
Chargé d'accueil, d'écoute, d'information et d'orientation

Fiche de poste

Présentation du dispositif métropole aidante

Initiée par la Fondation France Répit et un large collectif d'acteurs, soutenu par la Métropole de Lyon, l'Agence Régionale de Santé et le groupe APICIL, la démarche métropole aidante a pour objectif de créer un dispositif coordonné d'information, d'orientation et d'accompagnement des proches aidants sur le territoire de la métropole de Lyon. Les solutions et offres proposées aujourd'hui de manière individuelle par les 130 acteurs engagés (associations de famille et d'usagers, institutions publiques, organismes de retraite et prévoyance, mutuelles, entreprises ou encore établissements et service médico-sociaux et sanitaires) seront désormais rassemblées sous un seul et même dispositif « métropole aidante ».

Le dispositif recense, coordonne et valorise les différentes offres proposées par les acteurs du territoire pour renforcer la lisibilité et ainsi faciliter l'accès pour les aidants. Mal connues par les aidants et souvent peu mobilisées, les offres d'aides et d'accompagnement proposées sur le territoire sont multiples : soutien psychologique, démarches administratives, formation, répit à domicile ou en établissement, mobilisation de professionnels médico-sociaux, adaptation au logement etc.

Différentes études et groupes de travail thématiques ont été menés depuis début 2018 avec l'ensemble des acteurs du collectif pour identifier les actions répondant aux enjeux d'information et de coordinations des solutions proposées sur le territoire.

Le site internet

Financé par l'ARS, ce site internet permet aux proches aidants de la métropole de trouver des solutions adaptées à leurs besoins grâce à une base de données de l'ensemble des offres mais également un ensemble d'informations pédagogiques, modules de formation, documentation, actualités, agendas...

Le lieu d'accueil physique et une plateforme téléphonique

A compter de fin 2019, un lieu d'accueil et une plateforme téléphonique seront proposés pour accueillir, informer et orienter les aidants vers les multiples offres et points d'accueil du territoire. Installé en plein centre-ville de Lyon pour son accessibilité avec les transports en commun, ce lieu sera également un lieu ressource et de coordination pour les acteurs qui pourront y organiser événements et formations. Une équipe pluridisciplinaire dédiée, composée d'une coordinatrice, d'un administrateur web et de deux chargés d'accueil, d'écoute, d'information et d'orientation sera basée sur le lieu d'accueil, en complément des présences régulières assurées par les membres du collectif.

Missions

Les chargés d'accueil, d'écoute, d'information et d'orientation de métropole aidante remplissent quatre missions principales.

> Accueil

Le premier contact des aidants avec le dispositif métropole aidante passera par le téléphone ou le lieu d'accueil. Il est primordial que l'accueil qui lui est réservé soit de qualité. L'accueillant saura s'adapter à la situation de chacun, avec bienveillance et sans jugement.

> Ecoute

Que ce soit au téléphone ou dans le lieu d'accueil, la deuxième mission de l'accueillant est l'écoute. Une écoute passive dans un premier temps, pour laisser la parole à l'aidant et prendre connaissance de sa situation. Puis une écoute active dans un second temps, où des questions plus précises pourront être posées afin d'informer et éventuellement d'orienter l'aidant vers des services correspondant aux besoins identifiés.

> Information

L'accueillant doit avoir une parfaite connaissance de l'offre recensée sur le site métropole aidante. Pour donner une information claire, complète et adaptée, il est important de connaître cette offre pour informer l'aidant de façon pertinente. Des temps de rencontre avec les acteurs seront organisés dans cette optique.

> Orientation

En fonction des besoins exprimés par l'aidant, l'accueillant l'oriente vers les offres adaptées. Afin d'accompagner au mieux l'aidant dans ses recherches, l'accueillant va jusqu'au bout de la démarche de contact d'un service et de prise de rendez-vous si nécessaire. Le lieu d'accueil ne propose pas d'accompagnement individualisé. Il a pour objectif d'orienter l'aidant vers les offres existantes, mais ne prend pas en charge le suivi de la situation.

Enfin, les accueillants seront amenés à animer des actions dans le lieu d'accueil : groupes de parole, formations, sensibilisations, ateliers...et bénéficieront pour cela de formations adaptées.

Profils et compétences

Le lieu d'accueil métropole aidante recrute deux accueillants : un profil de psychologue et un profil d'assistant social. Il est souhaitable que les candidats soient titulaires de l'un de ces deux diplômes ou qu'ils aient suivi une formation dans l'un de ces cursus. Pour autant, ils interviendront non pas en tant que thérapeutes ou assistants sociaux, mais en tant qu'accueillants, selon les missions décrites précédemment.

L'accueillant doit avoir une sensibilité particulière à l'aide aux aidants, et connaître au mieux l'offre existante sur le territoire de la métropole de Lyon. Une expérience dans le milieu associatif et/ou dans le champ de l'aide aux aidants est souhaitée.

Métropole aidante est un projet inédit, il est donc fondamental que les accueillants puissent s'adapter à aux aléas d'un projet en construction, et soient force de proposition pour l'innovation. L'accueillant doit pouvoir prendre des initiatives, créer et porter des actions sur le lieu d'accueil, sous l'autorité de la coordinatrice du dispositif.

Il est souhaitable que l'accueillant soit rompu à la maîtrise des outils informatiques.

Statut et rémunération

Poste

Chargé d'accueil, d'écoute, d'information et d'orientation métropole aidante

Employeur

Association métropole aidante

Responsable hiérarchique

Coordinatrice du dispositif métropole aidante

Equipe

L'équipe du lieu d'accueil métropole aidante est constitué de deux chargés d'accueil, d'écoute, d'information et d'orientation, un administrateur web à mi-temps et une coordinatrice.

Statut et rémunération

Statut et rémunération selon profil et expérience.

L'association métropole aidante ne dépend d'aucune convention collective, le droit commun s'applique.

Temps de travail

Les salariés travailleront 35h par semaine.

Le contrat à durée indéterminé (CDI) débutera le 2 janvier 2020.

Le salarié bénéficie d'un contrat de mutuelle et de prévoyance.

Localisation

Le lieu d'accueil métropole aidante est le lieu de travail des accueillants. Il se situe en centre-ville de Lyon. Des déplacements ponctuels au sein de la métropole de Lyon seront possibles.

Horaires

Les horaires de travail des accueillants sont identiques aux horaires d'ouverture du lieu d'accueil.

- Lundi : 14h – 19h
- Mardi : 11h – 19h
- Mercredi : 11h – 19h
- Jeudi : 11h – 19h (réunion d'équipe de 10h à 11h)
- Vendredi : 11h – 19h
- Samedi : 9h – 14h

Le lieu d'accueil est fermé 15 jours par an :

- La semaine du 25 décembre
- La semaine du 15 août

Les accueillants ne seront pas présents tous les jours de la semaine. Une alternance en semaines paires et impaires sera mise en place, en fonction du planning ci-dessous :

Horaires d'ouverture du lieu d'accueil

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	
9 h							9 h
10 h						AB	10 h
11 h				AB		AB	11 h
12 h		A	B	AB	B	AB	12 h
13 h		A	B	AB	B	AB	13 h
14 h		A	AB	AB	B	AB	14 h
15 h	A	AB	AB	AB	B		15 h
16 h	A	AB	AB	AB	AB		16 h
17 h	A	AB	AB	AB	AB		17 h
18 h	A	B	AB	AB	AB		18 h
19 h	A	B	AB	AB	AB		19 h

Réunion
d'équipe

ETP A	5 h	6 h	6 h	9 h	4 h	5 h	35 h
ETP B	0 h	5 h	8 h	9 h	8 h	5 h	35 h

Lieu	5 h	8 h	8 h	8 h	8 h	5 h	42 h
-------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------------

Recrutement

Votre candidature doit contenir les éléments suivants

- CV
- Lettre de motivation
- Extrait de casier judiciaire (bulletin n°3)

Merci d'envoyer ces documents à Fleur Leplat, coordinatrice du dispositif métropole aidante

fleur.leplat@metropole-aidante.fr