



Intitulé du Poste Rattachement	Chef du Service Planification et Suivi des Donneurs Chef de la Division Collecte
Mission et Responsabilités	<p>Le/la titulaire du poste aura pour mission de planifier stratégiquement les collectes et d'assurer la gestion individualisée de la relation avec les donateurs, en développant des outils de mobilisation, de fidélisation et de suivi, afin de garantir un flux régulier et sécurisé d'approvisionnement en dons de sang.</p> <p>Les responsabilités du Service incluent, sans y être limitées, les activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concevoir le plan annuel de planification des collectes en fonction des objectifs stratégiques définis avec la Division Collecte. • Gérer et actualiser la base de données des donateurs (CRM), assurer leur segmentation et leur suivi individualisé. • Mettre en place des mécanismes pour recueillir, analyser et améliorer en continu le retour d'expérience des donateurs. • Organiser des campagnes de mobilisation ciblée en lien avec les périodes critiques de besoins. • Développer des programmes de fidélisation adaptés : invitations personnalisées, remerciements, reconnaissance des donateurs fidèles. • Mettre en œuvre des outils de communication relationnelle (emailings, SMS, newsletters, Whatsapp). • Analyser les comportements de dons, les taux de récurrence et proposer des plans d'action correctifs. • Coordonner la relation avec les associations de donateurs de sang et les partenaires communautaires. • Assurer la conformité avec la législation sur la protection des données personnelles des donateurs. • Produire des tableaux de bord d'activité et de performance du suivi des donateurs. • Travailler étroitement avec le Service Collecte pour assurer la cohérence entre planification stratégique et exécution opérationnelle des collectes.
Compétences et Qualifications Requises	<ul style="list-style-type: none"> • Formation et Expérience : Classé au moins à l'échelle 11 ou Bac+5 avec 5 ans d'expérience. • Compétences techniques : <ul style="list-style-type: none"> ○ Maîtrise des outils CRM, plateformes de marketing automation, et outils analytiques. ○ Expertise en segmentation de base de données et analyse comportementale. ○ Connaissance de la réglementation RGPD applicable aux donateurs. ○ Compétence en pilotage de programmes de fidélisation et de mobilisation.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Capacité à construire des indicateurs de performance et des tableaux de bord. • Compétences interpersonnelles : <ul style="list-style-type: none"> ○ Sens de la relation humaine, empathie, capacité d'engagement communautaire. ○ Esprit créatif, orienté innovation relationnelle. ○ Rigueur, autonomie et forte capacité d'organisation. ○ Excellentes capacités de communication écrite et orale. ○ Capacité à collaborer étroitement avec les équipes opérationnelles tout en gardant une approche stratégique.
Conditions de travail	<p>Lieu : Rabat.</p> <p>Emploi contractuel.</p>

