

Titre du poste

Représentant ou représentante des services aux donateurs (bilingue)

Impact du poste

Les représentants des services aux donateurs établissent, entretiennent et renforcent les relations avec les donateurs actuels et potentiels de Médecins Sans Frontières (MSF). Ils fournissent un service exceptionnel à toute personne qui contacte MSF, principalement par téléphone et par courriel, en dirigeant les gens et en contribuant au parcours positif des donateurs, qui est le prolongement de la marque MSF.

Principales responsabilités

- Dépasser les attentes des donateurs dans les interactions téléphoniques et électroniques entrantes et sortantes
- Créer un sentiment de fierté et de camaraderie avec les donateurs et les collègues pour leur contribution au travail de MSF en tant que mouvement
- Démontrer un grand sens du service envers les donateurs et maintenir un niveau élevé de compréhension face à la situation et aux besoins des donateurs
- Faire un travail rigoureux de tenue des dossiers et de maintenance des bases de données

Compétences spécifiques à l'emploi

Engagement

- Démontrer un grand professionnalisme dans les communications verbales et écrites afin d'engager le dialogue avec les donateurs qui ont demandé du soutien supplémentaire par téléphone et par courriel, ou qui ont été identifiés comme ayant besoin de soutien supplémentaire
- Accuser réception des dons et s'occuper de la gestion des donateurs
- Accueillir et guider tous les donateurs qui visitent le bureau en personne
- Collaborer avec des partenaires externes au besoin

Administration

- Faire le tri du courrier interne et traiter les dons physiques
- Soutenir les activités de traitement et de gestion des dons, ainsi que de gestion et de reconnaissance des donateurs
- Veiller à maintenir et à mettre à jour les entrées dans les bases de données, pour Raiser's Edge, Luminate Online et le système de gestion de tickets Zendesk

Soutien à la collecte de fonds

- Porter à l'attention de ses supérieurs les demandes provenant des services aux donateurs
- Appuyer des projets spéciaux de collecte de fonds, des événements communautaires et des programmes

- Coordonner la gestion et la reconnaissance des donateurs, les accusés de réception des dons, et d'autres campagnes à l'intention des donateurs

Contrôle de la qualité et recherche de solutions

- Recueillir et mettre à jour les informations destinées à la production de rapports
- Surveiller les tendances identifiées et en rendre compte
- Évaluer la qualité des interactions avec les donateurs, comme les appels de calibrage
- Identifier et signaler les problèmes potentiels
- Contribuer à offrir des solutions individuellement et en équipe

Compétences principales

- **Adhésion aux principes de MSF** (niveau de compétence 1) : Pose des gestes qui contribuent à réaliser la mission sociale de MSF.
- **Sensibilisation interculturelle** (niveau de compétence 3) : Démontre une attitude qui favorise l'intégration
- **Souplesse du comportement** (niveau de compétence 2) : Adapte ses comportements aux besoins de la situation
- **Sens du service** (niveau de compétence 3) : Anticipe les besoins des clients

Connaissances et expériences

- Expérience avec les services aux donateurs ou à la clientèle, ou interaction similaire avec le public
- Expérience de travail avec les applications MS Office et les programmes de messagerie électronique
- Connaissance du secteur à but non lucratif ou expérience de la collecte de fonds
- Expérience de travail avec Raiser's Edge de Blackbaud, Luminare Online et/ou ZenDesk, ou des bases de données et systèmes similaires

Éducation, certifications et langues

- Maîtrise de l'anglais, tant à l'oral qu'à l'écrit
- Maîtrise du français, tant à l'oral qu'à l'écrit

Conditions de travail

- Les horaires de travail sont généralement du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, mais il pourrait être nécessaire de travailler les soirs et les week-ends à l'occasion.
- Horaire de travail flexible disponible et modèle de travail hybride (40 % au bureau et jusqu'à 60 % à domicile)
- Un 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 une station d'accueil et un deuxième écran, une lampe de travail et un téléphone
- Fonctions exigeant de passer de longues heures devant un écran d'ordinateur de bureau ou portable.
- Périodes pendant lesquelles le volume d'appels et de courriels est élevé, ce qui pourrait être stressant (en particulier pendant les premiers et quatrièmes trimestres)
- Interaction avec les clients/donateurs et le grand public

Information sur le poste

Niveau du poste : Contributeur individuel

Département : Collecte de fonds /Marketing de masse

Statut du poste : Permanent

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

Lieu de travail : Toronto

Salaire : Niveau A sur la grille salariale de MSF Canada, 53 100 \$ par année

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 de dépenses santé, un compte de dépenses 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 professionnels les plus compétents et à entretenir avec eux 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.