

## **Agent ou agente au programme de fidélisation et d'engagement des donateurs<sup>1</sup>**

---

### **LE POSTE**

La Fondation du Centre universitaire de santé McGill (CUSM) vit une période de croissance stimulante avec la mise en place d'un nouveau plan stratégique qui décrit les priorités stratégiques pour son expansion et son succès futurs, incluant la planification d'une ambitieuse campagne pluriannuelle.

Nous sommes à la recherche **d'un agent ou d'une agente au programme de fidélisation et d'engagement des donateurs** de la Fondation qui contribuera à la croissance et à l'évolution de ce programme, à son développement et à la prestation constante d'expériences mémorables exceptionnelles pour nos donateurs. Jouant un rôle clé de collaboration au sein de l'organisation, l'agent au programme de fidélisation et d'engagement des donateurs sera chargé de la planification, de l'organisation et de la réalisation d'un calendrier très complet d'événements et d'activités de reconnaissance, en plus de gérer et d'adhérer à l'ensemble des politiques et procédures de reconnaissance établies par le CUSM.

Relevant de la directrice des communications et du marketing, le nouveau titulaire de ce poste travaillera étroitement avec une petite équipe de professionnels des relations avec les donateurs, et sera partie intégrante de l'équipe élargie de la Fondation, qui compte 28 membres dévoués et passionnés qui travaillent à positionner la Fondation du CUSM de manière à lui assurer un succès continu à titre de chef de file de la philanthropie dans le secteur de la santé.

Nous sommes déterminés à bâtir des stratégies cohésives de collecte de fonds, de relations avec les donateurs, de communication et d'engagement en vue d'obtenir des investissements et des dons à l'appui des divers mandats du CUSM touchant les soins aux patients, la recherche et l'enseignement et à permettre ainsi aux médecins et chercheurs du CUSM de repousser les limites du possible.

### **LE CENTRE UNIVERSITAIRE DE SANTÉ MCGILL**

Depuis plus de 150 ans, les hôpitaux fondateurs du Centre universitaire de santé McGill (CUSM) offrent à la collectivité des soins de grande qualité. C'est en 1997 que le CUSM voit le jour, fruit de la fusion de cinq hôpitaux montréalais : l'Hôpital de Montréal pour enfants, l'Institut thoracique de Montréal, l'Hôpital général de Montréal, l'Hôpital et Institut neurologique de Montréal et l'Hôpital Royal Victoria. Les instituts de recherche respectifs de ces hôpitaux ont fusionné pour former l'Institut de recherche du CUSM et, en 2008, l'Hôpital de Lachine et le Pavillon Camille-Lefebvre se joignaient aussi à la grande famille du CUSM.

---

<sup>1</sup> Dans ce document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

Affilié à la Faculté de médecine de l'Université McGill, le CUSM est un centre universitaire de santé qui offre certains des soins les plus avancés de la province, incluant entre autres des diagnostics, traitements et chirurgies complexes dans les secteurs de la cardiologie, de l'endocrinologie, des greffes, de la neurologie, de l'oncologie et de la pneumologie. Le CUSM s'occupe de certains des patients les plus gravement malades du Québec et offre des soins, des traitements et des examens médicaux hautement spécialisés que d'autres hôpitaux ne sont tout simplement pas en mesure d'offrir.

En juin 2015, le site Glen du CUSM était inauguré, et ce complexe accueille maintenant le nouvel Hôpital de Montréal pour enfants, l'Hôpital Royal Victoria, l'Institut thoracique de Montréal, le Centre du cancer des Cèdres et l'Institut de recherche du CUSM. Les patients et leur famille sont au cœur de la conception et de l'aménagement du nouvel hôpital.

Comptant 1 356 médecins et un personnel de plus de 12 000 personnes (infirmières, personnel de soutien et employés), l'hôpital du site Glen est une installation centrée sur le patient qui contribue à guérir tant le corps que l'esprit. Il a aidé le CUSM à transformer sa façon de donner à la population le plus haut niveau de soins, faisant ainsi en sorte que tous les patients reçoivent les meilleurs soins pour la vie.

Outre les soins cliniques, le CUSM est aussi un acteur international de premier plan en recherche fondamentale et clinique. Son Institut de recherche appuie présentement 446 chercheurs et soutient des projets de recherche actuellement dans 62 pays. Il continue à façonner l'évolution de la médecine pédiatrique et adulte en attirant des sommités cliniques et scientifiques du monde entier.

Chaque année, le CUSM forme près de 3 000 étudiants, dont des résidents en médecine et en chirurgie, des infirmières, des étudiants en médecine et des étudiants de professions paramédicales. De la médecine pédiatrique à la traumatologie adulte, ces étudiants reçoivent une formation hautement spécialisée qui les prépare efficacement à leur rôle au sein de la profession médicale. Tous les médecins du CUSM enseignent aussi à la faculté de médecine de l'Université McGill.

On trouvera plus d'information sur le CUSM au <https://cusm.ca/>.

## **LA FONDATION DU CENTRE UNIVERSITAIRE DE SANTÉ MCGILL**

La Fondation du CUSM joue un rôle central pour soutenir des programmes exceptionnels, acquérir de l'équipement médical innovant, favoriser des recherches révolutionnaires, et assurer le plus haut niveau d'enseignement qui soit.

En 2015, les fondations respectives du CUSM et de l'Hôpital Royal Victoria se sont associées pour remplir conjointement leur mission visant à amasser des fonds pour combler les besoins les plus pressants de l'hôpital. En harmonisant nos priorités de collecte de fonds et en intégrant nos conseils d'administration et notre personnel au sein d'une même équipe, nous sommes mieux placés pour répondre aux besoins de notre hôpital en termes de soin des patients, d'enseignement et de recherche. Depuis, nous avons renforcé nos capacités de collecte de fonds et contribué des sommes record en appui aux besoins les plus pressants de l'Hôpital Royal Victoria. Le 1<sup>er</sup> avril 2018, la Fondation de l'Hôpital Royal Victoria changeait officiellement de nom pour devenir la Fondation du Centre de santé universitaire McGill. Nous formons maintenant une seule et même fondation, vouée à investir dans les soins aux patients, la recherche et l'enseignement.

La Fondation est gouvernée par un conseil d'administration bénévole qui compte des membres issus des milieux médicaux, scientifiques, universitaires et d'affaires. Ces leaders énergiques s'assurent que la Fondation maintienne les normes les plus élevées en matière d'éthique et de pratiques comptables.

Le conseil supervise et approuve le budget de la Fondation, ses objectifs de collecte de fonds et l'allocation des fonds recueillis pour soutenir les priorités du CUSM.

La Fondation du CUSM comprend une équipe de 28 employés et a totalisé des revenus de 28 M\$ en 2017-2018. Nous poursuivons notre croissance en mode accéléré, le nombre de nos donateurs ayant connu une augmentation remarquable de 26 %, alors que nos revenus augmentaient pour leur part de près de 25 % l'an dernier. Nous avons mis en place un nouveau plan stratégique qui établit les principales priorités pour notre réussite et notre croissance futures doté d'une stratégie de collecte de fonds diversifiée, qui assure l'équilibre entre le financement de tous les secteurs de besoins prioritaires.

**On trouvera plus d'information sur la Fondation du CUSM au <https://www.fondationcusm.com/>**

## **AUTRES RENSEIGNEMENTS**

### **Conseil d'administration :**

- <https://www.fondationcusm.com/a-propos/conseil-administration/>

### **Rapport annuel 2017-2018 :**

- [https://www.muhcfoundation.com/wp-content/uploads/2018/08/FCUSM\\_rapport\\_annuel\\_2018.pdf](https://www.muhcfoundation.com/wp-content/uploads/2018/08/FCUSM_rapport_annuel_2018.pdf)

### **Autres publications de la Fondation du CUSM :**

- <https://www.fondationcusm.com/a-propos/nos-publications/question-de-sante-automne-2018/>

### **Nouvelles :**

- <https://www.fondationcusm.com/nouvelles/>
- <https://www.fondationcusm.com/elspeth-mcconnell/>
- <https://www.fondationcusm.com/don-15-million/>

## **PRINCIPAUX SECTEURS DE RESPONSABILITÉ**

L'agent au programme de fidélisation et d'engagement des donateurs jouera un rôle central dans la planification et la réalisation de celui-ci. Ce faisant, le nouveau titulaire du poste devra représenter la Fondation de manière proactive et illustrer concrètement pour nos sympathisants et nos bénévoles les retombées de leur générosité.

Relevant de la directrice des communications et du marketing, l'agent au programme de fidélisation et d'engagement des donateurs sera responsable des objets suivants :

- Mener l'élaboration et la mise en œuvre du programme de fidélisation et d'engagement des donateurs de la Fondation, prioritairement en favorisant et en entretenant des relations à long terme significatives entre la Fondation et ses donateurs et bénévoles.
- Créer et mettre en œuvre des plans de fidélisation hautement personnalisés pour les personnes et les entreprises donatrices, en collaboration avec l'équipe de développement et la haute direction.
- Assurer la liaison entre la Fondation et le CUSM afin d'obtenir l'information nécessaire pour coordonner les événements de reconnaissance et de fidélisation des donateurs, la célébration des annonces et des réalisations marquantes en vue de démontrer concrètement les retombées du soutien reçu et encourager d'autres appuis.
- Faire en sorte que les événements de fidélisation et d'engagement des donateurs soient substantiels, significatifs, personnalisés et tenus en temps opportun, et s'assurer d'honorer les engagements contenus dans les ententes avec les donateurs.

- Gérer tous les aspects des événements de reconnaissance des donateurs, notamment : le cheminement critique, les invitations et les réponses, le budget, la logistique, les relations avec les bénévoles et les fournisseurs ainsi que le suivi post-événement.
- Gérer les processus touchant la politique de reconnaissance des donateurs, y compris le programme de dédicace, en collaboration avec le CUSM.
- Dresser et tenir à jour un inventaire des engagements de fidélisation et de reconnaissance existants et prévus pour en assurer la conformité à la politique de reconnaissance des donateurs, incluant le programme de dédicace.
- Faire en sorte que les éléments utilisés dans le cadre du programme de dédicace (plaques, panneaux, lettrage) pour la reconnaissance des donateurs soient installés correctement et efficacement.
- Planifier et gérer le calendrier de fidélisation et d'engagement des donateurs.
- Toutes autres tâches connexes demandées ou assignées par la directrice des communications et du marketing.

## QUALIFICATIONS ET COMPÉTENCES

- Études postsecondaires ou l'équivalent, idéalement dans un domaine pertinent tel que la collecte de fonds, la gestion de projets, les relations publiques, les communications ou le marketing.
- Au moins cinq ans d'expérience pertinente dans le secteur sans but lucratif (relations avec les donateurs ou avec les diplômés, gestion d'événements) ou dans un environnement également axé sur le client.
- Excellentes habiletés interpersonnelles, avec un sens solide de la diplomatie, et capacités démontrées à établir de solides relations de collaboration avec collègues, bénévoles, donateurs et autres intervenants.
- Capacité avérée à élaborer et mettre en œuvre des stratégies et à créer des expériences qui renforcent les relations à long terme avec les donateurs ou les bénévoles.
- Habiletés supérieures en gestion de projet et capacité de coordonner simultanément des priorités multiples.
- Compréhension des meilleures pratiques courantes et émergentes en matière de fidélisation et d'engagement des donateurs.
- Capacité à travailler de manière autonome, à relever de nouveaux défis, à trouver des solutions créatives, et à prioriser des exigences concurrentes dans un environnement dynamique tout en maintenant une attention aux détails indéfectible.
- Maîtrise des deux langues officielles, à l'oral et à l'écrit.
- Des compétences informatiques, notamment la maîtrise des outils de MS Office, et l'expérience dans l'utilisation de bases de données de gestion des donateurs telles que Raiser's Edge, constituent des atouts.
- Disponibilité à travailler à l'occasion selon un horaire flexible, incluant certains soirs.

## POUR PLUS D'INFORMATION

La Fondation du Centre universitaire de santé McGill a retenu les services de KCI (Ketchum Canada inc.) pour pourvoir ce poste. Pour plus d'information à ce sujet, veuillez contacter par courriel **Sylvie Battisti, vice-présidente à la recherche et à la gestion des talents**, à [FCUSM@kcitalent.com](mailto:FCUSM@kcitalent.com).

**Les candidats intéressés sont invités à faire parvenir à cette même adresse courriel leur curriculum vitae et une lettre d'intérêt avant le 11 mars 2019.**

Pour télécharger la version complète de cette description de poste, visitez le <https://kciphilanthropy.com/fr/kci-talent/>.

Toutes demandes de renseignements et candidatures seront traitées dans la plus stricte confidentialité.

## Stewardship & Donor Engagement Officer

---

### THE OPPORTUNITY

The McGill University Health Centre (MUHC) Foundation is in an exciting period of growth with a new strategic plan in place that outlines key strategic priorities for future expansion and success, including plans for our next multi-year aspirational campaign.

We are seeking a **Stewardship & Donor Engagement Officer** to help grow and evolve our Foundation's stewardship and donor engagement program, and contribute to the further development and consistent delivery of exceptional and impactful donor experiences. Playing a key collaborative role within the organization, the **Stewardship & Donor Engagement Officer** will be responsible for planning, organizing and executing a comprehensive calendar of donor recognition opportunities and events, in addition to managing and adhering to the over-all recognition policies and procedures as established by the MUHC.

Reporting to the Director, Communications and Marketing, the new incumbent will work closely with a small team of donor relations professionals and will be an integral part our larger Foundation team of 28 dedicated and passionate members who are working to position the MUHC Foundation for continued success as a leader in healthcare philanthropy.

We are committed to building cohesive fundraising, donor relations, communications, and engagement strategies that secure investments and gifts to support the MUHC's clinical, research, and teaching mandates, so that the doctors and researchers of the MUHC can push the limits of what is possible.

### ABOUT THE MCGILL UNIVERSITY HEALTH CENTRE

For more than 150 years, the McGill University Health Centre (MUHC) founding hospitals have been providing the best possible care to the community, and in 1997, the MUHC was officially created through the merger of 5 hospitals: Montreal Children's Hospital, Montreal Chest Institute, Montreal General Hospital, Montreal Neurological Institute & Hospital, and Royal Victoria Hospital. These hospitals' respective research institutes merged to form the Research Institute of the MUHC and in 2008, the Lachine Hospital and Camille Lefebvre Pavilion also joined the MUHC.

Affiliated with McGill University's Faculty of Medicine, the MUHC is an academic health centre that provides some of the most advanced care in the province, which includes complex diagnoses, treatments, and surgeries in the areas of cardiology, endocrinology, transplantation, neurology, oncology, and respirology, among many others. The MUHC cares for some of the most critically ill patients across Quebec and provides highly-specialized care, treatments, and medical testing that other hospitals simply cannot offer.

In June of 2015, the Glen site of the MUHC was inaugurated and this complex now houses the new Montreal Children's Hospital, Royal Victoria Hospital, Montreal Chest Institute, the Cedars Cancer Centre, and the Research Institute of the MUHC. Patients and their families are at the heart of the design and layout of the new hospital.

With 1,356 physicians and over 12,000 nurses, support staff, and employees, the hospital at the Glen site is a patient-centred facility that helps to not only heal the body, but also the soul. It has helped the MUHC transform the way in which it delivers the highest level of care to our population, ensuring that all patients truly receive the *best care for life*.

In addition to clinical care, the MUHC is an international research powerhouse that conducts both fundamental and clinical research. The Research Institute of the MUHC supports 446 researchers and ongoing research collaborations with 62 countries; it continues to shape the course of adult and pediatric medicine by attracting research leaders from around the world.

Every year, close to 3,000 students train at the MUHC, including medical and surgical residents, nurses, medical students, and allied-health students. From pediatric medicine to adult trauma, students receive highly-specialized training, which thoroughly prepares them for their positions within the medical profession. All MUHC physicians are also professors within the McGill University Faculty of Medicine.

**For more information about the MUHC, please visit: <https://muhc.ca/>**

## **ABOUT THE MCGILL UNIVERSITY HEALTH CENTRE FOUNDATION**

The MUHC Foundation plays a pivotal role in supporting exceptional programs, purchasing innovative medical equipment, fostering ground-breaking research, and ensuring the highest level of teaching.

In 2015, the MUHC and Royal Victoria Hospital Foundations partnered and began working together in order to fulfill their missions of raising funds in support of the hospital's greatest needs. By aligning our fundraising priorities, and integrating our Board and staff teams, the MUHC and RVH Foundations were better positioned to ensure that patient care, teaching, and research needs were met. Since then, we have strengthened fundraising capacity and contributed record-breaking amounts to support the greatest needs of the Royal Victoria Hospital, and effective April 1, 2018, the Royal Victoria Hospital Foundation officially changed its name to the McGill University Health Centre Foundation. We are now one united Foundation focused on investing in patient care, research and teaching.

Our Foundation is governed by a volunteer Board of Directors which includes members from the medical, scientific, academic, and business communities. These dynamic leaders ensure that we maintain the highest standards with regards to ethics and best accounting practices. The Board oversees and approves the Foundation's budget, fundraising goals, and the granting of funds raised to support the priorities of the MUHC.

The MUHC Foundation is comprised of a team of 28 staff members and total revenues in 2017 – 2018 were \$28 million. Our Foundation continues to be in high growth mode as our donor community grew by a remarkable 26%, and our revenues increased by close to 25% in the past year. We have put in place a new strategic plan that outlines key strategic priorities for future growth and success with a diversified fundraising strategy that balances funding for all priority areas of need.

**For more information about the MUHC Foundation, please visit: [www.muhcfoundation.com](http://www.muhcfoundation.com)**

## **ADDITIONAL BACKGROUND AND RESOURCES**

### **Board of Directors:**

- <https://www.muhcfoundation.com/about-us/board-of-directors/>

### **2017-2018 Annual Report:**

- [https://www.muhcfoundation.com/wp-content/uploads/2018/08/MUHCF\\_Annual\\_Report\\_2018.pdf](https://www.muhcfoundation.com/wp-content/uploads/2018/08/MUHCF_Annual_Report_2018.pdf)

### **Other Publications of the MUHCF:**

- <https://www.muhcfoundation.com/about-us/our-publications/health-matters-fall-2018/>

### **In the News:**

- <https://www.muhcfoundation.com/news/>
- <https://www.muhcfoundation.com/elspeth-mcconnell/>
- <https://www.muhcfoundation.com/15-million-gift/>

## **KEY AREAS OF RESPONSIBILITY**

The Stewardship & Donor Engagement Officer will play a central role in the planning and execution of the MUHC Foundation's stewardship and donor engagement program. In doing so, the new incumbent will be expected to proactively represent the Foundation and to meaningfully connect our supporters and volunteers to the impact of their generosity.

Reporting to the Director, Communications & Marketing, the Stewardship & Donor Engagement Officer will:

- Lead the development and implementation of the Foundation's stewardship and donor engagement program, with a focus on fostering and nurturing long-term meaningful relationships between the Foundation and its donors and volunteers;
- Create and implement highly customized stewardship plans for individuals and corporate donors in collaboration with the development team and senior management;
- Act as the liaison between the Foundation and the hospital to obtain information required to coordinate donor recognition and stewardship events, announcements and milestone celebrations designed to demonstrate impact and inspire further support;
- Ensure that stewardship and donor engagement events are timely, substantive, meaningful and personalized, as well as deliver against commitments outlined in donor agreements;
- Manage all aspects of donor recognition events including: critical path, invitation and RSVP process, budget, logistics, volunteer and vendor relationships, and post-event follow-up;
- Manage the Donor and Naming Recognition Policy and procedure process in collaboration with the MUHC;
- Compile, create and maintain an inventory of existing and planned stewardship and recognition commitments to ensure compliance with the Donor and Naming Recognition Policy;
- Ensure donor recognition signage (plaques, lettering) is accurately and efficiently installed;
- Plan and manage the stewardship and donor engagement calendar;
- Other related tasks as required and assigned by the Director, Communications & Marketing.

## QUALIFICATIONS AND COMPETENCIES

- Post-secondary education or equivalent, ideally in a relevant field such as Fundraising, Project Management, Public Relations, Communications or Marketing.
- Minimum of five years relevant experience in the not-for-profit sector (donor relations, alumni relations, event management) or equivalent client-focused environment.
- Excellent interpersonal skills with a strong sense of diplomacy and demonstrated ability to build strong, collaborative relationships with colleagues, volunteers, donors and other stakeholders.
- Demonstrated ability to develop and implement strategies and build experiences that strengthen long-term relationships with donors and/or volunteers.
- Superior project management skills and ability to coordinate multiple priorities concurrently.
- Understanding of current and emerging best practices in stewardship and donor engagement.
- Ability to work independently, rise to new challenges, find creative solutions, and prioritize competing demands in a fast-paced environment with an unwavering commitment to detail.
- Proficient oral and written communication skills in both official languages.
- Computer proficiency in using the MS Office suite and experience with donor databases such as Raiser's Edge will be considered an asset.
- Available to occasionally work flexible hours (including some evenings).

## FOR MORE INFORMATION

KCI (Ketchum Canada Inc.) has been retained to conduct this search on behalf the McGill University Health Centre Foundation. For more information about this leadership opportunity, please contact **Sylvie Battisti, Vice President, Search + Talent** by email at: [MUHCFStewardship@kcitalent.com](mailto:MUHCFStewardship@kcitalent.com).

To view the full Position Brief, please visit: <https://kciphilanthropy.com/kci-talent/>

**Please send resume and letter of interest to the email address listed above by March 11, 2019.**

*All inquiries and applications will be held in strict confidence.*