

# 1 Chef du Service Clientèle

Référence : 3134-17-1472/SSR du 22 décembre 2017

Employeur : Centre Hospitalier Territorial



Corps /Domaine : Attaché

Direction de la Coordination des Soins, de la Clientèle et de la Qualité

Durée de résidence exigée pour le recrutement sur titre : /

Lieu de travail : Médipôle Koutio

Date de dépôt de l'offre : Vendredi 22 décembre 2017

Poste à pourvoir : Immédiatement

Date limite de candidature : Vendredi 19 janvier 2018

## Missions :

Il (elle) est placé(e) sous la hiérarchie du Directeur Adjoint en charge de la Coordination des Soins, de la Clientèle et de la Qualité.

Les missions principales du poste sont la coordination des secrétariats médico-administratifs, du standard et des agents d'accueil, du Service social et la gestion de la clientèle.

### Activités principales

Le Domaine d'activité du Service clientèle regroupe les secteurs suivants : *Secrétariats médicaux, Agents de facturation, Standard, Accueil, Service social, gestion des réclamations et conciliations, animation du Comité de patients, diverses activités transversales en lien avec la qualité de la prise en charge médico-administrative des patients, participation à la Cellule communication du CHT.*

- Recrutement, encadrement et évaluation annuelle des équipes (130 agents et 4 Coordinateurs de l'accueil médico-administratif)
- Gestion des moyens et des ressources : techniques, humains, informationnels.
- Organisation et suivi opérationnel des activités pour une optimisation de la prise en charge médico-administrative des patients
- Coordination avec les interlocuteurs internes et externes : médecins, personnels soignants, associations.
- Organisation/coordination/supervision des contrôles qualité relatifs aux activités du service : facturation, gestion des secrétariats, standard.
- Reporting auprès du Chef de Service
- Paramétrage des outils, logiciels utilisés dans le service (Géocom)
- Mise en place des recommandations HAS et autres sociétés savantes
- Préparation, animation de diverses instances internes (Comité de patients, Commission de conciliation)
- Gestion de projets transversaux en lien avec la clientèle (bien-être, gestion des risques, etc.)

### Partenaires, interlocuteurs

Corps médical et personnel soignant pour évaluation des besoins et recueil des attentes  
Directions fonctionnelles pour la gestion des ressources humaines et matérielles  
La DCSCQ, DAF, DSIB, DIM

Partenaires extérieurs intervenant dans la prise en charge des patients : DASS, CAF etc.

## Caractéristiques

### particulières de l'emploi :

- Disponibilité requise en période de clôture comptable (décembre-janvier)

### Profil du candidat

#### Savoir / Connaissance/Diplôme exigé :

- Communication/relations interpersonnelles
- Droit de la santé
- Évaluation de la charge de travail
- Gestion administrative, économique et financière
- Management
- Risques et vigilances
- Stratégie et organisation/conduite du changement
- De la législation en réglementation hospitalière
- Accès recrutement : Attaché d'Administration Générale (Cat A, Master 2)
- Expérience professionnelle managériale exigée (5 ans minimum)
- Expérience hospitalière nécessaire (réglementation, démarche qualité, droits et informations au patient,...)
- Maîtrise de la gestion de projet

#### Savoir-faire :

- Manager une équipe de tous niveaux (attachés, rédacteurs, catégories C)
- Traduire la stratégie en orientations, en plans d'actions et en moyens de réalisation
- Concevoir et mettre en œuvre des changements organisationnels
- Concevoir, piloter et évaluer un projet
- Analyser et optimiser les processus
- Arbitrer et/ou décider entre différentes propositions, dans un environnement donné
- Fixer des objectifs, mesurer les résultats et évaluer les performances collectives et/ou individuelles
- Identifier et analyser les évolutions et leurs impacts sur les activités
- Planifier, organiser, répartir la charge de travail et allouer les ressources pour leur réalisation
- Gestion de plannings

#### Comportement professionnel :

- Diplomatie
- Autonomie et capacités organisationnelles
- Grande disponibilité et réactivité requises
- Esprit d'initiative
- Rigueur
- Qualités relationnelles

### Contact et informations complémentaires :

Pour toutes informations supplémentaires, veuillez contacter Gémina Chin *Cellule recrutement du CHT* - tél : 20.80.00 – poste 8662  
[mail : gemina.chin@cht.nc](mailto:gemina.chin@cht.nc)

## POUR RÉPONDRE À CETTE OFFRE

---

Les candidatures (CV détaillé, lettre de motivation, photocopie des diplômes, fiche de renseignements et demande de changement de corps ou cadre d'emplois si nécessaire (\*)) précisant la référence de l'offre doivent parvenir à la Direction des Ressources Humaines / Cellule recrutement par :

- voie postale : BP J5-98849 - Nouméa cedex
- dépôt physique : Direction des Ressources Humaines - Cellule recrutement - Médipôle Koutio
- mail : [gemina.chin@cht.nc](mailto:gemina.chin@cht.nc)

\*La fiche de renseignements et la demande de changement de corps ou cadre d'emploi sont à télécharger directement sur la page de garde des avis de vacances de poste sur le site de la DRHFPNC.

Toute candidature incomplète ne pourra être prise en considération.

**Les candidatures de fonctionnaires doivent être transmises sous couvert de la voie hiérarchique**