

GRILLE D'ENTRETIEN · COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

Agent(e) d'accueil

Durée conseillée : 30 min · Posez les mêmes questions à chaque candidat pour comparer objectivement.

CANDIDAT(E)

DATE DE L'ENTRETIEN

RECRUTEUR(S)

DIRECTION / SERVICE

BARÈME

1 Insuffisant

2 À développer

3 Conforme aux attentes

4 Excellent

Vérifications préalables

Statut actuel (titulaire, lauréat, contractuel)

.....

Expérience en accueil du public

Oui / Non

Disponible le samedi matin

Oui / Non

Date de disponibilité

.....

Critères d'évaluation

01 Parcours et expérience

Accueil, administration

NOTE

1

2

3

4

Présentez-moi vos expériences en accueil du public.

→ Types de publics, volumes, outils

Notes

Qu'est-ce qui vous attire dans le service public ?

→ Motivation réelle, sens du service

Notes

02 Qualité d'accueil

Écoute, orientation, information

NOTE

1

2

3

4

Comment accueillez-vous une personne qui ne sait pas à qui s'adresser ?

→ Écoute, reformulation, orientation juste

Notes

Comment gérez-vous l'accueil et le téléphone en même temps ?

→ Priorité à la personne présente, politesse, organisation

Notes

03 Gestion des situations difficiles

Agressivité, mécontentement

NOTE

1	2	3	4
---	---	---	---

Un usager s'énerve car il manque une pièce à son dossier. Que faites-vous ?

→ Calme, explication, solution, relais si besoin

Notes

Comment réagissez-vous face à une personne en détresse ?

→ Écoute, orientation vers le CCAS ou le bon service

Notes

04 Rigueur administrative

Procédures, courrier, confidentialité

NOTE

1	2	3	4
---	---	---	---

Comment organisez-vous le traitement du courrier ?

→ Enregistrement, distribution, suivi

Notes

Qu'est-ce que la confidentialité implique à l'accueil ?

→ Discrétion, protection des données

Notes

05 Motivation et équipe

Intérêt, polyvalence

NOTE

1	2	3	4
---	---	---	---

Pourquoi notre commune ?

→ S'est renseigné(e)

Notes

Seriez-vous prêt(e) à vous former à l'état civil ou aux titres d'identité ?

→ Ouverture à la polyvalence

Notes

MISE EN SITUATION

NOTE

« Une file d'attente se forme, le téléphone sonne sans arrêt et un usager très âgé ne comprend pas votre réponse. Comment gérez-vous ? »

1	2	3	4
---	---	---	---

→ Signaux attendus : prend le temps avec la personne âgée (explication simple, écrit), informe la file du délai, bascule le téléphone ou demande du renfort, reste courtois(e).

Synthèse

PARCOURS	ACCUEIL	TENSION	RIGUEUR	MOTIVATION	SITUATION	TOTAL
/ 4	/ 4	/ 4	/ 4	/ 4	/ 4	/ 24

POINTS FORTS

POINTS DE VIGILANCE

COMMENTAIRE GÉNÉRAL

RECOMMANDATION

☐

À retenir

☐

À revoir en 2e entretien

☐

Ne pas retenir