

FICHE DE POSTE

Date de mise à jour : 26/10/2022 BOP

I – DEFINITION DU POSTE

1	ÉTABLISSEMENT : CENTRE HOSPITALIER DE LA POLYNESIE FRANÇAISE Pôle Administratif - Service : Direction de l'Administration Générale et des Sécurités – Unité : Accueil et information
2	LIBELLE DU POSTE : Hôtesse d'accueil
3	NIVEAU DE RESPONSABILITE : 2
4	CATEGORIE DE LA MAQUETTE FUTURE : C
5	CATEGORIE DE LA MAQUETTE ACTUELLE : C FILIERE DE LA MAQUETTE FUTURE : FAF
6	IMPUTATION BUDGETAIRE : Centre Hospitalier de la Polynésie française CHAPITRE : 64 ARTICLE : 11 PARAGRAPHE : 22 CODE POSTE : 0167
7	LOCALISATION GEOGRAPHIQUE : IDV – TAHITI – PIRAE – TAAONE
8	FINALITE / DESCRIPTIF SYNTHETIQUE (maximum 50 mots) : L'hôtesse d'accueil contribue à la gestion de l'accueil des visiteurs et des patients. Elle prend en compte les ressources physiques, psychologiques et socio-culturelles des patients, visiteurs et de leur environnement pour apporter une aide efficace et adaptée.
9	EFFECTIFS ENCADRES A B C D Autres NOMBRES : Néant
10	SUPERIEUR HIERARCHIQUE DIRECT : Responsable administratif et financier
11	MOYENS SPECIFIQUES LIES AU POSTE : Logiciel AS 400 – Logiciel Ennov – DECT (téléphone portatif)
12	CONTRAINTES ET AVANTAGES DU POSTE : Amplitude horaire
13	ACTIVITES PRINCIPALES : - Accueillir, renseigner, orienter et si besoin est, accompagner les visiteurs/consultants à mobilité réduite ; - Assister, à la demande de la direction, aux divers évènementiels culturels, préventifs, colloques ; - Sensibiliser l'ensemble de la population fréquentant l'établissement à la compréhension et au suivi de la signalétique, - Veiller à la propreté des lieux d'accueil ; - Veiller à la sécurité des patients et visiteurs, notamment les enfants ; - Cerner les besoins des personnes sortant et entrant (chaises roulantes, téléphones publics, caisses, distributeurs de boissons, etc.) ; - Indiquer si besoin les heures de visites, les heures et l'emplacement de la cafétéria.
14	ACTIVITES ANNEXES : - Valoriser l'image de l'établissement ; - Transmettre les connaissances liées à sa fonction et dans ce cadre, participer à des actions de formation ; - Participer à l'élaboration et à la réalisation de projets de service tels qu'assurer la décoration à certaines périodes (arbre de Noël, etc.), assurer l'accueil et l'accompagnement des personnalités, assister au bon déroulement des colloques (greffes, suicide...) ; - Mettre à jour ses connaissances et développer ses compétences au travers de diverses formations relatives à leurs fonctions.

II – PROFIL PROFESSIONNEL

15	CADRE D’EMPLOI : AGENT TECHNIQUE
16	SPECIALITE SOUHAITABLE :

S: Sensibilisation, A: Application; E: Expert

17	COMPETENCES	S	A	E
	- Connaître et mettre en application les techniques d'accueil des usagers (savoir accueillir, écouter, orienter, user de courtoisie et de convivialité) ; - Savoir respecter autrui (hiérarchie, collègues, usagers) ; - Respecter la confidentialité et le secret professionnel, faire preuve de discrétion ; - Faire preuve de disponibilité ; - Respecter les plannings et les horaires de travail ; - Détenir une rigueur méthodologique et organisationnelle, avoir le sens du temps et des priorités ; - Respecter le matériel mis à disposition ; - Etre capable d'actualiser de manière régulière ses compétences ; - Connaître, appliquer et respecter les règles d'hygiène professionnelle en vigueur : hygiène hospitalière, personnelle, corporelle, vestimentaire, etc.		 X X X X X	 X X X X

18	EXPERIENCE PROFESSIONNELLE SOUHAITEE : 1 an sur un poste similaire
----	--

19	FORMATION D’ADAPTATION OBLIGATOIRE : AS 400, ENNOV, formation en langues tahitienne et anglaise
----	---

20	DUREE D’AFFECTATION SOUHAITABLE DANS LE POSTE : 3 ans minimum
----	---

Le chef de service

L’agent

Date :

Date :

Signature :

Signature :