



Chargé-e de CRM Donateurs et traitement des dons H/F

Médecins Sans Frontières, association médicale humanitaire internationale créée en 1971, apporte une assistance médicale à des populations dont la vie est menacée : principalement en cas de conflits armés, mais aussi d'épidémies, de pandémies, de catastrophes naturelles ou encore d'exclusion des soins. La section française est présente dans une trentaine de pays.

Dans le cadre d'un remplacement permanent, nous recherchons un·e **Chargé-e de CRM Donateurs et traitement des dons**.

Mission

Au sein du département de la collecte de fonds privés et sous la supervision de la Responsable de Service Relation donateurs, Base de données et Statistiques, vous avez pour mission de gérer le CRM Donateurs et son écosystème. Vous contribuez ainsi aux objectifs du Service qui consistent à mettre en place et maintenir les outils permettant de garantir une relation donateurs de qualité et un traitement efficace des dons, à apporter conseil et support aux utilisateurs des différents services du département de la collecte de fonds privés.

Principales responsabilités :

Assistez et animez le réseau d'utilisateurs du CRM Donateurs de MSF en :

- Assurant la prise en charge des demandes opérationnelles récurrentes ou ponctuelles liées au traitement des dons ou aux fonctionnalités l'outil
- Documentant les bons usages, en informant les utilisateurs des nouvelles fonctionnalités et des mises à jour et en formant et les nouveaux utilisateurs
- Animant le réseau interne d'utilisateurs : assistance fonctionnelle, ajustement et suivi des règles d'usage, suivi des indicateurs de qualité et mesures correctives
- Animant la relation avec ses différents interlocuteurs : équipes du Département Collecte, les autres départements et services en interne (DSI, Finance), les prestataires donc les deux principaux Qualidata (CRM) et Intersa (Gestionnaire externe de saisie et traitement des dons)

Garantissez l'administration fonctionnelle du CRM et des outils de collecte ainsi que leur maintien en condition opérationnelle en :

- Veillant quotidiennement au fonctionnement de l'écosystème et à son amélioration continue
- Supervisant l'ensemble des flux de données et en assurant la gestion des référentiels
- Identifiant les incidents et en s'assurant de leur résolution rapide avec les prestataires concernés.
- Contrôlant la qualité des données disponibles : définition et diffusion des règles de saisie, contrôle de la qualité en lien avec le pôle Statistiques, contrôle des imports et exports de données des applications tierces

Planifiez, mettez-en œuvre et suivez les projets touchant à l'optimisation du CRM et de l'écosystème en :

- Contribuant activement à l'identification des besoins opérationnels et à leur mise en œuvre, en proposant des améliorations des fonctionnalités du CRM et des processus en place : rédaction des cahiers des charges en lien avec les opérationnels, suivi de la mise en œuvre avec les prestataires, réalisation des recettages, suivi des mises en production et de leur déploiement
- Garantissant la mise en conformité avec les nouvelles réglementations (bancaires, RGPD, fiscales) et en maintenant une veille sur les outils (au sein du mouvement MSF et en externe)

Assurez le pilotage du prestataire externe de traitement et saisie de dons en :

- Contrôlant les volumes, le rythme et la qualité de traitement et saisie des dons reçus par le prestataire
- S'assurant du bon respect des procédures et des consignes fournies liés aux sollicitations marketing

Gérez le suivi budgétaire de votre activité en :

- Proposant un budget annuel sur les frais de gestion collecte, prendre en charge les révisés
- Assurant le suivi, le contrôle, la validation des factures et la relance des fournisseurs
- Assistant votre Responsable lors de la clôture comptable

Compétences professionnelles

Formations :

- Vous avez une formation supérieure (bac+5) en Système d'information ou Marketing spécialité CRM

- Vous avez une expérience professionnelle à un poste similaire d'au moins 3 ans, la connaissance de l'environnement des dons et reçus fiscaux est un plus.
- L'analyse BI ne fait pas partie du périmètre de ce poste.

Expériences :

- Avoir une expérience en matière d'administration fonctionnelle de CRM
- Avoir une expérience réussie dans la conduite de projets
- Connaissances sur les principes du marketing

Langues : Français (C1 minimum) et anglais (B1 minimum)

Qualités requises

- Rigueur et autonomie
- Qualités d'analyse et de synthèse.
- Goût pour l'innovation technologique et la gestion de projets, le travail en équipe
- Excellent relationnel, bonne qualité d'écoute et sens du service
- Dynamisme, force de proposition et pédagogie
- Capacités d'adaptation et de la recherche de solution.
- Sensibilité au secteur de l'humanitaire

Spécificités du poste

Statut : CDI - Cadre - Temps plein. Poste basé à Paris.

Conditions salariales : 45,590K€ brut annuel sur 13 mois.

Poste à pourvoir : Au plus vite.

Notre souhait est de promouvoir l'inclusion et la diversité. Nous souhaitons également améliorer la représentation des personnes en situation de handicap au sein de nos effectifs.

Type de contrat : CDI

Salaire (€) : 45,590K€ brut annuel sur 13 mois.

Avantages

- Tickets Restaurant valeur faciale 11 € pris en charge à 60% par MSF
- Mutuelle 100%
- Frais de transport à 50%
- 22 jours de RTT par an

Date limite de dépôt des candidatures : 14/06/2023