

POSTE À POURVOIR

Immédiatement...

PLUS D'INFORMATION, CONTACTEZ

Elodie Loubère, chargée de
recrutement au 02 32 31 94 52

ADRESSEZ VOTRE CANDIDATURE

service-recrutement@eure.fr

OU PAR COURRIER À

M. le Président
Département de l'Eure
Direction des Ressources Humaines
14, boulevard Georges-Chauvin
CS 72101
27021 EVREUX Cedex

Coordinateur du service accueil
MDPH - Service accueil et droits - MDS Evreux la Madeleine

Assister le responsable du pôle dans la coordination et l'animation de l'équipe accueil et de gestion du courrier afin d'offrir aux usagers de la MDPH un accueil physique et téléphonique de qualité. Etre un appui technique pour le responsable de pôle en contribuant notamment à la prise en charge de tâches administratives diverses et à l'encadrement de proximité d'une équipe de 7 personnes.

Informations utiles :

Cadre d'emplois des Rédacteurs territoriaux.

Vos missions :

Contribuer à l'accueil téléphonique et physique de la MDPH ; identifier les demandes des usagers puis renseigner les personnes et les orienter vers les différents interlocuteurs et/ou les services compétents.

Contribuer à la gestion du téléservice : S'assurer du suivi des réponses aux internautes, veiller à apporter un traitement aux demandes en ligne,

Contribuer au traitement administratif du courrier (réceptionner, enregistrer et ventiler) et à l'enregistrement des demandes sur le logiciel métier IODAS ; à la gestion et au suivi de la boîte mail générique de la MDPH

Contribuer à la gestion administrative de certains dossiers en soutien au Pôle instruction. (Gestion de la CMI, de la recevabilité administrative)

Contribuer à la réalisation d'enquêtes de satisfaction visant à mesurer la qualité du service rendu. Participer à la veille documentaire permettant à l'équipe d'accueil de disposer des informations adaptées aux demandes des usagers.

Collecter et actualiser la documentation à disposition du public, notamment sur les présents.

Assurer la coordination de l'activité de l'équipe accueil et numérisation (gestion de plannings), formuler des propositions d'organisation du temps de travail et de répartition des tâches entre les collaborateurs ; veiller à la continuité des missions du service accueil.

Assurer le suivi statistique : tenue des grilles statistiques - bilan annuel du service

Aider et participer à l'archivage et au classement des dossiers : version numérique selon le plan de classement défini dans la GED, version papier selon le recueil d'archivage

Réaliser les fiches procédures "métier" et être garant de leur mise en œuvre

Superviser le référent hygiène et sécurité

Compétences :

- Savoir s'exprimer correctement oralement et être à l'aise téléphoniquement
- Avoir des capacités d'analyse, d'écoute et de synthèse de l'information reçue (aptitude à reformuler)
- Capacité à filtrer et orienter les appels téléphoniques
- Connaissance des droits des personnes en situation de handicap et des missions de la MDPH
- Rigueur et sens du service à l'utilisateur
- Savoir gérer les situations difficiles (gestion du stress) et réagir avec pertinence sur les situations d'urgence
- Maîtriser l'outil informatique (IODAS, outlook, word, excel,...)
- Savoir appliquer les règles de discrétion et de confidentialité
- Maîtriser les règles de classement, d'archivage et de numérisation
- Connaître les techniques et outils de communication
- Connaissance des compétences de l'institution départementale
- Capacité d'adaptation et de travail en équipe
- Savoir rendre compte

Avantages :

Outre la rémunération statutaire complétée d'un régime indemnitaire, vous disposez de 50 jours de congés dont 15 jours de RTT. La gestion personnalisée et optimale de votre carrière et un plan de formation dynamique, vous permettront de développer vos compétences et d'évoluer professionnellement.