



Agents d'accueil

## Le premier contact avec le département

D'humeur égale, souriants, efficaces et rapides... Pas toujours facile d'être agent d'accueil. À ces postes indispensables se côtoient des profils très variés.

**"Conseil Général bonjour!"**

La voix tonitrue du standard téléphonique rue de l'Étang Saint Vigile, c'est lui : Jean-Louis Joly, qui, avec sa collègue Corinne Charbois, occupe l'un des deux postes du site. Les deux agents d'accueil reçoivent en moyenne 200 appels chacun dans la journée, auxquels s'ajoutent ceux interceptés par Corinne Castanier sur le site de Perrigny (soit au total environ 500 appels quotidiens). À Auxerre comme à Perrigny, l'accueil téléphonique se double d'un accueil physique avec, au besoin, accompagnement des visiteurs dans les services. Une tâche élastique qui demande

à la fois de l'écoute, de la précision, de la patience... et un sourire permanent.

« Leur travail est primordial et ils ont des contraintes maximales, reconnaît Pierre Etienne, sous-directeur de la Logistique et des Bâtiments du Conseil Général. La pression est constante et ils n'ont pas le droit de ne pas être en forme, pas le temps de boire un café, de discuter et s'ils vont aux toilettes, ils doivent en informer leurs collègues... » À cela on peut ajouter une obligation de résultat : « Les gens qui appellent le standard doivent obtenir une réponse dans les trois à six sonneries, poursuit Pierre Etienne. Au-delà, ils ont l'impression qu'on les fait attendre. C'est pourquoi, tout en étant disponibles et aimables, les agents d'accueil doivent savoir écouter les communications. C'est un jonglage permanent. »

**Pas le temps de dire « ouf » !**

Pas le temps de dire « ouf » que le standard sonne à nouveau. Et que dire des heures de pointe... « L'accueil téléphonique est ouvert de 8h à 18h 30 sans interruption (9h-12h - 14h-17h pour l'accueil physique) et à partir de 9h 30 ça monte en puissance jusqu'à 11h 30, pour reprendre de 14h 30 à 16h 30 », précise Jean-Louis Joly. En plus des heures de



Jean-Louis Joly à Auxerre

Audrey Delage à Sens



pointe il y a aussi des... jours de pointe : difficile de bouger de son siège en période d'inscription pour les transports scolaires, de demandes de bourse ou la veille des congés d'été...

Corinne Charbois garde le sourire : « L'avantage de ce travail c'est que l'on connaît ainsi l'ensemble des services du Conseil Général. » Alors bien sûr il y a les bavards, « qui n'écoutent rien même si on leur parle », les indécis « qui ne savent pas quel service ils doivent joindre » et les mécontents, lorsque leur appel à une personne absente qui n'a pas fait de transfert téléphonique sur un autre poste revient au standard...

Hormis cet accueil physique et téléphonique, les agents d'accueil d'Auxerre tiennent à la disposition du public un certain nombre de formulaires (bourses, colonies de vacances, subventions aux communes...), assurent la surveillance du site (caméras), gèrent les entrées et sorties du parking, de la pyramide et la réservation des salles (80 à 90 par mois).

**« Changer de poste? Surtout pas! »**

Mais les services du département ne sont pas tous centralisés sur les sites d'Auxerre et de Perrigny. Il y a également les six Unités territoriales de solidarité (UTS) et les six Agences territoriales routières (ATR); chacune dotée de ses propres agents d'accueil gratifiés de leurs spécificités. Aux UTS de Sens et de l'Auxerrois, par exemple, deux métiers cohabitent : agent d'accueil standardiste chargé de l'accueil téléphonique et physique, et agent d'accueil social chargé d'effectuer les pré-entretiens des personnes (travail accompli par un même agent dans les UTS de Puisaye-Forterre, du Migennes-Jovinien, de l'Avallonnais et du Tonnerrois).

Dans son box de verre (pour des raisons de sécurité), Carole Guedili est chargée

de l'accueil téléphonique et physique du public de l'UTS du Sénonais, tous services confondus (social, de l'enfance, PMI, direction de l'Insertion); soit environ 90 agents et au minimum une centaine d'appels et une trentaine d'accueils physiques par jour. « J'écoute les demandes des personnes, les oriente, prends des messages, les fais patienter dans les salles d'attente. Le principe étant que l'attente soit réduite dans le sas. » Entrée au Conseil Général en 1993, Carole Guedili a toujours été agent d'accueil. « J'aime ce contact avec les gens; c'est enrichissant. Écouter leurs demandes, les aider... Ce travail est très intéressant. Parfois certaines personnes viennent nous informer que les choses se sont arrangées et c'est valorisant. » Proposition lui a d'ailleurs déjà été faite de changer de poste avec à chaque fois la même réponse : « Surtout pas! »



Carole Guedili à Sens

**« Nous devons rester à notre place »**

Carole Guedili adresse une grande partie des appels et des visiteurs aux agents d'accueil chargés des pré-entretiens. Parmi ceux-ci, Audrey Delage, chargée du secteur Sens rural. « Je fais le point avec les personnes sur leur situation afin de les orienter vers le service adapté, aussi bien au sein du Conseil Général qu'à l'extérieur vers des partenaires. » Chaque jour elle réalise une vingtaine de pré-entretiens, téléphoniques ou physiques.

« L'agent d'accueil chargé du pré-entretien clarifie les demandes et aide les personnes à préparer l'entretien suivant », précise Béatrice Tinell, coordinatrice de l'action sociale territoriale. Elle remplit un formulaire qu'elle transmet ensuite à l'assistante sociale. Celle-ci connaît ainsi déjà les demandes et peut commencer directement son évaluation (diagnostic social) pour les analyser et les traiter. Ce qui séduit le plus Audrey Delage dans son métier? « La richesse des informations que l'on accumule; ma première difficulté lorsque j'ai commencé, c'était de me demander si j'al-

lais être crédible. Les gens se trouvent face à une institution; il faut qu'ils partent avec des informations. » Elle se souvient de sa première intervention, « une dame veuve au téléphone qui me racontait avec beaucoup de chagrin comment elle avait trouvé son mari décédé; en fait elle avait juste besoin de parler. Cela m'a glacé. Nous sommes obligés de nous forger une carapace car nous devons rester à notre place. »



Corinne Charbois à Auxerre

**« J'aime la pluralité des tâches »**

Peut-être moins besoin de compassion mais là encore de beaucoup d'écoute dans les Agences territoriales routières... À l'ATR de Sens (58 agents), « nous nous occupons de tout le réseau routier départemental sur les neuf secteurs de Sens (1 100 km), indique Chantal Vidal, la chef d'agence. Cela comprend l'entretien courant des routes départementales, de la chaussée, le fauchage, la gestion du domaine public, des ouvrages d'art, la surveillance des chantiers d'investissement... auxquels s'ajoute le conseil auprès des élus en matière de sécurité routière. »

Chargée de l'accueil du public (élus et entreprises majoritairement), Maryline Violette est également le relais entre les agents sur les routes, les chefs d'équipe et la direction des ressources humaines. Son travail : « Réceptionner le courrier et le distribuer aux contrôleurs, traiter la messagerie électronique, frapper le courrier, effectuer le classement, assurer l'accueil téléphonique et physique, gérer les dossiers du personnel (fiches de paie, demandes de formations, de concours, doléances...) et l'agenda de la chef d'agence. » Ce qui lui plaît : « La pluralité des tâches, le contact et l'aspect organisationnel. »

Ils sont à des postes clefs et parfois on ne les voit pas. Les agents d'accueil font tout pour servir le public au mieux.

**Nathalie Hadrbolec**  
contact@nathalie-hadrbolec.com