

PROFIL DE POSTE STANDARDISTE

Libellé de la fiche métier de rattachement : Adjoint administratif
(www.métiers-fonctionpubliquehospitaliere.sante.gouv.fr)

Code métier:

SITE : Gabriel Montpied

SERVICE : Standard téléphonique

IDENTIFICATION DU POSTE

N° de poste de travail (renseigné par la DRH):

Grade : Adjoint administratif

Quotité de travail : 100%

Horaires et jours travaillés :

Semaine : 6h - 13h30, 8h - 16h, 10h-18h, 13h - 20h30

WE et jours fériés : 6h -13h30, 13h - 20h30

Nuit : 20h15 - 6h15

Repos variables

Placé sous l'autorité hiérarchique :

- Du Directeur du CHU Gabriel Montpied
- De l'Attaché d'Administration Hospitalière du service
- De l'Adjoint des Cadres du service

PRESENTATION

Le standard du CHU de Clermont-Ferrand est situé sur le site de l'hôpital Gabriel Montpied. Il assure la réception des appels téléphoniques à destination des trois sites du CHU.

Il comporte 8 postes opérateurs et fonctionne 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

FONCTIONS ET ACTIVITES

Le standardiste a en charge la réception, le traitement et l'orientation des appels entrants.

- Gestion des appels téléphoniques extérieurs et orientations
- Gestion des appels téléphoniques intérieurs et orientations
- Gestion des appels en direction des personnels d'astreinte et de garde
- Réception des alertes sanitaires
- Participation au déclenchement du plan blanc sous l'autorité de la Direction Générale
- Suivi et mise à jour des ressources documentaires du standard (feuille de garde hebdomadaire, transmissions des informations...)

QUALITES ATTENDUES

- Excellente connaissance de l'environnement : établissements du CHU, pôles, services
- Avoir une grande aisance téléphonique,
- Qualités relationnelles, courtoisie, discrétion, confidentialité, bon sens,
- Rigueur, mémoire, capacité à aller à l'essentiel pour orienter de manière adéquate l'appelant
- Avoir le sens de la permanence dans le cadre du Service Public Hospitalier
- Capacité à faire face à une situation d'urgence
- Adaptation au travail d'équipe et aux changements d'horaires
- Disponibilité et ponctualité
- Bonne maîtrise de l'outil informatique (Outlook, Internet, être en capacité de modifier du texte dans Excel)

EXIGENCES PARTICULIERES DU POSTE

Un temps de formation interne est requis à la prise de fonction.

La capacité à conserver efficacité et sang-froid lors d'éventuelles situations de crise est nécessaire.

Le remplacement des agents absents pour assurer la continuité de service, induit une modification des horaires, et la capacité de l'agent à pouvoir effectuer l'ensemble des horaires de jour comme de nuit.