



DESCRIPTIF DE POSTE

♦ **Intitulé du poste :** Agent d'accueil polyvalent
Cotation du poste : groupe 1

♦ **Cadre statutaire :**

Catégorie : C

Filière : Administrative / Animation

Cadre d'emplois : Adjoint administratif / Adjoint d'animation

♦ **Définition du poste :**

Il/elle est le premier point de contact des habitants, des familles et des associations. Il assure un accueil, basé sur l'écoute, l'information et l'orientation, avec une attention particulière portée à l'accès aux droits pour tous.

En lien avec l'ensemble de l'équipe, il participe ponctuellement à l'organisation ou à l'animation d'activités collectives, notamment lors d'événements, de temps forts ou de projets portés par le centre social.

Son rôle contribue pleinement à faire du centre social un lieu d'accueil ouvert, accessible et vivant pour tous.

♦ **Missions principales :**

- Assurer l'accueil physique et téléphonique du public
- Ecouter, informer et orienter les publics
- Contribuer au recueil des besoins des habitants et de leurs idées de projets collectifs
- Proposer une offre globale d'information et d'orientation au sein du centre
- Animer et gérer l'espace d'accueil
- 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
- Participer au recueil des données pour la réalisation de statistiques de l'activité accueil de la structure
- 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
- Participer à l'accompagnement des sorties et séjours en cas de besoin

♦ **Compétences requises :**

- Connaître l'organisation et les compétences des services municipaux, communautaires et autres partenaires de la ville
- Connaître les ressources du territoire pour orienter les publics
- Connaître l'agenda des manifestations et initiatives locales
- Savoir utiliser les outils bureautiques standards et le(s) logiciel(s) métier

♦ **Qualités et aptitudes requises :**

- Avoir des qualités relationnelles
- Savoir gérer les conflits, les situations difficiles en situation d'accueil
- Etre capable de gérer des informations confidentielles
- Savoir être discret
- Etre capable de travailler en autonomie et en équipe
- Faire preuve d'une grande disponibilité à l'encontre du public
- Savoir s'organiser et respecter les délais imposés
- Savoir gérer ses émotions dans la gestion des situations complexes

♦ **Conditions d'exercice :**

Temps de travail : 37 heures hebdomadaires

25 jours de congés annuels - 12 jours RTT

Disponibilité le week-end selon les événements du pôle

♦ **Moyens :**

- Poste de travail informatisé.
- Téléphone fixe

♦ **Relations hiérarchiques :**

N+1 : Responsable de l'espace vie sociale

N+2 : Directeur.rice de pôle

♦ **Relations fonctionnelles :**

Internes : L'ensemble des services municipaux, CCAS et Sivom

Externes : Partenaires, associations, institutions....

♦ **Diplômes et permis obligatoires :**