

# > En perspective [4]

Le bulletin d'analyse [4] trimestriel par excellence des tendances philanthropiques au Canada

## Contenu web

### Transformer les données en connaissances actionnables

Céleste Bannon Waterman, conseillère principale, Systèmes et Analyse de données

Il est quasi impossible d'œuvrer dans le secteur sans but lucratif de nos jours sans entendre parler d'analyse des données – que ce soit en matière d'extraction des données, de modélisation prédictive, du dépistage de clients potentiels, ou de n'importe lequel des nombreux autres produits sur le marché. En plus d'avoir le potentiel de porter à confusion et d'être mal comprises, ces techniques ont aussi en commun la nécessité d'avoir suffisamment de données de haute qualité pour en maximiser le potentiel. Donc, tout organisme caritatif qui considère faire appel à l'analytique doit retourner au point de départ et s'assurer de la saisie de données dont il a besoin, qu'il en fait la mise à jour et qu'il les utilise efficacement.

#### Collecte des données

Alors, quelles sont les données dont vous avez besoin et lesquelles ne sont que du bric-à-brac?

La réponse n'est pas aussi simple que vous pourriez le croire, car les données qui ne sont pas essentielles à vos besoins immédiats peuvent s'avérer utiles dans le futur. Pour quelques exemples de ce que j'avance, je vous invite à lire l'article de Kevin MacDonnell sur l'utilisation de données moins évidentes en recherche (<http://cooldata.wordpress.com/2010/03/02/fun-creative-and-lesser-known-predictive-variables/>).

Règle générale, vous devriez être en mesure d'établir un lien entre les données que vous emmagasinez et votre stratégie globale. Lorsque vous envisagez le suivi et l'entreposage de nouvelles zones de données ou de nouveaux sujets, posez-vous d'abord les questions suivantes :

1. Comment vais-je recueillir ces données sur mes parties prenantes?
2. Quels sont les coûts de la collecte et de l'entrée de ces données? De leur entreposage?
3. Est-ce qu'il est éthiquement acceptable pour moi d'entreposer ces données?
4. Qu'est-ce que je prévois faire de ces informations?

Si vous ne pouvez répondre à ces questions, surtout à la dernière, vous voudrez peut-être réévaluer la pertinence de gérer ces données additionnelles.

*suite.../*



.../suite



## Entreposage et utilisation des données

Une fois que vous avez les données, votre prochain défi est de les entreposer et de les utiliser de façon appropriée. L'exigence minimale est d'avoir en place des mots de passe et des contrôles de sécurité pour la base de données ainsi que la capacité de noter correctement l'information sur les dons pour en assurer l'enregistrement et l'affectation efficiente. Ces éléments sont vraiment essentiels et si vous ne les avez pas en place, vous devriez probablement arrêter votre lecture ici et vous attaquer à régler ce problème! Mais c'est vraiment au prochain niveau de la gestion efficace des données et de l'analyse que réside le potentiel réel.

Une gestion efficace des données peut faciliter une meilleure compréhension des affiliations et préférences des donateurs et ainsi permettre à un organisme de respecter et de faire honneur à ses relations avec ses supporteurs. De considérer les données comme une représentation de la relation qu'ont les individus avec un organisme aide à mieux comprendre comment les données devraient être gérées et utilisées. Par exemple, plusieurs organismes suivent les dossiers de leurs bénévoles et de leurs membres séparément de ceux de leurs donateurs, ou de ceux reliés à la participation à des événements, ces derniers étant souvent effacés une fois l'événement complété. Bien qu'il soit peut-être plus efficace de garder ces informations séparées quand on travaille sur un projet particulier, cette pratique ne permet pas d'avoir un portrait global de la relation d'un individu avec l'organisme.

L'utilisation stratégique des données peut aussi aider un organisme caritatif à utiliser ses ressources en ciblant ceux qui sont le plus enclins à répondre avec ses initiatives de communication et de sollicitation. C'est ici que beaucoup des activités traditionnelles de l'analyse des données entrent en jeu. L'analyse des données peut comporter un certain nombre d'outils et de techniques statistiques (y compris l'extraction des données, la modélisation prédictive, le dépistage des clients potentiels) qui sont utilisés pour analyser les parties prenantes et construire des modèles qui prédiront les comportements. L'analyse peut être utilisée de plusieurs façons, entre autres pour l'identification de dons majeurs ou planifiés potentiels ou pour segmenter des portions de la base de données pour des stratégies particulières. Bien que les techniques et les objectifs peuvent varier, il n'y a pas de doute qu'une analyse réfléchie de votre base de données et de la banque de vos donateurs potentiels peut aider à cibler vos activités et, ainsi, à s'assurer que vos activités de collecte de fonds soient plus efficaces et mieux réussies.

Soyez avertis toutefois que vos objectifs doivent être clairs et que l'analyse que vous en faites doit être liée à la stratégie. De plus, vous devez être prêts à laisser l'information changer votre tactique. Par exemple, si votre stratégie est, peu importe, d'approcher par publipostage tous ceux qui ont donné l'année précédente pour une priorité spécifique, devriez-vous procéder à une analyse avant d'agir? Sans doute que non. Mais si vous êtes prêts à considérer omettre du publipostage ceux qui ne répondront probablement pas, ou encore à identifier d'anciens donateurs qui seraient peut-être enclins à donner en réponse à cette priorité, l'analyse des données peut-elle vous aider? Bien sûr que oui, à condition que vous ayez les données suffisantes pour faire l'analyse requise.

Alors que nous accumulons toujours plus de données et que nous encourageons nos bénévoles à recueillir des fonds et nos parties prenantes à collaborer entre elles, nous avons une responsabilité correspondante de maintenir notre engagement à protéger les renseignements personnels et assurer la sécurité de nos données. Le grand public prend de plus en plus conscience de l'utilisation que font les organismes caritatifs de leurs données. Un article récent (en anglais seulement) du *Wall Street Journal* (<http://online.wsj.com/article/SB127396687577792419.html>) a même laissé sous-entendre que les organismes caritatifs espionnent leurs donateurs, un terme qui a de quoi alarmer. Il s'agit là d'un rappel important de la nécessité de manipuler vos données de façon appropriée. Je vous encourage tous de maintenir à l'avant-scène la question des renseignements privés et de la sécurité dans votre planification de la gestion des données, de n'utiliser que des renseignements provenant de sources accessibles au

suite.../



philanthropie de pointe<sup>MC</sup>  
KETCHUM CANADA INC.



.../suite



public pour compléter l'information que vos donateurs vous donnent directement, et de vous assurer que vous êtes conformes aux exigences de la législation pertinente sur la protection des renseignements privés. Quand les donateurs nous confient des renseignements personnels, nous avons le devoir éthique d'agir avec responsabilité, sinon nous risquons d'endommager les relations que nous avons travaillées si fort à bâtir. J'ai inclus des liens ci-dessous pour vous aider, au besoin.

Pour l'instant, je vous laisse avec une dernière pensée sur la raison pour laquelle la gestion de données me passionne. L'information que vous avez dans votre base de données n'est pas seulement un moyen de parvenir à vos fins, mais elle est une représentation symbolique de la relation de votre organisme avec ses parties prenantes, ce qui est votre atout le plus précieux. Conservez-la précieusement, et votre cause ne pourra que s'en porter mieux.

L'excellente réponse de l'APRA's à l'article du Wall Street Journal article (en anglais seulement) :  
<http://www.aprahome.org/AboutAPRA/MediaRelations/WSJResponse/tabid/977/Default.aspx>

Bureau du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada :  
<http://www.priv.gc.ca/>

Liste des bureaux provinciaux et territoriaux de la protection de la vie privée :  
[http://www.priv.gc.ca/resource/prov/index\\_f.cfm](http://www.priv.gc.ca/resource/prov/index_f.cfm)

International Association of Privacy Professionals – Canada (en anglais seulement)  
[https://www.privacyassociation.org/community/iapp\\_canada/](https://www.privacyassociation.org/community/iapp_canada/)

