

ENCADRANT(E) TECHNIQUE du STANDARD TELEPHONIQUE

Contexte

L'association « Emmaüs Défi » permet à des personnes très éloignées de l'emploi, de travailler et de se remettre dans une dynamique d'insertion.

Ce chantier d'insertion, démarré en mai 2007, compte aujourd'hui 150 salariés en insertion. Emmaüs Défi a pour vocation de créer des solutions innovantes pour adapter les modalités classiques de l'insertion aux personnes ayant connu la grande exclusion. Fort de son identité et de ses principes d'actions fondés sur la solidarité, l'innovation, le partenariat, l'autonomie de la personne et l'accueil bienveillant, l'ambition d'Emmaüs Défi est de développer un système cohérent de dispositifs d'insertion innovants aux effets mesurables.

Emmaüs-défi a également, depuis sa création, mis en place divers dispositifs innovants d'insertion sociale : 1eres heures, Convergence, Banque Solidaire de l'Équipement. Elle a tissé des liens étroits avec des partenaires des secteurs publics et privés.

Pour assurer l'approvisionnement des magasins, Emmaüs défi dispose d'un service d'accueil téléphonique des donateurs et de planification des collectes à Paris. La mission principale du poste proposé consiste à encadrer et animer l'équipe de salariés en insertion qui assure l'accueil téléphonique et à optimiser le dispositif. Le poste comprend aussi une dimension de gestion de projets en collaboration avec d'autres services d'Emmaüs Défi (projets Amistock et Label Emmaüs).

Le poste proposé est localisé à Paris 19°, magasin de Riquet.

Tâches principales

- Encadrer et animer l'équipe de salariés en insertion assurant l'accueil téléphonique : motiver, valoriser, fixer les objectifs, coordonner, gérer le cadre et participer au travail des salariés.
- Participer, organiser et gérer au quotidien les activités du standard avec le souci de la qualité du service rendu au donateur ou aux partenaires Amistock.
- Former les salariés et leur transmettre les savoir-faire et savoir-être nécessaires à leur mission.
- Mettre en place et suivre les indicateurs de performance du standard et de suivi des collectes.
- Définir et formaliser les process de fonctionnement du standard, identifier et mettre en œuvre les améliorations possibles.
- Contribuer, avec les équipes du standard téléphonique, au projet Label Emmaüs (site de vente en ligne) : saisie des annonces, expédition des colis ...
- Travailler en collaboration avec les équipes opérationnelles Logistique et Tri/Vente pour assurer un approvisionnement fluide et de qualité de l'activité d'Emmaüs Défi (Riquet et 104).
- Travailler en collaboration avec l'équipe d'accompagnement socio-professionnel et participer à l'élaboration du projet professionnel des salariés en insertion.
- Participer activement à la construction et au développement du projet social et de la structure

Compétences et qualités recherchées

- Expérience d'encadrement, capacité d'écoute et de formation.
- Dynamisme, autonomie, enthousiasme et capacité d'animation
- Sensibilité au « valeurs Emmaüs » d'entraide et de solidarité.
- Adaptabilité et esprit d'équipe.
- Sens pratique, rigueur et organisation
- Bonne maîtrise des outils informatiques classiques

Divers

- CDD de 6 mois. CDI possible ensuite

- 1 samedi travaillé par mois avec 2 jours de repos consécutifs
- Poste à pourvoir en février 2019
- Sous la responsabilité du Coordinateur Logistique d'Emmaüs Défi
- Salaire à définir en fonction du profil et de l'expérience. Positionnement selon la convention collective des ACI.

Si vous êtes intéressé(e), merci d'envoyer CV et lettre de motivation à : recrutement@emmaus-defi.org