

Titre du poste

Coordonnateur ou coordonnatrice de la gestion des dons

Impact du poste

Le coordonnateur ou la coordonnatrice de la gestion des dons s'occupe de fournir à nos donateurs et donatrices un service à la clientèle exceptionnel, de soutenir l'équipe des services aux donateurs en gérant les situations nécessitant une attention supplémentaire, de donner des conseils au besoin et d'agir à titre de principale personne-ressource auprès de notre fournisseur externe de gestion des dons. La personne à ce poste supervisera l'ensemble des activités internes de traitement des dons et des remerciements, et contribuera au maintien de l'intégrité des données dans notre CRM.

Principales responsabilités

- Fournir du soutien et des conseils à nos représentants et représentantes internes des services aux donateurs, en donnant de la formation et du coaching et en établissant les priorités
- Soutenir les tâches administratives internes, y compris, mais sans s'y limiter, la réception, le codage et la gestion du courrier de collecte de fonds et le traitement des dons
- Commander les cartes, les certificats et les articles promotionnels
- Travailler en collaboration avec notre fournisseur de gestion des dons pour respecter les ententes de niveau de service liées à nos pratiques commerciales et identifier les possibles gains en efficacité dans la façon dont nous opérons
- S'engager à établir et à promouvoir les meilleures pratiques et normes pour l'expérience client, dans une optique d'amélioration continue

Responsabilités spécifiques à l'emploi

Services aux donateurs et donatrices

- Soutenir directement le département avec les cas qui nécessitent une attention supplémentaire, tels que l'acheminement des plaintes, le dépannage et la résolution des problèmes
- Répondre de manière proactive et efficace aux donateurs et donatrices qui demandent de l'information ou expriment des préoccupations. Rechercher des renseignements au sein de l'équipe de collecte de fonds ou d'autres départements (Communications, Programmes, RH, Bureau de la direction générale...)
- Se tenir au fait des projets et des activités de MSF et posséder une bonne connaissance de l'organisation, en lisant régulièrement les publications générales et le site web de MSF, et en assistant aux présentations du bureau afin de comprendre et de pouvoir expliquer les programmes de MSF et fournir des informations financières appropriées aux donatrices et donateurs actuels et potentiels.
- Soutenir directement d'autres membres de l'équipe, notamment les chargées des dons communautaires et de la fidélisation, pour mettre en œuvre la matrice de gérance (envoi de certificats, appels de remerciement, suivi des dons, etc.).

Traitement des dons, préparation annuelle des reçus et intégrité des données

- Traiter les dons et mettre à jour le dossier et les actions des donateurs et donatrices
- Assurer la liaison avec notre fournisseur de gestion de dons pour résoudre les problèmes en lien avec un manque d'information et répondre aux demandes
- Surveiller l'inventaire, l'approvisionnement, les niveaux de stock des produits et travailler avec les fournisseurs pour en assurer la disponibilité
- Diriger la coordination du chemin critique pour la production annuelle des reçus, ainsi que la mise à jour des modèles pour la production de reçus à la demande sur diverses plateformes (Luminate/web, Deloitte/papier) en veillant à la cohérence de la marque
- Diriger la coordination du programme de bienvenue, du processus de suivi et de l'inventaire.
- S'assurer que toutes les unités de l'organisation qui sont concernées ont une visibilité sur le projet et sont tenues au courant des responsabilités et des échéanciers
- S'assurer que l'inventaire et les éléments créatifs des reçus fiscaux sont mis à jour et commandés
- Superviser la saisie des données pour garantir leur exactitude et s'assurer que les informations sont mises à jour à tout point de contact
- Fournir un soutien à d'autres unités de l'organisation concernées par le traitement des dons, la mise à jour des informations sur les donateurs et donatrices, la gérance et la fidélisation
- Utiliser ReceipterPro^{MD} pour les demandes de production de reçus ponctuelles et urgentes
- Effectuer des tâches de nettoyage et d'hygiène des données, notamment identifier et supprimer les enregistrements en double, corriger les incohérences de formatage et garantir la conformité aux normes en matière de données.

Établissement de relations et orientation de l'équipe

- Former les représentants et représentantes des services aux donateurs sur le contenu, les systèmes et les processus de MSF
- Recommander des changements dans les politiques et le flux de travail afin d'améliorer l'expérience des donateurs et donatrices

Compétences fondamentales

- **Adhésion aux principes de MSF** (*niveau de compétence 1*) : Démonstre une connaissance des principes de MSF, et les accepte
- **Orienté vers les résultats et la qualité** (*niveau de compétence 2*): Travaille pour atteindre les objectifs, tout en préservant les normes établies
- **Planification et organisation** (*niveau de compétence 2*): Fait preuve de proactivité dans la planification et l'organisation de son domaine d'activités.
- **Travail d'équipe et collaboration** (*niveau de compétence 2*): Partage des informations et travaille en collaboration avec son équipe et les autres
- **Sensibilisation interculturelle** (*niveau de compétence 2*): Reconnaît et respecte différents points de vue

Connaissances et expériences

- Solide connaissance pratique des systèmes de gestion des donateurs et donatrices
- Expérience en service à la clientèle ou en administration/gestion/traitement des dons
- Solides compétences en informatique et une bonne maîtrise des applications Microsoft Office
- Expérience dans la gestion des relations avec les fournisseurs

Éducation, certifications et langues

- Des études ou une formation en collecte de fonds, en service à la clientèle ou dans un domaine connexe
- Maîtrise de l'anglais, avec des compétences exceptionnelles en rédaction et en révision

Conditions de travail

- Les horaires de travail sont généralement du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, heure de l'Est
- Modèle de travail hybride (40 % dans les bureaux de MSF Canada)
- L'environnement de bureau est ouvert et l'espace de travail est partagé avec les collègues
- Le poste de travail comprend un bureau assis/debout, un tapis anti-fatigue, une chaise pivotante, un ordinateur portable avec une station d'accueil et un deuxième écran
- Interaction avec les clients et clientes, les donateurs et donatrices et le grand public

Information 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

Échelle salariale : Niveau 13 sur l'échelle salariale de MSF Canada, 64 251,00 \$ (non négociable)

Statut : Les personnes candidates doivent être légalement autorisées à travailler au Canada; MSF Canada n'est pas en mesure de soutenir ou de relocaliser des personnes candidates provenant de l'extérieur du Canada.

Avantages sociaux : 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, assurance invalidité longue durée), le plan Tranquillité d'esprit (médicaments sur ordonnance, soins dentaires accidentels, soins hospitaliers, etc.), 5 % de cotisations à un REER (aucune cotisation équivalente requise), des vacances à partir de 4 semaines/an, des horaires de travail flexibles, un budget annuel de perfectionnement professionnel, le Programme d'aide aux employés et aux familles (PAEF), 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 gens qui ont des motivations et des parcours diversifiés et qui démontrent une passion manifeste pour 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.