

Agent d'accueil et du standard téléphonique (H/F)
du Centre Hospitalier Universitaire Vétérinaire des Animaux de compagnie
de l'École nationale vétérinaire d'Alfort

<p>Catégorie : C</p> <p>Emplois type : AGRAGLOG04 – Agente/Agent d'accueil et d'information</p> <p>Ouvert aux agents contractuels (fondements juridiques : <u>articles L332-6 à L332-7</u> du Code général de la fonction publique) et aux agents en situation de handicap</p> <p>Poste vacant</p>	
<p>Présentation de l'environnement professionnel</p>	<p>L'École nationale vétérinaire d'Alfort (EnvA) est un établissement public administratif d'enseignement supérieur et de recherche relevant du Ministère de l'Agriculture, qui entretient des liens forts avec son environnement scientifique et universitaire (ANSES, INRA, UPEC, INSERM...). Elle forme près de 900 élèves répartis en six promotions. Elle est installée sur deux sites, l'un situé à Maisons-Alfort (94), le second à Goustranville (14), dédié à la pathologie des équidés. Elle est animée par 400 personnels enseignants-chercheurs, administratifs et techniques, titulaires et contractuels.</p> <p>Le Centre Hospitalier Universitaire Vétérinaire d'Alfort dédié aux animaux de compagnie (Chuv-Ac), ouvert en 2009, regroupe l'ensemble de l'offre de soins pour les animaux de compagnie : chiens, chats et Nouveaux Animaux de Compagnie (NAC). Cette structure moderne de 3 600 m² est ouverte du lundi au vendredi de 7h30 à 18h. Un service d'urgences fonctionne 24h/24, le week-end compris. Avec plus de 35 000 actes par an, le CHUV-AC est un des premiers centres de référence dans sa spécialité en Europe.</p> <p>L'activité de l'accueil et de la plateforme téléphonique est intégrée au sein du pôle consultations et logistique (11 agents) qui comprend également des activités support aux consultations (support infirmier, entretien des salles, approvisionnement et envoi des analyses biomédicales).</p>
<p>« Alfort + » : les engagements de l'EnvA en matière RH</p> 	<p>1/ Inclusion, bienveillance et vigilance.</p> <p>L'EnvA affirme son engagement en matière d'égalité professionnelle et de diversité. En clair, la lutte contre le sexisme, contre toute forme de discrimination ou de harcèlement, contre la surconnexion, pour la promotion de valeurs de tolérance et d'exemplarité.</p> <p>2/ En faveur des contractuels</p> <p>L'EnvA met en œuvre une charte de gestion des contractuels, un véritable outil de transparence et d'information.</p> <p>3/ Un plan de formation bi-annuel</p> <p>Accompagner les carrières, accompagner les personnels dans leurs souhaits d'évolution, accompagner la professionnalisation dans certains secteurs d'activité, les objectifs de l'EnvA en matière de formation sont ambitieux.</p>

Objectifs du poste	L'agent d'accueil (H/F) du Chuv-AC a pour missions l'accueil physique et téléphonique des propriétaires d'animaux au sein de l'hôpital. L'agent assurera des suppléances à la caisse comprenant notamment l'encaissement des recettes de l'hôpital et la tenue de la comptabilité en cas de besoin.	
Description des missions à exercer ou des tâches à exécuter	<p>Sous l'autorité du chef du pôle consultations logistique, l'agent d'accueil (H/F) exercera les missions suivantes :</p> <p>Missions principales :</p> <p>1) ACCUEIL DES PROPRIÉTAIRES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réception et orientation des propriétaires ; • Ouverture et remplissage des dossiers informatiques ; • Classement des dossiers ; • Gestion des prises de rendez-vous auprès de la clientèle dans SIRIUS. <p>2) ACCUEIL TELEPHONIQUE DES PROPRIETAIRES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réception des appels entrants ; • Prise de rendez-vous ; • Confirmation et annulation des rendez-vous ; • Gestion des déplacements de rendez-vous sur demande des consultants. <p>Missions secondaires :</p> <p>3) TENUE DE LA CAISSE ET GESTION DES DOSSIERS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réception des propriétaires, encaissement des factures et prise des acomptes ; • Encaissement des factures du service des urgences (nuit, week-ends et jour fériés) • Impression des impayés de la veille et mise sous pli ; • Réponse aux appels et mails des clients ; • Participation à la gestion des contestations et des demandes de réduction. • Relances des impayés. 	
Champ d'activité	<p>En interne : Equipes médicales et soignantes, Direction du Chuv-Ac, Responsable du pôle consultations et imagerie médicale, Chefs de services, Responsables de CR, Régisseur, régisseur adjoint et équipe caisse</p> <p>En externe : Propriétaires usagers</p>	
Compétences liées au poste	Savoirs / Savoir-faire	Savoir-être
	<ul style="list-style-type: none"> • Savoir utiliser un logiciel de gestion de clientèle • Comprendre le détail d'une facture • Utiliser les outils 	<ul style="list-style-type: none"> • Être, en toutes circonstances, aimable avec la clientèle • Gérer ses émotions, son stress • Savoir travailler en

