

LE CONTEXTE

Ce que nous faisons

Depuis près de 50 ans, Enfance & Partage agit pour la protection de l'Enfance en s'investissant notamment dans la lutte contre la maltraitance, le soutien à la parentalité et l'aide directe aux victimes. L'association, pilotée par un Conseil d'Administration national, rassemble plus de 250 bénévoles, 19 comités locaux et une dizaine de salariés.

Une de nos missions sociales consiste à proposer un parcours d'écoute et d'accompagnement, dont le fer de lance est une plateforme téléphonique (le numéro vert STOP MALTRAITANCE), tenue par une dizaine de bénévoles écoutants, liés au siège social de l'association (à Créteil, 94). Ce parcours permet aussi de proposer, dans certains cas, différentes formes d'accompagnement (juridique, psychologique, etc.).

Ce que nous allons faire

Face au développement des situations de maltraitance, Enfance & Partage souhaite renforcer son parcours de recueil de la parole des victimes. L'association veut proposer un parcours optimisé, amélioré par des outils technologiques adaptés et un renforcement de son équipe de bénévoles-écoutants. Ce travail permettra aussi de poursuivre la professionnalisation de notre réseau de structures locales dans ses pratiques d'écoute et d'accompagnement.

Comment nous allons le faire

Ce recentrage stratégique fort autour la mission d'écoute et d'accompagnement des victimes et de leurs proches nous amène à rechercher un(e) **Chef(fe) de projet** en CDD de 12 mois afin de piloter la conception et la mise en œuvre opérationnelle de toutes les étapes de ce chantier.

La personne recrutée sera un.e véritable chef d'orchestre en charge du pilotage des différentes actions à mener (ex : adoption de nouveaux outils de téléphonie et de suivi des appels, formalisation des protocoles internes, accompagnement et soutien des bénévoles, mise en place des processus et du fonctionnement des équipes, etc.).

Très impliquée dans l'opérationnel, la personne recrutée aura aussi la charge de la réalisation de plusieurs livrables et veillera à faire les tests, analyses et correctifs nécessaires à l'amélioration et à la pérennisation du parcours.

La mission sera enfin l'occasion de mettre en place l'organisation-cible de ce service, avec notamment l'étude d'opportunité de la création d'un poste CDI de Coordinateur ou Responsable.

VOTRE MISSION

Votre positionnement dans l'équipe

Vous serez rattaché(e) à notre siège social de Créteil (Métro Créteil l'Echât – Ligne 8) et intégrerez une équipe de salariés œuvrant sous l'autorité hiérarchique directe de la Direction et sous celle du Président et du Conseil d'Administration de l'association.

Vous contribuerez à l'animation et l'accompagnement de l'équipe de bénévoles du STOP MALTRAITANCE, sur délégation de la Gouvernance de l'association.

Votre prise de fonction

Les principales orientations ont été validées par le Conseil d'administration et le projet est prêt à entrer dans sa phase opérationnelle. Dans un premier temps, en qualité de chef de projet, vous participerez à la finalisation du plan de mise en œuvre et serez garant de sa parfaite réalisation.

Les points forts de ce poste

- ✓ Pilotage de plusieurs chantiers appuyé par les experts et bénévoles internes.
- ✓ Réalisation d'actions variées (sélection et déploiement de solution technique, accompagnement d'équipe, formalisation et mise en œuvre d'organisation, analyse des indicateurs, développement de partenariats professionnels pour renforcer la plateforme, etc.).
- ✓ Exercice d'une responsabilité de chef de projet.
- ✓ Contribution à une mission sociale forte et indispensable de l'association.
- ✓ Une montée en puissance en autonomie et responsabilités.

Les principales missions

Conduite de projet

- Vous aurez la responsabilité de piloter l'ensemble des chantiers de mise en œuvre du nouveau dispositif d'écoute et d'accompagnement
- Planifier, organiser et animer les groupes / réunions de suivi et de pilotage du projet ;
- Assurer un reporting régulier de l'état d'avancement du projet auprès des instances de gouvernance (conseil d'administration et direction) ;

Formalisation du fonctionnement cible

- Formaliser et finaliser les processus de fonctionnement du dispositif national d'écoute en lien étroit avec les acteurs internes (responsable juridique, bénévoles du Stop Maltraitance, bénévoles de comités, etc.).
- Participer à la définition des procédures d'écoute, d'orientation et de suivi ainsi que des fonds documentaires accessibles aux écoutants

Mise en œuvre du fonctionnement cible

- Assurer le déploiement opérationnel et la phase « test » (siège d'une part et territoire national d'autre part) ;
- Proposer les ajustements nécessaires du fonctionnement et mettre en œuvre ceux qui seront validés ;
- Assurer la gestion de l'organisation cible (ex : gestion des plannings et plages horaires, mise en place des processus d'assistance et de régulation des écoutants, etc.) ;
- Coordonner les différents intervenants et prestataires ;
- Identifier et contacter les psychologues et avocats susceptibles de rejoindre notre réseau agréé ;
- Suivre attentivement les indicateurs de fonctionnement ;
- Contribuer à l'évaluation du fonctionnement, assurer la remontée des données statistiques dans le cadre d'un pilotage efficient ;
- Contribuer aux réflexions sur l'optimisation de la pratique de l'écoute et de l'accompagnement dans les comités à partir de l'expérience acquise avec le fonctionnement cible.

Mise en place des outils de la plateforme téléphonique

- Contribuer au choix de l'interface téléphonique et de suivi des appels et assurer la gestion de la relation au prestataire ;
- Accompagner les bénévoles écoutants dans la prise en main de l'interface téléphonique et de suivi des appels ;
- Contribuer et suivre la mise en place des outils d'aide à l'écoute (ex : conducteurs, fiches d'infos, conseils, etc.).

Recrutement, formation et accompagnement des bénévoles écoutants

- Contribuer à la définition du processus de recrutement des nouveaux bénévoles-écoutants et à l'organisation de l'équipe (intégration, formation, suivi...) ;
- Organiser le parcours de formation de l'équipe « écoute » en lien étroit avec la responsable prévention /formation.

LE PROFIL QUE NOUS RECHERCHONS

Les qualités indispensables pour ce poste

- Une capacité à gérer plusieurs chantiers en parallèle.
- Une réelle polyvalence car il faudra être aussi à l'aise avec les outils techniques qu'avec la formalisation des processus et le suivi des relations avec les professionnels externes.
- Une aptitude pour l'écoute et l'accompagnement des équipes bénévoles.
- Un intérêt pour l'amélioration de l'aide aux victimes de maltraitance.

Le parcours et l'expérience souhaités

De formation supérieure, vous bénéficiez d'une expérience concrète à un poste similaire, idéalement dans une association, une fédération ou une fondation.

Vous avez la créativité, la rigueur et l'organisation nécessaire à la conception et au suivi de plusieurs actions en parallèle.

Vous avez aussi développé les qualités suivantes :

- Souplesse et réactivité
- Esprit de synthèse.
- Aisance à l'écrit et à l'oral.
- Esprit d'initiative, autonomie et capacité d'anticipation.
- Capacité de prospection et d'analyse des situations et des besoins.
- Bienveillance, empathie, travail d'équipe, dynamisme, disponibilité.

Vous êtes très à l'aise avec les outils informatiques en général et avez une réelle curiosité pour les outils facilitant les tâches de métiers (ex : CRM, outil de gestion des appels, etc.). Vous maîtrisez l'environnement Office 365 (Word, Excel, Powerpoint, Teams), et connaissez les bases d'utilisation de CANVA.

Enfin, vous êtes, en accord avec les principes du fonctionnement associatif, les valeurs et les causes de notre association.

CONDITIONS D'EMBAUCHE

- Date de démarrage : dès que possible.
- 1 CDD de 12 mois à temps plein (35h hebdomadaires)
- Congés : 5 semaines de congés payés + 8 jours conventionnels
- Télé travail : oui (sous conditions).

- Tickets restaurant
- Statut du poste : Cadre du secteur privé
- CC : Convention collective nationale des acteurs du lien social et familial : centres sociaux et socioculturels, associations d'accueil de jeunes enfants, associations de développement social local
- Déplacements potentiels dans les comités + participation aux événements
- Salaire selon expérience et profil
- Lieu de travail : Créteil (Val de Marne) – Métro Créteil L'Eclat (ligne 8)