

Agent de caisse et d'accueil du Centre hospitalier universitaire vétérinaire de l'École nationale vétérinaire d'Alfort (H/F)

<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 susceptible d'être 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 850 élèves répartis en 6 promotions. Les enseignements interviennent sur deux sites : à Maisons-Alfort (Val-de-Marne) et au Centre d'Imagerie et de Recherche sur les Affections Locomotrices Equines (CIRALE) à Goustranville (Calvados).</p> <p>Installée sur un site de 10 hectares, elle fonctionne grâce à 400 personnels enseignants-chercheurs, administratifs et techniques titulaires et contractuels.</p> <p>Le Centre Hospitalier Universitaire Vétérinaire d'Alfort dédié aux animaux de compagnie (ChuvA-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 ChuvA-Ac est un des premiers centres de référence dans sa spécialité en Europe.</p> <p>L'activité de la caisse, de l'accueil et de la plateforme téléphonique est intégrée au sein du pôle consultations et logistique (12 agents) qui comprend également le magasin central ainsi que 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>
<p>Objectifs du poste</p>	<p>L'agent d'accueil polyvalent du ChuvA-AC a pour objectifs l'encaissement des recettes de l'hôpital, la tenue de la comptabilité, l'accueil physique et téléphonique des propriétaires d'animaux au sein de l'hôpital.</p>
<p>Description des missions à exercer ou des tâches à exécuter</p>	<p>Sous l'autorité de la Responsable du pôle consultations et logistique :</p> <p>Missions principales :</p> <p>1) TENUE DE LA CAISSE (30%)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Réception des propriétaires, encaissement des factures et prise des acomptes ; ➤ Encaissement des factures « urgences » de la nuit, des week-ends et jours fériés ; ➤ Impression des impayés de la veille et mise sous pli ; ➤ Réponse aux appels et mails des clients ; ➤ Participation à la gestion des contestations ; ➤ Participation à la gestion des demandes de réduction. ➤ Relances des impayés. <p>2) ACCUEIL DES PROPRIETAIRES AU SEIN DU CHUVA-AC (30%)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Réception et orientation des propriétaires ; ➤ Ouverture et remplissage des dossiers informatiques ; ➤ Classement des dossiers ; ➤ Facturation ; ➤ Maintenir propre et accueillant le secrétariat et les salles d'attente ; ➤ Gestion des prises de rendez-vous auprès de la clientèle dans CLOVIS. <p>3) ACCUEIL TELEPHONIQUE DES PROPRIETAIRES (40%)</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>Champ d'activité</p>	<p>En interne : Equipes médicales et soignantes, Direction du ChuvA-AC, Responsable du pôle consultations et logistique, Chefs de services, Responsables de CR, Régisseur principal et équipe accueil-caisse</p> <p>En externe : Propriétaires usagers</p>

Conditions particulières d'exercice	Participer à la suppléance des personnels du pôle et des personnels d'accueil du ChuvA-AC, notamment pendant les périodes de congés.	
Compétences liées au poste	<p style="text-align: center;">SAVOIRS</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Savoir utiliser un logiciel de gestion de clientèle ⇒ Comprendre le détail d'une facture ⇒ Utiliser les outils bureautiques 	<p style="text-align: center;">SAVOIR-FAIRE</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Être, en toutes circonstances, aimable avec la clientèle ⇒ Gérer ses émotions, son stress ⇒ Savoir renseigner ⇒ Savoir appliquer une procédure ⇒ Savoir travailler en équipe ⇒ Être organisé et rigoureux
Personne à contacter	Karine SAVARY-BATAILLE, Directrice du ChuvA, directionchuva@vet-alfort.fr	
Candidature	Adresser votre dossier de candidature : curriculum vitae + lettre de motivation A l'attention de la Direction des ressources humaines : recrutement@vet-alfort.fr	
Lieu d'exercice du poste	7 avenue du Général de Gaulle 94700 Maisons-Alfort	