



DIRECTION DES FINANCES ET DES SYSTEMES D'INFORMATION

ACCUEIL ET GESTION ADMINISTRATIVE PATIENTS

PROFIL DE POSTE
Agent Standard CHU
« Service AGAP » - Accueil et Gestion Administrative des Patients

Codification du document :	Rédacteur(s) :	A. A. RIALLAND FABUREL
Date d'application : 01/01/2026	Approbateur(s) :	N. NGUYEN ; C. GERNIGON
	Gestionnaire(s) :	A. A. RIALLAND FABUREL

LOCALISATION ET RATTACHEMENT**PRESENTATION GENERALE DU SECTEUR D'ACTIVITE**

*Le secteur de l'AGAP, réparti sur les 4 sites du CHU, est constitué d'une équipe d'une centaine d'agents, du responsable de service, de son adjoint(e) et des responsables de secteurs.

Le service a pour missions principales :

- L'accueil des patients et des usagers :
 - Accueil téléphonique : recevoir, filtrer, et transmettre les communications en provenance de l'extérieur, mettre en communication le personnel avec les correspondants extérieurs ou intérieurs.
 - Accueil physique : orienter et renseigner les usagers, collecter des données médico-administratives, délivrer certains documents (ex : bulletin de sortie)
- La gestion des dossiers administratifs : collecter les identités et les données médico-administratives nécessaires à la gestion des séjours et des consultations externes pour assurer la facturation et le recouvrement des recettes hospitalières.

LIEU D'EXERCICE :

- Pontchaillou

RATTACHEMENT HIERARCHIQUE :

- Adjoint des cadres AGAP– Responsable du secteur de rattachement

RELATIONS FONCTIONNELLES PRINCIPALES

- Internes :
 - DIM (Service des Dossiers Médicaux et de l'Information Médicale)
 - DIFSI (Direction des finances et des systèmes d'information)
 - DQRU (Direction qualité et relations avec les usagers)
 - Service Social Hospitalier
 - Unités de soins : encadrement, équipes médicales et équipes soignantes, secrétariats médicaux
 - Directions de coordination des Pôles médicaux et médico-techniques
 - Direction des affaires médicales
 - Direction de l'Ingénierie
 - Direction de la Communication
- Externes :
 - Transporteurs/Ambulanciers

ACTIVITES**MISSIONS**

Assurer l'accueil téléphonique et l'orientation des usagers, répondre aux sollicitations des professionnels du CHU et des patients, gérer les appels aux personnels de garde et d'astreinte et les demandes de transports externes pour les retours à domicile.

ACTIVITES PRINCIPALES

- **Accueillir** téléphoniquement les appels entrants, internes et externes :
 - Assurer le suivi spécifique des appels relatifs aux gardes, astreintes et protocoles d'urgences (transfert des appels au 15...) ;
 - Assurer le suivi spécifique des appels patients hospitalisés (localisation de ligne téléphonique mis à disposition dans leur chambre, en cas de panne ou de problème de fonctionnement, renseignements divers) ;
 - Valoriser l'image de l'hôpital auprès des patients/usagers ou prestataires.
- **Accompagner et faciliter la logistique** interne du CHU :
 - Gérer les demandes de transports externes, à l'aide du logiciel PTAH : réception des demandes sur le logiciel, appel aux sociétés de transports suivant le « tour de rôle » ; si confirmation de prise en charge par le transporteur, validation sur l'outil PTAH pour information au service de soins. Si refus, saisie de l'information sur le motif de refus ;
 - Réceptionner et tenir à jour les plannings des gardes et astreintes pour rechercher les personnels hospitaliers concernés en cas de besoin ;
 - Faire appel aux prestataires extérieurs en cas de panne ou dysfonctionnement (maintenance autocom, opérateurs télécoms)
- **Participer aux actions définies dans le cadre du Plan Blanc et des Situations Sanitaires exceptionnelles (SSE) :**
 - Gérer le fax « alerte sanitaire », en dehors des heures ouvrables ;
 - Mobilisation de la Cellule de crise sur demande du directeur de garde ;
 - Participer aux opérations Alerte Incendie (POIS) et Plan blanc

EXIGENCES DU POSTE**DIPLOME(S) PROFESSIONNEL(S) REQUIS OU SOUHAITE(S)**

- Bac pro Service Accueil, Assistance et Conseils, Bac pro Relations Clients et Usagers, BAC ST2S, BTS SP3S ou expérience dans un poste similaire.

FORMATION(S) REQUISE(S) OU SOUHAITEE(S)

- Formation à l'accueil des patients ;
- Formation en techniques de gestion et outils bureautiques (Pack Office, Outlook...).

EXPERIENCE(S), CONNAISSANCE(S) ET SAVOIR FAIRE REQUIS OU SOUHAITE(S)

- Intérêt pour les relations avec le public à distance ;
- Intérêt pour le domaine de la santé ;
- Sensibilité aux outils numériques et digitaux ;
- Connaissance des spécialités médicales pour faciliter l'orientation ;
- Connaissance de l'organisation interne du CHU (organigramme, organisation des Pôles et directions) ;
- Connaissance des outils de téléphonie (Alcatel) ;
- Connaissance du logiciel de transports externes (PTAH).
- Niveau d'anglais élémentaire (A1)

QUALITES REQUISES

- Aptitude à l'accueil des patients, des familles, et des professionnels de santé ;
- Maîtrise de soi dans les situations complexes (plan d'urgence, patients/usagers en difficulté...) ;
- Respect et mise en œuvre des consignes reçues ;
- Tact, diplomatie et discrétion dans le travail ;
- Rigueur, adaptabilité, et sens de l'initiative ;
- Esprit d'équipe et disponibilité ;
- Sens de l'amélioration continue ;
- Ponctualité ;
- Sens de la communication, écoute active, sens du service ;
- Réactivité et agilité dans la reformulation des demandes ;
- Analyse des situations et gestion de la notion d'urgence ;
- Sens de l'organisation et connaissance des protocoles à appliquer en cas d'alerte incendie ou plan d'urgence.

CONDITIONS D'EXERCICE

- Temps plein - 100%.
- **Amplitude horaire:** 24h/24 et 7j/7
 - Poste de nuit : 20h00 à 6h00 *L'horaire de nuit peut être proposée à titre exceptionnel selon les besoins du service*
 - Samedis, dimanches et jours fériés : 6h00 à 14h00 / 12h40 à 20h10

**CE PROFIL DE POSTE PEUT ETRE MODIFIE EN FONCTION
DES EVOLUTIONS DU SERVICE OU INSTITUTIONNELLES**