

<p>Foyer Départemental de l'Enfance CHALONS EN CHAMPAGNE – REIMS</p> <p><i>Lieu d'affectation</i> : REIMS</p>	<p><b>FICHE DE POSTE : AGENT D'ACCUEIL / AGENT D'ENTRETIEN</b></p>
<p><b>RÉFÉRENCE :</b> <b>FI-PO/ 2020/40F20/ 001/A</b></p>	<p><b>EXEMPLAIRES DIFFUSES</b></p> <p><b>DOCUMENTS LIÉS :</b></p>

## AGENT D'ACCUEIL / AGENT D'ENTRETIEN

- **Famille** : Gestion de l'information / Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement
- **Sous Famille** : Accueil et orientation des personnes / Hygiène
- **Métier** : Agent d'accueil / agent d'entretien

### ■ Définition :

L'agent d'accueil et d'entretien occupe deux fonctions sur le même poste et il est amené à :

- 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.
- Réaliser des opérations de bio-nettoyage des surfaces et des locaux de l'établissement et vérifier, au moyen d'autocontrôles, la qualité des travaux effectués en appliquant les instructions relatives au bio-nettoyage

### ■ Activités principales :

- Accompagnement ou recherche de personnes dans les locaux, lieux internes (services, lieux de prise en charge.) ou externes
- Accueil des personnes (enfants, parents, familles, partenaires, etc.)
- Contrôle d'identité des visiteurs
- Information et conseil à des tiers (enfants, parents, familles, partenaires, etc.) dans son domaine d'activité
- Recueil / collecte de données ou informations spécifiques à son domaine d'activité
- Approvisionnement en produits, en matériels, dans son domaine
- Contrôle et suivi de la propreté des locaux, dans son domaine d'activité
- Entretien, nettoyage et rangement des matériels spécifiques à son domaine d'activité
- Évacuation des déchets de diverses natures
- Nettoyage et entretien des locaux et des outils, spécifiques à son domaine d'activité
- Renseignement de documents, de fichiers (fiches d'activité, de traçabilité, etc.)
- Suivi des actions mises en œuvre
- Vérification / contrôle du fonctionnement et essais de matériels, équipements (auto laveuses, mono brosse, centrale vapeur) à son domaine

### ■ Relations professionnelles les plus fréquentes :

#### ✕ Hiérarchique(s)

REDACTION	VALIDATION	APPROBATION
<p><b>Nom</b> : Lucie PERRONE <b>Fonction</b> : Attaché d'Administration Hospitalière <b>Date</b> : 1<sup>er</sup> décembre 2020</p>	<p><b>Nom</b> : Lucie PERRONE <b>Fonction</b> : Attaché d'Administration Hospitalière <b>Date</b> : 1<sup>er</sup> décembre 2020</p>	<p><b>Nom</b> : Jean-Philippe HUSSON <b>Fonction</b> : Directeur <b>Date</b> : 1<sup>er</sup> décembre 2020</p>

- Directeur du Foyer Départemental de l'Enfance
- Attaché d'Administration Hospitalière
- Cadre Socio-Educatif d'astreinte

#### ✘ Fonctionnelle(s)

- Les cadres socio-éducatifs
- Les équipes éducatives
- L'équipe administrative
- Les différents partenaires : les CSD, les forces de l'ordre, les partenaires extérieurs, etc.
- Les enfants, leurs parents et leurs familles

#### ■ Savoir-faire requis :

- 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
- S'exprimer en face à face auprès d'une ou plusieurs personnes
- S'exprimer en public
- Se repérer et s'orienter dans l'espace
  
- Adapter son comportement, sa pratique professionnelle à des situations critiques / particulières, dans son domaine de compétence
- Appliquer le dosage et la dilution des produits relatifs à son domaine de compétence et telles qu'indiquées dans les protocoles
- Évaluer, choisir, utiliser les produits et/ou matériaux nécessaire à la pratique de son métier
- Identifier, analyser, prioriser et synthétiser les informations relevant de son domaine d'activité
- Lire et utiliser une notice, dans son domaine de compétence
- Organiser et optimiser le stockage physique des produits, des matériels dans son périmètre d'activité
- Rédiger des informations relatives à son domaine d'intervention pour assurer un suivi et une traçabilité.

#### ■ Connaissance(s) associée(s) :

- Accueil téléphonique
- Communication / relations interpersonnelles
- Géographie et typographie de l'établissement
- Gestion du stress
- Organisation et fonctionnement interne de l'établissement
  
- Matériel d'hygiène
- Nettoyage et désinfection
- Produits de nettoyage et de désinfection

#### ■ Savoir être :

- Rigueur
- Réactivité et dynamisme
- Disponibilité
- Qualités relationnelles et sens de l'écoute
- Discrétion
- Maîtrise de soi

Réf : FI-PO/ 2020/40F20/ 001/A

Responsable et date de révision : Lucie PERRONE – 1<sup>er</sup> décembre 2020

Motif et date de modification : Création de la fiche de poste – 1<sup>er</sup> décembre 2020

Date et version antérieures : -

- Capacité à prendre du recul
- Organisation

■ **Conditions particulières d'exercice du métier :**

- Temps de travail hebdomadaire 35h
- Horaires d'après-midi en décalés (15h-21h) et travail 1 week-end sur 2 en journée d'une amplitude de 11h (10h-21h)
- L'agent occupe deux fonctions sur le même poste : l'accueil (30%) et l'entretien (70%)