

# Observatoire de l'expérience donneurs - 2019

## Synthèse globale

Cette synthèse présente les principaux enseignements de l'édition 2019 de l'observatoire de l'expérience donneurs, constitué pour la première fois de deux volets :

- Une étude réalisée par internet du 20 janvier au 17 février 2020 auprès de **33 386 donneurs de sang** (échantillon représentatif des donneurs de sang, structure établie à partir des fichiers fournis par l'EFS)
- Une étude auprès du **grand public, permettant notamment d'identifier les non donneurs** (échantillon représentatif de 2000 Français interrogés par Internet du 22 au 28 janvier 2020, méthode des quotas)

L'enquête permet ainsi, au-delà de l'analyse du ressenti des donneurs concernant leur dernier don, d'évaluer la manière dont les Français dans leur ensemble et les non donneurs en particulier perçoivent le don, mais aussi de déterminer quels sont les freins qui les empêchent de passer à l'acte et les leviers sur lesquels s'appuyer pour les convaincre de « sauter le pas ».

### Le don de sang : une expérience qu'une majorité de Français déclare avoir accomplie au moins une fois

Six Français sur dix déclarent avoir déjà donné leur sang au cours de leur vie (60%), mais la grande majorité d'entre eux ne donne plus ou pas régulièrement : 15% déclarent ainsi donner leur sang au moins une fois par an, 10% moins souvent et 35% indiquent ne pas avoir donné depuis plus de trois ans. Ils sont 40% à n'avoir jamais donné.

L'enquête menée auprès du grand public permet de mettre en exergue un **potentiel de don non négligeable parmi les personnes ne donnant pas régulièrement ou n'ayant jamais donné** : si 14% des Français n'ont jamais donné et excluent totalement de le faire un jour et si 26% sont d'anciens donneurs qui ne peuvent ou ne veulent plus donner à nouveau, la **proportion de Français (hors donneurs réguliers) envisageant de faire un don à l'avenir est conséquente (45%) et constitue un « réservoir » de don significatif.**

### La satisfaction à l'égard du dernier don de sang est très élevée sur l'ensemble du parcours donneur

Si on se focalise sur les **donneurs** (dont le dernier don remonte à moins de deux ans), ces derniers **se déclarent globalement satisfaits de leur dernière expérience de don, puisque qu'ils lui attribuent une note moyenne de 8,97/10**, ce qui est un très bon résultat.

Dans le détail, les différentes étapes du *parcours donneur* sont jugées très positivement, et en particulier les **relations avec le personnel de l'EFS** (note moyenne de 9,14/10) et le **prélèvement en lui-même**, tant au niveau de l'hygiène (9,44/10), que de la prise en charge par l'infirmier(e) (9,2/10) ou du confort (8,91/10).

La durée moyenne avant le prélèvement est estimée à environ 19 minutes. **Cette durée d'attente** est jugée satisfaisante par les donneurs (note moyenne de 8,2/10), même si elle recouvre de fortes disparités (43% des donneurs ont attendu moins de 10 minutes, mais 14% ont dû patienter plus d'une demi-heure).

Les **lieux de collecte** jouent un rôle important dans l'expérience donneurs et contribuent à la très bonne satisfaction globale. Sur ce sujet, les répondants relèvent en particulier la propreté des lieux (9,22/10) et leur facilité d'accès, notamment pour les sites mobiles (9,15/10 vs 8,94 pour les sites fixes).

Enfin, les répondants se déclarent également satisfaits de la **collation**. Ils sont notamment satisfaits des quantités proposées (9,15/10), mais les répondants reconnaissent aussi que les produits sont de qualité, bons pour la santé et correspondent à leurs convictions, et que cela représente un moment convivial. Le seul critère qui est jugé un peu moins satisfaisant est l'offre de produits respectueux de l'environnement (7,2/10).

**Les personnes qui sont allées sur un site fixe lors de leur dernier don jugent globalement leur expérience plus satisfaisante que celles qui étaient sur un site mobile**, de même que les donneurs de plaquettes et de plasma évaluent plus positivement leur expérience que les donneurs de sang total.

Pour les trois quarts des donneurs (76%) ayant donné leur sang au moins une fois au cours des 2 dernières années, cette expérience de donneur reste inchangée depuis quelques années, alors que **20% des donneurs ont noté des améliorations**. Cette amélioration perçue des services de l'EFS est d'abord portée par le personnel, tant dans l'accueil chaleureux, que par son professionnalisme et l'amélioration de la prise en charge des donneurs. Les répondants reconnaissent aussi les efforts portés à l'accessibilité des lieux de collecte (diversité des lieux, horaires, jours d'ouverture...) et à l'aménagement des locaux (propres, chaleureux, confortables...).

A l'inverse, **une infime part des donneurs (4%) a ressenti une dégradation des services de l'EFS**. Parmi les principales remarques négatives énoncées par ces personnes, on retrouve des jours et horaires d'ouvertures jugés peu pratiques, des lieux de collecte peu confortables ou difficiles d'accès, mais également un délai d'attente trop long. Il est à noter que ce sentiment de perte de qualité de service est plus marqué auprès des personnes qui n'ont pas pu donner leur sang lors de leur dernière visite que ce soit en raison de contre-indications médicales, ou surtout pour des raisons matérielles (fermeture du centre, horaires, délai d'attente trop long).

### **Le don de sang : une expérience qui reste très positive pour les donneurs, mais qui peut s'avérer un peu décevante voire générer de la méfiance en cas d'impossibilité de donner**

Lors de leur dernière expérience, la très grande majorité des personnes qui se sont déplacées pour donner leur sang ont pu réaliser le don (92%). Pour celles qui n'ont pu donner leur sang, elles évoquent avant tout des raisons liées à leur état de santé ou d'autres contre-indications. **Le fait de n'avoir pu donner son sang influence assez nettement le ressenti de l'expérience et ces personnes ajournées ont une vision plus critique de leur dernière expérience sur l'ensemble des indicateurs précédemment mentionnés**. Ainsi, leur satisfaction globale est de 8,07/10 vs 9,05 pour les donneurs ayant pu donner leur sang.

Si lors de leur dernière tentative de don, seule une minorité de personnes n'a pas pu donner, près de la moitié des donneurs déclarent s'être déjà déplacés par le passé pour donner leur sang sans pouvoir effectuer de don (49%). La plupart du temps (26%), ils ont été ajournés en raison de leur état de santé ou pour d'autres contre-indications. Une partie d'entre eux n'a pu donner pour des raisons matérielles (7%) ou ont refusé d'attendre, le délai ayant semblé excessif (8%). Les femmes et les plus de 35 ans sont davantage ajournés pour des raisons de santé ; les hommes sont plus empêchés par des contraintes matérielles (horaires, délai d'attente).

Parmi ceux qui ont été ajournés en raison de leur état de santé ou pour d'autres critères sanitaires, la très grande majorité d'entre eux a jugé que les explications fournies étaient claires (95%) et les raisons de l'ajournement justifiées (89%). On constate toutefois que **ces explications ont parfois un peu plus de mal à convaincre certaines personnes, en particulier ceux qui sont ajournés pour des raisons sanitaires, les plus jeunes (19-24 ans), les donneurs en site mobile et les primo donneurs**.

### **Une perception du don globalement très positive auprès des Français, portée un fort sentiment d'utilité, dont devrait profiter les donneurs pour témoigner de leur geste**

Au-delà des seuls donneurs, le don de sang apparaît à l'ensemble des Français comme un **geste qui est réalisé en toute sécurité** (94%). En effet, les Français font confiance à l'EFS pour le respect de la santé des donneurs, la collecte de sang et la bonne gestion des réserves de produits sanguins. Ces niveaux de confiance sont plus élevés parmi les plus âgés et parmi les donneurs réguliers (vs. les non-donneurs) qui font davantage confiance encore à l'EFS sur ces dimensions.

La perception générale du don de sang est très bonne auprès des Français qui **associent à cet acte des valeurs très positives** telles que le fait de « sauver des vies », « l'aide », « le don » ... Ils considèrent que donner son sang est un acte citoyen fort (93%), un geste indispensable (93%) et qui devrait se développer (96%).

**Ce rôle social du don de sang est très prégnant auprès des donateurs, et cela passe en premier lieu par un sentiment d'utilité.** Les donateurs attendent également de la reconnaissance pour leur geste. S'ils la perçoivent de la part de l'EFS c'est moins le cas de la part de leur entourage. Les notes qu'ils donnent sont ainsi très positives sur l'ensemble de ces dimensions, un peu moins concernant la reconnaissance par leurs proches (6,96 vs 8,19 pour l'EFS).

**Ils pensent cependant se rendre utiles par le rôle d'ambassadeur du don qu'ils peuvent jouer** en incitant les gens, et notamment leur entourage, à donner leur sang, en faisant savoir qu'ils sont donateurs et en racontant comment se passe le don. Sur toutes ces dimensions, une majorité de donateurs indique le faire. On note par ailleurs que près d'un quart des primo-donneurs (24%) ont, de fait, été incités à passer à l'acte grâce à un échange avec leur entourage. En définitive, près des deux tiers des Français (64%) affirment connaître au moins une personne qui donne son sang et parmi eux, une majorité (62%) déclare que ces personnes leur parlent de leur expérience de donneur.

En revanche, **moins de la moitié de ces Français qui connaissent une personne qui donne son sang affirment que ces donateurs les incitent au don (48%), ce qui laisse penser que les donateurs n'adoptent que partiellement une posture active d'incitation au don.** Pour les donateurs, il s'agit d'abord de respecter la liberté et les choix de chacun : ils considèrent que le don repose sur une démarche personnelle et ne souhaitent pas faire de prosélytisme. Certains donateurs reconnaissent également ne pas oser ou ne pas penser à le faire, puisque le sujet ne rentre pas dans leurs discussions. Il est intéressant de noter que les jeunes donateurs (moins de 35 ans) ont plus tendance, ou plus de facilités, à faire savoir à leur entourage qu'ils sont donateurs et à raconter à leur proches comment se passe le don.

**Ainsi, les donateurs apparaissent aujourd'hui davantage dans une posture de témoignage que de recommandation sur leur expérience : un rôle d'ambassadeur qu'ils pourraient peut-être davantage tenir à l'avenir si on les encourageait dans ce sens.**

Au-delà du rôle des seuls donateurs, la très grande majorité des Français estime que chacun a un rôle à jouer pour promouvoir le don du sang, même si on ne peut pas donner son sang (92%). Les donateurs et ex-donneurs, ainsi que les plus de 70 ans, sont davantage convaincus que le don concerne tout le monde.

Parmi les actions envisagées par l'EFS pour valoriser le don et les donateurs, **c'est l'envoi d'un sms ou email après utilisation du don qui suscite le plus d'intérêt auprès des donateurs.** Cela souligne le souhait de jouer un rôle et la volonté d'être utile par son don de sang.

Les autres actions génèrent moins d'intérêt, qu'il s'agisse de la remise de goodies ou de pin's, ou bien l'envoi d'un message de remerciement. En revanche, **bien qu'ils suscitent un engouement limité, les goodies et les pin's sont perçus par une large majorité de donateurs comme un moyen de provoquer des discussions avec l'entourage (80%) ou de marquer l'appartenance à une communauté de donateurs (71%).** Ces propositions sont particulièrement bien acceptées par les femmes, les plus jeunes et les donateurs de plaquette et de plasma. La remise d'un diplôme suscite en revanche moins d'intérêt pour les donateurs.

### **Des attentes de sensibilisation, dès le plus jeune âge, et de témoignages pour mieux informer sur le don de sang, ses usages et les besoins**

Huit Français sur dix (81%) estiment que le don de sang est un geste dont on ne parle pas assez, un chiffre plus élevé encore parmi les donateurs actifs et les 60-70 ans. Il n'est donc pas surprenant dès lors que **les Français se déclarent globalement mal (et insuffisamment) informés concernant le don de sang,** qu'il s'agisse des besoins de sang en France, des critères pour pouvoir donner ou de ce que l'on peut soigner avec le sang prélevé. Là encore les plus de 60 ans et les donateurs se déclarent mieux informés.

**Deux tiers des Français estiment que des actions de sensibilisation seraient efficaces pour inciter les gens au don (66%), notamment la sensibilisation dès le plus jeune âge dans les écoles (49%).** Les campagnes de communication sont également jugées efficaces, en particulier les campagnes de communication dans les médias nationaux. On note par ailleurs que les répondants attendent davantage d'information sur l'utilisation des dons (31%) et des témoignages de donateurs ou de receveurs (43%), afin d'incarner le message.

Les répondants, aussi bien les donateurs que l'ensemble des Français, attendent **des lieux de collecte plus nombreux, plus variés et ouverts plus longtemps pour toucher davantage de donateurs potentiels.** Les Français se montrent ainsi un peu critiques envers les lieux de collecte : une proportion non négligeable d'entre eux ne les jugent pas assez nombreux (36%) et avec des horaires d'ouverture pas assez larges (37%). La proximité (et la visibilité) des lieux de collecte est un enjeu important, car près de la moitié des donateurs potentiels (non-donneurs non réfractaires et ex-donneurs) ne sauraient pas où aller s'ils décidaient de donner leur sang. La présence d'un lieu de collecte à proximité des lieux de vie apparaît donc comme un élément facilitateur et incitatif à donner son sang, pour plus du quart d'entre eux.

Cela se vérifie auprès des primo-donneurs qui déclarent, pour près d'un tiers d'entre eux (32%), que leur démarche de don a été motivée avant tout par la présence à proximité d'un camion ou d'un point de collecte. La présence physique (et donc à l'esprit) de lieux de collecte et la facilité d'accès est donc un critère essentiel pour inciter au don et « recruter » de nouveaux donateurs.

Pour les donateurs, en termes d'informations sur les dons, deux grandes thématiques se détachent comme étant particulièrement attendues : **des informations sur les maladies que l'on peut soigner grâce au sang prélevé (40%) et des informations sur le profil du malade qui a reçu le don (38%).**

Au-delà de ces deux types d'informations, on constate des attentes différentes selon les âges. Ainsi les plus âgés (50-70 ans) sont davantage que la moyenne en attente d'informations générales sur les maladies que l'on peut soigner, les besoins de sang en France et les produits que l'on peut fabriquer avec le sang prélevé. A l'inverse, les plus jeunes, s'inscrivent moins dans une logique globale et vont plutôt souhaiter des informations sur leur propre don et son utilisation : le profil du malade ayant reçu leur don, la date d'utilisation de leur don, le lieu d'utilisation de leur don.

Deux logiques semblent ici se dessiner : une **logique plus universelle du don portée par les plus âgés et une vision plus personnelle du don pour les plus jeunes qui veulent savoir à quoi (et à qui) sert leur don.**

---

### **Pour aller plus loin : comment communiquer auprès de certains publics ?**

Un des enseignements intéressants de l'étude est le potentiel non négligeable de donneur au-delà des donateurs réguliers. En effet, près de la moitié des Français non donateurs déclarent ainsi qu'ils pourraient donner leur sang à l'avenir, une proportion particulièrement haute parmi les 18-24 ans. Ce sont des donateurs potentiels pour lesquels il est possible de lever les derniers freins ou d'accentuer la sensibilisation.

On peut ainsi distinguer :

- **Les ex-donneurs à réactiver**, qui ont déjà donné par le passé, mais n'ont pas donné au cours de l'année écoulée et ne l'excluent pas à l'avenir. Ils pourraient donc potentiellement donner plus ou plus souvent leur sang. Ce sont davantage des hommes.
- **Les non-donneurs non réfractaires**, qui n'ont encore jamais donné, mais qui n'ont pas de blocage rédhibitoire. Ce sont plutôt des femmes, et majoritairement âgés de moins de 50 ans. Les catégories modestes y sont surreprésentées, ainsi que les personnes sans enfant au foyer. Plus jeunes, ils s'informent davantage via Internet, et en particulier les réseaux sociaux.

Il est également intéressant de rappeler **des logiques différentes selon le profil de donneurs, ce qui peut induire des communications différenciées et mieux ciblées** :

- Les plus âgés s'inscrivent dans une logique plus universelle du don, ils savent l'utilité de leur geste et sont en attente d'informations générales sur les maladies que l'on peut soigner, les besoins de sang en France et les produits que l'on peut fabriquer avec le sang prélevé
- Les donneurs les plus jeunes s'inscrivent dans une logique plus personnelle du don et vont plutôt souhaiter des informations sur leur propre don et son utilisation : le profil du malade ayant reçu leur don, la date d'utilisation de leur don, le lieu d'utilisation de leur don.

De même, **certains vont voir dans le don de sang un moyen de se donner une bonne image d'eux-mêmes ou se valoriser auprès de son entourage**. C'est notamment le cas des plus jeunes (moins de 35 ans) et des hommes, des donneurs récents et primo-donneurs. D'autres vont voir dans le don de sang un défi à relever et l'occasion de dépasser certaines craintes, en particulier les femmes, les plus jeunes (moins de 35 ans), mais aussi les donneurs récents, les primo-donneurs et les donneurs endormis.

Les donneurs apparaissent aujourd'hui dans une posture de témoignage, et ce partage d'expérience permet de faire tomber les peurs et d'inciter l'entourage à passer à l'acte. **Un rôle d'ambassadeur qu'ils pourraient peut-être davantage tenir à l'avenir si on les encourageait dans ce sens**. Les goodies ou pin's peuvent dès lors être un moyen d'initier la discussion, notamment pour les plus jeunes, qui ont déjà par ailleurs davantage tendance à faire savoir qu'ils donnent (valorisation de soi).

Enfin, **la présence de sites de collecte à proximité des lieux de vie reste un élément essentiel** pour finir de convaincre les personnes hésitantes et permettre le passage à l'acte ou le retour au don de donneurs endormis.