

Act! œuvre pour la bonne cause

act!™

Act! est tellement efficace dans un contexte commercial que les associations caritatives auraient tort de s'en priver. C'est le constat qu'a fait Kevin Robinson lorsqu'il a lancé Wings4Kidz, une association australienne qui transporte des enfants gravement malades et leurs familles en avion des régions rurales où ils habitent aux grands hôpitaux.



« Act! s'est imposé quand il a fallu équiper le personnel bénévole de l'association d'un système d'informations performant et fiable. »

Kevin Robinson
Fondateur

Pour les enfants qui doivent subir de lourdes interventions médicales comme pour leurs familles, les allers-retours réguliers jusqu'à l'hôpital sont éprouvants.

Les interminables trajets en voiture et les séjours en milieu hospitalier ont un impact négatif sur le moral des malades et de leurs proches.

En Australie, dans certaines parties de la Nouvelle-Galles du Sud où il faut parfois faire 1 000 kms de route pour se rendre à l'hôpital, nombreux sont ceux qui sont obligés de se trouver un logement à proximité du centre de soins. Avec de telles distances, les

enfants malades n'ont pas la possibilité de rentrer chez eux le week-end et la séparation est très difficile à vivre pour toute la famille.

Grâce à Wings4Kidz, une association caritative qui vient en aide aux enfants malades, assurant leur transport en avion des régions rurales où ils habitent jusqu'aux grands hôpitaux, de nombreuses familles ont la chance de ne pas connaître cette épreuve. Kevin Robinson, fondateur de l'association, explique le rôle essentiel que joue Act! dans le cadre de ses activités :

« J'ai commencé à utiliser Act! en 2000 quand j'étais conseiller commercial alors je n'arrête pas de dire à mes clients qu'un logiciel CRM efficace est indispensable pour gérer les informations sur les activités et les clients. »

Suite à cette expérience, Act! s'est imposé quand Kevin a créé son association Wings4Kidz et qu'il a voulu équiper le personnel bénévole de l'association d'un système d'informations performant et fiable. Lorsqu'il s'agit d'aider des enfants en urgence de soins, la moindre erreur, le moindre problème de communication ou d'absence de bénévole sur le terrain peut vite devenir une question de vie ou de mort.

Véritable pôle d'opérations logistiques pour Wings4Kidz, Act! fournit à l'association une base de données centrale pour coordonner toutes les informations des vols et garantir l'affectation des pilotes et conducteurs et la mise en service des voitures pour le transfert des patients entre l'aéroport et l'hôpital.

Cette coordination efficace assure également la mise à disposition des avions adaptés aux besoins des passagers. Si un petit avion comme le Cessna 340 convient pour la plupart des vols, dans certains cas, seul l'appareil à haute performance de l'association fait l'affaire. Par exemple, le jet Mustang 510 à deux moteurs de Wings4Kidz, capable de maintenir la pression atmosphérique dans la cabine à celle du

niveau de la mer jusqu'à une altitude de 16 000 pieds, est obligatoire pour les enfants qui ont subi une opération du cerveau, pour qui une baisse de pression risquerait d'entraîner de graves séquelles.

Act! crée une expérience personnalisée

La base de données de l'association, qui compte à présent 1 200 contacts, inclut les coordonnées de tous les hôpitaux, ainsi que des informations essentielles sur la condition physique des jeunes patients, auxquelles tout le personnel de vol et de transport doit avoir facilement accès.

À ces informations saisies dans la base de données s'ajoutent d'autres renseignements généraux sur les parents, frères et sœurs, animaux domestiques et la vie de famille de l'enfant malade, afin de permettre au personnel bénévole de Wings4Kidz de personnaliser au maximum l'expérience des jeunes passagers. « On fait tout pour créer un cadre très convivial parce qu'on sait qu'on risque d'accompagner l'enfant et sa famille à des rendez-vous et examens médicaux pendant plusieurs années », dit Kevin.



Les sponsors et donateurs sont eux aussi enregistrés dans la base de données Act!. Kevin explique qu'ils sont informés du travail de l'association : « Ils ne veulent pas tous savoir les mêmes choses alors on doit utiliser leur mode de communication préféré pour mettre en avant notre professionnalisme. »

Ce souci de professionnalisme est d'une importance capitale en raison de la concurrence entre les associations caritatives pour récolter le plus de dons. C'est l'une des raisons pour lesquelles Kevin et son équipe cherchent à toujours perfectionner Act! pour adapter au mieux la solution à leurs activités, comme le souligne Kevin : « Beaucoup de gens font l'erreur de configurer la solution seulement au début, sans plus rien changer après, alors qu'il ne faut jamais arrêter de s'améliorer. »

Kevin se sert aussi d'Act! pour enregistrer tous les contacts de Wings4Kidz sur les réseaux sociaux ainsi que diverses informations sur les personnes qui suivent les activités de l'association. Là encore, c'est parce qu'il utilise Act! pour organiser ces contacts en catégories que Kevin a l'assurance de leur envoyer uniquement les informations demandées, à la fréquence souhaitée.

Des manières plus efficaces de travailler

Dès lors que l'état de santé d'un enfant peut changer brutalement, les horaires des vols doivent être flexibles et répondre à des délais courts. Ces conditions demandent un grand engagement et dévouement des professionnels (pilotes, conducteurs, équipes au sol et administrateurs) qui donnent de leur temps pour la bonne cause.

Forcément, ces bénévoles apprécient toute mesure destinée à limiter les actions qui traduisent un manque d'efficacité (appels inutiles, informations à vérifier) et qui font perdre du temps. Et ils sont encore plus ravis de savoir que l'association vient d'atteindre l'objectif des 3 000 vols par an qu'elle s'était fixé.

Wings4Kidz n'aura aucun problème à gérer cette hausse d'activité avec Act!, qui pilote l'association et l'aide à améliorer le quotidien de milliers d'enfants malades en leur épargnant des trajets pénibles en voiture.

Résultats

- Act! permet à Wings4Kidz d'atteindre son objectif de 3 000 vols et 12 000 transports de passagers par an.
- En utilisant Act! comme pôle central d'informations détaillées, les bénévoles de Wings4Kidz sont en mesure d'offrir une expérience personnalisée à chaque enfant malade et aux proches qui l'accompagnent.
- Dans un contexte de concurrence où les associations caritatives se disputent les dons et sponsors, Act! permet à Wings4Kidz de mettre en avant son professionnalisme.

Nous contacter

France : **09 75 18 23 09**
Australie : **39 111 0500**
Irlande : **0766 801 364**
Suisse : **043 508 2364**
Allemagne : **069 643 508 433**

Royaume-Uni : **0845 268 0220**
États-Unis : **866 873 2006**
Afrique du Sud : **0105 003 672**
Belgique : **078 483 840**

vente@swiftpage.com

www.act.com/fr

The logo for Act! is a large orange circle containing the word "act!" in white lowercase letters, with a small trademark symbol (TM) to the upper right of the exclamation point.