

Chargé ou chargée de la base de données pour la collecte de fonds

Impact du poste

Œuvrant au sein de l'équipe des systèmes de collecte de fonds, le chargé ou la chargée de la base de données a comme rôle de soutenir l'intégration et l'intégrité des données, et d'assurer la qualité de l'ensemble des systèmes critiques au sein du département de la collecte de fonds, ainsi que l'efficacité des règles de fonctionnement. Il ou elle soutiendra la stratégie de collecte de fonds de MSF Canada en assurant la pertinence et l'utilité de la base de données.

Sa principale responsabilité consiste en l'administration des opérations quotidiennes du système de gestion de la relation client (CRM) Blackbaud Raiser's Edge (RE) et du programme principal de Luminare Online (LO), pour le département de la collecte de fonds. Il ou elle soutient également l'engagement et la satisfaction des donateurs et donatrices grâce au maintien de l'hygiène des données, en assurant l'exactitude des informations personnelles, des dons et des reçus. De plus, il ou elle collabore avec nos fournisseurs de services (KCK, Integral, Good Works et autres) pour maintenir le même niveau d'exactitude et d'hygiène des données que tout processus interne, en signalant toute anomalie au responsable des systèmes de collecte de fonds.

Principales responsabilités

- Agir en tant que spécialiste de Raiser's Edge, LO, Omatic et ReceipterPro, en fournissant de l'encadrement et de la formation supplémentaires.
- En utilisant le CRM pour optimiser les relations avec la clientèle et la communauté donatrice, améliorer les stratégies de fidélisation et agir en tant que spécialiste en la matière auprès de l'équipe de la collecte de fonds.
- Lorsque des problèmes sont signalés, faire le dépannage, mener les enquêtes qui s'imposent et fournir des options de résolution.
- Gérer les données pour l'ensemble des systèmes de la collecte de fonds; assurer l'hygiène des données en soutenant les projets de nettoyage des données et en encourageant l'adoption des meilleures pratiques.
- Surveiller le flux de données, en identifiant les différences entre les systèmes et en harmonisant les données.
- Assurer le bon fonctionnement des systèmes et le respect des règles opérationnelles.

Fonctions et responsabilités

Administration de la base de données du CRM

- Gérer la configuration, les processus et l'utilisation finale du CRM et de la base de données [Blackbaud Raiser's Edge (RE), Luminare Online (LO)] afin de capitaliser sur les données des donateurs et donatrices, d'assurer la saisie et la gestion cohérentes des données et d'éviter les écarts entre les enregistrements CRM et la comptabilité financière. Identifier et documenter les différences entre les systèmes.
- Assurer l'hygiène des données en mettant à jour, en modifiant et en maintenant toutes les informations des donateurs et donatrices afin d'assurer l'exactitude et l'intégrité des données sur les personnes et leurs dons;

apporter des modifications aux données historiques sur les donateurs et donatrices, les dons et l'information/architecture des campagnes, au besoin.

- Gérer et vérifier la sécurité, le transfert et l'intégrité de toutes les données sur les donateurs et donatrices.
- Gérer l'intégration de la base de données, ainsi que les importations de données entre le système RE et les outils de collecte de fonds en ligne et autres sources de données; télécharger les informations sur les donateurs et donatrices et leurs dons reçus de sources en ligne et d'autres bases de données
- Recommander des modifications à apporter aux politiques et procédures de gestion des données, et veiller à la communication et au respect des nouvelles politiques et procédures.
- Gérer au quotidien les fournisseurs externes chargés de l'intégration et du chargement des données, en assurant la qualité et la vérifiabilité.
- Offrir des recommandations pour la mise en place et la révision des données sur les dons et les donateurs et donatrices, ainsi que les procédures de gestion des informations.
- Signaler de manière proactive les problèmes ou incidents critiques qui peuvent avoir un impact sur le flux de données et perturber les activités ou campagnes de collecte de fonds
- Soutenir la collecte de données de segmentation pour les campagnes de collecte de fonds à l'aide d'un logiciel spécialisé (formation fournie)
- Rester à l'affût des mises à jour des systèmes RE/LO, des nouveaux produits de bases de données et des nouvelles techniques de gestion, et s'assurer de transmettre cette information de manière appropriée aux autres utilisateurs de RE/LO (fournir de la formation, si nécessaire).

Gestion des données et rapprochement financier

- Veiller à ce que le traitement des reçus fiscaux soit conforme aux exigences des départements de la collecte de fonds et des finances, que les ajustements de dons soient effectués et que les duplicatas ou reçus corrigés soient délivrés au besoin.
- S'occuper des processus en lien avec le traitement et le remboursement des transactions par cartes de crédit et de débit.
- Gérer les processus de rapprochement des revenus mensuels et annuels entre les passerelles de paiement et RE/LO.
- Appuyer l'équipe des finances avec les exigences annuelles en matière d'audit.
- Soutenir les partenariats de données pour s'assurer du respect des données des donateurs et donatrices et du rapprochement global et vérifiable de toutes les transactions de dons provenant de fournisseurs externes.

Soutien et rapports pour l'équipe de la collecte de fonds.

- Appuyer tous les membres de l'équipe de la collecte de fonds en fournissant des services liés aux données RE et LO; répondre aux demandes de données reçues par la collecte de fonds, tout en assurant l'optimisation des processus.
- Veiller à ce que les nouveaux codes de dons soient créés avant chaque nouvelle initiative de collecte de fonds.
- Créer des requêtes et des rapports personnalisés pour répondre aux besoins spécifiques de l'organisation en termes d'analyse de données.
- Fournir de la formation et du soutien aux autres utilisateurs du système CRM au sein de l'organisation.
- Agir en tant que dernier niveau de recours lors d'enquêtes liées aux relations avec les donateurs et donatrices. Fournir une gamme d'options de résolution et (en consultation avec les finances); confirmer que la résolution est conforme aux processus internes, aux exigences de l'auditeur et de l'ARC.
- Compiler et fournir des données de haute qualité, et générer des listes de donateurs et donatrices pour les campagnes courriel.
- Effectuer des actions globales dans le système RE pour suivre les communications avec les donateurs et donatrices.
- Participer à la planification et aux réunions concernant les améliorations et les changements apportés au système CRM.

- Gérer la formation de tout le personnel qui utilise RE et Receipter Pro; assurer le respect des règles opérationnelles du système.

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
- **Sensibilisation interculturelle** (niveau de compétence 3) : Démonstre une attitude qui favorise l'intégration
- **Pensée analytique** (niveau de compétence 3) : Identifie les relations complexes
- **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 confirmée en administration des bases de données; maîtrise de la création de requêtes, ainsi que de l'importation, de l'exportation et de la création de rapports
- Connaissance approfondie des systèmes CRM (en particulier Raiser's Edge), avec capacité à diagnostiquer et à résoudre les problèmes
- Capacité à communiquer des informations techniques à des publics ayant des connaissances différentes des systèmes, en expliquant le diagnostic des problèmes, ainsi que les solutions possibles
- Capacité à développer, mettre en œuvre, affiner et documenter les processus
- Maîtrise des logiciels MS Office, y compris Word et Excel
- Connaissance de la réglementation entourant la production de reçus fiscaux et compréhension de base de la collecte de fonds et de la comptabilité

Éducation, certifications et langues

- Maîtrise de l'anglais, 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, heure de l'Est.
- Modèle de travail hybride (40 % dans les bureaux de MSF Canada par semaine)
- 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
- Niveaux élevés de stress et/ou de pression
- Interaction avec les fournisseurs

Information sur le poste

Niveau du poste : Contributeur individuel

Département : Stratégie de données, Unité de collecte de fonds

Statut du poste : Permanent

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

Lieu de travail : Toronto

Salaire : Niveau 15 sur la grille salariale de MSF Canada, soit 77 744 \$ par année (non négociable)

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 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.