

Retour d'expérience de l'EFS - Réinventer votre expérience usagers : les clés pour une transformation agile



Eric Dadian
Président
AFRC



Philippe Moucherat
Directeur de la
Communication,
Marketing & Marque
EFS



Nicolas Diquero
CEO
Acemis Conseil

Mardi 26 janvier de 11h à 11h45



INNOVADON, DE QUOI PARLE-T-ON ?

*Réinventer
l'expérience donneurs*



INNOVADON, DE QUOI PARLE-T-ON ?

ENJEUX EFS

- ✓ L'EFS est **auto-suffisant** quantitativement et qualitativement
- ✓ L'EFS maîtrise son **efficience** (avec des enjeux de réduction et de réallocation des coûts)
- ✓ L'EFS est **moderne, digital et innovant** (avec un enjeu de professionnalisation du dispositif omnicanal)
- ✓ L'EFS est un **service public responsable et exemplaire*** (développement durable, RSE, laïcité ...)



L'AMBITION DONNEURS DE L'EFS

4 ORIENTATIONS
18 POINTS REMARQUABLES

L'AMBITION DONNEURS, DE QUOI PARLE-T-ON ?
C'est ce que l'EFS veut faire vivre à ses donneurs et aux personnes susceptibles de donner et/ou de partager. Elle décrit ce que l'EFS souhaite qu'ils vivent et qu'ils ressentent lorsqu'ils interagissent avec lui.

COMMENT A-T-ELLE ÉTÉ CONSTRUITE ?
Une ambition co-construite à partir de 3 regards croisés : la vue des donneurs, la vue du terrain et la prise en compte des évolutions du contexte sociétal.

FACILITÉ

« Donner mon sang, c'est facile et sans effort même quand j'y vais en groupe. »

- 1/ Je peux donner près de chez moi, de mon travail, de mes lieux favoris : c'est facile d'accès.
- 2/ Je peux aller donner mon sang quand je veux et quand je suis disponible.
- 3/ L'EFS me permet de bien m'organiser pour donner mon sang.
- 4/ Quand je décide de donner mon sang, je sais que je pourrai bien donner une fois sur place, je ne me déplace jamais pour rien.
- 5/ Pour m'inscrire et vérifier que je peux donner, c'est sans effort et ça va vite.
- 6/ Si ce que je peux donner est rare, l'EFS me propose un parcours privilégié qui s'adapte à mes contraintes.

GRATIFIANT

« Je me sens utile, j'ai la possibilité de faire un geste qui compte et qui est fidèle à mes convictions. »

- 1/ Je sais que mon don est utile.
- 2/ Je suis reconnu(e) pour mon engagement et je peux le faire savoir autour de moi.
- 3/ Il y a toujours une place pour moi, même quand je ne peux pas ou je ne peux plus donner.

CONFIANCE

« Je sais que tout se passera bien. On me montre de l'attention et on prend soin de moi et de ma santé. »

- 1/ A l'EFS, où que j'aille, je suis toujours bien accueilli(e), écouté(e) et accompagné(e).
- 2/ Quel que soit l'endroit où je vais, je sais que toutes les précautions sont prises pour assurer une sécurité optimale.
- 3/ Quand il s'agit de ma santé ou de celle des receveurs, tout est clair.
- 4/ Tout est fait pour que je n'aie pas mal ou que je ne sois pas dérangé(e).
- 5/ Je peux donner mon avis quand je le souhaite. L'EFS m'y invite régulièrement et m'écoute.

AGRÉABLE ET CONVIVAL

« Je me sens bien. Je passe un bon moment dans un cadre agréable. Je peux partager ce moment avec d'autres. »

- 1/ L'atmosphère est paisante. Tout est fait pour que je me sente bien et détendu(e).
- 2/ Pour que je récupère bien, l'EFS me propose des produits bons, sains et respectueux de mes convictions et de l'environnement.
- 3/ Donner, c'est l'occasion de prendre du temps pour moi.
- 4/ A l'EFS, je vis avec les autres un moment de partage et de citoyenneté.

dondesang.efs.sante.fr



FEUILLE DE ROUTE

7 sous-programmes identifiés		7 Initiatives transverses pour soutenir la ces 7 sous-programmes
FACILITÉ	1/ Améliorer les conditions d'accès au don de sang : localisation, horaires d'ouverture, prise de RDV, attente, signalétique extérieure ...	A) Définir les parcours donneurs cibles. B) Renforcer (en partie provisoirement) le MKT, la Communication, la Collecte, les SI et les achats. C) Développer l'écoute donneurs et personnes susceptibles de donner / partager et les capacités d'innovation et d'expérimentation (cf. travaux EFS Social Lab.) D) Réinventer la relation avec les partenaires pour qu'ils portent, dans chacune de leurs actions, l'ambition donneurs. E) Améliorer l'expérience collaborateurs F) Mettre en place un pilotage centré donneurs et qui encourage l'agilité et la coopération inter-services / entre ETS / entre Siège et ETS G) Simplifier les procédures et faire évoluer les réglementations
FACILITÉ	2/ Bâti un dispositif de relation donneurs omnicanal pour mieux gérer leurs demandes et réclamations.	
FACILITÉ	3/ Rendre les donneurs plus autonomes et simplifier leurs parcours grâce aux outils digitaux.	
GRATIFIANT	4/ Personnaliser la relation donneurs pour mieux les recruter et les fidéliser grâce aux outils CRM.	
GRATIFIANT	5/ Mettre en place un programme de reconnaissance de l'engagement des donneurs et promoteurs.	
EN CONFIANCE	6/ Infuser la culture donneurs et développer une qualité relationnelle mémorable grâce notamment aux bonnes pratiques expérimentales.	
AGRÉABLE ET CONVIVAL	7/ Proposer des lieux d'accueil physiques agréables et conviviaux (y compris la pause A+ et les blouses).	

7 sous-programmes soutenus par des initiatives transverses



COMMENT DÉFINIR UNE AMBITION D'EXPÉRIENCE CLIENTS, USAGERS, DONNEURS ?

*Une démarche de
co-construction*



QUELLE AMBITION POUR LES DONNEURS ?

CROISER LES REGARDS POUR CONSTRUIRE UNE AMBITION

- Réalisation de **focus groups** (recueils d'opinions)
- Analyse des **études existantes** et de **verbatims donneurs** issus des livres d'or et des réseaux sociaux
- **Interviews qualitatives** de donneurs



- **Echange** avec les membres de la Communauté Innovadon (+ 100 managers)
- **Interviews de + 20 acteurs** clés de l'expérience donneurs
- **Immersions** en maisons du don et en collectes mobiles

- Prise en compte **des tendances d'évolutions** : démographique, consommation, santé, bénévolat, citoyenneté, développement durable ...)
- Utilisation **d'éléments de benchmark** pour ouvrir les horizons



L'AMBITION DONNEURS

4 ORIENTATIONS

18 POINTS REMARQUABLES

FACILITÉ

« Donner mon sang, c'est fluide et sans effort, même quand j'y vais en groupe. »

- 1 Je peux donner près de chez moi, de mon travail, de mes lieux favoris : c'est facile d'accès.
- 2 Je peux aller donner mon sang quand je veux et quand je suis disponible.
- 3 L'EFS me permet de bien m'organiser pour donner mon sang.
- 4 Quand je décide de donner mon sang, je sais que je pourrai bien donner une fois sur place. Je ne me déplace jamais pour rien.
- 5 Pour m'enregistrer et vérifier que je peux donner, c'est sans effort et ça va vite.
- 6 Si ce que je peux donner est rare, l'EFS me propose un parcours privilégié qui s'adapte à mes contraintes.



GRATIFIANT

« Je me sens utile. J'ai la possibilité de faire un geste qui compte et qui est fidèle à mes convictions. »

- 7 Je sais que mon don est utile.
- 8 Je suis reconnu(e) pour mon engagement et je peux le faire savoir autour de moi.
- 9 Il y a toujours une place pour moi, même quand je ne peux pas ou je ne peux plus donner.



CONFIANCE

« Je sais que tout se passera bien. On me montre de l'attention et on prend soin de moi et de ma santé. »

- 10 À l'EFS, où que j'aille, je suis toujours bien accueilli(e), écouté(e) et accompagné(e).
- 11 Quel que soit l'endroit où je vais, je sais que toutes les précautions sont prises pour assurer une sécurité optimale.
- 12 Quand il s'agit de ma santé ou de celle des receveurs, tout est clair.
- 13 Tout est fait pour que je n'aie pas mal ou que je ne ressente pas de désagréments.
- 14 Je peux donner mon avis quand je le souhaite. L'EFS m'y invite régulièrement et m'écoute.



AGRÉABLE ET CONVIVIAL

« Je me sens bien. Je passe un bon moment dans un cadre agréable. Je peux partager ce moment avec d'autres. »

- 15 L'atmosphère est apaisante. Tout est fait pour que je me sente bien et détendu(e).
- 16 Pour que je récupère bien, l'EFS me propose des produits bons, sains et respectueux de mes convictions et de l'environnement.
- 17 Donner, c'est l'occasion de prendre du temps pour moi.
- 18 À l'EFS, je vis avec les autres un moment de partage et de citoyenneté.



1/ JE PEUX DONNER PRÈS DE CHEZ MOI, DE MON TRAVAIL, DE MES LIEUX FAVORIS : C'EST FACILE D'ACCÈS



points
remarquables

FACILITÉ

Déclinaisons

1.1 Il y a toujours un endroit près de chez moi, de mon travail ou de mes lieux favoris (achats, divertissements) où je peux donner mon sang

1.2 C'est facile de me rendre à l'endroit où je veux donner mon sang.

- Je sais exactement où se trouve l'endroit où je veux donner mon sang et comment m'y rendre.
- L'endroit est proche de lieux de vie. Il est facilement accessible (en voiture et/ou en transport en commun).
- Je peux venir en voiture et me garer gratuitement.
- En cas de changement du lieu où je donne mon sang, je suis prévenu(e) en temps et en heure.
- Si je viens donner mon plasma régulièrement, mon opérateur de transport m'offre un carnet de 10 ticket de métro, tram, bus.

1.3 Si je ne peux pas me déplacer ou que je donne en groupe, l'EFS m'aide à me rendre à l'endroit où je veux donner mon sang.

- Une navette de l'EFS vient me chercher.
- L'EFS m'aide à entrer en relation avec d'autres donneurs pour venir en covoiturage (*Blabladon*).
- Je peux réserver un taxi / VTC via l'application EFS (à des tarifs préférentiels).



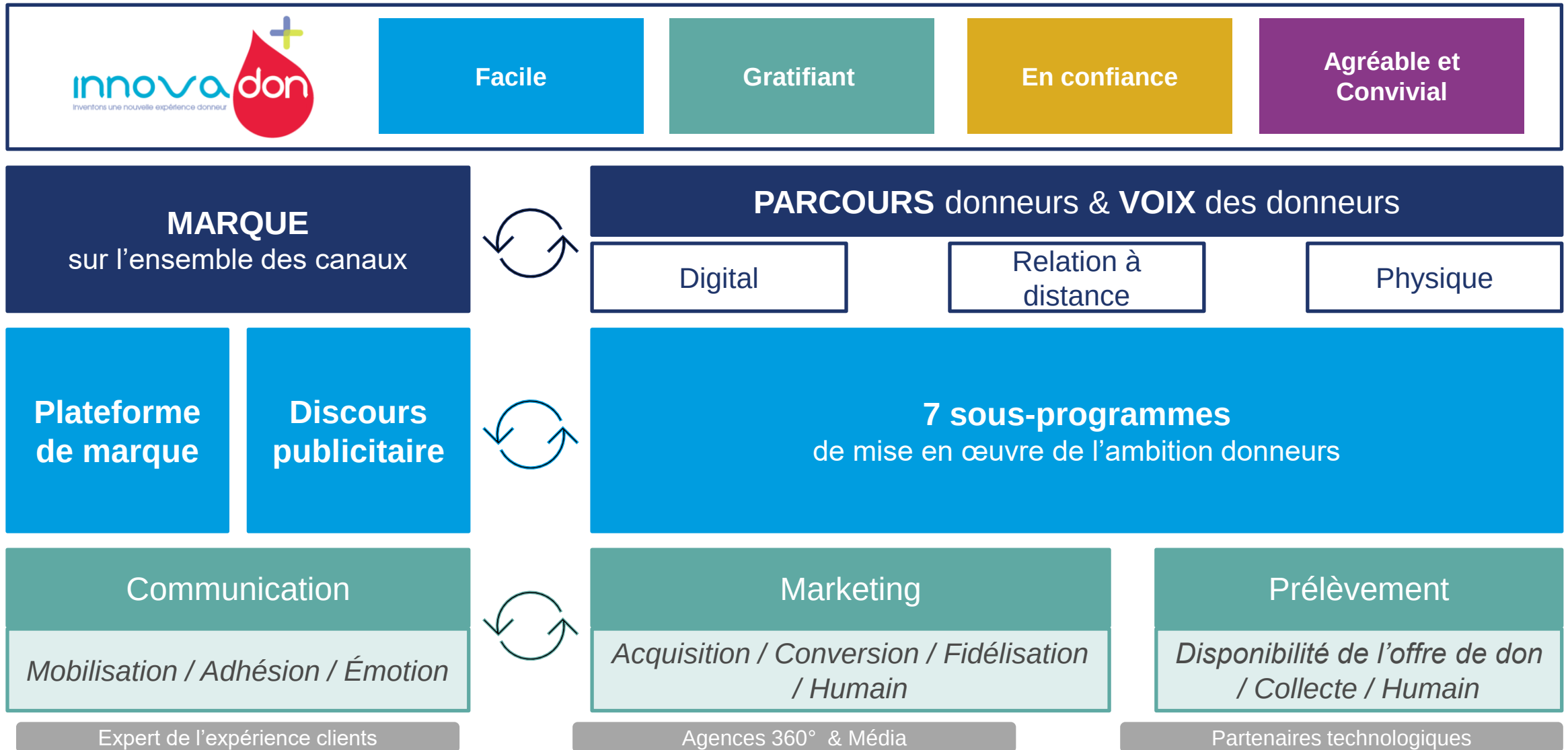
COMMENT MENER UNE TRANSFORMATION PAR L'EXPÉRIENCE DONNEURS ?

*Une transformation globale qui
part des donneurs*



TOUT PART DES DONNEURS

ILS DONNENT LE CAP ET LE TON DE LA TRANSFORMATION





Orientations de l'ambition donneurs	Sous-programmes
FACILITÉ	1/ Améliorer les conditions d'accès au don de sang
	2/ Bâtir un dispositif de relation donneurs omnicanal
	3/ Rendre les donneurs plus autonomes et simplifier leurs parcours grâce aux outils digitaux
	4/ Personnaliser la relation donneurs grâce aux outils CRM
GRATIFIANT	5/ Mettre en place un programme de reconnaissance de l'engagement des donneurs et promoteurs
EN CONFIANCE	6/ Infuser la culture donneurs et développer une qualité relationnelle « fabuleuse »
AGRÉABLE ET CONVIVIAL	7/ Proposer des lieux d'accueil physiques agréables et conviviaux
TOUTES	8/ Initiatives transverses & coordination globale INNOVADON

VUE D'ENSEMBLE DU PROGRAMME INNOVADON

T4 2018

2019

2020

2021

... 2025

Cadrage

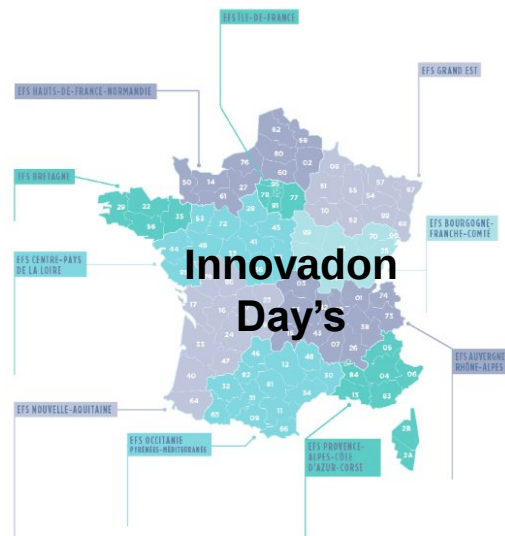
Ambition donneurs

Voix des donneurs
et des donneurs
potentiels

Ateliers
thématiques

Cadrage EFS Social Lab

Trajectoire & chiffrage



Mise en œuvre des chantiers

Les 1ères réalisations



Evolutions des sites web
& app mobile



Diagnostic et modélisation
de la relation à distance
omnicanal



Choix et conceptions des
outils CRM



4 nouvelles maisons du
don + actions de
développement durable



Expérimentations de
l'information sur l'utilité
du don



Infusion de la culture
donneurs en régions

Communications régulières auprès de l'ensemble des collaborateurs EFS et des associations de bénévoles



QUELLE ÉCOUTE DONNEURS ?

*L'EFS Social Lab et un dispositif
d'écoute au service de l'amélioration
de l'expérience donateurs*





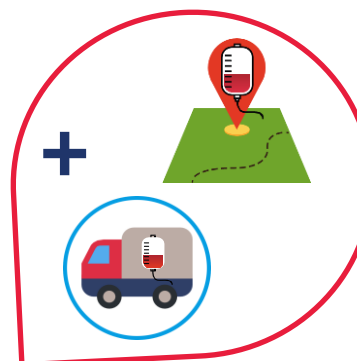
COMMENT RENDRE LE DON DE SANG ACCESSIBLE AU PLUS GRAND NOMBRE ?

*Un travail sur le digital, l'offre de
collecte et la relation à distance*





+ de 800 000
RDV en ligne
pris en 2020





PLUS DE DIGITAL & PLUS D'HUMAIN



AUGMENTER LA CAPACITÉ DES DONNEURS À FAIRE SEUL

e rendez-vous en collecte dans les jours et les semaines à venir

COMPRENDRE QUI PEUT DONNER? DONNER EN CE MOMENT MON ESPACE

Le don de sang sur rendez-vous : bien accueilli dans nos maisons du don !

LES DONNEURS

→ Une enquête auprès des **donneurs présents** en collecte entre le 1^{er} juillet et le 31 août : **35512** (dont un taux de retour de **36%**)

→ Une enquête auprès des **donneurs non présents** en collecte, sollicités pour donner entre le 1^{er} juillet et le 31 août : **11898** (dont un taux de retour de **12%**)

29%

28%

En savoir plus

ACTU

ENSEMBLE, COUVRE-FEU : Vous êtes conviés à venir donner pour **DONNER VOTRE SANG** après 18h.

Puis-je donner ?

NEW !

le de couvre-feu, n'oubliez pas de vous munir de l'autorisation cochée « Aide aux personnes vulnérables » en fin de journée. Privilégiez la prise de

COMPRENDRE QUI PEUT DONNER? DONNER EN CE MOMENT MON ESPACE

Accueil > Qui peut donner ? > Suis-je éligible au don de sang ?

Suis-je éligible au don de sang ?

Prêt pour sauver des vies ? Pour cela 3 étapes seulement : 1 Je m'auto évalue en 5 minutes, grâce au questionnaire Puis-je donner ? 2 Je choisis mon lieu de collecte sur la carte Où donner ; 3 Je prends rendez-vous. Un donneur averti en vaut deux ;-). C'est parti

Premiers critères Maladies et infections chroniques Mode de vie Examens et opérations chirurgicales Voyages et déplacements Dernières vérifications

SEXE
Etes-vous une femme ou un homme ?

Femme Homme

AGE
Quel âge avez-vous ?

Flash info | Réserves de sang : face à une situation

COMPRENDRE QUI PEUT DONNER? DONNER EN CE MOMENT MON ESPACE

Accueil > Donner > Où donner ?

Où donner

Ville ou code postale * Paris

Période

RECHERCHER

Type de don **Sang** Plasma Plaquettes

Métropole et Outre-mer

Résultats : 10 établissements

Paris 18ème - Hôpital Saint Louis
40 rue Henri Richard - Secteur Claude Bernard, 75018 Paris

Sang Plasma Plaquettes

Dons uniquement sur RDV :
Sang sur : www.efs.fr/donateurs/efs-paris.fr
Plasma & plaquettes : par téléphone

Accès
Chevaleret (ligne 6) 57, 91, 27
Saint-Marcel (ligne 5)
T1 / station Parc des sports Rue du stade / bd de Tassigny

Jours d'ouverture
De lundi à vendredi de 10h à 16h30. Samedi de 8h30 à 16h

PRENDRE UN RDV



LA RELATION ATTENTIONNÉE

Ce que nous, collaborateurs de l'EFS, faisons vivre aux donneurs

DE QUOI S'AGIT-IL ?

La relation attentionnée c'est faire en sorte qu'après chaque contact avec un collaborateur de l'EFS, chacun de nos donneurs partout en France ait les mêmes ressentis.

POURQUOI EST-CE IMPORTANT ?

La relation entre nous, collaborateurs, et chaque donneur est une composante essentielle de l'expérience du don définie dans l'Ambition Donneurs de l'EFS.

COMMENT A-T-ELLE ÉTÉ CONSTRUITE ?

30 professionnels de la collecte, issus des régions, ont réfléchi aux ressentis que l'EFS souhaite susciter chez les donneurs pour améliorer leur expérience du don.



**LE COLLABORATEUR
FAIT PREUVE DE :**



**LE DONNEUR
SE SENT :**



PÉDAGOGIE



SEREIN

car tout est clair pour lui

RECONNAISSANCE



UTILE

car on reconnaît que sa démarche est importante

PRÉVENANCE



BIENVENU

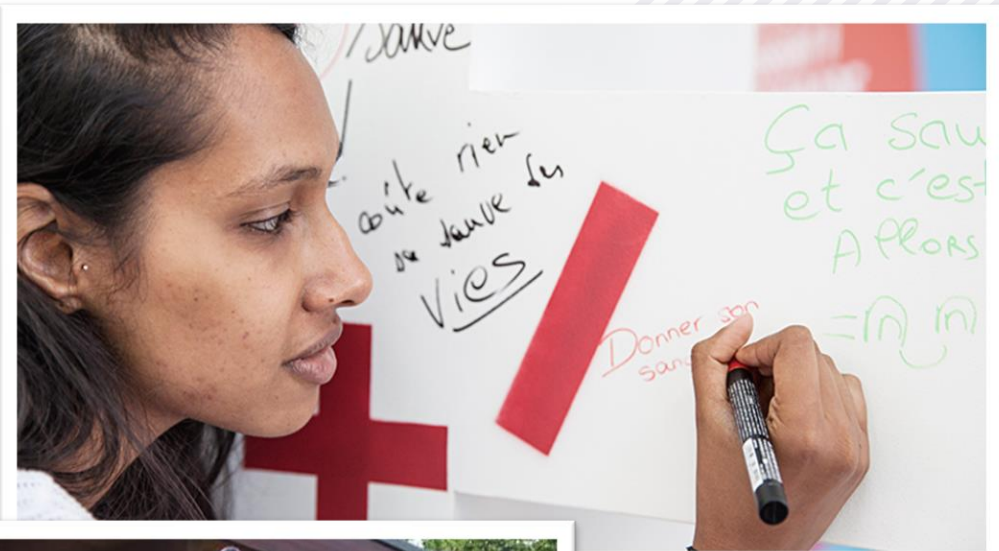
car on prend soin de lui

CONVIVIALITÉ



DÉTENDU

car il vit un bon moment avec des personnes chaleureuses



MERCI !



Répondez à l'enquête de satisfaction
Durée : 30 secondes à 1 minute



AFRC



Ne manquez pas notre prochain webinar :



Offrir un service en continu aux joueurs : enjeux et retour d'expérience avec Bandai Namco



Eric Dadian
AFRC



Vincent Hugues-Hebrard
Customer Support Manager
Bandai Namco
Entertainment



Elie Awad
Directeur des Opérations
product line
Imnet, Studia Digital



Olivia Fauchaux
CX Sales Development
Manager
Oracle France

Jeudi 28 janvier 2021 - 11h à 11h45