

## MECENAT DE COMPETENCES RESPONSABLE CRM Temps plein ou temps partiel

### Quel projet portons-nous ?

Créée à Saint-Denis à l'initiative de Félix de Belloy (avocat) et Lyne Rossi (enseignante chercheuse à l'EHESS), Proxité œuvre depuis 2002 pour la réussite scolaire et professionnelle des jeunes en difficulté et le renforcement du lien social, intergénérationnel et interculturel.

Convaincus que chaque jeune peut choisir son orientation et concrétiser son projet professionnel s'il est informé, outillé et soutenu, nous mettons en place des relations de parrainage entre des adolescents et jeunes adultes (de 11 à 30 ans) isolés, protégés, mineurs non accompagnés (majoritairement résidents de Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville et/ou orientés par des structures sociales) et des parrains/marraines bénévoles actifs dans le monde du travail qui souhaitent s'engager pour l'égalité des chances sur leur territoire en transmettant leurs savoirs, savoir-faire et retours d'expérience.

Cet accompagnement personnalisé, rigoureux et durable est une réponse concrète pour les jeunes qui rencontrent des difficultés dans leur scolarité, leur orientation et leur insertion professionnelle et sont isolés face à ces obstacles socioculturels et psychologiques : manque d'informations, d'outils, de réseau, de mixité sociale, mais aussi manque de confiance en eux, de motivation, autocensure. Le parrainage est un moyen de rompre cet isolement, d'intervenir le plus tôt possible sur ces facteurs d'inégalité interdépendants et de prévenir l'exclusion. Le parrainage n'a pas uniquement pour objectifs l'ancrage scolaire, l'orientation choisie et l'accès au monde professionnel, mais vise à renforcer la solidarité intergénérationnelle et le dialogue interculturel.

En créant des passerelles entre différents acteurs d'un même territoire (jeunes en difficulté, bénévoles actifs, partenaires entreprises, associatifs et publics), nous contribuons également au renforcement du lien social à l'échelle des quartiers et agglomérations où nous sommes présents.

Près de 20 ans après les premiers parrainages lancés en Seine-Saint-Denis, nous avons accompagné plus de 5000 jeunes et déployé nos actions dans 8 régions, 10 agglomérations et 25 QPV pour répondre aux besoins d'accompagnement déjà conséquents avant la crise sanitaire qui en a révélé l'étendue et la diversité. En 2020, nous avons accompagné 1359 jeunes et avons permis à 1376 bénévoles de s'engager localement. Tout cela avec des impacts mesurés : 87% des jeunes accompagnés ont noté une amélioration de leurs résultats scolaires, 83% de ceux qui préparaient un diplôme l'ont obtenu et 84% d'entre eux ont été acceptés dans la filière de leur choix.

## Pourquoi recherchons-nous un mécénat de compétences ?

Depuis 2018, l'action de Proxité s'inscrit dans un passage à l'échelle qui se traduit par une augmentation du nombre de bénéficiaires, l'ouverture de nouvelles antennes, l'évolution de nos ressources pédagogiques et le renforcement de nos équipes support.

Afin de suivre et de coordonner nos activités, de faciliter leur reporting et d'optimiser l'impact, et grâce à un premier mécénat de compétences d'un collaborateur du Groupe BNPP, Proxité a lancé en 2019 un audit interne de ses outils informatiques qui a abouti à la rentrée 2020 au choix d'équipement d'une nouvelle solution CRM, Salesforce for Non-Profit. Cet outil CRM a été adapté pour l'association et déployé en interne au printemps 2021.

Le mécénat de compétences en cours prenant fin à l'été 2021, Proxité est à la recherche d'une ressource pour accompagner l'appropriation de la solution CRM par les équipes, sa maintenance et les réflexions sur ses prochaines évolutions.

## Que recherchons-nous ?

Rattaché à la Direction, le mécénat de compétences Responsable CRM est la personne référente au sein de l'association pour le pilotage de la solution CRM Salesforce. Il a pour objectif de garantir le bon fonctionnement du système d'informations et l'intégrité des données relatives aux contacts de l'association ainsi que l'adéquation entre ses fonctionnalités et les besoins nécessaires à la réalisation des missions des équipes et en développer l'appropriation et la valorisation. Le/la Responsable CRM assure les responsabilités suivantes :

### → Organisation et planification des actions nécessaires à l'administration et au développement du système

- Organise et valide l'activité d'administration du système
- Participe à l'élaboration et à la mise à jour de la politique générale de sécurité et valide la politique de gestion des utilisateurs, profils et habilitation du CRM (dont la mise en œuvre du plan de conformité aux obligations d'AIF vis-à-vis de la Règlementation RGPD)
- Valide les demandes internes faites par les utilisateurs référents et organise leur traitement.
- Organise et valide les actions structurantes de paramétrage sur le système
- Anime un groupe de travail permettant d'identifier les nouveaux besoins et de décider des réalisations d'évolutions majeures du système
- Accompagne et forme les utilisateurs dans leur recette et test des évolutions livrées
- Évalue et analyse les risques sur l'activité liée au système d'information, ses interfaces et ses propositions d'évolutions
- Valide les propositions de mises en œuvre de solutions techniques
- Veille à la mise en place d'actions permettant d'assurer l'intégrité et qualité des données hébergées dans le système d'information
- Organise la planification et le suivi des nouveaux projets liés au système d'information
- Supervise l'administration du CRM, les développements et les échanges techniques avec l'intégrateur

## → Pilotage des prestataires contribuant au bon fonctionnement du système d'information (Négociation, suivi du respect du contrat et des engagements).

- Assure la relation commerciale avec les prestataires liés au fonctionnement de la base de données
- Assure le suivi des engagements contractuels des prestataires
- Négocie les tarifs et assure le suivi des coûts liés à la maintenance et aux évolutions
- Valide la livraison des actions de développement et de maintenance faites par les prestataires
- Assure une veille du marché sur les solutions techniques existantes les plus adaptées aux besoins de l'association
- Mène des appels d'offres, assure les négociations contractuelles et conseille la direction dans les décisions relatives aux choix technologiques majeurs

## → Contribution active à la vie de la structure

- Contribue activement à la construction des projets stratégiques transversaux du Pôle et à l'accompagnement du changement (technique, organisationnel et humain)
- Participe à la réalisation de projets transversaux avec les autres pôles
- Assure la communication interne sur les activités et les enjeux du service:

## Que proposons-nous ?

Une expérience immersive au sein d'un projet d'intérêt général dans une équipe dynamique.

La participation à la vie associative de Proximité : réunions d'équipe et séminaires

La participation aux événements locaux avec les parties prenantes du projet : jeunes, familles et partenaires

## Avez-vous le bon profil ?

En fonction des appétences et des compétences du collaborateur, la mission pourra s'orienter davantage vers la maîtrise d'œuvre (administration et paramétrage de l'outil CRM) ou la maîtrise d'ouvrage (étude des besoins, liens avec les utilisateurs, coordination de projet).

- Connaissance de l'architecture globale d'un SI.
- Connaissance du fonctionnement d'outils ERP ou CRM, sur les aspects métier, fonctionnel et techniques
- Expérience en administration de CRM Salesforce(souhaité)
- Autonomie
- Organisation et Planification
- Fiabilité et rigueur
- Confidentialité, discrétion
- Esprit d'analyse et de synthèse
- Aisance relationnelle pour interagir en transverse et avec des équipes opérationnelles
- Sens du service et du collectif
- Capacités d'animation et pédagogiques
- Sens de la négociation

**Contrat** : Mécénat de compétences

**Disponibilité** : Mission longue durée pouvant varier entre 12 mois et 2 ans. Temps plein ou temps partiel à partir de 50%.

**Début** : Dès que possible

**Lieu de travail** : En fonction de votre localisation, possibilités ouvertes en Île-de-France, Lille, Dunkerque, Rouen, Rennes, Nantes, Bordeaux, Toulouse, Valence, Lyon

**Contact** : Contacter directement Amaury Leclercq, Directeur des Opérations ([a.leclercq@proxite.com](mailto:a.leclercq@proxite.com), / 07 81 97 79 45)