

Claude VAN LEEUWEN

37 rue des Bantous - 97419 La Possession

claudevanleeuwen@gmail.com

02 62 45 01 31

36 ans - Permis A et B

Diplômée BEM

Anglais courant

12 ans d'expériences en Management, Organisation et Direction de projets

Expérience « Conseil et accompagnement »

Expertise en dynamiques collaboratives permettant de **stimuler et pérenniser la contribution et l'engagement** des salariés, bénévoles et bénéficiaires.

Expérience en coopération interentreprises spécifiquement au sein de **l'Economie Sociale et Solidaire**.

Malakoff Médéric (2014)

Mission d'accompagnement de 9 mois visant à concevoir et créer un espace P2P différenciant sur le site de Malakoff Médéric

Phase 1 : Cadrage / Etude et conception d'une bibliothèque collaborative d'outils

Phase 2 : Création et tests du site idees.lesitedesaidants.fr avec une agence web

Phase 3 : Conception d'une stratégie de lancement permettant l'amorçage d'une communauté de contributeurs

Les Petits Frères des Pauvres (2013)

Mission d'accompagnement de 12 mois poursuivant 2 objectifs :

1. Optimisation de la plateforme **Voisin-âge.fr** : Etude de la dynamique communautaire sur Voisin-âge.fr et des facteurs susceptibles de renforcer ou d'affecter la dynamique sociale sur les forums. Préconisations en terme d'organisation et d'outils à mettre en place afin de renforcer la pérennité de l'engagement des bénévoles. Création d'outils de références (manuels, FAQ) et d'un processus d'intégration des nouveaux bénévoles au sein de la communauté.

2. Accompagnement de la mise en place du dispositif **Entour'age** : Identification des leviers et freins d'engagement permettant une articulation efficace entre deux entités aux fonctionnements propres : les équipes d'actions territoriales des petits frères des pauvres et les bénévoles voisins. (600 voisins, 200 équipes d'action territoriales, 11000 bénévoles).

Cap Digital (2013)

Enquêtes terrain réalisées lors de l'événement Futur en Seine visant à recueillir les représentations de Cap Digital et les expériences vécues dans le cadre de l'intégration et de l'appartenance au pôle de compétitivité. Etude d'une offre de service collaborative pour le pôle de compétitivité, favorisant les échanges de savoirs et de compétences entre adhérents.

InitiavesETCité (2011)

Accompagnement de l'organisation du cluster : Formation et coaching de la chargée de mission recrutée pour l'animation du cluster. Création d'un plan d'animation / communication interne. Mise en place des outils de gestion de projets.

Accompagnement collectif et cadrage de **projets inter-entreprises** :

- Mutualisation des ressources humaines
- Achats groupés durables
- Intranet du cluster

MouvES (2011)

Etude d'un projet de mutualisation visant à développer les flux d'affaires des entrepreneurs sociaux. Animation participative d'un groupe de travail : Audit des pratiques et des besoins, étude de concept, enquête interne (questionnaires et entretiens) préconisations.

Expérience « Directrice d'association »

**AVEC NOS
PROCHES**
depuis 2011

Soutien aux aidants familiaux - effectif : 40 salariés et bénévoles - Budget : 150 000€

Cofondatrice et Directrice de l'association

- . **Projet** : Création et animation d'une ligne d'écoute, de partage d'expériences, d'information et d'orientation dédiée aux « proches aidants » et animée par d'anciens aidants bénévoles. Création de ressources pour les aidants (fiches pratiques, synthèses, outils d'aide à la décision...)
- . **Téléphonie** : Pilotage du projet de création d'une infrastructure technique innovante permettant aux écoutants de choisir leurs disponibilités et de recevoir les appels chez eux : la 1^{ère} ligne virtuelle et collaborative. (rédaction des spécifications, appel d'offres, négociation et contractualisation, suivi des développements et tests).
- . **Web** : Création du site web www.avecnosproches.com avec les prestataires technique. Mise en place d'un centre de ressources en ligne, d'un espace de témoignages, d'un espace privé pour les écoutants permettant de gérer le planning d'appel, d'échanger sur un forum, d'accéder aux fiches pratiques etc....
- . **Organisation / Management** : Mise en place du processus de recrutement / formation / supervision des bénévoles. Création des outils de formation (guide pédagogique, vidéos de formation...). Recrutement et encadrement de 2 salariés : Un chef de projet et une responsable des bénévoles.
- . **Evaluation** : Etude des données quanti / quali permettant d'évaluer l'impact social du dispositif.
- . **Recherche de fonds** : Mise en place de partenariats **Publics** (CNAV, DASES, Mairies, Conseils Départementaux), et **Privés** (Crédit Agricole Assurances, Fonds pour les Soins Palliatifs, Novartis, Macif, Klesia, Humanis...)
- . **Communication** : Lancement de la ligne Avec nos Proches (oct. 12). Création des outils de communication (vidéos plaquette, flyer, leadflet, kakamono...). Elaboration du plan de communication online / offline. Développement de partenariats image favorisant l'échange de visibilité. Gestion des Relations Presse.

Interventions auprès du grand public et des professionnels : Rencontres scientifiques de la CNSA, Table ronde Crédi Agricole Assurance, Soirée Aidants & Aidés de la MACIF, Congrès annuel de l'UNASP, conférences CCAS...

Organisation de la **Journée Nationale des Aidants 2013 et 2014** sous le haut patronage du Ministère de la Santé. Participation à la création de l'Association organisatrice de la Journée Nationale des Aidants (2015)

Coup de cœur du Ministère délégué aux personnes âgées et à l'Autonomie (2014), Programme Impact Santé Ashoka (2014), Chaire Entrepreneuriat Social de l'ESSEC (2014), Les Héros de Notre Temps (2013), Dreamstorming solidaire (2012), Prix citoyenneté Fondation SFR (2011).

Expérience « entrepreneuriat social »

HAPPY WEEK
depuis 2013

Jeu collaboratif encourageant l'éducation bienveillante (lancé en 2014 – fabriqué à 5000 exemplaires)

Auteur et éditeur du jeu

- . **Conception** : Etude de faisabilité, tests in situ et co-création du jeu avec un panel de bêta-testeurs.
- . **Fabrication** : Appel d'offres et sélection d'un fabricant de jeux en France. Lancement de la 1^{ère} série. Certification normes UN 71-1,2,3.
- . **Logistique** : Mise en place de la chaîne logistique avec un ESAT (gestion des commandes, expéditions...)
- . **Commercialisation B2B** : Négociation des contrats distributeurs (Oxybul Eveil & Jeux...). Mise en place de partenariats régionaux avec des agents commerciaux de terrain.
- . **Commercialisation B2C** : Création du site www.happyweek.fr et de la e-boutique (en partenariat avec une agence web)
- . **Communication** : Création des supports de communication (vidéos, flyers, plaquette...). Lancement médiatique.

Parution Presse : Monde.fr, Fémina, Psychologies Magazine, France 5 (Les maternelles), TF1 (JT 20H)...

Expériences « Direction d'équipes et de projets »

CORSAIR

2006/2011

Compagnie aérienne française, groupe TUI, Rungis - effectif : 1600 salariés - CA : 550 m€

Responsable Support Commercial, Marketing & Ventes Directes

Management des équipes et responsable des services suivants :

Marketing Opérationnel (depuis 2008)	Budget 3 m€
Site Internet (depuis 2007)	CA 55 m€ (+134%) - Transformation : +20%
Centre d'Appel B2C	CA 12m€ Coûts : - 19%
Support Commercial et Relations Clientèle	1er Prix Podium de la Relation Client 2009
Service Fret	CA 25m€ (+30%) - Certification IOSA 2008

Titulaire de la fonction Coordination de l'Assistance aux familles en cas d'Alerte Rouge

Direction de projets stratégiques et accompagnement du changement :

Réorganisation de la Direction Commerciale et création d'un service « Support » de 30 personnes.

TUI France : Gestion du Support Commercial du Tour Opérateur

Amadeus RES Desktop : Chef de projet migration du système de distribution (GDS)

2004/2006

Responsable Fret : Optimisation de la qualité et du réseau de sous-traitants opérationnels et commerciaux

AERO CARGO

2003/2004

Représentation fret aérien, groupe ECS, Roissy - effectif : 45 salariés - CA : 6m€

Responsable Marketing & Développement : Support commercial, relations compagnies et clients

SYNERDEAL

2001/2002

e-achat industriel, Paris - effectif : 40 salariés

Ingénieur de Marché : Conseil en achats et enchères inversées, chef de projet formation

Formation

2001/2003

Langues Informatique

Bordeaux Ecole de Management, Erasmus à l'université Carlo Cattaneo en Italie (enseignement en anglais)

Anglais : courant - **Italien** : lu, parlé, écrit - **Allemand** et Grec ancien : bases

Excellente maîtrise du Pack Office, utilisation PC et Mac

Centres d'Intérêt

Loisirs
Bénévolat

Natation, Yoga, Théâtre, Image (Présidente en 2000/2001 de MEDIA SUP, l'association audiovisuelle de l'ESC)

Service Civil International (1998 - Angleterre) - Guilde Européenne (2006 - Benin)