

## Offre d'emploi :

### Conseiller et Chargé d'accueil polyvalent (H/F) Point d'accueil Lyon Tech-La Doua

Type de contrat : <b>CDD</b>	Type de poste : <b>Catégorie C</b>	Formation requise : <b>niveau Bac</b> <b>Expérience souhaitée dans des fonctions similaires</b>
Durée du contrat : <b>2 mois renouvelables</b>		Prise de fonction : <b>A partir 2 novembre</b>

La COMUE-Université de Lyon (UdL), regroupe 11 établissements d'enseignement supérieur de Lyon et Saint Etienne recherche **des personnes** pour travailler au sein du point d'accueil étudiant de Lyon Tech-La Doua

## CONTEXTE DU POSTE

L'Université de Lyon – ses établissements membres et associés, le Rectorat de Lyon, accompagnent les étudiants sur leur territoire et ont à cœur de mieux les informer sur l'offre de services qui leur est destinée et à laquelle ils peuvent avoir recours au cours de leur scolarité.

Pour cela, un pôle d'accueil expérimental, dédié à l'information sur les aides proposées par différentes institutions du territoire, et touchant aux divers champs de la vie des étudiants va ouvrir ses portes à la rentrée 2021 au cœur du campus LyonTech-La Doua. Il a pour mission d'informer quant aux dispositifs et outils existants sur les champs de la vie étudiante, afin d'accroître leur visibilité et ainsi d'améliorer la prise en charge des bénéficiaires. Ces informations délivrées porteront notamment sur : le logement, la santé (y compris mentale), les transports, l'alimentation, l'aspect vestimentaire, la précarité menstruelle, l'équipement numérique, la vie sociale, la précarité énergétique. En parallèle, un portail numérique d'information va prochainement être mis en ligne. Le pôle d'accueil permettra une matérialisation physique de ce portail numérique dont il assurera la promotion auprès des étudiants.

Il a pour objectif de :

- **Améliorer la qualité de l'accueil des étudiants ;**
- **Donner de la visibilité aux aides disponibles à destination des étudiants, relayer auprès du portail numérique en cours de déploiement**
- **Donner de la visibilité à la population étudiante dans la cité.**

Une évaluation du dispositif sera conduite au fil de l'eau afin d'envisager les conditions de sa poursuite, de sa pérennité voire de son essaimage à d'autres sites universitaires.

## DESCRIPTION DU POSTE :

---

**Positionnement du poste :** Au sein du service Vie Etudiante sous la responsabilité hiérarchique du chef de service Vie Etudiante et sous l'autorité fonctionnelle de la cheffe de projet

**Lieu de travail :** Maison du Projet Lyon Tech-La Doua 24 Avenue Gaston Berger, campus de la Doua, arrêt tram T1 ou T4 (Gaston BERGER)

### Temps de travail hebdomadaire en entreprise :

Le lieu est ouvert du lundi au vendredi sur un plage horaire prévisionnelle de 10h30 à 14h et de 16h à 18h (avec planning de roulement). Possibilité de mise en place de journées avec des horaires différenciés en fonction de l'évolution des pics de fréquentation du lieu.

Temps de travail : à partir 10.5h/semaine selon la disponibilité de l'agent

La formation des nouveaux agents se tiendra la première journée. Le dispositif est ouvert depuis le 4 octobre.

### Missions :

#### 1. Accueillir, Informer sur les aides disponibles :

- Accueillir les étudiants sur le lieu,
- Identifier la demande de l'étudiant et lui apporter une réponse adaptée, l'orienter vers les aides disponibles et rediriger vers un interlocuteur approprié en fonction de la thématique et du besoin
- Etre garant de la qualité du service et de l'image du point d'accueil, se positionner en ambassadeur du dispositif et de l'UdL auprès des étudiants.

#### 2. Accompagner en présentiel sur l'outil numérique :

- Faire la promotion du portail numérique d'aides, informer sur son existence et accompagner les étudiants dans sa prise en main afin de les rendre autonome dans la recherche de réponses à leur difficulté

#### 3. Assurer le suivi des indicateurs d'accueil

- Renseigner les différents outils de suivi au fil des visites
- Faire un reporting hebdomadaire au référent du point d'accueil et faire part des difficultés rencontrées
- Participer à l'amélioration du dispositif proposé au fil de l'eau

#### 4. Missions complémentaires en lien avec l'accueil des étudiants selon les besoins du dispositif



## PROFIL RECHERCHE

---

- **Etudiant ou jeune diplômé**

### Savoirs être:

- Capacité à gérer plusieurs tâches en parallèle
- Aisance au téléphone et à l'oral
- Sensibilité aux questions de précarité étudiante
- Dynamisme, polyvalence, autonomie, rigueur, réactivité, adaptabilité, gestion du stress, discrétion
- Excellent relationnel, diplomatie et ouverture d'esprit
- Goût pour le service à l'utilisateur et le travail en équipe

### Savoir-faire :

- Maîtrise de l'anglais
- Maîtrise d'une ou plusieurs autres langues vivantes serait un plus (espagnol / chinois / arabe)
- Expérience en accueil, information, accompagnement ou télé-conseil
- Expérience dans la gestion de dossiers administratifs
- Maîtrise des outils informatiques et capacité à appréhender rapidement de nouveaux outils
- Connaissance du public étudiants internationaux et de leurs problématiques

## CANDIDATURES

---

### Renseignements sur le poste et envoi des candidatures :

[rh.recrutement@universite-lyon.fr](mailto:rh.recrutement@universite-lyon.fr)

Lettre de motivation + CV exclusivement par e-mail avant le 20/10/2021 minuit  
Entretiens prévus à partir du 25 octobre 2021

