



# Comment recruter et fidéliser les donneurs par aphérèse

SFH - Automne 2014

Dr R. Babou - EFS IDF  
Site Saint-Louis, Paris



Etat actuel : Gestion des besoins régionaux en aphérèse

- Autosuffisance régionale consolidée
- Régulation centralisée avec objectifs quotidiens (100-150) répartis sur 20 sites intra-muros et en périphérie.
- Objectifs pour le site (12-18)
- Transmission des objectifs en début de mois



## Méthodes / Organisation locale

- Incitation à reprendre le prochain RDV  
(SBAM + pied dans la porte (Aie !) > 80% samedi)
- Listings : - INLOG (LMT)
  - Promesses de don (CM)
  - Listings dons à sécuriser édités par la DirCol
  - Divers : Sensibilisation des primo-donneurs de ST sur le site (explication des objectifs, des besoins)
    - Listing donneurs ST avec un chiffre à postériori > 250 000/mm<sup>3</sup> (Valorisation objective+++)
    - Donneurs Volontaires de Moelle Osseuse
- Phoning +++



# Résultats CPA -1

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
2014	313	285	332	297	332	303	386	327	339	364	324		
2013	321	278	326	324	317	299	333	341	272	321	310	328	3446
2012	330	331	319	333	332	319	337	362	269	335	288	303	3858
2011	286	322	317	314	307	291	317	319	306	326	309	343	3757
2010	367	321	382	349	311	314	291	344	316	338	319	348	4000



# Résultats CPA-2



# Résultats CPA -3

# Mes 10 commandements

- Un fichier grand comme ça, renouvelles
- Un personnel dédié, encourageras
- Des horaires adaptés tu offriras
- Des objectifs atteignables tu discuteras
- Un enthousiasme inoxydable tu communiqueras
- Internet, SMS et autres RS tu utiliseras
- Un donneur puis mille tu compteras
- Tous les donneras sauf CI pertinente tu prélèveras
- A chaque donneur la GRC tu proposeras
- Tous les jours la qualité tu appliqueras



## Discussion

- Disponibilité ?
- Efficacité ?
- Motivation ?
- Efficience ?

agent-dépendant



- Programme de formation, habilitation, valorisation des personnels en charge de la prise de RDV.



La vie rêvée d'un gestionnaire de site...



- Une relation personnalisée avec le donneur de type CRM pardon GRC, outils et techniques destinés à :
  - capter, traiter, analyser les informations relatives aux « clients »
  - dans le but de les fidéliser en leur offrant le meilleur service



**Une cellule de gestion des relations avec les donneurs :  
disponibilité, réactivité, proximité, efficacité**

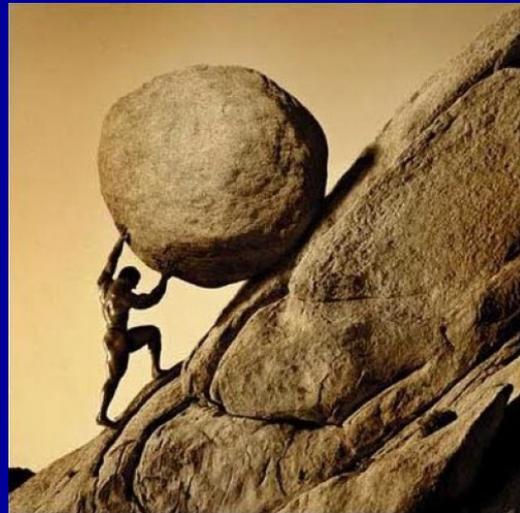


La GRC est envisagée comme une stratégie d'entreprise où deux buts



augmenter le nombre de donneurs fréquentant un site et accroître la

# le cauchemar du médecin du site ... Le planning vide



« La lutte elle-même vers les sommets  
suffit à remplir un cœur d'homme.  
Il faut imaginer Sisyphe heureux. »

Albert Camus, *Le mythe de Sisyphe*, éditions Gallimard,  
collection « Folio », p. 168

