



## PROFIL DE POSTE

# ECOUTANT(E)

## PLATEFORME DE SERVICES AUX PARTICULIERS

VIVIAL-ESP 38 représente le réseau des employeurs de l'Economie Sociale et Solidaire du secteur des Services à la Personne en Isère. Association loi de 1901, elle regroupe près de 200 structures agréées (intermédiaires, mandataires ou prestataires) réalisant la quasi-totalité de l'intervention en emploi familial sur l'Isère.

Elle gère une plate forme téléphonique de services aux particuliers et un dispositif de professionnalisation sur le secteur des Services à la Personne en Isère.

Nos objectifs :

- Favoriser la création d'emplois durables et qualifiés dans le secteur de l'emploi familial
- Rapprocher l'offre et la demande de services à domicile
- Améliorer la qualité des services rendus
- Rassembler les acteurs autour de projets territoriaux
- Développer les actions de solvabilisation et de promotion du secteur

**Vivial – ESP 38 recherche un(e) Ecoutant(e) à temps plein.**

**Missions :**

- Accueillir, écouter, informer et orienter les particuliers qui ont besoin d'un service à domicile (auxiliaire de vie, garde d'enfant, tenue de maison / repassage, jardinage, bricolage, soutien scolaire, prestations d'accompagnement hors domicile...)
- Rechercher des prestataires et trouver les solutions adaptées pour les personnes
- Mettre en œuvre et suivre les prestations d'accompagnement
- Etablissement d'enquêtes satisfaction/suivi qualité
- Gestion du standard général
- Suivi administratif, secrétariat
- Réalisation de bilans et comptes-rendus

**Profil :**

- Niveau baccalauréat
- Expérience souhaitée en centre d'appel téléphonique
- Maîtrise de l'outil informatique
- Connaissance du secteur des services aux personnes
- Réelle capacité d'écoute et d'adaptation

**Conditions d'embauche :**

- CDD 24 mois 35h/semaine en Contrat d'Accompagnement dans l'Emploi
- Convention Collective des Missions Locales et PAIO
- Rémunération : 1 330 € bruts mensuels + chèques restaurants
- Poste basé à Grenoble

**Modalités de candidature :**

- Par mail à : [contact@vivial.net](mailto:contact@vivial.net) ou
- Par courrier à :

**VIVIAL-ESP 38**  
**A l'attention de Nicolas MARTINEZ – Directeur**  
**7, avenue Paul Cocat – BP 2654**  
**38036 GRENOBLE Cedex 2**

**NE PAS TELEPHONER**