

**PROFIL DE POSTE**  
Fonction : Agent d'accueil social

**Définition du métier :**

Accueille et organise l'accueil du public venant pour le CSP mais aussi pour les autres associations de la Maison Protestante de la Solidarité.

Accompagne la première demande au plan administratif.

Identifie et qualifie la demande sociale et oriente vers les services ou les professionnels concernés.

Le métier s'exerce dans une association, une grande disponibilité est nécessaire. Les horaires sont réguliers, ils correspondent aux horaires d'ouverture de l'association.

**Champ des relations et nature des liens :**

**Hiérarchique :**

Le directeur et, par délégation, la directrice adjointe.

**Internes :**

Services techniques

- avec l'assistante de direction : interface avec la SEMIS quant à la communication et à la logistique ; transmissions réciproques d'informations.
- avec la comptable : gestion des caisses du vestiaire social et éventuellement de l'Armoire Solidaire.

Réunions, rencontres, autres contributions :

- avec l'équipe de permanents SEMIS-CSP, 1 fois par mois : partage spirituel, échanges d'informations, recherche de cohérence entre les différents services.
- Avec l'équipe du CSP : réunions d'équipe hebdomadaires, réunions de synthèse mensuelles
- participations à l'AG du CSP, de la SEMIS, à la Journée annuelle, au Grand Bazar, à la Fête des Bénévoles.

**MISSIONS ET ACTIVITÉS**

Missions générales :

Accueillir, orienter, répondre au téléphone, prendre et communiquer des messages.

Prendre en charge la gestion quotidienne du bâtiment MPS

Référent pour l'informatique

Domaines ou types d'activités :

**TYPE d'ACTIVITE 1 : Accueil des usagers lors des permanences**

- gérer l'équipe des bénévoles « accueil » : formation ; organisation du planning ; organisation de réunions bimestrielles (calendrier, animation, compte-rendu)

- accueillir et inscrire selon les demandes
- proposer café et gâteaux
- discuter avec les personnes en attente
- gérer le groupe et les tensions
- organiser l'affichage, l'actualisation de la documentation de l'espace d'accueil

#### **TYPE d'ACTIVITE 2 : Tâches administratives et divers**

- contribuer à l'élaboration des outils destinés aux travailleurs sociaux
- veiller à la disponibilité régulière de ces outils
- classer les bons des colis alimentaires et vestiaire
- opérer quotidiennement les saisies statistiques nécessaires
- rendu statistique à la direction, aux partenaires (l'Étage, la BA, la FEP..) à la demande
- gestion et communication sur l'occupation des salles mutualisées à la MPS
- interface avec les autres associations de la MPS
- communication et affichage concernant toute la MPS
- aide aux rangements divers (point alimentaire, préparations)

#### **TYPE D'ACTIVITÉ 3 : Gestion du Bâtiment**

- Assurer les ouvertures et fermetures en lien avec les réalités de la MPS
- Formation sur les protocoles de sécurité inhérents à la vie de la MPS
- Formation des bénévoles et des salariés des autres associations intervenant au sein de la MPS
- Détection et signalement des soucis techniques en lien avec l'assistante de direction

#### **TYPE D'ACTIVITÉ 4 : Soutien informatique aux équipes**

- Conseil technique
- Mise à jour si besoin
- Maintenance
- Veille sur le parc informatique SEMIS et CSP

#### **TYPE D'ACTIVITÉ 5 : soutien à l'accès à la culture**

- Organiser des sorties culturelles
- En faire la publicité
- Se mettre en lien avec tout lieu de culture
- Accompagner ou organiser l'accompagnement des personnes lors de sorties si besoin
- Organiser et veiller à la bonne marche d'un « coin bibliothèque » dans la salle d'attente

#### **TYPE D'ACTIVITÉ 6 : soutien à l'équipe dans les différentes actions**

Polyvalence au service de la réflexion d'équipe et au fonctionnement quotidien du service.

- S'appuyer sur l'expérience pour être force de proposition dans les orientations des activités
- Être disponible et réactif dès que le besoin s'en fait sentir : accompagnements, remplacements... dans les limites du champ de compétences de l'agent d'accueil
- Participer activement aux différentes activités quotidiennes et /ou exceptionnelles de l'association

## **CONNAISSANCES ET COMPÉTENCES REQUISES**

### **Compétences techniques :**

- Connaissance en technologie de l'information et de la communication
- Bonne maîtrise de l'anglais, bonnes notions d'allemand
- Capacité de gestion des situations de conflits
- Savoir préparer un « café d'accueil » convivial
- Savoir encadrer une équipe de bénévole
- Titulaire d'un certificat de secourisme (SST, PSC1, PSE1..)

### **Savoir être**

- Communiquer et faire passer un message
- Savoir écouter et évaluer une demande
- Savoir se montrer disponible et polyvalent

## **CONTEXTE D'EXERCICE DU POSTE**

### **Critères de réussite dominants :**

- Fluidité de l'accueil lors des permanences sociales
- Retours positifs du public
- Réactivité des réponses lors de demandes de statistiques par les collègues et/ou la hiérarchie

### **Difficultés et contraintes du poste :**

- La polyvalence du poste peut parfois entraîner des difficultés organisationnelles

### **Moyens :**

Matériel : Un bureau équipé notamment de matériel informatique

Une cuisine équipée

Une borne d'accueil

Humains : les services techniques de la SEMIS en lien avec l'assistante de direction/responsable logistique

Autres : formation continue