



CLERMONT-FERRAND

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE

## PROFIL DE POSTE STANDARDISTE

**Libellé de la fiche métier de rattachement : Adjoint administratif**  
([www.métiers-fonctionpubliquehospitaliere.sante.gouv.fr](http://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, 9h-17h, 13h-20h30

**WE et jours fériés :** 6h-13h30, 13h-20h30, 9h-17h

**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.