RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

Crous La Réunion Mayotte

Fiche de poste

Responsable du Dossier Social Etudiant (H/F) du Crous de La Réunion et de Mayotte

Catégorie : B	Emploi ouvert aux titulaires et aux contractuels
Prise du poste au 1er septembre 2025	Poste à temps plein
Groupe IFSE : 2	Poste non logé
Localisation du poste : Crous de La Réunion et de Mayotte 20 avenue Hippolyte Foucque – 97490 Sainte-Clotilde	

Environnement

Le Crous de La Réunion et de Mayotte est un établissement public à caractère administratif doté d'un budget de près de 16 millions d'euros. L'établissement a pour mission principale l'amélioration de la qualité de vie de l'étudiant à travers la gestion des bourses sur critères sociaux et des aides financières, le logement, la restauration, la culture.

Le Crous a en charge la gestion de :

- 25 800 étudiants dont 17 000 boursiers sur critères sociaux,
- 5 restaurants universitaires, 5 cafétérias, 1 brasserie et 1 site de vente à emporter,
- 9 résidences universitaires réparties sur 3 sites.

Domaine d'activité	Opérateur « Vie étudiante »
Effectifs	133 ETPT
Missions	Restauration, hébergement, aides financières directes (bourses sur critères sociaux) et aides spécifiques, action sociale, actions culturelles

Poste

Fonction	**Responsable du dossier social étudiant (DSE) et Adjoint(e) au responsable de la Division de la Vie de l'Etudiant (DVE)**
Positionnement et objectifs du poste	Le.la responsable DSE est responsable des aides financières directes et effectue la suppléance du responsable de la vie étudiante dans toutes ses attributions. Encadrement fonctionnel de six personnels de catégorie C travaillant sur des sites distants (4 à Sainte-Clotilde, 1 au Tampon et 1 à Mayotte). Le.la responsable du DSE contribue à la mise en œuvre du dispositif d'aide aux étudiants en matière financière.

Description du poste	**Animer et coordonner l'équipe de gestionnaires du DSE :** • Communiquer les directives de travail, • Informer et expliquer les dispositions règlementaires, • Etablir une relation de confiance avec l'équipe en vue de faciliter la coopération et l'obligation de résultat, • Gérer les conflits internes/externes. **Contribuer au bon déroulement des différentes phases de gestion des dossiers de demandes de bourses et de logement :** • Venir en renfort à l'équipe pour l'instruction et la mise en paiement des dossiers, • Contrôler les anomalies avant chaque tour de paiement, • Alimenter et analyser les tableaux de bord, • Rôle de référent règlementaire et technique : équipe EPLE (Etablissement Public Local d'Enseignement - SVEN) et Université. **Accueillir et informer les étudiants dans des situations particulières :** • Assurer l'accueil physique et téléphonique pour les dossiers particuliers et répondre aux courriels, • Travailler en collaboration avec le service social, préparer les commissions ASAA (Allocation Spécifique d'Aide Annuelle), • Traiter les demandes de révisions, les dossiers consulat et ASAA ainsi que les recours, • Intervenir dans les établissements, les salons, journées portes ouvertes afin de faire connaître les démarches liées au Dossier Social Etudiant. **Suivre les crédits de bourses des différents ministères et les ordres de reversement :** • Effectuer mensuellement le paiement des bourses par ministère et type d'aide, • Effectuer le contrôle d'assiduité en lien avec les établissements supérieurs et les EPLE, • Suivre les délégations de crédits relatives aux bourses des différents ministères (réaliser le budget prévisionnel réconciliation des comptes), • Traiter les ordres de reversement et les rejets bancaires.
Qualités requises	**Savoirs :** • Fonctionnement et missions des Crous et des établissements d'enseignement supérieur, • Réglementation des aides sociales aux étudiants, cursus de l'enseignement supérieur et politiques de vie étudiante, • Management conjoint avec le DVE, coordination fonctionnelle et technique de l'équipe, • Savoir comprendre et restituer la réglementation, • En cas de situation imprévue, savoir répondre à l'urgence et mettre en application le dispositif particulier mis en place par l'autorité de tutelle. **Savoirs faire :** • Encadrer une équipe, • Rendre compte à la hiérarchie,

	• Appliquer la règlementation, • Connaissance de l'application métier OLAFE et des logiciels bureautiques fortement appréciée. **Savoirs être :** • Etre autonome sur les dossiers confiés tout en rendant compte sur les dossiers stratégiques, • Etre force de proposition, • Connaître les mécanismes de gestion du stress, de situations de tensions et de conflit et savoir les appréhender, • Qualité d'écoute, d'analyse, • Faire preuve de courtoisie et de neutralité, • Devoir de réserve et de respect de confidentialité dans le traitement des dossiers.
Conditions particulières d'exercice	• Intérêt de participer à la mission d'amélioration des conditions de vie et de travail des étudiants (67% des boursiers à l'échelon maximal), • Participation aux formations métier dispensées par le Centre national du réseau des œuvres (Cnous) et rencontres annuelles avec les homologues en France hexagonale, • Contexte et rythme de travail particulièrement soutenus liés à une charge de travail élevée durant les périodes de forte activité (de mars à septembre et une grosse affluence à canaliser de juillet à septembre).

Modalités de candidature

Les candidatures, accompagnées d'un curriculum vitae, d'une lettre de motivation, et pour les fonctionnaires : d'une copie du dernier arrêté d'avancement d'échelon et des deux derniers comptes rendus d'entretiens professionnels doivent parvenir, pour le **mardi 15 juillet 2025**, par mèl à :

Monsieur le directeur général du Crous de La Réunion et de Mayotte
Mèl : recrutement@crous-reunionmayotte.fr
(Indiquer en objet : CAND RESP DSE)

Précisions importantes :

Les services administratifs du Crous seront fermés du 24 juillet au 6 août 2025 inclus.

Les personnes sélectionnées seront convoquées pour un entretien avec la commission de recrutement le **mardi 19 août 2025**.