

	Dp 1003 – Responsable administration, logistique et qualité	
	Direction	01.08.2025

Poste	Responsable administration, logistique et qualité
Titulaire.s	Annelise Savoca
Taux d'activité	100 %
Classification	29-32
Liens hiérarchiques	Directeur.trice
Liens subordonnés	Equipe administrative : - Secrétaire des parcours de formation - Secrétaire de la formation pratique - Secrétaire des admissions - Secrétaire des finances - Apprenti.e employé.e de commerce
Remplacement	En cas d'absence, la ou le titulaire remplace : Adjoint.e de direction la ou le titulaire est remplacé par : Adjoint.e de direction
Liens de coordinations principaux	Responsable de filière EDE, Responsable de la formation pratique EDE, Répondant.e de la filière AC et de la formation pratique AC, Répondant.e au soutien pédagogique Adjoint.e de direction Interlocuteurs externes techniques et logistiques
Raison d'être du poste	Assurer un accompagnement fluide et professionnel des étudiant.e.s tout au long de leur parcours, par une gestion administrative rigoureuse, un accueil de qualité incarnant les valeurs de l'institution et une coordination efficace des services de support. Garantir la mise à disposition d'informations fiables et à jour contribuant à la bonne organisation de la formation et du cursus des étudiant.e.s. Assurer la coordination des services administratifs et logistiques et le relais fonctionnel pour les outils numériques, afin de garantir un cadre de formation efficace et propice
Responsabilités principales	Management d'équipe et coordination administrative - Organiser et encadrer l'équipe administrative en favorisant leur engagement, leur motivation et un climat de travail collaboratif. - Organiser les suppléances et les remplacements afin d'assurer la continuité des missions, la transmission des savoirs et la pérennité des connaissances au sein de l'équipe administrative. - Gérer le processus d'engagement des apprenti.e.s et collaborateur.trice.s administratifs.ves, en collaboration avec la direction. - Réaliser les entretiens annuels d'évaluation des membres de l'équipe administrative afin de suivre les objectifs, soutenir leur développement professionnel. - Assurer la mise à jour des documents et procédures spécifiques à l'administration notamment les documents 180-200, le supra-processus 200 et les documents 300-320 concernés par la fonction, en garantissant leur conformité aux exigences institutionnelles et aux normes qualité.
	Gestion administrative du parcours étudiant.e - Superviser la gestion complète des dossiers administratifs des étudiant.e.s tout au long de leur parcours de formation en garantissant la disponibilité, l'exactitude et la mise à jour continue des données.

	- Garantir le bon déroulement du processus de promotion et de qualification au plan administratif, dans le respect des procédures internes. - Gérer, en lien avec l'équipe administrative, les réclamations et les recours au plan administratif. - Veiller à l'établissement des attestations et des diplômes et coordonner leur remise. - Être garant.e du suivi et du reporting régulier des parcours étudiant.e.s en veillant à la fiabilité et à la disponibilité des données e.
	Processus d'admission - Mettre en place, coordonner et suivre les procédures administratives liées aux admissions, en garantissant qualité, conformité et fluidité. - Superviser les activités du secrétariat des admissions : information aux futur.e.s étudiant.e.s, gestion des dossiers, organisation des séances d'information. - Participer à l'accueil lors des tests d'aptitude (contrôle d'identité, tirage au sort, présentation des consignes). - S'assurer du traitement des situations particulières dans le respect des délais. - Assurer le monitoring, le contrôle et le reporting des admissions, en lien avec le secrétariat des admissions.
	Accueil - Veiller à un accueil de qualité (au desk, par téléphone et par mail) des étudiant.e.s, du personnel, des intervenant.e.s externes, des visiteurs et partenaires, en assurant leur bonne orientation selon les demandes. - Superviser les pratiques du secrétariat en matière d'accueil, en garantissant la rapidité et la pertinence des informations fournies, dans le respect des valeurs de l'institution. - Suivre la qualité de l'accueil au moyen d'indicateurs concrets et mesurables.
	Support administratif à la formation - Apporter un soutien administratif à la confection des horaires de cours et des épreuves, ainsi que des mandats chargé.e.s de cours, en lien avec les responsables/répondant.e.s de filière et d'exercices (EDR, TD...). - Participer, avec les responsables/répondant.e.s de filière, à la constitution des groupes (quinzaine, APP, groupes FA...). - Superviser le suivi administratif des expert.e.s (formation pratique et externes) dans le cadre du DDC. - S'assurer de la bonne gestion des dossiers administratifs des chargé.e.s de cours (engagement, rémunération). - Veiller à la gestion administrative de la formation pratique. - Veiller à la gestion administrative de la formation continue, en collaboration avec les responsables concerné.e.s.
	Locaux et infrastructures - Veiller à la mise à disposition des salles et infrastructures selon les besoins de la formation, en coordination avec le secrétariat académique et l'équipe pédagogique. - Superviser l'attribution et l'utilisation des espaces, en s'assurant de leur disponibilité, de leur adéquation et de leur bon état. - Assurer le suivi des services d'intendance, incluant la coordination avec les prestataires pour le nettoyage et le rangement, le suivi de la qualité de leurs prestations et la communication des ajustements nécessaires. - Assurer le rôle de point de contact pour les questions liées aux infrastructures (entretien, accès, dysfonctionnements).
	Informatique - Assurer la mise à disposition et l'évolution des infrastructures et outils informatiques (FM, Uscope, moodle, IA...), en lien avec les prestataires concernés. - Réceptionner les demandes internes, assurer le support technique de premier niveau, transmettre les incidents aux prestataires concernés et assurer le suivi fonctionnel des interventions sur les infrastructures informatiques. - Assurer le suivi du développement des outils informatiques. - Assurer la gestion des moyens audio-visuels (MAV).

	Commissions - Participer au Conseil de direction - Participer au Colloque pédagogique - Participer à la Commission admission - Participer à la Commission PEC - Participer à la Commission prom-qual - Animer le Colloque de l'équipe administrative - Contribuer, selon ses domaines de compétences, aux groupes de travail mis en place, selon les besoins institutionnels
	Qualité - Piloter le système qualité ISO dans une logique d'amélioration continue.
	Support administratif général - Superviser le classement et l'archivage des documents en veillant à leur conformité avec les cadres et procédures prescrites par l'institution. - Assurer le suivi administratif des contrats et assurances divers en lien avec les parties prenantes et selon les besoins de l'institution. - Veiller à la gestion efficace de l'économat, afin de garantir la disponibilité des fournitures nécessaires.
	Suivi et gestion des apprenti.e.s - Assurer le suivi complet des apprenti.e.s
	Autres responsabilités - Piloter des projets transversaux tels que la GED, FM et IA sur mandat de la Direction, avec l'appui des acteurs.trices concerné.e.s. - Être force de proposition sur son cahier des charges, respectivement sur des projets institutionnels dans son périmètre.
Formation	Formation de base : Diplôme HES en gestion, administration publique, management ou domaine équivalent Formation complémentaire : Formation complémentaire en gestion des institutions académiques ou en administration scolaire (un atout) Certification ou formation en gestion de projet ou en management de la qualité (un plus)
Expérience professionnelle	- Expérience significative (5 ans minimum) dans un poste administratif avec des responsabilités similaires, dans le secteur de la formation - Expérience dans le management d'une équipe administrative - Expérience dans la gestion des dossiers étudiants et des processus académiques - Expérience en gestion de projets administratifs et en amélioration des processus
Connaissances et capacités particulières	- Capacité à encadrer et organiser une équipe administrative. - Maîtrise des processus d'admission, suivi des dossiers étudiants et certifications - Capacité à interagir avec les étudiant.e.s, enseignant.e.s et partenaires avec tact, bienveillance et efficacité, avec une orientation client (satisfaction) - Maîtrise des outils informatiques, en particulier Moodle, Uscope, bases de données (FM) et outils de gestion - Capacité à gérer des projets de manière autonome - Sens de l'organisation et rigueur, priorisation des tâches, respect des délais et sens du service
Résultats attendus	- L'accueil est de qualité (respectueux, agréable, professionnel et clair), évalué à travers des indicateurs de satisfaction des usagers. - Le suivi administratif des admissions et du cursus des étudiant.e.s est à jour et fiable. - Les remplacements au sein de l'équipe administrative sont réalisés de manière professionnelle en mobilisant les ressources disponibles. - L'environnement logistique (salles, matériel, informatique) est de qualité et répond aux besoins de la formation et du fonctionnement de l'école. - L'accréditation ISO est maintenue. - La documentation du service (procédures, processus) est claire et à jour - L'archivage est conforme aux directives étatiques - La fonction est assurée de manière proactive