



Chargé·e d'accueil et d'information à Accueil-Welcome Desk (H/F)

Organisme recruteur :

Université Fédérale Toulouse Midi-Pyrénées
41 Allées Jules Guesde CS 61321 –
31013 TOULOUSE CEDEX 6
<http://www.univ-toulouse.fr>

Date de disponibilité : mars 2022

Catégorie : B

Domaine Fonctionnel : Enseignement Supérieur et Recherche

Service : Vie étudiante

Centre de coût : 100902J

Intitulé du poste : Chargé·e d'accueil et d'information à l'Accueil-Welcome Desk (H/F)

Description du poste

Afin d'accueillir au mieux et d'accompagner la réussite des étudiant·tes et les chercheu·re·s, l'Université Fédérale Toulouse Midi-Pyrénées (UFTMP) a créé un guichet unique : *l'Accueil-Welcome Desk*. Son offre de service est construite avec les partenaires et en complémentarité à ce que proposent les établissements d'enseignement supérieur de l'académie de Toulouse.

Situé au 41, allées Jules Guesde à Toulouse, ce guichet unique réunit les services délocalisés de la Préfecture dédiés aux étudiant·tes et chercheu·re·s internationaux, de la CAF, un point d'accueil du CROUS, le Centre d'Information et d'Orientation du Supérieur (Rectorat), le Conseil Départemental d'Accès au Droit, ainsi que des services de l'UFTMP : conseils et orientations sur le logement, les déplacements dans la ville et la région, l'accès à la santé, à la culture, au sport, les études en situation de handicap, l'offre de formation, l'offre de cours de langues, l'engagement étudiant, les jobs...

La personne recrutée assurera un accueil bienveillant et impérativement en français et anglais. Elle apportera une information fiable et préalablement vérifiée. Elle sera chargée d'assurer la circulation de l'information relative à l'ensemble des champs de la vie étudiante et démarches administratives concernant les étudiant·tes et chercheu·re·s français·es et internationaux auprès des usagers, des établissements et des partenaires de l'UFTMP. Elle sera amenée à participer activement au déploiement de la démarche qualité dans le cadre du programme « Service Public + ».

Missions principales

- **Accueillir les usagers**
 - Accueillir les personnes et identifier leurs demandes, évaluer leur situation pour dispenser un conseil adapté et global
 - Apporter une réponse de premier niveau à minima, mobiliser les réseaux disponibles
 - Les orienter directement vers les partenaires présents
 - S'assurer qu'ils disposent des éléments nécessaires (documents et dossiers administratifs) et les conseiller
 - Accompagner les procédures dématérialisées si nécessaire
 - Répondre aux mails des usagers et aux demandes d'informations émanant de l'extérieur

Mettre en œuvre la démarche qualité du pôle

- **Conseiller sur la recherche d'information libre** (postes informatiques et documentation papier)
 - Renseigner les personnes et les orienter vers l'interlocuteur, le service ou le lieu demandé
 - Aider à la prise de rendez-vous le cas échéant
 - Conseiller sur la recherche d'information autonome
 - Participer à contrôler l'accès et la circulation des personnes au sein de la structure
- **S'inscrire dans la démarche qualité mise en œuvre et y participer activement**
 - Accompagner le déploiement du programme Service Public +
 - Suivre et s'assurer de la mise en œuvre des engagements du référentiel
 - Proposer des actions d'amélioration continue
 - Proposer et concevoir des outils de gestion pour améliorer le fonctionnement de la structure
 - Proposer et réaliser des tableaux de bord, identifier des indicateurs et en assurer le suivi, produire des bilans et des statistiques
 - Alimenter et mettre à jour les fiches thématiques en effectuant une veille informationnelle
 - Sélectionner et diffuser de l'information en interne et en externe
 - Assurer la circulation de l'information, communiquer avec les services de la structure et les partenaires extérieurs
 - Produire des éléments et supports de communication à destination des usagers
 - Rédiger des fiches de procédure et conseil à l'attention des agents
 - Caractériser les usagers et leur satisfaction : recueillir, traiter et diffuser des données via les questionnaires à disposition
 - Alimenter le site internet Welcome Desk
 - Gérer la documentation et l'affichage
 - Contribuer à la bonne tenue de l'espace, prise en compte des aspects logistiques de la structure

Profil recherché

Niveau d'étude : BAC

Expérience : Expérience professionnelle dans le métier de l'accueil des usagers ou des clients souhaitée.

Une première expérience dans le milieu universitaire ou le Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation (MESRI) serait appréciée

Savoirs

- Organisation et fonctionnement de l'enseignement supérieur et de la recherche publique
- Compétences linguistiques requises (des tests pourront être effectués en entretien)
 - Anglais : compréhension et expression orale de bon niveau exigées
 - Espagnol : compréhension et expression orale souhaitées
- Maîtrise des outils bureautiques
- Connaissance en communication (mise en page et production de supports)
- Bonne connaissance de la ville et des lieux de vie jeunes et étudiants

Savoir-être

- Sens des relations humaines
- Sens de l'initiative
- Capacité de travail en équipe
- Sens de l'accueil
- Capacités d'adaptation

Savoir-faire

- Communiquer : capacité confirmée à la communication (écoute, disponibilité, relationnel, pédagogie, sens du contact, écrit)
- Gérer des conflits
- S'adapter aux règles et consignes de sécurité
- Capacité à rendre compte
- Capacités d'organisation

Une première expérience dans le monde universitaire est demandée.

Description de l'employeur :

Pour rendre le paysage de l'enseignement supérieur et de la recherche français plus lisible à l'international, pour qu'il soit à même de porter une offre de formation et des activités de recherche de qualité toujours plus grande, la loi du 22 juillet 2013 pour l'enseignement supérieur et la recherche a conduit à structurer une carte universitaire et scientifique nouvelle autour d'un nombre limité de regroupements.

L'Université fédérale Toulouse Midi-Pyrénées est l'un de ces regroupements et rassemble les principaux établissements d'enseignement supérieur et de recherche du site universitaire de l'académie de Toulouse : 4 universités, 1 Institut National Universitaire, 18 écoles d'ingénieurs et écoles spécialisées, 1 centre hospitalier universitaire, 7 organismes de recherche, implantés dans 11 villes sur 8 départements.

L'ambition de l'Université fédérale est d'œuvrer au rayonnement du site universitaire dans son ensemble afin d'inscrire celui-ci au meilleur niveau international aux plans académique et scientifique et en favorisant les conditions d'accueil et de vie de leurs usagers, qu'ils/elles soient étudian·tes, chercheu·re·s français·e et étranger·es ou personnels.

Aux côtés de ses membres et associés, l'Université Fédérale focalise ses compétences autour de missions transversales couvrant tous les domaines de la vie universitaire : formation, relations internationales, recherche et doctorat, valorisation, vie étudiante, coopération documentaire, diffusion de la culture des sciences et des techniques, informatique et immobilier (Toulouse Campus).

Conditions particulières d'exercice :

- Type de contrat et durée : CDD
- Quotité de travail : 100%
- Rémunération : selon grille des salaires de la fonction publique

Personne à contacter pour toute question:

Séverine Daignan - Service des Ressources Humaines - Tél. : 05 61 00 91 01

Lætitia Galindo-Marlese – Service Vie étudiante – laetitia.galindo-marlese@univ-toulouse.fr

Candidatures :

Les candidatures accompagnées d'une lettre de motivation et d'un CV doivent parvenir dans un délai de 4 semaines à compter de la publication du présent avis et au plus tard le **17 février 2022**

à :

Monsieur le président de l'Université Fédérale Toulouse Midi-Pyrénées, par mail à l'adresse suivante : candidature@univ-toulouse.fr