



**LE MIKADO**  
MJC CENTRE SOCIAL ANNECY NORD

## FICHE DE POSTE

### Chargé(e) d'Accueil H/F

Le Mikado MJC Centre Social est une association née de la fusion de la MJC de Novel et de la MJC Centre Social des Teppes Maison de l'Enfance, toutes deux présentes depuis 50 ans sur le territoire annécien. Gérant un budget de près de 1,8 millions d'euros, Le Mikado emploie plus de 21 salariés (ETP) et est dirigé par un Conseil d'Administration d'une quinzaine de bénévoles et un Bureau élu en son sein.

**Sous la responsabilité de la Direction, vous avez comme missions suivantes :**

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, et 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.

Des missions spécifiques reviennent toutefois au chargé d'accueil et sont considérées comme essentielles à ce poste.

#### **MISSIONS:**

- Mettre en œuvre le volet Accueil du projet social en veillant à l'implication des publics à la vie du centre social.
- Coopérer en interne au recueil, à l'analyse et à la communication des données et des informations des publics du territoire.
- Ecouter, informer, orienter les publics : participer activement au fonctionnement du centre social en contribuant notamment au recueil des besoins des habitants, de leurs idées de projets collectifs
- Inscrire les adhérents aux activités du Mikado et réaliser un suivi permanent de ces dernières

## **Savoirs-être relationnels :**

### **Orienter les publics :**

- Déployer l'offre globale d'information et d'orientation sur les 2 sites de Novel et Teppes
- Accompagner les publics dans leurs recherches et/ou leurs besoins en lien avec le projet social du Centre et l'activité du territoire
- Participer à la construction de liens avec les usagers en adaptant sa posture
- Orienter les publics vers les collègues à même de répondre à leurs attentes
- Renseigner les publics sur toute l'offre socio-culturelle du Mikado
- Recueillir les besoins des habitants et leurs idées de projets collectifs et les transmettre aux collègues les plus à même d'y répondre

### **Créer du lien :**

- 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)
- Faire le lien avec l'équipe du centre, les habitants et partenaires de proximité
- Savoir écouter son (ou ses) interlocuteur(s), analyser et comprendre leurs demandes afin d'apporter une réponse adaptée

### **Favoriser la qualité des échanges avec les publics:**

- Contribuer à l'application des principes de service public dans l'équipement (laïcité-égalité-confidentialité...)
- Faire remonter les attentes et remarques des publics accueillis
- Etre capable de s'adapter à une situation et à son interlocuteur, savoir gérer les tensions
- Identifier des difficultés de fonctionnement et proposer des améliorations à l'équipe et à la direction
- Savoir remonter les informations sensibles à la direction
- Savoir expliquer, synthétiser et argumenter à l'oral ou à l'écrit
- Etre accueillant-disponible-réactif et faire preuve de discrétion
- Conserver la confidentialité des données
- Travailler en équipe
- S'efforcer d'être de bonne humeur afin de favoriser un climat convivial au sein du Mikado

## Savoirs-faire

### Missions de secrétariat :

- Gérer les outils du secrétariat
- Connaître les procédures de gestion administrative liée à l'activité
- 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...)
- Rédiger des courriers et remplir des formulaires administratifs
- Gérer des plannings (prêts de salles, permanences horaires d'ouverture...)
- Secrétariat, réception et orientation physique, téléphonique et par mail

### Veille et contrôle administratif :

- Planifier des temps dédiés aux inscriptions et à l'échange avec les animateurs d'activité afin de vérifier que tout se passe bien (ATA)
- Actualiser les données d'activité du centre et du territoire
- Gestion des inscriptions : organisation, saisie, procédures Inoé, suivis, remboursements et en particulier à l'accueil de loisirs sans hébergement (ALSH)
- Connaissance approfondie du logiciel d'inscriptions Inoé
- Organiser les inscriptions des adhérents aux activités proposées par le Mikado
- Se renseigner de manière hebdomadaire sur les propositions d'activité du Mikado (agenda d'événements, rencontres cinéma, activités petite enfance, activités familles, etc)

**La maîtrise du logiciel Inoé est essentielle pour le poste** ; des formations régulières sont nécessaires, en continu et en fonction des évolutions de celui-ci. **Une appétence certaine pour les outils informatiques est primordiale.**

### Autres informations sur le poste :

- Travail habituel du lundi au vendredi de 9h à 18h. Travail occasionnel en soirée et le samedi
- CDI 35 heures, modulation possible du temps de travail sous conditions
- Poste sur les sites de Novel, Teppes et occasionnellement sur l'école de Vallin Fier
- Rémunération brute selon barème de la convention collective ECLAT, Groupe D – coefficient 305 (environ 2300€ bruts), tickets restaurant, mutuelle et prévoyance
- Le poste ne spécifie pas de diplôme particulier. Une parfaite maîtrise du français écrit est toutefois nécessaire ainsi que 5 ans d'expérience a minima.

Merci de nous faire parvenir votre CV complet, une lettre de motivation, vos disponibilités et deux recommandations joignables par téléphone à [assdirection@lemikado.org](mailto:assdirection@lemikado.org)