

Identification du poste

Intitulé du poste : Agent du Service "Accueil et information des usagers et des visiteurs"

Catégorie : Encadrement supérieur A B C X

Quotité d'affectation sur le poste : 100%

Référence à prendre en compte dans le référentiel des Emplois-Types – REFERENS III :

Branche d'Activité Professionnelle (BAP) : G

Famille d'Activité Professionnelle : Logistique

Emploi-type : Opérateur logistique

Code emploi-type : G5B45

Correspondance statutaire : Adjoint Technique Recherche et Formation

Diplôme réglementaire exigé :

Contexte de travail

Site d'affectation : Université Sorbonne Paris Nord (USPN) – Campus de Villetaneuse

Composante / Service : Service intérieur et de la Logistique

Composition du service (effectifs) : 20

Fonction d'encadrement : Oui Non X Si oui, nombre d'agents à encadrer :

Rattachement hiérarchique : Responsable du service intérieur et de la logistique

Missions principales et description du poste

Missions	Activités
Assurer l'accueil physique et téléphonique	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Accueillir, orienter, renseigner le public, sur place ou par téléphone ✓ Gérer un standard ✓ Informer sur le fonctionnement de l'Université ✓ Collecter et distribuer un certain nombre de supports d'information et de communication (dépliants, plaquettes, etc.) ✓ Tenir et actualiser un fichier d'offres de logements dans le parc privé ainsi qu'un fichier d'offres de jobs à destination des étudiants.

Outils spécifiques à l'activité

Utiliser le logiciel spécifique du standard

Compétences / Connaissances

Compétences attendues sur le poste : E : Expert – M : Maîtrise – A : Application – N : Notions

E – Expert : L'agent doit savoir agir dans un contexte complexe, faire preuve de créativité, trouver de nouvelles fonctions, former d'autres agents et être référent dans le domaine.

M – Maîtrise : L'agent met en œuvre la compétence de manière régulière, peut corriger et améliorer le processus, conseiller les autres agents, optimiser le résultat.

A – Application : L'agent doit savoir effectuer, de manière occasionnelle ou régulière, correctement les activités, sous le contrôle d'un autre agent, et savoir repérer les dysfonctionnements.

N – Notions : L'agent doit disposer de notions de base, de repères généraux sur l'activité ou le processus (vocabulaire de base, principales tâches, connaissance du processus, global...).

		E	M	A	N
Connaissances	Connaissance de base en anglais				X
	Organisation et fonctionnement de l'établissement		X		
Compétences opérationnelles/ Savoir faire	Savoir gérer une situation en urgence		X		
	Savoir travailler en équipe			X	
	Savoir accueillir et prendre des messages			X	
	Avoir le sens de la communication		X		
Compétences comportementales / Savoir être	Maîtrise de soi		X		
	Etre avenant		X		
	Etre discret		X		

Liaisons fonctionnelles

Liens avec d'autres postes ou services	Nature du lien