

	FICHE DE POSTE Chargé de la gestion administrative et de l'accueil physique et téléphonique	Version n°04
		Date de rédaction : 19/10/2017
		Date de modification : 15/12/2023

REDACTION	APPROBATION
Nom : C. BECHAUD Fonction : Gestionnaire de site Date : Visa :	Nom : L. ALLIOT-BIRONNEAU Fonction : Directrice Déléguée Date : Visa :

CE DOCUMENT EST A DESTINATION DE L'ADJOINT ADMINISTRATIF

I. INFORMATION GENERALE ET CONTEXTE DE L'EXERCICE DE SES FONCTIONS

Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) de 52 lits.
Hébergement permanent.

Grade : Adjoint administratif hospitalier

Temps de travail : 100% Equivalent Temps Plein

Cadre horaire de travail : du mardi au samedi sur une base de 35H/semaine

Position hiérarchique : l'agent est placé sous en liaison hiérarchique avec l'adjoint des cadres et le gestionnaire de site.

Position fonctionnelle : il est en lien étroit avec l'équipe de soins, coordonnée par l'IDEC et l'ensemble des services support.

II. DEFINITION

L'agent de gestion administrative réalise les activités administratives, dans le respect des règles et procédures définies.

Il reçoit, renseigne et oriente les usagers vers l'interlocuteur recherché. Il répond aux appels téléphoniques, renseigne le public et/ou oriente les appels téléphoniques.

Il organise le traitement et la circulation de l'information et des documents.

Il recueille et traite les informations nécessaires au fonctionnement administratif du service. Il suit et gère les processus administratifs et les dossiers confiés.

III. ACTIVITÉS

ACCUEIL-SECRETARIAT-ADMINISTRATIF

- Accueil et renseignement du public (résidents, professionnels, familles, personnes extérieures à l'établissement.)
- Réception et traitement des appels téléphoniques et/ou des messages électroniques
- Traitement des courriers, dossiers, documents (enregistrement, tri, traitement, diffusion, archivage)

	FICHE DE POSTE Chargé de la gestion administrative et de l'accueil physique et téléphonique	Version n°04
		Date de rédaction : 19/10/2017
		Date de modification : 15/12/2023

- Préparation des instances (salle, dossier)
- Suivi du plan de formation
- Recueil, saisie, mise à jour et/ou sauvegarde de données, d'informations, de tableaux, de fichiers
- Reproduction et diffusion de documents et compte-rendu
- Traitement des demandes d'admission sur la plateforme Viatrajectoire
- Prise de rendez-vous, gestion des agendas

COMPTABILITE

- Enregistrement sur le réseau des factures fournisseurs reçues (courrier, mail, plateforme CHORUS)
- Classement des factures
- Facturation des frais d'hébergement des résidents
- Relation avec le Conseil Départemental et le Trésor Public
- Contribuer à la mise en œuvre de la politique d'achats et de suivi des marchés

QUALITE ET GESTION DES RISQUES

- Participation aux plans annuels (canicule, grippe, COVID)
- Gestion des plaintes et réclamations
- Référente Gestion Electronique des Documents : traitement ; diffusion, classement et archivage des protocoles

INSTANCE

- Préparation du Conseil de la Vie Sociale, rédaction du compte-rendu

GESTION ADMINISTRATIVE DES RESIDENTS

- Gestion d'une admission (informatique, physique et administrative)
- Participer à l'élaboration des projets personnalisés d'accompagnement des résidents.
- Gestion et suivi des dossiers résidents : traitement des données nécessaires à l'identification des résidents et à la facturation de leur séjour
- Lien avec les familles et les représentants légaux

IV. SAVOIR-FAIRE

- Accueillir et orienter des personnes, agents, résidents, familles
- Conseiller et orienter les différents publics
- Synthétiser et prioriser les informations reçues
- Organiser et classer des données, des informations, des documents de diverses natures
- Rédiger des informations pour assurer un suivi et une traçabilité
- Travailler en équipe
- Rédiger et mettre en forme des documents, des notes et/ou des rapports
- Utiliser les outils bureautique / Technologie d'information et de communication et les logiciels métiers
- Identifier les informations communicables à autrui en respectant le secret professionnel

	FICHE DE POSTE Chargé de la gestion administrative et de l'accueil physique et téléphonique	Version n°04
		Date de rédaction : 19/10/2017
		Date de modification : 15/12/2023

V. Connaissances requises

Description	Niveau de connaissance
Accueil téléphonique	Connaissances générales
Bureautique	Connaissances générales
Classement et archivage	Connaissances générales
Communication / relations interprofessionnelles	Connaissances générales
Gestion administrative	Connaissances générales
Organisation et fonctionnement interne de l'établissement	Connaissances générales
Technologies de l'information et de la communication (TIC)	Connaissances générales

Connaissances générales : Connaissances générales propres à un champ. L'étendue des connaissances concernées est limitée à des faits et des idées principales. Connaissances des notions de base, des principaux termes. Savoirs le plus souvent fragmentaires et peu contextualisés. Durée d'acquisition courte de quelques semaines maximums.

VI. Informations complémentaires

Les candidats bénéficiant d'une reconnaissance de qualité de travailleur handicapé peuvent accéder à cet emploi.

Correspondances statutaires éventuelles :

Catégorie C

Niveau de diplôme attendu :

Bac +2 : BTS

Licence professionnelle

Passerelles/Evolutions professionnelles possibles :

Agent d'accueil

Secrétaire

Gestionnaire de données