

# CDD (5 mois) – Responsable Opérationnel



## Emmaüs Connect Saint-Denis

---

### La structure

Convaincue que le numérique offre une opportunité unique de démultiplier ses capacités d'insertion, Emmaüs Connect agit depuis 2013 pour que le numérique profite aussi à ceux qui en ont le plus besoin : les personnes en précarité.

L'association agit sur le terrain au plus près des besoins des personnes en insertion et des professionnels qui les accompagnent. Elle conçoit des ressources pédagogiques et propose des ateliers pour s'initier aux services numériques clés, elle propose un accès solidaire à du matériel et à la connexion. L'association développe aussi des services (outils d'évaluation, cartographies, formations) pour les acteurs sociaux et les opérateurs de services publics pour mieux accompagner à l'ère du 100% en ligne.

Aujourd'hui dans un contexte de forte numérisation de notre société, 85% des démarches sont accessibles en ligne. Faute de diplômes, de ressources ou d'inclinaison pour ces outils, ce sont 5 millions de Français qui voient alors s'ajouter à leur fragilité sociale un nouveau facteur d'exclusion : le numérique.

A ce jour, le programme a accueilli près de 35000 personnes dans ses Espaces de Solidarité Numérique 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, et la formation de l'action sociale ou des pouvoirs publics font ainsi partie des axes clés du développement d'Emmaüs Connect.

Pour plus d'informations, voir la [vidéo](#) de présentation.

### Descriptif du poste

Rattaché(e) à la Directrice Adjointe et en collaboration étroite avec les équipes terrain vous êtes en charge de/d' :

- **Garantir la qualité de l'activité opérationnelle en Espace de Solidarité Numérique :**
  - Assurer un nombre d'orientation-inscription en progression, notamment en animant de manière régulière l'action sociale
  - Maintenir la qualité d'accueil et des rendez-vous en points d'accueil
  - Maintenir la qualité d'accompagnement aux usages en points d'accueil
  - Assurer le suivi de l'activité via les outils à disposition (suivi hebdomadaire, mensuel, annuel, gestion des stocks..) avec un point de vigilance particulier sur le chiffre d'affaires (pilotage, alerte et plans d'actions à déployer pour atteindre les objectifs)

- Assurer le bon fonctionnement des locaux (approvisionnement, organisation, état général des locaux)
- Faire remonter les difficultés rencontrées au responsable des opérations et proposer des pistes d'améliorations
- **Animer le point d'accueil et les équipes terrain :**
  - Organiser, coordonner et animer les principaux temps d'échange avec l'équipe (bénévoles, stagiaires, Volontaires en Service Civique...)
  - En coordination avec la directrice adjointe, assurer le recrutement et la formation et le suivi des équipes permanentes (salariés, stagiaires, VSC)
  - Assurer le suivi RH des équipes via les outils à disposition (éléments de paye, suivi CP, rendez-vous individuel)
- **Garantir le déploiement du bénévolat en quantité et qualité, en se reposant sur les outils et pratiques mises en place par le chantier bénévolat et sur la création de nouveaux outils :**
  - Assurer la croissance du nombre de bénévoles engagés, leur recrutement et leur bonne intégration chez Emmaüs Connect
  - Garantir la montée en responsabilité des bénévoles via la formation, des temps d'échanges, et l'identification de bénévoles référents
  - Assurer le suivi du bénévolat via les outils à dispositions

#### **Autres missions :**

- Assurer la représentation de l'association sur le territoire
- Etre le relai opérationnel du déploiement de process et nouveaux outils
- Contribuer à la mise en œuvre des activités hors point d'accueil

#### **Qualités et compétences recherchées :**

- Niveau Master
- Autonomie et sens de l'initiative
- Rigueur et capacités d'organisation
- Sens de la communication, diplomatie, sens de l'écoute
- Intérêt pour l'action sociale et l'inclusion numérique
- Goût pour le travail en équipe
- Maîtrise de l'outil informatique et d'Internet, connaissance du pack Office ;
- Expérience dans l'accompagnement de publics précaires fortement appréciée

#### **Modalités du poste :**

- Lieu de travail principal : 47 rue Jean Jaurès, 93200 SAINT-DENIS  
Des interventions sont à prévoir en Seine-Saint-Denis et à Paris
- Type de contrat : CDD de 6 mois (remplacement congé maternité)
- Date de prise de poste : début juin 2019
- Horaires de travail : Du lundi au vendredi. Le/la responsable opérationnel.le sera amené.e à travailler une fois par mois le samedi matin
- Rémunération : selon profil

**Pour postuler** : Envoyer CV et lettre de motivation à Inès GANDON-RIOM ([igandon@emmaus-connect.org](mailto:igandon@emmaus-connect.org)) et Marie COHEN-SKALLI ([mcohenskalli@emmaus-connect.org](mailto:mcohenskalli@emmaus-connect.org))