

Annnonce de recrutement : Chargé-e de mission Relation donateurs/trices – CDD 6 mois

1. Environnement, présentation de la structure et contexte du recrutement

Emmaüs, mouvement solidaire et laïc, est engagé depuis 1949 dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion. En France, le Mouvement Emmaüs comporte 287 structures (associations, scic, scop...) représentant 12 000 bénévoles, 7 000 compagnes et compagnons et plus de 8 000 salariés dont plus de la moitié sont en insertion. Unies autour d'une même cause, ces structures sont réparties en 3 types d'activités : les communautés, l'action sociale et le logement, l'économie solidaire et d'insertion.

Pour mettre en œuvre ses orientations stratégiques, le Conseil d'Administration d'Emmaüs France s'appuie sur une équipe nationale d'environ 75 salarié.e.s. Celle-ci fournit aux structures Emmaüs des services d'accompagnement leur permettant de mener à bien leurs missions, anime l'ensemble du Mouvement en France et conduit des actions nationales de plaidoyer. L'équipe est structurée autour d'expertises d'accompagnement « métier » correspondant aux 3 types d'activités et de missions transverses au service de l'ensemble des 287 groupes Emmaüs, ainsi que de pôles supports.

Contexte du recrutement : Au sein d'Emmaüs France, la **mission Mécénat et collecte de fonds** est rattachée à la Directrice Générale Déléguée et est constituée :

- d'un-e Responsable de mission Mécénat et collecte de fonds
- et d'un-e Chargé-e de mission Collecte de fonds

L'**activité collecte de fonds privés** s'est établie autour des dons, legs et libéralités. L'objectif de la mission Mécénat et collecte de fonds est d'accroître la capacité de recherches de fonds privés pour Emmaüs France et les groupes adhérents, de développer et entretenir le réseau des donateurs particuliers. Le/La chargé-e de mission Relation donateurs vient en appui de la Responsable et fait équipe avec l'autre chargée de mission Collecte de fonds.

Le poste objet du présent recrutement fait notamment suite à l'appel à générosité du public initié par Emmaüs France compte tenu de la crise sanitaire récente. La mission sert à la fois les besoins de la Fédération Emmaüs France et ceux des structures adhérentes.

2. Descriptif du poste

Le poste s'articule autour de 4 volets :

1/ La gestion de la relation au quotidien avec les donateurs

- Accueil téléphonique et mise à jour de la base de données des donateurs au quotidien
- Traitement des demandes particulières des donateurs par téléphone, courriers et courriels
- Saisie des dons ne pouvant être saisis chez le prestataire, édition des duplicatas reçu fiscal
- Participation aux décisions de procédures de gestion avec l'équipe collecte
- Suivi des prestataires intervenants sur le traitement des dons et sur la relation avec les donateurs
- Diffuser les discours et messages en tenant compte des canaux, du profil du donateur et du moment de son parcours. Assurer notamment le relais des actualités de l'association auprès du donateur.
- Assurer un reporting qualitatif et quantitatif des échanges avec les donateurs.

2/ L'appui à la transmission des informations aux donateurs et prospects

- Faire le lien avec les structures Emmaüs et les équipes terrain afin d'assurer la remontée des informations nécessaires pour alimenter la newsletter.
- Ponctuellement : faire l'interface avec l'agence prestataire

3/ La participation à la définition et l'application du plan de satisfaction et de fidélisation

- Mettre en œuvre les processus et dispositifs de réactivation aux étapes sensibles du parcours donateur et contribuer à leur optimisation.
- Mettre en œuvre les processus et dispositifs permettant d'offrir au donateur une expérience enrichissante tout au long de son parcours relationnel, et contribuer à leur optimisation
- Assurer le reporting des indicateurs de performance clés et réaliser les bilans.

4/ Prospection et élaboration des profils des donateurs

- Identification de prospects (donateurs ou légataires potentiels) en partant d'une base de données interne ou de toute autre source (presse, réseaux de relations...).
- Extraire les données pertinentes de la base de données, tant du point de vue quantitatif que qualitatif pour appuyer le chargé de collecte
- Aider à la préparation en amont des éléments de chiffrage sur le potentiel de dons, au regard des informations recueillies.

3. Diplômes, compétences et savoir-être

Diplômé-e d'une formation de niveau Master, (marketing/communication/commerce, ...), vous justifiez d'une première expérience d'au moins deux ans sur un poste similaire orienté vers le fundraising et vous avez les compétences suivantes :

- ✓ Sens du relationnel très développé
- ✓ Capacités de synthèse et qualités rédactionnelles multi-canal, connaissance en exploitation des bases de données.
- ✓ Adaptabilité et sens du marketing

Sensible au monde associatif et plus spécifiquement aux combats portés par Emmaüs, vous souhaitez contribuer à la mobilisation de nos donateurs et donatrices en vue de les fidéliser.

4. Conditions du poste

Poste en CDD de 6 mois (statut employé), basé à Montreuil avec des déplacements occasionnels dans toute la France.

Rémunération selon la grille salariale d'Emmaüs France (*non négociable*) : 32.289 € bruts sur 12 mois (soit 2.690 € bruts par mois), tickets restaurant, mutuelle et prévoyance + remboursement de 50% de l'abonnement au transport en commun francilien.

Veuillez nous faire parvenir un CV détaillé **accompagné impérativement** d'une lettre de motivation à l'adresse suivante : recrutement-emmaus@emmaus-france.org d'ici **au 27 juillet 2020** inclus à l'attention de Kemie KANGA, Responsable Ressources Humaines.

Date prévisionnelle de prise de poste : début septembre.