

RAPPORT DE STAGE

**PROBLÉMATIQUE : COMMENT FACILITER LES RAPPORTS ENTRE LA MAISON
DE L'INITIATIVE ET SES CONTACTS ?**

**BACHELOR UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE
GESTION DES ENTREPRISES ET DES
ADMINISTRATIONS
RAPPORT DE STAGE DE BUT 1ÈRE ANNÉE PARCOURS
DE
ALIYA BAGHDADI**

TUTEURS : LUC GOBERT ET JUAN MANUEL DEL POZO

ANNÉES UNIVERSITAIRES : 2024-2025

Remerciements

LES ACTEURS DE MON STAGE

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude à toutes les personnes qui ont contribué au bon déroulement de mon stage.

Je tiens tout d'abord à remercier Monsieur DEL POZO, Directeur de La Maison de l'Initiative à Grande-Synthe, de m'avoir accueillie au sein de la structure et permis de réaliser mon stage dans un environnement professionnel bienveillant et enrichissant.

Je le remercie également d'avoir été mon tuteur de stage. Merci pour votre encadrement, votre disponibilité et les conseils précieux que vous m'avez apportés tout au long de cette expérience. Vous m'avez permis de découvrir un domaine que je ne connaissais pas, et grâce à vous, j'ai pu acquérir de nouvelles compétences qui me seront utiles pour la suite. Vous avez pris le temps de m'expliquer clairement vos attentes et la manière de mener à bien mes missions, ce qui m'a beaucoup aidée à progresser.

Je souhaite également remercier toute l'équipe de La Maison de l'Initiative pour leur accueil chaleureux, leur soutien et leur collaboration durant ces semaines de stage. Leur implication et leur esprit d'équipe m'ont permis de m'intégrer rapidement et de mener à bien mon travail. Je tiens à remercier tout particulièrement Madame Sybille LEITE, qui m'a accueillie dès le premier jour, m'a fait visiter l'ensemble des structures de la Maison de l'Initiative et m'a présentée à l'ensemble de ses collègues.

Du côté de l'IUT, je remercie Monsieur AUFORT, Chef du Département GEA, pour son engagement dans la formation que j'ai eu la chance de suivre cette année. Merci également pour l'organisation du stage, qui nous permet de découvrir concrètement le monde du travail et d'explorer des domaines nouveaux.

Je remercie également Monsieur GOBERT, mon tuteur pédagogique, pour son suivi attentif, le temps qu'il a consacré à l'évaluation de mon stage et à s'assurer que tout se déroulait correctement. Je le remercie aussi pour les cours qu'il a donné durant l'année, qui m'ont permis de mieux comprendre les attentes du monde professionnel et de gagner en assurance dans ma communication.

Enfin, je remercie Madame SZYMKOWIAK pour ses conseils et le soutien qu'elle m'a apporté, notamment lorsque je rencontrais des difficultés à trouver un stage. Je la remercie également pour la qualité de ses enseignements tout au long de l'année.

Sommaire

1	REMERCIEMENTS	-----	p.02
2	INTRODUCTION	-----	p.04
3	PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE	-----	p.5-12
4	DESCRIPTION DU STAGE	-----	p.13
5	LES MISSIONS EFFECTUÉES	-----	p.14-27
6	CONCLUSION	-----	p.28
7	CHOIX D'ORIENTATION	-----	p.29
8	FIN	-----	p.30

Introduction

CONTEXTE DU STAGE

L'insertion professionnelle est aujourd'hui un enjeu majeur pour beaucoup de monde, en particulier ceux qui rencontrent des difficultés à accéder à un emploi durable. Pour faire face à ce problème, certaines structures jouent un rôle essentiel pour accompagner, orienter et soutenir les personnes en recherche d'activité. C'est dans ce type de structure que j'ai eu la chance de faire mon stage qui sera présenté dans ce rapport.

Ce stage a été effectué dans le cadre de la formation en BUT Gestion des Entreprises et des Administrations (GEA), proposée par L'institut universitaire de technologie du Littoral-Côte-d'Opale. En première année, il est obligatoire et constitue une première approche concrète du monde professionnel. Il a pour objectif de permettre aux étudiants de découvrir l'organisation interne d'une structure, de comprendre son fonctionnement et de participer à des missions en lien avec leur formation. Cette première approche leur permet d'entrée dans le monde du travail mais surtout cela peut les aider pour leur choix d'orientation.

Le choix de la structure d'accueil s'est porté sur La Maison de l'Initiative, une association située à Grande-Synthe, œuvrant depuis de nombreuses années dans le domaine de l'insertion sociale et professionnelle. Elle accompagne les habitants dans leurs démarches liées à l'emploi, à la formation ou à l'accès aux droits. La structure offre un bon contexte pour un étudiant en GEA souhaitant découvrir le fonctionnement concret d'une organisation à mission sociale, tout en appliquant les notions étudiées en cours.

Faire mon stage dans une structure locale et engagée répondait à plusieurs envies : découvrir un environnement de travail à taille humaine, contribuer à une mission utile, et mieux comprendre comment se passe concrètement l'accompagnement vers l'emploi. C'était aussi une bonne occasion de mettre en pratique ce qu'on apprend en GEA, tout en observant comment fonctionne une organisation associative au quotidien.

Réalisé du 2 au 27 juin, ce stage d'un mois s'est déroulé au sein d'une équipe aux compétences diverses, dans un environnement centré sur l'accompagnement des publics et les actions de terrain.

Ce rapport a pour objectif de présenter le déroulement de ce stage ainsi que les compétences qu'il a permis d'acquérir. Il se compose dans un premier temps d'une présentation détaillée de la structure d'accueil, suivie d'une description du contexte du stage. Les missions réalisées seront ensuite présentées, avant de revenir sur l'influence que ce stage a eu ou pas sur les choix d'orientation. Enfin, une conclusion viendra synthétiser les principaux apports du stage.

L'Entreprise

HISTORIQUE DE L'ENTREPRISE

- Introduction

Pour mieux comprendre les enjeux de ma mission et l'environnement dans lequel elle s'est déroulée, il est essentiel de présenter la structure qui m'a accueilli : la Maison de l'Initiative à Grande-Synthe. Il s'agit d'une association locale engagée dans le développement économique, social et solidaire du territoire dunkerquois.

- Historique et missions

La Maison de l'Initiative a été créée en 1988, à un moment où la région dunkerquoise faisait face à des difficultés économiques importantes liées à la désindustrialisation. L'objectif initial était de créer une structure capable de proposer des actions concrètes pour favoriser l'insertion sociale et professionnelle des habitants, en particulier des jeunes adultes.

Depuis sa création, l'association a su évoluer pour répondre aux besoins de la population locale. Elle développe et anime aujourd'hui plusieurs dispositifs d'accompagnement dans les domaines de l'emploi, de la formation, de la mobilité, de l'entrepreneuriat et du numérique. Elle est également impliquée dans la coordination de projets à l'échelle locale et dans la mise en œuvre de programmes nationaux comme le Contrat d'Engagement Jeune (CEJ).

La structure fonctionne selon les principes de l'économie sociale et solidaire. Son but n'est pas lucratif : elle agit dans l'intérêt général et adapte en permanence ses actions aux réalités du territoire.



- Activités principales

La Maison de l'Initiative mène plusieurs types d'actions, regroupées autour de grands axes :

- Accompagnement vers l'emploi : suivi personnalisé, coaching, ateliers collectifs, mise en relation avec les entreprises. Avec des plateformes comme *Mouv' ton Job* ; *Stage-Link*...*Par exemple en collaboration avec ONET, ils ont permis à un groupe de femme de participer à une formation pour un métier qui souvent est associé aux Hommes.*



- Formation et inclusion numérique : actions de remise à niveau, certifications, initiation aux outils numériques, développement de compétences, ateliers d'initiation, soutien dans les démarches administratives en ligne, mise à disposition de matériel. Notamment dans leur structure *Digital factory*.



Nos Programmes





Formation aux compétences numériques

Nous offrons des formations pour développer vos compétences de base en informatique, de l'utilisation des logiciels de bureautique à la gestion des réseaux sociaux.



Recherche d'emploi et mise en réseau

Nous vous accompagnons dans vos recherches d'emploi sur des plateformes comme Indeed et dans la création de réseaux professionnels efficaces.



Création de CV digitaux

Apprenez à créer des CV digitaux attractifs pour vous démarquer sur le marché de l'emploi. Nous vous aidons à concevoir des portfolios en ligne et à optimiser votre présence numérique.



Recyclerie numérique

Participez à nos ateliers de recyclerie où vous pourrez apprendre à rénover des ordinateurs. Ces appareils seront ensuite redistribués aux familles précaires pour favoriser l'accès au numérique.

- **Mobilité** : accompagnement dans l'obtention du permis, prêt de scooters ou de vélos, information sur les transports. Le Carrefour des mobilités va accompagner les individus pour bien choisir son mode de transport en fonction de ses moyens puis, ils vont aider cette personne à obtenir de moyen de transport car pout eux : “Savoir et pouvoir bouger pour être autonome, réussir son parcours social et/ou professionnel telles sont les missions du carrefour des mobilités et de ses conseillères et conseillers”. Par exemple les cours de vélo qui sont donnés depuis 2025 en partenariat avec Tim's ou encore le fait qu'il mettent à disposition des cours du code de la route et des cours de conduite (cette année, ils ont permis à 46 personnes d'obtenir le permis de conduire).



- **Entrepreneuriat** : accompagnement à la création d'activité via des parcours spécifiques, notamment la “*Boutique des Réussites*”. Il suffit de se présenter avec une envie d'entreprendre et une idée de projet et la Boutique viendra accompagner et conseiller les futurs entrepreneurs. Ils possèdent meme une cuisine pour les projet qui portent sur l'alimentaire.



La diversité des actions est adaptée à un public varié, bien que les jeunes (16–25 ans) restent la cible prioritaire de l'association. Il y a également un organisme qui s'occupe de tous ce qui concerne les plus de 25 ans (PLIE).

- Situation géographique et rayonnement territorial

La Maison de l'Initiative est implantée dans la commune de Grande-Synthe, située dans le département du Nord (59), à proximité de Dunkerque. Plus précisément, ses locaux se trouvent dans le quartier du Courghain, au cœur d'une zone classée politique de la ville, caractérisée par une forte concentration de logements sociaux et un taux de chômage élevé. Le choix de cette implantation n'est pas anodin : il répond à la volonté de la structure de se situer au plus proche de ses bénéficiaires, dans un territoire où les besoins en accompagnement sont particulièrement importants.

Grande-Synthe est une ville d'environ 23 000 habitants, marquée par un passé industriel fort, notamment dans la sidérurgie et la pétrochimie. La ville fait partie de la Communauté Urbaine de Dunkerque (CUD), un territoire dynamique en mutation, mais toujours confronté à des inégalités sociales importantes. Dans ce contexte, la Maison de l'Initiative occupe une place stratégique, à la croisée des enjeux sociaux, économiques et territoriaux.

Les locaux de la Maison de l'Initiative sont facilement accessibles à pied, en transport en commun ou en voiture. Elle se situe à proximité de plusieurs établissements et services avec lesquels elle collabore :

- Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS),
- Des établissements scolaires (collèges, lycées professionnels),
- La Mairie
- Et d'autres structures de l'Économie Sociale et Solidaire.

Cette proximité géographique facilite la coopération entre les différents acteurs du territoire. Les habitants peuvent ainsi être orientés rapidement vers les bons interlocuteurs, sans multiplier les déplacements, ce qui est un avantage considérable pour des personnes souvent en situation de précarité ou de mobilité réduite.

La Maison de l'Initiative ne se contente pas d'intervenir uniquement à Grande-Synthe. Elle s'inscrit dans un réseau territorial élargi à l'échelle de la CUD et parfois au-delà, notamment dans le cadre de projets cofinancés avec des partenaires européens ou régionaux. Elle travaille en étroite collaboration avec :

- France Travail (anciennement Pôle emploi),
- Les Missions Locales du territoire (Rives de l'Aa, Dunkerque, etc.),
- L'association Entreprendre Ensemble,
- Des centres de formation partenaires,
- Des structures d'insertion par l'activité économique (IAE),
- Et des entreprises locales, via des conventions de stage, des immersions ou des recrutements directs.

Ces partenariats permettent à la Maison de l'Initiative d'avoir plus d'impact dans ses actions. Elle ne travaille pas seule, mais en lien constant avec d'autres structures du territoire (associations, institutions, organismes de formation...), ce qui lui permet de proposer un accompagnement plus complet aux personnes qu'elle suit.

Au fil du temps, grâce à son travail de terrain et à son investissement dans des projets concrets, la Maison de l'Initiative a su gagner la confiance des acteurs publics, que ce soit au niveau local, régional ou même national. Elle est souvent invitée à participer à des réunions de travail ou à tester de nouvelles démarches, par exemple sur l'inclusion numérique ou les dispositifs pour les demandeurs d'emploi de longue durée. Cette reconnaissance se traduit aussi par sa place de structure « référente » sur certains programmes, comme le Contrat d'Engagement Jeune (CEJ), et par sa capacité à obtenir des financements importants pour mener ses actions sur la durée.



Voici la liste de l'ensemble de ses partenaires de l'année 2025 :

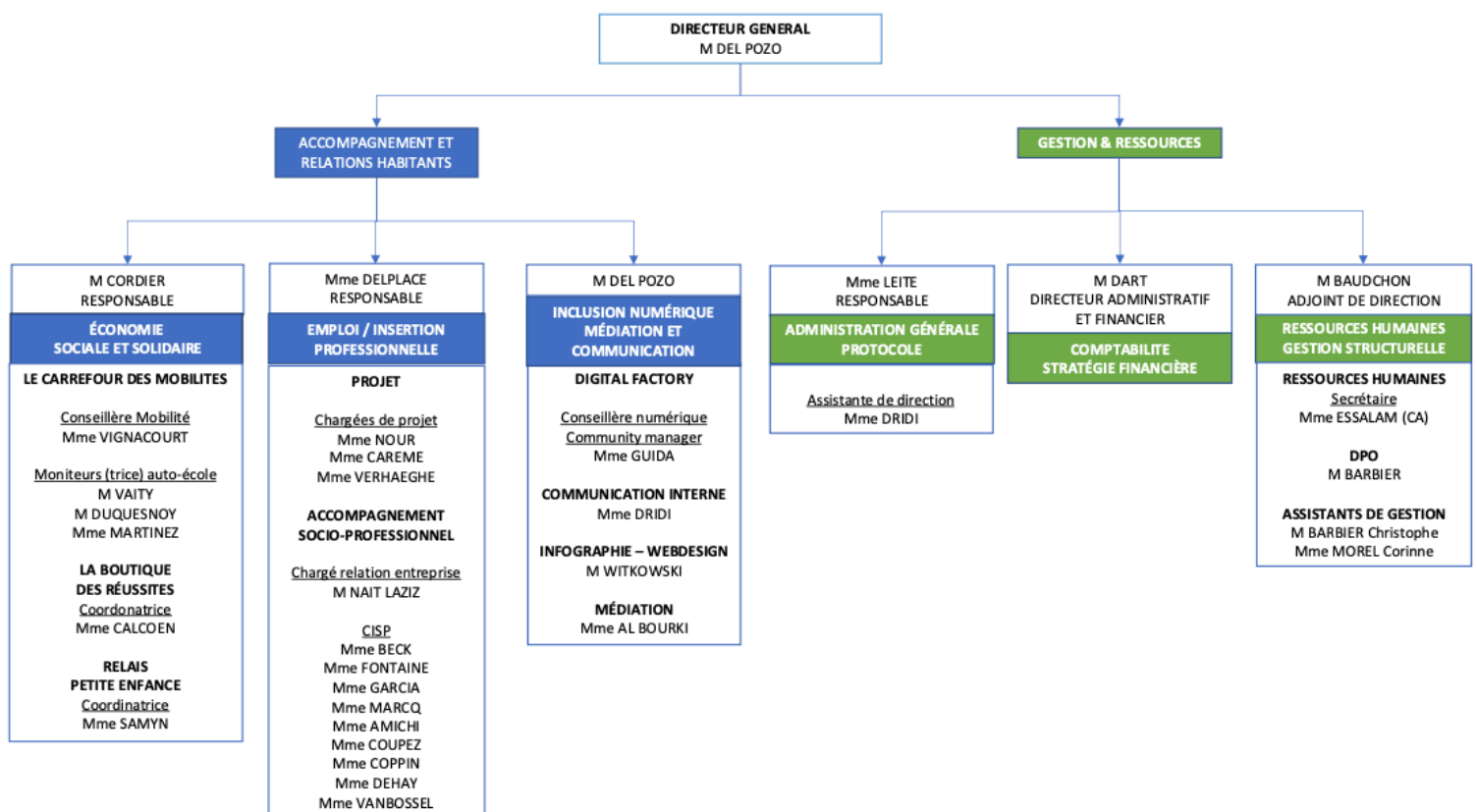


- Organisation interne et personnel

L'équipe permanente de la Maison de l'Initiative se compose d'environ 25 à 40 salariés, répartis sur plusieurs pôles. Voici les grands types de postes qu'on peut y trouver :

- Conseillers en insertion professionnelle : accompagnent individuellement les bénéficiaires vers l'emploi ou la formation.
- Formateurs : interviennent sur les actions de remise à niveau, alphabétisation, numérique, etc.
- Chargés de mission entrepreneuriat : aident à monter des projets, à rédiger des business plans, etc.
- animateurs de la plateforme mobilité : aident à lever les freins à la mobilité (absence de permis, transport, etc.).
- Coordinateurs de projet : assurent la gestion administrative et financière de certains dispositifs.
- Chargés d'accueil et personnels administratifs : gèrent les dossiers, les agendas, l'accueil physique et téléphonique.
- Personnel de direction et pilotage : assure la coordination globale et les relations institutionnelles.

La structure repose sur une hiérarchie souple, avec une forte transversalité entre les services. Le travail collaboratif est mis en avant, notamment lors des réunions d'équipes régulières. Ci-dessous l'organigramme de la Maison de l'initiative :



- Mode de financement

En tant qu'association, la Maison de l'Initiative fonctionne principalement grâce à des financements publics, obtenus via :

- Des subventions de l'État (notamment la DDETS, dans le cadre des politiques d'insertion) ;
- Des financements européens (ex : FSE – Fonds Social Européen) ;
- Des subventions locales : mairie de Grande-Synthe, Communauté Urbaine de Dunkerque ;
- Des appels à projets spécifiques (ex : inclusion numérique, égalité des chances, innovation sociale) ;
- Parfois, des partenariats privés ou entreprises locales qui soutiennent ponctuellement des actions.

Ces financements sont attribués à des projets bien définis. Cela oblige l'association à faire preuve d'une rigueur importante dans la gestion comptable et l'évaluation des actions.

- Enjeux actuels et contraintes

La Maison de l'Initiative évolue dans un environnement en constante évolution. Elle fait face à plusieurs défis :

- Répondre à des publics de plus en plus précaires, avec des problématiques complexes (décrochage, isolement, difficultés linguistiques...).
- Suivre les évolutions réglementaires (réformes des politiques d'insertion, exigences liées aux financements publics).
- Numériser ses pratiques, notamment pour améliorer le suivi des bénéficiaires et la coordination entre intervenants.
- Renouveler ou sécuriser les financements, dans un contexte de forte dépendance aux subventions.

Malgré ces contraintes, l'association reste dynamique, réactive et bien ancrée dans son territoire.

- Conclusion de la partie

La Maison de l'Initiative est bien plus qu'une simple structure d'accompagnement : c'est un acteur central du développement social local. Sa capacité à s'adapter, à créer du lien, et à proposer des solutions concrètes à des problématiques d'insertion en fait un environnement de stage particulièrement riche. Dans la suite de ce rapport, je présenterai plus en détail la mission qui m'a été confiée, en lien avec les outils numériques utilisés par la structure.

Description du Stage

Mon stage s'est déroulé pendant un mois à la Maison de l'Initiative, située à Grande-Synthe. Ce stage n'était pas prévu initialement dans cette structure : j'avais trouvé un autre stage, mais il a été annulé sans explication, à une semaine du début prévu. Je me suis donc retrouvé sans solution. C'est dans ce contexte que Monsieur Del Pozo, directeur de la Maison de l'Initiative, a accepté de m'accueillir. Je tiens à souligner ici sa réactivité, sa disponibilité et la confiance qu'il m'a accordée. Grâce à lui, j'ai pu vivre une expérience formatrice, malgré des circonstances imprévues.

Dès le premier jour, il m'a confié une mission claire : mettre en place le CRM (outil de gestion de la relation) de la structure. Cet outil était considéré comme essentiel pour le bon fonctionnement de l'association, mais n'avait jamais été pleinement exploité, par manque de temps. Jusqu'à présent, les différents contacts étaient dispersés dans des fichiers Excel ou d'autres formats, sans base de données centralisée. Il était donc impossible, par exemple, d'envoyer des mails groupés facilement ou d'avoir une vue d'ensemble des relations avec les partenaires. Pourtant, un outil bien structuré représenterait un vrai gain de temps et d'efficacité pour l'équipe.

Voici le cahier des charges : analyser le fonctionnement actuel du CRM, repérer ses limites, proposer une solution plus adaptée, la mettre en place, et former l'équipe à son utilisation à l'aide d'un support clair.

Cette mission m'a permis de développer mon autonomie, ma capacité d'analyse, ainsi que mon sens pratique pour créer un outil concret, adapté aux besoins d'une structure associative. Elle m'a aussi fait prendre conscience de l'importance d'un bon suivi des contacts et des porteurs de projet dans ce type de structure.



Activités réalisées

APPORTS ET ENSEIGNEMENTS

– Une mission construite étape par étape

Tout au long de mon stage, j'ai travaillé sur une mission principale : proposer un outil de gestion de contacts (un CRM) vraiment adapté aux besoins de la Maison de l'Initiative. Même si je ne connaissais pas du tout ce type d'outil au départ, j'ai réussi à avancer progressivement, en me basant sur des recherches, des échanges avec l'équipe, des tests et des comparaisons. Mon travail s'est donc organisé autour de plusieurs grandes étapes : comprendre le besoin, chercher et tester des solutions, faire une proposition, mettre en place le projet et former les équipes à l'utilisation de ce nouvel outil.



lien de la vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=AJe9ImjXCiU>

– Comprendre le fonctionnement et les attentes de l'équipe

La première chose que j'ai faite, c'est d'observer comment fonctionnait la Maison de l'Initiative au quotidien. J'ai rencontré chaque membre de l'équipe, découvert leurs missions et leurs façons de travailler. On m'a aussi montré les outils actuels, principalement des fichiers Excel, parfois partagés mais souvent personnels, ce qui rendait les informations difficiles à retrouver ou à exploiter collectivement.

Très vite, j'ai compris que le problème n'était pas un manque de données, mais plutôt un manque d'organisation commune. Chacun avait ses contacts, ses méthodes, et il n'y avait pas de base centralisée ou de suivi global. J'ai donc pris le temps de poser des questions, notamment au directeur, pour bien cerner les attentes : un outil simple, collaboratif, qui permette de retrouver facilement un contact, de suivre les échanges, et éventuellement d'envoyer des mails groupés.

2	DK	Mr HERREZ David	DIRECTEUR	Alfred Victor SCHELCHER	BAT 3 ZI Du Repdyck	59760	GRANDE-SYNTHE	07 87 12 12 21	therbez@dk.fr
3	ECCO	Mme DEHEUNYCK Valérie	DIRECTRICE	2 Route de Bergues		59210	COUDEKERQUE-BRANCHE	03 28 51 96 80	valerie.deheunynck@ecco.fr
4	EQUAT	Mme ROCHER Elodie	COMMERCIALE/RECRUTEMENT	7 rue de la Paix		59760	GRANDE-SYNTHE	03 28 55 45 26	agence.dunkerque@groupedequat.fr
5	IE	M. HENAUET Mathieu	COLLABORATEUR	33 Rue Du Ponceau	LA TURBINE	59140	DUNKERQUE	09 49 32 81 10 (Whatsapp)	mhenauet@ie.org
6	JA	Mme JOLY Christelle	RESPONSABLE ACCOMPAGNEMENT	407 Avenue de la Gironde		59640	DUNKERQUE	09 72 72 39 36	christelle.joly@ja.fr
7	JERT PLASTIQUE	Mr FONTAINE Jérôme	RESPONSABLE SITE	2 Rue Louis Blangui		59760	GRANDE-SYNTHE	03 28 25 15 26	contact@jertplastiques.com
8	JARCE EMPLOI	Mme ALEXANDRE Valérie	RESPONSABLE RH	124 rue du Magasin Général du Quai de Leith		59640	DUNKERQUE	03 59 21 30 40	gedunkerque@jarce-emploi.org
9	JANZ	Mr DUNIERE Alain	RESPONSABLE	3 rue de la Paix		59760	GRANDE-SYNTHE	03 28 21 50 90	
10	JULIANES EXPRESS	Mr TETARD Christophe	PRESIDENT	79 Avenue de l'ancien village	ZI de Petite-Synthe	59760	GRANDE-SYNTHE	03 28 22 23 24	c.tetard@julianesexpress.fr
11	IVE	Mme FERRYIN Maeva	CHARGÉE DE FORMATION	RUE du Noert Gracht		59640	DUNKERQUE	03 28 61 91 99	maeva.ferryin@iver.com
12	CELOR MITTAL	Mr DEMERSSER Emmanuel	MANAGER OPERATIONNEL RECRUTEMENT	2508 Rue du Comte Jean		59760	GRANDE-SYNTHE	03 28 29 30 00	ne rep pas
13	CELOR MITTAL ATLANTIQUE ET KRAINE	Mr NIEDEZLA Eric		2031 rue du Comte Jean		59760	GRANDE-SYNTHE		
14	DY	Mr TESTA Alain	DIRECTEUR	1 BIS Place François Mitterrand		59760	GRANDE-SYNTHE	03 28 62 77 77	contact@dy.com
15	ELIER DECO	M. DEBISCHER Sébastien	DIRECTEUR	Rue de l'Abbe Grégoire		59760	GRANDE-SYNTHE	03 28 27 34 40	accueil@atclierdeco.org
16	CHAN	Mr VERSCHAVE Mathieu	DIRECTEUR ADJOINT	Avenue de l'ancien Village		59760	GRANDE-SYNTHE	03 28 58 55 02	mverschave@chan.fr
17	HOM GROUPE	Mme VANSTEENE Hélène	CHARGÉE DE PLACEMENT EMPLOI	16 rue du Château	2ème étage	59140	DUNKERQUE	03 28 60 32 35	Contact@groupes-hom.org
18	IE	Mme COQUEAU Jade	ASSISTANTE RH	60 rue de Soubise		59140	DUNKERQUE	03 28 60 30 79	rh2-dunkerque@ie.com
19	LL PACKAGING	Mr LASNON Jérôme		Route de Sox	BP 59 Zone Entreprise	59380	BIERNE	03 28 22 76 73	
20	E	Mr LEPELVE Mathieu		33 Rue Du Ponceau	LA TURBINE	59140	DUNKERQUE		
21	E	Mme GARNIER Hélène	DIRECTRICE	33 Rue Du Ponceau	LA TURBINE	59140	DUNKERQUE	03 28 22 64 20	contact@eie.com
22	LJET	Mr BILLET Nicolas	DIRECTEUR	10 Route de Sox	Zone du Bierenndyck	59380	BIERNE	03 28 24 91 91	
23	J EVENEMENTIEL	Mr FARES Ibrahim	RESPONSABLE	8 Square Louise Michel		59760	GRANDE-SYNTHE	03 28 51 28 37	
24	ULANGER	Mr BERTIN Sylvain	CONSEILLER	Route de Spycker	Centre Commercial Auchan	59760	GRANDE-SYNTHE	800303011 (plateforme)	
25	ULANGERIE MARIE BLANCHER	Mr BLANCHER Bernard	DIRECTEUR	Boulevard des Flandres		59760	GRANDE-SYNTHE	03 28 58 95 44	
26	ICOMAN	Mme GENETOT Cécile	ASSISTANTE VENTES	Route Page Veld	Zac de la grande porte	59180	CAPPELLE-LA-GRANDE	03 28 24 58 58	
27	FFALO GRILL	Mme GRARD Nadège	MANAGER	Centre Commercial Auchan		59760	GRANDE-SYNTHE	03 28 64 97 71	
28	FFALO GRILL (BA)	M. QUERE Mathieu	ASSISTANT MANAGER	Route de Furnes		59210	COUDEKERQUE-BRANCHE	03 28 65 10 65	
29	ROER KING	Mr SZCZESZK Vincent	MANAGER	Route de Spycker	Centre Commercial Auchan	59760	GRANDE-SYNTHE	03 66 46 00 25	
30	UFUS PRO	Mr DESPREZ Thomas	CHARGE DE RELATION ENTREPRISES	16 rue petit Marché	Z.A.E DU CHAPEAU ROUGE	59229	TETEGHEM	06 22 00 40 93	thomas.desprez@ufuspro.fr
31	FOUNE	Mr DESCATACK Dominique	DIRECTEUR	8 rue Ledru Rollin		59210	COUDEKERQUE-BRANCHE	03 28 25 70 20	/
32	KREFOUR	Mme WAQUET Karine	DIRECTRICE	Zac des Jardins	Centre commercial St pol sur Mer	59430	SAINT-POL-SUR-MER	03 28 51 66 79	/
33	STORAMA	Mr DUPOUR Germain	CHEF D'EQUIPE	Rue de Rome		59640	DUNKERQUE	03 28 28 16 20	/
34	MOI CHOCOLATIER	Mr POIRIER Patrick	DIRECTEUR	Route de Loon Plage	Résidence 1	59630	BOURBOURG	03 28 65 96 66	/
35	ETRE DE FORMATION ASSOCIAT	Mme DEBERG Stéphanie	RESPONSABLE D'AGENCE	Rue de l'Abbe Grégoire	ZI Du Repdyck	59760	GRANDE-SYNTHE	03 28 25 94 14	stephanie.deberg@efc.fr
36	AMERE DE COMMERCE ET INDUSTRIE	Mme WYNEL Bénédicte		24 bd des Allées		63140	CALAIS CEDEX		
37	AMERE DES METIERS ET DE RETENANT	Mr ROUSSEAU Eric	DIRECTEUR HAUTS DE FRANCE	33 Rue Du Ponceau		59140	DUNKERQUE	09 72 72 72 07	/
38	ARCUTERIE DES FLANDRES	Mr VAN DAMME Philippe	DIRECTEUR	310 rue de la Garene	Zone Industrielle 310 à 360	59640	DUNKERQUE	03 28 58 72 00	service.commercial@arcuterie-flandres.fr
39	AFFAGE SERVICES INTENANCE	Mr FLAHOUE Jacques	DIRECTEUR	6 rue d'Athens		59760	GRANDE-SYNTHE	03 28 28 28 88	
40	JR BOUTIGUES TELECOM	Mme LOUCHET Karine	RESPONSABLE MAGASIN	57 rue du Président Wilson		59140	DUNKERQUE	09 86 01 02 51	
41	I MCF	Mr METAY Bernard	RESPONSABLE D'EXPLOITATION	17 rue de l'Abbe Grégoire	Parc Industriel ZAE du Repdyck	59760	GRANDE-SYNTHE	03 28 66 53 90 / 03 28 63 52 74	bernard.metay@mcf.com
42	CA-COLA	Mr DESBONNETS Eric		36 route de Bierne	Zone d'entreprise	59380	ROCK	03 28 20 09 83	
43	CCIVELLE	Mr LANOITE Claude		19 Place François Mitterrand		59760	GRANDE-SYNTHE		
44	SECURITE	Mr SAYAH Bahram	Gérant	2 rue Gérard PLESSIET		59430	DUNKERQUE	07 61 01 50 91	
45	PROPRE & DE PROPRE					59140	DUNKERQUE	03 28 60 32 35	Contact@groupes-ashom.org
46	RES HOTEL GRILLARDIN	Mr BEYAERT Eric	DIRECTEUR GENERAL	8 rue du 8 mai 1945		59760	GRANDE-SYNTHE	03 28 21 58 58	contact@res-hotel.fr
47	FOOT RESTAURATION	Mr LECOMPE Guillaume	DIRECTEUR GENERAL	120 Allée Prele	ZAC DE LA VERTE	59270	HAILEUL	0321089900	info@foot-restauration.fr
48	RANET	M. GONCALVES Nicolas	RESPONSABLE	4 Avenue des soiettes		60100	CREIL	03 44 31 04 48	contact@ranet.fr

Titre : fichier excel qui regroupé leurs contacts et ce pour chaque type de contact.

– Recherche et comparaison d'outils CRM accessibles

Une fois ces besoins posés, je me suis lancée dans un vrai travail de recherche. Comme je ne connaissais pas du tout les CRM, j'ai d'abord lu pas mal d'articles en ligne pour comprendre ce que c'était, à quoi ça servait, et comment on pouvait l'utiliser dans une structure associative comme la Maison de l'Initiative.

Ensuite, j'ai testé plusieurs outils gratuits ou en version freemium : Airtable, Notion, Hubspot, Zoho, etc. À chaque fois, j'ai créé des bases de test, j'ai essayé de simuler des cas concrets (fiche contact, historique de rendez-vous, tri par catégorie, etc.) pour voir si ça pouvait vraiment répondre aux besoins de la Maison de l'initiative.

Pour résumer tout ça, j'ai rédigé un petit rapport de comparaison, avec un tableau clair présentant les avantages, inconvénients, les limites techniques, et mon avis sur chaque outil. Ce travail m'a aidé à avoir une vision plus claire et à pouvoir argumenter le choix final. Vous trouverez ce rapport sur la page suivante (**titre : Rapport de Synthèse – Choix du CRM**)

Version gratuite + Jusqu'à -25% annuel

- ✓ Version gratuite très complète
- ✓ Nombre d'utilisateurs illimités
- ✓ Interface très agréable et fonctionnelle
- ✓ Très nombreuses intégrations
- [Voir toutes les fonctionnalités](#)

9,7

[Voir l'offre >](#)
[hubspot.com](https://www.hubspot.com)

Le plus modulable

- ✓ Adapté processus de vente complexes
- ✓ Gestion des ventes poussée
- ✓ Automatisation du marketing et des ventes
- [Voir toutes les fonctionnalités](#)

9,2

[Voir l'offre >](#)
[creatio.com](https://www.creatio.com)

1. Ce que je dois faire (ce que le directeur m'a demandé) :

Concrètement, le directeur m'a demandé de rechercher et recommander le CRM (Customer Relationship Management) le plus adapté à toutes les contraintes de la maison de l'initiative (gratuit ou peu cher et que tout le monde peu utiliser sans besoin de formation trop longue car j'avais peu de temps pour répondre à cette mission).

2. Les demandes des employés

- Regrouper tous les contacts sur une plateforme unique, accessible à l'ensemble de l'équipe.
- Permettre l'importation de bases existantes (fichiers CSV/Excel).
- Envoyer des e-mails groupés ou ciblés.
- Gérer les droits d'accès : certains utilisateurs ne doivent pas avoir accès à des données confidentielles.

3. Comment j'ai fait ?

J'ai testé ou analysé les versions gratuites ou de démonstration des CRM suivants :

- Airtable
- Notion
- Hubspot
- Zoho
- Odoo CRM
- CiviCRM
- et bien d'autres...

4. Résumé comparatif

Critère	Zoho CRM	HubSpot	SuiteCRM	Odoo CRM	CiviCRM	Ohme
Import CSV/Excel	✓ Oui	✓ Oui	✓ Oui	✓ Oui	✓ Oui	✓ Oui
Gestion des droits d'accès	✓ Fine	✓ Bonne	✓ Technique	✓ Moyenne	◆ Moyenne	✓ Oui
Emailing intégré	✓ Oui	✓ Oui (limité)	◆ Technique	◆ Module externe	◆ Basique	✓ Ciblé associatif
Facilité d'utilisation	✓ Intuitive	✓ Très simple	✗ Complexe	◆ Moyenne	✗ Peu intuitive	✓ Bonne ergonomie
Coût	14 €/mois	✓ Gratuit	✓ Gratuit	✓ Open source	✓ Gratuit (hébergement)	◆ Payant (sur devis ONG)

5. Analyse des options

- **Zoho CRM (Plan Standard – 14 €/mois/utilisateur) :** Fait partie d'un outil ERP global (comptabilité, RH, etc.). Il peut convenir si on cherche un outil polyvalent, mais en tant que CRM pur, il manque de clarté et de personnalisation (trop cher).
- **HubSpot CRM (version gratuite) :** Très facile à prendre en main et totalement gratuit, ce CRM peut convenir à une petite structure avec des besoins simples. Mais les limites apparaissent vite : pas de gestion fine des accès, fonctionnalités d'emailing ou de segmentation très réduites sauf si on prend un abonnement.
- **SuiteCRM :** CRM open source assez complet, mais complexe à installer et utiliser. Il faut avoir des compétences techniques pour le faire fonctionner correctement. À éviter si l'équipe n'a pas de ressources informatiques.
- **Odoo CRM :** C'est une solution complète, avec une bonne gestion des contacts, des accès personnalisables et un module d'emailing intégré. L'interface est agréable, le support est réactif. En revanche, ce CRM reste pensé pour les entreprises, pas pour les associations, ce qui peut limiter son adaptation à certains besoins spécifiques.
- **CiviCRM :** C'est le seul CRM conçu spécifiquement pour les associations. Il permet de gérer les membres, les dons, les campagnes, les adhésions et les événements. L'emailing et la segmentation sont très complets. Il demande des compétences techniques pour l'installation et la configuration, mais il est gratuit, open source, et bien adapté à une structure comme la Maison de l'Initiative, surtout s'il est intégré à WordPress, déjà utilisé en interne.
- **Ohme :** CRM français dédié aux structures à impact. Plus facile à utiliser que CiviCRM, il offre un bon accompagnement. Solution « clé en main », mais son coût est sur devis. Intéressant si on cherche une solution sans contrainte technique, mais cela demande un budget.

6. Recommandation finale

Selon moi, toutes les solutions étudiées, CiviCRM est celle qui correspond le mieux à la Maison de l'Initiative.

Il a été pensé dès le départ pour les associations et couvre tous les besoins : gestion des contacts, campagnes, e-mails ciblés, droits d'accès, adhésions, etc.

Il est gratuit, personnalisable, et peut s'intégrer facilement à WordPress. En contrepartie, son installation nécessite un minimum d'accompagnement technique. Cela reste un bon investissement sur le long terme pour une structure associative.

– Présentation de la solution retenue et validation

À la fin de cette première semaine, j'ai présenté au directeur les deux outils CRM qui me semblaient les plus adaptés : Odoo CRM et CiviCRM. J'ai retenu ces deux solutions car chacune présentait des avantages spécifiques, sans qu'il soit évident de trancher entre les deux. Odoo est une plateforme payante, simple à installer et à utiliser, avec de nombreuses fonctionnalités intéressantes. CiviCRM, de son côté, est une solution gratuite, spécifiquement conçue pour les organisations à but non lucratif, mais son installation et sa prise en main sont plus complexes.

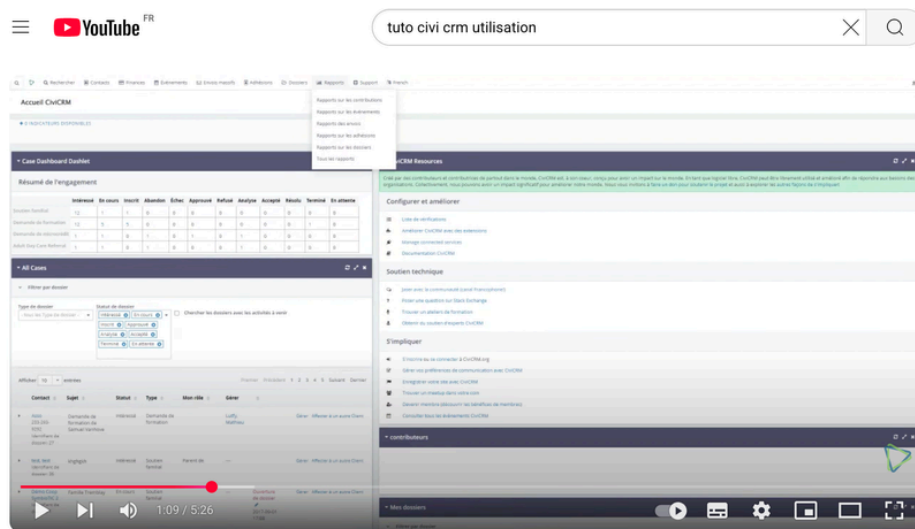
Après discussion, nous avons décidé d'opter pour CiviCRM. Le directeur a préféré privilégier un outil plus adapté aux besoins de l'organisation sur le long terme, quitte à ce qu'il soit plus difficile à mettre en place au départ. Il a souligné que, puisque j'étais stagiaire, j'avais justement le temps de faire des essais, de tester les fonctionnalités, et de voir si l'outil convenait réellement. Et si jamais ce n'était pas le cas, il serait toujours possible de réajuster en cours de route. Mais selon lui, il était tout de même nécessaire d'explorer sérieusement la piste de CiviCRM. Je me suis donc lancée dans son installation et la configuration du CRM.



– Installation, exploration et premières difficultés techniques

Après la validation du choix du CRM en fin de première semaine, cette deuxième étape de mon stage a été consacrée à la mise en place concrète de l'outil choisi, à savoir CiviCRM. Contrairement à d'autres solutions plus simples ou directement en ligne, CiviCRM demande une installation technique plus poussée, ce qui m'a obligé à m'adapter rapidement à un environnement plus complexe que prévu.

Dès le lundi, je me suis lancé dans l'installation du logiciel. Pour cela, j'ai consulté plusieurs tutoriels, guides techniques et forums spécialisés. Cette phase, que je pensais relativement rapide, m'a en réalité occupé deux journées entières. Il ne s'agissait pas simplement de télécharger un logiciel, mais bien de comprendre son environnement de fonctionnement (serveur web, base de données, intégration avec un CMS, etc.). J'ai appris à suivre des procédures techniques précises, à faire attention aux erreurs de configuration, et à ne pas paniquer quand quelque chose ne fonctionne pas du premier coup. C'était clairement une partie du stage à laquelle je ne m'attendais pas, mais qui s'est révélée très formatrice tant sur le plan technique que personnel, cela m'a permis d'apprendre de nouveaux termes et méthodes mais aussi à résister face à la nouveauté et à la difficulté.



Tour d'horizon rapide de CiviCRM en français

Titre : Tuto sur l'installation de Civi CRM

Une fois CiviCRM installé correctement, j'ai pris le temps de découvrir l'outil de l'intérieur. Plutôt que de me lancer directement dans l'intégration de vrais contacts, j'ai préféré explorer les différentes options proposées : création de fiches contact, ajout de groupes, gestion d'activités, historique des échanges, envoi d'e-mails, etc. J'ai également réalisé plusieurs tests avec des données fictives pour voir comment l'information circule à l'intérieur du logiciel. Cette phase d'expérimentation m'a permis de comprendre à quel point un outil comme celui-ci peut structurer et faciliter le travail d'une équipe, à condition de bien le maîtriser.

Titre : Capture d'écran de l'interface Civi CRM

En fin de semaine, j'ai abordé une nouvelle étape : l'importation des contacts existants dans le CRM. L'idée était de partir des fichiers Excel utilisés jusqu'ici par les salariés, afin d'intégrer automatiquement leurs données dans la nouvelle base. Sur le principe, l'outil propose une fonction d'importation. Mais dans la pratique, j'ai été confronté à plusieurs difficultés :

- Les fichiers n'étaient pas uniformes (colonnes différentes selon les personnes).
- Certains champs obligatoires dans CiviCRM manquaient dans les fichiers existants.
- Le système de "mappage" (faire correspondre une colonne Excel à un champ CiviCRM) est très exigeant.

Le logiciel m'informait donc des erreurs sur mon fichier et il me proposait de télécharger ce même fichier excel avec les erreurs relevées (ici la colonne surlignée en jaune).

Noms des colonnes	Données d'import (ligne 1)	Données d'import (ligne 2)	Faire correspondre aux champs CiviCRM
NOM DE LA STRUCTURE	3S DK	ADECCO	- ne pas importer -
CIVILITE	Mr	Mme	- ne pas importer -
NOM	HERBEZ	DEHEUNYNCK	- ne pas importer -
PRÉNOM	David	Valérie	- ne pas importer -
RUE	Allée Victor SCHELCHER	2 Route de Bergues	Rue - Domicile
RUE 2	BAT 3 ZI Du Repdyck		- ne pas importer -
CP	59760	59210	- ne pas importer -
VILLE	GRANDE-SYNTHÉ	COUDEKERQUE-BRANCHE	Ville - Domicile
TELEPHONE	07 87 12 12 21	03 28 51 96 80	- ne pas importer -
EMAIL	Dherbez@3s-DK.fr	valerie.deheunynck@adecco.fr	Courriel - Domicile

Titre : Message d'erreur lors de l'importation des fichiers Excel

	A	B	C	D	E	F	G
							Import_Errors (1)
1	Numéro de ligne	Raison	organization_name	prefix_id	last_name	first_name	street_address
2	1	Invalid value for field(s) : Destinataire	SS DK	Mr	HERBIEZ	David	Allée Victor SCHELCHER
3	2	Invalid value for field(s) : Destinataire	ADECCO	Mme	DEHUNYNYCK	Valérie	2 Route de Bergues
4	3	Invalid value for field(s) : Destinataire	ADEQUAT	Mme	ROOSES	Eloïde	7 rue de la Paix
5	4	Invalid value for field(s) : Destinataire	ADIE	M.	HENAUJIT	Mathieu	33 Rue Du Ponceau
6	5	Invalid value for field(s) : Destinataire	AFPA	Mme	JOLY	Christelle	407 Avenue de la Gironde
7	6	Invalid value for field(s) : Destinataire	ALBERT PLASTIQUE	Mr	FONTAINE	Jérôme	2 Rue Louis Blanqui
8	7	Invalid value for field(s) : Destinataire	ALLIANCE EMPLOI	Mme	ALEXANDER	Valérie	124 rue du Magasin Général du Quai de l
9	8	Invalid value for field(s) : Destinataire, Courriel	ALLIANZ	Mr	DUWEZ	Alain	3 rue de la Paix
10	9	Invalid value for field(s) : Destinataire	AMBULANCES EXPRESS	Mr	TETARD	Christophe	79 Avenue de l'ancien village
11	10	Invalid value for field(s) : Destinataire	APIVE	Mme	FERRYIN	Maeva	RUE du Noort Gracht
12	11	Invalid value for field(s) : Destinataire, Courriel	ARCELOR MITTAL	Mme	DEMERSEMAN	Emmanuelle	2508 Rue du Comte Jean
13	12	Invalid value for field(s) : Destinataire, Courriel	ARCELOR MITTAL ATLANTIQUE ET LORRAINE	Mr	NEDIEZELA	Eric	3031 rue du Comte Jean
14	13	Invalid value for field(s) : Destinataire	ASTV	Mr	TESTA	Alain	1 BIS Place François Mitterand
15	14	Invalid value for field(s) : Destinataire	ATELIER DECO	M.	DEBUSSCHER	Sébastien	Rue de l'Abbé Grégoire
16	15	Invalid value for field(s) : Destinataire	AUCHAN	Mr	VERCHAVE	Mathieu	Avenue de l'Ancien Village
17	16	Invalid value for field(s) : Destinataire	AXIOM GROUPE	Mme	WASTENE	Hélène	16 rue du Château
18	17	Invalid value for field(s) : Destinataire	AZAE	Mme	COUSIAU	Jade	60 rue de Soudaise
19	18	Invalid value for field(s) : Destinataire, Courriel	BALL PACKAGING	Mr	LASHON	Jérémie	Route de Sox
20	19	Invalid value for field(s) : Destinataire, Courriel	BGE	Mr	LEFFEBVRE	Mathieu	33 Rue Du Ponceau
21	20	Invalid value for field(s) : Destinataire	BGE	Mme	GOANVIC	Hélène	33 Rue Du Ponceau
22	21	Invalid value for field(s) : Destinataire, Courriel	BILLIET	Mr	BILLIET	Nicolas	1B Route de Sox
23	22	Invalid value for field(s) : Destinataire, Courriel	BUB EVENEMENTIEL	Mr	FARES	Brahim	8 Square Louise Michel
24	23	Invalid value for field(s) : Destinataire, Courriel	BOULANGER	Mr	BERTIN	Sylvain	Route de Spycker
25	24	Invalid value for field(s) : Destinataire, Courriel	BOULANGERIE MARIE BLACHERE	Mr	BLACHERE	Bernard	Boulevard des Flandres
26	25	Invalid value for field(s) : Destinataire, Courriel	BRICOMAN	Mme	GENETET	Cécile	Route Papa Veld
27	26	Invalid value for field(s) : Destinataire, Courriel	BUFFALO GRILL	Mme	GRARD	Nadège	Centre Commercial Auchan
28	27	Invalid value for field(s) : Destinataire, Courriel	BUFFALO GRILL (SA)	M.	QUERE	Mathieu	Route de Furnes
29	28	Invalid value for field(s) : Destinataire, Courriel	BURGER KING	Mr	SCIESZK	Vincent	Route de Spycker

Titre : Fichier à télécharger pour comprendre les erreurs

J'ai donc dû me replonger dans la documentation technique et tester différentes façons de structurer mon fichier. Même si je n'ai pas encore réussi à faire une importation parfaite, j'ai bien avancé dans la compréhension du format requis et j'ai pu identifier les points à corriger dans les fichiers sources. Cette tâche va se poursuivre sur la troisième semaine.

– Ce que ces deux premières semaines m'ont apporté

Ces deux premières semaines de stage ont été très riches en apprentissages. D'un point de vue technique, j'ai découvert tout un univers que je ne connaissais pas : les CRM, les logiques de gestion de base de données, les étapes d'installation logicielle, et les contraintes liées à l'importation d'informations structurées. J'ai aussi développé ma capacité à chercher par moi-même, à me documenter, à faire des essais et des erreurs, et à comprendre des systèmes parfois complexes.

Sur un plan plus général, j'ai également appris à m'intégrer dans une équipe, à poser les bonnes questions, à comprendre les attentes concrètes d'une structure associative, et à proposer des solutions utiles dans leur contexte. Même si je suis encore en phase de mise en place, je sens déjà que mon travail pourra avoir un vrai impact positif sur leur fonctionnement interne.

Mais cette semaine ne s'est pas limitée au travail sur le CRM. J'ai également eu l'occasion de participer à un événement local organisé en partenariat avec la Ville de Grande-Synthe : une distribution de lots à l'occasion de la fête des pères.

Même si cela sortait du cadre strict de ma mission numérique, cette activité m'a permis de travailler sur ma communication interpersonnelle, notamment dans mes échanges avec les habitants et les autres bénévoles. J'ai dû prendre la parole, répondre à des questions... Cela m'a fait gagner en aisance relationnelle et en confiance en moi, dans un contexte convivial et bienveillant.

– Réorientation stratégique et changement d'outil

La troisième semaine de stage a marqué un tournant important dans le projet CRM. Malgré de nombreux tests et lectures de documentation, je n'ai pas réussi à importer les contacts de la Maison de l'Initiative dans CiviCRM. Le système d'import est trop exigeant, les fichiers Excel utilisés par les salariés trop hétérogènes, et la solution technique trop lourde à mettre en œuvre. Il aurait fallu saisir les données manuellement, contact par contact, ce qui aurait été extrêmement long.

Face à ce constat, j'ai exposé la situation au directeur, Monsieur Del Pozo. Après discussion, il a validé l'idée de revenir à une option que j'avais déjà présentée durant la première semaine : Odoo CRM. Cette plateforme, plus simple et beaucoup plus intuitive, semblait plus adaptée à une équipe associative peu formée à l'outil numérique.

Ce choix a été renforcé par une remarque très pertinente du directeur : *« Parfois, il vaut mieux renoncer à un outil gratuit mais trop coûteux en temps de travail, et donc en rémunération, pour opter pour une solution payante mais simple, que l'on saura utiliser rapidement. »*

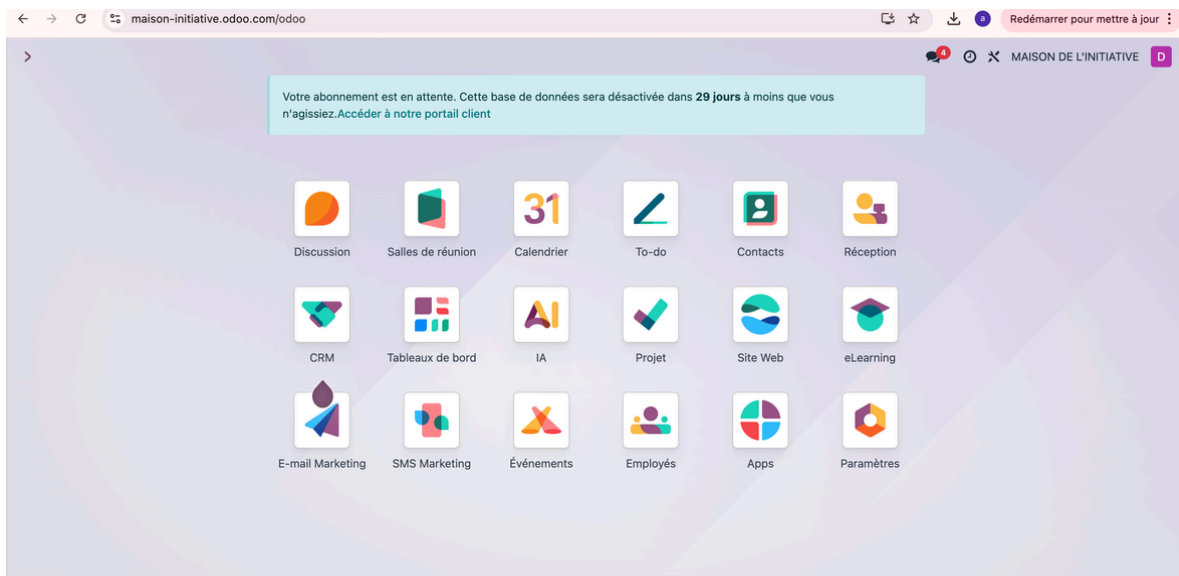
Cette réflexion illustre une réalité concrète du monde professionnel : la rentabilité ne se joue pas uniquement sur le prix d'un logiciel, mais aussi sur sa facilité d'usage, le temps qu'il fait gagner ou perdre, et sa capacité à être adopté par les équipes.

Suite à cette décision, l'abonnement a été pris et ma nouvelle mission a commencé immédiatement : me former à Odoo, comprendre son fonctionnement, et organiser l'importation des contacts. J'ai passé du temps à naviguer dans l'interface, tester les différentes options, créer quelques fiches de test pour m'assurer de bien comprendre le système. Odoo étant plus souple, l'importation semble bien plus simple à gérer.

En parallèle, j'ai aussi commencé à préparer un petit guide d'utilisation, en prenant des captures d'écran et en notant les manipulations importantes. Le but est de fournir à l'équipe un document clair et accessible pour qu'ils puissent s'approprier l'outil facilement. J'ai également échangé avec certains salariés pour comprendre quels types de recherches ou de filtres ils faisaient le plus souvent, ce qui m'a permis d'identifier quelques besoins précis à intégrer dans la future base : recherche par domaine, par statut, ou par type de projet.

Enfin, j'ai commencé à me renseigner sur la gestion des données personnelles (RGPD). Comme la base de contacts contient des informations sensibles, il est important de s'assurer que leur gestion respecte les obligations légales, comme le droit à la suppression ou la sécurisation des accès.

Voici une capture d'écran de l'interface du logiciel Odoo CRM (beaucoup plus attractive que celle de CiviCRM) :



- Découverte des fonctionnalités d'Odoo CRM

En explorant la plateforme Odoo CRM, j'ai découvert plusieurs fonctionnalités très utiles pour gérer efficacement les contacts et les relations avec les partenaires.

Tout d'abord, j'ai vu que l'outil permet de suivre les « opportunités », c'est-à-dire les projets ou collaborations en cours, étape par étape. Cela aide à savoir où en est chaque contact dans le processus, du premier échange jusqu'à la conclusion d'un projet.

J'ai aussi appris à utiliser les filtres et les vues personnalisées. Ces outils permettent de trier et d'organiser les contacts selon différents critères, comme le secteur d'activité, le statut ou le type de projet. Cela rend la recherche de contacts beaucoup plus rapide et adaptée aux besoins de l'équipe.

Une autre fonctionnalité intéressante est la possibilité de prendre des notes directement dans les fiches contacts. Cela permet de garder une trace des échanges avec chaque personne, ce qui est très utile pour ne rien oublier et partager l'information facilement avec les collègues.

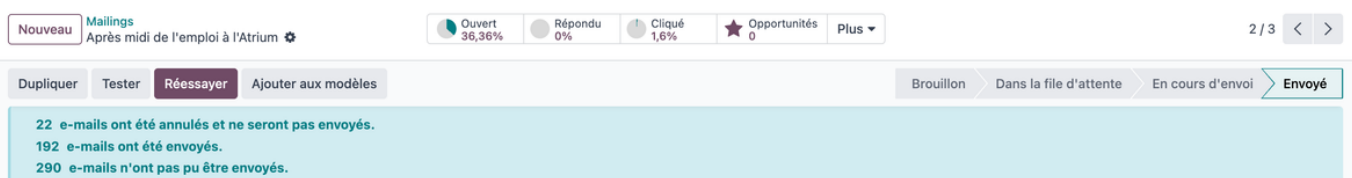
Odoo CRM offre aussi des options pour automatiser certaines tâches. Par exemple, il est possible de programmer l'envoi automatique de mails de relance ou de rappels, ce qui aide à ne pas oublier de suivre certains contacts importants et fait gagner du temps.

Enfin, j'ai découvert que la plateforme peut être enrichie avec des modules supplémentaires. Ces modules ajoutent des fonctionnalités comme la gestion des événements ou la création de campagnes de communication. Cela signifie que l'outil peut évoluer selon les besoins de l'association.

– Envoi de mon premier mail marketing et analyse des résultats

Au cours de cette semaine, j'ai envoyé mon tout premier mail marketing dans le cadre de la campagne de communication de la Maison de l'Initiative. Il s'agissait d'une invitation à participer à l'"Après-midi de l'Emploi", un événement organisé prochainement. Le mail contenait un court texte de présentation, l'affiche de l'événement ainsi qu'un lien redirigeant les destinataires vers la plateforme d'inscription.

Grâce à l'outil Odoo CRM, j'ai pu suivre et analyser les résultats de cette campagne. L'outil m'a permis d'accéder à des indicateurs clés comme le nombre de personnes ayant ouvert l'email, le taux de clics sur le lien d'inscription, ainsi que le nombre d'inscriptions effectives générées. Cette étape m'a permis de mieux comprendre l'importance du suivi statistique dans les actions de communication, et de mesurer concrètement l'impact d'un email marketing bien conçu. Voici une capture d'écran de l'interface une fois le mail délivré.



- Bilan de la semaine

Cette semaine a été un bon rappel que les choix techniques ne sont jamais neutres. Un outil peut être excellent sur le papier, mais inadapté à un environnement réel. Le passage de CiviCRM à Odoo m'a montré l'importance de l'adaptabilité et de la prise en compte des utilisateurs finaux dans la réussite d'un projet numérique.

J'ai aussi beaucoup appris à travers l'échange avec le directeur : évaluer un outil, ce n'est pas juste juger ses fonctionnalités, c'est aussi estimer le coût en temps, l'impact humain, la facilité de formation et la capacité à créer de la valeur sur le long terme.

– Transmission et finalisation

Après trois semaines consacrées à la recherche, à la comparaison puis à la mise en place d'un outil CRM adapté à la Maison de l'Initiative, cette dernière semaine avait un objectif bien particulier : laisser une trace concrète et exploitable de tout ce travail.

Autrement dit, il ne s'agissait plus seulement de comprendre et configurer le logiciel, mais de faire en sorte que l'équipe puisse s'en servir facilement, même sans assistance extérieure.

J'ai donc eu une idée afin d'enseigner l'utilisation du logiciel de façon simple et claire : créer une série de tutoriels courts et pratiques, pensés pour les utilisateurs internes de la structure, en particulier ceux qui n'ont pas de compétences informatiques poussées. Ces tutoriels avaient pour but de guider pas à pas l'équipe dans l'utilisation d'Odoo CRM, notamment pour les opérations les plus courantes.

- Création de supports personnalisés

Concrètement, j'ai commencé par identifier les tâches les plus fréquentes et importantes pour l'équipe, en me basant sur mes échanges précédents et les besoins exprimés :

- L'ajout manuel d'un nouveau contact
- L'importation d'une liste de contacts depuis Excel (fichier .csv)
- La création de groupes ou de segments de contacts
- L'envoi de mails groupés à une catégorie précise de personnes
- L'enregistrement d'un échange ou d'un suivi avec un porteur de projet

Pour chaque action, j'ai rédigé un tutoriel visuel, composé :

- d'un titre clair et orienté action,
- d'une mini-introduction expliquant à quoi sert la fonctionnalité,
- d'un pas-à-pas précis avec enregistrements d'écran accompagné d'une voix OFF,
- et parfois de petits encadrés de conseils pour éviter les erreurs fréquentes.

J'ai évité le langage technique et trop lourd. L'objectif était de rendre l'outil accessible à tous. Ce travail m'a demandé beaucoup de rigueur, car chaque capture devait être lisible, chaque étape bien testée, et chaque procédure vérifiée avant validation.

Note : Je vous enverrai en pièce jointe un tutoriel que j'ai entièrement créé moi-même, en utilisant différents outils tels que CapCut pour le montage vidéo et Murf.ai pour la voix off. Ce projet m'a permis d'acquérir de nouvelles compétences techniques et d'enrichir mes connaissances dans le domaine de la création de contenus numériques.

Tests, échanges et retours

En parallèle, j'ai pu tester mes premiers tutoriels avec deux salariées présents, en leur proposant d'essayer une action en suivant le tutoriel. Cette démarche m'a permis de repérer certains passages peu clairs ou des étapes que j'avais oubliées de détailler. J'ai ajusté mes supports en fonction de leurs retours.

Le directeur a lui aussi relu certains documents, et a salué leur clarté. Il m'a expliqué que ce genre de support représente un gain de temps considérable, notamment pour les nouvelles recrues ou les bénévoles qui passeront à la Maison de l'Initiative dans les prochains mois.

Ce travail de transmission m'a beaucoup apporté. C'est la première fois que je devais formaliser mes connaissances pour les transmettre à d'autres, en anticipant leurs blocages ou leurs incompréhensions. J'ai dû me mettre à la place de quelqu'un qui n'a jamais utilisé de CRM, et me poser la question : « Comment faire pour que ce soit fluide, simple et rassurant ? »

En fin de semaine, j'ai rassemblé l'ensemble des documents dans un dossier partagé (numérique), structuré par thématique, avec un petit sommaire. Ce dossier a été transféré au directeur et il sera prochainement partagé avec l'ensemble de l'équipe. Cela m'a permis de clôturer mon stage sur une note utile et constructive, avec le sentiment de n'avoir rien laissé en suspens.

– Une immersion concrète dans le monde de l'emploi

Au-delà de ma mission principale, j'ai également eu la chance de participer à un événement organisé par la Maison de l'Initiative et ses partenaires : une après-midi de l'emploi, rassemblant plusieurs professionnels et structures locales.

Cet événement avait pour but de favoriser la rencontre entre jeunes, chercheurs d'emploi, recruteurs et organismes de formation. Pour moi, ce fut l'occasion de distribuer quelques CV en vue d'une future alternance, mais aussi d'échanger avec des recruteurs, de poser des questions concrètes, et de mieux comprendre les attentes du monde du travail.

Cette expérience m'a offert un cadre réel de mise en pratique de la communication professionnelle, très différent d'un cadre scolaire. J'ai dû me présenter de manière claire et concise, valoriser mes compétences, et surtout, me montrer à l'aise et motivé face à des professionnels.



Voici le flyer que j'ai pu diffuser très facilement à l'ensemble des contacts de la Maison de l'Initiative, en un seul clic, grâce à l'outil que mon stage m'a amené à mettre en place. Cet outil s'est rapidement révélé être un véritable atout dans la communication de la Maison de l'Initiative. Il a permis non seulement de gagner un temps considérable dans la gestion et l'envoi des mails, mais aussi d'améliorer la qualité des campagnes de communication. En effet, il offre la possibilité de créer des emails marketing à la fois soignés, dynamiques et professionnels, ce qui renforce l'impact des messages envoyés et suscite davantage l'intérêt des destinataires. Grâce à cet outil, la Maison de l'Initiative a pu optimiser sa stratégie de diffusion tout en valorisant son image auprès de son réseau.

– Bilan de la dernière semaine

Cette dernière semaine n'était pas la plus technique, mais c'est sans doute celle où j'ai pris le plus de recul sur mon travail. Elle m'a permis de comprendre qu'un bon outil ne vaut rien si personne ne sait l'utiliser. Et qu'une mission bien menée, c'est aussi celle qui laisse quelque chose derrière elle, au-delà de la simple présence du stagiaire.

J'ai également beaucoup appris sur l'importance de l'accessibilité numérique, de la clarté dans la transmission, et plus généralement, de la pédagogie dans les environnements associatifs. Cela m'a aussi fait prendre conscience qu'il faut parfois faire des compromis (comme renoncer à un outil gratuit mais complexe), et savoir s'adapter aux moyens humains d'une structure.

Conclusion

Ce stage à la Maison de l'Initiative a été une très belle expérience, à la fois humaine et professionnelle. Même si ce n'était pas la structure prévue au départ, je suis vraiment contente d'avoir eu l'opportunité de le faire là-bas. J'ai été très bien accueillie dès le début, et ce que j'ai particulièrement apprécié, c'est que tout le monde a fait en sorte de m'aider à progresser. Que ce soit pour m'encourager à me débrouiller seule, m'expliquer les choses ou même me donner des conseils pour commencer à me créer un réseau, je me suis sentie soutenue et intégrée du début à la fin.

Ma mission principale portait sur la mise en place d'un outil CRM. Ce n'était pas un domaine que je connaissais à la base, mais j'ai appris énormément en peu de temps : faire des recherches, tester et comparer différents outils, comprendre les besoins d'une équipe, installer et configurer un logiciel, puis transmettre tout cela de manière claire à travers des tutoriels. J'ai aussi compris qu'il faut savoir s'adapter quand une solution ne fonctionne pas comme prévu. Ce projet m'a permis de développer mon autonomie, mon esprit d'analyse, et ma capacité à proposer des solutions concrètes.

Mais ce que j'ai vraiment aimé, c'est la variété des tâches. En plus du travail sur le CRM, j'ai pu participer à plusieurs actions très différentes, comme aider à la distribution de lots pour la fête des pères dans la ville, assister à l'Assemblée Générale de l'association, échanger avec des professionnels du territoire, et même participer à une après-midi de l'emploi organisée avec plusieurs partenaires. Ces expériences m'ont permis de découvrir l'envers du décor d'un événement, de voir comment se construit une action locale, et d'observer le lien entre les différents acteurs de l'insertion. Cela m'a aussi permis de ne pas rester enfermée dans une seule mission, et de toucher à plein d'aspects concrets du monde associatif.

Ce stage m'a également aidé à mieux me connaître et à prendre confiance en moi. Il a confirmé mon choix de m'orienter vers le parcours GC2F, car j'ai compris que ce que j'aime, c'est organiser, structurer, rendre les choses plus simples et efficaces. J'ai aussi vu à quel point ce qu'on apprend à l'IUT peut être utile et avoir un vrai impact dans le quotidien d'une structure.

En résumé, ce stage m'a permis de gagner en compétences, en assurance, et de me projeter plus concrètement dans le monde professionnel. Il restera pour moi une expérience marquante, pleine d'enseignements, de rencontres et de découvertes.

Choix d'orientation

Le stage effectué ainsi que les enseignements reçus en première année de BUT GEA ont joué un rôle important dans la réflexion autour du choix de spécialisation pour la suite du parcours universitaire.

Dans un premier temps, il est nécessaire de vous rappeler qu'au début de ma première année en BUT GEA, je n'avais pas encore pris de décision pour la spécialité que je choisirai en fin d'année. Je sortais de ma licence Économie et Gestion à l'ULCO Dunkerque et c'est là que j'avais découvert le domaine de la comptabilité, avant cela j'avais toujours voulu être DRH. C'est pour cela que j'avais choisi le BUT GEA, afin d'étudier ces deux domaines et de faire le bon choix pour mon avenir. En fin d'année on nous a demandé de nous positionner sur une des deux options et même si j'avais une préférence pour le parcours GC2F, le parcours RH n'était pas pour autant effacé totalement mais j'ai tout de même décidé de choisir l'option GC2F en vue de l'ensemble des cours que j'avais suivis durant toute l'année.

Ce stage m'a vraiment aidé à y voir plus clair sur ce que je voulais faire par la suite. En choisissant le parcours GC2F, j'étais encore un peu indécise sur la spécialité à choisir pour la deuxième année. J'avais une attirance pour les chiffres et l'organisation, mais sans savoir comment cela pouvait se traduire concrètement dans le monde professionnel.

En travaillant sur le CRM, j'ai compris que j'aimais analyser, structurer des données, et proposer des solutions concrètes à des problèmes réels. Même si ce n'était pas directement lié à la comptabilité ou à la finance, cette mission m'a permis de voir à quel point une bonne organisation peut avoir un impact fort sur le fonctionnement d'une structure.

C'est pourquoi j'ai choisi de rester sur mon premier choix et donc de m'orienter vers le parcours GC2F (Gestion Comptable, Fiscale et Financière). Ce choix correspond à ma personnalité : j'aime quand les choses sont claires, bien rangées, avec des méthodes précises. Et j'apprécie aussi le côté rigoureux des tâches comptables et financières.

Les cours de première année, notamment en comptabilité, finance et gestion des ressources, m'ont donné une base que j'ai envie de renforcer. Je sais que ce parcours me permettra d'acquérir des compétences solides et utiles dans beaucoup de secteurs, tout en gardant la possibilité de travailler aussi bien en entreprise qu'en cabinet comme me l'avait confié le professionnel interrogé pour le dossier PPP.

Ce stage m'a aussi permis de découvrir une autre réalité du monde professionnel, notamment dans le milieu associatif, où les moyens sont parfois limités mais où l'engagement et la polyvalence sont essentiels. Ce choix de parcours pour l'année prochaine représente donc une continuité logique avec l'année écoulée et les expériences vécues.

FIN !

Merci pour l'attention portée à mon rapport de stage.