

## CHARGÉ D'ACCUEIL

Le chargé d'accueil reçoit, oriente et renseigne le public. Il représente l'image de la collectivité et de l'établissement d'enseignement auprès des usagers.

### LES CARACTÉRISTIQUES\*

Au 1<sup>er</sup> janvier 2007, les chargés d'accueil représentaient environ 30 500 agents, soit 1,7% de l'ensemble des agents territoriaux. Ce métier est très féminisé, 82,6% des chargés d'accueil sont des femmes, contre 61,6% pour l'ensemble des agents territoriaux.

Les chargés d'accueil ont un cadre d'emplois d'adjoint administratif (catégorie C) et la part des agents titulaires est supérieure à la moyenne des agents territoriaux : 80% des chargés d'accueil sont titulaires contre 72,8% pour l'ensemble des agents territoriaux.

Le métier ne présente relativement pas de difficultés de départs en retraite. L'âge moyen des chargés d'accueil est de 43 ans et 10 mois, contre 43 ans et 11 mois pour l'ensemble des agents territoriaux. 17% des chargés d'accueil ont plus de 55 ans contre 16% pour l'ensemble des agents territoriaux et plus de 10% d'entre eux ont moins de 30 ans contre 9% de l'ensemble des agents territoriaux.

Les chargés d'accueil sont majoritairement employés dans les communes de plus de 10 000 habitants (42,5%), les communes de moins de 10 000 habitants (30%) et les conseils généraux (8%).

\* Ces caractéristiques statistiques ne prennent pas en compte les effectifs de la fonction publique d'État transférés en 2007 au titre de la loi du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales.

### LES ÉVOLUTIONS

#### L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

L'environnement professionnel du métier de chargé d'accueil évolue en fonction des politiques de territorialisation, de déconcentration et de proximité développées par les collectivités.

Sa charge de travail dépend de la taille de la collectivité dans lequel il exerce, et se complexifie avec la diversité des champs d'intervention de la collectivité et l'intégration de la fonction d'accueil dans un travail coopératif avec les différentes directions.

Depuis 2007 et la décentralisation des personnels techniques des collèges et lycées, l'accueil de ces établissements d'enseignement est assuré par des personnels de la fonction publique territoriale.

#### LES PRINCIPAUX FACTEURS D'ÉVOLUTION

Les principaux facteurs d'évolution du métier portent sur :

- l'évolution de la demande sociale,
- la croissance des exigences des usagers face aux services publics dans l'individualisation et la réactivité des réponses aux demandes formulées,
- la volonté des élus d'assurer une meilleure proximité des services publics aux usagers (mairies de quartiers),
- les politiques de territorialisation et de déconcentration des collectivités,
- l'adaptation des compétences des chargés d'accueil aux nouvelles technologies et à l'introduction de l'e-administration.

Les nouveaux projets d'organisation actuels des collectivités intègrent une amélioration des services au contact des usagers, et en particulier les métiers de l'accueil avec des projets de formation des équipes autour d'une cohérence de la fonction d'accueil et une amélioration de la performance des réponses apportées sur les délais, la qualité de l'accueil, le suivi de la demande, etc.

Pour cela, de nombreuses collectivités engagent des démarches qualité, en premier lieu sur ces services, qui sont par la suite étendues aux autres directions, de type Charte Marianne, Qualiville, ISO 9001, EFQM, etc.

## LES ACTIVITÉS ET COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Les activités du chargé d'accueil sont fortement centrées sur :

- l'accueil du public sur place ou par téléphone,
- le renseignement du public sur place ou par téléphone,
- l'orientation du public vers les services ou organismes compétents,
- la constitution, l'actualisation et la diffusion d'un fonds de documentation,
- l'affichage d'informations.

Dans le cadre des nouvelles procédures mises en place par les collectivités dans le suivi des demandes des agents et l'évaluation des réponses apportées, les chargés d'accueil effectuent un travail de plus en plus coopératif avec les directions opérationnelles de la collectivité. Ils sont également associés à la définition des indicateurs de suivi de l'activité d'accueil.

## LES PERSPECTIVES

Contrairement au secteur privé, où les entreprises ont tendance à externaliser les fonctions d'accueil à des sociétés spécialisées dans une logique de diminution des coûts, les collectivités territoriales donnent une position stratégique à la fonction d'accueil et conservent un mode de gestion en régie.

Le métier a tendance à se professionnaliser et quelques collectivités intègrent des agents de catégorie B sur ces postes. Cependant, une large majorité des effectifs sont sur un cadre d'emplois de catégorie C et cette fonction est parfois utilisée dans les collectivités pour le reclassement d'agents sociaux ou techniques subissant une inaptitude sur leur poste de travail.

Selon les tendances de l'emploi territorial, les collectivités envisagent moins de recrutements en 2010 par rapport à 2009 dans les secteurs liés à leur fonctionnement interne, telles que les affaires administratives.