

IDENTIFICATION DU POSTE

Titre du poste : Agent-e d'accueil et d'orientation

Métier associé : Agent-e d'accueil

Code métier : 40F20

Grade associé : Adjoint administratif

Position dans l'organigramme :

Liens hiérarchiques :

- Responsable de la sécurité incendie et de la sûreté
- Directeur-trice des finances et du patrimoine

Liens fonctionnels :

- Tous professionnels de l'établissement
- Patients et consultants
- Tout intervenant extérieur
- Visiteurs

CONTENU DU POSTE

Missions :

- Recevoir, renseigner et orienter les usagers vers l'interlocuteur ou le service recherché.
- Répondre aux différents appels téléphoniques, renseigner le public et / ou orienter les appels téléphoniques en fonction de leur nature
- Traiter les alarmes incendie en respectant les procédures et les consignes

Activités principales / gestion courante :

INFORMATION ET COMMUNICATION

- Accueil physique
 - Accueil, orientation et information des usagers,
 - Remise de badge pour laisser passer,
 - Transmissions des messages,
- Accueil téléphonique
 - Utilisation de l'autocommutateur
 - Réception et orientation des appels téléphoniques externes et internes
 - Recherche des numéros de téléphone sur l'annuaire interne ou sur internet,
 - Actualisation de la liste des patients hospitalisés (entrées, sorties, changements de service)
 - Attribution des lignes aux entrants à leur demande,
 - Actualisation des documents de travail (ex : mise à jour de l'auto-commutateur, etc.)
 - Réception et transmission des messages d'alarmes et de pannes.

GESTION ADMINISTRATIVE ET LOGISTIQUE

- Facturation et encaissement des appels téléphoniques des patients et de la télévision et des appels privés des personnels, édition et envoi des rappels pour factures impayées, relances téléphoniques.

*Les cartouches et les champs marqués d'un * sont renseignés automatiquement via la fiche signalétique ENNOV*

- Récapitulatif mensuel par service et par poste de tous les appels passés à l'extérieur.

Activités secondaires / ponctuelles :

- Constat des événements indésirables à consigner sur un cahier de sécurité (main courante sécurité déposée aux urgences en dehors des heures d'ouverture du service)
- Réception de courriers et colis acheminés par transporteur et appels des services destinataires
- Aide au vaguemestre : tri du courrier
- Formation des agents nouvellement recrutés au point « Informations ».
- Vente de tickets repas aux accompagnants.
- Tenue de la régie TV et téléphone
- Rédaction des documents administratifs d'autorisation de sortie de corps après décès et contacts avec le service de pompes funèbres et le commissariat de police
- Gestion des alarmes incendie et technique
- Vigilance en matière de sécurité incendie
- Ouverture des barrières

Compétences nécessaires ou à développer :

- **Connaissances**
 - Connaissances informatiques
 - Expérience dans un service d'accueil
 - Titulaire du diplôme SSIAP1 ou SSIAP2
- **Savoir-faire**
 - Accueillir et orienter des personnes, des groupes, des publics
 - Gérer ses émotions, son stress
 - Identifier/analyser des situations d'urgence et définir des actions
 - Identifier les informations communicables à autrui en respectant le secret professionnel
 - Reformuler une demande (d'information, de renseignement, etc.), en résumer les points-clés et synthétiser les informations relevant de son domaine d'activité professionnelle
 - Renseigner des personnes au regard de son métier
 - Se repérer et s'orienter dans l'espace
 - S'exprimer en face-à-face auprès d'une ou plusieurs personnes
 - S'exprimer en public
- **Savoir-être**
 - Capacité d'adaptation
 - Capacité à travailler en équipe
 - Comportement adapté dans ses relations avec autrui
 - Rigueur
 - Maîtrise de soi

Référence :

Version :

Date d'application :

Page 3 sur 3

Les cartouches et les champs marqués d'un † sont renseignés automatiquement via la fiche signalétique ENNOV

CONDITIONS PARTICULIERES D'EXERCICE DU POSTE

Lieu d'exercice : CH FOUGERES- Hall central

Temps plein ou temps partiel 80% selon quotité du poste occupé

Horaires de travail : variable, 7h-15h, 13h-21h du lundi au vendredi / 7h-19h (les week-ends et jours fériés)

Temps partiel / temps plein

Horaires de travail

Planification des absences en concertation avec ...

Astreintes / gardes

Exposition à des risques professionnels particuliers

Consignes : les tableaux ci-dessous s'alimentent automatiquement lors de la conversion. Ne rien ajouter.

SERVICES CONCERNES	PROFESSIONNELS CONCERNES
BASES LEGALES, REGLEMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS	

REDACTION	VERIFICATION	APPROBATION	VALIDATION
Nom :	Nom :	Nom :	Nom :
Date :	Date :	Date :	Date :