

## FICHE DE POSTE

### AGENT D'ACCUEIL ET DE SERVICES HÔTELIERS

#### Généralités

Le poste d'Agent d'Accueil et de Services Hôteliers est accessible avec un diplôme de niveau 4 (Baccalauréat) ou niveau 3 (niveau CAP) dans le secteur social médico-social.

Un casier judiciaire exempt de toute mention contradictoire est exigé.

**Sous la responsabilité du Directeur d'Etablissement, l'Agent d'Accueil et de Services Hôteliers :**

- Assure la sécurité des résidents, l'accueil, l'animation, la coordination auprès des résidents pour leurs besoins en interne ou avec des partenaires extérieurs le cas échéant
- Contribue au maintien de l'hygiène collective dans les locaux de la résidence et répondre aux besoins des personnes accueillies
- Veille à maintenir la résidence dans des conditions de sécurité et de calme

---

#### Missions principales et tâches principales associées

##### **Accueil**

- Gérer l'accueil physique et téléphonique des résidents et des familles et prendre des messages
- Apporter un premier niveau de réponse à des prospects et être en mesure de réaliser une visite inopinée d'un appartement témoin ;
- Consigner sur le cahier des messages les évènements, demande ou appels téléphoniques du week-end
- Apporter un premier niveau de réponse aux demandes de conciergerie (pharmacie, coiffeur, livraison colis, blanchisserie...)
- Préparer et réaliser des animations, en suivant le planning défini par le Coordinateur

##### **Nettoyage et services hôteliers :**

- Assurer l'hygiène et l'entretien des parties communes (hall d'accueil, salles d'animation, sanitaires...) et, le cas échéant, le local à poubelles et ses équipements, selon les règles d'hygiène et le planning en vigueur dans la résidence ;
- Utiliser correctement le matériel d'entretien et respecter les notices d'utilisation des produits de nettoyage.
- Rendre compte de ce qui a été fait sur la fiche ménage ;
- Effectuer les purges des points d'eau ;
- Assurer le service du petit-déjeuner des résidents bénéficiant de ce service (et desservir le cas échéant) ;
- Gérer les stocks des produits d'entretien ;
- Contribuer à l'image de la résidence et au confort hôtelier des résidents

**Afin d'assurer la continuité de service, l'Agent d'Accueil et de Services Hôteliers peut être amené à effectuer des missions de service en salle :**

- Mise en place de la salle de restauration ;
- Accueil et service des résidents ;
- Assurer le renouvellement du pain, des boissons... ;
- Veiller au bon déroulement du service sur l'ensemble des tâches ;
- Débarrasser et redresser les tables.

### **Surveillance et sécurité des biens et des services (bloc commun)**

- Prendre connaissance et transmettre les informations et les observations qui concernent les personnes et les biens, les consigner sur les supports prévus au sein de la résidence (relève, cahier des messages) ;
- Assurer la sécurité des résidents, en répondant aux appels, en donnant une réponse adaptée à la situation et en gérant les alarmes techniques et incendies
- Connaître les différents protocoles et dispositifs relatifs à la sécurité des personnes et des biens et notamment le protocole 24h/24h, et le PCA
- Maintenir la résidence dans les meilleures conditions de calme et de sécurité
- Avertir sans délai la direction ou les services adéquats (infirmiers, SAMU, pompiers) en cas de troubles ou incidents et consigner par écrit tout évènement survenu dans la résidence en présence du salarié
- Signaler toute déféctuosité présentant un risque pour les résidents
- Veiller au bon fonctionnement du matériel et surveiller l'accès des locaux de la résidence
- Participer à l'aménagement des appartements
- Assurer l'accueil physique et téléphonique
  - Gérer le standard, prendre les messages et savoir transférer les appels
  - Accueillir les nouveaux résidents arrivants (si après-midi)
  - Livrer les plateaux repas

## **Savoirs, compétences, savoir-être**

### **Savoirs :**

- Les règles d'hygiène et de sécurité, le protocole 24h/24h ;
- Les protocoles d'utilisation des équipements liés au poste ;
- Les procédures liées à son activité ;
- Les fondamentaux de la bientraitance ;
- Les règles éthiques liées à son activité (Charte éthique, engagement éthique, Charte de la personne âgée accueillie).

### **Compétences**

- Organiser, adapter, réguler son activité pour gérer au mieux les situations ;
- Faire appel aux personnes ressources en cas de besoin
- Être soucieux de la qualité hôtelière délivrée et contribuer à la satisfaction client

### **Savoir-être :**

- Rigueur et sérieux ;
- Ponctualité et adaptabilité ;
- Autonomie et sang-froid ;
- Disponibilité et patience ;
- Ecoute ;
- Capacité à travailler seul ;
- Respect du secret professionnel.
- Capacité à faire face

### **Relations hiérarchiques**

Le supérieur hiérarchique de l'Agent d'Accueil et de Services Hôteliers est le Directeur de la résidence

### **Principaux systèmes techniques utilisés**

Standard téléphonique, appels d'urgence, PTI, ou tout autre équipement lié à la sécurité des biens et des personnes.

### **Relations fonctionnelles**

ACA, Coordinateur·ice, prestataires internes et externes, veilleur·euse, équipe SAAD.

### **Organisation et rythme de travail**

Travail le week-end organisé en cycle selon planning hebdomadaire de la résidence

### **Evolution possible :**

Tous les métiers de l'hébergement : veilleur·euse, ASH

Agent d'Accueil

Coordinateur (selon diplôme)

## FICHE DE POSTE

### ASH / VEILLEUR DE NUIT

#### Généralités

Le poste de ASH / Veilleur de nuit est accessible avec un diplôme de niveau 3 (niveau CAP) et avec une expérience professionnelle dans le secteur.

Un casier judiciaire exempt de toute mention contradictoire est exigé.

**Sous la responsabilité du Directeur d'Etablissement, l'ASH / Veilleur de nuit :**

- Assure la sécurité des résidents et des locaux et garantit la tranquillité de la résidence
- Assure le nettoyage et l'entretien des parties communes de la résidence

---

#### Missions principales et tâches principales associées

##### **Surveillance et sécurité des résidents**

- Veiller à la protection des locaux et des biens en assurant les rondes prévues et en vérifiant les ouvertures sur l'extérieur ;
- Prévenir les éventuels incidents ;
- Contrôler les entrées et sorties de la résidence ;
- Vérifier les équipements et les systèmes de sécurité et de prévention ;
- Assurer le calme dans la résidence et garantir les conditions de repos des résidents ;
- Faire respecter le règlement intérieur de la résidence ;
- Veiller à l'application des règles, consignes et dispositifs de sécurité par les intervenants extérieurs ;
- Suivre et aider à l'adaptation des nouveaux résidents ;
- Noter dans le cahier des messages tout évènement survenu durant leur période d'astreinte ;
- Assurer le service en appartement des repas des résidents bénéficiant de cette prestation y compris le débarrassage des plateaux ;
- Mettre en place et débarrasser le restaurant lors des dîners si service en salle le soir.

##### **Nettoyage**

- Assurer l'hygiène et l'entretien des parties communes, et, le cas échéant, le local à poubelles et ses équipements, selon les règles d'hygiène et le planning en vigueur dans la résidence ;
- Effectuer les purges des points d'eau ;
- Utiliser correctement le matériel d'entretien et respecter les notices d'utilisation des produits de nettoyage.

##### **Surveillance et sécurité des biens et des services (bloc commun)**

- Prendre connaissance et transmettre les informations et les observations qui concernent les personnes et les biens, les consigner sur les supports prévus au sein de la résidence (relève, cahier des messages) ;
- Assurer la sécurité des résidents, en répondant aux appels, en donnant une réponse adaptée à la situation et en gérant les alarmes techniques et incendies
- Connaître les différents protocoles et dispositifs relatifs à la sécurité des personnes et des biens et notamment le protocole 24h/24h et le PCA
- Maintenir la résidence dans les meilleures conditions de calme et de sécurité
- Avertir sans délai la direction ou les services adéquats (infirmiers, SAMU, pompiers) en cas de troubles ou incidents et consigner par écrit tout évènement survenu dans la résidence en présence du salarié
- Signaler toute défectuosité présentant un risque pour les résidents
- Veiller au bon fonctionnement du matériel et surveiller l'accès des locaux de la résidence
- Participer à l'aménagement des appartements
- Assurer l'accueil physique et téléphonique
  - Gérer le standard, prendre les messages et savoir transférer les appels
  - Accueillir les nouveaux résidents arrivants (si après-midi)
  - Livrer les plateaux repas

## Savoirs, compétences, savoir-être

### **Savoirs :**

- Les règles d'hygiène et de sécurité, le protocole 24h/24h ;
- Les protocoles d'utilisation des équipements liés au poste ;
- Les procédures liées à son activité ;
- Les fondamentaux de la bientraitance ;
- Les règles éthiques liées à son activité (Charte éthique, engagement éthique, Charte de la personne âgée accueillie).

### **Compétences**

- Maîtriser les techniques de nettoyage
- Faire appel aux personnes ressources en cas de besoin
- Savoir prendre connaissance et comprendre une consigne

### **Savoir-être :**

- Rigueur et sérieux ;
- Ponctualité et adaptabilité ;
- Autonomie et sang-froid ;
- Disponibilité et patience ;
- Ecoute ;
- Capacité à travailler seul ;
- Respect du secret professionnel ;
- Capacité à faire face.

## Relations hiérarchiques

Le supérieur hiérarchique direct de l'ASH / Veilleur de nuit est le Directeur de la Résidence

## Principaux systèmes techniques utilisés

Standard téléphonique, appels d'urgence, PTI, ou tout autre équipement lié à la sécurité des biens et des personnes.

## Relations fonctionnelles

ACA, Coordinateur, AASH, prestataires internes et externes, équipe SAAD.

## Organisation et rythme de travail

Horaires décalés organisés en cycle selon le planning hebdomadaire de la résidence

Régime d'astreinte

Appartement de fonction (convention de logement et état des lieux contradictoires)

## FICHE DE POSTE SERVEUR

### Généralités

Le poste de Serveur·euse est accessible avec un diplôme de niveau III, idéalement dans la restauration ou l'hôtellerie. Une première expérience au contact d'un public senior peut en faciliter l'accès.

Un casier judiciaire exempt de toute mention contradictoire est exigé.

#### **Sous la responsabilité du Directeur d'Établissement, le Serveur :**

- Effectue le service en salle de restaurant depuis la préparation de la salle jusqu'à l'accueil du client ;
- Assure le nettoyage et l'entretien de la salle de restauration.

---

### Missions principales et tâches principales associées

#### **Mise en place de la salle de restauration :**

- Nettoyer les locaux et le matériel ;
- Vérifier la propreté de la vaisselle, des couverts... ;
- Dresser les tables ;
- Proposer des produits additionnels afin d'augmenter la rentabilité du service de restauration ;
- Mettre en place les chariots de service ;
- Réaliser la plonge vaisselle ;
- Vérifier le matériel à mettre à disposition des résidents.

#### **Accueil et service des résidents :**

- Accueillir les résidents et les installer ;
- Présenter et effectuer le service des plats aux résidents ;
- Être à l'écoute des résidents et répondre à leurs demandes ;
- Veiller au bon déroulement du service sur l'ensemble des tables ;
- Veiller à la synchronisation des opérations entre cuisine et salle afin d'assurer la fluidité du service ;
- S'organiser pour minorer le temps d'attente des résidents ;
- Assurer le renouvellement du pain, des boissons... ;
- Débarrasser et redresser les tables.

#### **Surveillance et sécurité des biens et des services (bloc commun)**

- Prendre connaissance et transmettre les informations et les observations qui concernent les personnes et les biens, les consigner sur les supports prévus au sein de la résidence (relève, cahier des messages) ;
- Assurer la sécurité des résidents, en répondant aux appels, en donnant une réponse adaptée à la situation et en gérant les alarmes techniques et incendies
- Connaître les différents protocoles et dispositifs relatifs à la sécurité des personnes et des biens et notamment le protocole 24h/24h, et le PCA
- Maintenir la résidence dans les meilleures conditions de calme et de sécurité
- Avertir sans délai la direction ou les services adéquats (infirmiers, SAMU, pompiers) en cas de troubles ou incidents et consigner par écrit tout évènement survenu dans la résidence en présence du salarié
- Signaler toute défectuosité présentant un risque pour les résidents
- Veiller au bon fonctionnement du matériel et surveiller l'accès des locaux de la résidence
- Participer à l'aménagement des appartements
- Assurer l'accueil physique et téléphonique
  - Gérer le standard, prendre les messages et savoir transférer les appels
  - Accueillir les nouveaux résidents arrivants (si après-midi)
  - Livrer les plateaux repas

## Savoirs, compétences, savoir-être

### **Savoirs :**

- Les règles d'hygiène et de sécurité, le protocole 24h/24h, la méthode HACCP ;
- Les protocoles d'utilisation des équipements liés au poste ;
- Les procédures liées à son activité ;
- Les fondamentaux de la bientraitance ;
- Les règles de base de la communication avec les personnes âgées (écoute, reformulation des questions, gestion des relations...) ;
- Les règles éthiques liées à son activité (charte éthique, engagement éthique, charte de la personne âgée accueillie).

### **Compétences**

- Organiser, adapter, réguler son activité pour gérer au mieux les situations ;
- Faire appel aux personnes ressources en cas de besoin
- Être soucieux de la qualité hôtelière délivrée et contribuer à la satisfaction client

### **Savoir-être :**

- Rigueur et sérieux ;
- Excellente présentation et bonnes capacités relationnelles ;
- Ponctualité et adaptabilité ;
- Sens du détail ;
- Disponibilité et patience ;
- Sens de l'écoute et de l'empathie ;



### Relations hiérarchiques

Le supérieur hiérarchique direct du Serveur est le Directeur de la résidence et en management fonctionnel la Direction du pôle hôtelier.

### Principaux systèmes techniques utilisés

Standard téléphonique, appels d'urgence, PTI, ou tout autre équipement lié à la sécurité des biens et des personnes.

### Relations fonctionnelles

ACA, Coordinateur·ice, prestataires internes et externes, veilleur·euse, équipe SAAD, équipe de restauration, équipe du pôle hôtelier.

### Organisation et rythme de travail

Selon planning hebdomadaire de la résidence.