

OUTIL DE SERVICE APRÈS-DON

Pourquoi est-il important d'investir dans le service après-don?

Lorsqu'il est administré de façon uniforme et qu'il est doté des ressources nécessaires, un programme de service après-don peut faire augmenter directement les dons philanthropiques versés à une organisation, et ainsi lui fournir une source durable de revenus. Plusieurs moyens permettent d'y arriver :

- Le recrutement d'un nouveau donateur peut coûter à une organisation deux à trois fois plus que le montant du premier don offert par ce donateur.
- On estime pouvoir obtenir une augmentation de 200 % de la valeur à vie des dons philanthropiques en améliorant de 10 % la fidélisation des donateurs et des donatrices.
- Les donateurs actuels forment un bassin de dons substantiels potentiels. Lorsque des donateurs dont le niveau de contribution est moins élevé font des dons répétés à une organisation, leur sentiment d'engagement peut s'accroître, ce qui peut faire augmenter leur propension à faire des dons substantiels.
- Le don exemplaire d'une campagne et les dons substantiels sont susceptibles d'être offerts par des donateurs qui offrent déjà de l'argent à une organisation.
- Un service après-don efficace garde les dons après campagne à des niveaux plus élevés et plus durables. Idéalement, il double les niveaux de soutien annuel.

L'examen du service après-don compte trois volets :

- Des entretiens individuels avec un échantillon de donateurs et de représentants de sociétés donatrices dans le but d'obtenir à la source un aperçu des mesures de reconnaissance et de remerciement que les donateurs préfèrent. Par conséquent, ces mesures sont plus susceptibles de les inciter à donner de nouveau pour ainsi accroître considérablement le soutien à long terme.
- L'analyse comparative du service après-don de votre organisation et des services d'autres organisations canadiennes qui obtiennent d'excellents résultats, dans un secteur similaire au vôtre.
- L'examen d'une sélection de publications destinées aux donateurs, ainsi que de la documentation et des directives internes sur le service après-don.

Ces volets de l'examen du service après-don visent les résultats suivants :

- Déterminer les techniques de service après-don actuellement utilisées par votre organisation qui sont le plus appréciées par les donateurs et qui sont les plus susceptibles d'inciter les donateurs à poursuivre leur soutien et à l'augmenter.
- Une évaluation qui sert à déterminer s'il est possible pour votre organisation de mieux harmoniser son programme de service après-don et à établir la façon d'y

arriver pour s'assurer que les ressources humaines et financières servent à générer un rendement optimal.

- Des recommandations pratiques et stratégiques pouvant être immédiatement mises en œuvre par votre organisation pour améliorer l'efficacité et le rendement de votre programme de service après-don.