

2017 © Société Française de Transfusion Sanguine, Tous droits réservés - Toute reproduction même partielle.



# COMPRENDRE LA FIDÉLISATION DES DONNEURS DE SANG EN ÉTUDIANT LES DONNEURS RÉGULIERS

Callé, N.<sup>1</sup>, Sanrey, C.<sup>2</sup>, Plainfossé, C.<sup>1</sup>, Georget, P.<sup>3</sup>, & Sénémeaud, C.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Etablissement français du sang, Normandie

<sup>2</sup> LPCN (EA 7452)

<sup>3</sup> NIMEC (EA 969)

# INTRODUCTION

## CONTEXTE DE L'ÉTUDE

### 1) APR FINANCÉ PAR L'EFS (2014 – 2017)

La psychologie sociale de la persuasion et de l'engagement au service de la fidélisation des donneurs de sang

### 1) PARTIE PRENANTES :

- Université Caen Normandie : Laboratoire NIMEC (EA 969), Laboratoire de Psychologie Caen Normandie (EA 7452),

Coordinateurs : Pr Cécile Sénémeaud, Professeur de Psychologie Sociale

Patrice Georget, Maître de Conférences en Psychologie Sociale

- ETS Normandie :

Dr Nathalie Callé – Responsable Prélèvements et Marketing donneurs

Candice Plainfossé – Directrice de la Communication

# INTRODUCTION



## OBJECTIFS GÉNÉRAUX DE L'ÉTUDE

### 1) IDENTIFIER ET ANALYSER LES DÉTERMINANTS PSYCHOSOCIAUX PERMETTANT DE PRÉDIRE L'INTENTION DE DON

Comprendre quelles variables sont les plus importantes pour prédire l'intention de don.

### 2) ETUDIER LES DIFFÉRENCES ÉVENTUELLES ENTRE LES PROFILS DE DONNEURS

Il existe une segmentation nationale du fichier des donneurs en différentes filières selon le nombre de don et la récence du dernier don.

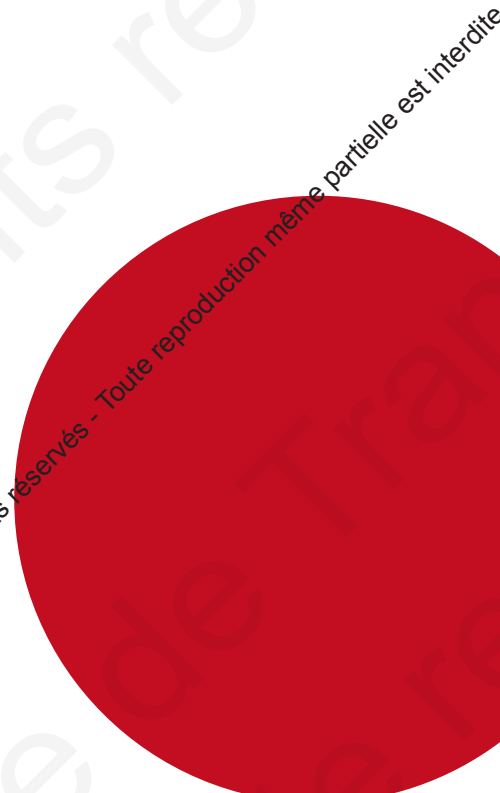
L'étude a été réalisée par profil de donneur pour identifier les éventuelles différences et similitudes

L'application *in fine* est d'adapter les modes de communication pour améliorer la fidélisation des donneurs.

2017 © Société Française de Transfusion Sanguine, Tous droits réservés - Toute reproduction même partielle.

# LES DÉTERMINANTS PSYCHOSOCIAUX PRÉDICTEURS DE L'INTENTION DE DON

Quelles variables prendre en compte?



# DÉTERMINANTS PSYCHOSOCIAUX

## Variables étudiées dans l'enquête

### ↪ Variables « classiques »

- ◆ Attitude (ex. Favorable au don de sang ?)
- ◆ Emotions (ex. Fier d'avoir donné ? Peur des réactions physiologiques?)
- ◆ Norme subjective : importance accordée au don de sang par l'entourage (ex. les proches donnent-ils?)
- ◆ Contrôle comportemental : estimation des obstacles (ex. Est-ce compliqué de se déplacer jusqu'au site fixe?)

Ajzen & Madden, 1986

### ↪ Variables plus récentes

## Facteurs identifiés en psychologie sociale comme prédicteurs des comportements

- ◆ Auto-efficacité (confiance en sa capacité à donner)
- ◆ Identité de rôle (intégration du statut de donneur à son identité)
- ◆ Norme sociale personnelle (obligation morale et sociale liée au don)

France, France & Himawan, 2007

# DÉTERMINANTS PSYCHOSOCIAUX

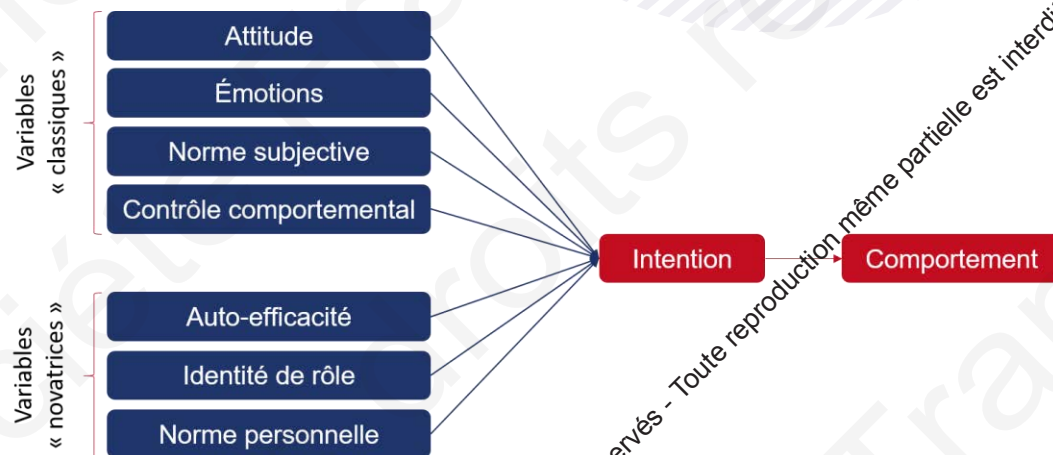
## Modèle théorique de prédiction

➔ Ces variables permettent de prédire:

- L'intention de comportement
- Le comportement effectif

➔ L'intention = plus fort prédicteur de comportement effectif

Bednall, Bove, Cheetham & Murray, 2014



Intégrer dans une même enquête l'étude, à la fois les variables « classiques » et les variables plus « novatrices » afin d'essayer de prédire l'intention de (re)donner son sang.

2017 © Société Française de Transfusion Sanguine, Tous droits réservés - Toute reproduction même partielle.

# LES DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE DONNEURS

L'importance du profil de donneur ?

# LES CATÉGORIES DE DONNEURS

**7 filières correspondant aux différents profils de donneurs selon le nombre de don et la récence du dernier don.**

## ↪ Primo-donneurs

(1 don dans les 12 derniers mois)

## ↪ Donneur récent

(1 ou 2 dons dont au moins un dans les 12 derniers mois)

## ↪ Donneur pro-actif

(au moins 3 dons au total, un seul don dans les 12 derniers mois)

## ↪ Donneur 3D

**(au moins 3 dons au total, au moins 2 dons dans les 12 derniers mois)**

## ↪ Donneur endormi

(au moins 1 don, dernier don datant de 1 à 2 ans)

## ↪ Donneur abandonniste

(au moins 1 don, dernier don datant de 2 à 3 ans)

## ↪ Donneur top-abandonniste

(au moins 1 don, dernier don datant de plus de 3 ans)

Chaque catégorie reflète un vécu de donneur différent. Il est probable que l'intention ne soit pas prédite par les mêmes déterminants.

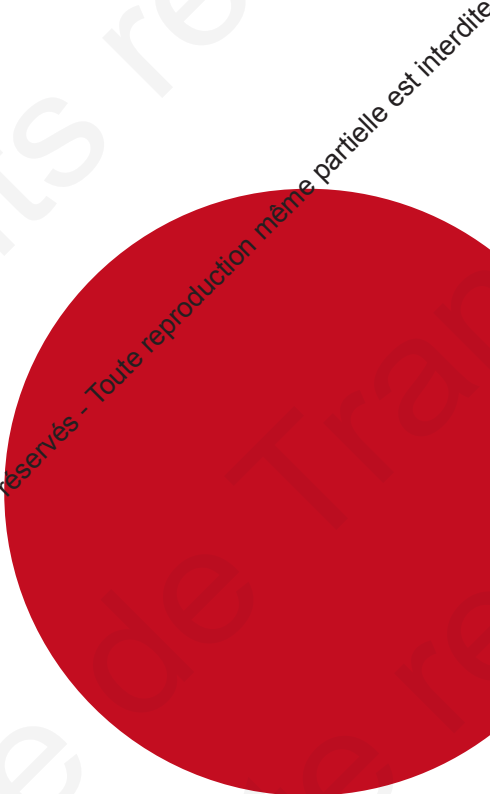
Nous avons travaillé sur chaque catégorie de façon séparée.



2017 © Société Française de Transfusion Sanguine, Tous droits réservés - Toute reproduction même partielle est interdite.

# PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE

Illustration avec les donneurs 3D.



# MÉTHODOLOGIE

## ➔ Protocole :

Invitations par email (*via la base de données de l'EFS*) à répondre à une enquête. Réponses anonymes.

## ➔ Echantillon initial :

104 027 emails envoyés (répartis parmi toutes les filières de donneurs)

## ➔ Echantillon final :

12 468 participants dont **4916 donneurs 3D (2467 ♀; 2449 ♂) d'âge moyen 42,37 ans (ET = 14,78).**

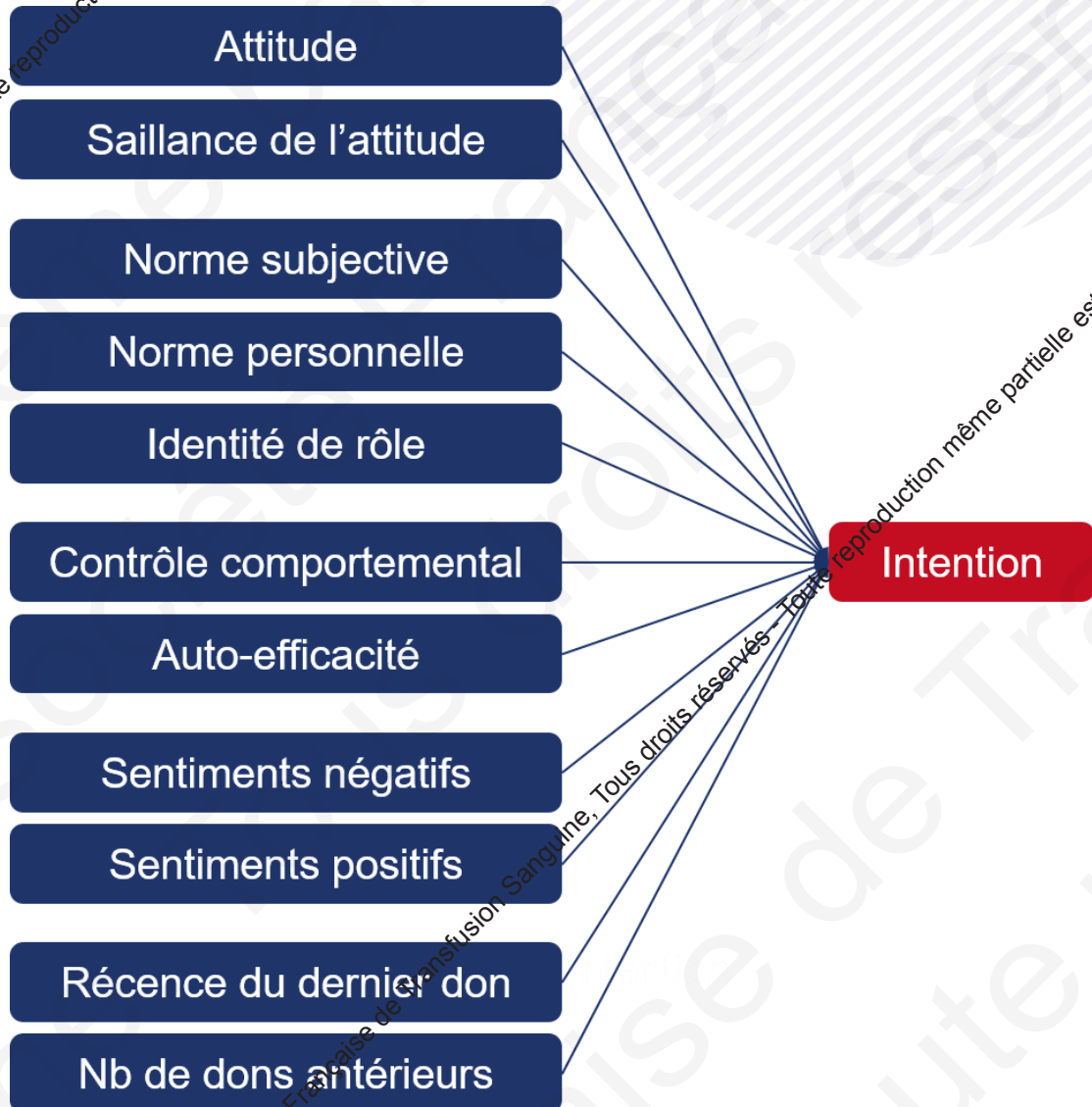
## ➔ Caractéristiques des donneurs prises en compte :

- Le genre
- L'âge

# MÉTHODOLOGIE

Dimensions mesurées dans le questionnaire:

- « Pour moi, le don de sang est utile »
- « Le don de sang est quelque chose auquel je pense rarement. »
- « La plupart des personnes qui sont importantes pour moi donnent leur sang. »
- « Je ressens une obligation morale à donner mon sang. »
- « Etre donneur de sang est une part importante de qui je suis. »
- « Il ne tient qu'à moi de donner ou non mon sang. »
- « Dans quelle mesure êtes-vous confiant sur votre capacité à aller donner votre sang? »
- « Je me sens tendu après avoir donné mon sang. »
- « Je me sens fier après avoir donné mon sang. »
- « Quelle est la date approximative de votre dernier don? »
- « Combien de dons de sang avez-vous effectués? »



# RÉSULTATS POUR LES DONNEURS 3D

➔ Analyses par régressions multiples

Attitude  $\beta = .03$

Saillance de l'attitude  $\beta = .04$

Norme subjective

Norme personnelle

Identité de rôle  $\beta = .05$

Contrôle comportemental  $\beta = .03$

Auto-efficacité  $\beta = .14$

Sentiments négatifs  $\beta = -.05$

Sentiments positifs

Récence du dernier don  $\beta = -.10$

Nb de dons antérieurs



Et ce quel que soit le genre des donateurs



**Intention**

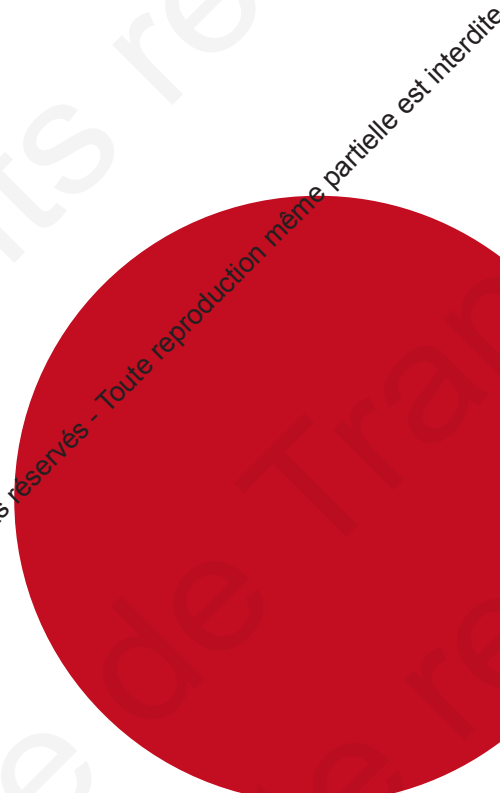
« J'ai l'intention de donner mon sang dans les mois à venir. »  
1 ————— X —————> 7  
**M = 6.78**

Modèle général :  $F(13,4900) = 27,48, p < .001, \eta^2 = .07$

2017 © Société Française de Transfusion Sanguine, Tous droits réservés - Toute reproduction même partie.

# DISCUSSION

Et après?



# DISCUSSION

## ↪ Variables importantes à prendre en compte

Auto-efficacité et identité de rôle (Bednall & Bove, 2011)

- ◆ Créer des modes de sollicitation permettant d'augmenter la confiance en sa capacité de donner?

Expérience **negative** antérieure (Bednall et al., 2013)

- ◆ Trouver des moyens de faciliter l'expérience donneur et surtout d'éviter l'expérience vécue comme mauvaise ?

## ↪ Intention de renouveler le don de sang **très élevée**

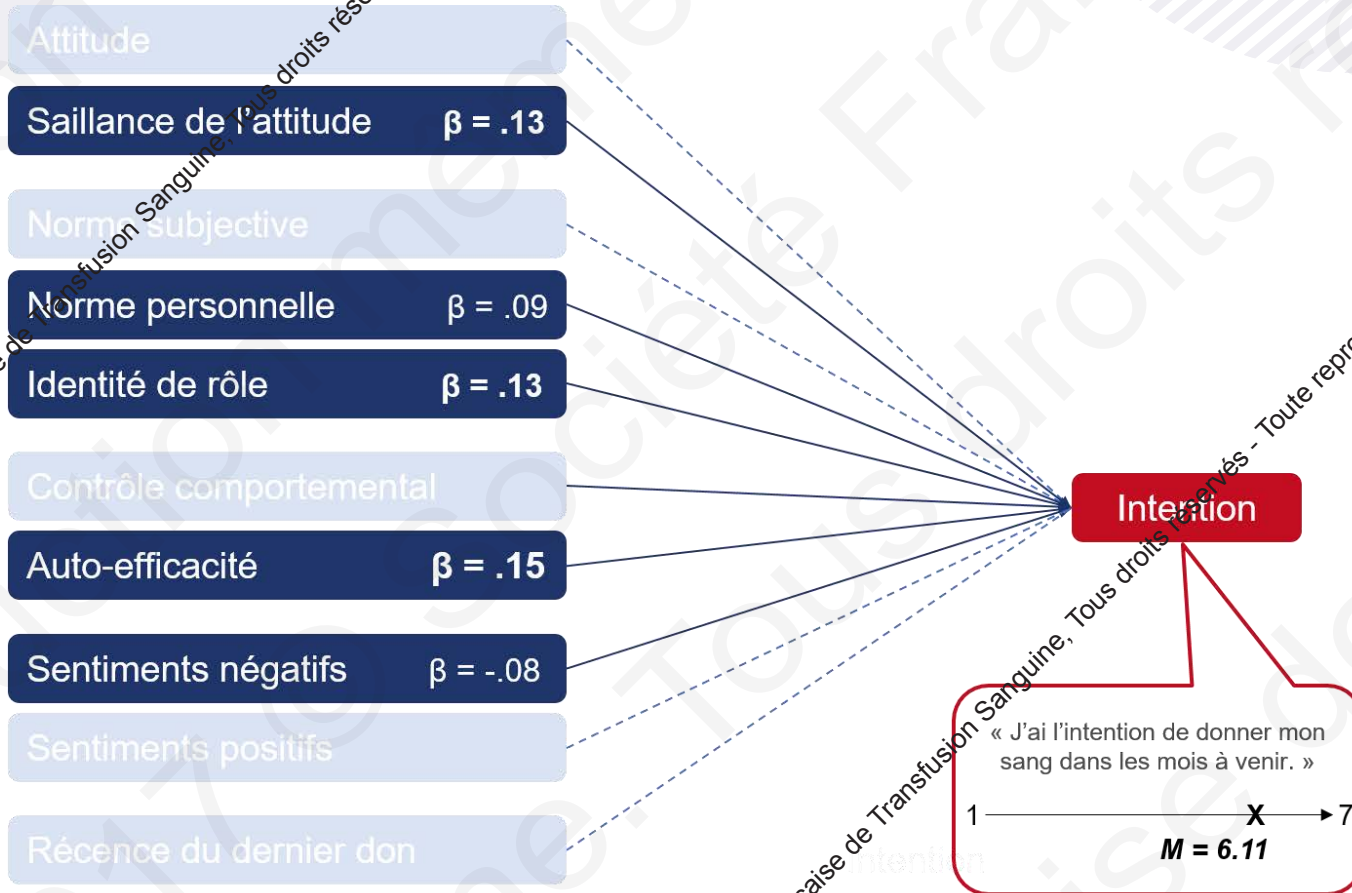
Travailler sur des techniques permettant de mettre en action cette intention

- ◆ Implémentation d'intention (Gollwitzer & Sheeran, 2006) : technique visant à faire planifier très précisément aux donateurs leur prochain don. Par exemple : visualiser l'action en terme pratique et d'organisation.

# DISCUSSION

Qu'en est-il pour un autre profil de donneurs?

↪ Primo-donneurs



# Merci pour votre attention.

## ↪ Contact

Nathalie CALLE

◆ e-mail : [nathalie.calle@efs.sante.fr](mailto:nathalie.calle@efs.sante.fr)

Candice PLAINFOSSE

◆ e-mail : [candice.plainfosse@efs.sante.fr](mailto:candice.plainfosse@efs.sante.fr)

Camille SANREY

◆ e-mail : [camille.sanrey@unicaen.fr](mailto:camille.sanrey@unicaen.fr)

Cécile SENEMEAUD

◆ e-mail : [cecile.senemeaud@unicaen.fr](mailto:cecile.senemeaud@unicaen.fr)

Patrice GEORGET

◆ e-mail : [patrice.georget@unicaen.fr](mailto:patrice.georget@unicaen.fr)



[efs.sante.fr](http://efs.sante.fr)