



# Responsable des opérations

## Lyon

**Vous êtes convaincu que le numérique doit être une opportunité pour tous ?**

**Vous avez déjà un pied chez nous !**

### VOTRE MISSION

*Les missions évoluent en fonction du profil et de la progression du/de la salarié.e sur le poste.*

Sous la supervision du Responsable régional, vos principales missions seront :

- 1. Assurer le rayonnement du point d'accueil sur le territoire et mettre en place les conditions de son développement ainsi que de son chiffre d'affaires :**
  - Garantir la qualité de l'activité opérationnelle en point d'accueil (respect des processus et de la bonne utilisation des outils pour nos différentes activités).
  - Piloter le suivi opérationnel et administratif de l'activité (suivi hebdomadaire, mensuel, annuel, gestion des stocks, étude d'impact...), avec un point de vigilance particulier sur le chiffre d'affaires et le volume des accompagnements proposés en point d'accueil.
  - S'assurer du bon fonctionnement des locaux (approvisionnement, organisation, état général du point d'accueil).
  - Mettre en place des plans d'actions à déployer pour atteindre les objectifs.
- 2. Développer et fidéliser la communauté de bénévoles :**
  - Proposer une stratégie et des modalités d'animation innovantes au sein du point d'accueil en vue de fidéliser et responsabiliser davantage les bénévoles.
  - Construire la feuille de route du bénévolat en point d'accueil (actions de fidélisation, de montée en compétence...) et faire des mobilisations ciblées pour répondre aux besoins et diversifier les profils, en collaboration avec la Responsable nationale du bénévolat.
  - Assurer la croissance du nombre de bénévoles engagé.e.s en proportion avec les besoins, s'assurer que tout soit en place pour leur intégration chez Emmaüs Connect.
  - Assurer l'autonomie des bénévoles et faire en sorte qu'ils soient impliqué.e.s dans les décisions qui les concernent, dans le respect des procédures et des instances en place.
  - Organiser des temps forts et événements pour fédérer et coordonner la communauté de bénévoles (rédaction de Newsletter, organisation de temps conviviaux, etc.).
  - Assurer le suivi logistique et administratif de l'activité bénévole au quotidien.

### 3. Être force de proposition sur l'évolution des métiers EC et mettre en œuvre les expérimentations EC au sein de son point d'accueil :

- Proposer de nouvelles pistes de réflexion et d'action autour de nos métiers et modes d'organisation.
- Mettre en œuvre les expérimentations du national et des différents territoires au sein de son point d'accueil, notamment en s'appuyant sur la communauté de bénévoles.
- Promouvoir au sein de son équipe l'amélioration continue des actions et du fonctionnement collectif et partager ses retours d'expérience au sein du collectif managérial EC.

### 4. En coordination avec le Responsable régional, animer les structures prescriptrices de l'Action Sociale dans le rayon d'action du Point d'Accueil :

- Mettre en place une stratégie d'embarquement de partenaires de l'action sociale dans le rayon d'action du point d'accueil, en cohérence avec notre stratégie à l'échelle du territoire.
- Permettre d'atteindre nos objectifs à l'échelle du point d'accueil (bénéficiaires, chiffre d'affaires, accompagnements aux usages...), notamment en animant de manière régulière nos partenaires et en mobilisant les bénévoles / équipes permanentes pour permettre une animation efficace.
- Assurer la communication vers ces structures et intégrer une logique de feed-back sur le suivi de leur prescription en point d'accueil : animation de réunions d'information, organisation d'événements, élaboration de supports, rédaction de newsletters, production de bilan opérationnel à destination des structures.

### 5. Assurer le pilotage, le suivi RH et le développement des équipes permanentes du point d'accueil :

*Gestion d'une équipe de 2 volontaires en service civique, 1 stagiaire, et 2 salariées.*

- Organiser et piloter le travail de l'équipe et les différents temps d'échange.
- Suivre et évaluer la performance de l'équipe, notamment en étant le tuteur des stagiaires et des services civiques du point d'accueil.
- Réaliser les entretiens annuels des équipes permanentes du point d'accueil.
- Adopter une posture de « coach » auprès de son équipe en mettant en place les conditions de développement des compétences des collaborateurs (transmission de savoir-faire, délégation, responsabilisation, lâcher-prise, confiance...).
- Assurer le suivi et le traitement des demandes RH et administratives de son équipe (notes de frais, congés...).
- En coordination avec les équipes de son territoire, participer au processus de recrutement (rencontre des candidats, publication des offres sur les canaux locaux...).
- Garantir la qualité de l'accueil de nouveaux collaborateurs au sein de l'équipe du point d'accueil (suivi du parcours d'intégration, passation/présentation des outils...).

## PROFIL ET COMPÉTENCES RECHERCHÉS

- Vous justifiez d'une première expérience réussie en management d'équipe, de gestion de communauté bénévole et/ou de gestion de projet.
- Vous avez un excellent sens relationnel qui font de vous un.e interlocuteur.rice attentif.ve et sensible aux motivations de chacun.e, notamment dans le cadre de l'animation d'une communauté de bénévoles.
- Vous êtes reconnu.e pour vos qualités de pédagogie et d'écoute, notamment dans le cadre des interactions avec nos publics bénéficiaires.
- Vous faites preuve de bonnes capacités d'analyse et de synthèse, notamment dans le pilotage de l'activité du point d'accueil.
- Vous êtes à l'aise à l'oral, notamment afin de représenter l'association auprès de nos partenaires.
- Vous savez créer de l'adhésion au sein d'une communauté (capacité à convaincre et leadership).
- Vous maîtrisez les outils informatiques de base et les outils de travail partagés en ligne (suite Google).
- Les métiers de l'action sociale et de l'inclusion numérique vous attirent.
- Vous aimez travailler en équipe et êtes sensibles aux valeurs de notre collectif (Bienveillance, Solidarité, Entrepreneuriat et Responsabilité).

## MODALITÉS

- Localisation : Point d'accueil Emmaüs Connect (104 Route de Vienne, 69008 LYON), déplacements à prévoir sur la métropole lyonnaise et à Paris
- Prise de poste : **mi-octobre / début novembre**
- Type de contrat : CDI, statut cadre
- Rémunération : Selon profil 26-28,000€ annuel bruts
- Avantages salariaux: mutuelle, carte Tickets Restaurants, 50% transport, 14 jours de RTT

**Pour postuler :** Envoyer votre CV et lettre ou vidéo de motivation à [vbaysangmichelin@emmaus-connect.org](mailto:vbaysangmichelin@emmaus-connect.org)  
Merci de nommer votre mail "Candidature ROP LYON" et vos fichiers "NOM CV" et "NOM LM".

Notre processus de recrutement est structuré de la manière suivante (ordre à titre indicatif) :

- Après étude de votre candidature, entretien avec le responsable régional, accompagné d'un.e de nos bénévoles référent.e
- Entretien avec notre équipe Siège
- Immersion de 2 heures au sein du point d'accueil pour rencontrer les équipes et découvrir nos métiers



**EMMAÜS  
CONNECT**

**FAIRE DU NUMÉRIQUE  
UNE CHANCE POUR TOUS**

Convaincue que le numérique devrait être une opportunité de démultiplier ses capacités d'insertion (et non d'être une source d'exclusion), Emmaüs Connect agit depuis 2013 pour que le numérique profite aussi à ceux qui en ont le plus besoin : les personnes en situation de précarité.

En 2021, nous avons accompagné **plus de 1200 personnes sur Lyon**, en leur permettant d'acquérir le bagage numérique minimum : connexion - équipement - compétences, indispensable pour s'insérer dans notre société ultra connectée.

Nous agissons à grande échelle sur l'inclusion numérique en France : sensibilisation, accompagnement, outillage et formation de l'action sociale ou des pouvoirs publics font ainsi partie des axes clés du développement d'Emmaüs Connect, ainsi que la création de services numériques apportant des réponses efficaces à des problématiques sociales.

+ d'info sur <http://emmaus-connect.org>