

APPEL A PROJETS de la Fondation Roi Baudouin, organisé et mis en œuvre par l'ASBL SOCIALware pour doter 40 ASBL francophones et 40 ASBL néerlandophones d'un système CRM.

APPEL OUVERT JUSQU'AU 15 11 2023

SEULES LES 80 PREMIÈRES DEMANDES RÉPONDANT AUX CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ SERONT PRISES EN CONSIDÉRATION

CONSEILS POUR LA SÉLECTION ET LA MISE EN ŒUVRE D'UN SYSTÈME CRM POUR MON ASBL

DE QUOI S'AGIT-IL ?

La Fondation Roi Baudouin, pluraliste et indépendante, soutient, entre autres, des associations qui servent le bien commun dans de nombreux domaines (engagement social, santé, lutte contre la pauvreté, environnement, patrimoine, etc.).

L'ASBL SOCIALware (Technology For Good) aide les associations à se doter des technologies dont elles ont besoin pour mieux remplir leur mission, renforcer leur performance, améliorer leur capacité de collecte de fonds et accroître leur impact social.

Pour cet appel, la Fondation Roi Baudouin collabore avec SOCIALware pour équiper un total de 80 associations sans but lucratif (40 néerlandophones et 40 francophones) d'un système CRM.

Un CRM (Customer Relationship Management) est un outil très utile pour optimiser la gestion d'une asbl. Il permet à une asbl de mieux gérer les relations avec les membres, les bénévoles, les donateurs et les partenaires. Voici quelques raisons pour lesquelles un CRM peut être utile :

- Gérer les données des membres et des donateurs de manière centralisée et organisée.
- Suivre les interactions avec les membres et les donateurs afin de mieux comprendre leurs besoins et leurs attentes.

- Planifier et suivre les campagnes de collecte de fonds et les événements de l'association.
- Faciliter la communication avec les membres et les donateurs en leur envoyant des bulletins d'information, des invitations à des événements, etc.
- Améliorer la transparence et la responsabilité de l'association en rendant compte de ses activités et de ses résultats.

Il existe plusieurs solutions de CRM adaptées aux besoins des associations. Avant de choisir une solution CRM, il est important de définir clairement les besoins et les objectifs d'utilisation.

QU'OFFRE LA FRB VIA SOCIALWARE ?

La Fondation Roi Baudouin octroie un budget total de 120 000 euros pour cet appel. Dans ce cadre, 40 ASBL francophones et 40 ASBL néerlandophones peuvent demander un **soutien gratuit dans le choix et l'implémentation d'un système CRM**.

Qu'est-ce que cela signifie concrètement ?

1. Sur la base du questionnaire du dossier de candidature, SOCIALware va (1) vérifier la recevabilité de votre dossier, et (2) faire une analyse des besoins et des exigences de votre association.
2. Sur la base de cette analyse, SOCIALware orientera votre association vers une application CRM parmi (1) Salesforce for Nonprofits, (2) Odoo, ou (3) Zoho. Il s'agit de sociétés partenaires de SOCIALware avec lesquelles des tarifs réduits (notamment sur les licences) ont été négociés spécifiquement pour le secteur associatif.
3. Si votre association souhaite **entamer l'accompagnement**, l'entreprise partenaire sélectionnée guidera votre association dans la mise en œuvre du système de gestion de la relation client via le paquet standard suivant :
 - a. 1 réunion de lancement de 2 heures
 - b. 3 réunions de coaching d'une heure réparties sur 1 à 2 mois

- c. 4 courriels de débriefing, permettant de progresser dans la mise en œuvre entre chaque session
- d. 2 heures de support technique et commercial pendant la mise en œuvre

SOCIALware participe à la première et à la dernière réunion par vidéoconférence et reçoit une copie des emails de débriefing, ce qui permet de suivre votre parcours.

Attention :

- Cet appel à projet n'offre pas de soutien financier direct aux ASBL mais finance le package d'une valeur de 1.500 €, qui les guide dans le choix et la mise en œuvre d'un système CRM.
- Les frais de licence et d'hébergement ne sont pas couverts et sont donc à la charge de l'association. SOCIALware a négocié des tarifs réduits pour les associations à but non lucratif à cet effet et s'engage à assurer une communication claire sur ces coûts entre l'association et l'entreprise partenaire.

Qu'est-ce que cela signifie concrètement ? [Plus d'informations sur ces coûts](#)

4. Si votre association ne souhaite pas donner suite à la proposition, vous pouvez arrêter le parcours ou SOCIALware peut vous orienter vers une autre solution. Celle-ci ne s'inscrira alors plus dans le cadre de cet appel à projets. Votre association supportera elle-même le coût de l'accompagnement et de la mise en œuvre. Votre place sera donnée à une autre organisation candidate.

POUR QUI ?

Cet appel s'adresse aux organisations à but non lucratif :

1. qui sont actives dans le domaine de la cohésion sociale et/ou de l'inclusion sociale,
2. et qui emploient au moins 1 et au maximum 5 personnes ETP.

Les organisations suivantes ne sont pas éligibles :

- les organisations religieuses
- les organisations de recherche scientifique
- les organisations professionnelles à but lucratif (entreprises)
- les organisations agricoles
- les mutuelles, syndicats et associations apparentées
- les organisations politiques et gouvernementales (y compris les CPAS)
- les organisations axées uniquement sur la défense des intérêts (visant à influencer l'opinion publique)
- les hôpitaux et centres hospitaliers connexes
- Les écoles et autres acteurs de l'éducation associés à l'école (par exemple, les conseils d'école, les associations de parents d'élèves, les conseils scolaires, les associations de parents d'élèves, etc.)

COMMENT SOUMETTRE UN DOSSIER DE CANDIDATURE ?

1. Assurez-vous que vous remplissez les conditions de cet appel à projets.
2. Inscrivez votre association au programme SOCIALware via [ce lien](#).
3. Complétez le formulaire de candidature en ligne via [ce lien](#).
4. Soumettez votre dossier de candidature.
5. Vous recevrez un courriel de confirmation.

Par le biais de cet appel, la Fondation Roi Baudouin finance un programme d'accompagnement pour les organisations à but non lucratif afin de les aider à choisir et à mettre en œuvre un système de gestion de la relation client via SOCIALware. Ce package d'accompagnement a une valeur de 1.500 € par organisation. La Fondation Roi Baudouin ne peut être tenue responsable des coûts de licence, d'hébergement ou d'implémentation qui ne sont pas inclus dans le package standard tel que décrit ci-dessus.

SOCIALware s'efforce de tenir chaque organisation bien informée des coûts supplémentaires éventuels et ce, en facilitant la discussion avec l'entreprise partenaire choisie et un document écrit préparé par cette entreprise partenaire.

CONTACT

Pour des informations générales, veuillez contacter la hotline :

SOCIALware

info@socialware.be | +32 2 256 99 93

Pour des questions spécifiques, veuillez contacter:

Antonio TIANI | +32 2 318 48 59

antonio@socialware.org