

## Motivations et freins de l'individu vis-à-vis du don du sang au Maroc : cas de la région de l'oriental

## Motivations and obstacles of the individual towards blood donation in Morocco: case of the eastern region

**Bouchra MESSAOUDI, (Doctorante)**

*École Nationale du Commerce et de Gestion*

*Laboratoire « Interdisciplinaire de Recherche et Application en Management »*

*Université Mohammed Premier, Maroc.*

**Zoubir ZARROUK, (Professeur d'Enseignement Supérieur)**

*Université Mohammed Premier Oujda, Maroc.*

<b>Adresse de correspondance :</b>	Adresse : Complexe universitaire BP 658 Oujda 60000 Maroc. Téléphone : +212536506989 Fax : +212536506984 Email :direction@ump.ac.ma
<b>Déclaration de divulgation :</b>	Les auteurs n'ont pas connaissance de quelconque financement qui pourrait affecter l'objectivité de cette étude.
<b>Conflit d'intérêts :</b>	Les auteurs ne signalent aucun conflit d'intérêts.
<b>Citer cet article</b>	MESSAOUDI, B., & ZARROUK, Z. (2023). Motivations et freins de l'individu vis-à-vis du don du sang au Maroc : cas de la région de l'oriental. International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics, 4(6-2), 239-255. <a href="https://doi.org/10.5281/zenodo.10344867">https://doi.org/10.5281/zenodo.10344867</a>
<b>Licence</b>	<b>Cet article est publié en open Access sous licence CC BY-NC-ND</b>

Received: October 08, 2023

Accepted: December 10, 2023

**International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics - IJAFAME**

**ISSN: 2658-8455**

**Volume 4, Issue 6-2 (2023)**

## Motivations et freins de l'individu vis-à-vis du don du sang au Maroc : cas de la région de l'oriental

### Résumé

Dans cet article, nous essayons de répondre à la problématique suivante : « *Quels sont les facteurs motivant et freinant l'acte de don de sang ?* ». Pour ce faire, nous cherchons à comprendre le comportement des individus vis-à-vis de don de sang sur la base de leurs perceptions, leurs motivations et freins à faire ou à refaire cet acte, ainsi sur la base de leurs attentes à fin d'adopter cet acte et d'en faire une culture chez eux.

Une étude qualitative exploratoire auprès de vingt personnes a été menée dont les résultats montrent l'existence de plusieurs facteurs qui influencent l'acte de don chez la population interrogée que nous pouvons résumer en facteurs motivant qui sont les récompenses d'ordre psychologiques, matérielles et divines que reçoivent les donateurs après l'acte de don, l'attitude positive à l'égard de l'acte de don en général et à l'égard du don de sang en particulier ; ainsi en facteurs freinant tels que la proximité des lieux de collecte et les horaires d'ouverture des centres, les rumeurs qui circulent autour du sujet de don de sang...

Les résultats montrent que si les individus sont bien motivés, ils arriveront à surmonter les freins à l'égard de l'acte de don, et s'ils sont aussi satisfaits de leurs expériences de dons de sang, cela aidera à la construction d'une relation de confiance et d'engagement à l'égard de l'ensemble des acteurs.

**Mots-clés :** Don de sang, comportement, motivations et freins, perception et attentes.

**JEL Classification :** M31

**Type de l'article :** Recherche empirique.

### Abstract.

The shortage of blood donation and the increase in the demand for blood is a major problem in the field of health. Finding ways to recruit and retain donors is a priority, and therefore an important area of research.

This article aims to answer the question : “ What are the factors motivating and hindering the act of blood donation ? ”. To do this, we try to understand the behavior of individuals vis-à-vis blood donation on the basis of their perceptions of the latter, their motivations and obstacles to doing or redoing this act as well as on the basis of their expectations in order to adapt this act and make it a culture.

We conducted an exploratory qualitative study with 20 Moroccans. The results show that several factors influence the act of donation in the population surveyed, motivating factors : the rewards of different types that donors receive after making a donation, the positive attitude that individuals have in general donation and especially on blood donation.. And brakes factors : the proximity of the collection points and the timing of the centers, the rumors circling around the subject of blood donation ...

The results show that if individuals are well motivated, if they manage to overcome their obstacles, and also if they are satisfied with their blood donation experiences, this will lead to establishing a relationship of trust and commitment between the two actors.

**Keywords:** Blood donation, behavior, motivations and barriers, perceptions and expectations.

**JEL Classification :** M31

**Paper type :** Empirical reserach.

## 1. Introduction

La pénurie des donneurs de sang et l'augmentation de la demande de sang constituent un problème majeur dans le domaine de la santé. Le défi majeur est de maintenir et d'augmenter le pool de donneurs de sang, qui actuellement représente une proportion inférieure à 1% par rapport à la population totale du Maroc. Cette situation nécessite la concentration des efforts sur le recrutement et la rétention des donneurs notamment les plus jeunes, car ce sont eux qui sont capables de garantir des approvisionnements importants dans le long terme et souvent ce sont eux qui ne reviennent pas donner du sang (Zou et al. 2008).

Plusieurs recherches dans le domaine de la santé et les sciences du comportement ont exploré le comportement des donneurs de sang, certains ont tenté d'expliquer ce qui différencie un donneur d'un non-donneur, d'autres ont essayé de prédire le statut du donneur sur la base des caractéristiques sociodémographiques telles que l'état matrimonial, profession, revenu, race et religion (Bettinghaus, E. P, et Milkovich, M. B. (2003) ; Condie et Maxwell 1970 ; Oswalt 1977). Aussi, en domaine de gestion, plusieurs théoriciens ont développé des théories explicatives du comportement des individus tels que la théorie des comportements planifiés de Fishbein et Ajzen...Cependant on constate que même si les variables sociodémographiques sont utiles pour identifier et segmenter les donneurs potentiels, ces facteurs ne fournissent pas une idée claire des raisons pour lesquelles les gens donnent ou ne donnent pas du sang. Des recherches complémentaires ont par ailleurs essayé d'incorporer les traits de personnalité des donneurs comme prédicteurs alternatifs du comportement de don de sang (Burnett 1982 ; Condie Warner et Gillman 1975).

L'expérience vécue ces dernières années, notamment pendant la pandémie du COVID-19 en 2020 et 2021, montre que d'autres facteurs viennent s'ajouter pour causer la corrosion de la base de donneurs de sang. Il est donc important de comprendre les facteurs potentiels influençant la décision du donneur, afin de lever toutes les barrières au don de sang.

Cette recherche s'inscrit dans ce sens et vise à comprendre les sources de motivations et les freins à l'égard de l'acte de don de sang dans le contexte marocain.

Ce travail se présente comme suit, dans une première section où nous définissons le concept de don, suivra une section qui porte sur la méthodologie de l'étude qualitative, les résultats issus du terrain seront ensuite exposés et discutés. Les contributions de cette étude, ainsi que les différentes pistes de recherches futures qu'elle permet d'ouvrir, concluront le présent travail.

## 2. Le concept de « don de sang » dans la littérature.

Le terme « *don de sang* » est composé de deux mots « *don* » et « *sang* ». Selon le dictionnaire Larousse *donner* signifie « *Céder, offrir gratuitement à quelqu'un quelque chose qu'on possédait ou qu'on a soi-même acheté à cet effet, lui en faire cadeau* ». En sociologie, *donner* signifie toute prestation de biens ou de services effectuée sans garantie de retour, en vue de créer, entretenir ou régénérer le lien social (Alain Caillé, 1998). En anthropologie, Mauss (1923) définit le don comme un contrat social basé sur le principe de réciprocité et par conséquent, il met l'accent sur la contrepartie du don c'est-à-dire recevoir qui selon le dictionnaire Larousse signifie «... *Entrer en possession de ce qui est remis, offert, envoyé, transmis par quelqu'un* ».

Partant de ces définitions, « *Donner* » est donc le fait de remettre, attribuer, octroyer quelque chose (de l'argent, du temps, des sentiments, des informations, de la nourriture, des vêtements, du sang, des organes...) à quelqu'un, et de faire qu'il l'ait en sa possession en échange de quelque chose.

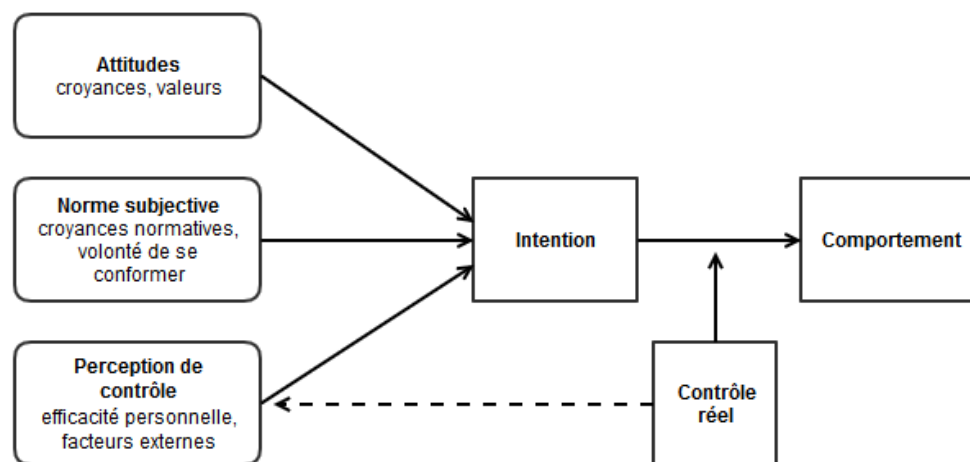
Ces concepts ont été également revu profondément par d'autres auteurs, et plusieurs théories ont été établies et pour ne citer que la principale théorie de don de (Blau, 1964 ; Cropanzno et Michell, 2005 ; Foa et Foa, 1980 ; Homans, 1958).

Cependant Mauss est le premier chercheur à avoir analysé le concept de don/contre-don. Il remarque dans ses études que les dons échangés peuvent avoir un caractère plus moral qu'économique. Selon lui, une relation réussie se caractérise par l'obligation de donner, de recevoir et de rendre. Plusieurs autres auteurs ont développé cette théorie et ont ajouté des contributions importantes au sujet (Homans par exemple a développé la notion de l'échange des biens matériels et des biens non-matériels ; quant à Blau, il a nommé les bien non-matériels de bien sociaux ; Foa et Foa ont à leur tour développé les différents types de biens sociaux qui peuvent être échangés). Godbout (2000) affirme que dans l'acte de don, on se donne d'abord, c'est-à-dire que le donneur doit savoir donner, et que le receveur doit savoir recevoir, et savoir rendre par la suite. Mais le don/contre-don a aussi une logique économique. Karl Planyi (2007), en se basant sur la théorie précédente, met l'accent sur le principe de réciprocité et le considère comme fondement de l'économie.

*Le « don de sang » est un donc un type de don, c'est le fait de donner son sang (une partie de son corps) volontairement. Cet acte se caractérise par son anonymat et bénévolat qui consiste à prélever avec autorisation une certaine quantité de son sang ou de produit sanguin.*

À cet égard, plusieurs recherches antécédentes ont tenté de comprendre le processus de prise de décision des individus pour l'adoption de certains comportements dans des contextes diversifiés. Nous présentons par exemple la théorie des comportements planifiés sur laquelle notre recherche s'est basée et qui se schématise comme suit :

**Figure 1 : Théorie du comportement planifié d'Azjen (1991)**



Source : Gaston GODIN (2012) ; « Les comportements dans le domaine de la santé : comprendre pour mieux intervenir » ; Les presses de l'Université de Montréal.

À notre tour, nous avons réalisé une étude qualitative exploratoire des perceptions sur l'acte de sang. Les principaux objectifs de cette étude sont :

- Identifier les facteurs de motivations et freins vis-à-vis de l'acte de don de sang ;
- Connaître les attentes des Marocains auprès des centres de transfusion ;
- Savoir leur perception vis-à-vis de leur relation avec ces derniers ;
- Au final, assimiler les déterminants de la fidélité à l'acte de don de sang au Maroc.

Nous présenterons, par la suite, la méthodologie de collecte des données, la méthodologie d'analyse des réponses et, enfin, les résultats obtenus de cette exploration.

### 3. Méthodologie de recherche qualitative

En vue de comprendre les sources de motivations et de freins vis-à-vis de l'acte de don de sang, nous avons opté pour une approche qualitative à visée exploratoire. La recherche qualitative est souvent définie en se référant à l'étude quantitative, ce sont des méthodes complémentaires. La recherche qualitative ne quantifie pas ni mesure, mais plutôt elle consiste à recueillir des données verbales qui permettent une démarche interprétative. La recherche qualitative est une démarche de pas-à-pas, elle est réalisée par les étapes suivantes :

- Réaliser une revue de littérature sur le sujet.
- Définir la question de recherche
- Définir la population échantillon
- Choisir une méthode de recueil des données.
- Analyser les résultats

Pour réaliser nos objectifs, et après avoir réalisé une revue de littérature sur notre sujet, nous avons défini la question de recherche, et nous avons réalisé vingt entretiens individuels et semi-directifs. Ce choix est justifié par la richesse du contenu que fournit ce genre d'entretien, sa profondeur et sa diversité. Les entretiens semi-directifs permettent d'aborder le thème de recherche en suivant un guide, tout en étant flexible dans les questions pour approfondir les éléments importants du discours des interviewés (Jolibert et Jourdan, 2009). Le guide d'entretien permet, contrairement au questionnaire, de bien structurer l'interview et d'enchaîner les thèmes au fil de la discussion sans respecter un ordre précis et aussi de reformuler certains éléments évoqués par les interviewés afin de mieux les clarifier.

#### ➤ La constitution de l'échantillon et l'exploration du terrain de l'étude.

La constitution d'un échantillon doit répondre à plusieurs critères qui peuvent refléter les cas possibles de la problématique étudiée dans notre recherche. Ce choix répond principalement à la diversité de notre population en termes de catégorie socioprofessionnelle (cadre, employé, retraité, fonctionnaire, étudiant...) et d'âge (18 à 60 ans). Nous cherchons par cette diversité de profils à recueillir les différentes opinions vis-à-vis du sujet de la recherche. La taille de l'échantillon a été définie selon le principe de saturation sémantique des entretiens qualitatifs, nous avons ainsi réalisé vingt entretiens durant cette exploration. Cette taille donc ne représente pas scientifiquement notre population, mais seulement donne une idée sur les perceptions, les attentes, les motivations et les freins à l'égard de l'acte de don de sang. Les caractéristiques de notre échantillon sont présentées dans le tableau de l'annexe 1.

#### ➤ Le déroulement des entretiens.

Les entretiens avec les interviewés ont duré de 15 à 20 minutes et se sont déroulés dans les lieux de travail, les écoles ou la maison selon le cas de chaque interviewé. Les entretiens ont été réalisés en langue arabe selon le guide d'entretien présenté en annexe 2.

#### ➤ L'analyse des données qualitatives.

L'analyse du contenu est la technique visant le traitement systématique et objectif des réponses des interviewés afin d'en dégager un sens et de produire des conclusions sur les conditions conduisant à la production de ces significations. Le caractère objectif du traitement à opérer renvoie à l'idée que des procédures systématiques, suivant une procédure explicite et repliable, seront appliquées. C'est ce qui garantit la scientificité de la méthode adoptée, à dépasser la transparence des savoirs spontanés et à lutter contre l'évidence des savoirs subjectifs. Nous avons par ailleurs adopté une analyse manuelle à l'aide de deux professeurs de langue arabe et française (M.M et H.B) et nous avons ainsi suivi les quatre étapes comme définies par Bardin (2007), Miles et Huberman (2003) à savoir :

- La retranscription pour la lecture du document à analyser.
- Le codage pour la mise en évidence des sous-thèmes abordés.
- La catégorisation pour l'organisation des thèmes.
- L'inférence pour analyser et interpréter les données.

#### **4. Analyse et interprétation des résultats.**

En nous basant sur l'analyse thématique du contenu, nous avons pu dégager les thèmes et sous thèmes suivants :

##### **4.1. La motivation vis-à-vis de l'acte de don de sang.**

###### **4.1.1. L'attitude à l'égard du don de sang :**

Globalement, l'acte de don est perçu positivement par les répondants, considérés comme un symbole de générosité, solidarité voire même un acte important pour la société entière, même s'ils n'ont pas l'intention de l'adopter eux-mêmes, comme on peut le constater dans la déclaration suivante de l'Interviewé 19, 35 ans entrepreneur :

*« Personnellement, je vois que le fait de donner est une bonne chose, c'est de la solidarité, de la citoyenneté et du partage »*,

Par ailleurs, la plupart des non-donneurs se rendent compte de l'importance du don de sang et de sa nécessité, et ils sont même conscients du manque des donneurs de sang et qu'il y a un déficit structurel de ce produit dans certains centres au Maroc comme on peut le constater dans les déclarations respectives de l'Interviewé 9 (29 ans, employé de banque) et de L'interviewé 2 (20ans étudiante dans le domaine médical),

*« Si je ne prends pas en compte tous les freins, sauver des vies c'est pas mal »*, nous explique L'interviewé 9.

*« Le don est décisif, du fait qu'il est important pour des personnes qui veulent être transfusées. Et vu l'incapacité de créer le sang, il faut en donner. Notamment que ce n'est pas une perte à moins que quelques minutes, mais ça vaut le coup pour sauver des vies »*.

Partant de ce qui précède on peut déduire que même si les interrogés ont une attitude positive à l'égard du don en général et du don de sang en particulier, il semble qu'ils n'ont pas l'intention de faire les efforts nécessaires pour transformer cette attitude en acte réel ou pour surmonter leurs barrières et soucis fortement attachés à l'acte du don de sang, perçu comme compliqué et non réciproque. Leur décision personnelle à l'égard de l'acte de don est fortement conditionnée par la variation de trois facteurs à savoir l'éducation, les conditions auxquelles passent le don, et la proximité des lieux de collecte et l'horaire du don. À noter ici que les interrogés non-donneurs de sang se sont tous présentés comme donneurs pour d'autres produits (vêtement, nourriture, argent...). Ils font essentiellement des dons d'argent et du don de temps ou d'effort par exemple. De ce fait, dans leur esprit, ils sont donneurs de « quelque chose ». Nous pouvons dire que l'acte de don de sang est donc considéré comme un acte généreux, solidaire et important pour la société.

###### **4.1.2. Les récompenses :**

Sur ce point les réponses semblent être très diversifiées et nous pourrions ainsi identifier trois types de récompenses jugées importantes pour les donneurs/non donneurs suite à un acte de don de sang.

- **Les récompenses psychologiques :**

Les répondants évoquent du plaisir et de la joie après un don général ou un don de sang particulièrement cela semble être évident dans le discours suivants *« ...C'est bien cette estime et ces attentions autour du don qui font plaisir... »*, nous a révélé l'Interviewé 7. Certains

évoquent également de la satisfaction d'offrir sous forme de dons : exemple : « ...*Le sentiment d'appartenance à la société et s'entraider me fait un grand plaisir, et c'est bien ma raison pour donner* », nous a répondu L'interviewé 10. La dimension hédonique associée à l'acte de don/don de sang est bien présente dans les réponses des interrogés qui montrent des émotions de satisfaction, de joie et d'autres sentiments ludiques liés au plaisir de donner et, au final, la satisfaction de faire plaisir à autrui.

Comme il est mentionné, aussi dans les réponses des interviewés, que la reconnaissance accordée aux donneurs de sang (accueil, relation personnalisée...) est satisfaisante et motivante pour ne citer que l'exemple suivant : « ...*oui, l'accueil chaleureux qu'ils me réservent à chaque reprise, est appréciable* ... » de l'Interviewé 16 ; il en va de même pour l'Interviewé 15 : « ...*Évidemment, quand je me sens bien accueillie au niveau du centre de transfusion...* ». La reconnaissance des donneurs à travers un accueil privilégié a bien été remontée par les donneurs.

- **Les récompenses divines :**

Comme les répondants sont conscients que le don de sang est un don qui se fait gratuitement et de manière volontaire, ils le lient avec des récompenses divines plus que d'autres retours comme nous a confirmé L'interviewé 11 « ... *et alors, donner du sang c'est pour être récompensé par Dieu, ainsi que pour gagner des prières des gens...* » en répondant à la question « *Quelles perceptions avez-vous des donneurs sang ? Selon vous pourquoi ils donnent leur sang ?* ». Comme il est donneur, L'interviewé 1 (29 ans) nous a expliqué aussi que c'est la récompense de Dieu qui le motive à faire des dons de sang « *À mon avis, c'est la charité qui donne à cet acte plus d'importance* » en répondant à la question « *Pourquoi vous l'avez fait ?* ». L'interviewé 3 (33ans) nous a dit que « *vu que le Maroc est un pays musulman, notre religion encourage et incite l'acte du don, bien entendu, donner du sang peut être considéré comme un acte de bienfaisance !* » en répondant à la question « *Quelles perceptions avez-vous des donneurs sang ? Selon vous pourquoi ils donnent leur sang ?* ». Quant à la réputation qu'ont les non-donneurs est expliquée par la réponse de l'Interviewé 20 « *Je crois qu'ils ont, peut-être, de fausses représentations vis-à-vis de don du sang...* » en répondant à la question « *Que pensez-vous de ceux qui ne le font pas ? Et pourquoi ne le font pas à votre avis ?* ».

- **Les récompenses matérielles :**

La récompense matérielle que les donneurs reçoivent à l'issue de l'acte de don de sang renvoie principalement aux analyses biologiques du sang gratuites effectuées par les centres de transfusion, au cumul de dons qui encourage le donneur à gagner des trophées, des cartes, des diplômes... : exemples : « ...*Oui effectivement, recevoir des trophées, des cartes peut m'encourager à refaire un don* » nous a affirmé L'interviewé 2 ; « *Oui ! Car en tant que donneur on peut profiter et avoir des avantages après* » nous a expliqué l'Interviewé 18 (31ans).

#### **4.2. Les freins à l'acte de don de sang.**

En analysant les réponses des interviewés, deux types de freins ont été révélés : Les difficultés liés à la proximité des lieux de collecte et des horaires de travail des centres de transfusion, et les rumeurs circulant dans l'environnement social des répondants à propos le don de sang.

- **Barrières au don de sang :**

Certains répondants ont largement exprimé les freins les empêchant à effectuer l'acte de don de sang. La contrainte de temps et l'éloignement du centre de collecte ont été les raisons essentielles « ... *vu que mon travail est principalement en dehors de la ville, je ne trouve pas assez du temps pour faire un don, et parce que le centre se situe loin de chez moi, je n'ai jamais donné malheureusement* » nous a confirmé L'interviewé 3.

« Tout simplement parce qu'il n'existe aucun centre dans ma ville, et ce n'est que rarement qu'ils organisent une journée de collecte ici » nous a dit L'interviewé 13 à la question « L'horaire d'ouverture du centre de transfusion se coïncide aux mêmes horaires auxquels nous travaillons, si seulement ils peuvent ouvrir le week-end ça peut nous encourager à y aller ».

D'autres révèlent les conditions préalables pour donner du sang

« Pour qu'une personne puisse faire un don de sang, il faut remplir certaines conditions, en l'occurrence, à chaque fois que j'y vais ils me refusent, et ceci m'a démotivé donc je n'en pense plus » en répondant à la question « Qu'est-ce qui vous empêche à le faire ? ».

Ces difficultés renvoient principalement à l'évaluation individuelle des ressources de réalisation ou de contrôle d'une situation précise. C'est ce que Ajzen et Madden (1986) nomment le contrôle comportemental et le définissent comme « le jugement que porte l'individu sur la présence ou l'absence des ressources nécessaires pour effectuer un comportement ». Le degré du contrôle comportemental dans l'univers du don du sang est très lié à la capacité individuelle d'effectuer un don.

#### Les rumeurs autour de l'acte de don de sang

D'autres barrières ont été mentionnées dans les réponses des interviewés liées aux arrières pensées et aux rumeurs qui circulent dans notre société à propos de don de sang, L'interviewé 11 par exemple a cité l'idée que « Le sang est une matière vitale qui se vend cher aux patients, si je le donne gratuitement, pourquoi je payerai autant afin d'en avoir ? J'ai donc l'impression que ce n'est pas honnête ». L'interviewé 17 nous a répondu aussi que « Non, je me sens incapable de le faire, j'ai une phobie envers les aiguilles... ».

D'après les verbatim, nous pouvons conclure que beaucoup de barrières empêchant les gens à faire ou à refaire un don de sang, à savoir le temps, la proximité du lieu de collecte, la peur, les préjugés autour du don de sang qui renvoient sur la confiance/méfiance des gens vis-à-vis de cet acte (don de sang) dans notre pays.

#### 4.3. La fidélité à l'acte de don de sang.

Comme il est mentionné ci-dessus, l'un des objectifs de notre recherche est d'identifier les antécédents de la fidélité à l'acte de don de sang, les verbatim obtenus nous ont confirmé ce que nous avons trouvé dans la littérature et nous avons pu identifier les déterminants de la fidélité à savoir :

#### Satisfaction et insatisfaction à l'égard de l'acte de don

Certains interviewés se sont exprimés sur leur relation avec l'acte de don général et le don de sang en particulier «... J'aime bien le fait de donner ! ». « Généralement oui, les conditions qui sont autour du don de sang sont bien ! ».

Les répondants-donneurs ont aussi précisé dans leurs réponses certains éléments pour lesquels éprouvent plus de satisfaction comme nous a expliqué L'interviewé 1 « En fait, l'intérêt réservé aux donneurs pendant le don et surtout l'accueil peuvent incarner une bonne impression nous poussant à revenir ». Pour d'autres l'insatisfaction des interviewés pourrait être à l'origine des conditions dans lesquels se passe le don de sang ou aussi de la communication du centre avant et après le don « C'est bien dommage qu'une communication après le don ne se rétablisse pas... notamment que nous n'entendons parler du don de sang que rarement sur les moyens de communication ! » Explique L'interviewé 5.

On remarque que la dimension relationnelle de la satisfaction est bien présente dans les réponses des répondants (exemple : « Non, ce n'est pas nécessaire de faire plus, ils nous accueillent chaleureusement, ils nous traitent bien, donc c'est déjà motivant » a répondu L'interviewé 12). Les résultats de cette étude confirment que la satisfaction est bien un déterminant de la fidélité chez les donneurs (Labarebera et Mazuriski, 1983).



La satisfaction des donneurs de sang est due à la qualité perçue des services fournis par les centres de transfusion et de l'expérience générale du don de sang. Elle a été montrée également par les interviewés en tant que levier pour améliorer la contribution à l'acte de don de sang de plus en plus (exemple : « *Franchement oui, du fait que je me sens à l'aise de le faire ...* » nous a répondu L'interviewé 1, en réponse à la question : « *Avez-vous l'intention de refaire un don de sang ?* »).

#### ✚ La fidélité et l'attachement des donneurs

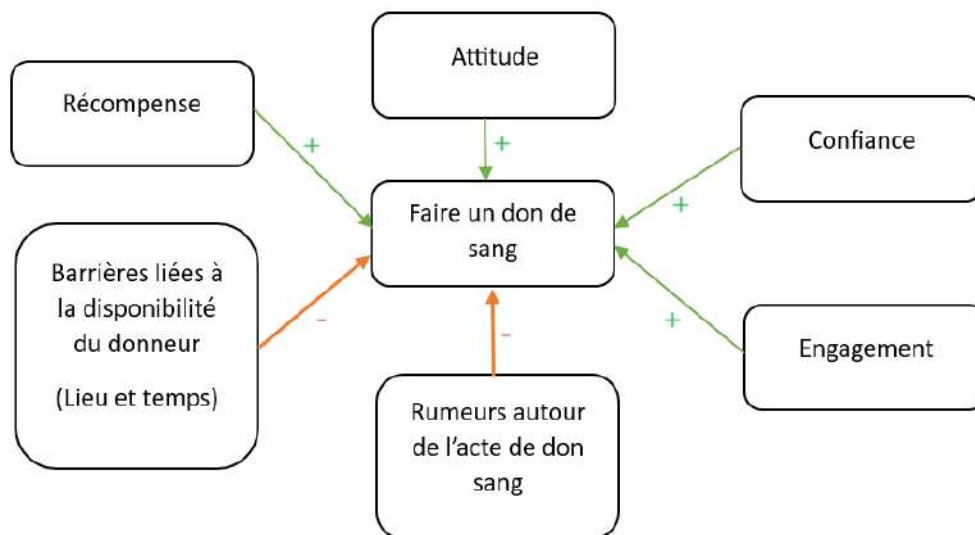
Certains donneurs ont évoqué leur degré d'attachement et de fidélité à l'égard de l'acte de don de sang « *Oui, en effet, j'ai amené ma copine au centre la dernière fois !* » nous a répondu l'Interviewé 16.

« *Du côté sentimental oui, je me sens attachée au don du sang, alors qu'il n'y ait rien qui m'oblige. Je le fait volontairement* » nous a dit Latifa,

« *Je l'ai déjà fait à trois reprises, et je continuerai à le faire tant que je peux* » nous a confié L'interviewé 12, en réponse à aux questions « *Avez-vous l'intention de refaire un don de sang ?* ».

D'après l'analyse de l'ensemble des verbatims, nous pouvons schématiser les différents résultats de cette étude qualitative exploratoire comme suit :

Figure 2 : Les variables influençant la décision de faire un don de sang



Source : l'étude qualitative présentée ci-dessus

Nous pouvons conclure, d'après l'étude qualitative, que les récompenses, l'attitude positive, la confiance et l'engagement de l'individu à l'égard de l'acte de don de sang ont un impact positif sur sa décision d'en refaire. En revanche, les rumeurs autour de cet acte ainsi que les contraintes relatives à la proximité des lieux de collecte ainsi que le temps empêchent et limitent la capacité des interviewés pour faire des dons de sang régulièrement.

## 5. Conclusion et implications

L'objectif de cet article était de comprendre le comportement des individus dans le domaine de don de sang en identifiant les facteurs qui les motivent et les freinent pour le faire ou le refaire. Cette étude exploratoire réalisée dans un contexte marocain nous a permis de confirmer les résultats de la revue de littérature qui traite ce sujet.

L'intention des non-donneurs à faire un don de sang est guidée, par plusieurs facteurs tels que la compatibilité des conditions de don (proximité, horaire...) avec leurs engagements personnels, une communication positive de la part des centres de transfusion qui corrigera les rumeurs circulant à propos du don de sang.

Refaire un don par ceux qui l'ont déjà fait est conditionné par, premièrement, leur satisfaction vis-à-vis des services offerts, des récompenses reçues et des expériences positives antérieures de don, et par le degré de confiance au système de don dans notre pays qui mène à un attachement durable à cet acte. Cette étude nous a permis d'identifier un facteur peu cité dans la littérature, c'est ce que nous avons nommé la récompense religieuse. Nous pensons que cette variable joue un rôle important dans la fidélité à l'égard de don de sang autant qu'il se fait de façon gratuite et volontaire.

D'après les résultats obtenus, nous pouvons recommander aux organisations concernées d'améliorer premièrement leurs stratégies de communication et de mieux exploiter la technologie pour clarifier et corriger les fausses idées sur le don de sang. Aussi, nous proposons d'amplifier la recherche sur les variables soulevées dans cet article pour mieux comprendre le comportement de l'acte de don de sang dans le contexte marocain, et d'intensifier également le nombre des collectes mobiles dans les villes qui n'ont pas des centres de transfusion.

Par contre, et malgré son apport théorique et managérial, cette étude qualitative exploratoire présente une limite vu qu'elle a été réalisée sur un échantillon très petit par rapport à la population donneur/non donneur au Maroc. Donc des recherches semblables peuvent être menées dans d'autres régions ou traitant d'autres variables seront souhaitables et enrichissent mieux les résultats.

## Références

- (1). **Ajzen, I., & Fishbein, M. (1977).** « *Attitude-behavior relations: A theoretical analysis and review of empirical research* ». *Psychological Bulletin*, 84(5), 888–918.
- (2). **Ajzen, I., & Madden, T. J. (1986).** « *Prediction of goal directed behavior: Attitudes, intentions, and perceived behavioral control* ». *Journal of Experimental Social Psychology*, 22, 453–474
- (3). **Anderson, E.W., Fornell, C., et Lehmann, D.R. (1994).** « *Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden* ». *Journal of Marketing*, 58, 3, 53-66
- (4). **Bednall, T. C., Bove, L. L., Cheetham, A., & Murray, A. L. (2013).** « *A systematic review and meta-analysis of antecedents of blood donation behavior and intentions* ». *Social Science & Medicine*, 96, 86–94.
- (5). **Bettinghaus, E. P., & Milkovich, M. B. (2003).** « *Donors and Nondonors: Communication and Information* ». *Transfusion*, 15(2), 165–169.
- (6). **Burnett, J. J. (1981).** « *Psychographic and Demographic Characteristics of Blood Donors* ». *Journal of Consumer Research*, 8(1), 62.
- (7). **Condie, S. J., Warner, W. K., & Gillman, D. C. (1976).** « *Getting blood from collective turnips: Volunteer donation in mass blood drives* ». *Journal of Applied Psychology*, 61(3), 290–294.
- (8). **Condie, S., & Maxwell, N. (1970).** « *Social Psychology of Blood Donors* ». *Transfusion*, 10(2), 79–83.
- (9). **Duboz, P., Macia, E., & Cunéo, B. (2010).** « *Sociodemographic and attitudinal factors to blood donation in the urban population of Dakar, Senegal* ». *Transfusion*, 50(12), 2713–2720.

- (10). **Ferguson, E., Farrell, K., & Lawrence, C. (2008).** « *Blood donation is an act of benevolence rather than altruism* ». *Health Psychology*, 27(3), 327–336.
- (11). **Frey, B. S., & Jegen, R. (2001).** « *Motivation Crowding Theory* ». *Journal of Economic Surveys*, 15(5), 589–611.
- (12). **Gaston Godin (2012).** « *Les comportements dans le domaine de la santé : comprendre pour mieux agir* ». Les presses de l'Université de Montréal.
- (13). **Glynn, S. A., Schreiber, G. B., Murphy, E. L., Kessler, D., Higgins, M., ... Wright, D. J. (2006).** « *Factors influencing the decision to donate: racial and ethnic comparisons* ». *Transfusion*, 46(6), 980–990.
- (14). **Isabelle Aubin-Auger et Autres (2008).** « *Introduction à la recherche qualitative* ». *Exercer, la revue française de médecine générale*, 84 : 142-5
- (15). **J.Charbonneau, M,S Cloutier et E. Carrier (2015).** « *Whole blood and apheresis donors in Quebec, Canada : Demographic differences and motivations to donate* ». *Transfusion and apheresis science* 53 (2015), 320-328.
- (16). **Jolibert, A., et Jourdan, P. (2009).** « *Marketing research : méthodes de recherche et d'études en marketing* ». Dunod. Paris
- (17). **Labarbera, P.A., et Mazursky, D. (1983).** « *A longitudinal assessment of consumer satisfaction/dissatisfaction: the dynamic aspect of the cognitive process* ». *Journal of Marketing Research*, 20, 4, 393-404.
- (18). **Lacoeuilhe, J. (2000).** « *L'attachement à la marque : proposition d'une échelle de mesure* ». *Recherche et Applications en Marketing*, 15, 4, 61-77.
- (19). **Lacoeuilhe, J., et Belaid, S. (2007).** « *Quelle(s) mesure(s) pour l'attachement à la marque ?* » *Revue Française du marketing*, 213, 3-5, 7-25.
- (20). **Matthew B. MILES, A. Micheal HUBERMAN (1994).** « *Analyse des données qualitatives, méthodes en sciences humaines* ». 2<sup>e</sup> édition, de boeck. Paris 2003.
- (21). **Miller, T. R., & Weikel, M. K. (1974).** « *Blood Donor Eligibility, Recruitment, and Retention* ». *Transfusion*, 14(6), 616–622.
- (22). **Nilsson Sojka, B., & Sojka, P. (2003).** « *The blood-donation experience: perceived physical, psychological and social impact of blood donation on the donor* ». *Vox Sanguinis*, 84(2), 120–128.
- (23). **Oliver, R.L. (2014).** « *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* ». Second Edition. Taylor and Francis group. London and Paris.
- (24). **Oswalt, R. (1977).** « *A review of blood donor motivation and recruitment* ». *Transfusion*, 17(2), 123–135.
- (25). **Reference cité dans : Ernie S.Lightman (1982).** « *Women and voluntary blood donation* ». *The journal of sociology & social welfare*, volume 9, issue 4 December.
- (26). **Shaz, B. H., Demmons, D. G., Crittenden, C. P., Carnevale, C. V., Lee, M., Burnett, M., ... Hillyer, C. D. (2009).** « *Motivators and barriers to blood donation in African American college students* ». *Transfusion and Apheresis Science*, 41(3), 191–197.
- (27). **Triandis, H. C. (1977).** « *Subjective culture and interpersonal relations across cultures* ». *Annals of the New York Academy of Sciences*, 285 (1 Issues in Cro), 418–434.
- (28). **Veldhuizen, I., Ferguson, E., de Kort, W., Donders, R., & Atsma, F. (2011).** « *Exploring the dynamics of the theory of planned behavior in the context of blood donation: does donation experience make a difference ?* ». *Transfusion*, 51(11), 2425–2437.
- (29). **Zou, S., Musavi, F., Notari, E. P., & Fang, C. T. (2007).** « *Changing age distribution of the blood donor population in the United States* ». *Transfusion*, volume 48, February 2008.

### **Annexe 1 : Échantillon final de l'étude qualitative**

<b>Code interviewé</b>	<b>Durée d'entretien</b>	<b>Sexe</b>	<b>Profession</b>	<b>Age</b>	<b>Donneur/ Non donneur</b>
Interviewé 1	25min 12s	Homme	Enseignant	29	Donneur
Interviewé 2	20min 34s	Femme	Étudiante en infirmerie	20	Donneuse
Interviewé 3	20min 16s	Homme	Enseignant	33	Non donneur
Interviewé 4	17min 32s	Femme	Comptable	28	Non donneuse
Interviewé 5	18min 52s	Femme	Femme au foyer	55	Non donneuse
Interviewé 6	22min 12s	Femme	Étudiante en programmation	20	Donneuse
Interviewé 7	26min 19s	Homme	Programmeur	33	Donneur
Interviewé 8	16min 25s	Femme	Fonctionnaire au ministère de finance	32	Non donneuse
Interviewé 9	19min 52s	Femme	Banquière	29	Non donneuse
Interviewé 10	40min 12s	Homme	Retraité ex-enseignant	65	Non donneur
Interviewé 11	20min 42s	Femme	Enseignante	28	Non donneuse
Interviewé 12	23min 56s	Homme	Employé à la poste	38	Donneur
Interviewé 13	24min 18s	Homme	Directeur d'école	39	Non donneur
Interviewé 14	43min 05s	Femme	Associatif	55	Donneuse
Interviewé 15	21min 05s	Femme	Ingénieure dans une entreprise	30	Donneuse
Interviewé 16	16min 12s	Femme	Topographe	28	Donneuse
Interviewé 17	15min 13s	Homme	Étudiant en médecine	19	Non donneur
Interviewé 18	22min 25s	Femme	Femme au foyer	29	Non donneuse
Interviewé 19	18min 16s	Homme	Entrepreneur	35	Non donneur
Interviewé 20	22min 46s	Homme	Administrateur	43	Non donneur

### **Annexe 2 : guide d'entretien de l'étude qualitative**

#### **Texte d'introduction**

Dans le cadre d'une recherche doctorale sur la fidélité à l'acte de don de sang, nous souhaiterons discuter avec vous ce sujet, afin de connaître vos perceptions sur le don de sang, vos motivations pour le faire ou aussi ce qui vous empêche de le faire ainsi que vos attentes.

« Je vous prie de m'accorder quelques minutes pour répondre à mes questions ! Et vu que je ne peux pas mémoriser toutes vos réponses, permettez-moi d'enregistrer cet entretien ».

#### **Introduction**

- Qu'est-ce qu'un don pour vous ? *le don général (Charité, don de sang, don d'organe, don de vêtements, de monnaie, de nourriture...)*
- Quelle place occupe le don dans notre société ?
- Que pensez-vous d'une personne qui donne ?
- Quel type de don pratiquez-vous ? (fréquence, quand ...)

- Que donnez-vous ? que recevez-vous ? *Les attentes en contrepartie des dons pratiques (contre-don, dimensions tangibles/intangibles...)*
- Pourquoi vous faites ces dons ? *freins et motivations*
- Comment choisissez-vous la personne à laquelle vous donnez ? *amener le répondant à s'interroger sur la confiance, l'engagement, les relations + rôle de la communication en général*
- Pourquoi décidez-vous de ne pas donner pour certaines personnes ?
- Quelle est votre implication dans le milieu associatif ?

### **Partie I : Perceptions et attentes sur le don de sang**

- Que représente pour vous le don de sang ? *essayez de faire développer ce point par le répondant en l'incitant*
- Quelle image avez-vous des gens qui donnent leur sang ? et pourquoi le font-ils à votre avis ?
- Que pensez-vous de ceux qui ne le font pas ? Et pourquoi ne le font pas à votre avis ?
- Qui collecte le sang au Maroc ? Qu'est-ce que vous en connaissez ?

### **Partie II : Motivations et freins pour faire un don de sang**

- Donnez-vous votre sang ?
  - ✓ Si oui :
    - récence (date du dernier don), fréquence, nombre de dons par an, type de don (plaquettes, plasma, sang total, moelle osseuse)
    - Pourquoi vous l'avez fait ?
    - Pourquoi continuez-vous à le faire ? *Essayer de faire développer ce point par le répondant en l'incitant –identification des facteurs de fidélisation- différentes thématiques : altruisme, espoir de réciprocité, lien avec le personnel...*
    - Comment se passe le don ? *Essayer de développer ce point avec le répondant en l'incitant à parler sur : le processus, les facteurs positifs/négatifs....*
    - Qu'est-ce que vous aimez dans les différentes étapes de don de sang ? Pourquoi ?
    - Qu'est-ce que vous n'aimez pas dans les différentes étapes de don de sang ? Pourquoi ?
    - Êtes-vous satisfait des services fournis par les centres de transfusion ?
    - Essayez-vous de votre côté de convaincre votre entourage ? Par quels arguments ?
    - Qu'est-ce qui vous fait sentir comme donneur fidèle ?
    - Êtes-vous reconnu comme donneur fidèle au sein des centres ?
    - Avez-vous l'intention de refaire un don de sang ?
  - ✓ Si non :
    - Pourquoi ne jamais avoir donné ?
    - Qu'est-ce qui vous empêche à le faire ?
    - Avez-vous l'intention de faire un don de sang ?
- Votre entourage est-il plutôt donneur ou non donneur ?

### **Profil du répondant**

- Sexe /Age / Profession / Niveau d'étude.

### **Annexe 3 : synthèse des verbatim des répondants.**

Thème	Sous thème	Signature	Corpus	Contexte
Motivations à l'égard de l'acte de don de sang	Récompense	Quelles perceptions avez-vous des donneurs sang ? selon vous pourquoi ils donnent leur sang ?	<i>... et alors, donner du sang c'est pour être récompensé par Dieu, ainsi que pour gagner des prières des gens...</i>	Entretien avec l'Interviewé 11
			<i>Vu que le Maroc est un pays musulman, notre religion encourage et incite l'acte du don, bien entendu, donner du sang peut être considéré comme un acte de bienfaisance !</i>	Entretien avec l'Interviewé 3
		Que pensez-vous de ceux qui ne le font pas ? et pourquoi ne le font pas à votre avis ?	<i>Je crois qu'ils ont, peut-être, de fausses représentations vis-à-vis de don du sang...</i>	Entretien avec l'Interviewé 19
		Pourquoi vous l'avez fait ?	<i>.... Le sentiment d'appartenance à la société et s'entraider me fait un grand plaisir, et c'est bien ma raison pour donner</i>	Entretien avec l'Interviewé 10
			<i>À mon avis, c'est la charité qui donne à cet acte plus d'importance.</i>	Entretien avec l'Interviewé 1
			<i>.... Oui effectivement, recevoir des trophées, des cartes peut m'encourager à refaire un don</i>	Entretien avec l'Interviewé 2
			<i>Oui ! car en tant que donneur on peut profiter et avoir des avantages après.</i>	Entretien avec l'Interviewé 18
		Pourquoi continuez-vous à le faire ?	<i>...C'est bien cette estime et ces attentions autour du don qui font plaisir...</i>	Entretien avec l'Interviewé 7
			<i>....oui, l'accueil chaleureux qu'ils me réservent à chaque reprise est appréciable ...</i>	Entretien avec l'Interviewé 16
			<i>...Évidemment, quand je me sens bien accueillie au niveau du centre de transfusion...</i>	Entretien avec l'Interviewé 15
			Qu'est-ce que le don pour vous ?	<i>Personnellement, je vois que le fait de donner est une bonne</i>

	Attitude		<i>chose, c'est de la solidarité, de la citoyenneté et du partage.</i>	l'Interviewé 20
			<i>...les dons qu'on peut offrir à quelqu'un, par exemple aux enfants. C'est ce qui me fait plaisir dans le fait de donner.</i>	Entretien avec l'Interviewé 10
		Que représente pour vous le don de sang ?	<i>Si je ne prends pas en compte tous les freins, sauver des vies c'est pas mal</i>	Entretien avec l'Interviewé 8
			<i>Le don est décisif, du fait qu'il est important pour des personnes qui veulent être transfusées. Et vu l'incapacité de créer le sang, il faut en donner. Notamment que ce n'est pas une perte à moins que quelques minutes, mais ça vaut le coup pour sauver des vies.</i>	Entretien avec L'interviewé 2
Freins à l'égard de l'acte de don de sang	Barrières au don de sang	Pourquoi ne jamais avoir donné ?	<i>... vu que mon travail est principalement en dehors de la ville, je ne trouve pas assez du temps pour faire un don, et parce que le centre se situe loin de chez moi, je n'ai jamais donné malheureusement.</i>	Entretien avec L'interviewé 3
			<i>Pour qu'une personne puisse faire un don de sang, il faut remplir certaines conditions, en l'occurrence, à chaque fois que j'y vais ils me refusent, et ceci m'a démotivé donc je n'en pense plus.</i>	Entretien avec L'interviewé 4
			<i>Tout simplement parce qu'il n'existe aucun centre dans ma ville, et ce n'est que rarement qu'ils organisent une journée de collecte ici.</i>	Entretien avec L'interviewé 13
	Rumeurs autour de l'acte de don de sang	Qu'est-ce qui vous empêche à le faire ?	<i>Non, je me sens incapable de le faire, j'ai une phobie envers les aiguilles....</i>	Entretien avec l'Interviewé 17
			<i>Le sang est une matière vitale qui se vend cher aux patients, si je le donne gratuitement, pourquoi je payerai autant afin d'en avoir ? J'ai donc</i>	Entretien avec L'interviewé 11

Fidélité à l'acte de don de sang			<i>l'impression que ce n'est pas honnête.</i>	
			<i>L'horaire d'ouverture du centre de transfusion se coïncide aux mêmes horaires auxquels nous travaillons, si seulement ils peuvent ouvrir le week-end ça peut nous encourager à y aller</i>	Entretien avec L'interviewé 15 et l'Interviewé 7
	Satisfaction	Qu'est-ce qui vous fait plus plaisir à l'acte de don de sang ? Et pourquoi ?	<i>En fait, l'intérêt réservé aux donneurs pendant le don et surtout l'accueil peuvent incarner une bonne impression nous poussant à revenir</i>	Entretien avec L'interviewé 1
			<i>Non, ce n'est pas nécessaire de faire plus, ils nous accueillent chaleureusement, ils nous traitent bien, donc c'est déjà motivant</i>	Entretien avec L'interviewé 12
		Qu'est-ce que vous n'appréciez pas dans l'acte de don de sang ? Et pourquoi ?	<i>C'est bien dommage qu'une communication après le don ne se rétablisse pas... notamment que nous n'entendons parler du don de sang que rarement sur les moyens de communication !</i>	Entretien avec L'interviewé 5
		Êtes-vous satisfait de l'effort fourni par les centres de transfusion ?	<i>Généralement oui, les conditions qui sont autour du don de sang sont bien !</i>	Entretien avec l'Interviewé 16
		Pourquoi continuez-vous à le faire ?	<i>... J'aime bien le fait de donner !</i>	Entretien avec L'interviewé 6
	Engagement	Convainquez-vous votre entourage pour faire des dons ? Comment ?	<i>Oui oui, Je n'ai jamais eu de problème quand je me renseigne sur une information ou aide</i>	Entretien avec l'Interviewé 15
			<i>Oui, en effet, j'ai amené ma copine au centre la dernière fois !</i>	Entretien avec l'Interviewé 16
		Avez-vous l'intention de refaire un don de sang ?	<i>Franchement oui, du fait que je me sens à l'aise de le faire ...</i>	Entretien avec L'interviewé 1
			<i>Du côté sentimental oui, je me sens attachée au don du sang, alors qu'il n'y ait rien qui</i>	Entretien avec Latifa



			<i>m'oblige. Je le fait volontairement</i>	
			<i>Je l'ai déjà fait à trois reprises, et je continuerai à le faire tant que je peux</i>	Entretien avec L'interviewé 12