



Observatoire de l'Etablissement Français du Sang | Novembre 2024

- Synthèse -

La présente synthèse vise à mettre en exergue les principaux enseignements de l'édition 2024 de l'Observatoire de l'Etablissement Français du Sang (EFS).

Pour rappel, ce dispositif a été mis en œuvre via deux enquêtes conduites parallèlement :

- *Une première enquête réalisée par Internet du **28 octobre au 18 novembre 2024** auprès de **15 705 donneurs** ayant candidaté à un don au cours des deux dernières années et dont l'échantillon a, comme lors des précédentes éditions, été redressé sur les statistiques fournies par l'EFS afin d'assurer la représentativité des résultats.
A noter que, bien qu'inférieur à celui de la précédente édition (21 563), le nombre de répondants est – statistiquement - suffisamment important pour assurer la fiabilité des données et évolutions présentées.*
- *Une seconde enquête réalisée par Internet du **28 octobre au 5 novembre 2024** auprès d'un échantillon de **2 000 Français âgés de 18 ans et plus, représentatif de la population française** qui fusionne le volet « Grand public » originel de l'Observatoire avec le baromètre d'image externe, initialement mené séparément, par téléphone.*

Comme habituellement, les résultats de cette nouvelle édition seront mis en perspective avec les scores obtenus antérieurement afin d'observer les éventuelles évolutions. De nouveaux indicateurs ont été introduits cette année sur les thématiques suivantes :

- *Don de plasma*
- *Digitalisation du questionnaire pré-don*
- *Modèle français du don*
- *Impact environnemental de l'EFS*
- *Marque-employeur de l'EFS*

A noter : Toutes les évolutions ou différences entre profils (de donneurs ou de Français) mises en avant sont considérées significatives statistiquement, à un intervalle de confiance de 95%.

EVALUATION DE L'EXPERIENCE DONNEURS

Des donateurs plus satisfaits que jamais de leur dernière expérience, qu'ils aient pu donner ou non

En légère régression il y a deux ans - ultime mesure réalisée - **la satisfaction des donateurs à l'égard de leur dernière venue repart à la hausse cette année et atteint ainsi un niveau très élevé (9,17/10)**. Si les donateurs ayant pu aller au bout du processus de don sont toujours plus satisfaits que ceux ayant été ajournés (9,22 versus 8,10), la tendance positive se vérifie auprès des deux profils.

A noter que les donateurs de plasma (9,38) et les donateurs en site fixe (9,29) se montrent toujours plus satisfaits que la moyenne.

Observée au global, l'évolution favorable mise en avant se vérifie également dans le détail des différentes dimensions du don :

- Les **lieux de collecte** sont mieux évalués qu'en 2022, et ce dans toutes leurs dimensions. Ainsi, leur propreté (9,44), leur accessibilité (9,32) et le respect de la confidentialité durant l'entretien avant le don qu'ils permettent (9,09) sont particulièrement soulignés cette année. Malgré une belle progression également, la satisfaction à l'égard de la confidentialité permise par les lieux de don lors de l'accueil des donateurs reste légèrement en retrait (8,58) mais obtient, tout de même, une note très satisfaisante.
- **L'étape du prélèvement** bénéficie également de meilleures appréciations, avec des niveaux de satisfaction très élevés. L'hygiène assurée ne fait pas débat (9,61 ; avec près de trois quarts des répondants ayant donné la note maximale de 10/10). **La prise en charge et l'entretien préalable au don** recueillent également d'excellentes notes (respectivement 9,45 et 9,26), le **confort** lors du prélèvement aussi, bien que relativement en dessous (9,18).
- La **satisfaction à l'égard du personnel de l'EFS** recueille, elle aussi, des scores jamais atteints. En effet, lorsque les donateurs attribuent une note de 9,44 à cette dimension, les ajournés, malgré une expérience de don infructueuse, donne également une très bonne note (8,82).
- Alors que la **satisfaction vis-à-vis du délai d'attente** était en régression en 2022, celle-ci repart fortement à la hausse cette année (8,74). Cette satisfaction s'explique notamment par un **délai d'attente pré-prélèvement en baisse**, pour passer sous la barre du quart d'heure cette année. En quatre ans, le temps d'attente avant le prélèvement a diminué de cinq minutes. Finalement, près de deux tiers des répondants ont passé moins d'une heure sur place. A noter : la prise de rendez-vous n'influe plus réellement sur la satisfaction à l'égard du délai d'attente.
- Si la collation demeure une dimension (relativement aux autres) moins bien évaluée, elle bénéficie, elle aussi, de jugements plus favorables que par le passé notamment au niveau des quantités proposées (8,92), de la bonne adéquation avec les goûts et les convictions des donateurs (8,28) et au niveau de la qualité (8,09).

En somme, **plus de neuf répondants sur dix ne voient rien à redire quant à leur dernière expérience de don**. Ils se sont surtout sentis **sereins** (9,45), **utiles** (9,31) et **bienvenus** (9,28). La sensation de détente est cependant plus en retrait (8,99).

Une prise de rendez-vous de plus en plus répandue et autonome, encouragée par des outils numériques de plus en plus accessibles et appréciés

La prise de rendez-vous est une pratique qui se démocratise de plus en plus. Cette année, 85% des répondants déclarent avoir pris rendez-vous lors de leur dernier don de sang, un chiffre en progression de 27 points par rapport à il y a trois ans. Dans le même temps, la prise de rendez-vous est un acte qui tend à s'autonomiser : près de la moitié des donneurs ont pris rendez-vous pour donner leur sang sans avoir été contacté par l'EFS (48%), contre 44% en 2022 et 39% en 2021.

Même si **le site Internet de l'EFS est toujours le principal outil utilisé pour prendre rendez-vous (54%), l'application « Don de sang » continue de se développer.** Ainsi, la prise de rendez-vous via l'application a doublé en deux ans, passant de 15% en 2022 à 32% en 2024. En définitive, 86% des répondants déclarent avoir pris rendez-vous par le biais des outils numériques (site Internet, application) mis à leur disposition, soit une progression de 7 points par rapport à 2022.

Au-delà de se développer, la prise de rendez-vous est également jugée comme encore **plus facile** qu'avant (9,31) ; ce sont même deux tiers des donneurs ayant pris rendez-vous qui attribuent la note maximale de 10. La simplicité de la prise de rendez-vous se reflète très favorablement dans la fréquentation des centres de collecte, comme en témoigne la note élevée de 9,26 attribuée à la dimension "facilitation de la venue" de la prise de rendez-vous. C'est d'ailleurs un élément qui ressort spontanément chez les donneurs (26%) lorsqu'on leur demande la raison pour laquelle leur expérience de don s'est améliorée. Outre la prise de rendez-vous, **l'amplitude horaire des lieux de collecte et leur accessibilité** semblent aussi simplifier la venue des donneurs.

La vie de donneur : une expérience toujours satisfaisante, s'inscrivant dans une démarche personnelle et motivée par la dimension de solidarité intrinsèque à l'acte

Globalement, **l'expérience-donneur reste inchangée**, malgré quelques signes d'amélioration continue. Les relations avec le personnel – démontrant notamment une grande amabilité et un professionnalisme certain – y sont pour beaucoup (33%).

Les personnes pointant une dégradation de l'expérience l'expliquent avant tout par des raisons personnelles (difficultés à donner, malaises...), exogènes à l'EFS donc.

L'altruisme et la solidarité sont des valeurs grandement motrices pour les donneurs. Le sentiment de pouvoir aider les autres, de sauver la vie de patients est, en effet, une source de motivation pour près de deux tiers d'entre eux (63%). La consécration du processus de don leur permet également de se sentir fiers (91% ressentent fréquemment de la fierté lors de l'acte) et d'avoir le sentiment de faire partie d'une communauté (73%).

Une fierté amplifiée par une plus large reconnaissance de l'EFS : les donneurs ont effectivement l'impression d'être davantage gratifiés que par le passé, même si – au regard des autres scores – ce point semble encore perfectible (8,53). Toutefois, le don de sang revêt une **dimension personnelle, intime et propre aux donneurs** : une majorité de donneurs déclarent ne pas partager leur don sur les réseaux sociaux (note de 2,26/10). De plus, ceux ne partageant pas leur expérience à leur entourage justifient cela par une certaine pudeur et par la volonté de ne pas influencer les choix de chacun.

Un ajournement bien vécu, aux raisons claires et justifiées

Un donneur sur deux déclare avoir déjà été ajourné une fois dans sa vie. Les causes exogènes aux individus pouvant engendrer un ajournement, comme le délai d'attente (3%, -3 points) ou pour des causes matérielles (3%, -1 point) se font plus rares.

Lorsqu'une personne expérimente l'ajournement, les explications fournies par le personnel de l'EFS sont, jugées **claires** (97%, +2 points) et **justifiées** (91%, +4 points). Qui plus est, 71% des répondants ayant déjà été ajournés ont même déclaré que les raisons d'ajournement invoquées étaient « tout à fait » justifiées, un chiffre en hausse de 7 points par rapport à 2022. Alors que sur ce sujet, les donneurs ajournés pouvaient exprimer une certaine frustration mêlée d'incompréhension par le passé, c'est moins le cas cette année, ou du moins cela s'exprime avec moins d'intensité par les répondants.

Une large confiance accordée à l'EFS et à son modèle

Les donneurs de sang en France font preuve d'une **grande confiance envers l'EFS** pour gérer l'ensemble du processus de don, que ce soit la **protection de la santé** du donneur (9,4), la **sécurité du processus** (9,4) et la **bonne utilisation des dons** (9,1). Néanmoins, certains d'entre eux restent légèrement sceptiques quant à la capacité de l'EFS à répondre à tous les besoins en transfusion (8,2). Cette tendance est également observée chez le grand public.

Le **modèle éthique de don** promu par l'EFS, reposant sur l'anonymat, le bénévolat et l'absence de profit, est largement partagé par les donneurs (et le grand public). Les premiers y sont d'ailleurs quasi unanimement attachés (94%), dont plus de la moitié y sont « très attachés » (58%).

NOTORIETE ET IMAGE DE L'EFS

Un organisme reconnu, d'utilité publique et jouissant d'une excellente réputation

En 2024, **plus de huit Français sur dix connaissent l'EFS** (82%), un chiffre en progression par rapport à la précédente édition. Spontanément, les Français interrogés connaissent mieux l'EFS qu'en 2022 (39% vs 24%). Dans le détail, les professions intermédiaires (91%), les CSP+ (90%) et les plus diplômés (89%) connaissent davantage l'EFS que la moyenne, et de façon plus spontanée.

Attention, il convient ici de rappeler que ces questions étaient auparavant posées par téléphone, les évolutions entre 2022 et 2024 sont donc à interpréter avec grande précaution ; la passation par Internet pouvant – par expérience - entraîner des résultats plus favorables sur la notoriété. Néanmoins, la tendance semble tout de même demeurer sur une note positive pour l'EFS.

L'EFS est surtout connu et réputé auprès de la population française pour ses missions de **collecte et de distribution de produits sanguins**. Ses missions annexes, comme la formation de professionnels de santé (35%) ou l'innovation dans la recherche de traitements médicaux (27%) sont beaucoup moins appréhendées.

Spontanément, l'EFS jouit d'une **excellente réputation** auprès des Français : 89% en ont une bonne image, dont près de la moitié d'entre eux affirment avoir une « très bonne image » de l'EFS (48%) tandis que ses détracteurs sont très peu nombreux (2%). Cette bonne image s'explique notamment par la nature de ses missions, qui œuvre pour **la bonne cause** (46% de citations spontanées). **Le professionnalisme du personnel** est également largement remarqué (24% de citations).

De façon assistée, l'EFS est loué pour **la confiance qu'il inspire** (89%), son **maillage territorial** (87%) et pour son **exigence sur le plan sanitaire** (86%). En revanche, son rôle d'employeur n'est pas très reconnu, mais pas non plus récusé, la majorité des répondants ne se prononçant pas sur cet aspect-là.

En définitive, **plus de neuf Français sur dix accordent une place prépondérante à l'EFS dans le système de santé français** (91%). En se présentant comme le « **service public du sang** », l'EFS renvoie une **image positive** de son action, et est surtout identifié comme l'organisme chargé de récolter et de distribuer le sang (19%). Son utilité (13%) et son accessibilité (12%) sont également spontanément reconnues par cette appellation.

A RETENIR

- **Une nette progression de la satisfaction dans toutes les dimensions du don**
- **Une prise de rendez-vous de plus en plus exploitée par les donateurs, et qui donne pleine satisfaction**
- **Le don : un acte solidaire, ancré dans une démarche personnelle malgré sa dimension collective, qui apporte toujours grandement satisfaction**
- **Des expériences d'ajournement bien vécues et non rédhibitoires**
- **L'utilisation du site Internet de l'EFS est en constante augmentation, mais le compte donneur manque de distinction. Il est important de surveiller sur le sentiment de sur-sollicitation, en légère progression sur le long terme, bien que la communication reste motivante**
- **Un niveau de confiance dans l'institution qui retrouve de très hauts niveaux après une érosion en 2022**