

Responsable des relations avec les donateurs

Impact du poste

Le ou la responsable des relations avec les donateurs dirigera la stratégie de gérance et gèrera directement l'équipe bilingue qui offre des services aux donateurs pour MSF Canada, en veillant à ce que chaque interaction individuelle auprès de la communauté donatrice reflète la mission et les valeurs de l'organisation, en supervisant le traitement des dons, en gérant les situations nécessitant une attention supplémentaire et en collaborant avec les équipes internes et les partenaires externes pour améliorer en continu l'expérience de don du début jusqu'à la fin.

La personne à ce poste est responsable de l'élaboration, de la mise en œuvre et de l'évaluation des stratégies visant à nourrir, gérer et renforcer les relations avec les donateurs et donatrices qui contactent MSF par téléphone ou par courriel. Elle veille à ce que ces personnes se sentent valorisées, informées et connectées à la mission de l'organisation.

Le ou la responsable s'occupe également de fournir à nos donateurs et donatrices un service à la clientèle de première classe, en plus de soutenir l'équipe externe et de diriger l'équipe interne en gérant les situations nécessitant une attention supplémentaire, en prenant des décisions au besoin pour aider les équipes à faire le triage des requêtes reçues et en agissant à titre de principale personne-ressource pour notre centre d'appels externe.

Le ou la responsable supervisera l'ensemble des activités internes de traitement des dons et travaillera avec la coordonnatrice de la gestion des dons pour mieux soutenir les opérations de nos services aux donateurs du début jusqu'à la fin.

Il ou elle assurera la liaison avec les autres départements de MSF, en collaborant étroitement avec les responsables de la collecte de fonds et des communications et les fournisseurs sur les contenus de campagne, les analyses, les systèmes et les rapports.

Principales responsabilités

Soutien opérationnel

- Démontrer une orientation client afin d'assurer que les niveaux de service du centre d'appels seront atteints ou dépassés.
- Démontrer une orientation qualité pour analyser et surveiller le rendement hebdomadaire et fournir une rétroaction.
- Préparer et mettre à jour sur une base régulière des présentations et des documents, y compris des scripts, des FAQ et d'autres ressources, en veillant à ce qu'ils soient alignés sur les lignes directrices relatives à la marque MSF et qu'ils reflètent les principes d'équité, de diversité et d'inclusion.
- Communiquer d'une manière qui favorise la collaboration avec les membres de l'équipe de la collecte de fonds afin d'assurer que l'équipe externe répond aux besoins des donateurs et donatrices de MSF.
- Diriger l'unité des relations avec les donateurs et superviser les tâches qui lui sont attribuables dans le plan stratégique du département de la collecte de fonds.

- Élaborer et mettre en œuvre des stratégies de gérance pour mobiliser de manière significative la base donatrice et en augmenter la rétention. Offrir à la base donatrice des suivis en temps opportun et des communications personnalisées, et veiller à sa fidélisation continue.
- Maintenir, établir et promouvoir les normes et meilleures pratiques dans le but d'offrir aux donateurs et donatrices une expérience positive, en visant une amélioration constante des processus et procédures de l'unité.
- Gérer la relation avec notre partenaire principal du centre d'appels (Answernet).

Gestion de l'équipe des relations avec les donateurs

- Superviser l'embauche et le perfectionnement des membres de l'équipe de manière à atteindre les objectifs fixés et à établir la confiance, le respect, la reconnaissance et la responsabilité mutuelle dans un environnement collaboratif et très performant
- Gérer l'équipe des services aux donateurs et maintenir un environnement de travail qui facilite la collaboration croisée et le développement personnel.
- Déléguer, former, encadrer, mesurer et surveiller les performances du personnel.
- Travailler en étroite collaboration avec la direction de la collecte de fonds afin de soutenir les dons annuels, les dons majeurs, les partenariats d'entreprise et d'autres stratégies philanthropiques.
- Tenir des séances d'information à l'intention des donateurs et donatrices, rédiger des lettres d'accusé de réception, des notes de remerciement et des mises à jour sur l'impact des dons.
- Collaborer avec les équipes des communications, des programmes et des finances pour assurer la cohérence des messages et l'harmonisation des communications destinées à la communauté donatrice.
- Suivre les indicateurs d'engagement, les tendances en matière de collecte de fonds et les résultats de la gérance pour éclairer les stratégies.
- Diriger en donnant l'exemple, inspirer et motiver les autres, et favoriser un environnement de travail fondé sur les valeurs fondamentales d'humanité, d'intégrité et de résultats, ainsi que sur la philosophie d'emploi de MSF Canada.

Établissement de relations et approche collaborative

- Recommander des changements dans les politiques et les flux de travail afin d'améliorer les processus liés aux données et d'employer les meilleures pratiques
- Collaborer avec des collègues de l'unité des systèmes de collecte de fonds pour veiller à ce que les données soient propres et prêtes à l'emploi

Compétences transversales clés de MSF

- **Adhésion aux principes de MSF** (*niveau de compétence 1*) : Pose des gestes qui contribuent à réaliser la mission sociale de MSF
- **Orientation vers les résultats et la qualité** (*niveau de compétence 2*) : Travaille pour atteindre les objectifs, tout en préservant les normes établies
- **Gestion et développement du personnel** (*niveau de compétence 2*) : Établit des priorités et des attentes claires, fournit une rétroaction cohérente et gère la performance avec équité et diligence; encadre les membres de l'équipe et veille à leur développement, en agissant comme un modèle visible qui bâtit une culture de responsabilité et de croissance.
- **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 1*): Partage des informations et travaille en collaboration avec son équipe et les autres
- **Sensibilisation interculturelle** (*niveau de compétence 3*) : Démontre une attitude qui favorise l'intégration

Connaissances et expérience

- Expérience démontrée en gestion d'équipe dans un environnement bilingue
- Compétences démontrées en relations interpersonnelles et en communication, et capacité à établir des relations avec des donateurs et donatrices d'horizons divers.
- Souci du détail, sens de l'organisation et capacité à gérer plusieurs projets simultanément.
- Maîtrise des systèmes CRM et des outils de gestion des donateurs.
- Capacité à rédiger des communications convaincantes destinées à la communauté donatrice.
- Connaissance des environnements philanthropiques ou des meilleures pratiques de collecte de fonds dans les organisations à but non lucratif.

Éducation, certifications et langues

- Études ou formation en collecte de fonds, service à la clientèle, opérations de centre d'appels, ou une combinaison de formation et d'expérience pertinente.
- Maîtrise de l'anglais et du français.

Conditions de travail

- Les horaires de travail sont généralement du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, heure de l'Est.
- Horaire flexible et modèle de travail hybride (présence de 40 % par semaine dans les bureaux de MSF Canada)
- Le bureau est aménagé en espace ouvert, et les postes de travail sont partagés 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

Information sur le poste

Niveau du poste : Contributeur individuel

Département : Collecte de fonds /Systèmes de collecte de fonds

Statut du poste : Permanent

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

Salaire : Niveau 16, échelon 1, sur la grille salariale de MSF Canada (non négociable)

Lieu de travail : Toronto ou Montréal

Statut : Il faut être légalement autorisé-e à travailler au Canada; MSF Canada n'est pas en mesure de soutenir un processus de permis de travail pour tout-e candidat-e provenant de l'extérieur du Canada.

Avantages sociaux : un compte soins de santé, un compte de dépenses personnel, 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), 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.