

Responsable du standard téléphonique et de l'accueil du Centre hospitalier universitaire vétérinaire de l'École nationale vétérinaire d'Alfort (H/F)

<p>N° du poste : A2AFL00163</p> <p>Catégorie : B</p> <p>Emplois type :</p> <p>Ouvert aux agents contractuels (fondements juridiques : articles L332-2 du Code général de la fonction publique) et aux agents en situation de handicap.</p> <p>Poste vacant</p>	
<p>Cotation parcours professionnel postes catégorie B : so</p>	<p>Groupe RIFSEEP</p> <p>TFR G1</p> <p>Secrétaire administratif G2</p>
<p>Présentation de l'environnement professionnel</p>	<p>L'Ecole nationale vétérinaire d'Alfort (EnvA) est un établissement public administratif d'enseignement supérieur et de recherche relevant du Ministère de l'Agriculture, qui entretient des liens forts avec son environnement scientifique et universitaire (ANSES, INRA, UPEC, INSERM...). Elle forme près de 900 élèves répartis en six promotions. Elle est installée sur deux sites, l'un situé à Maisons-Alfort (94), le second à Goustranville (14), dédié à la pathologie des équidés. Elle est animée par 400 personnels enseignants-chercheurs, administratifs et techniques, titulaires et contractuels.</p> <p>Le Centre Hospitalier Universitaire Vétérinaire d'Alfort regroupe l'ensemble de l'offre de soins de l'EnvA. L'hôpital est ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 19h. Un service d'urgences fonctionne 24h/24, le week-end compris. Avec plus de 35 000 actes par an, le Chuv-Ac est un des premiers centres de référence dans sa spécialité en Europe, notamment pour son activité « animaux de compagnie » (chiens, chats et NAC).</p> <p>L'activité de la plateforme téléphonique et de l'accueil est intégrée au sein du pôle consultations et imagerie médicale (11 agents) qui comprend également des activités support aux consultations.</p>
<p>« Alfort + » : les engagements de l'EnvA en matière RH</p>	<p>1/ Inclusion, bienveillance et vigilance.</p>



	<p>L'EnvA affirme son engagement en matière d'égalité professionnelle et de diversité. En clair, la lutte contre le sexisme, contre toute forme de discrimination ou de harcèlement, contre la surconnexion, pour la promotion de valeurs de tolérance et d'exemplarité.</p> <p>2/ En faveur des contractuels</p> <p>L'EnvA met en œuvre une charte de gestion des contractuels, un véritable outil de transparence et d'information.</p> <p>3/ Un plan de formation bi-annuel</p> <p>Accompagner les carrières, accompagner les personnels dans leurs souhaits d'évolution, accompagner la professionnalisation dans certains secteurs d'activité : les objectifs de l'EnvA en matière de formation sont ambitieux.</p>
<p>Objectif du poste</p>	<p>Le responsable du standard et de l'accueil (H/F) a pour mission principale d'organiser le traitement de tous les appels entrants sur le standard du Chuv-Ac ainsi que de l'accueil des propriétaires d'animaux et d'assurer des missions de secrétariat (rappel des rendez-vous, paramétrage des rendez-vous dans Sirius...) en interface avec les cliniciens de l'hôpital et la direction du Chuv-Ac.</p>
<p>Description des missions à exercer ou des tâches à exécuter</p>	<p>Sous l'autorité du cadre du pôle consultations et imagerie médicale et de la Direction du Chuv-Ac, le titulaire du poste exercera les missions suivantes :</p> <p>Missions principales :</p> <p>1. Encadrement de l'équipe standard accueil (4 agents)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Piloter et organiser le bon fonctionnement de la plateforme téléphonique afin d'assurer la meilleure qualité de service aux clients du Chuv-Ac • Management de proximité de l'équipe du standard et de l'accueil • Réaliser les plannings d'équipe du standard et de l'accueil en lien avec le régisseur • Participer aux projets d'amélioration du parcours client • Pédagogie (4 étudiants) : <ul style="list-style-type: none"> - Préparation et mise en place de fiches pédagogiques par unité clinique sur le fonctionnement de la prise de rendez-vous ; - Encadrement journalier et formation des étudiants dans le cadre de leurs rotations tout au long de l'année universitaire sur le fonctionnement de Sirius et à l'accueil téléphonique d'un propriétaire d'animal, • Formation des nouveaux agents au standard et à l'accueil. <p>2. Participation aux activités de standard et d'accueil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réception des appels entrants ; • Prise des rendez-vous du Chuv-Ac animaux de compagnie ; • Orientation de tous les autres appels entrants ; • Interlocuteur des responsables des unités cliniques ; • Organisation et adaptation des plages de rendez-vous en accord avec les cliniciens. • Gestion des cas référés. <p>3. Gestion administrative et secrétariat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confirmation et annulations de rendez-vous ; • Suivi de la messagerie web-chuva@vet-alfort.fr et traitement quotidien des emails entrants (rendez-vous, annulations, questions diverses) ;

	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des déplacements de rendez-vous sur demande des consultants ; • Modification et gestion des plannings de consultations ; • Gestion de projet : accompagnement des évolutions de Sirius. 	
Champ relationnel du poste	<p>En interne : Autres services du Chuv-Ac et de l'EnvA (régisseur de la caisse, responsables de pôle, chefs des services cliniques, ensemble des personnels de l'hôpital) étudiants, clients, prestataires et fournisseurs.</p> <p>En externe : Propriétaires usagers</p>	
Compétences liées au poste	Savoirs/Savoir-faire	Savoir-être
	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance de l'organisation et du fonctionnement d'un hôpital • Maîtrise du Vocabulaire médical • Connaissance de la réglementation relative au Droit des usagers • La connaissance du logiciel de gestion de clientèle (Sirius) serait un plus • Avoir une rapidité d'analyse et dans le traitement des appels • Aptitude au management d'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> • Être, en toutes circonstances, aimable avec la clientèle • Gérer ses émotions, son stress • Savoir renseigner • Savoir appliquer une procédure • Savoir travailler en équipe • Être organisé et rigoureux
Conditions particulières d'exercice	<p>CDD de 12 mois renouvelable à pourvoir dès que possible</p> <p>Temps de travail hebdomadaire de 38h10 ; 50 jours de congés annuels ; mutuelle</p> <p>Pics d'activités.</p> <p>Les missions ne sont pas éligibles au télétravail</p> <p>Participer à la suppléance des personnels du pôle et des personnels d'accueil, standard caisse du Chuv- AC, notamment pendant les périodes de congés.</p>	
Candidature	<p>Adresser votre dossier de candidature : curriculum vitae + lettre de motivation</p> <p>A l'attention de la Direction des ressources humaines : recrutement@vet-alfort.fr</p>	
Lieu d'exercice du poste	<p>7 avenue du Général de Gaulle</p> <p>94700 Maisons-Alfort</p>	