

Titre du poste

Chargé ou chargée de la fidélisation des donateurs de dons planifiés

Impact du poste

Le département de la collecte de fonds de MSF Canada est chargé de lever des fonds privés, provenant principalement des particuliers, par le biais de campagnes de marketing direct intégrées, de dons principaux, 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 75 millions de dollars par an et s'est donné un ambitieux objectif de croissance dans le cadre du plan stratégique 2020-2023. 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.

Le chargé ou la chargée de la fidélisation des donateurs de dons planifiés est membre de l'équipe de philanthropie du département de la collecte de fonds. La personne à ce poste élabore et met en œuvre le programme de communication et de service après-don pour les dons planifiés, gère les initiatives de marketing des dons planifiés et utilise une approche holistique pour intégrer les relations externes entourant les dons planifiés, dans le but de faire croître année après année le portefeuille et les revenus des dons planifiés. Il ou elle supervise la gestion des relations avec les principales parties prenantes internes et externes afin d'assurer un flux régulier de donateurs testamentaires confirmés, potentiels et retenus.

Principales responsabilités

- Être le premier point de contact pour les demandes de renseignements sur les dons planifiés à MSF.
- Établir et entretenir des relations durables avec des donateurs
- Soutenir et créer des stratégies de sensibilisation et des événements pour l'équipe des dons planifiés
- Collaborer avec d'autres équipes de collecte de fonds pour identifier les pistes prometteuses
- Fournir des rapports réguliers et réaliser la maintenance des données pour l'équipe des dons planifiés et d'autres équipes de la collecte de fonds de MSF qui collaborent avec l'équipe des dons planifiés

Compétences spécifiques à l'emploi

- **Établissement de relations et service après-don en lien avec les dons planifiés**
 - Identifier, cultiver, solliciter, reconnaître, engager et gérer un portefeuille de donateurs et de prospects pour les dons planifiés.
 - Diriger la mise en œuvre des parcours de donateurs, du service après-don et des plans de reconnaissance, en collaboration avec le responsable des parcours des donateurs de l'intégration.
 - Répondre rapidement aux demandes de renseignements et d'informations sur les dons planifiés et préparer régulièrement des appels de suivi.
 - Gère les démarches et met en œuvre la gestion des déplacements pour son propre portefeuille, en documentant tous les contacts et les prochaines étapes dans le CRM. Élabore des stratégies appropriées

et crée les outils nécessaires pour initier et cultiver ces relations, notamment en créant des opportunités pour une stratégie de dons mixtes en collaboration avec l'équipe chargée des dons importants.

- Animer les réunions entre les donateurs et les représentants de MSF (y compris le directeur général, l'équipe de direction, les membres du conseil d'administration, les travailleurs humanitaires et les membres de l'Association de MSF)
- Travailler en collaboration avec le chercheur-rédacteur pour préparer des notes d'information personnalisées en vue des réunions avec les principaux donateurs potentiels
- Démontrer une grande connaissance et une grande compréhension des options de dons fiscalement avantageuses, du travail de MSF et de l'aide humanitaire internationale.

- **Événements de l'équipe des dons planifiés et sensibilisation**

- Concevoir des événements en ligne et en personne à l'intention des donateurs, pour promouvoir les dons planifiés comme façon de donner
- Promouvoir les produits de dons planifiés auprès de différents publics afin d'atteindre des objectifs annuels
- Générer des activités promotionnelles grâce à des sondages auprès des donateurs, au télémarketing et à des publicités externes
- Élaborer une stratégie de marketing numérique pour accroître la visibilité de tous les véhicules de dons planifiés
- Concevoir et distribuer des ressources éducatives pour les donateurs et chargés de la fidélisation des donateurs, afin de faire mieux connaître les dons planifiés

- **Rapports et intégration de dons planifiés**

- Suivre les initiatives d'acquisition des dons planifiés et en faire rapport, et créer des plans de suivi pour les répondants
- Aider à identifier les pistes prometteuses, faire le suivi des réponses et communiquer avec les chargés de la fidélisation des donateurs à propos des donateurs de dons planifiés potentiels et confirmés.
- Collaborer avec l'équipe de la collecte de fonds de MSF Canada pour créer et mettre en œuvre des stratégies visant à encourager, à solliciter et à gérer les dons planifiés
- Identifier les opportunités de partenariat pour collaborer avec l'équipe de marketing direct afin d'inclure les dons planifiés dans les activités promotionnelles
- Encadrer les chargés de la fidélisation des donateurs pour qu'ils sollicitent des dons planifiés et confirment les legs de bienfaisance de façon indépendante
- En étroite collaboration avec les chargés de la fidélisation des donateurs, élaborer des plans de suivi pour les pistes prometteuses de dons planifiés générées par des campagnes de marketing direct, des demandes d'informations et des réunions en face à face
- Assurer une bonne tenue des dossiers (fichiers papier et électroniques et base de données des donateurs) de la correspondance avec les donateurs

- **Autres**

- Assurer la liaison avec le mouvement international plus large, notamment en participant au groupe de travail MSF sur les legs testamentaires
- Maintenir une compréhension du paysage des dons planifiés au Canada en devenant membre de l'Association canadienne des professionnels en dons planifiés (ACDP) et en participant à ses activités
- S'impliquer auprès de la Table ronde régionale sur les dons planifiés, notamment en partageant des informations avec celle-ci
- Contribuer au processus de planification annuelle, y compris la budgétisation et les rapports
- Aider à l'administration successorale selon les besoins.

Compétences principales

- **Adhésion aux principes de MSF** (niveau de compétence 1) : Démontre sa connaissance et son acceptation des principes de MSF
- **Réseautage et établissement de relations** (niveau de compétence 2): Développe et diversifie les réseaux
- **Sens du service** (niveau de compétence 4) : Recherche des avantages à long terme pour ses clients
- **Planification et organisation** (niveau de compétence 2) : Est proactif dans la planification et l'organisation de son domaine de travail
- **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 de la gestion d'un portefeuille de donateurs, y compris la gestion des relations avec des fournisseurs tiers et des conseillers financiers externes
- Expérience en service à la clientèle et capacité à prioriser les demandes des clients/donateurs
- Solides compétences en gestion des bases de données et expérience avec l'utilisation des logiciels de collecte de fonds
- Engagement démontré envers l'éthique professionnelle et la protection de la confidentialité des clients/donateurs en tout temps
- Expérience avérée dans la collecte de fonds, le marketing, la communication ou un domaine connexe

Éducation, certifications et langues

- Maîtrise de l'anglais, obligatoire.
- Compétence professionnelle du français, très souhaitable

Conditions de travail

- Le travail est généralement effectué pendant la journée, du lundi au vendredi (de 9 h à 17 h, heure de l'Est)
- Modèle de travail hybride (40 % au bureau de MSF Canada par semaine)
- L'environnement de travail est ouvert et l'espace de travail est partagé avec des collègues
- Les postes de travail comprennent des bureaux assis/debout, un tapis de sol anti-fatigue, une chaise pivotante, un ordinateur portable avec station d'accueil et deux écrans
- Déplacements nationaux requis (30 %)
- Interaction avec les clients/donateurs et le grand public

Information sur le poste

Niveau du poste : Contributeur individuel

Département : Dons planifiés / Collecte de fonds

Statut du poste : Permanent

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

Lieu : Toronto

Échelle salariale : Niveau 14 de l'échelle salariale de la FMS Canada, 70 676,00 \$ par an

Statut : Doit être légalement autorisé à travailler au 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), un accès gratuit aux services de l'unité interne de santé psychosociale et une culture organisationnelle positive et novatrice fondée sur nos valeurs fondamentales d'humanité, l'intégrité et les résultats.

Information supplémentaire

MSF Canada est une organisation humanitaire axée sur les personnes qui est fière d'offrir un environnement de travail diversifié, collaboratif et inclusif. Nous croyons fermement que cette approche améliore notre travail et nous nous engageons à promouvoir l'équité en matière d'emploi. L'organisation cherche à attirer et à engager les meilleurs professionnels afin qu'ils se joignent à elle et entretiennent des relations de travail significatives, productives et durables. Nous accueillons les motivations et les antécédents diversifiés des personnes qui travaillent ensemble pour mettre en action leur passion au service de la mission sociale de MSF.

MSF Canada reconnaît l'existence du racisme et de l'oppression systémiques et s'engage à soutenir et à renforcer ses efforts de lutte contre le racisme et l'oppression (AOAR). Alors que MSF Canada continue de croître et s'efforce d'éliminer les obstacles dans ses bureaux au Canada et dans ses environnements de travail à l'étranger, nous accueillons les candidatures de personnes ayant vécu des expériences uniques d'oppression intersectionnelle en raison de leurs caractéristiques sociales telles que leur identité ethnique et raciale, leur âge, leur identité de genre, leur niveau d'éducation, leur statut socio-économique ou leur lieu d'origine. Nous encourageons les personnes noires, autochtones, de couleur, LGBTQIA2S+, les personnes vivant avec un handicap et toute personne méritant l'équité à postuler.

Conformément à l'engagement pris par MSF en décembre 2021 de réduire nos émissions de carbone de 50 % d'ici 2030, par rapport à notre niveau de référence de 2019, nous encourageons chacun à adopter et à intégrer des pratiques durables et respectueuses du climat. Adopter une approche axée sur le climat et la santé de la planète nous aidera à améliorer l'impact de nos opérations. En faisant face au changement climatique et à la dégradation de l'environnement dans le cadre de nos activités opérationnelles, en mettant l'accent sur l'atténuation et l'adaptation, nous réduirons notre dépendance aux combustibles fossiles, diminuerons notre empreinte écologique et contribuerons à protéger la santé humaine. Tout le monde, à tous les niveaux et avec toutes les compétences, doit s'impliquer pour faire face à la menace mondiale que représente le changement climatique.