



Chargé(e) d'accueil à l'Accueil Welcome Desk de l'Université Fédérale de Toulouse Midi- Pyrénées (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 : 07/01/2019

Catégorie : B

Domaine Fonctionnel : Enseignement Supérieur et Recherche

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

Missions principales :

Afin de faciliter la vie des étudiants et des chercheurs, et encourager leurs réussites, l'Université de Toulouse a créé un espace complémentaire à ce que chaque établissement membre offre à ses propres étudiants et chercheurs : *l'Accueil-Welcome Desk*.

Situé au 41 des allées Jules Guesde à Toulouse, ce guichet unique réunit les services délocalisés de la Préfecture (première demande et renouvellement de titre de séjour étudiant), de la CAF, une annexe du CROUS, le Centre d'Information et d'Orientation du Supérieur (Rectorat) ainsi que les services de l'Université Fédérale : conseils et orientations sur le logement, se déplacer dans la ville et la région, l'accès à la santé, à la culture, au sport, étudier avec un handicap, découvrir la cartographie de l'offre de formation, s'inscrire à des cours de langue, s'engager, travailler, etc.

La personne recrutée assurera un accueil bienveillant et impérativement en 2 langues au minimum (dont anglais) et apportera une information fiable et préalablement vérifiée.

Vos missions seront :

- **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 le cas échéant
 - S'assurer qu'ils disposent des éléments nécessaires (documents et dossiers administratifs) et les conseiller
 - Répondre aux mails des usagers
 - Répondre aux demandes d'informations de l'extérieur
- **Conseil 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

- 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**
 - Utiliser et respecter les procédures
 - Proposer et concevoir des outils de gestion pour améliorer le fonctionnement de la structure
 - Alimenter et mettre à jour les fiches thématiques en effectuant une veille informationnelle
 - Sélectionner et diffuser de l'information en interne et en externe
 - Proposer et réaliser des tableaux de bord, identifier des indicateurs et en assurer le suivi, produire des bilans et des statistiques
 - Assurer la circulation de l'information, communiquer avec les services de la structure et les partenaires extérieurs
 - Caractériser les usagers : recueillir des informations via les questionnaires à disposition
 - Gérer la documentation et l'affichage
 - Bonne tenue de l'espace, prise en compte des aspects logistiques de la structure

Profil, niveau requis et compétence :

SAVOIRS

- **Compétences linguistiques requises** (des tests pourront être effectués en entretien)
 - Anglais : compréhension et expression orale de bon niveau exigées
 - Autre langue étrangère : compréhension et expression orale de bon niveau
- Maîtrise des outils bureautiques

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

Une première expérience dans le monde universitaire serait appréciée.

SAVOIR ÊTRE

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

Niveau d'études

BAC

Description de l'employeur :

L'Université Fédérale Toulouse Midi-Pyrénées est une structure qui rassemble les principaux établissements d'enseignement supérieur et de recherche de Toulouse et sa région (23 établissements d'enseignement supérieur, 1 centre hospitalier universitaire et 7 organismes de recherche). Son ambition 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 des étudiants ou chercheurs français et étrangers qui y sont rattachés. Aux côtés de ses membres, l'Université Fédérale focalise ses compétences sur des 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.

Conditions particulières d'exercice :

- Type de contrat et durée : CDD du 07/01/2019 au 31/12/2019
- 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

Ou

Laetitia Galindo Marlese

laetitia.galindo-marlese@univ-toulouse.fr

Tél : 05 61 14 58 42

Candidatures :

Les candidatures accompagnées d'une lettre de motivation et d'un CV doivent parvenir (par la voie hiérarchique dans le cas d'une mise à disposition) dans un délai de trois semaines à compter de la publication du présent avis et au plus tard le **13/12/2018.**

à :

Monsieur le président de l'Université Fédérale Toulouse Midi-Pyrénées,

41 allées Jules Guesde – CS 61321 – 31013 Toulouse Cedex 6

Ainsi que par mail à l'adresse suivante : candidature@univ-toulouse.fr

Les entretiens auront lieu dans les locaux de l'université le 20 décembre 2018 au matin.