

Fiche de poste

Fonction : Agent d'accueil H/F

Classement statutaire dans le corps d'accueil (AENES, ITRF ou DAPOOUS) : C2 ou échelle 4 Filière ITRF / BAP : G Emploi-type : Opérateur Logistique	Ouvert aux fonctionnaires et aux contractuels
Poste à pourvoir le : 01/09/2024	Groupe RIFSEEP : 2 sous-groupe 1 – C2
Site d'affectation : résidences universitaires Roberval – 60 200 Compiègne	
Pour les contractuels : rémunération brute à partir de 1611,99€	
Référence de l'annonce site « Choisir le service public » : 2024-1542629	

Environnement :

<p>Le Crous d'Amiens est un établissement public administratif qui gère 17 452 étudiants boursiers sur critères sociaux (49 770 étudiants au total).</p> <p>Le Crous est doté d'un budget de fonctionnement d'environ 22 M€ auxquels s'ajoutent les investissements annuels (4,7 M€).</p> <p>Il sert 840160 repas par an par l'intermédiaire d'un réseau de 8 restaurants universitaires et 12 cafétérias. Il propose 3367 lits au sein de 27 cités et résidences universitaires sur 6 villes universitaires.</p> <p>Le Crous d'Amiens- Picardie exerce ses missions d'amélioration des conditions de vie des étudiants dans le cadre d'un partenariat étroit avec les établissements d'enseignement supérieur et les collectivités territoriales.</p> <p>La masse salariale s'élève à 10M€</p>	
Effectifs	300 ETP
Domaines d'activité	Opérateur « Vie étudiante »
Missions	Restauration, hébergement, aides financières directes (bourses sur critères sociaux) et aides spécifiques, action sociale, actions culturelles

Poste :

Mission	<ul style="list-style-type: none"> - Constituer un relais entre l'étudiant et l'administration, - Accueillir les usagers du service, les informer et les orienter.
Description du poste (activités principales)	<ul style="list-style-type: none"> - Faciliter la vie des étudiants (contact, information, orientation, courrier, formalités administratives), - Constituer un relai entre les étudiants et l'administration - Assurer le standard, réceptionner et transmettre les messages écrits, oraux, téléphoniques, - Participer à la sécurité, contrôle les entrées et les sorties, programmation des badges, prévenir les services compétents en cas d'incidents ou d'accidents - Tenir la planification des chambres, en lien avec le service logement du CROUS et l'ensemble du secrétariat, encaisser les loyers, - S'occuper de la gestion et du suivi d'une admission en résidence universitaire de la réservation jusqu'au départ : vérification des dossiers d'admission ou de réadmission ainsi que du dossier garant (physique ou visale), transmission de

	<p>différents courriers (confirmation d'admission, engagement de caution solidaire, pièces manquantes, relances...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Veiller à l'occupation optimale des chambres, gestion des logements indisponibles (module contingent) - Organisation des arrivées et des départs (états des lieux effectués par les agents) - Outils : Herberg : entrées, sorties, réservations, démissions, facturations diverses (nuits supplémentaires, dégradations, location de produits), encaissement des loyers et du dépôt de garantie, remboursements.
Qualités requises	<p><u>Savoir-faire :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion du temps d'accueil, organisation et anticipation - Gestion des situations délicates et conflictuelles <p><u>Savoir-être :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Autonomie - Sens de la relation client - Capacité à travailler sous pression et gérer le stress - Sens des responsabilités et fiabilité - Politesse, courtoisie - Ponctualité - Travail d'équipe
Conditions particulières d'exercice	<p>Présence aux heures d'ouverture du secrétariat</p> <p>Participation au Journées Portes Ouvertes des écoles de Compiègne, Creil et St Quentin</p> <p>Pas de période de fermeture : Organisation du planning annuel (congrés) en concertation avec les collègues pour assurer la continuité du service</p>

Compétences attendues :

- Maîtrise des nouvelles technologies de communication, de gestion (logiciels, Internet, Intranet, domotique...),
- Maîtrise de l'expression écrite et orale,
- Connaissance souhaitée d'une deuxième langue,
- Connaissance de l'organisation intérieure de l'unité d'affectation et de son environnement (réseaux d'eau, de gaz, de chauffage, d'électricité ; implantation du matériel de sécurité),
- Connaissance des techniques d'accueil et de communication,
- Connaissance des règles d'hygiène, de santé et de sécurité en vigueur,
- Connaissance des problèmes du milieu étudiant
- Connaissance des moyens de lutte contre l'incendie,
- Connaissance des types de réponses adaptées aux différentes situations rencontrées,
- Notions de secourisme,
- Permis de conduire souhaitable

Formations :

- Techniques de communication
- Bureautique (Word, Excel, Messagerie)
- Logiciels Heberg, Studio, Centrale Hébergement
- Premiers Secours
- Hygiène et Sécurité (SSI, alarmes, manipulation des extincteurs)

Modalités de candidature :

Pour tout complément d'information sur le poste, vous pouvez contacter Madame Joly
fanny.joly@crous-amiens.fr

Les candidatures accompagnées d'une lettre de motivation et d'un CV sont à transmettre,
par la voie hiérarchique le cas échéant, à l'adresse suivante :
recrutement@crous-amiens.fr