

# 1 Agent d'accueil téléphonique

Référence : 3134-25-2002/SR du 19 décembre 2025

**Employeur : Centre Hospitalier Territorial**

**Corps /Domaine :** Adjoint administratif

**Durée de résidence exigée pour le recrutement sans concours des adjoints administratifs<sup>(1)</sup>:** au moins égale à 10 ans

**Poste à pourvoir :** Février 2026



**Direction de la qualité et de la patientèle**

**Lieu de travail :** Médiopôle Koutio

**Date de dépôt de l'offre :** Vendredi 19 décembre 2025

**Date limite de candidature :** Vendredi 9 janvier 2026

## Détails de l'offre : Service relations patientèle

### Missions :

Sous la responsabilité du Cadre et du chef de service, l'agent d'accueil renseigne, oriente les différents appels ou le service recherché. L'agent veille au respect de la confidentialité et du secret professionnel dans le cadre des informations qu'il peut fournir aux demandeurs. Il participe au bon fonctionnement de l'établissement dont il a une excellente connaissance.

### Activités principales :

- Prendre en charge les appels téléphoniques ;
- Identifier les informations communicables en respectant le secret professionnel ;
- Orienter les usagers auprès des bons services ;
- Gérer les situations parfois complexes avec professionnalisme et calme (mécontentement, émotion, délai d'attente, dérives verbales ou comportementales) ;
- Recueillir et collecter les données ou informatiques spécifiques à son domaine d'activité ;
- Participer à la diffusion de la documentation de l'établissement (livret d'accueil, plan d'accès, questionnaire de sortie, etc...) ;
- Participer au roulement sur la plage horaire de l'activité du service ;
- Remonter les informations à la hiérarchie par mail

### Activités secondaires :

- Être polyvalent sur le poste d'agent d'accueil physique ou téléphonique ;
- S'adapter à toute situation, à tout poste d'accueil au sein du CHT ;
- Participer aux plans d'urgence (plan cyclonique, plan blanc, etc...) ;
- Participer au roulement sur les différents pôles d'accueil sur la plage horaire de l'activité du service

### Caractéristiques particulières de l'emploi :

Poste en horaires administratifs de 7h30 à 16h

Rythme en 12h en petite et grande semaine (7h-19h) possible en cas d'absence  
Ce poste inclus de travailler le week-end et jours fériés

### Profil du candidat

#### **Savoir / Connaissance/Diplôme exigé :**

- Maîtriser les techniques de réception et d'accueil ;
- Maîtriser les activités et organisation du service et de la collectivité ;

- Maîtriser les logiciels DX CARE, CPAGE, SHAREPOINT, MITEL,
- Connaissances de base en bureautique et informatique : Word, Outlook, etc..

**Savoir-faire :**

- Reformuler une demande (d'information, de renseignement, etc...) et en résumer les mots clés pour transmettre un message explicite et efficace (synthèse des informations)
- Gérer les éventuelles situations conflictuelles ;

**Comportement professionnel :**

- Bonne présentation ;
- Bon relationnel, aisance orale ;
- Sens de la diplomatie et de l'écoute ;
- Respect de la confidentialité des échanges ;
- Sens du travail en équipe ;
- Disponible ;

**Contact et informations complémentaires :**

Pour toutes informations supplémentaires, veuillez contacter Emilie KELLER, chef de service relations patientèles- tél : 20.80.47 / mail : [emilie.keller@cht.nc](mailto:emilie.keller@cht.nc)

## POUR RÉPONDRE À CETTE OFFRE

---

Les candidatures (CV détaillé, lettre de motivation, photocopie des diplômes, fiche de renseignements, attestation sur l'honneur de non-bénéfice de la rupture conventionnelle, ainsi que la demande de changement de corps ou cadre d'emplois si nécessaire <sup>(2)</sup>) 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 : [recrutement@cht.nc](mailto:recrutement@cht.nc)

<sup>(1)</sup> Vous trouverez la liste des pièces à fournir afin de justifier de la citoyenneté ou de la durée de résidence dans le document intitulé "Notice explicative : pièces à fournir pour justifier de votre citoyenneté ou de votre résidence" qui est à télécharger directement sur la page de garde des avis de vacances de poste sur le site de la DRHFPNC.

<sup>(2)</sup> La fiche de renseignements, l'attestation sur l'honneur de non-bénéfice de la rupture conventionnelle 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***