THEME : SOLIDARITE

Fiche Mission Service Civique

- **Titre de la mission : Participation à la mise en place des actions d'information, d'accueil et d'aide apportée aux usagers de la Maison Départementale des Personnes Handicapées de Paris**
-

Durée de la Mission : 9 mois à compter du 1er octobre 2012

Lieu : Paris

Direction d'accueil : La Sous-Direction de l'Action Sociale met en oeuvre la politique d'action sociale départementale en direction des Parisiens handicapés et âgés. Pour ce public, et dans le cadre des schémas directeurs départementaux adoptés en 2006, elle gère l'aide sociale légale, organise et coordonne le réseau d'accueil de proximité, contrôle et finance en partie la prise en charge en établissements ou services spécialisés

La SDAS suit l'activité de la Maison départementale des personnes handicapées de Paris (MDPH), groupement d'intérêt public placé sous la présidence du Président du Conseil Général qui est chargé de l'ouverture des droits et de l'orientation des personnes handicapées

Mission générale – Pôle Accueil

Participation à l'accueil et à l'accompagnement des usagers et de leurs familles, aux missions de Communication et d'information interne et à la mise en œuvre de la démarche Qualité de l'accueil du public

- **Actions précises :**

1. Les volontaires participeront à l'accueil physique et téléphonique des usagers :à ce titre, ils sont amenés à être sur des missions d'écoute, de « décryptage » de la demande et des besoins, à renseigner ou à orienter, à conseiller sur le dossier en cours d'instruction, sur les prestations délivrées par la MDPH et ce liaison avec les autres équipes de la MDPH. Les volontaires seront aussi plus spécifiquement sollicités pour apporter leur aide auprès des usagers, notamment ceux ayant des difficultés à lire ou à écrire et pour les accompagner dans le remplissage des formulaires de demandes en fonction de leurs besoins.
2. Dans le cadre de sa mission d'information et de communication sur le handicap, les volontaires seront sollicités pour participer à la gestion du centre de documentation de la MDPH afin de contribuer à développer les connaissances des agents de la MDPH (Mise à jour du fichier de la documentation, classement des documents, mise à jour de la signalétique, suivi des emprunts, contact avec le personnel, recherches documentaires). Les volontaires seront également associés aux temps internes de sensibilisation autour du handicap (conférence, débats, ateliers pratiques…).
3. Les volontaires seront amenés à participer à des actions en lien avec la démarche Qualité engagée au sein de la MDPH de Paris et à ce titre seront sollicités pour la conduite d'entretiens avec les usagers pour répondre au questionnaire de satisfaction.

Mission générale - Pôle Evaluation

Participation à l'accueil et à l'accompagnement des usagers et de leurs familles

Préparation des plans personnalisés de compensation du handicap pour les usagers (identification des besoins en termes d'orientation, d'aides humaines, d'aides techniques, d'allocations, d'emploi…)

Suivi de tableaux de bord d'activité pour le suivi des dossiers des personnes handicapées

- **Actions précises :**

1 Les volontaires pourront faire une réponse de premier niveau aux appels téléphoniques quotidiens, soit en apportant tout de suite une réponse aux demandes simples (date de présentation du dossier en CDAPH, décision prise …), soit en indiquant à l'appelant qu'il sera recontacté ou en réorientant l'appel vers l'interlocuteur concerné.

Ce service apportera une nette amélioration de qualité en permettant aux usagers d'avoir rapidement et systématiquement un interlocuteur et de patienter dans de bonnes conditions.

2 Les plans personnalisés de compensation du handicap établis par l'équipe pluridisciplinaire de la MDPH lors d'une demande de prestation de compensation du handicap, doivent faire l'objet d'une proposition transmise au demandeur avant que le plan ne soit validé par l'instance délibérante, la Commission des Droits et de l'Autonomie.

Les volontaires seront en charge de la préparation et de la valorisation des plans (calcul du coût financier du plan notamment).

3 Les volontaires seront amenés à mettre à jour les tableaux de bord du Pôle, de suivi de l'activité ou de suivi des besoins des usagers (gestion des listes d'attente d'usagers) et seront amenés dans ce cadre à prendre contact avec eux et à travailler avec les équipes d'évaluateurs (médecins, psychologues, infirmiers…) de la MDPH

Profil des volontaires : une expérience dans le domaine social ou médico-social serait un plus, tout comme une expérience dans le bénévolat – connaissance des outils bureautique

Structure d'accueil : Mairie de Paris - Direction de l'Action Sociale – MDPH 75 – 69, rue de la Victoire à Paris 9e.

Nombre de volontaires recherchés : 4