

PROFIL DE POSTE REFERENT ACCUEIL EN CENTRE SOCIAL

Descriptif du poste

L'accueil est basé sur une écoute attentive, s'étend à la capacité à proposer une offre globale d'information et d'orientation. Il doit être organisé de manière à recueillir les besoins des habitants et leurs idées de projets collectifs.

Assuré à titre principal par une (des) personne(s) qualifiée(s), l'accueil doit être appréhendé comme une fonction portée collectivement par l'ensemble de l'équipe d'animation du centre social.

Cette fonction doit être reconnue et repérée car l'accueil est considéré comme une action à part entière du centre social.

Le référent accueil a pour mission générale de :

- Accueillir, informer, conseiller,
- orienter les publics au travers de la mise en œuvre d'un accueil social généraliste ou approfondi et ce dans le respect du projet social de l'établissement et des valeurs du gestionnaire,
- capitaliser l'information, renforcer les liens et enrichir les relations avec les partenaires.

Le référent accueil par son action contribue à créer :

- les conditions favorables permettant une écoute active,
- la construction du lien avec les usagers pour les accompagner à passer d'une logique de consommateur à une logique d'adhérant,
- la fluidité des relations partenariales,
- une veille sociale.

Le référent accueil est soumis, tout comme les autres membres de l'équipe, au secret professionnel.

Qualification requise

L'exercice de la fonction d'accueil d'un centre social nécessite une qualification dans le domaine relationnel.

Le respect de l'éthique et de la déontologie est primordial.

Le référent accueil doit pouvoir effectuer des tâches administratives et connaître l'utilisation des outils de bureautique, de communication ainsi que les logiciels spécifiques à l'activité du centre social

Diplôme professionnel de niveau IV - Baccalauréat ou brevet professionnel, spécialité Sciences Médico-Sociales, Sciences Technologie de la Santé et du Social, Sanitaire et Social.

La Caf sera attentive à ce que le niveau de qualification et le temps de travail du référent accueil soient adaptés à l'organisation du centre social.

Les compétences nécessaires à l'exercice des activités se réfèrent à des connaissances professionnelles et techniques, des capacités à mettre en œuvre ainsi qu'à certaines attitudes relevant du savoir être



Domaine d'activités et compétences requises

◆ Activités liées à la mission d'accueil des publics et des partenaires

La fonction accueil participe pleinement à la mission de pilotage du centre social au travers notamment de la veille sociale exercée, de la capitalisation et de la transmission d'information.

Compétences et aptitudes :

- maîtriser la méthode d'écoute active,
- repérer, affiner, cadrer la demande et poser un diagnostic rapide et/ou approfondi,
- savoir orienter et rechercher des solutions internes et partenariales,
- savoir être disponible dans une ouverture d'esprit.

◆ Activités liées à la convivialité et investissements des publics dans le fonctionnement du centre social

La fonction accueil au sein d'un centre social participe activement à construire du lien avec les usagers pour les accompagner à passer d'une logique de « consommateurs » à une implication active dans les activités et/ ou les différentes instances de concertation.

Compétences et aptitudes :

- créer les conditions physiques et psychologiques nécessaires requises pour garantir la qualité du lien,
- mettre à disposition des publics de l'information, des journaux,
- créer des conditions d'attente agréables,
- solliciter les ressources et talents des personnes pour accompagner la participation habitante avec l'équipe du centre

◆ Activités liées à la gestion et à la communication des données et des informations sociales

Le référent accueil anime, initie, réalise, coordonne dans son secteur d'intervention. Il contribue activement au recueil et à la communication des informations collectées

Compétences et aptitudes :

- effectuer une veille sociale active en vue de produire de l'information,
- centraliser l'information pour l'organisation interne du centre,
- communiquer en interne le produit de ses analyses,
- alimenter et suivre les statistiques,

◆ Activités liées à la collaboration et travail en équipe

Le référent accueil fait partie de l'équipe du centre social.

Compétences et aptitudes :

- savoir travailler en équipe,
- savoir représenter son institution
- retransmettre à d'autres professionnels et bénévoles ses connaissances pour assurer la continuité de l'accueil,
- connaître et adhérer au projet social du centre
- connaître les partenaires du centre social

◆ Activités liées aux tâches administratives

Compétences et aptitudes :

- maîtriser les outils de bureautique usuels (word, excel)
- avoir le sens de l'organisation
- sait gérer la diversité et la complexité des tâches