

CHARGÉ D'ACCUEIL

Filière administrative

1. MISSIONS PRINCIPALES

- Assurer l'accueil physique et téléphonique des usagers, visiteurs, partenaires ou clients
- Informer, orienter et accompagner le public vers les services ou interlocuteurs compétents
- Gérer les demandes courantes : renseignements, prises de rendez-vous, inscriptions, suivi de dossiers simples
- Contribuer à la qualité de service et à l'image de l'établissement
- Assurer certaines tâches administratives de premier niveau (courriers, mails, saisie, mise à jour de données)
- Veiller à la sécurité des personnes et des locaux (gestion des accès, badge...)

2. ACTIVITÉS-CLÉS

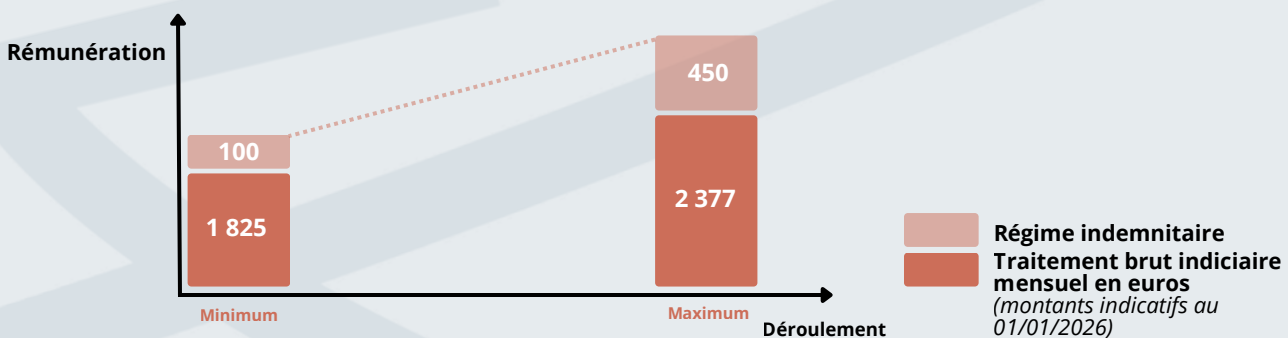
- Accueillir, identifier les besoins, reformuler et orienter
- Répondre aux appels, filtrer, transférer, prendre des messages
- Gérer les flux d'utilisateurs (attente, priorisation, régulation)
- Renseigner sur les procédures, les horaires, les démarches, les documents nécessaires
- Saisir et mettre à jour des informations dans les outils internes
- Distribuer et réceptionner des documents, dossiers, formulaires
- Gérer les réservations de salles ou de rendez-vous
- Traiter les situations délicates ou conflictuelles avec calme et professionnalisme

3. DÉROULEMENT DE CARRIÈRE ET INDEMNITAIRE

Évolution du grade dans le métier-type

C					B			A		
C1	C2	C3	C4	C5	B1	B2	B3	A1	A2	A3
 CONCOURS ou EXAMEN PROFESSIONNEL ou PROMOTION INTERNE	Adjoint administratif principal 2 ^e classe	Adjoint administratif principal 1 ^{ère} classe								

Évolution indemnitaire



4. COMPÉTENCES-CLÉS

- Veiller à la bonne tenue de l'accueil
- S'assurer de la sécurité des lieux

DOMAINE	Technicité	Autonomie	Relationnel	Responsabilité
COMPÉTENCES	★★★★☆	★★★☆☆	★★★★★	★★★☆☆



Technicité

- Maîtrise des outils bureautiques et des logiciels métiers
- Maîtrise les techniques d'accueil et de communication professionnelle
- Connaissance des règles de confidentialité et de protection des données
- Connaissance des procédures internes et du fonctionnement de la structure.
- Techniques de gestion des conflits et de médiation de premier niveau



Autonomie & responsabilité

- Capacité à planifier ses tâches
- Rigueur et sens du travail bien fait
- Réactivité face aux imprévus



Encadrement

- Poste ne comportant pas d'encadrement : l'agent est placé directement sous la responsabilité d'un responsable de service
- Accompagnement possible de renforts ou de stagiaires



Relationnel

- Courtoisie, diplomatie, patience
- Capacité à instaurer un climat de confiance
- Usage d'une communication claire et efficace pour garantir la continuité du service
- Adaptation aux différents publics
- Gestion des situations tendues avec calme et assertivité
- Sens de l'écoute active et empathie professionnelle



Qualités

- Sens du service public
- Esprit d'équipe
- Qualité relationnelle
- Rigueur et fiabilité
- Capacité à rendre compte

5. MOBILITÉS

Au sein du même métier-type

Assistant pépinière d'entreprises

Vers un autre métier-type

Assistant de gestion administrative /
Gestionnaire administratif & technique