



**Fondation**  
du Centre universitaire  
de santé McGill



**McGill University**  
**Health Centre**  
**Foundation**



Agent au programme de fidélisation et d'engagement des donateurs

# TABLE DES MATIÈRES

---

Le poste .....	3
Le Centre universitaire de santé McGill .....	3
La Fondation du Centre universitaire de santé McGill .....	4
Autres renseignements.....	5
Principaux secteurs de responsabilité .....	5
Qualifications et compétences.....	6
Organigramme de la Fondation du Centre universitaire de santé McGill .....	7
Notes biographiques : Michelle van Vliet .....	8
Notes biographiques : Julie Quenneville.....	9

## 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.**

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

## 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 joignent aussi à la grande famille du CUSM.

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,

---

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

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 :

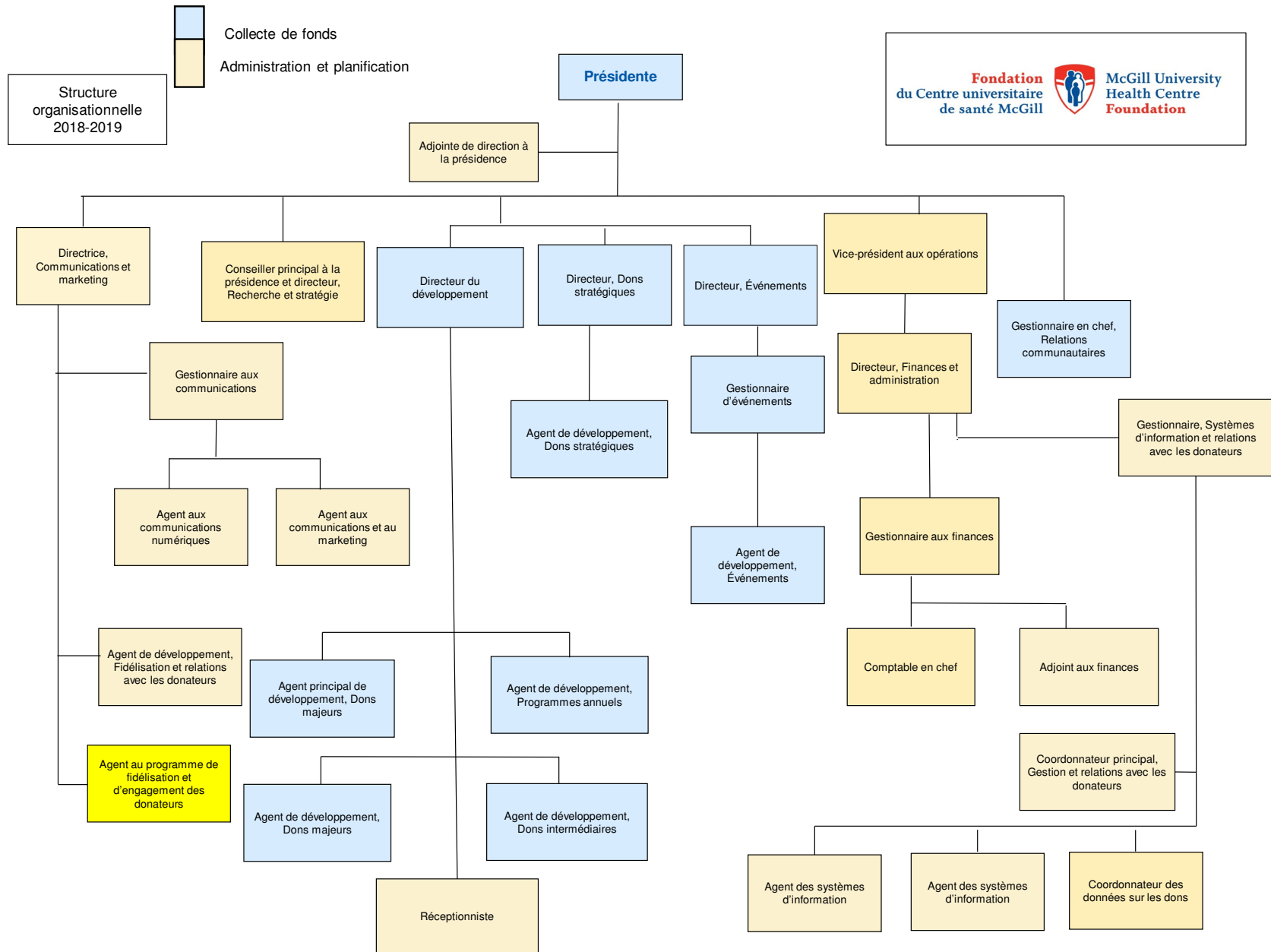
- Mener l'élaboration et la mise en œuvre du programme de fidélisation et d'engagement des donateurs de la Fondation, prioritairement en favorisant et en entretenant des relations à long terme significatives entre la Fondation et ses donateurs et bénévoles.
- Créer et mettre en œuvre des plans de fidélisation 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.

# ORGANIGRAMME DE LA FONDATION DU CENTRE UNIVERSITAIRE DE SANTÉ MCGILL



## NOTES BIOGRAPHIQUES

### Michelle van Vliet, directrice, Communications et marketing



Directrice des communications et du marketing de la Fondation du CUSM, Michelle van Vliet possède une vaste expérience de plus de 23 ans dans le secteur sans but lucratif.

Après avoir obtenu une maîtrise en administration sportive, M<sup>me</sup> van Vliet a commencé sa carrière dans le monde du sport amateur en travaillant pour Volleyball Canada. Une série de graves problèmes de santé dans sa famille l'a poussée à se joindre à la Société canadienne du sang, où elle a mené des projets de marketing, de communications et de développement de partenariats. Après plus de 15 ans à occuper des postes de plus en plus importants en marketing et communications dans le secteur de la santé, dont 7 ans à la Fondation de l'Hôpital d'Ottawa, elle a rejoint la Fondation du CUSM en 2015 à titre de directrice du marketing et des communications.

C'est avec passion qu'elle invite la collectivité à soutenir la quête d'excellence dans les soins prodigués au CUSM, et c'est cette passion qui l'a menée à accepter la responsabilité du programme de fidélisation de la Fondation en 2018. Membre de l'équipe de direction de la Fondation, et gérant une équipe de cinq professionnels de la philanthropie très engagés, M<sup>me</sup> van Vliet consacre son temps et ses énergies à démontrer concrètement aux Montréalais l'impact et le rôle essentiel du CUSM dans la communauté.



## NOTES BIOGRAPHIQUES

### Julie Quenneville, Présidente



Julie Quenneville a été nommée présidente de la Fondation du CUSUM en 2015.

Elle a fait ses classes dans le domaine public, d'abord comme journaliste puis, en 2003, à titre de chef de cabinet adjointe et conseillère politique de Philippe Couillard, alors ministre de la Santé et des Services sociaux du Québec. À ce titre, elle était responsable de divers dossiers, notamment de la collaboration avec les divers intervenants en vue de garder à Montréal l'Hôpital Shriners pour enfants du Canada, ce qui lui a permis de goûter vraiment à l'engagement communautaire.

Déterminée à maintenir ce profond sentiment de satisfaction tiré de ces efforts de collaboration et de leur succès, M<sup>me</sup> Quenneville a accepté un poste de gestion au CUSM en 2005. Au cours des dix années qui ont suivi, elle a accepté des postes stratégiques de plus en plus importants pour finalement devenir directrice du développement et du marketing en 2008. Dans les sept années suivantes, M<sup>me</sup> Quenneville a dirigé l'équipe qui a mené au développement de la très forte image de marque du CUSM, une initiative cruciale pour permettre à celui-ci de lancer *Les meilleurs soins pour la vie*, une campagne majeure sans précédent de 300 M\$. En tant que directrice, M<sup>me</sup> Quenneville a travaillé étroitement avec le président et le cabinet de campagne ainsi qu'avec les responsables des services cliniques, de la recherche et de l'administration du CUSM. Ce faisant, elle a grandement approfondi sa connaissance des priorités du CUSM. Elle a aussi établi des liens étroits avec la communauté, les donateurs privés et les sociétés donatrices ainsi qu'avec plusieurs autres acteurs importants.

Lorsque le déménagement des hôpitaux du CUSM sur le site Glen est devenu réalité, M<sup>me</sup> Quenneville s'est occupée d'assurer que tant les anciens sites hospitaliers que le site Glen soient célébrés de manière appropriée. Pour y parvenir, elle a créé un « Comité de l'héritage », recruté plus de 300 bénévoles pour gérer un calendrier d'événements spéciaux, dont l'inauguration du festival communautaire *Le CUSM aime Montréal*, et a recruté de nouveaux commanditaires pour obtenir l'appui financier nécessaire.

Depuis qu'elle a pris la direction de la Fondation du Centre universitaire de santé McGill (CUSM) et de la Fondation de l'Hôpital Royal Victoria (HRV) en 2015, M<sup>me</sup> Quenneville a mené une immense transformation qui a eu pour résultat d'augmenter de 60 % les revenus annuels et de réduire de 22 % à 16 % le rapport de coût. À son arrivée, les deux équipes ont été rapidement intégrées, tout comme les processus, les communications et les bases de données. Elle a dirigé la transformation du conseil d'administration, recrutant 18 nouveaux administrateurs sur un total de 26, afin que le conseil reflète mieux la diversité de langue, de genre, de culture et d'âge. Au nombre des nouveaux membres du conseil, mentionnons des chefs de direction d'importantes entreprises et des membres issus des familles québécoises les plus influentes.

M<sup>me</sup> Quenneville a aussi dirigé un repositionnement complet de la marque et du marketing et a depuis développé de nouvelles sources de revenus et augmenté les revenus dans tous les autres secteurs. Elle a mis en place des objectifs pour le personnel et un programme d'incitatifs financiers pour stimuler l'engagement et l'autonomisation des employés. Enfin, elle a piloté cette année la fusion complète des fondations de l'HRV et du CUSM.