

H/F Responsable Opérationnel Lille - Roubaix



CDD - 12 mois, Emmaüs Connect, Métropole Lilloise

La structure :

Emmaüs Connect est une association du Mouvement Emmaüs qui depuis 7 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 tarifs solidaires – indispensable pour s'insérer dans nos sociétés connectées.

A ce jour, le programme a accueilli **plus de 40 000 personnes** dans ses espaces situés dans **12 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.

Implanté depuis 2014 à Lille et depuis 2018 à Roubaix, l'association s'appuie sur 2 boutiques solidaires qui proposent l'offre d'inclusion numérique d'Emmaüs Connect aux personnes en difficulté de la métropole lilloise. Dans ce cadre, nous intervenons selon 2 approches :

- 1/ L'animation des boutiques solidaires : distribution de l'offre de téléphonie/équipement et accueil social numérique en lien avec un réseau de partenaires prescripteurs
- 2/ La mise en œuvre de projets d'accompagnement à destination de publics cibles (Demandeurs d'emploi, allocataires du RSA, demandeurs d'asile, jeunes, seniors....)

Chaque année, se sont **plus de 1 500 personnes** qui sont accompagnées par Emmaüs Connect sur la métropole lilloise.

Pour mettre en œuvre ces activités l'association s'appuie sur une équipe hybride composée de salariés, de volontaires en service civique et d'une forte communauté bénévole.

VOTRE MISSION :

Sous la supervision du Responsable Régional, vous êtes en charge du pilotage opérationnel des boutiques solidaires et de leurs projets. Pour cela, vous coordonnez l'équipe permanente et vous accompagnez la communauté bénévole dans la prise en main de ses missions. Vous travaillez également en collaboration avec l'équipe de responsables des différents programmes d'action actuellement en cours sur le territoire.

VOS ACTIVITES :

COORDINATION DES POINTS D'ACCUEIL DE LILLE et ROUBAIX

- Garantir la qualité de l'activité opérationnelle en points d'accueil
- 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)
- Coordonner les activités auprès des acteurs partenaires (communication, planning, suivi opérationnel)
- Contribuer au suivi des indicateurs et au reporting administratif/opérationnel
- Contribuer au développement de nouveaux projets notamment en mobilisant les structures sociales vers le déploiement des relais numériques portés par Emmaüs Connect.

COORDINATION DU RESEAU DE L'ACTION SOCIALE :

- Participer au rayonnement d'Emmaüs Connect auprès de l'écosystème de l'action sociale : associations, services sociaux, mouvements bénévoles (En coordination avec le Responsable Régional):
- Participer à l'analyse quantitative et qualitative des structures et des orientations du public
- Participer à l'élaboration définition et à la mise en œuvre d'un plan d'action de mobilisation de l'action sociale
- Déployer un programme de communication auprès des structures de l'action sociale (animation de réunion, animation de réseaux, prise de RDV, fidélisation de nos prescripteurs)
- Participer à l'émergence de nouveaux projets & à la mobilisation de financement
- Appui à la rédaction des réponses aux AAP, dossier de financement ou devis de prestations de services

ANIMATION DE LA COMMUNAUTÉ BÉNÉVOLE et des VOLONTAIRES SERVICES CIVIQUES

- Organisation et suivi du recrutement des VSC
- Coordonner et planifier les interventions des équipes de bénévoles et des équipes de VSC
- Assurer la structuration et le suivi de nos données concernant les bénévoles via Salesforce (CRM Interne)
- Accompagner la structuration du comité local bénévole et des pôles bénévoles opérationnels
- Garantir la montée en compétence des bénévoles et des équipes sur l'ensemble des activités et des projets menés sur le territoire
- Assurer la croissance du nombre de bénévoles engagés et leur recrutement
- Assurer une bonne intégration des nouveaux bénévoles chez Emmaüs Connect en lien avec le comité local bénévole
- Accompagner le déploiement du parcours de formation des bénévoles et orienter la formation des bénévoles en fonction des besoins opérationnels (En lien avec un projet INTERREG)
- Assurer un suivi du passage à l'action des bénévoles (En lien avec un projet INTERREG)
- Permettre la mobilisation des équipes bénévoles sur les projets hors des points d'accueil

COMPETENCES REQUISES :

- Une première expérience en gestion de projet est souhaitée
- Expérience en matière de mobilisation-fidélisation de bénévoles est indispensable
- Expérience en management d'équipe est un plus
- Maîtrise de l'écosystème de l'action sociale (Associations de lutte contre la pauvreté, CCAS, Institutions sociales...)
- Expérience en gestion d'une boutique fortement appréciée
- Expérience en développement et animation de relations partenariales fortement appréciée
- Capacité de représentation, Excellente expression orale et écrite
- Connaissance du territoire est un plus

PROFIL RECHERCHE :

- Excellent relationnel, forte capacité d'adaptation à des missions évolutives
- Capacité d'incarnation et de mobilisation d'un collectif
- Capacité à travailler en équipe
- Autonomie, dynamisme, convivialité
- Rigueur, sens des responsabilités et fortes capacités d'organisation
- Fort intérêt pour l'action de terrain, la formation et/ou l'inclusion numérique apprécié
- Maîtrise de l'outil informatique et d'Internet, connaissance du pack Office

MODALITES :

- Lieu de travail : Lille et Roubaix (déplacement en métropole Lilloise et en Région à prévoir)
- Type de contrat : CDD à temps plein (12 mois)
- Salaires : Rémunération en fonction du profil + Mutuelle + Tickets Restaurants + 50% transport
- Début du contrat : Prise de poste dès que possible

POUR POSTULER :

Merci d'envoyer CV et lettre de motivation (NOM_CV et NOM_LM)) à l'adresse suivante : smarechal@emmaus-connect.org en indiquant en objet « Resp opérationnel Lille-Roubaix ».