

---

## Responsable, service à la clientèle et relations donateurs

La Fondation Douglas est à la recherche d'une personne pour se joindre à son équipe ! Se rapportant au Conseiller principal, marketing direct, cette personne jouera un rôle essentiel de soutien au sein de l'équipe des Dons annuels et communication.

Nous sommes une petite équipe avec de grandes ambitions et sommes à la recherche d'une personne talentueuse et enthousiaste pour se joindre à nous afin de bâtir l'espoir pour les millions de Canadiens souffrant de maladie mentale.

### LA FONDATION DOUGLAS

La Fondation Douglas a pour mission de recueillir des fonds pour soutenir la recherche et les soins aux patients dans tous les domaines de la santé mentale et des neurosciences, y compris la maladie d'Alzheimer. La Fondation aide au financement et au développement de l'Institut Douglas et du Centre de recherche de Douglas qui est le deuxième plus grand centre de recherche en santé mentale au Canada et le seul hôpital d'enseignement psychiatrique affilié à l'Université McGill.

### Sommaire du poste

Le responsable, service à la clientèle et relations donateurs apporte son aide et son soutien à toute l'équipe de la Fondation Douglas et collabore étroitement avec l'équipe des Dons annuels et communication. Il assure un soutien technique et rigoureux dans la gestion de la base de données et veille à offrir un service attentionné et professionnel à nos donateurs.

Ambassadeur.ice de la Fondation Douglas, il.elle joue un rôle clé au sein de l'organisation. En plus d'offrir un service à la clientèle de grande qualité, il.elle établit et entretient des relations courtoises, respectueuses et professionnelles avec les donateurs, les membres de l'équipe interne, les partenaires ou toute autre personne souhaitant s'engager auprès de la Fondation.

S'appuyant sur une culture d'excellence et de l'intégrité, l'équipe de la Fondation Douglas travaille ensemble pour faire en sorte que chacun ait un sentiment d'appartenance et de fierté à l'égard de son travail. Chaque projet est abordé avec enthousiasme et dans un esprit d'innovation, car notre succès continu repose sur notre agilité et notre audace.

---

## PRINCIPALES RESPONSABILITÉS

### *Relations donateurs*

- Établir et entretenir des relations avec les donateurs afin de favoriser un lien de confiance
- Maintenir les dossiers des donateurs à jour de manière proactive dans la base de données (Raiser's Edge), saisir les notes et identifier les actions de suivi nécessaires tout en respectant les réglementations en vigueur en matière de collecte de fonds
- Soutenir le Conseiller principal, Marketing direct lors du traitement des dons, l'émission et la transmission des factures et reçus aux donateurs
- Assurer le suivi des dons en hommage, en tenant compte d'une stratégie spécifique de gestion et d'engagement pour les donateurs
- Participer au nettoyage et à la mise à jour de la base de données
- Autres tâches connexes

### *Service à la clientèle*

- Gérer tous les courriels dans la boîte contact de la Fondation et les appels téléphoniques reçus, les traiter et/ou en coordonner le traitement rapide avec les membres de l'équipe
- Évaluer, coordonner et assurer une réponse rapide des différentes demandes internes et externes et en faire le suivi
- Autres tâches connexes

### *Travail d'équipe*

- Soutenir les membres de l'équipe en fonction des besoins pour différents projets spéciaux
- Collaborer, soutenir et entretenir des relations positives et des communications fluides avec les différentes équipes à l'interne

## QUALIFICATIONS ET COMPÉTENCES

### **Formation et expérience**

- Formation en bureautique, en administration ou toute autre combinaison d'études et d'expériences pertinentes au poste
- Minimum de 1 à 3 années d'expérience dans un poste similaire

### **Compétences**

- Une excellente maîtrise du français, tant à l'oral qu'à l'écrit.
- Une très bonne maîtrise de l'anglais pour être à l'aise de communiquer avec des donateurs anglophones
- Excellentes compétences informatiques, incluant une maîtrise de la suite MS Office (Word, Excel, Outlook, PowerPoint).

- Bonne compréhension des logiciels de collecte de fonds et/ou un autre système de gestion de la relation client (CRM). Connaissance du logiciel Raiser's Edge et Raisin (atout)

#### **Attitude recherchée**

- Minutieux(se) et orienté(e) vers les détails
- Faire preuve de tact, de diplomatie et de confidentialité
- Sens des responsabilités
- Communication fluide et professionnelle
- Polyvalence et flexibilité
- Grand sens de l'organisation
- Autonomie et initiative
- Grandes capacités à travailler en équipe
- Polyvalence et flexibilité
- Souci de la qualité du service à la clientèle et habileté pour ce qui est des relations interpersonnelles avec divers intervenants

#### **Caractéristiques du poste**

- Permanent à temps complet
- 35h par semaine
- Horaire flexible du lundi au vendredi
- Le poste permet le travail hybride
- Trois journées en présentiel obligatoires aux bureaux de la Fondation (lundi, mardi et jeudi), selon la politique en vigueur
- Assurance collective
- Régime de retraite simplifié (RRS) collectif
- Des jours de congé payés pendant la période des Fêtes, en plus des jours fériés
- Horaire allégé en été
- Un environnement de travail dynamique et des collègues fort sympathiques !
- Salaire annuel entre 48 000 \$ et 52 000 \$, selon l'expérience
- Date d'entrée en fonction : dès que possible

Tu as le profil recherché ? Envoie-nous ton CV ! On a hâte de s'entretenir avec toi !

Merci d'acheminer ta candidature à l'adresse [alexandre.chamberland.comtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:alexandre.chamberland.comtl@ssss.gouv.qc.ca) en mentionnant ton nom, prénom et poste visé en objet.

Prendre note que seules les candidatures sélectionnées seront contactées.

*La Fondation Douglas se veut promouvoir un environnement de travail inclusif et respectueux. Nous croyons fermement en la force des parcours et perspectives diversifiées.*