



# Établissement français du sang

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



## Observatoire des donneurs 2014

Synthèse des enseignements



L'observatoire des donneurs, étude sociologique d'envergure, vise à enrichir la connaissance qu'a l'EFS des donneurs, appréhender leur diversité et cerner leur mode de vie. Il contribue à la réflexion destinée à faire évoluer l'offre de don en adéquation avec les évolutions de société, afin d'aboutir à l'auto-suffisance en produits sanguins dans des conditions de sécurité et de qualité optimales.

Cette deuxième édition de l'observatoire se fonde sur les perceptions d'un échantillon représentatif des donneurs à l'échelle de chaque région EFS, ainsi qu'à l'échelle nationale. Plus de 13 900 donneurs ont ainsi été interviewés.





## DES INDICATEURS DE SATISFACTION EN HAUSSE

La note de satisfaction moyenne est en hausse (**8,6/10 contre 8,3 en 2013**) concernant le niveau de satisfaction sur les derniers dons de sang réalisés.

Un niveau de satisfaction globalement élevé qui s'observe dans toutes les régions et pour une majorité des donneurs.

Le suivi des indicateurs habituels montre que **la satisfaction éprouvée par le donneur provient de l'acte de don lui-même, plus que de tout autre processus**. C'est en effet en franchissant le pas, en s'engageant moralement et physiquement que le donneur tire toute la satisfaction de son geste. Les éléments relatifs à l'organisation et au déroulement de la collecte de sang sont, de fait, d'une importance plus secondaire (même s'ils peuvent être contraignants, et en conséquence, restent à surveiller).

### → Dans le détail, la plupart des indicateurs sont en hausse

Si l'acte de don est par essence le principal moteur de la satisfaction, cette dernière est également favorisée par le ressenti des donneurs lors des collectes de sang.

- Les donneurs font ainsi état d'un niveau de satisfaction très élevé à l'égard du personnel de l'EFS. Un personnel qu'ils jugent professionnel (8,8 /10), rassurant (8,2 /10) et chaleureux (8 /10).
- C'est également le cas lors de l'organisation du prélèvement : le niveau de propreté (8,9), l'habileté des infirmières (8,4), ou encore le confort (8,1) sont évalués de manière favorable.

**Des taux de satisfaction en adéquation avec le bon niveau de confiance accordé à l'EFS dans sa gestion de la collecte de sang (8,4/10 contre 8,2 l'an dernier).**

**L'accessibilité** reste en revanche un facteur contraignant pour de nombreux donneurs. C'est notamment le cas en matière de jours et d'horaires d'ouverture. Les donneurs sont certes plus satisfaits que l'an dernier, mais cet indicateur demeure assez moyen.

**L'attente avant l'entretien prédon** recueille de nouveau une note peu satisfaisante. Elle s'améliore également, mais reste une étape que les donneurs souhaiteraient plus courte (33 % la jugent encore longue).

**Les niveaux d'information** sur les contre-indications temporaires (7,7/10 contre 6,9 en 2013) et définitives (6,9/10 contre 6,4), ou sur l'utilisation du sang prélevé (7/10 contre 6,5) s'améliorent eux aussi. Mais ces améliorations restent encore insuffisantes aux yeux des répondants. Ces indicateurs sont d'autant plus importants qu'un niveau d'information élevé aura un impact direct sur la satisfaction générale et la fidélisation des donneurs. Il demeure important de retenir que le donneur n'est jamais aussi informé que ce que l'on pourrait penser en amont et que chaque nouveau don constitue aussi une opportunité d'améliorer son niveau d'information.

Cette logique s'applique également à l'item information sur les particularités associées au groupe sanguin. Un nouvel enseignement de l'étude permet d'observer que si les donneurs connaissent massivement leur groupe sanguin (95 %), ils sont globalement moins informés des particularités associées à leur sang : 64 % ne savent pas ou ne se prononcent pas et 18 % se trompent.



## LES ENSEIGNEMENTS À VISÉE PROSPECTIVE

Au cours de ce deuxième volet de l'observatoire, certains indicateurs ont évolué et d'autres ont été ajoutés. Ils viennent à nouveau questionner le profil sociologique des donateurs et aboutissent aux enseignements suivants :

### **Des différences toujours majeures entre la population des donateurs de sang et l'ensemble de la population française**

La première enquête de l'observatoire avait abouti à un constat fort : alors que le profil sociodémographique des donateurs est globalement très proche de l'ensemble de la population française, ils font état d'une vision du monde qui est pourtant foncièrement différente, plus ouverte. Comme si les donateurs étaient plus intégrés au sein de la société. Que celle-ci les révolte ou non, ils en font clairement partie. Cette tendance se maintient cette année encore, dans des proportions toujours extrêmement fortes.

Ainsi, ils se déclarent comme l'an dernier :

- Nettement plus heureux que l'ensemble de la population française (96 % des donateurs se déclarent heureux, contre 66 % pour l'ensemble de la population française, soit 30 points d'écart !).
- Nettement plus chanceux (83 % pour les donateurs, 43 % pour un échantillon représentatif de Français).

Dans les deux cas, ces taux sont voisins de ceux de l'an dernier.

En 2014, cette analyse a été enrichie par deux indicateurs supplémentaires, qui montrent :

- Que les donateurs se déclarent nettement plus optimistes que l'ensemble de la population (niveau d'optimisme de 5.9 sur une échelle allant jusqu'à 10, contre 4.6 pour l'échantillon de la population française).
- Que ces différents éléments ne seraient pas liés à des modes de vie différents des donateurs, mais bien à des représentations du monde. En effet, comme l'ensemble de la population française, les donateurs ont le sentiment de manquer de temps (73 %), dans les mêmes proportions que l'ensemble de la population (71 %).
- Ils sont aussi plus sensibles aux notions d'engagement (70 % contre 56 % des Français) ou de solidarité (86 % contre 71 %).
- Et se déclarent enfin moins méfiants envers les autres (30 % pour les donateurs, contre 57 % pour la population française).

### **Mais une population de donateurs qui n'est pas homogène pour autant**

En complément des différences entre la population française et la population des donateurs, cette édition a cherché à mettre en avant les sources d'hétérogénéité au sein même de cette seconde population.

La segmentation mise en place permet **d'identifier plusieurs groupes aux motivations distinctes, qui seront donc incités, recrutés et fidélisés différemment.**



- **Les donateurs investis d'une part, et d'autre part les donateurs traditionnels** : deux profils fidélisés, globalement bien informés, solidaires et engagés. Facilement mobilisables, il s'agit toutefois d'une population vieillissante.
- **Les donateurs impliqués** : une population plus jeune, engagée et solidaire mais qui manifeste également un sentiment de révolte. Ils sont globalement plus exigeants sur l'accessibilité des lieux de collecte et l'attente.
- **Les donateurs individualistes**, plus sereins que la moyenne des donateurs, mais moins soucieux des thématiques liées à la solidarité. L'acte de don les satisfait. Leurs attentes se focalisent sur l'accessibilité des lieux de collecte.
- **Les donateurs d'opportunité** affichent un profil plus distant. Ils perçoivent l'acte de don comme plus difficile que les autres catégories de donateurs de sang et émettent de nombreuses exigences à l'égard de l'EFS.

## CONCLUSION

Au-delà du diagnostic, cette édition 2014 permet de donner plus de nuances à la vision du monde des donateurs. Car les éléments partagés ne doivent pas masquer des différences de comportements et d'attitudes qui déterminent des besoins spécifiques en matière de relation avec l'EFS ou d'organisation des collectes.

Ces nouvelles analyses alimentent la réflexion liée à la problématique du renouvellement des générations ou des attentes et priorités des plus jeunes donateurs. Elles permettent ainsi d'identifier des éléments plus incitatifs, des argumentaires spécifiques. Elles fournissent aussi des éléments destinés à envisager différemment la sensibilisation des donateurs les plus distants.



