



Standardiste

Poste en Parcours emploi compétences

La structure

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 35 000 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, vous pouvez visiter notre site internet : <http://emmaus-connect.org/>

Descriptif du poste

Chargé(e) de l'accueil téléphonique, vous gérez le standard et centralisez tous les appels entrants.

Vous serez chargé(e) des missions suivantes lors de vos permanences :

- **Informé l'interlocuteur** (travailleur social, bénéficiaire) sur notre structure, nos missions et notre fonctionnement
- **Gérer un agenda partagé pour les différents points d'accueil** et prendre les RDV pour les bénéficiaires (inscription au programme, conseils), prendre les coordonnées du bénéficiaire
- **Gérer la messagerie et les rappels des bénéficiaires et des travailleurs sociaux**
- **Réorienter dans certains cas les appels vers les points d'accueil** ou le bon interlocuteur
- **Réorienter vers les points d'accueils les demandes de bénévolat**

En fonction des besoins de l'activité et de l'intérêt du salarié, vous pourrez également être amené(e) à participer à certaines activités liées au point d'accueil Emmaüs Connect de Lyon, comme, par exemple :

- **Recevoir et orienter les bénéficiaires**
- **Participer aux tâches administratives**

Compétences requises

- Travail en autonomie
- Bonne expression en français
- Excellent relationnel, sens de l'écoute et du dialogue
- Capacité à gérer un interlocuteur fragile (mauvaise compréhension du français par exemple)
- Gestion de plusieurs agendas partagés
- Connaissance des techniques d'accueil téléphonique
- L'intérêt pour le domaine social

Modalités du poste

- **Lieu de travail** : 104 Route de Vienne - 69008 Lyon
- **Type de contrat** : CDD de 12 mois renouvelable en Parcours Emploi Compétences / 26 heures hebdomadaire (vérifier l'éligibilité au dispositif auprès de Pôle emploi)
- **Horaires de travail** : Du lundi, mardi et jeudi, vendredi
- **Prise de poste** : 1^{er} septembre 2020
- **Conditions salariales** : 1 143,60 euros bruts / mois + Mutuelle + Tickets Restaurants + 50% transport

POUR POSTULER :

Envoyer CV et lettre de motivation (merci de nommer votre mail 'Candidature Standard – NOM Prénom' et vos fichiers 'NOM CV' et 'NOM LM') à recrutement@emmaus-connect.org