|  |  |
| --- | --- |
| Nouveau logo MDPH_sept 2016 | **FICHE DE POSTE****Chef du service** **Accueil et Accès aux Droits** |

|  |
| --- |
| Catégorie : A Rattachement hiérarchique : la Directrice AdjointeLocalisation : ArrasTemps completPoste ouvert aux contractuels ou fonctionnaires par la voie du détachement |

|  |
| --- |
| **PREAMBULE :** La Maison Départementale des Personnes Handicapées offre un accès unique aux droits et prestations ainsi qu’à toutes les possibilités d’appui dans l’accès à la formation, à l’emploi et à l’orientation vers les établissements et services, et doit faciliter les démarches des personnes handicapées et de leur famille.A ce titre, elle instruit, dans les conditions de délais et d’éligibilité définies par la réglementation, toutes les demandes d’orientation ou de prestation qui lui sont soumises (environ 50 000 dossiers sont déposés et traités chaque année) et engage, avec ses partenaires institutionnels et associatifs, les actions favorisant l’information, l’orientation, l’accompagnement effectif et l’inclusion des personnes en situation de handicap.La MDPH est dirigée par son directeur, interlocuteur privilégié du Président de la MDPH et membre du comité de direction du Pôle des Solidarités du Département du Pas de Calais. Le directeur est appuyé par une directrice adjointe.La MDPH, composée d’une centaine d’agents, est organisée en 6 services :* Accueil et Accès aux droits
* Evaluation
* Décisions et qualité
* Accompagnement
* Systèmes d’information et statistiques
* Appui et Ressources
 |

|  |
| --- |
| **POSITIONNEMENT :**Le chef du service Accueil et Accès aux Droits est placé sous l’autorité directe de la Directrice Adjointe.Il est membre du Comité de Direction élargi.Il représente la MDPH à l’extérieur, dans le cadre de ses missions ou en suppléance de son directeur. Il participe à l’élaboration de la stratégie institutionnelle. Il entretient des relations étroites avec les autres services (notamment le service Evaluation, le service Décisions et qualité et le service Systèmes d’information et statistiques) dans la mesure où ceux-ci participent également au processus global de traitement d’une demande. |

|  |
| --- |
| **RESPONSABILITES :**Il assure l’encadrement, le pilotage et la coordination de l’activité des missions composant son service :* Mission Accueil du public (9 agents + 1 encadrant)
* Mission Numérisation du courrier entrant (8 agents + 1 encadrant)
* Mission Traitement administratif (22 agents + 1 encadrant)
* Mission PCH et Fonds de Compensation (4 agents + 1 encadrant)
* Mission ESMS (3 agents + 1 encadrant)
* 1 référent fonctionnel
* 1 référent en charge du contrôle qualité
* 1 référente chargée de la coordination des sujets transverses au pôle
* 1 assistant administratif
* 1 assistant au pilotage de l’activité

Il garantit la qualité de l’accueil du public et du traitement de ses demandes :* En pilotant et organisant l’activité en fonction de la forte saisonnalité des flux de demandes
* En mobilisant de manière optimale les moyens mis à sa disposition (une cinquantaine d’agents répartis en 5 entités distinctes et disposant d’un encadrement propre)
* En maintenant et développant les coopérations, mutualisations, synergies entre les différentes missions sous sa responsabilité
* En adaptant, en tant que de besoins, les processus de traitement dans un souci d’optimisation et de simplification des procédures
* En modernisant les outils mis à la disposition de ses équipes
 |

|  |
| --- |
| **SAVOIRS :*** Diplôme de niveau 6 apprécié (bac + 3)
* Connaissance du fonctionnement d’une collectivité
* Maitrise des outils informatiques et appétences pour l’analyse de données

**SAVOIR FAIRE :*** Expérience du champ social souhaitée
* Expérience managériale
* Expertise dans la gestion de processus et l’organisation
* Maîtrise de la conduite de projets

**SAVOIR ETRE*** Capacités d’animation et de pilotage transversal
* Savoir faire preuve de réactivité
* Prise d’initiatives, innovation
* Capacité à travailler en réseau
* Sens de l’opérationnalité
* Bonnes capacités d’analyse et de synthèse
* Ouverture d’esprit, adaptabilité, esprit d’équipe et de coopération
* Sens de la négociation et de la gestion des conflits
* Sens de l’autonomie et du reporting
* Fortes capacités d’organisation, d’adaptation et de gestion du stress
* Rigueur et méthode
* Aisance relationnelle confirmée
* Disponibilité et accessibilité
 |

|  |
| --- |
| **CONDITIONS D’EXERCICE** * Déplacements exceptionnels dans le département
* Poste éligible au télétravail
 |

|  |
| --- |
| **Forma** |
| **CONTACT :**Renseignements sur le poste : Virginie PIEKARSKI – Directrice adjointe  Tél. 03 21 21 84 11Courriel : piekarski.virginie@mdph62.frRenseignements administratifs :Marie MOTEL – Responsable du Service appui et ressourcesTél : 03 21 21 84 12Courriel : motel.marie@mdph62.fr |

|  |
| --- |
| **Candidature à adresser à Mme Marie MOTEL avant le 19 avril 2022.** |