

Titre du poste

Chargé ou chargée du parcours de donation et de l'intégration des donateurs et donatrices

Impact du poste

Le département de la collecte de fonds de MSF Canada est chargé de lever des fonds privés, principalement auprès de particuliers, par le biais de campagnes de marketing direct intégrées, de dons majeurs, de legs et de dons planifiés, afin de soutenir nos opérations sur le terrain et nos activités au Canada. Ce département génère actuellement plus de 90 millions de dollars par an et s'est donné un ambitieux objectif de croissance dans le cadre du plan stratégique 2025-2028. Les membres de l'équipe de la collecte de fonds sont basés à Toronto et à Montréal, et travaillent en collaboration avec des fournisseurs à travers le Canada.

En tant que membre de l'unité de marketing de masse, le chargé ou la chargée du parcours de donation et de l'intégration des donateurs et donatrices s'occupe de superviser et d'optimiser les parcours de donation pour les dons ponctuels et mensuels de niveau intermédiaire et supérieur, en veillant à ce que tous les points d'entrée soient intégrés et alignés sur les stratégies plus larges de collecte de fonds. En collaborant avec les équipes des différents canaux et en analysant les données liées aux dons, la personne à ce poste encourage la rétention des donateurs et donatrices, ainsi que leur engagement et la croissance de leurs contributions, par le biais de campagnes stratégiques sur mesure. Pour nous, le parcours de donation englobe cinq étapes clés : **identification/sensibilisation, qualification/considération, fidélisation, sollicitation et gérance/loyauté**. Bien que ce rôle n'ait pas de responsabilités directes au niveau de la mise en œuvre, il demeure essentiel à la coordination et au travail avec les équipes des divers canaux pour assurer une vue d'ensemble cartographiée et actualisée. Le but ultime de la gestion du parcours de donation est d'améliorer la fidélité organisationnelle et d'assurer la cohérence de notre message de marque dans toutes les interactions avec les donateurs et donatrices.

Principales responsabilités

- Agir en tant que point de contact pour la coordination entre les équipes des divers canaux au sein du marketing de masse, des systèmes de collecte de fonds et des communications pour assurer une compréhension commune de la stratégie de collecte de fonds et de son exécution. Faciliter la collaboration afin de promouvoir un message unifié, la cohérence stratégique et l'utilisation efficace des informations des donateurs et donatrices au sein des équipes.
- Endosser la responsabilité pour la gestion des données de segmentation, en veillant à ce que les stratégies utilisées soient documentées avec précision et à ce que les données soient stockées à un emplacement central et appliquées de manière cohérente dans l'ensemble des canaux. Cela inclut le maintien d'une vue d'ensemble actualisée des groupes de donateurs et donatrices et la collaboration avec les équipes des divers canaux pour mettre en œuvre des stratégies fondées sur les données.
- Diriger la coordination et l'affinement en continu des parcours de donation multicanaux pour les segments clés (p. ex., donatrices et donateurs ponctuels et mensuels de niveau intermédiaire et élevé). Veiller à ce que les stratégies de parcours soient uniformes, centrées sur les donateurs et donatrices et mises en œuvre de manière cohérente par les équipes des divers canaux, en soutenant les objectifs d'engagement, de rétention et d'augmentation des dons.
- Soutenir la planification et l'exécution des campagnes de collecte de fonds intégrées en collaboration avec la responsable principale des campagnes intégrées. Assurer l'alignement entre les segments de donateurs et

donatrices, les objectifs de campagne et les stratégies de communication tout en utilisant des outils de gestion de projet (p. ex., Asana, RASCI) pour suivre les progrès et assurer la responsabilisation des équipes.

- Suivre les indicateurs clés liés à l'engagement, à la performance de la segmentation et à l'efficacité du parcours (p. ex., fréquence des dons, rétention, taux d'augmentation des dons). Élaborer et présenter aux parties prenantes des rapports réguliers qui incluent des observations exploitables et des recommandations pour soutenir l'amélioration continue et la prise de décision axée sur les données.

Compétences spécifiques à l'emploi

Gérer les données de segmentation et travailler avec les équipes des différents canaux pour documenter et cartographier les stratégies dans un système central, en assurant la cohérence et l'alignement sur tous les canaux.

- Analyser les données des donateurs et donatrices à l'aide de nos outils de collecte de fonds (tels que RE NXT Prospect Insights) pour identifier les tendances, les comportements de donation et les opportunités d'approfondir l'engagement ou d'obtenir le réengagement, ou encore d'augmenter les montants donnés. Travailler avec les équipes des différents canaux pour mettre en œuvre les opportunités identifiées.
- Collaborer avec les principales parties prenantes pour segmenter les donateurs et donatrices en fonction des niveaux d'engagement, de l'historique et du potentiel de croissance, en utilisant des communications personnalisées et un mouvement stratégique entre les segments.
- Suivre et maintenir une vue d'ensemble claire des segments de donateurs et donatrices, y compris le nombre d'individus dans chaque groupe et la façon dont ils sont utilisés dans les campagnes, en veillant à l'alignement et à la cohérence du ciblage du public et des messages.

Diriger le développement et l'optimisation continue des parcours de donation pour soutenir une expérience cohérente et centrée sur les donateurs et donatrices à tous les niveaux d'engagement et à tous les points d'entrée.

- Collaborer avec l'unité de marketing de masse pour concevoir, mettre en œuvre et affiner les parcours de donation multicanaux pour les donatrices et donateurs ponctuels et mensuels de niveau intermédiaire et élevé, en veillant à ce que l'engagement soit personnalisé, opportun et aligné sur leurs motivations.
- Servir de principal point de contact pour les équipes des divers canaux, qui sont responsables de la mise en œuvre des parcours, afin d'intégrer les initiatives multicanaux au parcours de donation, en favorisant la cohérence et une expérience transparente sur toutes les plateformes.
- Suivre les indicateurs de performance des campagnes tels que la fréquence des dons, le montant moyen des dons et les taux de rétention des donateurs et donatrices pour éclairer la stratégie et les tactiques à utiliser.
- Élaborer et présenter des rapports réguliers sur la performance du parcours de donation, en soulignant les observations clés, les défis et les recommandations d'amélioration.

Soutenir la responsable principale des campagnes intégrées dans la coordination stratégique et l'exécution de campagnes de collecte de fonds intégrées, en veillant à l'alignement entre les canaux, les segments de donateurs et donatrices et les stratégies d'engagement.

- Suivre la progression des projets à l'aide d'outils tels qu'Asana et RASCI, fournir des mises à jour de statut aux parties prenantes et s'assurer que les livrables finaux répondent aux normes de qualité. Collaborer avec les parties prenantes du département de la collecte de fonds et des communications pour promouvoir la collaboration, la responsabilité et l'achèvement des tâches en temps opportun.
- Superviser les points d'entrée de haut niveau pour les donateurs et donatrices à différents niveaux de dons et travailler en étroite collaboration avec l'équipe des systèmes de collecte de fonds et la responsable principale des campagnes intégrées pour s'assurer que la segmentation des donateurs et donatrices et la cartographie des parcours s'alignent sur les meilleures pratiques de collecte de fonds et présentent une expérience cohérente.

Compétences fondamentales

- **Adhésion aux principes de MSF (niveau de compétence 1) :** Démonstre une connaissance des principes de MSF, et les accepte
- **Sensibilisation interculturelle (niveau de compétence 2) :** Reconnaît et respecte différents points de vue
- **Travail d'équipe et collaboration (niveau de compétence 2) :** Partage des informations et collabore avec l'équipe et/ou d'autres

- **Planification et organisation** (*niveau de compétence 3*) : Suit, planifie les activités et établit les priorités
- **Sens du résultat et de la qualité** (*niveau de compétence 3*): Améliore les performances et fixe des objectifs ambitieux et réalistes

Connaissances et expériences

- Expérience professionnelle avérée dans la collecte de fonds, le marketing de masse ou l'engagement des donateurs et donatrices, avec une solide compréhension de la segmentation, de la gestion du cycle de vie et des stratégies de gérance personnalisées.
- Expérience en soutien à la coordination et à l'exécution de campagnes intégrées et multicanaux, idéalement dans un environnement à but non lucratif ou de collecte de fonds.
- Expérience avérée de l'application des méthodologies de gestion de projet et de l'utilisation d'outils tels qu'Asana, RASCI ou des plateformes équivalentes pour gérer les chronologies, les tâches et la collaboration interfonctionnelle.
- Solide maîtrise des données avec une expérience pratique de l'analyse des données des donateurs et donatrices ou des clients et clientes pour éclairer la segmentation, les stratégies d'engagement et les rapports.
- Maîtrise des applications Microsoft Office (Excel, Word, PowerPoint), et expérience de travail avec les bases de données CRM ou de collecte de fonds
- Connaissance des meilleures pratiques de collecte de fonds, y compris la segmentation de l'auditoire, la communication, les mesures de performance de la campagne et les techniques de ciblage de l'auditoire
- Excellente compétence en rédaction et en révision
- La connaissance de RE NXT ou de plateformes similaires est un atout important.

Études, certifications et langues

- Études ou formation en développement de fonds, communications, marketing, gestion d'organismes à but non lucratif ou dans un domaine connexe, ou expérience équivalente
- Maîtrise de l'anglais
- Maîtrise du français, un atout

Conditions de travail

- Les horaires de travail sont généralement du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, heure de l'Est, mais il pourrait être nécessaire de travailler les soirs et les week-ends à l'occasion.
- Modèle de travail hybride (40 % dans les bureaux de MSF Canada et jusqu'à 60 % de travail à domicile)
- Bureau dans un espace ouvert, partagé avec d'autres collègues
- Le poste de travail comprend un bureau assis/debout, un tapis anti-fatigue, une chaise pivotante, un ordinateur portable avec station d'accueil et un deuxième écran

Informations sur le poste

Niveau du poste : Contributeur individuel

Département : Collecte de fonds

Statut du poste : Permanent

Taux d'activité : 100 %, 37,5 heures par semaine

Lieu de travail : Toronto

Salaire : Niveau 14 sur la grille salariale de MSF Canada, soit 70 676 \$ par année (non négociable)

Statut : Il faut être légalement autorisé-e à travailler au Canada

Avantages sociaux : des vacances à partir de 4 semaines/an, des horaires de travail flexibles, un compte crédit santé, un compte crédit bien-être, une assurance collective (vie personnelle et personnes à charge, assurance en cas de décès ou de mutilation accidentels), le plan Tranquillité d'esprit (médicaments sur ordonnance, soins dentaires accidentels, soins hospitaliers, etc.), 5 % de cotisations à un REER (aucune cotisation équivalente requise), un budget annuel de perfectionnement professionnel, le Programme d'aide aux employés et aux familles (PAEF), des ressources psychosociales internes et une culture organisationnelle positive et novatrice fondée sur nos valeurs fondamentales d'humanité, l'intégrité et les résultats.

Information supplémentaire

Organisation humanitaire axée sur les gens, MSF Canada est fière d'offrir un milieu de travail diversifié, collaboratif et inclusif. Nous croyons fermement que cette approche valorise notre travail. Nous souscrivons aussi au principe de l'équité en matière d'emploi. L'organisation cherche à attirer et à embaucher les professionnelles et professionnels les plus compétents et à entretenir avec ces personnes des relations de travail fructueuses, productives et durables. Nous aimons collaborer avec des personnes ayant des motivations et des parcours divers, qui mettent leur passion au service de la mission sociale de MSF.

MSF Canada reconnaît l'existence de l'oppression et du racisme systémiques, et s'engage à maintenir et à intensifier ses efforts de lutte contre le racisme et l'oppression. Alors que MSF Canada continue de grandir et de travailler à l'élimination des obstacles dans ses bureaux ici au pays et dans les projets MSF à l'étranger, nous encourageons les individus ayant des expériences uniques d'oppression intersectionnelle sur la base de leurs marqueurs sociaux, tels que l'identité ethnoraciale, l'âge, l'identité de genre, l'éducation, le statut socioéconomique ou le lieu d'origine, à poser leur candidature. Nous encourageons les personnes noires, autochtones, de couleur, en situation de handicap ou s'identifiant à la communauté LGBTQIA2S+, ainsi que toute personne méritant l'équité, à postuler.

Conformément à l'engagement pris par MSF en décembre 2021 visant à réduire nos émissions de carbone de 50 % d'ici 2030 par rapport à notre niveau de référence de 2019, nous encourageons tout le monde à adopter et à intégrer des pratiques durables et respectueuses du climat. En examinant nos activités dans une optique climatique et sanitaire mondiale, nous pouvons diminuer notre impact opérationnel. En utilisant nos activités opérationnelles pour faire face aux changements climatiques et à la dégradation de l'environnement en misant sur l'atténuation et l'adaptation, nous réduirons notre dépendance aux combustibles fossiles, atténuerons notre empreinte écologique et aiderons à protéger la santé humaine. Il faut que nous tous, autant que nous sommes, à tous les niveaux et avec toutes nos compétences, mettions l'épaule à la roue pour affronter la menace mondiale des changements climatiques.