

Les e-donateurs en France

Baromètre 2013 – 3^{ème} édition

Etude réalisée par

LIMITE

COMMUNICATION RESPONSABLE



avec **mail for good**

1

SONDAGE IFOP

Réalisé sur un
échantillon (méthode
des quotas) de 578
« e-donateurs »
français
(= déclarant donner
régulièrement ou de
temps en temps)

LIMITE

COMMUNICATION RESPONSABLE

ifop



- Troisième vague de l'étude
- Echantillon (méthode des quotas) de **578 e-donateurs** (personnes déclarant faire régulièrement ou de temps en temps des dons sur internet)
- Les interviews ont eu lieu par questionnaire auto-administré en ligne du 11 au 17 janvier 2013

Les deux précédentes vagues d'enquête ont été réalisées selon le même protocole méthodologique :

Vague 2 : Enquête réalisée online du 21 au 29 septembre 2011 auprès d'un échantillon de 435 e-donateurs.

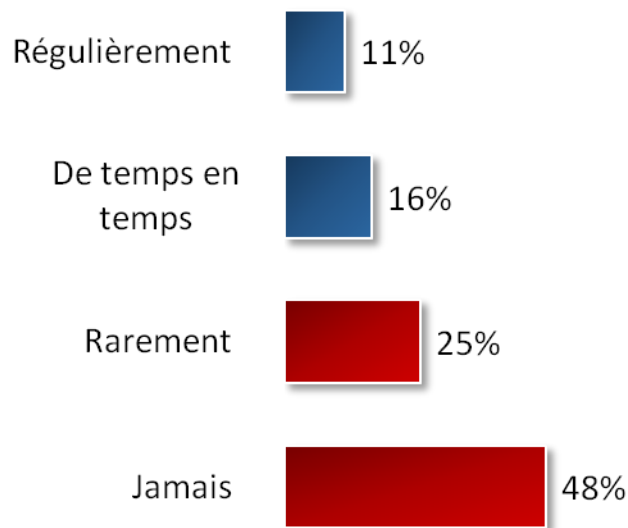
Vague 1 : Enquête réalisée online du 23 novembre au 2 décembre 2010 auprès d'un échantillon de 472 e-donateurs.

1

SONDAGE

La fréquence des dons sur internet

Question : Vous arrive-t-il régulièrement, de temps en temps, rarement ou jamais de faire un don via internet à une ou des associations caritatives ou organisation(s) non gouvernementale(s) ?



Evolutions



Une fréquence du don par internet qui évolue selon l'âge

	Décembre 2010	Octobre 2011	Janvier 2013	Evolutions 2011/2012
Moins de 35 ans	15	15	18	+3
35-49 ans	21	18	20	+2
50-64 ans	26	24	26	+2
65 ans et plus	34	31	47	+16

Une progression +6% de e-donateurs
→ Plus de 1/4 Français se déclare e-donateurs
Une progression due aux 65 ans et +
→ + 16% vs. +2 à 3% sur les – de 65 ans

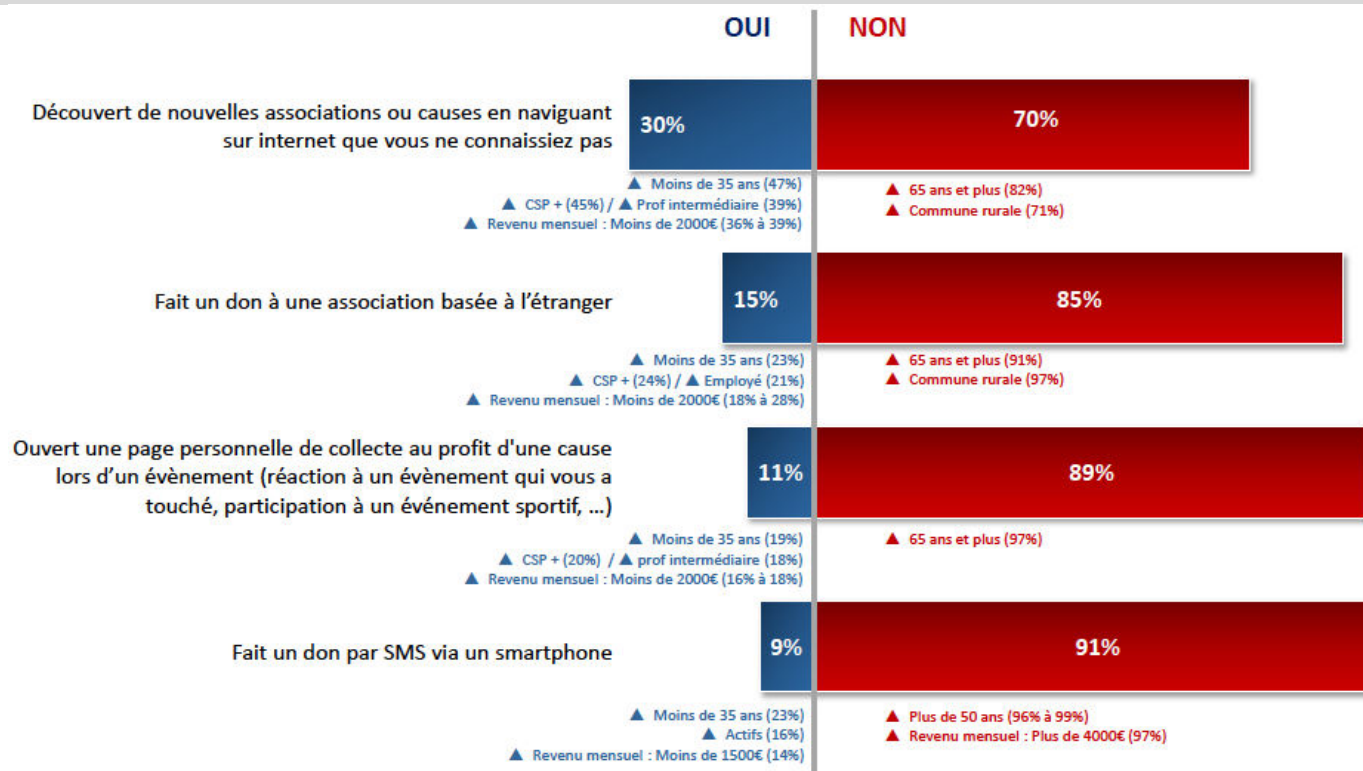
LIMITE

COMMUNICATION RESPONSABLE

avec **mail for good**

L'expérience de différentes situations par rapport à Internet

Question : Avez-vous déjà ... ?



→ **Dichotomie totale entre - de 35 ans et + de 65 ans concernant les nouvelles pratiques de dons**

→ **47% des jeunes trouvent leur asso sur internet VS 18% des seniors**

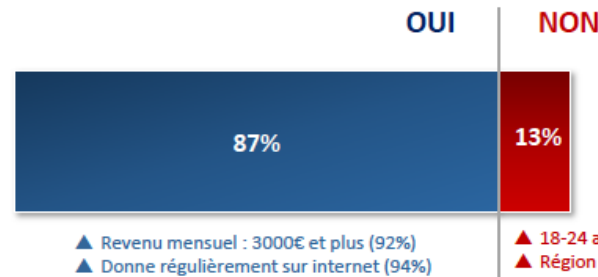
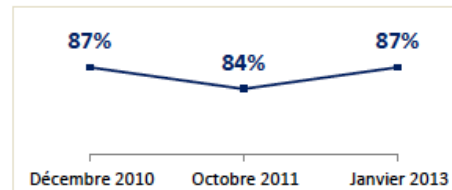
1

SONDAGE

La nature des dons sur internet

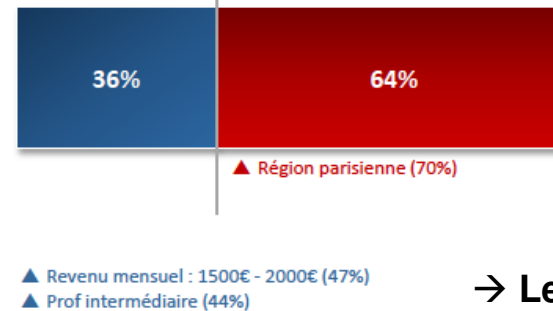
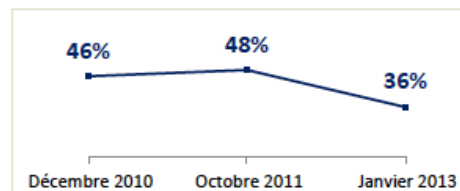
Question : Quand vous donnez sur internet à des associations caritatives, s'agit-il... ?

**De dons classiques « HORS URGENCE »
pour soutenir une association ou une cause**



- ▲ 18-24 ans (25%)
- ▲ Région parisienne (18%)
- ▲ Commune rural (19%)
- ▲ Revenu mensuel : Moins de 1500€ (20%)

**De dons « URGENCE »
(à l'occasion d'une catastrophe naturelle, d'une épidémie)**



- ▲ Région parisienne (70%)

→ Les dons sur internet se banalisent : pas uniquement pour l'urgence !

LIMITE

COMMUNICATION RESPONSABLE

ifop

avec mail for good

1

SONDAGE

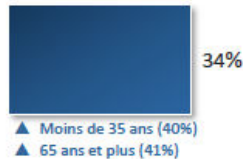
La fréquence des dons en ligne

Question : Et diriez-vous que vos dons sur internet sont plutôt des dons ponctuels ou plutôt des dons réguliers?

Des dons ponctuels



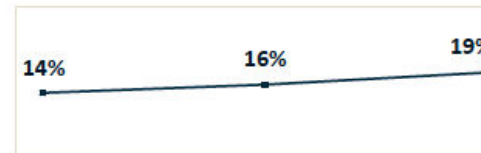
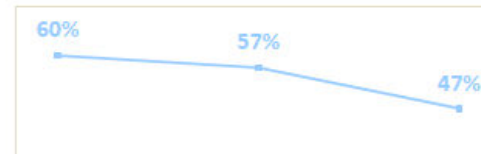
Des dons réguliers



Autant de dons ponctuels que de dons réguliers



Décembre 2010 Octobre 2011 Janvier 2013



→ Convergence des e-dons / dons classiques

→ Plus ou autant de e-dons réguliers que ponctuels

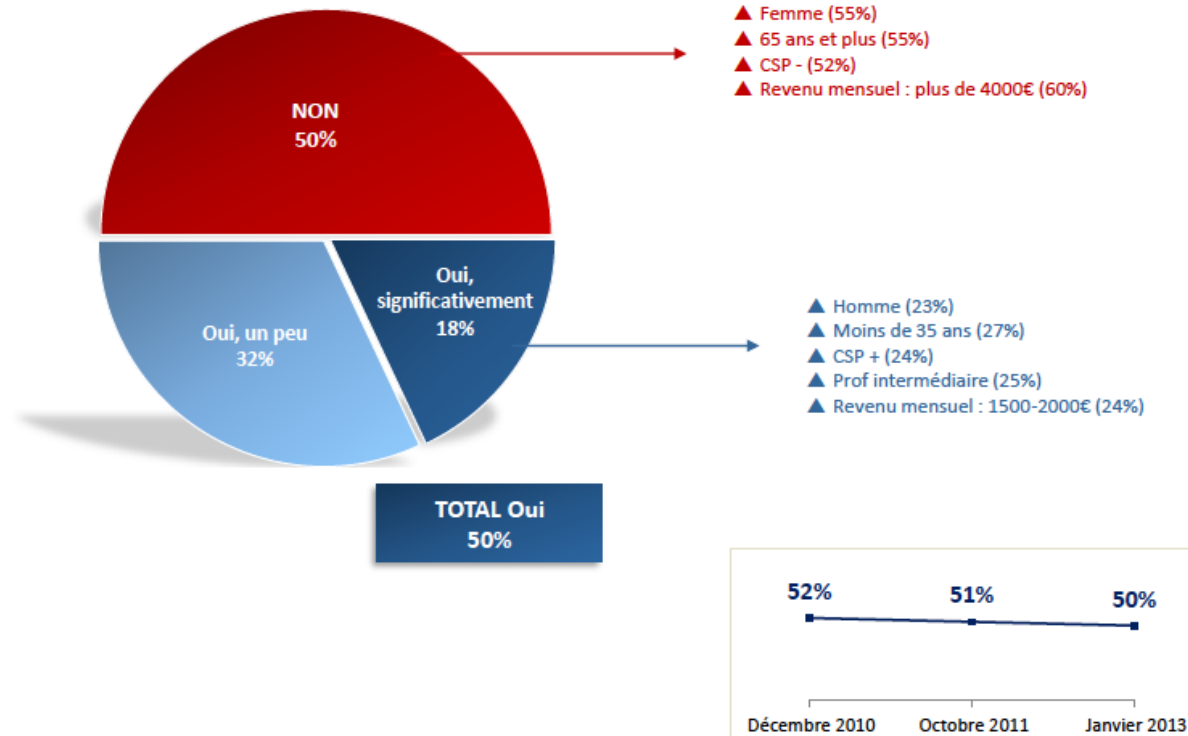
→ Surtout chez les + de 65 ans (64% VS. 53% pour la population générale)

1

SONDAGE

L'impact des dons en ligne sur la fréquence des autres formes de dons

Question : Le fait que vous donniez de l'argent via internet à des associations, vous a-t-il conduit à diminuer les dons que vous pouvez faire par ailleurs : chèque, prélèvement automatique, don en espèce lors d'une collecte?

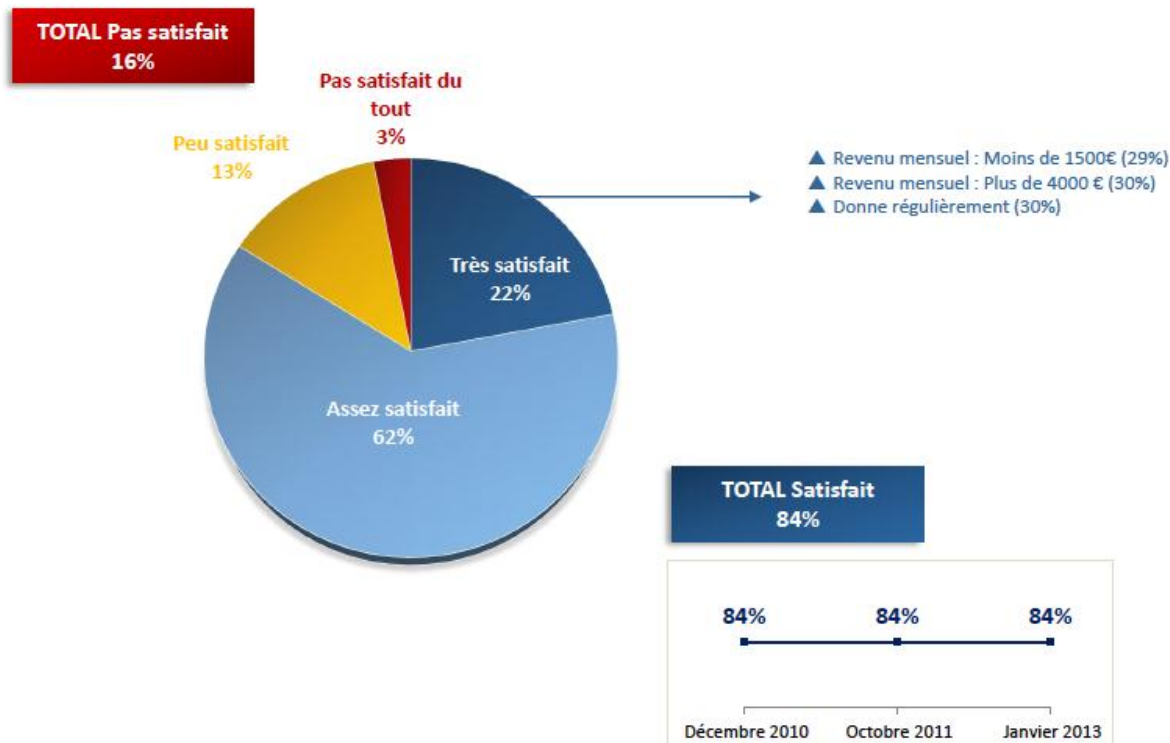


1

SONDAGE

La satisfaction vis-à-vis des informations reçues en retour des dons faits en ligne

Question : Etes-vous très satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas satisfait du tout des informations qu'on vous envoie en retour de votre don sur internet à une ou des associations?

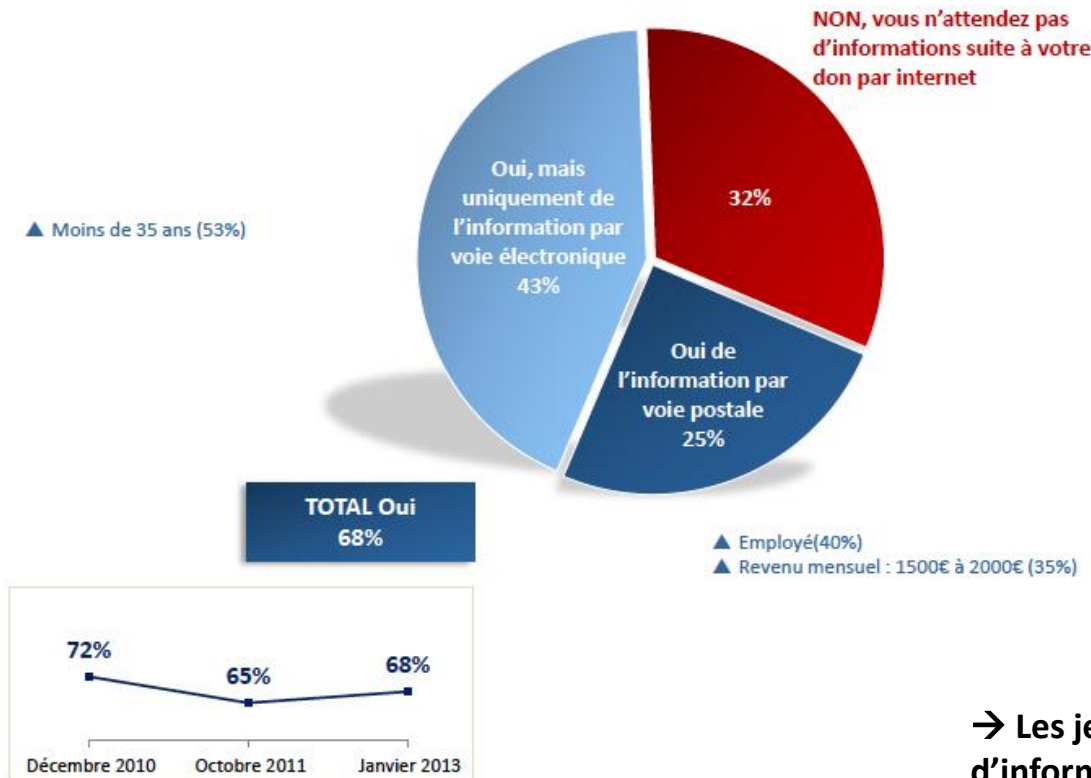


1

SONDAGE

Le souhait d'information à l'issue d'un don en ligne

Question : Et attendez-vous des retours d'informations suite à votre don?



→ Les jeunes veulent globalement plus d'informations après un don et en majorité plus par email que les autres (+10%)

LIMITE

COMMUNICATION RESPONSABLE

ifop

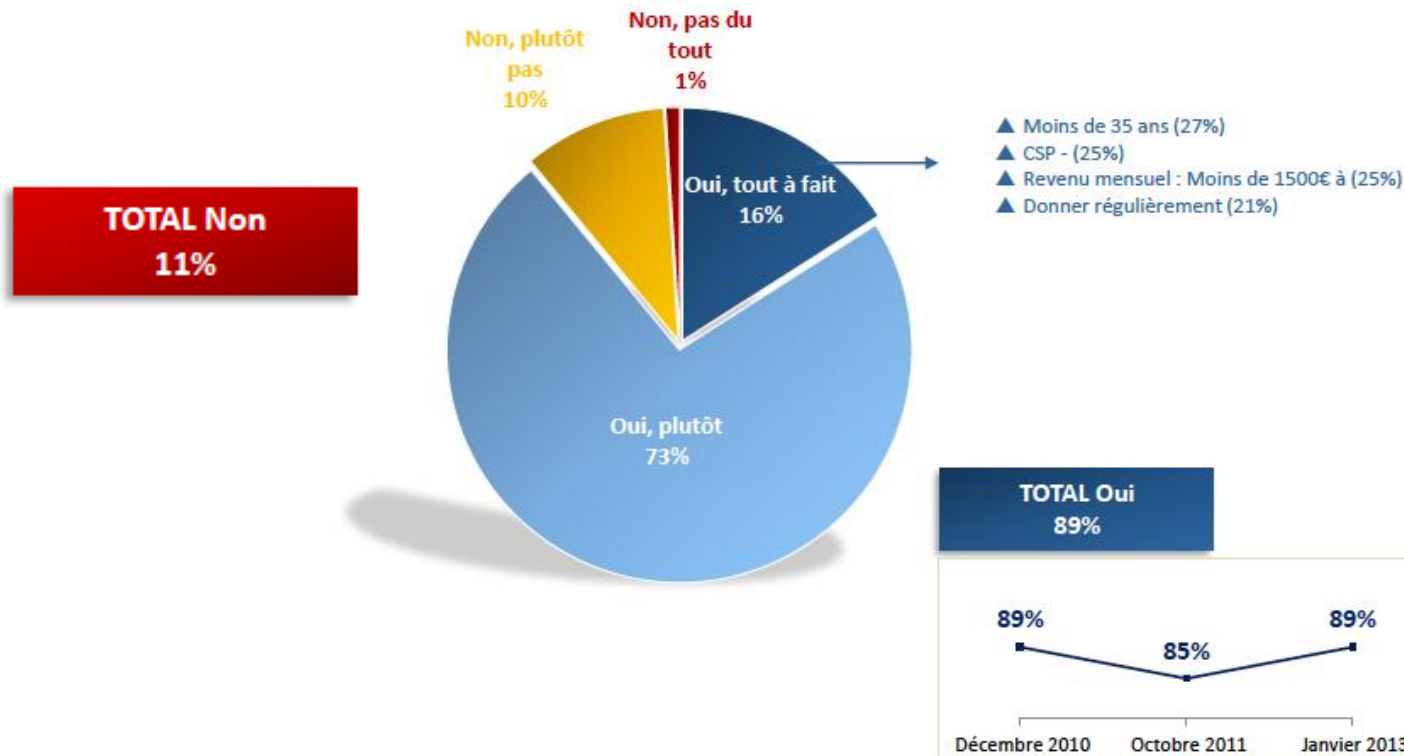
avec mail for good

1

SONDAGE

Le jugement à l'égard de l'utilisation des dons faits en ligne

Question : Pensez-vous que votre argent donné par internet à une ou des associations est bien dépensé ?



1

SONDAGE

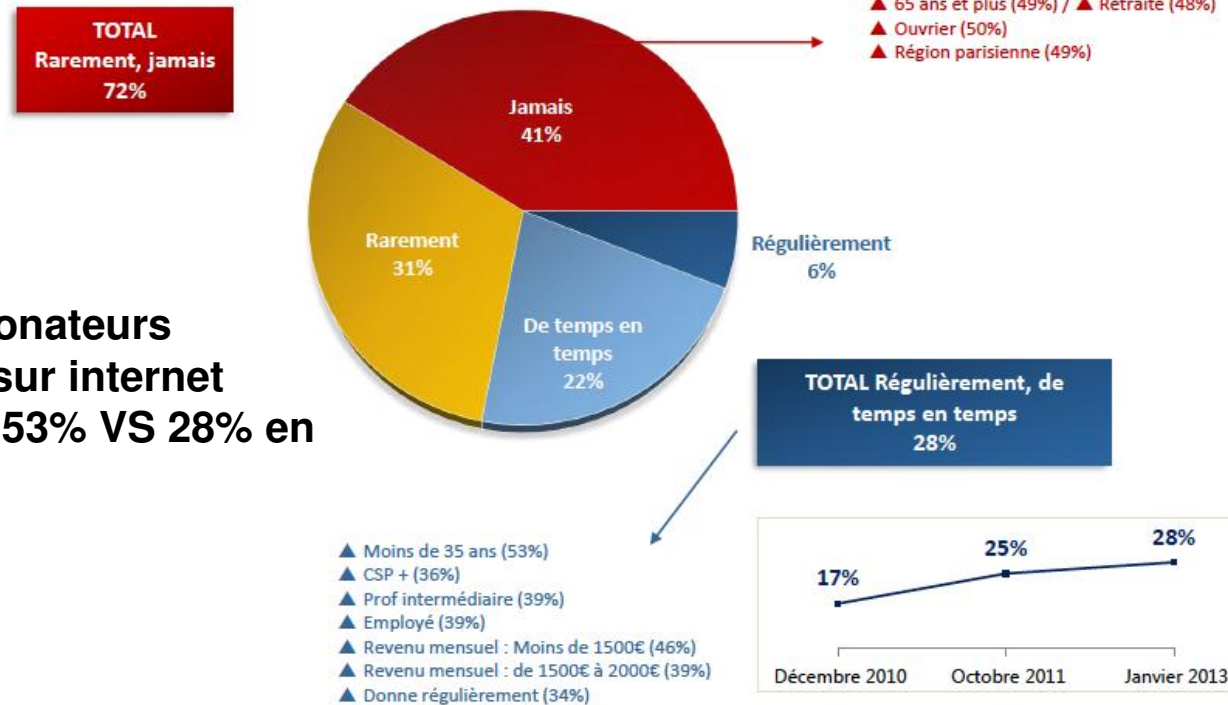
Les causes prioritaires perçues

Question : Parmi les causes suivantes, quelles sont les trois causes qui vous paraissent prioritaires En premier? En second? En troisième?



Le bruit autour des ONG sur les réseaux sociaux

Question : Vous arrive-t-il de recommander des associations à vos contacts sur vos différents réseaux (carnet d'adresses, Facebook, Twitter, etc) ?



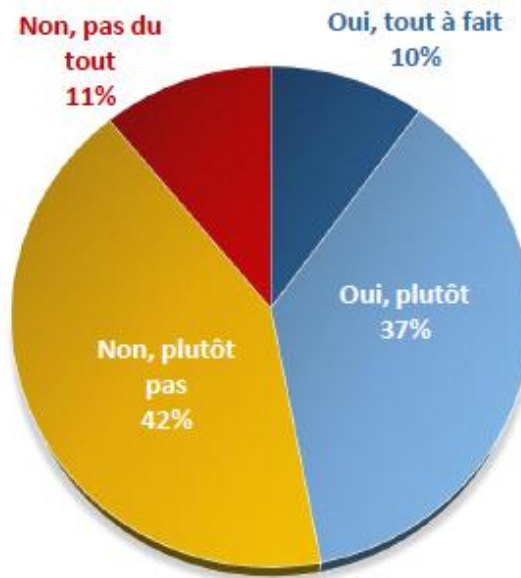
→ Depuis 2010, + 10% de e-donateurs recommandent des assos sur internet
 → En particulier les -35 ans : 53% VS 28% en moyenne

1

SONDAGE

Le jugement à l'égard de l'intensité des sollicitations des ONG

Question : D'une manière générale, sur internet vous sentez-vous trop sollicité pour des dons à des associations?



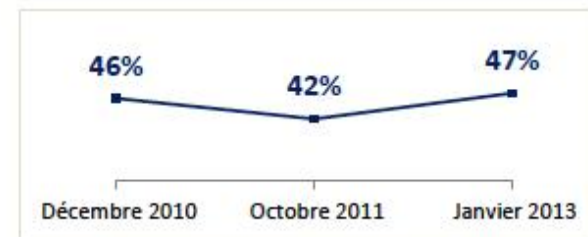
**TOTAL Non
53%**

- ▲ Moins de 35 ans (58%)
- ▲ Cadre (59%)
- ▲ Prof intermédiaire (59%)
- ▲ Employé (62%)
- ▲ Revenu mensuel : 4000€ et plus (67%)

- Stable, mais près d'un e-donateur sur deux se trouve toujours trop sollicité
- pour les Grands donateurs + 14% (sur le sentiment non sollicitation)

**TOTAL Oui
47%**

▲ 65 ans et plus (52%)



LIMITE

COMMUNICATION RESPONSABLE

ifop

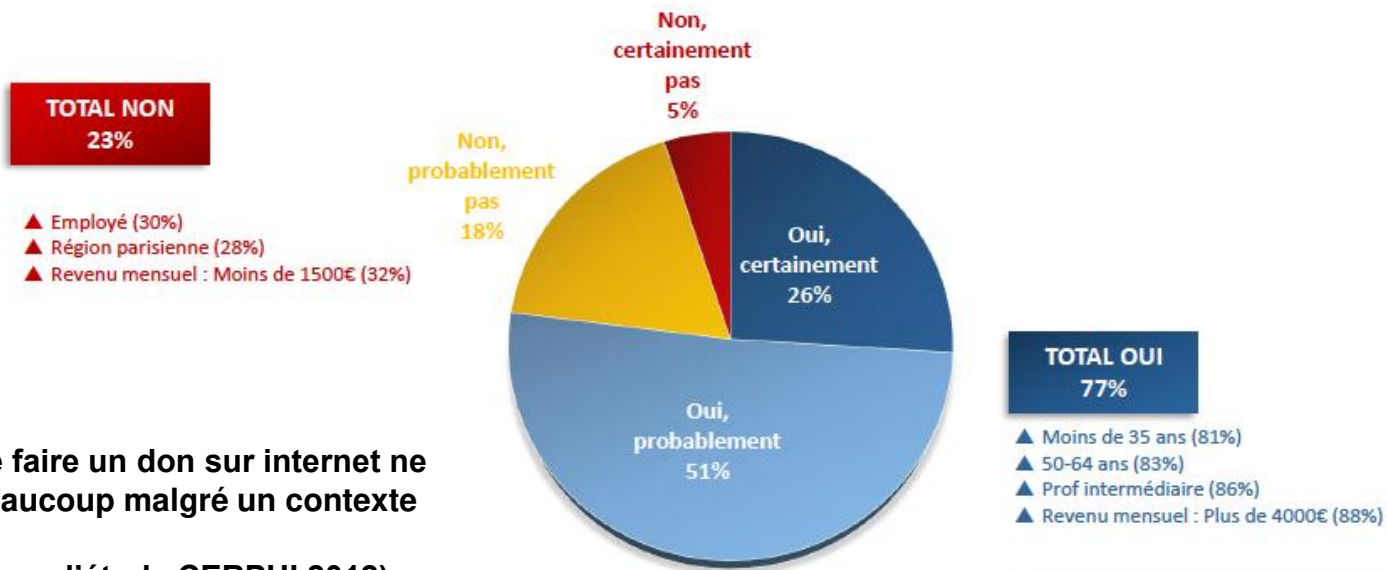
avec **mail for good**

1

SONDAGE

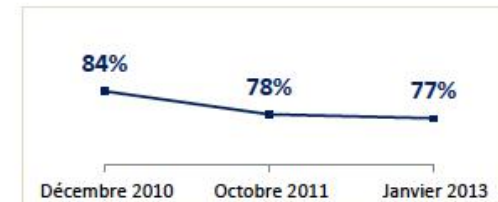
L'intention de refaire un don au cours des 12 prochains mois sur internet

Question : Allez-vous dans les douze prochains mois redonner de l'argent par internet à des associations ?



→ L'intention de faire un don sur internet ne bouge pas beaucoup malgré un contexte difficile
(à comparer avec l'étude CERPHI 2012)

→ + 10% d'intentions de e-donner par rapport au sondage France Générosité avec Mediaprisme d'octobre 2012



LIMITE

COMMUNICATION RESPONSABLE



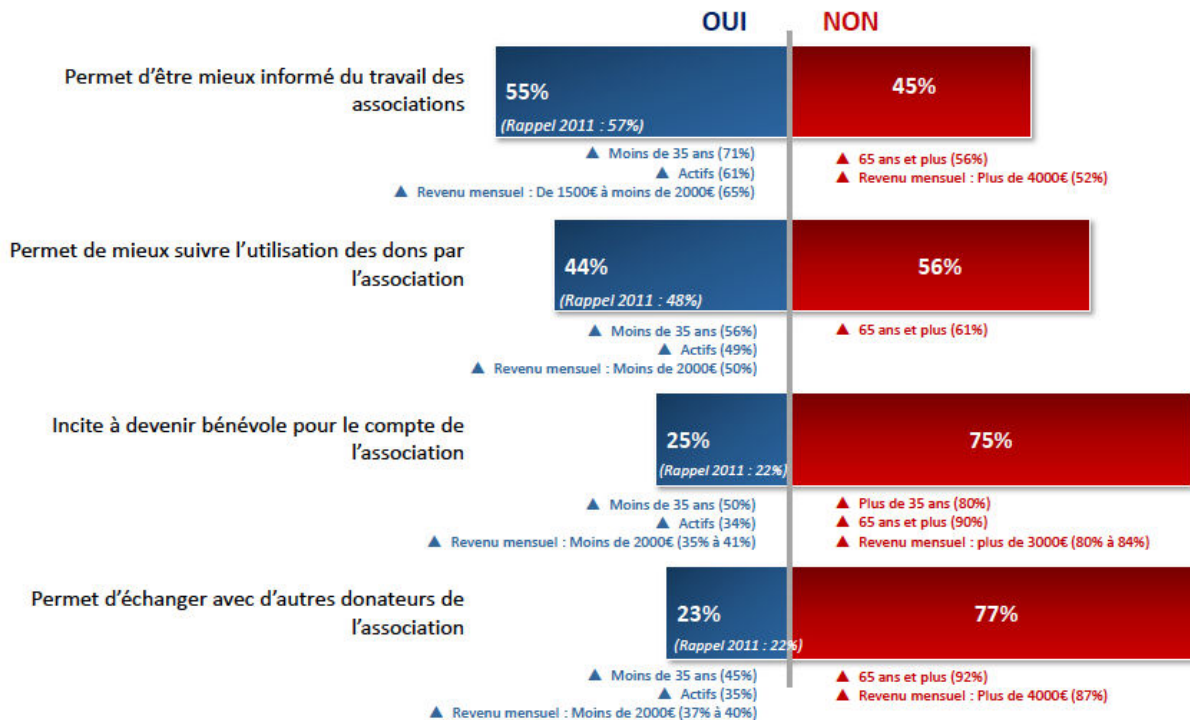
avec **mail for good**

1

SONDAGE

L'adhésion à différentes propositions sur le fait de faire un don sur Internet

Question : Pensez-vous que le fait de donner sur Internet vous... ?



→ Les e-donateurs de – de 35 ans sont sur-consommateurs d'informations en ligne sur leurs associations gros écart +65 ans (44% oui) VS -35 ans (71% oui)

→ ... et 1 sur 2 échange avec les autres donateurs sur internet VS. 1/10 chez les + de 65 ans

2

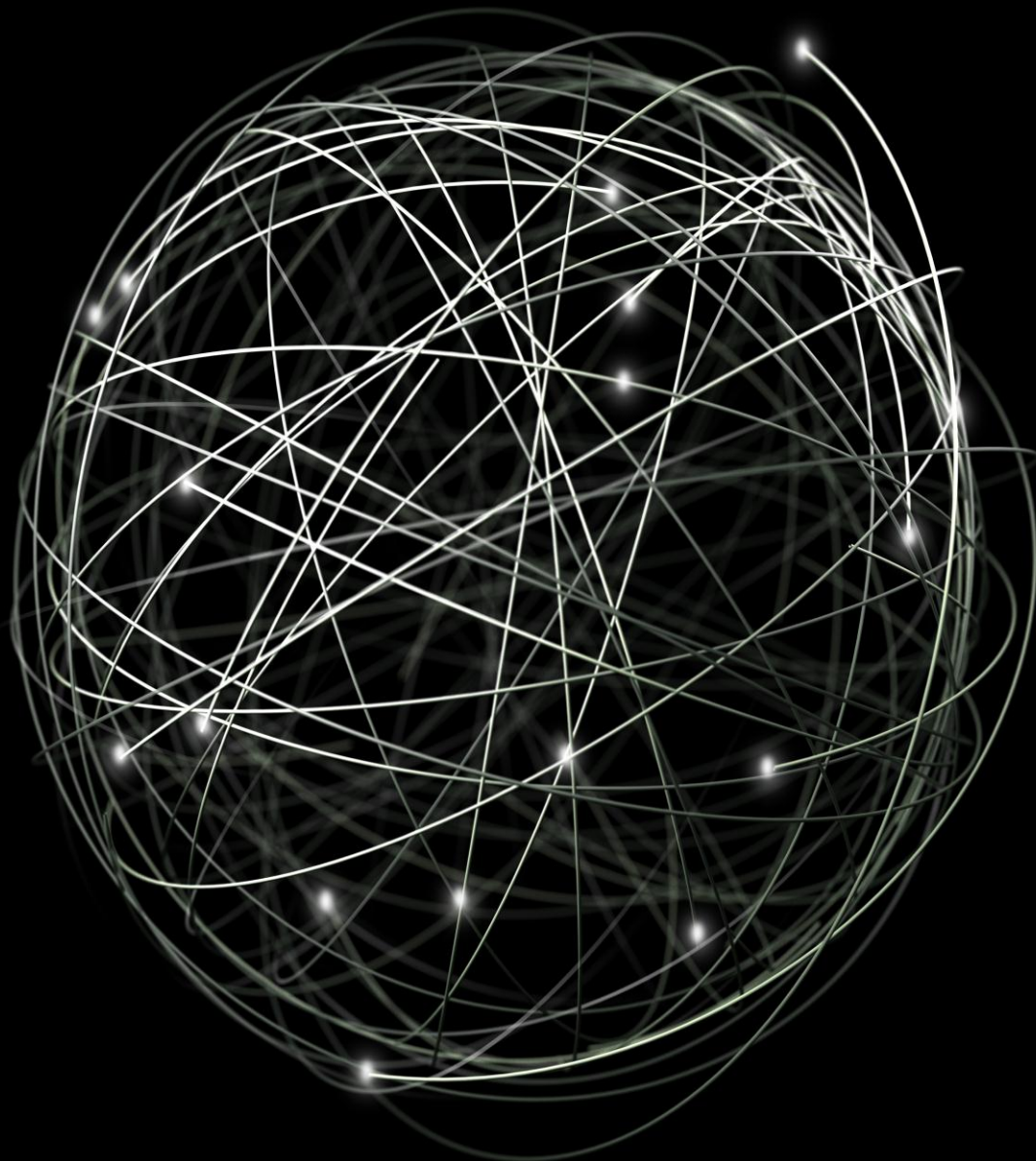
BENCHMARK

Présence digitale
de 102 associations
françaises membres
de France Générosité

LIMITE

COMMUNICATION RESPONSABLE

ifop



- **Périmètre** : 102 associations passées au prisme de 50 items :
 - ♦ 6 familles :
 - ♦ référencement
 - ♦ accessibilité et transparence
 - ♦ contenus
 - ♦ interactivité et réseaux sociaux
 - ♦ interactions financières
 - ♦ pondérées selon leur importance et leur priorité :

référencement > site > contenus > interactivité

- **Période** : 10/12/12 au 31/12/12



progressions vs. 2011 :

- **cap sur les réseaux sociaux** : ouvertures et développements des présences sur différentes plateformes sociales relayées sur les sites, recrutements (RH), campagnes et dispositifs ad-hoc
- **interactions financières** : concentration sur le don en ligne (CB, Paypal, prélèvement, etc.) vs. e-boutiques et espaces donateurs
- **storytelling** plus adapté au digital

2

BENCHMARK

Enseignements principaux



reculs vs. 2011 :

- **trafic** : le référencement naturel, l'achat de mots clés et les publicités sociales recueillent moins d'investissements
- **transparence** : la gouvernance, l'efficacité de l'aide, les projets et l'utilisation des fonds sont moins détaillés
- **accessibilité** : mauvaise prise en compte des smartphones et tablettes

3

QUESTIONNAIRE

Questionnaire adressé
aux responsables web
de 15 associations
issues du benchmark

LIMITE

COMMUNICATION RESPONSABLE



Q1 : Quel pourcentage en valeur (euros) représente internet dans votre collecte de fonds 2012 ?

Pourcentage en valeur (euros) d'internet sur la totalité de la collecte de fonds:

→ **en augmentation** à **8,83%**

Ce pourcentage est-il en augmentation ?

→ majoritairement **en augmentation** par rapport à 2011
(comme l'année dernière)

Pensez-vous qu'il va augmenter en 2013?

→ majoritairement **amené à augmenter**
(comme l'année dernière)

En 2011:

7,69
%

3

QUESTIONNAIRE

Montant moyen d'un don en ligne

Q3 : Quel est le montant de votre don en ligne moyen en 2012 (en euros) ?

Don moyen 2012 (euros) → en augmentation à 136,59 euros

Ce montant est-il en augmentation ?

→ majoritairement **en augmentation** par rapport à 2011
(comme l'année dernière)

Pensez-vous qu'il va augmenter en 2013?

→ a priori **amené à augmenter** en 2013
(comme l'année dernière)

Ce montant est-il supérieur au don moyen « offline »?

→ Oui, il est bien **supérieur**

En 2011:

**106,70
euros**

LIMITE

COMMUNICATION RESPONSABLE



avec **mail for good**