



# 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](http://messervices.etudiants.gouv.fr)

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

Connaitre et maîtriser 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

Informers 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 *pro rata 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 :**

