

Gestion des contacts

Note de cadrage

La situation

Le GRAB est une association de 15 salariés dont l'activité est la recherche appliquée en agriculture biologique. Actuellement les relations avec ses contacts sont gérées individuellement par chaque salarié avec le carnet d'adresse¹ de leur logiciel (Thunderbird) pour les envois d'email et par l'assistante avec des groupes d'emails pour les emailings (Thunderbird) ou avec des tableurs pour les envois papiers et le suivi des adhérents.

Les principaux interlocuteurs du GRAB sont : des agriculteurs (dont certains sont adhérents à l'association), des techniciens, des chercheurs, des institutions et des financeurs (chargés de mission, élus), des enseignants et des écoles, des media, des fournisseurs, des clients (formateurs, société d'intrants).

Le GRAB met à jour un site Internet sous Wordpress avec la possibilité pour les internautes de s'inscrire à une Newsletter. Aucune lettre n'a encore été envoyée. Les adhérents sont censés disposer d'un accès privilégié par mot de passe. La fonctionnalité existe mais la liste adhérents-mots de passe n'a pas été créée.

Le GRAB dispose en local d'un serveur sous Debian qui sert de serveur de données et d'un serveur mutualisé chez OVH pour l'hébergement du site web, les emails et la gestion de 4-5 mailing listes (salariés, administrateurs, partenaires de projets).

Les besoins

D'une manière générale, le besoin est de **centraliser les contacts** pour éviter la redondance des informations, faciliter leur mise à jour, permettre le partage et la visibilité des contacts et d'être plus **efficace** dans la gestion des envois et le **suivi** de ces contacts.

Dans le détail, les besoins à couvrir :

- envoi d'**emails à des groupes** : 9 bulletins par an (4 MBI, 4 RéfBio, 1 Reinette) et annonce de 10 événements par an à 200 contacts (différents suivants l'envoi, soit 22 groupes). L'email renvoie vers les pages du site ou contient un pdf.
- suivi des **adhérents** (400) : visibilité partagée de qui est adhérent (cotisation), relance adhésion, code web
- **newsletter** : suivis de la liste des inscriptions-désinscriptions, envois (inscrits, adhérents, partenaires) 4 fois par an d'une sélection des articles du site web
- **campagne d'adhésion** : envois 1 à 2 fois par an d'email à tous les maraichers, arboriculteurs et viticulteurs bio des 3 régions du Sud-Est (1000 à 2000 contacts). Suivi des réponses (dons, adhésions, refus, npai, ne plus envoyer)
- suivi des **clients** : partage et suivi pluriannuel des contacts pour qui le GRAB réalise des prestations de formation (40/an) et d'essais (10/an)

Accès-Administration

La gestion centralisée des envois peut être gardée (assistante, directeur). Consultation (et mise à jour?) par tous les salariés. Liens avec les carnets d'adresses Thunderbird, Gmail ?

Type de solution

Les solutions sans coût récurrent et open source seront privilégiées.

Sur le serveur OVH, Dolibar et SugarCRM (version de base) peuvent être préinstallés.

Calendrier de réalisation de la prestation

Septembre-Octobre 2014

Contact : V. Le Pichon – direction@grab.fr – 04 90 84 01 70

¹ Quelques carnets d'adresses sont synchronisés avec les smartphones par Gmail ou Zimbra