

Responsable Activités Fidélisation F/H

1 décembre 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.

Au sein du Département Collecte de fonds privés et rattaché au Responsable de Service Marketing Direct, votre mission est de piloter l'activité de fidélisation des donateurs de Médecins Sans Frontières. Vous êtes responsable de votre périmètre, de la définition de la stratégie marketing à sa déclinaison en plan d'action. Vous êtes le manager d'une équipe de deux personnes.

Principales activités

Définition et pilotage de la stratégie de fidélisation et du plan marketing relationnel annuel :

- Participation à la définition de la stratégie de votre activité en collaboration avec le responsable du service et la Directrice Adjointe du département, à la construction du budget de l'activité et aux prévisions de collecte de votre périmètre.
- Proposition et conduite de projets prioritaires à mettre en œuvre pour servir cette stratégie (segmentation, définition des parcours donateurs, marketing automation, etc.)
- En étroite collaboration avec les autres services (Grands comptes et Street Marketing notamment), proposition d'un plan marketing relationnel multicanal (print, digital et télémarketing) par cible incluant des tests de cibles, d'offres, de messages, etc.
- Adaptation du plan d'actions en cas de collecte d'urgence.

Suivi de l'activité et management du pôle :

- Elaboration, suivi et révision du budget et des prévisions de collecte de l'activité de fidélisation.
- Pilotage, suivi régulier et présentation des reportings sur son activité
- Production du bilan annuel de l'activité et analyse en comparaison au secteur et au mouvement MSF.
- Management de deux personnes.

Mise en œuvre des campagnes de fidélisation :

En appui de votre équipe composée de deux chargé(e)s de marketing, et en collaboration avec les autres pôles et services (Digital, Grands Comptes, street marketing, Data, BDD, Relations donateurs, Innovation...), vous :

- Assurez la mise en œuvre du plan marketing relationnel de fidélisation (consolidation, fidélisation, rétention, réactivation, upgrade) sur tous les canaux (courriers, emails et TMK), en promouvant un marketing donor centric.
- Elaborez et suivez la conception et la production des campagnes : définir les objectifs, le message, le budget, coordonner/ superviser l'ensemble des prestataires (graphistes, agences, call center, imprimeurs, etc.) et des acteurs internes à MSF.
- Suivez et accompagnez les résultats des campagnes : contrôle de la réalisation des objectifs de la campagne et ajustements quand cela est nécessaire et possible.

Développer une veille régulière et contribuer au développement de la transversalité :

- Se tenir informé des pratiques menées dans les différentes ONG et dans les autres sections du mouvement MSF en termes de fidélisation, en participant activement notamment aux working groups du mouvement international de MSF.
- Partager les informations et les connaissances.
- Travailler avec les autres services du département et les autres départements dans le cadre de la gestion des projets/travaux transverses.

Profil recherché

Diplôme : Formation Ecole de Commerce spécialisation Marketing ou universitaire (Master 2).

Expérience : Une expérience d'au moins 5 ans en fundraising est indispensable.

Compétences :

- Bonnes connaissances des concepts et techniques de marketing et de communication appliquée à la levée de fonds.
- Maîtrise de la gestion de projet et des outils de reporting.
- Compétences en gestion budgétaire et financière.
- Compétences managériales d'une petite équipe.
- Compétences analytiques fortes.

Qualités :

- Sens des responsabilités, rigueur.
- Autonomie, prise d'initiative et force de proposition.
- Sens de la créativité et goût de l'innovation.
- Esprit d'équipe.
- Qualité d'écoute.
- Forte capacité d'adaptation et de réactivité.
- Sens de l'organisation, orienté résultat.
- Appétence pour l'humanitaire.

Langues : Français et anglais niveau B2 selon cadre européen (oral, écrit).

Statut et conditions

Statut : CDD de 20 mois à temps plein. Poste cadre, basé à Paris (métro Jaurès). Télétravail selon les règles en vigueur chez MSF (2 j/sem.).

Conditions : 50,42K€ brut annuel sur 13 mois. 22 jours de RTT par an. Complémentaire santé prise en charge à 100% par Médecins Sans Frontières. Titres restaurants d'une valeur faciale de 12€ (prise en charge à 60% par Médecins Sans Frontières). Prise en charge à 50% du titre de transports en commun.

En raison de contraintes administratives liées à la durée du contrat, les candidats doivent déjà disposer d'une autorisation de travail en France (citoyen de l'Union européenne) ou d'un titre de séjour leur permettant de travailler sur le sol français.

Poste à pourvoir : 02/02/2026

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

28 décembre 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.](#)