Chargé-e de mission base de données et connaissance donateurs et prospects : données, outils, segmentation et reporting

AIDES, créée en 1984 et reconnue d'utilité publique est la plus importante association de lutte contre le VIH/sida et les hépatites virales en France.
Association de santé, AIDES, grâce à ses 1500 militants-es, gère 76 lieux d'information, de prévention et d'accompagnement des personnes vivant avec le VIH et/ou une hépatite et mène de nombreuses actions du même types hors les murs.
AIDES a aussi une forte activité de plaidoyer et de mobilisation qui vise à faire évoluer les lois et règlementations en matière d'accès au soin et d'égalité des droits des populations touchées ou vulnérables au VIH et aux hépatites virales.
Le budget de l'association en 2016 représentait 42,8 M€ dont 19,8 M€ de fonds privés.

Rattachée à la responsable de la collecte grand public au sein de la direction Communication et Collecte, l'association recherche son/sa chargé-e de mission connaissance donateurs et prospects : données, outils, segmentation et reporting

Mission générale :

Nous recherchons un chargé de missions connaissance donateurs et prospects qui soit en charge des différentes outils de la collecte grand public, des liens entre ces outils et de l'exploitation des données afin de permettre à la direction de prendre de meilleures décisions pour augmenter la valeur des actions menées, accroître la place du digital et des actions cross-canal dans le pôle.

Missions spécifiques :

1) **Pilote les projets en lien avec la base de données et les outils de CRM**
   - Participe à la finalisation de la migration sur les outils CRM, base de données etc. et à l'évolution des process associés
   - Est le point de contact des prestataires pour la maintenance et l'évolution des outils
   - Fait le lien entre les prestataires et les utilisateurs internes et assure un soutien de premier niveau sur les outils de données et de connaissances clients / prospect
   - Participe aux projets en cross-canal pour assurer une fluidité entre les différents outils / prestataires en vue d'obtenir une donnée de qualité et une expérience optimisée pour le prospect ou le donateur en cours de fidélisation
   - Se charge des interfaçages / flux entre différents outils et prestataires
   - Pilote tous les projets d'évolution et d'amélioration des outils et de développements sur ces outils pour une meilleure réponse aux besoins de l'utilisateur
   - Suit les encaissements et fait le lien avec la comptabilité, y compris pour la génération de dons en prélèvement automatique et les rejets
   - Réalise de la veille concurrentielle sur les sujets digitaux / connectés et de paiement en lien avec la connaissance donateurs et prospects
   - Participe à assurer la sécurité des données (mise en place de bonnes pratiques lors de l'échange de données par exemple)

2) **Etre le point central sur le sujet des données de connaissance donateurs / prospects et de reporting**
   - Veille à la cohérence, la disponibilité, la qualité, l'intégrité et l'enrichissement des données

- Co produit les segmentations et les extractions de fichiers pour les actions marketing
- Contribue à définir les KPIs pertinents - en particulier sur les actions cross-canal
- Produit et optimise les reporting réguliers de la collecte de fonds, simples et complexes
- Participe aux réflexions d'évolution du pôle dans une vision RoIste / orientée résultats notamment pour la construction des plans opérationnels et stratégiques
- Mène les études et analyses nécessaires au bon suivi de la relation donateurs et au ciblage des campagnes de collecte
- Optimise les données en participant aux activités de qualification et d'enrichissement ainsi qu'en réfléchissant à l'intégration de données qualifiées issues des activités de l'ensemble de la direction communication et collecte de fonds.
- Garant de la cohérence de l'ensemble des flux de données au sein d'un workflow collaboratif regroupant l'ensemble des intervenants métiers : prestataires, banques, éditeurs, partenaires, etc.
- Mise en place de procédures automatisées avec les fournisseurs de données permettant traçabilité et intégrité des opérations

Profil recherché :

- **Formation et expérience :**
    - Formation supérieure et première expérience réussie dans un contexte de pilotage d'activité par performances marketing
    - Maîtrise d'Excel avancé Visual Basic ou C# et macros;
    - Maîtrise des principes et techniques de gestion et d'optimisation de base de données, de CRM, d'outils d'email automation ;
    - Première expérience dans l'univers de la donnée et de la connaissance donateurs / clients, idéalement en agence ou dans une grosse ONG ou entreprise de l'ESS
- **Compétences et capacités :**
    - Réelle capacité d'analyse des données ;
    - Appétence pour les outils de type CRM et les applications aux dons des innovations technologies (paiement sans contact, don par SMS, etc)
    - Aisance et curiosité vis-à-vis des problématiques techniques (formats de fichier, échange de données, etc)
    - Une sensibilité aux métiers et enjeux marketing / fundraising serait un plus
    - Adhésion aux combats et aux valeurs de AIDES

Relations fonctionnelles :

- Travaille en collaboration étroite avec les volontaires et/ou salarié-e-s investi-e-s dans les thématiques en rapport avec ses missions.
- Informe et échange avec les administrateurs-rices référentes sur l'activité.

Conditions d'exercice :

- Contrat : CDI temps plein 35h
- Rémunération selon la grille de l'accord d'entreprise de AIDES (chargé de mission) et le niveau d'expérience
- Avantages : mutuelle + prévoyance + tickets restaurants + remboursement 50% Pass Navigo

- Lieu de travail : Pantin (93)
- Date prise de poste : 1er septembre
- Clôture des candidatures : mardi 12 juin à 18h

Lettre de motivation et CV à envoyer à Aurélie Millon amillon@aides.org, responsable de la collecte de fonds grand public avec en objet la référence CMCDP

Les candidatures des personnes touchées par le VIH et/ou une hépatite virale sont les bienvenues