

Consommation solidaire, nouvelles formes de dons (source La Croix)

- Article de synthèse, [visible sur le site de la Croix](#), sur les nouveaux outils du don sur Internet.

Où l'on reparle de formules déjà évoquées ici, telles que [SOLILAND](#), [SOLIDARSHOP](#), ou encore [UNE BONNE CAUSE](#).

- Comment positionner ces différentes sources de financement, encore très marginales, dans les dispositifs classiques actuellement utilisés par les associations ? Cette interrogation générale pose plus précisément à la fois des questions techniques (cohérence des données, des outils, et des infrastructures utilisés), et d'autres plus stratégiques (quelle maîtrise du développement, quel marketing mix des canaux, quelle gestion de ces nouveaux donateurs).
- Plus généralement, sur le rôle d'Internet dans le développement des associations, on pourra [ré]entendre sur le site de l'agence les nouveaux médias non marchands (excel textuella mine) une interview de Franck HOURDEAU, alors directeur du développement de l'UNICEF.

La gouvernance des

associations (livre éditions ERES)

- Aux éditions ERES, cet ouvrage sur la gouvernance des associations : Tour d'horizon assez complet sur les différentes problématiques associées à cette question (*fiche de lecture à suivre ...*).
- Les aspects macro et micro économiques sont abordés, et on trouvera en particulier des chapitres très instructifs sur la **gestion de la confiance**, et la **spécificité de la gestion associative**.

Retrouvez ici le sommaire détaillé de ce livre

Tendances du don en 2009 – vague IFOP/Limite (février 2009)

[Voir le détail sur le site de l'agence déjà citée](#)

En résumé :

- Possible tassement du don chez les donateurs fidèles
- Accélération probable des nouvelles pratiques de collecte de fonds
- Les jeunes confirment leur envie de donner (+9% par

Les ONG qui recrutent

● Vu dans le journal du net Management, un [dossier sur les ONG qui recrutent à travers le monde](#)

Panorama de quelques ONG, et caractéristiques des postes à pourvoir :

- [Action Contre la Faim](#)
 - Care
 - [Croix Rouge](#)
 - Amnesty
 - [Secours Catholique](#)
 - [MSF](#)
 - [Handicap International](#)
-

Comment créer un questionnaire avec Google docs

● Dans de nombreuses situations, il peut être utile de disposer d'un outil permettant :

d'effectuer un sondage rapide auprès du réseau ;

de disposer rapidement de données locales pour les consolider ;

de demander son avis au lecteur d'une lettre d'information, ou au visiteur d'un site (exercice pratique en fin d'article !).

● Un outil simple et gratuit est à notre disposition dans le cadre de



Rustique naturellement en terme de mise en page et de traitement de questionnaire (il ne permet pas en particulier de gérer les relances ou de suivre les non répondants dans le cas d'un questionnaire envoyé à une de destinataires connus), mais bien suffisant dans de nombreux cas et très simple de mise en oeuvre : Quelques minutes suffisent pour créer et publier un questionnaire d'une page, composé de plusieurs questions.

● **Le principe ?**

Le questionnaire est créé et administré par l'intermédiaire de Google documents, une des applications proposées par Google. (cela suppose naturellement d'avoir un compte Google !)

A la base, le questionnaire est stocké dans une feuille de calcul. Ce document sera accessible aux répondants sous la forme d'un formulaire et à son son auteur sous la forme d'une feuille de calcul, pour visualiser le détail des réponses enregistrées, ou la synthèse des réponses.

● **La mise en place ?**

La description détaillée de la procédure est décrite dans le document [gerer-un-questionnaire-avec-google-docs](#).

1. Créer un nouveau document, feuille de calcul format formulaire.

2. créer les différentes questions (elles peuvent être de type texte, case à cocher, choix multiple, etc.).
3. envoyer aux répondants le lien vers le formulaire par mail (utilisation possible de la liste de contacts gmail), ou publier le lien vers le formulaire sur un site internet.

● L'exploitation ?

Les réponses sont enregistrées en temps réel dans la feuille de calcul, la date et l'heure de la réponse sont automatiquement indiquées.

Les données peuvent être ainsi exploitées, sachant qu'une ligne du tableau correspond à une réponse, chaque colonne correspondant à une question.

Une synthèse est disponible sous forme de graphiques.

● Comme promis, un exercice pratique :

Le questionnaire « Que pensez vous de PEG veille pour vous ? » a été généré par l'intermédiaire de Google Documents.

[Cliquez ici pour me donner votre avis, et me permettre de veiller dans la bonne direction !](#)

Multi canal : des idées à prendre chez 3 Suisses

International ?

- Il peut être instructif de se pencher sur la démarche entreprise par un grand groupe international tel que 3 Suisses International.

- A la [lecture de ce dossier du CXP](#), l'on s'aperçoit en fait que , dans un contexte certes différent, les solutions mises en oeuvre n'ont rien à envier sur le plan de l'architecture et de la technologie, aux solutions proposées par la plupart des éditeurs présents sur le marché de la gestion des bases de données donateurs (EDI, PJMS, Publicis Technology, Qualidata, SAFIG, Saturn, WDM).

- Par Internet, courrier, ou téléphone, peuvent arriver des commandes, des demandes de renseignements, mais aussi des retours d'articles, des demandes de catalogue et de cadeaux, des réclamations.

L'objectif était d'intégrer ces différents flux au sein d'un dossier client unique.

- Différentes difficultés sont venues compliquer le projet, et en particulier :

- le nombre d'enseignes, et l'existence de systèmes d'information hétérogènes ;
- les contraintes techniques posées (temps de réponse, volumétrie), qui ont rendu impossible l'utilisation d'une solution standard ;
- la gestion de la conduite du changement au sein des différentes enseignes ;

- Au final, le système « Force » est maintenant opérationnel et permet effectivement de prendre en charge l'ensemble des

canaux.

- De plus, un couplage téléphonie-informatique permet l'ouverture automatique du dossier client, lors d'un appel téléphonique.

- Reste à intégrer encore certaines enseignes du groupe, et à améliorer le reporting (actuellement traité sur un infocentre).

- Autre axe d'amélioration, passer du multi-canal au cross-canal . On retrouvera cette question dans un [article résumant une matinée débat organisée par Sterling Commerce](#) (29 janvier 2009).

- En conclusion -provisoire-, il s'agit bien de procéder par étapes, et en particulier :

- disposer d'une architecture de données pertinente
- intégrer des fonctionnalités permettant les traitements associés
- avoir une vision donateur complète
- intégrer l'ensemble des canaux et leurs spécificités dans les analyses d'opérations et les segmentations

Externaliser la gestion de la relation donateur

- S'agissant de la gestion d'une base de données donateurs, la question est de savoir si l'on dispose en interne des

ressources permettant notamment d'assurer les services suivants :

- Hébergement de la base de données et de l'application
- Développement et maintenance de l'application
- Full filment (ouverture des plis, saisie, remises en banque, etc.)
- Editique (reçus fiscaux, courriers)
- Gestion marketing (analyse des campagnes, extractions, etc.)
- Maintenance de la base (gestion NPAI, RNVP, etc.)

● De nombreuses solutions existent sur le marché, de qualité, et se différenciant « à la marge » sur tel ou tel aspect (à étudier plus précisément selon le cahier des charges établi pour chaque association).

Pour les prestataires proposant une offre complète, incluant le full filment, on citera notamment les offres suivantes (non exhaustif), par ordre alphabétique :

- ARVATO
- ELOGE
- EVERIAL CRM
- Publicis Technology
- Qualidata
- SAFIG
- SOGEC
- WDM

● La question de l'externalisation peut aussi se poser pour le domaine de la relation donateur, les services à assurer étant alors beaucoup plus individualisés :

- Réception des appels entrants ;
- Appels sortants (relance, remerciement, réponse) ;
- Courriers spécifiques ;

Certains prestataires assurent conjointement cette mission avec des missions de full filment courrier, et dans le cadre d'une mission globale de gestion de la base de données.

D'autres (centres d'appels) proposent des offres spécifiques, et s'appuient sur la solution de gestion existante.

Citons par exemple (vu dans Ouest France), un prestataire chargé de capter les promesses de dons pour le denier du culte ou encore, trouvées sur le web, [l'offre d'EasyCare, destinée aux associations](#), ainsi que l'offre d'ISOSELL (délocalisée au Maroc – référence UNIDDEV)

- Dans tous les cas, et d'un point de vue technique, un enjeu essentiel sera d'assurer la parfaite intégration des solutions retenues aux système de gestion existant dans l'association afin de permettre la consultation d'une base d'information unique, centrée sur le donateur.

Nouvelles technologies et développement : des pixels avant l'eau ?

- Paraphrasant le titre du livre d'Armand Marquiset (les petits frères des Pauvres) « des fleurs avant le pain » ; l'idée générale est de se demander si l'adoption des NTIC par les pays en développement ne leur permettrait pas d'effectuer un saut qualitatif, et d'accéder directement à une économie

« moderne », sans passer par la case révolution industrielle.

Vieux débat qui trouve son actualité dans plusieurs articles vus récemment:

- La lettre de l'Atelier, déjà citée, qui propose [un article sur le thème de l'e-gouvernement au Bangladesh](#)
 - On trouvera sur ce thème aussi un article intéressant dans la dernière livraison de la revue Futuribles : [Télécoms et développement en Afrique](#)
 - et encore sur la lettre de l'Atelier (décidément !), [un point sur les usages du portable en Afrique](#)
-

L'utilisation d'internet par les jeunes générations

● De plus en plus nombreuses sont les associations qui s'adressent directement sur internet à un public jeune, pour *faire passer un message, mobiliser, générer des vocations* de bénévoles et de donateur.

- La Fondation de l'Armée du Salut ([citecool](#))
- l'Association Prévention Routière ([Mortel scooter](#))
- Action Contre la Faim ([Course contre la faim](#))
- etc.

● Il est donc tout à fait légitime de se demander si, et en quoi, l'utilisation d'internet par le public 8-18 ans (internet natives), est différente de l'usage qu'en ont leurs

ainés.

Dans sa livraison de février 2009, un [numéro des Cahiers pédagogiques est consacré au thème « les élèves et la documentation »](#).

On y trouvera des éléments de réflexion générale sur la place de l'école, et son rôle :

- Apprendre ?
- Apprendre à apprendre ?
- Apprendre à chercher ?

● Plutôt destinée à un lectorat d'enseignants et aux documentalistes, ce numéro ouvre des pistes de réflexion sur différents sujets, et particulièrement :

- la présentation des informations sur les sites Internet : Comment faire en sorte pour que l'information mise en ligne sur un site (que ce soit d'ailleurs un internet ou intranet), soit considérée par son lecteur comme pertinente ?
- Les outils à proposer et à utiliser sur les sites destinés à ce public particulier.

● Deux articles tirés de ce numéro illustrent cette thématique :

Comment font-ils pour s'informer (Nicole Boubée)

- Stratégies de recherche : les « jeunes » sont passés de la navigation hypertexte à la formulation de requête. Cette dernière méthode est préférée car plus efficace, permettant une conceptualisation des éléments recherchés, permettant un travail collaboratif lors d'un travail en équipe.
- L'importance de l'image, qui permet de valoriser mais aussi dans certains cas de qualifier et d'évaluer les documents.

- L'utilisation du copier-coller, qui est à encadrer plutôt qu'à proscrire.

Outils du web 2.0 et recherche documentaire (Michèle Drechsler)

- La folksonomie, classification collaborative : un document n'est plus indexé « à priori » par son auteur ou la personne qui le publie, mais par ses lecteurs successifs, au moyen des « tags » (attention au glissement du classement par pertinence à celui du classement par popularité !)
- Wikipedia : encyclopédie collaborative en ligne
- Veille, et fils RSS

les associations caritatives et la crise

En angleterre, ça ne va pas très fort ([cf. un article du Guardian](#)) , en France un peu mieux (les collectes de décembre ont plutôt bien fonctionné) mais quid des subventions dans un contexte budgétaire « compliqué » ?

[un article du Monde \(10/02/2009\)](#)