

Chargé ou chargée du marketing direct, Sollicitation en face à face et télécollecte

Impact du poste

Le département de la collecte de fonds de Médecins Sans Frontières (MSF) Canada s'occupe 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. Le département de la collecte de fonds génère actuellement plus de 90 millions de dollars par an. Les membres de l'équipe de collecte de fonds se trouvent à Toronto et à Montréal, et travaillent en collaboration avec des fournisseurs d'un bout à l'autre du pays.

Le chargé ou la chargée du marketing direct, Sollicitation en face à face et télécollecte est responsable de superviser les activités de collecte de fonds en face à face (porte-à-porte, dans la rue et au centre commercial) et de télécollecte menées au nom de MSF Canada dans le but de soutenir un programme de dons mensuels durable et axé sur la qualité.

Principales responsabilités

- Diriger les activités de sollicitation en face à face et de télécollecte à MSF Canada : avec le soutien de la responsable principale de la collecte de fonds et du développement, agir à titre de point de contact pour les partenaires fournisseurs, et élaborer des messages et des formations de collecte de fonds; en coordination avec la responsable principale, élaborer des stratégies d'amélioration des programmes, coordonner l'élaboration des budgets et objectifs de campagne, et en faire rapport.
- En collaboration avec l'équipe et les partenaires fournisseurs, concevoir et maintenir une excellente expérience pour les donateurs et donatrices, en misant sur la qualité des profils et la valeur mensuelle à long terme.
- Soutenir les processus de don et les téléversements de données entre les systèmes des fournisseurs et MSF, en travaillant avec l'équipe de gestion des données de MSF.
- Rester au fait de la recherche, des tendances en matière de collecte de fonds et des axes d'amélioration touchant le programme de sollicitation en face à face, la télécollecte et les campagnes de collecte de fonds en général. Remplacer la responsable principale et les autres membres de l'équipe au besoin, et soutenir le département de la collecte de fonds en assumant des tâches supplémentaires lorsque cela est nécessaire.

Compétences spécifiques à l'emploi

Coordination des campagnes; connaissance de la planification et de l'exécution des campagnes de collecte de fonds; capacité à utiliser ces connaissances afin de soutenir les appels d'acquisition à travers une variété de canaux

- Diriger la planification et l'exécution des activités de marketing en face à face (porte-à-porte, dans la rue, sollicitation sur sites privés) et de télécollecte, avec le soutien de la responsable principale.
- Élaborer des argumentaires de collecte de fonds et du matériel de campagne; s'assurer qu'ils sont tenus à jour, qu'ils respectent la marque MSF et qu'ils ont reçu les approbations nécessaires (scripts, modules de

formation, fiche d'argumentaire, vestes à l'intention du personnel de sollicitation, documents à remettre aux personnes sollicitées, etc.)

- Diriger l'élaboration de prévisions et de projections pour les campagnes pertinentes en s'alignant sur les objectifs du Plan annuel de MSF Canada; suivre le budget et les progrès au regard des cibles et des indicateurs clés de performance internes, et en faire rapport. Élaborer une stratégie pour prendre des mesures correctives si nécessaire, en collaboration avec l'équipe et la responsable.
- Suivre et coordonner le paiement des factures/dépenses associées; surveiller les dépenses et les résultats par rapport aux attentes.
- Suivre les tendances et les taux de plaintes relativement à la sollicitation en face à face et à la télécollecte; rechercher des solutions pour s'ajuster aux tendances; porter à l'attention des autres membres de l'équipe au besoin.
- Se tenir au courant des ressources/outils technologiques utilisés par les organisations comparables et des tendances émergentes dans ce domaine. Participer à la communauté de pratique de MSF International et à la table ronde des organismes de bienfaisance canadiens sur la sollicitation en face à face.
- Chercher des occasions d'élargir la portée des activités traditionnelles de sollicitation en face à face et de télécollecte pour assurer les meilleurs résultats.

Processus de don et expérience des donateurs et donatrices; capacité à collaborer avec les membres de l'équipe et les fournisseurs pour assurer que les processus de don et l'exécution se déroulent en temps opportun; forte orientation sur les données et les détails

- Travailler avec l'équipe interne et les partenaires fournisseurs pour s'assurer que le traitement des dons se déroule correctement via les formulaires miroirs Luminare Online; suivre les factures et les rapports sur les donateurs et donatrices produits par les fournisseurs, et les comparer aux résultats internes pour assurer l'alignement. Adapter les protocoles afin de soutenir le traitement des dons à mesure que les systèmes et/ou les exigences changent.
- Veiller à ce que le transfert des données aux partenaires fournisseurs se fasse de manière précise, sécuritaire et rapide, afin de réaliser des campagnes qui s'adressent aux bons publics cibles et qui s'appuient sur la segmentation, le codage et le suivi.
- Informer les équipes de la fidélisation et des services aux donateurs de toutes les activités de la campagne afin qu'elles puissent répondre aux questions des donateurs et donatrices. S'assurer que les FAQ portant sur la sollicitation en face à face et la télécollecte publiées sur le site web et ailleurs sont tenues à jour.
- Travailler avec l'équipe pour élaborer des stratégies visant à atteindre les objectifs de qualité et de rétention des donatrices et donateurs mensuels (au cours des 3 premiers mois); collaborer avec l'équipe pour identifier de possibles améliorations au processus et au parcours d'accueil des donateurs et donatrices.

Établissement de relations et gestion des fournisseurs; Compétences exceptionnelles en relations interpersonnelles et en communication, avec la capacité d'établir d'excellentes relations de travail avec les collègues, le personnel humanitaire et les fournisseurs

- Agir au quotidien en tant que personne-ressource auprès fournisseurs de sollicitation en face à face et de télécollecte, en veillant à ce que les opérations se déroulent comme prévu. Porter les enjeux à l'attention des autres membres de l'équipe/à la responsable principale lorsque cela est nécessaire.
- Participer aux réunions et suivis réguliers; examiner les performances du programme chaque semaine avec les partenaires; surveiller et partager les résultats par rapport aux principaux indicateurs clés de performance du programme tels que définis en interne (chaque trimestre), et recommander des améliorations. Travailler avec les fournisseurs pour traiter les plaintes ou résoudre d'autres enjeux au besoin.
- Travailler avec les collègues de la collecte de fonds et d'autres départements de MSF Canada pour veiller à l'intégration des campagnes et à la collaboration entre les différents départements (p. ex., Partenariats corporatifs, Communications).

- Donner de la formation en personne ou à distance et fournir des mises à jour sur les opérations terrain aux partenaires de collecte de fonds externes à travers le Canada; organiser des présentations données par des membres du personnel ayant travaillé dans des projets internationaux.
- Mettre en place des incitatifs et des opportunités de reconnaissance pour le personnel afin de favoriser un engagement significatif auprès des partenaires fournisseurs (leur personnel et leurs représentants).
- Contribuer à la planification annuelle et aux rapports trimestriels en collaboration avec les partenaires fournisseurs.
- Soutenir la responsable principale dans la négociation des contrats avec les fournisseurs

Compétences transversales clés de MSF

- **Adhésion aux principes de MSF** (*niveau de compétence 1*) : Connaît les valeurs de MSF et démontre de la loyauté et du respect envers elles
- **Travail d'équipe et collaboration** (*niveau de compétence 2*) : Partage des informations et travaille en collaboration avec son équipe et les autres
- **Planification et organisation** (*niveau de compétence 3*) : Suit, planifie les activités et établit les priorités
- **Sens du résultat et de la qualité** (*niveau de compétence 3*) : Améliore les performances et fixe des objectifs ambitieux et réalistes
- **Sensibilisation interculturelle** (*niveau de compétence 2*) : Reconnaît et respecte différents points de vue

Connaissances et expérience

- Expérience professionnelle avérée dans les domaines de la collecte de fonds et du marketing de masse, en particulier en acquisition de donatrices et donateurs mensuels et en sollicitation en face à face (soit du côté d'un organisme de bienfaisance ou d'une agence)
- Expérience en gestion des fournisseurs
- Solides compétences informatiques avec une expérience des bases de données et applications Microsoft Office, particulièrement Excel.
- Expérience avec les systèmes de collecte de fonds numériques (CRM et traitement des dons)
- Connaissance ou expérience de travail avec une organisation à but non lucratif/humanitaire

Éducation, certifications et langues

- Maîtrise de l'anglais et solides compétences en rédaction
- Maîtrise du français, un atout

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 au bureau de MSF Canada à Toronto)
- 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
- Déplacements au Canada (~2 %)
- Déplacements à l'étranger requis (réunions de la communauté de pratique internationale une fois tous les 3 ans).
- 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, Marketing de masse

Statut du poste : Permanent

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

Lieu de travail : Toronto

Salaire : Niveau 14, échelon 1, 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 : des vacances à partir de 4 semaines/an, des horaires de travail flexibles, 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), 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'épaule à la roue pour affronter la menace mondiale des changements climatiques.