

Assistant(e) chargé(e) de projet CRM

A propos

Le diocèse de Versailles a initié en 2020 (avec des diocèses partenaires) un projet de CRM. Le projet atteint aujourd'hui sa phase de déploiement au sein des 70 paroisses du diocèse et dans ce cadre nous cherchons un(e) assistant(e) chargé(é) de projet CRM.

Descriptif du poste et des missions

Au sein de l'équipe informatique, vous serez rattaché(e) au responsable CRM et chargé(e) du déploiement de l'outil auprès des utilisateurs, de les accompagner dans leur pratique et de participer à l'amélioration globale de l'outil.

Vous pourrez aussi compter sur une organisation inter-diocèses solide et expérimentée : des bénévoles qui interviennent en doyen, des homologues dans les diocèses ayant le même outil et une équipe de cadrage/pilotage pour le suivi d'évolutions.

Pour ce faire, vous participerez aux missions suivantes :

- Accompagner les paroisses dans toutes les phases du projet de déploiement (rendez-vous d'initialisation, formation, accompagnement du changement).
- Conseiller sur le bon usage de la solution, convaincre et faire accepter les nouvelles solutions proposées. Accompagner les utilisateurs dans leur montée en compétence et dans l'appropriation de l'outil.
- Assister les utilisateurs et conseiller les utilisateurs en régime de croisière
- Animer des séances de formations utilisateurs.
- Participer à l'élaboration et à la mise à jour des formations et des supports (papier et vidéo), présentés et fournis aux utilisateurs.
- Effectuer le suivi de la qualité de la production (performances, incidents)
- Résoudre le premier niveau des incidents liés à l'utilisation de l'application : résolution des tickets, information/formation des utilisateurs.

En lien avec l'équipe de pilotage/cadrage :

- Faire remonter à l'éditeur les incidents non résolus en interne, mettre à jour l'outil de suivi des tickets.
- Traiter les demandes d'amélioration émises par les utilisateurs en servant d'interface avec le Responsable CRM et l'éditeur.
- Préparer et contribuer aux instances de pilotage du projet CRM (comité technique inter-diocèse)

Connaissances, compétences et qualités attendues

- Maîtriser le fonctionnement du CRM (après formation et lecture des guides),
- Appétence pour le numérique et le travail en équipe,
- Comprendre et analyser les besoins des utilisateurs (qualité d'écoute),
- Être pédagogue : transmettre son savoir et s'adapter à son public,

- Animer un groupe et prendre la parole en public,
- Capacité à résoudre des problèmes avec un bon esprit d'analyse et de synthèse,
- Discrétion, confidentialité et sens du service.

Formation et expérience souhaitées

- Vous êtes en formation supérieure de type école de commerce, école d'ingénieur ou équivalent universitaire.
- Vous recherchez une alternance en Master ou un stage de fin d'études ou de césure.
- Idéalement, vous justifiez d'une première expérience en entreprise avec une dimension de gestion de projets.
- Vous adhérer aux valeurs chrétiennes, vous avez une bonne compréhension de l'environnement ecclésial et vous êtes motivé(e) pour faire entrer le diocèse de Versailles dans l'Eglise 3.0.

Type d'emploi : Alternance, Stage

Horaires :

Suivant le planning de l'école

Date de début prévue : au plus tôt