

FICHE DE POSTE

RESPONSABLE DE COMMUNICATION ET MARKETING

- Corps et grade : Ingénieur d'études
- Nature du concours : Externe
- Branche d'activité professionnelle : BAP F « Culture, communication, production et diffusion des savoirs »
- Emploi-type : Chargé de communication
- Nombre de poste offert : 1 poste
- Localisation du poste : Toulouse

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 sert plus de 2,5 millions de repas par an par l'intermédiaire d'un réseau de plus de 46 points de restauration. Le Crous propose plus de 10 000 places au sein de 38 résidences universitaires pour les 140 000 étudiants de l'académie dont 45 630 boursiers. Ses différentes unités de gestion sont réparties dans les départements de la Haute-Garonne, de l'Aveyron, du Tarn, des Hautes-Pyrénées, du Lot et du Gers.

Il gère 616 personnels répartis dans les différentes unités de gestion et les services.

Il évolue au sein d'un dense écosystème d'acteurs intervenant dans le domaine de la vie étudiante, avec lesquels il développe de nombreux partenariats.

L'accompagnement étudiants est actuellement au cœur des politiques publiques, tant nationales que portées par les collectivités territoriales.

Parmi les nombreux enjeux en matière de communication et de marketing :

- Le public étudiant se renouvelle en permanence, de même que ses pratiques : il convient pour le Crous d'adapter ses outils et canaux de communication, pour informer les étudiants de l'ensemble des offres et activités qu'il propose ;
- Pour mener à bien sa mission, le Crous doit développer son activité en rendant ses structures visibles et attractives.

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.

Poste

Responsable du service « communication et marketing », la personne recrutée sera placée auprès de la directrice générale. Elle encadre 3 agents et contribue tant au développement qu'à la mise en œuvre de la stratégie de communication et de marketing, sur les différentes dimensions de l'activité de l'établissement, en interne comme en externe.

En articulation avec la stratégie de l'Etat et en cohérence avec la politique publique en faveur des étudiants et de la réussite dans l'enseignement supérieur, la personne recrutée est membre de l'équipe de direction.

Elle est en interaction étroite avec :

- Les acteurs locaux de l'enseignement supérieur, tant établissements d'enseignement supérieur que collectivités territoriales ou institutions.
- Les étudiants et futurs étudiants, qu'ils soient ou non usagers des services du Crous, et leurs associations.
- Les structures internes au Crous (résidences, restaurants universitaires, services centraux).
- Le Centre national des œuvres universitaires et scolaires, et les 25 autres Crous.

Prêtant une attention soutenue à l'amélioration continue des parcours usagers, la personne :

- Pilote la stratégie de communication de l'établissement : elle en supervise le bon déploiement et la parfaite appropriation par l'ensemble des équipes.
- Propose une stratégie marketing de l'établissement, élabore le plan marketing et contrôle le déploiement des opérations dans l'ensemble des secteurs d'activités du Crous.

Dans ses fonctions, la personne contribue au portage et au partage des valeurs des missions de service public et à la gestion de l'image de l'établissement.

Activités principales :

- Conseil à la direction dans la définition des stratégies, supports et plan de communication et marketing
- Encadrement et accompagnement dans leur développement professionnel les 3 agents du service (1 A, 1 B, 1 C)
- Veille en matière d'actualité générale, d'actualité d'enseignement supérieur, du territoire, dans les différents champs d'action de l'établissement.

Activités en matière de communication :

- Entretien et développer des réseaux de communication internes et externes.
- Jouer un rôle de pivot dans la circulation interne de l'information.
- Appuyer les services internes dans les actions de communication.
- Être à l'écoute et au service de tous les interlocuteurs susceptibles de prendre la parole au nom du Crous.
- Développer une stratégie de partenariat.
- Assurer et entretenir la relation avec les médias.
- Rédiger des messages et supports adaptés aux différents publics, et veiller à leur actualisation (rapport d'activité, dossier et communiqué de presse, éléments de langage et de discours, articles sur le site internet et intranet, etc.).
- Contribuer à l'activité événementielle de l'établissement :
 - Institutionnel : inaugurations, déplacements officiels, etc.
 - Etudiant : en coordination avec les services porteurs.
 - Des partenaires : coordination, mobilisations interne et externe à l'établissement.
- Être moteur en matière de relais de messages d'intérêt général, qu'ils soient dans le domaine du logement, du développement durable ou de la santé, par exemple, qu'ils soient initiés par l'Etat, le Crous ou des partenaires.
- Elaborer, avec la Direction générale du Crous, les stratégies et les contenus des "communication de crise".

Activités en matière de marketing :

- Mettre en place une stratégie pour positionner les missions et activités du Crous dans l'écosystème des acteurs intervenant dans le champ de la vie étudiante.
- Augmenter la visibilité de l'offre du Crous en restauration, en hébergement et vie étudiante.
- Elaborer un plan marketing, en coopération avec l'ensemble des services internes du Crous et en concertation avec les usagers.
 - Commanditer ou réaliser des études et enquêtes, tant qualitatives que quantitatives, auprès des usagers et non usagers des services du Crous.
 - Réaliser le benchmark pour connaître les attentes et les évolutions de pratiques des consommateurs
- Participer à la définition des politiques tarifaires.
- Faire des propositions à la direction générale et déployer la nouvelle signalétique.

Profil du candidat et contraintes du poste

Les conditions d'exercice

- Variabilité des horaires de travail et grande disponibilité requise en fonction des activités, de l'actualité et des événements exceptionnels (notamment : gestion de crise).
- Des déplacements réguliers dans les structures, y compris dans les villes universitaires d'équilibre, sont à prévoir.

Connaissances

- Connaissance de la cible "jeunes" et étudiants.
- Organisation et fonctionnement de l'enseignement supérieur et de la recherche publique.
- Outils numériques et leurs usages.
- Technologies de l'information et de la communication (TIC), Techniques de communication.
- Langue anglaise : B2 (cadre européen commun de référence pour les langues).

Compétences opérationnelles

- Connaître les méthodes et outils de gestion de projets : cahier des charges, budget, coordination, suivi financier, juridique et logistique, évaluation, recours à des prestataires externes.
- Rédiger des messages/supports adaptés aux différents publics.
- Travailler dans des délais contraints et des environnements complexes.
- Jouer un rôle de conseil ou d'aide à la décision.
- Utiliser les logiciels spécifiques à l'activité et maîtrise des outils bureautiques usuels.
- Respecter le droit de l'information.

Compétences comportementales

- Aptitude à porter la stratégie de l'établissement.
- Capacité d'analyse de l'environnement et sens critique.
- Esprit d'initiative et créativité.
- Capacité à synthétiser, tant à l'oral qu'à l'écrit.
- Capacité à représenter l'établissement et savoir s'exprimer en public.
- Capacité à nouer des partenariats.
- Diplomatie.
- Capacité à travailler en équipe.

Contact

Personnes à contacter pour plus d'informations :

Madame Dominique FROMENT, Directrice générale du Crous de Toulouse-Occitanie
dominique.froment@crous-toulouse.fr

Madame Fabienne RIVIER-MONRIBOT, Directrice adjointe du Crous de Toulouse-Occitanie
fabienne.rivier-monribot@crous-toulouse.fr

Crous de Toulouse-Occitanie - 58 rue du Taur – CS 67096- 31070 Toulouse cedex 7
Direction des ressources humaines- service concours / Tél. 05.61.12.54.20 / concours@crous-toulouse.fr

Fiche de poste conforme

