

Lien entre la générosité du public et les besoins des malades, l'Établissement Français du Sang (EFS) a pour mission principale d'assurer l'autosuffisance en produits sanguins. Pour assurer cette mission, les Etablissements Régionaux se chargent de communiquer auprès des donneurs connus pour les inciter à donner leur sang à des dates et sur des lieux précis.

Objectifs

En 2004, l'EFS Alpes Méditerranée a lancé en partenariat avec SFR une étude auprès de 16 000 donneurs. Les principaux résultats de cette étude ont révélé que :

- 89% des donneurs acceptent de recevoir une invitation aux dons par SMS.
- 54% sont prêts à confirmer leur présence par SMS.

A l'issue de cette étude, l'EFS Alpes Méditerranée a sélectionné Ocito pour mettre en place une solution d'envoi spécifique à son activité et accessible depuis le web.

Dispositif mis en place

Ocito a développé une interface fonctionnant en mode ASP. Cette interface permet au Service de Communication de gérer lui-même les envois de SMS pour inviter les donneurs.



Date de démarrage du service :

Depuis Février 2005

- Cette interface permet à un « administrateur » de créer des comptes utilisateurs, de contrôler les droits, de consulter des statistiques.
- L'utilisateur peut programmer des campagnes d'envoi automatique (en particulier pour rappeler les donneurs la veille de leur rendez vous).
- L'interface est automatiquement mise à jour avec les retours des clients par SMS (OUI/NON) et permet d'imprimer directement les listings des réponses.

Résultats

La solution mise en place par l'EFS présente plusieurs avantages :

- On constate une forte mobilisation des donneurs suite à un message par SMS : **on est passé de 14 % de taux de retour à 35 % avec le SMS**
- L'EFS peut gérer une période de crise en communiquant rapidement auprès d'un groupe d'individus sélectionnés selon des caractéristiques biologiques recherchées.
- L'EFS véhicule une image dynamique en utilisant un media moderne rapide et efficace.