

FICHE DE POSTE DE L'ACCUEILLANT

L'accueillant est le premier contact du Nouvel Arrivant, c'est l'image de l'AVF

MISSION PRINCIPALE

- Accueillir, écouter, informer toute personne qui se présente à la permanence.
- Répondre aux besoins du nouvel arrivant dans le cadre de la mission AVF.

PLACE DANS L'ORGANISATION

- Adhérent et bénévole de l'AVF
- Fait partie du Service au Nouvel Arrivant Français et Etranger

Remarque : Mission de 1 an renouvelable après accord du Conseil d'Administration

RESPONSABILITÉS ET TACHES

- Suivre la formation « Accueillir, un savoir-faire »
- Tenir plusieurs permanences par mois
- Accueillir toute personne qui se présente à la permanence, l'écouter, comprendre la raison de sa venue
- Présenter l'objectif et la Charte AVF
- Informer sur le fonctionnement de l'AVF local
- Informer sur la ville, la région, l'environnement
- Être attentif à l'application de la Charte AVF : orienter tout accueilli non nouvel arrivant (depuis plus de 3 ans dans la ville) vers les services ou associations adaptés de la ville
- Faire lire, remplir et signer la fiche d'adhésion AVF à tous les adhérents
- Remplir les tâches administratives liées à la permanence
- Prendre les appels téléphoniques, gérer leur suivi, traiter les messages sur le répondeur
- Se référer au bureau de l'AVF en cas de doute sur une adhésion
- Assurer le premier suivi du nouvel arrivant en concertation avec le Responsable des accueillants et/ou le responsable du SNA de l'AVF
- Participer aux réunions des accueillants
- Être attentif à l'évolution de l'association
- Participer aux temps forts de l'AVF
- Assister aux Assemblées Générales de l'AVF

COMPÉTENCES ET QUALITÉS REQUISES

Savoir :

Connaître la mission des AVF
Connaître l'association locale, régionale et nationale – le réseau AVF – et leur fonctionnement

Savoir faire :

Mener un entretien d'accueil
Maîtriser l'accueil téléphonique
Rechercher les informations nécessaires (à l'aide du fichier)
Savoir dire « non »

Savoir être :

Etre souriant
Savoir écouter
Etre positif et diplomate
Etre convaincu de la mission AVF
Etre patient et courtois
Avoir le sens de l'équipe

FORMATIONS AVF APPROPRIÉES

- **Accueillir, un savoir-faire**
- **Une équipe au service du Nouvel Arrivant**

Autres formations utiles :

- S'épanouir dans son bénévolat
- La relation à l'autre
- Anticiper et gérer les conflits
- Comment vivre et fonctionner en équipe
- Connaissance de soi