



Superviseur adjoint(e) H/F – SAPLAT22

Localisation : Plateforme téléphonique du Crous de Strasbourg 8b rue de Palerme STRASBOURG	Poste à plein temps Horaires : du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 17h30 (modulable en fonction de l'activité et de la période)
Contrat à durée déterminée : CDD d'un an - début en juillet 2022	
Salaire mensuel brut : entre 1860 et 1960 euros brut selon expérience	
Diplôme – Expérience : - Diplôme de niveau 5 exigé (bac +2)	

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. Etablissement public, le Crous gère les aides financières (bourses), une offre de restauration à tarification sociale équivalent à 1 283 619 de repas par an et un parc de 5 169 logements.

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

Domaine d'activité	Opérateur « Vie étudiante »
---------------------------	-----------------------------

Poste

Fonction	Superviseur adjoint(e)
Missions	<ul style="list-style-type: none">Assurer la qualité de prise en charge des contacts
Description du poste	<p><u>Descriptif des activités essentielles (non exhaustives) :</u></p> <ul style="list-style-type: none">Former et faire monter en compétences les conseillersFaire de la veille législative et communiquer les évolutions de processus autour du D.S.E. (Dossier Social Etudiant)Assurer l'intérim du responsable de la plateforme (pilotage, pointage, ouverture et fermeture du site, gestion des statistiques, du planning, encadrement des étudiants et agents)Etre force de proposition dans l'organisation et l'activité du service <p><u>Descriptif des activités associées (non exhaustives) :</u></p> <ul style="list-style-type: none">Répondre aux questions des conseillers et remonter celle de niveau 2 au CrousMaintenir la plateforme fonctionnelle (matériel informatique et autre)Traiter les contacts (appels, mails, chat, réseaux sociaux)

Rattachement administratif / hiérarchique	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de la plateforme
Conditions d'exercice de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Open space • Travail sur écran • Période de forte activité : juin à octobre • Travail en équipe

Compétences

Compétences attendues	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise des textes de loi (circulaire des bourses...) • Maîtrise des outils informatiques et de leur utilisation (pack Office) • Connaissance des missions d'un Crous • Culture estudiantine • Capacité à partager l'information, à transférer les connaissances et à rendre compte • Contribution au respect des règles d'hygiène et de sécurité • Qualité d'expression écrite et orale • Capacité à former, pédagogie • Capacité à identifier, mobiliser et valoriser les compétences individuelles et collectives
------------------------------	---

Qualités requises	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomie, discernement et sens des initiatives • Capacité d'adaptation et d'organisation • Aptitudes relationnelles, notamment la maîtrise de soi • Rigueur et efficacité (fiabilité, respect des délais, des normes et des procédures) • Capacité d'anticipation • Capacité d'écoute • Sens des responsabilités • Aptitude au dialogue, à la communication, à la négociation, à prévenir, arbitrer et gérer les conflits • Capacité à animer une équipe
--------------------------	---

Contacts et Modalités de candidature

Personne à contacter pour plus d'informations :

Muriel Haller-Dudick, Responsable de la plateforme téléphonique

Téléphone : 03 88 21 28 60

Courriel : muriel.haller-dudick@crous-strasbourg.fr

Les candidatures accompagnées d'une lettre de motivation, d'un curriculum vitæ, **doivent être envoyées par mail** à secretariat.drh@crous-strasbourg.fr

Mentionner impérativement la référence de l'offre dans l'objet du mail.

Ou par voie postale au :

Crous de Strasbourg à l'attention de Mme Albrecht DRH,
1 Quai du Maire Dietrich C.S.50168 67004 STRASBOURG CEDEX