



# 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](https://fr.wikipedia.org/wiki/Gestion_des_donn%C3%A9es)

\*\*\* Wikipedia : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Syst%C3%A8me\\_d%27information](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>



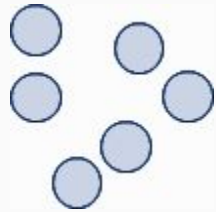
**PANA**  
Point d'Appui au Numérique Associatif

créé par



# Comprendre les données et les utiliser

De la donnée à sa compréhension !



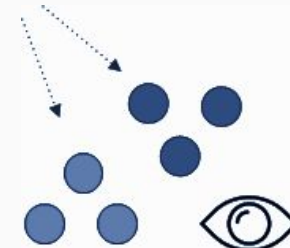
**DONNÉE**

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

A group of people are gathered around a table in a meeting, looking at a laptop and documents. The image is overlaid with a teal-to-blue gradient. The text is centered and reads: 

## 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



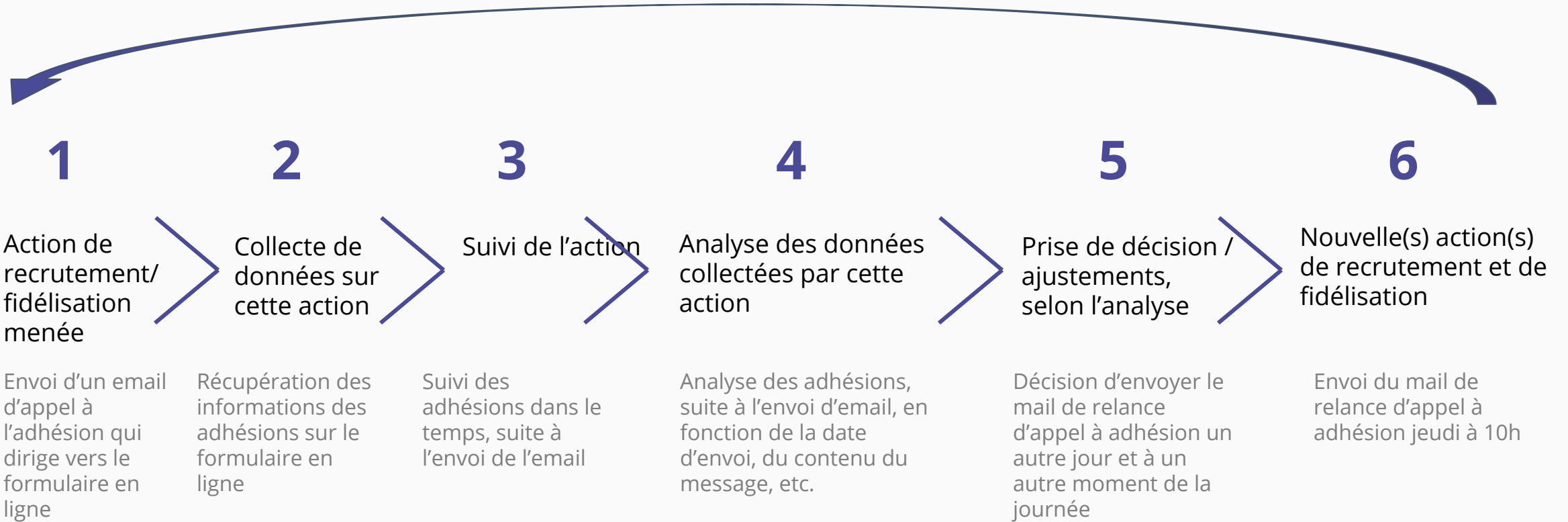
# 3. Comment gérer les données de son association ?



**La méthode et les bonnes pratiques**

# Le chemin des données

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



# 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



A group of people in a meeting, with a teal overlay and the text "3. L'avis de OHME". The background shows a person in a white shirt pointing at a laptop screen, while others look on. There are coffee cups and papers on the table.

# 3. L'avis de OHME

# Interview de OHME 1/2



Echange avec Aline Franconnet,  
Responsable Marketing chez OHME

## 1. Qui est OHME ?

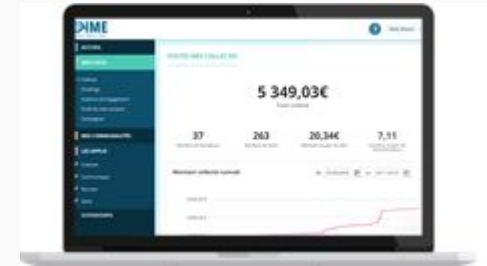
OHME est une plateforme SaaS de gestion de communautés, sécurisée et évolutive, créée chez OneHeart, entreprise sociale qui travaille avec les associations depuis 10 ans.



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](mailto:laura@helloasso.org)

 **Nord-Est**

Olivia Lejosne Lilette  
[olivia@helloasso.org](mailto:olivia@helloasso.org)

 **Grand-Sud**

Sarah Rousseau  
[sarah.r@helloasso.org](mailto:sarah.r@helloasso.org)

 **Centre-Est**

 **Sud-Ouest**

Charlie Tronche  
[coordinations@helloasso.org](mailto:coordinations@helloasso.org)

*Remplacée par Harmonie Aubert*  
[harmonie@helloasso.org](mailto:harmonie@helloasso.org)

