

 <p>ASSOCIATION DE VILLEPINTE</p> <p>ETABLISSEMENT HOSPITALIER SAINTE MARIE</p>	<b>Origine</b>	<b>Document</b>	<b>Numéro</b>	<b>Version</b>	<b>Date d'application</b>
	RAF	FP	001	A	
	<b>AGENT D'ACCUEIL ET DE PREVENTION DES RISQUES</b>				
					4

<b>Rédacteur</b>	<b>Vérificateur</b>	<b>Approbateur</b>
Nom et fonction : Sandra VANASSE ; Responsable Administratif et Financier	Nom et fonction : Mahmoud MENDJOUR Ingénieur qualité	Nom et fonction : Cédric TCHENG Directeur
Date :	Date :	Date :
Signature :	Signature :	Signature :

## **Missions**

---

Recevoir, renseigner et orienter les usagers vers l'interlocuteur ou le service recherchés  
Renseigner et orienter tous les appels téléphoniques  
Mettre en œuvre les activités de prévention et de traitement des risques (incendie, fiche des événements indésirables, registre CHSCT, registre bénin des accidents de travail...)

## **Activités principales**

---

- Accueil, orientation et information des usagers
- Recueil des messages à destination des personnels hospitaliers
- Information et distribution de la documentation aux interlocuteurs (plan d'accès notamment)
- Accompagnement d'usagers vers les services recherchés
- Vérification d'identité des visiteurs
- Remise de badge, laissez-passer, dossier d'accueil lors d'événements
- Collecte et actualisation des sources documentaires à destination du public
- Contrôle des flux de personnes et des accès (entrée, sortie)
- Recherche de patients à la demande du personnel de l'hôpital
- Enregistrement des informations, événements ou incidents sur la main courante
- Intervention en cas de plan d'urgence et de secours et mise en œuvre des consignes prévues à cet effet
- Ouverture et fermeture des accès
- Tri, réception et ventilation du courrier
- Collecte et réception du courrier postal
- Affranchissement et comptabilisation des dépenses (machine à affranchir)
- Réception et orientation des appels téléphoniques externes et internes
- Recherche des numéros de téléphone pour les services internes

- Réactualisation de la liste des patients hospitalisés
- Attribution des lignes directes à chaque entrant
- Actualisation des documents de travail
- Réception et transmission des messages d'alarmes et de pannes
- Réactualisation des listes du personnel et des patients
- Réception et traitement des appels concernant le risque incendie
- Enregistrement des informations et/ou des événements sur la main courante
- Vérification périodique et surveillance de l'ensemble des équipements de sécurité
- Intervention et traitement de l'alarme et/ou alerte aux secours externe (pompier)
- Vérification de l'accessibilité des voies de circulation sur le site et en périphérie des bâtiments
- Utilisation du traitement de texte

## **Savoir faire requis**

---

- Utiliser les procédures, directives, protocoles, mises en place dans l'établissement
- Orienter les patients et les visiteurs dans l'établissement
- Traiter et résoudre les situations conflictuelles
- Évaluer la demande des visiteurs
- Traiter des appels téléphoniques simultanés
- Réagir aux situations d'urgence
- Reformuler une demande de renseignement
- Analyser rapidement des situations critiques ou à risques et décider des mesures à prendre en urgence
- Établir une relation avec différents groupes de population
- Résoudre une situation critique auprès d'individus violents ou malintentionnés
- Utiliser les moyens d'intervention appropriés aux situations à risques
- Utiliser les moyens de lutte contre un incendie
- Transmettre par écrit des informations
- Utiliser les outils bureautiques
- Réaliser les premiers gestes d'urgence
- Traiter les courriers recommandés
- Utiliser la machine à affranchir
- S'exprimer aisément vis-à-vis d'interlocuteurs divers et variés
- Reformuler les questions de l'interlocuteur en vue d'une meilleure compréhension de la demande
- Utiliser les outils informatiques
- Utiliser toutes les fonctionnalités de l'autocommutateur
- Repérer rapidement les interlocuteurs demandés lors d'un appel
- Orienter rapidement l'interlocuteur vers le bon poste
- Évaluer l'urgence d'un appel et alerter
- Créer une relation d'écoute permettant de canaliser l'agressivité de l'interlocuteur
- Utiliser les équipements, moyens de secours et protection adaptés à la situation
- Analyser et utiliser les systèmes de prévention et de sécurité incendie

## **Relations professionnelles**

---

Services de l'établissement pour orientation des usagers et pour la transmission des appels  
Police, gendarmerie et services de secours pour intervention sur incident

## **Qualités requises**

---

- Grande autonomie.
- Précision.
- Ordre, méthode et organisation.
- Rigueur et honnêteté.
- Discrétion et confidentialité.
- Diplomatie
- Disponibilité
- Capacité d'écoute, sens du contact, sens du relationnel.
- Capacité d'anticipation.
- Connaissances des ethnies
- Travail en équipe

## **Connaissances requises**

---

- Techniques d'accueil physique
- Organisation et fonctionnement interne de l'établissement
- Géographie et topographie de l'établissement
- Techniques d'accueil physique et téléphonique
- Logiciel dédié à l'accueil et à l'orientation des personnes
- Équipements de téléphonie
- Gestion du stress
- Éthique et déontologie
- Sécurité des biens et des personnes
- Techniques de négociation
- Techniques de communication
- Sécurité incendie
- Sécurité des bâtiments
- Techniques et matériels de lutte contre l'incendie
- Produits postaux

## **Conditions particulières d'exercice**

---

- Travail week-end, nuits et jours fériés
- Travail avec écouteurs
- Travail en poste mobile (ronde) et/ou fixe (poste central)
- Port d'uniforme spécifique
- Travailleur isolé

## **Diplôme requis**

---

- Facilité d'élocution et bonne audition
- Expérience dans un service d'accueil
- Notion d'informatique
- Aptitude physique conformément à l'art 6 de l'arrêté du 18 mai 1998

- CAP agent de prévention et de sécurité ou SSIAP 1 ou expérience professionnelle ou équivalent

## **Évolution / formation**

---

Nécessité d'adapter les pratiques de l'accueil (recherche de renseignements sur internet, utilisation de bornes interactives...)

## **Responsable hiérarchique**

---

Voir organigramme de l'établissement