

Médecins Sans Frontières Suisse
Recherche un/une
Responsable de la Cellule Donateurs

Mission

La cellule donateurs est l'une des 6 cellules du département communication et recherche de fonds. Sa mission est de gérer les relations avec les donateurs ainsi que la base de données (plus de 600 000 adresses). La cellule donateurs fournit un service de back-office clé aux autres cellules du département, en particulier les cellules marketing direct et grands donateurs, et priorise son activité et sa capacité aux besoins des utilisateurs de la base de données.

La responsable de la cellule donateurs supervise une personne et un stagiaire ainsi que les bénévoles de la cellule. Il/elle rapporte au Directeur de la communication et de la recherche de fonds. Il/elle supervise et fait partie du Grand Comité (management team) du département.

Responsabilités

Gestion de la base de données

- Assure la qualité et le bon fonctionnement de la base de données donateurs (BDD) de MSF, ainsi que l'utilisation rigoureuse des accès. Garantit la bonne qualité des données enregistrées dans la BDD.
- Propose et met en place les actions d'adaptation et d'amélioration de la base en fonction des besoins.
- Gère la relation avec le prestataire externe de la base de données: suivi qualité et budgétaire, etc.

Relation avec les donateurs

- Garantit la qualité des contacts donateurs (bon accueil téléphonique, exactitudes des informations fournies, rapidité des délais de réponse, suivi des mises à jours, etc) par les personnes en charge.
- Prend en charge certains appels complexes –plaintes.etc – ainsi que des réponses aux emails délicats.

Suivi des dons

- Evalue et contrôle la codification des dons arrivant sur la poste et la banque, selon leurs natures.
- S'assure de la qualité de la saisie des dons dans la base de données, en particulier les dons importants et les dons liés. Met en place les outils nécessaires à ce bon suivi (processus d'annonce de dons, tableaux, etc.) en collaboration avec la responsable de la cellule grands donateurs
- Etudie et met en œuvre avec le prestataire externe les possibilités d'outsourcing pour optimiser la saisie des dons (tous-ménages, etc.) et la réponse aux donateurs
- Travaille en collaboration avec le service comptabilité à la réconciliation/clôture des comptes mensuels.

Support aux analyses

- Soutient les responsables des cellules marketing direct et grands donateurs dans leurs analyses en leur fournissant des extractions et des sélections d'adresses spécifiques. En collaboration avec la responsable marketing direct, analyse les actions de marketing direct en utilisant l'outil d'analyse interne.

Management

- Propose le budget recettes et dépenses annuel de la cellule et assure le suivi budgétaire.
- Guide, conseille, supervise les membres de la cellule dans leur mise en œuvre du plan d'action.
- Propose et met en place des tableaux de bord et outils de partage d'information de la cellule.
- Représente la cellule donateurs en interne et externe.

Profil

- Français/anglais courant, allemand fortement souhaité, italien un plus.
- Etudes supérieures en Communication ou Marketing.
- Expérience de plusieurs années de la gestion d'une base de données donateurs/clients.
- Expérience de management ou coordination
- Rigueur et capacité d'organisation irréprochable.
- Excellentes capacités informatiques, en particulier Excel. Grande aisance avec les chiffres
- Intérêt pour l'humanitaire: Expérience ONG / MSF un atout.

Conditions

- CDI 100% Genève
- Début : Dès que possible
- Salaire mensuel brut: 8'392.00 CHF non négociable

Pour la description de poste complète : www.msf.ch

*Merci d'envoyer votre **CV et lettre de motivation en français avant le 4 novembre 2011** à laurent.sauveur@geneva.msf.org en mentionnant la référence "Donateurs"*

Fonction	Responsable de la cellule donateurs 100%		Salaire mensuel brut : 8'392.00
Departement	Communication et recherche de fonds	Lieu de Travail	Genève
<p>La cellule donateurs est l'une des 6 cellules du département communication et recherche de fonds. Sa mission est de gérer les relations avec les donateurs ainsi que la base de données (plus de 600 000 adresses). La cellule donateurs fournit un service de back-office clé aux autres cellules du département, en particulier les cellules marketing direct et grands donateurs, et priorise son activité et sa capacité aux besoins des utilisateurs de la base de données.</p> <p>Le/la responsable de la cellule donateurs veille au bon fonctionnement et à l'évolution de la base de données donateurs de Médecins Sans Frontières Suisse (plus de 600 000 adresses). Il/elle gère les relations avec les donateurs – par téléphone, email, courrier - ainsi que le plan annuel des remerciements en accord avec la stratégie définie.</p> <p>Le/la responsable de la cellule donateurs encadre, coordonne et soutient techniquement le travail quotidien de l'équipe du service donateurs, composée de personnes salariées, stagiaires et bénévoles. Il/elle s'assure le bon encaissement des dons mensuels réalisés par prélèvement automatique et débit direct et travaille avec le département finance à la clôture mensuelles des comptes. Il/elle apporte un soutien aux responsables des autres cellules dans leurs analyses en extrayant les informations demandées de la base de données.</p> <p>La responsable de la cellule donateurs rapporte au Directeur de la communication et de la recherche de fonds. Il/elle supervise et fait partie du Grand Comité (management team) du département..</p>			

Professionnel	Personnel
<p>Education:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Niveau universitaire ou autres hautes études dans les domaines du marketing ou de la communication. 	<p>Compétences techniques:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Capacité à utiliser et faire évoluer une base de données complexe ○ Excellentes capacité informatiques, en particulier Excel ○ Grande aisance avec les chiffres ○ Capacité à planifier et organiser. ○ Facilité à animer des réunions.
<p>Expérience:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Expérience de plusieurs années de la gestion d'une base de données donateurs/clients, de préférence dans un service de recherche de fonds d'une ONG. ○ Expérience d'analyses un avantage ○ Expérience de coordination et ou management ○ Compréhension et intérêt marqué pour les enjeux humanitaires 	<p>Langues:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Français & Anglais courant. Allemand un réel plus ○ Italien apprécié. <p>Qualités personnelles:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Rigueur et attention aux détails ○ Qualités d'organisation ○ Excellentes qualités relationnelles, attitude positive. ○ Personnalité pro-active, leadership. ○ Team player ○ Flexibilité, résistance au stress ○ Fréquents voyages Zurich- Genève.

Relations internes	Relations externes
<ul style="list-style-type: none"> ○ Membres du département communication.. ○ Autres départements, en particulier la Finance. ○ Homologues dans les autres sections MSF. ○ Bénévoles de MSF CH. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Donateurs de MSF Suisse ○ Fournisseurs de base de données ○ Toutes personnes ou entités nécessaires à la bonne réalisation des tâches.

Reporting to:	Position dans la structure :
Reporte hiérarchiquement au Directeur de la Communication et de la recherche de fonds.	Supervise les membres et l'activité de la cellule donateurs (1 personne + 1 stagiaire + bénévoles).

Responsabilités

A. Gestion de la base de données

- Assure la qualité et le bon fonctionnement de la base de données donateurs de MSF, ainsi que l'utilisation rigoureuse des accès. Est garante de la bonne qualité des données enregistrées dans la base de données.
- Propose et met en place les actions d'adaptation et d'amélioration de la base, notamment en fonction des besoins des utilisateurs.
- Gère la relation avec le prestataire externe de la base de données: suivi qualité et budgétaire, etc.
- Veille à la mise à jour des données (modifications et suppressions d'adresses...) et à la définition des critères de codification des donateurs et de prospects
- Assure une veille technologique sur les évolutions et les innovations pouvant bénéficier à la base de données.

B. Relation avec les donateurs

- Garantit la qualité des contacts avec les donateurs (bon accueil téléphonique, exactitudes des informations fournies, rapidité des délais de réponse, suivi des mises à jours, etc) par les personnes en charge.
- Prend en charge certains appels complexes –plaintes.etc – ainsi que des réponses aux emails les plus délicats.
- S'assure de la qualité des listes de remerciements hebdomadaires
- Construit le plan annuel de remerciement en accord avec la stratégie définie par les cellules marketing direct et grands donateurs. Supervise sa mise en œuvre par l'administratrice de la cellule donateur.

C. Suivi des dons

- Sort les dons journaliers de la banque et, si besoin, de la poste pour leur codification et saisie. S'assure que la cellule grands donateurs soit informée de l'arrivée de gros dons annoncés.
- Evalue et contrôle la codification des dons arrivant sur la poste et la banque, selon leurs natures.
- S'assure de la qualité de la saisie des dons dans la base de données, en particulier les dons importants et les dons liés. Met en place les outils nécessaires à ce bon suivi (processus d'annonce de dons, tableaux, etc.) en collaboration avec la responsable de la cellule grands donateurs
- Etudie et met en œuvre avec le prestataire externe les possibilités d'outsourcing pour optimiser la saisie des dons (tous-ménages, etc.) et la réponse aux donateurs
- Assure la bonne affectation des dons liés aux projets MSF sur la base des codes-projets fournis par le département des finances. Tient à jours la liste des codes projets dans la base de données.
- Travaille en collaboration avec le service comptabilité à la réconciliation et à la clôture des comptes mensuels.
- S'assure du bon encaissement des dons mensuels réalisés par prélèvement automatique et débit direct par l'administratrice de la cellule donateurs.
- Suit les résultats financiers hebdomadaires, mensuels et annuels.

D. Support aux analyses

- Soutient les responsables des cellules marketing direct et grands donateurs dans leurs analyses en leur fournissant des extractions et des sélections d'adresses spécifiques.
- En collaboration avec la responsable de la cellule marketing direct, analyse les actions de marketing direct en utilisant l'outil d'analyse interne.

E. Management

- Propose le budget recettes et dépenses annuel de la cellule et assure le suivi budgétaire.
- Guide, conseille, supervise les membres de la cellule dans leur mise en œuvre du plan d'action.
- Définit les besoins en ressources humaines (salariés, stagiaires, bénévoles) et en formation pour la cellule. Assure leur recrutement. Initie et anime les réunions internes de la cellule.
- Propose et met en place des tableaux de bord et outils de partage d'information de la cellule.
- Représente la cellule donateurs en interne et externe.

F. Autres

- Assure le back-up des membres de la cellule.
- Participe aux réunions et projets du département et aux réunions internationales en lien avec son activité.
- A la demande de la Direction, prend en charge tout projet spécifique.

Pour postuler, merci d'envoyer votre CV et lettre de motivation avant le 4 novembre à laurent.sauveur@geneva.msf.org en mentionnant la référence « donateurs »