



Offre d'emploi

Responsable dons réguliers et relation donateurs (H/F) – CDI

CARE France

A temps plein

Contexte

Fondé en 1945, CARE est l'un des plus grands réseaux humanitaires mondiaux, apolitique et non confessionnel. Notre mission est de lutter contre l'extrême pauvreté. CARE met en place des projets d'urgence et de développement dans des domaines complémentaires les uns des autres : éducation, sécurité alimentaire, santé eau potable, développement d'activités génératrices de revenus en impliquant les communautés et en collaborant avec des partenaires locaux. CARE défend les droits des femmes et soutient leur autonomisation. En 2023, CARE France est intervenue dans 51 pays. Grâce à ses 85 salarié.e.s (dont une dizaine d'expatrié.e.s) et 72M€ de budget, CARE France apporte à ses partenaires sur le terrain : expertise technique, financements, contrôle de gestion, ressources humaines si nécessaire, ainsi que des relais en termes de plaidoyer. CARE France a la charge managériale du bureau pays de CARE International au Liban. CARE France est la première ONG française à avoir obtenu le label Egalité Professionnelle entre les Femmes et les Hommes d'AFNOR en 2019 et en 2024. Pour en savoir plus : www.carefrance.org

Descriptif de la mission

Objectif général

Au sein du département collecte de dons, rattaché.e à la Responsable du département, le ou la Responsable dons réguliers et relation donateurs a pour responsabilité de développer et mettre en œuvre la stratégie de collecte en dons réguliers et d'assurer l'encadrement de la relation donateurs.

Fonction 1 – Elaborer, piloter et mettre en œuvre le programme de collecte de dons réguliers

- Gérer le programme de face-à-face :
 - Sélection, pilotage, encadrement et suivi des prestataires
 - Formation des recruteurs
 - Suivi qualité
 - Représentation de CARE au sein de la CNFF et participation aux différents groupes de travail du secteur
- Proposer et piloter les opérations de diversifications et d'acquisition de donateurs réguliers : leads-to-call ... en lien avec la responsable de la collecte digitale
- Gérer les campagnes télé-marketing d'upgrade et de réactivation : formation des équipes télé-marketing, rédaction des contenus et supports, écoutes qualitatives
- Proposer un plan de fidélisation des donateurs réguliers, être le garant.e des supports et contenus de fidélisation des donateurs réguliers, participer aux groupes de travail interne sur le supporter journey donateurs réguliers
- Gérer les contrats, le budget et la facturation sur le périmètre des dons réguliers
- Suivre tout au long de l'année l'atteinte des objectifs de recettes et de dépenses sur le périmètre et proposer, le cas échéant, des mesures correctives pour tenir les objectifs
- Analyser les résultats et la rentabilité des opérations, mettre à jour les tableaux de bord et élaborer le reporting mensuel
- Produire des analyses et études quanti et éventuellement quali sur le périmètre
- Veille permanente des nouvelles techniques de recrutement et de fidélisation des donateurs réguliers
- Assurer la qualité de la base de données sur son périmètre et le bon fonctionnement des flux entre les différents prestataires et la base de données
- Travailler avec le réseau CARE International et le secteur en France sur la thématique des donateurs réguliers



Fonction 2 – Encadrer l'équipe sous sa responsabilité

- Recruter, former, encadrer, évaluer, accompagner l'évolution professionnelle des personnes sous sa responsabilité (3 personnes à présent).

Fonction 3 – Impulser une vision de la relation donateurs

- Garantir la qualité de la relation donateur
- Proposer des process et des évolutions pour améliorer la productivité et la rentabilité des actions tout en garantissant la qualité

Profil recherché

Formation et Expériences :

- Bac+5 Ecole de commerce, spécialisation en marketing
- 5 ans minimum d'expérience en collecte et/ou marketing idéalement en association ou en agence de fundraising ou de face à face
- Une expérience du canal face à face, et de gestion de base de données donateurs serait un plus

Compétences et qualités requises :

- Être capable de concevoir un plan d'action de collecte et de gérer des budgets
- Appétence pour le canal face à face : capacité à former, à embarquer des équipes et à les mobiliser autour de nos missions
- Maîtrise des fondamentaux du management
- Capacités analytiques
- Forte aisance avec les chiffres et solides capacités à analyser les résultats et à produire des reportings
- Bonnes qualités relationnelles et esprit d'équipe
- Capacité à travailler dans un environnement complexe incluant de nombreux prestataires et une coordination d'associations
- Grande rigueur et organisation
- Autonomie et prise d'initiative
- Bonne capacité à résoudre des problèmes
- Maîtrise des outils de base de données/CRM et des outils de reporting et de data visualisation
- Maîtrise des outils informatiques : Pack Office, CRM
- Bon niveau d'anglais

Conditions et modalités de candidature

Contrat : CDI

Statut : Cadre

Date de début : Dès que possible

Salaire : entre **47 500 €** et **52 250 €** brut annuel selon le profil et selon la grille salariale de CARE. **Avantages :** mutuelle prise en charge à 100% par CARE France ; tickets-restaurant d'une valeur faciale de 9€, dont 5€ pris en charge par CARE France ; remboursement à hauteur de 75% des abonnements au réseau de transports publics ou forfait mobilité durable ; possibilité de télétravail partiel dès la 3^{ème} semaine du contrat (forfait de 40 ou 80 jours de télétravail la première année ; 120 jours à partir d'un an d'ancienneté).

Lieu de travail : Siège de CARE France, 71 rue Archereau – 75 019 Paris (jusqu'à fin décembre 2024) et Pantin (93500) - RER E Pantin ou métro Hoche à partir de début mars 2025

Déplacements à prévoir : occasionnel

**Comment postuler ?**

Les candidat.e.s intéressé.e.s doivent envoyer leur curriculum vitae et une lettre de motivation en français à l'adresse : recrutement@carefrance.org dès que possible

Merci d'indiquer en objet du mail la référence : **DONS0125**

CARE France encourage la diversité dans ses recrutements. À compétences égales, CARE France étudie les candidatures des femmes et des hommes de manière équitable.

CARE France applique une tolérance zéro face à l'exploitation, aux abus sexuels et à la maltraitance des femmes et des enfants et mobilise tou.te.s ses employé.e.s dans la mise en œuvre de sa politique globale.