

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 :

Le Crous d'Amiens est un établissement public administratif qui gère 17 452 étudiants boursiers sur critères sociaux (49 770 étudiants au total).

Le Crous est doté d'un budget de fonctionnement d'environ 22 M€ auxquels s'ajoutent les investissements annuels (4,7 M€).

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.

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.

La masse salariale s'élève à 10M€

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 Participation au Journées Portes Ouvertes des écoles de Compiègne, Creil et St Quentin 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