

Alternance - Assistant.e relations donateurs F/H

7 mai 2025

Médecins Sans Frontières, association médicale humanitaire internationale créée en 1971, apporte une assistance médicale à des populations dont la vie est menacée : principalement en cas de conflits armés, mais aussi d'épidémies, de pandémies, de catastrophes naturelles ou encore d'exclusion des soins.

Ce poste est ouvert dans le cadre d'un remplacement.

Mission

Au sein du département Collecte de fonds privés et au sein de l'équipe relation donateurs, vous :

- Assurez le lien entre Médecins Sans Frontières et les publics, donateurs ou non-donateurs ;
- Personnalisez les relations avec ces derniers en assurant une réponse de qualité aux diverses demandes concernant l'association ;
- Gérez le traitement administratif des demandes et en garantissez le suivi.

Vous serez accompagné(e) par une équipe disponible et dynamique !

Responsabilités principales

Sous la supervision hiérarchique de la Responsable du service, de votre tutrice et avec l'équipe des chargé.e.s de relation donateurs, vous assurerez principalement les missions suivantes :

- Répondre dans les délais impartis aux demandes des donateurs et du grand public via les différents canaux de communication :
 - **Téléphone** : gestion qualitative des appels téléphoniques entrants et sortants ;
 - **E-mail et live chat** : réponse personnalisée aux demandes arrivant par e-mails et via le live chat ;
 - **Courrier** : réponse aux demandes numérisées via l'outil de ticketing ainsi qu'aux courriers non digitalisés ;
- Renseigner les interlocuteurs sur les actions de l'association et les différents modes de soutien proposés ;
- Garantir la mise à jour et la qualité des informations saisies dans le CRM ;
- Assurer la saisie de certains versements reçus en interne dans le respect des procédures ;

- Accueillir et orienter par téléphone les publics spécifiques que sont les entreprises, les testateurs ou les grands donateurs vers les interlocuteurs dédiés ;
- Assurer une veille et alerte sur les éventuels dysfonctionnements du CRM et des intégrations de données provenant d'autres prestataires (page de don en ligne, prestataire saisie des dons, prestataire télémarketing...) ;
- Venir en support des autres membres de l'équipe et du département collecte de fonds privés dans les situations d'urgence et lors de périodes de campagnes.

Profil recherché

Formations : Niveau Bac+2 minimum (avant le parcours en alternance). Alternance dans le domaine commercial/commerce, administration, marketing, communication, humanitaire.

Expériences : Sensibilité pour le secteur humanitaire et/ou expérience associative ou en ONG. Une expérience en relation donateur/client, centre d'appels est un atout indéniable.

Compétences :

- Vous disposez d'excellentes capacités pour communiquer tant à l'oral qu'à l'écrit (orthographe, grammaire, synthèse).
- Vous êtes reconnu(e) pour votre sens du relationnel, vous aimez convaincre vos interlocuteurs et êtes très à l'aise avec le téléphone.
- Vous disposez d'une grande qualité d'écoute et savez faire preuve d'empathie. Vous avez une bonne culture générale.
- Vous êtes capable d'acquérir rapidement la maîtrise des outils métiers mis à votre disposition grâce aux formations réalisées tout au long de votre parcours.
- Une bonne maîtrise des outils informatiques (Pack Office, Internet) est obligatoire.

Qualités requises :

- Vous êtes motivé(e), appréciez le travail en équipe et aimez rendre service.
- Vous êtes entreprenant(e), consciencieux(se) et rigoureux(se).
- Vous êtes dynamique, curieux(se), proactif(ve) et ouvert(e) aux autres.
- Vos facultés d'organisation et d'autonomie seront des atouts majeurs pour réussir cette alternance.

Langues : français (C2) ; anglais professionnel souhaité (B2).

Spécificités du poste

Statut : Contrat d'alternance de 12 mois avec possibilité de renouvellement à 24 mois (Apprentissage ou Professionnalisation selon profil). Poste basé à Paris 19ème. [Merci de joindre les plannings scolaires à la candidature.](#)

Conditions : Rémunération de 53% à 100% du SMIC selon le niveau d'études. Complémentaire santé prise en charge à 100% par MSF. Titres restaurants d'une valeur faciale de 12€ (prise en charge à 60% par Médecins Sans Frontières). Prise en charge à 50% de l'abonnement transport en commun.

Poste à pourvoir : Début septembre 2025

A MSF, nous valorisons la diversité et cherchons à avoir un environnement de travail inclusif et accessible. Nous encourageons toutes les personnes qui possèdent les qualifications requises à postuler, indépendamment de leur origine ethnique, nationale ou culturelle, de leur âge, de leur sexe, de leur orientation sexuelle, de leurs convictions, de leur handicap ou d'autres aspects de leur identité.

Date limite de dépôt de candidatures

27 mai 2025

MSF tient à la protection des données personnelles de ses membres, de ses salariés et des personnes souhaitant rejoindre l'association. Les données collectées lors de cette candidature seront strictement transmises, pour un traitement équitable et de qualité, aux personnes intervenant dans le processus de recrutement, quel que soit l'endroit où se trouve la structure MSF à laquelle elles appartiennent. Pour plus d'informations sur la façon dont sont traités vos données et vos droits, [veuillez consulter notre politique de confidentialité.](#)