**DESCRIPTION DE FONCTION**
**OFFICIELLE**
**SEBEP**

POLYTECHNIQUE MONTRÉAL

| | |
|---|---|
| **TITRE :** Téléphoniste-réceptionniste | **DATE :** 2005-05-17 |
| **CLASSE SALARIALE :** 3 | **CODE DE FONCTION :** 02BU052 |

## SOMMAIRE DE LA FONCTION

Sous la direction de la supérieure ou du supérieur immédiat, reçoit, transmet et loge des appels téléphoniques. Donne des renseignements d'ordre général. Accueille et dirige les visiteuses et les visiteurs. Rédige et enregistre les menus vocaux.

## TÂCHES ET RESPONSABILITÉS PRINCIPALES

1. Reçoit, transmet et loge des appels téléphoniques, prend note des messages et les transmet à qui de droit. Signale toute anomalie aux agents de sûreté.
2. Accueille et dirige les visiteuses et les visiteurs. Donne différents renseignements tels que le numéro d'un département, d'un service, d'une personne, l'horaire d'ouverture des bureaux, les adresses civiques des différents pavillons de l'École ainsi que leur emplacement et le trajet pour s'y rendre.
3. Voit à la mise à jour de l'annuaire téléphonique de l'École. Enregistre dans un logiciel spécifique, les informations nécessaires au bon fonctionnement de son secteur d'activités. Effectue des recherches par mot clé.
4. Conçoit, maintient à jour et documente le texte et la structure des différents menus vocaux de l'École et des divers groupes et les transmet à sa supérieure ou à son supérieur immédiat pour approbation. Donne aux utilisateurs les instructions à suivre pour l'enregistrement, effectue le support nécessaire et fait la vérification après enregistrement. Enregistre les menus généraux, les valide et s'assure de leur activation en fonction des calendriers et des dates.
5. Reçoit les appels concernant les appareils téléphoniques défectueux, prend les coordonnées, remplit les formulaires appropriés et les transmet à qui de droit. Peut apporter certains correctifs ou changements nécessaires aux menus vocaux par code d'accès via un appareil téléphonique.
6. Reçoit et achemine les commandes de reproduction des plans, tient un registre et vérifie la facturation.
7. Tient à jour la liste des secouristes. S'assure du renouvellement des cartes de certification des secouristes. Communique avec la personne secouriste, l'informe de la date d'échéance de sa carte, prend les informations sur l'horaire des cours auprès de l'ambulance St-Jean, inscrit la personne secouriste aux cours et assure le suivi des dossiers. Se réfère à sa supérieure ou son supérieur immédiat s'il y a désistement de la personne secouriste.
8. Tient l'inventaire des trousses de secouristes. Prépare une demande d'approvisionnement pour les items manquants et procède à leur distribution. Assure le suivi du dossier.
9. Tient à jour la liste des équipes d'évacuation en cas d'incendie. Se réfère à sa supérieure ou son supérieur immédiat si les équipes sont incomplètes.

10. Planifie l'horaire de travail des personnes remplaçantes à son poste. Demande les disponibilités, les enregistre manuellement dans une grille horaire et en informe sa supérieure ou son supérieur immédiat. Effectue la formation de base des personnes remplaçantes au poste de téléphoniste-réceptionniste.
11. Procède à l'entrée des données recueillies dans le logiciel des systèmes d'entretien préventif des locaux de l'École. Fait l'extraction de rapports, selon les procédures établies et en assure la diffusion.
12. Accepte les colis, sans processus d'achat, ou lettres pendant les heures de fermeture de la réception/expédition des marchandises ; informe la personne destinataire.
13. Ouvre, trie et distribue le courrier du Service des immeubles.
14. Effectue la saisie et le traitement de textes tels que notes, étiquettes, lettres et formulaires.
15. Utilise et voit à l'entretien courant de divers appareils tels que console téléphonique, système informatisé de traitement de l'information, photocopieur, télécopieur, machine à écrire et système de messagerie vocale.
16. Accomplit temporairement les tâches d'un poste connexe ou inférieur lorsque requis.
17. La liste des tâches et responsabilités ci-dessus énumérées est sommaire et indicative. Il ne s'agit pas d'une liste complète et détaillée des tâches et responsabilités susceptibles d'être effectuées par la personne salariée occupant ce poste. Cependant, les tâches et responsabilités non énumérées ne doivent pas avoir d'effet sur la classe.

## QUALIFICATIONS REQUISES

**Scolarité :**

- Diplôme d'études secondaires.

**Expérience :**

- Trois (3) à six (6) mois d'expérience pertinente.

**Autres :**

- Connaissance d'une méthode de dactylographie.