

# Agent(e) d'accueil / Animateur(trice) socioculturel(le)

## Mission

Accueille, informe et oriente les usagers de l'Operata, centre social du C PIE Centre Corse A Rinascita. Gère les tâches administratives simples (inscriptions, classement, saisies informatiques, suivie des présence, rédaction de documents professionnels, etc.). Veille à la bonne tenue des locaux et des espaces d'activités et d'accueil. Elabore et anime des activités socioculturelles, à destination de tout public, en lien avec le Projet Social et participe à l'animation des formations BAFA. Participe aux évènements de l'association.

## Objectifs permanents

- Assurer un accueil de qualité et adapté aux spécificités des publics
- Assurer un relais entre le public et la structure
- Participer activement à l'atteinte des objectifs visés par le Projet Social
- Participer au développement des activités du pôle social et plus largement de la vie de l'association

## Activités principales

### ➤ **Accueil et renseignement du public**

- Accueillir sur place ou au téléphone le public
- Répondre aux demandes d'information de premier niveau dans son domaine et renseigner les demandeurs
- Orienter le public vers le bon interlocuteur ou les services compétents à son niveau

### ➤ **Gestion administrative des usagers**

- Enregistrer les inscriptions des usagers et procéder à l'ouverture d'un dossier / Collecter des pièces justificatives et procéder aux encaissements
- Enregistrer les inscriptions des participants aux différentes activités proposées dans le cadre du programme annuel
- Faire le suivi des présences et des statistiques de fréquentation

### **Participation aux travaux bureautiques et de secrétariat**

- Rédiger des notes, saisir, élaborer et mettre en forme tous types de courriers, de documents administratifs...
- Saisir des informations dans les applications, renseigner / alimenter des fichiers
- Mettre à jour des documents, des fichiers, des bases de données

### ➤ **Tenue des locaux et des espaces d'activités et d'accueil**

- S'assurer que les locaux soient accueillants (mise à jour de l'affichage, rangement, suivi du nettoyage, mise en place des salles d'activités, etc.)
- Anticiper les besoins en fournitures et matériel / Garantir à chaque utilisateur un accueil confortable et adapté

### ➤ **Animation socioculturelle**

- Elaborer, communiquer et animer des activités et ateliers socioculturels auprès de publics variés
- Rédiger les fiches projets et participer à l'élaboration des budgets et aux recherches de financement ainsi qu'à l'évaluation des projets
- Participer activement à la mise en œuvre du Projet Social et des actions qui en découlent.

### ➤ **Formations BAFA et Evènements associatifs**

- Préparer et animer des sessions de formation au BAFA
- Participer aux évènements et manifestations de l'association ainsi qu'aux différents temps de la vie associative
- Être force de proposition sur des projets innovants



## Agent(e) d'accueil / Animateur(trice) socioculturel(le)

### Formation minimale requise

- Sans condition de diplôme
- Idéalement Formation de Niveau V à finalité professionnelle - Type CAP/BEP
- Être titulaire du BAFA et avoir une expérience dans l'animation sera fortement apprécié

### Relations hiérarchiques

- |                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| ▪ <b>Dépend de :</b>              | <input checked="" type="checkbox"/> N+1 : Coordinatrice du Pôle Socioculturel<br><input checked="" type="checkbox"/> N+2 : Directeur de l'association |
| ▪ <b>Organisation subordonnée</b> | <input checked="" type="checkbox"/> N-1 : Néant   |

### Relations fonctionnelles

- |   |  |
|---|--|
| ▪ <b>Externes :</b> Le public accueilli | ▪ <b>Internes :</b> Tous les collaborateurs de l'association |
|---|--|

### Pouvoir de décision/ autonomie

- Autonomie dans l'organisation du travail dans le cadre des activités et des procédures définies par la coordinatrice du Pôle Socioculturel et validées par la direction et la gouvernance de l'association

### Conditions d'exercice

- Contact direct et permanent avec le public
- Prise en compte des spécificité du public par un accueil adapté
- Respect des règles de réserve, de confidentialité et de neutralité
- Respect et application des règles de sécurité

## Agent(e) d'accueil / Animateur(trice) socioculturel(le)

### Compétences (Etre capable de ...)

- Accueillir le public avec bienveillance et disponibilité (public en difficulté, partenaires, tout usagers)
- Suivre le protocole d'accueil (dont téléphonique) pour un accueil de qualité
- Identifier et comprendre la demande de son interlocuteur
- Evaluer le degré d'urgence de la demande
- Orienter la demande et rechercher le bon interlocuteur, renseigner le public
- Apporter une information claire et compréhensible à une demande simple
- Conserver neutralité et objectivité face aux situations
- Respecter les obligations et les règles de confidentialité
- Travailler en équipe et également en autonomie
- Gérer les situations de stress, de conflits
- S'adapter à des publics de cultures différentes,
- Alerter sa hiérarchie sur une situation spécifique
- Faire preuve de polyvalence et de flexibilité sur les tâches confiées
- Savoir élaborer des projets d'animation et participer à l'élaboration des budgets associés
- Transmettre ou relayer l'information afin de permettre la mise en œuvre rapide de solutions ou de décisions adaptées
- Transmettre des compétences et des savoirs dans le cadre des formations BAFA
- Suivre et respecter les normes, les règles, la législation en vigueur, les procédures, les modes opératoires propres à son domaine dont les procédures et consignes de sécurité, les procédures de classement
- Renseigner des bases de données, mettre à jour et fiabiliser des fichiers ou des dossiers
- Vérifier l'existence des pièces justificatives et contrôler administrativement les dossiers
- Connaître les enjeux de l'accueil en Centre Social
- Connaître l'environnement, l'organisation et le fonctionnement de l'association
- Connaître les fondamentaux sociaux (organismes, structures, dispositifs)
- Connaître et utiliser les techniques d'accueil et l'expression orale
- Connaître et utiliser les techniques de régulation de conflits
- Connaître et utiliser des méthodes d'animation de groupe et de jeunesse
- Connaître et utiliser les outils informatiques de base
- Mettre en œuvre un ensemble de méthodes d'autocontrôle, pour viser le bon fonctionnement de l'accueil
- Prendre des initiatives / Etre force de proposition / Savoir anticiper
- La pratique de la langue corse serait appréciée