

Mon assoc est-elle data-driven ? 2/2 – l'opérationnel

Suite de notre précédent post ([voir ici](#))

Des questions plus opérationnelles, comme chacun sait le diable se niche dans les détails

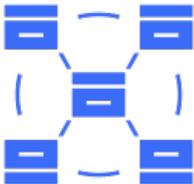
	<p>Les données sont utiles.</p> <p>Que ce soit à l'occasion d'une migration, ou lors de la mise en place de nouveaux process, il est bon de se poser la question de la légitimité à conserver et utiliser telle ou telle donnée. Inutile de s'encombrer !</p>
	<p>Les données sont uniques.</p> <p>L'adresse d'un contact, par exemple, est enregistrée dans une table et une seule. Si cela n'était pas possible des synchronisations sont mises en œuvre pour éviter toute incohérence.</p>
	<p>les données sont de bonne qualité</p> <p>Les adresses sont au format postal, des référentiels communs aux différents outils ont été définis (projets, thématiques d'engagement, etc.), des traitements sont régulièrement exécutés pour identifier les problèmes et les résoudre automatiquement dans la mesure du possible.</p>
	<p>les données sont fraîches, et leur mise à jour est fluide et robuste</p> <p>Les mises à jour sont effectuées en temps réel. Un historique des modifications effectuées peut être activé si besoin.</p> <p>Les traitements automatiques et notamment ceux concernant l'intégration de flux externes sont effectués au fil de l'eau, et ne compromettent pas l'intégrité des données.</p>

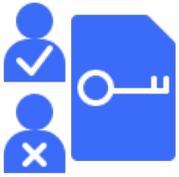
Mon assoc est-elle data-driven ? 1/2 – la stratégie

Comment piloter mon association par les données ? (est-elle “data-driven”)

Une question toujours plus d’actualité, à l’heure du marketing digital et de l’interopérabilité des systèmes d’information. quelques questions à se poser, pour faire le point et identifier des axes d’amélioration.

Dans un second post, j’évoquerai quelques aspects plus opérationnels.

	<p>Une politique de la donnée est définie et suivie Une instance en lien avec la gouvernance regroupe stratégues, utilisateurs métiers, techniciens de la donnée.</p>
	<p>Les données sont enregistrées dans des bases de données structurées Un dictionnaire des données existe et est régulièrement mis à jour. L’architecture des données est connue. Des référentiels communs aux différents outils métiers peuvent être utilisés.</p>
	<p>Les données sont exploitables par des outils d’analyse Un modèle de données est défini afin de permettre aux utilisateurs métiers de disposer et éventuellement de concevoir des tableaux de bord de suivi et de pilotage de leur activité.</p>
	<p>Les données personnelles sont hébergées de façon sécurisée et conformément au RGPD De nombreux sujets doivent être réglés, tels que la sécurité de l’hébergement (plan de reprise d’activité, disponibilité), ainsi que sa localisation (UE), le consentement des contacts, la protection des accès, l’identification des prestataires, la justification des traitements, etc. La mise en conformité RGPD est d’ailleurs un bon moyen de rentrer dans une démarche “data-driven”.</p>



Les données peuvent être partagées et sont accessibles selon l'usage

Des règles sont définies pour permettre à chaque utilisateur autorisé un accès contrôlé aux données.

TODO Liste d'une gestion de projet CRM

La gestion des engagements (monétaires ou non) des parties prenantes d'une association (donateurs, membres, bénévoles, abonnés, acheteurs, entreprises partenaires, etc.) est un domaine stratégique pour les associations.

Pour assurer cette gestion, le choix d'un outil de type « CRM » versus un outil « métier » peut être envisagé dans certains cas et sous certaines conditions.

Les avantages d'un outil métier sont connus, parmi lesquels notamment :

- Solution éprouvée et mutualisée, pouvant être mise en oeuvre dans des délais maîtrisés ;
- Expertise métier du prestataire ;
- Au delà de la mise en production, implication du

prestataire dans l'exploitation.

Dans le cas d'un projet CRM, l'identification des risques et la mesure de la capacité de l'organisation à les maîtriser sont des préalables indispensables au lancement d'un tel projet, qui présente un certain nombre de caractéristiques, parmi lesquelles :

- Transversalité du périmètre fonctionnel ;
- Conduite de changement pour les acteurs opérationnels ;
- Risques accrus (délais, coût, conformité) ;
- Rôles des acteurs en mode projet et en mode exploitation.

Les tableaux suivants proposent de façon très synthétique l'ensemble des sujets à aborder, regroupés en 4 chapitres.

	1. Contenu
-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------

□ Définir le périmètre fonctionnel	<ul style="list-style-type: none">✓□ Principales fonctionnalités<ul style="list-style-type: none">✓□ Tables, données✓□ Positionner dans la cartographie du SI<ul style="list-style-type: none">✓□ Référentiels communs avec d'autres application✓□ Echange avec des applications internes✓□ Echange avec des applications externes
------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<input type="checkbox"/> Définir les indicateurs de succès	
<input type="checkbox"/> Fixer un budget (coûts internes et externes)	<input checked="" type="checkbox"/> Investissement (projet, développements, etc.) <input checked="" type="checkbox"/> Fonctionnement
<input type="checkbox"/> Arbitrer spécifique vs standard	<input checked="" type="checkbox"/> Modèle de données <input checked="" type="checkbox"/> Modules fonctionnels
<input type="checkbox"/> Benchmarker	<input checked="" type="checkbox"/> Les usages (secteur marchand et non marchand) <input checked="" type="checkbox"/> L'offre fonctionnelle, les modules standards <input checked="" type="checkbox"/> Les intégrateurs
<input type="checkbox"/> Anticiper et programmer les évolutions	<input checked="" type="checkbox"/> Lotissement, road map interne <input checked="" type="checkbox"/> Evolution réglementaire <input checked="" type="checkbox"/> Evolution de l'offre
<input type="checkbox"/> Définir les livraisons attendues	<input checked="" type="checkbox"/> Qui livre (interne, intégrateur) <input checked="" type="checkbox"/> Spécifications <input checked="" type="checkbox"/> Cahier de recette
<input type="checkbox"/> Préparer la reprise des données	<input checked="" type="checkbox"/> Profondeur historique de la reprise <input checked="" type="checkbox"/> Nettoyage et transcodification <input checked="" type="checkbox"/> Indicateurs de reprise pour recette



2. Ressources humaines à mobiliser

<input type="checkbox"/> Identifier un sponsor niveau DG	<input checked="" type="checkbox"/> Relais vis à vis de la gouvernance <input checked="" type="checkbox"/> Arbitre les priorités <input checked="" type="checkbox"/> Porte les objectifs du projet
<input type="checkbox"/> Identifier le pilote interne pour le projet	<input checked="" type="checkbox"/> Animation, pédagogie <input checked="" type="checkbox"/> Appétence pour le digital
<input type="checkbox"/> Identifier les référents métiers	<input checked="" type="checkbox"/> Compétences <input checked="" type="checkbox"/> Crédibilité vis à vis de leurs pairs <input checked="" type="checkbox"/> Disponibilité
<input type="checkbox"/> Pro bono	<input checked="" type="checkbox"/> Périmètre <input checked="" type="checkbox"/> Part nécessaire <input checked="" type="checkbox"/> Part possible et acceptable
<input type="checkbox"/> Identifier les parties prenantes externes et leurs rôles	<input checked="" type="checkbox"/> Editeur <input checked="" type="checkbox"/> Intégrateur <input checked="" type="checkbox"/> Consultant(s)



3. Organisation du projet

□ Etablir un planning prévisionnel

- Phases et jalons à positionner, en estimant le cas échéant les charges internes et externes associées :
- ✓□ Comités de pilotage
 - ✓□ Expression des besoins
 - ✓□ Benchmark des usages et de l'offre
 - ✓□ Choix prestataire(s), contractualisation
 - ✓□ Ateliers de spécifications détaillés
 - ✓□ Choix des modules standards
 - ✓□ Validation du modèle de données
 - ✓□ Reprise(s) de données
 - ✓□ Paramétrage et développement
 - ✓□ Formation
 - ✓□ Recette(s) de la reprise des données
 - ✓□ Recette(s) fonctionnelle(s)
 - ✓□ Mise en production
 - ✓□ Bilan à x mois

□ Organiser la gouvernance du projet

- ✓□ Rôles du CA et du bureau
- ✓□ Comité de pilotage
- ✓□ Equipe chargée de la gestion du projet

<p>○ Définir la communication sur le projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓☐ Contenus ✓☐ Canaux ✓☐ Périodicité ✓☐ Publics visés
-------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p style="text-align: center;">4. Exploitation</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------

<p>○ Retenir les modalités de formation</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓☐ Formation de l'ensemble des utilisateurs vs formation de formateurs ✓☐ Conduite de changement et formation "technique"
---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>○ Rédiger les guides d'utilisation, tutoriels</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓☐ Format (vidéo, doc en ligne, physique) ✓☐ Accès (depuis SF, extranet, etc.)
------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>○ Organiser le pilotage de l'exploitation</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓☐ Maintenance technique ✓☐ Assistance aux utilisateurs ✓☐ Gestion des anomalies ✓☐ Gestion des demandes d'évolution
--------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------