



PANA

Point d'Appui au Numérique Associatif

FICHE PRATIQUE #15

Accompagner une association dans la gestion de ses contacts et de ses données

Une fiche pratique rédigée par



helloasso avec le regard
agir ensemble

bienveillant, l'expertise et le témoignage de



Thématiques abordées et objectifs pédagogiques

Objectifs pédagogiques :

- ✓ Bien cerner ce qu'englobe la gestion de ses contacts et des données
- ✓ Connaître les bonnes pratiques pour gérer ces données efficacement et respectueusement

Cette fiche pratique a été conçue pour que vous puissiez :

- ✓ L'utiliser comme une trame d'atelier
- ✓ L'envoyer directement à une association ayant besoin de ressources sur ce sujet



PANA
Point d'Appui au Numérique Associatif

créé par



Le
MOUVEMENT
ASSOCIATIF

La Fonda
fabrique
associative



1. La gestion des contacts et des données, kesako ?

La donnée, la gestion et la base de données

Définitions

Donnée, n.f. * : Représentation conventionnelle d'une information en vue de son traitement informatique.

Gestion de données, n.f. ** : C'est valoriser les données en tant que ressources numériques. La gestion des données permet d'envisager le développement d'architectures, de réglementations, de pratiques et de procédures qui gèrent correctement les besoins des organismes sur le plan de tout le cycle de vie des données.

Système d'information *** : Est un ensemble organisé de ressources qui permet de collecter, stocker, traiter et distribuer de l'information, en général grâce à un ordinateur.

Base de données, n.f. **** : Une base de données est un ensemble structuré et organisé permettant le stockage de grandes quantités d'informations afin d'en faciliter l'exploitation (ajout, mise à jour, recherche de données). Ces informations sont en rapport avec une activité donnée et peuvent être utilisées par des programmes ou des utilisateurs communs, d'où la nécessité de leur mise en commun. Lumière sur la question

Sources : * Larousse : <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/donn%C3%A9e/26436>

** Wikipedia : https://fr.wikipedia.org/wiki/Gestion_des_donn%C3%A9es

*** Wikipedia : https://fr.wikipedia.org/wiki/Syst%C3%A8me_d%27information

**** Petite entreprise - Tout pour l'entrepreneur : <https://www.petite-entreprise.net/P-2648-85-G1-definition-des-bases-de-donnees.html>



PANA
Point d'Appui au Numérique Associatif

créé par

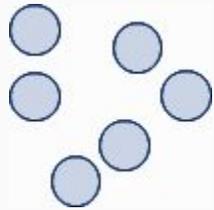


Le
MOUVEMENT
ASSOCIATIF

La Fonda
fabrique
associative

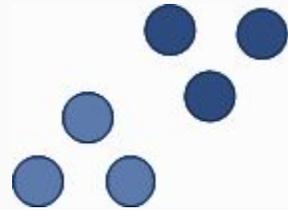
Comprendre les données et les utiliser

De la donnée à sa compréhension !



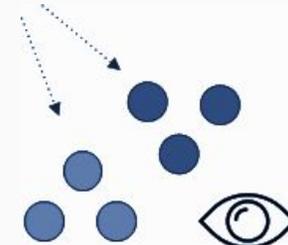
DONNÉE

Textes, chiffres,
symboles non
processés



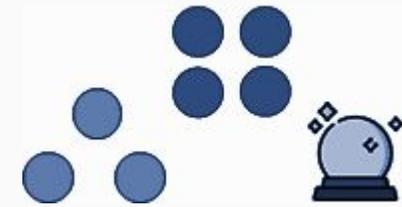
INFORMATION

Donnée organisée
faits sur une situation,
une personne, un
événement



CONNAISSANCE

**Interprétation de
l'information**
nécessité de bien lier les
données, historique,
compétences



ENSEIGNEMENTS

**Utilisation de la
connaissance pour
prendre de bonnes
décisions**

**C'est le croisement des différentes données et non chaque donnée seule
qui nous aidera à tirer des enseignements.**

*Source : * OHME : schéma outil de présentation d'atelier*



PANA
Point d'Appui au Numérique Associatif

créé par



3 exemples de données dans une association

Pourquoi mettre en lien et d'analyser les données ?
Pour prendre des décisions et actions judicieuses !



Jean Raffole

- a ouvert la dernière newsletter
- a participé au dernier événement
- n'a jamais fait de don



Cléa Molette

- n'a jamais ouvert la newsletter
- a participé au dernier événement
- n'est pas adhérente
- fait un don mensuel de 10€



Corine Anedpacé

- a ouvert la newsletter il y a 3 mois
- est adhérente
- a fait un don de 30 € il y a 6 mois

ENSEIGNEMENTS

- ✓ **Cléa** semble convaincue par l'intérêt de l'association avec son don mensuel et sa participation à l'événement, peut-être qu'il y a une erreur dans son adresse mail ce qui explique sa non ouverture.
- ✓ **Corine** semble aussi investie dans l'association, nous pourrions lui proposer de faire un don mensuel.
- ✓ **Jean** semble aussi intéressé par l'association et n'a peut-être pas les moyens de faire de dons.

Qu'est-ce qu'un CRM pour une association ?

De la définition pour une entreprise à but lucratif à une association à but non lucratif

Définition pour une entreprise * : Un CRM (Customer Relationship Management) ou GRC (Gestion de la Relation Client) est une stratégie de gestion des relations et interactions d'une entreprise avec ses clients ou clients potentiels. Un système CRM aide les entreprises à interagir en permanence avec les clients, à rationaliser leurs processus et à améliorer leur rentabilité.

Définition "adaptée" pour une association : Un CRM pour une association est une stratégie de gestion des relations et interactions avec ses différentes communautés : adhérents, bénévoles, donateurs, etc. Un système ou outil CRM aide les associations à interagir en permanence avec les communautés, à rationaliser leurs processus et à améliorer la gestion de leur association pour répondre au mieux à leur mandat associatif.

Sources : * Salesforce : <https://www.salesforce.com/fr/learning-centre/crm/what-is-crm/>



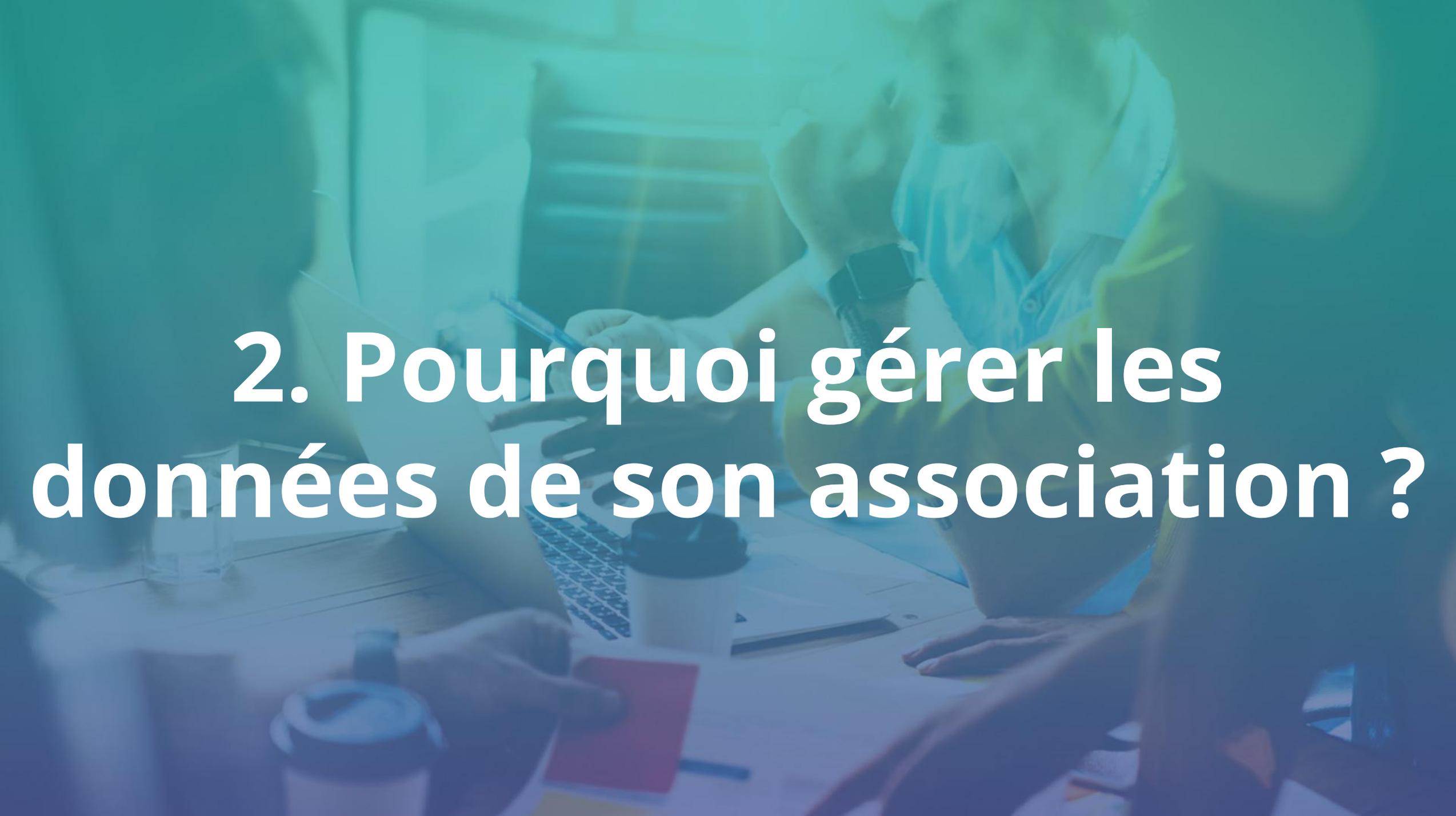
PANA
Point d'Appui au Numérique Associatif

créé par



Le
MOUVEMENT
ASSOCIATIF

La Fonda
fabrique
associative



2. Pourquoi gérer les données de son association ?

Pour être efficace !



Pour fidéliser et accroître ses communautés (adhérents, bénévoles, etc.)

- ✓ Échanger avec eux avec des messages adaptés et automatisés
- ✓ Les remercier automatiquement
- ✓ Les inviter à vos événements facilement
- ✓ Suivre leur investissement dans votre association (adhésion, mission de bénévolat)



Pour développer son association

- ✓ Créer des circuits d'incitation aux dons
- ✓ Avoir des informations claires et justes : nombre de personnes dans vos communautés, montants des dons et adhésions, etc.
- ✓ Dresser des bilans et tirer des conclusions de tous ces éléments pour les améliorer

Pour être respectueux.se des données !

Vigilance autour des données



RÈGLEMENT GÉNÉRAL DE LA PROTECTION DES DONNÉES - RGPD :

Mis en vigueur le 25/05/2018

L'objectif : protéger les internautes en mettant en place des règles sur les données personnelles, notamment en donnant des droits aux internautes sur leurs données.*

Ce que cela implique dans votre organisation :

- ✓ Sécuriser l'hébergement de ses données
- ✓ Stocker uniquement les données utiles
- ✓ Toujours demander le consentement
- ✓ Donner la possibilité de modifier / supprimer ses données
- ✓ Archiver les anciennes données



Le petit conseil :

Consulter la fiche pratique PANA sur la RGPD dans mon association [en cliquant ICI](#).

Sources : * OHME : document de présentation d'un atelier RéZolutions Numériques



PANA
Point d'Appui au Numérique Associatif

créé par



helloasso

Le
MOUVEMENT
ASSOCIATIF

La Fonda
fabrique
associative

Pour être respectueux.se de l'environnement !

Vigilance autour du tri et de l'impact écologique du stockage des données

 **C'est l'occasion de faire le tri et de bien organiser ses contacts et ses données !**

“Politique de protection des données [personnelles] :

Chaque service en ligne limite la collecte des données personnelles au strict nécessaire (minimisation des données) et s'accompagne d'une information” **



Aussi, stocker des données inutiles n'est pas respectueux de la RGPD, ni de l'environnement, car cela pollue en consommant de l'énergie pour entretenir les serveurs sur lesquels sont stockés les données.



Le petit conseil :

Consulter la fiche pratique PANA sur le Numérique et le Développement durable dans mon association [en cliquant ICI.](#)

Sources : ** CNIL : <https://www.cnil.fr/fr/donnees-personnelles>



PANA
Point d'Appui au Numérique Associatif

créé par



Le
MOUVEMENT
ASSOCIATIF

La Fonda
fabrique
associative



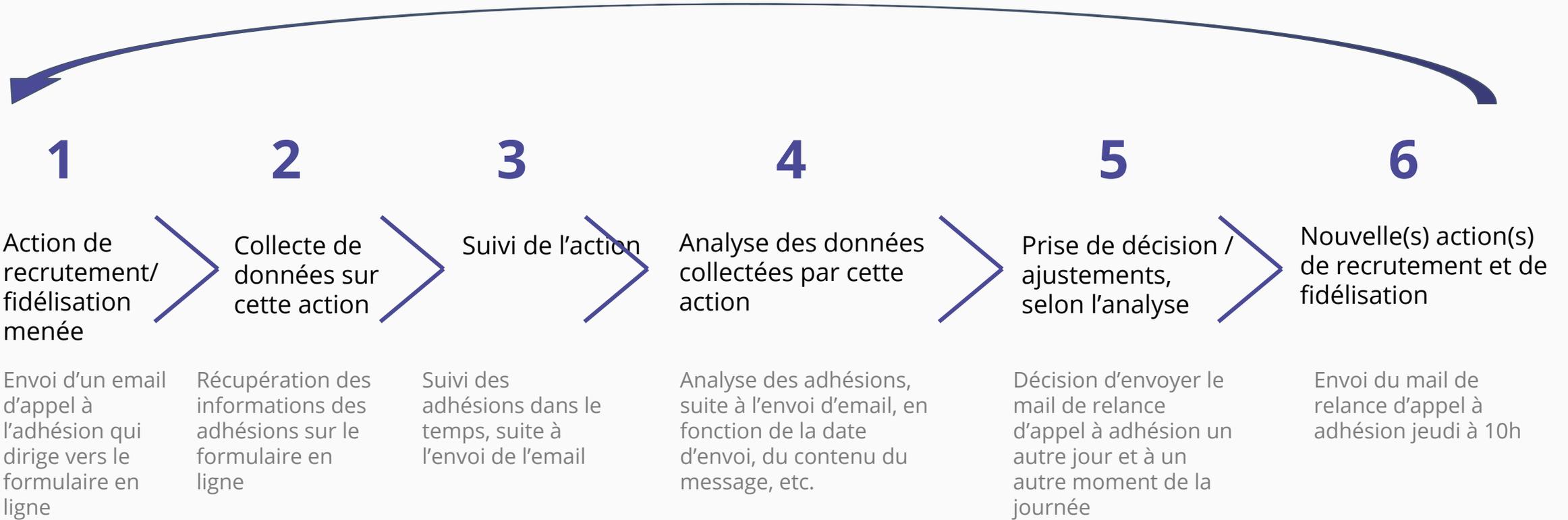
3. Comment gérer les données de son association ?

A group of people are shaking hands in a meeting. In the foreground, there is a desk with a water bottle, a jar of snacks, and a pen holder. The text "La méthode et les bonnes pratiques" is overlaid on the image.

La méthode et les bonnes pratiques

Le chemin des données

Méthode "Test & Learn", "Tester & Apprendre" !



PANA
Point d'Appui au Numérique Associatif

créé par



Le
MOUVEMENT
ASSOCIATIF

La Fonda
fabrique
associative

Un état d'esprit "données" à adopter

Rigueur, changement et adaptation permettront ensuite un gain d'efficacité !



Une discipline régulière :

- ✓ Mettre en place des **outils de suivi et d'analyse**
 - Exemples : visites de site internet, dons et adhésions, etc.
- ✓ Consulter ces outils **régulièrement**
- ✓ Enregistrer **toutes les données dans la base** pour les mettre en lien et les analyser
 - En les important ou en connectant les outils



Sensibiliser l'équipe à de nouvelles pratiques :

- ✓ Initier une **dynamique collective** dans l'association
- ✓ Sensibiliser à l'analyse des données : réfléchir en amont à comment les collecter (moyen) et les analyser (résultat)
- ✓ S'appuyer sur les données pour aiguiller certaines décisions
 - Par exemple : communiquer sur un événement via les canaux utilisés par les cibles, adresser un appel aux dons de manières différentes selon les profils, faire sa campagne d'adhésion selon la saisonnalité de l'association
 - Ce qui permet de ne plus utiliser la technique du doigt mouillée et prendre des bonnes décisions
- ✓ S'autoriser à faire évoluer un projet si les données en montrent la pertinence **#agilité**

Sources : * OHME : document de présentation d'un atelier RéZolutions Numériques



PANA
Point d'Appui au Numérique Associatif

créé par



Le
mouvement
ASSOCIATIF

La Fonda
fabrique
associative

Piloter les données

Les étapes à suivre !

1. En amont :

-  ✓ **Faire l'inventaire** de toutes ses données et ses sources

2. Puis définir comment :

-  ✓ **Nourrir** la base de données pour qu'elle soit riche et utile :
 - Automatiquement
 - Manuellement
 - Relever les sources manquantes éventuelles
-  ✓ **Organiser** les données simplement et de manière exhaustive pour qu'elles soient intelligibles
 - Caractériser : champs personnalisés, données comportementales...
 - Classifier : groupes / étiquettes / segments...
-  ✓ **Mettre en lien les données, entre elles**, pour dégager des tendances

Sources : * OHME : document de présentation d'un atelier RéZolutions Numériques

Suivre les données automatiquement

Pour gagner en efficacité et qualité



Faire un **audit de vos tâches de collecte et d'analyse de données qui sont récurrentes**



Trouver des outils qui permettent la mise en place de **tâches automatiques** (analyse, segmentation, communications)



Migrer vers ces outils, en gardant la possibilité d'intervenir à la main



Automatiser **ne veut pas dire perdre de l'humain**, au contraire ! Vous pourrez mieux communiquer si des tâches qui n'ont pas besoin de vous tournent toutes seules.

*Sources : * OHME : document de présentation d'un atelier RéZolutions Numériques*



PANA
Point d'Appui au Numérique Associatif

créé par



Le
MOUVEMENT
ASSOCIATIF

La Fonda
fabrique
associative

A group of people are shaking hands in a meeting. In the foreground, there is a desk with a water bottle, a jar of snacks, and a pen holder. The text "Bien s'outiller" is overlaid on the image.

Bien s'outiller

Différents montages d'outils pour gérer les données de son association 1/2

En fonction de ses besoins, ses enjeux, ses moyens, son budget, ses compétences, etc.

- ✓ Gestion **“artisanale”** à l'aide de simples tableurs :
 - Peut paraître plus simple pour une petite association au départ, sans compétence de gestion de données particulières, mais peut vite devenir chronophage et désorganisée
 - Vigilance RGPD : ne conserver que les données nécessaires, à un endroit numériquement sécurisé et pour la durée recommandée par la CNIL.
- ✓ Gestion à l'aide d'un **“CRM connecté à vos autres logiciels existants”** :
 - Un CRM connecté à vos solutions déjà intégrées : comptabilité, collecte de dons, billetterie, etc.
 - Vigilance : veiller à ce que les connexions aient déjà été mises en places par les différentes solutions pour ne pas perdre de temps



Le petit conseil :

Avant tout, penser à faire le diagnostic numérique de son association pour partir sur une stratégie numérique adéquate.

Pour vous aider, vous pouvez consulter la fiche pratique PANA sur le diagnostic numérique de mon association [en cliquant ICI.](#)

Différents montages d'outils pour gérer les données de son association 2/2

En fonction de ses besoins, ses enjeux, ses moyens, son budget, ses compétences, etc.

- ✓ Gestion à l'aide d'un **“CRM libre”** :
 - CRM libre nécessitant du développement spécifique
 - Vigilance : veiller à avoir les compétences (en interne ou en externe) au moment du développement de l'outil et par la suite pour les évolutions et les modifications

- ✓ Gestion **“tout-en-un”** :
 - Intégrer un module CRM unique qui couvre l'ensemble des fonctionnalités en besoin
 - Vigilance : faire attention à ce que toutes les fonctionnalités soient bien qualitatives

Les CRM pour le monde associatif

Quelques exemples d'outils CRM

Petites associations

Moyennes associations

Grosses associations



CIVICRM



assoconnect



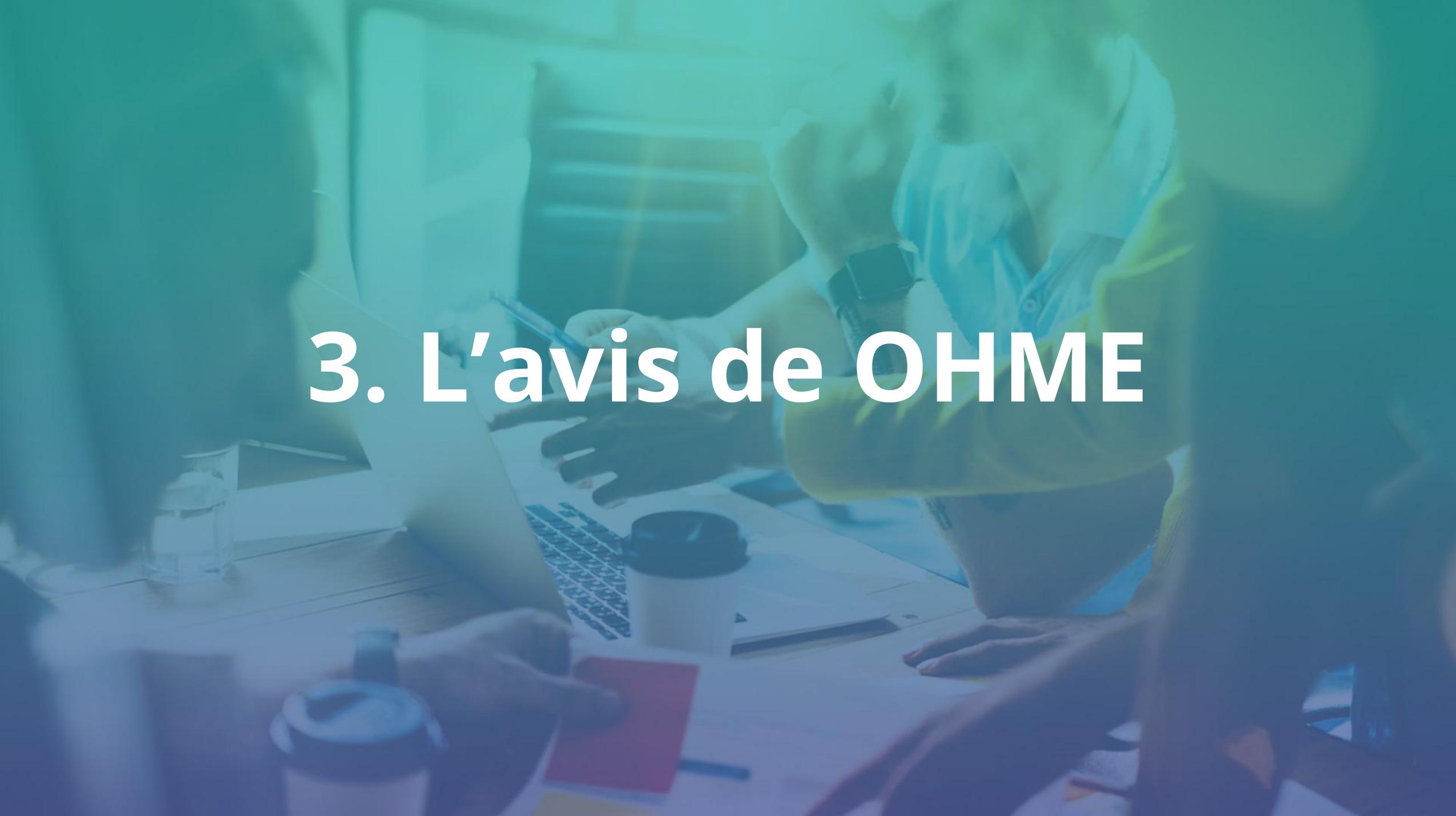
PANA
Point d'Appui au Numérique Associatif

créé par



Le mouvement
ASSOCIATIF

La Fonda
fabrique associative



3. L'avis de OHME

Interview de OHME 1/2



Echange avec Aline Franconnet,
Responsable Marketing chez OHME

1. Qui est OHME ?

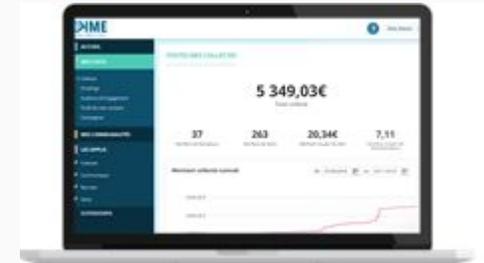
OHME est une plateforme SaaS de gestion de communautés, sécurisée et évolutive, créée chez OneHeart, entreprise sociale qui travaille avec les associations depuis 10 ans.



Connectée aux solutions utilisées par les associations au quotidien



Pour suivre tous ses contacts, leurs interactions, et segmenter efficacement



Pour piloter toutes ses activités en ligne avec des tableaux de bord statistiques

2. D'après toi, quels sont les 3 points de vigilance de gestion des données pour une association ?

Déjà, la sécurité des données. Lorsqu'on décide de bien gérer ses données, cela implique d'abord de les protéger ! Ca veut dire, ne pas les stocker n'importe où, ne pas les envoyer n'importe comment.

Pas de collecte de données sans analyse ! Collecter des données pour collecter des données : ça ne sert à rien. Il y a un vrai travail de réflexion et questionnement à faire : quelles données collecter ? Dans quel but (mieux communiquer, personnaliser les sollicitations, recruter, etc.) ? Par qui ? Quand ?

Et bien sûr, le coût ! Combien cela coûte à votre association (en termes financiers, mais aussi en termes de temps passé !).

Interview de OHME 2/2

3. Selon toi, à quoi une association doit elle faire attention lorsqu'elle monte son modèle de gestion de données ?

Tout d'abord, c'est un travail collectif : il faut impliquer tout le monde. Sinon, on risque de se rendre compte que le modèle n'est pas complet ni adapté à l'équipe. Et c'est une perte de temps !

Surtout, une asso doit personnaliser son modèle. Chaque association est différente : il lui faut donc une gestion des données adaptée à ses besoins, ses enjeux.

Ensuite, que ça ne devienne pas une usine à gaz ! Gérer ses données, c'est se donner l'opportunité de gagner du temps en étant plus efficace. Choisir un outil qui s'adapte à sa gestion des données, et pas l'inverse !

4. Pourquoi penses-tu qu'un outil CRM de gestion de données peut convenir à de nombreuses associations ?

Tout responsable associatif, tout bénévole, quelle que soit la taille de l'association, souhaite avoir plus de temps à passer sur ses projets, plus de ressources financières ou humaines.

Un CRM permet ça : limiter les tâches rébarbatives, automatiser les process, aider à la compréhension globale des interactions, mieux communiquer.

Et puis, aujourd'hui, les CRM sont simples à utiliser : pas besoin de compétences de développeurs ou de mathématiciens ! C'est à la portée de tous :)



PANA
Point d'Appui au Numérique Associatif

créé par



Le
MOUVEMENT
ASSOCIATIF

La Fonda
fabrique
associative



4. Conclusion

Que retenir et comment aller plus loin ?

Pour conclure, gérer les données des communautés de son association est essentiel pour **converser au mieux avec elles** et **gagner en efficacité dans la gestion** de son association.

Il est important de bien se renseigner au préalable sur le modèle de gestion de données adapté à son association, selon ses besoins et ses moyens.

Ressources complémentaires

- ✓ [5 astuces](#) pour une bonne gestion de données d'après OHME
- ✓ [De la bonne gestion des données](#) de Libre Association, April

Cette fiche pratique a été réalisée
avec  par  helloasso et  HME pour
la communauté des PANA

Contactez les coordinations territoriales

 **Grand-Ouest**

Laura Micheneau
laura@helloasso.org

 **Nord-Est**

Olivia Lejosne Lilette
olivia@helloasso.org

 **Grand-Sud**

Sarah Rousseau
sarah.r@helloasso.org

 **Centre-Est**

 **Sud-Ouest**

Charlie Tronche
coordinations@helloasso.org

Remplacée par Harmonie Aubert
harmonie@helloasso.org

