



AVEC ET POUR  
**TOUS**  
des métiers qui  
tissent du lien

# CHARGÉ.E D'ACCUEIL

## UN MÉTIER ENGAGÉ, AU SERVICE DU LIEN SOCIAL ET FAMILIAL

**Le/la chargé.e d'accueil** accueille le public, l'écoute et recueille sa demande, l'informe et l'oriente. C'est la première personne que le public rencontre : il/elle représente l'image de la structure qui l'emploie. Le rôle du/de la chargé.e d'accueil est d'organiser et d'animer un espace chaleureux d'accueil et d'information, en prêtant une attention particulière à l'expression des besoins des personnes, dans un contexte marqué par la diversité du public accueilli (enfants, familles, habitants, bénévoles, ...) et la richesse des échanges.

### Ses principales missions et activités sont :

- Accueillir, renseigner et informer (en face à face, par mail et par téléphone) le public sur les services, animations ou possibilités d'investissement dans la structure.
- Partager avec l'équipe des informations collectées auprès des publics accueillis et des intervenants.
- Effectuer des tâches administratives, par exemple la gestion des inscriptions, les plannings d'occupation de salles, l'organisation logistique des réunions, ...
- Actualiser l'affichage, les informations à la disposition du public afin de les rendre les plus accessibles possible.

### Elle parle de son métier

« L'accueil, c'est le premier contact des usagers, des partenaires. Le/la chargé.e d'accueil permet de créer du lien entre tous, en informant et orientant les publics accueillis et en développant l'accès aux droits. J'aime le contact avec le public qui est très varié ainsi que la polyvalence du métier. Pouvoir orienter les usagers, tisser du lien et répondre à leurs besoins est une véritable source de motivation. »

Muriel

### TRAVAILLER AU SEIN DE LA BRANCHE ALISFA, C'EST :

- > Un engagement solidaire et éthique au service de l'humain.
- > Des structures à vocation non-marchande tournées vers le progrès social.
- > Une gouvernance qui favorise l'investissement collectif autour d'un projet commun.

### Il parle de son métier

« L'accueil est un poste qui a un rôle essentiel au sein d'un centre social. Il participe activement à la visibilité des missions de la structure et garantit le respect des valeurs communes telles que l'équité, la confidentialité et les principes éthiques. »

Tom

## Diplômes conseillés

Les professionnel.le.s qui exercent le métier de chargé.e d'accueil peuvent notamment être titulaires des diplômes et titres suivants :

- BAC PRO - Métiers de l'accueil
- BAC PRO - Assistance à la gestion des organisations et de leurs activités
- Titre Professionnel - Employé administratif et d'accueil

### Elle parle de son métier

« Mon métier consiste à dialoguer avec des gens, répondre à leur demande, essayer de savoir ce dont ils ont vraiment besoin quand ils poussent la porte du centre social et leur apporter soit une réponse, soit les orienter vers quelqu'un qui les aidera. C'est aussi accueillir les associations, les bénévoles. Sans les bénévoles nous n'existerions pas.

L'accueil, c'est la rencontre avec l'humain, avec tous les âges. Tu sais pourquoi tu vas au boulot. »

**Claudine**

Pour plus d'informations sur les métiers de la Branche ALISFA, les compétences à mobiliser et les passerelles possibles entre les métiers, reportez-vous à la cartographie dynamique :



## Évoluer, changer de métier

Dans la classification de la convention collective de la Branche professionnelle des acteurs du lien social et familial (ALISFA), le métier de chargé.e d'accueil correspond à l'emploi repère « Chargé.e d'accueil ».

Selon la structure, le/la chargé.e d'accueil peut aussi être dénommé.e employé.e d'accueil, hôte / hôtesse d'accueil, secrétaire d'accueil, ...

Des mobilités vers d'autres métiers au sein de la Branche sont possibles, à l'appui d'une formation spécifique éventuelle :

- **Métiers de l'Administratif, du financier et de la communication** : secrétaire.
- **Métiers de la Petite enfance** : auxiliaire de puériculture, animateur.trice petite enfance, assistant.e maternel.le.
- **Métiers de l'Animation et de l'intervention sociale** : animateur.trice d'activités, intervenant.e spécialisé.e., intervenant.e social.e.



**Le/la chargé.e d'accueil** travaille essentiellement dans les centres sociaux et les associations de développement social local. Il/elle travaille en équipe, en lien avec les différents services de la structure, et en contact direct avec les publics accueillis.

**Le/la chargé.e d'accueil** sait adapter sa posture professionnelle au contexte et respecte les principes d'éthique, de confidentialité et de déontologie.

Il/elle inscrit sa pratique professionnelle dans le cadre du projet de la structure et ses activités dans une démarche de durabilité environnementale.

Cliquez ici  pour accéder à la cartographie dynamique ou flashez ce QR code

