

COMMISSION NATIONALE
D'ORIENTATION ET D'INTEGRATION
Case 37 - 1 place Joffre – 75700 Paris SP 07

FICHE DESCRIPTIVE D'EMPLOI N°24

Administration d'accueil : Ministère de l'Education nationale, de la Jeunesse et des Sports. Crous de Bordeaux-Aquitaine	Catégorie : C
Corps : Adjoints administratifs	Indice sommital du corps : 473
Grade ou classe : adjoint administratif principal de 2 ^{ème} classe	Indice maximum de recrutement : 473

SPECIALITE(S) RECHERCHEE(S) : AGENT D'ACCUEIL

Critères de sélection / Compétences recherchées : <ul style="list-style-type: none">- Maîtrise de l'expression orale et écrite ;- Techniques d'accueil téléphonique et d'accueil du public en général ;- Techniques de gestion des conflits ;- Maîtrise du back office et des outils bureautiques ;- Bonne élocution et qualités d'écoute ;- Capacité à travailler en équipe et à partager l'information ;- Capacité à rendre compte des problématiques rencontrées ;- Qualités relationnelles, adaptation aux différents publics et discrétion professionnelle ;- Sens du service public ;- Compétences linguistiques souhaitées, a minima en anglais.	Formation et stages : Sans objet - Date : /. - Durée : /. - Lieu : /.
---	--

Affectation : <ul style="list-style-type: none">- Durée moyenne d'affectation souhaitée pour le poste offert : 3 ans Crous de Bordeaux-Aquitaine	Dates de : <ul style="list-style-type: none">- Mise à disposition¹ : 01/07/2021- Détachement : 01/09/2021
---	--

Observations particulières (Diplôme à détenir, pièces à fournir obligatoirement...) :

Sans objet

DESCRIPTIF DE L'EMPLOI ou DES MISSIONS :

Au sein du pôle accueil – CVEC – vie de campus du service de la Vie Etudiante du Crous de Bordeaux-Aquitaine, sous l'autorité de l'adjointe à la cheffe de service Vie Etudiante, chargée du pôle accueil – CVEC – vie de campus, l'agent participe à l'accueil, l'information et l'orientation du public majoritairement étudiant :

- Accueil téléphonique et accueil physique ;
- Informations de premier niveau aux étudiants sur les bourses sur critères sociaux, les logements universitaires et la contribution de vie étudiante et de campus via des logiciels spécifiques ;
- Prise en charge des appels entrants : traitement des demandes de renseignements, mise en relation avec les gestionnaires spécialisés du service Vie Etudiante ou avec les autres services administratifs de l'établissement ;
- Traitement de mails via le back office du portail national étudiant ;
- Promotion des services du Crous lors des salons étudiants et journées de rentrée universitaire ;
- Participation à la préparation des élections des représentants étudiants au Conseil d'Administration du Crous;
- Missions annexes susceptibles d'être envisagées selon le profil : relevé statistique des appels traités à la plateforme téléphonique, saisie des chèques de frais de dossier dans DVE et préparation des bordereaux pour l'agence comptable, réalisation du planning d'équipe hebdomadaire, relation avec le prestataire en charge de la numérisation des dossiers, formation à l'accueil des personnels vacataires, traitement des portails lokaviz et jobaviz.

Amplitude horaire ouverture de l'accueil au public : 8h30 - 16h30

Amplitude horaire du poste : 8h25-16H35

ECHELONNEMENT INDICIAIRE DU CORPS :

GRADES - CLASSES	ECHELONS	INDICES BRUTS	INDICES MAJORES	OBSERVATIONS
Adjoint administratif principal de 1ère classe	1	380	350	/
	2	393	358	
	3	412	368	
	4	430	380	
	5	448	393	
	6	460	403	
	7	478	415	
	8	499	430	
	9	525	450	
	10	558	473	
Adjoint administratif principal de 2ème classe	1	356	332	/
	2	359	334	
	3	362	336	
	4	364	338	
	5	376	346	
	6	387	354	
	7	404	365	
	8	430	380	
	9	446	392	
	10	461	404	
	11	473	412	
	12	486	420	
Adjoint administratif	1	354	330	/
	2	355	331	
	3	356	332	
	4	358	333	
	5	361	335	
	6	363	337	
	7	370	342	
	8	378	348	
	9	387	354	
	10	401	363	
	11	419	372	
	12	432	382	

SITE INTERNET DU MINISTERE : <https://www.education.gouv.fr>