



Le b.a-ba des indicateurs de rendement clés de la collecte de fonds pour les OBNL

Mis au défi d'analyser les données de votre organisme, la tâche peut paraître colossale : que faut-il mesurer? Que peut-on ignorer? Quand est-ce qu'on en fait trop? Nos chiffres sont-ils exacts?

Pour vous éviter de suivre toutes sortes d'information aussi inutile soit-elle, utilisez ce guide pour définir les indicateurs dont vous avez absolument besoin pour assurer le succès à long terme de votre organisme.

ÉTAPES À SUIVRE :



Lire ce guide

Commencez par comprendre ce que c'est, le travail orienté par les données, comment vous pouvez lier votre mission à vos indicateurs, et les données que vous devez suivre.



Choisir des indicateurs

À partir de notre liste-maîtresse des indicateurs de rendement clé (IRC) de la collecte de fonds, sélectionnez les indicateurs les plus pertinents pour les besoins particuliers de votre organisme. Pour chaque indicateur, cette liste exhaustive comprend une explication, le mode de calcul et des améliorations à apporter au fil du temps.

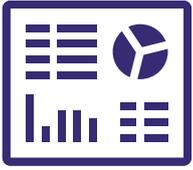


Créer un tableau de bord

Le tableau de bord que nous vous proposons en exemple est prérempli avec des chiffres mensuels et des notes de mise en contexte pour vous aider à démarrer le vôtre. Vous pouvez conserver les indicateurs sélectionnés ou en copier-coller d'autres à partir de la liste-maîtresse des IRC de la collecte de fonds. Pour chaque nouvel indicateur, assurez-vous de copier le contenu de toutes les colonnes.



Note: Vous devez créer votre propre copie du tableau de bord afin de l'utiliser. Consultez les instructions à cet égard dans le premier onglet du tableur.



Êtes-vous prêt? Découvrons la collecte de fonds orientée par les données

La collecte de fonds orientée par les données, c'est exactement ce que dit son nom. C'est l'art de prendre des décisions en fonction d'information chiffrée plutôt que de notre intuition. Même si vous considérez avoir une assez bonne intuition, vous aurez encore plus confiance en vos décisions si vous la combinez à des statistiques et des indicateurs.

Bâtir ou gérer une organisation sans utiliser des indicateurs de rendement clés (IRC) (en anglais), c'est comme conduire une voiture dont le pare-brise est noirci et l'indicateur de vitesse, dysfonctionnel. Bien sûr, vous avancez, mais la seule mesure de votre réussite est l'absence d'accident. Votre rapport annuel, c'est votre rétroviseur vous confirmant que vous ne vous êtes pas écrasés.

Ce style de conduite est répandu parmi les organismes. Ils se servent de leur intuition pour guider leurs décisions au quotidien et de leurs rapports de fin d'année pour constater à quel point ils ont bien réussi. Or, l'absence d'accident n'étant pas une information particulièrement éclairante, comment allez-vous décider de la voie à suivre ou savoir contourner les zones de danger à venir?

En suivant ne serait-ce qu'une poignée d'IRC, vous serez en mesure de distinguer la direction dans laquelle votre organisme se dirige, de planifier stratégiquement, de déterminer les campagnes de financement bien réussies et de les relancer, puis de dégager les possibilités de croissance future.





8 IRC récurrents pour vos activités de collecte de fonds

Il existe des centaines d'IRC pour mesurer le moindre détail de vos activités, de vos finances à l'impact de votre travail. Toutefois, l'excès de mesures n'est guère mieux que l'absence de mesures. Trop d'information vous fait perdre de vue les indicateurs qui comptent vraiment et leur effet sur votre travail.

Prenez le temps pour établir ce qui importe pour votre organisme et suivez ces indicateurs de manière constante. Choisissez au moins cinq indicateurs, mais pas plus que 20.

Voici quelques IRC de base que vous devriez suivre :

Taux de croissance des dons :

Le taux de croissance annuelle de l'ensemble de vos dons permet de suivre l'évolution, au fil des ans, de vos revenus provenant des dons et, par le fait même, de connaître l'efficacité de vos efforts de faire croître vos dons d'année en année. Votre conseil d'administration s'intéressera particulièrement à cet indicateur.

Taille moyenne des dons :

La valeur moyenne de la contribution (le don) versée par vos donateurs.

Taux d'acquisition des donateurs :

Le pourcentage de tous vos donateurs recrutés pour la première fois pendant la période choisie. Cette période peut être un mois, un trimestre ou une année.



Taux de fidélisation des donateurs :

C'est le pourcentage des donateurs qui font un don à votre organisme dans une année et font un autre don l'année suivante. Compte tenu des coûts élevés associés à l'acquisition de nouveaux donateurs (en anglais), vous avez tout intérêt à ne pas perdre ceux déjà recrutés

Pourcentage des dons récurrents :

C'est la part de tous vos dons reçus provenant des dons récurrents.

Taux de croissance des dons récurrents :

C'est le taux de croissance des fonds provenant des programmes de dons récurrents.

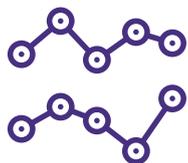
Pourcentage des dons en ligne :

C'est la part des dons reçus par le biais de formulaires de don en ligne. Recueillir des fonds en ligne est plus facile et moins coûteux que beaucoup d'autres formes de collecte, alors cet indicateur est important pour connaître l'efficacité de vos campagnes.

**Taux de conversion des donateurs :**

Cet indicateur mesure le nombre de donateurs qui s'intéressent à votre organisme (p. ex. en visitant votre page Web dédiée aux dons ou en participant à l'un de vos événements), puis lui versent un don.





Deux catégories d'IRC

Bien que tous les IRC servent à mesurer quelque chose que, jour après jour, vous mettez beaucoup d'efforts à réaliser, ils tombent chacun dans l'une ou l'autre des catégories suivantes : **les indicateurs avancés** et **les indicateurs retardés**.

Un indicateur avancé mesure les efforts investis pour atteindre un objectif final, tandis qu'un indicateur retardé mesure cet objectif final. Autrement dit, l'indicateur avancé montre vos chances de réussir, tandis que l'indicateur retardé évalue votre succès réalisé jusqu'à un moment donné.

Les indicateurs avancés vous permettront de prendre des mesures immédiates lorsque vous constatez une détérioration de vos chiffres. De manière générale, vous utiliserez surtout des indicateurs avancés; seulement une mesure sur trois représentera un indicateur retardé.

Exemple :

L'intérêt des donateurs pourrait être considéré comme un moyen pour prédire le nombre de dons que vous allez recevoir. Plus un donateur se sent interpellé, plus les chances qu'il fasse un don sont grandes, n'est-ce pas? À partir de cette hypothèse, vous pourriez mesurer l'intérêt de vos donateurs afin de prévoir la croissance des dons pendant la prochaine période étudiée.

Indicateur avancé = Intérêt des donateurs (c'est ce qui vous permet d'atteindre votre objectif)

Indicateur retardé = Taux de croissance des dons (votre objectif)



N'oubliez pas : l'indicateur retardé représente l'impact que vous pouvez réaliser. Lorsque vous choisissez vos indicateurs retardés, posez-vous la question suivante : quel est le principal objectif de notre organisme? Tous les autres indicateurs deviennent alors des indicateurs avancés qui vous guident vers la réalisation de cet objectif final.



IRC : liste de contrôle

Tenez compte des conseils suivants pour une bonne utilisation de votre tableau de bord du rendement.



Sélectionnez entre 5 et 20 indicateurs

Tous les IRC choisis devraient être directement liés aux objectifs de votre organisme. Faites votre choix en fonction des éléments que vous voulez améliorer. Vos IRC doivent refléter ces priorités.



Déterminez comment vous allez colliger les données

L'information est-elle facile à obtenir? Si le temps nécessaire pour colliger les données de n'importe quel indicateur dépasse les 5 à 10 minutes chaque fois, vous ne continuerez pas longtemps. Pour que vous teniez votre engagement à long terme, la collecte des données doit être aussi facile que possible.



Définissez votre fenêtre de temps

Allez-vous surveiller ces indicateurs à un rythme hebdomadaire, mensuel ou trimestriel? Pour certains indicateurs, une analyse hebdomadaire peut s'avérer nécessaire, tandis que d'autres sont plus révélateurs si on les regarde sur une période prolongée. Dans tous les cas, soyez cohérents!



Établissez votre point de départ

Le premier chiffre dont vous avez besoin, c'est le résultat du mois en cours pour chacun de vos indicateurs. Celui-ci représente votre référence, car il mesure votre état en date d'aujourd'hui, c'est-à-dire votre point de départ. À partir de cette référence, vous pourrez mesurer chaque nouveau geste que vous poserez et constater son effet, positif ou négatif, sur votre indicateur, par rapport à votre point de départ.



Entrez vos données historiques

Si possible, enregistrez les résultats des 12 derniers mois pour chacun de vos indicateurs. Ils vous permettront de constater des fluctuations ou des effets saisonniers qui touchent votre organisme.

Définissez le succès pour chacun des indicateurs

Certains indicateurs s'améliorent en augmentant (p. ex. le total des dons reçus) tandis que d'autres s'améliorent en diminuant [p. ex. l'attrition de donateurs (en anglais), soit le pourcentage de donateurs qui choisissent de ne plus donner]. Assurez-vous de bien comprendre la mesure de chacun de ces indicateurs. Vous pouvez utiliser des points de repère pour confirmer que votre organisme travaille à la hauteur et en respectant les normes de l'industrie.



Conseil de pro : Utilisez un code de couleurs pour votre tableau de bord - du vert pour indiquer une amélioration et du rouge pour indiquer un recul. Votre information gagnera en lisibilité.

Prenez l'engagement de colliger au moins trois mois de données

En partant, votre engagement devrait être pour une période indéfinie, mais, de façon réaliste, vous aurez besoin d'au moins trois mois avant de constater la réelle valeur de votre tableau de bord. Lorsque ce moment viendra, vous commencerez à comprendre le rendement de votre organisme, pourquoi les choses sont comme elles sont et comment vous pouvez améliorer vos résultats.

Discutez des résultats avec votre équipe

Prenez acte des chiffres et discutez-en régulièrement avec votre équipe pour vous familiariser avec leur évolution en fonction de vos activités. Ensuite, vous pouvez commencer à mettre en place des changements et prendre des mesures en toute connaissance de leurs effets sur les IRC de votre organisme.



Les IRC sont des indicateurs de rendement. Ils vous informent du progrès réalisé par votre organisme et peuvent vous aider à prendre conscience de vos faiblesses organisationnelles. Soyez cohérent lorsque vous mesurez et déclarez vos IRC, à défaut de quoi vous allez demeurer dans le noir quant au rendement de votre organisme et peut-être prendre des décisions de gestion mal avisées.

Êtes-vous prêt à sortir de la grande noirceur?

Utilisez la [liste-maîtresse des IRC de la collecte de fonds](#) pour choisir les indicateurs les plus pertinents pour votre organisme, [créez votre tableau de bord du rendement](#) et prenez le contrôle de la croissance de votre OBNL.

