

Spécialiste du système de gestion des relations avec la clientèle (CRM) Luminare

Impact du poste

Dans ce rôle central, le ou la spécialiste du système de gestion des relations avec la clientèle (CRM) sera au cœur des efforts de collecte de fonds et de fidélisation des donateurs et donatrices de MSF. La personne à ce poste sera chargée de gérer et d'optimiser notre base de données de donateurs et donatrices à l'aide de Luminare Online. Son expertise influencera directement l'efficacité de nos campagnes de collecte de fonds, la précision de nos communications et la solidité de nos relations avec les donateurs et donatrices.

En tant que responsable du CRM Luminare, il ou elle assurera la fonctionnalité, la sécurité et l'utilisation stratégique du système. Ses compétences analytiques contribueront à notre compréhension des tendances et comportements des donateurs et donatrices, ce qui permettra d'élaborer des stratégies de sensibilisation adaptées et efficaces. Ses contributions aideront à la réalisation de nos objectifs financiers et renforceront nos liens avec les donateurs et donatrices.

Principales responsabilités

- Mettre en œuvre, personnaliser et gérer le système CRM Luminare Online
- Utiliser le système CRM pour solidifier les relations avec la clientèle ou les donateurs et donatrices, améliorer les stratégies de fidélisation et suivre les interactions.
- Intégrer Luminare Online à d'autres systèmes (comme les outils d'automatisation du marketing) pour assurer une circulation fluide de l'information. Chercher continuellement des occasions d'optimiser l'utilisation des systèmes CRM pour une fonctionnalité améliorée.
- Mettre à disposition son expertise dans l'utilisation du système CRM afin d'optimiser les stratégies de fidélisation et les relations avec la clientèle ou les donateurs et donatrices.
- Se tenir au fait des dernières tendances et innovations en matière de technologie CRM et de pratiques de collecte de fonds, notamment en ce qui concerne Luminare Online. Suggérer et mettre en œuvre des améliorations dans la gestion et l'utilisation des bases de données.
- Utiliser des outils CRM pour soutenir la planification et la réalisation d'événements de collecte de fonds, notamment le suivi des personnes participantes, les communications et l'analyse post-événement.
- Répondre aux demandes pour résoudre les problèmes de base de données. Cela implique le diagnostic et le dépannage des problèmes signalés par les utilisateurs et utilisatrices.
- Gérer les relations avec les fournisseurs externes.

Fonctions et responsabilités

Gestion du système CRM :

- Gérer la configuration du système CRM et de la base de données, le processus et l'utilisation finale 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.

- 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.
- Travailler à maintenir le niveau de doublons enregistrés dans Luminare Online sous le seuil convenu.
- Suivre l'efficacité de tous les efforts de marketing CRM et fournir des recommandations sur le processus opérationnel.
- Rester à l'affût des mises à jour du système Luminare Online, des nouveaux produits de bases de données et des techniques de gestion, et s'assurer de transmettre cette information de manière appropriée aux autres utilisateurs et utilisatrices de ce système (donner de la formation, si nécessaire).
- Collaborer avec la coordonnatrice des bases de données pour veiller à la circulation fluide des données entre Luminare Online et Raiser's Edge, et à l'alignement des données de Luminare Online sur celles de Raiser's Edge.

Élaborer et gérer des formulaires et des API dans Luminare Online pour l'accès des fournisseurs

- Superviser la création, la personnalisation et l'amélioration de divers formulaires dans Luminare Online – formulaires en ligne, formulaires hors ligne, « formulaires fictifs ». Gérer tous les aspects liés aux formulaires, tels que les capacités de paiement, les pages de remerciement, la gestion des reçus, les réponses automatiques, les paramètres déclenchés (par exemple, le programme de mise à jour des cartes de crédit, les notifications d'échec de paiement, l'inscription, la réinscription, le désabonnement, etc.).
- Gérer l'intégration et la fonctionnalité des API, en assurant des interactions fluides avec les fournisseurs au moyen de Luminare Online et la conformité avec les normes organisationnelles.
- Effectuer des tests rigoureux et des dépannages dans le but de maintenir une performance et une fiabilité élevées des formulaires et des API, et résoudre rapidement tous les problèmes de fonctionnement qui surviennent.
- Identifier et corriger les problèmes (en mettant l'accent sur le codage source), et améliorer la compréhension et le dépannage des problèmes entourant la qualité et l'hygiène des données.
- Générer des rapports pour éclairer les processus de prise de décision.

Soutien à la collecte de fonds et gestion de campagne

- Contribuer à la planification, à la mise en œuvre et au suivi des parcours automatisés et des campagnes basées sur le cycle de vie sur tous les canaux. Gérer la configuration de la page de don depuis la conception, la création, les tests jusqu'au déploiement.
- Collaborer avec l'équipe de collecte de fonds pour soutenir diverses campagnes.
- Créer des requêtes et des rapports personnalisés pour répondre aux besoins spécifiques d'analyse de données de l'organisation et fournir de la formation et du soutien aux autres utilisateurs et utilisatrices de Luminare Online.
- Participer à la planification et aux réunions concernant les améliorations et les changements apportés au système CRM.
- Fournir de la formation spécifique aux collègues du département de la collecte de fonds (si cette formation n'est pas disponible en ligne)

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) : Démontre 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 expérience

- Grande expérience démontrée avec Luminate Online, y compris la capacité d'utiliser son expertise pour diagnostiquer et résoudre des problèmes de système complexes.
- Expérience démontrée dans l'optimisation des fonctionnalités de Luminate Online pour gagner en efficacité organisationnelle.
- Connaissance pratique de HTML et CSS (à appliquer lors de la création et de la gestion des formulaires de don).
- Capacité démontrée à présenter les informations techniques de manière claire et concise à divers publics, avec un accent particulier sur l'explication des diagnostics du système Luminate Online et des stratégies de résolution aux utilisateurs et utilisatrices ayant différents niveaux de connaissance du système.
- Maîtrise de l'élaboration, de la mise en œuvre et de l'affinement des processus opérationnels, avec un accent particulier sur la documentation des procédures et des meilleures pratiques en matière d'utilisation du système Luminate Online.
- Grande maîtrise de la suite Microsoft Office, en particulier Excel et Word, et de la façon d'intégrer ces outils à Luminate Online pour l'analyse des données et la création de rapports.
- Capacité à développer, mettre en œuvre, affiner et documenter les processus.
- Connaissance de la réglementation entourant la production de reçus fiscaux et compréhension de base de la collecte de fonds et de la comptabilité.
- La connaissance de Raiser's Edge est un atout important.

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.
- Horaire de travail flexible et modèle de travail hybride (présence de 40 % par semaine dans les bureaux de MSF Canada)
- 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
- Environnement de travail rapide et dynamique
- Interaction avec les fournisseurs

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)

Lieu de travail : Toronto

Salaire : Niveau 15 sur la grille salariale de MSF Canada

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, 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, 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 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.