



Fiche de poste

1-Présentation du poste	
Intitulé	Adjoint au responsable de la plateforme téléphonique CROUS – Grand Ouest
Localisation	Rennes
Quotité	Temps complet
Catégorie	Technicien ITRF – BAP G (Catégorie B)
Poste vacant	
Durée de l'affectation souhaitée	
2-Environnement	
Présentation du Service	<p>Les Centres Régionaux des Œuvres Universitaires et Scolaires (CROUS) sont des Établissements Publics de l'État sous tutelle du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche. Nous gérons les bourses universitaires et proposons aux étudiants une offre complète d'hébergement et des solutions de restauration.</p> <p>Dans le cadre de l'extension de la plateforme téléphonique aux CROUS du Grand Ouest (Rennes, Nantes, Caen, Rouen, Poitiers et Orléans-Tours) et de la montée en charge de l'activité nous recherchons un(e) adjoint(e) à la responsable.</p>
Effectif du Service	20 à 40 collaborateurs selon la saisonnalité (contrats étudiants) La plateforme téléphonique est rattachée à la Direction de la Vie Etudiante et de l'Hébergement
3- Description du poste	
Mission générale	La plateforme téléphonique a pour objectif de répondre aux questions de niveau 1 des étudiants concernant principalement les bourses sur critères sociaux et le suivi de leurs dossiers. Les CROUS partenaires souhaitent à travers cette plateforme offrir un service de qualité aux étudiants et assurer le meilleur taux de décroché possible.
Activités principales	Support fonctionnel et technique de premier niveau Coaching de proximité des collaborateurs Participation à la prise d'appels du service Mise à jour de la base de connaissances Participation au recrutement et à la formation des nouveaux collaborateurs Participation à l'encadrement de l'équipe et à la gestion des plannings en appui de la responsable Pilotage des mises à jour fonctionnelles et techniques de l'outil
Activités annexes	Administration fonctionnelle de l'outil de gestion multicanal de la plateforme téléphonique



4- Environnement professionnel	
Partenaires internes	Direction de la Vie Etudiante et de l'Hébergement et plus particulièrement le service du Dossier Social Etudiant Direction des Systèmes d'Information
Partenaires externes	Fournisseur de la solution technique
Moyens mis à disposition	Plateforme téléphonique professionnelle
5- Compétences attendues	
Qualités requises et compétences attendues	Sens du service Adaptabilité et réactivité Bon relationnel Pédagogie Rigueur Très bonnes aptitudes en communication orale et écrite Connaissance des outils informatiques de base (Internet, messagerie, suite Office) Être motivé à acquérir les compétences techniques nécessaires à la gestion des profils utilisateurs, des workflow des appels, des bornes de réponse automatiques, des scripts de gestion des appels, des calendriers d'ouverture et autres éléments nécessaires au fonctionnement optimal de la solution technique Être force de proposition notamment sur des solutions d'évolution fonctionnelle adaptées aux demandes de la gouvernance de gestion de la plateforme Capacité d'anticipation des évolutions technologiques de l'outil utilisé par la plateforme (administration de nouveaux moyens de communication de la plateforme : Tchat, WEBRTC, SMS, réseaux sociaux etc...)
Encadrement d'équipe	Participation à l'encadrement de l'équipe et à la gestion des plannings en appui de la responsable

Validation Expert

LAURENT NABOULET

