

**Nature du concours :** interne

**Emploi- type REFERENS :** G5B45 - Opérateur-trice logistique

**BAP** (Branche activité professionnelle) : G (Patrimoine immobilier, Logistique, Restauration et Prévention – **Logistique**)

**Intitulé du poste :** Agent d'accueil

**Catégorie :** C

**SITUATION DU POSTE :**

**Site d'affectation :** nord (Sainte-Clotilde)

**Poste logé/non logé :** Non logé

**Service de rattachement :** Hébergement

Les fonctions sont exercées sous la responsabilité hiérarchique du Directeur d'Unité de Gestion de l'hébergement du site nord et fonctionnelle de l'agent chef.

**DESCRIPTION DU POSTE :**

**MISSIONS**

- Assurer l'accueil physique et téléphonique des usagers, orienter le public vers les différents services, aider à la gestion du secrétariat des cités et moyens matériels du Crous.
- Gérer le courrier et diffuser l'information et la documentation.
- Effectuer des missions de vagemestre vers les services, établissements partenaires et extérieurs.

**ACTIVITES PRINCIPALES**

Accueillir et renseigner le public sur place ou par téléphone.  
Recevoir, filtrer et orienter les appels.  
Analyser la nature d'une demande et en évaluer le niveau d'urgence.  
Assurer un accueil de qualité valorisant l'image du Crous  
Orienter le public vers les services ou organismes compétents, accompagner et présenter les visiteurs.  
Gérer les demandes des résidents, délivrer des documents administratifs (états des lieux d'entrées et de sorties, attestation, etc.)  
Aider à la gestion du secrétariat des cités.  
Assurer les états des lieux d'entrée et de sortie au besoin.  
Organiser la mise à disposition des salles et en assurer le planning.  
Effectuer des missions de vagemestre vers les services, établissements partenaires et extérieurs.  
Gérer le courrier : Réceptionner, distribuer et expédier.  
Afficher et diffuser l'information  
Participer à la sécurité et gérer le contrôle d'accès des résidents.  
Appliquer les consignes relatives à la sécurité des personnes, des biens et des locaux.  
Assurer la vente des prestations de service divers.  
En cas d'accident ou d'évènement exceptionnel, participer aux opérations de secours.  
Prévenir les services compétents en cas d'incidents ou d'accident  
Intervenir sur les installations électriques et plomberie occasionnellement en cas de nécessité.  
Assurer l'ouverture et la fermeture des accès aux bâtiments,

**COMPÉTENCES / CONNAISSANCES 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 des techniques d'accueil et de communication,
- Connaissance des règles d'hygiène, de santé et de sécurité en vigueur,
- Connaissance des dispositifs d'accompagnement et des problématiques étudiantes,
- Connaissance des moyens de lutte contre l'incendie,
- Notions de secourisme,

**COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES :**

- Sens de l'accueil et de l'écoute,
- Capacité à travailler en équipe,
- Qualités relationnelles.

**CONTEXTE DE TRAVAIL :**

- Poste basé sur le site de Sainte-Clotilde au Crous de La Réunion et de Mayotte,
- En fonction du planning : du lundi au Vendredi de 6h00 à 13h00 et de 13h00 à 20h00,
- Travail week-ends et jours fériés
- Déplacements réguliers en véhicule - permis de conduire obligatoire
- Travail sur écran quotidien
- Accueil : gestion du stress et des conflits
- Positionnement hiérarchique : Sous l'autorité de l'agent chef, l'agent d'accueil exécute les tâches qui lui seront confiées

**CONTINUITÉ ET NECESSITÉS DE 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.

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 formations requises par celui-ci.