



Agent(e) d'accueil

Recevoir, renseigner et orienter les usagers vers l'interlocuteur ou le service recherchés.
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 D'ÉTUDE MINIMUM
Niveau V (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, etc.)
- 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, etc.

SAVOIR-FAIRE REQUIS

- 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 repérer et s'orienter dans l'espace

CONNAISSANCES ASSOCIÉES

- Accueil téléphonique (35050)
- Communication/relations interpersonnelles (15034)
- Droit des patients (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 : 06/A/02 Chargée - chargé d'accueil](#)
- [RIME : FPEUSA02 Chargé d'accueil et d'information](#)

TEXTES DE RÉFÉRENCES

- [Décret n° 90-839 du 21 septembre 1990](#)
- [Décret n° 2010-169 du 22 février 2010](#)

FORMATIONS / VAE

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

INFOS GÉNÉRALES

NIVEAU D'ÉTUDE

Niveau V (CAP, BEP)

CERTIFICATEUR

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

VALIDATEUR

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 D'ÉTUDE

Niveau IV (Bac)

CERTIFICATEUR

Ministère de l'éducation nationale

VALIDATEUR

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

STATUT DANS LA FPH

Catégorie C

Grades

- Adjoint administratif hospitalier de 2ème classe (11 échelons)
- Adjoint administratif hospitalier de 1ère classe (12 échelons)

- Adjoint administratif hospitalier principal de 2ème classe (12 échelons)
 - Adjoint administratif hospitalier principal de 1ère classe (9 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.

(Avis de recrutement affiché 2 mois au moins avant la date de dépôt des candidatures dans l'établissement, ainsi qu'à la préfecture et dans les sous-préfectures, et dans les agences locales du Pôle emploi du département)

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

Intégration dans le corps de détachement après 1 an à la demande de l'intéressé et avis de la commission administrative paritaire compétente.

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 de la nature des fonctions.
-

EXERCICE DU MÉTIER

CONDITIONS ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

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
- Standardiste

MOBILITÉ

ÉVOLUTION

Au grade d'adjoint administratif de 1ère classe

Inscription au tableau annuel d'avancement établi après avis de la commission administrative paritaire par appréciation de la valeur professionnelle et des acquis de l'expérience professionnelle des agents.

Conditions

- Etre adjoint administratif de 2ème classe ayant atteint le 5è échelon.
- Compter au moins 5 ans de services effectifs dans le grade.

OU

Inscription au tableau annuel d'avancement établi après avis de la commission administrative paritaire et examen professionnel.

Conditions

- Etre adjoint administratif de 2ème classe ayant atteint le 4ème échelon.
- Compter au moins 3 ans de services effectifs dans le grade.

Au grade d'assistant médico-administratif de classe normale

Inscription sur une liste d'aptitude établie dans chaque établissement après avis de la commission administrative paritaire du corps d'accueil.

Conditions

- Etre adjoint administratif hospitalier
- justifier d'au moins 9 ans de services publics

Inscription sur une liste d'aptitude établie dans chaque établissement **après sélection par voie d'examen professionnel** et avis de la commission administrative paritaire du corps d'accueil.

- Etre adjoint administratif hospitalier
- justifier d'au moins 7 ans de services publics

Quota : 1/3 du nombre des titularisations et des détachements.

Concours interne sur épreuves

Branche "secrétariat médical"

Ouvert par l'autorité investie du pouvoir de nomination.

Conditions

- Etre agent titulaire ou contractuel des fonctions publiques hospitalière, d'Etat, ou territoriale ou être militaire ou agent en fonction dans une organisation internationale
- Justifier d'au moins 4 ans de services publics.

Quota : au moins 40 % du nombre total des places offertes aux deux concours (externe et interne).

Au grade d'adjoint des cadres de classe normale

Inscription sur une liste d'aptitude établie dans chaque établissement après avis de la commission administrative paritaire du corps d'accueil.

Conditions

- Etre adjoint administratif hospitalier.
- Compter 9 ans de services publics.

Quota : 1/3 du nombre des titularisations et recrutements.

PASSERELLES

Passerelles dans la FPH

- [Agent\(e\) d'administration](#)
-

Passerelles dans les autres fonctions publiques

- [Fonction publique territoriale](#)
 - [Fonction publique d'Etat](#)
-