

Chargé.e d'accueil, de logistique et de prévention

Catégorie: B

Ouvert aux contractuel.le.s

Branche d'activité professionnelle : Gestion administrative et pilotage

Famille professionnelle : Gestion administrative

Emploi type : Technicien.ne en gestion administrative

Localisation : Service de la formation continue

Environnement professionnel	L'université Paris Nanterre est une université pluridisciplinaire qui accueille cette année plus de 34 000 étudiants au sein de 8 unités de formation et de recherche (UFR) et de plusieurs instituts. Elle est dotée de près de 2 200 personnels, dont environ 1 300 enseignants, enseignants-chercheurs et chercheurs et plus de 900 personnels de bibliothèque, ingénieurs, administratifs, techniciens, sociaux et de santé (BIATSS). Le Service de Formation Continue, où est situé ce poste, a pour mission de développer pour toutes l'université des actions de formations et d'accompagnement dans le cadre de la formation tout au long de la vie.
Descriptif du poste	Missions : Les missions du chargé d'accueil s'articulent autour de deux activités principales : 1. Accueil et orientation 2. Logistique et prévention Activités : 1. Accueil et orientation - Assurer un accueil physique du public du SFC dans un souci de service public et de qualité - Assurer un accueil téléphonique et par mail et suivre les flux du public en effectuant un reporting sur un tableau de suivi - Réceptionner et analyser la demande et orienter le public vers le bon interlocuteur - Gérer les inscriptions aux réunions d'informations et un tableau de suivi des inscrits - Proposer des entretiens conseil via un agenda partagé - Alimenter la foire aux questions du service - Etre force de proposition pour l'amélioration des processus liées aux activités de l'accueil et de l'orientation du public - Prise en compte et traitement des réclamations, suggestions et avis - Enregistrer les réclamations, suggestions et avis des stagiaires en accusé réception et enregistrer la suite à donner - Evaluer la prestation de l'accueil auprès du public (mise en place d'un questionnaire de satisfaction) 2. Logistique et prévention - Gérer l'occupation des salles du BFC avec l'outil de gestion des plannings ADE - Coordonner la procédure d'archivages des dossiers électroniques sous un espace de fichiers partagés. - Etre référent sur tous les aspects logistiques du bâtiment de la formation continue (équipement, matériel pédagogique) en lien avec la direction, le service du patrimoine et Comète - Gérer la mise à jour du Document unique d'évaluation des risques professionnels - Etre assistant de prévention du SFC - Etre force de proposition pour l'amélioration des processus liées aux activités de logistique et de prévention

Contraintes spécifiques	- Contact avec des interlocuteurs variés en interne et en externe - Diversité des requêtes et nécessité de les exécuter dans les plus courts délais, traitement simultané de plusieurs demandes, gestion optimale du temps - Diversité des sources et canaux d'informations (téléphone, mail, courrier, personnes physiques), actualisation permanente des connaissances - Esprit d'équipe très développé : la collaboration avec tous les pôles du service est indispensable à la bonne marche du service - Forte souplesse et capacité d'adaptation - Inégalité de la charge de travail au cours de l'année - Organisation des congés en fonction des exigences du calendrier de gestion, présence exceptionnelle à certaines manifestations en dehors des horaires de service, notamment le samedi (maximum deux dans l'année) - Traitement des appels et des mails, mise en relation et transmission des messages.
Profil recherché	CONNAISSANCES : - Maîtriser l'environnement bureautique (Suite Office, messagerie, internet) et les outils informatiques dédiés à la gestion des enseignements (ADE). COMPETENCES : • Compétences Opérationnelles : - Organiser son activité, hiérarchiser les priorités et anticiper le travail à exécuter en fonction des calendriers de gestion - Rechercher et mettre en relation des correspondants (standard, mails, ...) - Rechercher les informations pertinentes pour répondre aux demandes, se tenir informé de l'actualité du service et de l'université - Cerner rapidement les demandes du public, les analyser et y apporter des réponses adéquates ou donner une suite efficace. - S'exprimer de façon argumentée, claire et rassurante et adapter le discours au - contexte situationnel - Rechercher, sélectionner et synthétiser des documents - Respecter les procédures - Tenir à jour des tableaux récapitulatifs de suivi de l'activité et d'appui à la gestion • Compétences Comportementales : - Excellent relationnel, goût des contacts et diplomatie, sourire en face à face et au téléphone - Sens de l'écoute, constance et maîtrise de soi avec le personnel et les interlocuteurs extérieurs - Dynamisme, réactivité et adaptabilité - Rigueur et organisation - Disponibilité, assiduité et ponctualité - Discrétion, réserve et confidentialité
Informations recrutement	Date prise de poste : 03/09/2018
Personnes à contacter	elemoine@parisnanterre.fr recrutement@liste.parisnanterre.fr