

## STAGE

### « Qualité de l'accueil au Crous de Toulouse-Occitanie et évaluation des politiques publiques de lutte contre la pauvreté auprès du Commissaire régional »

Stage indemnisé

Mission à pourvoir : dans les meilleurs délais, stage de 4 à 6 mois, jusqu'au 31/08 par exemple

**Poste à temps plein partagé** entre le Crous & le commissaire régional à la lutte contre la pauvreté.

#### Localisation à Toulouse :

- Crous de Toulouse-Occitanie : 58, rue du Taur
- DREETS Occitanie, Esplanade Compans-Caffarelli

Nombreux déplacements à prévoir sur Toulouse et l'Académie de Toulouse, principalement en transports en commun, cependant permis B souhaité

#### Environnement

**Le Crous de Toulouse-Occitanie** est un établissement public administratif qui accompagne la vie étudiante dans les 8 départements (Ariège, Aveyron, Gers, Haute-Garonne, Hautes-Pyrénées, Lot, Tarn, Tarn et Garonne) de l'Académie de Toulouse. Il évolue au sein d'un réseau de 26 Crous coordonnés par une tête de réseau : le CNOUS qui est en charge de conduire et d'animer la mise en œuvre de la politique nationale de la vie étudiante

Il sert plus de 2,5 millions de repas par an par l'intermédiaire d'un réseau de plus de 50 points de restauration. Le Crous propose 10 268 places au sein de 39 résidences universitaires pour les 142 800 étudiants de l'académie dont 45 630 boursiers. Ses différentes structures sont réparties dans les départements de la Haute-Garonne, de l'Aveyron, du Tarn, des Hautes-Pyrénées, du Lot et du Gers.

616 postes sont affectés dans les différentes unités de gestion et les services centraux.

Le Crous de Toulouse-Occitanie est placé sous la tutelle du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche au sein de la région académique d'Occitanie. Le recteur délégué pour l'ESR préside le Conseil d'Administration du Crous de Toulouse-Occitanie.

**Le commissariat régional à la prévention et la lutte contre la pauvreté** anime la politique publique interministérielle de lutte contre la pauvreté dans l'ensemble des 13 départements de la région Occitanie. A ce titre, il accompagne les acteurs locaux engagés, par des financements d'actions expérimentales. Il soutient le financement d'actions partenariales conduites avec les 13 conseils départementaux et les 3 métropoles de Toulouse, Montpellier et Perpignan.

#### Domaine d'activité

Opérateur « Vie étudiante »

#### Missions

Restauration, hébergement, aides financières directes (bourses sur critères sociaux) et aides spécifiques, action sociale, action culturelle et vie de campus.

#### Descriptif du poste

La personne accueillie en stage bénéficiera d'une expérience riche et variée au sein de deux structures publiques dédiées aux réussites et à la mobilité sociale : elle partagera son temps à parité entre :

- Le Crous de Toulouse-Occitanie ;
- Le Commissariat régional à la prévention et la lutte contre la pauvreté.

## Environnement au Crous :

La Direction de la Vie étudiante et de Campus, qui contribue à l'accompagnement des étudiantes et étudiants dans leur parcours de réussite, autour de 5 services (Dossier social étudiant, Logement et accueil, Animation & vie de Campus, Culture et Jobs). Elle est composée d'une équipe agréable et dynamique de 35 personnes.

Si un service est dédié à l'accueil physique, téléphonique et aux échanges par messages écrits avec les étudiants, la qualité de l'accueil et de l'information est transversale aux services du Crous, tant au sein de la Direction de la vie étudiante que des « unités de gestion » que sont les résidences et restaurants universitaires.

La personne accueillie en stage sera doublement encadrée pour la quotité de son temps qu'elle consacrerà à sa mission au Crous :

- D'une part, par la cheffe du service « Accueil et logement » ;
- D'autre part, par une Directrice de site, missionnée sur l'ensemble de l'établissement, pour l'accueil en résidences et en restaurants universitaires.

Le réseau des Crous est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité des services rendus aux publics. 9 engagements ont notamment été pris dans le cadre de Services publics +.

Une expérimentation s'engage auprès des Maisons France Services de 4 départements de l'Académie de Toulouse (Aveyron, Haute Garonne, Hautes Pyrénées et Lot).

## Environnement auprès du Commissaire régional à la prévention et la lutte contre la pauvreté

Le Commissaire coopère avec les directions régionales de l'Etat, les directions départementales de l'Etat (notamment DDETS), les services publics régionaux (Pole emploi, Banque de France, INSEE...) et départementaux (CAF, CPAM...).

Il dispose de référents dans l'ensemble de ces institutions, ainsi que des partenaires avec lesquels il a une convention.

## Missions :

- Au Crous :
  - o Faire un diagnostic du déploiement des engagements pris dans le cadre de Services publics + ;
  - o Concevoir un programme d'entretiens avec les agents et les usagers ;
  - o Proposer un plan d'action multidimensionnel (accompagnement et formation des agents, améliorations des processus, etc.) ;
  - o Contribuer au déploiement dudit plan d'actions
- Au Commissariat à la lutte contre la pauvreté :
  - o Appui au déploiement de la nouvelle stratégie de lutte contre la pauvreté, intitulée Pacte des solidarités, qui devrait être annoncée par le ministre des Solidarités courant mars ;
  - o Production et diffusion de supports de communication en relai de ceux de la Délégation interministérielle à la prévention et la lutte contre la pauvreté (DIPLP) : dossiers de presse, flyers...
  - o Préparation et suivi de l'appel à projets annuel sur l'enveloppe dite Commissaire ;
  - o Information aux porteurs de projets ;
  - o Missions transversales subsidiairement, en fonction de l'actualité et des commandes de la DIPLP ou du préfet de région

## **Profil du candidat et contraintes du poste**

### **Compétences opérationnelles :**

- Connaissances générales sur l'organisation du système éducatif et de l'enseignement supérieur,
- Connaissances générales sur l'organisation administrative déconcentrée de l'Etat
- Maîtrise de l'expression écrite et orale
- Maîtrise des outils bureautiques et de certains logiciels métiers,
- Appétence pour la communication

### **Compétences comportementales :**

- Sens de l'écoute et du relationnel (public étudiant, familles, services des établissements partenaires), diplomatie
- Sens de l'organisation, autonomie
- Capacités d'adaptation, anticipation et réactivité, polyvalence
- Grandes capacités d'analyse et de rigueur
- Appétence pour le travail en équipe
- Notions relatives au management de la qualité
- Appétence pour les services publics et la relation aux usagers

Niveau **Master**, en sciences politiques, sociologie, action publique, carrières administratives, etc.

### **Contact :**

**Les candidatures accompagnées d'une lettre de motivation et d'un curriculum vitae doivent être envoyés à :**

Monsieur Prussak, Directeur de la vie étudiante et de campus  
[dvec@crous-toulouse.fr](mailto:dvec@crous-toulouse.fr)

Madame Desco, Responsable du service logement et accueil  
[stephanie.desco@crous-toulouse.fr](mailto:stephanie.desco@crous-toulouse.fr)

Monsieur Pélisson, Commissaire régional à la prévention et la lutte contre la pauvreté  
[eric.pelisson@dreets.gouv.fr](mailto:eric.pelisson@dreets.gouv.fr)

### **Adresse :**

Crous de Toulouse-Occitanie  
58 Rue du Taur  
CS 67096  
31070 Toulouse Cedex 7