



# Chargé de mission " fidélisation des donateurs et donatrices en cross-canal"

## CONTEXTE

Créée en 1984, AIDES est la première association de lutte contre le sida et les hépatites en France et en Europe. Elle est reconnue d'utilité publique et labellisée "don en confiance" par le Comité de la Charte. AIDES agit depuis 30 ans avec et auprès des populations les plus vulnérables au VIH/sida et aux hépatites pour réduire les nouvelles contaminations et accompagner les personnes touchées vers le soin et dans la défense de leurs droits.

AIDES intervient sur l'ensemble du territoire auprès des personnes séropositives et des populations les plus vulnérables au VIH et aux hépatites : les hommes ayant des relations sexuelles avec des hommes, les personnes détenues, les usagers-es de drogues, les personnes trans, les femmes, les personnes migrantes, les travailleurs-ses du sexe. Les actions se déroulent hors les murs et dans leurs locaux.

**AIDES recrute un-e Chargé-e de mission " fidélisation des donateurs et donatrices en cross-canal"**

## MISSION :

Le/la chargé-e de fidélisation des donateurs et des donatrices définit la stratégie de fidélisation des donateurs et donatrices particuliers-ères (majoritairement en don mensuel issu du face à face) de l'association et pilote sa mise en œuvre en lien avec les autres services. Il/elle définit les parcours personnalisés par typologie de donateur-riche en tenant compte du canal de recrutement, des attentes des donateurs-rices et des outils de communication disponibles.

Au cœur du CRM et avec une vision donor centric, il/elle met en œuvre opérationnellement ces parcours et gère les campagnes de fidélisation ainsi que la relation avec les donateurs et donatrices.

## ACTIVITES PRINCIPALES

- Elaborer les parcours adéquats générateurs de valeur en s'appuyant sur les bonnes pratiques du marché et sur des tests réguliers.
- Définir les cibles et la segmentation la base de données donateurs, en collaboration avec la personne chargée de data.
- Planifier et budgétiser les opérations de fidélisation existantes et les tests
- S'assurer de la bonne tenue des opérations de fidélisation existantes et des tests
- Assurer la production des éléments constituant chaque parcours : production ; exécution (brief de rédacteurs / concepteurs ou rédaction interne ; brief des agences de télémarketing et rédaction de scripts / suivi des imprimeurs / ...)



- Appels à dons papier et digitaux (en lien avec la personne en charge du wekmarketing)
- Journaux donateurs ; Essentiel ; tous outils de fidélisation en marketing direct
- Télémarketing
- S'assurer du bon rythme de sollicitation des différentes cibles, en lien avec les personnes en charge de cibles spécifiques (grands donateurs, testateurs, etc.) à travers un planning annuel partagé.
- Encadrer de manière fonctionnelle le poste de chargé de relations donateurs et des prestataires assurant le fulfilment et la relation donateurs : assurer le meilleur niveau de qualité possible dans les relations avec les donateurs et toutes les opérations de « saving » / rétention immédiate.
- Evaluer l'activité en s'appuyant sur les outils élaborés par la personne chargée de data.
- Assurer la veille marketing sur la fidélisation.
- Participer à toute autre action de collecte de fonds du pôle collecte en fonction des besoins.

## **PROFIL RECHERCHE**

- Marketeur-euse expérimenté(e)
- Expérience en fidélisation de donateurs et donatrices ou de fidélisation de consommateurs.
- Rigueur, respect des délais
- Capacité à la gestion de projets transversaux avec différents-es acteurs-rices internes et externes
- Bon rédactionnel
- Bonne connaissance des outils de CRM et des différents outils de fidélisation
- Autonomie

## **ADHESION AUX ASPECTS PRATIQUES :**

- Contrat : CDI temps plein (35h)
- Rémunération : selon profil et expérience
- Conditions Catégorie de rattachement : catégorie 3
- Avantages : mutuelle + prévoyance + tickets restaurants + remboursement 50% Pass Navigo
- Lieu de travail : Pantin (93)
- Date prise de poste : dès que possible