

* ASSOCIATION UN ENFANT PAR LA MAIN
* Poste de **Chargé(e) de la Qualité des Parrainages et de la Relation Donateurs**
* A pourvoir dès **septembre 2025** en **CDD de 6 mois**
* Basé à **Nogent sur Marne (94130) – France**

**CONTEXTE DU RECRUTEMENT**

Fondée en 1990, Un Enfant par la Main (UEPLM) est une association française à but non lucratif dont l’action consiste à accompagner les enfants vulnérables de zones rurales à accéder pleinement à leurs droits, en déployant une approche systémique, pragmatique, collaborative et durable, de développement.

L’Association intervient notamment dans les domaines de l’éducation, de la santé, de l’accès à l’eau, du développement agricole, de la nutrition et des activités génératrices de revenus.

Ses sources de financements sont composées des parrainages de 12 000 soutiens, de dons privés individuels et d’entreprise, et de fonds institutionnels. UEPLM est labellisée « Don en Confiance ».

Membre français du réseau ChildFund International (11 pays représentés), UEPLM intervient directement dans 2 pays (Haïti, Madagascar), et en partenariat dans une vingtaine de pays au total dans le monde. L’association est membre également de la CHD (Coalition Humanitaire et Développement), de la Coalition Education, et de Coordination Sud.

UEPLM opère avec un budget annuel de 6 M€ pour 16 salariés en France et 37 à l’étranger.

Site de l’association <https://www.unenfantparlamain.org/>

**CONTEXTE DE LA MISSION**

Le **Service Relation Parrains** a la mission d’accompagner chaque parrain et marraine tout au long du « cycle de vie » du parrainage. Il a la mission de réaliser le suivi administratif et relationnel de ces soutiens, d’assurer une « expérience parrainage » positive avec l’association tout au long de l’engagement, et renforcer les liens de confiance et de fidélité entre Un Enfant par la Main et les parrains / marraines. En étroite collaboration avec coordinateur(trice)s Parrainages Pays, le Service Relation Parrains a également pour mission de participer à l’amélioration de la qualité des parrainages et du suivi des bénéficiaires.

Dans cet objectif, l’association recherche **un(e) Chargé(e) de la Qualité des Parrainages et de la Relation Parrains** dont les principales missions sont détaillées ci-dessous :

**LES MISSIONS**

**Gestion administrative des parrainages**

* Accueillir les nouveaux parrains et les accompagner lors des renouvellements de parrainage, par téléphone et email, et créer du lien.
* Créer et mettre à jour les fiches donateurs, les fiches filleuls et les fiches parrainages dans notre base de données. Identifier et corriger les anomalies, créer et suivre les exports et reportings destinés à la gestion administrative des parrainages.
* Mettre en place les dossiers de parrainage (nouvelles demandes et renouvellements), envoyer les dossiers et s’assurer de la bonne réception et compréhension.
* Planifier avec les Coordinateur(trice)s Parrainages Pays et l’équipe Programme Siège les volumes de dossiers de parrainages nécessaires, anticiper les actions de recrutement de nouveaux parrainages (campagne télémarketing, streetmarketing…).
* Gérer les correspondances parrains-filleuls et filleuls-parrains : recevoir, contrôler la conformité, répertorier et transmettre aux bons destinataires par e-mail ou par courrier.
* Participer à l’envoi annuel des rapports de progrès des filleuls : récupérations des données terrains, contrôle, imports dans la base de données siège, envoi en masse aux parrains (outils de publipostage et d’emailing)
* Gérer le suivi des dons supplémentaires : assurer la bonne transmission aux équipes terrain et la communication de suivi de bon des dons aux parrains (publipostage).
* Co-animer chaque mois une réunion avec les Coordinateur(trice)s Parrainages pays pour faire le point sur l’état d’avancement de la gestion des parrainages.

**Accueil et suivi qualitatif des parrains et donateurs**

* Participer à la gestion du standard téléphonique et du traitement des réclamations des parrains en appui hebdomadaire régulier au Chargé d’accueil et de Relation Parrains ou en cas d’absence.
* Participer à la résolution des cas d’impayés ou de problèmes d’affectation des dons.
* Traiter ponctuellement le courrier entrant et sortant de l’association.
* Collaborer activement avec les Coordinateur(trice)s Parrainages Pays à la mise en place d’actions d’amélioration de la qualité des parrainages.
* Participer à la mise à jour de contenus des supports de communication (Guide parrainage, newsletters, espace parrains, …).
* Suivre et analyser pro-activement la base de données : suivi des chiffres-clés parrainages et donateurs, analyse des comportements donateurs, suivi des résultats de campagne d’acquisition et de fidélisation.
* Participer à la préparation et à l’animation des webinaires auprès des parrains et des donateurs
* Participer aux évènements de l’association (assemblée générale, évènements de collecte…)
* Être force de proposition pour améliorer les procédures du Service Relation Parrains et Donateurs.

**PROFIL RECHERCHE :**

* Vous disposez d’une formation bac + 2 ou supérieure de types Management Commercial Opérationnel (MCO), Gestion de la Relation Clients (CRM) –Négociation et digitalisation de la relation client
* Précédente expérience d’au moins 2 ans en relation clients ou relation donateurs
* Précédentes expériences professionnelles dans un contexte associatif et/ou à l’international est un réel atout.

**Compétences requises**

* Aisance du contact téléphonique
* Maîtrise impérative du pack Office (Word, **Excel**, Powerpoint), et plus précisément des fonctions publipostage (courriers et emailing) et traitement de la données (tableaux croisés dynamiques) – un test vous sera proposé
* Très bonne élocution et orthographe en français
* Niveau A2 minimum en anglais
* Maîtrise d’une base de données - Salesforce, Eudonet …
* Capacité à travailler en mode « projet » dans un contexte international

**Qualités requises**

* Sens de l’écoute & du service
* Organisation, rigueur et autonomie
* Respect des délais et fiabilité
* Esprit d’équipe
* Enthousiasme et force de proposition
* Polyvalence et capacité gérer plusieurs priorités en même temps
* Intérêt pour les enjeux de la solidarité internationale
* Capacité d’adaptation, dans un environnement international

**CONDITIONS**

###

* CDD de 6 mois, à temps plein, à pourvoir dès septembre 2025
* Rémunération : 2 000 € bruts mensuels
* Télétravail : l’association met en pratique le travail en distanciel pour tous ses collaborateurs à raison de 2 jours/ semaine, après la période d’essai.
* Transport : prise en charge de 50% de l’abonnement de transport (pour le déplacement domicile – lieu de travail)
* Ticket restaurant : valeur faciale de 9 euros dont 60% pris en charge par l’association
* Poste basé à Nogent-sur-Marne en région parisienne
* La ou le Chargé(e) de la Qualité Parrainage et de la Relation Donateurs effectuera toutes ses missions conformément aux lignes directrices de la Politique de Sauvegarde des Enfants d’Un Enfant par la Main

**POUR POSTULER**

Contact : Mme Johanne TALLEC- Responsable Service Relation Parrains ; envoyez votre lettre de motivation + CV à jtallec@unenfantparlamain.org avec l’objet « **Candidature** **Chargé(e) de la Qualité des Parrainages et de la Relation Donateurs**» eten indiquant bien la date de début de votre disponibilité.