



CAHIER DES CHARGES

1. Création / actualisation

Etabli le 12.11.2019

BARILIER Manahenⁱ

Remplace la version du 14.01.2020

2. Identification du poste

Département	Administration		
Service	Infrastructures, logistique et durabilité	N° service	
Entité structurelle ⁱ	HESAV	N° de poste	
Libellé emploi-type	Réceptionniste – téléphoniste	N° emploi-type	394
Intitulé libre du poste	Réceptionniste – reprographie	Chaîne 343	Niveau 4

3. Missions générales du poste

1. Accueillir, renseigner et orienter les personnes, les appels téléphoniques et les courriels
2. Procéder aux tâches administratives de la réception
3. Réceptionner, traiter et fournir les livrables de l'économat et de la reprographie
4. Soutenir le Service santé au niveau du secrétariat, sous la supervision des infirmier.ère.s spécialisé.e.s

4. Catégorie de cadre et conduite hiérarchique

Catégorie de cadreⁱ

Nombre de personnes directement subordonnéesⁱ 0

5. Suppléance prévue

NON OUI Collègues réceptionniste – téléphoniste

6. Missions et activités

6.1. Accueillir, renseigner et orienter les personnes, les appels téléphoniques et les courriels 50 %

Accueillir, renseigner et orienter le personnel, les étudiant.e.s et les visiteur.euse.s HESAV.

Collaborer aux différentes tâches d'accueil, d'orientation et de services, lors d'événements sur le site HESAV.

Réceptionner et traiter les appels téléphoniques du numéro principal HESAV « +41 21 316 80 00 », transmettre les appels ou les messages vers les collaborateur.trice.s ou aux services concernés.

Réceptionner, traiter ou rediriger les courriels arrivant à l'adresse « info@hesav.ch », vers la ou les personnes ou les services compétents.

Contrôler et donner l'accès au parking au seul ayant droit clairement identifié, conformément au Règlement de parking BM21.

Tenir le journal des autorisations exceptionnelles de stationnement et l'envoyer journalièrement au Responsable des infrastructures, logistique et durabilité.

Assurer différentes ventes liées à la responsabilité de la réception et gérer la caisse y relative, selon les directives du Responsable finances.

Distribuer et effectuer le suivi des différentes informations générales à destination du public transmises par les services et la Direction HESAV.

Participer à la mise à jour des outils de communication et d'information de l'institution (panneau d'affichage, bornes informatiques, etc.).

Prendre toutes les mesures d'urgence lors de problèmes liés au bâtiment et en informer le Responsable infrastructures, logistique et durabilité.

Surveiller les allées et venues dans le hall de HESAV, et signaler immédiatement tout comportement suspect au Responsable infrastructure, logistique et durabilité.

Garantir que l'espace d'accueil de l'école soit toujours dans un état irréprochable (propreté, ordre et sécurité), et si cela n'est pas le cas, procéder aux mesures correctives.

6.2. Procéder aux tâches administratives de la réception 15 %

Garantir la mise à jour des listes utiles au bon fonctionnement de la réception.

Réceptionner, trier et distribuer le courrier entrant et expédier le courrier sortant chaque jour.

Effectuer, réceptionner les diverses commandes (économat, café, goodies, etc.) et valider des factures y référentes.

Effectuer divers travaux de secrétariats, à la demande des services ou de la Direction HESAV.

6.3. Réceptionner, traiter et fournir les livrables de l'économat et de la reprographie 20 %

Procéder à l'analyse des demandes des livrables de l'économat, fournir ou faire livrer et valider les factures y référentes.

Traiter les commandes afin d'établir les spécifications du travail à exécuter.

Effectuer les différents réglages de la machine et programmer les données.

Alimenter la machine en papier.

Procéder aux tirages, suivre le déroulement du processus et faire les ajustements au besoin.

Respecter les délais prévus initialement, en cas de retard le signaler au demandeur.

Assembler les documents à l'aide des différentes techniques disponibles.

Contrôler en permanence la qualité de l'impression ou des finitions.

Assurer le nettoyage et l'entretien régulier de la machine de la reprographie et de l'économat.

Effectuer l'inventaire de stock et planifier la disponibilité des fournitures de la reprographie et de l'économat.

6.4. Soutenir le Service santé au niveau du secrétariat, sous la supervision des infirmier.ère.s spécialisé.e.s 15 %

Recevoir les dossiers santé de chaque nouvel.e étudiant.e de HESAV, contrôler leur état de santé et vaccinal.
Répondre au mail des étudiant.e.s concernant leurs dossiers santé.

Tenir à jour les listes Excel du statut vaccinal des étudiant.e.s par filière.

Envoyer les mails de rappel concernant le statut vaccinal des étudiant.e.s.

Envoyer, trier et réceptionner les demandes d'aménagement d'études.

Tenir à jour la liste Excel des aménagements d'études.

Tenir à jour les dossiers santé des étudiant.e.s.

Renseigner les différentes filières sur le statut vaccinal des étudiant.e.s.

Répondre au téléphone, orienter et prendre les rendez-vous.

Mettre en forme les processus et procédures relatives au service.

Numériser et classer les archives du service.

7. Eventuelles responsabilités particulières attribuées à la / au titulaire

Selon demande du/de la supérieur.e hiérarchique.

8. Profil attendu

8.1. Formation de base / Titre

CFC d'employé.e de commerce ou CFC de secrétaire médicale ou équivalent Exigé Souhaité

8.2. Formation complémentaire / Titre

Formation d'accueil ou de réceptionniste Exigé Souhaité

Formation de secrétaire médicale Exigé Souhaité

8.3. Expérience professionnelle / Domaine ou activités

Expérience dans un poste similaire d'accueil 6 ans

8.4. Connaissances et capacités particulières / Domaine ou activités

Éthique du service au public Exigé Souhaité

Parfaite maîtrise du français oral et écrit Exigé Souhaité

Excellente présentation Exigé Souhaité

Capacité avérée de contact avec le public Exigé Souhaité

Maîtrise de Excel Exigé Souhaité

9. Compétences

Compétences socles ACV (prédéterminées)

01. Sens des responsabilités et éthique du service public
02. Capacité d'adaptation et flexibilité
06. Ecoute et communication

Compétences transversales spécifiques au poste (à sélectionner, issues du modèle de compétences ACV)

08. Esprit d'entraide et de collaboration

- 09. Orientation client
- 16. Capacité d'analyse et de synthèse [M]
- 17. Délégation et contrôle [M]

Compétences métier (rédaction libre, selon le référentiel en vigueur dans le service)

Compétences managériales (cocher la case si conduite) ⁱ

10. Astreintes particulières (travail de nuit, service de piquet, etc.)

Selon les besoins du service d'accueil

11. Signatures

L'autorité d'engagement

Carole Wyser

Le

Signature

Le/la titulaire atteste avoir pris connaissance du présent cahier des charges.

Le

Signature

Le supérieur hiérarchique

Manahen Barilier

Le

Signature