

Fiche de poste

FONCTION : Conseiller(e) du pôle accueil étudiant et du centre de contact H/F

Catégorie : C	Poste ouvert aux fonctionnaires et contractuels
Date de prise de poste : 05/01/2026 Rémunération brut mensuelle : entre 1944€ et 2073€ selon profil	Poste à temps plein : Mi-temps conseiller du pôle accueil étudiant Mi-temps conseiller centre de contact
Localisation du poste : Direction de la vie étudiante – 8bis rue de Palerme à Strasbourg	

Environnement

Le Crous (Centre régional des œuvres universitaires et scolaires) de Strasbourg intervient dans le cadre de ses missions de service public pour l'amélioration des conditions de vie matérielle des étudiants de l'académie de Strasbourg. Établissement public, le Crous gère les aides financières (bourses), une offre de restauration à tarification sociale équivalente à 1 566 380 repas étudiants par an et un parc de 5 527 logements. Il est animé, dans le cadre d'un réseau national, par le Centre National des Œuvres Universitaires et Scolaires (CNOUS).

Pour plus d'informations : www.crous-strasbourg.fr

Effectifs	454 ETP
Domaine d'activité	Opérateur « Vie étudiante »
Missions	Restauration, hébergement, aides financières directes (bourses sur critères sociaux) et aides spécifiques, action sociale, actions culturelles

Poste

Fonction	Conseiller du pôle accueil étudiant / Conseiller du centre de contact
Description du poste	<p>Missions principales conseiller du pôle accueil étudiant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prise en charge des usagers des services de la vie étudiante : répondre aux interrogations et accompagner les usagers concernant l'ensemble du périmètre du Crous (notamment dossiers et réglementation des bourses, prise en charge des étudiants en recherche de logement/sans logement, accompagnement monétique Izly pour la restauration). • Crédittations des aides venant du service social (Aides urgence, aide IZLY) • Traitement des courriels du back-office messeervices.etudiant.gouv.fr (Bourses, CVEC, logement, IZLY...) • Participation et disponibilité pour des événements organisés par le Crous <p>Missions associées conseiller du pôle accueil étudiant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assurer le traitement et l'affectation des demandes de logements internationaux et français dans les résidences universitaires de Strasbourg en l'absence de la gestionnaire polyvalente de la vie étudiante (sur la période d'activité basse).

	<ul style="list-style-type: none"> Traitement des mails de la boîte partagée du service logement en l'absence de la gestionnaire polyvalente de la vie étudiante. <p>Missions Principales conseiller du centre de contact :</p> <ul style="list-style-type: none"> Assurer la qualité de prise en charge des contacts Veille réglementaire, et prise en compte des évolutions Missions associées conseiller du centre de contact : Remonter les questions de niveau 2 aux Crous Traiter les contacts (appels, mails, chat, réseaux sociaux...)
Qualités requises	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> Connaissance du réseau des Crous et de l'organisation de l'enseignement supérieur Organisation du système éducatif et des aides pour les étudiants <p>Compétences opérationnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacité à acquérir les règles d'affectation de logements, et la procédure de traitement de demande de bourse sur critères sociaux Techniques de communication écrite et orale (capacité à prendre, transmettre, rédiger des messages, et assurer un reporting) Accueillir, conseiller et prendre en charge les étudiants. Les réorienter si nécessaire. Travailler en équipe Savoir planifier et respecter les délais (Structurer le travail) Utiliser les outils bureautiques, utiliser les logiciels spécifiques (Centrale logement, H3, Aglaé, Portail de la vie étudiante MSE, AMP) <p>Compétences comportementales :</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacité d'adaptation et réactivité Sens relationnel, des responsabilités, de l'initiative Autonomie Discrétion Confidentialité, rigueur et fiabilité Disponibilité et ponctualité Sens du service Aptitudes relationnelles (avec le public et dans l'environnement professionnel), notamment la maîtrise de soi Aptitudes au dialogue, à la communication, à prévenir, et gérer les conflits
Conditions particulières d'exercice	Poste à temps plein

Modalités de candidature

Les candidatures accompagnées d'une **lettre de motivation** et d'un **curriculum vitae** doivent être transmises via le bouton « **Postuler** » du **site internet** le **02 décembre 2025** :

Pour tout renseignement sur le poste, vous pouvez contacter :
 Madame **Bénédicte LETSCHER**, responsable du service logement
 Courriel : benedicte.letscher@crous-strasbourg.fr

Vous trouverez aussi au Crous :

Des avantages sociaux

- Le remboursement d'une partie des frais de transport,
- Une contribution à la mutuelle,
- Des prestations d'action sociale sous conditions,
- Un restaurant universitaire,
- Chèques cadeaux.

**La conciliation de la vie
personnelle et
professionnelle**

- Des droits à congés (soit 45 jours/an pour un temps plein sous un contrat de plus de 10 mois, ou 2.5 jours/mois pour un contrat de moins de 10 mois),
- Télétravail sous conditions,
- Compte épargne temps (CET).

Une carrière dynamique

- Un accompagnement personnalisé pour évoluer : entretiens carrière, préparation concours,
- Une mobilité interne proposée aux personnels,
- Une formation continue riche et accessible.

**Un établissement
engagé**

- Pour le service aux usagers,
- Pour l'égalité des chances,
- Pour la transition écologique.