AGENT D'ACCUEIL ET GESTIONNAIRE ADMINISTRATIF
FICHE DE POSTE 2026-2027

I - Présentation du poste	
Intitulé du poste	**AGENT D'ACCUEIL ET GESTIONNAIRE ADMINISTRATIF au sein du Service logement**
Place du poste dans l'organisation	Travail au sein d'une équipe de 6 personnes dans le service logement, dépendant de la Division de la Vie étudiante.
II - Missions du poste	
Mission d'accueil	Sous l'autorité de la responsable du Service Logement : accueillir et faciliter la vie des étudiants (contact, information, orientation, courrier, formalités administratives). _____ - Accueil et renseignement des étudiants tout au long de l'année (physique, téléphonique, mail via MSE). - Information et suivi des demandes via le logiciel Trouver un logement. - Rôle de conseil et d'orientation pour l'aide à la recherche d'un logement : notamment via « Trouver un Logement », LOKAVIZ, JOBAVIZ et le Guide Se loger à Lyon. - Réorienter les étudiants vers d'autres structures d'hébergement en lien avec une collègue chargé d'aide aux démarches administratives de logement. - Connaissance et maîtrise du dispositif VISALE, promotion auprès des étudiants, orientation et aide à la saisie pour la demande. - Gérer les situations d'urgence. - Travail en équipe : communication auprès de l'ensemble de l'équipe et de sa hiérarchie, notamment sur les situations d'étudiants. - Possibilité d'assurer l'ouverture et la fermeture des accès aux bâtiments, - Participer à la sécurité des personnels et des biens, contrôler les entrées et les sorties. - Prévenir les services compétents en cas d'incidents ou d'accidents. - Présence dans les salons durant l'année (CLAJJ, JES, Salon de l'étudiant).
Gestionnaire	Affectations : - Si besoin et selon les périodes de l'année, aide dans le traitement des demandes de logement en résidences pour personnes âgées (RPA), des enseignants chercheur et doctorants et gestion de la boîte mail RPA et résidences internationales en lien avec la référente et la responsable du service. - Si besoin, réalisation d'affectations en résidences via le logiciel Trouver un Logement pour les étudiants ayants droits et internationaux. Mission de secrétariat diverses.
III - Environnement professionnel	
Partenaires internes	Equipe logement, service social, service des bourses, communication, autres services centraux.

Partenaires externes	Etudiants, Etablissements d'enseignement supérieur, particuliers (lokaviz), employeurs (jobaviz), structures d'hébergement.
Les moyens / ressources	Logiciels informatiques, supports de communication divers, postes informatiques pour l'accompagnement des étudiants, les collègues référents
Les contraintes particulières de travail	Qualité de l'accueil physique, téléphonique et mail. Bien relayer les informations, difficultés ou interrogations. Sous autorité de la responsable du service logement. Difficultés de l'accueil en amont de dates importantes, en période de rentrée, en période d'indisponibilité ou en cas de problèmes techniques (afflux d'appels, de venues et de mails). Transmission de démarches importantes pour la vie étudiante. Gestion appels, venues des étudiants et mails en simultané. Agressivité et exigence des étudiants.

IV - Les compétences attendues

Comportementales	Sens de l'accueil et de l'écoute Empathie Travail en équipe Gestion du stress Polyvalence
Techniques	_____ Pratique de l'anglais courant, notamment pour accueillir les étudiants internationaux. Connaissance du rôle de chacun dans le service pour bien orienter les étudiants. Connaissance de toutes les résidences du CROUS et de leur spécificité (chambres confort, studios, appartements partagés,). Connaissance et orientation des étudiants vers d'autres structures d'hébergement. Connaissance des applications numériques (Mse, jobaviz, lokaviz, bed&crous, Trouver un logement,) et savoir orienter les publics en ce sens LOKAVIZ et JOBAVIZ : saisie des offres éventuelles + suivre les nouveautés, Connaissance et aide au déploiement de VISALE. Connaissance d'OLAFE (consultation) Bonne connaissance du site internet du Crous
Transversales	Bureautique (word, excel, outlook, power Point) Ecoute et maîtrise de soi Gestion du public Polyvalence à l'accueil, rigueur, discrétion, Maîtrise de l'expression écrite et orale, Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur, Intérêt pour le public étudiant et ses problématiques. Connaissances techniques d'accueil et de communication.
Encadrement d'équipe	Aucun