

Je prends mon poste de...

# agent d'accueil

*Les 100 premiers jours*

3<sup>e</sup> édition

- Réussir son intégration et acquérir les bonnes compétences
- Un accompagnement pas à pas à la prise de poste
- Un caractère résolument opérationnel : cas concrets, nombreux exemples et conseils, outils d'autoévaluation

Je prends mon poste de...

# agent d'accueil

*Les 100 premiers jours*

**Fabrice Anguenot**

Formateur consultant, en management et usages numériques

**Joël Clérembaux**

Consultant-formateur auprès de collectivités territoriales

**Marie-Laure Comard**

Directrice Générale Adjointe Direction des Solidarités  
et du Renouveau Urbain ville de Saint Priest  
et de son Centre Communal d'Action Sociale

**Bernadette Genestier**

Directrice Relations Citoyens et Cheffe de projet  
Gestion Relation Usager ville de saint Priest

**territorial** éditions

CS 70215 - 38501 Voiron Cedex  
Tél.: 04 76 65 87 17

Collection « Les 100 premiers jours » - Réf.: TPJ 3A  
Retrouvez tous nos ouvrages sur [boutique.territorial.fr](http://boutique.territorial.fr)



Il est interdit de reproduire  
intégralement ou partiellement  
la présente publication sans  
autorisation du Centre Français  
d'exploitation du droit de Copie.

**CFC**

20, rue des Grands-Augustins  
75006 Paris.

Tél. : 01 44 07 47 70



© Territorial, Voiron  
ISBN : 978-2-8186-2109-7 – ISBN version numérique : 978-2-8186-2110-3  
Imprimé par Reprotechnic, à Bourgoin-Jallieu (38) - Juin 2023  
Dépôt légal à parution

# Sommaire

## Partie 1

### Connaître le cadre de l'action territoriale

#### Chapitre I

##### Le cadre institutionnel ..... p. 9

##### A - L'administration territoriale de la République ..... p. 9

1. L'administration centrale et les autorités déconcentrées ..... p. 9

2. Les autorités territoriales décentralisées ..... p. 11

##### B - Les fonctions ..... p. 15

1. La répartition des compétences ..... p. 15

2. Les actions conjointes ..... p. 21

#### Chapitre II

##### Les deux fonctions de l'administration locale ..... p. 22

##### A - La réglementation ..... p. 22

1. Le périmètre d'intervention du règlement ..... p. 22

2. Les modalités d'application de la réglementation ..... p. 23

##### B - La gestion des services publics ..... p. 23

1. Les principes ..... p. 23

2. Les différents services publics ..... p. 25

#### Chapitre III

##### Les modes de gestion des services publics ..... p. 26

##### A - La gestion directe ..... p. 26

1. Les services de la collectivité ..... p. 26

2. Les régies ..... p. 27

##### B - La gestion déléguée (affermage, concession, délégation de service public...) ..... p. 28

1. L'affermage et la concession ..... p. 28

2. Les régies intéressées et partenariats ..... p. 29

#### Chapitre IV

##### Les contraintes ..... p. 30

##### A - Les règles de la comptabilité publique ..... p. 30

1. Les principes budgétaires et comptables ..... p. 30

2. La séparation de l'ordonnateur et du comptable ..... p. 31

##### B - Les contrats de commande publique (marchés publics) ..... p. 32

1. Les principaux types de contrats de commande publique et marchés ..... p. 32

2. La procédure de passation d'un contrat ..... p. 33

## Chapitre V

### Les moyens de l'action territoriale ..... p. 35

#### A - Les ressources budgétaires ..... p. 35

1. Les ressources « propres » ..... p. 36

2. Les ressources externes ..... p. 38

#### B - Les ressources humaines ..... p. 40

1. Les droits et obligations des fonctionnaires ..... p. 40

2. Les filières et cadres d'emploi ..... p. 41

*Je vérifie mes connaissances* ..... p. 44

## Partie 2

### Prendre ses fonctions

#### Chapitre I

#### Que recouvre la fonction de l'agent d'accueil ? ..... p. 47

##### A - Le métier ..... p. 47

##### B - L'environnement professionnel ..... p. 48

1. Les fondamentaux nécessaires à l'exercice de la fonction d'agent d'accueil ..... p. 49

2. Les obligations statutaires spécifiques au poste d'agent d'accueil ..... p. 51

#### Chapitre II

#### Quel est le cadre d'emplois dans lequel l'agent d'accueil

#### exerce son métier ? ..... p. 62

##### A - Le statut de l'agent d'accueil ..... p. 62

##### B - Les conditions d'exercice ..... p. 62

##### C - Le réseau relationnel ..... p. 63

##### D - Les responsabilités liées au poste ..... p. 64

##### E - La rémunération et les facteurs d'évolution du poste ..... p. 64

#### Chapitre III

#### Quelles sont les tâches, les qualités et connaissances professionnelles

#### à posséder ou acquérir ? ..... p. 66

##### A - Les missions principales de l'agent d'accueil ..... p. 66

##### B - Les qualités et connaissances de l'agent d'accueil pour exercer son activité ..... p. 66

1. Accueil physique ou téléphonique ..... p. 66

2. Informer et orienter les administrés vers les structures qualifiées ..... p. 68

3. Assurer les tâches administratives et mettre à jour la documentation ..... p. 69

4. Tableau récapitulatif des tâches et quelques conseils ..... p. 70

## Chapitre IV

### La boîte à outils de l'agent d'accueil ..... p. 72

#### A - Quelques outils pour aider l'agent d'accueil dans sa prise de fonctions ..... p. 72

1. Un organigramme du service et de la collectivité ..... p. 72
2. Un livret d'accueil ..... p. 73
3. Une formation d'intégration proposée par le CNFPT puis des formations tout au long de la vie professionnelle de l'agent d'accueil ..... p. 73
4. Autres propositions ..... p. 74

#### B - Autres outils utiles à l'exercice de la fonction de chargé d'accueil ..... p. 75

1. Ergonomie du poste et organisation de l'espace ..... p. 75
2. Recueil de données statistiques ..... p. 77
3. Le règlement intérieur ..... p. 77
4. Le règlement de fonctionnement du service ..... p. 80

#### C - Quelques conseils pour mieux communiquer autour de l'information transmise à l'agent d'accueil ..... p. 81

#### D - L'analyse de la pratique professionnelle ..... p. 84

1. L'exemple d'une action autour de la souffrance au guichet ..... p. 84
2. Quelques exemples de souffrance psychosociale et comment y remédier ..... p. 85

### Conclusion ..... p. 87

## Annexe I

### Modèle de formulaire de demande d'autorisation de cumul d'activités ..... p. 88

### *Je vérifie mes connaissances* ..... p. 89

## Partie 3

# Collaborer avec une nouvelle équipe

## Chapitre I

### Le savoir-être intégrant ..... p. 95

#### A - La désirabilité sociale ..... p. 95

#### B - Les codes implicites du savoir-être ..... p. 95

1. L'humilité ..... p. 96
2. L'observation, la curiosité et l'apprentissage permanents ..... p. 96
3. L'adaptation ..... p. 96
4. L'ouverture à la nouveauté et aux autres ..... p. 97

#### C - Quelle posture adopter ? ..... p. 97

1. L'aspect vestimentaire ..... p. 97
2. Soyez positif ..... p. 97
3. La polyvalence ..... p. 97
4. Formez-vous ..... p. 97
5. Cultivez votre réseau professionnel ..... p. 98
6. Faites reconnaître votre travail ..... p. 98

## Chapitre II

**Premiers pas sur son nouveau poste** ..... p. 99

A - Clarifier sa fonction ..... p. 99

B - Bâtir son plan de réussite ..... p. 99

1. Ce qu'il faut faire ..... p. 99

2. Ce qu'il ne faut pas faire ..... p. 100

C - Pour une meilleure organisation ..... p. 100

## Chapitre III

**La motivation** ..... p. 102

A - Qu'est-ce qui est le plus efficace : le « bâton » ou la « carotte » ? ..... p. 102

B - Comment « se mettre » à un travail fastidieux ? ..... p. 102

C - Peut-on réussir sans motivation ? ..... p. 103

## Chapitre IV

**La communication** ..... p. 104

A - Pour une meilleure communication ..... p. 104

B - Communiquer en situation de conflit ..... p. 104

## Chapitre V

**« Colorez » votre équipe** ..... p. 106

A - Le « rouge » ..... p. 106

1. À faire ..... p. 106

2. À éviter ..... p. 106

B - Le « bleu » ..... p. 107

1. À faire ..... p. 107

2. À éviter ..... p. 107

C - Le « vert » ..... p. 107

1. À faire ..... p. 107

2. À éviter ..... p. 107

D - Le « jaune » ..... p. 108

1. À faire ..... p. 108

2. À éviter ..... p. 108

E - Conclusion ..... p. 108

## Chapitre VI

**Comment manager ?** ..... p. 109

A - Manager... son manager ! ..... p. 109

B - Envisager un poste de manager ..... p. 109

**Conclusion** ..... p. 111

**Bibliographie** ..... p. 112

*Je vérifie mes connaissances* ..... p. 113

# Partie 1

## Connaître le cadre de l'action territoriale

Joël Clérembaux

**Avertissement**

Cette première partie est conçue comme un mémento destiné à exposer les éléments constitutifs de l'environnement législatif, réglementaire et jurisprudentiel dans lesquels s'inscrit l'action territoriale.

En raison du caractère lapidaire des informations, résultant du volume nécessairement limité de cette partie, les références juridiques sont précisées et des orientations bibliographiques sont proposées.

# Chapitre I

## LE CADRE INSTITUTIONNEL

La Constitution de la V<sup>e</sup> République (du 4 octobre 1958) définit les institutions et autorités qui composent le paysage de l'administration du territoire.

Un double mouvement caractérise cette organisation : déconcentration et décentralisation. La **déconcentration** est un déplacement géographique du pouvoir de décision de l'État vers les territoires.

Avec le mouvement de **décentralisation**, l'État transfère des compétences, des moyens et des agents à des entités qui constituent des personnes morales de droit public distinctes de l'État.

### A - L'administration territoriale de la République

Au cœur de l'administration territoriale, le **président de la République** est la clé de voûte des institutions : il assure le fonctionnement régulier des pouvoirs publics.

Le **Premier ministre** dirige l'action du **Gouvernement**, qui détermine et conduit la politique de la Nation.

Le **Parlement** est constitué de deux assemblées, l'**Assemblée nationale** et le **Sénat**, qui votent les lois, contrôlent le Gouvernement et évaluent les politiques publiques.

#### 1. L'administration centrale et les autorités déconcentrées

##### a) L'État le législatif et l'exécutif

###### > Le législatif

Le pouvoir législatif est bicaméral : il est partagé entre deux assemblées parlementaires :

- l'Assemblée nationale ;
- le Sénat.

L'Assemblée nationale dispose de pouvoirs plus étendus que ceux du Sénat :

- elle peut mettre en cause la responsabilité du Gouvernement en lui refusant sa confiance ou en votant une motion de censure ;
- en cas de désaccord avec le Sénat, le Gouvernement peut décider de donner à l'Assemblée nationale le dernier mot dans la procédure législative ;
- la Constitution attribue à l'Assemblée nationale une place prépondérante dans l'examen du projet de loi de finances se traduisant par une exigence de dépôt en première lecture devant l'Assemblée.

## > L'exécutif

### • Le président de la République

Le président de la République est élu pour cinq ans au suffrage universel direct (article 6 de la Constitution) ; il est détenteur des compétences suivantes :

- respect de la Constitution ;
- indépendance de l'autorité judiciaire ;
- droit de dissolution de l'Assemblée nationale ;
- nomination du Premier ministre ;
- convocation et ordre du jour du Conseil des ministres ;
- signature des ordonnances et décrets ;
- convocation du Parlement en session extraordinaire ;
- recours au référendum ;
- direction des armées ;
- négociation et ratification des traités ;
- promulgation des lois ;
- exercice du droit de grâce.

10

### • Le Gouvernement

Le Gouvernement est dirigé par le Premier ministre : il se compose de ministres nommés par le président de la République sur proposition du Premier ministre.

Le Gouvernement est chargé par la Constitution de déterminer et de conduire la politique de la Nation.

Le Premier ministre dirige l'action du Gouvernement (article 21 de la Constitution).

Il exerce une autorité politique sur les membres du Gouvernement qui se traduit par un pouvoir de coordination de l'action gouvernementale et d'arbitrage en cas de divergences. Le Premier ministre détient le pouvoir réglementaire et nomme aux emplois civils et militaires (article 21 de la Constitution).

## **b) Les autorités déconcentrées**

L'administration de l'État est déconcentrée dans le cadre de circonscriptions administratives.

### > Le préfet du département

Le préfet est le dépositaire de l'autorité de l'État dans le département.

Délégué du Gouvernement, il est le représentant du Premier ministre et de chacun des ministres ; il dirige, sous l'autorité des ministres, les services des administrations civiles de l'État.

En sa qualité de représentant de l'État, le préfet :

- veille à l'exécution des lois et des règlements dans le département ; il représente l'État en justice ;
- est responsable de la sécurité publique ; il est chargé du maintien de l'ordre et détient une responsabilité générale en matière de sécurité civile ;

# Partie 2

## Prendre ses fonctions

Marie-Laure Comard  
Bernadette Genestier

# Chapitre I

## QUE RECOUVRE LA FONCTION DE L'AGENT D'ACCUEIL ?

### A - Le métier

Vous venez d'intégrer un nouveau poste d'agent d'accueil.  
Vous êtes la première personne en contact avec les administrés de la collectivité.  
Vous reflétez l'image du service pour lequel vous allez travailler.  
Cette fonction d'agent d'accueil est donc stratégiquement importante.

Ce métier a évolué depuis une trentaine d'années. En effet, il a dû s'adapter aux réformes successives de l'action publique des territoires avec la complexification des organisations, des compétences et des finances publiques, comme par exemple, la réorganisation des territoires avec la mise en place des métropoles, la baisse des dotations d'État aux collectivités locales, etc.

Les enjeux des réformes actuelles vont dans le sens d'une baisse des dépenses publiques et d'une meilleure prise en compte des besoins des citoyens. C'est pourquoi le poste d'agent d'accueil axe ses priorités sur la qualité du service rendu aux administrés.

47

Cela s'est concrétisé par quelques textes et mesures phares :

- lois sur l'accès aux documents administratifs (**loi n° 78-753 du 17 juillet 1978**) ou sur la protection des données personnelles (loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 6 août 2004) ;
- mesures concernant le développement de l'administration électronique et celles de 2013 relatives à la simplification des démarches administratives (**loi n° 2013-1005 du 12 novembre 2013 habitant le gouvernement à simplifier les relations entre l'administration et les citoyens**) (<https://www.economie.gouv.fr/dgfip/faire-simple>)
- loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique et décret n° 2017-875 du 9 mai 2017 relatif à l'accès des personnes en situation de handicap aux services téléphoniques ;
- règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données personnelles.

Ces mesures permettent, par exemple, de garantir la confidentialité des éléments de la vie privée qui sont confiés à l'agent par les personnes qu'il accueille et de protéger leur accès (ex. : connaissance de périodes d'incarcération ou d'hospitalisation, de divorce pour faute, d'homosexualité, etc.) ; d'organiser à la demande des administrés, la transmission de l'ensemble des éléments constituant leur dossier (cf. chapitre sur le traitement des dossiers administratifs) ; de gérer la réception des demandes et l'enregistrement de celles-ci afin de respecter des délais de réponse (ex. : délais de deux mois à réception du courrier pour une administration pour répondre à une demande de traitement d'un dossier administratif telle qu'une aide financière), etc.

La fonction d'agent d'accueil s'est donc structurée et professionnalisée.

Vous reflétez l'image de votre collectivité aux personnes que vous accueillez. Aussi, vous devez constamment vous adapter aux exigences et aux besoins de celles-ci.

L'agent d'accueil peut être amené à travailler seul(e) ou en équipe, dans un accueil généraliste (mairie, département...) ou spécialisé (service petite enfance, service technique, cabinet du maire...). Aussi, cette fonction requiert des connaissances, des compétences et savoir-faire professionnels, des qualités humaines afin d'accueillir, d'écouter, d'informer et d'orienter au mieux les personnes qui se présentent.

Dans le cadre de ces missions, l'employeur peut adjoindre aux fonctions d'accueil des tâches de secrétariat (trier et classer des documents, saisir des courriers, prendre des rendez-vous, réserver des salles, des véhicules, des voyages, gérer des régies de recettes, etc.).

Aussi, pour intégrer ce poste dans de bonnes conditions et pour répondre au mieux aux missions qui sont confiées à l'agent, celui-ci doit se poser les questions suivantes :

- comment prendre sa place dans ce nouvel environnement professionnel ?
- quelles sont les tâches à exécuter au quotidien ?
- quelles qualités et connaissances professionnelles doit-il posséder et acquérir ?
- quels sont les outils qui peuvent l'aider dans la prise de son poste ?
- quels sont ceux qui contribuent à faciliter son travail, favoriser la qualité de vie au travail dans son espace d'activité et l'accompagner dans sa posture professionnelle ?

## B - L'environnement professionnel

En tant qu'agent territorial, vous arrivez dans un espace qui vous est peu, voire pas connu. Vous devez prendre connaissance :

- de votre collectivité et de son mode d'organisation (cf. chapitre « fonction publique territoriale ») ;
- de votre service (la hiérarchie, les collègues, le planning des horaires, le règlement intérieur de fonctionnement du service) ;
- de votre environnement administratif (les ressources humaines, la formation, le comité du personnel, la médecine du travail...) ;
- des outils et environnement de travail (le standard téléphonique, l'ordinateur et ses logiciels, la banque d'accueil, la photocopieuse, l'ensemble des codes d'accès pour ouvrir les logiciels) ;
- des activités qui vous sont confiées en rapport avec votre profil de poste et votre cadre d'emplois (liées à des missions obligatoires, comme par exemple l'état civil ou la protection de l'enfance pour le département, ou des missions facultatives, comme par exemple le service vie économique d'une commune) ;
- des ressources mises à votre disposition afin de faciliter votre intégration (par exemple, les moyens de déplacement les plus pratiques pour vous rendre à votre travail à moindres frais, avec des participations financières possibles de votre employeur pour favoriser les déplacements peu ou pas polluants).

Comme vous êtes agent d'accueil au sein d'une collectivité territoriale, vous exercez une mission de service public. Vous travaillez donc dans le respect d'un ensemble de règles fondamentales permettant d'œuvrer pour l'intérêt général des citoyens.

# Partie 3

## Collaborer avec une nouvelle équipe

Fabrice Anguenot

La prise de poste nécessite une congruence optimale entre l'agent nouvellement recruté et la structure qui va l'employer. Deux mondes, deux manières de voir, deux cultures vont devoir, par « frottements » réciproques, trouver le juste équilibre pour fonctionner ensemble.

La prise de fonction devient, par définition, un enjeu stratégique partagé. Elle l'est à la fois pour le salarié, car il est préférable que les situations auxquelles il va être confronté ne viennent pas entamer sa motivation et son envie de progresser, et pour la structure, qui a fait un pari sur cette nouvelle embauche. Ainsi, accompagner l'agent durant sa prise de fonction, c'est lui permettre d'être rapidement opérant, de développer ses talents et, surtout, de rester motivé. Autant dire que réussir cette étape d'intégration est un enjeu de taille, puisqu'il s'agit de mettre en phase la personnalité intrinsèque du collaborateur avec son environnement professionnel. Et lorsqu'on sait que notre environnement professionnel influence durablement nos motivations, nos missions, notre relationnel, notre rôle au sein de l'équipe, notre appréhension de la culture de l'entreprise... il apparaît comme primordial de faciliter au maximum cette étape, et de ne surtout pas négliger l'accueil du nouveau venu.

C'est, en filigrane, la notion de compétence comportementale qui se joue sur cette période d'essai. De manière un peu abusive, on réduit souvent la notion de compétence à la simple maîtrise d'un savoir-faire technique, alors que la compétence comportementale relève, elle aussi, d'un véritable savoir-faire, certes de nature un peu différente. Dans le cas d'un jeune diplômé, il sera davantage question d'évaluer sa personnalité au regard de son potentiel d'apprentissage, ou encore ses savoir-être en lien avec les attentes de la structure, tout en différenciant quelque peu la question des savoir-faire techniques. Il en sera quasiment de même pour le professionnel expérimenté : le regard que ses pairs porteront sur lui sera une combinaison entre sa personnalité (communication, posture...) et ses comportements techniques et stratégiques en situation de travail.

On voit assez bien, à travers ces premiers éclairages, qu'occuper un nouveau poste, dans le cadre d'une promotion professionnelle ou d'une nouvelle embauche, n'est pas chose aussi facile et naturelle qu'il y paraît.

# Chapitre I

## LE SAVOIR-ÊTRE INTÉGRANT

### A - La désirabilité sociale

Qu'il s'agisse d'un entretien d'embauche, d'une rencontre amoureuse, ou d'une présentation professionnelle, dans de nombreux actes de la vie quotidienne, nous faisons l'effort de nous présenter sous un jour favorable. C'est l'expression de notre propre désirabilité sociale. Lors d'un entretien en tête-à-tête, le recruteur expérimenté repérera aisément la tendance du candidat à se présenter sous un angle avantageux, ou socialement désirable : costume ou tailleur de rigueur, cheveux bien ordonnés... Certaines de ces potentielles recrues iront même plus loin en donnant systématiquement ce qu'elles imaginent être la réponse attendue, en fonction du poste à pourvoir. Par ailleurs, il est assez fréquent de vouloir répondre de manière à séduire ses interlocuteurs. Dans la plupart des cas, cette attitude est inoffensive et, si l'on y réfléchit un peu, une petite dose de désirabilité sociale peut même représenter un atout, notamment pour les commerciaux ou, plus largement, pour des postes en relation avec du public. Cependant, la véritable nature de la personne recrutée n'apparaîtra que bien plus tard, parfois trop tard.

Ainsi il existe toujours une part d'inconnu et de risque dans un recrutement. Le nouvel agent sera-t-il capable de s'adapter (rythme, culture...) ? D'apprendre une somme considérable de nouvelles données ? De s'intégrer dans l'équipe ? etc. Le candidat voudra assurément rassurer le recruteur sur les savoir-être qu'il maîtrise, tout autant que sur ses compétences techniques. Il lui sera en général demandé d'illustrer les situations vécues par des exemples, afin de distinguer, dans ses réponses, une vraie capacité de nuance et d'ouverture, et donc un aperçu le plus juste possible de sa posture.

Afin de bien préparer votre prise de poste (si vous ne l'avez pas déjà fait en préparant votre entretien d'embauche), vous aurez tout intérêt à vous poser quatre questions essentielles, en lien avec votre passé professionnel :

- comment ai-je réfléchi à une solution, pris une décision, anticipé ?
- comment ai-je communiqué, argumenté, écouté, convaincu ?
- comment ai-je collaboré, partagé mes interrogations, mes connaissances ?
- comment ai-je agi, géré mon temps, me suis-je organisé, quelles initiatives ai-je prises ?

Cette réflexion vous permettra sans nul doute de faire le point, de manière à réitérer (ou pas) certains de vos comportements qui vous ont été favorables (ou préjudiciables).

### B - Les codes implicites du savoir-être

Au-delà d'une attitude conventionnelle de base, commune à toute vie en société (« bonjour », « merci »...), il existe des codes implicites et facilitateurs pour une meilleure intégration. Ces codes principaux peuvent se décliner en quatre catégories.

## 1. L'humilité

En effet, rien de plus désagréable, pour votre tuteur ou responsable, que de s'entendre répondre, à chaque nouvelle information qu'il vous communique, que « vous connaissez », que « vous avez déjà vu » ou « eu l'occasion de faire ». C'est le meilleur moyen de vous retrouver assez rapidement seul et sans l'aide de quiconque. Même si votre intention était louable, dans le sens où vous souhaitiez faire bonne impression en montrant que l'environnement de travail présenté ne vous était pas inconnu, sachez doser vos interventions. Vous avez de toute façon beaucoup de choses à apprendre. Vous ne connaissez pas l'ensemble de l'équipe, la culture de la structure, les relations qu'entretiennent les agents entre eux, les rôles et fonction de chacun, les interdits, les non-dits, etc. Gardez à l'esprit qu'en aucun cas vous montrer humble ne signifie être faible ou ignorant.

## 2. L'observation, la curiosité et l'apprentissage permanents

Imaginez-vous à la place de la personne qui vous accompagne dans votre prise de poste : elle est peut-être régulièrement sollicitée pour guider les nouveaux venus. Si elle en a accompagné plusieurs, elle a certainement eu des réussites, mais aussi des échecs. Dans ce second cas, il est probable qu'elle ne livre pas tous ses « secrets » aussi simplement que cela. Elle restera peut-être sur la réserve, attendant de voir si elle a en face d'elle un agent qui s'intéresse, qui pose des questions et qui cherche à élargir son horizon professionnel. C'est parfois au prix de nombreux efforts de votre part que les portes commenceront à s'ouvrir. On vous intégrera alors plus facilement, on vous confiera d'avantage de tâches en autonomie... Bref, on aura évalué votre savoir-être et votre capacité à intégrer les informations et les comportements attendus, pour ensuite les répliquer dans les tâches quotidiennes. Soyez curieux et demandeur, mais sachez également trouver des solutions par vous-même, de manière à ce que, petit à petit, vous n'alliez consulter votre responsable que pour obtenir les validations nécessaires ou de principe.

## 3. L'adaptation

C'est une injonction implicite, et cela pour différentes raisons mais, pour n'en citer qu'une, pour l'optimisation des moyens. Rien n'est immuable. Soyez souple, mais pas seulement dans votre capacité à faire des heures supplémentaires ou à vous porter volontaire pour telle ou telle tâche ingrate. Être souple signifie être capable de s'adapter à de nouvelles procédures, à une nouvelle équipe ou à un nouvel environnement de travail, ateliers, cuisines, bureaux... Il est parfois difficile de se réadapter ou de se remettre en question, mais refuser le changement ou « râler » n'arrange en rien la situation, vous courez même le risque de vous voir affublé d'une étiquette dont il vous sera difficile de vous défaire. De plus, il est peu probable que ce type d'attitude vous permette d'être positionné sur de nouveaux projets même si, par ailleurs, vous êtes le plus compétent de l'équipe. La hiérarchie préférera souvent un agent « moins compétent » mais capable de travailler en équipe à un agent « très doué » mais doté d'un tel tempérament qu'il ne peut travailler que seul.

Attention cependant à ne pas vous « suradapter », autrement dit à faire passer les besoins de la structure avant les vôtres, au risque de nier vos propres limites.

Je prends mon poste de...

# agent d'accueil

Acquérir, en 100 pages, un savoir-faire qui vous rendra directement opérationnel : rédigé dans un style synthétique, clair et direct, illustré d'exemples, enrichi de conseils et d'astuces d'experts, de cas pratiques et de quiz, Je prends mon poste d'agent d'accueil, dans la collection « Les 100 premiers jours », vous permettra d'aborder sereinement votre nouvelle fonction ou de perfectionner vos connaissances.

Véritable vade-mecum, ce livre décrit le métier, l'environnement professionnel, les principales missions, les qualités et connaissances professionnelles de l'agent d'accueil, ainsi que les outils utiles ou indispensables pour mener à bien ses tâches.

Rédigé par des professionnels des collectivités et du management, l'ouvrage traite de la prise de poste de l'agent d'accueil sous tous ses aspects :

- Les savoirs : rappel des concepts fondamentaux de la fonction publique, de la législation et de la réglementation.
- Les savoir-faire : des outils, des méthodes, de nombreux éléments concrets et des conseils très utiles pour répondre de façon pédagogique et claire aux questions que se pose l'agent et l'aider dans sa prise de fonction.
- Les savoir-être : les comportements adéquats, les qualités relationnelles et personnelles, le positionnement au sein d'une équipe, la création de l'émulation et de l'esprit d'équipe.

**Un accompagnement indispensable dans votre prise de poste !**

## Les auteurs

- **Fabrice Anguenot**, formateur consultant, en management et usages numériques
- **Joël Clérembaux**, consultant-formateur auprès de collectivités territoriales
- **Marie-Laure Comard**, directrice générale adjointe Direction des Solidarités et du Renouveau Urbain ville de Saint Priest et de son Centre Communal d'Action Sociale
- **Bernadette Genestier**, directrice Relations Citoyens et cheffe de projet Gestion Relation Usager ville de saint Priest

**territorial** éditions

CS 70215 - 38501 Voiron Cedex - Tél. : 04 76 65 87 17 - boutique.territorial.fr  
Copyright Territorial Éditions - Reproduction interdite

ISSN : 2431-8515 - ISBN : 978-2-8186-2109-7