

Fiche mission pour Super Bénévole Chargé·e de mission CRM

Dans le cadre de sa stratégie de changement d'échelle initiée en 2022, l'association h'up entrepreneurs poursuit sa structuration interne, et souhaite mettre en place un outil de CRM adapté à son fonctionnement et les besoins de ses équipes.

1. Contexte général

1.1. Présentation de h'up entrepreneurs

h'up est une association loi 1901 créée en 2008, dont le siège social est domicilié à Paris. Elle est reconnue d'intérêt général et rayonne au niveau national.

Sa mission est de représenter, accompagner et accélérer la réussite d'entrepreneuses·rs et de porteuses·rs de projets en situation de handicap, ou en fragilité de santé.

Le modèle d'intervention de h'up repose sur 4 volets d'actions :

1. Accompagnements via 3 programmes et un réseau de 450 bénévoles (mentors et coaches)
2. Mise en réseau avec une communauté d'entraide, composée de pairs entrepreneurs, d'experts et bénévoles
3. Valorisation sociale et professionnelle des personnes via leur activité entrepreneuriale
4. Plaidoyer à impact

Pour mener à bien ses missions, h'up fait partie de plusieurs réseaux sectoriels. L'association est également partie prenante d'un écosystème qui mêlent des structures publiques et privées de l'entrepreneuriat, de l'emploi et du handicap, à un niveau national et régional.

Depuis sa création, **h'up a accompagné plus de 3 000 personnes dans leurs projets entrepreneuriaux.**

1.2. Enjeux et justification de la mission : structuration et changement d'échelle

La mise en place d'un outil de CRM répond à un enjeu majeur de structuration interne que rencontre h'up dans sa trajectoire de changement d'échelle.

Pour viser un impact social systémique, h'up souhaite doubler le nombre de ses bénéficiaires d'ici 2025, en passant de 400 à 800 personnes conseillées, dont 600 personnes incubées par an.

La stratégie de h'up prévoit le renforcement de sa capacité de plaidoyer à impact, de son ingénierie pédagogique inclusive et innovante, et de l'animation territoriale ; et ce par la digitalisation de ses programmes d'accompagnement, la mesure et l'évaluation de son impact social, et l'essaimage en région.

1.2.1 Croissance de ses activités et de ses équipes

Les **activités opérationnelles de h'up ont pris un nouvel essor en 2017** avec la création de 2 nouveaux programmes, ainsi qu'un évènement national annuel, les Trophées h'up.

h'up a alors développé un réseau de délégations régionales, et est désormais physiquement présente en Île-de-France (depuis 2008), en Auvergne-Rhône-Alpes (2017), en Grand-Est (2018), en Hauts-de-France (2019), en Bretagne (2022), en Provence-Alpes-Côte d'Azur (2023), et en Nouvelle-Aquitaine (2024).

Le développement de ses opérations s'appuie sur le renforcement de ses équipes, au siège et dans les antennes régionales, ainsi que sur la création de pôles d'expertises (Mécénats, recherches de financements et Mesure d'impact, Communication, Direction opérationnelle).

Ses effectifs sont passés de 2 salarié·es (avant 2017) à 20 au 3^{ème} trimestre 2024.

1.2.2 Digitalisation et homogénéisation de son environnement numérique

h'up a longtemps évolué dans l'environnement Google Workspace pour la gestion quotidienne de ses opérations et son fonctionnement interne. D'autres outils étaient utilisés en complément par certains membres de l'équipe, de façon isolée.

Dans le cadre de sa stratégie de changement d'échelle, **h'up a déjà mis en place plusieurs solutions numériques afin d'améliorer et uniformiser ses outils :**

1. Au 4^{ème} trimestre 2022, mise en service de **la plateforme h'up connect** (solution proposée par KSAAR). Cet outil permet d'assurer une partie du suivi des publics de h'up (personnes accompagnées et bénévoles) et de ses activités opérationnelles (accompagnements via 2 de ses programmes).
2. Au 2^{er} trimestre 2024, migration vers l'environnement **Microsoft 365**.

1.2.3 Objectifs de la mise en place d'un outil de type CRM pour h'up

En amont de la mise en place de Microsoft 365, une pré-étude interne d'évaluation des besoins a été réalisée, elle abordait également la gestion des données relatives aux partenaires et à la bonne mise en œuvre des missions de chacun-e.

L'étude souligne en particulier la fragmentation, l'éclatement et le manque de continuité des informations relatives aux partenaires. En effet, une multitude de bases de données sont utilisées, dont un grand nombre par un utilisateur unique.

Ce constat concernait également le pilotage et le suivi des activités des différents pôles de h'up, qui induisait un manque de capitalisation et d'accès aux informations.

L'étude met en lumière deux types de besoins :

1. Avoir accès à des données et fichiers fiables, standardisés et organisés concernant l'ensemble des partenaires de h'up (financiers, opérationnels, institutionnels), et la communauté de h'up (bénéficiaires, bénévoles, adhérents, membres du CA).
2. Travailler avec des outils de gestion de projet collaboratifs, efficaces.

h'up veut mettre en place un outil de type CRM, afin d'optimiser la gestion de l'ensemble des données relatives à ses partenaires, et renforcer le travail collaboratif des équipes pour la bonne mise en œuvre des activités, tant au niveau managérial qu'au niveau opérationnel.

Possible, la solution mise en place pourrait également améliorer les processus de gestion de projets collaboratifs et de capitalisation pour les pôles Mécénat et Recherche de financements, Communication, Bénévolat, ou encore pour les différents programmes d'accompagnement et les antennes locales.

Les résultats attendus sont :

- La continuité des activités des différents pôles est sécurisée et les processus de capitalisation sont facilités.
- La continuité et l'historique des informations relatives aux partenaires est sécurisée.
- L'accès à la « mémoire de h'up » est facilité.
- Le partage et l'accès aux informations nécessaires à la bonne mise en œuvre des missions de chaque pôle et/ou fonction est fluidifiée (recherches d'informations plus rapides, efficaces et fiables).
- Les équipes gagnent en efficacité dans un contexte de changement d'échelle.
- Les équipes estiment que leur bien-être au travail est amélioré et qu'ils ont gagné en fluidité dans l'accomplissement de leurs missions (baisse de la charge mentale liées à la masse d'informations à gérer pour réaliser leurs missions).
- La compréhension de l'organisation (fonctionnement, historique, procédures, activités, partenaires) est facilitée, notamment pour les nouveaux collaborateurs.

2. Objectifs de la mission

2.1. Objectif général

Renforcer la capacité de l'association à gérer le pilotage de ses relations partenariales, et faciliter le travail collaboratif de ses équipes grâce à la mise en place d'une solution numérique.

2.2. Objectifs spécifiques

1. Identifier et prioriser les besoins de l'association relatifs à la gestion des données produites et nécessaires à la bonne mise en œuvre des missions de chaque pôle et antenne régionale
2. Proposer une solution numérique qui réponde aux besoins identifiés
3. Accompagner h'up dans le changement de pratiques, le déploiement et l'appropriation de la solution

3. Description de la mission

3.1. Détails de la mission

- Analyser les besoins : réaliser un audit des processus actuels de gestion et pilotage des relations partenariales auprès des équipes managériales et opérationnelles ; identifier les besoins spécifiques par pôle et/ou fonction ; prioriser les besoins des équipes.
- Réaliser une étude de marché des solutions de type CRM existantes adaptées au secteur associatif, et émettre 2 recommandations qui s'insèrent dans l'environnement numérique existant de h'up (Microsoft 365, Ksaar)
- Rédiger le cahier des charges fonctionnel de l'outil choisi, en intégrant des développements de fonctionnalités futures sur la base des besoins identifiés et validés.
- Accompagner l'implémentation technique de l'outil : élaborer un plan de déploiement du CRM ; élaborer un plan de formation et former des utilisateurs clefs

3.2. Livrables attendus

1. Rapport d'étude des besoins
2. Cahier des charges du CRM
3. Rapport d'étude de marché et identification de solutions adaptées à h'up
4. Plan de déploiement du CRM
5. Mise en œuvre du CRM
6. Formation des utilisateurs et documentation associée

3.3. Coordination

Le projet CRM est piloté par la Directrice opérationnelle de h'up, Olivia Hendricksen, qui assurera le suivi de la mission du bénévole. Des réunions et sessions de travail régulières tout au long de la mission seront à programmer avec elle.

La Responsable de la stratégie et du développement du bénévolat, Clémentine Chauveau sera le point d'accueil pour la bonne intégration du bénévole.

3.4. Calendrier et lieu de la mission

- Début : dès que possible
- Durée : 12 mois
- La mission pourra idéalement se dérouler au siège de l'association : 24 rue de l'Est — La Ruche (Paris 20^{ème}), sinon à distance, en fonction des contraintes du bénévole.

3.5. Profil recherché

Cette mission de bénévolat implique la compréhension des enjeux spécifiques du secteur associatif, et une adhésion forte à l'esprit d'équipe bienveillant qui anime h'up.

3.5.1 *Qualités*

- Souhait de développer des relations harmonieuses et fertiles avec l'équipe
- Ouverture d'esprit et curiosité
- Fortes capacités d'autonomie et d'adaptation
- Communication interpersonnelle

3.5.2 *Compétences*

- Formation et expériences professionnelles en marketing, informatique, ou gestion de projet
- Idéalement, connaissance des logiciels CRM adaptés au secteur associatif
- Expériences en gestion de projet CRM ou digital

4. Pour candidater

Envoyer CV et quelques lignes de motivation dans le corps de mail à Clémentine Chauveau, Responsable du bénévolat à l'adresse mail : benevole@h-up.fr