



Agent(e) d'accueil

avec une problématique de santé et-ou un handicap





Agent(e) d'accueil

avec une problématique de santé et-ou un handicap



Chaque situation demandant écoute, conseil, accompagnement sur-mesure, la Mission Handicap du spectacle vivant et enregistré apporte, trouve et partage ses réponses.

DÉFINITION DU MÉTIER

Accueillir, informer et orienter les visiteurs, les spectateurs, selon les règles de sécurité des établissements recevant du public.

Délivrer des laissez-passer, badges, billets, invitations...

Peut piloter une attraction, effectuer la vente de produits, gérer le courrier, des tâches administratives simples.

Peut coordonner l'activité d'une équipe.

Peut coordonner une équipe.

PRÉ-REQUIS

Cet emploi/métier est accessible avec ou non une expérience professionnelle sans diplôme particulier.

Un diplôme de niveau Bac+2 (BTS, DUT) peut être demandé pour les postes de responsabilité.

La pratique d'une langue étrangère, en particulier l'anglais, peut être requise.

LES FONDAMENTAUX

Lire. Écrire. Mémoriser. Calculer. Compter. Se déplacer.

Des outils adaptés prenant en compte les déficiences de la vue, de l'audition, de la lecture, de la mobilité, de la motricité, de la compréhension, de la parole, de la mémoire.

Permettent à chacun d'être à égalité de possibilités pour satisfaire ces fondamentaux.

Consulter : <https://www.onisep.fr/Formation-et-handicap#Se-faire-accompagner-rubrique> « Vers l'emploi »

LES RÉALITÉS DU MÉTIER

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'entreprises privées ou publiques, de collectivités territoriales ou des services de l'État (Mairie, Préfecture, Tribunal...) en relation avec différents services et en contact avec le public.

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein de festivals, de salles de spectacle, de cinéma, de parcs d'attractions, de loisirs, d'exploitation foraine, de salons...

L'activité de cet emploi/métier peut s'exercer en semaine ou sur les week-ends, les jours fériés, en journée et/ou soirée.

Elle peut s'effectuer en extérieur, en hauteur, seul ou en équipe, dans des salles plates ou en gradins.

Elle peut générer des stationnements debout et assis prolongés.

Elle nécessite grande attention et vigilance.

Elle induit de veiller au bon déroulement la représentation, compétition...

LES SAVOIR-FAIRE

Accueillir des personnes.

Contrôler l'accès et la circulation des personnes.

Étudier leurs demandes et les renseigner.

Les orienter selon leur demande.

Connaître les informations partagées avec le public accueilli.

Faire acte d'autorité avec calme et constance.

Garder calme et écoute en toutes circonstances.

Connaître l'environnement du lieu d'accueil (transport, accès, commodités...).

Connaître les enjeux du Registre public d'accessibilité.

Être rigoureux et réactif.

LES SAVOIRS

Veille informationnelle.

Règles et consignes de sécurité.

Système d'information et de communication.

Techniques de prévention et de gestion de conflits.

Techniques de communication.

Modalités d'accueil.

Utilisation d'outils collaboratifs (planning partagé, web conférence, réseau social d'entreprise...).



LES MISSIONS GÉNÉRALEMENT CONFIÉES

Gestion du stock des outils de communication (programme, flyer, fiche de liaison...).

Veiller à ce que les espaces soient propices à l'accueil du public, les préparer à cet effet, dont recueillir les objets trouvés.

Accueillir le public et contrôler l'accès.

Porter une attention particulière et bienveillante aux personnes avec un handicap, une absence, perte ou manque d'autonomie.

Informier et accompagner les spectateurs.

Gérer les éventuels litiges.

Veiller à l'application des consignes données au public (téléphones, photos, etc.).

Aider au comptage des documents de communication à l'issue de la représentation, compétition...

Suivre scrupuleusement les procédures du service.

Veiller à la sécurité du public de l'entrée à la sortie du lieu, quelle que soit la situation.

Vérifier que personne n'est resté dans les espaces au terme de l'événement.

Comprendre le lien entre le poste occupé et le rôle attendu dans le dispositif d'évacuation (guide-file, serre-file, etc.) et de confinement.

Appliquer les consignes Vigipirate.

Alerter le responsable accueil ou le régisseur général en cas de malaise, d'accident ou d'urgence.

À cet effet, accepter et pouvoir :

Gérer les mouvements de foule.

Rester attentif et réactif sur de longs temps.

Écouter et suivre les consignes, la hiérarchie.

Gérer ses émotions.

LES RÉALITÉS ORGANISATIONNELLES ET RELATIONNELLES

Le travail alterne activités denses et périodes chômées.

Ponctualité, présentation soignée, discrétion.

Relayer et transmettre les informations ou consignes.

Cela engage à :

Savoir travailler en équipe.

Savoir s'adapter à différents interlocuteurs.

Savoir écouter et analyser les demandes du public accueilli.

Gérer les situations de stress.

LE PLUS

Être doué d'un bon sens relationnel, de psychologie, de bienveillance et de diplomatie.

Maîtriser une ou plusieurs langues étrangères en plus de l'anglais. Exemple : la langue des signes française (LSF).

Connaître et maîtriser l'accueil des publics handicapés, dans leurs besoins et réponses à leur apporter.

Avoir des expériences de spectateur dans le spectacle vivant.

Posséder les permis B ou C.

CONSEIL D'EXPERT

Mobilité réduite ?

La notion d'accueil n'induit pas forcément de se déplacer dans des gradins ou étages supérieurs.

Cela peut-être aussi au contrôle des billets, à l'orientation des spectateurs, au salut lors de leurs sorties, à la distribution des programmes...

Motricité et TMS ?

Des outils pour alléger les impacts sur le corps existent.

Ouïe ou vue absente, déficiente ?

Des aides techniques sont nécessaires et des financements sont possibles.

Tout autant, pour communiquer, échanger, se comprendre, des applications numériques se développent.

État de santé précaire ?

La fatigabilité engendrée par des rythmes soutenus peut faire l'objet d'une organisation en amont pour adapter les temps de travail. En anticipant, il sera aussi possible d'indiquer des préférences alimentaires, des temps de pause pour prise de traitement, par exemple.

Par ailleurs, il est fréquent que les équipes constituées soient prioritairement sollicitées sur de nouvelles actions.

Cette fidélité est un atout pour rassurer, assurer, lever les freins relationnels, faire fructifier les organisations adaptées autour d'un collaborateur en situation de handicap ou atteint d'une maladie invalidante.



Travailler avec le handicap est une réalité que de plus en plus de professionnels rencontrent, doivent prendre en compte, gérer.

Employeurs, salariés, intermittents, professionnels chargés de recrutement, de la formation initiale et-ou continue :

Vous êtes en recherche de nouvelles compétences, d'informations pour le maintien dans, l'orientation vers, un métier dans la culture ?

Vous vous interrogez sur votre avenir professionnel ?

Vous cherchez comment adapter un poste à une déficience, un manque d'autonomie, un handicap ?

Visitez CulturAccessible par Audiens

<http://www.audiens.org/culturaccessible.html>

Une maladie invalidante, un handicap, un manque ou une perte d'autonomie, de motricité, de perception du réel n'altèrent pas les compétences, ne résument pas une personne, peuvent être intégrés dans des pratiques professionnelles.

Travailler, apprendre, se former avec une problématique de santé, un handicap est possible. Il faut :

Avoir des qualifications.

Identifier des solutions.

Faire appel à des experts de l'adaptation métier.

Recenser des aides techniques, humaines, financières.

Partager les expériences, les réponses et les outils adaptés.

Accepter d'acquiescer un statut administratif qui situe et définit les enjeux pour le salarié et l'employeur, la collectivité.

Un statut qui protège et répond aux obligations d'emploi, au bénéfice des travailleurs handicapés.

Parlons-en : pascal.parsat@audiens.org



www.missionh-spectacle.fr/

01 73 17 36 65

mission.h@audiens.org



Audiens