

TRANSFORMATION NUMERIQUE

**Séance 3 – Gagner du temps en
automatisant son activité**

Mardi 14 mars 2022
14h00-16h00



SOMMAIRE

- 1. Introduction**
- 2. Pourquoi automatiser**
- 3. Qu'est-ce qu'on peut automatiser**
- 4. Quand automatiser**
- 5. Comment automatiser**

VOTRE INTERVENANT

Guillaume Jasson du Fantastique Bazar



Guillaume Jasson

Co-fondateur du Fantastique Bazar, expert du numérique associatifs, il accompagne les associations dans leur transformation digitale depuis plus de 5 ans



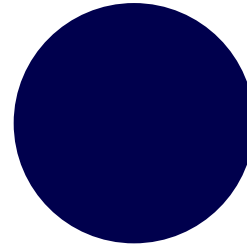
Organisation

Le Fantastique Bazar est une ESS experte du numérique associatif. Elle accompagne depuis plus de 4 ans des associations de toute taille pour construire une stratégie digitale, concevoir des plateformes digitales et développer sites et applications métiers.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

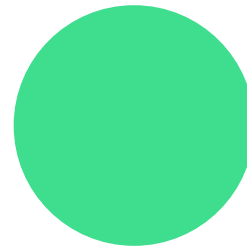
De la session d'aujourd'hui
Durée de la formation : 2H

OBJECTIF 2
Identifier ses activités pouvant être
automatisées, et les outils le
permettant



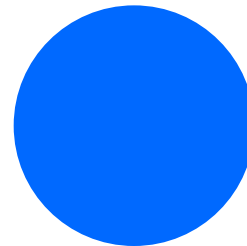
OBJECTIF 1

Comprendre les bénéfices de
l'automatisation en terme
d'efficacité



OBJECTIF 3

Etablir une feuille de route
numérique d'automatisation



CALENDRIER DE LA FORMATION

12

MAI

SESSION 1

Quelle place pour le numérique dans mon projet à impact

14

FÉVRIER

SESSION 2

Le no-code pour les projets à impact

14

MARS

SESSION 3

Gagner du temps en automatisant son activité

24

MAI

SESSION 4

Bien rédiger un cahier des charges numérique

27

JUIN

SESSION 5

Se mettre en conformité RGPD



Thomas Barwick/Getty Images

1

Pourquoi le numérique est-il si important aujourd'hui ?

Le numérique : un changement de paradigme

1

Un stockage de données sans limite

On a remplacé des hangars de documents (ou des bibliothèques) par des disques durs grands comme des livres de poche.

2

De nouvelles interfaces

Grâce aux ordinateurs et téléphones portables, on peut interagir avec les gens en permanence

3

Des automatisations

De même que l'industrialisation a automatisé le travail des artisans, le numérique automatise l'activité de services

4

Une accessibilité permanente

Internet permet un accès permanent à l'ensemble de ces trois grands changements

Automatiser, ça veut dire quoi concrètement ?

Rendre exécutable sans la participation humaine

Ca fait longtemps que l'on automatise des tâches : les machines on d'abord automatisé les tâches répétitives à l'usine. Un distributeur automatique est une version commune de cette définition. Les robots aujourd'hui commencent à remplacer les machines dans les usines.

En informatique, ce sont les algorithmes qui vont automatiser des tâches. Exemple : un mail de validation de commande, c'est une tâche humaine qui a été exécutée.



2 bonnes raisons d'automatiser

1 – Gagner du temps et de la charge mentale

Toute tâche automatisée avec succès est par définition une tâche qui n'est plus effectuée par un.e membre du projet.

C'est autant de temps gagné à chaque déclenchement et une charge mentale en moins.

2 – Gagner en structuration

Ce qui est automatisé est nécessairement structuré et standardisé.

Remplacer un échange de mail par un formulaire vous assure que toutes les informations obligatoires sont présentes et dûment remplies (ça fait du temps de gestion en moins, du temps d'accueil en moins, etc.)



**Qui automatise une
partie de son activité ?**



Thomas Barwick/Getty Images

2

Qu'est-ce qu'on peut automatiser ?

Exemples

Automatiser une mesure d'impact

Objectif

L'association met en place une mesure d'impact qui sollicite ses bénéficiaire à +3 mois, + 6 mois et +18 mois pour savoir où ils en sont.

Solution

Une fois que le bénéficiaire a été accompagné par l'association, via la mise en place de formulaire d'impact, des séquences de mails et sms automatiques sont envoyés à chacune de ces périodes.

Les informations renseignées sont ajoutées automatiquement à la base de données pour formaliser les résultats de la mesure d'impact .

Gain pour l'association

Gain de temps et de charge mentale pour faire le suivi.



Automatiser un mail accusé de réception avec les informations pratiques pour ne pas être relancé

Objectif

L'association propose aux bénéficiaires de remplir un formulaire pour demander à participer à l'activité au service. L'objectif est de faire un mail d'accusé réception avec les informations pratiques et de la visibilité pour ne pas être recontacté.

Solution

Via un formulaire en ligne et la configuration d'automatisation d'un mail via gmail, on envoie un mail à chaque fois que le formulaire est complété.

Gain pour l'association

L'association ne reçoit plus de mail pour savoir si on a bien reçu la demande, savoir quand on aura une réponse, etc.



Augmenter le nombre de bénéficiaires en mobilisant les conseillers Pôle Emploi

Objectif

Contacteur un maximum de conseillers Pôle Emploi pour leur présenter MaVoie et qu'ils deviennent prescripteurs de l'asso auprès des jeunes en recherche d'emploi.

Solution

LinkedIn est un formidable annuaire lorsque la cible est bien identifiée (plus de 3 000 résultats pour la recherche « conseiller pôle emploi »).

Automatisation d'ajout : via LinkedIn Helper et Phantom Buster, on automatise l'ajout de conseillers Pôle Emploi et l'envoi d'un message de présentation.

Proposition d'échange via une webconférence qui leur est dédiée – organisation des webconférences avec Livestorm.

Gain pour l'association

L'association a pu contacter des centaines de conseillers Pôle Emploi sans augmenter structurellement son temps de travail et ainsi accélérer sa notoriété auprès des professionnels.



Automatiser le système d'adhésion et de ré-adhésion

Objectif

Construire un système d'adhésion en ligne qui recueille les informations légales, propose un système de paiement et de reçu. En parallèle, un système de relance avant la fin de l'adhésion est automatisé pour augmenter les chances de ré-adhésion.

Solution

Création d'un formulaire via Jotform avec un système de paiement via Stripe. Une base de données sur Airtable recueille les informations et automatise les relances pour ré-adhésion.

Les documents (factures et appels à cotisations) sont générés automatiquement via un template Google Doc et les pdf générés sont stockés automatiquement dans le dossier drive prévu à cet effet.

Gain pour l'association

Le système d'adhésion et de ré-adhésion tourne tout seul. Il faudrait compter au moins 3H par adhésion pour faire toute la logistique + la charge mentale de connaître les périodes de ré-adhésion de chaque adhérent.





Digitaliser les demandes et la logistique de l'intervention

Objectif

Transférer les demandes d'intervention d'un échange par mail à un formulaire avec des champs obligatoires + libérer du temps de gestion pour la mise en place et le suivi des interventions des journalistes

Solution

Création d'un formulaire via la BDD Airtable et ajout des demandes automatiquement dans la base avec accusé réception personnalisé de la demande. L'équipe de l'asso valide la demande manuellement dans la base et l'assigne à un journaliste.

Des mails automatiques sont mis en place pour mettre en relation, envoyer les bonnes informations pratiques, relancer, envoyer des mails de rappel et des mails de suivi post atelier.

Gain pour l'association

Le gain de temps estimé par l'association est de $\frac{1}{3}$ à $\frac{1}{2}$ ETP à l'année + une diminution énorme de la charge mentale.

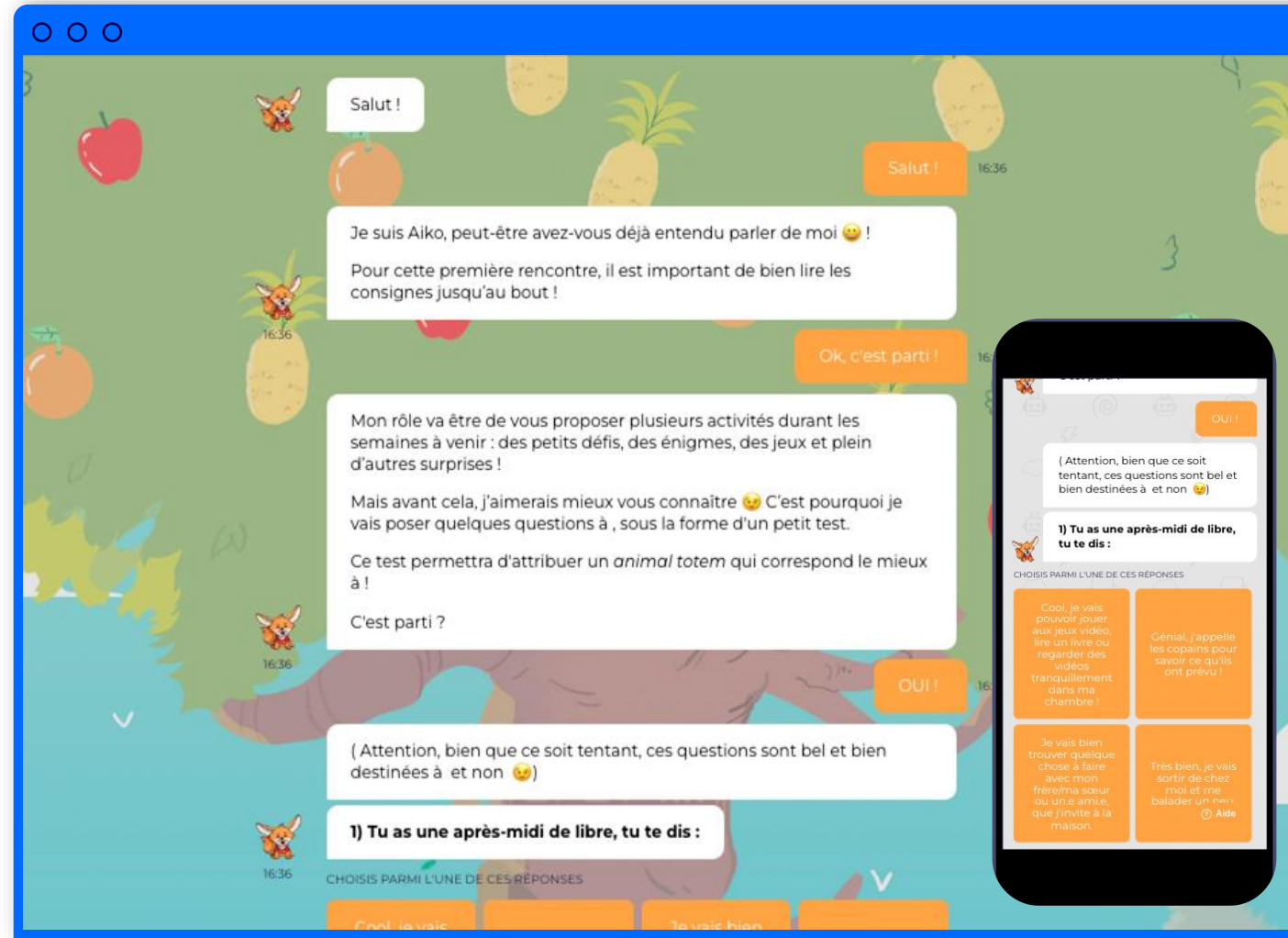


UN CHATBOT POUR LE SUIVI DES BÉNÉVOLES

Pour le compte de l'Afev, conception et développement d'un chatbot gamifié pour faire le suivi des bénévoles mentors chaque semaine. Contenu et suivi personnalisé piloté en backoffice par une base de données connectée au CRM prioritaire de l'Afev.

Chiffres clés

- Déployé à 8000 binômes en septembre 2021
- Gain quantitatif : 3000H/mois économisées au niveau national
- Gain qualitatif : des données standardisées et saisies de manière plus assidue pour les statistiques nationales et la mesure d'impact



**A qui ça donne des idées
ce qu'on vient de voir ?**

Les grands domaines d'automatisation



1

Les interactions avec vos cibles (bénévoles, bénéficiaires, partenaires)



2

La logistique opérationnelle (le cœur de métier de l'association)



3

L'organisation interne du projet (rôles supports, RH, etc.)

Interactions avec les cibles

1

Interaction avec les bénévoles et les bénéficiaires

- Le process de recrutement
- Le process d'accueil des bénévoles et bénéficiaires
- Le process de suivi
- Le process de réengagement

2

Interaction avec les adhérents / partenaires

- Les systèmes d'adhésion et de ré-adhésion
- Acquisition de nouveaux donateurs/partenaires
- L'envoi de rapports réguliers pour favoriser le ré-engagement



Logistique opérationnelle

L'activité cœur de l'association est celle qui fait porter le plus de risque de surcharge. Ici, automatiser c'est éviter des coûts RH importants.

1

Activité de mise en relation

Beaucoup d'associations mettent en relation deux publics (bénéficiaires et bénévoles) dans le cœur de leur activité. Le recueil des besoins des uns et des autres, le matching et la mise en relation, toutes ces étapes peuvent être en partie ou entièrement automatisées.

2

Activité d'organisation d'événements

Lorsque l'on organise des événements, un important travail logistique se répète à chaque fois (inscription, liste d'inscrits, mails de rappel, accueil, etc.). Une bonne partie de ces étapes peuvent être automatisées



Logistique opérationnelle

3

Suivi d'impact

Souvent le suivi d'impact se fait via des formulaires ou des entretiens individuels. On peut automatiser l'envoi de formulaires et l'organisation d'événements à des dates précises suivant le passage du bénéficiaire dans l'association.



Les activités support

1

Gestion admin avec les bénévoles et bénéficiaires

Lorsqu'on doit envoyer des conventions à signer, faire des reçus fiscaux, éditer des documents administratifs, il est possible de les automatiser.

2

Génération automatique de comptes

Lorsqu'une association est très importante en taille, l'accueil de nouveaux employés/bénévoles/services civiques ou stagiaires peut représenter un temps très important pour les équipes supports.

Il est alors possible d'automatiser un certain nombre de tâches liées à l'arrivée de la personne :

- Création de compte mail ;
- Invitation aux formations d'accueil ;
- Mails de rappels en cas de documents manquants ;
- Etc.



**Qui voit une activité qui
commence à prendre
trop de temps dans son
projet ?**



Copyright David Blough

3

Quand est-ce qu'on automatise ?

Y-a-t-il un bon moment pour automatiser ?

Automatiser dès qu'on peut est une bonne idée. Maintenant on ne peut pas automatiser dès qu'on veut. Il y a des contraintes de compétence, de temps, ou encore économiques.

Il y a aussi également des contraintes légales : automatiser c'est stocker informatiquement des données parfois sensibles.

Ce qui est sûr, c'est que chaque projet qui croît passe des paliers. Et à chaque palier, automatiser ou non, impacte le destin du projet.



Différents moments pour différents besoins

Pour accompagner sa croissance

A chaque besoin d'interaction avec un public externe, il y a un micro service qui permet de la mettre en place facilement – ex Hello Asso pour mettre en place des donations, ou bien Weezevent pour organiser des événements.

Pour tester un nouveau service

La possibilité de mettre en place des solutions rapidement et sans frais pour les micro-services – d'avoir une approche de test avant de valider.

Pour essayer

Lorsqu'on essaime on augmente immanquablement le nombre de personnes avec qui on interagit. Automatiser est souvent un moyen de s'assurer que les méthodes soient communes d'une antenne à une autre et d'encaisser l'importante croissance d'activité.



Qui pense que son association devrait travailler à l'automatisation de ses tâches ?



Copyright David Blough

4

Comment on procède ?

Automatiser un process existant : chaque service, chaque activité peuvent être découpés en étapes

1. Identifier une activité, une tâche que vous faites régulièrement et qui vous prend de plus en plus de temps
2. Pour ce process, listez vos actions de la manière la plus granulaire possible
3. Pour chacune de ces étapes, essayez de définir les choses qui sont identiques à chaque fois (un mail qu'on copie/colle, une description d'événement, un message de rappel, etc.)
4. Pour chaque standard/schéma répétitifs, identifier les variables (prénom, date, adresse, un nom d'événement, etc.)
5. Mettre sur papier le process avec chaque étape et regarder s'il n'existe pas des outils qui permettent de digitaliser la tâche

Ex : Activité de mise en relation

Schéma répétitif

- 2 publics doivent se rencontrer/échanger
- Chaque public cible doit vous fournir les informations nécessaires à la mise en relation
- Vous renvoyez un mail parce que les infos ne sont pas complètes
- Vous effectuez le matching dans votre tête
- Vous validez la mise en relation et envoyez un mail commun avec les coordonnées de chacun.e
- Vous envoyez un mail de suivi

Les variables

- Les informations personnelles (mail, numéro de téléphone, prénom)
- Les caractéristiques liées à votre activité (disponibilité, a bien envoyé le cerfa 2756, etc.)

Ex : Activité d'organisation d'événements

Schéma répétitif

- Date et lieux fixés
- Je communique sur mon événement à ma base et sur les réseaux sociaux
- Je récupère les inscriptions par mail
- J'envoie un accusé de réception et un rappel pour les documents manquants
- J'envoie une confirmation de l'inscription avec les informations pratiques
- Je fais deux rappels avant la tenue de l'événement pour éviter les no show.

Les variables

- Les informations personnelles (mail, numéro de téléphone, prénom)
- Les informations pratiques (date, lieu, prix)

Ex : organiser des rendez-vous

Schéma répétitif

- Faire une annonce et la publier pour que des personnes postules
- Recevoir un appel ou un mail qui notifie de l'intérêt
- Echange de mails pour proposer un rendez-vous
- Validation du rendez-vous et réception des documents (books, cv, etc.)
- Rappel du rendez-vous et infos pratiques 3 jours avant

Les variables

- Informations personnelles
- Réception ou non des documents
- Dates de disponibilités
- Informations pratiques

Hypothèse - créer un nouveau process automatisé

Lorsqu'on automatise quelque chose, on structure de manière consciente ou non un parcours. En ce sens on définit un process en étape par lequel une ou plusieurs personnes passent pour aller d'un point A à un point B.

Comment on définit un parcours :

- On identifie l'objectif final
- On liste les différents types de personnes qui participent au résultat final
- On découpe le parcours souhaité en étapes logiques et causales
- Pour chaque étape, on liste les résultats et moyens de les obtenir
- On arbitre à partir des contraintes du projet



N.B. : ne pas oublier de créer du contenu

Le contenu c'est tout ce qui compose et caractérise l'échange. C'est la forme de l'échange (formulaire, chatbot, whatsapp, etc.), l'intitulé des questions dans un formulaire, le ton, l'univers graphique, la narration, etc.

On peut soit simplement reprendre l'existant, soit en profiter pour créer un nouveau contenu pour l'occasion.

C'est tout ce qui compose et impact l'expérience des différents protagonistes et qui favorise le résultat attendu.



Les outils les plus utiles pour travailler à l'automatisation des process

Outils utiles

Outils de schémas



Whimsical permet de créer facilement des schémas de parcours

Automatisations



Les outils d'automatisation permettent de connecter les différents services entre eux et de créer les automatisations

Outils pour faire des Landing Page



Notion est un outil de bloc note en ligne qui permet de partager des pages bien designés à sa cible.

Outils utiles

Base de données

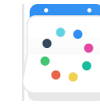


Airtable permet de centraliser toutes les données. Il y a un outil de formulaire intégré et même la possibilité de configurer des automatisations

Formulaires



Typeform et Jotform sont deux bons outils de formulaires avec des interfaces différentes. A choisir selon les besoins-?



Vyte

Calendly et Vyte sont des doctolib pour un agenda pro. Ils permettent aux gens de prendre un rdv dans un agenda en tenant compte des créneaux qui ne sont plus disponibles.

AIDEZ-NOUS

A améliorer les prochaines sessions

SVP, prenez 5 minutes après la session pour l'évaluer.

Lien vers le questionnaire ici :

<https://eu.jotform.com/build/230653054435350>



RESSOURCES ET RÉFÉRENCES

Pour aller plus loin

- [Centre de ressource](#) de la Plateforme d'accompagnement Impact 2024
- [Newsletter et formations](#) du Fantastique Bazar



**UN GRAND
MERCI**

A VOUS !

CONTACT



Guillaume JASSON
Fantastique Bazar
guillaume@fantastiquebazar.com