

# CHARGÉ OU CHARGÉE D'ACCUEIL CHARGÉ OU CHARGÉE D'ACCUEIL SOCIAL CHARGÉ OU CHARGÉE D'ACCUEIL EN BIBLIOTHÈQUE CHARGÉ OU CHARGÉE D'ACCUEIL ET DE SURVEILLANCE DU PATRIMOINE

Le chargé ou la chargée d'accueil représente l'image de la collectivité et de l'établissement auprès des usagers. Il accueille, renseigne, oriente le public vers les services ou les professionnels concernés.

Il identifie et qualifie la demande sociale. Le chargé ou la chargée d'accueil et de surveillance du patrimoine veille aux œuvres, accueille le public, s'assure du respect des règles de sécurité par le public. Il effectue la manutention des objets et participe à la gestion des collections.

## ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Accueil physique et téléphonique du public
- Renseignement et orientation du public
- Gestion et affichage d'informations

En fonction d'une spécialisation (social, bibliothèque, patrimoine) :

- Identification et qualification des demandes sociales
- Accompagnement dans les démarches administratives
- Surveillance de la sécurité des salles et des publics

## CONDITIONS D'EXERCICE DU MÉTIER

Les chargés et chargées d'accueil, sous leurs diverses spécialisations, représentaient 73100 agents (ETC) au 31 décembre 2012, soit 3,8% de l'ensemble des agents territoriaux. Avec ses quatre déclinaisons d'emplois, il s'agit donc du quatrième contingent d'emplois le plus représenté dans les effectifs de la fonction publique territoriale. Ces agents travaillent principalement dans les communes, les départements, les structures intercommunales et les CCAS. Dans une logique de simplification des démarches administratives et de guichet unique, le chargé ou la chargée d'accueil est le premier niveau de contact de la collectivité avec l'utilisateur. Il fait donc de plus en plus partie intégrante d'une équipe au service de l'administré. Garant de l'image du service public, même si ses capacités d'initiatives restent limitées, sa réactivité dans l'accueil des publics devient déterminante.

## ACCÈS

- > Formation initiale dans les domaines de la gestion administrative, du secrétariat
- > Concours d'accès de la filière administrative, catégorie C, cadres d'emplois des adjoints et adjointes administratifs territoriaux ; filière sociale, catégorie C, cadres d'emplois des agents sociaux territoriaux ; filière culturelle, catégorie C, cadres d'emplois des adjoints et adjointes territoriaux du patrimoine ; filière technique, catégorie C, cadres d'emplois des adjoints et adjointes techniques territoriaux

## ÉVOLUTIONS DE L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

Les facteurs d'évolution de l'environnement professionnel portent principalement sur :

- l'évolution des situations de vulnérabilité et donc de la demande sociale due à des besoins devenant permanents ;
- les évolutions sociétales : développement du chômage et de la pauvreté, évolution des comportements individuels, vieillissement de la population, transformation de la famille, etc. ;
- l'évolution des modalités d'intervention due à la multiplicité des acteurs, au décloisonnement des politiques publiques et aux restrictions budgétaires ;

- les nouvelles exigences des usagers qui réclament plus de réactivité et l'amplification des comportements agressifs ;
- l'exigence de simplification des démarches administratives pour lutter contre le non-recours aux droits et aux services et le développement de l'e-administration et de l'accès aux droits par le numérique ;
- le développement de la territorialisation des services et le renforcement du lien de proximité avec l'utilisateur, le développement des guichets uniques.

## PERSPECTIVES D'EMPLOI

Ce métier pourrait paraître comme une cible privilégiée des restrictions budgétaires. Pour autant, sa situation particulière de lien à l'utilisateur, comme le renouvellement générationnel des personnels (21,5 % ont plus de 55 ans), mais aussi le fait qu'il puisse constituer un emploi de reclassement pour d'autres métiers à forte pénibilité participent, a priori, au maintien du volume des effectifs.

### • SCÉNARIO 1

Les collectivités privilégient la relation de proximité et la fluidité du service rendu. Elles préservent ainsi les métiers en lien avec l'accueil des publics. Par ailleurs, ce métier et ses spécialisations tournées vers l'appui fonctionnel, permet aux collectivités, dont la moyenne d'âge des agents tend à s'élever et qui constatent une augmentation des facteurs de pénibilité au travail, de reclasser un nombre important des agents en situation d'usure professionnelle. Concernant plus spécifiquement le chargé ou la chargée d'accueil social, les évolutions de l'environnement génèrent le développement de compétences plus complètes et précises sur le secteur social, permettant de développer les guichets uniques et ainsi de renforcer les missions de repérage et d'orientation, en fonction des personnes accueillies.

### • SCÉNARIO 2

Les contraintes financières, la recomposition des champs de compétences, les dynamiques de mutualisation des services amènent les collectivités à revoir leurs organisations en favorisant l'externalisation d'un certain nombre de services et de fonctions, dont celles de l'accueil. Ces métiers devront se spécialiser et monter en compétences. Concernant le chargé ou la chargée d'accueil social, le plan national pour le travail social dans le cadre des schémas des services au public, implique un rôle plus affirmé de diagnostic.

## REPÈRES STATISTIQUES

Source : Enquête nationale métiers / CNFPT 2013

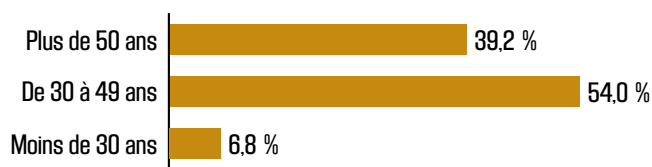
### • EFFECTIFS AU 31/12/2012

73 100 agents

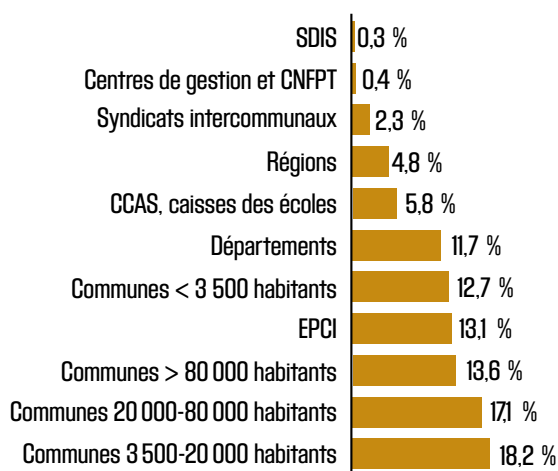
16,6 % d'agents à temps non complet

78,9 % de femmes

### • STRUCTURE DES ÂGES



### • RÉPARTITION PAR TYPES D'EMPLOYEURS



### • STATUT

91,9 % d'agents de catégorie C

5,5 % d'agents de catégorie B

83,1 % d'agents titulaires

14,7 % d'agents non titulaires

2,2 % d'emplois aidés

### • ÂGE

Âge moyen des agents occupant ce métier : **46 ans**

Part des plus de 55 ans : **21,5 %**

### • PRINCIPAUX SERVICES D'AFFECTATION

	Effectifs	%
Affaires juridiques et administratives	16 200	22,2
Bibliothèques et centres documentaires	15 300	21
Social	6 700	9,2
Affaires scolaires et périscolaires	5 300	7,2
Établissements patrimoniaux	5 200	7,1
Population et citoyenneté	4 600	6,2
Autres services	19 800	27,1