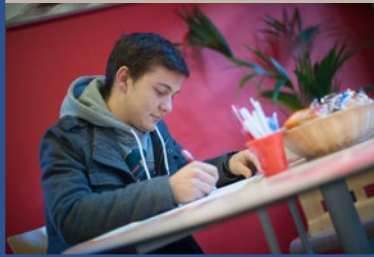




Établissement français du sang

LE LIEN ENTRE LA GÉNÉROSITÉ DES DONNEURS DE SANG ET LES BESOINS DES MALADES



Observatoire des donneurs

Etude réalisée en novembre 2013

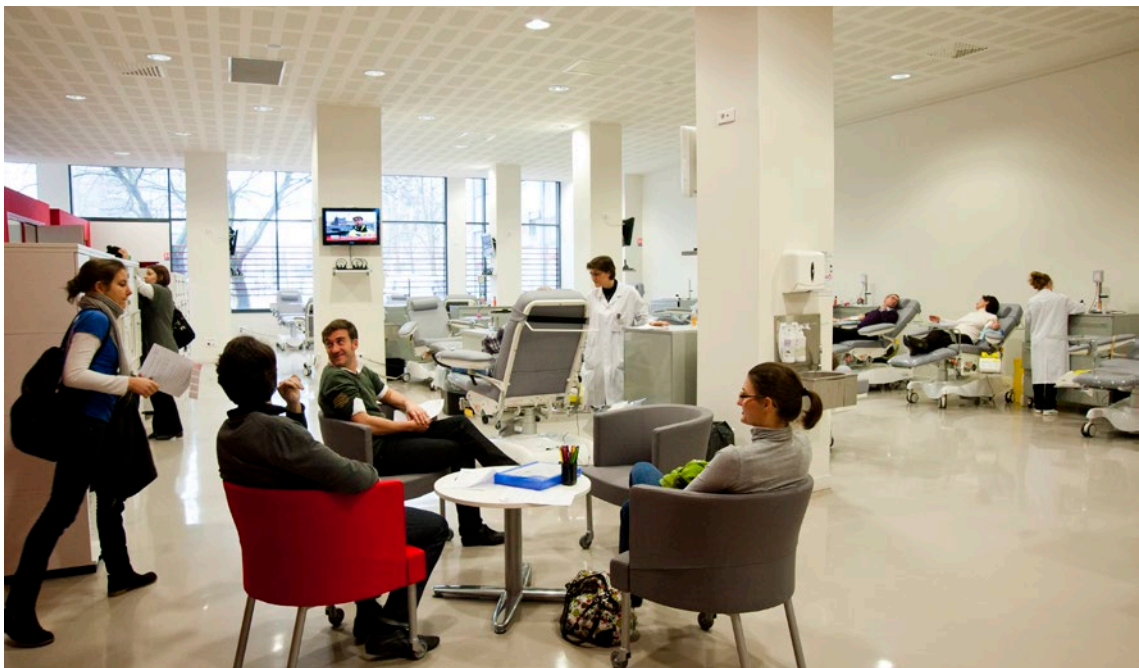


Observatoire des donneurs

L'EFS souhaite être à l'écoute des donneurs de sang, connaître leurs perceptions et comprendre leurs attentes.

Son objectif est d'améliorer les conditions d'accueil des donneurs mais aussi la nature des informations qui leur seront transmises.

Pour ce faire, une grande étude, d'une envergure inédite, menée par l'institut viaoice, a été réalisée auprès des donneurs en novembre 2013 avec un nombre de répondants très conséquent (15 271 répondants).





1. UN NIVEAU DE SATISFACTION GLOBAL ÉLEVÉ

Les donneurs sont satisfaits du fait même de donner.

Cette **satisfaction globale élevée** (note moyenne de satisfaction sur les derniers dons : 8,3/10) est générale, c'est-à-dire qu'elle ne varie pas de façon majeure selon le profil du donneur ni celui du don (un peu plus élevée pour ceux qui donnent plus et en site fixe).

Et cela notamment parce que les donneurs pratiquent à travers leur don un rapport au monde qui est très partagé. Ainsi s'ils s'estiment plutôt « heureux, chanceux, optimistes », ils considèrent aussi que « l'important dans la vie c'est de savoir se faire plaisir, de suivre ses envies » et ne se déclarent que moyennement « engagés dans des projets collectifs ».

Le donneur est quelqu'un qui se fait plaisir en donnant, même s'il doit pour cela surmonter quelques contraintes. Il apparaît finalement centré majoritairement sur lui-même comme l'ensemble de la population, même s'il attache de l'importance à l'utilité de son don. C'est « un contexte personnel » qu'il désigne comme le principal élément pouvant le conduire à ne plus donner son sang.

La satisfaction globale est générale aussi parce que la plupart des donneurs pensent qu'il est facile de donner son sang et parce que le niveau de confiance des donneurs sur la collecte et l'utilisation faite du sang est bon, supérieur à leur confiance en l'avenir pour eux et leurs proches.

Au-delà de ce niveau élevé de satisfaction global, trois remarques doivent être prises en considération :

- Il existe un certain nombre d'éléments précis pour lesquels le niveau de satisfaction est moindre ou mérite attention. Nous les détaillerons dans la 2^{ème} partie, consacrée à la satisfaction détaillée.
- L'analyse permet de voir apparaître des signaux faibles. Il s'agit d'éléments qui ne sont pas encore majoritaires au sein de la population des donneurs. Mais mis au regard des évolutions de la population française, ces signaux sont à surveiller de près. Ils indiquent en effet de manière prospective des évolutions potentielles dans les pratiques de don. Nous les détaillerons dans la 3^{ème} partie.
- Enfin, de manière transversale, cette analyse ne se cantonne pas à la satisfaction des donneurs. D'une part parce que le don ne peut être analysé comme l'est un service vendu par une entreprise. D'autre part parce que la satisfaction n'est pas mécaniquement liée à la fidélisation. C'est donc un véritable observatoire des donneurs qu'il faut et qu'il est possible de construire avec ces résultats.



2. LA SATISFACTION DÉTAILLÉE

Le premier constat est que sur tous les sujets (à l'exception peu marquée de l'accessibilité des lieux de collecte et de la qualité de la collation) **les résultats sont toujours meilleurs pour les donneurs donnant en site fixe qu'en collecte mobile**. C'est vrai de la qualité des relations avec les personnels comme de l'aménité des lieux, par exemple.

Autre constat, **la qualité des relations avec les personnels est jugée très satisfaisante et c'est l'élément le plus lié à la satisfaction globale des donneurs. Plus les relations sont bonnes, plus la satisfaction globale est grande et inversement.**

En ce qui concerne le don lui-même, l'agrément des lieux est diversement apprécié. La propreté est très bien notée, la chaleur et le respect de la confidentialité moins, surtout pour cette dernière chez les primo donneurs.

Trois sujets posent particulièrement question

- **L'accessibilité** : ceux qui trouvent qu'il est difficile de donner son sang citent pour première raison les contraintes d'accès. Et par ailleurs, **pour tous les donneurs, les lieux et surtout les jours et heures de collecte ne facilitent pas vraiment le don**, dans l'état actuel des choses. Ils jugent qu'une amélioration sur ce point serait incitative.
- **L'attente avant l'entretien pré-don** recueille une note peu satisfaisante. C'est aussi à ce moment que les donneurs pensent que l'attente devrait être réduite en priorité.
- **Enfin, l'information sur les causes de contre-indication et sur l'utilisation qui sera faite du sang prélevé** obtient des résultats moyens et des améliorations sont explicitement souhaitées.

3. LES SEGMENTATIONS SAILLANTES

L'analyse des critères de la satisfaction détaillée montre qu'un certain nombre de différences entre donneurs ou avec le reste de la population française apparaissent récurrentes.

1 • Les types de sites

Il s'agit du critère qui différencie le plus les donneurs. Les donneurs en site fixe sont globalement plus satisfaits sur le don et ses modalités que les donneurs en collecte mobile.

2 • Les types de dons

Un niveau de satisfaction globalement plus important pour les donneurs d'aphérèse. Des donneurs de sang total plus nuancés que les autres sur la facilité du don (35 % contre 44 % pour les donneurs d'aphérèse).

3 • L'âge

L'âge joue essentiellement un rôle aux deux extrêmes : les moins de 30 ans et les plus de 60 ans (plus satisfaits). Il existe un âge pivot : 40 ans. On observe ainsi que les plus de 40 ans vont plus systématiquement vers le point de vue des plus de 60 ans, les moins de 40 étant plutôt en accord avec les perceptions des moins de 30 ans. Concernant l'image de l'EFS, les moins de 30 ans sont moins nombreux à trouver que l'EFS s'adapte aux contraintes des donneurs. Aujourd'hui, la segmentation par âge est visible, sans être problématique. Mais de manière plus prospective, l'EFS devra se poser la question de l'adéquation culturelle avec les nouvelles générations.

4 • Le sexe

Des différences existent mais ne font pas partie des différences majeures. Les hommes se déclarent globalement plus satisfaits.



5 • La vision du monde

Il s'agit d'un critère très segmentant. Mais il ne segmente pas la population des donneurs. Il différencie les donneurs de l'ensemble de la population française.

Ainsi, les donneurs se déclarent très massivement :

- ... heureux (32 points d'écart avec l'ensemble de la population française !),
- ... chanceux (40 points d'écart avec l'ensemble de la population française !).

NB : ces indicateurs n'indiquent surtout pas un niveau de chance ou un niveau de bonheur d'une population. Ils doivent être interprétés comme une vision du monde. Dans ce contexte, nous pouvons indiquer que les donneurs se sentent bien avec eux-mêmes.

Ils se déclarent aussi :

- ... moins méfiants envers les autres (4,9 vs 5,8 pour l'ensemble de la population française),
- ... plus impliqués dans des projets collectifs (5,9 vs 4,1 pour l'ensemble de la population française),
- ... plus confiants en l'avenir (6,6 vs 5,5 pour l'ensemble de la population française).

→ De manière générale, plus un donneur a tendance à se considérer chanceux ou heureux, plus sa satisfaction à l'égard des différents critères de l'EFS est élevée.

Ainsi, le profil psychologique du donneur ne peut plus être cantonné à celui de quelqu'un de seulement généreux. D'autres mécanismes sont ici en œuvre, tels qu'un état d'esprit plus optimiste, de manière ponctuelle ou plus chronique.

Point de vigilance : ce type d'indicateur (sentiment de bonheur) est en baisse constante en France.

CONCLUSION

Cette étude permet ainsi de mieux comprendre les perceptions des donneurs de sang.

Au-delà du diagnostic sur différents éléments concernant le don, elle peut être utilisée de manière prospective, pour identifier ce qui permettra non seulement de mieux répondre aux attentes et besoins des donneurs actuels, mais aussi de recruter et fidéliser les futurs donneurs, d'être en adéquation avec ce qu'ils sont et leurs évolutions.

A ce titre, cette édition 2013 met clairement en perspective la problématique de l'accessibilité des lieux de collecte (notamment les jours et les horaires d'ouverture des collectes) et la plus forte satisfaction des donneurs en site fixe.

Pour l'avenir, elle soulève la question du renouvellement des générations et des difficultés à inciter les jeunes non donneurs, dont les références et les priorités évoluent, à passer à l'acte et surtout à rester fidèles au don de sang.

Établissement français du sang

20, avenue du Stade de France - 93218 La Plaine Saint-Denis Cedex
Tél. 01 55 93 95 00 - Fax 01 55 93 95 03 - www.etablissement-francais-du-sang.fr