

F I C H E D E F O N C T I O N

DIRECTION

POLE ACTION SOCIALE SOLIDARITÉ INSERTION

SERVICE

ACCUEIL ET SITES HUMANITAIRES

INTITULÉ DU POSTE

AGENT D'ACCUEIL D'AMBIANCE ET DE SÉCURITÉ

MISSIONS	CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueille, informe et oriente les usagers • Assure la sécurité des personnes et des biens dans les locaux du CCAS (accueils, espace alimentaire, structures d'hébergement...) • Participe à la domiciliation d'usagers au CCAS • Délivre des produits de première nécessité 	<ul style="list-style-type: none"> • HIERARCHIE DIRECTE : Le superviseur accueil • LIEU DE TRAVAIL : 19 avenue de Lattre de Tassigny – 06400 CANNES • CONDITIONS D'EXERCICE : <ul style="list-style-type: none"> - Déplacements dans d'autres structures du CCAS - Amplitude horaire : 7H50 – 12h30 / 13h30 - 17h35 (35h/semaine)

MOYENS TECHNIQUES :

Outils informatiques : Word – Excel – Elise – PowerPoint - Intranet – Internet – AS-WEB – Standard téléphonique – Tenue professionnelle d'accueil

RELATIONS FONCTIONNELLES :

Interne : Les services du CCAS
Externe : Les usagers et partenaires extérieurs

CADRE STATUTAIRE : Catégorie : C

Filière : Administrative
Cadre d'emplois : Adjoint administratifs
Niveau requis : Diplôme de niveau V

HYGIÈNE ET SÉCURITÉ : Réception du public – Gestion des conflits – Charges psychologiques – Travail sur écran – Déplacements réguliers – Manutention - Gestion des alarmes incendie et agression

DÉMARCHE QUALITÉ

- Suit des indicateurs de la Qualité de son domaine
- Suit la procédure qualité de Maîtrise et de gestion des documents
- Participe à la revue de processus
- Élabore et met à jour des fiches techniques, formulaires et procédures

ACTIVITÉS PRINCIPALES

ACCUEIL ET INFORMATION

- Accueillir, informer et orienter le public
- Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques
- Réguler l'entrée des visiteurs, surveiller les accès et gérer la salle d'attente
- Distribuer des produits de première nécessité aux usagers
- Organiser l'utilisation du point phone
- Remplacer les agents d'accueil et d'intervention des sites humanitaires en cas de besoin

SÉCURITÉ

- Maintenir l'ordre et la sécurité dans l'établissement
- Intervenir si agression verbale ou physique (tous services confondus)
- Vérifier quotidiennement le bon fonctionnement des alarmes agression de l'établissement

ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES

- Participer aux enquêtes de satisfaction et traiter les résultats
- Participer au suivi administratif des domiciliations
- Réceptionner et distribuer le courrier

CAPACITÉS LIÉES À L'EMPLOI

CONNAISSANCES

- Spécificité du public en grande précarité (Sans Domicile Stable)
- Organisation de l'établissement et des services
- Rôle et missions des partenaires institutionnels et associatifs
- Techniques d'écoute active
- Techniques de communication téléphonique
- Techniques de secrétariat
- Technique de recherche d'information
- Techniques de médiation et négociation

TECHNICITÉ

- Analyser et synthétiser des informations
- Adapter son intervention aux différents publics
- Repérer les comportements à risque
- Gérer les conflits
- Utiliser les outils bureautiques et internet
- Utiliser un standard
- Rendre compte de son activité à sa hiérarchie
- Respecter les règles et procédures
- Travailler en équipe

APTITUDES

- Rigueur, sens de l'organisation et de la méthode
- Être autonome et faire preuve d'initiative
- Avoir le sens des relations humaines
- Avoir une capacité d'écoute et de dialogue importante
- Faire preuve de discrétion

Nota : Les activités décrites ci-dessus ne sont pas exhaustives et représentent des activités principales susceptibles d'évoluer.