

Ce guide est destiné à l'usage des conseillers et autres personnels travaillant dans les différentes cités des métiers du Réseau international des Cités des métiers et ne peut être utilisé dans un autre cadre sans autorisation et mention du soutien dont il a bénéficié.  
Il ne reflète que les points de vue du Réseau des Cités des métiers ; la commission européenne n'est pas responsable des informations qu'il contient.

## sommaire

### Edito

#### L'accueil dans une Cité des métiers : un accueil personnalisé au service de la diversité de la demande.

Le point de vue de l'autorité de label

#### Les enjeux de l'accueil

##### Une diversité de situations

Les modes d'organisation de la fonction accueil

Les configurations spatiales de l'accueil

Soigner l'ambiance et l'atmosphère

Adapter l'accueil aux contraintes du lieu

##### Le périmètre de la fonction

Marquer la frontière entre accueil et conseil

##### Une multiplicité de savoirs, de savoir-faire et de savoir-être

Des savoirs

Des savoir-faire

Des savoir-être

##### Se former aux fonctions d'accueil dans les Cités des métiers

Trois points communs à toutes les Cités des métiers

Ce guide a été réalisé dans le cadre du projet AMPLI ; il est le fruit d'un travail collectif transnational, impliquant les partenaires suivants :

Città dei Mestieri e delle professionni di Milano, Milan  
Città dei Mestieri e delle professionni di Genova, Gênes  
Città dei Mestieri e delle professionni di Roma e Lazio, Rome et Lazio

Cidade dos Profissoos do Porto, Porto  
Porta 22, Espai de Noves Ocupacions, Barcelone  
Ciudad de los oficios, Bidasoa Activa, Irún  
Association Réseau Cité des métiers  
Réseau des métiers des Pays gardois  
Cité des métiers de Côtes d'Armor

Cité des métiers de Genève  
Cité des métiers de Haute-Normandie  
Cité des métiers de Marseille/ PACA  
Cité des métiers de Saint-Quentinois  
Cité des métiers de Seine-et-Marne  
Cité des métiers de Nord Franche-Comté, Belfort  
Cité des métiers de Limoges et du Limousin  
Cité des métiers de l'Orne  
Cité des métiers de Nanterre  
Cité des métiers du bassin de La Rochelle  
Cité des métiers de Saint Quentin en Yvelines  
Cité des métiers de la région mulhousienne



Cette publication a été réalisée avec le soutien financier du Fonds Social Européen - Actions Innovantes Transnationales - Compétitivité régionale et emploi - 2007-2013 Axe 4 - Mesure 3.

-Projet Ampli (Amélioration mutuelle de la performance des lieux intégrés) convention n°2010-H43-UO.

Groupe de travail piloté par Pascale Albaret  
Coordination : Cité des métiers de Paris La Villette, Universcience  
Coordination éditoriale : Bernadette Thomas – Copyright C. 2010, Paris





# L'accueil

**dans une Cité des métiers**



Edition 2011 dans le cadre du projet Capa-Cités  
financé par le Fonds d'expérimentation de la jeunesse



**Pascale Lampert**

manager de la Cité des métiers et de la formation de Genève

**Denis Hebert**

manager de la Cité des métiers de Haute-Normandie

*"On n'a jamais une deuxième occasion de faire une bonne première impression". (David Swanson)*



- L'accueil constitue une fonction essentielle, parce qu'il reflète l'image et les valeurs d'une Cité des métiers. Nulle borne interactive, nul panneau d'affichage ne viendra chez nous remplacer la relation humaine, pas plus que le diagnostic qui découle de cet échange.

La qualité de l'accueil est une ambition qui s'impose à chacun d'entre nous, puisque dans la plupart de nos Cités des métiers, il s'agit d'une mission partagée par nos professionnels ; mais aussi et surtout, parce que ce premier contact est déterminant

pour la suite. En effet, réussir cette étape, c'est créer les conditions d'un bon aiguillage vers nos services et nos ressources et c'est aussi mettre l'utilisateur dans les meilleures dispositions pour aller de l'avant.

Dans un contexte de crise qui accroît le sentiment d'inquiétude, il est essentiel en effet que tout soit fait pour créer les conditions d'un accueil de qualité.

Cela ne va pas de soi et il faut sans cesse se remettre en question : se former, partager les expériences, les bonnes pratiques...

Réfléchir aux aménagements des espaces, soigner l'ambiance par le choix du mobilier, des couleurs ou encore d'un fond sonore musical, prendre en compte la situation des adultes, hommes et femmes sans solution de garde, réduire les temps d'attente, voilà autant de sujets qui mobilisent et fédèrent nos équipes. Des défis qui, au fond, nous sont posés quotidiennement.

Ce guide, à l'usage des personnes en charge de la fonction d'accueil, a pour objet de donner des clés communes, en suggérant des possibles pour améliorer et optimiser l'accueil, quelles que soient les spécificités propres à chacune des Cités des métiers.

# L'accueil dans une Cité des métiers : un accueil personnalisé au service de la diversité de la demande

- Extraits de la charte des Cités des métiers:

«La Cité des métiers est ouverte à toutes les démarches, que l'entrée soit une question clairement formulée ou un problème exprimé par ceux qui ne savent plus quelle question poser, tant ils sont en décalage par rapport aux règles du jeu et, par conséquent, aux dispositifs existants.»

«La Cité des métiers intervient sur tous les champs de la vie professionnelle. Elle a donc pour vocation d'accueillir tous les publics quels que soient le statut, l'âge, le niveau d'étude ou de qualification, ou l'appartenance à une catégorie professionnelle ou géographique.»

«Une Cité des métiers est centrée sur la demande, la question, le problème de l'usager, et non sur les institutions et leurs services. Ce qui compte, ce n'est pas de remplir "la" prestation de "son" institution, mais que l'usager puisse ouvrir sa problématique, lui redonner sens et se réapproprier une stratégie d'action grâce à l'information et au conseil les plus larges ».

«Dès l'entrée, l'usager doit percevoir que cet espace est fait pour lui. C'est ainsi qu'une attention toute particulière est apportée à l'atmosphère du lieu, son architecture, son mobilier, sa signalétique qui doivent signifier le respect de l'usager.»



## Le point de vue de l'autorité de label

### En quoi cette question de l'accueil peut-elle et doit-elle y traitée spécifiquement ?

Le plus important à comprendre est que dans le concept « Cité des métiers », l'accueil n'est pas seulement une « fonction » parmi d'autres : le cœur de métier est justement d'accueillir au mieux les usagers avec leurs préoccupations, de leur donner l'opportunité de les exprimer au mieux, surtout si elles sont difficiles à formuler. En effet, le travail de clarification des besoins, des envies, des inquiétudes sous-jacentes à une transition professionnelle est un des éléments déterminant dans la qualité des conseils et des réponses que l'on peut fournir.

### Bien accueillir, un objectif transversal

Dans une Cité des métiers, l'accueil est partout : la qualité de l'accueil vient de la disponibilité, des postures d'écoute bienveillante et d'empathie, de la conception des espaces, des offres d'ateliers, d'événements et de clubs, mais aussi des choix de mobilier, d'horaires, de signalétiques. Cette préoccupation se retrouve dans la charte des Cités des métiers, mais se décline aussi dans les expériences réelles des Cités des métiers elles-mêmes. En voici trois exemples :

- **En termes de posture des personnels**, mettre en place une « écoute bienveillante » n'est pas qu'une affaire de mots. Aussi bien au premier accueil, sur les pôles de conseil ou lors des ateliers, il s'agit de faire comprendre aux personnes que nous sommes là pour les écouter, pour les aider à mieux formuler ou reformuler la préoccupation qui les a conduit là. Cela signifie des formations (en particulier via des situations de double écoute), des critères de qualité et surtout une clarification des protocoles d'entretien, car il faut aussi poser des gardes-fous (plus les personnes perçoivent de l'empathie, plus il y a des risques de déception).
- **En termes de conception des espaces**, le fonctionnement en « open space » part de l'idée de permettre à tous les utilisateurs d'une Cité des métiers de pouvoir visualiser dès l'entrée l'ensemble des possibilités offertes, y compris les entretiens de conseil sans rendez-vous. De même, en ce qui concerne le mobilier et son agencement, il faut qu'ils favorisent des ambiances de travail en petit groupe sans gêner pour autant les usages individuels. Aujourd'hui, plus qu'une simple bibliothèque multimedia offrant en plus des pôles de conseils, les nouvelles Cités des métiers veulent aussi offrir des ambiances de cafés-projets, voire de maisons des associations.
- **En termes de signalétique**, les enjeux sautent aux yeux. Un des principes essentiels d'une Cité des métiers, c'est l'organisation en Pôle de conseil : leurs noms et leurs enseignes doivent directement fonctionner comme miroirs des préoccupations des personnes. Ainsi, le premier niveau de signalétique d'une Cité des métiers doit refléter ce pourquoi on vient là. L'idée est bien que cette reformulation soit directement appréhendée par toutes les personnes dès l'entrée. Il en va de même de l'accueil téléphonique et sur le web qui se doit d'être à la fois clair, explicite et bienveillant.

Il serait sans doute réducteur de prétendre que c'est dans l'esprit et la qualité de l'accueil que réside la spécificité des Cités des métiers : Bien sûr, c'est tout autant l'assemblage de compétences, d'outils et de ressources qui constitue leur particularité, mais ce qui rend cet assemblage décisif en terme d'efficacité, c'est le fait qu'il soit organisé et pensé en fonction des demandes et des besoins des publics, de la façon dont les personnes formulent leurs préoccupations. Et de fait, l'analyse de la pertinence de l'accueil au sens large peut servir de fil rouge à un diagnostic de qualité d'une Cité des métiers.



## Les enjeux de l'accueil

- Le premier accueil au sein d'une Cité des métiers est une étape importante dans le parcours de l'utilisateur, car il s'agit de son premier contact avec la Cité des métiers. C'est pourquoi, il faut veiller à la qualité de cet accueil, car il est porteur de l'image, de la philosophie, des valeurs et de l'état d'esprit de la Cité des métiers. Il est bien différent d'un accueil classique, centré sur les besoins et les questions de l'utilisateur, et non sur les services offerts par telle ou telle institution.

Le temps généralement imparti à ces premiers échanges étant relativement bref, cela invite à réfléchir collectivement à la façon d'y répondre.

L'objectif de ce premier accueil est de clarifier la demande de l'utilisateur et de proposer en réponse, un parcours individualisé dans la Cité des métiers.

Point stratégique de la Cité des métiers, les missions de l'accueillant sont multiples. Il centralise l'information, recueille la demande de tous les utilisateurs. Il anime et gère l'espace.

Quelles que soient ses autres attributions, son objectif premier est de permettre à l'utilisateur d'utiliser au mieux toutes les ressources mises à sa disposition sur l'espace. Parce qu'il est au contact de l'utilisateur, l'accueillant est en première ligne pour détecter ses besoins. Selon Chiara Tentori, chargée d'accueil à la Cité des métiers de Milan, il faut se montrer capable d'adapter son vocabulaire, son niveau de langage, afin de faire coïncider la demande de l'utilisateur avec la terminologie (les codes) de la Cité des métiers. Il s'agit à la fois de s'adapter à la diversité des publics et à la multiplicité des demandes exprimées.

## INTERVIEW



**Maryse BOURNEL** - *secrétaire documentaliste au CRIJ en charge de l'accueil à la Cité des métiers de Limoges et du Limousin.*

### *Peut-on parler d'une spécificité de la fonction accueil en Cité des métiers ?*

Certainement. La fonction accueil est variée, complexe, évolutive et soumise à un environnement en perpétuel changement.

Pour répondre efficacement à la diversité des usagers et à la multiplicité des demandes, il faut sans cesse s'adapter.

La personne en charge de l'accueil doit être capable de mettre cette demande en relation avec les moyens et les services déployés par la structure. Elle doit être à même de faire le lien entre les demandes et les missions, les ressources, les outils proposés au sein de l'espace accueil.

Certaines demandes peuvent nous confronter à nos limites, dès lors que les moyens mis à disposition ne sont pas complètement adaptés, comme par exemple, la réalisation d'un Curriculum Vitae en urgence. Ce qui ne se fera pas chez nous peut trouver une réponse ailleurs et c'est pourquoi, il est nécessaire de connaître les organismes les plus proches qui seront en capacité d'y répondre.

De même, pour les usagers qui maîtrisent mal les savoirs de base ou qui sont peu familiers de l'outil informatique, il faut être en mesure de déceler les difficultés qu'ils pourraient rencontrer sur l'espace, d'apprécier leur degré d'autonomie, afin de savoir «comment et jusqu'où les accompagner»....

Cela suppose de bien connaître les ressources disponibles à la Cité des Métiers et de se les approprier, afin d'apporter des réponses adaptées.

Par ailleurs, prendre le temps d'expliquer au public ce qu'il va pouvoir trouver au sein de la Cité ne doit pas empêcher de gérer les flux. C'est un équilibre à trouver...

### *Quelles sont selon vous les conditions à réunir pour réussir cet accueil ?*

La configuration de l'espace peut être un facilitateur ou un frein. A Limoges, la configuration constitue un lien facilitateur. Le «pôle» accueil est intégré à la plateforme, l'espace est ouvert et permet vision globale, tant pour les conseillers que pour le public.

La communication est ainsi facilitée. Les personnes se sentent libres de faire des allers retours entre les conseillers, l'accueil, les ressources, pour parfois être réorientées dans l'espace ou reprendre une nouvelle recherche.

Cette configuration permet d'avoir un lieu très vivant, un lieu «d'inter relations».

J'ai envie de dire qu'il s'agit à la fois d'une fonction de médiation et de communication.

# Une diversité de situations

- Deux facteurs principaux conditionnent le travail des chargés d'accueil : le partenariat et le lieu physique qui sont différents d'un territoire à l'autre. Or, ce sont ces facteurs qui induisent les choix d'organisation du travail et influent sur l'aménagement des espaces et les conditions de travail.

## • • • Les modes d'organisation de la fonction accueil

- Dans la réalité, on observe trois modes d'organisation de la fonction d'accueil qui résultent d'une décision managériale, reflétant un choix volontaire, mais parfois le choix est imposé par la faiblesse du partenariat. Selon qu'on estime ou non important que cette fonction soit assurée par tous les membres de l'équipe, qu'ils soient conseillers, ou qu'ils occupent des fonctions de « back office », le mode d'organisation et le profil des personnes est différent.



Certains managers ont choisi de faire de cette activité d'accueil une véritable fonction à plein temps, avec fiche de poste précise. Les chargés d'accueil ont alors comme responsabilité principale d'accueillir, de renseigner et d'orienter le public dès son arrivée. Le plus souvent, des tâches complémentaires viennent s'ajouter (réponses téléphoniques, suivi statistique, accompagnement à la consultation de ressources, l'aide à l'utilisation d'Internet, sécurité, surveillance d'un espace enfant)...

D'autres managers ont fait le choix d'une fonction d'accueil partagée, avec une rotation des conseillers et des personnels de back office. Ce renouvellement des intervenants exige de chacun de bien connaître les ressources et le public et de faire le lien au moment de la rotation. Dans certaines Cités des métiers, le poste d'accueil est considéré comme un « Pôle » à part entière et est organisé au même titre que les Pôles de conseil, c'est à dire avec un coordinateur chargé de faire le lien avec les conseillers et les autres personnels de la Cité des métiers qui remplissent à tour de rôle la fonction.

Dans ces deux derniers cas, le choix d'organisation met en évidence l'existence de profils différents chez les chargés d'accueil.



## INTERVIEW



### Alain Jouneau

*manager de la Cité des métiers de Limoges et limousin*

Dans la mesure où nous comptons une cinquantaine de conseillers actifs sur la plateforme, nous sommes portés à mettre l'accent sur le rôle de l'accueil qui, chez nous, pourrait devenir un pôle à part entière. En effet, ce «pôle accueil» revêt un aspect stratégique dans notre Cité des métiers. Il centralise l'information, recueille la demande de tous les usagers qui arrivent à la Cité, il anime et gère l'espace, telle une véritable tour de contrôle.

Pour remplir son rôle de régulateur, il doit en permanence visualiser son espace. S'il constate qu'un pôle est saturé, il peut utilement en profiter pour informer l'utilisateur des prochains événements et des nouveautés susceptibles de l'intéresser ou encore le diriger vers la salle de ressources multimédia.

C'est cette vision panoramique des choses qui lui permet d'être en même temps utile aux conseillers. Nous n'avions pas pris cet aspect suffisamment en considération au moment du lancement. De fait, nous avons rapidement été amenés à modifier l'orientation de notre banque d'accueil, de façon à faciliter le travail du chargé d'accueil.

Chez nous, une cinquantaine de conseillers se relaient sur les quatre Pôles.

Pour certains, cette présence n'excède pas une demie journée par mois. De ce fait, le chargé d'accueil est souvent amené à faire le lien entre les anciens et les nouveaux et présenter aux équipes les nouveaux collègues partenaires qui rejoignent l'espace. Son rôle centralisateur est donc particulièrement stratégique dans une Cité des métiers comme la nôtre.

Informar, renseigner, mais pas seulement, car il arrive qu'il soit amené à effectuer un recadrage, à rappeler le respect des règles. A l'accueil, vous devenez quelque part porteur du cadre et des règles de vie de la Cité.

## • • • Les configurations spatiales de l'accueil



L'organisation la plus fréquente est celle de la plateforme unique, de plain pied, éventuellement dotée d'une mezzanine, dont la taille et l'équipement varient selon les sites d'implantation des Cités des métiers. C'est le cas notamment des Cités de Barcelone, de Trévise, de Haute-Normandie, de Paris, de Rome et de Santiago du Chili.

Parfois, la configuration des lieux ne permet pas de disposer d'une plateforme sur un seul niveau. La Cité des métiers se compose alors d'espaces multiples répartis sur plusieurs niveaux qui communiquent entre eux sans cloisonnement, comme à Porto ou à Marseille. Ce peut être aussi un espace principal avec une mezzanine, comme à Nanterre.

Malgré ces différences, la Cité des métiers reste un espace ouvert. L'emplacement de la banque d'accueil se situe à l'entrée de la plateforme, de façon à pouvoir renseigner et orienter le public dès son arrivée, mais tout dépend de la configuration des lieux.

Lorsque la plateforme n'est pas de plain pied, l'accueil est réalisé dans l'espace lui-même (Genève). Il peut y avoir aussi un premier accueil à l'entrée du bâtiment avec une personne en charge de tâches logistiques, de la sécurité, de l'aiguillage vers les salles de réunions, ... (Marseille, Maurice). Dans ce cas, une différence est faite entre l'accueil à l'entrée du bâtiment, simple aiguillage pour s'orienter spatialement, comme complément ou substitut d'une signalétique et l'accueil à l'étage, tel que nous l'entendons dans ce guide à savoir, une aide à l'utilisation des ressources et qui se situe nécessairement au sein de la plateforme. A Marseille, pour pallier l'inconvénient d'une implantation sur trois niveaux, la fonction d'accueil est présente à chaque niveau et facilement repérable.

Le simple fait qu'une Cité des métiers se déploie sur un ou plusieurs étages a un impact sur la fonction d'accueil. Il en va de même lorsque la Cité des métiers fait partie



d'un ensemble plus vaste, hébergeant des partenaires de la Cité des métiers, au sein d'un bâtiment, et que l'accueil est commun à plusieurs structures (Limoges, Saint-Quentin, La Rochelle, Belfort).

En effet, dans une plate-forme conforme aux standards, la personne en charge de l'accueil représente un véritable «pivot»; elle dispose d'une visualisation instantanée de l'activité de conseil, des ressources documentaires et parfois même des ateliers. Elle constitue une véritable clé d'entrée pour chaque usager.



## • • • Soigner l'ambiance et l'atmosphère

Dans la Cité des métiers de Paris, comme dans les autres, nous prenons en compte le fait que l'usager a besoin de sérénité, de calme, d'une atmosphère à la fois studieuse et détendue, favorisant un climat de confiance et permettant la concentration nécessaire pour aller de l'avant.

L'aménagement de nos espaces est au cœur de nos préoccupations. Ceux-ci doivent refléter l'état d'esprit qui nous anime. Ainsi, pour notre mobilier, nous préférons les courbes aux lignes droites et l'arrondi à l'anguleux. De même, nous choisissons des matières et des couleurs chaudes, apaisantes.

Un soin particulier est accordé à l'acoustique, puisque nos conseillers travaillent dans une plateforme ouverte (open space) et qu'il n'y a ni isoloir, ni bureau cloisonné.

Soigner l'ambiance, l'atmosphère, contribue à rendre cet accueil plus chaleureux.





## Elena Boni,

chargée d'accueil à la Cité des métiers de Rome

*Lorsque l'on entre dans la Cité des métiers de Rome, ce qui frappe au premier abord est la présence d'un fond sonore, une décoration très colorée ainsi qu'un espace dédié aux enfants. Pouvez vous nous dire ce qui a motivé ces choix ?*

La Cité des métiers de Rome s'est installée dans des lieux très fortement chargés d'un passé difficile. Il fallait donc, pour transformer l'image qu'en avait le public, le transformer en un lieu convivial, chaleureux et accueillant.

Très ouverte à tout ce qui a trait à la créativité, on m'a demandé de déposer un projet visant à créer une « énergie positive ».

En amont de l'ouverture de la Cité, j'ai formulé des propositions d'aménagement de l'espace. Aujourd'hui, je suis chargée de la décoration et de l'aménagement plus général de la Cité.

Quatre projets principaux ont vu le jour.

Afin de créer une atmosphère apaisante, nous avons décidé de diffuser un léger fond musical audible dans tout l'espace. Nous avons choisi des sonorités jazz, classique ou de musique expérimentale. Le public apprécie d'être reçu dans un lieu dont l'ambiance se distingue des autres « jobs centers ».

La Cité reçoit un public fragilisé qui a besoin d'être accueilli dans un cadre chaleureux. J'ai proposé un projet de décoration sous forme de fresques murales qui a été accepté et qui donne à ce lieu son atmosphère si particulière.

Une des particularités de la Cité des métiers de Rome est d'être implantée au centre d'un ensemble de coopératives sociales dont l'activité est la collecte d'objets et de meubles de récupération. C'est pourquoi, pour rester en cohérence avec le lieu, une grande partie de l'ameublement de la Cité provient de ces coopératives après rénovation et transformation.



Enfin, un espace dédié aux enfants a été créé. Il est situé à l'entrée près de l'accueil. Des livres, des jeux, des jouets et un mobilier adapté agrémentent l'espace. Cela permet aux parents de se concentrer sur leurs démarches et de rester sereins.



## ••• Adapter l'accueil aux contraintes du lieu



### Aurélien Callac

*chargée d'accueil à la Cité des métiers de Haute-Normandie*

Pour des raisons liées à taille relativement restreinte de notre espace d'accueil, nous avons choisi de dissocier l'accueil des groupes de l'accueil des individuels. Nous accueillons les groupes le matin (15 à 20 personnes). Cela peut être des groupes de collégiens, de lycéens, ou des groupes d'adultes en construction de projet professionnel. Chaque groupe est accompagné d'un référent extérieur responsable. Ces visites sont préalablement préparées et adaptées au public et à la demande spécifique de chaque institution (publics scolaires, demandeurs d'emploi, structures d'insertion, groupes en formation...).

Nous avons choisi des plages horaires spécifiques pour accueillir les groupes, pour permettre une meilleure gestion de flux. Ainsi, les usagers peuvent bénéficier pleinement de toutes les ressources de la plateforme. De même, cela permet aux conseillers de se consacrer pleinement aux demandes de chaque groupe. Le public individuel est lui, accueilli tous les après-midis du mardi au vendredi, ainsi que le samedi matin.

Afin de toucher les publics les plus éloignés, nous avons mis en place depuis la mi-octobre 2010 du conseil à distance. Et là aussi, l'accueil a fait l'objet d'une réflexion. Le « e-conseil » s'organise à partir d'un formulaire rempli par l'utilisateur depuis notre site internet. Je reçois une alerte mail qui me signale qu'une personne souhaite un « e-conseil ». Je re-contacte cette personne par mail en lui demandant si elle dispose du matériel nécessaire (webcam, microphone) pour lui proposer une plage horaire de connexion. J'envoie ensuite un lien lui permettant de se connecter pour le « e-conseil ». Je dois être vigilante à la demande de l'utilisateur pour pouvoir la mettre en relation avec le conseiller compétent. Pour cela, je dois particulièrement veiller à la formulation écrite de mes informations, car il n'y a pas d'échange instantané qui permet de reformuler comme à l'accueil physique ou téléphonique.

Enfin, l'accueil c'est aussi s'adapter aux contraintes familiales des publics. Des livres, des coloriages et une documentation sont proposés aux enfants qui accompagnent leurs parents. Lorsque les adultes souhaitent consulter nos ressources multimédia ou rencontrer un conseiller, je propose quasi systématiquement des ouvrages pour divertir l'enfant et permettre aux adultes de se concentrer sur leurs démarches. Ils apprécient particulièrement ce service rendu, car ils se sentent ainsi plus libres et moins stressés dans leurs recherches.

Dans un futur proche, la Cité des métiers de Haute-Normandie occupera de nouveaux locaux plus vastes, et l'expérience de ce service, nous amène à envisager de créer un espace à part entière, spécifiquement dédié aux enfants.

## Le périmètre de la fonction

Le chargé d'accueil a en charge de transmettre au visiteur dès son arrivée à la Cité des métiers, toutes les valeurs du lieu et les moyens d'exploiter l'offre. Le décryptage de la demande de l'utilisateur constitue véritablement la « première marche » qui permet parfois à ce dernier d'avoir déjà une réponse à sa question. Après avoir recueilli et reformulé la demande de l'utilisateur, il évalue ses besoins afin de le diriger vers les ressources appropriées. Ce faisant, il contribue à faire connaître les services, les activités, les projets et les ressources de la Cité.

Ses responsabilités sont étendues qui vont des tâches d'accueil proprement dites à des tâches administratives, logistiques, de surveillance, de sécurité. Le partage entre la tâche principale et les tâches annexes n'est pas strictement défini. Aussi, les situations peuvent-elles être très variées. *[Voir encadré page suivante].*

A ce poste, le chargé d'accueil se voit confier une multiplicité de tâches qu'il doit réaliser simultanément. Cela peut constituer un obstacle à la qualité de son écoute, notamment si les tâches en cours exigent une concentration ou un suivi assez intensif. Il est impératif de respecter les priorités et de donner la primauté à l'accueil de l'utilisateur présent, sur les tâches administratives notamment.

Une brusque augmentation du flux de visiteurs, tout comme la fréquentation des lieux par un groupe mal encadré, font partie des impondérables qu'il faut apprendre à gérer. Même si c'est parfois délicat, il convient de maintenir une qualité d'accueil constante face à l'inopiné.

Tous les chargés d'accueil ont conscience de l'existence d'une frontière entre la fonction d'accueil et celle de conseil. Il n'est pas toujours facile de se cantonner à un rôle d'information et d'aiguillage sans empiéter sur celui du conseiller qui va prendre le relais. Cette frontière est d'autant plus difficile à respecter lorsque le chargé d'accueil est lui-même un conseiller. De surcroît, il peut être préconisé de transgresser la règle pour ne pas décourager l'utilisateur, notamment, lorsqu'un Pôle de conseil est saturé et que le chargé d'accueil dispose du temps et des compétences nécessaires. S'en tenir à son cadre est un exercice finalement très subtil qui sollicite en permanence des arbitrages, afin de passer la main aux conseillers dans le bon tempo et dans les meilleures conditions.

## • Marquer la frontière entre accueil et conseil



### Cécile Sacré

*chargée d'accueil et conseillère,  
animatrice du club VAE de la Cité des  
métiers du Saint-Quentinois.*

#### Typologie des tâches observées

##### Accueillir :

- assurer l'accueil physique, téléphonique et électronique

##### Recueillir la demande

- décoder la demande du public afin d'orienter au mieux l'utilisateur

##### Informier

- délivrer des informations sur l'ensemble des activités et des ressources de la Cité des métiers

- promouvoir les événements de la Cité des métiers

##### Animer l'espace

- ouvrir et fermer la Cité des métiers, assurer la mise en service des équipements (bornes, ordinateurs, ...)

- gérer les flux sur l'espace conseil et sur l'espace multimédia

- aider l'utilisateur à se repérer dans l'espace

- aider l'utilisateur à utiliser l'outil informatique

- se charger de la petite logistique (papier, toner, éclairage, petite maintenance, ...)

##### Contribuer à la gestion administrative :

- mesurer la fréquentation

- évaluer la qualité des services rendus

- gérer le prêt de documents

- assurer des tâches administratives de petit secrétariat (prise de rendez-vous, gestion d'agendas communs...)

##### Assurer la sécurité :

- veiller au respect des règles de la bonne utilisation des ressources de la Cité des métiers et notamment à l'usage approprié des ressources Internet

- gérer et anticiper des éventuels conflits

- veiller à assurer la sécurité des biens et des personnes (surveillance d'un espace enfant,...)

##### Participer à la logistique des activités :

- inscrire aux événements

- faire remonter les problèmes techniques

- veiller à l'approvisionnement des supports de communication destinés au public

Pour moi, le premier rôle du chargé d'accueil est de mettre les gens à l'aise. Il est le premier interlocuteur que l'on rencontre en entrant dans la Cité des métiers. La personne en charge de l'accueil reçoit «les premières émotions», elle doit donc faire preuve de psychologie et de diplomatie.

Chez nous, tous les chargés d'accueil sont également conseillers sur les Pôles de la Cité des Métiers. Le fait d'être à la fois conseillère sur les Pôles et chargée d'accueil permet de mieux appréhender les différences et les exigences des deux postes. C'est ce qui permet d'apprendre tous les jours un peu plus.

Mais, la plus grande difficulté pour un conseiller posté à l'accueil, c'est de savoir se limiter dans le conseil.

Lorsque j'assume le rôle de chargée d'accueil, je mets un point d'honneur à ce que la personne obtienne une réponse satisfaisante, qu'elle ne reparte pas frustrée, même si nous n'avons pas toujours l'information demandée.

En effet, de par notre mission d'information de premier niveau, nous nous devons de rechercher l'interlocuteur pertinent au plus près qui pourra renseigner la demande et, le cas échéant fournir des adresses utiles. La Cité des métiers du Saint-Quentinois est intégrée à la Maison de l'emploi et nous avons cet avantage d'avoir plusieurs structures représentées sur le site. C'est une richesse supplémentaire de pouvoir côtoyer des professionnels issus de structures différentes, mais cela demande d'avoir une vigilance particulière dans le décryptage de la demande du public et une vision globale poussée de l'offre de service.

Une des premières choses que je m'attache à faire en début de journée est de bien visualiser l'ensemble des activités et ateliers proposés dans nos espaces. Pour ce faire, nous disposons d'un programme trimestriel et d'un planning informatique accessible à toute l'équipe.

# Une multiplicité de savoirs, de savoir-faire et de savoir-être

S'il doit posséder des compétences de base transversales communes à toutes les fonctions d'accueil quel que soit le lieu d'exercice, le chargé d'accueil dans une Cité des métiers doit présenter un solide bagage de connaissances, même s'il n'est pas spécialiste du sujet. Sollicité par les questions très variées des usagers, le chargé d'accueil est en permanence stimulé pour acquérir de nouvelles connaissances, sur l'environnement économique et institutionnel, les nouveaux dispositifs. Les échanges croisés, la formation peuvent en cela y contribuer.

## • • • Des savoirs

### **Connaître le Réseau des Cités des métiers et la charte**

Avoir une connaissance générale des institutions politiques, économiques et sociales, présentes sur le site ou le territoire, ainsi que leurs missions et leurs publics.

### **Connaître sa Cité des métiers :**

- son organisation interne : organigramme, procédures internes
- son offre de services : ressources (papier, multimédia, humaines), prestations (conseils, documentation, événements, ateliers), public.

### **Maîtriser les techniques d'accueil**

**Maîtriser les outils** (outils bureautiques, standard téléphonique, tableaux de bord, intranet, internet, outils internes spécifiques développés par la Cité des métiers)

**Maîtriser une langue** étrangère (le cas échéant selon le territoire).

## • • • Des savoirs-faire

**Accueillir** : regarder la personne, sourire pour mettre à l'aise, se rendre disponible à l'autre pour écouter, et engager le dialogue.

**Décrypter la demande de l'utilisateur** : entendre la demande, l'analyser et la reformuler, adapter son niveau de langage à la personne.

**Informier et orienter** : hiérarchiser les réponses, en fonction de la demande présenter la/les ressources la/les plus adaptée(s), mettre en étape le parcours de la personne pour impulser son autonomie et optimiser sa visite.

**Guider** : situer à l'aide d'un plan ou de visu l'emplacement des ressources, au besoin, se lever et conduire l'utilisateur vers les ressources appropriées.

**Autres savoir-faire** : travailler en équipe, faire le lien entre le public et les conseillers, faire remonter les attentes et demandes spécifiques du public, faire respecter les règles de savoir-vivre.

## LE COEUR DE MÉTIER VU PAR



### Marylène Chauvat

*conseillère à la Cité des métiers d'Emerainville*

Dans une Cité des métiers, la fonction d'accueil est plus importante qu'on ne l'imagine. En cela, elle diffère de l'accueil en entreprise où l'orientation des personnes est purement géographique.

Chez nous, il s'agit d'un accueil centré sur le **diagnostic** de la demande de l'utilisateur. Le chargé d'accueil doit adapter ses questions pour permettre une évaluation rapide et globale des besoins. Le but est de diriger vers le Pôle le plus adéquat.

De la même façon, son rôle ne doit pas être confondu avec celui du conseiller. Il s'agit bien d'effectuer un **diagnostic de la demande et non un diagnostic de la situation**.

Le chargé d'accueil se doit d'être en prise constante avec l'actualité de sa Cité des métiers et s'impliquer dans le fonctionnement du service, qu'il se doit de connaître parfaitement, tout comme les ressources mises à disposition et les publics qu'elles peuvent concerner.

Il se tient informé des événements et ateliers proposés et il doit savoir à quel public ils sont dédiés. Dans la mesure où ces événements diffèrent tous les mois, il faut prendre des initiatives, s'impliquer dans la recherche de l'information et ne pas hésiter à prendre les devants

## LES QUALITÉS DE L'AGENT D'ACCUEIL VUES PAR



### Carolina Ferreira

*conseillère à la Cité des métiers de Porto*

Le guichet d'accueil en Cité des Métiers est le point d'ancrage pour tous ceux qui viennent à nous pour la première fois. L'agent d'accueil est celui qui contribue à faire connaître nos services, nos activités, nos projets et qui explique dans quelle mesure nous pouvons répondre aux demandes qui nous sont faites.

Les qualités requises pour cette fonction sont la sensibilité, la capacité d'écoute active et la compréhension empathique mais également, l'initiative, la pro activité, l'autonomie et le dynamisme, beaucoup de savoir être finalement... Outre le fait que nous recevons parfois des personnes fragilisées, ces caractéristiques lui permettent de s'adapter quelle que soit la situation rencontrée.

De même, la relation entre l'agent d'accueil et l'équipe de conseillers doit être de qualité, dans une complémentarité parfaite, parce que le travail de l'un conditionne celui de l'autre. Cela ne va pas de soi bien sûr et c'est pourquoi je crois important d'améliorer sans relâche la communication interne et la façon de transmettre l'information.

A la Cité des Métiers de Porto, l'agent d'accueil remplit un certain nombre de tâches : administratives, de manutention et de sécurité. Mais, c'est sans nul doute parce qu'il est très assertif, compréhensif et bien formé, que notre agent d'accueil contribue à ce que l'usager se sente le bienvenu dans notre espace.

Des qualités essentielles au bon développement d'une Cité des Métiers, qui concourent à son succès et à son efficacité.

### ••• Des savoir-être

**Qualités relationnelles** : amabilité, empathie, disponibilité, bienveillance, patience, maîtrise de soi et de ses émotions, faculté d'adaptation, diplomatie, flexibilité

**Autres qualités** : esprit d'analyse, capacité d'organisation, esprit d'équipe, polyvalence, réactivité, curiosité, sens du service au public, discrétion.

# Se former aux fonctions d'accueil dans les Cités des métiers

L'actualisation permanente des connaissances du chargé d'accueil est un point sur lequel il faut veiller constamment, comme de connaître l'offre de services dans ses moindres détails pour être efficace dans sa mission.

## • Trois points communs à toutes les Cités des métiers

Le premier est celui de la diversité des profils des personnes qui participent à l'accueil. Cette diversité se retrouve dans les parcours de formation et d'emploi des personnels assurant la fonction d'accueil. Nous observons que l'expérience professionnelle antérieure s'avère majoritairement liée à des métiers en relation avec le public.



Toutefois, si l'expérience professionnelle antérieure constitue une bonne entrée, il est souhaitable que ces professionnels issus de secteurs d'activités très divers, (formation, commerce, social, enseignement...) reçoivent à leur arrivée une véritable formation pour s'approprier le concept Cité des métiers et la connaissance des ressources de l'espace.

Un autre point commun, c'est par la pratique que les chargés d'accueil ont acquis les compétences qui leur sont les plus utiles, en échangeant savoirs et expériences au sein de l'équipe, voire avec les collègues d'autres Cités des métiers et en s'auto-formant. Bien sûr, une formation spécifique ne remplacera jamais l'expérience.

A ce titre, c'est la mise en commun de ces expériences et la mutualisation des pratiques qui favorisent la qualité de l'accueil.

Quel que soit le profil des personnes qui occupent ce poste, qu'elles soient ou non à temps plein, il est important que chacun reçoive une formation adaptée, pragmatique et continue, pour avoir une bonne vision de l'ensemble des ressources et des services qui sont proposés au public et contribuer à ce que cette étape de l'accueil soit pleinement réussie.



### Quelques pistes d'amélioration pour donner sa juste place à la fonction d'accueil :

- **Faire de l'accueil un Pôle à part entière**, venant s'ajouter aux autres Pôles de conseil,
- **Encourager la mutualisation et les échanges de pratiques au sein des équipes, ainsi qu'au sein du réseau des Cités des métiers** (visites organisées, utilisation et contribution à l'intranet du réseau, bourses d'échanges réciproques de savoirs),
- **Former les chargés d'accueil** : en prévoyant une formation spécifique, notamment pour les nouveaux chargés d'accueil, comprenant une période de « stage pratique » dans le réseau, à l'instar de ce qui se fait pour les conseillers. Des formations transversales peuvent être utiles aux chargés d'accueil (ex : techniques de communication, gestion des conflits, outils informatiques).
- **Aménager les espaces** pour les rendre plus fonctionnels et plus conviviaux (Exemple : mettre en place un espace enfants, prévoir des alcôves pour les consultations et le travail en mini groupes, ...)
- **Optimiser les outils pour faciliter l'accueil** : veiller à la bonne visibilité de la signalétique, veiller à l'ergonomie de la borne d'accueil pour accueillir vos publics (notamment handicapés), mettre à sa disposition des supports de communication, afficher les règles du « bien vivre ensemble ».

