

Le Grand Sentier / The Great Trail – créé par le sentier Transcanadien et ses partenaires – est le plus long réseau de sentiers récréatifs multi-usages du monde. Des millions de Canadiens et de visiteurs étrangers s’en servent pour explorer la légendaire nature sauvage de notre pays, parcourir à vélo nos anciens chemins de fer historiques, découvrir nos capitales provinciales et territoriales, pagayer sur les routes jadis empruntées par les premiers explorateurs, visiter nos lieux historiques ainsi que nos parcs nationaux et provinciaux, voyager entre la maison et le travail, ainsi que pour profiter des avantages d’un mode de vie sain et actif.

Le sentier Transcanadien (STC) a pour mission de faciliter la planification et le développement du Grand Sentier, en collaboration étroite avec ses partenaires provinciaux et territoriaux, les équipes locales du Sentier et les municipalités; de trouver du financement pour les initiatives locales et nationales du Sentier; ainsi que de faire la promotion marketing du Sentier.

## **AGENT DE DÉVELOPPEMENT**

Se rapportant au directeur du Développement, l’agent de développement occupe un rôle-clé dans la coordination, la mise en place et l’exécution de tous les programmes de financement et activités de développement de donateurs afin de soutenir les efforts d’atteinte des objectifs de revenus annuels et des objectifs à plus long terme du programme annuel.

L’étendue du programme de financement annuel comprend le publipostage, les dons mensuels, les dons planifiés, les dons-hommages, le financement par tierce partie, les campagnes de télémarketing semestrielles, les donateurs des niveaux intermédiaire et majeur, ainsi que le développement auprès des entreprises et des fondations.

### **Responsabilités principales**

#### *Financement, développement et communications avec les donateurs*

- Supervise toute la gestion des activités de reconnaissance des donateurs, y compris les cartes et appels de remerciements, les envois de gestion et les communications électroniques; voit à la collection et à la mise à jour des préférences des donateurs en ce qui a trait à leur reconnaissance publique par citation ou par gravure sur les pavillons; contrôle l’entrée de données de toutes les activités de reconnaissance et de gestion dans les dossiers des donateurs dans Raiser’s Edge; s’assure de l’exactitude des informations archivées dans les dossiers des donateurs et des codes de circonscription des donateurs annuels.
- Agit à titre de personne-ressource principale, et offre un soutien au quotidien, auprès des donateurs du programme annuel et des supporteurs, incluant les tierces parties de collectes de fonds, les donateurs potentiels et prospects de dons planifiés, ainsi que les donateurs de plus de 250 \$; dirige toutes les démarches et les appels de première ligne à ces groupes de donateurs, et assure une présence pour les appels ou demandes en escalade de ces groupes-clés, selon ce que le

directeur du Développement juge approprié dans le cadre d'un suivi ou d'un soutien supplémentaire.

- Coordonne, avec l'équipe de la Saisie des données et des Services aux donateurs, ainsi qu'avec l'adjoint administratif, l'administration des dons qui sortent du cadre habituel; voit à l'administration des dons complexes comme les dons de titres, les dons désignés et les dons de propriétés; gère les communications avec les donateurs, les courtiers, les avocats et les exécuteurs testamentaires; coordonne les exigences légales et administratives avec le directeur financier et le contrôleur financier.
- Soutient le développement et la mise en place de toutes les communications de financement et des communications avec les donateurs, tels que les sollicitations et rappels électroniques, par le biais d'outils de soutien marketing en collectes de fonds comme Constant Contact; dirige la mise à jour du matériel existant et en développe du nouveau selon les besoins, à la fois dans les médias électroniques et imprimés.
- Entretient le matériel et les dossiers de communications aux donateurs, entre autres en travaillant avec le directeur du Développement pour développer et mettre à jour le matériel de première ligne de services aux donateurs – y compris les lettres, scripts d'appels, textes pour cartes, lettres de remerciements et modèles de réponse par courriel aux questions fréquemment posées.
- Gère l'escalade des appels entrants et des courriels entrants de services aux donateurs qui arrivent de la Saisie des données et des Services aux donateurs; au besoin, identifie les cas nécessitant une escalade supplémentaire et réfère les questions délicates et les problèmes au directeur du Développement en vue d'un suivi additionnel lorsque requis.

### **Gestion de campagne et soutien marketing**

- Responsable du développement de stratégies sur les réseaux sociaux pour appuyer les principaux appels annuels et les campagnes. Travaille en synergie avec le coordonnateur des Médias sociaux pour voir à la mise en place de stratégies et de calendriers, au développement d'indicateurs de performance clés et de normes d'évaluations pertinentes pour chaque campagne sur les réseaux sociaux, et rend compte des progrès au directeur du Développement et à la haute direction du STC.
- Soutient l'exécution d'appels de donateurs et d'acquisitions, d'appels par sollicitation électronique et par publipostage, ainsi que de rappels, en fournissant des extraits de données, en participant au développement des campagnes au jour le jour, en révisant le publipostage, et en compilant les résultats des campagnes, notamment par des rapports APA pour analyses à l'interne.

- Supervise la mise en place et l'exécution de campagnes semestrielles de télémarketing visant la conversion de donateurs mensuels, le surclassement et la sollicitation de réactivations, le tout comprenant la gestion du calendrier de campagne, le développement et la révision du matériel de soutien de campagne comme les scripts, le contrôle de la ponctualité des suivis et rappels d'engagement, le contrôle de la ponctualité et de la précision des rapports de suivis hebdomadaires des agents sur les dons et les donateurs; la gestion du processus de don pour tous les dons uniques; et la coordination d'une livraison rapide de la trousse de bienvenue au nouveau donateur, et de la trousse de surclassement du donateur mensuel au donateur actif, par le commis à la Saisie de données.
- Travaille avec le département des Communications pour établir un calendrier et désigner des donateurs et du contenu pour les profils de donateurs à paraître dans *Échos du Sentier*, sur le site Internet du Grand Sentier et dans le supplément du *Globe and Mail*.
- Déploie chaque mois la série de bienvenue aux nouveaux donateurs, transfère ceux-ci dans le calendrier de communications de la série, et rend compte des progrès au directeur du Développement.
- Voit à l'entretien de toutes les pages de la section Donnez des sites Internet [tctrail.ca](http://tctrail.ca) et [thegreattrail.ca](http://thegreattrail.ca), révise le matériel et les textes en ligne tous les trois mois pour s'assurer de leur exactitude et de leur pertinence, et travaille avec le directeur du Développement et le responsable des Systèmes informatiques pour procéder, au besoin, aux mises à jour et aux changements dans ces pages, incluant leur version française.
- Fournit, au besoin, du contenu et des textes pour les communications électroniques aux donateurs, les réseaux sociaux et le nouveau matériel de financement.

#### **Administration et soutien du programme**

- Travaille avec le responsable des Systèmes informatiques pour soutenir les besoins départementaux en gestion des données, incluant le développement et la livraison de dossiers de données pour des listes de transactions; la récupération de données pour des rappels de campagne par publipostage; la livraison de données de résultats de campagne à l'agence de coordination; la mise à jour d'actions de masse dans les dossiers des donateurs dans le cas de publipostages à grande échelle ou d'autres initiatives de gestion et de collecte de fonds; et d'autres récupérations de données ou rapports selon les besoins ponctuels.
- Produit des rapports trimestriels sur les indicateurs de performance clés, ainsi que des analyses et des rapports trimestriels et annuels sur le publipostage.
- Développe et produit, au besoin, des requêtes et des rapports dans Raiser's Edge pour soutenir le programme annuel.

- En période de vacances ou de grand achalandage, soutient le département de Saisie de données et de Services aux donateurs en ce qui a trait au traitement des dons et aux tâches de première ligne liées aux services aux donateurs.

### **Compétences et expérience**

- Études post-secondaires
- 1 à 2 années d'expérience en développement des fonds
- Expérience de travail avec Raiser's Edge
- Fortes compétences dans la gestion de projet et l'exécution simultanée de tâches différentes; aptitude à gérer efficacement des priorités multiples tout en respectant les dates de tombée
- Jugement éclairé et aptitudes en résolution de problèmes démontrés; doit pouvoir identifier les problèmes et les opportunités de façon proactive
- Souci du détail et accent sur les résultats
- Excellentes aptitudes en communication écrite et orale
- Hautement sociable, avec une forte inclinaison pour le service aux donateurs
- Apte à travailler efficacement de façon autonome, avec peu de supervision au quotidien
- Excellentes aptitudes informatiques; grande aisance avec la suite Office et dans l'apprentissage de nouveaux logiciels ou de nouveaux environnements en ligne comme outils de travail
- Expérience de travail avec des bases de données relationnelles, un atout
- Bilinguisme requis

**Prière de joindre une lettre de présentation à votre curriculum vitæ et de faire parvenir le tout à [donorservices@tctrail.ca](mailto:donorservices@tctrail.ca).**

**Nous remercions tous les postulants pour leur intérêt envers le sentier Transcanadien. Notez que nous ne communiquerons qu'avec ceux qui seront convoqués en entrevue.**