

# Fiche Métier



fonction publique territoriale

# AGENT D'ACCUEIL

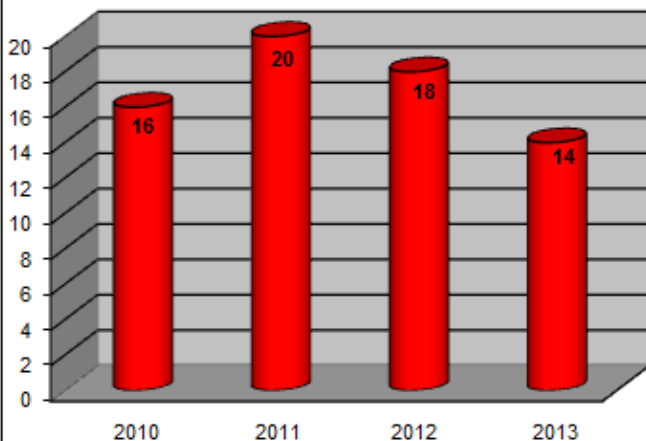
L'agent d'accueil accueille, oriente, renseigne le public.

Il représente l'image de la collectivité auprès des visiteurs



**Cadre statutaire:** Catégorie: C Filière: Administrative Cadre d'emploi: Adjoint administratifs

Offres d'emplois agents chargés d'accueil dans le  
Bas-Rhin



## L'accès à l'emploi

Service concours /  
emploi / recrutement:

Pour toute question liée :

- à l'emploi : [gpec@cdg67.fr](mailto:gpec@cdg67.fr)
- aux concours : [concours@cdg67.fr](mailto:concours@cdg67.fr)

## Les compétences requises

### Techniques professionnelles

#### Techniques d'accueil

- 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

#### Techniques et outils de communication

- Utiliser les outils bureautiques
- Rechercher et mettre en relation des correspondants ( standard téléphonique, annuaire, minitel )
- Renseigner sur l'organisation et le fonctionnement de la collectivité
- Désigner, le cas échéant, le bon interlocuteur
- Fonctionnement du standard téléphonique, des annuaires, d'internet

#### Techniques de secrétariat

- dactylographie, prise de notes, écriture abrégée
- Règles de base en orthographe et grammaire

#### Techniques de recherche documentaire

- Diffuser des informations ou des documents par voie d'affichage ou au sein des services
- Rechercher, sélectionner et synthétiser des documents
- Organigramme de la collectivité
- Techniques de capitalisation et de classement de documents



## Les qualités requises

- Sens de l'organisation, méthodique et rigoureux
- Sens du travail en équipe
- Sens du service public
- Discrétion et secret professionnel
- Disponibilité
- Capacité à travailler dans l'urgence et à gérer les priorités
- Qualités d'accueil et d'écoute
- Qualités relationnelles, Autonomie, Initiative

## Les activités principales

- Accueil et renseignement du public sur place et par téléphone
- Orientation du public vers les services ou organismes compétents
- Constitution, actualisation et diffusion d'un fond de documentation
- Affichage d'informations

## Relations fonctionnelles et hiérarchiques

Rattaché au responsable de service

#### Références juridiques :

- Loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires
- Loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale
- Décret n° 2006-1690 du 22 décembre 2006 portant statut particulier du cadre d'emplois des adjoints administratifs territoriaux