

CHARGE D'ACCUEIL

Nombre de poste 3 ETP 1.3

Service : MIPE/SIRD

Niveau de responsabilité : 1

Domaine d'activités gestion des services publics

Famille Affaires générales

Emploi / Métier

Facteurs

d'évolution

- Modification de la demande sociale : individualisation, réactivité
- Développement des nouvelles technologies : e-administration
- Développement des organisations transverses et des logiques projets

Définition

- **Accueille, oriente, renseigne le public. Représente l'image de la collectivité auprès des visiteurs**

Conditions

d'exercice

- Travail en bureau et guichet d'accueil
- Horaires fixes
- Pics d'activité liés aux périodes scolaires
- Grande disponibilité vis-à-vis des usagers avec risques de tensions dans la relation au public
- Devoir de confidentialité
- Tenues vestimentaires correctes

Missions définies, suivies et évaluées par le supérieur hiérarchique

Autonomie et
responsabilités

- Capacités d'initiatives et de réaction dans la gestion des accueils
- Garant de l'image du service public (responsabilité politique de l'élu)
- Une erreur dans la transmission des informations ou des documents peut avoir une incidence sur le fonctionnement des services. Un accueil peu aimable peut nuire à l'image de la collectivité
- Un accueil inadapté à la spécificité des publics peut générer des tensions d'agressivité ou de violence et avoir des conséquences sur l'image du service public rendu.

Relations

fonctionnelles

- Contact direct et permanent avec le public
- Relation fréquente avec l'ensemble des services
- Relation avec des fournisseurs
- Relation avec d'autres collectivités
-

Moyens

- Nouvelles technologies de l'information et de la communication ;

techniques progiciels spécifiques ; standard téléphonique ; panneau d'affichage ; planning, etc.

- Cadre statutaire
- Catégorie : C
 - Filière : Administrative
 - Cadre d'emplois : Adjoint administratifs, Agents administratifs

Activités

Activités principales

- **Accueil du public sur place ou par téléphone**
- **Renseignement du public sur place ou par téléphone**
- **Orientation du public vers les services ou organismes compétents**
- **Affichage d'informations**

- Activités spécifiques
- Gestion des demandes des usagers (modification CV, photocopie..)
 - Prises de RDV
 - Gestion du courrier et de la mise en route
 - Tenue de plannings de salles, de l'espace multiservice
 - Gestion des plannings des membres de l'équipe
 - Accompagnement et introduction des visiteurs
 - Participation à des missions de réception

Compétences

Savoir-faire

Savoirs

Accueil du public sur place ou par téléphone

- Accueillir le public avec amabilité
- S'exprimer clairement
- Reformuler les demandes
- Recevoir, filtrer et orienter les appels téléphoniques
- Traduire le vocabulaire professionnel en langage clair et compréhensible par tous
- Gérer les situations de stress
- Règles de base en orthographe et grammaire
- Techniques et outils de communication
- Organisation et activités des services
- Fonctionnement du standard téléphonique, des annuaires, du Minitel, d'Internet
- Techniques de régulation

Renseignement du public sur place ou par téléphone

- Identifier et gérer la demande et son degré d'urgence
- Rechercher et mettre en relation des correspondants
- Comprendre les personnes de langue étrangère
- Techniques d'écoute

Orientation du public vers les services ou organismes compétents

- Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité
- Désigner, le cas échéant, le bon
- Organigramme de la collectivité

interlocuteur

Affichage d'informations

- Diffuser des informations ou des documents par voie d'affichage ou au sein des services
- Techniques de secrétariat (dactylographie, écriture abrégée, prise de notes, etc.)