

Chargé.e Marketing & relation donateurs

CDI - NANTES

Depuis plus de 15 ans, l'association Toit à Moi œuvre et innove pour aider des personnes sans-abri à construire un nouveau projet de vie en mettant en œuvre 3 actions complémentaires : loger, accompagner et tisser du lien social. Grâce à la générosité de milliers de donateurs et à l'engagement de nombreux bénévoles, nous redonnons espoir et dignité à ceux qui en ont le plus besoin.

Toit à Moi c'est une équipe et un réseau engagés (près de 30 salarié.es et 200 bénévoles), déjà présents dans plus de 15 villes.

Sous la responsabilité de la Responsable communication, le/la Chargé.e Marketing et relation donateurs a pour missions de développer la notoriété et de mettre en œuvre la stratégie de collecte de dons réguliers et de fidéliser nos donatrices et donateurs grand public en assurant une relation de qualité.

Missions

Fidéliser les donateurs et donatrices et animer la communauté de parrains/marraines

- Accueillir les nouveaux donateurs et répondre aux demandes spécifiques des donateurs existants et potentiels : envoi de documentation, rédaction de réponses personnalisées, résolution d'incidents...
- Mettre en place et piloter la newsletter donateurs
- Contribuer à la conception, planifier, coordonner et suivre l'impact des campagnes de collecte multicanaux ponctuelles et annuelles
- Préparer et suivre l'envoi des reçus fiscaux à destination des particuliers
- Être force de proposition dans l'actualisation du parcours donateur, l'optimisation des process mis en place et des discours relationnels dans une logique d'accroissement et de rétention des donateurs

Gérer les dons et adhésions en lien avec les outils informatiques et les plateformes en ligne

- Garantir la bonne qualification des informations dans l'outil CRM eu égard au profil donateur et au respect des obligations légales en matière d'informatique et libertés
- Gérer les rejets de prélèvements et les anomalies en lien avec le service comptabilité. S'assurer de leur bonne régularisation dans nos bases de données
- Assurer un reporting mensuel de la collecte auprès des particuliers et le rapprochement comptable avec le service comptabilité
- Être force de proposition dans le développement des outils informatiques et plateformes utilisées et piloter leur évolution
- Gérer la relation avec les prestataires des différentes solutions

Piloter la stratégie de collecte auprès des particuliers

- Développer la base de donateurs grand public pour répondre aux forts enjeux de développement de l'association
- Contribuer à la conception et mettre en œuvre la stratégie de collecte auprès des particuliers (gestion des campagnes annuelles et ponctuelles au national et pour le réseau TAM)
- En analyser les KPI qualitatifs et quantitatifs et ajuster les stratégies en conséquence
- Créer des contenus inspirants pour valoriser l'action de l'association
- Développer de nouvelles solutions de collecte afin de diversifier les offres de dons

Profil / Compétences

Savoir-faire

- Vous avez une première expérience professionnelle sur un poste similaire, idéalement dans le secteur associatif
- Vous connaissez les enjeux de collecte grand public
- Vous maîtrisez les principaux outils de communication (suite adobe, canva, wordpress, mailchimp...) et les codes des différents réseaux sociaux
- Vous maîtrisez les outils CRM, avez connaissance du fonctionnement des plateformes de collecte et savez jongler avec Excel
- Vous avez d'excellentes capacités d'expression écrites et orales
- Vous avez un fort intérêt pour la cause des sans-abris, éventuellement grâce à une première expérience auprès de ce public, et une véritable curiosité pour les histoires des personnes accompagnées par Toit à Moi

Savoir-être

- Dynamique et enthousiaste, vous êtes reconnu.e pour votre capacité à mobiliser à convaincre
- Avec un vrai esprit d'équipe et un goût prononcé pour la collaboration transversale, vous êtes convaincu.e que l'intelligence collective renforce l'impact de l'action
- Autonome et parfaitement organisé.e, vous avez un sens des responsabilités développé, vous prenez les décisions relevant de votre périmètre tout en rendant compte à votre hiérarchie
- À l'aise dans la relation à l'autre, vous faites preuve de diplomatie, d'écoute et de fluidité dans vos échanges, tant en interne qu'avec les partenaires externes
- Professionnel.le, vous savez piloter des prestataires, établir des indicateurs de réussite et raisonner en « mode projet »
- Doté.e d'une très bonne capacité d'adaptation, vous aimez innover et « faire le pas de côté » pour trouver les solutions

Caractéristiques du poste

- CDI temps plein / cadre au forfait jour (213 jours annuels)
- Poste basé à Nantes (Rezé – accessible en transports en commun)
- Possibilité de télétravail ponctuel
- Rémunération : A partir de 30 000€ bruts annuels selon profil

- Avantages :
 - 6^{ème} semaine de congés payés
 - Prime de mobilité douce cumulable avec la prise en charge à 50% de l'abonnement transports en commun
 - Tickets restaurant 50%
 - Délai de carence limité à 1j en cas d'arrêt de travail
- Poste à pourvoir dès que possible

CV et lettre de motivation à adresser à recrutement@toitamoi.net