

Fidélisation des donneurs : Comment inciter vos donneurs à revenir

Pourquoi la rétention des donneurs est-elle importante ?

La fidélisation des donneurs de sang réguliers est un aspect important d'un programme de recrutement réussi, car elle favorise la durabilité de l'approvisionnement en sang. Des études montrent systématiquement que les donneurs réguliers ont des taux inférieurs d'infections transmissibles par transfusion (ITT), et ces donneurs permettent également des avantages économiques supplémentaires dans les régimes de test et les efforts de marketing, par rapport aux personnes qui donnent pour la première fois [1].



Que pouvez-vous faire pour encourager les donneurs à revenir ?

1. **Créez la bonne expérience** : concevez de superbes expériences pour le donneur (comme que votre « client ») et offrez un service irréprochable . Assurez-vous que l'expérience répond aux attentes du donneur et qu'elle est chaleureuse, mais sûre et professionnelle. Etablir la confiance est important.
2. **Respectez le temps du donneur**. Essayez de réduire au maximum les temps d'attente.
3. **Rappelez aux donneurs la prochaine fois qu'ils sont éligibles pour donner leur sang - des études ont montré qu'ils sont plus susceptibles de revenir lorsqu'ils reçoivent un rappel**.
Envisager d'utiliser une base de données de donneurs pour gérer cela. *Remarque : cette base de données doit garantir la confidentialité des informations sur les donneurs.*
4. **Envoyez des communications régulières aux donneurs actuels**, comme des SMS ou des e-mails. Les exemples incluent un message avant le don pour expliquer le processus (ce qui peut aider à réduire l'anxiété) et un e-mail de remerciement après le don.
5. **Assurez-vous que des soins appropriés au don soient fournis**, c'est-à-dire des conseils sur une hydratation adéquate avant le don, sur la tension musculaire appliquée pendant le don, sur les activités à éviter après le don et la mise à disposition de rafraîchissements. Cela réduira la probabilité d'événements indésirables chez le donneur.
6. **Affichez des images et des histoires de patients** dont la vie a été sauvée grâce au don de sang dans le centre de collecte de sang ou lors d'événements de collecte mobiles. Cela fournit un appel émotionnel puissant pour le don de sang.
7. Suivez la **formation en ligne sur le don de sang** (connexion à la plate-forme d'apprentissage de la IFRC requise) - demandez au personnel et aux bénévoles de faire de même. Cette formation en ligne est gratuite et fournit de bonnes connaissances de base.
8. Organisez une **formation régulière sur les stratégies de fidélisation des donneurs** pour votre personnel de collecte de sang, y compris ce qu'ils peuvent dire au donneur avant, pendant et après le don de sang.
9. **Obtenez des commentaires sur l'expérience des donneurs** - car vous ne pouvez pas améliorer ce que vous ne pouvez pas mesurer ! Faites-le par le biais d'un simple sondage ou demandez à des groupes de donneurs de vous dire ce qu'ils ont aimé ou n'ont pas aimé de leur expérience. Apprenez de cela.
10. Le cas échéant, **mettez en œuvre des stratégies pour cibler les donneurs familiaux altruistes et les donneurs de remplacement** dont le dépistage des infections transmissibles par transfusion (ITT) est négatif lors de leur don de sang, afin de les inviter à revenir en tant que donneurs de sang volontaires réguliers. Contactez GAP pour plus d'informations.

[1] van Dongen A. Easy come, easy go. Retention of blood donors. *Transfus Med.* 2015 Aug;25(4):227-33. doi: 10.1111/tme.12249.

Accédez au site Web de GAP pour plus de ressources ou contactez-nous pour toute question que vous pourriez avoir.



Global Advisory Panel
on Corporate Governance and Risk Management of Blood Services in Red Cross and Red Crescent Societies

