



Encadrant(e) accueil standard

Encadrer et animer une équipe de standardistes et d'agents d'accueil.

(Ex Responsable de standard)

GESTION DE L'INFORMATION ACCUEIL ET ORIENTATION DES PERSONNES

NIVEAU DE QUALIFICATION MINIMUM
Niveau 4 (Bac)

CODE MÉTIER
40F10

RÉFÉRENTIEL

ACTIVITÉS

- Assistance, conseil et formation des équipes, des utilisateurs, spécifiques au domaine d'activité
- Contrôle de l'application des règles, procédures, normes et standards, dans son domaine d'activité
- Contrôle et suivi de la qualité des prestations, dans son domaine d'activité
- Encadrement de proximité d'équipe(s), gestion et développement des personnels
- Planification des activités et des moyens, contrôle et reporting

SAVOIR-FAIRE

- Adapter son comportement, sa pratique professionnelle à des situations critiques, dans son domaine de compétence
- Adapter un/des postes de travail aux caractéristiques des personnels (charge physique ou/et mentale)
- Arbitrer et/ou décider entre différentes propositions, dans un environnement donné
- Évaluer la conformité d'un produit, d'un matériel, d'une prestation au regard des normes internes/externes
- Évaluer la satisfaction des patients/des clients/des personnels
- Évaluer, développer et valoriser les compétences de ses collaborateurs
- Fixer des objectifs, mesurer les résultats et évaluer les performances collectives et/ou individuelles
- Former et conseiller les utilisateurs dans son domaine de compétence
- Planifier, organiser, répartir la charge de travail et allouer les ressources pour leur réalisation

CONNAISSANCES REQUISES

- Accueil téléphonique (35050)
- Animation d'équipe (32030)
- Communication/relations interpersonnelles (15034)
- Droit des usagers du système de santé (43415)
- Gestion administrative, économique et financière (32654)
- Logiciel dédié à l'accueil et à l'orientation des personnes (44590)
- Management (32054)
- Organisation et fonctionnement interne de l'établissement (43426)

AUTRES RÉFÉRENTIELS

- [Pôle emploi Code ROME : M1601 Accueil et renseignements](#)

TEXTES DE RÉFÉRENCES

- [Décret n° 2011-660 du 14 juin 2011](#)
- [Décret n° 2011-661 du 14 juin 2011](#)
- [Décret n°2007-196 du 13 février 2007](#)

FORMATION

STATUT ET ACCÈS

Corps des adjoints des cadres hospitaliers

STATUT DANS LA FPH

Catégorie B

Grades

- Adjoint des cadres hospitaliers de classe normale (13 échelons)
 - Adjoint des cadres hospitaliers de classe supérieure (13 échelons)
 - Adjoint des cadres hospitaliers de classe exceptionnelle (11 échelons)
-

MODALITÉS DE RECRUTEMENT DANS LA FPH

Concours externe sur titres

Branches "**Gestion économique, finances et logistiques**" et "**Gestion administrative générale**"

Ouvert par l'autorité investie du pouvoir de nomination au niveau de chaque établissement ou commun à plusieurs établissements, comprenant une épreuve d'admissibilité sur titres et un entretien avec un jury.

Avis affiché dans les locaux de l'établissement, de l'ARS et de la préfecture de département, et publié sur le site Internet des ARS.

Conditions

- Etre titulaire d'un baccalauréat ou d'un titre ou diplôme au moins de niveau IV ou équivalent, sans conditions d'ancienneté.

Quota : au moins 40 % du nombre total des places offertes aux deux concours (externe et interne).

Concours interne sur épreuves

Branches "**Gestion économique, finances et logistiques**" ou "**Gestion administrative générale**"

Avis affiché dans les locaux de l'établissement, de l'ARS et de la préfecture de département, et publié sur le site Internet des ARS.

Conditions

- Etre agent titulaire ou contractuel des fonctions publiques hospitalière, d'Etat, ou territoriale ou être militaire ou agent en fonction dans une organisation internationale intergouvernementale
- Compter au moins 4 ans de services publics.

Quota : au moins 40 % du nombre total des places offertes aux deux concours (externe et interne).

Inscription sur liste d'aptitude

Liste établie après avis de la commission administrative paritaire du corps d'accueil.

Conditions

- Etre adjoint administratif hospitalier ou permanencier auxiliaire de régulation médicale.
- Compter au moins 9 ans de services publics.

Quota : 1/3 des titularisations et des détachements.

Inscription sur liste d'aptitude après examen professionnel

Liste établie dans chaque établissement après sélection par voie d'examen professionnel et avis de la commission administrative paritaire du corps d'accueil.

Conditions

- Etre adjoint administratif hospitalier ou permanencier auxiliaire de régulation médicale.
- Compter au moins 7 ans de services publics.

Quota : 1/3 des titularisations et des détachements

EXAMEN PROFESSIONNALISÉ RÉSERVÉ SUR ÉPREUVES (JUSQU'AU 13.03.2018)

Examen comportant une épreuve unique d'admissibilité et une épreuve orale d'admission fondée sur la reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle des candidats.

CONDITIONS

- Remplir les conditions d'ancienneté fixées dans le décret n° 2013-121 du 6 février 2013.
-

Détachement ou intégration directe

Possibilité d'intégration dans le corps de détachement après 1 an de fonctions et avis de la commission administrative paritaire compétente.

Condition

- Etre fonctionnaire dans un corps ou cadre d'emplois de catégorie B.
-

ÉVOLUTION DANS LA FPH

Au grade d'adjoint des cadres hospitaliers de classe supérieure

Au choix par inscription au tableau annuel d'avancement établi après avis de la commission administrative paritaire par appréciation de la valeur professionnelle et des acquis de l'expérience professionnelle des agents.

Conditions

- Compter au moins 1 an d'ancienneté dans le 6^e échelon du grade d'adjoint des cadres hospitaliers de classe normale et 5 ans de services effectifs dans un corps de catégorie B.

Au choix par inscription au tableau annuel d'avancement établi après avis de la commission administrative paritaire après sélection par voie d'examen professionnel.

Conditions

- Compter au moins 1 an d'ancienneté dans le 4^e échelon du grade d'adjoint des cadres hospitaliers de classe normale et 3 ans de services effectifs dans un corps de catégorie B.

Quota : 1/3 du nombre total des promotions

Au grade d'adjoint des cadres hospitaliers de classe exceptionnelle

Au choix par inscription au tableau annuel d'avancement établi après avis de la commission administrative paritaire par appréciation de la valeur professionnelle et des acquis de l'expérience professionnelle des agents.

Conditions

- Compter au moins 1 an d'ancienneté dans le 6^e échelon du grade d'adjoint des cadres hospitaliers de classe supérieure et 5 ans de services effectifs dans un corps de catégorie B.

Au choix par inscription au tableau annuel d'avancement établi après avis de la commission administrative paritaire après sélection par voie d'examen professionnel.

Conditions

- Compter au moins 2 ans d'ancienneté dans le 5^e échelon du grade d'adjoint des cadres administratifs de classe supérieure et 3 ans de services effectifs dans un corps de catégorie B.

Quota : 1/3 du nombre total des promotions.

Au grade d'attaché d'administration hospitalière

Inscription sur une liste d'aptitude établie dans chaque établissement après avis de la commission administrative paritaire du corps d'accueil.

Conditions

- Compter 5 ans de services effectifs dans le corps des adjoints des cadres hospitaliers ou des assistants médico-administratifs (accomplis en tant que titulaire ou stagiaire)

Quota : recrutement limité au 1/3 du nombre des titularisations

Au grade d'attaché d'administration hospitalière

Concours national sur épreuves.

Conditions

- Compter 3 ans de services publics effectifs.
-

EXERCICE DU MÉTIER

CONDITIONS ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Relations professionnelles

- Techniciens du réseau téléphonique pour la maintenance des matériels
- Services utilisateurs et usagers pour l'information sur l'organisation et le fonctionnement du standard

Structures

- Etablissement de soins (hôpital, clinique)
- Collectivité territoriale
- Entreprise
- Société de services

Conditions

- Travail en horaires fractionnés, les fins de semaine, jours fériés.
-

AUTRES APPELLATIONS COURANTES

- Encadrant (e) de plate-forme téléphonique
- Encadrant (e) de centre d'accueil téléphonique
- Encadrant (e) hôtes (esses) d'accueil

MOBILITÉ