

Titre du poste

Chargé ou chargée du développement, Dons de niveau intermédiaire

Le chargé ou la chargée du développement des dons de niveau intermédiaire s'occupe de diriger la croissance et l'intégrité du programme qui s'adresse aux donateurs et donatrices de MSF Canada de ce niveau, en misant sur la fidélisation, la sollicitation et la gérance des particuliers et des fondations familiales qui donnent entre 5 000 \$ et 9 999 \$ par année. En collaboration avec les autres membres de l'équipe de la collecte de fonds, la personne à ce poste cartographie, coordonne et concrétise le parcours complet des donateurs et donatrices, en s'efforçant de dépasser leurs attentes et de communiquer efficacement sur les opérations et les valeurs de MSF. Relevant directement du responsable des dons principaux, il ou elle pourrait à l'occasion devoir gérer certains donateurs et donatrices qui donnent plus de 10 000 \$ par an.

Ce poste est vital pour la santé financière de MSF Canada et sa capacité à exécuter et à soutenir des programmes clés de MSF dans le monde entier.

Principales responsabilités

(1.) Travailler avec le responsable des dons principaux et l'équipe de marketing de masse pour créer, suivre et améliorer les stratégies, les processus et les rapports de fidélisation des donateurs et donatrices de niveau intermédiaire au Canada qui donnent annuellement entre 5 000 \$ et 9 999 \$

(2.) Gérer un portefeuille complet de donateurs et donatrices de niveau intermédiaire. Y compris les particuliers et les fondations familiales, depuis la fidélisation jusqu'à la sollicitation et la gérance

Responsabilités spécifiques au poste

(1.) Travailler avec le responsable des dons principaux et l'équipe de marketing de masse pour créer, suivre et améliorer les stratégies, les processus et les rapports de fidélisation des donateurs et donatrices de niveau intermédiaire au Canada qui donnent annuellement entre 5 000 \$ et 9 999 \$

- Faire de la prospection stratégique pour aller chercher de nouveaux dons de niveau intermédiaire
- Améliorer et créer une stratégie de parcours à l'intention des donateurs et donatrices de niveau intermédiaire
- Établir des projections annuelles et revoir régulièrement les prévisions relatives aux dons de niveau intermédiaire
- Avec l'équipe du marketing de masse, coordonner la stratégie et la création de contenu aligné mais personnalisé, y compris le publipostage, le télémarketing et les campagnes numériques, en mettant

l'accent sur l'élargissement du portefeuille des dons de niveau intermédiaire, le réengagement de donatrices et donateurs actuellement inactifs et l'augmentation des montants donnés

- Contribuer aux discussions entourant le suivi des performances et la production de rapports pour l'unité de philanthropie

(2.) Gérer un portefeuille complet de donateurs et donatrices de niveau intermédiaire. Y compris les particuliers et les fondations familiales, depuis la fidélisation jusqu'à la sollicitation et la gérance

- Contacter régulièrement les donateurs et donatrices du portefeuille par courriel et par téléphone
- Organiser et assister autant que possible en personne aux réunions avec les donateurs et donatrices pour créer des relations significatives et les renforcer
- Collaborer avec l'équipe de marketing de masse et de fidélisation pour répondre aux demandes, questions et plaintes des donateurs et donatrices
- Suivre le parcours des donateurs et donatrices à l'aide du CRM Raiser's Edge NXT, en veillant à ce que les dossiers soient toujours à jour
- Planifier, organiser et tenir des événements stratégiques virtuels et en personne à l'intention des donateurs et donatrices de niveau intermédiaire

Compétences fondamentales

- **Adhésion aux principes de MSF (niveau de compétence 1)** : Démonstre une connaissance des principes de MSF, et les accepte
- **Réseautage et établissement de relations (niveau de compétence 2)**: Fait croître et diversifie ses réseaux avec les parties prenantes internes et externes, y compris mais sans s'y limiter, les donatrices et donateurs de niveau intermédiaire existants, nouveaux, passés et potentiels, le personnel de terrain, les points de contact avec les fournisseurs et les consultants et consultantes
- **Initiative et innovation (niveau de compétence 2)**: Passe à l'action dans des situations complexes et critiques liées au portefeuille de niveau intermédiaire, y compris, mais sans s'y limiter, le traitement des demandes/plaintes complexes des donateurs et donatrices.
- **Sensibilisation interculturelle (niveau de compétence 3)**: Démonstre une attitude qui favorise l'intégration
- **Planification et organisation (niveau de compétence 3)**: Fait le suivi, planifie les activités et définit les priorités liées au portefeuille de dons de niveau intermédiaire, y compris, mais sans s'y limiter, la gestion des campagnes de publipostage et de marketing par courriel, le traitement des demandes entrantes des donateurs et donatrices, la tenue de réunions téléphoniques/virtuelles avec les donateurs et donatrices et la gestion tous les dons entrants de niveau intermédiaire.
- **Sens du résultat et de la qualité (niveau de compétence 3)**: Améliore les performances et fixe des objectifs ambitieux et réalistes liés au portefeuille de dons de niveau intermédiaire, en particulier pour la projection des revenus annuels du portefeuille, l'élaboration de stratégies de croissance des revenus et la réalisation d'objectifs de revenus ambitieux et prédéfinis.

Connaissances et expériences

- Excellentes compétences en communication orale et écrite, notamment au niveau de la correspondance avec les parties prenantes
- Excellentes compétences en gestion du temps et grand sens de l'organisation
- Personne responsable, proactive, motivée et capable de travailler de manière autonome.
- Expérience en développement, de préférence dans la collecte de fonds, les dons principaux, ou avec des bailleurs de fonds multilatéraux/bilatéraux
- Expérience requise dans tous les aspects de la fidélisation des donateurs et donatrices (recherche, rédaction, suivi et gérance)
- Expérience à générer des dons dans les six chiffres, y compris des dons complexes en utilisant une variété de moyens

- Excellentes compétences en relations interpersonnelles, en présentation et en négociation
- Connaissance des questions humanitaires
- Expérience confirmée des programmes Microsoft Office, des CRM (p. ex., Raiser's Edge), des outils de gestion de projet (p. ex., Asana)
- Capacité à travailler en équipe; personne enthousiaste et toujours prête à mettre la main à la pâte; capacité à collaborer avec plusieurs équipes et à s'épanouir dans un environnement au rythme rapide.

Éducation, certifications et langues

- Maîtrise de l'anglais, obligatoire

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 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
- 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/Unité de la philanthropie

Statut du poste : Permanent

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

Lieu de travail : Toronto

Salaire : Niveau 14 sur la grille salariale de MSF Canada, soit 70 676 \$ 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 : 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 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'épaulé à la roue pour affronter la menace mondiale des changements climatiques.