

Plan International Belgique recrute : un.e Process & Donor Experience Officer

À une époque où la solidarité internationale est plus importante que jamais, nous recherchons un.e Process & Donor Experience Officer motivé.e pour renforcer notre équipe et défendre avec nous les droits des filles !

Vous faites preuve de bon sens, d'une bonne dose de curiosité et de la motivation nécessaire pour apprendre chaque jour ? Alors vous êtes peut-être la personne idéale pour rejoindre notre équipe sympathique et dévouée !

Plan International Belgique

Partout dans le monde, les filles sont exposées à davantage de risques et ont accès à moins d'opportunités que le reste de la population. Une fille sur sept n'est pas scolarisée. Une sur cinq est mariée avant ses 18 ans. Et en cas de crises et de conflits, les filles paient le prix le plus cher.

Depuis plus de 40 ans, Plan International Belgique se bat aux côtés des filles pour promouvoir leurs droits et construire un monde plus égalitaire où chaque fille est libre : libre de toute violence et toute oppression, libre d'aller à l'école et libre de faire ses propres choix.

En tant que membre d'une fédération internationale, Plan International Belgique collabore avec des partenaires locaux pour promouvoir les droits des filles et les soutenir pour qu'elles deviennent actrices du changement au sein de leurs communautés. Nous menons des programmes en Belgique et dans différents pays en Amérique latine, en Afrique et en Asie du Sud-Est, et apportons une aide humanitaire dans les situations de crise.

Envie de rejoindre Plan International Belgique et vous engager en faveur des droits des filles et d'un monde plus égalitaire ?

Vous cherchez un environnement de travail passionnant et agréable, dans un contexte à la fois belge et international ?

Pour concrétiser les grandes ambitions de Plan International Belgique, nous recherchons **un.e Process & Donor Experience Officer enthousiaste et compétent.e.**

Le poste

En tant que **Process & Donor Experience Officer**, vous ferez partie de l'équipe Fundraising. Cette équipe se concentre sur le recrutement, les services et la communication destinés aux donateur·trice·s privé·e·s.

Vous contribuez activement à l'optimisation de l'expérience des donateur·trice·s et du fonctionnement interne de notre service de collecte de fonds.

En améliorant en permanence les processus, les systèmes et les données, vous garantissez un service efficace et de qualité aux donateur·trice·s.

Vous gérez des projets d'amélioration et de changement et rassemblez à cette fin les parties prenantes internes et externes. Vous traduisez les analyses et les enseignements tirés en

solutions concrètes qui renforcent à la fois l'expérience des donateur·trice·s et l'efficacité opérationnelle.

Vos principales responsabilités

Gestion de projets transversaux

- Coordination de projets transversaux contribuant à améliorer l'expérience des donateur·trice·s (donor experience) et à rendre le fonctionnement de la collecte de fonds plus efficace (par exemple : digitalisation des processus, attestations fiscales, plan de recouvrement de paiements, optimisation de la base de données)
- Définir le cadre, le planning, les étapes clés et les résultats attendus afin d'atteindre les objectifs du projet
- Rassembler les parties prenantes internes et externes et faciliter la collaboration
- Coordonner, suivre et ajuster les projets si nécessaire
- Tester, mettre en œuvre et surveiller de nouveaux processus et de nouvelles solutions
- Rendre compte de l'avancement, des résultats et de l'impact à la direction et aux équipes concernées

Gestion des processus et des données

- Analyser les processus afin d'identifier les frictions, les risques et les possibilités d'optimisation dans une perspective globale (tous types de donateur·trice·s)
- Veiller à la qualité des données par le nettoyage, la validation et la déduplication des données
- Documenter et tenir à jour les procédures, les méthodes de travail et les recommandations
- Suivre les évolutions pertinentes en matière de réglementation, de technologie et de collecte de fonds, et les traduire en améliorations des processus

Amélioration continue et innovation

- Résoudre des problèmes complexes : mener des analyses, identifier les causes racines, définir et formuler de manière concise et claire les besoins et les exigences à l'intention des équipes techniques ou opérationnelles, afin qu'elles puissent concevoir et mettre en œuvre des solutions adaptées
- Proposer des initiatives d'amélioration fondées sur les données, les retours d'expérience des donateur·trice·s et des parties prenantes internes et externes (meilleures pratiques du secteur et innovation)
- Développer des automatisations et des méthodes de travail innovantes afin d'améliorer l'efficacité et la qualité
- Améliorer les performances opérationnelles et la qualité du service aux donateur·trice·s, en veillant à la maîtrise des coûts et à la simplification des processus
- Collaborer avec les collègues des services de Donor Relations et Donor Retention afin de renforcer encore davantage l'expérience et la satisfaction des donateur·trice·s.

Votre profil

Connaissances/expertise

Nous recherchons avant tout une personne dotée de bon sens, curieuse et motivée par l'apprentissage, davantage qu'un diplôme spécifique. Une personne qui :

- comprend rapidement, analyse avec justesse et fait preuve d'esprit critique
- est précise, structurée et soucieuse du détail
- sait gérer et synthétiser des informations complexes
- prend des initiatives et fait avancer les choses

- aime passer rapidement de la réflexion à l'action

Une formation et/ou une expérience en gestion de projet, en systèmes d'information ou en gestion de la relation client est un atout.

Une sensibilité aux questions sociales (droits des filles, égalité des genres) est requise.

Une connaissance des réglementations liées aux dons (attestations fiscales, RGPD) est un plus.

Compétences spécifiques à la fonction

- Maîtrise du néerlandais, du français et de l'anglais
- Compétences informatiques :
 - Esprit numérique
 - Très bonne maîtrise de MS Office, en particulier d'Excel
 - La connaissance de Salesforce et de Marketing Cloud, d'outils de gestion de projet ou d'outils de traitement des données est un atout
- Compétences en gestion de projet :
 - Capacité à traiter de grandes quantités d'informations complexes
 - Piloter des projets transversaux avec rigueur et souci de la qualité
 - Passion pour la résolution de problèmes et l'amélioration des processus
- Compétences analytiques :
 - Capacité à analyser les processus et à proposer des améliorations
 - Traitement des données avec précision et confidentialité
 - Expérience en matière d'audits de procédures est un atout
- Compétences organisationnelles :
 - Structuré-e, autonome et capable de coordonner plusieurs tâches en parallèle
 - Esprit de synthèse : capacité à résumer des problèmes complexes et à formuler des besoins métiers clairs
 - Excellentes compétences interpersonnelles : rôle de référence, capacité à comprendre les besoins métiers, à les traduire en solutions concrètes et à former ses collègues

Compétences générales

- Orienté-e vers les résultats et les solutions
- Esprit d'équipe et aisance dans la collaboration
- Intérêt et curiosité
- Agilité et capacité à s'adapter au changement avec une attitude positive
- Comportement conforme aux valeurs fondamentales de Plan International Belgique

Notre offre

- Un environnement de travail socialement engagé, bénéficiant d'une excellente réputation et comptant quelque 60 collaborateur·trice·s motivé·e·s.
- Une équipe expérimentée et diversifiée au sein d'une organisation conduite par une stratégie claire.
- De l'espace pour le développement personnel, dans un contexte à la fois belge et international.
- Un contrat de travail à temps plein à durée indéterminée, une rémunération compétitive dans le secteur des ONG, assortie d'avantages extralégaux (assurance groupe, assurance hospitalisation, titres-repas, remboursement à 100% du trajet domicile-lieu de travail pour l'utilisation des transports en commun et prime de vélo, budget de formation, possibilité de télétravail).

Plan International Belgique se situe au cœur de Bruxelles, à quelques minutes de marche de la gare centrale.

Intéressé.e ?

Vous pensez être fait.e pour ce job ? Envoyez votre **CV** et votre **lettre de motivation** à job@planinternational.be avec la référence « Process & Donor Experience Officer » avant le **31 juillet 2026**.

Dans le cadre de notre politique de protection et de sauvegarde de l'enfance, nous demandons à chaque employé.e de nous soumettre un extrait de casier judiciaire (modèle 2).

L'égalité des chances est très importante pour Plan International ! Nous vous sélectionnons donc sur base de vos qualités et compétences, indépendamment de votre âge, de votre origine, de votre sexe, de votre identité sexuelle, de votre religion ou d'autres critères sans rapport avec le poste.

Pour plus d'information sur notre organisations : [Plan International: égalité pour les filles et droits de l'enfant](#)