

Community Management (parution prochaine chez DUNOD)

A paraître début Juillet chez DUNOD (plus d'information sur le site de l'éditeur, [ici](#)), un livre écrit par Mathieu CHEREAU.

L'objectif de ce livre est de comprendre les médias sociaux, et le rôle du community manager

Au sommaire :

- Les 10 commandements du community manager.
- Les 5 métiers du community manager.
- Les 5 domaines spécialisés
grande cause, média, oeuvre, luxe, groupe
- Les outils d'animation indispensables.
- De la stratégie au reporting : objectifs, indicateurs, analyses des actions.

Un résumé plus complet prochainement sur ce blog.

Marketing donateurs : l'exemple de la Fondation d'Auteuil (les Echos)



Un cas d'école, détaillé [ici](#) dans cet article du quotidien les Echos.

Les principales raisons du succès, d'après l'article :

- la professionnalisation des équipes
- le ciblage
- la communication (magazine, blog : *citons en particulier le blog [Sens et Finances](#), qui représente un dispositif d'information et de communication très complet*)
- le développement des partenariats avec les entreprises
- la qualité de la relation donateur

éléments que l'on retrouve naturellement dans de nombreuses autres associations.

C'est bien la combinaison de l'ensemble de ces facteurs (sans oublier la cohérence -voire la synergie .. – entre communication institutionnelle, marketing, et communication externe) qui permet une meilleure efficacité, indépendamment de la cause elle-même naturellement.

Exemple : la page d'accueil de Sens et Finances

[Rencontre autour de la philanthropie à Paris \(Fondation de Luxembourg\)](#)

L'Ambassadeur du Luxembourg en France et la Fondation de Luxembourg organisaient le 15 juin 2010 une rencontre autour de la Philanthropie à Paris

Intervenants :

- Jacques Rigaud , ancien administrateur délégué de la Compagnie luxembourgeoise de télédiffusion, et fondateur de l'association [ADMICAL](#) en 1979
- Tonika Hirdman, Directrice Générale de la Fondation de Luxembourg.

Ce rendez-vous a permis de faire découvrir la Fondation de Luxembourg (brochure de présentation plus complète à télécharger [ici](#)).

Nous reprenons ci dessous les éléments principaux du communiqué de presse (nos remarques en italique) :

Créée en décembre 2008 à l'initiative de l'Etat luxembourgeois et de l'Œuvre nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte **sur le modèle de la Fondation de France**, cette fondation d'utilité publique est dédiée à la promotion de l'engagement philanthropique privé.

Elle a notamment pour objet de conseiller les personnes et entreprises voulant s'engager financièrement dans l'intérêt général.

Elle fait par ailleurs fonction de **fondation « abritante »**.

Elle se positionne comme une structure de conseil indépendante en matière de mécénat et d'engagement philanthropique, structure à laquelle pourraient s'adresser des donateurs potentiels pour réaliser leurs projets.

La Fondation de Luxembourg agit donc comme un intermédiaire entre des donateurs potentiels, avec leurs idées et projets, d'une part, et des organismes d'utilité publique actifs dans les domaines visés, d'autre part.

A ce jour la Fondation de Luxembourg accueille une dizaine de fondations sous son égide, et une vingtaine de fondations abritées potentielles sont à l'étude.

Les domaines d'activités sont divers :

- aide au développement,
- éducation,
- cohésion sociale,
- culture,
- social,
- préservation du patrimoine culturel

Les pays cibles :

- Namibie,
- Belgique,
- Luxembourg,
- Israël

Concernant les fondateurs, ils proviennent dans leur majorité du Luxembourg et de ses pays limitrophes : Luxembourg, Belgique, Hollande, Allemagne.

La position du Luxembourg en tant que centre financier à vocation internationale sont connus. La Fondation de Luxembourg est un instrument au service de la stratégie affichée par le gouvernement de diversifier et développer des services notamment dans les domaines du mécénat et de la philanthropie.

On lira avec intérêt (ici) à ce sujet cet entretien accordé le 22/09/2009 par Luc Frieden, ministre des finances du Luxembourg, sur la question de l'avenir de la place financière luxembourgeoise, et où il apparaît clairement que parmi les pistes de diversification pour le système financier, sont évoqués « un certain nombre de domaines comme les investissements socialement responsables, le financement des écotechnologies, la philanthropie et la microfinance» .

Des partenariats sont attendus avec la France pour développer la philanthropie au niveau international (voir à ce sujet le récent rapport de la Direction Générale du Trésor et de la

Politique Economique, [évoqué ici dans ce blog](#)).

Paielements en ligne : que penser du « 3D Secure Code » ?

ckoi ?

Développé par Visa pour augmenter le niveau de sécurité des transactions, adopté par Mastercard.

Lors d'un paiement en ligne classique, le déroulement des opérations est le suivant :

1. L'internaute confirme son achat
2. le serveur du commerçant envoie au serveur de paiement les informations nécessaires (montant, identité du commerçant)
3. l'internaute saisit son numéro de carte et le cryptogramme dans la fenêtre règlement proposée par le serveur paiement
4. le serveur de paiement vérifie la validité de la transaction et transmet le résultat au serveur du commerçant

Il affiche ce résultat pour l'internaute, qui est invité à revenir sur le site de commerce

Si le 3D secure code est activé par le commerçant, l'internaute se voit demander un code après la phase de saisie du numéro de carte. Cette demande s'effectue par l'intermédiaire d'une fenêtre « pop up », gérée par la banque

de l'internaute.

Ce code n'est pas le code de la carte, ni le cryptogramme visuel. Il peut s'agir d'un code choisi par l'internaute lors de sa première transaction, ou d'un code unique spécifique à la transaction, et envoyé par sms à chaque opération (cas du crédit agricole).

Il y a dans ce cas activation de 3 domaines (d'où 3D) :

- le commerçant,
- le système de carte bancaire,
- et la banque (ce qui est nouveau).

Ce système est encore peu utilisé en France pour le moment, pour différentes raisons:

les avis sont partagés

les banques

Elles sont favorables au système, qui leur permet d'assurer une meilleure sécurité. Elles le proposent généralement en option dans leur offre de commerce en ligne.

Crédit Agricole, explication donnée [ici](#)

LCL, explication donnée [ici](#)

Société Générale, explication donnée [ici](#)

Crédit Mutuel, explication donnée [ici](#)

CIC, explication donnée [ici](#)

BNP Paribas, explication donnée [ici](#)

Banque Populaire, explication donnée [ici](#)

les marchands

Certains ont constaté une augmentation de l'abandon (de

l'ordre de +20 à +30%), lors de la mise en oeuvre de cette solution. Ils sont donc réservés, et peu de boutiques en ligne l'ont mis en oeuvre.

Les consommateurs

Ils peuvent être étonnés, voire inquiets de voir apparaître une fenêtre supplémentaire, sans information particulière dans la plupart des cas. En effet, cette demande d'information apparaît sous la forme d'une fenêtre de type « popup », assez intrusive et inattendue, qui pourrait être assimilé à une tentative de piratage.

Alors, finalement

Une pédagogie s'impose, et dans la mesure où elle n'est pas proposée par les organismes de paiement lors de la transaction, c'est au marchand de prendre en charge cet aspect.

De la même façon que la mise en place du paiement en ligne, maintenant bien accepté, s'est accompagné sur les sites des associations, d'éléments de réassurance sous forme d'explications et de tranquillisation, si vous optez pour cette solution, pensez à prévenir votre donateur que, pour des raisons de sécurité, des informations supplémentaires vont lui être demandées.

quelques liens sur le sujet :

[Wikipedia](#)

[la FEVAD](#)

[le journal du net : un bilan](#)

[le journal du net : la situation en Europe](#)

un [atelier](#) sera consacré à ce sujet aux journées ONLINE 2010, le 9 juin

Philanthropie privée – Aide au développement – Analyse comparative dans 7 pays (DGTPE)

Nous avons extrait du récent rapport de l'IGF sur **la philanthropie privée orientée vers l'aide au développement**, la contribution de La DGTPE (Direction Générale du Trésor et de la Politique Economique).

Le rapport lui-même peut être consulté [ici](#)

Il s'agit d'une analyse comparative de la situation dans 7 pays :

- Allemagne
- Canada
- Espagne
- Etats-Unis
- Grande-Bretagne
- Norvège
- Suède

Le rapport, visible ci-dessous, contient un grand nombre d'informations chiffrées ou décrivant le rôle de l'état, les différentes incitations mises en oeuvre, les différentes formes juridiques utilisées.

La comparaison entre les différents pays européens (et particulièrement l'Allemagne et la Grande-Bretagne) est particulièrement instructive, à l'heure où émerge un « espace

philanthropique européen ».

[ipaper docId=31798686 access_key=key-8e7qrso0mt6z0gu2omj
height=600 width=500 /]