



A L'ECOUTE DES DONATEURS

Le comportement des donateurs - 2

Cécile BAZIN – Jacques MALET

Cahier n°3 – Mars 2009

SOMMAIRE

INTRODUCTION

1 – REPARTITION DES DONATEURS SELON LES MONTANTS ANNUELS

2 - LES DONS EN FONCTION DES MOYENS JUGES DISPONIBLES, ET SELON L'AGE

3 - DES MOYENS DISPONIBLES AUX DONS CONSENTIS

4 - COMMENT DONNE-T-ON ?

5 - NOMBRE ANNUEL DE DONS EN CORRELATION AVEC L'AGE ET LES MONTANTS

6 - COMMENT SE DECLENCHE LE DON ?

INTRODUCTION

UN DISPOSITIF PERMANENT : « A L'ECOUTE DES DONATEURS »

Cette démarche d'enquêtes, centrée sur les donateurs, vient en complément du baromètre de la générosité que la Fondation de France a mis en place depuis de nombreuses années, et qui s'adresse à l'ensemble des Français. L'observatoire de la générosité et du mécénat constitue en effet la référence de ce point de vue.

A notre place, et en prenant le soin d'échanger avec le plus grand nombre, nous souhaitons rassembler les informations utiles, les confronter avec d'autres sources, engager le débat et les échanges avec les chercheurs et les experts, et leur donner la parole dans nos publications, comme nous le faisons depuis cinq ans.

Ce projet est mis en place pour répondre aux questions que se posent les collecteurs et qui n'ont pas encore trouvé de réponses utiles par ailleurs. Il nous a d'ailleurs paru primordial de mettre ce dispositif d'enquête gracieusement à la disposition des associations qui le souhaitent, pour qu'elles aient la possibilité d'interroger leurs propres donateurs et de rapporter ainsi leurs propres réponses aux résultats généraux obtenus.

A l'écoute des donateurs, c'est aussi un moyen d'attirer l'attention de tous les acteurs concernés, et de sensibiliser le grand public et les médias au don d'argent.

UNE METHODOLOGIE

Notre comité d'experts garantit la rigueur de l'approche et la robustesse des échantillons. Ils sont exclusivement composés de donateurs, et observés selon la méthode des quotas, comportant les critères de genre, d'âge, de région, de montant des dons. S'agissant des moyens disponibles, nous avons délibérément choisi de mesurer l'aisance ressentie, plutôt que de partir des revenus.¹ Les échantillons sont également construits de manière à représenter à la fois la diversité des collecteurs et la diversité des causes.

Ce dispositif inédit a été lancé au mois de juin 2008. Il a permis de faire la connaissance des donateurs, et de fixer quelques grands repères quant à leurs préférences et quant à leur comportement. Il a été prolongé par une enquête de conjoncture, au mois de novembre 2008, dont les questions ont été soigneusement préparées en lien avec des collecteurs partenaires.

Enquête en ligne du 17 au 29 juin 2008 auprès de 1.140 donateurs de 18 ans et plus dont près de 300 donateurs de plus de 60 ans et enquête de conjoncture en ligne du 17 au 22 novembre 2008 auprès de 1.035 donateurs dont 253 donateurs de 60 à 70 ans, et 109 donateurs de plus de 70 ans.² Echantillons représentatifs des donateurs français aux associations. Enquêtes conduites selon la méthode des quotas appliquée aux variables sexe et âge, croisées avec les variables région, montant et fréquence des dons, mode de paiement et associations bénéficiaires. Enquêtes déclarées à la CNIL le 16 juin 2008, sous le numéro 1300616.

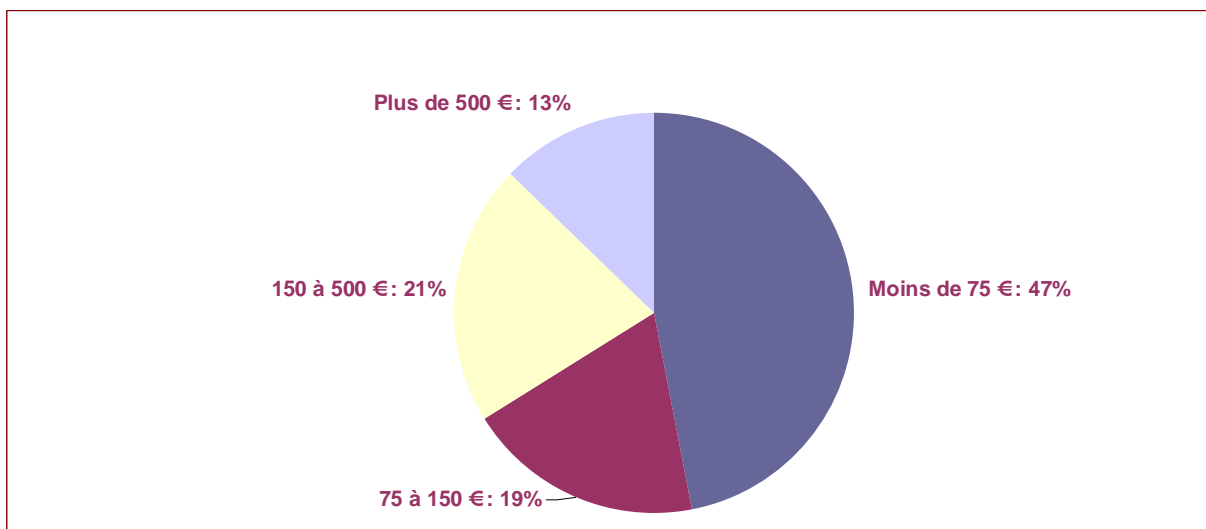
¹ Le revenu ne signifie pas grand-chose s'il n'est pas rapporté aux charges, dont la composition de la famille. Et nous avons souhaité rapporter la perception d'aisance – ou de difficulté rencontrée en termes de moyens – à la générosité exprimée.

² Ceci pour bien mesurer les enjeux, puisque – selon les données de Bercy - près de 60% des montants des dons proviennent des donateurs de plus de 60 ans, et près de 40% de la part des seuls donateurs de plus de 70 ans.

1 – REPARTITION DES DONATEURS SELON LES MONTANTS ANNUELS

La question posée porte sur l'ensemble des dons effectués chaque année, quel que soit le nombre des associations concernées. La mesure se fait à grand trait, car les donateurs ne tiennent généralement pas une comptabilité très détaillée de leurs dons.

Graphique 1: Répartition des donateurs suivant le montant des dons



Source : Enquête R & S – Juin 2008.

Près de la moitié des donateurs indiquent donner moins de 75 euros, globalement chaque année. Près de 35% donnent plus de 150 euros. Ces résultats sont cohérents avec ceux que publie régulièrement la Fondation de France. Nous disposons donc ici d'une information solide et recoupée.

2 - LES DONNS EN FONCTION DES MOYENS JUGES DISPONIBLES, ET SELON L'AGE

Comme indiqué plus haut, nous avons préféré laisser les donateurs exprimer leur perception des moyens dont ils disposent : cela leur permet de les évaluer en fonction de la composition de leur famille, de leurs charges en général, et de ceux qu'ils estiment disponibles.

Tableau 1- Vous disposez de moyens financiers (en %) :

	Moins de 40 ans	40 - 60 ans	Plus de 60 ans	Ensemble
Très convenables	9	15	15	14
Convenables	40	53	60	52
Sous total	49	68	75	66
Limités	36	26	22	27
Très limités	15	6	3	7
Sous total	51	32	25	34
Total	100	100	100	100

Source : Enquête R & S – Juin 2008. Lecture : Sur 100 donateurs de moins de 40 ans, 9% estiment disposer de moyens financiers très convenables. Cette proportion est de 15% chez les plus de 60 ans.

Nous raisonnons ici exclusivement à partir des donateurs. On observe des différences très nettes selon les âges : ainsi, les personnes de plus de 60 ans ont manifestement besoin de disposer de moyens convenables pour donner, 75% des donateurs de cet âge

sont dans ce cas. D'un autre côté, les moins de 40 ans semblent moins freinés par des moyens limités pour donner : 51% sont dans ce cas.

Ceci est une tendance qu'il faut sans doute corriger par le fait que la notion de moyens est forcément différente selon les âges, un peu moins contraignante avec les années, mais ce résultat va tout à fait à l'encontre de l'affirmation aussi gratuite que courante, selon laquelle la générosité se développerait avec l'âge.

3 – DES MOYENS DISPONIBLES AUX DONNS CONSENTIS

Il est maintenant utile de croiser les moyens perçus et les montants donnés.

Tableau 2- Compte tenu de l'ensemble de vos charges, vous estimez disposer :

Vous disposez de moyens financiers :	Vous donnez globalement chaque année (en euros) :				Total
	Moins de 75	Entre 75 et 150	Entre 150 et 500	Plus de 500	
Très convenables	3	9	23	65	100
Convenables	10	16	40	34	100
Limités	43	19	25	13	100
Très limités	68	15	14	3	100
Ensemble	47	19	21	13	100

Source : Enquête R & S – Juin 2008. Lecture horizontale : Parmi les personnes estimant disposer de moyens financiers très convenables, 3% donnent moins de 75 euros par an et 65% donnent plus de 500 euros par an.

La corrélation est forte entre les moyens financiers disponibles et le montant des dons consentis : encore heureux... Pour autant, 12% des donateurs déclarant disposer de moyens très convenables et 26% de ceux qui déclarent disposer de moyens financiers convenables, donnent moins de 150 euros par an. D'un autre côté, 38% des donateurs indiquant disposer de moyens financiers limités, et 17% des donateurs indiquant disposer de moyens très limités, donnent plus de 150 euros par an.

Les lignes peuvent sans doute bouger : non pas du côté de ceux qui donnent beaucoup compte tenu de leurs moyens, mais du côté de ceux qui n'ont peut-être pas encore trouvé des propositions d'actions correspondant à leurs attentes et un discours des associations en rapport avec leurs souhaits.

Parmi les donateurs dont les moyens financiers sont très convenables, selon leur propre opinion, force est de constater que c'est tout ou rien chez les hommes : ou bien ils demeurent insensibles aux projets que leur proposent les associations et une assez forte proportion donnent assez peu, ou bien ils consentent des dons significatifs. De ce point de vue, les femmes expriment une générosité davantage en corrélation avec leurs moyens financiers.³

Les hommes tiennent encore les chèquiers... En effet, la proportion des hommes donnant plus de 500 euros est toujours supérieure à celle des femmes, et ce d'autant plus que les moyens financiers dont ils disent disposer sont limités.

³ Vu les écarts, on ne peut nier la différence. Cependant, n'oublions pas que des dons s'effectuent aussi en couple. Celui ou celle qui répond à l'enquête peut le faire au nom des deux membres du couple. Du reste, c'est une précision que nous introduirons dans les vagues d'enquête à venir.

PRECISION METHODOLOGIQUE : Ces trois approches du groupe des donateurs sont destinées à éclairer la lecture des résultats. Au-delà du critère d'âge, les deux critères concernant les moyens disponibles, d'une part, et le montant des dons, d'autre part, doivent être examinés consécutivement : même si une corrélation apparaît entre ces deux informations, les différences sont telles qu'un examen séparé est nécessaire.

4 – COMMENT DONNE-T-ON ?

L'observatoire de la Fondation de France suit très régulièrement le mode opératoire des donateurs. Il est clair que le chèque ou le virement sont très majoritaires encore. Nous avons voulu compléter cette observation, en nous intéressant tout particulièrement à deux modes de don encore aujourd'hui minoritaires :

- Le prélèvement automatique réduit les coûts de traitement, assure une bonne visibilité en matière de ressources de collecte, et traduit une fidélité précieuse pour les associations et les causes qu'elles soutiennent.
- Le don en ligne permet aussi de limiter les coûts de traitement, il réduit significativement le temps qui s'écoule entre l'information reçue, le coup de cœur ressenti et le passage à l'acte. Il est en constante progression depuis quelques années et mérite d'être encouragé.

Prélèvement automatique

On a trois fois plus de chances de trouver des donateurs ayant recours au prélèvement automatique chez ceux qui donnent plus de 75 euros que chez ceux qui donnent moins. Ce seuil de 75 euros est le seul discriminant, car au-delà, la proportion de ceux qui ont recours au prélèvement automatique ne varie pratiquement pas.

Au regard des moyens disponibles, il y a un tiers de chances en plus de trouver des prélèvements automatiques chez ceux qui estiment disposer de moyens suffisants. On note également une légère préférence des femmes pour le prélèvement automatique.

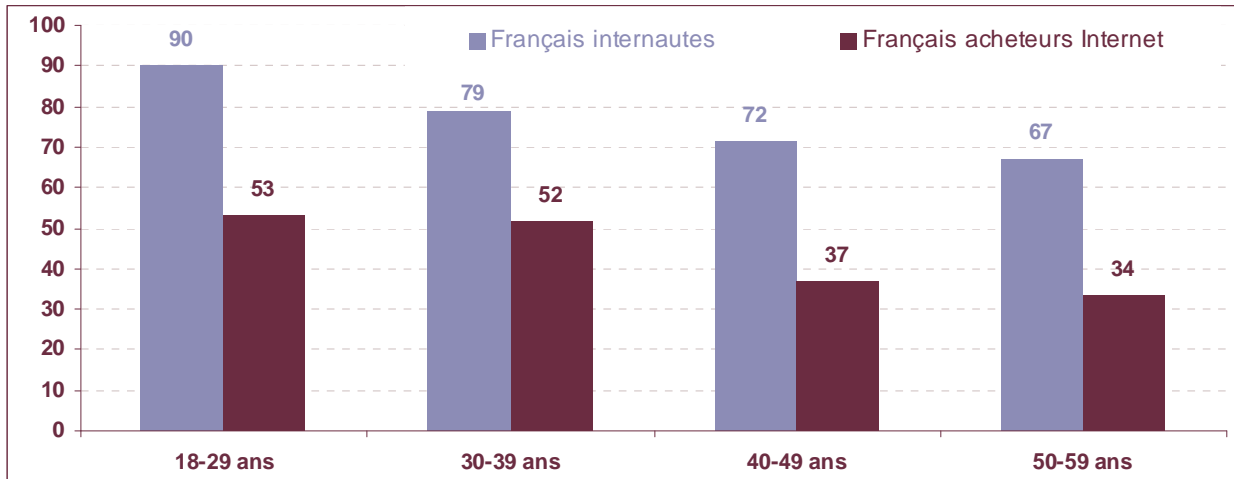
Don en ligne

La propension à donner en ligne augmente régulièrement avec le montant annuel du don, jusqu'au seuil de 150 euros, au-delà duquel la proportion de donateurs en ligne ne varie plus. Par ailleurs, on a deux fois plus de chances de trouver des donateurs en ligne chez ceux qui estiment bénéficier de moyens suffisants. Et cette fois la différence entre les hommes et les femmes est nette : sur 100 donateurs en ligne, 43 sont des femmes et 57 des hommes. Et ceci recoupe les données de la pratique Internet, fournies par l'INSEE.

Personne ne sera étonné de constater que l'on a deux fois moins de chances de trouver des donateurs en ligne chez les plus de 60 ans, que chez les moins de 40 ans. Mais les données communiquées régulièrement par l'INSEE⁴ sur la pratique d'Internet montrent qu'une évolution assez rapide s'observe au fil des années. Selon la coordinatrice de l'enquête, « l'évolution est de deux à trois points par an, selon les variables de l'enquête ». Le graphique suivant présente la situation en 2007.

⁴ Nous remercions vivement Emmanuelle ANDRE pour sa précieuse coopération et pour la richesse et la finesse des informations transmises. Nous avons ensemble fixé le contour des informations utiles pour éclairer notre démarche.

Graphique 2– Proportion d’Internaute et d’acheteurs Internet (en %)



Source : INSEE Enquête sur les Technologies de l'Information et de la Communication – Avril 2007. Traitement **Recherches & Solidarités**. Lecture : 90% des jeunes Français de 18 à 29 ans ont navigué sur Internet au cours des trois derniers mois. 53% des jeunes Français de 18 à 29 ans ont déjà effectué un achat sur Internet.

Pour ne prendre que deux tranches d’âge parmi lesquelles se recrutent bon nombre de donateurs, l’INSEE nous indique que plus de 70% des 40 - 50 ans naviguent régulièrement sur Internet, et que plus de 35% ont déjà effectué un achat par ce moyen. Ces proportions sont respectivement de plus de 65% et de près de 35% chez les 50 - 60 ans.

Au moins un tiers des 40 - 60 ans ont déjà effectué un achat en ligne. Ce sont donc autant de « *donateurs potentiels en ligne* ». En effet, le passage de la simple pratique de recherche d’informations, et d’envoi de messages, à celle qui consiste à effectuer une opération financière sur la toile, correspond à un certain degré de confiance dans le dispositif technique et dans la protection des informations, degré de confiance qui pourrait être semblable pour un achat et pour un don.⁵

Nous ne savons pas, aujourd’hui, dans quelle proportion des acheteurs par Internet sont ou peuvent être demain des donateurs et peuvent donc devenir des donateurs en ligne. Il est évident que c’est une précision que nous allons rechercher dans la prochaine vague d’enquête à *l’écoute des donateurs*.

En attendant, qu’observons-nous chez les donateurs qui nous indiquent avoir déjà effectué un don en ligne ? Dans quelles circonstances les donateurs concernés ont-ils effectué un don par Internet. Et les résultats, exprimés dans le tableau suivant, limité à ces deux tranches d’âge, ne manquent pas de surprendre, car le comportement est manifestement « *installé* ».

⁵ La confiance dans le bénéficiaire, le commerçant dans un cas, l’association qui collecte dans l’autre cas, est un autre sujet qui sera abordé dans le troisième chapitre de cet ouvrage.

Tableau 3- Si vous avez déjà effectué un don par Internet (en %) :

	40 – 49 ans	50 – 59 ans
Vous l'avez effectué en trouvant par hasard une proposition de don en ligne	3	8
Vous recherchez de l'information sur une association et vous avez effectué un don	9	6
Vous êtes allé sur un site précis pour effectuer un don	50	52
Vous répondiez au contact d'une association (courriel, courrier...)	21	22
Vous ne vous souvenez plus des circonstances	17	12
Total	100	100

Source : **Recherches & Solidarités** – Enquête Juin 2008. Lecture : Sur 100 donateurs indiquant avoir déjà effectué un don par Internet, 3% des 40 – 50 ans l'ont effectué en trouvant par hasard une proposition de don en ligne.

Parmi ces réponses, il faut faire une différence entre celles qui traduisent un comportement plutôt lié au hasard (items 1 et 2) ou non identifié par le répondant (item 5), et celles qui traduisent un comportement construit et installé (items 3 et 4).

Ainsi, la moitié de ces donateurs « sont allés sur un site précis pour effectuer un don ». S'ajoutent un peu plus de 20% de ces donateurs ayant répondu directement au contact d'une association.

5- NOMBRE ANNUEL DE DONNS EN CORRELATION AVEC L'AGE ET LES MONTANTS

Les donateurs de moins de 40 ans sont environ 20% à donner au moins deux fois par an. Chez les 40-60 ans, cette proportion est de l'ordre de 35%, pour grimper à 56% chez les plus de 60 ans. Mais le critère important en la matière est le montant annuel des dons, abordé dans le tableau suivant.

Tableau 4– Votre rythme de dons (en %) :

	Vous donnez globalement chaque année (en euros)				
	Moins de 45	45 à 75	75 à 150	150 à 500	Plus de 500
Un don de temps en temps	44	16	13	10	7
Au moins un don chaque année	23	37	24	20	19
Deux à cinq dons chaque année	2	23	33	29	25
Plus de cinq dons chaque année	1	9	18	30	43
Vous ne savez pas répondre	8	2	1	1	1
Non réponse	22	13	11	10	5
Total	100	100	100	100	100

Source : Enquête R & S – Juin 2008.

Il n'est pas étonnant de constater que ceux qui donnent moins de 45 euros le font de temps en temps ou une fois par an (67%), et ont une mémoire relative de ce rythme : 30% ne répondent pas. A l'inverse, et selon une corrélation liée aux montants des dons, ceux qui donnent plus de 500 euros chaque année, globalement, sont 44% à dépasser les cinq dons dans l'année, et ne sont que 6% à ne pas répondre.

On observe une très légère différence entre les hommes qui semblent donner un peu plus souvent, et les femmes.

6- COMMENT SE DECLENCHÉ LE DON ?

On ne fera jamais le tour complet de cette subtile alchimie qui conduit une personne généreuse à donner de l'argent. Il est clair que trois conditions doivent être d'abord impérativement réunies : la caractéristique de générosité doit être présente, les moyens de donner doivent être là, et l'information qui signale des besoins doit être disponible. Au-delà, et lorsque ces trois impératifs sont réunis, quelle est la part du coup de cœur et quelle est la part de la réflexion ? Si tant est que l'on puisse réellement séparer ces deux composantes, la question suivante tente d'éclairer un peu le sujet.

Tableau 5- Lorsque vous donnez, c'est (en %) :

	Moins de 40 ans	40 - 60 ans	Plus de 60 ans
Avant tout sur un coup de cœur	19	15	8
Plutôt après mûre réflexion en faveur d'une action précise	31	42	48
Des deux manières selon les circonstances	42	34	39
Vous ne savez pas vraiment répondre	7	5	2
Non réponse	1	4	3
Total	100	100	100

Source : Enquête R & S - Juin 2008.

Ce tableau précise ce que l'on avait grossièrement perçu dans certaines enquêtes : le coup de cœur intervient d'autant plus que l'on est jeune, et il est toujours très minoritaire, de 19% chez les plus jeunes à 8% chez les plus de 60 ans. La construction du don est d'autant plus prégnante que l'on avance en âge, pour concerner près de la moitié des donateurs de plus de 60 ans. La corrélation est donc parfaitement vérifiée et on notera que l'hésitation sur cette question diminue avec l'âge.

Par ailleurs, ce qui est bien légitime, plus du tiers des donateurs de chaque tranche veulent rester libres de réagir ou d'agir selon les circonstances. Et c'est ce que nous pourrions vérifier plus loin, en dénombrant les donateurs qui se donnaient le temps de la réflexion pour déterminer les dons qu'ils allaient faire en fin d'année 2008, marquée par la crise.

Influence des autres critères

Contrairement à ce que l'on pouvait imaginer, la construction du don n'est pas exactement proportionnelle au montant donné.

Tableau 6- Lorsque vous donnez, c'est (en %) :

	Vous donnez globalement chaque année (en euros)			
	Moins de 75	75 à 150	150 à 500	Plus de 500
Avant tout sur un coup de cœur	24	7	2	6
Après réflexion en faveur d'une action précise	30	46	50	51
Des deux manières en fonction des circonstances	38	44	44	39
Vous ne savez pas vraiment répondre	6	2	3	2
Vous ne souhaitez pas répondre	2	1	1	2
Total	100	100	100	100

Source : Enquête R & S – Juin 2008.

En dehors des « *petits donateurs* » dont le quart privilégie le coup de cœur, le comportement est assez constant, au-delà de 75 euros et quel que soit le montant. Le coup de cœur systématique est rare. Le don « *se construit* » pour la moitié des donateurs.

Cela doit faire réfléchir les collecteurs qui pourraient être tentés de se limiter à leurs démarches classiques d'interpellation des donateurs sur un mode affectif, et qui se doivent de prendre en compte cette moitié des donateurs attendant manifestement une autre démarche.

Par ailleurs, il est très important d'indiquer que le critère des moyens financiers n'intervient absolument pas dans la construction du don. Il n'intervient que dans la proportion de ceux qui ne répondent pas, baissant de 11% chez ceux dont les moyens sont les plus limités, à 1%, chez ceux dont les moyens sont les plus confortables. Le critère de genre est en revanche influent, comme le montre le tableau suivant.

Tableau 7- Lorsque vous donnez, c'est (en %) :

	Hommes	Femmes
Avant tout sur un coup de cœur	13	14
Plutôt après mûre réflexion en faveur d'une action précise	45	34
Des deux manières en fonction des circonstances	33	44
Vous ne savez pas vraiment répondre	6	5
Vous ne souhaitez pas répondre	3	3
Total	100	100

Source : Enquête R & S – Juin 2008.

La proportion des donateurs agissant le plus souvent sur un coup de cœur est identique chez les femmes et les hommes. En revanche, la grande différence se situe dans la proportion de ceux qui construisent systématiquement leur don : les hommes sont 46% et les femmes 34%, lesquelles préfèrent, dans une forte proportion de 44%, agir selon les circonstances.

Nous avons voulu aussi croiser les réponses des deux questions suivantes : à combien d'associations donnez-vous et sont-ce toujours les mêmes, et donnez-vous plutôt sur un coup de cœur ou dans le cadre d'une démarche plus construite ? Il y a une corrélation entre fidélité et construction du don : la différence la plus forte porte sur les donateurs fidèles à plusieurs associations, ils sont proportionnellement plus nombreux que les autres (44%) à construire systématiquement leurs dons.

Ainsi, moins d'un donateur sur sept agit le plus souvent sur un coup de cœur, et ce sont surtout des jeunes. Sinon, les donateurs se répartissent à peu près en deux moitiés : l'une privilégiant systématiquement la réflexion pour construire véritablement le don, plus particulièrement avec l'âge, et chez les hommes ; l'autre se donnant la possibilité d'arbitrer en permanence entre le coup de cœur quand les circonstances le méritent, et la construction de l'acte de don, plus particulièrement chez les femmes. Deux critères n'interviennent pas ou très peu dans cette répartition : les moyens financiers disponibles, et le montant des dons.