

Informatique de gestion

CRM, GESTION DES CONTACTS, ETC :
COMMENT S'Y RETROUVER ?

A MISE EN SITUATION

① SITUATION INITIALE

L'association « Le Grain de SEL » propose un système d'échanges local : une heure de jardinage contre des ourlets, des confitures contre la réparation d'un ordinateur, etc. Initiée par un groupe d'amis en 2011, l'association compte aujourd'hui 250 membres.

Une année plus tard, les dossiers de subventions ont porté leurs fruits et Le Grain de SEL emménage dans son nouveau local. Grâce au CRM, la base de données est mise à jour. Accessible en ligne, elle est toujours synchronisée. L'association identifie les membres qui n'ont pas réglé leur cotisation ou qui sont inactifs depuis plusieurs mois. Des mails spécifiques leur sont envoyés pour reprendre contact. On envoie une carte de vœux personnalisée aux donateurs. Deux listes de diffusion sont créées : événements réguliers et informations plus ponctuelles, chacun choisit ce qu'il/elle reçoit. Enfin, les personnes du groupe de travail ont chacune ajouté de nouvelles compétences dans leur liste de trocs possibles !

⑤ SITUATION FINALE

Le groupe analyse la situation : qui a besoin des informations des membres, quelles données sont indispensables, quelles sont les actions liées aux contacts (newsletter interne, journal de l'association, cotisations, dons...). Quelqu'un propose de discuter avec des projets similaires pour connaître les solutions déployées ailleurs et revient avec un comparatif de différents CRM. Au fil des séances, le projet s'affine et le groupe se décide pour un CRM libre, compatible avec les valeurs de l'association : accessibilité, améliorations qui profitent aussi aux autres... L'équipe se forme à son utilisation avec une société spécialisée.

② DÉCLENCHEUR

En raison de son grand nombre d'inscrit·es, Le Grain de SEL veut donc déménager dans un local plus grand, pour y proposer des " soirées tricot ", des formations ouvertes, etc. L'association se lance dans la recherche de fonds, mais se rend compte qu'elle est incapable de fournir des informations précises sur ses membres : combien de personnes, dans quel quartier vivent-elles, quelle est leur répartition socio-professionnelle ?

③ PÉRIPIÉTIES

Cette prise de conscience révèle plusieurs problèmes : les contacts ont toujours été gérés dans une feuille de calcul, mise à jour par chacun·e. Résultat : les informations diffèrent d'un ordinateur à l'autre, les listes de diffusion contiennent des adresses qui n'existent plus, certains mails passent à la trappe, des gens reçoivent les informations à double ! L'association organise donc une réunion entre personnes intéressées pour imaginer une solution à la gestion des contacts. Un groupe de travail se forme.

④ RÉOLUTION

B BONNES PRATIQUES CONCRÈTES

Quand une organisation est amenée à gérer de plus en plus de contacts, elle doit envisager des solutions qui facilitent le traitement des données.

Comprendre quelques concepts-clés

- **Contact**: toute personne (physique ou morale) en lien plus ou moins direct avec la structure: client·es, prospects, membres, donateur·trices, coopérateur·trices, fournisseur·euses, etc.
- **ERP (Enterprise Resource Planning)**: progiciel qui permet de gérer l'ensemble des processus de l'entreprise (relation commerciale, gestion RH, comptabilité), de partager de l'information en temps réel (et donc de faciliter le quotidien des collaborateur·rices) et de gagner en efficacité.
- **CRM (Custom Relationship Management)**: ensemble des outils et techniques destinés à capter, traiter et analyser les informations relatives aux client·e·s et aux prospects, afin de les fidéliser en leur offrant ou proposant des services.
- **Bon à savoir**: de nombreux ERP intègrent un module CRM, mais il existe aussi des CRM spécialisés et indépendants.

Faire le point

- **Prendre le temps du choix**, possiblement 1 à 2 ans pour tout le processus de décision.
- **Analyser les besoins des utilisateur·rices** en couvrant tous les domaines (comptabilité, dons, ventes, projets...). Pour cela, demander aux utilisateur·rices de rédiger les procédures qu'ils/elles suivent, afin que celles-ci soient au plus proche de la réalité. Vérifier auprès de celles et ceux qui devront s'approprier le nouveau système qu'elles sont comprises.
- **Privilégier une base unique**. En cas d'utilisation de plusieurs bases, utiliser un code de référence par contact pour pouvoir réconcilier les différentes bases. Veiller à ce que le système manuel en place fonctionne: le passage à un CRM ne permet pas de réparer les processus défectueux, il les automatise simplement.
- **Connaître les différentes licences sur le marché: privative ou libre**. Privilégier le libre: code source ouvert et donc modifiable, permettant à chacun·e de profiter des améliorations apportées par d'autres, implémentation plus simple (n'importe quel·le prestataire avec des compétences dans le domaine peut la prendre en charge). Le libre permet aussi de tester une solution avant de l'adopter. Attention: ne pas confondre « libre » et gratuit. Il y a des coûts incompressibles dans les solutions libres aussi, et le déploiement au niveau professionnel est payant. Cependant, ces coûts incompressibles représentent un investissement à long terme pour la structure. De plus, en choisissant du libre, l'argent est distribué au sein d'un réseau de proximité contrairement à l'argent des licences qui sort rapidement des économies locales.
- **Analyser le cycle de vie de ses contacts**, c'est-à-dire les étapes par lesquelles le contact passe pendant toute la durée de sa relation avec votre structure (prospect, achat, départ, relance, nouvel achat, etc).

- **Se renseigner** auprès de structures similaires à la vôtre pour savoir quels outils elles utilisent. Partager ses propres pratiques et faire profiter les autres des leçons apprises (le site d'APRES-GE devrait proposer ce genre de services prochainement). En France, des logiciels libres répondant aux besoins spécifiques des associations existent. Le développement de tels logiciels en Suisse, adaptés aux modalités de transactions financières locales est donc possible dans les prochaines années.

Mettre en place un système

- **Une fois les besoins analysés, les prioriser** : faire l'impasse sur certains, ne retenir que les options vraiment utiles et restreindre le périmètre d'action pour diminuer les coûts et faciliter l'accessibilité avec un produit plus standard. Garder en tête qu'automatiser les processus est ce qui demande le plus de travail manuel. Attention : évaluer finement ce qu'il est nécessaire d'automatiser et ce qui doit rester manuel (certaines activités réalisées par des bénévoles, peuvent être des moments de convivialité importants !)
- **Penser à la proximité** : lorsqu'on utilise une messagerie pour communiquer avec nos contacts, le plus simple est d'utiliser la base de données proposée par le même prestataire.
- **Se former**. Tou·tes les utilisateur·rices doivent pouvoir prendre en main la solution choisie. La formation par un·e prestataire extérieur·e ou en interne est donc indispensable : ne pas la négliger et la considérer comme un vrai investissement avec des gains de temps et d'efficacité à long terme.

Points d'attention une fois le système installé

- Un CRM permet un profilage efficace de ses contacts, mais cela pose la question de l'utilisation des données personnelles. **Conserver un positionnement éthique**, se renseigner sur la loi fédérale de protection des données (RGPD) pour pouvoir l'appliquer correctement (voir fiche Sécurité Informatique).
- **Ne pas abandonner le marketing par voie postale** dès lors qu'on travaille avec un CRM : en fonction du persona, les envois postaux restent pertinents.

Quelques exemples de solutions libres :

Mailpoet, un plugin sur Wordpress qui remplace Mailchimp ;

Dolibarr (ERP avec CRM), une application en ligne à installer chez votre hébergeur, notamment pour les indépendant·es et les PME ;

Odoo (ERP avec CRM), plus conséquent, nécessite un hébergeur spécifique plus cher, donc plus adapté aux grandes structures.

DOCUMENTS RESSOURCE

TOP des ERP gratuit ou open source - SupInfo

Open Source Guide - www.open-source-guide.com

NOS SITES

www.apres-ge.ch

www.fgc.federeso.ch

EXPERTISE INVITÉE

itopie informatique

Frères de nos frères