

## CENTRE HOSPITALIER GEORGES MAZURELLE



### Service Accueil Standard

## PROFIL DE POSTE Agent Accueil-Standard

Codification du document : Fiche métier 40F20

Rédacteur(s) : M. Olivier L'HARIDON – Ingénieur Sécurité

### LOCALISATION ET RATTACHEMENT

#### PRESENTATION GENERALE DU SECTEUR D'ACTIVITE

- Accueil physique et/ou téléphonique de toutes personnes sur le Centre Hospitalier Georges Mazurelle, les renseigner et orienter. Gérer les différentes alarmes (incendie, techniques, agressions, ..).

#### LIEU D'EXERCICE

- CENTRE HOSPITALIER GEORGES MAZURELLE LA ROCHE SUR YON
- STRUCTURES EXTERIEURES DU CHGM

#### RATTACHEMENT HIERARCHIQUE : positionnement du poste dans l'organigramme

- Directeur DSELP
- Ingénieur / Responsable Sécurité - Sûreté et du service Accueil/Standard
- Référente Accueil/Standard

### ACTIVITES ET MISSIONS

#### ➤ MISSIONS GENERALES

- Recevoir et orienter les personnes se présentant au Centre Hospitalier
- Accueillir les personnes en difficulté, les orienter rapidement vers le cadre de permanence ou vers un service d'hospitalisation si besoin
- Contribuer à donner une image sécurisante et efficace de l'établissement
- Recevoir, filtrer et transmettre les communications
- Organiser le planning des transports
- Assurer la surveillance des alarmes et agir en conséquence

## ➤ ACTIVITES ET TACHES

- Tenir un d'accueil physique et téléphonique
- Renseigner le personnel pour
  - La recherche de numéros d'appel
  - Le nom des personnes de garde
- Joindre les personnes de garde ou d'astreinte (administrative, médicale, technique)
- Appeler les sociétés de taxis et ambulances pour les transferts et sortie des patients et transports d'examens en dehors des heures de présence des ambulanciers ou indisponibilité des ambulanciers du CHGM
- Saisie informatique des entrées des patients en dehors des heures d'ouverture du Bureau Des Usagers
- Rechercher les coordonnées des patients sur informatique
- Gérer :
  - Le planning des transports et RDV des ambulanciers
  - Le planning d'utilisation des véhicules légers et minibus mutualisés
  - Les alarmes techniques et les alarmes incendie
  - Les clés des véhicules et des locaux du CHGM
  - L'ouverture et la fermeture des barrières de l'entrée principale
  - L'éclairage extérieur
- Assurer de menu travaux administratifs : agrafage de la lettre de Mazurelle et flyer au salaire des personnels
- Appeler les renforts sur demande exceptionnelle
- Contacter les pompiers en cas d'incendie et organiser l'appel des renforts et suivre le protocole
- Demander un renfort police via le système « Protectline Police »

## ***EXIGENCES DU POSTE***

### **DIPLÔME(S) PROFESSIONNEL(S) REQUIS OU SOUHAITE(S)**

- Diplôme de niveau V attestant d'une qualification professionnelle dans le domaine de l'accueil / Standard

### **COMPETENCE(S) ET CONNAISSANCE(S) SOUHAITEE(S)**

- Connaissance des processus de fonctionnement du standard téléphonique
- Maîtrise des outils bureautiques (Excel, Word, Outlook...)
- Connaissances de logiciels spécifiques : Applications de gestion patients (Logon, Cortexte...)
- Connaissance de l'établissement

### **QUALITES REQUISES**

- Faire preuve de discrétion, de qualité d'écoute
- Maintenir le secret professionnel
- Etre disponible et accueillant
- Capacités d'organisation et de gestion de son travail, savoir prioriser ses tâches
- Responsabilité

### **CONDITIONS D'EXERCICE**

- Rythme de travail : travail avec repos variable, alternance jour/nuit suivant roulement
- Horaires de travail : Matin (6h00 – 13h30) / Après midi (13h20 – 20h50) / Nuit (20h40 – 6h10) / Standard (9h00 – 17h00)
- Base de travail de 35 heures hebdomadaires