

Communiqué  
de presse



SAINT-DENIS, LE 22 JANVIER 2020

## L'Établissement français du sang définit une nouvelle ambition pour inventer une nouvelle expérience donneur

Face à l'évolution des attentes des donneurs, qui vivent dans un monde de plus en plus connecté, l'EFS a lancé un projet de transformation visant à inventer une nouvelle expérience donneur et à moderniser durablement l'image du don de sang. Avec Innovadon, contraction des mots « innovation » et « don », c'est un parcours donneur résolument connecté qui se dessine à l'horizon 2020 mais où l'humain aura toujours toute sa place !



Ce projet stratégique de transformation de l'EFS par l'expérience donneurs vise à inventer et définir ce que sera la nouvelle expérience donneur à horizon 2025, avec des résultats visibles dès mi-2020. Il doit contribuer à faire de l'EFS un service public plus moderne et encore plus efficace auprès de nos concitoyens, inscrit dans le futur pour garantir à moyen et long terme l'autosuffisance quantitative et qualitative, dans le respect non-négociable de nos valeurs éthiques et d'une sécurité sanitaire maximale.

C'est pour atteindre cet objectif que l'EFS a construit une « **ambition donneurs** », qui décrit ce que l'établissement souhaite faire vivre et ressentir aux donneurs ou aux personnes susceptibles de donner. 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 – cette ambition s'intéresse à ce que les donneurs ressentent avant, pendant et après le don, à chaque fois qu'ils sont en relations avec l'EFS.

Elle comprend 4 orientations - facilité / gratifiant / confiance / agréable et convivial - et 18 points remarquables qui constituent le socle d'Innovadon et la pierre angulaire de ce que l'EFS souhaite faire vivre à ses donneurs :

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 CONVIVAL

« 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 A l'EFS, Je vis avec les autres un moment de partage et de citoyenneté.



L'ambition donneurs d'Innovadon est un véritable socle qui nourrira tous les projets de l'établissement des prochaines années. Elle concerne toutes les parties prenantes : donneurs, collaborateurs, partenaires ou encore associations de donneurs. L'EFS travaille dès à présent à transformer cette ambition en réalité, afin d'offrir une expérience du don de sang réenchantée, en phase avec l'évolution de la société.

### Des premiers outils disponibles

Les premiers outils ont en commun de simplifier et digitaliser progressivement la relation avec les donneurs, en permettant à ces derniers de prendre davantage la main, d'être acteurs de leurs parcours avec l'EFS. Il s'agit de l'**application mobile « Don de sang »**, sortie en juin dernier ; du **questionnaire interactif d'auto-évaluation au don**, qui permet au donneur de s'auto-évaluer et de savoir s'il est a priori apte à donner son sang et de l'**outil « Mon rdv don de sang »**, qui permet la gestion autonome de rendez-vous sur internet (disponible à ce jour dans quatre régions : Centre – Pays de la Loire / Île-de-France / Bretagne / Bourgogne – Franche-Comté, cet outil sera généralisé d'ici 2020).

Pour savoir où donner, rendez-vous sur [dondesang.efs.sante.fr](https://dondesang.efs.sante.fr) ou en téléchargeant l'**application Don de sang** de l'EFS.

## Contact

Lola TERRASSON (EFS)  
[lola.terrasson@efs.sante.fr](mailto:lola.terrasson@efs.sante.fr) | 01 55 93 96 61 / 06 72 10 71 06

Marinette VALIERGUE (EQUANCY)  
[mvaliergue@equancy.com](mailto:mvaliergue@equancy.com) | 06 15 61 10 19

## **À propos de l'EFS**

*Grâce au don de sang, donneurs et receveurs sont au cœur de l'économie du partage. Les 10 000 collaboratrices et collaborateurs, médecins, pharmaciens, biologistes, techniciens de laboratoire, chercheurs, infirmiers, équipes de collecte de l'Établissement français du sang, en lien avec des milliers de bénévoles, s'engagent au quotidien comme dans les circonstances exceptionnelles pour transformer les dons en vies et soigner ainsi 1 million de patients par an. Opérateur civil unique de la transfusion sanguine en France, l'EFS a pour mission principale l'autosuffisance nationale en produits sanguins.*

*Il s'investit par ailleurs dans de nombreuses autres activités, comme les analyses de biologie médicale, la thérapie cellulaire et tissulaire ou la recherche. Au-delà de la qualification des dons, les laboratoires de l'EFS réalisent différents types d'analyses biologiques, hématologiques et immunologiques, des examens indispensables dans le cadre d'une transfusion mais également d'une greffe d'organe, de tissus ou de cellules. Avec plus de 500 millions d'actes réalisés par an, l'EFS est le plus grand laboratoire de biologie médicale de France. L'Établissement français du sang est présent sur l'ensemble du territoire à travers ses 128 sites pour être au plus près des donneurs et des patients et porter ainsi des valeurs sans équivalent.*

*Établissement français du sang. Bien plus que le don de sang.*