

# Chargé.e d'accueil et d'information à l'Accueil-Welcome Desk

Au sein du service Vie Etudiante du Département Formation et Vie Etudiante, le Pôle Accueil-Welcome Desk est composé de 4 agents et de 3 missions (accueil, logement et droit au séjour). Ensemble, ils assurent une large variété de services aux établissements membres de la Comue de Toulouse et aux usagers de l'enseignement supérieur de l'académie. Le guichet unique Accueil-Welcome Desk en est un exemple emblématique qui centralise dans un seul et même lieu les institutions partenaires : la Préfecture, la Caf, le Crous, la Cpm et le Cio du Sup permettant de réaliser les principales démarches administratives d'installation ainsi que l'ensemble de l'information relative à la vie étudiante.

## Missions :

Vous rejoindrez le service « vie étudiante » ; 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
  - Orienter directement vers les partenaires présents ou extérieurs, le cas échéant
  - S'assurer qu'ils disposent des éléments nécessaires (documents et dossiers administratifs) et les conseiller
  - Accompagner les procédures dématérialisées et à la prise de rendez-vous si nécessaire
  - Conseiller sur la recherche autonome d'information (documentation papier et numérique)
  - Répondre aux mails des usagers et aux demandes d'information émanant de l'extérieur
  - Participer à contrôler l'accès et la circulation des personnes au sein de la structure
  - Participer activement à la mise en œuvre de la démarche qualité
  - Rendre compte de son activité
  - Veiller à la tenue de l'espace
  - Mettre en place des sessions d'information sur la vie étudiante à des destinations des membres des bureaux et associations des étudiants.
- **Contribuer aux missions du Centre de Ressources en Droit au Séjour**
  - Répondre aux questions des établissements sur les questions formalités migratoires et de droit au séjour des étudiants et chercheurs
  - Assurer la médiation avec les partenaires institutionnels adéquats
  - Aider à la prise de rendez-vous le cas échéant
  - Organiser et animer des formations en droit au séjour à destination des établissements
  - Elaborer un bilan annuel de l'action
- **Contribuer aux activités du service Vie Étudiante**

## Vous êtes :

De formation Bac+2 minimum, vous justifiez idéalement d'une expérience dans l'Enseignement Supérieur ou sur un poste similaire dans une administration publique. Sensible aux valeurs de l'intérêt général vous mettez votre force de travail à profit de l'accompagnement des publics du secteur universitaire. Vous justifiez de réelles connaissances et sur les démarches administratives fréquemment réalisées par les étudiants-e-s et chercheur-e-s.

### Compétences techniques et connaissances

• Connaissance du fonctionnement de l'enseignement supérieur et de la recherche publique • Techniques de communication écrite et orale • Maîtrise des outils bureautiques • Maîtrise de l'anglais • Espagnol souhaité • Capacité à rendre compte • Connaissances des démarches administratives étudiantes • Bonne connaissance de la ville et des lieux de vie jeunes et étudiant-es

### Compétences transverses

• Capacité à accueillir, renseigner et orienter les usagers • Prévenir et gérer les conflits • Capacité d'adaptation, réactivité, autonomie • Sens relationnel, capacité d'écoute • Capacité à travailler en équipe • Prise d'initiatives • S'adapter aux règles et consignes de sécurité • Souplesse • Pédagogie

*La Comue de Toulouse rassemble 15 établissements d'enseignement supérieur de l'académie de Toulouse et s'appuie sur les 7 organismes de recherche nationaux présents sur le site toulousain. La Comue porte la stratégie collective d'enseignement supérieur et de recherche et est en charge de la coordination territoriale. Ses équipes déploient leurs activités sur tous les domaines de la vie universitaire : formation (licence, master, doctorat), vie étudiante, santé des étudiante.s, recherche, valorisation et relations entreprises, diffusion de la culture des sciences et des techniques, relations internationales, transition environnementale et sociale, immobilier, gestion et exploitation des campus, coopération documentaire, numérique.*

**En savoir plus : [www.univ-toulouse.fr](http://www.univ-toulouse.fr)**

### Référence de l'offre

DFVE-2025-CHAWD

### Date de publication

05/05/2025

### Date prévisionnelle

de prise de poste

02/06/2025

### Type de contrat

CDD

### Durée du contrat

1 an

### Statut

Cat. B

### Salaire

Selon les grilles de la fonction publique  
et expérience

### Niveau d'études requis

BAC+2

### Expérience

Débutant accepté

### Lieu de travail :

Toulouse (31)

### Quotité de travail :

100 %

### Les +

- Télétravail possible
- 53 jours de congés annuels

## Pour postuler

Adresser cv + lettre de motivation  
à [candidature@univ-toulouse.fr](mailto:candidature@univ-toulouse.fr)  
À l'attention du service RH de la Comue de  
Toulouse  
(rappeler la référence de l'offre)  
**avant le 18/05/2025.**

### Processus de recrutement :

Les entretiens des candidate.s pré-  
sélectionné.e.s se dérouleront le  
21/05/2025 en nos locaux.

### Contacts :

Séverine Daignan, chargée de recrutement  
Tél. 05 61 00 91 01

Assia Bouhiri, Responsable pôle accueil  
Tél. 05.61.10.01.22