



20, avenue du Stade de France
93218 La Plaine Saint-Denis Cedex
Tél. : +33(0)1 55 93 95 00
Fax : +33(0)1 55 93 95 03
efs.sante.fr

PARTAGEZ VOTRE POUVOIR,
DONNEZ VOTRE SANG !



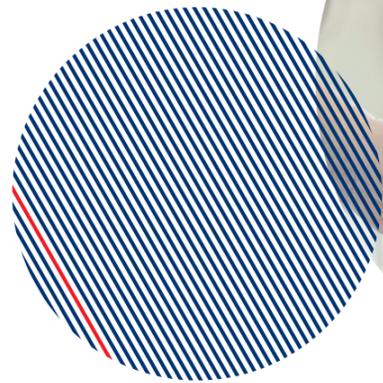
IMPRIMÉ VERT - Observatoire des donneurs 2016 - V1 - novembre 2017 - agencezebra.com - © photos : EFS



Synthèse des enseignements

**OBSERVATOIRE
DES DONNEURS 2016**





PRÉAMBULE

L'observatoire des donneurs vise à enrichir la connaissance des donneurs, appréhender leur diversité et mieux connaître leurs modes de vie. Au fil des années, il permet à la fois d'identifier des évolutions, mais aussi de suivre les indicateurs permettant d'accroître la compréhension de cette population et sa singularité par rapport à l'ensemble des Français. Cette quatrième édition de l'observatoire repose sur un dispositif identique aux éditions précédentes, mais qui a été enrichi avec de nouveaux indicateurs. En 2016, le diagnostic s'appuie sur les réponses de 11 977 donneurs et celles d'un échantillon témoin de 1 000 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

Quatre grands axes ont structuré cette quatrième édition de l'observatoire :

- Dégager des enseignements de long terme sur la satisfaction des donneurs et leur état d'esprit face au don, avec le recul de plusieurs éditions.
- Creuser les différences de perceptions liées à la vision des donneurs, concernant leur état d'esprit mais également leur regard sur la société.
- Réaliser un focus sur les donneurs de 18 à 29 ans, afin de mieux appréhender leurs perceptions par rapport à celles de leurs aînés.
- Recueillir les perceptions des donneurs qui se sont écartés du don, jamais interrogés jusqu'ici.

1_ UNE SATISFACTION GÉNÉRALE EN PROGRESSION MAIS UN NIVEAU D'INFORMATION FAIBLE.

La satisfaction globale des donneurs sur leurs derniers dons de sang demeure élevée, avec une note de 8,7/10 (8,6/10 en 2015).

La satisfaction liée au parcours du don se maintient voire progresse.

- L'indicateur marquant la satisfaction la plus élevée est celui qui concerne les relations avec le personnel. Il atteint 8,9/10 (contre 8,7/10 en 2015). Son professionnalisme est plébiscité (9,1/10), plus encore que la chaleur des échanges (8,6/10).
- Tous les indicateurs portant sur les lieux de collecte sont en hausse, y compris ceux liés à la confidentialité. Chaque année, les donneurs se montrent plus satisfaits des sites fixes de prélèvement que des collectes mobiles : un constat logique au regard des contraintes plus fortes associées à ces dernières (espace, aménagement).
- Le niveau de confiance est également satisfaisant, aussi bien concernant la collecte de sang (8,6) que la gestion des réserves en produits sanguins (8,2).

Au fil des années, la satisfaction sur l'accessibilité et le niveau d'information stagne, voire diminue :

Si les lieux des collectes apparaissent satisfaisants, il convient de noter des résultats en retrait concernant les jours et les horaires d'ouverture des collectes (respectivement 7,3/10 et 7,2/10). L'élément le plus préoccupant réside dans le niveau d'information, plus particulièrement concernant les besoins en produits sanguins en France et « ce que l'on peut soigner grâce au sang prélevé », avec des notes qui tombent respectivement à 6,8/10 et 6,4/10 (niveau le plus bas jamais atteint pour ce dernier item). Pourtant, le niveau d'information apparaît comme crucial et joue un rôle déterminant dans la sensibilisation au don de sang et le passage à l'acte.

Un écart qui se creuse entre les items liés au parcours du don et ceux déterminant, pour partie, le passage à l'acte.

L'écart qui se creuse entre la satisfaction liée à la collecte d'un côté et celle liée à l'accessibilité et le niveau d'information de l'autre doit être un point de vigilance pour les années à venir :

- Le niveau d'information et, dans une moindre mesure, l'accessibilité, constituent des leviers essentiels du passage à l'acte et du recrutement de nouveaux donneurs. Si ces indicateurs évoluent peu, le risque consiste cependant à voir s'éroder le niveau de recrutement actuel et de ne plus pouvoir compter que sur un socle existant de donneurs fidèles. À long terme, cela pourrait entraîner un problème de renouvellement générationnel, ne garantissant pas alors « une relève » des donneurs de sang.
- Par ailleurs, ces indicateurs révèlent que le passage à l'acte est très dépendant de l'atmosphère des collectes. Les indicateurs portant sur les lieux de collectes sont donc autant de points de vigilance.



2_ UNE VISION DU MONDE TOUJOURS DIFFÉRENCIANTE POUR LES DONNEURS, À LAQUELLE S'AJOUTE LA PERCEPTION D'UN SYSTÈME PLUS EFFICACE.

La différence de perception sur la vision du monde et sur la situation personnelle est toujours aussi forte entre les donateurs et les Français.

Comme en 2015, les donateurs ont une vision du monde plus positive que les Français : ils se déclarent davantage heureux et chanceux.

De plus, concernant leur situation personnelle, ils ont moins le sentiment de manquer de temps que la moyenne des Français et se déclarent également toujours plus engagés et solidaires.

Une différence de perception qui s'approfondit concernant leur relation à la société.

Dans cette édition de l'observatoire, l'intégration de questions sur la perception de la société a permis d'approfondir l'analyse de la vision des donateurs. Parallèlement à une vision de leur situation personnelle plus

positive, les donateurs ont une vision plus optimiste de la société, de son fonctionnement et de ses institutions. Les donateurs sont ainsi plus enclins à déclarer que le système démocratique fonctionne bien. Leur appréciation du fonctionnement des services publics est également meilleure que celle de l'ensemble des Français, avec un niveau de confiance supérieur (59 %, + 13

points par rapport aux Français). Ils font surtout confiance aux associations, avec un écart conséquent en comparaison de la moyenne nationale (79 % contre 59 %). Un constat qui s'explique notamment par la proximité avec le monde associatif des donateurs (cf. Observatoire 2015) : statistiquement, ceux-ci sont plus souvent engagés dans des associations.



Enfin, 54 % des donateurs estiment que le système de solidarité est bien organisé, contre seulement 41 % des Français.

3_ DES PERCEPTIONS DIFFÉRENTES CHEZ LES JEUNES : NOUS INVITENT-ELLES A REVOIR CERTAINS SCHÉMAS TRADITIONNELS ?

Une vision du monde différente chez les jeunes donateurs et les jeunes Français de 18 à 29 ans

La différence de vision du monde que l'on trouve entre Français et donateurs se retrouve également chez les jeunes donateurs de 18 à 29 ans. Comme leurs aînés, les jeunes donateurs se montrent plus heureux et plus chanceux que les jeunes Français. Ils sont également moins méfiants envers les autres

(39 % contre 63 %) et expriment une plus grande confiance envers les associations que les jeunes non-donneurs (79 % contre 61 %).



Toutefois, les jeunes donateurs et les non-donneurs expriment un scepticisme commun à l'égard du système démocratique et de solidarité

En effet, les jeunes donateurs sont moins enclins à percevoir le système de solidarité comme bien organisé (47 % contre une moyenne de 54 %) et à estimer que le système démocratique fonctionne bien (37 % contre 31 %). Ces taux sont déjà relativement moyens chez leurs aînés.

Des jeunes donateurs moins satisfaits du parcours du don et moins informés que leurs aînés.

Concernant le parcours du don, ils apparaissent également plus critiques sur l'accessibilité : ils expriment une certaine insatisfaction à l'égard des jours et horaires d'ouverture des collectes. Mais surtout, le niveau d'information des jeunes donateurs apparaît

encore plus faible que celui de la moyenne des donateurs. Le niveau d'information sur les besoins en sang en France et celui sur ce que l'on peut soigner grâce au sang prélevé obtiennent des notes inférieures à tous les autres items (respectivement 6,4/10 et 6/10).

Les jeunes donateurs font ainsi preuve d'une vision du monde plus sceptique et plus « dure ». Ce regard plus critique des jeunes donateurs semble s'inscrire dans l'état d'esprit actuel de défiance caractérisant les nouvelles générations.

4_ LES DONNEURS QUI SE SONT ÉCARTÉS DU DON : UNE RÉSERVE DE DONNEURS À REMOBILISER ?

Des donateurs qui se mobilisent chaque année pour répondre à l'Observatoire.

Afin d'affiner les leviers de fidélisation des donateurs, Viavoice et l'EFS ont choisi d'élargir l'échantillon interrogé à des donateurs (qui n'ont plus donné depuis au moins deux ans). Au-delà des résultats liés à la satisfaction, un premier enseignement a pu être tiré : ces donateurs qui se sont écartés du don ont été 997 à répondre, soit 8 % de l'échantillon total des donateurs, montrant ainsi leur intérêt pour le don de sang.

Des donateurs qui ne sont pas insatisfaits, mais moins enclins à accepter les contraintes pratiques.

Ces donateurs peuvent être, a priori, souvent perçus comme insatisfaits puisqu'ils ne donnent pas régulièrement ou ont arrêté de donner. Mais en réalité, ils se montrent surtout moins satisfaits que la moyenne des donateurs, sans que des signes de mécontentement prononcé n'apparaissent dans leurs réponses. Les donateurs qui se sont écartés du don attribuent, sur l'ensemble des items, des notes légèrement plus basses que les donateurs actifs.

- L'aspect chaleureux et l'aspect confortable des locaux reçoivent ainsi respectivement les notes de 7,3/10 et 7,5/10 contre 7,9/10 auprès des autres donateurs.

- Le personnel est perçu comme moins rassurant (8,4/10 contre 8,7/10 en moyenne), ou moins chaleureux (8,2/10 contre 8,6/10 en moyenne) et est au global jugé plus sévèrement (8,5/10 contre 8,9/10).

- Sans surprise, leur niveau d'information et de confiance est également plus bas, avec des écarts allant jusqu'à 0,4 point.

En revanche, les résultats font apparaître un point de différenciation majeur entre les donateurs actifs et ceux qui se sont écartés du don : celui de l'organisation

On constate ainsi un écart de perception beaucoup plus marqué sur l'accessibilité :

- Satisfaction sur les lieux dans lesquels s'effectuent les collectes : 7,3/10 contre 8/10 en moyenne.
- Satisfaction concernant les jours d'ouverture des collectes : 6,4/10 contre 7,3/10 en moyenne.
- Satisfaction concernant les horaires d'ouverture des collectes : 6,3/10 contre 7,2/10 en moyenne.

Finalement, plus que réellement insatisfaits, les donateurs qui se sont écartés du don forment surtout une catégorie particulière de donateurs, peu enclins à accepter des contraintes pratiques telles que les jours et les horaires d'ouverture. Par ailleurs, comme les jeunes donateurs, ils estiment avoir un niveau d'information plus bas que la moyenne des donateurs

(principalement sur ce que l'on peut soigner grâce aux dons de sang).

Le don, un état d'esprit plus qu'un acte en soi ?

Par ailleurs, d'autres études menées avec l'EFS ont montré qu'une personne peut se définir ou se sentir donneur de sang même si elle n'a pas donné depuis plusieurs années. Dans cette perspective, le don de sang relèverait avant tout d'un état d'esprit plus que d'une pratique régulière. Les donateurs qui se sont écartés du don formeraient ainsi une catégorie de donateurs pouvant être remobilisée. Rendre davantage visible auprès de ce public les évolutions en termes d'accessibilité ou l'utilité du don de sang pourrait à ce titre constituer des leviers privilégiés.