



**À VOS MARQUES,
PRÊTS, SONDEZ!
MANUEL DE SONDAGES
AUPRÈS DES
DONATEURS**

QUESTIONS DE SONDAGE AUPRÈS DES DONATEURS

Les sondages représentent un outil important pour recueillir de l'information sur vos donateurs. En posant les bonnes questions, vous serez en mesure de créer différents profils de donateurs, de mieux comprendre leurs motivations et leur cheminement et, en fin de compte, d'orienter la façon dont votre organisme communique avec les personnes qui vous appuient.

Ceci étant, comment choisit-on les questions à inclure dans un sondage considérant la quantité quasi infinie de questions à poser? Avant tout, c'est-à-dire avant de créer et d'envoyer votre sondage, vous devez **déterminer pourquoi** vous en avez besoin.



Il vaut mieux recueillir moins de données, mais que vous allez réellement utiliser plutôt que de collecter de l'information à tout vent qui ne vous servira pas.

De nos jours, les données valent plus que du pétrole (en anglais), et pour beaucoup de donateurs, il est plus facile de répondre à une demande de don qu'à une question qui les amènerait à révéler de l'information personnelle. Obtenir de telles données ne devrait pas être pris à la légère, et nous vous recommandons de déterminer à l'avance de quelles données vous avez réellement besoin, quelles questions vous allez poser pour les obtenir, comment vous allez les utiliser et comment vous allez les conserver avant de contacter vos donateurs.

Le présent guide de sondages préconçus a été préparé pour vous permettre de commencer dès maintenant à recueillir les données recherchées. Et si préférez construire votre propre sondage, vous n'avez qu'à parcourir la liste de questions proposées et choisir celles qui correspondent à vos besoins.



Note : Vous pouvez télécharger, sauvegarder et modifier chaque sondage en cliquant sur le lien à cet effet. Chaque fichier comprend les questions, des options de réponses et de formats que vous pourrez adapter selon vos besoins.

TÉLÉCHARGEZ LES GABARITS



SONDAGE PRÉCONÇU NO 1 QUESTIONS DÉMOGRAPHIQUES

MERCI DE PRENDRE QUELQUES MINUTES POUR NOUS PERMETTRE DE MIEUX VOUS CONNAÎTRE.

Les renseignements démographiques constituent l'information la plus fondamentale que vous pouvez recueillir. En même temps, ils sont d'une grande importance, puisqu'ils vous permettent de créer toutes sortes de segments à l'intérieur de votre liste de contacts. Bien que certaines des questions puissent vous sembler impertinentes, vous serez surpris de constater combien de personnes sont prêtes à y répondre, tandis que celles qui ne le souhaitent pas vont tout simplement les ignorer. Utilisez ce gabarit pour créer différents personae (en anglais) de donateurs.



ACCÉDEZ AU GABARIT DE SONDAGE



Plus de personnes seront prêtes à répondre à ces questions si vous leur expliquez pourquoi vous les posez.



Où habitez-vous?



À quel groupe d'âge appartenez-vous?



Quel est votre genre?



À quelle ethnie vous identifiez-vous le plus?



Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous avez atteint?



Quel est votre statut d'emploi actuel?



Quelle est votre allégeance politique?



Quelle est votre situation de famille actuelle?



Combien d'enfants avez-vous?



Quel est le revenu total de votre ménage?



Êtes-vous propriétaire ou locataire de votre logement?



Quels sites de nouvelles visitez-vous le plus souvent?



Quels réseaux sociaux utilisez-vous?

(Veuillez choisir toutes les réponses pertinentes)

- Facebook
- LinkedIn
- Twitter
- Instagram
- Autre - veuillez préciser



Lorsque vous voulez apprendre quelque chose, où allez-vous chercher l'information?



Avez-vous fait du bénévolat dans le passé?

- Oui Non





Qu'est-ce qui vous motive ou vous motiverait à faire de bénévolat?



Qu'est-ce qui vous motive à faire des dons?



Comment vous sentez-vous par rapport au don versé à notre organisme?



Vos attentes relatives au don à notre organisme ont-elles
étaient satisfaites?

Oui Non



Comment pourrions-nous améliorer nos communications relatives à
votre don?





SONDAGE PRÉCONÇU NO 2 ENGAGEMENT DES DONATEURS

RÉPONDONS-NOUS À VOS ATTENTES? DITES-NOUS CE QUE VOUS PENSEZ.

Il est important de connaître la perception qu'ont les donateurs de votre organisme. Utilisez le gabarit suivant pour bien comprendre comment ils sont venus à vous appuyer, ce qui les intéresse par rapport à votre organisme et leur satisfaction relative au progrès de vos réalisations.



ACCÉDEZ AU GABARIT DE SONDAGE



Comment avez-vous entendu parler de notre organisme?

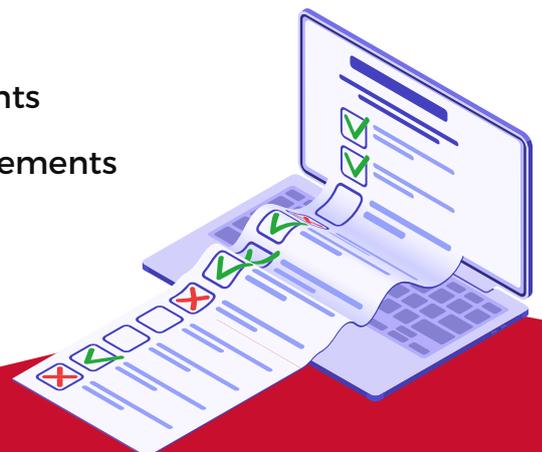


Quel aspect de notre travail est le plus important pour vous?



De quelle manière interagissez-vous avec notre organisme?
(Veuillez choisir toutes les réponses pertinentes)

- Défenseur
- Donateur unique
- Donateur récurrent
- Bénévole
- Participe régulièrement aux événements
- Participe occasionnellement aux événements
- Autre - veuillez préciser





Si vous n'êtes pas bénévole, souhaiteriez-vous faire du bénévolat pour notre organisme?

Oui Non



Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de votre expérience?



Qu'aimez-vous le plus ou le moins de votre expérience de bénévolat avec notre organisme?



Dans quelle mesure est-ce probable que vous recommandiez notre organisme aux personnes dans votre réseau?



Nous suivez-vous sur les médias sociaux? Si oui, lesquels?

(Veuillez choisir toutes les réponses pertinentes)

- Facebook
- LinkedIn
- Twitter
- Instagram
- Autre - veuillez préciser





Quels types de contenu aimeriez-vous recevoir de nous?
(Veuillez choisir toutes les réponses pertinentes)

- Vidéo
- Article approfondi
- Court billet de blogue
- Concours
- Sondages
- Témoignages
- Autre - veuillez préciser



Quelle est votre méthode de communication préférée?



À quelle fréquence souhaitez-vous être contacté?



Que pouvons-nous faire pour améliorer votre expérience comme donateur?



Pourrions-nous vous contacter pour d'autres questions de recherche?

- Oui Non





SONDAGE PRÉCONÇU NO 3 RÉTROACTION DES BÉNÉVOLES

MERCI DE VOTRE CONTRIBUTION COMME BÉNÉVOLE! VEUILLEZ NOUS FAIRE PART DE VOS COMMENTAIRES.

L'expérience des bénévoles est tout aussi importante que celle des donateurs. N'importe qui a donné du temps précieux à votre organisme pour travailler sur le terrain (ou dans l'espace virtuel) pendant un événement a probablement de l'information très pertinente à vous donner sur ce qui a fonctionné et ce qui a moins bien fonctionné. Utilisez ce gabarit pour savoir comment attirer et fidéliser des bénévoles.



ACCÉDEZ AU GABARIT DE SONDAGE



Comment avez-vous entendu parler de cette occasion de bénévolat?



À quelle fréquence faites-vous du bénévolat?



Qu'est-ce qui vous a amené à faire du bénévolat avec nous?



Comment évaluez-vous votre expérience globale?

Expérience
négative

Expérience
positive



Veillez évaluer la formation que vous avez reçue.



Dans quelle mesure vous sentiez-vous valorisé comme membre de notre organisation?



Avez-vous reçu une forme de reconnaissance ou un avantage financier lors de votre bénévolat avec nous? Si oui, qu'avez-vous reçu?



Selon vous, le programme/l'événement/l'initiative a-t-il/elle été un succès?

Oui Non



Quels ont été les points forts?



Quels sont les points à améliorer?



Envisagez-vous de refaire du bénévolat avec nous à l'avenir?

Oui Non



Est-ce qu'il y a autre chose que vous aimeriez nous dire?





CRÉEZ VOTRE PROPRE SONDAGE

Il n'est aucunement nécessaire d'inclure toutes les questions à votre sondage. Choisissez celles qui vous permettront d'atteindre les objectifs que vous avez définis.

Bien sûr, vous pouvez ajouter des questions de votre cru s'il y a des données particulières que vous souhaitez comprendre en fonction des besoins précis de votre organisme.



Utilisez une combinaison de questions à choix multiple et de questions ouvertes.

Questions sur les convictions et les valeurs

Ces questions vous permettront de mieux comprendre pourquoi les personnes qui vous appuient vous ont donné de leur temps ou de leur argent. Ainsi, votre organisme sera en mesure d'investir plus d'efforts dans la fidélisation des donateurs au profil « idéal ». Utilisez des questions ouvertes, dans la mesure du possible.

- ❓ Pourquoi donnez-vous à notre organisme?
- ❓ Quel aspect de notre travail est le plus important pour vous?
- ❓ Existe-t-il des programmes que notre organisme devrait offrir, selon vous?
- ❓ Appuyez-vous d'autres organismes à but non lucratif? Si oui, lesquels?
- ❓ Quelles causes vous importent le plus?

Questions sur l'engagement

C'est très précieux de savoir ce que les gens qui vous appuient pensent de votre travail, des communications qu'ils reçoivent de vous et des relations que vous créez avec eux. Les questions suivantes vous aideront à jauger leur degré d'engagement et à cerner ce que vous pouvez faire pour renforcer cet engagement.

- ❓ Dans quelle mesure est-ce probable que vous recommandiez notre organisme aux personnes dans votre réseau?
- ❓ Aimeriez-vous faire du bénévolat avec notre organisme?
- ❓ Lisez-vous notre infolettre mensuelle?
- ❓ Quel contenu aimeriez-vous lire dans notre infolettre mensuelle?
- ❓ Quels réseaux sociaux utilisez-vous?
- ❓ Nous suivez-vous dans les médias sociaux? Si oui, lesquels?
- ❓ Quels types de contenu (vidéo, article approfondi, court billet de blogue, concours, sondages, témoignages, autres) aimeriez-vous lire?

Questions sur l'impact

Toujours en lien avec l'engagement des donateurs, les questions suivantes visent à savoir comment votre public se sent par rapport aux dons qu'il fait et par rapport à votre organisme. Prévoyez le plus d'espace possible pour les réponses, les gens accordent beaucoup d'importance à l'impact de leurs dons.

- ❓ Avez-vous l'impression que votre don fait une différence?
- ❓ Avez-vous l'impression de comprendre comment votre don est utilisé?
- ❓ Un programme de jumelage des dons vous encouragerait-il à donner de nouveau?

Questions logistiques

Ces questions vous aideront à comprendre comment créer une relation avec les gens qui vous appuient en fonction de leurs préférences. Servez-vous des réponses à ces questions pour adapter vos démarches auprès des donateurs pour communiquer avec eux au bon moment, en utilisant les bons moyens et en leur offrant les bonnes options.

- ❓ Quelle est votre méthode de don préférée?
- ❓ De quelle manière préférez-vous recevoir de nos nouvelles?
- ❓ Sur une échelle de 1 à 5, comment évaluez-vous votre expérience de don à notre organisme?
- ❓ Comment avez-vous entendu parler de notre organisme?
- ❓ Envisagez-vous de faire un autre don à l'avenir?
- ❓ Aimeriez-vous devenir un donateur récurrent?
- ❓ À quelle fréquence préférez-vous recevoir de l'information de notre part? Plus souvent, moins souvent, aussi souvent qu'actuellement?

Questions finales

Pour conclure votre sondage, allez-y d'une question ouverte qui permettra aux participants d'écrire autant qu'ils le souhaitent. La lecture et l'analyse des réponses prendront du temps, mais vous allez vite constater qu'elles révèlent bien plus que n'importe quelle des questions standard indiquées précédemment.

- ❓ Est-ce qu'il y a autre chose que vous aimeriez nous dire?
- ❓ Que devrions-nous faire pour nous améliorer?
- ❓ Avez-vous des questions au sujet de notre organisme?