

**INTITULE DU POSTE : COORDONNATEUR DU PÔLE INFORMATION ET CONSEIL**

Catégorie de l'emploi	Date de prise de fonction souhaitée et durée	Position	Localisation administrative
A	Décembre 2021 1 an	Fonctionnaire en détachement ou contractuel	Agence Française de l'Adoption 63 bis boulevard Bessières 75017 Paris

**DESCRIPTION DE L'EMPLOYEUR**

L'AFA a été créée en 2006 pour proposer une nouvelle voie pour les candidats à l'adoption internationale. Son caractère public implique qu'elle « assure ses compétences dans le strict respect des principes d'égalité et de neutralité ». Elle a été créée pour informer, conseiller, accompagner et former les familles titulaires d'un agrément pour l'adoption de mineurs de moins de 15 ans à l'étranger. L'Agence accompagne les candidats lorsque leur projet d'adoption est orienté vers un pays où elle est habilitée et accréditée pour intervenir, qu'il réponde aux conditions requises dans le pays d'origine et corresponde aux profils des enfants adoptables dans ce pays.

L'Agence Française de l'Adoption travaille avec 35 pays partenaires et accompagne plusieurs centaines de familles.

**DESCRIPTION DU POSTE**

Ce poste est rattaché au Pôle Information et Conseil (PIC) au sein du Service Information et Accompagnement de l'Agence Française de l'Adoption et placé sous la responsabilité du Chef du Service Information et Accompagnement, chargée des relations avec les départements. Au terme d'une formation préalable, le titulaire est principalement chargé de coordonner l'équipe du PIC dont la mission est de dispenser des informations et des conseils aux candidats à l'adoption, notamment à travers la prise en charge des appels entrants sur la plateforme téléphonique de l'AFA mais aussi au travers d'entretiens d'aide à la délimitation de projets avec les familles.

Il assure le bon fonctionnement du pôle et fait des propositions en vue de l'amélioration de la gestion de l'équipe et du service rendu aux familles

**Activités du poste****Principales****En tant que coordonnateur :**

- Organisation du travail du Pôle Information Conseil
  - gestion de l'emploi du temps des conseillers,
  - suivi de la qualité des réponses apportées au public,
  - suivi des statistiques téléphoniques et des autres indicateurs d'activité du pôle
- Organisation de la formation initiale des nouveaux arrivants et de la formation continue des conseillers du pôle ;
- Participation active à la mise en place ou l'actualisation des modules ou supports de préparation des familles et à leur animation ;
- Rédaction des réponses aux saisines (députés, sénateurs, élus locaux, ministères...)
- Relecture des courriers émis par le Pôle
- Organisation de la procédure de confirmation annuelle des projets d'adoption en lien avec la chargée de communication et le chargé des systèmes d'information
- Veiller à l'actualisation de l'information dispensée par le site internet de l'Agence [www.agence-adoption.fr](http://www.agence-adoption.fr)
- Appui au Chef du Service Information Accompagnement, notamment dans la rédaction des notes, rapports et réponses à destination des institutions.

**Au même titre que les conseillers :**

- Traitement des appels entrants sur la plateforme téléphonique
- Prise en charge d'entretiens personnalisés sur RV téléphonique, en visioconférence ou au siège de l'AFA
- Traitement des requêtes des candidats, reçues par le PIC par mail ou par courrier
- Gestion des listes de demande en attente et des alertes liées aux Espaces Personnels des candidats sur internet
- Accueil physique des candidats
- Participation à l'animation de formations collectives à destination des candidats à l'adoption
- Toute autre mission demandée par la hiérarchie, en accord avec ses qualifications

**Champ relationnel du poste****Interne**

Chef du Service Information et Accompagnement, chargée des relations avec les départements ; conseillers du Pôle Information et Conseil, les agents du service international et leur chef de service

**Externe**

Les familles adoptantes, les correspondants départementaux de l'AFA et les partenaires de l'Agence

## PROFIL RECHERCHE

*E : expert / M : maîtrise / P : pratique / I : initié*

Compétences requises – Spécificité du poste		Niveau recherché			
		I	P	M	E
<b>Savoir-faire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacité à gérer une équipe</li> <li>• Qualité psychologiques permettant d'appréhender des entretiens téléphoniques ou physiques avec un public sensible (gestion d'appels difficiles).</li> <li>• Notions juridiques de l'adoption internationale</li> <li>• Gestion de projet transversal</li> <li>• Connaissance du travail des services d'Aide sociale à l'enfance</li> <li>• Maîtrise de l'outil informatique (Pack Office)</li> </ul>			X	X
<b>Savoir-être</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualité d'écoute et d'expression</li> <li>• Qualités organisationnelles</li> <li>• Autonomie, réactivité et disponibilité</li> <li>• Diplomatie et appétence pour le travail en équipe</li> <li>• Rigueur et discrétion</li> </ul>			X X	X

Rémunération et disponibilité	Formation souhaitée	Expérience souhaitée
2.350 Euros bruts pour un temps plein / titres restaurant	Titulaire d'un master 2 ou travailleur social justifiant d'une expérience significative La maîtrise de l'outil informatique est obligatoire (Pack Office).	Expérience significative dans le domaine de l'écoute et/ou de la protection de l'enfance. Connaissance en droit de la famille et droit international.

### Renseignements pratiques dans le cadre du recrutement

CV et lettre de motivation indiquant la situation administrative (catégorie, grade, fonction, position statutaire et rémunération) à adresser par courrier ou par mail ([recrutement@agence-adoption.fr](mailto:recrutement@agence-adoption.fr)) à l'attention de Mme Charlotte GIRAULT, Directrice générale

Personne à contacter pour plus d'informations sur le poste : Madame Caroline BOUCHET - Cheffe du service information et accompagnement (01 44 78 61 27)