



Date d'établissement	Date de révision	Date de mise en application
11.07.1995	15.03.2004	01.07.1995

1. Dénomination de la fonction Huissier d'accueil HUG-huissière/hôtesse d'accueil HUG	Code fonction 5.08.032
---	---------------------------

2. But de la fonction

Accueillir les patients, les familles et les visiteurs les collaborateurs, les renseigner et les diriger auprès des services adéquats. Assurer le standard téléphonique. Gérer les objets confiés au personnel. Surveiller les divers systèmes d'alarmes techniques et intervenir en cas de besoin.

3. Description de la fonction

La fonction implique notamment d'être à même d'/de :

- accueillir les patients, communiquer les renseignements sur les divers services proposés par l'établissement ; faire respecter la volonté des patients ne souhaitant pas la divulgation de leur hospitalisation ;
- réceptionner, filtrer et transmettre les communications téléphoniques ; répondre aux demandes de renseignements de jour comme de nuit ; mettre à jour la base de données téléphonique ; gérer les bips internes et externes ; activer la maintenance pour faire traiter les pannes ;
- attribuer aux patients les lignes téléphoniques directes, garantir l'encaissement ; gérer les désattributions ; encaisser les taxes téléphoniques des appels privés des collaborateurs ;
- surveiller les tableaux d'alarmes ; mettre en fonction les systèmes de détection, notamment en alarme de nuit ; effectuer des rondes de contrôle incluant la fermeture des portes ; mettre en application, en cas de première intervention, les directives élaborées par la direction en matière de sécurité ; mobiliser les piquets techniques, infirmiers, médicaux, de direction et autres ;
- réceptionner le courrier, le trier et l'acheminer vers son destinataire ; collecter les envois postaux des usagers de l'établissement ;
- assurer la vente de divers articles, la gestion des stocks et la tenue des caisses ; procéder à l'encaissement de dépôts d'argent ;
- gérer les objets confiés aux collaborateurs (clés, vestiaires, etc.) y compris les mouvements financiers y relatifs ;
- assurer diverses autres tâches, telles que recueil des valeurs des patients en psychiatrie, mobilisation de transports ambulanciers, suivi des objets trouvés/perdus, supervision des distributeurs à boissons, ainsi que toutes autres tâches demandées par la hiérarchie.

4. Exigences de la fonction

Diplôme d'école hôtelière ou CFC d'employé-e de commerce ou toute autre formation jugée équivalente, complétée par une expérience de 3 ans dans un métier en contact avec le public. Maîtrise de l'anglais oral dans le cadre de conversations courantes.

Critères	Formation professionnelle	Expérience professionnelle	Efforts intellectuels	Efforts physiques	Responsabilité	Classification
Niveaux	E	C	E	B	E	Cl. max. 9
Points	18	7	26	8	25	Total 84