



LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE :  
UN CHOIX D'AVENIR

---

GUIDE DES MÉTIERS TERRITORIAUX  
**CHARGÉ D'ACCUEIL**

---

QUAND LES TALENTS  
GRANDISSENT,  
LES COLLECTIVITÉS  
PROGRESSENT



# POURQUOI CHOISIR LA FPT ?

Parce que les collectivités territoriales étendent leurs missions en exerçant de nouvelles compétences conférées par la décentralisation et offrent un service public de proximité au plus proche des attentes des citoyens

Parce qu'au regard des évolutions démographiques, plus d'un tiers des agents publics partira à la retraite d'ici 2030

EN FRANCE,  
**UN ACTIF SUR 5**  
TRAVAILLE  
DANS LE SECTEUR  
PUBLIC



LA FONCTION  
PUBLIQUE :  
**20 % DE LA**  
POPULATION  
ACTIVE

Il existe en  
France trois  
fonctions  
publiques :

Fonction  
publique  
d'État

2,574  
MILLIONS

**44 %**

  
RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Fonction  
publique  
territoriale

2,034  
MILLIONS  
**35 %**



1,241  
MILLION  
**21 %**



Fonction  
publique  
hospitalière

## La FPT comprend le personnel employé par :

- **Les collectivités territoriales** : les communes, les départements, les régions
- **Les établissements publics** comme par exemple les S.D.I.S. (Services Départementaux d'Incendie et de Secours) ou les C.C.A.S. (Centres Communaux d'Action Sociale)
- **Les Établissements Publics de Coopération Intercommunale** (E.P.C.I.) : les métropoles, les communautés urbaines, les communautés d'agglomération, les communautés de communes, les syndicats de communes.

L'emploi territorial est très disséminé, réparti entre environ **40 000 employeurs locaux** (de la commune rurale de quelques centaines d'habitants au Conseil régional d'Île-de-France), qui choisissent librement leurs collaborateurs, dans le respect du principe de l'égal accès aux emplois publics.

Choisir de travailler dans une collectivité locale, c'est délivrer un service de proximité à l'usager, qu'il s'agisse des parents d'enfants dans une crèche, des parents et enseignants des écoles maternelles et élémentaires, d'une personne âgée, des passants ou des usagers des voies publiques, des services d'état civil...

Cette proximité avec les usagers s'exerce sous le regard attentif des élus locaux, eux-mêmes garants de la qualité de leurs services publics et de la solidarité locale auprès des citoyens qui les ont élus.

**Devenir fonctionnaire ou agent public** c'est participer à des missions d'intérêt général caractérisées et **assurer des missions très variées** auxquelles chacun a recours quotidiennement. Chercher un emploi dans les collectivités locales, c'est venir à la rencontre d'employeurs dynamiques car toujours en recherche d'adaptations aux besoins de la population.

Plus que dans les autres fonctions publiques, le travail dans une collectivité locale repose sur la

relation entre ces trois piliers : **usagers, élus et agents.**

Le monde des collectivités territoriales est en pleine évolution et les opportunités d'emploi sont riches.

## LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE, C'EST 250 MÉTIERS RÉPARTIS EN 8 FILIÈRES D'EMPLOI

### ADMINISTRATIVE

Administrateur territorial (catégorie A+)

Attaché territorial (catégorie A)

Rédacteur territorial (catégorie B)

**Adjoint administratif territorial (catégorie C)**

### TECHNIQUE

### ANIMATION

### CULTURELLE

### MÉDICO-SOCIALE

### SPORTIVE

### POLICE MUNICIPALE

### SAPEURS POMPIERS



# CHARGÉ D'ACCUEIL

Le chargé d'accueil est le premier visage de la collectivité. En accueillant, orientant et renseignant le public, il représente l'image de l'administration et de ses établissements auprès des usagers. C'est un métier de contact et d'écoute, essentiel pour faciliter les démarches des citoyens et créer un lien de proximité avec le service public.

Les chargés d'accueil appartiennent principalement à des cadres d'emplois de catégorie C, adjoint administratif ou adjoint technique des établissements d'enseignement.

## QUELLES SONT SES MISSIONS ?

Le chargé d'accueil est au cœur du service à l'usager. Ses missions sont variées et exigent une grande polyvalence, des qualités d'écoute et de la réactivité.

### ■ Accueil physique et téléphonique du public

Le chargé d'accueil est la première personne que le public rencontre. Il reçoit le public et gère les appels téléphoniques. Il se charge de reformuler les demandes pour s'assurer de leur bonne

compréhension, transmet les messages et met en relation les correspondants avec les services compétents. Son rôle est de faciliter l'accès à l'information et d'orienter les usagers, tout en s'adaptant à des publics de cultures différentes. Pour cela, il doit faire preuve de neutralité et d'objectivité, tout en réagissant de manière pertinente face à toute situation, y compris en cas d'urgence.

## ■ Renseignement et orientation

Sa connaissance de l'organisation et du fonctionnement de la collectivité est primordiale. Il identifie la demande du public et les interlocuteurs adéquats. En plus de fournir les informations nécessaires, il peut être amené à aider les usagers à rédiger des documents administratifs ou à gérer des plannings de réservation.

## ■ Gestion des informations

Le chargé d'accueil participe à la diffusion d'informations en assurant l'affichage des documents et en recherchant, sélectionnant et synthétisant des renseignements pour les usa-

gers. Il est aussi responsable de l'application des consignes de sécurité et peut être amené à surveiller les accès aux bâtiments.

Le poste de chargé d'accueil est un métier qui implique des contacts directs et permanents avec le public. En interne, il est en relation fréquente avec l'ensemble des services de la collectivité pour orienter au mieux les usagers. Il peut également être en contact avec des fournisseurs et d'autres collectivités.

Le travail se déroule principalement en bureau et au guichet d'accueil. Le chargé d'accueil peut être employé par tout type de collectivités territoriales ou d'établissements publics.

# COMMENT DEVIENT-ON CHARGÉ D'ACCUEIL ?

Les chargés d'accueil appartiennent à des cadres d'emplois de catégorie C, principalement adjoint administratif ou adjoint technique des établissements d'enseignement.

**Le concours constitue la règle de droit commun pour le recrutement des fonctionnaires.** Cependant, il existe une possibilité de recrutement direct pour les cadres d'emplois de catégorie C en fonction du grade (Adjoint administratif et adjoint technique des établissements d'enseignement).

Il existe différents concours d'**adjoint administratif principal de 2<sup>ème</sup> classe** et d'**adjoint technique principal de 2<sup>ème</sup> classe des établissements d'enseignement** :

1

**Le concours externe** d'adjoint administratif est ouvert aux candidats titulaires d'un titre ou d'un diplôme homologué au niveau 3 (anciennement niveau V) de la Nomenclature du répertoire national des certifications professionnelles, c'est-à-dire un CAP, BEP ou équivalent.



**Le concours externe** d'adjoint technique principal de 2<sup>ème</sup> classe des établissements d'enseignement est ouvert aux candidats titulaires d'un titre ou diplôme homologué au niveau 3 sanctionnant une formation technique et professionnelle (BEP, CAP) ou d'une qualification reconnue comme équivalente. Le titre ou diplôme doit avoir été obtenu dans la spécialité au titre de laquelle concourt le candidat.

2

**Le concours interne** est réservé aux fonctionnaires et agents publics comptant au moins quatre ans de services publics au 1<sup>er</sup> janvier de l'année au titre de laquelle le concours est organisé.

3

**Le troisième concours** est ouvert aux candidats justifiant l'exercice, pendant une durée de 4 ans au moins :

- D'une ou plusieurs activités professionnelles quelle qu'en soit la nature
- D'un ou de plusieurs mandats de membre d'une assemblée élue d'une collectivité territoriale
- D'une ou de plusieurs activités en qualité de responsable, y compris bénévole, d'une association.

Chaque concours donne lieu à l'établissement d'une liste d'aptitude listant les candidats déclarés aptes par le jury. Pendant la durée d'inscription sur la liste d'aptitude, d'une durée maximale de quatre ans, il revient au lauréat de trouver un emploi dans une collectivité territoriale. Les candidats peuvent trouver le calendrier mais également des éléments d'information sur le site **www.concours-territorial.fr**.

Dans certaines conditions, les collectivités ont la possibilité de recruter des agents sous contrat de droit public pour exercer la profession de conseiller en prévention des risques professionnels.

Ces recrutements s'exercent à titre dérogatoire par exemple dans l'attente du recrutement d'un fonctionnaire.

Les agents ne peuvent alors que bénéficier d'un contrat à durée déterminée d'une durée maximale de 3 ans. Dans certaines conditions, l'agent pourra bénéficier d'un CDI après 6 ans de contrat.

L'ensemble des offres d'emploi des collectivités figure sur le site [www.emploi-territorial.fr](http://www.emploi-territorial.fr).

## QUELLES PERSPECTIVES DE CARRIÈRE ET D'ÉVOLUTION ?

**Dans le cadre de leur déroulement de carrière**, les fonctionnaires territoriaux peuvent bénéficier d'avancements statutaires qui prennent la forme d'avancement d'échelon, d'avancement de grade et de promotion interne.

**Avancement d'échelon** : l'avancement d'échelon est le passage d'un échelon à l'échelon immédiatement supérieur à l'intérieur d'un même grade. Il n'a aucune incidence sur les fonctions exercées. Il entraîne une augmentation du traitement

**Avancement de grade** : l'avancement de grade désigne la situation pour un fonctionnaire, de passage de son grade d'origine au grade immédiatement supérieur

**Promotion interne** : la promotion interne est le passage à un cadre d'emplois supérieur. Elle ne peut se faire qu'au sein de la même Fonction publique et seulement si le statut particulier de ce nouveau cadre d'emplois le prévoit. La promotion interne permet d'accéder à des fonctions et à un emploi d'un niveau supérieur, à une échelle de rémunération plus élevée et à de nouvelles possibilités de carrière.

L'agent bénéficie également d'un **droit à la formation**.

Par ailleurs, l'agent peut agir lui aussi sur sa carrière en effectuant **différentes formes de**

**mobilité** : changement d'employeur, changement géographique ou encore nomination dans un nouveau cadre d'emplois après la réussite d'un concours ou d'un examen professionnel.

L'appartenance du fonctionnaire à un cadre d'emplois lui **assure la possibilité d'exercer des métiers différents** au cours de sa carrière, selon le poste auquel il est affecté.

La continuité de la carrière du fonctionnaire territorial **n'est interrompue ni par le changement d'employeur, ni par le changement d'activité**.



Un fonctionnaire territorial a l'opportunité de travailler dans toute collectivité locale du territoire national et de changer de lieu de travail, d'employeur, grâce, notamment, à la bourse de l'emploi (accessible sur Internet à l'adresse [www.emploi-territorial.fr](http://www.emploi-territorial.fr)).



WAT - agence wat.com - 2211\_03940\_Crédits photo : iStock.

# Les métiers territoriaux | POURQUOI PAS VOUS ?

[metiersterritoriaux.fr](http://metiersterritoriaux.fr)

#metiersterritoriaux

QUAND LES TALENTS  
GRANDISSENT,  
LES COLLECTIVITÉS  
PROGRESSENT

