

**Transformer un don ponctuel en un
partenariat à long terme : les clés du
« stewardship » auprès des fondations**

Candice Turquet
19/06/25



Qui suis-je?

Parcours professionnel

- ✓ 6 ans chez MSF Suisse – Unité Philanthropie
- ✓ 2 ans chez Antenna Fondation
- ✓ Auparavant, 7 ans comme responsable grands comptes – Packaging

Depuis 2023

- ✓ Consultante indépendante, spécialisée en major gifts fundraising.





Objectifs de l'atelier

À l'issue de cet atelier, vous pourrez :

- ✓ Comprendre l'importance du stewardship
- ✓ Découvrir un cas concret de transformation d'un don ponctuel
- ✓ Repartir avec des idées immédiatement actionnables

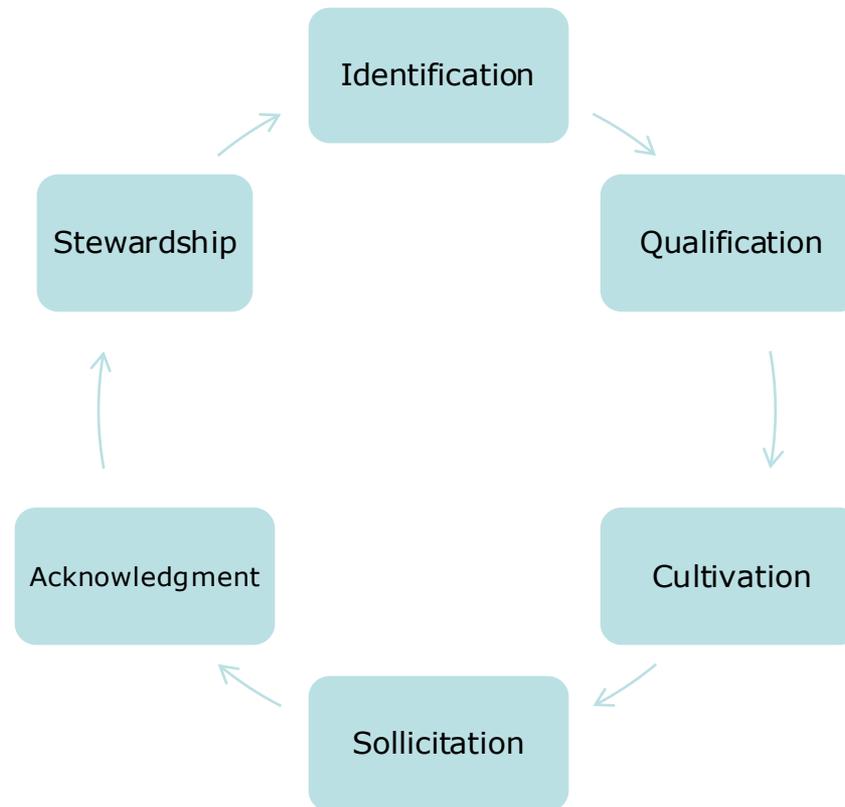


Le stewardship, qu'est ce que c'est?

Définition (Association of Fundraising Professionals)

« Stewardship is the process of managing a donor's gift and relationship with your organization with the goal of *encouraging future gifts and long-term engagement* »

La dernière étape du cycle fundraising



Objectif du stewardship

- ✓ un levier stratégique de fidélisation et d'upgrading.

Pourquoi c'est important

- ✓ Fidéliser coûte moins cher qu'acquérir
- ✓ Les partenariats majeurs se construisent dans la durée
- ✓ Le stewardship est une posture relationnelle, pas une formalité

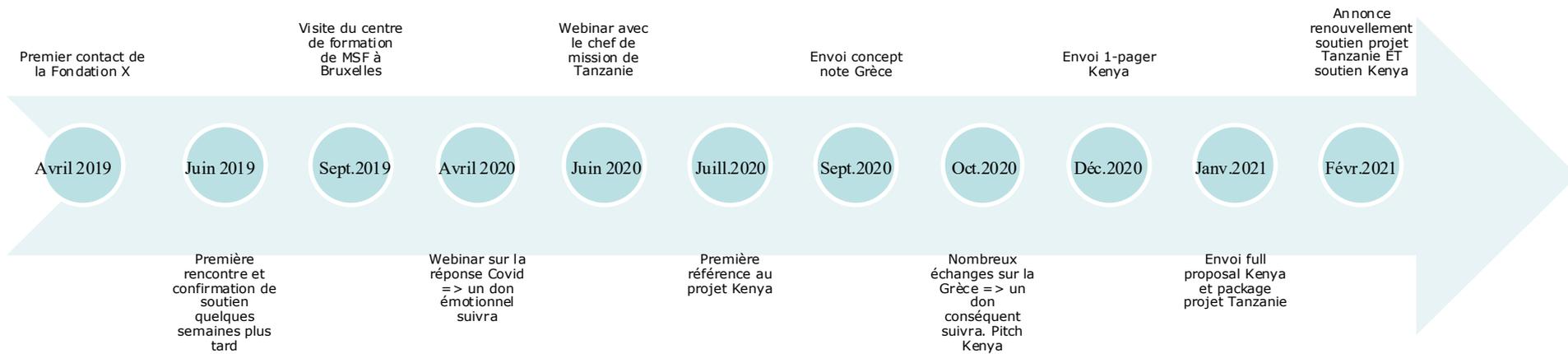


La fondation X, un exemple concret tiré de MSF

Quelques remarques préliminaires

- ✓ Donateur : une jeune fondation suisse, qui veut rester strictement anonyme.
- ✓ Process accéléré: étapes d'identification/qualification/cultivation sautées.
- ✓ Organisation : MSF vraiment à part en matière de fundraising (même si fidélisation pas évidente car organisation d'urgence)
- ✓ Moi: chez MSF depuis 4 ans à l'époque, vision plus stratégique de mon poste...ce qui n'empêche pas de douter parfois!

Chronologie



Acte 1 : avril-juin 2019

Poser les fondations – le premier contact

Objectif : soigner la première impression

- ✓ 1er contact fin avril 2019, la Fondation X contacte directement MSF
- ✓ Je rappelle le jour même
- ✓ Ecoute active pour comprendre les motivations/attentes, le potentiel de don (montant) et les orienter sur crises oubliées / réfugiés (donateur sophistiqué)



Bonne pratique n° 1

Poser les bonnes questions dès le début + réactivité/fiabilité

Acte 1 : avril-juin 2019

Poser les fondations – un travail d'équipe

Objectif: savoir s'entourer

- ✓ Impliquer le Directeur adjoint des opérations: leadership, légitimité, langue, « donor-oriented »
- ✓ Réunion en juin 2019
- ✓ Confirmation du 1^{er} don 2 semaines après : projet réfugiés Tanzanie, soutien sur 2 ans



Bonne pratique n° 2

Trouver le bon ambassadeur en interne.

Acte 2 : juin 2019-juillet 2020 Créer du lien – humaniser la relation

Objectif : rapprocher la Fondation X du terrain

- ✓ Visite du centre MSF à Bruxelles (sept. 2019)
- ✓ Webinaire Covid (avril 2020) → don émotionnel suivra
- ✓ Visio avec le chef de mission Tanzanie pour rapport intermédiaire (juin 2020)



Bonne pratique n° 3

Créer des moments "comme si vous y étiez".

Acte 2 : juin 2019-juillet 2020 Créer du lien – poser les jalons

Objectif : semer des graines avant la fin de la 1^{ère} année

- ✓ Envoi proactif d'informations sur thématiques similaires (réfugiés)
- ✓ Juillet 2020: 1^{ère} mention des réfugiés au Kenya car personnellement émue par situation



Bonne pratique n° 4

Combiner « stratégie » ET lien émotionnel, on « vend » mieux ce qui nous touche

Acte 3 : Saisir les opportunités (été 2020)

Objectif : maintenir un lien régulier

- ✓ Infos envoyées sur Grèce (thématique réfugiés) sans sollicitation directe
- ✓ Intérêt suscité → don conséquent suivra



Bonne pratique n° 5

Nourrir la relation pendant les temps "calmes"

Acte 4 : Anticiper la suite (automne 2020-hiver 2021)

Objectif : provoquer la discussion

- ✓ Octobre 2020, relance proactive sur la fin du cycle Tanzanie et pitch Kenya
- ✓ Envoi du one-pager Kenya en décembre 2020



Bonne pratique n° 6

Ne pas avoir peur d'avoir des conversations franches et pédagogiques (l'ancienneté dans le poste aide!)

Acte 5 : Passer le témoin (janvier-mars 2021)

Objectif : sécuriser le renouvellement de don avant mon départ

- ✓ Janvier 2021: décision de renouveler soutien au projet Tanzanie ET de soutenir projet au Kenya
- ✓ Février 2021: annonce départ MSF
- ✓ Mars 2021: envoi d'une full proposal Kenya + mix package projet Tanzanie (interim report 2020 et outlook 2021)
- ✓ Rassurer sur la passation



Bonne pratique n° 7

Produire des documents adaptés au donateur ET tenant compte des contraintes de l'organisation



La Fondation X aujourd'hui

Résultats

- ✓ Fondation X aujourd'hui l'un des 5 plus gros donateurs de MSF Suisse
- ✓ Partenaire engagé, relation de confiance => dream donor!

Synthèse des bonnes pratiques



Poser les bonnes questions dès le début, réactivité + fiabilité



Trouver le bon ambassadeur en interne



Créer des moments « comme si vous y étiez »



Combiner « stratégie » et lien émotionnel



Nourrir la relation pendant les temps « calmes »



Avoir des conversations franches et pédagogiques



Produire des documents fundraising adaptés

Exercice pratique

- **Penser à une fondation ayant donné une fois dans les 24 derniers mois.**

- **Se poser les questions suivantes:**
 - ✓ Ai-je bien qualifié le potentiel ?
 - ✓ Qui pourrait être un bon ambassadeur en interne ?
 - ✓ Quelle action concrète puis-je mettre en place dans les 30 jours ?

Une relation réussie se construit dans l'intervalle entre les dons.

Contact

Candice Turquet Consulting
c/o Calliopée Sarl
Rue de Chantepoulet 10
1201 Genève



candiceturquet@gmail.com



076 615 03 48



Candice Turquet
Candice Turquet Consulting

