

## 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

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

## 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**

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