

FAMILLE - AFFAIRES GÉNÉRALES

DOMAINE D'ACTIVITÉS - PILOTAGE, MANAGEMENT ET GESTION DES RESSOURCES

Correspondance ROME	E/M M1601	Accueil et renseignements
Correspondance RIME	E/M FPEUSA02	Chargé d'accueil et d'information
Correspondance FPH	E/M 40F20	Agent d'accueil

MÉTIER

Définition	Accueille, oriente, renseigne le public. Représente l'image de la collectivité et de l'établissement auprès des usagers
Emplois déclinés	<ul style="list-style-type: none"> • 08/D/22 - Chargée / Chargé d'accueil social • 03/D/30 - Chargée / Chargé d'accueil en bibliothèque • 07/D/32 - Chargée / Chargé d'accueil et de surveillance du patrimoine
Autres appellations	<ul style="list-style-type: none"> • Agente / Agent d'accueil • Hôtesse / Hôte d'accueil • Huissière / Huissier • Vaguemestre
Emplois liés	<ul style="list-style-type: none"> • 03/C/21 - Responsable des relations avec les usagers
Facteurs d'évolution	<ul style="list-style-type: none"> • Modification de la demande sociale : individualisation, réactivité, exigences nouvelles de l'utilisateur • Simplification des démarches administratives • Développement des nouvelles technologies : e-administration • Développement de la territorialisation des services et renforcement d'un lien de proximité avec l'utilisateur • Développement de guichets uniques
Situation fonctionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Région, département, structure intercommunale, commune • Peut être exercé dans des établissements publics (CCAS), dans des établissements d'enseignement, auprès de structures de droit privé ayant des missions de service public (OPHLM) • Généralement rattaché, dans les communes, au service à la population, dans les conseils généraux et régionaux, à la direction de l'administration générale ou à la direction des moyens, etc.
Conditions d'exercice	<ul style="list-style-type: none"> • Travail en bureau et guichet d'accueil • Horaires décalés (journée continue, possibilité de travail le samedi par roulement) • Pics d'activités liés aux périodes électorales, de recensement, rentrées scolaires et examens, etc. • Grande disponibilité vis-à-vis des usagers avec risques de tensions dans la relation au public • Tenue vestimentaire spécifique
Spécialisations / Extensions	<ul style="list-style-type: none"> • En fonction du secteur d'activité du service auquel il est rattaché (culture, funéraire, population, etc.) et de la nature du public • Polycompétence en commune • Dans les établissements d'enseignement, extension possible vers des activités de surveillance et de contrôle d'accès aux bâtiments, d'application des consignes de sécurité, de mise en sécurité des personnes, des biens et des locaux
Autonomie et responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> • Faible autonomie dans l'organisation du travail • Capacité d'initiative et de réaction dans la gestion des accueils • Garant de l'image du service public
Relations fonctionnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Contacts directs et permanents avec le public • Relations fréquentes avec l'ensemble des services • Relations avec des fournisseurs • Relations avec d'autres collectivités • Relations permanentes, dans le cadre d'un établissement d'enseignement, avec les personnels de direction, de gestion, les personnels enseignants, les élèves et parents d'élèves

Cadre statutaire	<ul style="list-style-type: none"> • Cadre d'emplois : Adjointes administratifs territoriaux (catégorie C, filière Administrative) • Cadre d'emplois : Adjointes techniques territoriaux (catégorie C, filière Technique) • Cadre d'emplois : Adjointes techniques territoriaux des établissements d'enseignement (catégorie C, filière Technique)
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 physique et téléphonique du public • Renseignement et orientation du public • Gestion et affichage d'informations

ACTIVITÉS/COMPÉTENCES TECHNIQUES

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

> 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

- Techniques de gestion de planning

ACTIVITÉS/COMPÉTENCES TRANSVERSES

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