

## Fonction « Accueil » : professionnalité, compétences et enjeux d'avenir

Source : « Bonjour, que puis-je pour vous ? - Les emplois d'accueil et leur professionnalité » – Présentation [ici](#).  
Bref du Céreq n° 297-1, mars 2012 - Document téléchargeable [en cliquant](#).

Ce numéro de Bref présente ce que recouvrent les emplois de l'accueil, tant sur l'aspect relationnel et perceptible de la fonction (réception téléphonique et physique), que sur l'aspect moins connu, donc peu visible, de la préparation et de l'organisation de l'activité d'accueil (auto-organisation, « pêche à l'information »).

Les compétences requises pour recevoir des publics montrent que les emplois de l'accueil font appel à une véritable professionnalité. Toutefois, certaines évolutions risquent actuellement d'entraver ce « savoir accueillir ».

### Emplois d'accueil : que recouvrent-ils ?

#### Contexte traditionnel et actuel d'exercice de la fonction 'Accueil'

Si les **emplois de l'accueil** ont longtemps été utilisés comme outil de reclassement ou d'aménagement de fin de carrière, les entreprises et administrations leur donnent **aujourd'hui une place de plus en plus importante**. La **notion d'usager ou de client** est maintenant **placée au cœur de l'activité des salariés de l'accueil**, surtout s'ils sont en contact direct avec le public.

Désormais, les structures attachent un soin particulier à **véhiculer une bonne image** à travers leur accueil et en font des **éléments clés de performance et de qualité de service ou de production**.

En outre, le développement d'Internet et de l'automatisation des tâches n'a en rien supplanté l'**interaction physique ou téléphonique** des salariés en charge de l'accueil avec les publics reçus.

C'est pourquoi les **emplois de l'accueil tendent à se professionnaliser** dans les organisations.

#### Deux figures typiques de l'accueil

<u>central</u>	<u>sectorisé</u>
<b>Emploi-type d'Agent d'accueil physique et / ou téléphonique</b> , couramment rencontré dans les organisations publiques et privées	L'appartenance sectorielle impacte significativement l' <b>activité d'accueil</b> car elle fait <b>partie intégrante de la production du service</b> .
<p><b>Principale mission :</b></p> <p><b>veiller à la satisfaction</b> des visiteurs ou des appelants, <b>en respectant les procédures de sécurité</b> en vigueur et <b>en orientant de manière précise ces personnes vers le bon interlocuteur</b>, apte à traiter leurs demandes</p> <p>... et aussi <b>réguler les flux pour réduire les temps d'attente</b>, sans aller jusqu'à prendre part à la production du service proposé par l'établissement qui l'emploie.</p>	<p><b>Illustration par 2 métiers :</b></p> <p><b>Agent d'escale – Secteur du transport</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- veille à la prise en charge optimale des besoins d'information et d'orientation des voyageurs [...]</li> <li>- réduit au maximum les inconvénients générés par les aléas liés aux problèmes de trafic</li> <li>- assiste les passagers dans la recherche de solutions en cas de ruptures de voyage (correspondances, départ différé)</li> </ul> <p><b>Chargé d'accueil commercial – Secteur bancaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- contribue à la satisfaction et à la fidélisation des clients en assurant leur accueil physique et téléphonique, en les recevant pour traiter les opérations bancaires courantes</li> <li>- propose des produits et services bancaires</li> </ul>

#### Spécificités des métiers de l'accueil du public

- ⇒ **professionnalité propre à forte dimension relationnelle**, quel que soit le contexte d'exercice ;
- ⇒ **variété des situations de travail** dans lesquelles l'activité d'accueil occupe une **place centrale** ;
- ⇒ **nombreux métiers** supposant de **recevoir des clients** ou de **réceptionner des appels téléphoniques** : vendeur par ex ;
- ⇒ **dénominations hétérogènes** : hôtesse d'accueil, chargé d'accueil, hôtesse standardiste, agent d'accueil, etc. ;
- ⇒ métiers de l'accueil **intégrés aux organisations** ou **externalisés** auprès de prestataires ;
- ⇒ **missions** attribuées à la fois **variées et floues** : recevoir, orienter, répondre aux demandes des clients / usagers, voire anticiper leurs désirs, favoriser sa satisfaction, etc.

### Un rôle d'interface exigeant

- ⇒ **entre la structure et le public** d'une part, **entre les différents rouages internes** de l'organisation pour la prise en charge des demandes des usagers d'autre part ;
- ⇒ dont l'**efficience** influe en grande part la **qualité du service rendu** ;

→ ce qui nécessite une **professionnalité** où la **dimension relationnelle** est **centrale**. Elle **repose sur des savoirs d'action** qui s'expriment dans la conduite de **multiples interactions verbales et gestuelles** :

- façon dont un agent d'accueil s'adresse à son interlocuteur, en adaptant l'intonation de sa **voix**, son **attitude corporelle** ou sa **gestuelle** selon les circonstances ;
- **adaptation du registre de langage** utilisé en fonction des publics reçus, basée sur la maîtrise du vocabulaire, la courtoisie et la fermeté, ce qui requiert d'analyser finement les informations issues d'une écoute attentive des publics ;
- adoption d'une attitude adéquate lors de **déplacements physiques** : allant au-devant des usagers, de manière alerte ou discrète, d'après une analyse effectuée dans l'**immédiateté d'une situation-problème** rencontrée dans un **espace donné** (hall de gare, mairie, etc.).

### Des évolutions dans les activités de l'accueil

- ⇒ évolutions d'**ordre économique, organisationnel ou sociologique** :
  - **contraintes budgétaires** et diminutions d'effectifs dans les services publics, **développement des certifications-qualité** et **externalisation** dans les secteurs publics et privés ;
  - **pénibilité du travail d'accueil avec le manque croissant de sociabilité du public** (plus exigeants et impatient, de moins en moins à l'écoute et réceptifs) et leur **dévalorisation par les publics reçus**, sans forcément bénéficier en retour de formations ou moments d'échange pour les aider à réfléchir sur les postures à adopter en situation ;
- ⇒ **risque d'altération des prestations d'accueil** et **modification des relations avec les usagers**, devenant davantage **prescriptives**.

→ Ces évolutions **limitent les possibilités de développer l'autonomie et la professionnalité** des agents d'accueil.

### Une face cachée et des enjeux de professionnalisation

**Nécessitant des savoirs d'action complémentaires** :

- ⇒ **gérer l'espace et le temps de travail**, surtout quand il y a combinaison d'un accueil physique et téléphonique ; aménager l'environnement de travail de façon ergonomique ;
- ⇒ **recueillir et assimiler des informations diverses** (sur les missions, les produits, l'organisation de la structure, les réglementations et procédures...) pour rendre un service de qualité, travail essentiellement réalisé durant les temps morts, pour se tenir en permanence au courant des changements, actualiser les connaissances et parfois mettre à jour ou créer des supports d'information propres (répertoires, bases de données, documentation, signalétique...) ;
- ⇒ être **méthodique** et avoir la capacité d'**utiliser les TIC** (technologies de l'information et de la communication) ;
- ⇒ en *back office*, **travailler en équipe ou en réseau** pour la recherche et la production d'informations utiles à la prestation d'accueil, en grande partie l'affaire de collectifs.

→ Ce **travail en coulisses** risque **pourtant d'être faiblement reconnu et d'être négligé** alors que les pratiques d'externalisation des services d'accueil se développent et contribuent à rendre plus difficile le travail collectif.

**De là résultent deux enjeux** :

- la **prise en compte dans les formations des différentes facettes de cette professionnalité**, en particulier les dimensions relationnelle et *cachée* de l'activité ;
- la **réduction des tensions constatées sur le plan managérial**, par ex. recherche d'alternatives aux réductions d'effectifs.