

---

## Agent standardiste

---

### Lieu d'exercice

---

Standard téléphonique du Centre Hospitalier du Mans

### Mission générale

---

Recevoir, réguler et transmettre les appels téléphoniques émanant d'interlocuteurs divers, externes ou interne du Centre Hospitalier. (en moyenne 2000 appels par jours).

### Description des tâches

---

#### **\*\*\*Accueil téléphonique :**

- Réception et identification des appels, analyse de la demande et orientation soit vers la personne recherchée, soit vers une structure ou un service
- Accès à un fonds d'information sur les structures présentes au sein du CHM, leurs missions et leur organisation (qui fait quoi ?), ainsi que sur les dossiers d'actualité et les grands événements qui peuvent générer des afflux d'appels
- Recherche et vérification de l'identité du patient et de ses prises en charge (consultations et/ou hospitalisation)
- Localisation des patients

#### **\*\*\*Autres :**

- Gestion des appels destinés à l'administration de garde, des gardes techniques en dehors des horaires ouvrés...
- Mise à jour de données des astreintes médicales, paramédicales et administratives
- Mise en relation des astreintes médicales interne et externe
- Arrivé et départ des Internes le 1er mai et 1er novembre : réception et remise de clés
- Participation à la mise en œuvre des plans d'urgence (Cellule de crise, Plan Blanc et PCA en cas de besoin : appels coordonnés par le directeur de garde, rappels des médecins à domicile...)
- Réception et transmission des messages d'alarmes et de pannes
- Transmissions des informations reçues en interne

### Savoir-faire et être

---

- Utiliser les consoles téléphoniques (double écran et double clavier) et autres systèmes liés
- Géographie et topographie de l'établissement
- Organisation et fonction interne de l'établissement et de l'institution
- Intégrer rapidement des connaissances et des consignes de fonction et de les appliquer
- Etre discret, rigoureux, dynamique et réactif.
- Avoir une bonne élocution.
- Etre capable : d'être à l'écoute des autres, de se maîtriser, de mémoriser les chiffres, de travailler seul ou en équipe, de s'organiser, d'être autonome, de réfléchir et prendre des décisions rapides et adaptées à la situation et relevant de la fonction.

### Horaires

---

Selon un roulement établi pour répondre aux obligations de fonctionnement, à savoir une ouverture 7j/7 et 24h/24

Poste de jour : (06h15/14h20 ; 08h15/16h20 ; 08h45/16h50 ; 10h15/18h20 ; 13h10/20h30)

Poste de nuit : (20h30 / 06h30)

Poste le week-end et jour férié : (06h30/13h50 ou 13h30/20h30) : 1 week-end sur 3 et 1 week-end sur 4.

### Particularités du poste (peuvent porter sur les horaires, l'exigence d'un diplôme particulier, des conditions de travail particulières, ...)

---

- Bonne connaissance de l'établissement et de l'environnement hospitalier
- Gestion du stress et maîtrise de soi en situation d'urgence et agressivité des interlocuteurs
- Savoir utiliser l'informatique (formation pour les différents logiciels)
- Adaptation des différents horaires définis par le responsable du service