



**Créer du lien: bâtir des relations  
durables avec les donateurs en leur  
faisant vivre notre mission autrement**



## L'interaction au coeur de la Fondation Théodora



## Les valeurs de la Fondation Theodora se reflètent dans nos interactions avec nos donateurs



- ✓ **L'authenticité**
- ✓ **La diversité**
- ✓ **L'enthousiasme**
- ✓ **L'interaction**
- ✓ **L'excellence**



## Le paradoxe Théodora: le défi de faire vivre la mission aux donateurs

*" Notre mission se vit dans l'intimité d'une chambre d'hôpital, au sein d'une institution spécialisée, dans un hospice pédiatrique. Nos donateurs ne peuvent presque jamais y assister. Alors comment leur faire vivre quelque chose qu'ils ne verront jamais ? "*

*Qui est également dans ce cas?*

# 5 LEVIERS POUR UNE EXPÉRIENCE AUTREMENT

## **Introduction: Faire vivre l'expérience comme moyen de clé fidélisation**




- **Montrer une vraie reconnaissance envers nos donateurs**
- **Partager un peu de la mission**
- **Rester dans les mémoires, autrement**

*Chaque donateur doit se sentir accueilli et valorisé jusque dans toutes les petites attentions et ressentir notre mission et à chaque interaction*

## La psychologie du don


Motivations émotionnelles et rationnelles selon la psychologie sociale (RaiseNow, Fondation de France, Arthur Gautier)


### Motivations ÉMOTIONNELLES

 **Compassion** — Réaction face à la souffrance d'autrui


 **Gratitude & joie de donner** — Le bonheur de financer  
Le bonheur de faire une différence

 **Sentiment d'appartenance** — Faire partie  
partie d'une communauté de valeurs, s'identifier à une cause


 **Proximité avec la cause** —  
Lien personnel ou géographique avec les bénéficiaires


 **Altruisme impur** —  
Fierté morale, satisfaction personnelle d'agir bien

### Motivations RATIONNELLES

 **Responsabilité sociale** —  
Contribuer à un projet collectif,  
environnemental ou de recherche

 **Avantages fiscaux** —  
Déductions fiscales, incitations  
matérielles

 **Altruisme pur** —  
Satisfaction des résultats concrets  
pour les bénéficiaires

 **Obstacles fréquents** : sentiment d'inutilité · effet spectateur · manque de transparence · pensée de l'argent

## Nos 5 leviers

**Levier 1: La rencontre en personne**

**Levier 2: Le contenu émotionnel**

**Levier 3: La personnalisation**

**Levier 4: Les petits gestes à grand impact**

**Levier 5: Le souvenir**

## **Levier 1: La rencontre en personne – le Graal**

**L'idée centrale :** dans un monde de plus en plus digital, la rencontre physique reste l'investissement relationnel le plus puissant. Elle ne coûte pas d'argent. Elle coûte du temps. Et elle en vaut chaque minute.

**Le conseil à retenir :**

*« Avant de parler de votre projet, demandez au donateur pourquoi il donne. La réponse change tout. »*

**Pour qui: major donors, testateurs**

 **Chez Théodora**



**La visite d'hôpital**



**Le café / Le Lunch**



**La visite des bureaux/ Avec les fondateurs**



**Les invitations à des événements**

**Pourquoi?** Rentrer dans l'univers Théodora



**La clé:** Parfois, seul le geste de l'invitation compte

## Levier 2: Le contenu émotionnel

**L'idée centrale :** quand le donateur ne peut pas venir sur le terrain, c'est le terrain qui doit venir à lui. Le contenu émotionnel est le pont entre la mission et le donateur. Mais il ne s'agit pas de montrer ce qu'on fait. Il s'agit de faire ressentir pourquoi on le fait.

### **Le conseil à retenir :**

*« Un témoignage de trois lignes, une vidéo de 10 secondes qui font vibrer valent plus qu'un rapport de trente pages que personne ne lit. »*

## Comment?

- **Les vidéos émotionnelles**, courtes et qui donnent le sourire
- Les récits écrits à la première personne : **le pouvoir du « je »** qui embarque le lecteur dans l'expérience.
- **Les photos** accompagnées d'un vrai storytelling : la différence entre une image qui illustre et une image qui raconte.
- **Les témoignages de parents et d'enfants** : ! comment les recueillir dans le respect éthique le plus strict.



## Chez Théodora: Les lettres d'accompagnement



### Des nouveaux docteurs Rêves pour nos petits patients...

Chère Famille Rudhard,

Vous êtes-vous déjà imaginé dans la peau d'un docteur Rêves pour **faire briller les yeux des enfants** dans les moments difficiles ?

Figurez-vous que Mor, notre future docteure Rêves, a eu le privilège de découvrir ce rôle. Elle fait partie des heureux élus qui ont été sélectionnés parmi 200 candidats lors de notre processus de recrutement. Cependant, ce n'est pas tout.

Les enfants hospitalisés se trouvent dans un environnement inhabituel et sont confrontés à la douleur et à l'insécurité. Souvent, ils n'ont pas envie de rire... Il est alors difficile d'aller vers eux en tant que parfait étranger et de les emmener dans un **voyage magique rempli de moments joyeux**.

C'est pourquoi tous les docteurs Rêves suivent une formation spécifique afin de pouvoir aborder en douceur la situation et l'état de santé de chaque enfant lors de leurs visites. Pour que Mor puisse se transformer en docteur Rêves, nous l'équapons d'une blouse colorée et d'accessoires. Dans les pages qui suivent, nous vous convions de revivre ce moment enchanté avec Mor.

Chère Famille Rudhard, nos nouveaux docteurs Rêves vont bientôt se mettre en route pour offrir **aux enfants des moments précieux et pleins de réconfort**. Cet engagement est possible grâce à vous.

Un grand merci pour votre soutien.

Chaleureusement,

André Pouille, fondateur



### Quand le lit se transforme en brocoli !

Cher Monsieur Mustermann, Chère Madame Mustermann,

Une opération à l'hôpital: ce mot seul suffit à faire naître l'inquiétude. Pour un enfant et ses parents, il s'agit d'un moment chargé de stress et d'appréhension. Cette situation représente également un défi pour le personnel soignant, surtout lorsque les patients sont très jeunes. Comment accompagner ces enfants et apaiser **les inquiétudes liées à une intervention chirurgicale** ?

C'est précisément dans ces moments qu'interviennent nos docteurs Rêves: avec magie et poésie, ils accompagnent les enfants dans leur **« voyage au pays des rêves »**.

C'est le cas, par exemple, de Benjamin, 6 ans, qui se prépare pour son intervention à l'Hôpital Riviera-Chablais de Rennaz. Dr Plume s'approche doucement du garçon. À l'aide d'une carte postale et de feutres, ils transforment ensemble son lit d'hôpital en un brocoli géant. Benjamin s'envole ainsi jusqu'à la salle d'opération. Cette scène enchantée fait sourire non seulement Benjamin et ses parents, mais aussi le personnel soignant. Son voyage vers le pays des rêves peut commencer. Nos artistes jouent ainsi un rôle significatif dans cette phase délicate: **ils distraient et rassurent les enfants avant leur opération**. Au réveil, dr Plume et sa maman seront là pour l'accompagner Benjamin dans sa chambre.

Nous vous invitons à en découvrir davantage sur notre programme « Opération Rêves », ainsi que sur d'autres actualités de notre Fondation.

Grâce à votre don, nos docteurs Rêves rendent **les opérations moins effrayantes** pour les enfants comme Benjamin, leurs familles et le personnel soignant. Un grand merci pour votre précieux soutien.



Cordialement,

André Pouille, fondateur



### Ensemble, redonnons le sourire aux enfants !

Chère Madame Fivaz,

**Un enfant à l'hôpital représente une épreuve pour chaque parent.** L'inquiétude de le savoir malade et de ne pas savoir quand il ira mieux, la tristesse de le voir souffrir et de ne pouvoir le soulager sont sources d'angoisse. Parfois, la maladie prend le pas sur l'enfance.

**À la suite d'un terrible accident dans mon enfance, j'ai moi-même vécu une longue hospitalisation au Centre hospitalier universitaire vaudois (CHUV) à Lausanne.** Ma maman, Théodora, me rendait alors visite quotidiennement. À mes camarades de chambre et moi, elle racontait des histoires, nous chantait des chansons et inventait des jeux. Sa gaieté et sa bonne humeur nous aidaient énormément à oublier pour un moment la douleur, la peur et le quotidien de l'hôpital.

Malgré de nombreux mois d'hospitalisation et 14 opérations pénibles, ce ne sont que ces merveilleux souvenirs qui me restent de cette période si difficile.

**La douleur et la crainte n'ont pas eu gain de cause.**

De cette expérience personnelle est née la Fondation Théodora. C'est donc en mémoire de nos parents que mon frère Jan et moi avons souhaité, à notre tour, soulager les enfants hospitalisés grâce au rire et au rêve.

**Aujourd'hui, les docteurs Rêves ont pris le relais.** Artistes professionnels formés aux spécificités du milieu hospitalier, ils apportent au quotidien une bulle de joie et de réconfort aux enfants hospitalisés ou en situation de handicap.

 **Chez Theodora: Les vidéos**



**Le conseil à retenir:**

- utiliser les vidéos comme contenu pour les réseaux sociaux, mais aussi comme matériel.
- Le contenu ne doit pas être uniquement sur la mission pour engager

## Levier 3: La personnalisation

**L'idée centrale :** chaque donateur est unique. Son parcours, ses motivations, ses attentes relationnelles sont différents. La personnalisation n'est pas un luxe réservé aux grands donateurs. C'est une marque de respect envers celui qui donne.

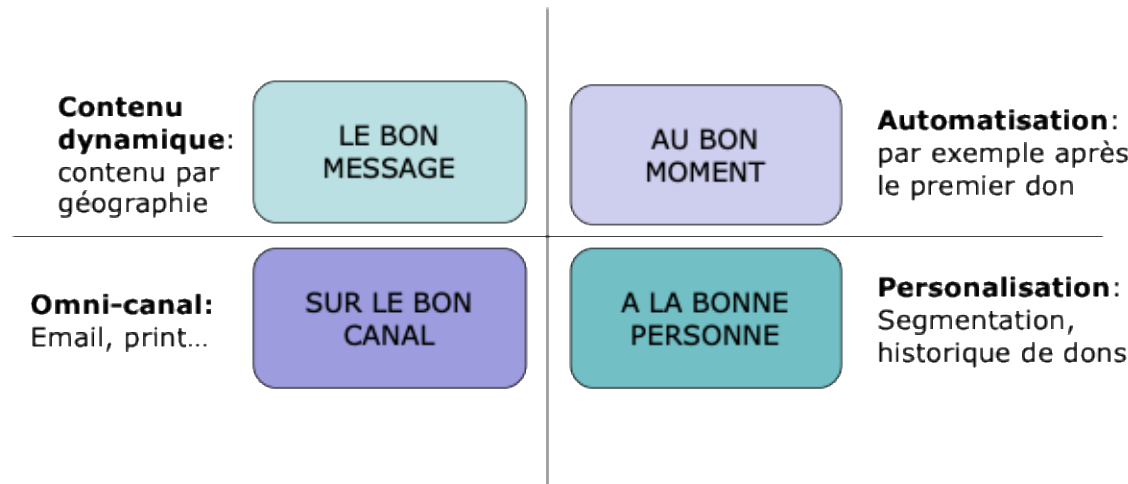
**Le conseil à retenir :**

*« Soigner ses données est la clé de tout »*



## Chez Théodora

### La personnalisation dans la digitalisation



Yvette, 47%

L'hôpital de la Fondation Théodora a commencé par l'amour d'une mère pour ses deux fils. L'amour est universel et se manifeste chaque jour sous des formes très diverses.

Il est particulièrement perceptible dans les instants attendus qui précèdent une intervention chirurgicale, lorsque les parents accompagnent leurs enfants avec attention et tendresse. Dans ce reportage, nous suivons la docteure Rêve Couelle dans le cadre du programme « Opération Rêves ». Découvrez comment, avec beaucoup d'expérience et de délicatesse, il apaise les craintes des enfants et de leurs parents.

Si vous souhaitez offrir une attention particulière à vos proches pour le Noël-Valentin, nous vous invitons à visiter notre boutique. Vous y trouverez deux tablettes de chocolat artisanal au prix d'une. Une belle manière de soutenir notre mission : une tablette pour ceux que vous aimez et une pour vous. Parce que s'aimer soi-même est tout aussi essentiel qu'aimer les autres ! Avec nos tablettes les plus chocolanteuses.

Certainement.



#### Des opérations remplies de rêves à Rennaz

Avez-vous déjà subi une opération à l'hôpital ? Vous vous souvenez certainement du sentiment d'attente et d'inconfort que vous avez ressenti avant une telle intervention. Comment vous pouvez imaginer une opération est une expérience encore plus éprouvante et marquante pour les enfants. Toutefois, heureusement les docteurs Rêves sont présents pour apporter douceur et réconfort aux petits patients, en les accompagnant grâce au programme « Opération Rêves ». Saluez la doct Couelle lors d'une prochaine intervention où la magie et le bienveillance transformeront les peurs en rires et bien plus encore.

[Lire l'article](#)



## Chez Théodora

### Le zoom sur les remerciements :

« *Le remerciement n'est pas la fin d'une transaction. C'est le début d'une relation.* »

«Societe»  
«CiviltiteUtilisee»  
«Prenom» «Nom»  
«CO»  
«Adresse1»  
«Adresse2»  
«Adresse3»  
«NPA» «Localite»

Lonay, 20 mai 2026

Votre don en mémoire de «TitreDuTiers» «PrenomDuTiers» «NomFamilleDuTiers»

«PolitesseUtilisee» «Nom»

Nous vous remercions chaleureusement pour votre don de CHF « Montant » versé le « Date » à la Fondation Théodora, en mémoire de «TitreDuTiers», «PrenomDuTiers» et «NomFamilleDuTiers». C'est un bel héritage et un remarquable hommage.

Merci d'avoir respecté le souhait de la famille en deuil et de soutenir notre mission par votre contribution. Dans les prochains jours, la famille recevra une liste récapitulative de tous les donatrices et donateurs, sur laquelle votre nom figurera sans mention du montant.

Saviez-vous que nos 75 docteurs Réves se rendent régulièrement dans 31 hôpitaux, 29 institutions spécialisées et deux hospices pédiatriques, à travers toute la Suisse ? Nos docteurs Réves sont des artistes professionnels spécialement formés aux spécificités du milieu hospitalier. Au cours de leurs quelque 119 000 visites annuelles, ils offrent aux enfants des moments précieux, pleins de joie et d'imagination. De plus, ils offrent une bulle d'air à leurs parents et contribuent à faciliter le travail du personnel soignant. Depuis la création de la Fondation Théodora en 1993, nos docteur Réves ont effectué plus de 2,3 millions de visites auprès des enfants. Nous vous invitons à découvrir plus sur notre mission dans la brochure ci-joint.

La joie et la tristesse sont parfois très proches l'une de l'autre. Nous vous adressons nos sincères condoléances et vous souhaitons beaucoup de courage.]

Avec toute notre reconnaissance et nos cordiales salutations.

«Signatory»  
«SignatoryCompl1»

«Ps1.letters»

### Le conseil à retenir :

En particulier lors du premier don il est important de soigner la donor journey. Il n'y a pas de deuxième premier impression

## **Levier 4: Les petits gestes à grand impact**

**L'idée centrale :** dans un monde saturé de notifications, d'emails et de sollicitations numériques, le geste tangible, humain, inattendu crée une empreinte qui dure. Et ce sont souvent les gestes les moins coûteux qui marquent le plus profondément.

### **Le calcul qui frappe :**

Une carte manuscrite : cinq minutes de rédaction et un timbre.  
Un appel de remerciement : trois minutes. Une mini-vidéo : trente secondes d'enregistrement. Le coût est dérisoire. Le retour relationnel est inestimable.



## Chez Théodora

Les **lettres et mots manuscrits**. Elle explique quand elles sont envoyées, ce qu'elles contiennent, qui les rédige. Ce n'est pas un courrier en plus.

L'**appel téléphonique spontané**. Pas pour demander quoi que ce soit. Juste pour dire merci, prendre des nouvelles, raconter une belle histoire du terrain. Trois minutes qui laissent une trace de plusieurs années.

Une **photo dédicacée** accompagné d'un mot simple. Objet "précieux" et valorisant.

## **Levier 5: Le souvenir**

**L'idée centrale :** le petit objet physique qui permettra de se souvenir de la Fondation.

**Le conseil à retenir :**

*« Ce n'est pas la valeur qui compte, c'est le geste. »*

 **Chez Théodora**



*Merchandising, Goodies, ...*

## Pour finir – Sur la question du bénévolat



### Challenges:

- L'impossibilité de faire participer nos bénévoles à notre mission directe vs. la **volonté de s'impliquer** pour Théodora.
- Le nombre de demandes vs. les besoins
- La disponibilité et la fiabilité

### Et pourtant:

- L'importance de leur statut d'ambassadeurs

 **Chez Théodora: quelques idées pour impliquer les bénévoles**



- La participation à des évènements (Stand, etc)
- La représentation de Théodora (remises de chèques, etc)
- Aide dans les bureaux
- Le rôle d'ambassadeurs
- *L'organisation de collectes*
  
- Ce qui importe: La **RECONNAISSANCE** de leur engagement auprès de nous, le **sentiment d'appartenance.**

# **OPTIMISER LA STRATEGIE SELON LE DONATEUR**

## A chaque profil de donateur ses mesures

Levier	Pour qui ?	Coût / effort	Impact relationnel
Rencontre en personne	Grands donateurs, fondations, testataires	Élevé (temps)	★★★★★
Contenu émotionnel	Tous profils	Moyen	★★★
Personnalisation	Tous profils	Faible à moyen	★★★
Petits gestes	Donateurs fidèles, grands donateurs	Faible	★★★★
Le souvenir	Donateurs fidèles, grands donateurs	Moyen	★★★★

# **ECHANGE: VOTRE EXPERIENCE?**

**Que faites-vous pour faire vivre votre mission à vos donateurs?**



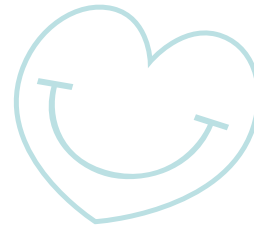
## Conclusion: quelques réflexions

- « Fidéliser n'est pas une question de fréquence d'interaction. C'est une question d'attention et de pertinence »
- « Ce que le donateur retient, ce n'est pas votre rapport d'activité, c'est comment vous l'avez fait se sentir. »
- « La proximité n'est pas une question de distance, ni de niveau de don. »
- « L'impact oui, mais le lien humain et l'émotion avant tout. »



## Le mot de la fin: Le pouvoir de la carte

- *La sincérité*
- *Le souvenir*
- *L'émotion*
- *La mise en valeur*





**Merci!**

Delphine Arvengas  
Fondation Théodora  
[delphine.arvengas@theodora.org](mailto:delphine.arvengas@theodora.org)