



pour plus de justice et de fraternité entre les hommes

Vous êtes à la recherche de nouveaux défis ? Vous désirez évoluer au sein d'une association qui a à cœur d'aider les personnes en situation de précarité ?

ESPOIR est une association militante de solidarité locale qui lutte depuis 1973 contre l'exclusion et qui s'engage à accompagner les personnes en situation de grande précarité et à créer un réseau solidaire. Ensemblier d'insertion, elle gère sept établissements et services d'accueil, d'hébergement, d'insertion professionnelle, des chantiers d'insertion et un service judiciaire.

Elle fonde son action sur un projet associatif fort, portée par une équipe de bénévoles engagés et 140 salariés.

Dans le cadre du développement de son Service Judiciaire, l'association ESPOIR recrute :

UN(E) CHARGÉ(E) D'ACCUEIL AU SERVICE JUDICIAIRE (H/F) EN ALTERNANCE AVEC L'ECOLE MEWO DE MULHOUSE

Titre RNCP NIVEAU 5 (BAC+2)

Poste à pourvoir à compter du 1^{er} septembre 2026 – Contrat d'alternance – Temps plein

Vos missions

Sous l'autorité de la Directrice du Pôle Support et de la Cheffe de Service Judiciaire, vous assurez l'accueil et le suivi administratif du Service Judiciaire, dans le respect des règles éthiques, déontologiques et de confidentialité liées à l'accompagnement des victimes.

Votre mission s'inscrit dans un souci permanent de qualité d'accueil, d'écoute et d'orientation des personnes accompagnées par le service.

1. Accueil physique et téléphonique

- Assurer l'accueil physique et téléphonique des victimes, partenaires et intervenants extérieurs
- Identifier les demandes et orienter les personnes vers le professionnel compétent
- Garantir une première écoute bienveillante et adaptée aux situations rencontrées
- Recueillir les informations nécessaires dans le respect de la confidentialité
- Gérer les situations d'attente, de tension ou d'urgence avec discernement
- Veiller à la qualité de l'accueil d'un public potentiellement vulnérable

2. Gestion administrative et secrétariat

- Assurer la gestion quotidienne des appels, messages et transmissions internes
- Gérer les boîtes mails structurelles du service
- Réceptionner, trier et diffuser les courriers et documents
- Rédiger ou mettre en forme différents courriers et supports administratifs
- Créer et suivre les fiches victimes via le logiciel de suivi interne
- Assurer le suivi des tableaux de bord et statistiques d'activité
- Participer à la rédaction du rapport d'activité annuel du service

3. Gestion des rendez-vous et planification

- Organiser et planifier les entretiens des professionnels du service
- Assurer la coordination des agendas et permanences
- Confirmer les rendez-vous auprès des usagers
- Effectuer les relances nécessaires
- Participer à l'optimisation des flux et de l'organisation du service

4. Suivi des victimes et information

- Informer les victimes dans le cadre du dispositif « Lettres Info Victimes »
- Veiller à la fiabilité des informations transmises
- Assurer le suivi administratif des échanges et des actions réalisées
- Participer à la traçabilité des interventions dans les outils du service

5. Appui à l'équipe et participation institutionnelle

- Soutenir les professionnels du service dans les tâches administratives
- Participer à la bonne circulation de l'information au sein de l'équipe
- Contribuer à l'amélioration des procédures administratives et d'accueil
- Participer aux réunions internes et aux actions de promotion du service judiciaire
- Développer et entretenir les relations avec les partenaires institutionnels et associatifs

Votre profil

Formation

Vous préparez un diplôme de niveau Bac à Bac +2 dans l'un des domaines suivants :

- Secrétariat / Assistanat administratif
- Gestion administrative
- Accueil et relation usagers
- Carrières sociales ou domaine équivalent

Compétences techniques

- Bonne maîtrise des outils bureautiques et numériques
- Aisance rédactionnelle et relationnelle
- Sens de l'organisation et gestion des priorités
- Capacités d'écoute et d'accueil du public
- Intérêt pour le secteur socio-judiciaire et l'aide aux victimes
- Respect des règles de confidentialité et de discrétion professionnelle

Qualités attendues

- Rigueur et fiabilité dans le travail
- Sens du service et capacité d'adaptation
- Esprit d'équipe et qualités relationnelles
- Capacité à gérer des situations sensibles avec recul et professionnalisme
- Dynamisme et force de proposition
- Adhésion aux valeurs associatives et au projet social d'ESPOIR

Conditions

- Contrat d'alternance – formation qui débute le 1^{er} octobre 2026
- Poste basé à Colmar
- Prise de poste : 1er septembre 2026
- Travail au sein d'un service en lien avec des publics vulnérables et des partenaires judiciaires
- Respect strict de la confidentialité et des règles déontologiques du service

Candidature

Merci d'adresser votre CV et lettre de motivation à :

recrutementespoir@association-espoir.org