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)
>
> RÉPERTOIRE DES MÉTIERS DE LA SANTÉ ET DE L'AUTONOMIE - FPH
> 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 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 répérer et s'orienter dans l'espace
- S'exprimer en face-à-face auprès d'une ou plusieurs personnes
- S'exprimer en public

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

- Agent/Agente d'accueil (Code ROME M1601)
- Chargé ou chargée d'accueil (CNFPT Répertoire des métiers territoriaux C1E/14)

FORMATION

Bac pro Métiers de l'accueil (35052)

INFOS GÉNÉRALES

NIVEAU DE QUALIFICATION
Niveau 4 (Bac)

CERTIFICATEUR
Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse

TEXTES DE RÉFÉRENCES

- Arrêté du 17 décembre 2018 portant création de la spécialité « métiers de l'accueil » de baccalauréat professionnel et fixant se

RÉPERTOIRE

- RNCP38397

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Ex "Bac pro Accueil - relation clients et usagers".

ACCÈS

VOIE D'ACCÈS AU DIPLÔME

- Formation initiale et continue
- Contrat d'apprentissage
- Contrat de professionnalisation
- VAE

MODALITÉS D'ADMISSION

Après la classe de 3ème.

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.

PROGRAMME

Durée

3 ans

période de formation en milieu professionnel (PFMP)

22 semaines

Blocs de compétences

- BC01 - Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil
- BC02 - Gérer l'information et des prestations organisationnelles
- BC03 - Gérer la relation commerciale
- BC04 - Prévention Santé Environnement
- BC05 - Economie - Droit
- BC06 - Mathématiques
- BC07 - Langue vivante A
- BC08 - Langue vivante B
- BC09 - Français

- BC10 - Histoire - Géographie et Enseignement moral et civique
- BC11 - Arts appliqués et cultures artistiques
- BC12 - Education physique et sportive
- BC13 - Langue vivante étrangère ou régionale (facultatif)
- BC14 - Mobilité (facultatif)
- BC15 - Secteur sportif (facultatif)

OBTENTION DU DIPLÔME

Avoir obtenu une note moyenne supérieure à 10/20 à l'ensemble des épreuves.

Ce diplôme octroie également 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(e) de gestion administrative

Passerelles dans les autres fonctions publiques

- Fonction publique territoriale

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