ASSISTANT D'ACCUEIL ET SECRETARIAT

Fiche de poste type - Répertoire des métiers

Famille d'activités professionnelles spécifique aux CROUS :

Fonctions transversales et supports

Référence dans les emplois ITRF

BAP J **Emploi type :** Adjoint en gestion administrative (J5X41)

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

ATRF ou agent de maîtrise (AM 5)

Mission:

Placé(e) sous la responsabilité du Directeur d'Unité de Gestion de Grenoble Centre Hébergement, la/le Assistant d'Accueil et de Secrétariat assure l'accueil du public et participe à l'administration et à la gestion de la structure. Il accompagne les résidents et veille à la sécurité des biens et des personnes.

Activités principales

- **Garantir la sécurité des personnes et des biens,**

Connaitre le fonctionnement du SSI
Maîtriser les gestes liés à la sécurité incendie (évacuation, manipulation des extincteurs…)
Contrôler les entrées et les sorties
Assurer la gestion des moyens d'accès à l'arrivée de l'étudiant, et en cas de perte
Veille au respect du règlement intérieur
Gérer les situations d'urgence
Prévenir les services compétents en cas d'incidents ou d'accidents,

- **Assurer l'accueil physique**

Assurer le standard physique et téléphonique, ventilation du courrier
Assurer le traitement des mails et réponse, transmission aux personnes concernées (DUG, Secrétaires, Veilleurs…)
Accueillir et faciliter la vie des étudiants (contact, information, orientation, courrier, formalités administratives…)
Gérer les rendez-vous d'accueil
Apporter des renseignements de 1er niveau sur les services du Crous (procédures d'affectation des logements, Bourse, Restauration, Service Social, Animation…) et de l'Université (ISSO, MUSE…)
Orienter sur les dispositifs d'aide sociale, CAF et les demande de bourses
Connaitre et savoir orienter vers le site : messervices.etudiants.gouv.fr

- **Contribuer aux conditions matérielles d'accueil de qualité**

Connaitre et maitriser le parc de logements de l'UG et du Crous
Possibilité d'assurer les états des lieux d'entrée et de sortie, et faire si besoin des tickets GLPI
Accueillir les entreprises et suivre la réalisation des prestations fournies,

- **Assurer la gestion administrative**

Veiller à l'occupation optimum de la résidence,
Tenir la planification des logements,
Gérer les places, remplir le tableau de disponibilité (Pôle Logement) et transmettre au secrétariat de l'UG.

Participer aux tâches de gestion : gestion du dossier locatif (Ebail) et Cité U (H3web), contrôle des pièces, échanges avec les étudiants, relances, saisie du RIB : vérification et saisie (validation par le secrétariat), Visale : saisie des contrats dans l'application Visale et enregistrement sur Héberg (mise en jeu par le secrétariat)

- **Assurer la gestion financière, sous la responsabilité du régisseur**

Encaisser les loyers, TPE
Constater les dégradations et les heures de ménage/maintenance
Suivre les télécollectes
Suivre les impayés
Transmettre les relances (outils), contact de 1er niveau pour le suivi des impayés
Informer les étudiants à partir des fichiers CAF et à partir des fichiers d'aides sociales

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 nécessaire au fonctionnement administratif 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 requise 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) :

Savoirs

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)
Maitrise des règles de sécurité et de sécurité incendie en vigueur,
Parfaite maitrise des outils informatiques et logiciels du SI Hébergement,
Maîtrise de l'expression écrite et orale,
Maitrise de l'anglais et connaissance souhaitée d'une deuxième langue,
Connaissance des problèmes du milieu étudiant

Savoir-faire

Travail en équipe
Capacité d'analyse
Rigueur et sens de l'organisation
Savoir rendre compte de son activité
Devoir de réserve et obligation du respect des règles de confidentialité

Savoir-être

Qualités relationnelles
Sens de la communication orale et écrite
Sens des initiatives

Sens des responsabilités
Goût pour le travail administratif

Formations :

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

Fiche de poste type
Dispositions spécifiques aux fiches de poste individuelles

Référence dans les emplois ITRF **BAP J** **Emploi type : Adjoint en gestion administrative (J5X41)**
Classement statutaire dans le corps d'accueil, ITRF ou DAPOOUS : **ATRF ou agent de maîtrise (AM 5)**
Caractéristiques spécifiques du poste :
Site: GCH
Structures habituelles d'affectation : UG GCH - Résidence La Tronche
Rattachement administratif et fonctionnel : Unité de gestion Grenoble Centre Hébergement
Caractéristique du régime indemnitaire :