

FOCUS MÉTIER :

AGENTE D'ACCUEIL DE L'HÔTEL DE VILLE

À l'instar de ses trois collègues de l'accueil, Leïla Galleze incarne le service public local, en est l'un des visages familiers pour bon nombre de Fontenaysiennes et de Fontenaysiens ; l'Hôtel de Ville étant une porte d'accès pour des services clés comme le Logement ou le CCAS. Leïla travaille à la Ville depuis environ vingt-cinq ans, et au service des Affaires Générales depuis dix ans. Elle assure l'accueil physique et téléphonique de l'Hôtel de Ville, oriente le public vers les différents services de la mairie, en particulier le CCAS, le Logement, et depuis peu, le Point d'Accès aux Droits et à la Médiation, anciennement situé avenue Charles-Garcia. Elle oriente également les administré.e.s ayant un rendez-vous avec Monsieur le Maire ou les élu.e.s municipaux.ales.

« Nous utilisons l'application métier Qmatic pour la gestion des files d'attente, précise Leïla. Nous aidons les administré.e.s pour effectuer les démarches en ligne. Chaque semaine, à partir du jeudi, nous créons et affichons les plannings des salles. Nous actualisons les présentoirs, ainsi que le répertoire interne des agent.e.s. De même, nous accueillons le public lors des cérémonies de remise des médailles. »

Inévitablement, assurer l'accueil signifie aussi gérer des accueils difficiles, apaiser les tensions. Au fil des ans, Leïla a suivi une dizaine de formations, parmi lesquelles : Gestion des conflits et de l'agressivité en situation d'accueil, Accueil handicap, Rôle et missions d'une secrétaire, Anglais, Rédaction du courrier



Leïla Galleze

administratif... « La Gestion des conflits et de l'agressivité en situation d'accueil, je l'ai suivie pour la deuxième fois il y a trois semaines, indique-t-elle, puis d'expliciter les qualités premières pour être un.e bon.ne agent.e d'accueil : Il faut être de bonne humeur, être souriant.e et à l'écoute, aimer être au contact du public. Il y a autant de monde qu'il y a dix ans, mais je trouve les administré.e.s plus détendu.e.s qu'auparavant. »