Agent(e) d'accueil

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.

> **GESTION DE L'INFORMATION**
> ACCUEIL ET ORIENTATION DES PERSONNES
>
> NIVEAU DE QUALIFICATION MINIMUM
> Niveau 3 (CAP, BEP)
>
> CODE MÉTIER
> 40F20

RÉFÉRENTIEL

ACTIVITÉS

- Accompagnement ou recherche de personnes dans les locaux, lieux internes (services, lieux de prise en charge.) ou externes (mairie, banques)
- Accueil des personnes (patients, usagers, familles,...)
- Contrôle d'identité des visiteurs
- Information et conseil à des tiers (agents, patients, familles, etc.) dans son domaine d'activité
- Recueil/collecte de données ou informations spécifiques à son domaine d'activité
- Remise de badges, laissez- passer, dossier d'accueil, plans d'accès,....

SAVOIR-FAIRE

- Accueillir et orienter des personnes, des groupes, des publics
- Gérer ses émotions, son stress
- Identifier/analyser des situations d'urgence spécifiques à son domaine de compétence et définir les actions
- Identifier les informations communicables à autrui en respectant le secret professionnel
- Reformuler une demande (d'information, de renseignement, etc.) et en résumer les points-clés, en faire une synthèse
- Renseigner des personnes au regard de son métier
- S'exprimer en face-à-face auprès d'une ou plusieurs personnes
- S'exprimer en public
- Se répérer et s'orienter dans l'espace

CONNAISSANCES REQUISES

- Accueil téléphonique (35050)
- Communication/relations interpersonnelles (15034)
- Droit des usagers du système de santé (43415)
- Géographie et topographie de l'établissement (43434)
- Gestion du stress (15097)
- Logiciel dédié à l'accueil et à l'orientation des personnes (44590)
- Organisation et fonctionnement interne de l'établissement (43426)

AUTRES RÉFÉRENTIELS

- Pôle emploi Code ROME : M1601 Accueil et renseignements
- CNFPT Répertoire des métiers territoriaux : C1E/14 Chargé ou chargée d'accueil
- RIME : FP2USA03 Chargé/chargée de relation et de service à l'usager

TEXTES DE RÉFÉRENCES

- Décret n° 90-839 du 21 septembre 1990
- Décret n° 2010-169 du 22 février 2010

FORMATION

Titre professionnel Agent (e) d’accueil et d’information (35052)

INFOS GÉNÉRALES

NIVEAU DE QUALIFICATION
Niveau 3 (CAP, BEP)

CERTIFICATEUR
Ministère du travail, de l'emploi et de la santé

VALIDEUR
Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l’emploi (DIRECCTE)

TEXTES DE RÉFÉRENCES

- Arrêté du 14 décembre 2004

ACCÈS

VOIE D'ACCÈS AU DIPLÔME

Formation continue

En contrat de professionnalisation

VAE

JURY

Désigné par la DIRECCTE

VAE (VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE)

Valipro standardiste

Site RNCP

PROGRAMME

Composé de deux certificats de compétences professionnelles :

- CCP 1. Accueillir, orienter et informer les visiteurs et gérer le trafic téléphonique de l'entreprise
- CCP 2. Contribuer, sur le plan logistique et administratif, au bon fonctionnement d'une équipe ou d'un service

Bac pro Accueil - relation clients et usagers (35052)

INFOS GÉNÉRALES

NIVEAU DE QUALIFICATION
Niveau 4 (Bac)

CERTIFICATEUR
Ministère de l'éducation nationale

VALIDEUR
Dispositif académique de validation des acquis (DAVA)

TEXTES DE RÉFÉRENCES

- Arrêté du 3 juin 2010

- Annexes de l'arrêté

ACCÈS

VOIE D'ACCÈS AU DIPLÔME

Formation initiale et continue
En contrat d'apprentissage

En contrat de professionnalisation

MODALITÉS D'ADMISSION

Après la classe de troisième (entrée en vigueur à compter de la session d'examen 2012).

JURY

Le jury, présidé par un enseignant chercheur, est composé :

- de professeurs appartenant à l'enseignement public et, sauf impossibilité d'au moins un professeur appartenant à l'enseignement privé sous contrat ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage ;
- pour un tiers au moins d'employeurs et de salariés membres de la profession intéressée par le diplôme.

VAE (VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE)

Diplôme accessible en VAE.

Valipro standardiste

Site du RNCP

Coordonnées des DAVA

PROGRAMME

Unités générales

- UE 1. Épreuve scientifique et technique
- UE 1.1 Économie-droit
- UE 1.2 Mathématiques
- UE 4. Épreuves de langue vivante

- UE 4.1 Langue vivante 1
- UE 4.2 Langue vivante 2
- UE 5. Épreuve de français, histoiregéographie et éducation civique
- UE 5.1 Français
- UE 5.2 Histoire-géographie et éducation civique
- UE 6. Épreuve d'arts appliqués et cultures artistiques
- UE 7. Épreuve d'éducation physique et sportive
- Ufac 1. Épreuve facultative de langue vivante

Unités professionnelles

- UE 2. Analyse et traitement de situations liées à l'accueil
- UE 3. Situation professionnelle d'accueil
- UE 3.1 Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration
- UE 3.2 Accueil au téléphone
- UE 3.3 Accueil en face-à-face
- UE 3.4 Prévention-santé-environnement

OBTENTION DU DIPLÔME

Avoir obtenu une moyenne générale égale ou supérieure à 10/20.
Epreuves terminales ou Contrôle en Cours de Formation (CCF)

Ce diplôme octroie aussi la certification BEP métiers de la relation aux clients et aux usagers.

STATUT ET ACCÈS

Corps des adjoints administratifs hospitaliers

STATUT DANS LA FPH

Catégorie C

Grades

- Adjoint administratif (11 échelons)
- Adjoint administratif principal de 2ème classe (12 échelons)

- Adjoint administratif principal de 1ère classe (10 échelons)

MODALITÉS DE RECRUTEMENT DANS LA FPH

Inscription sur liste d'aptitude

Etablie dans chaque établissement par l'autorité investie du pouvoir de nomination et après sélection des candidats par une commission d'au minimum trois membres, dont un au moins est extérieur à l'établissement

Conditions

- Aucune condition de titres ou de diplômes
- Etre sélectionné par la commission après examen du dossier de candidature (lettre de candidature et CV) et audition publique

Détachement ou intégration directe

Possibilité d'intégration à tout moment dans le corps de détachement

Conditions

- Etre fonctionnaire dans un corps ou cadre d'emploi de la même catégorie et de niveau comparable, apprécié au regard des conditions de recrutement ou du niveau des fonctions

Dispositif PACTE (Parcours d'accès aux carrières de la fonction publique territoriale, hospitalière et d'Etat)

Quota : 20 % des postes ouverts

ÉVOLUTION DANS LA FPH

AU GRADE D'ADJOINT ADMINISTRATIF principal DE 2ème CLASSE

Inscription au tableau annuel d'avancement établi après une sélection par examen professionnel

CONDITIONS

- Avoir atteint le 4ème échelon
- Compter au moins 3 ans de services effectifs dans le grade

OU

Inscription au choix au tableau annuel d’avancement établi dans chaque établissement par appréciation de la valeur professionnelle et des acquis de l'expérience professionnelle

CONDITIONS

- Avoir atteint le 6ème échelon
- Compter au moins 5 ans de services effectifs dans le grade

OU

Combinaison des deux voies d'inscription

Au grade d'adjoint des cadres de classe normale

Inscription sur une liste d’aptitude établie dans chaque établissement par appréciation de la valeur professionnelle et des acquis de l'expérience professionnelle

CONDITIONS

- Justifier de 9 ans de services publics

OU

Sélection par voie d'examen professionnel

Conditions

- Justifier de 7 ans de services publics

Au grade d'adjoint des cadres hospitaliers de classe superieure

Sélection par voie d'examen professionnel

Conditions

- Justifier de 11 ans de services publics

AU GRADE D'ASSISTANT MÉDICO-ADMINISTRATIF DE CLASSE NORMALE

Inscription sur une liste d’aptitude établie dans chaque établissement par appréciation de la valeur professionnelle et des acquis de l'expérience professionnelle

CONDITIONS

- Etre adjoint administratif hospitalier
- Justifier de 9 ans de services

OU

Sélection par voie d'examen professionnel

Conditions

- Justifier de 7 ans de services publics

AU GRADE D'ASSISTANT MÉDICO-ADMINISTRATIF DE CLASSE supérieure

Sélection par voie d'examen professionnel

Conditions

- Justifier de 11 ans de services publics

EXERCICE DU MÉTIER

CONDITIONS ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Spécificité

- Standardiste

RELATIONS PROFESSIONNELLES

- Usagers pour toute réponse à des demandes d'information, de renseignements

Structures

- Etablissement de soins (hôpital, clinique)
- Collectivité territoriale
- Entreprise
- Entreprise publique/établissement public
- Société de services

Conditions

- Travail en horaires fractionnés, les fins de semaine, jours fériés
- Station debout prolongée

AUTRES APPELLATIONS COURANTES

- Hôte(sse) d'accueil

MOBILITÉ

PASSERELLES

Passerelles dans la FPH

- Agent de gestion administrative

Passerelles dans les autres fonctions publiques

- Fonction publique territoriale
- Fonction publique d'Etat

© ANFH - 265 rue de Charenton 75012 Paris - Tél. : 01 44 75 68 00
http://metiers.anfh.fr/40F20