

Chargé(e) de suivi utilisateurs et partenaires

L'association Cerise

Cerise est une association française spécialisée depuis plus de 20 ans dans la promotion de la finance éthique, et pionnière en matière de gestion de la performance sociale et environnementale en microfinance, entrepreneuriat social et investissement à impact.

Cerise travaille en collaboration avec une association partenaire (SPTF, réseau international sur la finance responsable, comptant 8 salariés/consultants permanents) et s'appuie sur un réseau plus de 200 experts et partenaires, africains, asiatiques, latino-américains.

<https://cerise-sptf.org/fr/>

Notre objectif : Contribuer à la construction d'une économie responsable, inclusive, à fort impact social et environnemental, participant à la réduction des inégalités.

Cerise est composée de 8 salariés et s'appuie sur une structure dynamique, réactive et guidée par des valeurs fortes (échange et collaboration, solidarité, innovation pour l'égalité et l'impact, respect des partenaires, transparence, responsabilité). Cerise propose un travail en autonomie, collaboratif, flexible, diversifié, lié à des échanges et projets internationaux.

MISSION

Assurer le suivi des utilisateurs des outils Cerise+SPTF, la communication avec ces utilisateurs et les partenaires liés, la gestion opérationnelle et administrative des programmes liés : e-learning, réseaux d'experts (*réseau des Pros*), plateforme digitale (*SPI Online*)

ACTIVITES PRINCIPALES

A – Support direct aux utilisateurs et partenaires

- Identifier, gérer et suivre les *prospects* e-learning, suivre la liste du réseau des Pro (groupe LinkedIn, SPI Online).
- Répondre aux demandes d'informations et requêtes des *prospects* e-learning et des utilisateurs SPI Online.
- Assurer et coordonner le suivi et support aux *utilisateurs* e-learning et SPI Online : réponses aux questions, gestion des comptes utilisateurs, transmission aux équipes en charge (problèmes techniques, questions « métier »).

B - Planification et suivi du programme e-learning

Planification et suivi des cohortes e-learning (Niveau 2)

- Planifier les cohortes de Niveau 2 sur 12 mois : assurer la vision globale et la coordination avec les responsables Parcours et leurs instructeurs.
- Suivre le bon déroulement des cohortes : préparer et mettre en ligne les cohortes, suivre et mettre à jour la liste des inscrits, suivre le parcours des utilisateurs, suivre et appuyer le travail des instructrices, créer et envoyer les certificats de formation.

Planification et suivi des qualifications (Niveau 3)

- Planifier et organiser les comités de sélection de qualification (trimestriels).
- Suivre les candidatures : vérifier la complétude des dossiers et suivre avec les candidats, informer le comité de sélection, assurer le suivi des candidats au cours de la qualification (documents à produire, signature des Termes et Conditions, etc.), créer et envoyer les certificats de qualification.

Développement des formations e-learning

- Analyser et gérer les requêtes reçues via le formulaire « feedback » : corriger les coquilles ou erreurs identifiées, et discuter avec l'équipe des suggestions de mises à jour et améliorations.
- Coordonner le développement des nouveaux cours avec les différents experts métier et effectuer un contrôle qualité.
- Coordonner les traductions des nouveaux cours et effectuer un contrôle qualité.



- Mettre en ligne les nouveaux cours.

C - Communication auprès des utilisateurs et appui sur les ressources

- Préparer et mettre en œuvre la communication et gestion des prospects pour chaque cohorte e-learning (niveau 2) (réalisation du webinaire d'informations, envoi des mailings, contribution à la newsletter, etc.)
- Contribuer au développement et à la diffusion du contenu et des supports de communication, en lien avec la Responsable Communication et les membres de l'équipe (articles de blogs, publications, réseaux sociaux, etc.)
- Appuyer la maintenance et l'alimentation de la plateforme SPI Online (sur Contao).
- Contribuer aux traductions des ressources en Français-Anglais, appuyer les traductions en Espagnol.

D - Fonctionnement interne

- Coordonner et suivre le travail avec les prestataires des projets e-learning et réseau des pros (préparer les bons de commande, suivre la facturation, assurer le support aux prestataires si besoin).
- Planifier et préparer les réunions liées au e-learning et les comités de sélection des qualifications (logistique, suivi des participants, documents, compte-rendu)
- Appuyer la gestion administrative (e-mails de sollicitations, logistique bureau, logistique des missions en cas de besoin) en lien avec la directrice et en appui aux membres de l'équipe
- Tenir à jour le suivi des missions de l'équipe (vérifier la rédaction des fiches auprès des membres de l'équipe et des experts du réseau des pros)
- Codévelopper et mettre à jour les procédures d'utilisation de SPI Online, suivi e-learning et l'accompagnement des utilisateurs sur la base de l'expérience

E - Suivi et analyse des résultats

- Analyser les résultats et tendances SPI Online, réseau des Pro, e-learning (utilisateurs, profils, satisfaction, etc.) et assurer un reporting régulier
- Faire de la veille sur les profils d'utilisateurs dans l'optique d'identifier de nouvelles opportunités et de nouveaux partenaires
- Identifier les pistes d'amélioration et opportunités, pour les contenus des cours, les ressources, la communication

ACTIVITES OPTIONNELLES (selon appétence et disponibilités)

Formation

- Développer des contenus de formation en lien avec les membres de l'équipe
- Animer des formations autour de la GPSE et des outils en lien avec les membres de l'équipe

Prospection

- Appuyer la préparation, la rédaction et le suivi des appels à projets et demandes de subventions publiques et privées.

Représentation

- Assurer la visibilité de l'association auprès des partenaires (participation aux groupes de travail, conférences, fora sectoriel)

RELATIONS-CLES

Internes

- Managée par la Directrice des Opérations
- Collaboration étroite avec l'équipe du e-learning, l'équipe Finance Inclusive autour de SPI Online et la Responsable Communication

Externes

- Utilisateurs SPI Online
- Réseau des Pros
- Equipe SPTF

CONDITIONS DE TRAVAIL**France**

71 cours Anatole France
33000 Bordeaux



Lieux :

- Contrat : alternance ou CDD (transformable en CDI selon activité).
- Lieu de poste : Paris ou Bordeaux en espace de coworking. Les conditions de travail sont agréables, les locaux spacieux et lumineux, et l'atmosphère de travail est détendue avec des coworkers inspirants (start-ups, free-lance, entreprises à impact).
 - Bureaux à Paris à Morning Coworking Stalingrad dans le 10^{ème}. Métro Jaurès (lignes 2, 5 et 7bis) et Stalingrad (lignes 2, 5 et 7) ;
 - Bureaux à Bordeaux, où se trouve la majorité de l'équipe, à l'Espace de Coworking La Sirène, 71 cours Anatole France près de Mériadeç (ligne de bus G, tram A Palais de Justice).
- Télétravail possible.
- Déplacements occasionnels à Paris/Bordeaux.
- Prise en charge à 50% de l'abonnement transport ou indemnité vélo, chèques déjeuner, mutuelle d'entreprise, participation aux frais mensuels de téléphone.

Horaires : Lundi – Vendredi, 38h

Missions : occasionnelles

CONDITIONS CONTRACTUELLES

- Alternance ou CDD, temps plein/partiel en alternance
- Rémunération à discuter (poste junior/1-2 ans d'expérience)
- Forfait téléphone de 15 euros/mois
- Contribution 50% au Pass Navigo ou abonnement TER
- Tickets restaurant

QUALIFICATION & EXPERIENCE

- Bac + 2/3 - un parcours dans le webmarketing, la communication ou le marketing,
- Diplômés universitaires ou écoles de commerce (option marketing), des sciences sociales, ou titulaires d'un diplôme d'IEP
- Profil junior (1 à 2 ans d'expérience professionnelle)

COMPETENCES

- Appétence pour la microfinance, les organisations à impact, la responsabilité sociale et environnementale, le travail avec l'Afrique, l'Asie, l'Amérique Latine, etc.
- Anglais courant lu et écrit
- Espagnol fortement souhaité
- Prise en main des outils de service client et organisation interne : Freshdesk, Salesforce, Pardot, Asana, Slack, Zoom, MIRO
- Prise en main des outils numérique : Contao (site web), Talent LMS, Genially, Jotform, Metabase
- Maîtrise de Word, Excel, PowerPoint
- Prise en main et gestion de bases de données
- Maîtrise des statistiques afin d'analyser les résultats de la stratégie CRM
- Des connaissances sur les bases de données (datamining avec Microsoft Access) et le marketing automation seraient un plus

PREREQUIS

- Faire preuve de rigueur
- Bonne organisation et planification
- Travailler en autonomie
- Capacités d'écoute et sens du contact client
- Capacités de communication à l'oral
- Bonnes capacités rédactionnelles
- Ouverture d'esprit
- Capacité critique

Pour candidater, envoyez votre CV et une lettre de motivation en langue française ou anglaise, au plus tard le **31 octobre 2024**.

Contact : Mme Cécile Lapenu,
Directrice de Cerise
c.lapenu@cerise-spm.org

