

H/F Responsable du suivi et qualité des opérations

Postulez avant le 29 Mai 2018

Paris basé à Paris 19^{ème} avec des déplacements à prévoir

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 espaces de solidarité numérique 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 30 000 personnes** dans ses espaces 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.

Le pôle opérations coordonne et anime les Responsables de territoire et l'activité Emmaüs connect des 8 villes en France.

Afin d'assurer le suivi et la qualité de l'activité opérationnelle et le développement de l'activité, Emmaüs Connect est à la recherche d'un chef de projet analyse et impact des opérations , auprès de la Directrice des Opérations.

Emmaüs Connect possède déjà une **méthodologie** et une **équipe** sur lesquelles lee/la Responsable pourra s'appuyer (tant au niveau du siège qu'au sein des autres territoires).

Descriptif de la mission :

Sous la responsabilité de la Directrice des Opérations vous serez chargé-e- des missions suivantes:

- **Produire de l'analyse de l'activité du terrain au niveau national**
 - **Consolider les données des territoires** (indicateurs clés d'évaluation de l'impact et de pilotage), s'assurer de la qualité de la remontée d'information
 - **Produire des analyses en mettant le doigt sur les points de vigilance ou succès** par rapport aux différents objectifs, alerter la direction en cas de dérive et proposer des plans d'actions correctives
 - **Piloter les opérations de notre activité 'accès' en lien avec nos partenaires** (accompagnement vers offres de connexion mobile et internet à tarif solidaire, médiation

avec les opérateurs, vente de recharges à prix solidaires)

- Piloter la gestion des approvisionnements en lien avec nos partenaires (opérateurs téléphonie, et équipes terrain)
 - Contribuer à la bonne animation des partenariats avec les opérateurs pour une médiation de qualité
 - Piloter l'activité conseil (rv individualisé avec les bénéficiaires) pour une meilleure évaluation, qualité et valorisation
 - Appuyer la construction budgétaire et suivi budgétaire en lien avec les territoires
 - Animer ces sujets avec les Responsables de territoire et animer les plans d'actions avec eux
-
- **Gestion du standard et de son équipe (2 salariées), analyse de l'activité et animation des relations avec les différents pôles internes concernés par la gestion des relations avec l'extérieur**

 - **Appuyer sur des sujets transverses auprès du pôle opérations:** études, assurer les échanges de pratiques entre les équipes terrain, organisation des venues/Revue des équipes...

Qualités et compétences recherchées :

- Autonomie, rigueur, sens des responsabilités
- Sens de l'initiative
- Goût pour l'analyse et les chiffres
- Capacités d'organisation et d'innovation
- Bonnes capacités relationnelles

Modalités :

Le/La responsable sera encadré-e par la Directrice des Opérations

- Lieu de travail : Paris 19^{ème} avec déplacements sur les autres espaces Emmaüs Connect
- Expérience recherchée : plusieurs années d'expérience en contrôle de gestion/analyse, conseil, gestion de projet
- Début du contrat : dès que possible
- Pour postuler : Envoyer CV et lettre de motivation (merci de nommer votre mail 'Analyse & quali' et vos fichiers 'NOM CV' et 'NOM LM') à Marion Lélou recrutement@emmaus-connect.org **avant le 29 MAI 2018**