

FAMILLE - POPULATION ET FUNÉRAIRE

DOMAINE D' ACTIVITÉS - SERVICES À LA POPULATION

Correspondances ROME	E/M M1601 E/M K1204	Accueil et renseignements Facilitation de la vie sociale
Correspondance RIME	E/M FPEUSA02	Chargé d' accueil et d' information
Correspondance FPH	E/M 40F20	Agent d' accueil

MÉTIER

Définition	Accueille les publics itinérants en leur assurant un accès aux offres de services et prestations de l'aire d'accueil
Autres appellations	<ul style="list-style-type: none"> Chargée / Chargé des aires d'accueil des gens du voyage
Facteurs d'évolution	<ul style="list-style-type: none"> Développement des politiques d'accueil des publics itinérants Loi du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et la citoyenneté et décret du 2 novembre 2017 portant suppression de la commune de rattachement et du livret de circulation
Situation fonctionnelle	<ul style="list-style-type: none"> Commune, EPCI
Conditions d'exercice	<ul style="list-style-type: none"> Travail en intérieur et en extérieur sur site Horaires décalés, selon les obligations de services publics et les flux d'arrivées et de départs Travail en équipe Tenue distinctive possible Respect d'une éthique professionnelle et sens du service public Adaptabilité aux situations ; exposition à des situations de tensions physique et émotionnelle
Spécialisations / Extensions	<ul style="list-style-type: none"> Médiation interculturelle
Autonomie et responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> Assure seul ou en petite équipe l'accueil et l'orientation du public Garant du respect des règles de sécurité sur l'aire d'accueil Réactivité et prise d'initiative en cas de situation d'imprévu et d'urgence
Relations fonctionnelles	<ul style="list-style-type: none"> Relations directes avec les usagers Relations permanentes avec les services de la collectivité : sociaux, éducation, sécurité, techniques, maintenance, services d'astreinte (eau, électricité...)
Moyens techniques	<ul style="list-style-type: none"> Outil de gestion : logiciels, registres ; dispositifs individuels de protection pour travailleur isolé (PTI)
Cadre statutaire	<ul style="list-style-type: none"> Cadre d'emplois : Adjoints techniques territoriaux (catégorie C, filière Technique) Cadre d'emplois : Techniciens territoriaux (catégorie B, filière Technique) Cadre d'emplois : Adjoints administratifs territoriaux (catégorie C, filière Administrative) Cadre d'emplois : Rédacteurs territoriaux (catégorie B, filière Administrative) Cadre d'emplois : Adjoints territoriaux d'animation (catégorie C, filière Animation) Cadre d'emplois : animateurs territoriaux (catégorie B, filière Animation)
Conditions d'accès	<ul style="list-style-type: none"> Concours externe et interne avec conditions de diplôme et/ou examen d'intégration en fonction du cadre d'emplois, concours troisième voie Possibilité de recrutement direct pour les cadres d'emplois de catégorie C en fonction du grade (deuxième classe)
Activités techniques	<ul style="list-style-type: none"> Accueil et relation à l'utilisateur Gestion administrative de l'occupation de l'aire d'accueil Entretien de l'aire d'accueil Application des règles d'hygiène, de santé et de sécurité des usagers

ACTIVITÉS/COMPÉTENCES TECHNIQUES

SAVOIR-FAIRE

Accueil et relation à l' usager

- Accueillir les familles, les services et les partenaires
- Analyser la demande et informer les usagers
- Renseigner et orienter les usagers vers les services et les partenaires compétents
- Aider à rédiger des documents administratifs
- Communiquer des informations
- Remplir les documents relatifs à l'accueil des familles
- Identifier des demandes ou des problèmes particuliers et en faire un retour auprès des services compétents
- Repérer et signaler les comportements à risques, les tensions entre usagers
- Réguler les situations de tension en adaptant son mode d'intervention

Gestion administrative de l' occupation de l' aire d' accueil

- Informer les nouvelles familles du règlement de l'aire d'accueil, le faire signer et le faire appliquer
- Réaliser l'état des lieux d'entrée et de sortie
- Faire signer la convention de séjour et percevoir les droits de place
- Remplir le registre et les documents en lien à l'occupation de l'aire d'accueil (planning de réservation, identité des familles, taux de remplissage, emplacements occupés)
- Transmettre les demandes de dérogation à la hiérarchie
- Rédiger la main courante et informer la hiérarchie et les services compétents en cas de problème
- Relever les compteurs d'eau et d'électricité
- Établir le quittancement des coûts d'emplacement et des consommations
- Encaisser les paiements, réguler et signaler les problèmes d'impayés

Entretien de l' aire d' accueil

- Organiser des tournées pour s'assurer du bon fonctionnement et de l'entretien des équipements
- Identifier et signaler les problèmes techniques nécessitant une intervention extérieure
- Réaliser ou faire réaliser l'entretien et le nettoyage des parties et des équipements communs, des emplacements
- Réaliser des petits travaux de maintenance selon les ordres reçus ou les travaux d'urgence à effectuer

Application des règles d' hygiène, de santé et de sécurité des usagers

- Surveiller et réguler les entrées et les circulations sur l'aire d'accueil
- Informer les usagers des règles et consignes de sécurité
- Faire respecter le règlement du site, les règles et consignes de sécurité
- Constater les infractions aux règles et consignes de sécurité et mettre en œuvre les procédures d'infraction
- Prendre des mesures conservatoires pour protéger les usagers
- Solliciter l'intervention des services compétents
- Tenir à jour un registre ou une fiche technique de sécurité et d'intervention
- Signaler un accident et alerter les services de secours
- Appliquer les gestes de premiers secours et de protection des personnes

> SAVOIRS SOCIOPROFESSIONNELS

- Techniques d'accueil, règles de communication
- Techniques d'expression orale et d'écoute active
- Connaissance et repères culturels des gens du voyage
- Notions en langues étrangères
- Règlement intérieur de l'aire d'accueil, règles et consignes de sécurité
- Techniques de négociation et de médiation
- Techniques de régulation et de résolution de conflits
- Principes d'accueil des personnes en situation de handicap

SAVOIRS**> SAVOIRS GÉNÉRAUX**

- Organisation et organigramme de la collectivité
- Organismes extérieurs en relation avec la collectivité
- Droits et obligations des usagers
- Écrits professionnels

ACTIVITÉS/COMPÉTENCES TRANSVERSES

ORGANISATION - ENCADREMENT	Code NSF P3	• Encadrement d' équipe
ORGANISATION - ENCADREMENT	Code NSF P3	• Compte-rendu d' activité
SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL	Code NSF T3	• Application des règles d' hygiène, de santé et de sécurité au travail