

Fiche de poste

FONCTION : Conseiller(e) référent(e) du centre de contact H/F

Catégorie : C	Titulaires ou Contractuels
Emploi-type : J5X41 - Adjoint-e en gestion administrative	
Groupe RIFSEEP : 1	
Salaire brut mensuel : entre 1944€ et 2073€ selon expérience	
Si CDD : durée 1 an - Date de prise de poste : 02/03/2026	
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).

Le Centre de Contacts interacadémique de Strasbourg, prend en charge les flux liés au Dossier Social Étudiant de 7 Crous. Environ 250 000 appels par an, traités par une cinquantaine de conseillers en temps partiel, encadrés par 3 superviseurs.

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(e) Référent(e) du centre de contact
Description du poste	<p>Activités principales :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assurer la qualité de prise en charge des contacts, • Assurer la veille réglementaire, et prendre en compte les évolutions, • Soutenir les autres conseillers. <p>Activités associées :</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Remonter les questions de niveau 2 aux Crous, • Traiter les contacts (appels, mails, chat, réseaux sociaux...), dans le respect des instructions, de la réglementation, de la qualité de service attendue par nos usagers, • Favoriser la qualité de réponse des autres conseillers en appui des superviseurs, par la double écoute et le coaching.
Qualités requises	<p>Connaissances :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bonne connaissance du réseau des Crous et de l'organisation de l'enseignement supérieur, • Organisation du système éducatif et des aides pour les étudiants, • Connaissance de la procédure de traitement de demande de bourse sur critères sociaux. <p>Compétences opérationnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacité à comprendre, retenir, expliquer avec pédagogie, les procédures réglementaires • Accueillir, conseiller et prendre en charge les étudiants. Savoir les réorienter si nécessaire, • Avoir des qualités d'expression écrite et orale, • Savoir travailler en équipe, • Avoir des aptitudes relationnelles (avec le public et dans l'environnement professionnel), notamment la maîtrise de soi, • Avoir des aptitudes au dialogue, à la communication, à prévenir, et savoir gérer les conflits, • Savoir utiliser les outils bureautiques, utiliser les logiciels spécifiques (Portail de la vie étudiante MSE...) • Être capable de s'adapter, <p>Compétences comportementales :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Être à l'écoute, • Avoir le sens du service, • Être réactif, • Être autonome, • Faire preuve de discréction et de confidentialité, • Être rigoureux et fiable, • Savoir se montrer disponible • Être ponctuel.
Conditions particulières d'exercice	Poste à temps plein

Modalités de candidature

Les candidatures accompagnées d'une **lettre de motivation** et d'un **curriculum vitæ** doivent être transmises via le bouton « **Postuler** » du site internet le **10 février 2026** :

Pour tout renseignement sur le poste, vous pouvez contacter :
 Mme Muriel Haller-Dudick, Responsable de la plateforme téléphonique
 Courriel : muriel.haller-dudick@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.