



Agent d'accueil polyvalent dans une plateforme de services publics. Éléments pour un profil de poste

« AGENT D'ACCUEIL polyvalent », « médiateur administratif » sont des fonctions qui semblent se développer, en témoignent deux exemples de ce numéro : le PIMMS ou les « maisons de quartier » à Vienne. Le PIMMS de statut associatif avait mis l'accent sur l'aspect formation (contrat de qualification) avec des incertitudes concernant l'avenir des jeunes. À Vienne, le choix a été de viser l'intégration des personnels dans la fonction publique territoriale. Au-delà des statuts, quels sont les profils de poste et les compétences spécifiques de ces personnels ? Entretien avec Delphine Gavet-Brument et Dominique Sylvain, agents d'accueil polyvalentes municipales à la « maison de quartier » de l'Isle¹.

DES ACTIVITÉS DIVERSIFIÉES DONT LA BASE EST ADMINISTRATIVE

L'activité première de l'agent d'accueil polyvalent tourne autour de l'accueil des personnes : savoir accueillir, écouter, diagnostiquer les demandes, informer et orienter à bon escient. D. Gavet-Brument précise : « *l'aspect le plus intéressant est que l'on peut traiter la personne dans sa globalité. Chaque situation est différente. Il faut savoir écouter pour connaître la demande réelle* ». D. Sylvain parle de l'importance « *d'établir une relation de confiance et de savoir s'adapter. On reçoit tout public, on doit pouvoir repérer une personne qui a un problème* ».

Elles conseillent sur les démarches administratives et aident à la constitution de dossiers administratifs : « *si on ne sait pas, on se renseigne. On traite le dossier si c'est possible sinon on donne une réponse même négative en expliquant pourquoi. L'important est de suivre la demande. On fait le relais avec le service concerné* » précise D. Gavet-Brument.

La proximité des « maisons de quartier » est pour elles fondamentale. C'est ce qui permet « *de traiter autrement la personne. On connaît les gens, on les nomme et on les reconnaît* ». Au-delà c'est un moyen de mieux connaître l'identité du quartier et d'adapter les réponses aux besoins. Elles peuvent avec leurs collègues de l'Opac de Vienne tenir une veille sur l'état des questions soulevées par les habitants et servir de relais auprès des services centraux (mairie, Opac de Vienne).

LA POLYVALENCE ET LA PROXIMITÉ IMPLIQUENT DES COMPÉTENCES SUPPLÉMENTAIRES

Les compétences requises sont d'abord d'ordre relationnel : amabilité, goût des contacts, intérêt pour autrui, capacités de recul, d'ouverture aux autres, de conviction, distance et rigueur.

Mais au-delà, il leur est nécessaire de bien connaître leur environnement institutionnel et local. Elles

ont bénéficié pour cela de formations. Elles ont mis en place des relations spécifiques avec chaque service pour lesquels elles font des actes : « *un carnet de liaison avec le service technique, des réunions mensuelles et des contacts réguliers avec le CCAS, sinon un interlocuteur est repéré dans chaque service. C'est important de comprendre ce qui se passe avant et après notre intervention.* » Elles doivent être en mesure de qualifier une situation, de hiérarchiser et distribuer les informations, traduire celles-ci en « langage » administratif, transmettre leurs savoir-faire, communiquer, établir et entretenir des relations professionnelles avec les agents des autres institutions... Les formations leur ont permis d'engager ce dernier aspect et de développer un travail en réseaux.

Dernières compétences requises pour un tel poste, des qualités d'organisation : ordre, rigueur, esprit de synthèse, concision, clarté... Mais elles doivent surtout faire preuve de capacités d'adaptation et d'auto-

nomie. C'est sur ces aspects d'adaptation, de réactivité, de capacités à faire évoluer le poste qu'elles ont été choisies. Pour elles il ne fait aucun doute qu'il s'agit d'un nouveau métier quand elles se comparent avec les agents des différents services qu'elles connaissent. Leur particularité c'est : « *la polyvalence qui ouvre des horizons, un accueil tout public et des missions très larges. La routine, on ne connaît pas. On peut faire des projets sur le quartier.* » Pour autant, il n'existe pas de référentiel de ce métier, le décliner trop vite serait probablement limiter l'action et les marges de manœuvres que ces zones d'incertitudes permettent. Reste en suspens la question de savoir dans quels postes de la fonction publique ces fonctions seront intégrées. ■

Propos recueillis par Christine AULAGNER, CR·DSU

¹ Actes administratifs proposés : état civil, actes officiels, actes liés à l'aide sociale légale et municipale, inscriptions et paiements divers, police municipale, des services et des renseignements divers (Opac, CPAM, mission locale, la Poste...).