

**FICHE DE POSTE**  
**SERVICE CIVIQUE ACCUEIL DES FAMILLES**  
**ACCUEIL DE JOUR POUR FAMILLES – ASSOCIATION AURORE**

### La structure

L'accueil de jour Famille d'Aurore a ouvert ses portes début Décembre 2020 et se situe Quai d'Austerlitz dans le 13<sup>ème</sup> arrondissement de Paris. Il accueille des familles en précarité ou à la rue qui cherchent un lieu d'accueil, d'accompagnement et d'orientation.

L'accueil de jour offre un espace pour se reposer, se restaurer, se laver, charger les téléphones, jouer avec les enfants... Les personnes accueillies peuvent aussi rencontrer un travailleur social pour être accompagnées dans l'ouverture de leurs droits et notamment la recherche de solutions d'hébergement.

### Poste recherché

**Nous cherchons 1 service civique pour aider à l'accueil des familles de l'accueil de jour familles et à la réalisation de démarches administratives simples.**

### Missions principales

Le service civique accueil vient en support de l'agent d'accueil du service. Il informe les usagers des services à disposition et les dirige vers ceux-ci selon les besoins exprimés. Il aide à assurer la prise et gestion de RDVs en assurant la communication avec les équipes en interne. Il aide pour répondre aux demandes externes au téléphone et oriente vers les responsables de la structure.

- **Accueil Information**

- En support à l'agent d'accueil, lorsque le flux est important, le service civique accueille le public en présentiel, remplit les fiches de 1<sup>er</sup> accueil et oriente les familles selon les situations et process en vigueur.
- Aide l'agent d'accueil pour remplir certaines tâches administratives (demandes de solidarité transport, formulaires Paris Tout Petits, remplissage de démarches en ligne, etc...)
- Fait l'impression de documents pour les familles si besoin.
- Aide à assurer la bonne tenue de l'espace : rangement, gestion des stocks papeterie, classement des documents et des brochures...
- Aide à l'organisation de l'affichage, l'actualisation des documentations, la mise à disposition des brochures, formulaires...

- **Reporting et communication**

- Donne les statistiques et rapports chiffrés ou narratifs au Chef de Service, si l'agent d'accueil n'est pas disponible pour le faire.
- Communique les infos essentielles de l'accueil à ses collègues en direct ou lors de réunions, partage ses problématiques et propose des solutions.
- Participe aux réunions de décision sur le choix des familles suivies et partage l'information ensuite avec les familles.

- **Maintien des documents internes à destination des travailleurs sociaux**

- Aide au classement et à la mise à jour des documents et informations du drive de l'équipe de l'accueil de jour.

### **Compétences professionnelles recherchées :**

- Techniques d'accueil, règles de communication, gestion des flux
- Goût pour les actions du travail social et pour l'accueil de public en grande précarité
- Connaissance basique des dispositifs de l'action sociale (ou intérêt pour apprendre et se mettre à jour)
- Capacité à écouter, comprendre et s'adapter au public accueilli.
- Bienveillance et patience, attitude ouverte et positive.
- Capacité à gérer une situation conflictuelle.
- Capacité à travailler en autonomie et à collaborer en équipe
- Capacité à identifier la nature et le degré d'urgence de la demande
- Capacité d'organisation et rigueur, tout en gardant une flexibilité et un esprit d'initiative
- Sens relationnel fort, discrétion et confidentialité

### **Connaissances et expériences :**

- Maîtrise de la langue française écrite et parlée
- Connaissance de base de l'anglais est un atout, connaissance d'autres langues (Espagnol, Arabe...) est un plus.
- Connaissance de base de l'outil informatique