
Titre du poste :	Directrice ou directeur, Expérience donateur
Statut :	Poste permanent (35 heures/semaine, hybride)
Lieu :	Site Glen et Hôpital de Lachine du CUSM (Québec)

Relevant de la vice-présidente, Communications, Marketing et Engagement, la directrice ou le directeur de l'expérience donateur joue un rôle clé dans l'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie d'engagement et de fidélisation des donatrices et donateurs de la Fondation du CUSM.

La personne titulaire supervise l'ensemble du parcours de la donatrice ou du donateur (premier don en ligne, « intermédiaire » à plusieurs dons et grand(e)s philanthropes) pour garantir une excellente expérience personnalisée et cohérente pour chaque donatrice ou donateur.

En outre, elle développe et supervise le solide programme de bénévolat de la Fondation, favorisant une culture de reconnaissance et d'engagement auprès de centaines de bénévoles dévoué(e)s qui adhèrent à la mission.

Ce rôle exige un équilibre entre leadership stratégique et exécution pratique, une personne visionnaire capable de saisir l'ensemble, tout en étant prête à s'investir dans les détails pour que les projets se réalisent.

RESPONSABILITÉS CLÉS

Expérience et fidélisation des donatrices et donateurs (tous les niveaux de dons)

- Concevoir et mettre en œuvre une stratégie complète du parcours des donatrices et donateurs, assurant une expérience harmonieuse, depuis le premier don jusqu'à une relation philanthropique durable.
- Superviser les programmes de fidélisation pour tous les segments de donatrices et donateurs (en ligne, mensuels, en hommage, intermédiaires et grand(e)s philanthropes).
- Développer un modèle de fidélisation assurant une reconnaissance, un remerciement et un suivi appropriés pour tous les dons et campagnes.
- Collaborer avec les équipes du développement et du marketing pour rédiger des communications personnalisées, rapports d'impact et messages de reconnaissance visant à renforcer les relations avec les donatrices et donateurs.
- Diriger l'organisation d'événements de reconnaissance, de visites et d'expériences exclusives mettant en valeur l'impact de la philanthropie.

- Collaborer avec les directrices et directeurs de collecte de fonds pour élaborer des stratégies de fidélisation visant les donatrices et donateurs majeur(e)s et de dons planifiés, incluant les possibilités de reconnaissance avec mention du nom de famille.
 - S'assurer que les pratiques de fidélisation soient inclusives, centrées sur les donatrices et donateurs et alignées sur les valeurs et la mission de la Fondation.
-

Engagement des bénévoles

- Superviser le programme des bénévoles de la Fondation du CUSM, composé de centaines de bénévoles agissant comme ambassadrices et ambassadeurs, aides aux événements, soutiens aux patients et collecteurs de fonds.
 - Développer et mettre en œuvre des stratégies visant à recruter, former, reconnaître et retenir les bénévoles, en assurant des expériences enrichissantes et alignées sur la mission de la Fondation.
 - Collaborer avec les équipes internes et les partenaires du secteur hospitalier pour identifier de nouvelles occasions de bénévolat favorisant l'engagement des patients et des donateurs.
 - Diriger la planification des activités annuelles de reconnaissance et d'appréciation des bénévoles.
 - Agir comme principal lien entre la Fondation et les services bénévoles du CUSM afin d'assurer une collaboration harmonieuse.
-

Leadership et gestion d'équipe

- Superviser et encadrer une équipe composée d'une gestionnaire et d'une coordonnatrice de relations avec les donatrices et donateurs, en encourageant une culture de collaboration, de créativité et de haute performance.
 - Fixer des objectifs clairs et des indicateurs de performance pour les activités de fidélisation et assurer l'amélioration continue.
 - Favoriser la collaboration interservices (Collecte de fonds, Marketing, Données, Événements) pour garantir des communications cohérentes et une reconnaissance harmonisée des donatrices et donateurs.
 - Gérer efficacement les budgets et les ressources pour optimiser l'impact.
-

Communications et rapports



- Superviser la création de rapports personnalisés d'impact et de rapports annuels de reconnaissance destinés aux principaux bailleurs de fonds et partenaires.
 - Collaborer avec l'équipe Marketing et Communications pour produire des histoires d'impact, infolettres, contenus médias sociaux et vidéos de reconnaissance.
 - Veiller à ce que tous les outils de reconnaissance, plaques, murs, certificats et publications, soient exacts, inspirants et conformes à l'image de marque.
 - Analyser les données d'engagement des donatrices et donateurs et les commentaires afin d'évaluer l'efficacité des activités de fidélisation et de guider les décisions stratégiques.
-

QUALIFICATIONS ET COMPÉTENCES

- Baccalauréat en communications, philanthropie, administration des affaires ou domaine connexe.
- Minimum de 5 à 7 ans d'expérience en relations avec les donatrices et donateurs, fidélisation ou collecte de fonds, idéalement dans un milieu hospitalier ou une organisation caritative d'envergure.
- Expérience avérée dans l'élaboration et la mise en œuvre de stratégies de fidélisation pour divers niveaux de don.
- Expérience en gestion de personnel, de bénévoles et d'équipes multidisciplinaires.
- Excellentes aptitudes en gestion de projets, organisation et souci du détail.
- Maîtrise des systèmes CRM (Raiser's Edge un atout) et des analyses de données philanthropiques.
- Esprit créatif et sens marqué des relations humaines et de l'engagement communautaire.
- À l'aise de travailler autant sur le plan stratégique qu'opérationnel.
- Excellente maîtrise du français et de l'anglais, à l'oral comme à l'écrit.
- Capacité à promouvoir une culture organisationnelle inclusive, respectueuse et collaborative.

PROCESSUS DE CANDIDATURE

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à la Fondation du CUSM. Toutes les candidatures seront examinées. Nous communiquerons uniquement avec les personnes retenues pour une entrevue.

Pour postuler, veuillez envoyer votre CV et lettre de motivation par courriel à :

Tarah Schwartz : tarah.schwartz@muhc.mcgill.ca