

FICHE EMPLOI

Employé(e) administratif(ve)

Présentation de l'association

L'Alliance Française Grenoble Alpes (AFGA), qui a vu le jour en 1967 appartient au réseau mondial des 835 associations dont la Fondation est la référence morale et juridique. Elles sont présentes dans 135 pays et la France en compte 27. Depuis 50 ans, l'AFGA assure la diffusion de langue et de la culture françaises en proposant différentes formules de formations, des ateliers thématiques, des animations et des visites culturelles ainsi que des séjours linguistiques. L'AFGA est une association de la loi 1901 et reconnue d'intérêt général.

Description du poste

La fonction accueil/administration consiste à recevoir le public, l'écouter, le comprendre et répondre à ses attentes. Le service accueil/administration travaille en collaboration avec le service pédagogique, les enseignants et la direction selon les critères imposés par la Certification Qualiopi et le référentiel qualité des Alliances Françaises.

Cette fiche de poste n'inclut pas les activités supplémentaires qui seraient confiées au titulaire de la réception en soutien aux autres services de l'AFGA.

La personne ayant la fonction d'employé.e administratif.ve au sein de l'AFGA assure le bon fonctionnement logistique, organisationnel et administratif de l'ensemble des tâches relatives à la réalisation des actions de formations et des examens sous le contrôle et l'autorité de son responsable hiérarchique ou toute personne désignée par cette dernière. Il (elle) effectue le suivi administratif des formations/examens proposées et assure le développement de la relation « client » auprès de l'ensemble des publics, contribuant à l'image de qualité des services de l'AFGA.

Cette fonction englobe les missions suivantes :

1) *Tâches administratives générales*

-  Gestion et organisation de la zone « Accueil & administration » dans son ensemble
 - Informer, renseigner les apprenants/clients/visiteurs via tous les moyens de communication disponibles
 - Établir et assurer la relation d'accueil, de visu, par mail ou au téléphone
 - Traiter le dossier administratif « apprenant » dans son ensemble :
 - Enregistrer, facturer, encaisser et contrôler les ventes de l'Alliance sur le logiciel d'inscription de l'AFGA
-  Gestion des stocks de fournitures administratives
-  Mettre à jour les informations sur les différents supports de communications (site internet, répondeur téléphonique, Google, zone accueil, ...)
-  Encodage des encaissements/rapprochements bancaires ventes
-  Appliquer les procédures commerciales définies par l'AFGA
-  Assurer le suivi de la relation commerciale (apprenants, partenaires, fournisseurs,)
-  Communication générale et ciblée à destination des apprenants (actuels et anciens) en fonction des prestations/produits/événements (ie : envoi des nouvelles brochures de cours, annonce ouverture session cours/examens, ...)
-  Veille administrative (clients et fournisseurs) pour optimisation constante des procédures administratives



2) Service des cours

- af Assurer l'organisation, le suivi et la logistique administrative des formations dans leur ensemble :
 - Encoder et suivre l'activité sur le logiciel de gestion propre à l'association
 - Assurer le suivi avant et post-formation dans sa dimension administrative
 - Gérer les procédures et les actions propres à l'association pour optimiser le parcours des apprenants (inscriptions, paiements, gestion des reports et rattrapage de cours, rédaction des attestations de scolarité, ...)
 - Établir et suivre les plannings de l'ensemble des formations
 - Établir les calendriers/plannings à destination des professeurs et des étudiants
 - Gérer les reports de cours
 - Établir les fiches d'assiduité et en assurer la diffusion et le recueil auprès des formateurs
 - Mettre à jour les tableaux de suivi d'activité (cours, heures, paiement, facturation, ...)
 - Relation avec le prestataire du logiciel de gestion des inscriptions

3) Centre d'examens

- af Organiser les sessions d'examens dans leur ensemble :
 - Gestion des inscriptions
 - Gestion des documents d'examens
 - Gestion des résultats
- af Relation avec France Éducation International
- af Veille sur les prestataires et produits liés au centre d'examens

4) Promotion de la vie culturelle de l'association auprès des apprenants et via tout support numérique

Liaisons – Relations

- af Internes avec les autres services, avec rattachement hiérarchique
- af Externes avec tous les partenaires, organisations, prestataires, fournisseurs en relation avec l'activité de l'AFGA, avec rattachement hiérarchique.

Autonomie

- af Autonomie en termes de prise d'initiative et de décisions sous l'autorité de son responsable hiérarchique ou toute personne désignée par cette dernière.

Compétences requises :

Vous aimez la gestion administrative, les chiffres, la communication, la polyvalence des tâches journalières,
Vous êtes bilingue français-anglais (Parlé, lu, écrit),
Vous avez de fortes qualités relationnelles,
Vous être très organisé(e) et rigoureux/se,
Vous avez le sens de l'accueil et du contact,
Vous savez gérer des situations délicates avec rigueur et diplomatie,
Vous êtes flexible et réactif/ve,
Vous maîtrisez les logiciels de bureautique (Word, Excel, Powerpoint,) ainsi que les outils de communication (site internet, Facebook, Twitter, Instagram).

Expériences professionnelles :

Expériences exigées de minimum 2 ans dans une fonction similaire