

Appel à candidatures

CHARGE.E DE RELATIONS PARTENAIRES CONTRAT EN ALTERNANCE 2021

A PROPOS DE CERISE

[CERISE](#) est une association fondée en 1998, spécialisée dans la promotion de la finance éthique, et pionnière en matière de gestion de la performance sociale et environnementale en microfinance. Depuis plus de 20 ans, nous élaborons des solutions pour appuyer les **organisations à impact du monde entier** dans la réalisation de leur **stratégie sociale**. Notre objectif est de contribuer à la construction d'un secteur financier transparent, responsable, inclusif et à fort impact social et environnemental, participant à la **réduction des inégalités**.

CERISE travaille avec les organisations à impact, notamment dans le secteur de la **finance inclusive et responsable**, pour cocréer des normes sociales et des outils d'évaluation gratuits pour tous. En 2019, nous avons digitalisé notre outil d'audit phare pour la microfinance – une référence dans le secteur – en créant [SPI en ligne](#). Cette transformation a attiré de nouveaux utilisateurs, plus d'activité et une forte demande d'accompagnement de la part des utilisateurs. Nous cherchons donc à renforcer notre équipe pour pouvoir répondre à cette demande croissante, sachant que nous préparons une nouvelle version de SPI pour fin 2022.

Nous souhaitons aujourd'hui intégrer un.e jeune motivé.e, intéressé.e par une activité professionnelle **qui a du sens**. Une expérience dans le secteur de la microfinance, de l'audit social et/ou de l'économie sociale et solidaire, est un plus mais pas un prérequis. Vous évoluerez au sein d'une équipe de six salariés, travaillant au quotidien avec un réseau d'une **centaine de partenaires africains, asiatiques, latino-américains**, dans un environnement de **travail collaboratif, dynamique et guidé par des valeurs fortes**.

Vous avez envie de rejoindre une équipe internationale, à taille humaine, et un projet à impact ?
[Contactez-nous](#) !



Chargé.e de Relations Partenaires

MISSION

Votre mission principale sera d'accompagner, fidéliser et instaurer une relation de confiance avec les utilisateurs des outils de CERISE grâce à un suivi réactif de leurs besoins.

ACTIVITES PRINCIPALES, en appui au pôle « Finance Inclusive »

1/ Suivi des utilisateurs et de l'utilisation de SPI en ligne

SPI est un **outil d'évaluation de la performance sociale et environnementale** pour les institutions de microfinance (IMF). SPI permet aux IMF d'évaluer leur niveau de mise en œuvre des [Normes Universelles de Gestion de la Performance Sociale et Environnementale](#).

- Suivre et accompagner les **utilisateurs** sur SPI en ligne
 - Répondre aux sollicitations générales des partenaires
 - Répondre aux demandes techniques des utilisateurs via le « Support CERISE » (nous utilisons l'application « Freshdesk »)
 - Gérer l'administration des comptes utilisateurs et des organisations auditées dans SPI,
- Suivre et gérer les **audits** réalisés sur SPI en ligne
 - Supprimer les audits tests ou abandonnés
 - Lier les audits réels aux organisations auditées
 - Vérifier les formats/qualités des données saisies dans les audits finalisés
- Faire de la **veille** sur les profils d'utilisateurs dans l'optique d'identifier de nouvelles opportunités et de nouveaux partenaires
- Systématiser et capitaliser sur l'**utilisation** de SPI et des **ressources**
 - Collecter et analyser les retours utilisateurs, pour les remonter à l'équipe
 - Participer à l'élaboration et la diffusion des ressources techniques
 - Développer/mettre à jour les procédures d'utilisation de SPI et l'accompagnement des utilisateurs

2/ Appui au processus de Qualification SPI pour les auditeurs

Les utilisateurs qui le souhaitent peuvent être accompagnés par CERISE pour devenir [auditeurs qualifiés sur SPI](#). Ils sont formés et guidés tout au long d'un processus qui délivre un certificat de qualification. A l'issue de ce processus, les auditeurs qualifiés peuvent mieux accompagner les IMF dans leurs audits sociaux avec SPI, l'interprétation des indicateurs, l'élaboration de plans d'action d'amélioration, etc.

- Coordonner les **demandes de qualification** (analyse des profils, réponses aux questions initiales)
- Gérer les **étapes administratives** pour le lancement et la clôture des processus de qualification (Termes de Référence, Certificats, publication des profils sur le site web, etc.)
- Appuyer les auditeurs pendant la **phase d'autoformation**
- Assister la Responsable Finance Inclusive pendant la **phase d'exercice pratique** (revue des audits SPI et des documents afférents)

3/ Accompagnement du Réseau des Professionnels de la Gestion de la Performance Sociale (GPS)

[Le Réseau des Professionnels de la GPS](#) rassemble des experts formés et travaillant sur les Normes Universelles pour la GPS, les Standards de Protection des Clients, et l'outil SPI. Les IMF, les investisseurs d'impact et tous les acteurs du secteur peuvent s'appuyer sur ce réseau de consultants qualifiés et expérimentés, dans leur région, pour répondre à leurs besoins sur des sujets liés à la performance sociale, la protection des clients et la mesure des résultats.

- Coordonner la mise en place et le suivi des **campagnes digitales** (mailings, newsletters, invitations et relances pour des formations en ligne, questionnaires, sondages, etc.)
- Suivre les performances des campagnes
- Appuyer l'organisation des **formations/événements virtuels** (préparer/envoyer les liens pour les formations virtuelles/webinaires, ouvrir des comptes sur l'appli SPI pour les apprenants, préparer le matériel de formation et les exercices en coordination avec la Responsable Finance Inclusive, etc.)
- Appuyer les **traductions** en espagnol, en anglais ou en français du matériel de formation et d'information

ACTIVITES OPTIONNELLES

En fonction de votre profil et vos envies, d'autres activités pourront vous être confiées !

Vous avez une fibre IT ?

Appui au développement d'outils en Excel et la gestion des données en Access

- Appuyer le Responsable Digitalisation dans la gestion de la base de données
- Appuyer le Responsable Digitalisation dans le développement technique et le testing/debugging des outils d'audit sur l'application SPI
- Appuyer la gestion des demandes sur les données et la mise en œuvre des procédures, en lien avec la politique de gestion de données (ex : RGPD)

CONDITIONS ET EXIGENCES DU POSTE

Conditions

- Contrat : alternance ou CDD (transformable en CDI selon activité)
- Lieu de poste : Paris. Vous travaillerez à Morning Coworking Stalingrad dans le 10ème (2 minutes à pied de la station de métro Jaurès (lignes 2, 5 et 7bis) et de la station Stalingrad (lignes 2, 5 et 7), avec des conditions de travail agréables (locaux spacieux, lumineux, atmosphère de travail détendue avec des coworkers inspirants (start-ups, free-lance, entreprises à impact) diverses activités proposées par Morning Coworking (sport, conférences, apéros, massages, etc.)
- Télétravail occasionnel possible
- Déplacements occasionnels à Bordeaux, où se trouve la majorité de l'équipe CERISE
- Prise en charge à 50% de l'abonnement transport ou indemnité vélo, chèques déjeuner, mutuelle d'entreprise, participation aux frais de téléphone

Profil recherché

- Vous êtes curieux.se, ouvert.e d'esprit et organisé.e
- Vous avez une appétence pour la microfinance, les organisations à impact, la responsabilité sociale et environnementale, le travail avec l'Afrique, l'Asie, l'Amérique Latine, etc.
- Vous parlez et écrivez couramment anglais ; espagnol lu et écrit souhaité
- Vous avez de bonnes capacités rédactionnelles
- Vous avez des capacités d'écoute et le sens du contact client
- Vous êtes partant.e pour prendre en main nos divers outils de service client et organisation interne : Freshdesk, Salesforce, Pardot, Asana, Slack, Zoom
- Maîtrise de Word, Excel, PowerPoint.
- 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

Qualifications

- 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 les titulaires d'un diplôme d'IEP
- Profil junior (1 à 2 ans d'expérience professionnelle)

Pour envoyer votre candidature :

CV et lettre de motivation à adresser à cerise@cerise-spm.org avec la mention "Candidature Relations Partenaires" en objet de l'e-mail.