Université de Paris

Agent d'accueil et relation à l'usager

Direction Générale Déléguée des Etudes, de la Formation et de l'Innovation Pédagogique / Pôle Scolarité Générale

Type d'emploi :
Emploi saisonnier

Période d'emploi : 21 juin 2021 au 15 octobre 2021

Rythme de travail :
- Amplitude horaire maximale : 8h45 – 17h15

Localisation du poste : Campus Grands Moulins (Paris 13)

Salaire :

Responsable :
camille.lamourette@u-paris.fr

PRÉSENTATION DE LA STRUCTURE D'ACCUEIL DU POSTE

La Direction Générale Déléguée des Etudes, de la Formation et de l'Innovation pédagogique (DEFI) a pour mission de mettre en œuvre la politique de l'établissement concernant la formation.
Le Pôle Scolarité Générale est réparti sur deux sites : le site Odéon situé au 12 rue de l'école de médecine (Paris 6ème) et le site Grands moulins situé au 39 rue Hélène Brion (Paris 13ème).

Missions du Pôle Scolarité Générale

Le Pôle de la Scolarité Générale a pour mission d'assurer le pilotage et de coordonner le travail des services de scolarité des différentes composantes des 3 Facultés de l'université et de l'IPGP.
La Scolarité Générale comprend 27 agents. Ses attributions sont la réalisation et la diffusion des procédures de scolarité, l'inscription administrative, le suivi réglementaire et juridique des diplômes nationaux et d'université, la mise en place des modalités de contrôle des connaissances et des compétences, la délivrance des diplômes. Le pôle est en charge de l'accompagnement des Facultés dans la construction des maquettes d'accréditation et de la gestion de l'offre de formation. La Scolarité Générale a un rôle prépondérant dans la prévention des contentieux, il supervise le suivi des arrêtés de jurys de diplômes et des différentes commissions pédagogiques

MISSIONS ET ACTIVITÉS

Missions

Sous la responsabilité directe de la Cheffe de l'équipe du Centre de Contact, l'agent aura en charge l'accueil et l'information des étudiants (environ 67 000 étudiants).
Le poste est situé sur le Campus des Grands Moulins (Paris 13ème).

- Accueillir, orienter et informer les étudiants
- Aider les étudiants dans les différentes étapes de leur inscription administrative
- Travailler en étroite collaboration avec les différents services du pôle scolarité générale et de la DEFI

Activités principales

- Accueillir, orienter et renseigner les étudiants (accueil téléphonique et en ligne via l'application de gestion de tickets AKIO) afin d'aider les étudiants à réaliser leur inscription en ligne ou en présentiel et à déposer les pièces justificatives en ligne
- Corriger les données saisies par les étudiants sur demande de l'étudiant
- Répondre aux problématiques étudiantes (demande de diplôme, transfert, renseignements)

COMPETENCES ET APTITUDES PROFESSIONNELLES REQUISES

Connaissances :

- Maitriser les outils bureautiques courants, l'application APOGEE et ses outils associés
- Maitriser les techniques d'accueil, de communication orale et écrite
- La connaissance d'une langue étrangère est appréciée

Savoir-faire :

- Avoir le sens des relations publiques et une aptitude au dialogue
- Savoir gérer son temps
- Savoir travailler dans l'urgence
- Savoir partager l'information, transférer les connaissances et rendre compte
- Appliquer la règlementation et respecter les procédures
- Gestion d'une file d'attente/accueil de masse

Savoir-être :

- Avoir un excellent relationnel (savoir s'adapter à un public varié)
- Savoir gérer son stress
- Etre dynamique et vouloir se former et s'informer
- Faire preuve d'organisation et de méthode
- Faire preuve de rigueur, ponctualité et investissement
- Savoir réagir rapidement (sens de l'initiative)
- Faire preuve d'écoute et de diplomatie
- Faire preuve d'équité, neutralité
- Savoir travailler en équipe, en collaboration avec les interlocuteurs internes et externes
- Être autonome et polyvalent et être capable de s'adapter rapidement aux nouvelles procédures et directives.

Outils spécifiques à l'activité

- APOGEE
- AKIO
- Pack office

DEPOT DE CANDIDATURES ET INFORMATIONS :

Poste ouvert à tous les étudiants inscrits à Université de Paris.
Pour proposer votre candidature, envoyez votre dossier complet (CV et lettre de motivation), en rappelant la référence de l'offre, par mail à camille.lamourette@u-paris.fr