



# AGENT D'ACCUEIL

## Fiche de poste - Répertoire des métiers

### Famille d'activités professionnelles spécifique aux CROUS: hébergement

Référence dans les emplois ITRF

**BAP G**

**Emploi type : OPERATEUR LOGISTIQUE (G5B45)**

**Classement statutaire dans le corps d'accueil, ITRF ou DAPOOUS:**

ATRF P2C ou agent spécialiste (AS 4)

**Mission :**

- Constituer un relais entre l'étudiant et l'administration,
- Accueillir les usagers du service, les informer et les orienter,
- Veiller à la sécurité des locaux, des biens et des personnes de l'unité d'affectation

**Activités principales :**

- Faciliter la vie des étudiants (contact, information, orientation, courrier, formalités administratives),
- Réceptionner et transmettre les messages écrits, oraux, téléphoniques,
- Possibilité d'assurer l'ouverture et la fermeture des accès aux bâtiments,
- Participer à la sécurité, contrôle les entrées et les sorties,
- Possibilité de tenir la planification des chambres,
- Prévenir les services compétents en cas d'incidents ou d'accidents,
- Entretien de son local de travail,
- Régie de caisse : encaissement loyers par chèque et terminal bancaire,

**Dispositions communes relatives à la continuité et aux nécessités du service public**

Dans le cadre de ses missions et lorsque la continuité du service est engagée, l'agent peut être appelé, dans la prolongation cohérente de ses activités principales, à se voir confier toute autre tâche de sécurité, d'accueil et de veille nécessaire au fonctionnement du service.

Dans les cas particuliers de sous-service, ou dans les cas exceptionnels (notamment urgence et remplacement) de rupture de service, l'agent peut être amené temporairement, sur décision de l'autorité de gestion de proximité, à exercer des activités relevant du même emploi-type de qualification comparable et sous réserve des aptitudes, des compétences et de formation requises par celui-ci.

Lorsque les fonctions temporairement occupées le justifient, un complément indemnitaire égal à la différence de rémunération de celles-ci avec celles ordinairement occupées par l'agent lui est versé au *prorata temporis*.

**Compétences attendues (notamment pour le recrutement et l'affectation dans le réseau des œuvres):**

- 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,

**Formations:**

- Sensibilisation aux problèmes du milieu étudiant,
- Informatique, bureautique,
- Hygiène, santé et sécurité, secourisme,
- Gestion des conflits et des personnalités difficiles,
- Formation au dispositif de sécurité installé dans l'établissement.
- Formation incendie,
- Utilisation des EPI,
- Rédaction des rapports,
- Langues étrangères,
- Habilitation électrique,
- Ecoute et accueil,

## Fiche de poste

### Dispositions spécifiques aux fiches de poste individuelles

**Référence dans les emplois ITRF****BAP G****Emploi type : OPERATEUR LOGISTIQUE (G5B45)****Classement statutaire dans le corps d'accueil, ITRF ou DAPOOUS:**

ATRF P2C ou agent spécialiste (AS 4)

**Caractéristiques spécifiques du poste**

L'agent d'accueil est en général le premier contact téléphonique et ou physique avec le public. Il est par conséquent l'image et la voix du pôle Hébergement. Sous l'autorité du gestionnaire, il accueille et facilite la vie des étudiants (contact, information, orientation, courrier, formalités administratives...)

**Activités principales:**

- Accueil physique du public : accueillir des personnes, identifier leurs demandes, les renseigner, les orienter, les accompagner vers l'interlocuteur, le service ou le lieu demander, savoir faire patienter.
- Gérer les appels téléphoniques : réceptionner et acheminer des communications, renseigner et orienter les correspondants en fonction de la nature de l'appel, savoir mettre en attente.
- Prendre et transmettre les messages par messagerie vocale et sur papier.
- Gestion de la boîte courriel du pôle
- conseiller et assister un interlocuteur dans des démarches administratives et dans l'organisation de la vie quotidienne.
- diffusion des informations auprès des résidents, effectuer les relances en pour les documents manquants à leur dossier
- Constater les arrivées et départs dans le logiciel, faire les états des lieux entrants et sortants, prise de rendez-vous via le logiciel Mes Rendez-vous.
- Assurer un suivi quotidien en lien avec le gouvernant des disponibilités pour les différents hébergements proposés

- consulter les données informatiques : fiches de situation des étudiants et fiches comptables
- sera mandaté par le régisseur pour encaisser les loyers et travailler en liaison avec les différents services du CROUS.
- effectuer des saisies informatiques
- réaliser les opérations de classement, archivage, diffusion de documents.
- contrôler l'accès et la circulation des personnes au sein de la structure, des sites, des locaux.
- Manipuler le SSI en cas de déclenchement d'alarme ou de dysfonctionnement

#### Savoirs

- connaître et comprendre l'environnement universitaire
- avoir une bonne connaissance des règles concernant le logement universitaire (conditions d'attribution, caution, préavis, etc...)
- connaître les règles d'hygiène et de sécurité e vigueur
- Connaissance souhaitée d'une deuxième langue (anglais : accueil d'étudiants étrangers ne parlant pas ou peu le français)

#### Savoir-faire :

##### Connaissance des techniques d'accueil et de communication

- maîtriser les modalités d'accueil
- maîtriser les outils actuels de gestion de l'accueil, du standard et de la bureautique : traitement de texte, tableur, logiciels
- connaître les méthodes de classement et d'archivage
- connaissance des problèmes du milieu étudiant
- savoir chercher l'information et la mettre en application : technique de veille documentaire

#### Savoir-être :

- avoir une bonne présentation
- avoir le goût du contact et d'excellentes capacités relationnelles
- savoir reformuler une demande
- Maîtriser l'expression écrite et orale
- faire preuve d'un esprit de service
- Savoir adapter son comportement aux différents types de publics accueillis
- savoir gérer son stress et réagir de façon adaptée aux situations imprévues
- savoir être organisé et méthodique
- savoir respecter la confidentialité

#### **Site:**

Pôle hébergement

#### **Structures habituelles d'affectation :**

Résidence Montmuzard/Beaune  
Résidence Service appartements

#### **Rattachement administratif et fonctionnel :**

Pôle hébergement CROUS BFC site Dijon