



# ASSISTANT D'ACCUEIL ET SECRETARIAT PRINCIPAL (poste logé)

**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** : Technicien en gestion administrative (J4C42)

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

**Technicien ou agent de maîtrise (AM 6)**

**Mission:**

- Sous la responsabilité du gestionnaire, accueillir le public et participer aux opérations de gestion, à la maintenance des équipements, des locaux et de leurs abords.

**Activités principales**

- Possibilité d'encadrer des agents,
- Sous la responsabilité du régisseur, encaisser les loyers,
- Sous l'autorité de son supérieur hiérarchique, assurer la gestion administrative et la gestion matérielle et financière,
- Travailler en liaison avec les différents services du CROUS, de la CAF, des bailleurs, de la Trésorerie Générale,
- Veiller à la mise en œuvre des différentes conventions passées par le CROUS,
- Veiller à l'occupation optimum de la Résidence,
- Assurer le suivi des états des lieux,
- Accueillir et faciliter la vie des étudiants,
- Veiller à la sécurité des étudiants et des lieux de vie,
- Etre sensible aux problèmes liés à la vie des étudiants et les orienter vers les services compétents,

**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 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 *pro rata 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...),
- Connaissance souhaitée d'une deuxième langue,
- Connaissance de l'organisation intérieure de l'unité d'affectation et de son environnement technique et sécuritaire,
- Connaissance du milieu étudiant,
- Connaissance des techniques d'accueil et de communication,
- Connaissance des règles d'hygiène, de santé et de sécurité en vigueur.

**Formations:**

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

# Fiche de poste type

## Dispositions spécifiques aux fiches de poste individuelles

**Référence dans les emplois ITRF**

**BAP J      Emploi type : Technicien en gestion administrative (J4C42)**

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

**Technicien ou agent de maîtrise (AM 6)**

### **Caractéristiques spécifiques du poste :**

#### **Mission principale :**

Gestion financière et locative de l'hébergement des étudiants et des autres publics accueillis. Assurer une veille active afin d'améliorer le taux d'occupation en résidence tout au long de l'année. Assurer l'engagement des dépenses (non techniques) de l'ensemble du pôle.

#### **Positionnement du poste au sein du CROUS :**

Rattaché à la direction du Pôle Hébergement Poitiers

#### **Relations fonctionnelles :**

Avec les autres services supports : l'agence comptable et les régisseurs, les ressources humaines, la division de la vie étudiante, les services sociaux, les partenaires institutionnels (Université, ville de Poitiers...), les étudiants, les garants physiques (parents) et/ou moraux (VISALE)

Structuration de la gestion locative en lien avec les autres assistants d'accueil et secrétariat afin d'optimiser la gestion du parc : rôle de **référent** en terme de gestion locative attendu : uniformisation des pratiques, veille sur la qualité de l'accueil

#### **Contexte et spécificité du poste :**

- Pôle hébergement constitué de 12 sites répartis sur la ville de Poitiers.

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.

- Participer aux missions de continuité du service (été et petites vacances) au pôle hébergement par l'astreinte en complément de la direction du pôle.

- Adaptation indispensable aux contraintes de l'hébergement (rentrée, accueil de groupes, permanences d'été)

#### **Activités :**

##### **Gestion financière et comptable :**

- Engagement des dépenses dans Orion pour le pôle hébergement Poitiers (hors dépenses dépannages, entretien maintenance et fournitures techniques).
- Encaissement des loyers
- Décaissement :
  - o Remboursement des anticipations dans les délais prévus (2 mois maximum)
  - o Remboursement des provisions dans les délais prévus (2 mois maximum)
    - Suivi des débiteurs :
  - o Respect des procédures contentieuses prévues
    - Tenir à jour la caisse
    - Saisie et suivi des aides au logement, dossier CAF, cautionnement Visale
    - Saisie des fins de mois, éditions, transmission à l'agence comptable et archivage des pièces justificatives mensuelles.

- Suivi de la viabilisation du pôle hébergement et télérelève.

**Gestion locative** Gestion de l'occupation régulière d'une cité, recherche amélioration de son taux d'occupation

- Suivi des réservations, départs, arrivées en collaboration avec le personnel d'accueil.
- Accueil physique et téléphonique en collaboration avec les personnels d'accueil, d'entretien, de maintenance et la direction.
- Vérification et suivi des pièces justificatives du dossier individuel d'admission, affectation et gestion des étudiants français + étrangers.
- Respect des procédures de gestion financière, comptable, locative, et d'organisations élaborées par la Direction et/ou autres services du CROUS (Agence comptable, Service social).
- Renfort selon besoins sur le centre-ville.

**Relations avec les résidents :**

- Veiller au bon accueil des résidents
- Participer en tant que de besoin aux actions d'animation et de valorisation des sites
- Participer aux journées portes ouvertes du CROUS, à tous les temps forts où la présence sera nécessaire
- Participer à l'hébergement d'été
- Répondre aux réclamations
- Répondre aux attentes des résidents et les orienter vers les services compétents
- Veiller au respect du règlement intérieur et des règles de sécurité

**Gestion du personnel :**

Relayer les consignes auprès des personnels d'entretien et d'accueil de la cité, rendre compte des incidents tant matériels que liés à la vie des résidents auprès de la direction du pôle.

Adapter l'organisation des personnels de la cité en fonction de l'activité.

**Compétences attendues :**

**Savoir-faire ou compétences techniques**

- Maîtrise des logiciels de gestion locative (H3, centrale logements, contingents, H3 WEB etc...)
- Maîtrise des outils bureautiques et informatiques
- Mise en application des procédures de gestion financière, comptable, locative, et d'organisations élaborées par la Direction et/ou autres services du CROUS (Agence comptable, Service social)
- Connaissances de l'environnement universitaire

**Savoir-être ou qualités personnelles**

- Etre à l'écoute, aimable, diplomate
- Etre disponible, réactif (ve)
- Avoir le sens de l'initiative
- Savoir organiser son travail
- Savoir partager et transmettre les informations aux résidents, à ses collaborateurs (agent d'accueil, d'entretien, de maintenance) à sa direction, et aux personnels de l'ensemble des services du CROUS de Poitiers.

**Site:** cité Marie Curie (Poitiers)

**Structures habituelles d'affectation :** Cité Marie Curie

Résidences centre-ville, Cités Rabelais ou Descartes selon nécessités de service

**Rattachement administratif et fonctionnel :** Pôle hébergement Poitiers

**Caractéristique du régime indemnitaire :** RIFSEEP TRF groupe 3