Offre d'emploi	***Chargé-e de mission « Fidélisation »***
Titre en interne	***Chargé-e de mission***
Présentation de la structure	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. Objet social : lutte contre l'épidémie de VIH Sida et les hépatites virales, actions de sensibilisation, de prévention, de soutien et d'accompagnement envers les populations cibles (homosexuels masculins, transgenres, usagers-es de produits psycho-actifs, migrants-es, détenus-es, travailleurs-ses du sexe) en France métropolitaine et dans les départements d'outre-mer grâce à ses 2 000 militants-es sur 76 lieux de mobilisation. 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. AIDES a construit des savoirs et des savoirs faire comme facilitateur de la mobilisation et de la participation des groupes les plus exposés à la construction d'action de promotion de leur santé.

Le/La Chargé-e de mission est chargé/e d'assurer la mise en place, le développement, la continuité, l'évolution, l'évaluation des actions liées à une thématique spécifique.

Missions générales :

Dans le cadre de cette/ces thématique/s,

- Assure la mise en place, le développement et le suivi du réseau de partenaires
- Anime l'équipe d'intervenants de AIDES (volontaires et/ou salariés).
- Supervise la préparation, le déroulement et la réalisation des activités liées à sa/ses thématique/s
- Chargé/e de l'évaluation de sa thématique ; mise en place et renseignement des indicateurs permanents d'activité, élaboration de propositions d'évolution.
- Présente son action dans le cadre des temps de rencontre collectifs internes ou externes de l'équipe et contribue à la réflexion collective sur l'évolution générale des actions de AIDES.
- Chargé/e de la rédaction des rapports d'étape et d'activité liés à sa thématique ainsi que de l'élaboration des fiches action.
- Chargé/e du suivi budgétaire des actions notamment la préparation des budgets prévisionnels, l'élaboration et le suivi des demandes de financement.

Missions spécifiques :

Au sein de la Direction Communication et Collecte, 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 issus 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-rice en tenant compte du canal de recrutement, des attentes des donateurs-rices et des outils de communication disponibles.

Il/elle met en œuvre opérationnellement ces parcours et gère les campagnes de fidélisation ainsi que la relation avec les donateurs.

Il/elle aura en charge les missions suivantes :

- Elaborer les parcours adéquats générateurs de valeur en s'appuyant sur les bonnes pratiques du marché et sur des tests réguliers.
- Assurer, durant les phases de tests, la pérennité de l'existant.
- Planifier et budgétiser les opérations de fidélisation et les tests

- Définir les cibles et la segmentation la base de données donateurs, en collaboration avec la personne chargée de data.
- 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.

Rattachement hiérarchique :

- Elle/il est placé(e) hiérarchiquement sous la responsabilité de la Directrice de secteur
- Elle/il rend compte de son travail et son organisation au responsable de secteur

Délégation/autonomie/responsabilités :

- Autonomie dans ses missions dans le cadre des objectifs de l'action et des orientations de AIDES qui s'appliquent à ses missions.
- Dans le cadre de sa thématique, représente AIDES auprès des partenaires internes ou externes.
- Sur mandat, représente l'association auprès des partenaires institutionnels, politiques et des médias.
-

Relations fonctionnelles :

- Travaille en collaboration avec les volontaires et/ou salariés-es impliqués-es dans la thématique dont elle/il a la charge ;
- Peut être amené-e à superviser le travail de un ou plusieurs collaborateurs-trices.

Obligations professionnelles

- Devoir de réserve, de confidentialité et de respect de l'éthique de AIDES.
- Respect des textes régissant l'activité des salariés de AIDES.
- Obligation de participation à la formation initiale des volontaires et permanents de AIDES.
- Participation aux réunions de salariés de son site de rattachement.
- Participation souhaitée aux évènements de la vie associative.

Profil recherché

- Marketeur-euse expérimenté-e
- Expérience en fidélisation de donateurs et donatrices préférable : engager ; upgrader – en particulier les donateurs réguliers.
- Rigueur, respect des délais
- Capacité à gérer des 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

Conditions d'exercice :

- Lieu d'activité : Pantin (93)
- Type de contrat : CDI, temps plein (35h)
- Catégorie de rattachement : 3
- Rémunération selon la grille de l'accord d'entreprise de AIDES et l'expérience.
- Poste régi par l'accord d'entreprise et le règlement intérieur de AIDES.
- Avantages : complémentaire santé, prévoyance, tickets restaurant d'une valeur de 8.90€ et remboursement carte Navigo à 50%

- 25 jours de congés payés + 10 jours de congés exceptionnels

Les candidatures (CV et lettre de motivation) sont à envoyer à Aurélie MILLON amillon@aides.org , responsable de la collecte de fonds grand public au plus tard le 04 août 2019.

Les candidatures des personnes touchées par le VIH et/ou les Hépatites sont les bienvenues.