



---

Titre du poste : Responsable du service aux donateurs<sup>1</sup> mensuels  
Pays et lieu d'affectation : Montréal, Canada  
Durée de l'affectation : Poste 3 jours / semaine /permanent  
Supérieur immédiat : Direction du financement et des activités philanthropiques  
Type de poste : Salarié  
Date prévue de début : le plus rapidement possible

<sup>1</sup> Par souci de lisibilité, le masculin générique est utilisé ; il inclut le féminin et n'est pas discriminatoire

---

## OBJECTIFS DU POSTE

---

Le/la titulaire du poste sera responsable de toutes les activités associées aux donateurs mensuels. À partir de l'enregistrement des données en lien avec le programme d'acquisition, du traitement mensuel des dons, du maintien et au développement de la relation avec les donateurs incluant l'accueil, la valorisation et la fidélisation des donateurs mensuels (nouveaux et anciens). Elle sera responsable de la surveillance des mouvements dans la base de données et assurera la supervision du processus de réactivation.

## POSITIONNEMENT DANS L'ÉQUIPE

---

Le poste est sous l'autorité du directeur de la collecte de fonds et des activités philanthropiques, basé au siège de Médecins du Monde Canada, à Montréal. Le/la titulaire collabore étroitement avec la gestionnaire de la base de données.

## ACTIVITÉS DU POSTE

---

- Faire l'enregistrement hebdomadaire de tous les nouveaux donateurs mensuels, s'assurer que la codification qui leur est associée est significative et permet de faire les évaluations de rendement désirées
- Assurer les prélèvements automatiques mensuels aux dates prévues à cette fin.
- Assurer, avec la responsable de la base de données, que la codification des dons permettra la production de rapports signifiants autant pour l'évaluation du programme que pour sa performance à long terme.
- S'assurer que tous les donateurs mensuels reçoivent les remerciements et les messages de valorisation appropriés et leur reçu pour déclaration fiscale.
- Contribuer aux programmes de fidélisation des donateurs et leur garantir un haut niveau de satisfaction. Assurer le déploiement du parcours de l'engagement pour tous les nouveaux donateurs mensuels
- Fournir des rapports réguliers sur les indicateurs clés de performance – performance des démarcheurs, taux d'inscription, don moyen, volumes hebdomadaires et mensuels de nouveaux donateurs et taux d'attrition ;
- Assurer le lien entre le fournisseur de service de dons mensuels (interne ou externe) et les différentes directions de MdM
- Développer des relations solides avec le personnel des autres directions et coordonner des rencontres avec l'équipe de démarcheurs afin qu'ils se sentent étroitement liés à la mission et aux valeurs de Médecins du Monde.

- Veiller à ce que le niveau de plaintes soit réduit au minimum. S'assurer que les appels téléphoniques et les demandes de renseignements sont traités de manière opportune et professionnelle.
- S'assurer du respect de toutes les exigences en matière de confidentialité et de protection des données en tout temps, en signalant les problèmes au directeur philanthropique, le cas échéant.
- Effectuer toutes autres tâches liées aux donateurs mensuels en fonction des besoins.

## **CONDITIONS DU POSTE**

---

- Poste 3 jours semaine de salarié indéterminé
- Rémunération compétitive selon la grille salariale de MdM Canada
- Travail à partir du bureau du Siège de MdM Canada à Montréal
- Programme d'avantages sociaux compétitifs (assurance collective – régime de retraite)

## **PROFIL RECHERCHÉ**

---

### **QUALIFICATIONS :**

- Diplôme d'étude collégiale dans un champ approprié
- Formation supérieure un atout
- 3 ans d'expérience en service à la clientèle
- Formation en base de données un atout

Veillez noter qu'il faut obligatoirement avoir une autorisation de travailler au Canada.

### **SAVOIRS:**

Bilinguisme écrit et parlé obligatoire  
Excellentes qualités relationnelles  
Tact, entregent et diplomatie, empathie  
Connaissance concernant la structure des bases de données  
Excellente connaissance de Excell et Word  
Connaissance de Prodon un atout majeur

### **SAVOIR-ÊTRE:**

- Autonomie et initiative
- Grande capacité de prioriser et gérer plusieurs dossiers de façon simultanée
- Sens des responsabilités
- Capacité de travailler sur plusieurs dossiers simultanément
- Dynamisme et curiosité
- Engagement
- Esprit d'analyse et de synthèse et bon jugement
- Capacité d'adaptation
- Bonne gestion du stress
- Diplomatie, calme, patience et sens de l'humour
- Capacité et motivation pour vivre et travailler en équipe

Veillez nous envoyer votre curriculum vitae accompagné d'une lettre précisant les raisons motivant votre candidature à [info@medecinsdumonde.ca](mailto:info@medecinsdumonde.ca)

**Veillez nous envoyer votre candidature le plus tôt possible, poste à combler au courant des prochaines semaines.**

Nous souscrivons au principe de l'équité en matière d'emploi. Seules les personnes retenues pour une entrevue seront contactées.