



AGENT D'ACCUEIL

RESIDENCE AUTONOMIE MUSMEAUX

Fiche de poste

Parce que la première impression est souvent capitale : sourire, courtoisie et fiabilité sont de rigueur !

Point d'entrée du public dans la collectivité, l'agent d'accueil doit déployer un sens aigu de la communication et du service.

L'agent d'accueil renseigne et oriente les visiteurs ou les clients. Aux missions d'accueil proprement dites s'ajoutent souvent des tâches de réception téléphonique ou de secrétariat.

MISSIONS :

- Assure et veille à la courtoisie et à la discrétion de l'accueil,
- Est à l'écoute des résidents et des familles,
- Veille à la circulation des informations au sein de la résidence et favorise la convivialité,
- Participe à la mise en œuvre et au développement des documents réglementaires de la loi 2002-2 : contrat de séjour, règlement de fonctionnement, livret d'accueil, conseil de la vie sociale et projet d'établissement,
- Se charge de l'accueil administratif des résidents,
- Assure la tenue et la mise à jour des dossiers individuels des résidents.
- Gère le secrétariat et assiste la direction pour tous courriers, notes et compte-rendu de réunions et commissions.

ATTRIBUTIONS PRINCIPALES :

ACCUEIL

- Assure l'accueil physique et téléphonique de la résidence,
- Assure la tenue du standard, analyse la demande de l'interlocuteur, le renseigne ou l'oriente vers la personne appropriée,
- Gère l'état de présence de l'établissement et le communique mensuellement pour facturation à la comptabilité,
- Consigne les entrées et les sorties (hospitalisations, décès) des résidents EHPAD sur un registre dédié et communique les données au service comptabilité,
- Se charge de l'accueil administratif des résidents :
 - Informe, explique, diffuse les documents du dossier gérontologique,
 - Veille aux signatures et au retour des documents (contrat de séjour, règlement de fonctionnement, droits à l'image, remise de clefs et badges, dépôt de garantie et engagement à payer)

- Transmet les données comptables pour la facturation (date d'admission, classification Gir, section d'hébergement, numéros de chambre, ...),
- Saisie des données administratives sur logiciel,
- Réalise les demandes d'APL,
- Regroupe les documents pour le transfert APA domicile en APA structure et aide si besoin à la constitution des nouvelles demandes d'APA,
- Informe les familles des pièces à fournir pour le dossier d'Aide Sociale et les orientent, si besoin, vers l'Assistante sociale du CIG pour les assister,
- Remise des clefs,
- Réceptionne les chèques de caution pour transmission au service comptable.

GESTION DU COURRIER

- Achemine le courrier vers le CIG pour procéder à l'affranchissement et à l'envoi postal, ainsi que tous documents pour les services internes ou signature et garde trace de la transmission,
- Reçoit et émet des télécopies, s'assure de leur transmission.
- Elabore et saisie des courriers en réponse aux différentes demandes de renseignements d'usagers, de prestataires, de partenaires, ou de recrutements, ainsi que tous autres documents à la demande de la direction,

TACHES ADMINISTRATIVES

- Gère l'agenda de l'accueil,
- Collabore à la gestion des logements, gestion des clefs et badges d'entrée, transmission des réparations éventuelles la direction, l'agent technique et la comptabilité,
- Réceptionne et transmet les règlements des loyers en comptabilité, propose le règlement par prélèvement automatique afin de limiter les mouvements entre service,
- Communique chaque mois, le nombre d'appels par résidents pour la facturation en comptabilité,
- Gère la diffusion des avenants aux contrats pour les changements de tarifs, de chambre, ,
- Met à jour la liste des postes téléphoniques des professionnels et des résidents ainsi que leurs numéros de chambre,
- Gère le tableau d'affichage du CVS et du personnel,
- Transmission des convocations aux membres du CVS, élaboration des comptes rendus de réunion,
- Distribue les plannings des agents, les fiches de paie, les notes individuelles,
- Effectue les divers travaux de classement et d'archivage des documents de traçabilités liés au fonctionnement de la résidence,
- Vérification de la concordance des menus pour la diffusion aux résidents chaque semaine et saisie des effectifs et des choix de menus et des régimes pour la cuisine et les unités,
- Saisie des menus et diffusion des invitations pour la commission restauration, rédaction des comptes rendus,

GESTION DES STOCKS ET DES COMMANDES

- Suivi des réceptions des bons comptables et envoi aux prestataires,
- Suivi des stocks et commande des fournitures administratives.
- Suivi des stocks alimentaires en lien avec le service de restauration,
- Transmission des inventaires et des besoins chaque semaine des produits d'entretien et des boissons en comptabilité pour gestion des commandes,
- Suivi des stocks des dossiers gérontologiques, recueil de vie et des différents bordereaux de suivi et de traçabilité nécessaires au bon fonctionnement de la résidence.

CONTRIBUE A LA VIE DE L'ETABLISSEMENT :

- Participe aux réunions générales du personnel,
- S'associe aux groupes d'évaluation interne,
- Assiste la direction pour les différentes commissions,
- Favorise la communication et la circulation des informations au sein de l'établissement tout en respectant la confidentialité nécessaire,
- Intègre les actions de formation mises en place,
- Rend compte régulièrement de son action à la hiérarchie.

CONNAISSANCES :

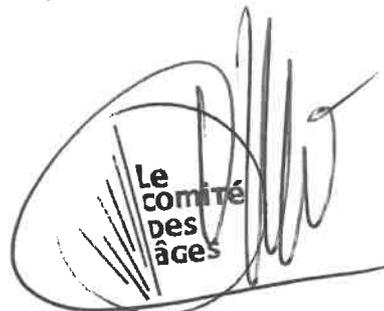
- Réglementation des Résidences autonomie,
- Maîtrise de l'outil informatique (Word, Excel, Power Point, Aidomenu, Ceriged, Cédi'Acte, ...)
- PRISE DE NOTE RAPIDE, CAPACITE D'ANALYSE ET DE SYNTHESE.

QUALITES REQUISES :

- Prise d'initiatives,
- Organisation et rigueur,
- Discrétion et secret professionnel,
- Capacité relationnelle avec les personnes âgées,
- Ecoute, patience et convivialité.

QUALIFICATIONS :

- Fonctionnaire de catégorie C, Adjoint administratifs territoriaux
- CAP-BEP Secrétariat et/ou BAC Professionnel Bureautique exigé(s)



Le Comité des âges

