



# DOCUMENT REPERES

## LES MISSIONS DU CHARGE D'ACCUEIL EN CENTRE SOCIAL

*Extrait de la LC 06-2012*

*Mission complémentaire aux missions générales :*

*Organiser une fonction d'accueil et d'écoute des habitants-usagers, des familles et des groupes informels ou des associations :*

*L'accueil, basé sur une écoute attentive, s'étend à la capacité à proposer une offre globale d'information, d'orientation, et de facilitation en matière d'accès aux droits au sens large, surtout 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 personnes 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 sur le territoire d'intervention, et l'accueil doit être considéré comme une action à part entière.*

Les missions présentées ci-dessous sont à articuler entre le chargé d'accueil et l'équipe en place au sein du centre social et à dimensionner en fonction du projet accueil.

### FINALITES DE LA FONCTION

- Contribuer au « projet accueil »
- Développer et coordonner une offre globale d'information et d'orientation
- Ecouter, informer, orienter les publics
- Contribuer au recueil des besoins des habitants et de leurs idées de projets collectifs
- Participer au développement des liens partenariaux de proximité

<b>MISSION 1: METTRE EN ŒUVRE LE PROJET ACCUEIL EN VEILLANT A L'IMPLICATION DES PUBLICS A LA VIE DU CENTRE SOCIAL</b>
---

### **Activités principales**

- Proposer une offre globale d'information et d'orientation au sein du centre
- Animer et gérer l'espace dédié
- Accompagner les publics dans leurs recherches et/ou leurs besoins en lien avec le projet social du Centre et l'activité du territoire
- Effectuer les tâches administratives afférentes à l'accueil
- Participer à la construction de liens avec les usagers

### **Compétences**

- **Savoirs :**
  - Connaître le projet social du CS (Animation Globale et Coordination –Animation Collective Familles), le fonctionnement, les intervenants
  - Connaître l'offre de service disponible sur le territoire (missions, dispositifs et projets des acteurs locaux)...
  - Connaître des techniques de gestion de la communication et de la relation
  - Connaître les procédures de gestion administrative liée à son activité
  - Contribuer à l'application des principes de service public dans l'équipement-(laïcité-égalité-confidentialité...)
- **Savoir-faire :** Etre en capacité de
  - Connaître / maîtriser les outils informatiques bureautiques dédiés
  - Créer les outils nécessaires à l'animation de l'espace d'accueil
  - Utiliser les outils de suivi (enregistrement d'inscriptions, statistiques d'accueil...)
  - Contribuer à l'atteinte des objectifs spécifiques du projet accueil
  - Faire le lien avec l'équipe du centre, les habitants et partenaires de proximité
  - Rédiger des courriers et remplir des formulaires administratifs
  - Gérer des plannings (prêts de salles, permanences horaires d'ouverture...)
- **Savoir-être relationnels :**
  - Accompagner les publics en adaptant sa posture
  - Faciliter et développer l'implication et la participation des habitants-dans les projets
  - Savoir écouter son (ou ses) interlocuteur(s), analyser et comprendre leurs demandes afin d'apporter une réponse adaptée
  - Savoir expliquer, synthétiser et argumenter à l'oral ou à l'écrit
  - Etre capable de s'adapter à une situation et à son interlocuteur, savoir gérer les tensions

- Etre accueillant-disponible-réactif et faire preuve de discrétion

<b>MISSION 2 : COOPERER EN INTERNE AU RECUEIL, A L'ANALYSE ET A LA COMMUNICATION DES DONNEES ET DES INFORMATIONS DES PUBLICS DU TERRITOIRE</b>
--

### **Activités principales**

- Actualiser les données d'activité du centre et du territoire
- Contribuer au rôle de veille sociale
- Recueillir les besoins des habitants et leurs idées de projets collectifs

### **Compétences**

- **Savoirs :**
  - Connaître les besoins et difficultés des publics du territoire
  - Connaître les objectifs généraux du projet social
- **Savoir-faire :** Etre en capacité de
  - Faire remonter les attentes et remarques des publics accueillis
  - Contribuer à la création d'outils spécifiques de recueil et d'analyse et les mettre en œuvre pour assurer un rôle de veille sociale
- **Savoir-être relationnels :**
  - Savoir travailler en équipe

<b>MISSION 3 : CONTRIBUER A L'ENRICHISSEMENT DES RELATIONS PARTENARIALES DE PROXIMITE</b>
---

### **Activités principales**

- Connaître les ressources du territoire pour orienter les publics
- Participer au suivi du réseau partenarial
- Diffuser les informations recueillies entre les-partenaires et l'équipe du centre
- Contribuer aux actions de communication du centre et des acteurs locaux engagés dans le projet social

### **Compétences**

- **Savoirs :**
  - Connaître les interlocuteurs, les missions et les modes d'organisation des acteurs locaux

- Maîtriser les techniques de communication
  
- **Savoir-faire** : Etre en capacité de
  - Contribuer et partager le diagnostic avec les acteurs du territoire
  - Identifier les partenaires et leurs missions
  - Développer des logiques de partenariat et de coproduction
  
- **Savoir-être relationnels** :
  - Préserver les partenariats existants
  - Savoir argumenter face à son interlocuteur