

## FAMILLE - SOCIAL

## DOMAINE D'ACTIVITÉS - SERVICES À LA POPULATION

Correspondance ROME	E/M K1205	Information et médiation 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 le public des services sociaux. Accompagne la première demande au plan administratif. Identifie et qualifie la demande sociale et oriente vers les services ou les professionnels concernés</b>
<b>Métier décliné de</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 06/A/02 - Chargée / Chargé d'accueil</li> </ul>
<b>Autres appellations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agente / Agent d'accueil social</li> <li>• Agente / Agent polyvalent-e d'accueil social</li> </ul>
<b>Facteurs d'évolution</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hétérogénéité et vulnérabilité des publics</li> <li>• Modification de la demande sociale : individualisation, réactivité, exigences nouvelles de l'utilisateur</li> <li>• Diminution de la présence de partenaires institutionnels sur le territoire</li> <li>• Simplification des démarches administratives</li> <li>• Développement des nouvelles technologies : e-administration</li> <li>• Développement de la territorialisation des services et renforcement d'un lien de proximité avec l'utilisateur</li> <li>• Développement de guichets uniques</li> <li>• Amplification des comportements agressifs</li> </ul>
<b>Situation fonctionnelle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Département, commune, CCAS/CIAS</li> <li>• Généralement rattaché à la direction de l'action sociale</li> </ul>
<b>Conditions d'exercice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travail en bureau</li> <li>• Horaires réguliers</li> <li>• Grande disponibilité avec risques de tension dans la relation au public ; devoir de confidentialité</li> <li>• Isolement</li> </ul>
<b>Spécialisations / Extensions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En fonction des dispositifs d'action sociale</li> <li>• En fonction des organisations de service : polyvalence et accueil spécialisé (service logement, service emploi-insertion, etc.)</li> </ul>
<b>Autonomie et responsabilités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faible autonomie dans l'organisation du travail</li> <li>• Capacités d'initiative et de réaction dans la gestion des accueils</li> <li>• Garant de l'image du service public</li> <li>• Garant de la transmission ou du traitement des informations ou des documents</li> <li>• Garant de l'adaptation de l'accueil à la spécificité du public pour éviter les situations d'agressivité</li> </ul>
<b>Relations fonctionnelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacts directs et permanents avec le public</li> <li>• Échanges réguliers d'informations avec le supérieur hiérarchique et les autres intervenants sociaux</li> <li>• Relations fréquentes avec les services de la collectivité</li> <li>• Relations avec d'autres collectivités et partenaires</li> </ul>
<b>Moyens techniques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard téléphonique</li> <li>• Technologies de l'information et de la communication</li> <li>• Panneaux d'affichage, annuaire de la collectivité et des services sociaux du département</li> <li>• Organisation spatiale de l'accueil adaptée à la confidentialité, à la mise en confiance de l'utilisateur et à la sécurité de l'agent</li> </ul>
<b>Cadre statutaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadre d'emplois : Agents sociaux territoriaux (catégorie C, filière Sociale)</li> <li>• Cadre d'emplois : Adjoints administratifs territoriaux (catégorie C, filière Administrative)</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>• Identification et qualification des demandes sociales</li> <li>• Accompagnement dans les démarches administratives</li> <li>• Adaptation de l'accueil au public de l'action sociale</li> </ul>
<b>Activités spécifiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion du courrier des personnes domiciliées</li> </ul>

## ACTIVITÉS/COMPÉTENCES TECHNIQUES

### TRONC COMMUN AVEC CHARGÉE / CHARGÉ D'ACCUEIL

code 06/A/02

#### SAVOIR-FAIRE

##### Accueil physique et téléphonique du public

- Accueillir le public avec amabilité
- Prendre des messages
- S'exprimer clairement et reformuler les demandes
- Favoriser l'expression de la demande
- Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques
- Appliquer les règles de communication et de protocole
- Traduire le vocabulaire professionnel en langage clair et compréhensible par tous
- Mettre en relation des correspondants
- Gérer les situations de stress et réguler les tensions
- Réagir avec pertinence aux situations d'urgence
- Conserver neutralité et objectivité face aux situations
- S'adapter aux publics de cultures différentes
- Adapter son intervention aux différents publics
- Gérer un système de mesure de la fréquentation
- Réguler l'entrée des visiteurs et groupes et surveiller les accès
- Faire respecter et faire appliquer les règles et consignes de sécurité liées à un équipement, un matériel, un lieu, une activité

##### Renseignement et orientation du public

- Identifier et gérer la demande et son degré d'urgence
- Présenter des documents d'information et de communication
- Gérer un planning de réservation
- Orienter vers les personnes et services compétents
- Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité
- Aider à rédiger des documents administratifs

##### Gestion et affichage d'informations

- Diffuser des informations ou des documents par voie d'affichage ou au sein des services
- Rechercher, sélectionner, synthétiser et diffuser des informations

#### SAVOIRS

##### > SAVOIRS SOCIOPROFESSIONNELS

- Techniques d'accueil, règles de communication
- Organisation et activités des services
- Fonctionnement du standard téléphonique, des annuaires, d'Internet
- Techniques de régulation
- Techniques de communication téléphonique
- Caractéristiques des publics
- Règlements intérieurs
- Techniques et outils de communication
- Notions en langues étrangères
- Techniques de médiation et négociation
- Techniques de secrétariat (dactylographie, sténotypie, prise de notes, etc.)
- Techniques de capitalisation et de classement de documents
- Techniques de recherche d'information
- Techniques de gestion de planning

##### > SAVOIRS GÉNÉRAUX

- Organisation et organigramme de la collectivité
- Organismes extérieurs en relation avec la collectivité
- Directives et procédures d'instruction des dossiers
- Procédures de transmission des demandes
- Droits et obligations des usagers

## SAVOIR-FAIRE

### Identification et qualification des demandes sociales

- Identifier la nature et le degré d'urgence de la demande
- Établir la différence entre la demande et le besoin réel
- Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement des services sociaux
- Transmettre la demande au service social compétent

### Accompagnement dans les démarches administratives

- Intervenir auprès des organismes pour expliquer et clarifier la situation des personnes
- Participer à l'instruction de la demande de l'utilisateur
- Donner une information sur le suivi des dossiers
- Demander des pièces complémentaires
- Vérifier la conformité des dossiers de demande

### Adaptation de l'accueil au public de l'action sociale

- Prendre de la distance par rapport aux situations difficiles des usagers
- Adapter son mode relationnel au public concerné
- Repérer les comportements à risque
- Prendre les mesures appropriées en situation d'urgence

## SAVOIRS

### > SAVOIRS SOCIOPROFESSIONNELS

- Principes d'accueil des personnes en situation de handicap
- Réglementation relative à la non-discrimination et la laïcité dans les services publics
- Orientations et missions des services sociaux
- Dispositifs et acteurs de l'action sociale
- Typologie des demandes sociales
- Code de l'action sociale, code du travail, dictionnaire permanent social, etc.
- Logiciels métier
- Organismes extérieurs connexes à l'action sociale (CAF, bailleurs, etc.)
- Caractéristiques des publics de l'action sociale
- Notions d'éthique, de dignité de la personne, de déontologie
- Approches socioculturelle et interculturelle

### > SAVOIRS GÉNÉRAUX

## ACTIVITÉS/COMPÉTENCES TRANSVERSES

### TRONC COMMUN AVEC CHARGÉE / CHARGÉ D'ACCUEIL

code 06/A/02

#### 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

#### SÉCURITÉ DES USAGERS

Code NSF T4

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