

Chargé(e) d'Accueil des publics et usagers DESCRIPTIF DE POSTE

NIVEAU DU POSTE (A, B ou C) : C

LOCALISATION DU POSTE : Service Universitaire de Formation Continue de l'Université Paul-Valéry Montpellier 3 – Route de Mende – Montpellier

CONTRAT : CDD de droit public d'un an renouvelable, rémunération SMIC + supplément familial de traitement si éligible + prise en charge partielle des frais de transport

POSTE A TEMPS PLEIN : création de poste due à une augmentation du volume d'activités, à pourvoir début janvier 2018

DESCRIPTIF SUCCINCT DU POSTE :

Au sein du service Formation Continue (~700 stagiaires ; 80 actions de formation : DAEU, DUT, licences, licences professionnelles, masters, diplômes d'Université, modules et doctorats ; Validation d'Acquis ; alternance ; multi-sites ; en présentiel et à distance), sous l'autorité conjointe des responsables des Pôles respectifs Accueil, Conseil pour la Reprise d'Etudes et Développement et Ingénierie de la Formation Continue, le(a) Chargé(e) d'Accueil des publics et usagers :

- Accueille, informe et répond aux interlocuteurs internes et externes (dispositifs de financement, candidatures, offre de formation spécifique, alternance et validation des acquis) : téléphone, accueil physique et mails
- Veille à la qualité et rapidité des réponses apportées aux usagers,
- Est garant(e) de la bonne image du service dans ses contacts avec les publics, les employeurs, les partenaires financeurs et institutionnels, les composantes et autres services de l'université,
- Oriente les publics vers les équipes pédagogiques et administratives concernées,
- Collecte, contrôle et actualise les informations dans un ou des domaines de spécialité, constitue des dossiers documentaires et assure leur mise à jour,
- Participe à l'organisation de salons, de journées portes ouvertes, de conférences et assure le soutien logistique de l'activité du service.

Poste évolutif.

COMPÉTENCES SOUHAITÉES :

Les savoirs

- Connaissance générale de l'organisation, du fonctionnement et de l'offre de formation de l'Université
- Connaissance générale de la formation initiale et continue
- Connaissance des publics de formation continue
- Connaissances générales des différentes possibilités de financement de la formation continue

Les savoir-faire opérationnels

- Planification des activités : respects des instructions en tenant compte des priorités et des échéances,
- Maîtrise des techniques d'expression orale et écrite,
- Maîtrise des outils numériques (web, logiciels de bureautique)
- Savoir réguler les dysfonctionnements et travailler en équipe.

Les savoir-être

- Sens du relationnel, sens du service public
- Capacité d'écoute
- Aptitude à rendre compte
- Réactivité, disponibilité et courtoisie
- Sens de l'organisation et rigueur

OBSERVATIONS :

- Atouts du poste :

Travail en lien avec différents interlocuteurs internes et externes

- Contraintes, difficultés du poste :

Accueil du public, Planification et hiérarchisation des activités en tenant compte des priorités et des échéances

Personne(s) à contacter pour plus d'informations :

Sandrine TALANO, Resp. du Pôle Accueil Conseil pour la Reprise d'Etudes : sandrine.talano@univ-montp3.fr - 04 67 14 55 74

Laurent BRANDON, Resp. du Pôle Développement et Ingénierie laurent.brandon@univ-montp3.fr - 04 67 14 55 75

Candidatures à adresser à : recrutement-drhiatss@univ-montp3.fr référence **APU**

Date limite de réception des candidatures : 13/12/2017 (auditions des candidat(e)s le 20-21/12/2017)