



# UNHCR

United Nations High Commissioner for Refugees  
Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

## Termes de Référence

### Chargé(e) de relations donateurs, LICA 4 (UNOPS)

Private Sector Partnerships Service (PSP), UNHCR Paris, France

UNHCR, l'agence des Nations Unies pour les réfugiés, propose un contrat au sein de la division Private Sector Partnerships à Paris, France.

Au sein du HCR, la division "Private Sector Partnership" connaît une croissance rapide dans les 20 pays où elle est présente. Pays émergent en matière de collecte de fonds privés, PSP France enregistre des résultats croissants depuis son ouverture en 2013. PSP France diversifie ses canaux de collecte de fonds et étend ses activités de collecte auprès des particuliers.

Pour soutenir les programmes de collecte de dons auprès des particuliers en France, PSP recrute un.e chargé.e des relations donateurs pour gérer au quotidien la relation avec les donateurs et la communication, et pour aider l'équipe sur la partie suivi administratif.

**Titre :** PSP Fundraising Assistant - 'Chargé(e) des relations donateurs'

**Lieu de travail :** Paris, France

**Durée du contrat :** du 1er février 2021 au 31 décembre 2021

**Type de contrat :** annuel, renouvelable

**Date de parution de l'annonce :** 23 octobre 2020

**Date de clôture des candidatures :** 5 novembre 2020

### Contexte Organisationnel

La division des Partenariats avec le secteur privé (PSP) opère dans différentes régions: Europe, MENA, Amériques, Afrique et Asie, et se décentralisent davantage au niveau local.

Ce poste fera partie de l'Unité des partenariats avec le secteur privé du HCR, qui fait partie du Département des relations extérieures (DER) chargé de mobiliser des ressources pour soutenir les opérations du HCR dans le monde entier.

Le poste de chargé(e) des relations donateurs fait partie de l'équipe PSP France (PSP Europe), et sera en charge :

- du développement et du suivi des relations donateurs
- du suivi de la gestion de la base de données et des opérations de collecte digitale et multicanales (acquisition et fidélisation)
- du suivi administratif avec l'équipe PSP (budget, factures).

## Le poste

Nous sommes à la recherche d'une personne dynamique et proactive, dotée d'un fort intérêt pour la communication et le suivi de la relation donateurs, s'intégrant au sein de l'équipe.

La responsabilité première du/ de la chargé(e) des relations donateurs et sera d'apporter une excellente qualité de réponse et d'accompagnement auprès des donateurs (par téléphone, email et courrier), dans le but d'augmenter la satisfaction globale des prospects et donateurs de l'UNHCR, pour faire croître les dons et la base de données. Il/elle aura un fort intérêt pour la collecte de fonds, pour devenir un atout stable et fiable pour le développement de l'UNHCR France au sein de PSP Europe.

Le titulaire du poste sera également chargé d'assister la collecte dans la mise en place opérationnelle des différentes campagnes, le suivi de base de données, les reportings et les analyses.

Enfin cette personne sera également chargée d'assister l'équipe sur certains points de suivi administratif et budgétaire.

## Tâches et responsabilités

Sous la supervision de la responsable du service, le/la chargé(e) des relations donateurs se verra attribuer les tâches suivantes:

### **Suivi de la relation donateurs**

- Gestion quotidienne des demandes envoyées au service relations donateurs et envoi des réponses ;
- Suivi des communications de routine et plus spécifique avec les donateurs : envoi des reçus fiscaux, lettres et emails de remerciements...
- Gestion des dons « offline » (par chèque ou téléphone) et mise à jour de la base de données ;

- Gestion des communications plus spécifiques avec les donateurs dans un esprit de rétention ou réactivation ;
- Mise à jour et enrichissement du guide des réponses aux questions les plus posées (incluant les questions soulevées par les recruteurs en face à face ou du télémarketing);
- Création, mise à jour et gestion des reportings et des outils d'analyse pour maximiser la fidélité de nos donateurs ;
- Aide au développement et à la mise à jour des outils de communication dédiés à la relation donateurs.

### **Collecte digitale**

- Travailler en étroite collaboration avec l'équipe et la responsable de la collecte digitale pour construire, cibler et router l'ensemble des communications online (appels à dons, communications par email) ;
- Gestion et mise à jour des landing-pages de dons ;
- Développement des outils de reporting et d'analyse : mesure des performances des campagnes, emails, analyses de profils de donateurs, rapports hebdomadaires des résultats, etc.

### **Gestion de la base de données**

- Enregistrement et du suivi de tous les nouveaux contacts offline dans la base de données Salesforce ;
- Développement des procédures de normalisation/ nettoyage/ et d'enrichissement de données pour augmenter le taux de joignabilité des donateurs par tel, courrier, email...
- Mise à jour régulière des informations des donateurs et prospects ;
- Gestion des imports des bases de données (par exemple provenant de prestataires ou sites satellites) dans la base de données Salesforce ;
- Développement des règles et des procédures pour assurer une utilisation optimale de Salesforce ;
- Suivi des ciblage et des extractions des données pour les campagnes
- Travail avec les autres services pour s'assurer que l'UNHCR est en conformité avec les règles en vigueur relatives à la protection des données.

## Autres activités

- Appui au déploiement des campagnes de collecte offline auprès des particuliers ;
- Participation et soutien de la collaboration avec les différents prestataires extérieurs (préparation d'outils de communication, soutien à l'organisation de formations, etc.) ;
- Aide au contrôle et au reporting de toutes les opérations de collecte auprès des particuliers ;
- Assistance sur l'administratif et le suivi financier.

## Qualifications minimales et expérience professionnelle requises

### Formation et expérience minimales requises

- Niveau Baccalauréat nécessaire, un diplôme d'études supérieures en marketing, communication ou autre domaine similaire est un avantage ;
- 1 an minimum d'expérience précédente dans une fonction similaire ;
- Français et Anglais courants (écrit et oral) ;
- Expérience dans les organisations caritatives ;
- Excellente communication orale et écrite, capacités de négociation ;
- A l'aise avec l'exercice de rédaction ;
- Connaissances et expériences en webmarketing, la gestion de base de données et les outils d'analyses ;
- Grande capacité d'organisation et de communication ;
- Capacité d'analyses et force de propositions pour résoudre des problèmes ;
- Connaissance des procédures des Nations Unies (et particulièrement de l'UNHCR) serait un avantage ;
- Organisation et rigueur, avec une attention particulière aux détails ;
- Être capable de gérer plusieurs opérations simultanées et s'adapter aux priorités ;
- Être flexible et avoir l'esprit d'équipe.

## Lieu

Le/la candidat(e) retenu(e) sera basé(e) avec l'équipe PSP au bureau UNHCR de Paris (75011), France. Le télétravail à temps partiel est une possibilité envisagée.

## Pour postuler

Les candidats intéressés et correspondant au profil sont priés de transmettre, avant le 5 novembre 2020, une lettre de motivation, leur formulaire P11 Personal history form, ainsi qu'un CV à jour à l'adresse to [hqpsphr@unhcr.org](mailto:hqpsphr@unhcr.org) en précisant en objet de mail "PSP Fundraising Assistant France".

La dernière version du formulaire P11 est disponible à l'adresse [PHF Form / Supplementary Sheet](#).

Seuls les candidats sélectionnés seront contactés.

## Conditions

L'offre proposée est d'une durée d'un an calendaire (jusqu'au 31 décembre 2021), avec possibilité de renouvellement. Emploi à temps plein de 9h à 18h (1h de pause déjeuner) du lundi au vendredi (40h par semaine).

Salaire selon expérience, selon la grille United Nations General Services Salary scale.

*Le personnel du HCR est composé de nombreuses nationalités, cultures, langues et opinions diverses. Le HCR cherche à maintenir et à renforcer cette diversité pour garantir l'égalité des chances ainsi qu'un environnement de travail inclusif pour l'ensemble de ses effectifs. Les candidatures de tous les candidats qualifiés sont encouragées sans distinction de race, de couleur, de sexe, d'origine nationale, d'âge, de religion, de handicap, d'orientation sexuelle et d'identité de genre.*