



# Mission Service Civique

## Conseil / Vente / Accueil Bénéficiaire / Permanence Connectée

---

### La structure :

Emmaüs Connect est une jeune association du Mouvement Emmaüs qui a pour mission **de faire des télécommunications un levier d'insertion pour les personnes en difficultés.**

Pour ce faire, l'association articule des expertises de mondes complémentaires (entreprises, pouvoirs publics, associations, académiques, etc.) pour apporter des réponses adaptées et sensibiliser les acteurs à l'enjeu grandissant de l'inclusion numérique.

Au travers de son **programme de terrain**, Emmaüs Connect apporte depuis cinq ans des solutions complètes et innovantes aux personnes en difficultés – offres solidaires, équipements, et accompagnement pédagogique – et favorise ainsi l'accès des plus démunis à la téléphonie et à Internet et le développement des usages dans une perspective d'insertion sociale ou professionnelle.

A ce jour, **le programme a accueilli plus de 20 000 personnes dans ses points d'accueil** à Paris, Saint Denis, Antony, Marseille, Grenoble, Lyon et Lille.

En parallèle d'un déploiement du programme en France, visant à aider 100 000 personnes d'ici 2017 à développer leur potentiel numérique, Emmaüs Connect continue à développer des solutions innovantes pour les plus démunis.

Pour en savoir plus : En savoir plus : [www.emmaus-connect.fr](http://www.emmaus-connect.fr)

### Descriptif de la mission :

Dans le cadre du développement de nos activités et du réseau de bénévoles dans l'objectif d'améliorer notre impact auprès de nos bénéficiaires, nous proposons les missions ci-dessous à un ou une volontaire en Service Civique.

La participation à différentes missions permettra au volontaire d'avoir une vision globale de l'accompagnement proposé aux bénéficiaires du programme.

Une formation initiale lui permettra de mieux comprendre les enjeux associés au numérique et les façons d'accompagner et d'orienter nos bénéficiaires à ce sujet.

En fonction des intérêts particuliers du jeune, les missions pourront être évolutives au cours du Service Civique.

Avec l'équipe de Grenoble et avec l'accompagnement du Responsable Opérationnel, le/la Service Civique sera chargé(e) de :

#### - Accueil des bénéficiaires

Dans le cadre des permanences Connexions Solidaires, le/la volontaire participera à l'accueil des bénéficiaires orientés vers le programme. Le jeune viendra en soutien à l'équipe en place, dans un objectif d'amélioration de la qualité de notre accompagnement des bénéficiaires (accompagnement plus poussé, plus individualisé en fonction des profils). Il sera au contact des bénéficiaires, qu'il accompagnera et orientera vers les activités proposées par le programme ou vers les partenaires du territoire (accompagnement social, numérique etc.). Il sera formé à ce sujet et pourra s'appuyer sur les outils existants (base de données, cartographies etc.).

En fonction des évolutions du programme Connexions Solidaires, il pourra être amené à contribuer à la mise en place de modalités d'accueil spécifiques visant à améliorer l'accueil de nos bénéficiaires. Par exemple : qualification des rendez-vous ou accueil spécifique pour les personnes en grande précarité

#### **- Conseil aux bénéficiaires**

Le/la volontaire participera aux rendez-vous conseil avec les bénéficiaires. Ces rendez-vous permettent de poser un premier diagnostic sur les besoins numériques des bénéficiaires (diagnostic social, diagnostic des compétences numériques etc.) et de les orienter vers les solutions proposées en interne (offre d'accès, d'équipement et d'accompagnement) ou en externe.

Avec l'équipe, le volontaire participera donc à la réalisation de ce diagnostic, à l'orientation et à l'accompagnement des bénéficiaires. Pour cela, il / elle pourra s'appuyer sur les outils mis à disposition par l'association (formation, FAQ, ateliers et permanences connectées etc.) et sur l'accompagnement de son responsable.

#### **- Vente et premiers conseils aux bénéficiaires**

Dans l'objectif de découvrir et de participer à l'ensemble des activités d'un point d'accueil, le/la volontaire sera également mobilisé pour participer à la vente et aux premiers conseils aux bénéficiaires. Il/ elle sera alors le premier contact des bénéficiaire pour les orienter, les informer et réaliser la vente de recharges et d'équipements informatiques à tarifs solidaires.

Avec les conseils de l'équipe en place, il leur dispensera également les premiers conseils pour l'utilisation de leurs équipements et de leurs offres téléphone ou internet et les assistera dans leurs démarches auprès du service clients des opérateurs.

#### **- Organisation et animation des Permanences Connectées (accompagnement numérique)**

En concertation avec l'équipe locale et grâce aux outils et bonnes pratiques diffusées au niveau de l'association, le ou la volontaire participera à l'organisation et l'animation des Permanences Connectées.

Il sera donc impliqué dans les différents aspects en lien avec les Permanences Connectées :

- organisation logistique
- point de contact entre les bénéficiaires, les bénévoles, les salariés et les éventuels intervenants extérieurs
- animation de cette permanence grâce aux outils d'accompagnement numérique

Il participera également au recrutement et au suivi (intégration, formation, animation etc.) des bénévoles.

Le cas échéant, il sera également en soutient sur la création de liens avec les structures numériques du territoire.

En fonction des impératifs de l'activité opérationnelle et des intérêts particuliers de la personne, celle-ci pourra participer à d'autres missions du point d'accueil (soutien ponctuel à l'accueil des bénéficiaires, à la vente ou au conseil par exemple)

### **Qualités et motivations :**

#### **- Qualités :**

- o Dynamisme, sens de l'initiative ;
- o Bon relationnel avec des interlocuteurs différents
- o Adaptabilité

#### **- Motivations :**

- o Intérêt pour l'action sociale et/ou le milieu associatif

### **Modalités du poste :**

- Localisation : point d'accueil Connexions Solidaires de Grenoble.

- Prise de poste : Dès que possible
- Indemnités : légales
- **Pour postuler** : Envoyer votre candidature à Nicolas DERYM, responsable opérationnel : [nderym@emmaus-connect.org](mailto:nderym@emmaus-connect.org)

Merci de préciser dans l'objet de l'email « *Service Civique [...] – Votre Nom et Prénom* »