

DÉFINITION SYNTHÉTIQUE

Accueillir, renseigner, orienter les usagers et leur répondre via les différents canaux de contact, leur apporter un conseil sur les démarches à suivre et promouvoir les offres de service existantes.

ACTIVITÉS PRINCIPALES

- **Appliquer** la réglementation dans son domaine
- **Analyser** la demande et apporter la réponse par le canal de contact le mieux adapté (téléphone, accueil physique, courriers et courriels)
- **Accompagner** l'usager dans certaines démarches et orientation, si nécessaire, vers le service compétent, le cas échéant vers d'autres administrations
- **Traiter** les dossiers administratifs simples et prendre en charge la pré-instruction de demandes complexes avant leur transmission vers le service compétent
- **Renseigner** l'outil de suivi de la relation usager
- **Participer** à la mise à jour de la documentation collective

COMPÉTENCES

Savoir-faire

- Expliquer
- Prioriser
- Gérer un conflit
- Reformuler la demande après questionnement
- S'exprimer à l'oral
- Rédiger

Savoir-être

- Être à l'écoute
- Capacité d'adaptation
- Sens de la pédagogie
- Maîtrise de soi

Connaissances

- Techniques de communication
- Techniques de gestion des conflits
- Procédures internes et engagements de service en matière de relation usager
- Utilisation des outils bureautiques et systèmes d'information spécifiques
- Langue étrangère le cas échéant

Compétences managériales requises

Systématiquement

Éventuellement

Sans objet

CONDITIONS PARTICULIÈRES D'EXERCICE

- Possible mobilité au sein d'un espace d'accueil ouvert
- Horaires décalés ou « H24 » selon la structure

TENDANCES D'ÉVOLUTION

FACTEURS-CLÉS À MOYEN TERME

- Exigence accrue en matière de qualité de l'accueil
- Informatisation de plus en plus poussée
- Administration électronique, développement des e-services
- Diversification des modes d'accueil
- Rôle de guichet unique inter-organismes

IMPACT SUR L'EMPLOI-RÉFÉRENCE

- Compétences renforcées en termes de savoir-faire relationnels et d'utilisation des technologies d'information et de communication
- Développement de l'accueil personnalisé
- Évolution du monocanal au multicanal

EXEMPLES DE LIBELLÉS D'EMPLOIS-TYPES MINISTÉRIELS ASSOCIÉS

MINISTÈRE/FILIÈRE

INTITULÉ DE L'EMPLOI-TYPE

Filière Relation de service à l'utilisateur

- Chargé(e) de réponse aux réclamations

Ministères sociaux

- Agent(e) d'accueil
- Conseiller(ère) service à l'utilisateur

Économie-Finances

- Conseiller(ère) à distance
- Chargé(e) de l'instruction des titres
- Chargé(e) des droits à conduire

Intérieur

- Chargé(e) de la délivrance des titres aux étrangers et de la naturalisation
- Chargé(e) de l'aide aux victimes