






Standardiste (H/F)

Emmaüs Connect, Lyon

QUI NOUS SOMMES :

Depuis 2013, Emmaüs Connect, association du mouvement Emmaüs, fait de l'inclusion numérique son cœur de métier et a accompagné aux compétences numériques essentielles plus de 86.000 personnes en situation de précarité. Sur les 12 territoires où l'association est présente, Emmaüs Connect propose :

-  De **l'équipement et de la connexion** : recharges téléphoniques et mobiles grâce à notre partenariat de longue date avec SFR, ordinateurs et smartphones à prix solidaire.
-  De **l'accompagnement numérique** : ateliers et parcours d'1h30 à 32h avec des focus sur l'insertion, les e-démarches, l'utilisation de l'ordinateur, du smartphone, etc.
-  Du **conseil et de la médiation**.

Pour plus d'informations, vous pouvez visiter notre site Internet : <http://emmaus-connect.org/>

VOS MISSIONS

Emmaüs Connect compte 2 standardistes, basé.e.s à Lyon, qui gèrent l'activité de l'association au niveau national. En tant que standardiste Emmaüs Connect, vous contribuerez au bon déroulement des activités quotidiennes de l'association avec les missions suivantes :

- ▶ **Chargé.e de l'accueil téléphonique et mail, vous gérez le standard et centralisez tous les appels et mails entrants :**
 - ▶ Informer l'interlocuteur (travailleur social, bénéficiaire, etc) sur notre structure, nos missions et notre fonctionnement
 - ▶ Gérer plusieurs agendas partagés (Google Agenda) pour les différents points d'accueil et prendre les RDV pour les bénéficiaires (inscription, conseils, etc)
 - ▶ Réorienter dans certains cas les appels et les mails vers les points d'accueil ou le bon interlocuteur
 - ▶ Réorienter vers les points d'accueils les demandes de bénévolat
 - ▶ Utiliser le logiciel d'appel Aircall
- ▶ **En fonction des besoins et de vos intérêts, vous pourrez également être amené.e à participer à certaines activités liées au point d'accueil Emmaüs Connect de Lyon :**
 - ▶ Recevoir et orienter les bénéficiaires
 - ▶ Tenir le comptoir d'accueil solidaire
 - ▶ 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 des interlocuteurs variés (mauvaise compréhension du français par exemple)
- ▶ Maîtrise des outils informatiques de base, Internet, Pack Office
- ▶ Connaissance des techniques d'accueil téléphonique
- ▶ La connaissance de l'anglais ou d'une autre langue est un plus
- ▶ Intérêt pour le domaine du social et/ou le numérique

CONDITIONS :

- ▶ **Lieu de travail** : 104 Route de Vienne, 69008 Lyon
- ▶ **Type de contrat** : CDD de 12 mois, contrat PEC
- ▶ **Prise de poste** : Septembre 2021
- ▶ **Salaire** : SMIC horaire
- ▶ **Avantages salariaux** : mutuelle, carte Tickets Restaurants

POUR CANDIDATER :

Envoyer **CV** et **lettre de motivation** détaillant votre intérêt pour le poste à l'adresse suivante : **recrutement@emmaus-connect.org** avec en objet « Candidature Standardiste Prénom NOM ».