



## Observatoire de l'expérience donneurs - 2021

### Synthèse globale

*Cette synthèse présente les principaux enseignements de l'édition 2021 de l'observatoire de l'expérience donneurs, constitué pour la deuxième année consécutive de deux volets :*

- Une étude réalisée par Internet du 19 janvier au 22 février 2021 auprès de **36 608 donneurs** ayant candidaté à un don au cours des deux dernières années (échantillon représentatif des donneurs - structure établie à partir des fichiers fournis par l'EFS)
- Une étude réalisée par Internet du 19 au 25 janvier 2021 auprès du **grand public** (échantillon représentatif de la population française, composé de 2003 français de 18 ans et plus)

*Cette nouvelle vague d'enquête intervient dans un contexte très différent de l'an dernier : la crise sanitaire a-t-elle modifié les perceptions des donneurs et du grand public sur le don de sang ? Comment les donneurs appréhendent-ils la prise de rendez-vous, qui s'est largement développée durant la crise ? Quel est leur niveau de satisfaction à l'égard de leur dernière expérience ?*

*Les résultats de l'Observatoire de 2021 permettent ainsi de mesurer des évolutions en prenant en compte les particularités de la période et la manière dont sont perçues les mesures prises par l'EFS afin de s'adapter au mieux à celle-ci.*

#### Une évolution positive de la satisfaction globale des donneurs qui témoigne de la bonne adaptation de l'EFS face à la crise

Le niveau de satisfaction des donneurs connaît une augmentation significative par rapport à l'année précédente (9,04/10 de note moyenne en 2021 contre 8,97 en 2020), venant confirmer et même renforcer la très bonne expérience vécue par les donneurs lors de leur dernier don. Une distinction s'opère en fonction du site, les personnes étant allées en maison du don étant davantage satisfaites (9,20) que les donneurs en collecte mobile (8,93).

Ces bons résultats se retrouvent sur plusieurs thématiques :

- Les lieux de collecte sont très bien évalués, les scores progressant par rapport à l'année précédente. La **propreté** (9,35/10), aspect d'autant plus important en période de crise sanitaire et la **facilité d'accès** (9,22/10) suscitent une satisfaction particulièrement élevée et en hausse depuis l'an dernier.
- Le déroulement du prélèvement est également très satisfaisant pour les donneurs : les meilleures évaluations sont attribuées au **niveau d'hygiène** (9,54) et au **respect des gestes barrières** (9,39). Dans le contexte de crise sanitaire, ce constat témoigne des mesures efficaces mises en place par l'EFS, perçues très positivement par les donneurs.
- **Les relations avec le personnel sont jugées encore plus satisfaisantes que l'année dernière** (9,18 en 2021 vs 9,14 en 2020).
- Avec une moyenne de 17 minutes, **le délai d'attente a diminué par rapport à l'année précédente** (19 minutes en 2020) et **la satisfaction sur ce temps d'attente s'en ressent**

**nettement** (8,48 de satisfaction moyenne en 2021 vs 8,20 en 2020). Une amélioration d'autant plus positive que le délai d'attente a une forte influence sur la satisfaction globale.

- **Seul domaine dans lequel la satisfaction est en baisse depuis l'an dernier : les collations.** Sur l'ensemble des points testés sur ce sujet (quantité et qualité des produits, convivialité du moment), les résultats sont en baisse par rapport à l'an dernier (note moyenne de 7,66 vs 8,1 l'an dernier). Des notes qui restent positives et dont la baisse est très directement liée aux mesures imposées par le contexte sanitaire. Notons également que la collation joue un rôle plus mineur dans la construction de la satisfaction globale et que des notes modérées dans ce domaine ont donc moins d'importance.

En définitive, plus **d'un tiers des donneurs déclare que son expérience s'est améliorée** (35%) : cette proportion est en nette progression par rapport à l'année dernière (20% en 2020) et est **supérieure chez ceux ayant pris rendez-vous** (37%). **En dépit d'un contexte difficile, l'expérience donneurs ne s'est donc pas détériorée et s'est même renforcée sur de nombreux indicateurs.**

### Ne pas pouvoir donner lorsqu'on se déplace a des répercussions sur l'expérience donneurs

Lors de leur dernière expérience, la très grande majorité (92%) des personnes qui se sont déplacées pour donner leur sang ont pu réaliser le don. 8% n'ont pas pu le faire, ces dernières évoquant avant tout des raisons liées à leur état de santé (4%). **Le fait de n'avoir pu donner son sang influence nettement le ressenti de l'expérience en générant des jugements un peu moins positifs** : alors que les donneurs qui ont effectivement pu donner leur sang sont plus de la moitié à être pleinement satisfaits du déroulement de leur dernier don (54% donnent la note de 10/10), ceux n'ayant pas pu donner sont quant à eux 35%. Leur satisfaction moyenne est de 7,83, un score significativement inférieur à l'année précédente (8,07 en 2020) et moindre que celui des donneurs qui ont pu effectivement se faire prélever (9,10).

De manière générale, près de la moitié des donneurs (49%) se sont déjà présentés sans pouvoir donner leur sang. Ceux n'ayant pas pu donner en raison de leur état de santé ou d'autres critères sanitaires sont quasi-unanimes à considérer les raisons qu'on leur a avancées comme étant **claires** (96%) et **justifiées** (90%) ; comme l'année dernière les 19-24 ans en sont un peu moins convaincus.

Attention toutefois à **ne pas négliger les 10% de personnes concernées estimant que les raisons invoquées n'étaient pas justifiées (et les 21% qui les jugent seulement plutôt justifiées), dans la mesure où comme on l'a vu, les personnes qui n'ont pas pu donner sont moins satisfaites que celles qui ont pu effectuer un don.**

### Focus sur la prise de rendez-vous : une possibilité appréciée par les donneurs mais méconnue du grand public

**La prise de rendez-vous, privilégiée dans le contexte de crise sanitaire, reste largement méconnue du grand public et de ceux pouvant potentiellement donner leur sang.** 29% des Français ne savent pas qu'il est préférable de prendre rendez-vous et 39% déclarent ne pas connaître les démarches à suivre.

En se focalisant sur les donneurs, plus des deux tiers d'entre eux (68%) avaient au préalable **pris rendez-vous lors de leur dernier don**, ceux s'étant présentés en maison du don l'ayant fait davantage (81%) que ceux s'étant présentés en collecte mobile (62%). D'importantes différences régionales existent sur ce point, reflétant une mise en place progressive du rendez-vous dans les différents territoires. La prise de rendez-vous était moins fréquente en Occitanie (27%), Grand Est (26%) et en

Outre-Mer. Le rendez-vous faisait suite à un **contact de l'EFS** pour une majorité des donneurs (60%), que ce soit par SMS (34%), email (21%) ou suite à un appel téléphonique de l'EFS (14%).

**Internet a été utilisé par plus de la moitié des donneurs pour prendre rendez-vous** (56%) ; le téléphone a également été utilisé par 28% des candidats au don, que ce soit à l'initiative du donneur (16%) ou en réponse à une sollicitation de l'EFS (12%). L'application reste quant à elle utilisée par une minorité (10%) ; les plus de 50 ans utilisent plus l'application pour prendre rendez-vous.

**La prise de rendez-vous permet de réduire de manière significative le temps d'attente** : ceux ayant pris rendez-vous attendent en moyenne 16 minutes alors que ceux n'ayant pas fait la démarche attendent 21 minutes en moyenne. Ce délai d'attente plus faible génère alors une meilleure satisfaction sur cet aspect chez ceux s'étant présentés sur le lieu avec rendez-vous (8,62) que sans (8,18).

**Les trois quarts des donneurs ayant pris rendez-vous déclarent d'ailleurs être très satisfaits (77% de notes de 9 à 10 / 9,16 de note moyenne)**, une satisfaction logiquement moindre chez ceux n'ayant pas pu donner leur sang (moyenne de 8,86 vs 9,18 chez les donneurs). Cette satisfaction trouve en partie son fondement dans le fait que pour beaucoup de donneurs, la prise de rendez-vous constitue un élément facilitateur du don (73%). **Globalement, la démarche du rendez-vous qui s'est généralisée du fait de la crise sanitaire a donc rencontré un très bon accueil chez les donneurs.**

#### [Un niveau de confiance envers l'EFS qui progresse chez les donneurs alors que le sentiment d'utilité de leur don et leur rôle d'ambassadeurs connaît un repli dans un contexte de pandémie](#)

**Le niveau de confiance des donneurs à l'égard de l'EFS a augmenté depuis l'année dernière** aussi bien à propos du **respect de leur santé** (9,32 en 2021 vs 9,26 en 2020), de la **collecte de sang en France** (9,13 vs 9,04) que de la **bonne gestion des réserves de produits sanguins** (8,88 vs 8,82). **Les mesures sanitaires renforcées, comme la mise en place des gestes barrières, ont sans doute permis de conforter la confiance envers l'EFS.** Notons que contrairement à l'année dernière, les plus âgés font un peu moins confiance à l'EFS, spécifiquement sur le respect de leur santé ; la pandémie et les risques sur les personnes plus âgées pouvant peut-être être mis en lien avec cette baisse de confiance.

Dans le contexte particulier de cette année, **on constate un repli du sentiment d'utilité (moyenne de 9,47 contre 9,53 en 2020), du rôle d'ambassadeurs (moyenne de 7,92 contre 8,32 en 2020) et de la communication** que peuvent faire les donneurs autour de leur don, peut-être parce qu'ils estiment qu'en pleine pandémie, cela serait mal venu ou qu'ils relativisent leur geste dans ce contexte.

Seul le sentiment d'être reconnu par l'EFS progresse (moyenne de 8,29 en 2021, vs. 8,19 en 2020), signe que **ce repli n'est pas dû à un sentiment de moindre reconnaissance, mais plus probablement au contexte spécifique de l'année 2020.**

De leur côté, la quasi-totalité des Français interrogés définissent toujours le don du sang comme un acte citoyen fort (93%), indispensable (93%) et réalisé en toute sécurité (95% dont une proportion grandissante qui en sont *tout à fait* convaincus : 56%; +5). Le don du sang n'est toujours pas perçu comme étant reconnu et développé à sa juste valeur : une large majorité déclare que l'on n'en parle pas assez (82%) et que ce geste devrait se développer (96%).

**Les niveaux de confiance des Français sont stables et tout aussi élevés que l'année dernière** que ce soit à propos du respect de la santé des donneurs (moyenne de 7,8 sur 10), de la collecte de sang en France (moyenne 7,7 sur 10) ou de la bonne gestion des réserves de produits sanguins (moyenne 7,4 sur 10).

En revanche, on notera qu'**un peu plus d'un quart des Français (26%) pense qu'il y a un risque d'être infecté par le Covid quand on donne son sang**. Si cette proportion est minoritaire et s'exprime surtout chez les personnes qui n'ont jamais donné, elle témoigne de certaines craintes liées à la crise qu'il faudrait peut-être lever pour inciter certains Français à franchir le pas du don.

**Une personne sur dix invoque ainsi le contexte sanitaire pour expliquer son refus de donner ou de donner plus souvent (12%)**. Mais l'état de santé reste le premier frein au passage à l'acte (38%), suivi du manque de temps et de disponibilité (17%) et de la peur (15%).

### L'engagement environnemental de l'EFS : une priorité pour plus d'un tiers des donateurs

**L'engagement environnemental par l'EFS est prioritaire** pour plus d'un tiers des donateurs, dans les prochains mois (35%) et encore plus à long terme (44%). Plus de la moitié soulignent son importance sans que cela soit prioritaire, et ils sont une très faible proportion à considérer le respect environnemental comme secondaire.

Deux tendances se distinguent en fonction de l'âge du donneur : les nouvelles générations estiment davantage l'engagement de l'EFS en matière environnementale comme une priorité à long terme, les aînés ont quant à eux une vision à plus court terme.

La sensibilité au développement durable se retrouve également sur le niveau de satisfaction des collations. Outre la quantité, la qualité et la diversité des produits qui obtiennent d'assez bonnes moyennes (supérieures à 7,5/10), **les donateurs évaluent plus négativement leur impact environnemental, aussi bien sur l'emballage (6,34) que sur leur cohérence avec la saison et la production locale (6,13)**.

### Progression de la connaissance et de la fréquentation des outils de communication de l'EFS

Une majorité de donateurs déclarent s'être rendus sur le site internet de l'EFS [dondesang.efs.sante.fr](http://dondesang.efs.sante.fr) (57%), soit **17 points de plus que l'an dernier**. Une hausse très importante de la fréquentation qui s'accompagne d'une **progression non moins significative de la connaissance de l'espace donneur personnel** (38% ; +9 points) et de **l'application mobile** (32% ; +10), même si ces outils restent encore utilisés par une minorité seulement de donateurs (respectivement 17% et 14%, en hausse de 6 et 7 points par rapport à l'an dernier).

#### A retenir

**Excepté l'aspect des collations davantage critiqué cette année, la satisfaction des donateurs a augmenté sur la plupart des indicateurs, soulignant les efforts et la réactivité de l'EFS pour accueillir les donateurs dans les meilleures conditions malgré un contexte difficile.**

**Malgré la crise sanitaire, l'EFS a su garder un lien avec les donateurs, leur niveau de confiance envers l'établissement connaît même une nette progression.**

**Les outils de communication mis en place par l'EFS sont plus connus et utilisés.**

**Le nouveau système de prise de rendez-vous séduit les donateurs.**

**Des freins à donner peu liés à la crise sanitaire – même s'ils existent chez certains – et des anciens donateurs qui pourraient être réactivés à la faveur d'une communication accrue sur les critères d'éligibilité, les endroits où donner et l'information sur ce que devient le don et à quoi il sert.**