



Conseiller d'information au sein du service Accueil de la MDPH - H/F

Référence : 26-0954

Titulaire et contractuel.le

TOULOUSE

C

✓ Catégorie : C

✓ Cadre Emploi : Adjoints administratifs territoriaux

✓ Grade : Adjoint administratif principal 1ère cl, Adjoint administratif principal 2ème cl, Adjoint administratif territorial

Présentation de la collectivité, de la direction et du service

La Maison Départementale des Personnes Handicapées de la Haute-Garonne (MDPH 31) met en oeuvre la politique départementale en faveur des personnes en situation de handicap, conformément à la loi du 11 février 2005.

Elle assure des missions d'accueil, d'information, d'accompagnement, d'évaluation des situations de handicap et d'accès aux droits, en lien étroit avec les partenaires institutionnels et associatifs du territoire.

Le poste est rattaché au service Accueil, qui constitue le premier point de contact avec le public et les partenaires, et joue un rôle central dans la qualité du parcours administratif des usager·ère·s.

Enjeux , Missions, Conditions particulières d'exercice

Enjeux et objectifs du poste

Le ou la conseiller·ère d'information accueille et oriente le public, contribue à la qualité de service et à la sécurité des locaux, et participe à la prévention des situations conflictuelles. Il ou elle représente l'image de la collectivité et de la MDPH auprès des usager·ère·s et partenaires.

Missions principales

Accueil et information du public

- Recevoir, renseigner et orienter les usager·ère·s et partenaires en fonction de leur demande.
- Identifier le degré d'urgence et alerter les services compétents si nécessaire.
- Accompagner à la constitution des dossiers pour faciliter l'accès aux droits et prestations.
- Répondre aux sollicitations écrites via la boîte mail de contact MDPH.
- Assurer la qualité et la cohérence de l'information transmise.

Médiation et prévention

- Conduire une médiation préventive et désamorcer les tensions dans les espaces accueillant le public.
- Participer à la lutte contre les incivilités et veiller au respect des règles de l'établissement.

Sécurité et surveillance des locaux

- Veiller à l'intégrité des personnes et des équipements.
- Intervenir en situation d'urgence et alerter les services compétents.

Suivi de l'activité et collaboration interne

- Participer au suivi statistique et aux enquêtes liées à l'activité du pôle Accueil.
- Transmettre les informations et documents aux équipes internes et aux professionnels concernés

Profil recherché

Compétences et savoir-faire

- Connaissance de l'environnement administratif et institutionnel.
- Maîtrise des techniques d'accueil physique et téléphonique, ainsi que des outils bureautiques (Word, Outlook...).
- Capacité à gérer des situations complexes et des sollicitations multiples.
- Aptitude à communiquer et à s'adapter à une diversité d'interlocuteurs.
- Sens du service public, rigueur, disponibilité et méthode.
- Empathie, écoute et maîtrise de soi.

Formation et expérience

- Diplôme souhaité : formation administrative, sociale ou médico-sociale.
- Expérience souhaitée dans l'accueil, le social ou le médico-social.

Conditions d'exercice

La MDPH, idéalement située à proximité du Jardin Japonais Compans-Caffarelli, offre des locaux agréables avec salles de pause. À quelques minutes à pied, le siège du Conseil départemental propose une cafétéria et un restaurant administratif.

Les agents bénéficient de titres-déjeuner jusqu'à 18 par mois, d'une IFSE mensuelle et d'une prime semestrielle de 815 EUR net, versée en mai et novembre. Les horaires sont flexibles avec possibilité de télétravail sous conditions et trois formules hebdomadaires adaptées au temps de travail et aux congés.

Les avantages sociaux comprennent une mutuelle et une prévoyance collectives à tarifs avantageux, ainsi qu'une aide à la mobilité (prise en charge de 75 % de l'abonnement aux transports en commun) et, selon les ressources, des Chèques-Vacances.

Le poste est ouvert aux titulaires de la fonction publique via une procédure de mobilité, détachement ou mutation. Pour les candidats non titulaires, le poste est proposé sous contrat de longue durée renouvelable.

Modalités de candidature :

Aucune candidature par courriel ne sera acceptée. Merci de postuler exclusivement via le bouton «Postuler » sur la plateforme.

Le dossier de candidature doit être transmis en PDF et comprendre :

- Lettre de motivation
- Curriculum Vitae
- Pièces justificatives de votre statut (diplômes, attestations, RQTH le cas échéant)

Offre en ligne jusqu'au 04/03/2026 inclus.

Le jury de recrutement est prévu le **(date à venir)** sous réserve de modifications éventuelles.