



Chargé(e) d'accueil social

L'UNAFAM (Union nationale de Familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques) recrute un(e) chargé(e) d'accueil social pour son siège national à Paris (17^{ème})

Plus de 3 millions de personnes vivent avec des troubles psychiques sévères. Plus de 4,5 millions les accompagnent au quotidien. Ecouter, soutenir et former les familles et l'entourage, Défendre les intérêts communs des familles et des malades, voilà les missions auxquelles s'attèlent les 2 000 bénévoles de l'Unafam dans toute la France. Un accompagnement par des pairs, dans 300 points d'accueil, pour briser l'isolement et redonner espoir.

L'Unafam est une association reconnue d'utilité publique, qui compte 15.000 adhérents, 50 salariés et est présente sur tout le territoire au travers de ses 112 délégations locales.

Le pôle vie associative recrute un chargé(e) d'accueil social dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée

Il/elle exerce notamment les missions suivantes :

Accueil du public et accompagnement des premières demandes :

- Accueil physique et téléphonique du public
- Orientation vers les services d'aide aux familles de l'association
- Gestion des plannings et des agendas des professionnels recevant les familles

Coordination de l'accueil au siège

- Gestion du standard téléphonique : réception et transmission des appels, prise de messages, gestion du répondeur, renseignements
- Facilitation du lien entre les différents professionnels, bénévoles et prestataires
- Gestion du courrier entrant et sortant

Appui transverse

- Soutien à l'organisation de certains événements de l'association
- Mise en place et suivi de tableaux de bords pour l'activité d'accueil
- Partage auprès de la direction générale de problématiques identifiées dans le cadre de l'accueil téléphonique

Profil recherché :

- Minimum Bac + 2
- Techniques d'accueil et de communication, excellentes capacités à s'adapter à tout interlocuteur et à gérer des appels difficiles
- Qualités d'écoute et de dialogue, patience et grande disponibilité
- Grande polyvalence et adaptabilité à des tâches variées
- Connaissance du champ de la santé mentale appréciée, une expérience d'écouterait un +
- Maîtrise de l'outil informatique (pack Office)

Aspects pratiques :

Poste basé à Paris (75)

CDI, statut technicien qualifié

35h hebdomadaires, du lundi au vendredi.

Tickets restaurant, mutuelle.

CV + Lettre de motivation à adresser à recrutement@unafam.org en indiquant la référence 20211275CAS dans l'objet du mail.