UNIVERSITÉ DU QUÉBEC INSTITUT NATIONAL DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE CENTRE – URBANISATION CULTURE SOCIÉTÉ

LA CARRIÈRE DU JEUNE DONNEUR DE SANG : RÉFLEXIONS AUTOUR DE L'APPORT D'UNE RECHERCHE SOCIOLOGIQUE AUX STRATÉGIES MARKETING D'HÉMA-QUÉBEC

Par

Balia FAINSTEIN

Licenciée en Sciences Humaines et Sociales

Essai présenté pour obtenir le grade de

Maître ès arts, M.A.

Maîtrise en pratiques de recherche et action publique

Septembre 2013

Cet essai intitulé

LA CARRIÈRE DU JEUNE DONNEUR DE SANG : RÉFLEXIONS AUTOUR DE L'APPORT D'UNE RECHERCHE SOCIOLOGIQUE AUX STRATÉGIES MARKETING D'HÉMA-QUÉBEC

et présenté par

Balia FAINSTEIN

a été évalué par un jury composé de

Mme Johanne CHARBONNEAU, directrice de recherche, professeure/chercheure, Institut National de la Recherche Scientifique (INRS)

M. Mircea VULTUR, professeur/chercheur, Institut National de la Recherche Scientifique (INRS)

Dr Gilles DELAGE, examinateur interne, Vice-président aux affaires médicales en microbiologie, Héma-Québec

RÉSUMÉ

Le présent travail est un essai consacré au stage obligatoire du programme de maîtrise PRAP

offert au Centre Urbanisation, Culture et Société de l'Institut National de la Recherche

Scientifique (INRS). Ce stage a été effectué à la Chaire de Recherche sur les aspects sociaux

du don de sang de l'INRS et en partenariat avec l'organisme Héma-Québec.

L'objectif de ce stage était de mettre en pratique les notions acquises lors de la formation PRAP

concernant la mobilisation des connaissances. Il était aussi question d'expérimenter in situ le

rôle d'agent d'interface.

La carrière des jeunes donneurs de sang a été le sujet de ce stage. Les activités de transfert en

milieu académique et pragmatique ont permis de faire l'apprentissage des différentes manières

d'aborder le même sujet selon que l'on s'adresse à des universitaires ou des praticiens. Cette

expérience a donné lieu à une réflexion sur la mobilisation des connaissances et le rôle d'agent

d'interface.

Mots-clés: don du sang; travail partenarial; Héma-Québec, mobilisation des connaissances

٧

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier ma directrice, Madame Johanne Charbonneau, pour son encadrement permanent durant toute ma maîtrise. Au-delà de l'approfondissement de mes intérêts de recherche sur le don de sang, j'ai pu côtoyer une chercheure passionnée, dynamique et déterminée. Son énergie ainsi que celle de son équipe de recherche ont été une source de motivation et d'inspiration tout au long de mon programme de second cycle.

J'aimerais également remercier le partenaire de mon stage, Héma-Québec. Plus particulièrement, mes remerciements vont au Docteur Gilles Delage, qui a été l'évaluateur de cet essai, ainsi que le partenaire du milieu de pratique qui m'a encadrée lors de mes présentations de stage au siège montréalais d'Héma-Québec. Ses remarques et commentaires m'ont été très précieux.

Merci à Mircea Vultur, professeur dont l'enseignement m'a permis d'enrichir mon bagage universitaire et compléter ma vision de la mobilisation des connaissances.

Un grand merci à tout le personnel de l'administration de l'INRS pour leur aide lors de mes nombreuses requêtes, spécialement à Madame Wassila Foul, qui a su, toujours avec bonne humeur, répondre à toutes mes questions.

Ces remerciements ne seraient pas complets sans une mention spéciale à l'équipe de la Chaire de recherche sur les aspects sociaux du don de sang, avec qui j'ai partagé plus de deux années de travail. Merci Nathalie, merci Elisha.

Enfin, merci à Bertrand qui m'a encouragée tout au long de ma maîtrise et qui a attentivement écouté mes réflexions sur le métier d'agent d'interface et la mobilisation des connaissances.

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ		V
REMERCIEME	ENTS	V I
TABLE DES N	1ATIÈRES	VI
LISTE DES TA	ABLEAUX	×
LISTE DES FI	GURES	×
LISTE DES A	BRÉVIATIONS ET DES SIGLES	X
INTRODUCTIO	ON	1
CHAPITRE 1	MISE EN CONTEXTE	5
1.1. Chaire de	e recherche sur les aspects sociaux du don de sang	5
1.2. Héma-Qւ	iébec	10
1.1. Insertion	des intérêts de recherche dans deux projets de la Chaire	12
1.1. Projet de	recherche Jeunes, altruisme et don de sang (financé par Héma-Québec)	12
1.1.1. Revue	e de documentation du projet « Jeunes »	12
1.1.2. Objec	tifs du projet « Jeunes »	14
1.1.3. Métho	odologie du projet « Jeunes »	15
1.1.4. Résul	tats du projet « Jeunes »	15
1.1.5. Mon i	mplication dans le projet « Jeunes »	16
-	recherche Famille, altruisme et don de sang (financé par le CRSH)	
	e de documentation du projet « Famille »	
•	tifs du projet « Famille »	
	odologie du projet « Famille »	
1.2.4. Mon i	mplication dans le projet « Famille »	19

1.3.	Ľě	entrée des jeunes dans une carrière de donneur régulier	. 20
1.3	3.1.	Revue de documentation des éléments conceptuels nécessaires à l'analyse	. 21
1.3	3.2.	Transfert de connaissances en milieu académique	. 31
CHA	PIT	RE 2 LE STAGE	.37
2.1.	Ré	ésultats de recherche utilisés pour l'analyse des stratégies marketing	. 39
2.2.	An	nalyse des outils de sensibilisation	. 49
2.2	2.1.	La méthode évaluative	. 49
2.3.	An	nalyse des outils de sensibilisation web 2.0 pour les jeunes donneurs de Héma-Québec,	
ľÉta	blis	sement Français du Sang et la Société Canadienne du Sang	. 53
2.4.	Le	es sites Internet des organismes	. 54
2.4	4.1.	L'Établissement Français du Sang	. 54
2.4	4.2.	Héma-Québec	. 57
2.4	4.3.	La Société Canadienne du Sang	. 58
2.5.	La	page Facebook et le compte Twitter des organismes	. 59
2.5	5.1.	L'Établissement Français du Sang	. 60
2.5	5.2.	Héma-Québec	. 61
2.	5.3.	La Société Canadienne du Sang	. 61
2.6.	Le	es campagnes de sensibilisation des organismes	. 62
2.6	3.1.	L'Établissement Français du Sang	. 63
2.6	3.2.	Héma-Québec	. 65
2.6	3.3.	La Société Canadienne du Sang	. 66
2.7.	An	nalyse des stratégies marketing en fonction des résultats de recherche	. 68
2.8.	Co	onclusion	. 70
2.9.	Ac	ctivité de transfert des connaissances en milieu de pratique	. 70
CHA	PIT	RE 3 BILAN CRITIQUE ET ANALYTIQUE DU STAGE	.73
3.1.		fficultés rencontrées durant mon travail d'assistante de recherche et mon stage Le recrutement par la DMAI d'Héma-Québec des dyades parent-enfant pour le projet Famille	
		me et don de sang	

3.1	1.2. La communication avec l'Établissement Français du Sang	76
3.2.	Apport du stage à mon expérience universitaire	77
3.3.	Éléments de réflexion sur le concept de la mobilisation des connaissances	79
3.4.	Le travail en partenariat	82
3.5.	Mon expérience dans le contexte de la Chaire de recherche	87
CON	ICLUSION	91
ANN	IEXES	92
Anne	exe 1 – Présentation orale au siège d'Héma-Québec (décembre 2011)	92
Anne	exe 2 - Présentation orale au siège d'Héma-Québec (mars 2013)	97
Anne	exe 3 - Affiche « La carrière du jeune donneur de sang via une analyse temporelle » prés	sentée
le 19	et 20 avril au colloque « La crise de(s) ssocialisation(s) ? » à Braga, Portugal	114
BIBL	LIOGRAPHIE	115

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1.1 : Repartition des repondants des enquetes Jeunes et Familie selon les dyades	19
Tableau 2.1 : Outils de sensibilisation utilisés par les organismes	68
LISTE DES FIGURES	
Figure 1.1 : Affiche « La carrière du jeune donneur de sang via une analyse temporelle »	33
Figure 2.1 : Capture d'écran du site Internet de l'EFS	
Figure 2.2 : Capture d'écran du site Internet d'Héma-Québec	57
Figure 2.3 : Capture d'écran du site Internet de la SCS	58
Figure 2.4 : Capture d'écran d'une campagne de sensibilisation de l'EFS	63
Figure 2.5 : Capture d'écran d'une campagne de sensibilisation d'Héma-Québec	65
Figure 2.6 : Capture d'écran d'une campagne de sensibilisation de la SCS	66

LISTE DES ABRÉVIATIONS ET DES SIGLES

AC Application des connaissances

AISLF Association Internationale des Sociologies de Langue Française

CRSH Conseil de Recherches en Sciences Humaines du Canada

DMAI Direction Marketing et Affaires Internationales

EFS Établissement Français du Sang

INRS Institut National de la Recherche Scientifique IRSC Instituts de recherche en Santé du Canada MSSS Ministère de la Santé et des Services Sociaux PRAP Pratiques de Recherche et Action Publique

SCS Société Canadienne du Sang

INTRODUCTION

Mon premier contact sociologique avec le don du sang a eu lieu en 2009, lorsque je me suis un peu par hasard – intéressée à cette thématique. J'entamais une année de Master I de sociologie à l'Université Paris Descartes – La Sorbonne. Cette année universitaire comprenait, dans son programme, la réalisation d'un mémoire de recherche, dont le choix du sujet était complètement libre. Parallèlement à mes études, j'ai effectué à la même période un stage de six mois dans un institut de sondage. Les mandats de cet institut de sondage étaient assez éloignés de ceux que l'on attribue d'ordinaire à ce genre d'organismes : des sondages reliés au domaine politique, d'une part, et de santé publique, d'autre part, constituaient la majeure partie des travaux produits par l'institut. C'est ainsi que j'ai pu avoir de nombreuses discussions sur les dons physiques (organes, moelle épinière, moelle osseuse, sang) avec l'équipe de travail et le supérieur qui encadrait mon stage. Au fil des discussions et des projets menés par l'institut, le don du sang m'apparaissait comme le plus délaissé des dons physiques au niveau des recherches qui se sont penchées sur ce sujet. C'est au moment de la soumission d'un sujet de recherche dans mon programme universitaire de master I que j'ai travaillé, pour l'institut de sondage, sur un projet commandité par l'Établissement Français du Sang¹ (EFS). Ce dernier étant un client régulier de l'institut de sondage, la possibilité m'a été donnée de rencontrer directement Bernard Cunéo, qui était à l'époque « responsable des missions sciences sociales » à l'EFS, dans l'objectif de discuter du projet de mémoire sur le don du sang que je préparais. Très rapidement, mes intérêts de recherche se sont précisés et j'avais décidé de travailler sur le don du sang et les jeunes. Bernard Cunéo avait été le premier à déplorer le fait que les jeunes ne s'engageaient pas assez à long terme dans la pratique du don de sang. Pourtant, c'est bien cette génération qui devra prendre tôt ou tard le relais des donneurs réguliers actuels, qui – le vieillissement démographique en France aidant – prend de l'âge un peu plus chaque jour. Pour ma part, mon premier don de sang avait été fait lors d'une collecte à mon université, et, évoluant parmi cette population cible pour mes études, les jeunes m'ont semblé être l'échantillon le plus immédiatement accessible pour la réalisation d'entrevues semidirigées.

Mon mémoire de Master I s'est intitulé *Le don du sang et les jeunes : comment devient-on jeune donneur aujourd'hui ?* (Fainstein 2010). Basé sur le modèle qualitatif, des entretiens semi-

¹ L'Établissement Français du Sang est établissement public chargé de collecter des produits sanguins sur le territoire français depuis le 1^{er} janvier 2000

dirigés avaient été réalisés à la fois avec des jeunes donneurs (réguliers ou non) et du personnel de l'EFS (des infirmières présentes sur les collectes mobiles ainsi que des médecins, chargés de vérifier avec le donneur potentiel les données que celui-ci a complétées dans le questionnaire préliminaire au prélèvement sanquin proprement dit). Ce mémoire s'intéressait aux motivations qui poussent un jeune à donner du sang en France. Cette première approche, très générale, du vaste sujet que représente le don du sang, m'a permis non seulement d'approfondir mes connaissances, mais également de faire l'expérience de ce que l'on peut appeler une recherche « partenariale » : même si l'EFS ne faisait partie que très officieusement de mon projet et n'était pas défini en qualité de partenaire issu d'un milieu de pratique, Bernard Cunéo a suivi de loin mon travail tout au long de sa réalisation. Mon travail a été académiquement évalué par un jury composé de ma directrice de mémoire et un autre professeur de mon programme de Master I. La dernière partie de mon mémoire était consacrée à la formulation de recommandations générales destinées à l'EFS pour le recrutement des jeunes donneurs. Lors de ma soutenance orale, le jury m'avait fait remarquer qu'en tant qu'étudiante de master I, mon rôle se cantonnait à essayer de comprendre un phénomène social, et non de formuler des suggestions à destination d'organismes professionnels.

Quelques mois avant ma soutenance, à l'issue de plusieurs recherches, j'ai échangé plusieurs courriels avec Johanne Charbonneau, professeure-chercheure à l'Institut National de la Recherche Scientifique (INRS) et titulaire de la Chaire de recherche sur les aspects sociaux du don de sang. Au-delà des intérêts de recherche communs avec Johanne Charbonneau, j'ai pris connaissance d'un programme de maîtrise en Pratiques de Recherche et Action Publique (PRAP). Ce programme se positionne au croisement du domaine de la recherche et du domaine de l'action. Il « vise à former des spécialistes de l'interface entre la recherche sociale et l'action publique dans le champ des sciences sociales, par l'apprentissage d'une expertise scientifique et professionnelle en production, usage et mobilisation des connaissances. »². Ce programme apparaissait comme un bon compromis, au carrefour de mes intérêts de recherche universitaire et de ma volonté de travailler de concours avec le domaine de la pratique. Cela permettait à des résultats de recherche universitaires de sortir de leurs frontières purement académiques. D'autre part, le milieu de l'action – en tant que participant actif de la recherche – a été absent tout au long de ma formation universitaire française. Le programme PRAP comporte un stage obligatoire, qui représente un exercice d'application pratique des connaissances acquises lors des cours magistraux.

⁻

² http://www.inrs.ca/static/prog/UCS-MaitrisePratiquesRechercheActionPublique-3086.html

Nous commencerons par situer chronologiquement le travail que j'ai effectué au sein de la Chaire de recherche, en vue de développer mon projet de stage. Nous passerons ensuite à la description détaillée du stage. Nous en mènerons ensuite une réflexion critique et analytique. Avant de conclure, nous nous interrogerons sur le concept de la mobilisation des connaissances et du rôle d'agent d'interface.

CHAPITRE 1 MISE EN CONTEXTE

Lorsque j'ai intégré la maîtrise PRAP à l'automne 2010, je me suis insérée dans l'équipe de la Chaire de recherche sur les aspects sociaux du don de sang, dirigée par Johanne Charbonneau. Le fait de pouvoir effectuer de la recherche universitaire durant un programme d'études de second cycle est une belle opportunité qu'offre l'INRS à ses étudiants. Cette expérience de recherche représente à la fois une mise en pratique des acquis académiques et une expérience professionnelle enrichissante. Participer à la recherche universitaire permet de mesurer les impacts des travaux en sciences sociales, à en comprendre l'application concrète.

Avant d'aborder la partie qui traite de mon travail effectué au sein de l'équipe de recherche, il est important de décrire dans un premier temps, la Chaire de recherche et l'organisme Héma-Québec. Cette description est primordiale, car elle permet de saisir la particularité de cette Chaire : elle est le fruit d'un partenariat entre un organisme relevant de la santé publique (Héma-Québec) et une institution universitaire (l'INRS). Nous détaillerons quelques points de la convention signée entre Héma-Québec et l'INRS, car ils posent les bases de cet essai se veut in fine être une réflexion sur la mobilisation des connaissances.

1.1. Chaire de recherche sur les aspects sociaux du don de sang

La Chaire de recherche sur les aspects sociaux du don de sang a été créée en janvier 2009. À la demande d'Héma-Québec, Johanne Charbonneau a élaboré, au cours de l'année 2008, un plan quinquennal de recherche sur les aspects sociaux du don de sang. La création de cette Chaire est régie par une convention signée entre l'INRS et Héma-Québec. Différents points de cette convention précisent le caractère partenarial de ce programme, nous relevons ici ceux qui nous apparaissent particulièrement pertinents pour cet essai :

L'INRS s'engage à :

(i) indiquer clairement dans toutes les activités de communication, les publications, les annonces publicitaires et tous les communiqués reliés à la présente convention, la participation d'HÉMA-QUÉBEC à titre de partenaire financier et faire parvenir à HÉMA-QUÉBEC un exemplaire ou une copie du matériel de communication produit. Toutes les activités devront être préalablement approuvées par Héma-Québec;

Les parties s'engagent à former un comité de suivi et d'encadrement de la chaire composé de deux représentants d'HÉMA-QUÉBEC, dont le vice-président aux affaires médicales en microbiologie et de deux représentants de l'INRS, soit le titulaire de la chaire et la directrice des Services à la recherche et au développement, ou leurs remplaçants.

La coordination du comité de suivi est assurée par un représentant d'HÉMA-QUÉBEC.

Le mandat de ce comité consiste notamment à :

- veiller à ce que les sommes versées par HÉMA-QUÉBEC soient utilisées conformément aux fins prévues aux présentes;
- orienter l'accomplissement des activités de recherche en fonction des objectifs visés par la mise en place de la chaire;
- valider les programmes annuels et recommander leur approbation à HÉMA-QUÉBEC;
- évaluer les Rapports d'étapes et les Rapports annuels et recommander leur approbation à HÉMA-QUÉBEC;
- participer à des rencontres obligatoires dont la périodicité sera établie par le Comité;

Vu la nature des travaux devant être entrepris dans le cadre de cette convention, les parties conviennent qu'aucune représentation n'a été faite et qu'aucune garantie n'a été donnée quant aux résultats pouvant être obtenus. HÉMA-QUÉBEC assume seule toute responsabilité pour l'utilisation qu'elle fait ou qu'elle autorise des résultats, y compris pour l'exercice des droits d'utilisation, HÉMA-QUÉBEC reconnaissant et acceptant que l'INRS n'assume aucune responsabilité à cet égard, y compris pour les dommages spéciaux, punitifs, exemplaires, conséquents, accessoires ou indirects.

Sans limiter la généralité de ce qui précède, l'INRS ne s'engage à aucune obligation de résultat et ne donne aucune garantie concernant la possibilité que les résultats des travaux puissent être consignés dans des rapports ou servir à un usage particulier.

Les parties reconnaissent et acceptent, par la présente, que toute la propriété intellectuelle externe de chacune des parties demeure la propriété respective des parties. Cette convention n'accorde aucun droit explicitement ou implicitement en lien avec la propriété intellectuelle externe.

En contrepartie du paiement par HÉMA-QUÉBEC des montants prévus aux présentes, l'INRS octroie à HÉMA-QUÉBEC les droits d'utilisation énumérés plus bas sur une base exclusive, non transférable, conférant à HÉMA-QUÉBEC le droit de faire elle-même ce qui suit avec les résultats des travaux réalisés dans le cadre de cette convention :

a) de produire ou reproduire la totalité ou une partie importante des résultats sous une forme matérielle quelconque ;

- b) de publier les résultats ou une partie des résultats des travaux réalisés dans le cadre de cette convention, que ce soit sous une forme écrite ou sous une forme électronique, à condition que la teneur des résultats des travaux réalisés dans le cadre de cette convention, de leurs interprétations et de leurs conclusions n'en soit pas dénaturée et à condition de ne pas donner à penser que l'INRS ou ses chercheurs appuient quelque produit, service, cause, ou entreprise ;
- c) de rendre les résultats ou une partie des résultats des travaux réalisés dans le cadre de cette convention disponibles sur son site intranet ou sur son site internet à condition que la teneur des résultats des travaux réalisés dans le cadre de cette convention, de leurs interprétations et de leurs conclusions n'en soit pas dénaturée et à condition de ne pas donner à penser que l'INRS ou ses chercheurs appuient quelque produit, service, cause, ou entreprise ;
- d) de combiner ou d'associer le contenu de la totalité ou d'une partie des résultats des travaux réalisés dans le cadre de cette convention avec de l'information provenant de HÉMA-QUÉBEC, en autant que la teneur des travaux réalisés, de leurs interprétations et de leurs conclusions n'en soit pas dénaturée et à condition de ne pas donner à penser que l'INRS ou ses chercheurs appuient quelque produit, service, cause, ou entreprise ;
- e) de communiquer ces résultats à des tiers que ce soit pour sa consultation en ligne ou son téléchargement par des tiers ;
 - f) d'effectuer toute reproduction requise pour les fins qui précèdent ;
- g) lorsque les circonstances s'y prêtent, HÉMA-QUÉBEC doit mentionner la source des Travaux et des Résultats dont elle fera l'exploitation.

Nonobstant tout droit accordé à HÉMA-QUÉBEC, l'INRS se réserve et conserve en tout temps, et ce, avec les consentements des auteurs, le droit d'utiliser, seul ou avec d'autres, gratuitement sans limitation géographique et sous réserve de la Loi sur le droit d'auteur sans limitation temporelle, les résultats des travaux réalisés dans le cadre de cette convention à des fins d'enseignement et de recherche dans le cadre normal de la diffusion des connaissances, assujetti aux exigences en matière de confidentialité prévues aux présentes.

Les parties conviennent que la divulgation des résultats obtenus dans le cadre de cette convention aux fins de la diffusion des connaissances est essentielle à la réalisation de la mission de l'INRS. Conséquemment, il est entendu que l'INRS peut diffuser les résultats de ses recherches, notamment en les présentant dans les journaux scientifiques et lors de conférences sous réserve des dispositions prévues par ailleurs à la présente convention. La collaboration d'HÉMA-QUÉBEC devra toutefois être mentionnée dans ces présentations et/ou publications.

L'INRS reconnaît un droit de regard à HÉMA-QUÉBEC sur le contenu des publications et présentations ayant trait aux travaux, aux projets et, aux résultats dont l'INRS projette la divulgation durant le terme de la convention et pendant une période supplémentaire de trente-six (36) mois par la suite. Conséquemment, l'INRS doit informer HÉMA-QUÉBEC de tout projet de publications et présentations ayant trait aux travaux, aux projets et aux résultats dans un délai jugé raisonnable par les deux parties, de façon à permettre à HÉMA-QUÉBEC de donner son avis sur ce projet. Cet avis doit être donné par écrit.

HÉMA-QUÉBEC reconnaît un droit de regard à l'INRS sur le contenu des publications et présentations ayant trait aux travaux, aux projets et aux résultats dont HÉMA QUÉBEC projette la divulgation durant le terme de cette convention et pendant une période supplémentaire de trente-six (36) mois par la suite. Conséquemment, HÉMA-QUÉBEC doit informer l'INRS de tout projet de publications et présentations ayant trait aux travaux, aux projets et aux résultats dans un délai jugé raisonnable par les deux parties, de façon à permettre à l'INRS de donner son avis sur ce projet. Cet avis doit être donné par écrit (Charbonneau 2008).

Nous avons retenu ces points de convention pour plusieurs raisons. D'abord, ces clauses font état d'une relation partenariale entre l'INRS et Héma-Québec : par exemple, les points relatifs aux droits de regards des deux parties ou l'établissement d'un comité de suivi démontrent l'implication des deux partenaires. Ceci va dans un sens différent d'un cadre de travail où un organisme ferait appel à des intervenants externes pour exécuter un ou plusieurs mandats. Ensuite, l'utilisation par les deux partenaires des résultats de recherche est importante : la Chaire poursuit un objectif de diffusion des connaissances et peut disposer des résultats des projets de recherche de ce partenaire à cette fin. L'INRS octroie, par ailleurs, à Héma-Québec plusieurs droits d'utilisation des résultats de recherche. Cette modalité indique une grande autonomie des partenaires quant à l'utilisation des résultats, à la condition que le sens de ces derniers ne soit pas altéré. Pour veiller à cela, un droit de regard bilatéral a été établi entre les parties. Ce point est indispensable dans la mesure où il permet de maintenir un droit de la propriété intellectuelle de chacun des partenaires. Ce point permet également d'anticiper une réaction médiatique (presse écrite, télévision, etc.), et d'y préparer une réponse adéquate. Nous reviendrons plus amplement dans le dernier chapitre de ce texte sur la relation partenariale.

Au-delà de cette entente formelle signée entre l'INRS et Héma-Québec, cette collaboration est le signe que ce domaine de la santé souhaite faire un pas vers la compréhension de phénomènes sociaux rattachés à des problématiques médicales.

Soucieux, justement, de ne pas s'en tenir uniquement à une approche médicale, Héma-Québec a sollicité une équipe de recherche en sciences sociales pour apporter des pistes de réponse d'ordre qualitatif et quantitatif sur la thématique du don de sang. Cette approche permet d'aborder des questions qu'une méthodologie de type médical ne peut atteindre qu'en surface, par manque de temps et de qualifications en techniques de recherche en sciences sociales.

Héma-Québec s'est engagé à financer une part importante des projets de recherche de la Chaire pour une durée de cinq ans. En 2010, deux nouveaux projets ont été ajoutés à la programmation grâce à une contribution financière offerte par la Fondation Héma-Québec. Une subvention supplémentaire a aussi été obtenue via le concours Subventions ordinaires du Conseil de Recherches en Sciences Humaines du Canada (CRSH). La Chaire de recherche est en grande partie financée par Héma-Québec, et travaille avec cet organisme, contrairement à la plupart des partenariats, qui sont financés par une tierce partie comme un organisme subventionnaire qui détermine lui-même les conditions d'octroi et de gestion des subventions.

Au début de l'hiver 2008, une revue de documentation sur les aspects sociaux du don de sang a permis de constater l'absence de plusieurs travaux de recherche jugés primordiaux par Héma-Québec. En mai 2008, une première proposition de programmation quinquennale a été présentée par Johanne Charbonneau. Au courant de l'été 2008, plusieurs rencontres ont eu lieu entre l'équipe de recherche et Héma-Québec pour négocier les projets prioritaires à développer dans la Chaire. Dans le cadre de ces rencontres, Héma-Québec a elle-même proposé des projets de recherche, ceux-ci sont identifiés plus bas. Ce n'est donc pas ici une relation « commanditaire – exécutant », mais une co-construction des connaissances : Héma-Québec soumet des préoccupations pragmatiques, auxquelles la Chaire apporte une expertise universitaire, tout en développant des aspects théoriques qui serviront à des travaux ultérieurs. La Chaire soumet également des thématiques de recherche si elle les juge pertinentes pour les objectifs que se fixe Héma-Québec. La Chaire de recherche de l'INRS comptabilise 9 projets, terminés ou en cours :

- Le rôle du bénévolat dans les collectes de sang au Québec (2009) À la demande d'Héma-Québec;
- 2) Le don de sang dans les communautés ethnoculturelles (2009-2010) À la demande d'Héma-Québec ;
- 3) Jeunes, altruisme et don de sang (2010-2011);
- 4) Famille, altruisme et don de sang (2010-2013 ; financé par le CRSH) ;

- 5) Une enquête comparative du don de sang selon les milieux de vie (2010-2013);
- 6) L'impact de l'utilisation des trousses pédagogiques sur le don de sang en milieu scolaire (2010-2013) À la demande d'Héma-Québec ;
- 7) Une comparaison internationale des systèmes de don de sang (2011-2013);
- L'usage du temps et les pratiques de don de sang dans le parcours de vie (2013-2014).
 Ce projet est financé par la Fondation Héma-Québec ;
- 9) La géographie du don de sang, phase I (2008) et phase II (2010) À la demande d'Héma-Québec. La phase II est financée par la Fondation Héma-Québec.

1.2. Héma-Québec

Suite au scandale du sang contaminé qui a éclaté au cours des années 1990, la Commission d'enquête sur l'approvisionnement en sang au Canada, présidée par le juge Horace Krever, a déposé un rapport provisoire en février 1995. La finalité du rapport n'a pas été de constater que le système d'approvisionnement et de collecte de sang au Canada était défaillant ou manquait de normes de sécurité, mais qu'il était fragile. Pas moins de cinquante recommandations ont été formulées dans le rapport Krever afin d'améliorer la sécurité du système de gestion du sang.

Au Québec, peu de temps après, le comité Gélineau est mis sur pied et est composé d'intervenants représentant les hôpitaux, la santé publique, les médecins et le fournisseur de composants sanguins.

Durant l'été 1996, le comité se réunit. Les directeurs des banques de sang affirment n'avoir aucun problème avec les activités des Services transfusionnels de la Croix-Rouge au Québec.

En novembre 1996, le comité Gélineau dépose son rapport dans lequel il fait un certain nombre de recommandations, concernant entre autres les banques de sang situées dans les hôpitaux. Parmi les recommandations, figurent :

- le fait de responsabiliser l'hôpital et ses médecins dans l'acte transfusionnel;
- la création d'un fournisseur responsable et imputable de la qualité du produit sanguin ;
- la création d'un comité d'hémovigilance en charge de la surveillance de la santé publique à l'égard de la gestion et de l'approvisionnement du système de sang. Ce comité serait placé sous la responsabilité du MSSS (Gélineau 1996)

À compter de novembre 1996 et jusqu'à l'été 1997, M. Jean Rochon, ministre de la Santé, formule le souhait que les services transfusionnels de la Croix-Rouge continuent l'approvisionnement sanguin sur le territoire québécois. Malgré l'insistance du ministre de la Santé, la Croix Rouge annonce en août 1997 qu'elle se retire du programme sanguin au Canada, et ce à partir de septembre 1998. S'offrent alors deux possibilités : d'une part, se joindre au nouveau fournisseur de sang qui est encore en construction au Canada (« Les Services canadiens du sang »), ou, d'autre part, créer un nouveau fournisseur exclusif local. En mars 1998, M. Jean Rochon annonce la création d'un fournisseur sanguin local au Québec qui porte le nom d'Héma-Québec.

Héma-Québec a été établie comme étant une société à but non lucratif à la date du 26 mars 1998. Elle a par la suite, été encadrée par une loi spéciale, la loi 438 entérinée à l'Assemblée nationale le 20 juin 1998. Héma-Québec est une organisation nationale.

Depuis 1989, le sang est — au sens juridique du terme — considéré comme une drogue, et est à ce titre réglementé par Santé Canada. C'est donc au niveau fédéral que se formulent les normes pour assurer la sécurité de l'approvisionnement des produits sanguins au Canada, en émettant des permis d'exploitation renouvelables annuellement, en fonction des fournisseurs de produits sanguins.

Sur le plan organisationnel, le conseil d'administration d'Héma-Québec est composé de représentants des bénévoles du don de sang, des médecins transfuseurs dans les hôpitaux, des administrations hospitalières, de la santé publique, du milieu académique, du milieu des affaires et des receveurs. Par ailleurs, trois comités consultatifs soutiennent le mandat du Conseil d'administration : le comité médical et scientifique ; le comité de liaison avec les receveurs ; et le comité consultatif de la gestion des risques et de la sûreté. La contribution de ces comités permet d'obtenir une expertise complémentaire totalement indépendante.

Héma-Québec a pour mission de fournir avec efficience des composants et substituts sanguins, des tissus humains et du sang de cordon sécuritaires, de qualité optimale et en quantité suffisante pour répondre aux besoins de la population québécoise ; d'offrir et développer une expertise, des services et des produits spécialisés et novateurs dans les domaines de la médecine transfusionnelle et de la greffe de tissus humains (Héma-Québec 2012).

Au-delà du fait de fournir le Québec en produits sanguins, Héma-Québec s'intéresse donc aussi aux donneurs de sang. Rappelons-le, le don de sang au Canada est un geste bénévole. De cette condition primordiale découlent un certain nombre d'enjeux : maintenir le niveau de dons

suffisamment élevé afin de pouvoir fournir tout le territoire québécois en produits sanguins, et donc, d'une part convaincre de nouveaux individus aptes à donner leur sang de devenir donneur, et d'autre part de fidéliser ces derniers. Les donneurs de sang ne sont pas tous les mêmes, Héma-Québec cherche à connaître ces individus, et à les distinguer, dans l'objectif de pouvoir leur assurer le meilleur des encadrements dans leur démarche de don. Son partenariat avec la Chaire de recherche lui permet de déployer un cadre de co-construction des connaissances — nous reviendrons plus loin sur ce terme — afin de répondre à ces préoccupations.

1.1. Insertion des intérêts de recherche dans deux projets de la Chaire

Ma contribution à la Chaire de recherche sur les aspects sociaux du don de sang s'est traduite par une participation à deux projets de recherche : *Jeunes, altruisme et don de sang*, qui établit une comparaison entre les jeunes bénévoles/militants et les jeunes donneurs de sang, et *Famille, altruisme et don de sang* qui s'intéresse, à la transmission intergénérationnelle des valeurs et des pratiques altruistes liées au don de sang. À la suite de ces deux projets de recherche, un volet spécifique a été développé pour analyser la question de la carrière du jeune donneur. C'est ce volet que je me suis approprié afin de réaliser mon stage PRAP.

Cette section est dédiée à la description (revue de documentation, objectifs et méthodologie) de ces deux projets de recherche, ainsi que du volet *Carrière*. Je parlerai également du travail que j'ai effectué pour chacun de ces projets.

1.1. Projet de recherche Jeunes, altruisme et don de sang (financé par Héma-Québec)

1.1.1. Revue de documentation du projet « Jeunes »

Lors de la réalisation de mon mémoire de Master I – portant, rappelons-le, sur les jeunes donneurs sanguins en France – j'ai pu mesurer que cette part de la population était sous-représentée dans la catégorie des donneurs de sang. La littérature en sciences sociales sur le don de sang s'était jusqu'alors peu penchée sur ces donneurs, mettant l'accent davantage sur

les intentions du donneur et ses valeurs³. En ce qui a trait aux jeunes donneurs, mon travail de Master I rejoignait alors le constat de l'EFS : si les jeunes sont nombreux à faire l'expérience d'un premier don de sang, ils ne réitèrent pas systématiquement leur geste. Pourtant, le constat d'un vieillissement global de la population n'est plus à faire en France ainsi gu'au Québec. Ces premiers éléments nous permettent de cerner le problème qui se pose autant à l'EFS qu'à Héma-Québec : les donneurs réguliers vieillissent et il faut les remplacer. Aujourd'hui, l'âge moyen d'un donneur québécois est 42 ans⁴. Au Québec, un jeune peut donner du sang à partir de l'âge de la majorité civile (18 ans). Dès qu'un jeune franchit le cap du premier don, il importe d'être en mesure de le fidéliser, afin de le faire revenir au moins deux fois par année. Grâce au déploiement d'Héma-Québec dans les cégeps et universités, les 18-29 ans représentaient près d'un donneur sur quatre en 2010, alors que cette tranche d'âge ne représentait que 17 % en 2005⁵. Bien que des campagnes publicitaires incitant les jeunes à donner du sang soient nombreuses (les plus récentes rapportent des témoignages de receveurs⁶), ces dernières ne suffisent pas. D'autres facteurs doivent être pris en considération lorsqu'il s'agit d'amener un jeune à devenir un donneur de sang régulier. Ces facteurs peuvent être d'ordre culturel, scolaire, familial, etc.

Commençons par rappeler les résultats d'études antérieures sur les motivations ou les intentions de donner du sang chez les jeunes. Si une augmentation des dons de sang est observée chez un jeune donneur, elle ne signifie pas le début d'une carrière de donneur (Malet 2005; Ownby et al. 1999; Zou et al. 2008). Le don du sang serait perçu par les jeunes comme une expérience possiblement douloureuse, qui anticipent la peur et la douleur liées à ce geste (Godin et al. 2004). L'exclusion du don de sang serait par ailleurs vécue comme une atteinte à leur identité en construction (Bastard 2006). Selon certains auteurs, le premier don du jeune est motivé par des promesses de récompense ou des pressions sociales externes (Kollins et Herrons 2003). Ces coercitions externes seraient « moins efficaces » que l'altruisme pour établir une carrière de donneur (Piliavin et Callero 1991)

Une recherche norvégienne établit que les facteurs reliés au mode de vie des jeunes compliquent leur recrutement et leur fidélisation au don de sang. Les jeunes sont enclins à déménager davantage que les autres donneurs, et ils sont souvent refusés pour cause de perçages ou de consommation de marijuana (Misje, Bosnes et Heier 2008; Simon 2003). Une

³ Voir notamment les travaux de Piliavin et Callero

⁴http://www.hema-quebec.gc.ca/publications/communiques/archives/2011/communiques/capsules-mythes.fr.html

⁵http://www.hema-quebec.gc.ca/publications/communiques/archives/2011/communiques/capsules-mythes.fr.html

⁶ http://www.hema-quebec.gc.ca/publications/actualites-2/campagne-publicitaire.fr.html

enquête de l'EFS (Malet 2005) montre que le nombre de donneurs âgés de 18-19 ans s'est accru au milieu des années 2000, mais les donneurs de 20 ans sont beaucoup moins nombreux. Pour expliquer ce phénomène, Mallet met en avant le recrutement fait dans les écoles et les universités, qui attire les jeunes vers une nouvelle expérience, qu'ils ne renouvèlent pas une fois que l'engouement pour la nouveauté s'est essoufflé (Malet 2005).

En plus de ces théories, il importe de tenir compte des différents modes de vie des jeunes selon leur pays de résidence. En comparaison avec la France, les jeunes québécois concilient plus souvent études et travail, ce qui se répercute inévitablement sur leur temps libre. Peu de chercheurs ont exploré l'hypothèse que si les jeunes ne s'impliquent pas davantage dans le don du sang, cela est peut-être dû à une concurrence entre le don du sang et d'autres activités et même d'autres activités altruistes, telles que le bénévolat ou le militantisme. Les jeunes sont ainsi toujours nombreux à s'engager dans des causes environnementales et humanitaires (Quéniart et Jacques 2004). Ce constat peut suggérer que les jeunes pourraient préférer s'engager dans des pratiques altruistes qui répondent davantage à leurs intérêts et qui sont moins associées à une expérience douloureuse. Les recherches font généralement état d'un lien positif entre la pratique d'activités bénévoles et le don du sang (Alessandrini 2007; Lee, Piliavin et Vaughn 1999), mais ne s'attardent pas sur l'aspect pragmatique de l'emploi du temps des jeunes, qui pousserait peut-être ces derniers à choisir stratégiquement les causes dans lesquelles ils s'engagent.

Dans ce sens, certains chercheurs mentionnent que les non-donneurs de sang ne sont pas moins altruistes que les donneurs, contrairement à ce que le sens commun pourrait laisser supposer (Germain et al. 2007; Steele et al. 2008).

1.1.2. Objectifs du projet « Jeunes »

La recherche sur le thème « Jeunes, altruisme et don de sang » a été dirigée au sein de la Chaire par la professeure Anne Quéniart. L'objectif général était d'établir une comparaison entre les jeunes donneurs de sang et les jeunes militants et bénévoles. Cette comparaison poursuivait trois objectifs secondaires : le premier était de comparer le sens de l'engagement chez les jeunes selon différentes formes d'engagement. Le second était de mieux comprendre l'insertion du don de sang dans le quotidien des jeunes ; le troisième était d'analyser la concurrence et la convergence entre la pratique du don de sang et les autres pratiques d'engagement civique (bénévolat, militantisme).

1.1.3. Méthodologie du projet « Jeunes »

Une enquête qualitative par entrevues semi-dirigées a été réalisée, qui comportait deux volets : un premier auprès de trente jeunes donneurs (moins de 30 ans) qui se sont engagés dans une pratique régulière depuis au moins 3 ans, un second auprès de 31 jeunes (moins de 30 ans) qui sont engagés dans la défense de diverses causes sociales ou politiques. En vue de comparer les expériences des deux groupes de jeunes, un travail de reconstitution des parcours individuels d'engagement dans le militantisme a été fait d'une part, et dans la pratique du don de sang, d'autre part.

Sur le plan méthodologique, la recherche fait appel à une approche qualitative inductive, basée sur le recueil des perceptions et des opinions de personnes qui se sont portées volontaires pour répondre, et non sur la mesure objective de comportements mesurés auprès d'une population sélectionnée selon les principes de la représentativité statistique. Cette approche ne permet donc pas de généraliser les résultats à l'ensemble des jeunes, mais en revanche, elle amène une compréhension plus approfondie des multiples facettes de l'expérience des jeunes quant au don de sang et au militantisme, tant sociales que personnelles.

1.1.4. Résultats du projet « Jeunes »

Cette étude a permis de mettre en lumière plusieurs éléments de compréhension quant à la relation que les jeunes entretiennent avec le don de sang. Voici les points importants que nous retenons :

- Les jeunes ne peuvent donner du sang qu'à compter de l'âge de 18 ans, contrairement aux causes bénévoles ou militantes dans lesquelles il est possible de s'impliquer plus tôt.
- Certains jeunes, avant d'avoir atteint l'âge légal pour donner du sang, accompagnent leurs parents sur des collectes. De ce fait, ces jeunes sont sensibilisés à cette cause.
 Cependant, les occasions de donner du sang sont moins nombreuses que la pratique d'une activité bénévole ou militante. Ainsi, les jeunes reçoivent peu d'influence pour la cause du don de sang durant l'enfance et l'adolescence.
- Le don du sang n'est en général pas planifié, et le passage à l'acte se fait « spontanément » (par exemple sur le lieu des études lorsqu'une collecte ponctuelle y est organisée).

- Le don du sang peut être perçu par les jeunes comme un geste à portée positive que l'on pose à l'âge de 18 ans, à l'instar du vote. En ce sens, le don de sang représente un rite de passage à l'âge adulte.
- Contrairement au bénévolat et au militantisme, le don du sang ne représente pas un moyen pour les jeunes de se construire ou de se définir sur le plan identitaire.
- Le don du sang est un geste ponctuel, se limitant à quelques heures par mois (on ne peut faire un don de sang total que tous les 56 jours). Il offre donc, contrairement à un engagement bénévole ou militant, une plus grande liberté: d'ailleurs, ce geste est essentiellement individuel et donne rarement l'occasion de s'insérer dans un groupe, d'où son principal caractère non contraignant.

Ces éléments nous permettent d'avoir un premier aperçu de la perception par les jeunes du don de sang. Nous voyons que la relation « jeunes et don de sang » est complexe et comporte différentes facettes, qui peuvent faire chacune l'objet d'une recherche isolée. Nous préciserons ce portrait lorsque nous aborderons les autres recherches développées par la Chaire concernant le jeune donneur.

1.1.5. Mon implication dans le projet « Jeunes »

Lorsque je me suis insérée dans ce projet de recherche, le terrain de celui-ci était pratiquement terminé. Cependant, il présentait un grand intérêt pour la recherche Famille, altruisme et don de sang. En effet, l'équipe de recherche a demandé aux jeunes donneurs qui avaient été interrogés pour ce projet l'autorisation de contacter leurs parents (père ou mère) pour former 12 dyades parent-enfant (qu'ils soient tous deux donneurs, ou seulement l'un de deux participants de la dyade) pour un autre projet de la Chaire. Ces dyades, nous le verrons plus bas, sont la base du questionnement théorique (transmission des valeurs, etc.) et du déploiement empirique (entrevue avec le parent et l'enfant, séparément) du projet Famille. Après avoir obtenu le consentement des jeunes donneurs, je me suis chargée d'une première phase de recrutement de ces dyades. J'ai également eu accès aux retranscriptions d'entrevues réalisées auprès des jeunes donneurs réguliers, qui ont permis d'étoffer mon matériel d'analyse.

1.2. Projet de recherche Famille, altruisme et don de sang (financé par le CRSH)

1.2.1. Revue de documentation du projet « Famille »

La demande déposée auprès du CRSH à l'automne 2009 présente les éléments de la littérature concernant la transmission intergénérationnelle de l'altruisme et de la pratique du don de sang :

Dans une étude comparant don de sang, bénévolat et don de charité, Lee et al. (1999) montrent que le don de sang est la forme de don la plus influencée par la socialisation familiale. Mais si certaines enquêtes par questionnaires comportent la question : « y a-t-il des membres de votre famille qui sont aussi des donneurs de sang? » et que les résultats des enquêtes suggèrent que les donneurs proviennent, plus souvent que les non-donneurs, de familles où d'autres personnes donnent aussi du sang (Alessandrini 2007; Lee, Piliavin et Vaughn 1999; Misje et al. 2005), les recherches ne sont pas allées beaucoup plus loin. On retrouve l'hypothèse de l'imitation chez Lee et al.: « blood donation runs in the families; parents often bring in teenage and young adult children in to make their first donation » (1999, 286). De son côté, Alessandrini (2007) a démontré que plus de donneurs de sang que de non-donneurs ont des parents qui ont fait du bénévolat ; le lien entre les pratiques pourrait donc être exploré. Les résultats de l'enquête de la Chaire sur le rôle du bénévolat dans les collectes de sang (Charbonneau et al. 2009) suggèrent que ce type de bénévolat est, entre autres, influencé par la pratique familiale; quel lien s'établit entre le don de sang et le bénévolat dans les collectes ? Une pratique précède-t-elle l'autre ? Misje et al (2005) et Schneider et al. (2004), montrent aussi que les nouveaux donneurs de sang peuvent être influencés par d'autres donneurs présents dans leur entourage ; la socialisation dépasse donc peut-être le cadre de la famille. S'ajoute une hypothèse peu explorée pour le don de charité ou de bénévolat : le fait de donner du sang en reconnaissance (théorie du don de Mauss) pour des transfusions reçues dans l'entourage (Bigot 2007). (Charbonneau et Quéniart 2009)

1.2.2. Objectifs du projet « Famille »

La recherche Famille, altruisme et don de sang s'intéresse ainsi à la transmission intergénérationnelle des pratiques et des valeurs altruistes liées au don du sang. Plus précisément, ce sujet se décompose en deux questions : 1) quel est le rôle de la famille dans la transmission des pratiques et valeurs d'altruisme ? ; 2) via quels processus ces valeurs et pratiques d'altruisme héritées et/ou transmises par la famille mènent l'individu au don du sang ? Ce projet a été financé par le CRSH et complété d'une subvention provenant de la Fondation Héma-Québec. Bien que cette recherche soit financée par le CRSH, Héma-Québec la considère sur le même plan que tous les autres projets menés par la Chaire. Le suivi, ainsi que la diffusion des résultats de cette recherche sont identiques aux autres études.

1.2.3. Méthodologie du projet « Famille »

Sur le plan de la méthodologie, ce projet est d'ordre qualitatif. Le projet visait le recrutement de trois groupes de dyades pour des entretiens semi-dirigés, chaque binôme devant être issu de la même famille: jeune donneur/parent donneur; jeune non-donneur/parent donneur; jeune donneur/parent non-donneur. L'objectif initial de recrutement était le suivant : 10 jeunes donneurs/10 parents donneurs; 10 jeunes non-donneurs /10 parents donneurs; 10 jeunes donneurs/10 parents non-donneurs. À l'issue du recrutement et de la rencontre des répondants, 52 entrevues ont été réalisées sur les 60 prévues initialement. Grâce au projet Jeunes, il a été possible de retenir 12 jeunes, mais rappelons-nous que les jeunes donneurs ne représentaient pas l'intégralité de l'échantillon étudié par ce projet. Pour compléter l'échantillon de la recherche Famille, des répondants ont été recrutés via la base de données Progesa gérée par Héma-Québec⁷. Une liste de donneurs satisfaisant plusieurs critères de sélection (âge, nombre de dons, etc.), issue de la base de données, a ensuite été transmise par Héma-Québec à la Chaire de recherche. Après un recrutement téléphonique des dyades par l'équipe, c'est la première personne contactée (que ce soit un jeune ou un parent) qui a choisi l'autre membre pour compler binôme de répondants. Voici un tableau récapitulatif des dyades retenues (Charbonneau, Quéniart et Laprise 2013):

⁷ Nous reviendrons dans le dernier chapitre de cet essai sur la base de données *Progesa*.

Répartition des répondants des enquêtes Jeunes et Famille selon les dyades

Tableau 1.1 : Répartition des répondants des enquêtes Jeunes et Famille selon les dyades

		Dya	de 1			Dya	de 2			Dya	de 3			
	Pare	nt no	n-doni	neur	Pa	arent o	donne	ur	Parent donneur					
Age	Er	nfant o	donne	ur	Er	nfant d	donne	ur	Enfa	nt no	n-doni	neur	Total	
	Par	ent	Enf	ant	Par	ent	Enf	ant	Par	ent	Enf	ant	. • • • •	
	Н	F	Н	F	Н	F	Н	F	Н	F	Н	F		
18-21							1						1	
22-30			5	3			4	5			4	4	25	
31-49					2								2	
50-64	1	5			4	3			4	4			21	
65 et +	1	1			1								3	
Total	16			2	0			1	6		52			

(Source: Charbonneau, Johanne, Anne Quéniart et Elisha Laprise. 2013. "Blood Donation within the Family: the Transmission of Values and Practices". Affiche présentée au 23e congrès régional du International Society of Blood Transfusion, Amsterdam, 2-5 juin.)

1.2.4. Mon implication dans le projet « Famille »

Quelle est la pertinence de ma participation dans ce projet de recherche plutôt que dans celui sur les jeunes, alors que je m'intéressais aux jeunes donneurs ? Tout d'abord, la chronologie du démarrage de cette recherche et de mon début de maîtrise concordait. Les projets de recherche universitaires sont d'ordinaire entrepris selon un calendrier précis, de telle sorte qu'il est impossible de décider complètement, pour un étudiant, du projet de recherche dans lequel il désire s'insérer. Je pouvais continuer de m'intéresser à la carrière des jeunes donneurs puisque la moitié de l'échantillon du projet « familles » était constitué de jeunes et que je savais que

j'aurais aussi accès au matériel et aux analyses du projet « Jeunes » pour mon propre volet sur la carrière des jeunes donneurs. Rappelons aussi que dans les entrevues et analyses réalisés dans le cadre de mon Master en France, j'avais aussi abordé les thèmes relatifs à la transmission intergénérationnelle et au rôle de la famille dans la pratique du don de sang des jeunes donneurs. J'avais donc la possibilité de pousser plus loin la réflexion sur ces sujets. Ma participation à cette recherche s'est concrétisée sous la forme de recrutement téléphonique, de réalisation d'entrevues, de rédaction des résumés d'entrevues.

1.3. L'entrée des jeunes dans une carrière de donneur régulier

À la suite d'une réflexion commune avec Johanne Charbonneau concernant à la fois mon apport au projet *Famille* et la réalisation d'une branche autonome qui servirait à mon stage PRAP, il avait donc été décidé de centrer mon analyse sur les jeunes ayant participé aux enquêtes *Jeunes* et *Famille*. Nous avons tenu compte de mon expérience antérieure (les jeunes donneurs de sang en France), mais surtout de l'intérêt pragmatique que ce projet pouvait avoir pour Héma-Québec. C'était l'occasion d'apporter à Héma-Québec et à la Chaire quelques éclaircissements concernant les moyens par lesquels les jeunes donneurs intègrent le don de sang dans leur quotidien, et de quelle manière cette pratique occasionnelle devient régulière et comment Héma-Québec pouvait utiliser cette information pour s'adresser aux jeunes, par les moyens médiatiques qui sont les plus populaires auprès d'eux : les médias sociaux.

Pour ce projet, j'ai fait la synthèse des éléments conceptuels nécessaires à l'analyse, participé au terrain d'enquête et me suis basée sur les concepts et le matériel empirique pour créer l'affiche qui a servi lors de mon transfert de connaissances en milieu académique. J'ai ensuite travaillé sur une réorientation pragmatique de ce projet pour mon transfert de connaissances en milieu de pratique.

Pour la réalisation du stage, il a fallu orienter ce volet de manière à ce qu'il réponde aux aspirations du programme de PRAP, soit proposer un projet qui mette en branle la mobilisation des connaissances. J'ai pu, grâce à la Chaire, sauter l'étape de la recherche d'un partenaire issu du milieu pragmatique, car nous avions d'ores et déjà un partenariat avec Héma-Québec. Cet élément est une réelle opportunité : Héma-Québec, en collaborant avec une équipe de recherche universitaire, rentre d'emblée dans un processus de mobilisation des connaissances. Cependant, afin de transférer les connaissances relatives au volet concernant la carrière des jeunes donneurs, il a été nécessaire de se demander quels étaient les points pertinents à retenir

et à adapter en fonction des préoccupations d'Héma-Québec. Nous aborderons les détails de cette réflexion plus loin dans ce texte. En ce qui a trait maintenant à l'analyse à proprement parler, rappelons d'abord les objectifs poursuivis par ce projet: 1) comprendre par quels mécanismes un jeune donneur de sang articule le passage du don isolé au don régulier ; 2) fournir à Héma-Québec des éléments de réflexion afin qu'elle renouvèle sa population de donneurs réguliers, qui est actuellement vieillissante.

1.3.1. Revue de documentation des éléments conceptuels nécessaires à l'analyse

La notion de *carrière* dans le vocabulaire du don de sang tient une place importante. Le recrutement continu de nouveaux donneurs est une lourde tâche pour les agences d'approvisionnement en sang. Elles préfèrent nettement compter sur des donneurs réguliers qui reviennent d'eux-mêmes donner du sang. Ce sont aussi ceux qui viennent avec les plus grandes fréquences. La fidélisation des donneurs est un objectif très important pour les agences. Mais, comme il a été dit déjà, la moyenne d'âge des donneurs réguliers est en augmentation constante. Le volet Carrière s'intéresse à la manière dont un jeune va intégrer le geste du don de sang dans son quotidien pour en faire une pratique régulière. Pour comprendre comment s'articule ce passage, la notion de carrière nous permet d'inclure un angle d'analyse relatif à la temporalité.

(1) Les notions de déviance et de carrière de H. Becker

La notion centrale de notre projet est la carrière du jeune donneur de sang. Pour expliquer ce concept, nous nous sommes référés à l'ouvrage *Outsiders* (1985) de Howard Becker. Dans Outsiders, Becker, pour expliquer ce qu'est une carrière, passe d'abord par le concept de la déviance. La définition classiquement admise de ce terme est : « La conception la plus simple de la déviance est essentiellement statistique : est déviant ce qui s'écarte par trop de la moyenne » (Becker 1985, 28). En l'occurrence, le comportement normal est de ne pas donner son sang, puisque seulement 3 % de la population a recours à cette pratique. Nous pourrions nous arrêter là. Mais ce qu'Howard Becker apporte de nouveau par rapport à cette définition,

c'est la dimension du regard des autres individus — du groupe, de la société – sur la pratique dite déviante :

Cette présupposition me semble négliger le fait central en matière de déviance, à savoir que celle-ci est créée par la société (...) Ce que je veux dire, c'est que les groupes sociaux créent la déviance en instituant des normes dont la transgression constitue la déviance, en appliquant ces normes à certains individus et en les étiquetant comme des déviants (Becker 1985, 32-33).

Cela veut dire qu'une pratique est considérée « déviante » à compter du moment où est formulé un large consensus par un groupe d'individus visant à mettre à l'écart les actions ou les pensées d'un autre individu (ou d'un autre groupe d'individus). Voici la définition que Becker donne de la déviance : « Je considérerai la déviance comme le produit d'une transaction effectuée entre un groupe social et un individu qui, aux yeux du groupe, a transgressé une norme » (Becker 1985, 33). Le terme de déviance n'est pas connoté négativement, il doit être considéré comme une action qui dévie de ce qui est admis d'ordinaire dans un cadre donné. Ainsi, contrairement à une approche statistique (analyser le chiffre) et psychologique (analyser les caractéristiques personnelles et sociales individuelles du déviant), Becker s'intéresse aux processus par lesquels un individu sera considéré comme déviant par le regard des autres individus.

Si nous appliquons les définitions de la déviance que nous venons d'évoquer au don du sang, nous pouvons effectivement conclure que c'est une pratique qui dévie de la norme admise. C'est premièrement le cas au plan statistique, car elle est minoritaire. Deuxièmement, la définition de Becker nous permet d'aborder le don du sang comme une transgression à la norme. Lorsque l'on parle du don du sang comme d'une pratique non conventionnelle, cela signifie qu'elle s'éloigne de la norme généralement admise dans une société donnée. Piliavin et Callero (1991) détaillent le caractère déviant du don de sang :

Because less than 10 percent of the population gives blood in any given year and a much smaller proportion ever become « regulars », being a habitual donor certainly qualifies as deviant in the statistical sense; the pain, time lost, and occasional side effects certainly qualify as negative aspects. (Piliavin et Callero 1991)

L'objectif de Becker dans l'ouvrage Outsiders est d'expliquer le comportement non conventionnel en la décomposant en processus, c'est-à-dire en différentes étapes.

Ces étapes sont classées selon un ordre précis : « mais en réalité toutes les causes n'agissent pas au même moment : il nous faut donc un modèle qui prenne en compte le fait que les modes de comportement se développent selon une séquence ordonnée » (Becker 1985, 46). Voici ces six étapes :

- La première expérience, qui inclut « une force motivante à l'arrière-plan » (Becker 1985, 48);
- 2. Une réaction positive à la première expérience;
- 3. La capacité de s'auto-définir et se faire définir comme un membre du groupe déviant;
- 4. L'apprentissage d'interpréter les sensations découlant de l'expérience comme des sensations positives;
- 5. Le développement d'une culture déviante;
- 6. L'intériorisation d'une identité de membre du groupe déviant.

Piliavin et Callero ont repris les six étapes de Becker et les ont appliquées à leur analyse du don de sang. Concernant la première étape, les auteurs écrivent: « Clearly, those who come to blood donation experience are already a selected group » (Piliavin et Callero 1991, 65). Seuls certains individus, qui ont eu un premier contact avec le don du sang (personnes dont le cercle familial proche donne du sang régulièrement) s'exposeront eux-mêmes au don de sang. La seconde étape est un réaction positive suite au premier don de sang : «If it is at least minimally positive, and if it seems to the donor to be « the kind of thing I can see myself doing », the donor is inclined to continue » (Piliavin et Callero 1991, 65). La troisième étape réside dans le fait que l'individu peut lui-même se définir comme une personne qui donne du sang, puis ensuite comme un donneur régulier. La quatrième étape — soit l'apprentissage de sensations positives découlant de l'expérience - s'acquiert au fil des dons de sang, durant lesquels les sensations positives vont se renforcer au détriment des sensations négatives qui, elles, vont s'amoindrir. Au cours de la cinquième étape, l'individu va s'identifier aux autres donneurs de sang, et deviendra un membre de ce groupe à la culture déviante. Cependant, cette cinquième étape n'est pas nécessairement, selon Piliavin et Callero, une condition au développement de la carrière d'un donneur sanguin. Enfin, à la sixième étape, le donneur a intériorisé l'identité du groupe et se définit lui-même en tant que donneur de sang.

Par la démonstration de Piliavin et Callero, nous voyons donc qu'il est possible d'appliquer au don de sang le modèle que propose Becker.

En se basant sur ce modèle à six étapes, et pour construire des modèles séquentiels, Becker a recours à la notion de carrière. Il mentionne que ce concept est beaucoup utilisé dans les études de professions :

Il renvoie à la suite des passages d'une position à une autre accomplis par un travailleur dans un système professionnel. Il englobe également l'idée d'événements et de circonstances affectant la carrière. Cette notion désigne les facteurs dont dépend la mobilité d'une position à une autre, c'est-à-dire aussi bien les faits objectifs relevant de la structure sociale que les changements dans les perspectives, les motivations et les désirs de l'individu. (Becker 1985, 47)

Becker précise que la notion de carrière dans le milieu professionnel est mobilisée la plupart du temps pour parler de réussite ou de non-réussite professionnelle. Or, Becker passe outre cet aspect, ouvrant la possibilité d'analyser plusieurs genres d'aboutissement de carrière. Si cette notion de carrière est transposable à l'étude de la déviance, l'auteur introduit une nuance, particulièrement pertinente pour notre analyse du don du sang :

Mais cette transposition ne devrait pas conduire à s'intéresser uniquement aux individus qui suivent une carrière débouchant sur une déviance de plus en plus affirmée et qui finissent par adopter une identité et un genre de vie radicalement déviants. Il faudrait aussi prendre en compte ceux qui entretiennent avec la déviance des rapports plus éphémères et que leur carrière éloigne ultérieurement de celle-ci pour les rapprocher d'un genre de vie conventionnel. (Becker 1985, 48)

Nous pouvons, de prime abord, faire l'hypothèse que la pratique du don du sang se rapproche de cette forme de transposition : prenons, par exemple, les individus qui sont considérés par Héma-Québec comme des donneurs réguliers (ceux qui donnent au moins deux fois par an), alors que lesdits individus ne se rangent pas, eux-mêmes, dans la catégorie « donneur régulier » (parce qu'ils ne consacrent que trois ou quatre heures par an à la pratique du don du sang, qui est donc, de leur point de vue, une pratique inusitée). Le rapport à la déviance se fait donc plus éphémère, contrairement peut-être à la situation d'autres individus qui vont adopter une « identité de donneur ».

Lorsqu'il aborde la question de l'initiation à la pratique déviante, soit de la première fois, Becker va beaucoup mettre l'accent sur les interactions que l'individu va avoir avec des déviants plus expérimentés. Pour l'auteur, c'est le point central de ce qui va transformer ce qui a pu seulement être une impulsion fortuite en pratique intériorisée. Cet aspect-là peut se retrouver dans le don du sang, mais encore une fois, cela va davantage toucher les donneurs qui développent une

« identité » dans leur pratique. Les interactions avec d'autres individus supposent que l'on donne assez régulièrement son sang pour côtoyer des donneurs, bénévoles ou professionnels de la santé mobilisés lors d'une collecte. Plus encore, il ne suffit pas que des donneurs se retrouvent au même endroit au même moment pour qu'un individu « intériorise » sa pratique, mais il faut qu'un dialogue, une discussion, un échange s'installent. Et en dehors d'un hypothétique dialogue entre initiés au don du sang, l'intériorisation de la pratique passe plusieurs autres facteurs que l'analyse processuelle nous permet d'explorer.

Le concept de déviance de H. Becker lors d'une présentation à Héma-Québec

Lors d'une première réunion de suivi de projet au siège d'Héma-Québec à Montréal en décembre 2011, j'ai réalisé une présentation orale appuyée d'un Powerpoint au Dr Gilles Delage, vice-président aux affaires médicales en microbiologie et représentant d'Héma-Québec à la Chaire. Plusieurs diapositives de l'exposé se rapportaient à la partie théorique du projet Carrière. À l'intérieur de la partie théorique du stage, je proposais d'utiliser la notion de déviance pour parler de la pratique du don de sang en tant qu'action qui dévie de la norme, puisqu'elle ne concerne qu'une partie mineure de la population globale au Québec⁸. À l'issue de la présentation, le Dr Gilles Delage a formulé une remarque concernant ce concept. Bien que la pertinence de cette notion ait été bien comprise, c'est le terme même de déviance qui posait problème. En somme, il semblait préférable d'utiliser un autre mot pour exprimer le fait que la pratique du don de sang soit si peu répandue dans la population. Le terme « marginal » a notamment été proposé. Ce que révèle cet échange conceptuel, c'est qu'au-delà du fait qu'universitaires et intervenants du milieu de pratique n'emploient pas forcément les mêmes mots pour parler des mêmes choses, les termes que le milieu de pratique va employer peut renvoyer à complètement d'autres concepts aux yeux de l'universitaire. C'est en l'occurrence le cas du mot « marginal » qui, pour le milieu de pratique, est un synonyme du terme « déviant » sans sa connotation négative. Alors que l'universitaire pourrait voir dans le terme « marginal » un autre cadre de référence théorique, qui ne renverrait pas obligatoirement à celui de la déviance. De cette impasse, un consensus doit être trouvé d'une part, pour que tous les acteurs trouvent un langage commun et, d'autre part, afin qu'il n'y ait pas de malentendus concernant un concept en particulier qui pourrait être mal interprété jusqu'à la réalisation d'un travail final. En l'occurrence, le terme de déviance est remplacé par des synonymes plus positivement perçus,

⁸ Les donneurs de sang représentent 3% de la population en âge de donner au Québec. Cette statistique correspond au nombre de donneurs relevés à un moment M sur un repère calendaire.

sans qu'il en perde pour autant le sens que Becker lui attribue. Ce type de malentendu est un bon exemple des confusions qui peuvent survenir dans des relations de partenariat.

(2) Présentation de l'ouvrage Processus d'Ariel Mendez et son application au projet Carrière

En plus de nous référer au concept de déviance de Becker, pour notre projet sur la carrière des jeunes donneurs, nous avons fait appel au cadre conceptuel proposé dans l'ouvrage collectif *Processus* (2010), dirigé par Ariel Mendez. Il a pour point d'ancrage la prise en compte du temps dans l'analyse de phénomènes sociaux.

Si nous parlons de la carrière sous une perspective temporelle, nous associons de prime abord ce terme à la chronologie (pensons par exemple à la carrière professionnelle ou au parcours scolaire, thèmes étudiés notamment par la sociologie de l'éducation). Or, et nous le verrons plus loin, la chronologie, dans l'établissement d'une carrière de donneur sanguin, n'est pas la première et seule variable à prendre en compte dans l'analyse.

Étudier la carrière du donneur de sang a pour objectif de comprendre quels sont les éléments qui vont articuler le passage d'un don de sang isolé à un don de sang régulier. Envisager la carrière du donneur de sang à la lumière d'une question des temporalités, c'est prendre ce phénomène social dans sa totalité et le décomposer en séquences. Séquences qui font elles-mêmes référence à différents concepts, que nous détaillerons plus loin. Identifier les séquences de la carrière d'un donneur, c'est aussi analyser la manière dont les combinaisons d'ingrédients changent à un moment « x ».

Ariel Mendez propose, dans l'ouvrage *Processus*, de recourir à l'outil temporel pour analyser les phénomènes sociaux. Concrètement, l'utilisation de la variable temps se décompose en quatre éléments qui doivent être pris en compte au moment de l'analyse des données : les ingrédients / le contexte, les séquences, les moteurs et les bifurcations.

Ces quatre concepts articulés définissent un processus comme un ensemble de phénomènes organisés dans le temps et qui combine des ingrédients et des moteurs dont le changement éventuel permet d'identifier des séquences. Lorsque ces changements modifient l'orientation même du processus, ils correspondent à des bifurcations. (Mendez 2010, 19)

Les quatre éléments de l'analyse processuelle sont donc interreliés. Sans trop rentrer dans les détails méthodologiques de ces quatre piliers – au risque d'alourdir le texte – fournissons pour chacun d'eux une définition concise :

a) Ingrédients et contexte

L'on définit comme contexte l'ensemble des éléments présents dans une situation donnée. « Processus et contexte sont dans une relation de co-construction mutuelle » (Mendez 2010, 20). Il peut donc y avoir, dans une seule analyse processuelle, plusieurs contextes, il faut alors en retenir les plus pertinents. Les contextes peuvent être de quatre natures différentes : physique (saison, environnement urbain ou rural, etc.) ; structurelle (règles, lois, cadres, etc.) ; culturelle (représentations, valeurs, etc.) ; sociale (interactions de l'individu avec un groupe ou non, etc.). L'énumération des différents types de contexte indique toutefois que cette notion reste très large. Afin de pouvoir faire un tri pour retenir seulement les contextes pertinents dans l'analyse, il est nécessaire de recourir aux *ingrédients*.

Les ingrédients sont les éléments pertinents d'un contexte. Afin de définir si un ingrédient est pertinent ou non, les auteurs proposent d'utiliser la méthode de la permutation⁹.

L'analyse de la carrière d'un jeune donneur de sang va consister notamment à faire une multitude de combinaisons d'ingrédients. Si nous repensons aux éléments de contexte, l'un d'eux, d'ordre structurel – ou, pour utiliser la catégorisation que font les auteurs, de nature physique – et fondamental pour le don du sang, va être la présence d'une collecte à proximité du donneur. C'est souvent de cette manière qu'un individu commence à donner du sang (c'est, en quelque sorte, être au bon endroit au bon moment). Dans le cadre de notre recherche, les éléments de nature culturelle sont évidemment centraux : les valeurs de l'individu ainsi que ses représentations vont conditionner son rapport au don du sang. Le sang comportant lui-même des représentations particulières :

Le sang est vecteur de représentations depuis la nuit des temps, la plus importante étant sans doute le sang du Christ. Il nous suffit de penser à de nombreuses expressions langagières : avoir du sang sur les mains, perdre son sang froid, sang-mêlé, sang impur,

⁹ La permutation est un outil développé par la linguistique, proposé par Saussure, puis approfondi par Martinet (1975). « La permutation consiste pour le chercheur à comparer le déroulement d'un processus réel avec le déroulement que le processus aurait pu avoir si l'élément analysé n'avait pas été présent » (Mendez 2010, 37). En sciences sociales, cette méthode peut être appliquée en imaginant la façon dont le processus se serait déroulé si un des éléments qui le compose n'avait pas été présent. Si le fait d'ôter un élément change le processus de façon significative, cela veut dire que cet élément est pertinent, et donc — un ingrédient du processus.

se faire du mauvais sang, pinte de bon sang, sang bleu, etc. De même, la littérature regorge, par exemple, d'histoires de vampires (Fainstein 2010, 31).

b) Les séquences

Une fois les ingrédients définis, il faut s'attarder au découpage temporel du processus, étape centrale de l'analyse. Les auteurs vont identifier le découpage temporel d'un processus sous le terme de séquences. L'identification de séquences est, dans la démarche processuelle, une nécessité analytique. Sans elles, il serait impossible d'articuler le déroulement d'un processus, c'est-à-dire concevoir le processus d'une manière dynamique (avec ses bifurcations ou ses moments d'imprévisibilités). « En effet, le repérage des périodes, de phases, donnant à voir à l'observateur ce qui change et se transforme est une étape incontournable de l'analyse » (Mendez 2010, 73). Considérant cela, le processus n'est ni continu, ni linéaire. Le découpage des séquences n'est toutefois intéressant que lorsque les différents moments identifiés arrivent à trouver une articulation mutuelle. Le chercheur doit donc mettre en évidence les principes qui relient ces éléments, provisoirement isolés durant l'analyse. Les séquences répondent à ce que les auteurs appellent une « logique d'agencement » (Mendez 2010, 77), elles sont aussi interactives. Ainsi, les séquences ne fonctionnent pas uniquement sur un mode chronologique, ordonné. Il existe une dynamique propre aux séquences, selon leurs ingrédients, leurs temporalités, mais aussi leurs interactions. Cette dynamique se crée et se recrée en permanence. Le passage d'une séquence à une autre peut être prévisible ou imprévisible. Il est donc question pour nous d'identifier les différentes séquences qui composent la carrière

d'un donneur de sang. Nous devons prendre en compte l'aspect temporel, soit la succession chronologique des séquences. Ces instants de bifurcations peuvent être, par exemple, lorsqu'un jeune donneur quitte l'université, unique lieu où il donnait son sang. La fin des études peut donc marquer la fin d'une séquence, et l'entrée dans la vie professionnelle en débuter une nouvelle (comment l'individu va-t-il poursuivre ses dons? Va t-il donner sur son lieu de travail, à un centre fixe, ou près de son domicile?). Mais si ce genre de fin de séquence est prévisible, il nous faut repérer les moments « inattendus » qui vont articuler le passage d'une séquence à une autre. Il existe donc d'autres causes de ruptures, plus inattendues – voire brutales – telles que le décès ou la maladie d'un proche, qui peuvent profondément modifier les habitudes de dons, et ainsi opérer un changement de séquences. C'est pour retranscrire ces moments

rapides de bouleversement que les auteurs mobilisent la notion de moteurs, troisième pilier de l'analyse processuelle.

c) Les moteurs

Le moteur est un mécanisme complexe, qui entraîne le mouvement des ingrédients et leurs assemblages, plutôt qu'une causalité première (pour illustration, les auteurs prennent l'exemple de l'Allemagne, qui est le moteur de la croissance européenne, et de l'emploi est le moteur de l'intégration pour les immigrés). Quatre archétypes de moteurs sont répertoriés par les auteurs :

- Le moteur pragmatique, c'est-à-dire que l'état final est connu d'avance, les séquences de l'évolution vers cet état sont également connues, ainsi que leur ordre d'apparition;
- Le moteur évolutionniste. Une des limites de ce modèle est qu'il est vu principalement comme un assemblage cognitif, sans que d'autres facteurs soient pris en compte (rapports de force, de tensions, etc.);
- Le moteur dialectique : ce sont les tensions entre divers ingrédients comme moteur du changement (exemple : la lutte des classes de Marx comme moteur de l'histoire). Il repose sur quatre principes : construction sociale, totalité, contradiction, praxis.
 L'entreprise dialectique est le résultat d'un conflit permanent, qu'une praxis tente de résoudre et de négocier quotidiennement ;
- Le moteur téléologique, qui repose sur une vision différente de la praxis. C'est l'existence d'un objectif qui est le principe génératif du mouvement. La figure typique du processus téléologique prend la forme du projet (ou l'atteinte d'un but global en réponse à un besoin exprimé avec plus ou moins de clarté).

Les moteurs peuvent changer d'une séquence à l'autre, ce ne sont pas les mêmes moteurs qui vont être mobilisés dans l'analyse du début jusqu'à la fin.

À la lumière de la carrière du donneur de sang, nous pouvons identifier plusieurs types de moteurs. Le premier est le moteur évolutionniste : c'est l'intériorisation de la pratique du don du sang, et le passage au don régulier. Piliavin et Callero (1991) en ont parlé dans leurs études sur le don du sang. Le second est le moteur pragmatique : c'est, par exemple, la fin des études universitaires d'un donneur. Cet état est connu d'avance par l'individu, et ce changement va le pousser à se renseigner pour trouver une collecte accessible (à son travail, ou proche de son domicile). Le troisième est le moteur téléologique : le don du sang devient un projet dans la vie

du donneur, cela se manifeste par exemple lorsqu'un individu va se fixer des objectifs à atteindre (100 dons, 150 dons, etc.). Ce moteur peut être compris par la notion de dépendance de sentier, que nous expliquons plus bas.

d) Les bifurcations

Les auteurs définissent ainsi la notion de bifurcation: « Une bifurcation est un moment particulier de recomposition intense des ingrédients impliquant un événement, provoquant une crise et l'apparition d'une alternative, et débouchant sur un changement d'orientation dans le processus » (Mendez 2010, 171). Trois caractéristiques sont propres à la bifurcation : les modalités d'apparition dans un processus ; la recherche des origines du changement dans la période qui précède la bifurcation; les conséquences irréversibles que provoquent les bifurcations dans le temps, qui succèdent à leur apparition. Auparavant, les chercheurs en sciences sociales qui relevaient une bifurcation se focalisaient sur une phase qu'ils ont identifiée, au détriment d'une vision globale de la bifurcation. En fait, ces derniers notaient seulement la présence d'éléments bifurcatifs, sans s'attarder sur ce qui se passe pendant cette période. Or, c'est là que se trouvent les moments de bascule pertinents à l'analyse processuelle (par exemple l'analyse de la grossesse adolescente, définie comme un phénomène social, sans que l'on s'attarde sur les mois où l'événement est en cours 10). La carrière du donneur de sang n'échappe pas aux bifurcations. Pour exemple, nous pouvons prendre un jeune qui a donné une seule fois son sang à l'université, avec des amis. Il ne donne pas dans des centres fixes ou près de chez lui. Mais d'une manière inattendue, l'un de ses proches tombe malade et a besoin de transfusions sanguines. À ce moment-là, sa carrière change et il devient donneur régulier.

En bref, afin d'établir une analyse de la carrière des jeunes donneurs sanguins, nous avons privilégié l'approche temporelle, ou processuelle. Tel que présenté précédemment, nous avons insisté sur le fait que ce cadre théorique se prête particulièrement bien à une réflexion sur la carrière des donneurs de sang. Tout en évitant une approche systématiquement chronologique, l'outil temporel permet de repérer les différentes séquences qui fondent la carrière à proprement dite. Le passage d'une séquence à une autre peut être à la fois prévisible (la fin des études universitaires) et imprévisible (maladie d'un proche nécessitant des transfusions sanguines).

⁻

¹⁰ Pour une analyse plus poussée, voir les travaux de Johanne Charbonneau.

Une revue de littérature a été constituée (portant sur le don de sang, la notion de carrière de donneur et l'analyse temporelle) ainsi que des analyses qualitatives d'entrevues semi-directives (réalisées auprès de 26 dyades parent-enfant, qui contiennent au moins un donneur de sang). Ces travaux nous ont amenés à formuler ces résultats :

- La notion de chronologie, comprise dans le sens du simple fait du temps qui passe, n'est pas la variable dominante qui explique la persévérance des jeunes dans cette forme de don. Le passage au don régulier, est plutôt régulé par les bifurcations (conscience des besoins sanguins parce qu'un membre de l'entourage est souffrant, déménagement qui rapproche le donneur d'un centre fixe de dons, etc.);
- Les éléments constituant le processus (contextes, ingrédients, moteurs et bifurcations) structurent la carrière d'un jeune donneur sanguin : passage de la vie étudiante à la vie professionnelle (collecte fixe/mobile, horaires atypiques), besoin d'une transfusion sanguine dans l'entourage du donneur (bifurcation vers un don régulier);
- Le jeune doit se sentir concerné et se reconnaître dans les campagnes de sensibilisation d'Héma-Québec (accident de la route, proche malade, etc.);
- Utiliser une approche temporelle met en évidence le rôle d'événements peu considérés habituellement dans l'étude du don de sang et inscrit l'analyse dans sa dimension intergénérationnelle.

1.3.2. Transfert de connaissances en milieu académique

Nous avons repris notre démarche théorique, appliquée aux résultats de recherche des enquêtes de la Chaire, pour effectuer une activité de transfert de connaissances dans le milieu universitaire. Cette activité, qui fait partie intégrante du programme PRAP, a été réalisée dans le cadre du colloque international de l'Association Internationale des Sociologues de Langue Française (AISLF) à l'Université de Minho, à Braga (Portugal), le 19 et 20 avril 2012. Le choix de l'évènement durant lequel le transfert est réalisé dépend toujours des thèmes des conférences, colloques, rencontres universitaires qui ont lieu au moment de la réalisation du stage. Le thème du colloque s'intitulait « La crise de(s) socialisation(s)? ». Le thème de la socialisation correspondait à mon sujet de stage, qui a pour cadre général la famille et la transmission des valeurs intergénérationnelles, faisant donc référence à ce que l'on appelle en sociologie la socialisation primaire. Les résultats du projet *Carrière* de la recherche *Famille, altruisme et don*

de sang ont été présentés sous la forme d'une affiche scientifique¹¹. Exposée durant les deux jours pendant lesquels se tenait le colloque, elle a fait l'objet d'un commentaire écrit émis par Imed Melliti, Maître de conférence au département de sociologie de l'Institut supérieur des sciences humaines de Tunis à l'Université de Tunis El Manar (voir son commentaire plus bas).

La réalisation de l'affiche a été un exercice de transfert des connaissances à part entière : la démarche, la méthodologie et les résultats de la recherche doivent être présentés d'une manière à la fois synthétique, esthétique et compréhensible par le plus grand nombre de participants. L'affiche est un outil très prisé lors des colloques médicaux, par les médecins, pharmaciens, et autres professionnels de la santé, par exemple dans le domaine de la transfusion sanguine, mais c'est un instrument encore très peu utilisé dans les congrès et colloques en sciences sociales, dans lesquels les intervenants sont plutôt habitués aux communications orales. Ceci sous-entend qu'il demeure une part plus grande d'essai/erreur dans le processus de conception. Même s'il est question ici de s'adresser à ses pairs, il est nécessaire de vulgariser l'information. Les sociologues parlent une langue commune, mais chacun cultive ses propres intérêts de recherche. Au-delà de l'adaptation du langage, un autre défi apparaît lorsque vient le moment de mettre en forme l'information à présenter : rendre le contenu de son affiche esthétiquement probant. Il n'est pas seulement question de couleurs et de style de police, mais d'un conséquent effort de synthèse. L'espace disponible sur une affiche est limité, et y synthétiser l'information est un effort absolument nécessaire.

La première étape de la réalisation de cette affiche a été la sélection de l'information qui y figurerait. Les éléments retenus ont été le contexte général, les objectifs, la méthodologie, le cadre théorique, les résultats et les pistes d'action. La seconde étape a été la mise en forme de l'information, qui a été présentée en point de forme. Le cadre théorique a été synthétisé sous la forme d'une figure qui reprenait le concept de la déviance de Becker et de l'analyse temporelle. La notion de processus a également été présentée sous la forme d'une figure. La troisième étape a été « l'arrangement esthétique » de l'affiche, soit disposer adéquatement l'information, les figures, les références bibliographiques, ainsi que les logos des partenaires. C'est la technicienne en arts graphiques de l'INRS qui a été en charge de cette étape. Seulement, la technicienne n'est pas la réalisatrice de l'affiche, et certaines directives que je lui avais données, qui étaient pour moi de première importance, n'ont pas été respectées. J'ai donc refait l'intégralité de la mise en forme esthétique de l'affiche.

_

¹¹ Pour consulter cette affiche, voir les annexes de ce document.

La carrière du jeune donneur de sang via une analyse temporelle

Balia Fainstein (balia.fainstein@ucs.inrs.ca), candidate à la maitrise en Pratiques de Recherche et Action Publique
Chaire de recherche sur les aspects sociaux du don de sang
Université INRS, Centre – Urbanisation Culture Société, Montréal, Canada

Contexte général Cadre théorique •Donner du sang au Québec est une pratique volontaire, •La notion de chronologie n'est pas la variable dominante qui 3 notions reliées entre elles structurent le cadre théorique : la explique la persévérance des jeunes dans cette forme de don anonyme et gratuite carrière, l'analyse temporelle et le processus Les éléments constituant le processus (contextes, ingrédients ·Héma-Québec, organisme sans but lucratif, est le seul moteurs et bifurcations) structurent la carrière d'un jeune L'analyse temporelle a pour avantage d'aborder la carrière autorisé à effectuer des collectes de sang au Québec du jeune donneur sans tomber dans le schéma de donneur sanguin : passage de la vie étudiante à la vie ·L'âge moyen d'un donneur de sang au Québec est 42 ans chronologie (enchainement d'événements selon l'ordre professionnelle (collecte fixe/mobile, horaires atypiques); besoin d'une transfusion sanguine dans l'entourage du donneur ·La population des donneurs de sang réguliers du Québec uniquement temporel) (bifurcation vers un don régulier) Ce cadre théorique représente une alternative aux approches psychologiques et comportementales axées sur ·Le jeune doit se sentir concerné et se reconnaitre dans les •En 2010, les jeunes âgés de 18 à 29 ans représentaient 25% campagnes de sensibilisation d'Héma-Québec (accident de la les intentions du donneur et ses valeurs du total des donneurs au Québec, contre 17% en 2005. Cette route, proche malade, etc.) hausse est due à la présence de plus en plus marquée d'Héma-*Utiliser une approche temporelle met en évidence le rôle Québec dans les cégeps et les universités (collectes mobiles). d'événements peu considérés habituellement dans l'étude du Malgré les efforts de communication d'Héma-Québec, ces don de sang et inscrit l'analyse dans sa dimension Notion de carrière jeunes ne deviennent pas tous des donneurs réguliers intergénérationnelle (du don isolé au don régulier) Objectifs ·Héma-Québec doit renouveler sa population de donneurs Les éléments de l'analyse qui expliquent pourquoi les jeunes réguliers en déployant des stratégies de fidélisation des jeunes donneurs décrochent de la pratique du don amènent à formuler donneurs plusieurs pistes d'action, en lien avec le fait que leur parcours est •Il faut comprendre par quels mécanismes un jeune donneur semé de plusieurs bifurcations qui provoquent des changements sanguin articule le passage d'un don isolé à un don régulier de lieux d'activités, mais aussi en fonction des événements qui surgissent dans leur vie: Analyse temporelle • Départ du jeune du domicile familial (perte de ses Méthodologie coordonnées téléphoniques) : contact courriel et/ou via les Constitution d'une revue de littérature sur le don du · Passage de la vie étudiante à la vie sang, la notion de carrière de donneur et l'analyse professionnelle (disponibilité, horaires modifiés) : mise en temporelle Analyse qualitative d'entrevues semi-directives place d'un formulaire spécifique pour les futurs jeunes professionnels (meilleur moyen de les joindre (courriel, réalisées auprès de 26 dyades parent-enfant (chaque dyade contenant au moins un donneur de téléphone, réseaux sociaux), préférences de plages horaires pour donner, etc.). > principalement dans la région montréalaise · Besoin de transfusions sanguines dans l'entourage du donneur les jeunes répondants sont âgés en moyenne de suite à une maladie ou un accident ; sensibilisation par le 22 ans, et ont plusieurs expériences de don à leur témoignage oral de transfusés (écoles secondaires et cégeps); campagne de publicité reprenant l'argument d'un proche INRS

Figure 1.1 : Affiche « La carrière du jeune donneur de sang via une analyse temporelle »

(Source : Fainstein, Balia. 2012. La carrière du jeune donneur de sang via une analyse temporelle. Poster présenté lors du colloque international de l'AISLF "La crise de(s) socialisation(s) ?" à Braga, Portugal, le 19 et 20 avril 2012.)

Ce modèle de diffusion a été, selon ma propre expérience, le plus approprié pour mon stage PRAP : l'impact n'aurait pas été le même s'il avait été question de présenter oralement le projet du stage, de faire un résumé ou un article scientifique. Le fait de recevoir un commentaire de la part d'un professeur universitaire participant au colloque permet d'obtenir un avis externe qui va très précisément cibler les points forts, mais surtout les faiblesses, le manque de clarté du travail accompli. Voici le commentaire du Professeur Imed Melliti :

Bonjour Balia,

Je viens de lire attentivement votre affiche.

Comme convenu, je vous livre mes commentaires :

- 1— Je trouve d'abord que vous avez procédé à un bon travail de cadrage « institutionnel » et « statistique », qui permet au lecteur de se situer et de saisir la pertinence de votre problématique ;
- 2— Votre objectif est clair : comprendre par quels mécanismes on devient un donneur régulier ou on cesse de l'être. On comprend aussi que vous poursuivez deux objectifs en même temps : un objectif de connaissance et un objectif d'action ;
- 3— Même si vous parlez à la fin de la « dimension intergénérationnelle » du don de sang, vous n'expliquez pas au niveau de la méthodologie pourquoi vous avez décidé d'enquêter auprès de dyades d'enfants et de parents et quelle est la plus-value méthodologique de cette option ?
- 4— Malgré le schéma, on ne voit pas comment les trois notions d'analyse temporelle, de processus et de carrière s'articulent entre elles. Non seulement ce que vous entendez par analyse temporelle n'est pas clair, mais on ne voit pas aussi la différence entre processus et carrière. En revanche, j'ai trouvé très intéressant le concept de bifurcation.

l'espère vous apporter un plus à travers ces quelques commentaires.

Bien à vous

Imed Melliti

Le commentaire du Professeur Melliti m'a permis de cerner le point faible de mon affiche, à savoir le cadre théorique. Synthétiser ce dernier a été la tâche la plus compliquée dans le processus de réalisation de l'affiche. Comme le remarque le Professeur Melliti, il manque dans mon cadre théorique un point essentiel : la définition des concepts que j'utilise. Il aurait probablement été plus pertinent dans un premier temps de définir ce que j'entends par analyse

temporelle et processus. Hormis les définitions, l'articulation entre les différents concepts n'est pas fluide. Cependant, l'espace disponible sur une affiche est restreint et conduit, comme nous l'avons dit plus haut, à choisir et à synthétiser l'information qui nous semble pertinente, particulièrement en sciences sociales. En l'occurrence, expliquer en détail tous les éléments du cadre théorique était impossible, à cause du manque de place sur l'affiche. Cela met en évidence la difficulté d'utiliser l'affiche dans les domaines des sciences sociales où des explications détaillées sont souvent nécessaires et impossibles à transmettre sous forme graphique ou visuelle.

CHAPITRE 2 LE STAGE

Ce second chapitre est consacré au stage réalisé durant ma formation PRAP. Nous avons vu, dans le précédent chapitre, le mandat attribué à la Chaire de recherche sur les aspects sociaux du don de sang, à savoir 1) éclairer Héma-Québec sur la question du don de sang, telle que traitée en sciences sociales ; 2) élaborer des éléments de réflexion en partenariat avec Héma-Québec afin d'améliorer le recrutement et la fidélisation des donneurs.

En tenant compte de ma contribution dans les différents projets de la Chaire, et particulièrement le développement du projet *Carrière*, il a été nécessaire, au moment de la mise en place du stage, d'établir un pont entre les données universitaires et le milieu de la pratique.

Comme nous l'avons déjà mentionné, la recherche portant sur la carrière ainsi que les autres résultats des deux projets de recherche nous renseignent sur la manière dont un jeune donneur passe du don isolé au don régulier. Ce passage se traduit par les motivations externes et internes à vouloir donner, mais aussi par les différentes stratégies déployées afin d'inscrire le don du sang dans une routine.

Pour la réalisation du stage, il nous a semblé pertinent de retenir ces résultats et de les utiliser pour évaluer les stratégies marketing déployées pour les jeunes donneurs par trois organismes responsables des collectes sanguines. Cependant, la courte durée du stage (deux mois) n'a pas permis d'effectuer une analyse en profondeur des données issues de l'enquête *Famille*, *altruisme et don de sang*. Si nous avons pu procéder à une première analyse en vue de la diffusion en milieu universitaire et en milieu pragmatique, les analyses détaillées des entrevues restent à faire. Nous nous sommes donc ici principalement basés sur les résultats de la recherche *Jeunes*, *altruisme et don de sang*, tout en retenant quelques éléments issus de notre analyse de l'enquête *Famille*, *altruisme et don de sang*.

Dans mon formulaire de stage, document qui présente entre autres le thème et les objectifs du stage, j'ai établi un calendrier des activités prévues durant celui-ci. En voici le détail :

Activités	Échéancier	Résultats attendus
Analyse données de recherche	13/02/12-	Constituer un corpus de données
issues du projet Famille,	27/03/12	qualitatives pertinentes à partir

Jeunes, altruisme et don de sang et Jeunes, altruisme et don de sang et Jeunes, altruisme et don de sang, contenant les éléments nécessaires en vue d'une analyse comparative (Héma-Québec) Analyse campagne de communication/ 11/04/12 Réaliser un corpus de données qualitatives des éléments importants des moyens de communication et de sensibilisation et de sensibilisation déployés par Héma-Québec (web, Facebook, tv, autres médias, etc.) Analyse de communication/sensibilisation 19/04/12 Établir un corpus de données qualitatives qui reprend les éléments-clefs des moyens de sensibilisation/communication de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang (web, Facebook, tv, autres médias, etc.) Comparaison Héma-Québec/autres organismes 20/04/12 Constituer, à partir des données recueillies à l'étape 2 et 3, un tableau qualitatif (lecture comparative facilitée) global reprenant les éléments de communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Mise en commun et analyse des données du projet Famille, altruisme et don de sang et Jeunes, altruisme et don de	altruisme et don de sang et		des projets de recherche Famille,
Jeunes, altruisme et don de sang, contenant les éléments nécessaires en vue d'une analyse comparative (Héma-Québec) Analyse campagne de communication/ 11/04/12 Réaliser un corpus de données qualitatives des éléments importants des moyens de communication et de sensibilisation déployés par Héma-Québec (web, Facebook, tv, autres médias, etc.) Analyse de 12/04/12- Établir un corpus de données qualitatives qui reprend les éléments-clefs des moyens de sensibilisation/communication/sensibilisation 19/04/12 qualitatives qui reprend les éléments-clefs des moyens de sensibilisation/communication de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang (web, Facebook, tv, autres médias, etc.) Comparaison Héma-Québec/autres organismes 27/04/12 Constituer, à partir des données recueillies à l'étape 2 et 3, un tableau qualitatif (lecture comparative facilitée) global reprenant les éléments de communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Mise en commun et analyse des données du projet Famille, altruisme et don de sang et Réaliser un Powerpoint reprenant l'ensemble des résultats des activités décrites ci-haut, en vue			
contenant les éléments nécessaires en vue d'une analyse comparative (Héma-Québec) Analyse campagne de communication/ Sensibilisation Héma-Québec Analyse de communication/sensibilisation EFS/Société Canadienne du Sang Analyse de Comparaison Héma- Québec/autres organismes Analyse de Comparaison Héma- Québec/autres organismes Comparaison Héma- Québec/autres organismes Comparaison de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang (web, Facebook, tv, autres médias, etc.) Comparaison Héma- Québec/autres organismes Constituer, à partir des données recueillies à l'étape 2 et 3, un tableau qualitatif (lecture comparative facilitée) global reprenant les éléments de communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Mise en commun et analyse des données du projet Famille, altruisme et don de sang et Contentant les éléments nécessaires en vue d'une analyse comparative (Héma-Québec) qualitatives des éléments importants des sensibilisation deployés par Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Réaliser un corpus de données communication de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Réaliser un corpus de données communication et de sensibilisation deployés par Héma-Québec (de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Réaliser un corpus de données communication et de sensibilisation deployés par Héma-Québec (de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Mise en commun et analyse des données du projet Famille, altruisme et don de sang et			
nécessaires en vue d'une analyse comparative (Héma-Québec) Analyse campagne de 28/03/12- Réaliser un corpus de données qualitatives des éléments importants des moyens de communication Héma-Québec Sensibilisation Héma-Québec Analyse de 12/04/12- Établir un corpus de données qualitatives qui reprend les éléments-clefs des moyens de sensibilisation déployés par Héma-Québec (web, Facebook, tv, autres médias, etc.) Analyse de 12/04/12- Établir un corpus de données qualitatives qui reprend les éléments-clefs des moyens de sensibilisation/communication de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang (web, Facebook, tv, autres médias, etc.) Comparaison Héma- 20/04/12- Constituer, à partir des données recueillies à l'étape 2 et 3, un tableau qualitatif (lecture comparative facilitée) global reprenant les éléments de communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Mise en commun et analyse des données du projet Famille, altruisme et don de sang et 28/04/12- l'ensemble des résultats des activités décrites ci-haut, en vue			
comparative (Héma-Québec) Analyse campagne de communication/ 11/04/12 Réaliser un corpus de données qualitatives des éléments importants des moyens de communication et de sensibilisation déployés par Héma-Québec (web, Facebook, tv, autres médias, etc.) Analyse de 12/04/12- Établir un corpus de données qualitatives qui reprend les éléments-clefs des moyens de sensibilisation 29/04/12 qualitatives qui reprend les éléments-clefs des moyens de sensibilisation/communication de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang (web, Facebook, tv, autres médias, etc.) Comparaison Héma-Québec/autres organismes 20/04/12- Constituer, à partir des données recueillies à l'étape 2 et 3, un tableau qualitatif (lecture comparative facilitée) global reprenant les éléments de communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Mise en commun et analyse des données du projet Famille, altruisme et don de sang et 28/04/12- Réaliser un Powerpoint reprenant l'ensemble des résultats des activités décrites ci-haut, en vue			
Analyse campagne de communication/ Sensibilisation Héma-Québec Analyse de communication/sensibilisation EFS/Société Canadienne du Sang Comparaison Héma-Québec Comparaison Héma-Québec Comparaison Héma-Québec Comparaison Héma-Québec Analyse de communication/sensibilisation EFS/Société Canadienne du Sang Comparaison Héma-Québec (web, Facebook, tv, autres médias, etc.) Réaliser un Powerpoint reprenant des données du projet Famille, altruisme et don de sang et l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Réaliser un Powerpoint reprenant l'ensemble des résultats des activités décrites ci-haut, en vue			The state of the s
communication/ Sensibilisation Héma-Québec 11/04/12 qualitatives des éléments importants des moyens de communication et de sensibilisation déployés par Héma-Québec (web, Facebook, tv, autres médias, etc.) Analyse de 12/04/12- Établir un corpus de données qualitatives qui reprend les éléments-clefs des moyens de sensibilisation/communication/de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang (web, Facebook, tv, autres médias, etc.) Comparaison Héma-Québec/autres organismes 20/04/12- Constituer, à partir des données recueillies à l'étape 2 et 3, un tableau qualitatif (lecture comparative facilitée) global reprenant les éléments de communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Mise en commun et analyse des données du projet Famille, altruisme et don de sang et Réaliser un Powerpoint reprenant l'ensemble des résultats des activités décrites ci-haut, en vue			,
Sensibilisation Héma-Québec importants des moyens de communication et de sensibilisation déployés par Héma-Québec (web, Facebook, tv, autres médias, etc.) Analyse de 12/04/12- Établir un corpus de données qualitatives qui reprend les éléments-clefs des moyens de sensibilisation/communication/communication de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang (web, Facebook, tv, autres médias, etc.) Comparaison Héma- 20/04/12- Constituer, à partir des données recueillies à l'étape 2 et 3, un tableau qualitatif (lecture comparative facilitée) global reprenant les éléments de communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Mise en commun et analyse des données du projet Famille, altruisme et don de sang et Réaliser un Powerpoint reprenant l'ensemble des résultats des activités décrites ci-haut, en vue	Analyse campagne de	28/03/12-	Réaliser un corpus de données
communication et de sensibilisation déployés par Héma-Québec (web, Facebook, tv, autres médias, etc.) Analyse de 12/04/12- Établir un corpus de données qualitatives qui reprend les éléments-clefs des moyens de sensibilisation/communication de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang (web, Facebook, tv, autres médias, etc.) Comparaison Héma- 20/04/12- Constituer, à partir des données québec/autres organismes 27/04/12 recueillies à l'étape 2 et 3, un tableau qualitatif (lecture comparative facilitée) global reprenant les éléments de communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Mise en commun et analyse des données du projet Famille, altruisme et don de sang et 28/04/12- l'ensemble des résultats des activités décrites ci-haut, en vue	communication/	11/04/12	qualitatives des éléments
sensibilisation déployés par Héma-Québec (web, Facebook, tv, autres médias, etc.) Analyse de 12/04/12- Établir un corpus de données qualitatives qui reprend les éléments-clefs des moyens de sensibilisation/communication de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Web, Facebook, tv, autres médias, etc.) Comparaison Héma-Québec/autres organismes 27/04/12 Constituer, à partir des données recueillies à l'étape 2 et 3, un tableau qualitatif (lecture comparative facilitée) global reprenant les éléments de communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Mise en commun et analyse des données du projet Famille, altruisme et don de sang et Réaliser un Powerpoint reprenant l'ensemble des résultats des activités décrites ci-haut, en vue	Sensibilisation Héma-Québec		importants des moyens de
Héma-Québec (web, Facebook, tv, autres médias, etc.) Analyse de communication/sensibilisation 19/04/12 Établir un corpus de données qualitatives qui reprend les éléments-clefs des moyens de sensibilisation/communication de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang (web, Facebook, tv, autres médias, etc.) Comparaison Héma-Québec/autres organismes 20/04/12 Constituer, à partir des données recueillies à l'étape 2 et 3, un tableau qualitatif (lecture comparative facilitée) global reprenant les éléments de communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Mise en commun et analyse des données du projet Famille, altruisme et don de sang et Réaliser un Powerpoint reprenant l'ensemble des résultats des activités décrites ci-haut, en vue			communication et de
Analyse de 12/04/12- Établir un corpus de données qualitatives qui reprend les éléments-clefs des moyens de sensibilisation/communication/communication de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang (web, Facebook, tv, autres médias, etc.) Comparaison Héma-Québec/autres organismes 27/04/12 Constituer, à partir des données recueillies à l'étape 2 et 3, un tableau qualitatif (lecture comparative facilitée) global reprenant les éléments de communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Mise en commun et analyse des données du projet Famille, altruisme et don de sang et Réaliser un Powerpoint reprenant l'ensemble des résultats des activités décrites ci-haut, en vue			sensibilisation déployés par
Analyse de communication/sensibilisation 19/04/12 Établir un corpus de données qualitatives qui reprend les éléments-clefs des moyens de sensibilisation/communication de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang (web, Facebook, tv, autres médias, etc.) Comparaison Héma-Québec/autres organismes 27/04/12 Constituer, à partir des données recueillies à l'étape 2 et 3, un tableau qualitatif (lecture comparative facilitée) global reprenant les éléments de communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Mise en commun et analyse des données du projet Famille, altruisme et don de sang et 28/04/12 Réaliser un Powerpoint reprenant l'ensemble des résultats des activités décrites ci-haut, en vue			Héma-Québec (web, Facebook,
communication/sensibilisation EFS/Société Canadienne du Sang 19/04/12 qualitatives qui reprend les éléments-clefs des moyens de sensibilisation/communication de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang (web, Facebook, tv, autres médias, etc.) Comparaison Héma- Québec/autres organismes 20/04/12- Constituer, à partir des données recueillies à l'étape 2 et 3, un tableau qualitatif (lecture comparative facilitée) global reprenant les éléments de communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Mise en commun et analyse des données du projet Famille, altruisme et don de sang et 12/05/12 Réaliser un Powerpoint reprenant l'ensemble des résultats des activités décrites ci-haut, en vue			tv, autres médias, etc.)
ÉFS/Société Canadienne du Sang Éléments-clefs des moyens de sensibilisation/communication de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang (web, Facebook, tv, autres médias, etc.) Comparaison Héma- Québec/autres organismes 20/04/12- 27/04/12 Constituer, à partir des données recueillies à l'étape 2 et 3, un tableau qualitatif (lecture comparative facilitée) global reprenant les éléments de communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Mise en commun et analyse des données du projet Famille, altruisme et don de sang et Éléments-clefs des moyens de sensibilisation/communication/communication de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Réaliser un Powerpoint reprenant l'ensemble des résultats des activités décrites ci-haut, en vue	Analyse de	12/04/12-	Établir un corpus de données
Sang sensibilisation/communication de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang (web, Facebook, tv, autres médias, etc.) Comparaison Héma- Québec/autres organismes 20/04/12- Constituer, à partir des données recueillies à l'étape 2 et 3, un tableau qualitatif (lecture comparative facilitée) global reprenant les éléments de communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Mise en commun et analyse des données du projet Famille, altruisme et don de sang et Sensibilisation/communication de l'EFS et de la Société Canadiennées Canadienne du Sang l'étape 2 et 3, un tableau qualitatif (lecture comparative facilitée) global reprenant les éléments de communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Mise en commun et analyse des des données du projet Famille, altruisme et don de sang et	communication/sensibilisation	19/04/12	qualitatives qui reprend les
Sang sensibilisation/communication de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang (web, Facebook, tv, autres médias, etc.) Comparaison Héma- Québec/autres organismes 20/04/12 Constituer, à partir des données recueillies à l'étape 2 et 3, un tableau qualitatif (lecture comparative facilitée) global reprenant les éléments de communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Mise en commun et analyse des données du projet Famille, altruisme et don de sang et Sensibilisation/communication de l'EFS et de la Société Canadienne de Sang et Sensibilisation/communication de l'EFS et de la Société Canadienne de Sang et	FES/Société Canadienne du		éléments-clefs des moyens de
l'EFS et de la Société Canadienne du Sang (web, Facebook, tv, autres médias, etc.) Comparaison Héma- Québec/autres organismes 27/04/12 Constituer, à partir des données recueillies à l'étape 2 et 3, un tableau qualitatif (lecture comparative facilitée) global reprenant les éléments de communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Mise en commun et analyse des données du projet Famille, altruisme et don de sang et l'EFS et de la Société Canadienne du Sannies recueillies à l'étape 2 et 3, un tableau qualitatif (lecture comparative facilitée) global reprenant les éléments de communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Réaliser un Powerpoint reprenant l'ensemble des résultats des activités décrites ci-haut, en vue			sensibilisation/communication de
Facebook, tv, autres médias, etc.) Comparaison Héma- Québec/autres organismes 27/04/12 Constituer, à partir des données recueillies à l'étape 2 et 3, un tableau qualitatif (lecture comparative facilitée) global reprenant les éléments de communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Mise en commun et analyse des données du projet Famille, altruisme et don de sang et Facebook, tv, autres médias, etc.) Constituer, à partir des données recueillies à l'étape 2 et 3, un tableau qualitatif (lecture comparative facilitée) global reprenant les éléments de communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang l'ensemble des résultats des activités décrites ci-haut, en vue	Cang		l'EFS et de la Société
Comparaison Héma- Québec/autres organismes 27/04/12 Constituer, à partir des données recueillies à l'étape 2 et 3, un tableau qualitatif (lecture comparative facilitée) global reprenant les éléments de communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Mise en commun et analyse des données du projet Famille, altruisme et don de sang et Constituer, à partir des données recueillies à l'étape 2 et 3, un tableau qualitatif (lecture comparative facilitée) global reprenant les éléments de communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang l'ensemble des résultats des activités décrites ci-haut, en vue			Canadienne du Sang (web,
Québec/autres organismes 27/04/12 recueillies à l'étape 2 et 3, un tableau qualitatif (lecture comparative facilitée) global reprenant les éléments de communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Mise en commun et analyse des données du projet Famille, altruisme et don de sang et 28/04/12- 12/05/12 Réaliser un Powerpoint reprenant l'ensemble des résultats des activités décrites ci-haut, en vue			Facebook, tv, autres médias, etc.)
tableau qualitatif (lecture comparative facilitée) global reprenant les éléments de communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Mise en commun et analyse des données du projet Famille, altruisme et don de sang et tableau qualitatif (lecture comparative facilitée) global reprenant les éléments de communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Réaliser un Powerpoint reprenant l'ensemble des résultats des activités décrites ci-haut, en vue	Comparaison Héma-	20/04/12-	Constituer, à partir des données
comparative facilitée) global reprenant les éléments de communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Mise en commun et analyse des données du projet Famille, altruisme et don de sang et Comparative facilitée) global reprenant les éléments de communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Réaliser un Powerpoint reprenant l'ensemble des résultats des activités décrites ci-haut, en vue	Québec/autres organismes	27/04/12	recueillies à l'étape 2 et 3, un
reprenant les éléments de communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Mise en commun et analyse des données du projet Famille, altruisme et don de sang et reprenant les éléments de communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Réaliser un Powerpoint reprenant l'ensemble des résultats des activités décrites ci-haut, en vue			tableau qualitatif (lecture
communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Mise en commun et analyse des données du projet Famille, altruisme et don de sang et Communication/sensibilisation d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Réaliser un Powerpoint reprenant l'ensemble des résultats des activités décrites ci-haut, en vue			comparative facilitée) global
d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Mise en commun et analyse des données du projet Famille, altruisme et don de sang et d'Héma-Québec, de l'EFS et de la Société Canadienne du Sang Réaliser un Powerpoint reprenant l'ensemble des résultats des activités décrites ci-haut, en vue			reprenant les éléments de
Mise en commun et analyse des données du projet Famille, altruisme et don de sang et la Société Canadienne du Sang Réaliser un Powerpoint reprenant l'ensemble des résultats des activités décrites ci-haut, en vue			communication/sensibilisation
Mise en commun et analyse des données du projet Famille, altruisme et don de sang et Z8/04/12- Réaliser un Powerpoint reprenant l'ensemble des résultats des activités décrites ci-haut, en vue			d'Héma-Québec, de l'EFS et de
des données du projet <i>Famille</i> , 12/05/12 l'ensemble des résultats des activités décrites ci-haut, en vue			la Société Canadienne du Sang
altruisme et don de sang et activités décrites ci-haut, en vue	Mise en commun et analyse	28/04/12-	Réaliser un Powerpoint reprenant
	des données du projet Famille,	12/05/12	l'ensemble des résultats des
Jeunes, altruisme et don de d'une présentation orale auprès	altruisme et don de sang et		activités décrites ci-haut, en vue
	Jeunes, altruisme et don de		d'une présentation orale auprès

sang et des éléments de	de la DMAI d'Héma-Québec
communication d'Héma-	
Québec, de l'EFS et de la	
Société Canadienne du Sang	

Dans le but d'établir un constat sur les moyens de communication et de sensibilisation envers les jeunes donneurs, il a été décidé de recourir à une analyse comparative entre Héma-Québec, son équivalent français l'Établissement Français du Sang ainsi que la Société Canadienne du Sang. Si Héma-Québec ne gère que les transfusions sanguines au Québec, la Société Canadienne du Sang est responsable des collectes sur tout le reste du territoire canadien. Les comparer permet de saisir comment ces deux organismes élaborent leurs stratégies en fonction d'enjeux géographiques et démographiques distincts. Ajouter l'Établissement Français du Sang à ce comparatif permet d'élargir notre recherche à un autre pays francophone, qui, bien qu'étant très différent du Québec et du Canada, poursuit le même objectif de fidélisation des jeunes et de renouvèlement des donneurs réguliers.

Concrètement, ces comparaisons sont élaborées sur les données des sites Internet et réseaux sociaux 12 de ces trois organismes. Le choix de se concentrer sur les ressources virtuelles, et particulièrement les réseaux sociaux, est motivé par le fait que ces derniers représentent l'un des moyens les plus efficaces pour atteindre un jeune public : en 2006 déjà, 93% des jeunes Québécois avaient une connexion Internet à leur domicile (Piette, Pons et Giroux 2007, 24). Une fois les données sur les différentes stratégies marketing recueillies, il importe de les comparer entre elles, puis de les confronter aux résultats obtenus dans le projet *Jeunes* et le projet concernant la carrière des jeunes donneurs. Cette confrontation permet d'évaluer dans quelle mesure des données issues de la recherche peuvent être complémentaires aux stratégies de communication, et inversement.

2.1. Résultats de recherche utilisés pour l'analyse des stratégies marketing

39

¹² Par le terme de réseaux sociaux, nous faisons référence en particulier à Facebook et Twitter.

L'un des objectifs de la recherche Jeunes, altruisme et don de sang était d'examiner la manière dont les jeunes intègrent la pratique du don de sang dans leur quotidien. Cet objectif se retrouve également dans le volet Carrière de l'enquête Famille, altruisme et don de sang. Rappelons ici que les jeunes donneurs rencontrés dans le cadre du projet Jeunes sont tous des donneurs de sand réquliers¹³, avant donc une certaine expérience en matière d'insertion de cette pratique dans leur vie quotidienne.

Prenons pour point de départ ce qui a d'ores et déjà été dit plus haut : plusieurs jeunes donneurs interrogés ont souligné le fait que le don de sang est un geste rapide et qui ne requiert pas d'engagement de leur part :

C'est sûr qu'on a des horaires chargés d'étudiants mais en même temps reporter et que je vais finir de lire mon texte à 11:00 au lieu de 10:00, c'est jamais la fin du monde. Il y a pas de bonnes raisons de pas y aller, c'est toutes des fausses raisons déquisées. Tout le monde a comme variablement 45 minutes, soit tu te lèves plus tôt, soit tu te couches plus tard. C'est pas t'as aucun trou. Honnêtement, c'est pas comme si on me demandait trois, quatre semaines. Ça serait difficile de demander moins. C'est une heure aux trois mois. Ça fait qu'honnêtement, ça prend pas nécessairement de, c'est pas quelque chose que j'ai à prévoir dans mon horaire de la semaine, c'est pas énorme. (Michaël, extrait d'entrevue de l'enquête Jeunes, altruisme et don de sang) (Quéniart, Silveira et Charbonneau 2012)

Abordons maintenant plus en détail les stratégies que les jeunes déploient pour ne pas décrocher de leur pratique du don de sang.

Tout d'abord, le premier don de sang effectué par les jeunes donneurs a généralement lieu sur leur lieu d'études (Cegep, université) : la proximité immédiate avec le jeune facilite le passage à l'acte, rendant le geste plus accessible et simple à poser que s'il fallait prendre l'initiative de chercher soi-même une collecte mobile. C'est dans cette catégorie de jeunes que l'on retrouve les donneurs « spontanés » (Titmuss 1970), c'est-à-dire ceux qui n'avaient jamais songé à donner du sang avant que l'opportunité d'une collecte mobile ne se présente, agissant comme un élément déclencheur.

Les jeunes donneurs rencontrés pour la recherche Jeunes, altruisme et don de sang étaient, pour la plupart (16 donneurs/30), seuls lors de leur premier don. Donner du sang dans un lieu collectif « restreint » tel que l'école ou le lieu de travail n'exerce donc pas obligatoirement une

¹³ Depuis leur premier don, ces jeunes ont fait entre 13 et 43 dons.

pression du groupe pour poser le geste du don. À l'issue des premiers dons, ceux qui se rendaient sur les collectes seuls ont continué à le faire. Le choix de ne pas être accompagné lors des dons est motivé par le fait que les jeunes associent le don du sang à une pratique personnelle.

L'insertion du don de sang dans le quotidien des jeunes donneurs est facilitée en raison de la rapidité et de la facilité du processus, du peu d'effort requis, ainsi que de l'accès aisé aux collectes de sang. En plus de ces éléments, certains jeunes donneurs sont physiologiquement avantagés (veine de prélèvement facilement accessible, etc.) pour donner plus rapidement, ce qui renforce chez eux l'idée que le don du sang est un geste court à poser. Le peu de temps et d'engagement associés par les jeunes au don de sang en fait une activité facile à insérer dans leur horaire. En comparaison avec une activité de militantisme ou de bénévolat, le don de sang demande un engagement de seulement quelques heures par année, ce qui en fait une pratique simple à intégrer dans un horaire. Quant à l'horaire à proprement parler, c'est lui qui détermine en général le moment où le don sera effectué. Selon le lieu de la collecte, certains donneurs peuvent consacrer leur heure de diner à cette activité. Les jeunes donneurs ayant des horaires atypiques (travail de nuit ou horaire très flexible) se disent avantagés, car ils peuvent donner du sang lorsque l'affluence de la collecte est faible :

J'y allais, généralement j'essayais d'y aller quand je savais qu'il allait y avoir moins de monde, là. Je travaillais de nuit puis de soir pendant un grand bout de temps. J'y allais avant d'aller travailler (Adam, extrait d'entrevue du projet *Jeunes, altruisme et don de sang*) (Quéniart, Silveira et Charbonneau 2012).

Les jeunes sont nombreux à donner au début de leur carrière sur le lieu de leurs études, minimisant de la sorte l'effort de déplacement. Mais lorsque la collecte ne se trouve pas sur le chemin du donneur, celui-ci va trouver le moyen de faire concorder son don avec d'autres activités, comme le magasinage. Seuls quelques-uns (5 jeunes/30) vont se déplacer exprès pour aller donner du sang, que ce soit sur les lieux de collectes mobiles dans leur ville, ou d'autres villes alentour. Ceci est particulièrement valable pour les jeunes résidant en région. La présence occasionnelle (comparativement aux centres de dons fixes urbains) des collectes mobiles en région encourage les jeunes donneurs à être plus assidus, et donc plus réguliers, dans leur pratique :

À chaque fois qu'il y a une collecte, j'y vais. Je n'en manque pas une depuis mes 18 ans, j'en ai manqué une à cause que j'étais sous antibiotique... [...]C'est ça habituellement, je regarde ma petite carte qui marque la date du prochain don et habituellement c'est

quelques jours ou quelques semaines après qu'ils viennent à [nom de la ville]. (Claire extrait d'entrevue du projet *Jeunes, altruisme et don de sang*) (Quéniart, Silveira et Charbonneau 2012)

Sur l'ensemble des jeunes donneurs rencontrés pour ce projet (30 répondants), 11 donnent sur des collectes mobiles, 11 dans les centres Globule, et 8 se rendent aux deux endroits selon les circonstances, mais ont une préférence pour les centres fixes. Les centres Globule ont en effet l'avantage d'être situés toujours au même endroit, d'offrir un horaire flexible aux donneurs, tout en ayant un plus faible achalandage que les collectes mobiles. C'est un moyen pour les jeunes de donner plus souvent au cours de l'année, sans devoir attendre qu'une collecte mobile ait lieu à leur établissement d'enseignement, près de leur domicile ou à leur travail. Le fait que les centres Globule soient situés dans des centres d'achat est également apprécié par les donneurs, qui peuvent plus simplement encore faire concorder leur don avec d'autres activités. Habiter à proximité d'un centre Globule encourage les jeunes à donner sur une base plus régulière. À l'inverse, déménager loin d'un centre de collecte fixe peut faire décrocher le jeune de cette pratique.

Deux sortes de jeunes donneurs se retrouvent dans cette recherche : ceux qui donnaient au début de façon sporadique avant de devenir réguliers, et ceux qui savaient dès leur premier don qu'ils se destinaient à devenir de grands donneurs. Quelle que soit la catégorie à laquelle ils appartiennent, les jeunes donneurs déploient plusieurs stratégies pour assurer leur régularité : ils prennent en note la prochaine date à laquelle ils pourront donner, regardent leur carte de donneur, appellent Héma-Québec pour connaître la date de la prochaine collecte à proximité, ou affiche l'horaire de Héma-Québec sur leur réfrigérateur : « Des fois on me rappelle, mais moi à chaque fois que je vais donner du sang j'inscris dans mon agenda la date à laquelle je peux recommencer à donner » (Martin, extrait d'entrevue du projet Jeunes, altruisme et don de sang) (Quéniart, Silveira et Charbonneau 2012).

Ces résultats montrent que le don du sang est un geste simple et rapide pour les jeunes, qui se débrouillent pour intégrer cette pratique dans leur quotidien.

Nous avons exploré jusqu'ici les aspects pragmatiques qu'implique le don de sang. Nous allons voir maintenant de quelle façon ces jeunes deviennent des donneurs réguliers : quelles sont leurs motivations ? Quelle est l'influence de leur entourage, ou de leur environnement de travail sur le don de sang ?

Un lien avec le domaine médical pour les jeunes donneurs (parents travaillant dans le domaine médical, études et/ou profession en lien avec ce milieu) semble être un incitatif à persévérer dans la pratique du don de sang. C'est une manière pour ces jeunes de se sensibiliser en permanence à la cause. Dans l'échantillon des jeunes rencontrés pour ce projet, dix-neuf donneurs avaient un lien avec le milieu de la santé (études ou travail dans le milieu médical, ainsi que des proches travaillant dans le milieu). Pour les donneurs qui n'étaient pas familiers avec le don de sang, travailler dans un milieu hospitalier a permis de les sensibiliser à la cause du don de sang. La présence de situations médicales nécessitant des transfusions et le fait de côtoyer régulièrement des patients qui en bénéficient renforcent le désir de rester donneur :

Depuis que je suis en stage à l'hôpital là, je le vois, pour vrai. Là j'en ai vu du monde qui se sont fait transfuser là, j'ai vu du monde, c'est réel là. Puis je me dis, regarde, peut-être qu'ils ont eu mon sang. C'est parce que moi j'ai eu le courage d'aller en donner puis que j'ai passé une heure là, regarde cette personne-là elle va survivre. C'est sûr que ça va continuer d'évoluer à cause de ça là. Je suis dedans là, je le vois là. (Jacinthe, études, soins infirmiers, extrait d'entrevue du projet *Jeunes, altruisme et don de sang*) (Quéniart, Silveira et Charbonneau 2012).

Le don de sang est parfois si intégré dans les habitudes du jeune donneur que celui-ci n'a plus besoin de motivation particulière pour poser ce geste. Si le don du sang est planifié, il ne nécessite plus de justification, certains donneurs le comparent à des activités dont ils ne remettent pas en question le fondement : aller à l'épicerie, pratiquer une activité physique, ou aller chez le dentiste. Lors des entrevues, plusieurs jeunes ont de la difficulté à parler des éléments qui les motivent à donner du sang, signe que cette pratique a été intégrée au point d'en faire une routine à propos de laquelle l'on ne se questionne plus :

C'est comme aller nager ou toujours aller dans le même restaurant, c'est un côté conventionnel que les hommes ont... [...] C'est vraiment plus par habitude que par fierté. Les premières fois, j'étais fier de donner mais présentement je ne l'ai plus ce sentiment de fierté-là. C'est juste habituel, je trouve que c'est une bonne chose à faire, c'est gentil. Je sais pas, gentil... c'est quelque chose que je fais. Pourquoi je le fais ? (silence) parce que c'est pas compliqué, parce que, à quelque part c'est certainement pour aider mon prochain. (Pierre-Luc, extrait d'entrevue du projet *Jeunes, altruisme et don de sang*) (Quéniart, Silveira et Charbonneau 2012).

Si l'on s'intéresse à l'évolution de leur carrière de donneurs, les jeunes qui sont « engagés » dans le don de sang veulent poursuivre dans cette pratique. Cette volonté est teintée de

quelques conditions: l'état de santé du donneur (particulièrement celui des femmes en raison du taux de fer), bien sûr, mais aussi la situation familiale (naissance des enfants) ou professionnelle (mutation, changements d'horaires, etc.), qui pourront avoir un impact sur la fréquence des dons. Toutefois, le don du sang n'est jamais oublié, seulement mis de côté pour une période de temps plus ou moins longue.

Il est intéressant de revenir ici aux six étapes utilisées par Becker pour expliquer le comportement déviant, dont nous parlons au début de ce texte. Voici, à titre de rappel, ces six étapes :

- La première expérience, qui inclut « une force motivante à l'arrière-plan » (Becker 1985, 48);
- 2. Une réaction positive à la première expérience;
- 3. La capacité de s'auto-définir et se faire définir comme un membre du groupe déviant;
- 4. L'apprentissage d'interpréter les sensations découlant de l'expérience comme des sensations positives;
- 5. Le développement d'une *culture déviante* et l'intégration de l'individu par les autres membres à l'intérieur du groupe;
- 6. L'intériorisation d'une identité de membre du groupe déviant.

Nous avons parlé dans la première partie de cet essai de la manière dont Piliavin et Callero ont repris le modèle de Becker pour l'appliquer à la pratique du don de sang. En reprenant les résultats de l'étude de Piliavin et Callero basés sur le modèle de Becker, nous nous proposons de les comparer avec les résultats obtenus lors de notre propre recherche.

La première étape de Piliavin et Callero (1991) indique que la relation la plus fortement établie est celle de l'historique familial de dons (des membres de l'entourage proche donnent ou ont donné du sang) et de l'identification de l'individu en tant que donneur (ce que les auteurs appellent « self-image as a donor» (Piliavin et Callero 1991)).

 Dans notre analyse, la famille tient une place primordiale, et nous avons montré que la présence d'un proche qui a déjà donné ou donne du sang a une influence sur le jeune donneur de sang;

La seconde étape renvoie au fait que les répondants qui ont dans leur entourage des donneurs de sang sont plus enclins que les autres à se sentir bien après leur don, tandis que les répondants qui ont dans leur entourage des transfusés se sentent moins irrités et nerveux après

leur don. « We can conclude that certain background factors do make a difference in predicting a donor's response to the first donation. Which is the second step down the road to commitment in Becker's model » (Piliavin et Callero 1991, 69).

 Ce résultat renvoie une nouvelle fois à l'influence de la famille, mais aussi à la présence de transfusés sanguins dans l'entourage du jeune donneur. Nous avons montré que cette présence peut inciter les jeunes à donner du sang sur une base régulière;

Pour la troisième et la quatrième étape, deux grands facteurs prédisent l'intention de répondant à redonner du sang : le premier est la capacité du donneur à se catégoriser comme une personne qui peut donner du sang sans trop de difficulté ; le second est le ressenti positif du répondant après son don.

 Le second facteur renvoie à la sensation de bien-être physique et mental (le «warm glow») que nous avons identifiée dans notre analyse.

Le passage aux deux étapes suivantes (la cinquième et la sixième) est un peu plus complexe : il s'agit d'implanter la pratique du don de sang dans le quotidien de l'individu. Les données recueillies par les auteurs indiquent que seulement 6% de l'échantillon étudié (soit 247 jeunes donneurs) a refait un don dans les six mois suivant son premier don : « this finding suggests to us that, until the donor has built up a self-concept that includes blood donation as an important activity, external factors such as convenience of opportunity, the urging of friends, or recontacts by the blood collection agency are needed to bring the donor back quickly» (Piliavin et Callero 1991, 71-72). Les auteurs identifient trois facteurs qui vont influencer le retour du donneur dans une collecte de sang. Sur ces trois facteurs, seulement deux présentent un intérêt à la fois théorique et pragmatique (Piliavin et Callero 1991). Le premier facteur consiste dans le fait de savoir si le second don a été fait dans un délai de six mois maximum après le premier. Le second facteur est la présence dans l'entourage du répondant de donneurs de sang (anciens ou encore actifs) et de personnes ayant eu besoin de transfusion (s) sanguine (s): «among eligible nondonors, only 58 percent were personnaly close to the blood needs, as compared to 77 percent of one-to three-time donors and 81 percent of four-time or more donors» (Piliavin et Callero 1991, 72).

Pour la cinquième étape de Becker à proprement parler, soit le développement d'une culture déviante et l'intégration du donneur par les autres membres à l'intérieur du groupe, les auteurs ont demandé à l'échantillon de donneurs — au cours d'une entrevue téléphonique et via l'envoi d'un questionnaire par la poste effectués dix-huit mois après le premier don- combien le

répondant avait-il d'amis qui donnaient aussi du sang, et si les employés des collectes reconnaissaient le répondant lorsqu'il venait donner du sang. Les résultats obtenus à ces deux questions n'ont pas permis d'établir la pertinence de la cinquième étape de Becker pour le don de sang.

Dans notre analyse, le don du sang était défini par de nombreux répondants comme un geste individuel, personnel. Si certains jeunes donneurs avaient des amis qui donnaient aussi du sang, cet aspect ne semble pas impacter le développement de la carrière. Le fait d'être reconnu par les employés des collectes est, quant à elle, une variable volatile, puisque les jeunes rencontrés vont soit sur des collectes fixes, soit mobiles, soit les deux selon les circonstances (dans l'enquête *Jeunes*, 11 donneurs se rendaient sur les sites fixes, 11 sur les sites mobiles, et 8 sur l'un ou l'autre selon les circonstances). Dans tous les cas, nous pouvons supposer que le personnel d'Héma-Québec n'est pas le même à chacune des visites des donneurs.

La sixième étape de Becker inclut l'intériorisation d'une identité de membre du groupe déviant, mais aussi le développement de ce que Piliavin et Callero appellent les «side bets» (1991, 73). Pour mesurer ces «side bets», plusieurs questions ont été posées : est-ce que le répondant s'est engagé dans des activités bénévoles associées à la Croix-Rouge (opérateur des transfusions sanguines aux États-Unis) ; est-ce que le répondant a parlé à son entourage de sa pratique de donneur; est-ce que quelqu'un, dans l'entourage du répondant, serait déçu si celui-ci interrompait sa pratique de don de sang. Les résultats obtenus par Piliavin et Callero montrent que toutes les variables sont dépendantes du nombre de dons effectué dix-huit mois après le premier don. Le modèle de Becker suggère que la répétition des expériences est à la base de l'engagement dans la pratique déviante, la reconnaissance par les pairs, ainsi que le développement des «side bets».

Dans notre analyse, et comme nous l'avons dit plus haut, l'intériorisation de l'identité de donneur de sang est un processus qui s'étale dans le temps, mais qui n'est pas forcément linéaire. Si les jeunes donneurs ne l'attendent ni ne la recherchent pas toujours explicitement, la reconnaissance de leur geste est importante. Cette reconnaissance passe autant par l'organisme transfusionnel que par la reconnaissance de l'entourage du donneur.

Piliavin et Callero, à l'issue de leur démonstration, indiquent que le modèle de Becker ne permet toutefois pas de comprendre pourquoi certains donneurs parviennent à neutraliser les effets négatifs du don de sang et à les transformer en effets positifs, alors que d'autres individus n'y

arrivent pas (1991, 77). Une autre faiblesse relevée par les auteurs est que ce modèle ne donne pas de directives pour identifier le processus par lequel se construisent l'auto-identification et la reconnaissance par les autres membres du groupe, ainsi que l'intériorisation de l'identité de donneur. À la lumière de ces remarques, nous voyons que l'analyse processuelle peut apporter des éléments de réponses complémentaires à celles que proposent Piliavin et Callero.

Ces résultats ont amené à formuler plusieurs recommandations que nous synthétisons dans le tableau ci-dessous.

Résultats de recherche	Pistes d'action
Les jeunes considèrent le don de sang comme un geste facile à poser, qui peut être spontané et qui est sans engagement (car plus individuel que collectif)	Insister sur la rapidité et la facilité de ce geste par rapport à d'autres engagements Argument de sensibilisation : facilité et rapidité du geste
Âge de la rentrée dans la pratique : 18 ans, contrairement à d'autres causes (militantisme, bénévolat) où le jeune peut développer une identité (de bénévole, de militant)	 Se concentrer sur les arguments qui placent le don de sang comme rituel d'entrée dans l'âge adulte Insister sur la rareté du geste : ceux qui donnent font partie d'un groupe qui se distingue des autres Argument de sensibilisation : geste positif lié au passage à la majorité civile
Accessible à l'âge de 18 ans, le don de sang est considéré par certains jeunes donneurs comme un geste à la portée positive (semblable au vote)	Mettre l'emphase sur le don de sang en tant que geste positif lié au passage à 18 ans Argument de sensibilisation : geste positif lié au passage à la majorité civile
Plusieurs jeunes donneurs ressentent un bien- être physique et mental après avoir donné	Insister sur la sensation de bien-être mental amenée par le don de sang (« warm glow ») Argument de sensibilisation : sensation de bien-être post-don
Pour les jeunes donneurs, la reconnaissance est importante, même si elle n'est pas recherchée ou attendue	Encourager l'émulation à long terme en soulignant ou en montrant la fierté d'atteindre des objectifs Argument de sensibilisation : fierté d'atteindre des objectifs

Tous les jeunes donneurs interrogés connaissaient leur groupe sanguin et ceux porteurs du CMV négatif savaient que leur sang pouvait aider des enfants	 Faire connaître le groupe sanguin, mettre en valeur les sangs rares Mettre en valeur l'état CMV négatif des donneurs (dons aux enfants) Argument de sensibilisation : mise en valeur des groupes sanguins rares
La présence d'un proche ayant besoin d'une transfusion sanguine encourage les jeunes à donner du sang sur une base plus régulière	 Sensibiliser les jeunes par le témoignage oral des transfusés (écoles secondaires; cégeps). Développer des stratégies marketing qui reprennent l'argument d'un proche malade
	Argument de sensibilisation : Membre de l'entourage malade/nécessitant une transfusion sanguine
Le départ du jeune du domicile familial rompt le contact téléphonique avec Héma-Québec	Favoriser une meilleure planification des rappels (téléphone, courriel, réseaux sociaux, applications sur cellulaires)
	Outil de sensibilisation : contact courriel avec les donneurs
Le passage de la vie étudiante à la vie professionnelle est synonyme de décrochage du don de sang pour de nombreux jeunes	Assurer la sortie des collectes universitaires/collégiales (contact courriel et/ou via les réseaux sociaux). Mettre en place un formulaire destiné aux futurs jeunes professionnels à remplir au moment de la collecte afin de savoir quel est le meilleur le meilleur moyen de rester en contact avec eux (courriel, téléphone, réseaux sociaux)
	Outil de sensibilisation : contact via les réseaux sociaux, le courriel

L'énumération de ces données nous permet de passer à la seconde partie de notre stage : celle de l'analyse des outils de sensibilisation.

2.2. Analyse des outils de sensibilisation

2.2.1. La méthode évaluative

Afin de procéder à l'analyse des différentes campagnes de sensibilisation des organismes de transfusions sanguines, j'ai fait le choix de recourir à la méthode évaluative. Selon Frenette,

[...] l'évaluation est un volet fondamental du processus de réalisation d'une campagne sociale. En effet, l'évaluation permet d'apporter des preuves sur l'efficacité et sur les répercussions de la campagne sociale en cours ; elle permet de comprendre ce qui fonctionne ou pas dans la campagne et pourquoi, de juger de l'efficience (rapport coûts et avantages) de la campagne, de comparer la campagne avec d'autres et, finalement, de trouver des moyens pour améliorer les communications futures. En d'autres mots, l'évaluation est une étape cruciale, puisque c'est à travers celle-ci qu'il est possible, pour une organisation, de réaliser une optimisation continue de la qualité de ses campagnes sociales et d'ainsi rejoindre son public de manière efficace. Enfin, l'évaluation d'une campagne est essentielle pour juger de l'investissement dans le secteur public. (Frenette 2010, 63)

L'évaluation, hormis les arguments énumérés ci-haut, représente pour l'organisme qui l'utilise un outil d'autoévaluation critique. Comprendre dans une campagne de sensibilisation ce qui marche et ce qui ne marche pas est essentiel : cela permet d'évaluer le matériel (littérature, recherches universitaires, focus groups, etc.) sur lequel a été élaborée ladite campagne, et d'estimer les corrections à apporter, ainsi que de formuler d'éventuelles nouvelles pistes de recherche. Cette capacité est précieuse, et, pouvons-nous le croire, particulièrement appréciée dans un contexte de travail partenarial. Porter un regard critique, remettre en question son propre travail peut être synonyme, dans un partenariat, d'une ouverture à l'enrichissement mutuel des connaissances. Cela est valide à la fois pour le partenaire issu du milieu de pratique que pour celui provenant de la recherche.

Micheline Frenette (2010) reprend dans son ouvrage les quatre types d'évaluation d'une campagne élaborés par Coffman (2002) : l'évaluation formative, l'évaluation du processus, l'évaluation des résultats et l'évaluation d'impact (Coffman 2002). Voici la définition de chacun de ses types évaluatifs :

 L'évaluation formative vise à prétester les concepts et les matériaux utilisés. Cette étape vise corriger si nécessaire certains éléments avant la diffusion de la campagne. Elle permet également une rétroaction du public visé à l'égard du message véhiculé. Sur le plan méthodologique, l'évaluation formative est d'ordre qualitatif, car l'on cherche à recueillir des opinions et des réactions verbales. Le fait de prétester aussi la campagne sur une population autre que le public cible permet de déceler ce que Micheline Frenette appelle « les effets pervers potentiels » (2010, 65). Enfin, le bon déroulement d'une évaluation normative est conditionné par la pertinence – et l'utilisation adéquate — du matériel qui a été mobilisé pour élaborer la campagne elle-même.

- L'évaluation du processus tend à vérifier dans quelle mesure la campagne a été bien implantée (pour une campagne sur Internet par exemple, on pourra regarder le nombre de visiteurs uniques journaliers) et quelle est la notoriété qu'elle a réussi à atteindre au sein de la population (appréciation par la population de la campagne, etc.). Le recours à la recherche documentaire est aussi un moyen pertinent d'évaluation du processus. Relativement peu d'évaluations prennent en compte les éléments environnants au moment de la diffusion de la campagne (les actualités ou le moment calendaire de la diffusion). La couverture médiatique est également à ne pas négliger. Ces informations permettent de saisir les répercussions de la campagne sur le public à un moment précis et délimité dans le temps. Selon les actualités et l'époque de l'année, la réception par la population ne sera pas la même¹⁴.
- L'évaluation des résultats permet de constater dans quelle mesure la campagne a atteint les objectifs fixés (changement des comportements, amélioration des connaissances). C'est un retour critique sur l'exercice accompli, car cette évaluation permet de tirer des enseignements qui serviront à l'élaboration des campagnes subséquentes. Du point de vue du transfert des connaissances, ce type d'évaluation permet aux autres élaborateurs de campagnes d'améliorer leurs propres savoirs et savoir-faire, puisque la campagne devient accessible au moyen de conférences et de publications. Cela est d'autant plus valide aujourd'hui grâce aux possibilités qu'offre l'outil Internet. Cependant, il faut pour cette forme d'évaluation éviter deux erreurs. La première est de mesurer la réussite d'une campagne en fonction du fait que le message a été compris par le public cible. Le fait que la population comprenne le message ne signifie pas qu'un changement de comportement ou d'attitude de sa part sera opéré 15. La seconde erreur consiste à se fier

¹⁴ En guise d'exemple nous pouvons penser aux campagnes anti-armes à feu américaines, que les populations des différents États ne vont pas réceptionner de la même façon s'il y a récemment eu un évènement violent impliquant l'utilisation de ces armes.

¹⁵ Cet écueil est particulièrement pertinent pour les campagnes en faveur du don de sang, très visibles sur le territoire québécois, mais qu i n'exercent toutefois pas à elles seules un changement d'attitude ou de comportement de la part de la population qui les visualise.

- à la perception des membres du public pour évaluer l'efficacité de la campagne. Si l'on demande à ce public son opinion sur la campagne, l'on ne mesure pas son influence réelle. Dans ce cas, une évaluation complémentaire est nécessaire.
- L'évaluation d'impact tend à mesurer les impacts de la campagne à un niveau collectif. Elle est conçue dans une perspective de long terme, de façon à ce que chaque campagne ultérieure (y compris les autres campagnes qui poursuivent un objectif similaire) puisse contribuer à un changement social cumulatif. Cette évaluation à long terme peut s'étendre sur plusieurs années, voire des décennies. Cependant, nous pouvons faire l'hypothèse qu'un suivi à long terme d'une campagne est coûteux, autant d'un point de vue financier que de l'investissement de travail qu'il exige.

Micheline Frenette précise que le recours à l'évaluation des campagnes sociales est aujourd'hui limité : « Compte tenu des investissements humains et financiers que représente une campagne sociale, il est étonnant de constater à quel point l'évaluation qu'on en fait est souvent limitée ou, parfois même, carrément absente » (Frenette 2010, 67).

Deux possibilités méthodologiques s'offrent à celui qui voudrait effectuer une évaluation de campagne. Ces deux approches cohabitent depuis la naissance des sciences sociales, à savoir la méthodologie qualitative et la méthodologie quantitative. Celles-ci se distinguent entre elles par leurs techniques, leurs visées et leurs postulats. Sans nous plonger dans les détails de ces deux méthodes de sciences sociales, nous en retiendrons les points saillants afin de comprendre la pertinence de leur utilisation pour l'évaluation des campagnes sociales.

La méthode quantitative consiste à accumuler les connaissances via une observation rigoureuse de la réalité. Cette méthode découle du paradigme positiviste : « La première règle et la plus fondamentale est de considérer les faits sociaux comme des choses » pouvons-nous lire dans les *Règles de la méthode sociologique* (Durkheim 1988, 108). Le chercheur, qui s'inscrit lui-même dans la réalité sociale, doit faire preuve d'objectivité dans ses observations et analyses pour n'introduire aucun biais. Les outils de mesure utilisés permettent d'obtenir des données numériques, qui sont rassemblées dans des figures et des tableaux statistiques. Cette nature de données permet d'obtenir un très grand échantillon de répondants, et les recherches de méthodologie quantitative généralisent leurs conclusions, lorsque cela est possible et pertinent, à l'ensemble de la population. Pour évaluer une campagne, cette méthode permet d'établir le plus précisément possible les relations entre le déploiement de la campagne et les effets observés dans la population. C'est ce qu'on appelle « mesurer le lien entre les variables indépendantes et les variables dépendantes ». La méthodologie quantitative est pertinente pour

construire des bases de données objectives et pour étudier des phénomènes à un niveau global. Cependant, le recours aux statistiques induit une forme de standardisation des données, et donc, un certain degré d'artificialité qui déforme quelque peu la réalité sociale.

La méthodologie qualitative se focalise sur le discours que l'individu tient de son expérience, et reconnaît la complexité des phénomènes sociaux. Le chercheur qui adopte ce type de méthodologie aborde la réalité comme une construction sociale, avec sa portion de subjectivité. À l'inverse du quantitatif, le quantitatif ne cherche pas à dégager un fait social « généralisé », mais fait ressortir les variations des phénomènes selon leurs contextes (culturel, économique, social).

Toutefois, il émerge de plus en plus un troisième type de méthodologie : la méthode mixte. Elle mêle le qualitatif et le quantitatif selon les objectifs spécifiques de la recherche entreprise. Trois conditions doivent être réunies pour satisfaire une méthodologie mixte (Pluye et al. 2009) :

- Au moins une méthode qualitative et une méthode quantitative doivent être combinées ;
- Chaque méthode est utilisée de façon conforme aux critères généralement admis ;
- Le mélange des méthodes se traduit par une intégration des approches méthodologiques et techniques, et des données et des résultats.

L'approche dite *complémentaire* consiste en l'intégration d'un élément qualitatif dans une recherche quantitative, ou vice-versa. L'approche par *tension dialectique* (Frenette 2010) met en lumière les divergences possibles entre des résultats quantitatifs et qualitatifs. La méthode par *assimilation* soutient que les résultats obtenus par l'une de deux approches viennent toujours appuyer l'autre méthode, qui est considérée dominante.

Danielle Boisvert (2003), quant à elle, fournit des critères d'évaluation pour mesurer la qualité de l'information d'un site web. Ces critères sont regroupés en trois grandes sections: les informations relatives à la création et gestion du site (date et création du site, pays d'origine du site, etc.), les informations relatives au contenu du site (but du site, nature de l'information disponible, etc.), les informations relatives à l'organisation du site (navigation facile ou non, présence d'un moteur de recherche interne, etc.). (Boisvert 2003, 94). Bien que la publication de Boisvert date de 2003, ces critères d'évaluation gardent une grande pertinence dans la recherche d'informations sur Internet.

Au regard de notre sujet, à savoir la carrière d'un jeune donneur de sang, il semble approprié d'explorer la façon dont les organismes de collectes sanguines s'adressent aux jeunes. La communication avec les jeunes pour ces organismes passe par les campagnes de

communication et de sensibilisation au don de sang. Ainsi, le recours à l'évaluation de ces dernières nous a semblé incontournable pour mener à bien notre réflexion. Toutefois, la plupart des éléments que nous fournit Frenette concernant l'évaluation ne peuvent être appliqués que par les organismes qui lancent leurs propres campagnes de communication. Compte tenu de la durée du stage (8 semaines), il n'a pas été possible d'appliquer la méthode évaluative dans son intégralité, car la réalisation de plusieurs étapes se fait à moyen ou long terme. Conséquemment, nous avons retenu pour notre analyse les éléments suivants : les critères d'évaluation pour mesurer la qualité de l'information d'un site web de Boisvert (2003) et les quatre types d'évaluation d'une campagne de Frenette (2010).

Dans le cadre du stage, notre évaluation s'est basée sur l'analyse des outils de communication issus du web 2.0 (site Internet, page Facebook et compte Twitter). Afin de jauger ces différents éléments, nous nous sommes basés sur les critères d'analyse que propose Danielle Boisvert (2003), relatifs à la création et au contenu des sites web. Nous avons retenu dans notre propre grille d'analyse des sites Internet les critères d'évaluation suivants :

- Le caractère intuitif ou non de l'adresse URL du site ;
- La présence du site dans les principaux répertoires et outils de recherche (type Google);
- La présence ou non d'un espace dédié aux jeunes sur le site. Si oui, la facilité d'accès à cet espace;
- La simplicité ou non de navigation sur le site (contenu des pages épuré, plan du site instinctif);
- La présence ou non d'un aiguilleur interne (qui permet de trouver rapidement l'information recherchée).

2.3. Analyse des outils de sensibilisation web 2.0 pour les jeunes donneurs de Héma-Québec, l'Établissement Français du Sang et la Société Canadienne du Sang

Afin d'explorer les outils de communication et de sensibilisation des trois organismes retenus, nous nous sommes donc basés à la fois sur les travaux de Boisvert (2003) et de Frenette (2010) pour établir notre propre grille d'analyse. Cette dernière a été constituée en fonction des renseignements auxquels nous avions accès : deux des trois organismes contactés ont accepté

de nous transmettre des documents internes concernant des stratégies de communication à destination des jeunes donneurs de sang. Seul l'Établissement Français du Sang ne nous a finalement pas fait parvenir ce genre de documents, nous y reviendrons plus loin dans le texte. Il est important de mentionner ici que l'analyse des outils et des campagnes de communication/sensibilisation des organismes de transfusions sanguines est partielle, compte tenu de la durée limitée dans le temps (huit semaines) du stage. Elle représente un exercice pratique d'une activité de transfert qui tient compte de tous les autres travaux effectués auparavant (constitution d'une revue de documentation, réalisation d'entrevues, etc.) durant ma maîtrise.

2.4. Les sites Internet des organismes

2.4.1. L'Établissement Français du Sang



Figure 2.1 : Capture d'écran du site Internet de l'EFS

(Source: http://www.dondusang.net/rewrite/site/37/etablissement-francais-du-sang.htm?idRubrique=756)

Le nom de l'Établissement Français du Sang ne se retrouve pas dans son adresse URL, qui est dondusang.net. Ceci peut être aujourd'hui considéré comme un détail, puisque l'internaute qui taperait « etablissementfrancaisdusang.fr/.com » serait redirigé automatiquement vers la page de l'EFS. Mais il n'en a pas toujours été ainsi. Nous pouvons supposer qu'une adresse Internet trop longue peut grandement desservir un organisme ou une entreprise quelconque. Dans le cas de l'EFS, il importe de mentionner de façon visible l'adresse URL de leur site Internet pour que les utilisateurs puissent associer l'EFS à cette dernière.

Nous avons remarqué, en tapant « Établissement Français du Sang » dans le moteur de recherche Google que le site Internet de ce dernier apparaît seulement en seconde position, derrière la page Wikipédia dédiée à la description de cet organisme. La présence du site dans le moteur de recherche répond à notre critère d'évaluation, mais sa seconde place dans les résultats affichés nous indique que les internautes vont – dans un premier temps — se tourner davantage vers la page Wikipédia portant sur l'EFS pour y trouver de l'information.

Concernant les jeunes plus spécifiquement, le site Internet de l'EFS ne comporte aucun espace qui leur serait dédié. Pourtant, nous le savons, le recrutement et la fidélisation des jeunes sont une préoccupation majeure pour le don du sang en France.

La navigation du site quant à elle n'est pas aisée : la page d'accueil regroupe beaucoup trop d'informations différentes, il paraît difficile de s'y retrouver, particulièrement pour un néophyte. Toutefois, un moteur de recherche interne permet, à l'aide de mots-clefs, de trouver l'information désirée.

2.4.2. Héma-Québec

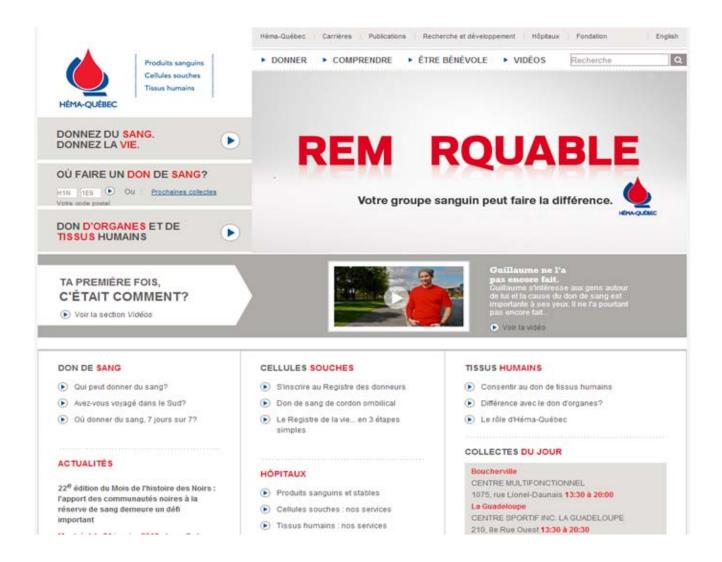


Figure 2.2 : Capture d'écran du site Internet d'Héma-Québec

(Source: http://www.hema-quebec.qc.ca/index.fr.html)

Le nom de l'organisme Héma-Québec se retrouve dans l'adresse URL de leur site Internet. Le fait que l'adresse URL soit semblable au nom de l'organisme facilite d'emblée la mémorisation de cette cause pour la population. Le site Internet apparaît en premier dans les résultats lorsque l'on lance une recherche « Héma Québec » dans Google. Ceci peut indiquer une facilité d'accès à ce site, ainsi que le fait que les internautes vont se rendre directement sur le site Internet de l'organisme pour trouver l'information qu'ils recherchent.

Le site d'Héma-Québec comporte un espace dédié exclusivement aux jeunes. Il est visible et accessible directement sur la page d'accueil. Cela va dans le sens du besoin démographique de recruter et de fidéliser des jeunes donneurs de sang.

La navigation est très facile : la présentation est épurée, et les informations disponibles sur le site sont présentées de manière pédagogique, l'accès à ces informations est instinctif. Un moteur de recherche interne est également disponible pour faciliter encore davantage l'accès à l'information.

2.4.3. La Société Canadienne du Sang



Figure 2.3 : Capture d'écran du site Internet de la SCS

(Source: http://www.blood.ca/)

L'adresse URL du site Internet de la Société Canadienne du Sang (ou Canadian Blood Services) est blood.ca. Le nom de l'organisme ne se retrouve donc pas dans l'URL du site, mais

comme nous l'avons vu pour l'Établissement Français du Sang, cela ne pose plus vraiment problème de nos jours, puisqu'une redirection automatique est effectuée vers le site recherché. Cependant, les internautes qui ne seraient pas familiers avec le don de sang n'associeraient peut-être pas automatiquement la SCS à son adresse de site Internet. Le site de la Société Canadienne du Sang apparaît en premier dans la liste des résultats dans le moteur de recherche Google.

Pour ce qui est de la sensibilisation des jeunes, le site Internet de la SCS ne comporte pas d'espace spécifique pour cette population. Le contenu du site Internet est très abondant et en complique la fluidité de navigation. La présentation visuelle est primaire et très chargée et désordonnée. L'information en tant que telle ne semble pas être mise à jour sur une base régulière. Un moteur de recherche est à disposition pour trouver tout de même l'information souhaitée. Par contre, la grande différence avec ses homologues québécois et français consiste dans la possibilité de prendre et/ou de modifier un rendez-vous directement en ligne sur le site Internet. Cette opportunité laisse une grande marge de manœuvre au donneur, qui n'est pas contraint d'appeler ou de se déplacer pour prendre un rendez-vous. Par ailleurs, cet outil permet au donneur de mieux planifier ses dons à moyen et long terme, augmentant ainsi les probabilités de faire plusieurs dons par an.

2.5. La page Facebook et le compte Twitter des organismes

Pour procéder à l'évaluation de la page Facebook et du compte Twitter des trois organismes, nous nous sommes basés sur les critères d'évaluation de Boisvert (2003) auxquels nous avons ajouté des données disponibles sur les réseaux sociaux que nous analysons. C'est le cas du groupe d'âge le plus représenté sur la page de l'organisme, le nombre d'abonnés et la rétroactivité. Ainsi, nous avons constitué une grille d'analyse avec les critères suivants :

- La date de la création de la page Facebook ou du compte Twitter;
- La portée (nombre d'abonnés ou de fans);
- Pour la page Facebook, la rétroactivité (nombre de membres qui interagissent avec cette page par semaine);
- Pour la page Facebook, la catégorie d'âge la plus représentée ;
- Le type d'informations disponibles sur la page ;

- L'utilisation des outils interactifs (photos, vidéos);
- Pour Twitter, le nombre d'abonnements (le nombre de comptes « fils » Twitter que l'organisme suit).

2.5.1. L'Établissement Français du Sang

La page Facebook de l'Établissement Français du Sang a été créée le 21 octobre 2010. Au moment de la réalisation de notre étude, cette page totalisait 26 983 fans. En moyenne, 1601 fans interagissaient avec cette page par semaine. La rétroaction est une donnée intéressante, car elle permet de mesurer le dynamisme du groupe inscrit sur la page, ce qui est l'essence même du réseau social : sans un apport dynamique de la part des utilisateurs, un réseau social peut rapidement dépérir et être relégué au rang des archives. Les 25-34 ans est le groupe d'âge le plus présent sur la page de l'EFS, selon une donnée fournie par Facebook. Cette information permet de constater que l'EFS atteint, grâce à Facebook, les utilisateurs qui feront potentiellement partie des donneurs réguliers dans les prochaines décennies. Sur la page Facebook en tant que telle se retrouvent des témoignages de donneurs, ainsi que des rappels de base sur le don de sang. La plateforme permet également la communication entre les membres et l'opportunité de poser des questions à l'EFS ou à des utilisateurs qui donnent régulièrement du sang (généralement sur les restrictions au don). L'EFS utilise des photos et des vidéos pour promouvoir le don de sang sur leur page Facebook.

Le compte Twitter de l'organisme a été créé en mars 2010. Au moment de la réalisation de notre étude, son activité, soit le nombre de fois où un « tweet » ¹⁶a été posté, s'élevait à 1410 tweets. 1137 personnes étaient abonnées au compte Twitter de l'EFS. L'organisme était, pour sa part, abonné à 247 comptes Twitter : ceux de journalistes, d'écoles de commerce, d'organismes de santé, de médias ainsi que de particuliers. Le nombre d'abonnements est une information très intéressante parce qu'elle permet de mesurer la visibilité potentielle d'un organisme. Dans le cas qui nous intéresse, les organismes de transfusions sanguines ont tout intérêt à rester en contact avec des médias, des écoles et des universités, des organismes de santé afin d'accroître leur visibilité. La visibilité accrue permet de sensibiliser un plus grand nombre d'utilisateurs à la cause du don de sang, et par voie de conséquence d'augmenter le nombre de donneurs potentiels. Toutefois, ce seul canal ne suffira pas pour inciter les donneurs à réitérer leurs dons. Pour ce qui est des informations disponibles sur le compte Twitter de l'EFS, elles sont

60

¹⁶ Un tweet est le moyen de communiquer sur Twitter. Il est composé de 140 caractères maximum.

semblables à celles que l'on retrouve sur Facebook. Des photos sont accessibles sur ce compte.

2.5.2. Héma-Québec

La page Facebook d'Héma-Québec a été créée le 9 juin 2010. Au moment de la réalisation de notre étude, elle comptait 11 766 membres. L'activité de rétroaction hebdomadaire s'élevait en moyenne à 338 fans. La catégorie d'âge la plus représentée est, selon une donnée Facebook, les 18-24 ans. Cette population répond donc parfaitement à la préoccupation d'atteindre les jeunes pour constituer la nouvelle vague de donneurs réguliers au Québec. Les informations que l'on retrouve sur la page Facebook d'Héma-Québec sont relatives aux dates et lieux des prochaines collectes, des remerciements aux donneurs et bénévoles sont aussi formulés. Il y a, comme pour la page Facebook de l'EFS, la possibilité d'interaction entre les membres et celle de poser des questions (admissibilité au don, etc.). Les outils interactifs sont bien exploités : on y retrouve des vidéos ainsi que des photos.

Le compte Twitter de Héma-Québec a été ouvert en janvier 2010. Son activité s'élevait, au moment où nous réalisions notre projet, à 1328 tweets. Le compte Twitter comptait 1411 abonnés. Héma-Québec possède par ailleurs 238 abonnements (organismes de santé, universités, médias québécois), ce qui lui permet d'augmenter sa visibilité et son interaction avec les autres organismes susceptibles de lui fournir de nouveaux donneurs de sang. Les informations que l'on retrouve sont, à l'instar de l'EFS, semblables à celles de Facebook. Par ailleurs, Héma-Québec n'utilise pas d'outils interactifs (photos, vidéos) sur son compte Twitter.

2.5.3. La Société Canadienne du Sang

La page Facebook de la SCS a été créée le 12 juin 2009, devançant ainsi Héma-Québec et l'EFS. Cela est peut-être dû au fait que Facebook soit un outil de communication américain, qui s'est rendu populaire d'abord dans les sphères anglophones. La page comptait 17 882 fans au moment de la réalisation de notre étude. La rétroaction hebdomadaire était de 2133 fans. La catégorie d'âge la plus présente selon Facebook est les 35-44 ans. En termes de contenu, on retrouve sur la page des témoignages de receveurs, du matériel interactif (photos, vidéos) relatif

au don de sang, des informations pratiques (comment prendre ou modifier un rendez-vous directement sur le site Internet de la SCS, etc.).

Le compte Twitter de la SCS a été inauguré en octobre 2010. L'activité, au moment où nous l'avions relevée, était de 1483 tweets postés. 4468 internautes étaient abonnés à ce compte. Le nombre d'abonnements de la SCS s'établit à 3104, ce qui, comparativement aux deux autres organismes, est de deux fois supérieur. Les abonnements concernent des particuliers, des journalistes, des photographes, des organismes de santé, des universités et des écoles, etc. Le compte Twitter utilise également des photos et des vidéos.

2.6. Les campagnes de sensibilisation des organismes

Aux fins d'analyse des campagnes de sensibilisation de Héma-Québec, l'EFS et la SCS, nous avons constitué une grille d'analyse qui contient les éléments suivants :

- Pour l'évaluation formative : l'objectif de la campagne, les messages qui peuvent fonctionner avec l'auditoire choisi
- Pour l'évaluation du processus/de l'implantation : les moyens de communication déployés, l'envergure de la campagne, les éléments qui facilitent ou nuisent à l'implantation;
- Pour l'évaluation des résultats à court terme : l'atteinte de changement sur le plan des connaissances, attitudes ou comportements chez la population exposée à la campagne ;
- Pour l'évaluation d'impact à long terme : l'atteinte de changement sur le plan collectif.

2.6.1. L'Établissement Français du Sang



Figure 2.4 : Capture d'écran d'une campagne de sensibilisation de l'EFS

(Source: http://www.dondusang.net/rewrite/site/37/etablissement-francais-dusang.htm?idRubrique=756)

Nous avons retenu la campagne de sensibilisation « On est plus qu'amis, on est donneurs de sang » ¹⁷ qui est déployée depuis quelques années déjà par l'Établissement Français du Sang. C'est une campagne ponctuelle qui s'est étalée en 2013 entre le mois de février et de mars. L'objet de la campagne est l'autopromotion du don de sang par les jeunes donneurs. Les arguments favorables à la campagne sont la facilité et la brièveté du geste, ainsi que son caractère spontané et non engageant. Le site Internet de l'EFS a mis à disposition des

¹⁷ Pour un aperçu visuel de la campagne de sensibilisation, voir les annexes.

dépliants, affiches, bannières courriel que l'utilisateur peut lui-même télécharger et distribuer dans son entourage. La campagne de sensibilisation se déploie sur Internet, mais des collectes mobiles se sont tenues spécialement pour l'événement dans toutes les universités et Grandes Écoles 18 de France. Le fait que le support premier de la campagne soit numérique en facilite l'accessibilité, par contre, le caractère ponctuel lui nuit plutôt, puisqu'on peut faire l'hypothèse qu'il faudra déployer d'autres outils de sensibilisation tout au long de l'année pour susciter l'intérêt des jeunes. À court terme, un changement sur le plan des connaissances, attitudes ou comportements est peu probable, car la campagne ne fait pas référence au don de sang en tant que tel, restreignant conséquemment l'accès aux néophytes. Le fait d'utiliser une photo d'un groupe de jeunes pour parler du don de sang peut faire en sorte que les jeunes qui ne donnent pas de sang ne comprennent pas le message (donner du sang) et n'associent pas cette campagne à l'Établissement Français du Sang. Quant au changement sur le plan collectif, il est également limité, compte tenu du fait que le don du sang est une démarche individuelle la plupart du temps (s'il y a un effet d'entrainement, celui-ci s'essouffle assez vite).

_

¹⁸ Les Grandes Écoles sont en France des établissements d'enseignement supérieur accessibles uniquement sur concours.



Figure 2.5 : Capture d'écran d'une campagne de sensibilisation d'Héma-Québec

(Source: https://www.facebook.com/pages/H%C3%A9ma-

Qu%C3%A9bec/110517132327509?id=110517132327509&sk=app 158760360819269)

Nous avons arrêté notre choix sur la campagne « Sauvez le monde » accessible depuis la page Facebook de Héma-Québec. L'objectif de la campagne est de sensibiliser les jeunes aux besoins sanguins par l'intermédiaire de leurs contacts Facebook. Elle consiste à demander à l'utilisateur de choisir plusieurs de ses contacts Facebook via leurs photos de profil. Une fois choisies, les photos des contacts sont teintes de rouge et le message « 50% de vos amis auront besoin de sang au moins une fois dans leur vie ». Les messages qui peuvent fonctionner avec l'auditoire visé sont des arguments brefs, percutants. La campagne est déployée sur un réseau social, et atteint potentiellement tous les membres de la page Facebook de Héma-Québec (dont les 18-24 ans sont le groupe prépondérant). Le support numérique facilite l'implantation de cette

campagne, mais il est difficile de l'atteindre à partir de la page Facebook de Héma-Québec (elle n'est en effet pas visible directement sur la page, il faut faire défiler les applications pour tomber dessus). L'avantage de la campagne, et ce qui en facilite les potentiels changements sur le plan des connaissances, comportements et attitudes est qu'elle permet aux internautes de « matérialiser » les besoins sanguins.

2.6.3. La Société Canadienne du Sang



Rejoignez-nous sur Résultats

Écoles gagnantes

(en anglais)

Restez branchés L'an dernier, plus de 37 000 jeunes ont donné du sang à une collecte de la Société canadienne du sang. Ces jeunes donneurs représentaient près de 9 % du bassin de donneurs. C'est là une contribution digne de mention! Cette année, nous les incitons à continuer à donner du sang et à nous aider à recruter de nouveaux donneurs afin de répondre aux besoins transfusionnels.

> Inscrivez-vous à « Du sang neuf pour la vie », un programme de recrutement à l'intention des jeunes Canadiens. Ce programme requiert la contribution de leaders étudiants dans les écoles secondaires pour faire valoir, auprès de leurs camarades de classe, l'importance du don de sang. Les écoles secondaires seront mises au défi de recruter des élèves, des enseignants ainsi que leur famille et amis pour faire un don dans l'un des établissements de collecte de la Société canadienne du sang. Votre école sera-t-elle celle qui sauvera le plus de vies?

Figure 2.6 : Capture d'écran d'une campagne de sensibilisation de la SCS

(Source: http://www.bloodservices.ca/CentreApps/Internet/uw_v502_mainengine.nsf/page/Dusang-neuf-pour-la-vie)

Nous avons retenu la campagne « Du sang neuf pour la vie » qui date de 2009. C'est la seule campagne pour les jeunes de la SCS que nous avons trouvée. Son objectif est de recruter de nouveaux donneurs via les leaders des écoles secondaires et des universités. La campagne est appuyée par l'organisation de collectes dans les écoles et universités, se tient également un concours entre les institutions du plus grand nombre de dons et de nouveaux donneurs.

L'envergure de cette campagne est nationale, et a lieu à travers tout le Canada (excepté le Québec). Une récompense est prévue pour l'institution qui cumule le plus de dons et de nouveaux donneurs : une bourse d'études ainsi que 200\$ de fonds pour le bal des finissants. L'élément qui facilite l'implantation de cette campagne est le fait que le don du sang se déplace là où sont les jeunes. Ce qui lui nuit est que les jeunes ne donnent pas forcément leur sang pour les « bonnes » raisons que l'on attribue d'ordinaire au don de sang. En l'occurrence, l'octroi d'une récompense financière à la meilleure école ou université vient ébranler le caractère altruiste, et dans une certaine mesure, anonyme du don de sang. Par ailleurs, la campagne ne rejoint que les donneurs qui sont à l'université ou à l'école, excluant ainsi tous les autres jeunes donneurs potentiels. À court terme, on constate probablement une augmentation des jeunes donneurs de sang dans les écoles où se déplacent les collectes mobiles, mais cette augmentation statistique n'est pas forcément suivie de changements d'attitudes ou de comportements. À long terme, le changement collectif est peu probable, puisqu'il n'y a pas de suivi des jeunes donneurs après leur don sur le lieu d'études. La campagne ne met pas non plus en avant la valeur altruiste du don de sang.

Pour l'ensemble des campagnes dont nous venons de parler, il aurait été intéressant d'obtenir des informations relatives au suivi de celles-ci. Nous pouvons supposer que les organismes transfusionnels n'ont pas encore recueilli ce type d'information, car les campagnes de sensibilisation dont nous avons parlé sont relativement récentes. Par ailleurs, le campagne de sensibilisation demande un investissement à la fois financier et humain qu'il est parfois difficile de mesurer.

2.7. Analyse des stratégies marketing en fonction des résultats de recherche

Dans le but d'alléger la lecture comparative des éléments de stratégies marketing et des résultats de recherche, nous avions élaboré avec un code de couleurs pour la présentation chez Héma-Québec un tableau. Nous le reprenons ici pour les mêmes raisons : l'énumération de tous les points sous la forme d'un paragraphe serait trop longue et répétitive. Voici donc deux tableaux, l'un consacré aux outils de sensibilisation, l'autre aux arguments de sensibilisation. Les rayures horizontales signifient que l'organisme utilise l'outil ou l'argument de sensibilisation dans ses campagnes. Les cases quadrillées désignent à l'inverse.

Tableau 2.1 : Outils de sensibilisation utilisés par les organismes

Outils de sensibilisation	EFS	HQ	scs
Site Internet			
Facebook			
Twitter			
Infos groupes sanguins			
Témoignages des donneurs			
Contacts courriel avec les donneurs			

(Source : Fainstein, Balia. 2013. "Jeunes donneurs de sang : analyse comparative des stratégies de fidélisation." Présentation orale à Héma-Québec le 12 mars 2013)

Ce tableau nous montre que tous les organismes ont bien intégré les outils de communication du web 2.0 (site Internet, Facebook, Twitter). Les informations concernant les groupes sanguins sont aussi disponibles. Des témoignages de donneurs se retrouvent sur les plateformes interactives de l'EFS et d'Héma-Québec, mais non sur celles de la SCS. Par contre, aucun des organismes n'a établi de contacts courriel (rappels des dates de collecte, etc.) avec les donneurs.

Tableau 2.2 : Arguments de sensibilisation utilisés par les organismes

Arguments de sensibilisation	EFS	HQ	scs	
Geste positif lié au passage à la majorité civile (18 ans)				
Sensation de bien-être post-don				
Facilité et rapidité du geste				
Fierté d'atteinte des objectifs				
Mise en valeur des groupes sanguins rares				
Membre de l'entourage malade/nécessitant une transfusion				

(Source : Fainstein, Balia. 2013. "Jeunes donneurs de sang : analyse comparative des stratégies de fidélisation." Présentation orale à Héma-Québec le 12 mars 2013)

Parmi les trois organismes que nous avons retenus, seul Héma-Québec, dans ses campagnes de communication/sensibilisation met explicitement en avant l'argument du passage à l'âge de la majorité civile. La sensation de bien-être post don et la facilité et rapidité du geste ne semblent pas être des arguments de sensibilisation pour les trois organismes. Par contre, le sentiment de fierté de l'atteinte d'objectifs (par exemple, faire 100 dons) est un argument qu'Héma-Québec met en avant dans ses campagnes. Si de l'information relative aux groupes sanguins est présente pour chacun des organismes étudiés, la mise en valeur des groupes sanguins rares (CMV négatif, etc.) n'est pas encore établie. L'argument d'un proche malade qui nécessite une transfusion n'est pas utilisé par les organismes.

2.8. Conclusion

Nous avons vu que les trois organismes de transfusion sanguine retenus pour notre étude ont tous fait un pas dans la communication via le web 2.0, cependant, il faut se rappeler qu'Internet et les réseaux sociaux ne sont pas les seuls moyens d'atteindre les jeunes. Néanmoins, ces derniers contribuent à maintenir un contact avec les jeunes. Les trois organismes ont tous intégré dans leurs stratégies les outils 2.0, mais ne l'utilisent pas tous de la même façon. Il convient de se rappeler que ces organismes n'évoluent pas dans le même contexte géographique, social, démographique et économique. Si l'utilisation du web 2.0 est différente selon les organismes, les ressources virtuelles peuvent aider à suivre et à fidéliser un jeune donneur lors des moments-clés de son parcours (passage dans la vie active, départ du domicile familial, etc.).

2.9. Activité de transfert des connaissances en milieu de pratique

Nous l'avons mentionné plus haut, le travail d'analyse des stratégies de fidélisation a fait l'objet d'un transfert de connaissances auprès du partenaire de la Chaire de recherche, Héma-Québec. Le transfert de connaissances n'est pas le même dans le milieu universitaire et dans le milieu de la pratique. Bien que nous partions d'une base commune (le thème du stage et le matériel sur lequel le travail a été effectué), la demande de la part des participants à ces transferts de connaissances diffère significativement. Les besoins ne sont pas les mêmes, la vision de la temporalité non plus.

Ce transfert s'est matérialisé en la présentation d'un Powerpoint suivi d'une période de questions et de réflexion plus généralisée au sujet des outils de communication issus du web 2.0. La réunion du 12 mars 2013 au siège montréalais de Héma-Québec s'est tenue en présence de plusieurs responsables issus de différents départements¹⁹. Le Dr Jean De Serres, Président et chef de la direction d'Héma-Québec, a également assisté à cette réunion. Un système de visioconférence avait également été déployé pour assurer la liaison avec le bureau de Québec. Ce travail est une première exploration des stratégies de communication des organismes de transfusions sanguines envers les jeunes. Quant à la dimension comparative de ce travail, elle permet d'élargir la visibilité sur les différentes stratégies déployées par les organismes qui poursuivent les mêmes objectifs que Héma-Québec. La présentation orale a duré une trentaine de minutes, précédée de quelques petites difficultés logistiques (problèmes informatiques).

Lors de la réalisation d'un travail qui sera soumis à un partenaire du milieu de pratique, le principal écueil redouté de l'universitaire est de présenter des données « banales », qui n'apportent aucun nouvel élément à ce que le partenaire sait déjà. Cette crainte est ce que l'on pourrait appeler un classique dans la recherche en sciences sociales. Le contexte partenarial laisse cependant une place à un échange d'idées entre les participants qui permet de comprendre les positions des uns et des autres. Les personnes présentes à la réunion du 12 mars n'ont à aucun moment laissé croire que le contenu de la présentation était désuet. La bonne réception des travaux par chacune des parties est une condition appréciable dans le cadre d'un partenariat.

Ce qui a été, selon moi, intéressant dans cette activité de transfert des connaissances – hormis l'exercice en lui-même – est la période de questions et de discussion qui a suivi ma présentation orale. En partant des conclusions de mon travail, la discussion entre les participants s'est dirigée vers les moyens à déployer dans les prochaines années pour garder le contact avec les jeunes donneurs. Nous l'avons bien vu, le recours aux réseaux sociaux n'est plus une nouveauté pour Héma-Québec. Mais la problématique ici est double : d'un côté, l'utilisation d'outils tels que Facebook et Twitter demande un investissement très important en terme d'heures de travail, et cela de manière hebdomadaire. De l'autre côté, même si l'usage des réseaux sociaux est

_

¹⁹ Les participants à la réunion étaient respectivement Dr Gilles Delage, vice-Président aux affaires médicales en microbiologie; Dr Marc Germain, vice-Président des affaires médicales; Sylvie Daigneault, Chef du marketing et des affaires internationales; Daniel Vinet, Directeur du recrutement des donneurs et du marketing; Brigitte Bernier, Chef de l'approvisionnement; Nathalie Drouin-Courtois, Chef de la planification des collectes; Marco Décelles, vice-Président et chef de l'exploitation; Dr Jean de Serres, Président et chef de la direction; Yves Grégoire, Analyste d'affaires; ainsi que Johanne Charbonneau, Professeure-chercheure à l'INRS et directrice de maîtrise.

relativement nouveau pour Héma-Québec et ses homologues – entre 3 et 4 ans – les changements rapides des manières de surfer sur Internet, guidés par des outils nouveaux qui ne cessent d'apparaître²⁰, laissent penser que Facebook et Twitter seront dans les prochaines années délaissés par les internautes. Ce point laisse également supposer qu'il faudra dans les prochaines années développer une capacité d'adaptation rapide aux nouveaux outils du web 2.0. Dans ce cas de figure, il est légitime de se demander quel investissement de travail (y compris des formations du personnel aux nouveaux outils) mettre dans ces canaux de communication, et surtout, quel est *in fine* le moyen de ne pas rompre le contact avec le jeune donneur. Nous voyons que même si les réseaux sociaux sont bien exploités pour plaider en faveur de la cause du don de sang, le caractère éphémère qui domine sur ces mêmes canaux de communication peut difficilement à lui seul inciter les utilisateurs à s'engager durablement dans cette pratique. Par ailleurs, le moyen d'analyser les impacts de ce type de communication n'a pas encore été trouvé.

Force est de constater que nous n'avons pas trouvé de réponses à ces questions lors de notre rencontre. Dans notre travail, nous avions fait la recommandation d'utiliser l'adresse courriel des donneurs pour faire des rappels, mais plusieurs participants ont mis en avant le fait que les donneurs pouvaient donner une fausse adresse courriel, ou du moins une adresse de boîte courriel qu'ils ne consultent pas souvent. Il y a donc toujours un moyen pour les utilisateurs de se soustraire aux rappels de Héma-Québec. Si le sujet reste ouvert, le transfert de connaissances aura permis de réunir à la même table des professionnels issus de départements très pragmatiques (approvisionnement, recrutement des donneurs, exploitation, marketing, etc.) et des représentants de la recherche universitaire. La présence du Dr De Serres à la réunion vient confirmer l'intérêt et le soutien pour les recherches qui sont menées à la Chaire.

-

²⁰ À cet égard nous pouvons penser à Instagram, Vine, ou encore Pinterest, qui sont des outils qui mettent en avant le visuel, au détriment de l'information.

CHAPITRE 3 BILAN CRITIQUE ET ANALYTIQUE DU STAGE

L'un des exercices que comprend cet essai consiste à adopter une approche critique vis-à-vis du travail qui a été effectué lors du stage, et plus globalement tout au long de la maîtrise PRAP. Cette formation nous enseigne le rôle d'un agent d'interface, la façon de mobiliser et transférer des connaissances, la capacité d'adaptation au sein d'un cadre de travail partenarial.

Ce dernier chapitre est donc consacré à une réflexion critique sur mon stage et sur mon expérience de travail à la Chaire de recherche durant ma maîtrise. Nous parlerons d'abord des difficultés rencontrées. Ensuite, nous nous attarderons sur l'apport du stage à ma formation universitaire. À partir de ces deux sections, nous élargirons notre réflexion au terme « mobilisation des connaissances », ainsi qu'au rôle que doit tenir un agent d'interface dans le paysage universitaire et professionnel actuel.

3.1. Difficultés rencontrées durant mon travail d'assistante de recherche et mon stage

Il serait utopique de penser que le travail au sein d'une équipe de recherche et la réalisation d'un stage ne se butent pas, à un moment ou un autre, à quelques problèmes. Ces difficultés peuvent être d'ordre logistique, ou se traduire par forme d'incompréhension de termes employés par l'un des partenaires vis-à-vis de l'autre. Dans le cas de mon travail d'assistante de recherche et lors de mon stage, les deux partenaires étaient issus du même milieu : en effet, les interlocuteurs immédiats de la Chaire sont aussi des chercheurs, puisqu'ils font partie de la direction de la recherche médicale. Cependant, d'un point de vue méthodologique, chaque partie travaille selon ses propres critères : Héma-Québec, à l'instar d'autres organismes, sollicite souvent des équipes de travail externes pour réaliser certains mandats (sondages d'opinion, etc.).

La Chaire de recherche a adopté pour la plupart de ses projets une approche qualitative. Plutôt que de se confronter, ces différentes méthodes de travail doivent cohabiter, exercice qui demande parfois un temps d'adaptation. Les deux exemples exposés plus bas sont l'illustration

qu'il y a souvent, dans le travail partenarial, un besoin d'ajustement mutuel des partenaires pour faire avancer le projet commun.

Les difficultés rencontrées au cours de mon travail en tant qu'assistante de recherche et au cours de mon stage sont caractéristiques de l'exercice de la mobilisation des connaissances : dans le premier cas, le malentendu concernait un point de méthodologie, dans le second cas, il s'agissait d'un problème de communication avec l'un des organismes retenu pour l'analyse des campagnes de sensibilisation destinées aux jeunes. Cet organisme (l'EFS) ne fait pas partie du partenariat entre la Chaire et Héma-Québec. La mésentente avec cet organisme nous questionne sur le respect mutuel que doivent s'accorder le milieu universitaire et le milieu de pratique. Elle pose aussi la question de la considération du travail universitaire en dehors d'un cadre partenarial.

3.1.1. Le recrutement par la DMAI d'Héma-Québec des dyades parent-enfant pour le projet Famille, altruisme et don de sang

Le premier cas est intervenu durant mon travail en tant qu'assistante de recherche à la Chaire. Plusieurs étapes ont jalonné la mise en place du recrutement des dyades parent-enfant pour le projet *Famille*, *altruisme* et don de sang :

Les répondants de tous les projets de la Chaire de recherche sur les aspects sociaux du don de sang sont recrutés via la base de données *Progesa* d'Héma-Québec. Pour des raisons de confidentialité et de protection des donneurs de sang, Héma-Québec était le seul des deux partenaires ayant accès à cette base de données. En accord avec la loi en vigueur sur la protection des informations personnelles, la base de données *Progesa* d'Héma-Québec ne contient que les informations jugées pertinentes concernant les donneurs de sang qui y figurent (sexe, groupe sanguin, etc.). Or, le projet *Famille, altruisme et don de sang* demandait un recrutement très spécifique des répondants : il s'agissait de trouver des dyades parent-enfant, dont au moins l'un des deux membres est donneur de sang. L'information concernant un quelconque lien de filiation entre les donneurs n'est pas pertinente selon les critères de la base *Progesa* et n'était donc pas disponible, car inexistante. De plus, d'autres critères de recrutement très ciblés avaient été retenus par l'équipe de recherche (âge minimum, nombre certain d'années d'ancienneté dans la pratique du don de sang, situation géographique), rendant la tâche encore plus complexe.

- Lors d'une réunion entre Héma-Québec et la Chaire de recherche, la Direction Marketing et Affaires Internationales (DMAI) a proposé à l'équipe de recherche de recruter elle-même des dyades pour ce projet. À l'issue de la constitution des listes par la DMAI, il s'est avéré que beaucoup de répondants ne correspondaient pas aux critères établis par l'équipe de recherche. La DMAI a voulu constituer un échantillon avec les meilleures familles de donneurs (celles qui reviennent depuis des années en grand groupe familial, par exemple), et qui sont très connues par les équipes de collectes. Malheureusement, ces familles exemplaires ne correspondaient pas aux critères de la Chaire pour deux raisons : la première était géographique (familles se trouvant en dehors des territoires d'enquête), la seconde concernait l'âge des jeunes répondants qui ne correspondait pas aux groupes d'âge que l'équipe avait sélectionnés.
- Cette difficulté de faire comprendre l'importance de respecter les critères imposés par la démarche de l'équipe scientifique a aussi souffert du fait que les deux organisations, l'agence d'approvisionnement et l'équipe universitaire, ont un fonctionnement interne très différent. Pour l'équipe universitaire, le mieux est de parler directement à ceux qui auront en pratique la tâche de recrutement, quelle que soit leur position dans l'agence. Pour cette dernière, il fallait passer par les intermédiaires officiels pour faire transiter les messages. Cet élément a empêché l'équipe de recherche de communiquer directement avec les personnes avec qui elle voulait s'entretenir. L'obligation stricte de respecter les critères de façon très rigoureuse s'est ainsi perdue au fil de la transmission des consignes.
- Le recrutement direct d'éventuels participants pour l'enquête par le personnel de l'agence a suscité des attentes chez les personnes recrutées et le personnel de l'agence ne voulait pas être obligé de leur dire, après-coup, qu'elles ne répondaient pas aux critères et qu'elles ne seraient pas retenues pour l'enquête. Cet épisode a créé un malaise dans les relations entre la Chaire et la DMAI.
- Le problème de non-conformité aux critères a conduit la Chaire de recherche et Héma-Québec à s'interroger sur une manière plus efficace de recrutement. La solution la plus simple et la plus efficace a été trouvée par Yves Grégoire, analyste d'affaires d'Héma-Québec et membre du comité de suivi de la Chaire, qui a proposé d'effectuer des croisements d'adresses entre les jeunes et les « vieux » donneurs à partir de la base Progesa. Cette méthode s'est avérée très sûre : même si le jeune n'habite plus à l'adresse

de ses parents, un lien de parenté peut être établi et la plupart du temps, les parents ont la possibilité de joindre leur enfant, ou de fournir un numéro auquel il peut être contacté.

Concernant le contact téléphonique à proprement parler avec les répondants, un avis juridique a confirmé que la convention signée entre la Chaire de recherche de l'INRS et Héma-Québec comportait des clauses de confidentialité qui incluaient l'équipe de recherche. Ces clauses ont permis à l'équipe de recherche de recruter directement les donneurs, sans avoir à passer par Héma-Québec. De plus, le recrutement des donneurs par Héma-Québec aurait été pour la DMAI une tâche qui serait venue s'ajouter à toutes les autres obligations qu'elle doit tenir. Ce travail supplémentaire ne rentrait pas dans les horaires du personnel de la DMAI. Si un avis juridique n'avait pas autorisé l'INRS à contacter elle-même les répondants, le recrutement aurait été considérablement ralenti, comme cela a été le cas dans les travaux de la Chaire pour un précédent projet.

3.1.2. La communication avec l'Établissement Français du Sang

La difficulté survenue durant mon stage concerne un souci de communication avec l'Établissement Français du Sang, qui, comme nous l'avons déjà vu auparavant, a été étudié lorsque nous nous sommes intéressés aux campagnes marketing des organismes de transfusions sanguines. Sylvie Daigneault, Chef du marketing et des affaires internationales d'Héma-Québec, m'avait communiqué l'adresse courriel de la personne responsable du marketing à l'EFS. Cette personne a transféré ma demande à la Chargée de la communication évènementielle de l'EFS, car c'est elle qui s'occupe, entre autres, des campagnes publicitaires pour les jeunes donneurs de sang. Plusieurs relances de courriel plus tard, j'ai décidé de communiquer avec la Chargée à la communication évènementielle par l'intermédiaire de Facebook. Nous avons réussi à communiquer via ce réseau et j'ai rappelé à plusieurs reprises la date de ma présentation au siège d'Héma-Québec pour appuyer le caractère pressant de ma demande. Mon interlocutrice m'avait confirmé l'envoi par courriel dans les jours suivants des documents. Malheureusement, je n'ai jamais reçu ces documents. Grâce au service de messagerie de Facebook, j'ai cependant pu voir que mes messages avaient été lus par ma correspondante.

Ce que j'ai appelé « souci de communication » aurait pu également s'appeler « souci de considération ». En effet, j'ai été à la fois étonnée et déçue de la tournure des choses. J'ai été

introduite à la Chargée à la communication de l'EFS par la responsable marketing d'Héma-Québec, je ne surgissais donc pas de nulle part avec des demandes inappropriées (j'avais pris soin de me présenter par courriel à la chargée à la communication). J'ai compris, au fil de ma correspondance infructueuse, que la considération des étudiants par cette employée de l'EFS n'était pas identique à celle dont j'ai bénéficié tout au long de mon travail en tant qu'assistante de recherche et de mon stage. Le partenariat établi entre la Chaire et Héma-Québec m'a permis d'être considérée et écoutée comme un membre à part entière de l'équipe de recherche de la Chaire.

Cette mésaventure m'a rappelé mon mémoire de Master I, pour lequel j'avais communiqué avec seulement un employé de l'EFS, Bernard Cunéo, lui-même un sociologue. Mon travail, cette année-là, aurait été probablement ralenti si j'avais eu à communiquer avec plusieurs employés de l'EFS. Outre cette supposition, il serait intéressant de se questionner sur l'attention que portent différents organismes sur le travail des universitaires de sciences sociales, qui s'intéressent aux mêmes problématiques que ces organismes.

3.2. Apport du stage à mon expérience universitaire

Mon cursus universitaire français m'a permis de me former aux bases surtout théoriques de la sociologie. Lorsque j'ai intégré le programme de licence de sociologie (baccalauréat), il n'existait pas d'obligation de réaliser un stage pour valider son diplôme. Hormis les cours de méthodologie, qui enseignaient entre autres les différentes façons de mener une entrevue, le contact avec la sociologie empirique était quasi-inexistant. Lors de mon année de Master I (première année de maîtrise), qui est couronnée par la soutenance d'un mémoire de recherche, ce contact avec la sociologie de terrain n'était pas plus présent que durant ma licence. Certes, le mémoire est un exercice théorique et pratique, mais il se bute, d'après moi, aux limites que l'étudiant se met pour baliser son sujet et son terrain d'enquête. En d'autres mots, le mémoire de recherche se réalise en circuit fermé, sans que l'étudiant ne soit intégré dans une équipe de recherche universitaire. Rétrospectivement, et malgré tous les cours de méthodologie que j'ai suivis durant mon parcours, je me rends compte que mon mémoire de Master I a manqué de bases méthodologiques solides. À mon sens, une expérience préalable dans une équipe de recherche — même sous la forme d'un stage de quelques mois — aurait grandement bonifié mon mémoire. Travailler dans une équipe de recherche vient notamment briser ce « circuit

fermé » du mémoire puisque l'étudiant n'est plus seul dans sa démarche. Le simple fait d'échanger à propos de sa recherche avec d'autres membres de l'équipe permet d'avoir des avis extérieurs qui peuvent remettre en question le recours à telle théorie ou à telle population d'enquêtés.

La réalisation d'un stage en partenariat entre une Chaire de recherche dédiée au don de sang et Héma-Québec a été pour moi plus qu'une simple modalité universitaire. En effet, ayant commencé à m'intéresser au don de sang lors de mon master I en France, j'ai consacré mon mémoire cette année-là précisément à ce sujet. En m'intéressant à ce thème, j'ai rencontré des jeunes donneurs de sang — ils étaient la population que j'étudiais —, des infirmières, des médecins ainsi que le responsable mission sciences sociales de l'EFS, Bernard Cunéo. Tout au long de mon travail et des entrevues que j'effectuais avec ces différents acteurs, je comprenais que mon sujet de mémoire était profondément ancré dans une réalité autant théorique que pragmatique. En abordant la question des moteurs par lesquels les jeunes devenaient ou non des donneurs réguliers de sang, les répondants finissaient tôt ou tard par parler de ce qu'ils estimaient être des lacunes de communication de l'EFS. Ces jeunes avec qui j'ai mené des entrevues avaient d'ailleurs des propositions concrètes à faire à l'EFS pour améliorer les campagnes de sensibilisation et de communication : organiser des rencontres au collège/lycée avec des individus ayant reçu une transfusion sanguine, utiliser des photos/arguments-chocs dans les publicités, etc. En recueillant ce genre d'information, j'étais donc partagée entre mon mandat de départ, qui était de m'en tenir à une recherche théorique, et la volonté de mentionner ces éléments dans une partie dédiée aux recommandations à l'EFS. Rappelons que ma démarche de travail sur le don de sang cette année-là ne s'est d'aucune façon construite dans une relation partenariale avec cet organisme, mon mémoire ne leur a d'ailleurs pas été transmis. En conséquence, je ne devais « rendre de comptes » qu'au jury qui évaluait mon mémoire à la fin de l'année universitaire. À l'issue de sa rédaction, mon mémoire comportait une section regroupant les recommandations des répondants à l'égard des stratégies de communication de l'EFS. Ce chapitre a été jugé non pertinent par le jury, pour qui le mémoire doit avant tout être un exercice réflexif et critique. Cette issue m'a amenée à me questionner sur le rôle que doit tenir un universitaire issu des sciences sociales : doit-il se cantonner à penser la société ? Peutil et doit-il contribuer, par ses travaux, à combattre certains aspects d'un « problème social » ? À cet égard, je dois souligner ici un point qui m'a paru très étonnant en arrivant à l'INRS : la manière dont le travail d'un étudiant de second cycle est pris au sérieux par les enseignantschercheurs et les professionnels issus du milieu de pratique. Du début à la fin, on n'a jamais considéré mon travail non pertinent, hors sujet ou inutile. La confiance académique et professionnelle qui m'a été accordée a renforcé davantage encore le désir de fournir un travail universitaire solide et intéressant.

Le stage de PRAP m'a permis de mettre un terme à la frustration académique que j'avais ressentie à l'issue de mon master I. Je pouvais à la fois mener une réflexion théorique et appliquer les résultats de ma recherche dans le domaine pragmatique, en les confrontant aux besoins du partenaire de la Chaire. En effectuant deux activités de transfert de connaissances durant ma maîtrise, j'ai pu présenter des résultats de recherche à mes pairs et au partenaire du milieu de pratique de mon stage, Héma-Québec. De plus, le fait d'avoir travaillé en immersion totale dans une équipe de recherche de l'INRS pendant plus de deux ans m'a permis de voir comment fonctionnait au quotidien une relation de travail partenariale : les temporalités différentes, les attentes parfois divergentes, et les manières de présenter un travail à un partenaire issu du milieu de la pratique.

Les transferts de connaissances ont été un exercice académique à part entière : formuler de façon claire et synthétique des résultats issus de la recherche, adapter les termes utilisés, mais aussi travailler avec des données qui relèvent du domaine de la communication, en dehors de ma « zone de confort » habituelle. Ces deux expériences ont réellement enrichi ma formation universitaire et m'ont permis d'expérimenter le rôle d'agent d'interface. Ce terme très utilisé dans les différents cours de PRAP reste cependant encore assez nébuleux, autant pour les universitaires que pour les milieux de pratique. Que signifie ce terme ? Qu'implique-t-il ? Dans quel cas l'employer ? Ce sont là des questions que nous essayerons d'éclaircir dans la prochaine section de cet essai.

3.3. Éléments de réflexion sur le concept de la mobilisation des connaissances

Même si de plus en plus répandue, la mobilisation des connaissances est une notion relativement nouvelle. L'Université de Sherbrooke ainsi que l'Université du Québec à Montréal ont été précurseurs dans la volonté d'introduire un modèle de travail reposant sur la co-construction de connaissances et le partenariat entre l'université et les organismes de la communauté dans une perspective de long terme. Admise au Canada, et de plus en plus dans le milieu universitaire, cette notion reste encore aujourd'hui assez floue dans sa définition. La

confusion s'établit lorsque l'on mélange les termes « mobilisation des connaissances », « transfert des connaissances », « diffusion des connaissances» pour parler d'un seul et même sujet. Trépanier et Gosselin (2009) fournissent dans leur article une définition de la mobilisation des connaissances, mais plutôt au sens pragmatique :

De par ses caractéristiques propres, ce type de projets de recherche offre aux gestionnaires et aux chercheurs des occasions intéressantes et stimulantes où ils quittent le « confort » de leur traditionnelle position respective (sujets pour les premiers et observateurs pour les seconds) et se rencontrent dans un contexte d'apprentissage et de coproduction de nouveaux savoirs et savoir-faire qui, pour les uns et pour les autres, contribue à la pertinence des résultats obtenus et favorise ainsi leur appropriation ou, dit autrement, la mobilisation des connaissances. (Trépanier et Gosselin 2009)

Elisalde et Renaud (2010) tiennent quant à eux à définir clairement à la fois la notion de mobilisation et valorisation des connaissances :

La mobilisation des connaissances considère importantes toutes les formes de connaissances, qu'elles soient le fruit de la recherche ou de l'expérience de pratique. L'objectif ultime est l'intégration de celles-ci dans les divers milieux. La mobilisation des connaissances passe par différentes étapes d'identification, d'analyse, d'organisation et de partage des besoins et des ressources. Elle ne fonctionne pas exclusivement selon un modèle d'offre et de demande, visant plutôt à créer des points de jonction entre les acteurs afin que les échanges et les rencontres suscitent une reconnaissance mutuelle des expertises et impulsent l'évolution des pratiques. La mobilisation des connaissances existe seulement si celles-ci sont accessibles et circulent. (Ellisalde et Renaud 2010, 415)

La Chaire de recherche, dans le cadre de plusieurs de ses différents projets, a l'occasion de rencontrer le personnel d'Héma-Québec. Ces personnes font partie du processus d'élaboration des projets et de recueil des données. Lors des présentations, tous les participants ont l'occasion de présenter des idées, des suggestions ou des commentaires. Les rapports de recherche sont finalisés après les rencontres pour tenir compte des remarques des participants. Quant au processus de la mobilisation des connaissances à proprement parler, rappelons que quatre des neuf projets retenus par la Chaire (à savoir les recherches sur le bénévolat, les communautés ethnoculturelles, l'impact de la trousse pédagogique en milieu scolaire, et la

géographie du don de sang) ont été lancés à la demande d'Héma-Québec. Le partenaire de la Chaire poursuivait donc, depuis le tout début, un objectif de formulation commune des connaissances à produire.

Nous comprenons que la mobilisation des connaissances vise à utiliser des données issues de la recherche à des fins concrètes dont bénéficie la communauté. Dans le cas de la Chaire, tous les rapports remis à Héma-Québec comportent des recommandations. Ces dernières facilitent l'utilisation des résultats (planification des collectes, planification des stratégies de recrutement des bénévoles à long terme).

D'autres auteurs ont étudié la question de la mobilisation des connaissances : un rapport pour l'UQAM (Bordeur, Fontan et Landry 2009) a fait état des « meilleures pratiques » en terme de mobilisation des connaissances des universités canadiennes. La réflexion universitaire à l'égard de la mobilisation des connaissances est donc amorcée et devrait se poursuivre dans les prochaines années.

Une étude de cas portant sur les Instituts de recherche en Santé du Canada (IRCS) – que j'avais réalisée pour le cours Mobilisation des Connaissances II — m'a permis de constater le déploiement par cet organisme des stratégies en matière de mobilisation des connaissances, qu'il nomme AC (application des connaissances). Organisation de *cafés scientifiques*, textes sur l'AC à caractère pédagogique, volet réservé aux jeunes pour les sensibiliser aux questions de santé, en sont quelques exemples. Il est donc intéressant de noter que la mobilisation des connaissances n'est pas seulement réservée au domaine universitaire. Miser sur la mobilisation des connaissances dans le domaine de la santé peut être une manière de sensibiliser le public sur des sujets validés par des professionnels, contrebalançant la tendance des internautes à consulter des sites Internet en santé parfois erronés pour des fins d'autodiagnostic.

J'ai pu, en décembre 2012, assister à un atelier d'une durée de deux jours organisé par la Chaire de recherche. Cet atelier avait trois objectifs : le premier était de montrer la pertinence des approches anthropologiques, historiques, juridiques et sociologiques sur le don de sang. Le second était de regrouper et diffuser les recherches les plus novatrices concernant les aspects sociaux du don de sang, pour susciter l'intérêt de développer de nouvelles recherches, en particulier au Canada. Le troisième objectif était de créer un cadre de rencontre pour les chercheurs qui travaillent sur la question du don de sang et les professionnels de la transfusion sanguine, afin de nouer des relations et créer un réseau d'échange. J'ai participé à l'organisation logistique de cet atelier, et j'étais en charge de la synthèse des notes de discussion durant un des blocs de présentations. Cet atelier est une application concrète de la

mobilisation des connaissances: il a permis à différents chercheurs travaillant à travers le monde sur les aspects sociaux du don du sang de se rencontrer entre eux, mais surtout de rencontrer des praticiens de la transfusion sanguine. Praticiens et chercheurs ont ainsi pu mener une réflexion conjointe sur ce sujet. La pluridisciplinarité est également un élément important pour la mobilisation des connaissances, car elle élargit le champ d'application concrète des recherches sur le don de sang. Par ailleurs, le fait que cet atelier n'ait pas seulement accueilli des chercheurs, mais aussi des membres d'Héma-Québec associés à la Chaire de recherche est ici primordial. Les discussions ont donc été enrichies par le point de vue du milieu de pratique. Enfin, cet atelier a été l'occasion de réfléchir sur de nouveaux thèmes de recherche qui pourront *in fine* apporter de plus amples informations aux organismes de transfusion sanguine.

J'ai également participé en mai 2013 à plusieurs *focus-groups* aux sièges d'Héma-Québec (à Montréal et Québec) animés par Johanne Charbonneau. Mon apport à ces réunions a été de prendre des notes. Ces focus-groups étaient organisés avec l'objectif de recueillir des informations pour l'élaboration d'une formation concernant les communautés culturelles. Cette formation sera dispensée aux employés de première ligne, présents sur les collectes mobiles ou fixes, mais également à leurs supérieurs, ainsi qu'à d'autres membres de la direction. Cette formation, qui s'inscrit directement dans la suite d'un projet de recherche réalisé par la Chaire sur le don de sang dans les communautés ethnoculturelles au Québec, est un apport significatif à la mission de transfert des connaissances de la Chaire.

Dans ma réflexion sur la mobilisation des connaissances, il me semble pertinent de m'attarder sur une des conditions indispensables à ce processus : le travail partenarial.

3.4. Le travail en partenariat

Dans un article du Devoir intitulé « Sociologue inc. ou la recherche en partenariat » (2004), le journaliste et sociologue Jean-Philippe Pleau dénonce les dérives de ce mode de travail : les chercheurs seraient contraints de modifier échantillons, résultats ou recommandations sous la pression de leurs partenaires, que ces derniers proviennent du milieu privé, communautaire ou gouvernemental. Selon Pleau, le recours au partenariat anéantit le règne de la sociologie en tant que discipline purement cognitive : « Plusieurs l'ont déjà constaté, certains avec regret, d'autres avec joie, l'ère des grandes recherches théoriques en sociologie tire à sa fin. La

tendance veut que le sociologue devienne un agent de solution, voire le technicien expert du problème social » (Pleau 2004).

Ainsi, le sociologue en serait réduit au rôle d'agent de solution aux problèmes sociaux. Les travaux des universitaires viennent toutefois contraster ces affirmations. Yves Vaillancourt (2005), dans un texte portant sur la démocratisation des connaissances, souligne notamment les opportunités qu'offre la pratique du travail en partenariat.

Lorsque ce sont les chercheurs qui s'attardent sur les difficultés dans une relation partenariale, leurs propos rejoignent ceux de Jean-Philippe Pleau que nous avons évoqués un peu plus haut. Les universitaires font part de la difficulté de pouvoir parfois préserver « l'indépendance de chercheur », particulièrement lors des projets évaluatifs. Certains éléments peuvent déplaire au partenaire praticien qui demandera, par exemple, leur suppression lors de la rédaction du rapport final. Il est parfois demandé de rajouter un ou plusieurs composants à la recherche, sans que le praticien ne se rende compte qu'il alourdit la charge de travail et les coûts pour le partenaire académique. Un autre obstacle peut consister en l'instrumentalisation du chercheur par le partenaire, et inversement : le praticien peut utiliser le chercheur pour apporter une « garantie universitaire » à ses objectifs, tandis que le chercheur peut se servir du partenaire pour obtenir des terrains ou des informations difficiles d'accès. Enfin, et nous l'avons déjà mentionné dans cet essai, le rapport au temps n'est pas le même pour le chercheur et pour le praticien. À cet égard particulièrement, il est nécessaire que les deux parties fassent preuve de tolérance.

Il est nécessaire ici de faire le point sur la liberté intellectuelle dont bénéficie la Chaire de recherche avec son partenaire Héma-Québec. Comme cela a été dit plus haut, Héma-Québec a demandé à la Chaire de travailler sur quatre projets de recherche précis, ce qui donne une orientation à la recherche. Mais il faut distinguer le fait d'orienter la recherche vers des projets spécifiques et l'influence que le partenaire peut avoir sur les travaux d'une équipe de recherche. Dans le cas du partenariat entre Héma-Québec et la Chaire, le partenaire pragmatique n'est jamais intervenu dans les projets pour dire comment les traiter (et cela d'autant plus que les méthodes de la Chaire et celles d'Héma-Québec sont très différentes). Par contre, le milieu de pratique s'attendait à recevoir des recommandations, ce qui a poussé la Chaire à travailler dans un certain cadre. Mais l'attribution des fonds de recherche a toujours été faite indépendamment des demandes spécifiques du partenaire. De plus, les vis-à-vis de l'équipe de recherche à Héma-Québec sont des chercheurs, élément qui explique le respect de la liberté académique. En effet, la Chaire de recherche relève de la Direction médicale d'Héma-Québec. La convention

signée entre les deux parties, dont nous parlons au début de cet essai, mentionne notamment la relecture des textes à publier par Héma-Québec. Dans les faits, aucune modification n'a été demandée par le partenaire avant la publication de différents textes. Le transfert préalable des textes est demandé par Héma-Québec pour pouvoir, si cela est nécessaire, préparer une communication en réaction aux résultats présentés dans ces textes.

Il faut aussi faire une distinction entre le fondamental et l'appliqué. Après cinq ans d'existence de la Chaire, on constate que l'appliqué mène au fondamental. Le travail partenarial avec Héma-Québec a permis aux deux acteurs du partenariat de revenir à des questions fondamentales concernant l'altruisme et le don. Ce retour au fondamental s'est notamment matérialisé par la rédaction d'un ouvrage international sur le don du sang (2012). Cet ouvrage, ainsi que l'atelier qui a été organisé en décembre 2012 ont été financés par Héma-Québec, qui démontre ainsi son intérêt à l'égard des questions théoriques du don de sang.

Nous retiendrons ici les arguments qui nous semblent être les plus pertinents pour notre réflexion, au regard de l'expérience partenariale avec Héma-Québec :

- le partenariat permet au chercheur universitaire de recueillir des données auxquels il n'aurait peut-être pas eu accès autrement. Bien sûr, accéder à ce type de données demande au préalable qu'un lien de confiance soit établi entre les deux partenaires. Pour la Chaire de recherche, l'accès à la base *Progesa* a été un point essentiel pour le recrutement des répondants des différents projets. Cet accès a également servi aux analyses du projet « Géographie du don de sang ».
- Le partenariat permet au chercheur de travailler sur des champs de recherche difficilement accessibles, voire pas du tout accessibles autrement que par l'intermédiaire d'un organisme qui se spécialise dans ce champ (pensons par exemple à l'itinérance ou à la maladie mentale);
- L'intégration des préoccupations du partenaire, ainsi que son expérience du terrain dans le travail du chercheur permet à celui-ci de rester « connecté » avec la réalité ;
- Le regard critique du partenaire sur les résultats à différentes étapes de la recherche permet au chercheur de prendre du recul sur son travail, d'inclure éventuellement des aspects qu'il n'avait pas perçus, d'ajuster ou nuancer la formulation des résultats. Tous ces éléments permettent d'accroître la validité de la recherche. Cette considération est aussi valide pour le partenaire qui bénéficie de ce que l'auteur appelle « l'effet miroir » (Vaillancourt 2005, 15), soit le regard critique du chercheur, qui lui permet de remettre en question certains aspects de son travail;

- Travailler en partenariat permet au chercheur d'élargir les opportunités de diffusion des résultats de la recherche, notamment auprès des praticiens. Le partenaire du milieu de la pratique s'implique également dans ces activités de diffusion. La Chaire de recherche, qui travaille et diffuse ses résultats auprès de son partenaire Héma-Québec, est également active dans d'autres milieux de diffusion. Héma-Québec permet, entre autres, à la Chaire d'accéder à des colloques médicaux.
- Dans le cadre d'un partenariat, l'intérêt pour la recherche se développe dans le milieu de pratique. Le fait de participer activement au partenariat décuple davantage encore cet intérêt (être interrogé pour la recherche, recruter des répondants, etc.). Ce point est essentiel pour l'établissement d'une co-construction des connaissances à long terme. Comme nous l'avons dit plus haut, les interlocuteurs de la Chaire chez Héma-Québec sont eux-mêmes des chercheurs. Dans cette relation de pairs à pairs, l'intérêt que suscitent les travaux de la Chaire est, pouvons-nous le penser, implicite. Par ailleurs, le projet portant sur les communautés culturelles est un bon exemple de l'implication du partenaire dans la recherche.

La réunion de toutes conditions permet un travail partenarial de première qualité. Elles demandent un effort des deux partenaires, du début jusqu'à la fin du processus de travail. Ces efforts sont parfois difficilement tenables à moyen et long terme, et se transforment alors en difficultés. Vaillancourt va à cet égard confronter ce que disent les praticiens d'un côté, et les chercheurs de l'autre, à propos des difficultés d'un travail en partenariat. Cette approche est intéressante, puisque nous avons plutôt l'habitude d'avoir l'avis uniquement des universitaires à ce propos. Voici quelques-unes des difficultés identifiées par le milieu de pratique qui nous semblent les plus adaptées au contexte du stage :

- Concilier les intérêts des chercheurs et des praticiens n'est pas toujours tâche aisée.
 Alors que le praticien tend vers une amélioration des pratiques ou poursuit un objectif stratégique ou politique, le chercheur aspire à un rayonnement scientifique. La Chaire de recherche concilie ces deux intérêts;
- Les univers des praticiens et des chercheurs sont très différents, il faut faire un effort de communication pour qu'aucun des deux côtés ne se sente leurré;
- Les outils de diffusion du chercheur sont parfois complexes aux yeux des praticiens, les rendant peu accessibles. Il est aussi important de bien distinguer les termes « diffusion » et « transfert » des connaissances : les praticiens soulignent la fréquente difficulté du chercheur de passer du stade de la diffusion au transfert effectif des connaissances. Il

est important de noter que le domaine de la santé et celui des sciences sociales, lorsqu'ils s'associent, utilisent davantage des méthodes quantitatives et épidémiologiques, et manifestent plus d'intérêt pour la psychologie que pour la sociologie et l'anthropologie. Cette embûche concernant le transfert des connaissances s'explique par un vocabulaire distinct entre le milieu universitaire et celui de la pratique. La Chaire doit relever le défi de trouver des outils de diffusion adaptés à son partenaire, en plus de rendre le vocabulaire qu'elle utilise, qui n'est pas forcément familier pour le milieu de pratique, compréhensible.

Blondin et Sylvestre écrivent à ce propos :

La diffusion des résultats et le transfert des connaissances sont deux réalités différentes. Pour un universitaire, la diffusion, c'est la publication d'un cahier ou d'un article dans une revue scientifique reconnue par les pairs et qui sera lu principalement par les étudiants du professeur en question (!) [...]. Pour les praticiens, le transfert des connaissances, c'est l'enrichissement des pratiques, ce qui nous amène à nous poser quelques questions. (Blondin et Sylvestre 2005, 2)

Le chercheur, dans le contexte universitaire actuel, doit faire face à une double obligation implicite : celle de mener des activités en milieu de pratique (diffusion, transfert des connaissances), suscitant une reconnaissance de la part de ce milieu, et celle de publier des articles scientifiques pour se constituer un CV, entrainant une reconnaissance par les pairs. Nous pouvons penser que la cohabitation de ces deux tâches n'est pas simple et peut se retrouver déséquilibrée à un moment ou un autre dans la carrière d'un universitaire.

Nous voyons que les difficultés quant à ce mode de travail ne sont pas identiques selon que l'on se place du côté des universitaires ou des praticiens. Les chercheurs qui ont mené un raisonnement sur la question partenariale semblent partagés sur l'équilibre qui doit s'établir entre les deux partenaires : certains affirment que c'est le chercheur qui doit avoir le dernier mot (Proulx 2005), puisqu'il est responsable de la recherche et de ses résultats, tandis que d'autres attribueront une plus grande responsabilité au milieu de pratique (Trépanier et Gosselin 2009). La faiblesse de ces réflexions est qu'elles sont la plupart du temps menées par des universitaires. Ceci est probablement imputable aux différentes méthodes de travail des deux milieux : l'universitaire a été formé pour laisser une trace écrite de sa réflexion, alors que le praticien préfèrera peut-être utiliser un autre canal (présentation orale, etc.).

3.5. Mon expérience dans le contexte de la Chaire de recherche

La formation PRAP a pour ambition de former des agents d'interface, capable d'établir une connexion entre le milieu universitaire et celui de pratique. Cette mission semble fort pertinente à l'heure où l'on parle de plus en plus de l'économie du savoir. Cette industrie de la connaissance serait même un nouveau mode de régulation du capitalisme (Boyer 2002). Sans avoir l'ambition de nous lancer dans un débat sur l'économie de l'immatériel, retenons simplement qu'il ne suffit plus aujourd'hui de manier avec exactitude les notions assimilées durant le cursus universitaire, mais qu'il faut désormais déployer des compétences spécifiques pour parler à des partenaires issus du milieu de la pratique.

La possibilité d'organiser un transfert de connaissances dans le milieu universitaire, et un autre dans le milieu de la pratique m'a permis d'expérimenter le rôle d'agent d'interface. Durant le transfert académique, il a été question de synthétiser suffisamment ma recherche pour la faire tenir sur une affiche, et pouvoir être en mesure de l'expliquer à des universitaires dont les intérêts de recherche sont très éloignés du don de sang. Pour le transfert en milieu de pratique, le but était de rendre le contenu de ma recherche pertinent aux yeux du praticien. Pour cela, il a été nécessaire de tenir compte des préoccupations d'Héma-Québec concernant les jeunes donneurs, adapter le langage utilisé, présenter un contenu pertinent qui invite à la discussion entre les partenaires. Le contenu des cours de la maîtrise m'a permis de me préparer adéquatement à ces exercices : les présentations orales étaient fréquentes, les rédactions de sommaires exécutifs et de fiches de lecture aussi.

Un aspect qui m'apparaît primordial dans la formation PRAP est la rencontre avec des professionnels qui sont déployés sur le terrain, qu'ils soient ou non dans un cadre de travail partenarial. Ces derniers sont venus témoigner dans différents cours, et chacun de leurs récits a contribué à la réflexion sur la définition d'un agent d'interface. Plusieurs enseignants-chercheurs de l'INRS ont aussi partagé leur expérience de leur travail partenarial. Le fait d'entendre à la fois des praticiens et des universitaires permet de mettre en perspective les différents points de vue, et de rétablir un équilibre entre ces deux milieux (puisque, rappelons-le, le milieu de la pratique s'exprime relativement peu sur ces thèmes).

Bien que les aspects théoriques du rôle d'agent d'interface aient été abordés dans différents cours, il me semble que les témoignages des professionnels et enseignants-chercheurs m'ont apporté un plus grand éclairage à ce propos. Il faut rappeler ici que ma formation en sociologie était dépourvue de l'aspect pragmatique que j'ai pu trouver dans la formation PRAP.

Si j'ai pu expérimenter le rôle d'agent d'interface lors de mes activités de transfert, je considère que les frontières de ce métier — au regard de ma modeste expérience — sont encore à définir. Ces frontières ne sont pas fixes et s'ajustent aux partenariats dans lesquels l'agent d'interface s'insère. Un des enseignants du programme PRAP a comparé l'agent d'interface à un ministre, parallèle très parlant : en France, il n'est pas rare qu'un politique passe d'un ministère à un autre, complètement différent. Ce qui peut sembler étrange à première vue (comment un politique peut-il passer du ministère des Sports au ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche?) ne l'est finalement pas tant que ça. Un ministre doit avoir une vue d'ensemble, ce n'est pas ni un spécialiste ni un expert dans un seul domaine. Il est en quelque sorte un dirigeant capable de créer et/ou maintenir les liens et la communication entre les divers éléments qui composent le ministère. L'agent d'interface, un peu comme le ministre, doit être capable de s'adapter aux divers environnements professionnels. À cet égard, ce métier nécessite une maîtrise complète de plusieurs habilités : de nature méthodologique (formulation d'une problématique, collecte de données, etc.), rédactionnelle (aisance à l'écrit), communicationnelle (aisance à l'oral) ainsi qu'en matière de diffusion (activités de transfert de connaissances lors de conférences, etc.). L'agent d'interface devrait également avoir des aptitudes en formation (sensibiliser/former les organismes qui s'engagent dans un partenariat). La maîtrise PRAP offre à ses étudiants les moyens d'acquérir ce bagage théorique et pragmatique.

Le métier d'agent d'interface se définit encore aujourd'hui et il peut sembler parfois compliqué de le distinguer d'un poste de chercheur universitaire qui ferait de la diffusion des connaissances. C'est du moins l'impression que j'ai eue au moment de présenter mon travail, autant dans le milieu académique que celui de la pratique. Cette perception est probablement due au fait que la profession d'agent d'interface reste justement largement méconnue des praticiens et des universitaires. Les agents d'interface seront peut-être redoutés, voire rejetés, par le milieu académique dans les prochaines décennies, car il est parfois difficile de délimiter les frontières entre ces deux activités. Il sera alors question pour l'agent d'interface de se positionner dans le paysage professionnel de façon non ambiguë, même si par essence son métier consiste à se positionner au croisement du domaine académique et pragmatique.

Pour clore cette section, il me semble intéressant de poser une question. Le programme de PRAP tend à former des agents d'interface, il fournit les outils théoriques et méthodologiques nécessaires pour exercer ce métier. Cependant, nous l'avons souligné tout au long de cet essai, le praticien doit être mis sur le même piédestal que le chercheur dans une relation partenariale.

Pouvons-nous donc envisager de former des agents d'interface en dehors de l'université? Le programme PRAP apporte en partie une réponse à cette question en ouvrant ses portes aux professionnels qui viennent chercher des outils académiques pour compléter leur formation. Mais est-il concevable de sortir complètement du schéma universitaire, afin d'éviter la reproduction d'un seul et même modèle d'agent d'interface ?

CONCLUSION

Cet essai représente un compte-rendu du stage que j'ai effectué durant ma maîtrise PRAP. Mais il est aussi le point final de mon programme de second cycle.

J'ai débuté cet essai en introduisant mes intérêts de recherche pour le don du sang et mon parcours universitaire jusqu'à l'intégration du programme PRAP. J'ai ensuite décrit dans une première partie les principaux protagonistes de mon stage : la Chaire de recherche sur les aspects sociaux du don de sang et Héma-Québec. J'ai ensuite poursuivi en abordant les travaux universitaires de la Chaire de recherche dans lesquels je me suis intégrée dès le début de mon cursus de maîtrise. C'est également dans cette section que j'ai parlé de mon transfert de connaissances en milieu académique, que j'ai eu l'opportunité d'effectuer au Portugal.

La seconde partie de cet essai s'est concentrée sur le stage obligatoire du programme PRAP. J'y ai mené une réflexion sur les stratégies marketing envers les jeunes de trois organismes responsables des transfusions sanguines : Héma-Québec, l'Établissement Français du Sang et la Société Canadienne du Sang. Au préalable, j'ai expliqué le raisonnement qui m'a conduite à formuler m'intéresser précisément à ce sujet. Plus loin, j'ai relaté mon transfert de connaissances dans le milieu de pratique et ai mené une réflexion à ce propos.

La troisième et dernière partie de ce travail a été une réflexion critique d'abord à l'égard du stage, où j'ai d'abord évoqué les difficultés rencontrées durant celui-ci. J'ai aussi réfléchi sur l'apport de ce stage à ma formation universitaire. Ensuite, cette réflexion critique s'est posée sur la mobilisation des connaissances, le travail partenarial et le métier d'agent d'interface. Il n'est pas évident de mener un raisonnement novateur sur ces sujets, tant ils ont été abordés et débattus durant ma formation à la PRAP. Toutefois, j'espère que cet essai aura apporté au lecteur une vue d'ensemble sur le travail de recherche universitaire, ainsi que les moyens que le domaine académique et professionnel déploie pour travailler ensemble. Il reste encore bien des choses à accomplir en terme de mobilisation des connaissances et de travail partenarial. L'évolution dans les prochaines années de l'économie du savoir devrait également voir émerger davantage la fonction d'agent d'interface en tant que métier à part entière.

ANNEXES

Annexe 1 – Présentation orale au siège d'Héma-Québec (décembre 2011)





SOMMAIRE

- o Introduction
- Présentation du volet carrière
- o Méthodologie
- o Objectifs du projet
- o Premières pistes de réflexion



INTRODUCTION

- Présentation :
 - Mémoire de Master I sur les jeunes et don du sang Université Paris Descartes
 - À l'INRS, participation au projet Famille. À l'intérieur de cette recherche, développement du projet Carrière
 - Travail d'analyse avec les entrevues des jeunes recueillies dans le cadre du projet Famille

Centre - Urbanisation Culture Société



PRÉSENTATION DU VOLET CARRIÈRE

Il est coutumier en sociologie de commencer une recherche en définissant les concepts-clefs

- La carrière est un sujet de recherche assez peu étudié en sociologie, on retrouve plutôt ce thème en science de l'éducation ou en psychologie
- o Quelques définitions de *carrière* dans la littérature spécialisée
- o La carrière du donneur = le passage au don régulier
- o Le besoin pragmatique d'aborder la carrière du donneur (lieu de don, fréquence, etc.)



MÉTHODOLOGIE : VOLET CARRIÈRE

- Mon projet de maîtrise se base sur une analyse de carrières de donneur via les <u>temporalités</u>, c'est-à-dire classer les jeunes par typologie en :
 - · tenant compte du contexte socio-culturel
 - identifiant les ingrédients de différentes séquences (collecte à proximité du donneur...)
 - cernant les bifurcations d'une carrière (déménagement, passage du statut d'étudiant à celui de professionnel, etc.)
 - détectant les moteurs d'une carrière (évolutionniste, pragmatique, téléologique)
 - articulant les différentes séquences d'une carrière dans le temps

Centre - Urbanisation Culture Société



MÉTHODOLOGIE : VOLET CARRIÈRE

- Exemples de questions posées dans le volet carrière :
- Lieu habituel du don de sang et situation géographique du lieu du don par rapport à la maison, au lieu d'études, ou au travail et accessibilité
- · Description de l'insertion du don dans son quotidien
- · Seul ou accompagné?
- Motivations actuelles pour donner du sang
- · Pour qui le participant donne-t-il?
- · Qualifier l'expérience sur les lieux de collecte
- · Intentions futures comme donneur de sang



MÉTHODOLOGIE : POPULATION CIBLEE

- o les jeunes qui sont impliqués dans le don de sang, c'est-à-dire ceux qui ont déjà donné leur sang, pour les inciter à réitérer leur geste
- o les jeunes (en âge de donner ou non) qui ne sont pas encore impliqués dans le don de sang, c'est-à-dire ceux qui n'ont jamais (ou pas encore, selon le critère de l'âge) donné leur sang, pour leur donner envie de s'engager dans cette forme de don

Centre - Urbanisation Culture Société



OBJECTIFS DU PROJET

- o Une meilleure connaissance théorique de la problématique de la carrière et des habitudes du jeune donneur de sang
- o Formuler des propositions pour :
 - mieux cibler les attentes des jeunes dans le processus du don de sang
 - définir les éléments qui fidélisent un jeune donneur de sang
 - · inciter les jeunes à s'engager dans cette forme de don



PREMIERES PISTES DE RÉFLEXION

- o Les habitudes des jeunes ne sont plus les mêmes qu'il y a 10 ans (génération web 2.0, mobilité géographique, etc.)
- Typologie des jeunes donneurs = pas les mêmes besoins pour tous
- o L'évolution d'un comportement déviant à une habitude de vie

Annexe 2 - Présentation orale au siège d'Héma-Québec (mars 2013)





SOMMAIRE

- Présentation
- · Plan de la présentation
- Résultats
 - · Données pertinentes issues de la recherche
 - Analyse descriptive des stratégies marketing pour les jeunes de l'EFS, Héma-Québec et la SCS
 - Analyse comparative des stratégies marketing pour les jeunes des 3 organismes
 - Tableau comparatif des 3 organismes en fonction des données de recherche
- Conclusion

Centre - Urbanisation Culture Société



Présentation

- 2009-2010: mémoire de Master I consacré aux motivations des jeunes donneurs de sang. Dans le cadre de ce mémoire, partenariat informel avec l'Établissement Français du Sang
- 2010: Entrée à la Chaire de recherche sur les aspects sociaux du don de sang.
 Participations aux projets de recherche Jeunes, altruisme et don de sang et Famille, altruisme et don de sang
- À l'intérieur du projet Famille, élaboration du volet Carrière
 - Volet Carrière: par quels mécanismes un jeune donneur occasionnel devient un donneur de sang régulier



Plan de la présentation

- Rappel des conclusions et des pistes d'action des données de recherche pertinentes sur les jeunes donneurs de sang (projet Jeunes) et le volet Carrière (projet Famille)
- Analyse descriptive des stratégies marketing en direction des jeunes de Héma-Québec, l'Établissement Français du Sang et de la Société Canadienne du Sang
- Analyse comparative des stratégies marketing des 3 organismes retenus, à partir de:
 - Site Internet
 - Page Facebook
 - Compte Twitter
- Analyse du contenu des stratégies marketing en lien avec les données issues de la recherche universitaire
- Conclusion





Résultats de recherche projet Jeunes et volet Carrière (1/3)

Résultats de recherche	Pistes d'action
Les jeunes considérent le don de sang comme un geste facile à poser, qui peut être spontané et qui est sans engagement (car plus individuel que collectif)	Insister sur la rapidité et la facilité de ce geste par rapport à d'autres engagements
Âge de la rentrée dans la pratique : 18 ans, contrairement à d'autres causes (militantisme, bénévolat) où le jeune peut développer une identité (de bénévole, de militant)	Se concentrer sur les arguments qui placent le don de sang comme rituel d'entrée dans l'âge adulte Insister sur la rareté du geste : ceux qui donnent font partie d'un groupe qui se distingue des autres
Accessible à l'âge de 18 ans, le don de sang est considéré par certains jeunes donneurs comme un geste à la portée positive (semblable au vote)	Mettre l'emphase sur le don de sang en tant que geste positif lié au passage à 18 ans
Plusieurs jeunes donneurs ressentant un bien-être physique et mental après avoir donné	Insister sur la sensation de bien-être mental amenée par le don de sang (« warm glow »)



Résultats de recherche projet Jeunes et volet Carrière (2/3)

Résultats de recherche	Pistes d'action
Pour les jeunes donneurs, la reconnaissance est importante, même si elle n'est pas recherchée ou attendue	Encourager l'émulation à long terme en soulignant ou en montrant la fierté d'atteindre des objectifs
Tous les jeunes donneurs interrogés connaissaient leur groupe sanguin et ceux porteurs du CMV négatif savaient que leur sang pouvait aider des enfants	Faire connaître le groupe sanguin, mettre en valeur les sangs rares Mettre en valeur les porteurs du cmv négatif (dons aux enfants)
La présence d'un proche ayant besoin d'une transfusion sanguine encourage les jeunes à donner du sang sur une base plus régulière	Sensibiliser les jeunes par le témoignage oral des transfusés (écoles secondaires; cégeps). Développer des stratégies marketing qui reprennent l'argument d'un proche malade

Centre - Urbanisation Culture Société



Résultats de recherche projet Jeunes et volet Carrière (3/3)

Résultats de recherche	Pistes d'action
Le départ du jeune du domicile familial rompt le contact téléphonique avec Héma-Québec	Favoriser une meilleure planification des rappels (téléphone, courriel, réseaux sociaux, applications sur cellulaires)
Le passage de la vie étudiante à la vie professionnelle est synonyme de décrochage du don de sang pour de nombreux jeunes	Assurer la sortie des collectes universitaires/collégiales (contact courriel et/ou via les réseaux sociaux). Mettre en place un formulaire destiné aux futurs jeunes professionnels à remplir au moment de la collecte afin de savoir quel est le meilleur le meilleur moyen de rester en contact avec eux (courriel, téléphone, réseaux sociaux)





Établissement Français du sang – Site Internet

Contenu du site Internet	Caractéristiques
Adresse intuitive ?	Non, l'adresse du site est dondusang net
Présence dans les principaux répertoires et outils de recherche ?	Oui, mais dans Google en 2de place après la page Wikipedia
Y a-t-il un espace dédié aux jeunes ? Si oui, est-il facilement accessible ?	Non
La navigation sur le site est-elle simple ? (contenu des pages épuré, plan du site instinctif)	Non, la page d'accueil regroupe beaucoup trop d'informations différentes
Un aiguilleur interne permet-il de trouver rapidement l'information ?	Oui, moteur de recherche interne

Inspiré de Beisvert D. 2006. « Compétences informationnelles et accès à l'information ». Dans Recherches sociale : de la problématique à la collecte des deroites p. 94. Presses de l'Université du Quibec



Établissement Français du sang – Page Facebook

Contenu de la page Facebook	Caractéristiques
Date de création	21 octobre 2010
Portée (nombre de fans)	26 983 fans
Rétroaction (nb de membres qui interagissent avec la page/semaine)	1 601 fans
Catégorie d'âge la plus présente	25-34 ans (donnée Facebook)
Type d'informations disponibles sur la page	Témoignages donneurs, rappels de base sur le don de sang
Utilisation des outils interactifs (photos, vidéos)	Oui, photos et vidéos

Centre - Urbanisation Culture Société



Établissement Français du sang – Compte Twitter

Contenu du compte Twitter	Caractéristiques
Date de création	Mars 2010
Activité	1410 tweets
Portée (nombre d'abonnés)	1137 abonnés
Nombre d'abonnement	247 abonnements (journalistes, écoles de commerce, organismes santé, médias, particuliers)
Type d'informations disponibles sur la page	Infos semblables à celles disponibles sur Facebook
Utilisation des outils interactifs (photos, vidéos)	Oui, photos

Exemple de campagne pour les jeunes de l'EFS (février – mars 2013)





Exemple de campagne pour les jeunes de l'EFS (février – mars 2013)

Évaluation formative	Caractéristiques
Quel est l'objet de la campagne ?	Autopromotion du don de sang par les donneurs
Quels messages peuvent fonctionner pour cet auditoire ?	Facilité, brièveté du geste. Caractère spontané et non engageant.
Évaluation du processus/ de l'implantation	Caractéristiques
Quels moyens de communication ont été déployés ?	Mise à disposition sur le site de l'EFS de flyers, affiches, bannières courriel à diffuser par le donneur lui-même
De quelle envergure est la campagne ?	Internet + collectes mobiles dans toutes les universités de France
Qu'est-ce qui facilite ou nuit l'implantation ?	Facilite : support premier numérique (accessible partout, en tout temps). Nuit : campame éphémère

Inspiré de Frenctte M., 2010. « La recherche en communication, un atout pour les campagnes sociales », p.64. Presses de l'Université du Québec



Exemple de campagne pour les jeunes de l'EFS (février – mars 2013)

Évaluation des résultats (court terme)	Caractéristiques
Attente de changement sur le plan des connaissances, attitudes ou comportements chez jeunes exposés à la campagne ?	Changement peu probable : la campagne ne fait pas de référence au don de sang en tant que tel, donc peu accessible aux non-donneurs.
Évaluation d'impact (long terme)	Caractéristiques
Attente de changement sur le plan collectif (augmentation du taux de retour des jeunes donneurs)	Changement peu probable, compte tenu du fait que le don du sang est une démarche individuelle la plupart du temps (pas d'effet d'entraînement à long terme)

Inspiré de Frenette M., 2010. « La recherche en communication, un atout pour les campagnes sociales », p.64. Presses de l'Université du Québec



Héma-Québec - Site Internet





Héma-Québec - Site Internet

Contenu du site Internet	Caractéristiques
Adresse intuitive ?	Oui, le nom de l'organisme s'y retrouve
Présence dans les principaux répertoires et outils de recherche ?	Oui, premier résultat dans Google
Y a-t-il un espace dédié aux jeunes ? Si oui, est-il facilement accessible ?	Oui, visible et accessible directement sur la page d'accueil
La navigation sur le site est-elle simple ? (contenu des pages épuré, plan du site instinctif)	Oui : présentation épurée, orientation pédagogique et instinctive
Un aiguilleur interne permet-il de trouver rapidement l'information ?	Oui, moteur de recherche interne

Inagiré de Beisvert D., 2006. « Compétences informationnelles et accès à l'information ». Dans Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données, p. 44.

Personnel de l'Université du Oubber

Centre - Urbanisation Culture Société



Héma-Québec – Page Facebook

Contenu de la page Facebook	Caractéristiques
Date de création	9 juin 2010
Portée (nombre de fans)	11 766 fans
Rétroaction (nb de membres qui interagissent avec la page/semaine)	338 fans
Catégorie d'âge la plus présente	18-24 ans (donnée Facebook)
Type d'informations disponibles sur la page	Dates et lieux des prochaines collectes, actualités d'HQ, remerciements aux donneurs et bénévoles
Utilisation des outils interactifs (photos, vidéos)	Oui, photos et vidéos



Héma-Québec – Compte Twitter

Contenu du compte Twitter	Caractéristiques
Date de création	Janvier 2010
Activité	1329 tweets
Portée (nombre d'abonnés)	1411 abonnés
Nombre d'abonnement	238 abonnements (organismes santé, universités, médias québécois)
Type d'informations disponibles sur la page	Infos semblables à celles disponibles sur Facebook
Utilisation des outils interactifs (photos, vidéos)	Non



Exemple de campagne pour les jeunes d'Héma-Québec





Exemple de campagne pour les jeunes d'Héma-Québec

Évaluation formative	Caractéristiques
Quel est l'objet de la campagne ?	Sensibiliser les jeunes aux besoins sanguins via leurs contacts Facebook
Quels messages peuvent fonctionner pour cet auditoire?	Arguments brefs, percutants, qui « parlent » aux jeunes
Évaluation du processus/ de l'implantation	Caractéristiques
Quels moyens de communication ont été déployés ?	Campagne Facebook
De quelle envergure est la campagne ?	Déployée sur Internet, elle atteint potentiellement les 11712 membres de la page Héma-Québec (18-24 ans groupe prépondérant)
Qu'est-ce qui facilite ou nuit l'implantation ?	Facilite: support numérique, simple d'utilisation Nuit: difficile d'accès sur la page Facebook

Inspiré de Frenette M., 2010. « La recherche en communication, un atout pour les campagnes sociales », p.64. Presses de l'Université du Québec

Centre - Urbanisation Culture Société



Exemple de campagne pour les jeunes d'Héma-Québec

Évaluation des résultats (court terme)	Caractéristiques
Attente de changement sur le plan des connaissances, attitudes ou comportements chez jeunes exposés à la campagne?	Permet aux internautes de « matérialiser » les besoins sanguins, c'est un premier pas de sensibilisation
Évaluation d'impact (long terme)	Caractéristiques
Attente de changement sur le plan collectif (augmentation du taux de retour des jeunes donneurs)	Changement peu probable, car la seule prise de conscience des besoins sanguins est insuffisante pour inciter un jeune à donner sur une base régulière

Inspiré de Frenctie M., 2010. « La recherche en communication, un atout pour les campagnes sociales », p.64. Presses de l'Université du Québec



Société Canadienne du don de sang - Site Internet



Centre - Urbanisation Culture Société



Société Canadienne du Sang - Site Internet

Contenu du site Internet	Caractéristiques
Adresse intuitive?	Non, blood.ca
Présence dans les principaux répertoires et outils de recherche ?	Oui, premier résultat dans Google
Y a-t-il un espace dédié aux jeunes ? Si oui, est-il facilement accessible ?	Non
La navigation sur le site est-elle simple ? (contenu des pages épuré, plan du site instinctif)	Non, contenu trop chargé et désordonné
Un aiguilleur interne permet-il de trouver rapidement l'information ?	Oui, moteur de recherche interne

Insgisé de Beisvert D., 2006. « Compétences informationnelles et accès à l'information ». Dave Recherche sociale : de la problématique à la collecte des dorsées, p. 94. Presses de l'Université du Quêbec



Société Canadienne du Sang – Page Facebook

Contenu de la page Facebook	Caractéristiques
Date de création	12 juin 2009
Portée (nombre de fans, nombre d'inscrits)	17 882 fans
Rétroaction (nb de membres qui interagissent avec la page/semaine)	2 133 fans
Catégorie d'âge la plus présente	35-44 ans (donnée Facebook)
Type d'informations disponibles sur la page	Témoignages receveurs, matériel interactif (photos, vidéos) relatif au don de sang, infos pratiques (prendre/modifier un rdv en ligne, etc.)
Utilisation des outils interactifs (photos, vidéos)	Oui, photos et vidéos

Centre - Urbanisation Culture Société



Société Canadienne du Sang – Compte Twitter

Contenu du compte Twitter	Caractéristiques
Date de création	Octobre 2010
Activité	1483 tweets
Portée (nombre d'abonnés)	4468 membres
Nombre d'abonnement	3104 abonnements (particuliers, journalistes, photographes, organismes de santé, universités, écoles, etc.)
Type d'informations disponibles sur la page	Réponses aux questions des abonnés, réactions aux tweets des abonnements suivis
Utilisation des outils interactifs (photos, vidéos)	Oui, photos et vidéos



Exemple de campagne pour les jeunes de la SCS (2009)



Restax branchés
L'an dernier, plus de 37 000 jeunes ont donné du song à une collecte de la Société canadienne du sang. Ces jeunes danneurs représentaient près de sontribution digne de mention! Cette année, nous les incitens à continuer à denner du sang et à nous addre à recruiter de nouveaux donneurs afin de répondre aux besoins transfusiennels.

de répondre aux besoins transfusionnels.

Inscrivez-vius à « Du sang neuf pour la vie », un programme de recrutiment à l'intantion des jeunes Canadems. Le programme requiert la sontribution de leaders étudiants dans les écoles secondaires pour faire valeir, auprès de leurs camarades de classie, l'importance du don de sang. Les écoles secondaires seront mises au défi de recrutare des élèves, des enseignents ainsi que leur famille et amis pour faire un don dans l'un des établissements de collects de la Société canadienne du sang. Votre école sera-t-elle celle sui sauvers le plus de vies?

Centre - Urbanisation Culture Société



Exemple de campagne pour les jeunes de la SCS

Évaluation formative	Caractéristiques
Quel est l'objet de la campagne ?	Recruter de nouveaux jeunes donneurs via les leaders des écoles secondaires et des universités
Quels messages peuvent fonctionner pour cet auditoire?	Facilité, brièveté du geste. Caractère spontané et non engageant.
Évaluation du processus/ de l'implantation	Caractéristiques
Quels moyens de communication ont été déployés ?	Organisation de collectes dans les écoles et univ. Concours entre les institutions du+grand nombre de dons et de nouveaux donneurs.
De quelle envergure est la campagne ?	Campagne nationale à travers le Canada (ex. Québec). Récompense : l'école gagnante reçoit une bourse d'études + 200\$ de fonds pour le bal des finissants

Insgiré de Frenette M., 2010. « La recherche en communication, un atout your les campagnes sociales », p.64. Presses de l'Université du Québec



Exemple de campagne pour les jeunes de la SCS

Qu'est-ce qui facilite ou nuit l'implantation ?	Facilite: le don du sang se déplace là où sont les jeunes Nuit: les jeunes ne donnent pas forcément pour les « bonnes » raisons. Ne rejoint pas tous les jeunes qui pourraient donner du sang (hors écoles et universités)
Évaluation des résultats (court terme)	Caractéristiques
Attente de changement sur le plan des connaissances, attitudes ou comportements chez jeunes exposés à la campagne?	Probable augmentation des jeunes donneurs de sang dans les écoles où se déplace la SCS, mais pas de changement de comportement à court terme
Évaluation d'impact (long terme)	Caractéristiques
Attente de changement sur le plan collectif (augmentation du taux de retour des jeunes donneurs)	Changement peu probable, pas de suivi des jeunes donneurs après leur don sur le lieu d'études. La campagne ne met pas en avant la valeur altruiste du don de sang

Inspiré de Frenette M., 2010. « La recherche en communication, un atout pour les campagnes sociales », p.64. Presses de l'Université du Québec

Centre - Urbanisation Culture Société



Analyse comparative des stratégies marketing des 3 organismes (1/2)

Points communs		Particularités	
Site Internet	Infos relatives aux dates, lieux de collectes. Infos générales sur le don du sang. Infos sur l'organisme transfusionnel	Héma-Québec : section « jeunes » visible sur la page d'accueil SCS : possibilité de prendre et/ou modifier un rdv sur le site Internet, modifier coordonnées et consulter le profil de donneur via un compte d'utilisateur	
Page Facebook	Utilisation de photos, vidéos, applications. Interactions avec les membres (remerciements, réponses aux questions)	EFS: Informations générales sur le don de sang, très peu d'infos pratiques Héma-Québec: références aux événements du calendrier (journée de la femme, Saint-Valentin) pour encourager le don SCS: utilisation optimisée des outils très visibles (photo de couverture) pour faire passer un message (besoin de tel groupe de sang à une période donnée, etc.). Utilisation de la géolocalisation (siège social)	



Analyse comparative des stratégies marketing des 3 organismes (2/2)

Points communs		Particularités	
Compte Twitter	Infos générales sur le don de sang	SCS: grand nombre d'abonnements, augmentation de la visibilité de l'organisme sur le web Héma-Québec: renvoi aux informations disponibles sur la page Facebook. Peu d'interactions avec les membres EFS: une grande partie des tweets sont des remerciements aux membres qui parlent du don de sang	



Recensement des stratégies marketing en fonction des résultats de recherche

Outils de sensibilisation	EFS	HQ	SCS	Présent
Site Internet				Absent
Facebook				
Twitter				
Infos groupes sanguins				
Témoignages des donneurs				
Contacts courriel avec les donneurs				





Recensement des stratégies marketing en fonction des résultats de recherche

Arguments de sensibilisation	EFS	НQ	SCS	Prisent
Geste positif lié au passage à la majorité civile (18 ans)				Absent
Sensation de bien-être post-don				
Facilité et rapidité du geste				
Fierté d'atteinte des objectifs				
Mise en valeur des groupes sanguins rares				
Membre de l'entourage malade/nécessitant une transfusion				

Centre - Urbanisation Culture Société



Conclusion

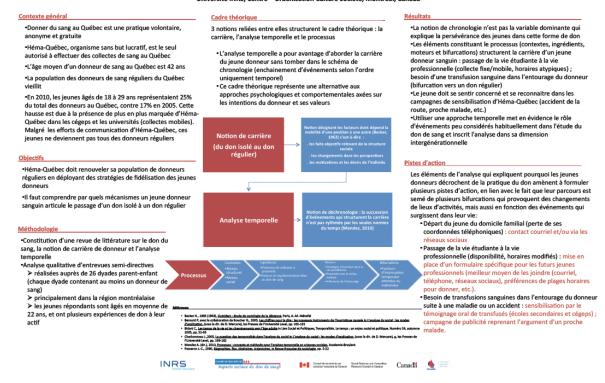
- · Limites de la recherche :
 - Les outils du web 2.0 ne sont pas les seuls moyens d'atteindre les jeunes (applications cellulaire/tablettes, spots TV, travail de l'ABDS)
 - · Pas de communication avec l'EFS dans le cadre de ce travail
- Les 3 organismes présentés ont tous intégré dans leurs stratégies les outils 2.0, mais ne l'utilisent pas tous de la même façon
- Les ressources virtuelles peuvent aider à suivre et à fidéliser un jeune donneur lors des moments-clés de son parcours (passage dans la vie active, départ du domicile familial, etc.)

Annexe 3 — Affiche « La carrière du jeune donneur de sang via une analyse temporelle » présentée le 19 et 20 avril au colloque « La crise de(s) ssocialisation(s) ? » à Braga, Portugal

La carrière du jeune donneur de sang via une analyse temporelle

Balia Fainstein (balia.fainstein@ucs.inrs.ca), candidate à la maitrise en Pratiques de Recherche et Action Publique

Chaire de recherche sur les aspects sociaux du don de sang Université INRS, Centre – Urbanisation Culture Société, Montréal, Canada



BIBLIOGRAPHIE

- Alessandrini, Megan. 2007. « Community Volunteerism and Blood Donation: Altruism as a Lifestyle Choice. » *Transsfusion Medicine Review* 21 (4): 307-316.
- Bastard, Benoît 2006. « Donner son sang : un droit individuel ou l'exercice d'une responsabilité sociale ? Débat sur la place du donneur dans la transfusion. » *Transfusion Clinique et Biologique* 13 (3): 215-225.
- Becker, Howard 1985. Outsiders : étude de sociologie de la déviance. Paris: A.-M. Métailié.
- Bigot, Régis. 2007. Les Français et le don de sang. Paris: Établissement Français du Sang
- Blondin, Michel et Jean Sylvestre. 2005. « Tout un défi : faire travailler ensemble des praticiens et des chercheurs universitaires ! Réflexions sur l'expérience de l'Alliance de recherche universités-communautés en économie sociale (ARUC-ÉS). » Revue Interventions Économiques.
- Bordeur, Monique, Jean-Marc Fontan et Réjean Landry. 2009. L'UQAM : une mission particulière en mobilisation des connaissances
- Rapport présenté au vice-recteur à la recherche et à la création. Montréal: UQAM.
- Boyer, Robert. 2002. La croissance, début du siècle : de l'octet au gène. Albin Michel.
- Charbonneau, Johanne. 2008. Convention concernant une chaire de recherche sur les aspects sociaux du don de sang
- Charbonneau, Johanne, Geneviève Lacroix, Francesca Désilets et Karine Hébert. 2009. Le rôle du bénévolat dans les collectes de sang au Québec. Rapport de recherche remis à Héma-Québec. Montréal: INRS-UCS
- Charbonneau, Johanne et Anne Quéniart. 2009. *Famille, altruisme et don de sang*. Demande de subvention, Concours subventions ordinaires, Conseil de recherche en sciences humaines du Canada.
- Charbonneau, Johanne, Anne Quéniart et Elisha Laprise. 2013. "Blood Donation within the Family: the Transmission of Values and Practices". Affiche présentée au 23e congrès régional du *International Society of Blood Transfusion*, Amsterdam, 2-5 juin.
- Coffman, Julia. 2002. « Public communication campaign evaluation : An Environmental Scan of Challenges, Criticisms, Practice, and Opportunities » Harvard Family Research Project.

- Durkheim, Émile. 1988. Les règles de la méthode sociologique Paris: Flammarion.
- Ellisalde, Jérôme et Lise Renaud. 2010. « 6.1 Les démarches de circulationdes connaissances : mobilisation et valorisation des connaissances. » In Les médias et la santé: de l'émergence à l'appropriation des normes sociales, sous la dir. de Lise Renaud, 409-429. Québec: Collection "Santé et société".
- Fainstein, Balia. 2010. « Le don du sang et les jeunes : comment devient-on jeune donneur aujourd'hui? . » Faculté des Sciences Humaines et Sociales, Université Paris Descartes.
- Frenette, Micheline. 2010. *La recherche en communication : Un atout pour les campagnes sociales*. Les Presses de l'Université du Québec.
- Gélineau, Guy 1996. Le système de sang au Québec : rapport du comité québécois sur l'approvisionnement, la gestion et la distribution du sang http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/1996/rapport_gelineau.pdf.
- Germain, Marc, Simone A Glynn, Schreiber George B, Stéphanie Gélinas, Melissa King, Mike Jones, James Bethel et Yongling Tu. 2007. « Determinants of return behavior: a comparison of current and lapsed donors. » *Transfusion* 47 (10): 1862-1870.
- Godin, Gaston, Paschal Sheeran, Mark Conner, Camille Gagné, Danielle Blondeau et Marc Germain. 2004. Étude des déterminants du don de sang chez la population générale et les donneurs : personnes âgées de 30-39 ans et 40-49 ans Québec: Université Laval. Rapport de recherche présenté à Héma-Québec.
- Héma-Québec. 2012. À propos d'Héma-Québec. http://www.hema-quebec.qc.ca/hema-quebec/profil/index.fr.html.
- Kollins, Jerry et Ross Herrons. 2003. « On bowling alone and donor recruitment: lessons to be learned. » *Transfusion* 43 (11): 1634-1638.
- Lee, Lichang, Jane Allyn Piliavin et R. A Vaughn. 1999. « Giving Time, Money, and Blood: Similarities and Differences. » *Social Psychology Quarterly* 62 (3): 276-290.
- Malet, Jacques. 2005. *Donner son sang en France. Deuxième édition*. Centre d'Étude et de Rencherche sur la Philanthropie.
- Mendez, Ariel, dir. 2010. *Processus : Concepts et méthode pour l'analyse temporelle en sciences sociales*: Academia-Bruylant.
- Misje, Aksel H, Vidar Bosnes et Erik H Heier. 2008. « Recruiting and retaining young people as voluntary blood donors. » *Vox Sanguinis* 94 (2): 119-124.

- Misje, Aksel H, Vidar Bosnes, O Gåsdal et Erik H Heier. 2005 «Motivation, recruitment and retention of voluntary non-remunerated blood donors: a survey-based questionnaire study. » *Vox Sanguinis* 89 (4): 236-244.
- Ownby, Helen E, Fanhui Kong, K Watanabe, Yongling Tu et Catharie C Nass. 1999. « Analysis of donor return behavior. » *Transfusion* 39 (10): 1128-1135.
- Piette, Jacques, Christian-Marie Pons et Luc Giroux. 2007. Les Jeunes et Internet : 2006, appropriation des nouvelles technologies. Ministère de la Culture et des Communications
- Piliavin, Jann Allyn et Peter L. Callero. 1991. *Giving blood: The development of an altruistic identity*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Pleau, Jean-Philippe. 2004. *Sociologue inc. ou la recherche en partenariat*. Le Devoir, 12 juillet 2004. http://www.ledevoir.com/non-classe/58818/sociologue-inc-ou-la-recherche-en-partenariat.
- Pluye, Pierre, Lucie Nadeau, Marie-Pierre Gagnon, Roland Grad, Janique Johnson-Lafleur et Frances Griffiths. 2009. « Les méthodes mixtes »In *Approches et pratiques en évaluation de programme*, 123-141. Montréal: Presses de l'Université de Montréal.
- Proulx, Jean. 2005. « Recherche en partenariat. Compte rendu du focus group tenu avec cinq professionnels de recherche du LAREPPS. ».
- Quéniart, Anne et Julie Jacques. 2004. *Apolitiques, les jeunes femmes ?* Montréal Éditions du remue-ménage.
- Quéniart, Anne, Julie Silveira et Johanne Charbonneau. 2012. *Jeunes, altruisme et don de sang* : une recherche qualitative auprès de jeunes donneurs et de jeunes militants du Québec
- Université du Québec à Montréal et Chaire de recherche sur les aspects sociaux du don de sang.
- Simon, Toby L. 2003. « Where have all the donors gone? A personal reflection on the crisis in America's volunteer blood program. » *Transfusion* 43 (2): 273-279.
- Steele, Whitney Randoph, George B Schreiber, Anne M Guiltinan, Catharie C Nass, Simone A Glynn, David J Wright, Debra Kessler, Schlumpf Karen S, Yongling Tu, James W Smith et Garraty George. 2008. « The role of altruistic behavior, empathetic concern, and social responsibility motivation in blood donation behavior. » *Transfusion* 48 (1): 43-54.
- Titmuss, Richard Morris 1970. *The gift relationship: from human blood to social policy*. London: Allen & Unwin

- Trépanier, Michel et Pierre-Marc Gosselin. 2009. « S'organiser pour que les résultats servent : réflexion sur les conditions d'utilisation des connaissances issues d'une expérience d'observation participante. » In *Notre DBA: Le Meilleur des Deux Mondes: Un Doctorat en Administration Alliant Pertinence et Rigueur*. Productions GGC.
- Vaillancourt, Yves. 2005. « La démocratisation des connaissances : l'expérience des pratiques de recherche misant sur un partenariat université-communauté. » Cahiers du LARREPS (05-19).
- Zou, Shimian, Hatemeh Musavi, Edward P Notari et Chuang T Fang. 2008 «Changing age distribution of the blood donor population in the United States. » *Transfusion* 48 (2): 251-257.