



H/F Conseiller/ère numérique solidaire

CUI-CAE, Emmaüs Connect Grenoble

La structure :

Emmaüs Connect est une association du Mouvement Emmaüs qui depuis 5 ans se donne pour mission de faire du **numérique un levier d'insertion pour les personnes en difficulté**. Pour ce faire, elle permet aux publics en précarité orientés vers ses points d'accueil d'acquérir un bagage numérique minimum - accompagnement aux usages numériques, équipements et offres de connexion mobile et internet à tarif solidaire – indispensable pour s'insérer dans nos sociétés connectées.

A ce jour, le programme a accueilli **plus de 27 000 personnes** dans ses points d'accueil situés dans **8 villes en France**. En parallèle du déploiement territorial du programme, Emmaüs Connect continue à développer des solutions innovantes pour agir à plus grande échelle sur l'inclusion numérique en France. La sensibilisation, l'accompagnement, l'outillage et la formation de l'action sociale ou des pouvoirs publics font ainsi partie des axes clés du développement d'Emmaüs Connect, ainsi que la création de services numériques apportant des réponses efficaces à des problématiques sociales.

Descriptif du poste :

En collaboration avec l'équipe d'Emmaüs Connect, vous serez en charge de l'activité de conseil numérique solidaire :

- Inscrire, diagnostiquer la situation, conseiller, accompagner les bénéficiaires qui rencontrent des difficultés avec la téléphonie ou Internet, et assurer le suivi sur notre outil informatique 'Salesforce' (base de données) ;
- Orienter les bénéficiaires vers des formations numériques 'accompagnement aux usages' ;
- Accompagner le choix et la gestion de leurs offres de télécommunications grâce à des conseils personnalisés et un accompagnement dans la relation aux opérateurs ;
- Animer la médiation avec les opérateurs de télécommunication en cas de litige ou difficultés de paiement ;
- Assurer une veille sur les meilleures offres d'abonnement en téléphonie et Internet.

En plus de ces missions, vous serez amené sur une partie de votre temps (environ 20%) à faire de l'accueil – vente, et appui aux autres activités de l'espace de solidarité numérique Emmaüs Connect à Grenoble :

- Accueillir et informer les personnes intéressées par le dispositif et permettre leur adhésion ;
- Aider à la gestion logistique de la permanence (prise de rendez-vous, préparation des permanences, etc.).

- Organiser et animer des ateliers de formation pour permettre la montée en compétences numérique de groupes de personnes, au sein du point d'accueil Emmaüs Connect et dans les locaux de structures partenaires de la métropole de Grenoble ;
- Tenir la caisse pour la vente de recharges et d'équipements (téléphones, ordinateurs, etc.).

Qualités et compétences recherchées :

- Sens de la communication, diplomatie, sens de l'écoute
- Intérêt pour l'action sociale et l'inclusion numérique
- Patience, bienveillance et pédagogie
- Rigueur
- Maîtrise de l'outil informatique et d'Internet, connaissance du pack Office ;
- Expérience dans l'accompagnement de publics précaires fortement appréciée ;
- Maîtrise de la langue française écrite et orale indispensable ;
- Maîtrise de langues étrangères appréciée.

Modalités du poste :

Le conseiller sera encadré et accompagné par le responsable d'activités de l'antenne de Grenoble. Il sera intégré au sein de l'équipe d'Emmaüs Connect et sera amené à travailler avec d'autres salariés, des volontaires en service civique, et des bénévoles.

- Lieu de travail principal : 35, rue Général-Ferrié, 38100 Grenoble .

- Type de contrat : Contrat Unique d'Insertion (CUI-CAE) de 26 heures / semaine.

- Date de prise de poste : dès que possible.

- Horaires de travail : Du lundi au samedi, modulables au cours du contrat.

- Salaire : SMIC.

- Pour postuler : Envoyer CV et lettre de motivation à Nicolas DERYM : nderym@emmaus-connect.org