



18^{ème} Conférence
ESR et Santé de l'AFF



12 et 13 mars 2024



Association Française des

Fundraisers

Construire un programme de reconnaissance

12 mars 2024



#AFFESR2024 #SuperFundraiser





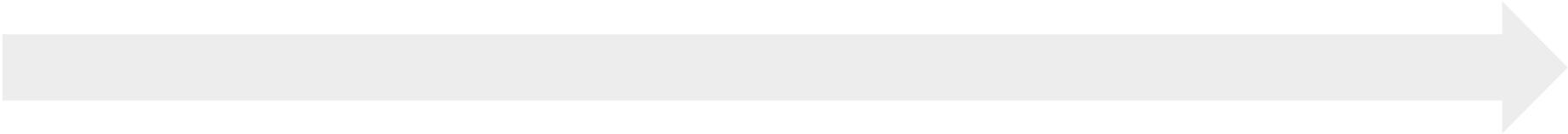
Agenda

- Nos parcours
- Qu'est ce qu'un programme de reconnaissance et à quoi sert-il ?
- Mise en pratique
- Quelles sont les attentes des grands donateurs ?
- 3 exemples de stewardship





Parcours de Sophie Le Maire





La Fondation AP-HP



Santé
pour tous



L'humain
au cœur
de l'hôpital



Médecine
du futur

+130
millions €
mobilisés
depuis
notre
lancement
en 2016

+ de **42 000**
donateurs

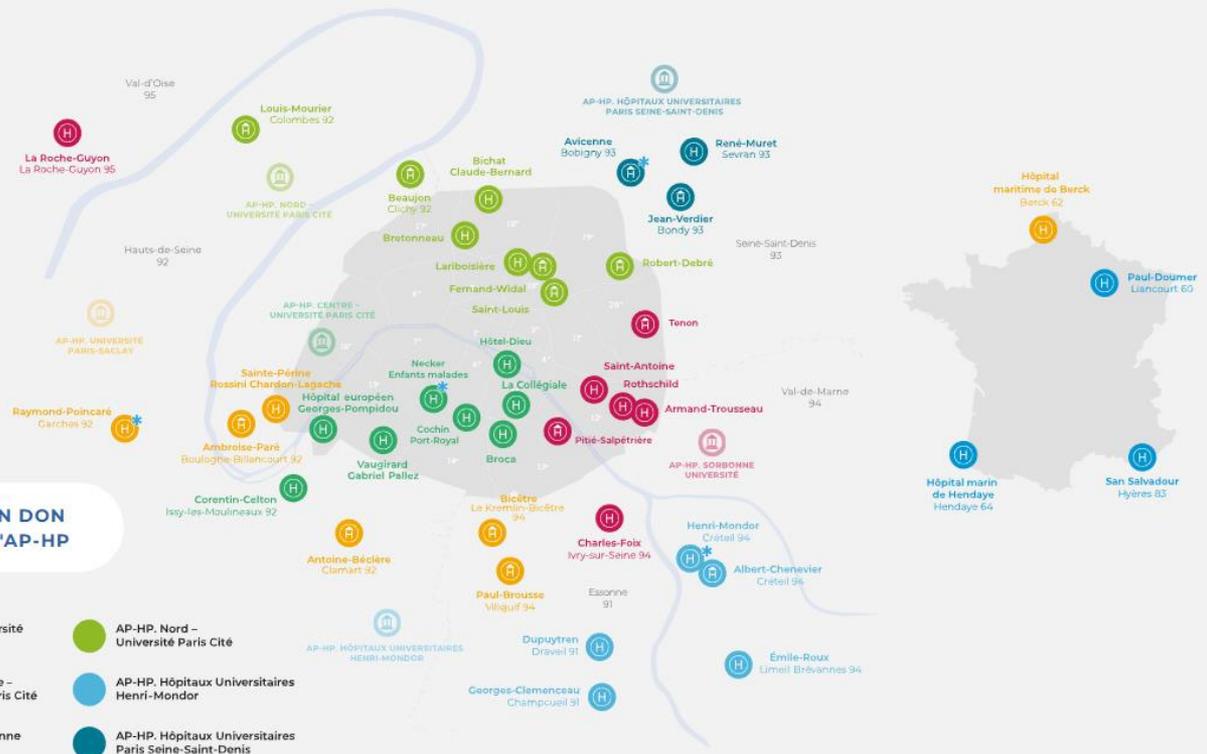
+ de **500** projets
ou équipes
soutenus

+ de 200
personnels de
recherche mis
à disposition
des équipes
depuis la
création de la
Fondation



La Fondation AP-HP

Cliquez sur l'hôpital de votre choix pour faire un don.



 **JE CHOISIS DE FAIRE UN DON AUX 38 HÔPITAUX DE L'AP-HP**

-  Hôpital
-  Unité de l'hospitalisation à domicile (HAD)
-  SAMU de l'AP-HP
-  AP-HP, Université Paris-Saclay
-  AP-HP, Centre - Université Paris Cité
-  AP-HP, Sorbonne Université
-  AP-HP, Nord - Université Paris Cité
-  AP-HP, Hôpitaux Universitaires Henri-Mondor
-  AP-HP, Hôpitaux Universitaires Paris Seine-Saint-Denis



Parcours de Lucie-Anne Henry





La Fondation ESSEC



3,2 Millions €
collectés en 2023
en France et
à l'international



23,7 Millions €
collectés depuis 2011
avec des dons allant
de 5 € à 1 Million €

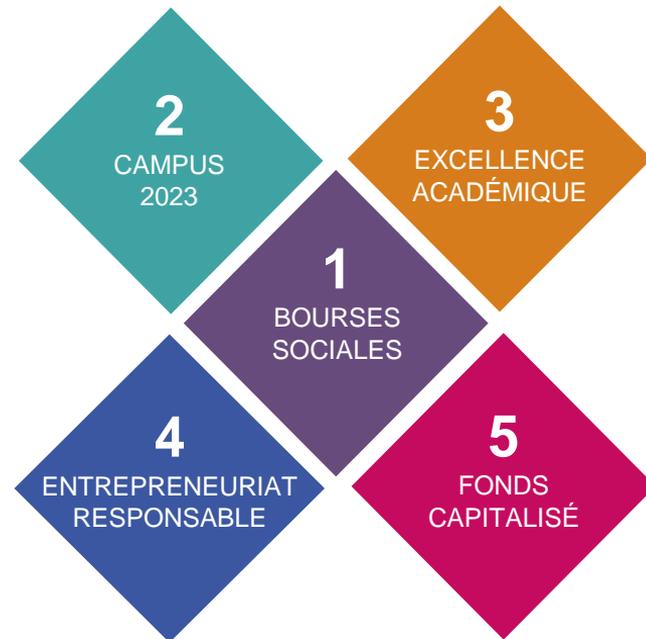


~ 3 000 donateurs
âgés de 22 à 96 ans

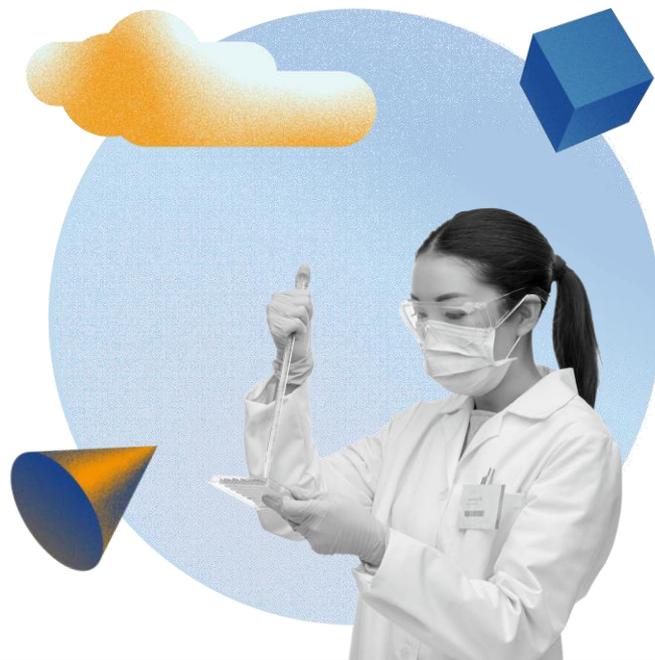
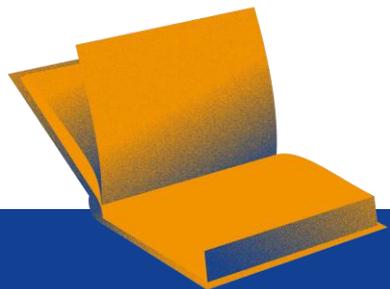
5

Axes d'action

- Equipe de 4 personnes
- Créée en 2011, sous l'égide de la Fondation de France
- 70 000 alumni dont 30 000 contactables



ET VOUS ?





Et vous ?

Combien de personnes sont impliquées dans le fundraising dans votre structure ?

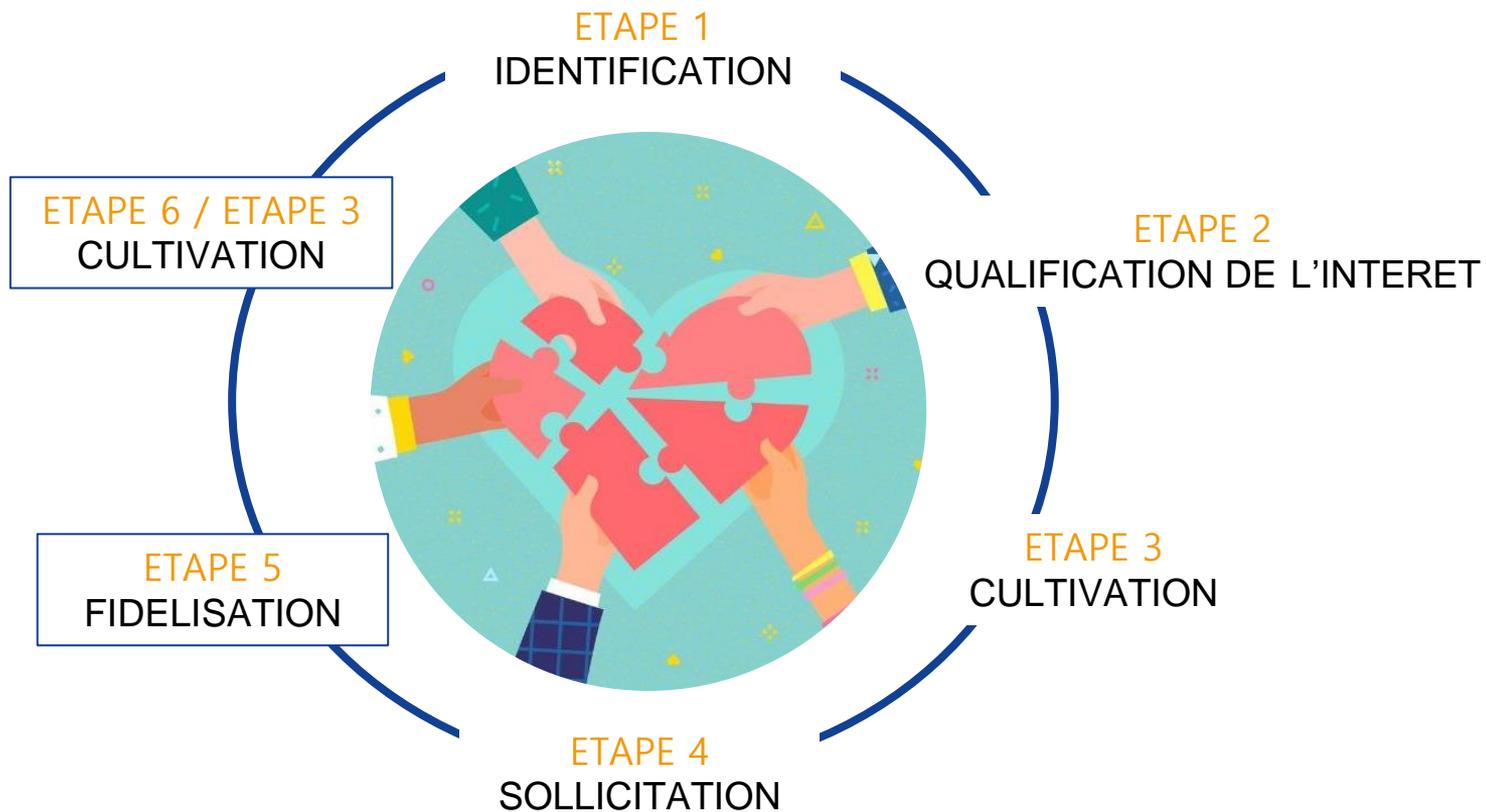
Combien de donateurs vous ont déjà fait confiance ?

Avez-vous défini un montant de don à partir duquel vous développez une relation sur-mesure avec un donateur ?

Pouvez-vous envoyer un reçu fiscal dans un délai de 48 heures après l'encaissement du don ?

Connaissez-vous les centres d'intérêt de vos donateurs ?

Cycle de vie du Grand Donateur





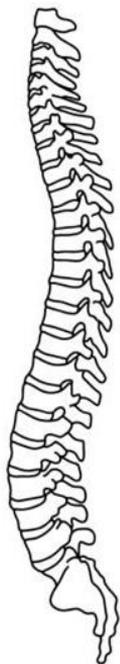
Qu'est ce qu'un programme de reconnaissance ?

Une grille de contreparties ?

Un outil de prospection ?

Un outil de fidélisation ?





la
colonne
vertébrale
de
la
relation
donateur



4 piliers de la relation donateur



La reconnaissance commence ici





A quoi sert un programme de reconnaissance ?

14

Recruter

Fidéliser

Faire grandir

Outil de
communication
interne



RECRUTER



©Architecturestudio



FIDELISER



Reporting sur mesure
Rendez-vous avec des porteurs de projets



Rapport Annuel
Cérémonie de la Fondation





FAIRE GRANDIR



FONDATION
DE L'AP-HP

Accès à la gouvernance (rejoindre le CA, événements avec le président de la Fondation)



ESSEC
FONDATION

Trophée lors du dîner des grands donateurs
Naming





OUTIL DE COMMUNICATION INTERNE



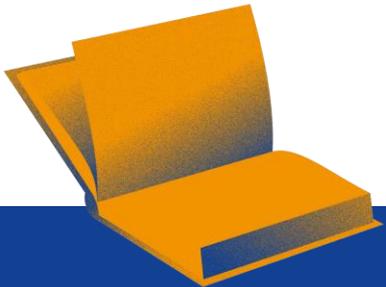
Mur des donateurs numérique sur le campus de Cergy



Plaques



Quelques exemples concrets de mise en pratique des 4 piliers





1. ACKNOWLEDGMENT

Remerciement et reçu fiscal



**FONDATION
DE L'AP-HP**

- Email personnalisé dès réception du don
- Courrier de remerciement signé du Président



ESSEC
FONDATION

- Email automatique envoyé par la Fondation de France
- Reçu fiscal dans les 10 jours
- Email personnalisé de la Fondation ESSEC dès réception de l'information sur le don (entre 48h et 1 semaine)





2. REPORTING

Informier le donateur sur l'utilisation des fonds avec transparence et impact.

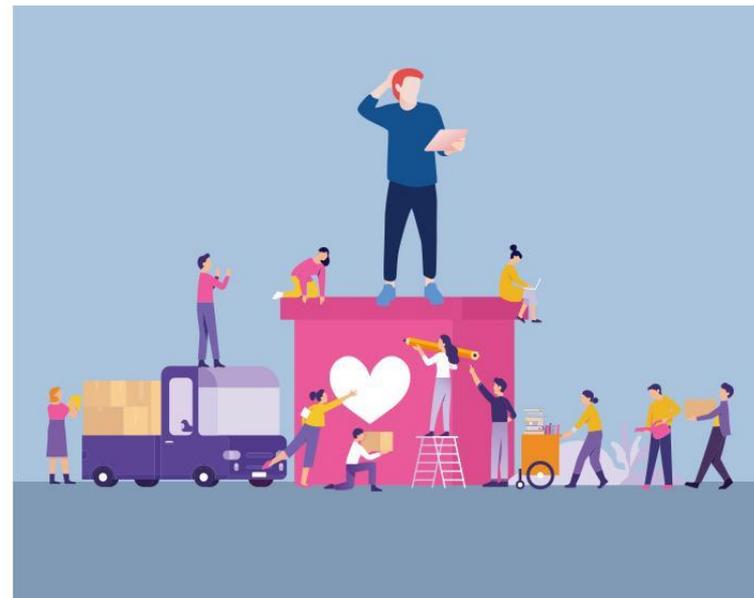


L'idéal : rencontres avec les équipes bénéficiaires

Témoignages d'étudiants boursiers avec photos

Plus laborieux : un reporting écrit

Temps passé vs bénéfice





3. RECOGNITION

Reconnaître publiquement (ou non) l'importance du don



Communiqués de presse
à partir de 1M€
Plaque de remerciement à
partir de 50K€



Anecdote : Création d'un
nouveau cercle de middle
donors





4. ENGAGEMENT

L'accès à la Direction Générale, obtenir des informations privilégiées et exclusives et vivre une expérience qui ne s'achète pas

Événements de remerciement et impact des dons

- Dîner des mécènes de la Fondation AP-HP
- Dîner annuel grands donateurs Fdt ESSEC
- Cérémonie de la Fondation

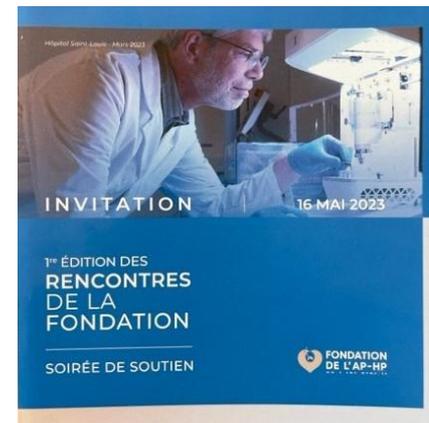
Événements très qualitatifs, beaucoup d'attention aux détails, beaucoup de travail par les équipes

Événements donateurs & prospects

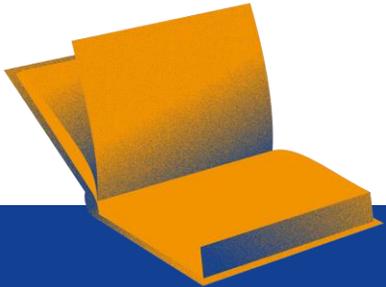
- Conférences avec des chercheurs Fondation AP-HP – prospects et donateurs
- Visites exclusives des hôpitaux, laboratoires, patrimoine, etc. avec la Fondation AP-HP
- Petits déjeuners de prospection

Engagement, accès, expérience

- Rendez-vous personnalisés, implication graduelle dans la Fondation AP-HP
- Visites privées – expérience à vivre



**Quelles sont les
attentes des
grands donateurs ?
= les personae**





Différents types de Grands Donateurs

Donateur qui est intéressé par les projets, souhaite avoir un impact sur la société

- Communication régulière sur les projets

Donateur qui est fier de son école ou qui a reçu de l'institution et qui souhaite lui rendre

- Proche de l'Ecole, impliqué personnellement

Donateur altruiste « low key » :

- qui ne souhaite pas de notoriété, donateurs anonymes

- Garder un lien 1 to 1 par email/téléphone/rdv, continuer à l'inviter à des événements, même s'il ne viendra pas

- qui ne souhaite pas avoir d'interactions avec l'institution

- N'a pas beaucoup de temps disponible mais garde un lien sincère



Différents types de Grands Donateurs

Donateur qui aime la notoriété

- Faire un communiqué de presse, vidéo, témoignages, événement de remerciement, etc.
- NUS : Organisation d'un dîner de remerciement pour un don
- Fondation ESSEC : Naming d'espaces

Donateur qui souhaite avoir accès au réseau des grands donateurs

- Est intéressé par les événements exclusifs à des fins amicales ou professionnelles





Différents types de Grands Donateurs

Donateur qui demande des privilèges que l'on ne peut accorder...

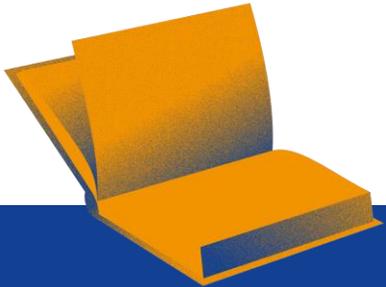
- Fondation AP-HP : avoir un rendez-vous médical en priorité, orienter les travaux de recherche sur un problème qui le concerne, etc.

Donateur qui souhaite avoir accès à la Direction Générale

- Fondation AP-HP : implication (présence et contribution) du président de la Fondation AP-HP aux événements grands donateurs



3 exemples de stewardship de grands donateurs





La Fondation de l'AP-HP

Madame « Schlumberger » (photo et nom d'emprunt pour notre session)



- 2016 : mise en relation via un médecin de l'AP-HP.
- Elle vient à tous les événements de la Fondation + don IFI.
- 2018 : déjeuner avec le président de la Fondation. La famille effectue un premier grand don fléché.
- 2019 : à notre demande, elle invite 8 personnes de son entourage au dîner des mécènes de la Fondation.
- 2020 : l'entreprise familiale fait un don exceptionnel pour le fonds d'urgence Covid-19.
- 2021 : à notre demande, elle rejoint le Conseil d'Administration.
- 2022 : elle s'engage pluriannuellement sur un grand don fléché + un grand don non affecté.



La Fondation de l'AP-HP

Madame « Schlumberger » (photo et nom d'emprunt pour notre session)



Ce qui a compté :

- le relationnel : l'implication de ceux qui font l'organisation et des bénéficiaires, le soin apporté à la relation avec le réseau mobilisé.
- les rendez-vous réguliers et originaux : conférences scientifiques mais aussi visites insolites du patrimoine caché de l'AP-HP.
- l'adaptabilité vs l'organisation familiale.
- l'écoute et la compréhension des attentes : choix des projets à soutenir, implication dans la gouvernance.



Monsieur « Jean » (photo et nom d'emprunt pour notre session)



- 1^{er} don en 2009, grand donateur
- Dons réguliers à 5 chiffres chaque année
- 2020 Déception dans la gestion d'un projet, baisse des dons
- 2021 Nombreux échanges avec l'équipe de la Fondation
- 2022 Entrée au comité exécutif de la Fondation
- Gros don à 6 chiffres en 2023
- Aujourd'hui, ambassadeur très actif



Monsieur « Jean » (photo et nom d'emprunt pour notre session)



Ce qui a compté :

- L'écoute de la Fondation ESSEC de ses souhaits et appliquer ses (très bons) conseils
- Reconnaître ses erreurs (dans la gestion d'un projet) et savoir se remettre en question
- L'impliquer dans la stratégie de la Fondation
- Etre réactif et faire un suivi pointilleux des prospects qu'il approche



La Fondation de l'AP-HP

Madame « Petit-Jacquemin » (photo et nom d'emprunt pour notre session)



- 2016 : mise en relation via un médecin de l'AP-HP.
- Elle veut soutenir la recherche dans un domaine médical qui la concerne.
- Fondatrice et dirigeante d'une PME, elle mobilise ses partenaires et fournisseurs : plus d'une centaine d'entre eux donnent (dons de 500€ à 50K€).
- L'entreprise abonde également chaque année. Bientôt 2 M€ collectés.
- Tous les ans, un événement dédié à ces donateurs : au siège de l'entreprise ou à l'AP-HP, en présence des équipes soutenues.
- Invitée à tous les événements de la Fondation, à la table d'honneur au dîner des mécènes, elle témoigne à deux reprises lors des événements.



La Fondation de l'AP-HP

Madame « Petit-Jacquemin » (photo et nom d'emprunt pour notre session)



Ce qui a compté :

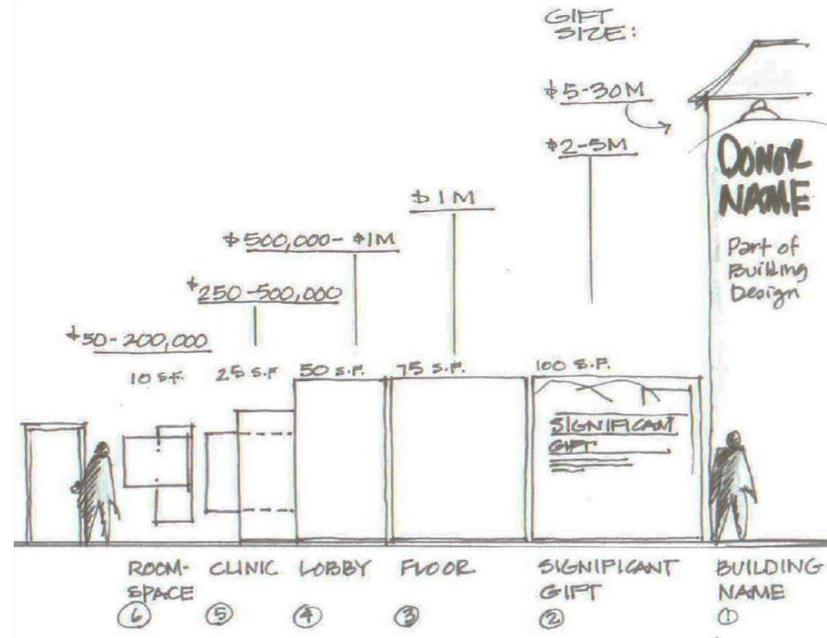
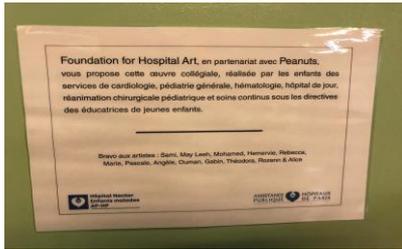
- la proximité avec l'équipe médicale : disponibilité et réactivité pour rencontrer la donatrice, établir le reporting, etc.
- la reconnaissance de la gouvernance de la Fondation : rencontres avec le président, présence lors du dernier événement avec les donateurs.
- le reporting sur les travaux réalisés et les dépenses engagées.
- l'implication des collaborateurs de l'entreprise : la Fondation les a conseillés et outillés (argumentaire, bulletins de soutien) mais ils effectuent les sollicitations et les relances.

La Fondation de l'AP-HP

Les points d'amélioration prioritaires

De l'existant...

... à une politique de reconnaissance harmonisée et mobilisatrice :



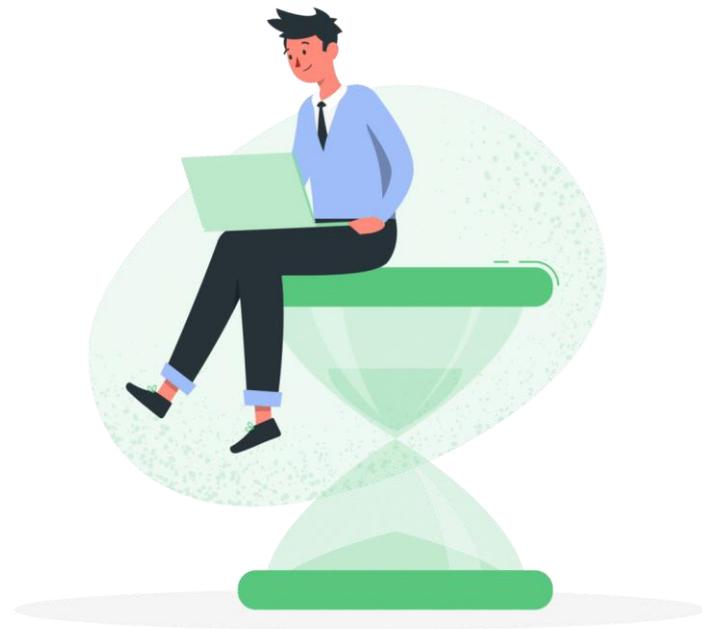


Temps passé vs. Impact

Bien mesurer l'impact des actions de fidélisation avant de les poursuivre.

Ne pas hésiter à remettre en question des pratiques anciennes

Avoir de la patience, de la ténacité, de l'empathie...





Bibliographie, source d'inspiration à l'étranger

Lynne Wester a écrit un livre appelé « The 4 pillar of donor relations » <https://www.donorrelations.com/> - en anglais

Une partie Blog avec des articles pertinents et des bonnes pratiques + une partie ressources partagées par les institutions américaines – donor report, thank you letters, invitations, endowment reports, etc. :

<https://www.donorrelations.com/newlibrary>

Une mine d'or !



Merci !

Dites-nous ce que vous pensez
de la session en donnant votre
appréciation sur la plateforme
Swapcard

