

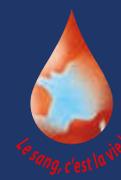


# CHARTRE DE RELATION ENTRE PARTENAIRES

Ensemble, engagés pour les dons



Donnons  
au sang  
*le pouvoir*  
de soigner



**FFDSB**  
FÉDÉRATION FRANÇAISE POUR LE DON DE SANG BÉNÉVOLE



*François Toujas*, Président de l'EFS

Chers bénévoles,  
Chers collaborateurs de l'EFS,

Le don de sang, c'est avant tout l'histoire d'une volonté bénévole et d'un engagement professionnel hors du commun. Depuis plusieurs décennies, l'engagement des bénévoles, qu'ils soient donneurs, anciens donneurs ou engagés dans la promotion du don, est au cœur du don éthique. Les bénévoles et leurs associations sont un des maillons essentiels de la chaîne transfusionnelle. Rien ne peut se faire sans eux, tout se fait grâce à eux et avec eux. Vous le savez, depuis plusieurs années, l'EFS et le don de sang se transforment afin de s'adapter aux nouveaux modes de vie des citoyens, des donneurs et des potentiels donneurs. Ces évolutions nécessaires, rendues encore plus nécessaires pendant la crise pandémique ont immanquablement eu des effets sur notre fonctionnement et sur votre engagement, ainsi que sur nos méthodes de travail. J'ai souhaité lancer en 2021 un important travail de réflexion autour des relations de l'EFS avec ses partenaires associatifs qui sont indispensables à son bon fonctionnement. L'objectif ? Redéfinir mais aussi consolider nos relations et les pérenniser plus encore. Car l'avenir du don de sang passe résolument par les bénévoles et les collaborateurs qui, unis dans la même dynamique pensent qu'ensemble, ils vont non seulement plus vite mais surtout plus loin. Je suis heureux de vous présenter, après plusieurs mois de réflexion et de travail conjoint, notre charte commune de relation entre partenaires « Ensemble, engagés pour les dons ». Ce document, point de départ et base de nos futures années de coopération pour le don de sang, est le fruit d'un véritable travail main dans la main entre bénévoles et collaborateurs de l'EFS et témoigne de la richesse des relations que nous entretenons et de la mission de santé publique qui nous anime. C'est notre socle commun. Cette charte réaffirme le rôle indispensable que vous jouez dans le modèle de solidarité français. Sans vous tous, nous ne pourrions pas garantir l'autosuffisance de la France en produits sanguins et donc offrir à chaque malade le produit sanguin dont il a besoin. Bénévoles et professionnels de l'EFS sont, ensemble, au cœur de cette belle mission de service public. Je vous souhaite une bonne lecture de ce nouveau document et vous invite à vous en emparer pour faire vivre et incarner au quotidien les idées qu'il met en avant. Cette charte est la vôtre. Celle des bénévoles et celle des collaborateurs de l'EFS, « Ensemble, engagés pour les dons ».

## LE MOT DES PRÉSIDENTS



*Roger Praille*, Président de la FFDSB

Après la remise à plat des relations partenariales contractuelles entre la Fédération Française pour le Don de Sang Bénévole et l'Établissement Français du Sang, il importait d'aller de l'avant et de construire une vraie relation en dehors de toute considération pécuniaire. La crise sanitaire ayant beaucoup malmené les relations existantes entre l'EFS et les associations de la fédération, il importait au travers du programme Innovadon et de l'expérience donneur, de repenser, reconstruire et refonder un vrai contrat de confiance entre les partenaires historiques de la transfusion sanguine. La fédération, représentée par son président et quatre autres membres, a participé à plusieurs réunions de travail très constructives en présence de personnels de l'EFS et d'autres associations en faveur du don de sang. Dans le respect des idées de chacun, une charte des relations entre partenaires a vu le jour ; elle porte le titre « Ensemble, engagés pour les dons ». C'est bien ensemble que nous satisferons à l'autosuffisance en produits sanguins en contribuant aux trois items suivants : respect et vivre ensemble, en mouvement, main dans la main. Bien sûr, des contradicteurs diront que nous enfonçons des portes ouvertes lorsque nous écrivons, par exemple, « je dis bonjour ». Le mot « bonjour », base primaire de la politesse inculquée par nos parents, peut « plomber » l'ambiance d'une collecte s'il n'est pas prononcé par le personnel de collecte ou les bénévoles, voire les deux. Afin de graver dans le marbre le fruit du groupe de travail sur les relations entre partenaires, j'ai grand plaisir à cosigner cette charte nationale avec le Président François Toujas.

## POURQUOI UNE CHARTE DE RELATION ENTRE PARTENAIRES ?

Les dernières années ont été synonymes de profondes évolutions pour la collecte de sang : développement de la téléassistance médicale en collecte, EPDI... Par ailleurs, la digitalisation de la société, les évolutions des attentes des Françaises et Français et par conséquent des donneurs, ont notamment conduit l'EFS à lancer le programme de transformation par l'expérience donneur Innovadon. Si la digitalisation fait partie des axes primordiaux d'évolution pour la collecte, la pandémie de Covid-19 a, par la force des choses, accéléré ce processus. La prise de rendez-vous pour donner son sang s'inscrit aujourd'hui comme une avancée majeure pour les collaborateurs de l'EFS, les bénévoles et bien sûr les donneurs.

Toutes ces évolutions autour de la collecte, destinées à répondre à des enjeux structurels et à préparer l'avenir notamment autour des enjeux liés à la collecte de plasma, ont naturellement engendré des changements importants pour les différents acteurs de la collecte.

**C'est pour toutes ces raisons que l'EFS et ses partenaires associatifs, et en particulier la FFDSB, ont saisi l'opportunité et la nécessité de redéfinir et réaffirmer ensemble l'importance et les contours de la collaboration entre l'établissement et ceux qui s'engagent bénévolement, depuis de longues années, à ses côtés.**

Cette charte a vocation à être déployée dans l'ensemble des territoires et niveaux associatifs, avec l'organisation d'actions d'engagement communes, des « signatures conjointes » au niveau régional, départemental, voire local. Tout cela pour mieux faire vivre la relation entre l'EFS et ses partenaires, sans quoi rien ne serait possible.

## QUELS ENJEUX ?

C'est dans une logique de relance d'une dynamique d'après-crise Covid19, de définition d'engagements communs et d'accompagnement des partenaires associatifs et des équipes de l'EFS vers cette cible, qu'est née cette réflexion autour de la nécessité de co-construire un projet commun avec 3 objectifs :

- **Réaffirmer** le rôle et l'importance des bénévoles en particulier dans les suites de la généralisation du don de sang sur rendez-vous,
- **Accompagner** la transformation de l'EFS et la mise en œuvre de l'expérience donneur,
- **Pérenniser et renforcer** l'apport des partenaires associatifs impliqués dans le don de sang.

## UNE STRUCTURATION AUTOUR DE PLUSIEURS GRANDS MARQUEURS

- **La charte « Ensemble, engagés pour les dons » (pages 3 et 4)**  
*Elle met en perspective le contexte de sa création, la définition des missions communes partagées par l'EFS et par les partenaires associatifs puis des intentions communes pour l'avenir.*
- **Les intentions communes et les effets visés (pages 5 à 9)**  
*Pour chaque intention commune ont été définis des effets visés. Ce sont des indications qui répondent à la question suivante : « Que dois-je faire en tant que bénévole ou collaborateur pour faire ressentir à l'autre l'effet visé suivant ? ».*
- **Les illustrations (pages 5 à 9)**  
*Chaque effet visé est enrichi d'exemples d'illustrations concrètes d'actions à mettre en place pour y parvenir.*



## ENSEMBLE, ENGAGÉS POUR LES DONNÉS!

### CONTEXTE

Un contexte qui évolue...

- » Une évolution des attentes et des comportements des Français et donc des donneurs qui a conduit l'EFS à lancer le programme Innovadon
- » Une collecte qui se réorganise pour répondre à des enjeux structurels (TMC, RDV...)
- » Une situation conjoncturelle (COVID) qui accélère certaines tendances (le digital...) et qui impacte collaborateurs de l'EFS et bénévoles sur le terrain **...et qui invite à travailler ensemble pour proposer cette Charte commune EFS et Partenaires**

### FINALITÉ

Nous, partenaires et EFS, sommes ensemble:

- » Au service d'une mission d'utilité publique sur tout le territoire français
- » Engagés pour sauver des vies grâce au don de sang
- » En étant des acteurs essentiels de la chaîne de solidarité française au service des patients

Nous nous engageons à promouvoir et à renforcer le modèle éthique français du don de sang qui repose sur le bénévolat, le volontariat, l'anonymat et le non-profit, et sur la transparence.

### RÔLES

Pour contribuer à l'autosuffisance en produits sanguins, l'EFS, l'organisateur et les partenaires associatifs, au niveau national et/ou territorial doivent ensemble contribuer à:

- » Informer et sensibiliser les citoyens au don de sang/plaquettes/plasma
- » Faire venir et engager les donneurs
- » Participer à l'organisation des collectes et les faire vivre
- » Promouvoir le modèle français du don de sang et défendre les droits des patients

### INTENTIONS COMMUNES

C'est dans un esprit commun pour permettre la réussite de notre projet que nous avons décidé de faire preuve de:

- 🏠 **RESPECT & VIVRE ENSEMBLE**: Nous nous engageons à donner de l'attention à l'autre [donneur, collaborateur ou bénévole] et à prendre le temps de l'écoute et du vivre ensemble, pour que chacun se sente considéré, à l'aise, écouté et entendu dans une atmosphère sereine et conviviale.
- 🤝 **MAIN DANS LA MAIN**: Unis auprès des donneurs autour de notre mission commune, nous nous concertons pour travailler en confiance et main dans la main, de manière transparente, complémentaire et solidaire.
- 🚀 **EN MOUVEMENT**: Nous avançons ensemble et faisons évoluer continuellement l'expérience de don pour assurer au mieux notre mission commune, en anticipant et accompagnant les évolutions de la société, des technologies, des attentes des donneurs et du monde de la transfusion.

**Responsables ensemble envers la collectivité et les patients, nous nous engageons à œuvrer pour assurer l'autosuffisance en produits sanguins en France et donc sauver des vies!**





## RESPECT ET VIVRE ENSEMBLE

Nous nous engageons à donner de l'attention à l'autre [donneur, collaborateur ou bénévole] et à prendre le temps de l'écoute et du vivre ensemble, pour que chacun se sente considéré, à l'aise, écouté et entendu dans une atmosphère sereine et conviviale.

### POUR LES COLLABORATEURS EFS

#### EFFETS VISÉS

- » Je suis reconnu(e) pour la valeur de mon travail et de mon investissement **en tant que professionnel.**
- » Mes droits et devoirs en tant que salarié(e) sont compris et respectés par tout le monde. **On me permet d'exercer mon activité dans un cadre serein** (temps de pause réglementaire...).
- » J'exerce une responsabilité importante qui peut me conduire à faire des choix. **Je suis écouté(e) dans mon travail.**

#### EXEMPLES D'ILLUSTRATIONS

- » J'accompagne les donneurs qui s'étonnent de recevoir une décision d'ajournement, sans remettre en cause la décision du médecin ou de l'IDE. Si je vois que le donneur n'a pas compris, je me rapproche du médecin ou de l'IDE de supervision sur la collecte.
- » Je respecte les consignes que me donnent les professionnels de l'EFS ou les décisions qu'ils prennent. Je m'assure de les avoir bien comprises pour bien les mettre en œuvre.
- » Je respecte les temps de pause réglementaire des salariés de l'EFS.
- » Je prends en compte particulièrement l'implication des professionnels de l'EFS lorsqu'ils sont à nos côtés sur des temps de week-end ou de soirée (participation aux AG par exemple).

### POUR LES BÉNÉVOLES

#### EFFETS VISÉS

- » Je suis reconnu(e) pour la valeur de mon engagement et de mon action **en tant que bénévole. Je me sens utile.**
- » Je me sens à l'aise pour m'exprimer et poser des questions. **Mon avis est pris en considération.**

#### EXEMPLES D'ILLUSTRATIONS

- » Chaque année à l'occasion de la journée mondiale du bénévolat, les bénévoles sont remerciés pour leur action, qui est ainsi valorisée.
- » L'action des bénévoles est valorisée dans le rapport annuel de l'EFS.
- » J'organise et présente les modalités pour recueillir les questions des partenaires au niveau local, départemental et régional.
- » Je réponds dans les meilleurs délais aux questions qui me sont adressées.

### POUR LES COLLABORATEURS EFS ET LES BÉNÉVOLES

#### EFFETS VISÉS

- » **Je suis toujours le/la bienvenu(e).**
- » **Je suis considéré(e) comme un maillon essentiel du don de sang, je me sens écouté(e), compris(e) et respecté(e).**
- » **Je me sens en confiance et serein(e) dans nos échanges car je sais qu'ils se font en toute bienveillance, dans un esprit de construction, avec les formes et dans le respect réciproque.**
- » **Je suis valorisé(e) et remercié(e) pour mes actions.**
- » **Je suis valorisé(e) et je sens que je fais partie d'un collectif car on partage les succès.**

#### EXEMPLES D'ILLUSTRATIONS

- » Je prends le temps d'aller saluer les personnes présentes (collaborateurs EFS et bénévoles), lorsque j'arrive sur un lieu.
- » J'accueille avec bienveillance le collaborateur/bénévole lorsqu'il arrive sur la collecte.
- » J'inclus dans mes prises de paroles, le travail fait par les collaborateurs EFS/ bénévoles lorsque j'évoque une collecte.
- » A la fin de la collecte, on débrieife ensemble des éléments de réussite de cette collecte. S'il y a des difficultés, on s'en parle et on trouve des pistes de solutions ensemble.
- » Je ne quitte pas la collecte sans avoir remercié et reconnu les personnes présentes pour leur travail.
- » On me donne les résultats de la collecte avant de partir. On se réjouit ensemble des résultats ou on identifie les axes d'amélioration en cas de résultats décevants.





## MAIN DANS LA MAIN

Unis auprès des donateurs autour de notre mission commune, nous nous concertons pour travailler en confiance et main dans la main, de manière transparente, complémentaire et solidaire.

### POUR LES COLLABORATEURS EFS

#### EFFETS VISÉS

- » Je me sens soutenu(e) par les bénévoles dans nos décisions auprès des donateurs.
- » J'ai toute confiance dans l'action des partenaires bénévoles car ils sont formés et attentifs aux consignes.

#### EXEMPLES D'ILLUSTRATIONS

- » J'accompagne les donateurs sans remettre en cause auprès d'eux la décision des professionnels de l'EFS.
- » Je participe aux formations que l'on me propose pour pouvoir remplir au mieux mes missions.
- » Je m'assure d'avoir bien compris les consignes qui me sont données.
- » Quand je ne sais pas, je demande à un collaborateur EFS.

### POUR LES BÉNÉVOLES

#### EFFETS VISÉS

- » Je me sens pleinement membre du dispositif de collecte.
- » J'ai tous les éléments pour bien faire ma mission et bien collaborer.
- » J'ai confiance dans les décisions et choix des collaborateurs EFS sur une collecte, car ils font preuve de transparence vis-à-vis de moi.

#### EXEMPLES D'ILLUSTRATIONS

- » Je peux m'assurer que chaque partenaire connaît sa mission et dispose des éléments dont il a besoin pour cela.
- » Je peux facilement expliquer aux bénévoles ce qu'on attend d'eux et à quel moment.
- » J'explique dès que possible aux partenaires les raisons des choix/décisions de l'EFS dans la limite des responsabilités médicales.

### POUR LES COLLABORATEURS EFS ET LES BÉNÉVOLES

#### EFFETS VISÉS

- » Je suis convaincu(e) que c'est tous ensemble qu'on réussit (solidarité et complémentarité collaborateurs EFS et partenaires bénévoles).
- » J'ai confiance que les solutions peuvent être recherchées/trouvées en commun - pas forcément sur la collecte/à chaud ou à froid.
- » On se donne le temps de trouver des espaces de dialogue/d'échange pour aborder les points essentiels et les difficultés identifiées.

#### EXEMPLES D'ILLUSTRATIONS

- » Sachant qu'on ne réussira qu'ensemble, je prends le temps de découvrir ou de comprendre le travail des autres personnes sur la collecte et comment mon action vient en complément de celle des collaborateurs/partenaires.
- » Par notre action sur la collecte nous montrons que nous sommes solidaires les uns des autres.
- » Je me rends disponible pour des temps d'échange.
- » J'accepte d'échanger et de me remettre en question pour améliorer l'expérience de don du donneur.
- » J'organise/participe à des temps en commun pour trouver des solutions aux difficultés que nous rencontrons.
- » Je participe avec un esprit constructif aux différentes réunions de ma région (comité de promotion du don, rassemblement annuel...) et au débrief en fin de collecte.





## EN MOUVEMENT

Nous avançons ensemble et faisons évoluer continuellement l'expérience de don pour assurer au mieux notre mission commune, en anticipant les évolutions de la société, des technologies, des attentes des donateurs et du monde de la transfusion.

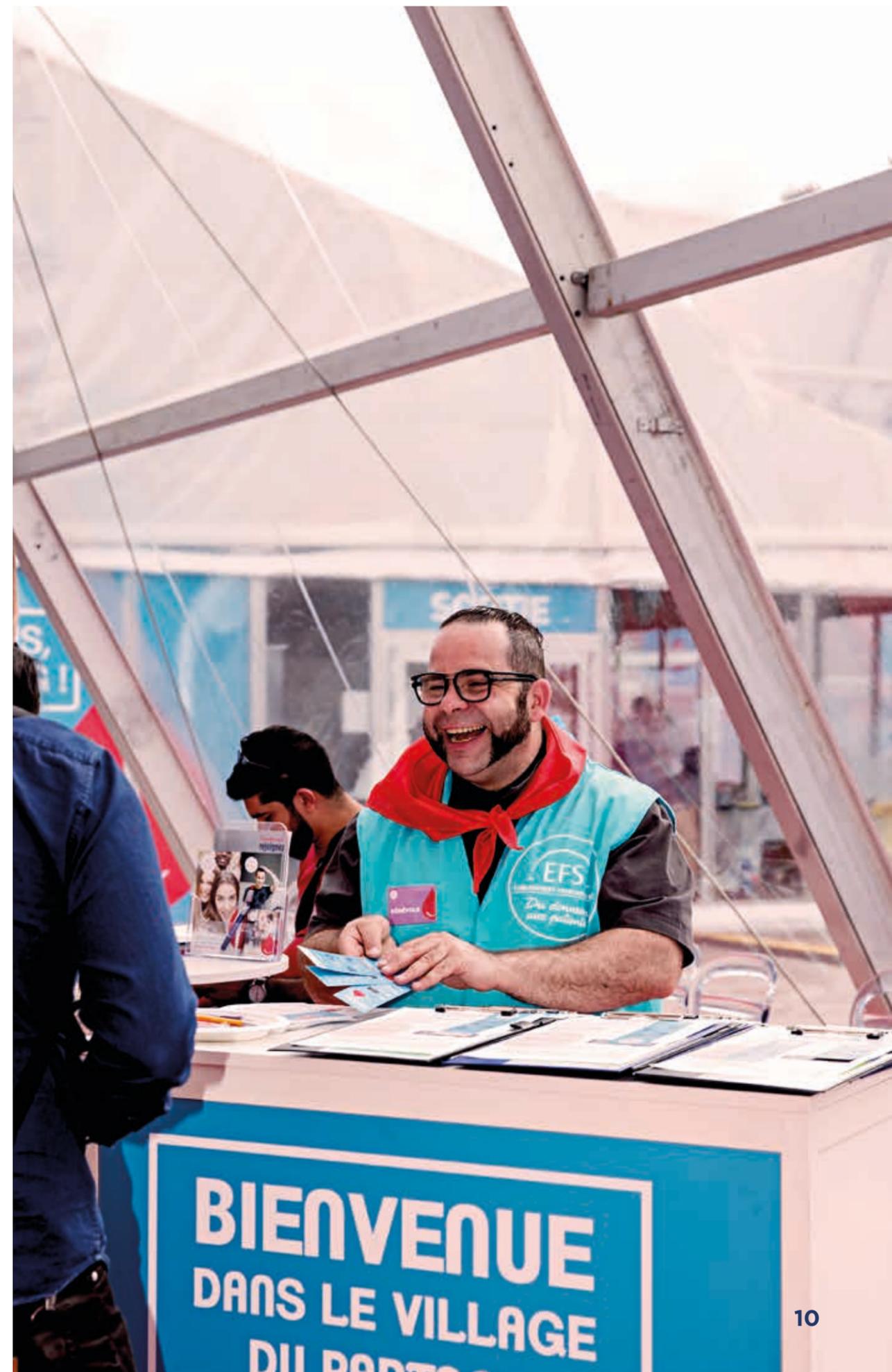
### POUR LES COLLABORATEURS EFS ET LES BÉNÉVOLES

#### EFFETS VISÉS

- » J'ai conscience que nous sommes des acteurs incontournables du système de santé français.
- » On se donne les moyens de continuer à promouvoir le modèle éthique français du don de sang.
- » Je suis informé(e) et accompagné(e) dans les changements à venir.
- » Je sais que mes propositions pour améliorer l'expérience de don ou pour faire des actions spécifiques seront écoutées avec bienveillance.
- » Je me sens concerné(e) par les évolutions futures de la collecte, c'est pourquoi je suis associé(e) aux réflexions sur la mise en œuvre de ces évolutions.

#### EXEMPLES D'ILLUSTRATIONS

- » J'informe sur/je connais le système français de la transfusion sanguine. Je sais quelle est ma part et suis capable de l'expliquer.
- » Je connais et sais expliquer les spécificités du modèle éthique français du don de sang.
- » Je connais et sais expliquer les grands enjeux actuels pour le don de sang.
- » On m'informe régulièrement des actions/événements pouvant survenir dans les prochaines semaines.
- » Je connais et comprends les grands changements à venir, notamment sur les évolutions futures de la collecte.
- » Je donne mon avis et participe aux réflexions sur la mise en œuvre de ces évolutions sur la collecte.





**ENSEMBLE,  
ENGAGÉS POUR  
LES DONNÉS!**



**Donnons  
au sang**  
*Le pouvoir  
de soigner*