



LIBRE INFORMATIQUE

Quimper, le 16 juin 2016.

LIBRE INFORMATIQUE

38 Chemin de KERLAGATU
F-29000 QUIMPER

Tel : +33.(0)2 30 96 06 49
@ : contact@libre-informatique.fr
www : <http://www.libre-informatique.fr/>



e-venement

v2.10

Relations au public





1. Sommaire

Table des matières

1.Sommaire.....	2
2.Pré-requis.....	5
3.Accéder à e-venement.....	6
3.1.Se connecter à e-venement.....	6
3.2.S'authentifier.....	6
4.Les organismes.....	6
4.1.La liste des organismes.....	7
a)Présentation générale.....	7
b)Les filtres.....	8
c)Recherche rapide sur le nom d'un organisme.....	9
d)Actions sur un organisme de la liste.....	9
e)Les actions groupées.....	9
f)Les doublons et la fusion d'organismes.....	10
g)Pagination des résultats.....	11
4.2.Les fiches « organismes ».....	11
a)La création d'un organisme.....	11
b)La modification d'un organisme.....	13
c)La suppression d'un organisme.....	14
4.3.Résumé.....	14
5.Les contacts.....	15
5.1.Liste des contacts.....	15
a)Présentation générale.....	15
b)Recherches et filtres.....	16
c)Actions sur la liste.....	16
d)Actions groupées.....	17
5.2.Les fiches contact.....	17





a) Vue générale.....	17
b) Les informations personnelles du contact.....	18
c) La partie professionnelle du contact.....	19
d) la barre de gauche.....	20
L'image du contact.....	20
La billetterie du contact.....	20
Les groupes du contact.....	20
Les courriels (dont les lettres d'information).....	21
5.3. Les actions groupées spécifiques.....	21
a) Les recherches, les filtres.....	21
b) Les groupes.....	23
c) Les extractions.....	25
d) Lettre d'informations / Publipostage électronique.....	25
5.4. Résumé.....	25
6. Utilisations externes des données.....	26
6.1. Extractions de données (CSV, MSeExcel, OpenOffice...).....	26
6.2. Étiquettes.....	27
6.3. Lettre d'informations / Publipostage électronique.....	27
a) Le contenu.....	28
b) Les destinataires.....	28
c) La présentation générale des e-mailing.....	28
d) Enregistrement de modèle de courriel type.....	29
e) Utilisation des « RPcodes » pour personnaliser vos emailings.....	30
6.4. Résumé.....	31
7. Prendre du recul sur la gestion des publics.....	33
7.1. Travail collaboratif.....	33
a) Données communes.....	33
b) Saisie des données.....	33
c) Plus qu'un logiciel lié à votre activité en billetterie.....	33



LIBRE INFORMATIQUE

7.2.Convention de nommage.....	34
7.3.Dans le temps.....	34
8.Licence de publication.....	36





2. Pré-requis

- Avoir un poste de travail connecté à Internet et une connexion fiable ;
- Savoir utiliser un navigateur Internet ;
- Éventuellement savoir faire du publipostage avec sa suite bureautique (ex: Libre Office ou MSOffice) ;



3. Accéder à e-venement

3.1. Se connecter à e-venement

Pour accéder à e-venement, lancer le navigateur internet Mozilla Firefox et aller à l'adresse donnée à l'installation de votre système (ex: <https://ma-structure.libre-informatique.fr/>).



Fig 1 : Saisie de l'adresse de connexion de votre instance d'e-venement

S'il n'est pas installé sur votre poste, procédez à son installation. Pour se faire, aller sur le site <https://www.mozilla.org/fr/firefox/new/> et suivez les instructions.

3.2. S'authentifier

Tout accès à e-venement est individuel et nominatif. Ainsi la première chose qui vous sera demandée pour vous y connecter, c'est procéder à votre authentification.

Pour cela, utilisez le couple login/mot de passe qui vous a été fourni par l'administrateur de votre solution de billetterie.

En cas de perte de votre mot de passe, contacter l'administrateur de votre solution de billetterie.

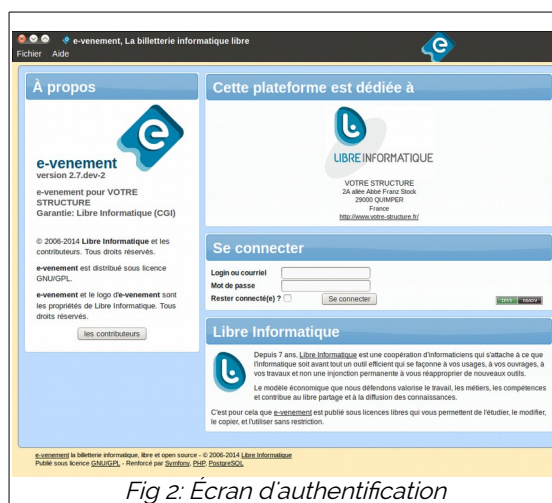


Fig 2 : Écran d'authentification

4. Les organismes





Fig 3: Accès au relation aux publics

Trouvez le menu « R.P. » (pour « Relations aux Publics »), et déroulez-le. Choisissez l'entrée « Organismes » dans la liste.

Un **organisme** est une structure professionnelle, associative, administrative etc ...

4.1. La liste des organismes

a) Présentation générale

La liste des organismes est la première chose qui vous est présentée lorsque vous entrez dans les organismes. Cette liste peut être vide pour vous, si vous démarrez sur un projet vierge.

Cependant voici la forme que cette liste prendra une fois le logiciel bien renseigné :

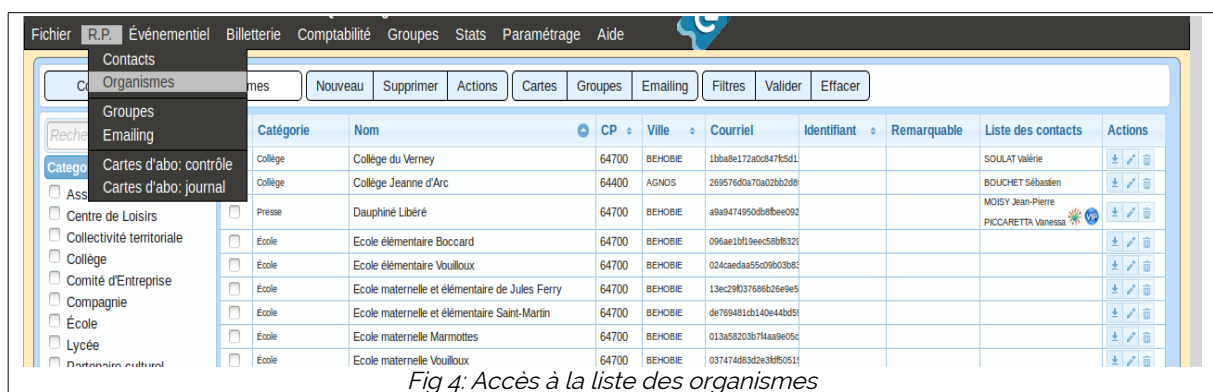


Fig 4: Accès à la liste des organismes

Toute en haut de cette liste, vous trouvez le **menu spécifique** des R.P. et qui **évoluera** en fonction du **contexte dans lequel vous vous trouvez**. : Liste/Fiche, Contact/Organisme.



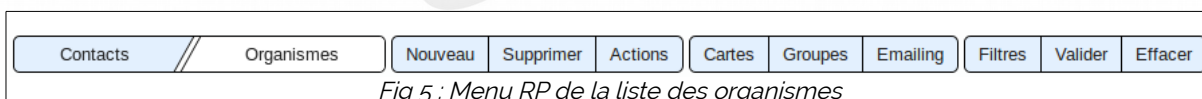


Fig 5 : Menu RP de la liste des organismes

Sur la partie de gauche, une **zone de recherche** rapide, puis la liste des **catégories d'organisme** de votre structure et enfin les **groupes** liés à votre structure ou à votre utilisateur.

Les organismes vous sont présentés triés par défaut **par ordre alphabétique**, 20 par 20. Vous pouvez changer de « page » comme vous l'entendez. De nombreuses fonctions s'offrent alors à vous :

b) Les filtres

Vous pouvez « filtrer » cette liste en cliquant sur le bouton « Filtres » situé dans la partie droite du menu R.P. , un pop-up s'ouvre comportant critères :

- **Organisme** (nom, code postal , ville, région, ...)
- **Relations** (membre ou non de groupes existants)
- **Communication** (NPAI, lettre d'information, contact privilégié, mauvais courriel)
- **Autres** (doublons, méta-événements, pas de lettre d'information)

Entrez vos critères et cliquez sur « Filtrer ». La liste d'organismes affichés sera alors mise à jour n'affichant que les organismes correspondant à vos attentes.

Fig 6 : Filtres sur les organismes





Vous pouvez remettre ces critères à zéro en cliquant sur le bouton « Effacer » à droite du bouton « Filtrer ».



Vous avez maintenant la possibilité d'**enregistrer** les filtres que vous utilisez de manière récurrentes. L'enregistrement d'un filtre doit se faire, après la sélection des différents filtres au travers du bouton idoine et en nommant celui-ci. Ces filtres enregistrés seront ensuite accessibles au travers du bouton « Liste ».

c) Recherche rapide sur le nom d'un organisme

En haut à gauche, une zone de recherche rapide vous est proposée. Saisissez les premières lettres de l'organisme recherché, appuyez sur la touche « Entrée » et patientez quelques instants. La liste se rafraîchira avec les organismes dont l'un des mots qui composent son nom commence par les caractères saisis. Si vous avez saisi des filtres, la recherche rapide reprendra les filtres saisis au préalable.

d) Actions sur un organisme de la liste

Dans la dernière colonne de la liste, 3 icônes vous sont présentées :

- la première (sous la forme d'une flèche vers le bas) permet d'accéder à l'enregistrement **directement dans la liste** des organismes
- la seconde (sous la forme d'un stylo) ouvre la fiche de l'organisme **en mode modification**
- la troisième (sous la forme d'une corbeille), permet **de supprimer** l'organisme.



e) Les actions groupées

Vous trouverez l'ensemble des actions groupées possibles sur nos enregistrements, sous le bouton actions du menu spécifique R.P.

Vous avez l'action « Retirer via les filtres » qui vous permet d'enlever un ou plusieurs organisme qui malgré une recherche aux travers d'un (e) filtre(s) ne correspond pas à ce que vous souhaitiez obtenir.



Le bouton « Extraire » vous permet généralement au travers d'une sélection au travers d'un (de) filtre(s) ou bien par des groupes, de récupérer les informations des organismes dans votre liste de résultats et de les ouvrir dans un tableur pour un traitement en dehors d'e-venement.

Le bouton « Étiquettes » vous permet de lancer la préparation d'étiquettes en vue d'une impression pour un publipostage, généralement cela s'effectue au travers d'une présélection (filtre, groupe, ...)

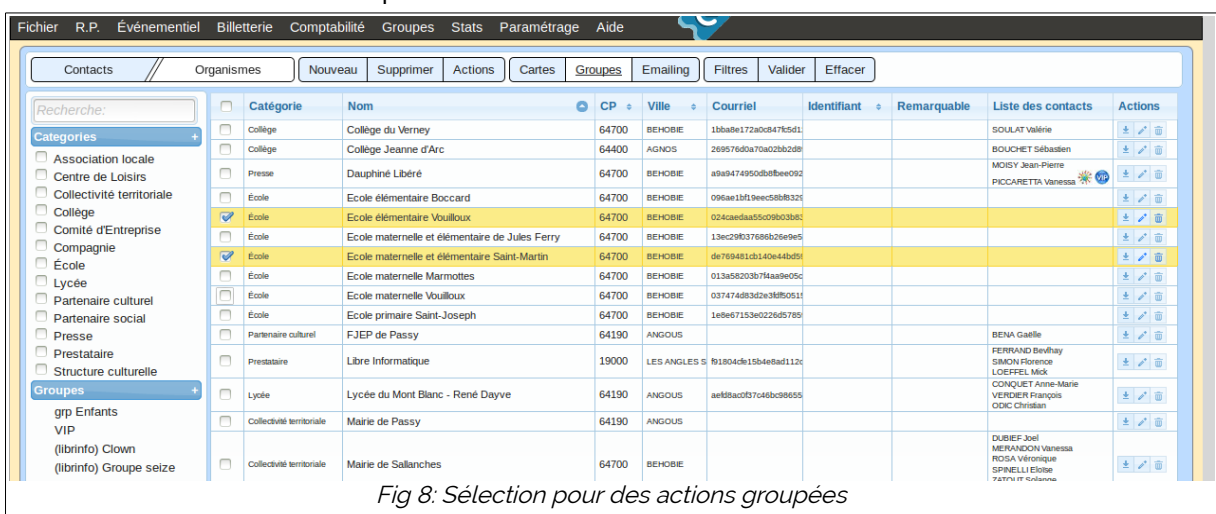
Pour les organismes (et d'autres éléments d'e-venement également), il est également possible d'ajouter tous les membres des organismes sélectionnés dans un groupe donné au travers du bouton « Groupes ».

N'oubliez pas, avant toute action groupée, de bien **sélectionner** les éléments à impacter dans la liste, en cochant la **puce** de la première colonne à gauche ou bien en appliquant des filtres. Dans le cas inverse, ce serait l'ensemble de vos organismes qui se trouveraient ajoutés au nouveau groupe que vous créez.

f) Les doublons et la fusion d'organismes

Si vous souhaitez fusionner des organismes, sélectionnez-les dans la liste, puis « **Fusionner** » dans le menu accessible au travers du bouton « **actions** ». Alors les coordonnées de l'organisme **modifiées** le plus **récemment** seront **conservée**, les contacts professionnels des organismes seront regroupé dans le même, et tous les organismes devenus inutiles seront supprimés.

Pour **trouver** les organismes similaires, potentiellement à fusionner, une option existe dans les filtres vus précédemment, en cochant la case « **Doublons** ».



The screenshot shows the 'Organismes' tab in the Libre Informatique software. The interface includes a search bar at the top left, a list of categories on the left, and a main table of organisms. The table has columns for Category, Name, CP, Ville, Courriel, Identifiant, Remarque, and Actions. Several rows are highlighted in yellow, indicating they are selected. The 'Actions' column for these rows shows a dropdown menu with options like 'Fusionner'.

Fig 8: Sélection pour des actions groupées





g) Pagination des résultats

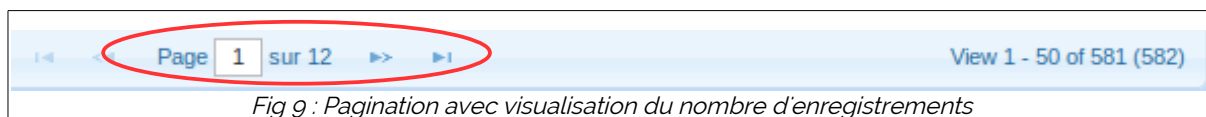


Fig 9 : Pagination avec visualisation du nombre d'enregistrements

En bas de la liste, les éléments de **pagination** vous permettent (dans l'ordre, de gauche à droite) d'aller directement en page 1, de revenir à la page précédente, d'aller à une page arbitraire, d'aller à la page suivante et enfin d'aller à la dernière page. Tous ces éléments changent d'écran et vous amènent sur les 20 enregistrements (ou moins) correspondant à votre demande, sauf un :

Le fait de cliquer sur » (qui représente la page suivante) ne vous fait pas changer d'écran mais complète la liste actuelle avec les éléments venant plus loin. Cette fonctionnalité a plusieurs intérêts : vous pourrez alors visionner un grand nombre d'enregistrements que vous afficherez à la demande. Puisque la liste peut être étendue, il est possible d'appliquer les actions groupées à un grand nombre d'éléments.



Attention : tout changement de recherche rapide, de filtre, de tri dans la liste, ou tout retour en arrière dans la pagination, saut à la dernière page ou accès à une page arbitraire vous fera perdre votre longue liste constituée précédemment de page en page.

4.2. Les fiches « organismes »

Puisque votre installation d'*e-venement* est certainement toute neuve, vous n'avez pas dû bien pouvoir profiter des fonctionnalités de la liste. De manière à pouvoir commencer par quelque chose, vous êtes invité donc à créer un nouvel organisme :

a) La création d'un organisme

Dans la partie supérieure, un bouton « Nouveau » vous est proposé. En cliquant dessus, vous accéderez directement à l'écran de saisie d'un nouvel organisme, dont la forme sera sensiblement la même que pour une modification, voire que pour une simple consultation.



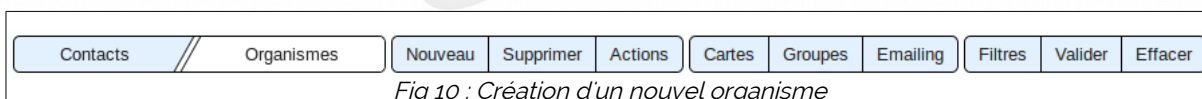


Fig 10 : Création d'un nouvel organisme

La fiche apparaît vide, naturellement.

Vous retrouvez l'ensemble des informations lié à un organisme.

Des champs les plus classiques (Nom, Adresse, Code postal chaîné à la ville au travers d'une aide à la saisie, Courriel, Site web) lié à la relation quotidienne avec cette organisme à des champs spécifiquement lié au fonctionnement de votre structure.

Fig 11: Fiche vierge d'un organisme

Une catégorie d'organisme qui permet d'en sélectionner une au travers d'une liste déroulante (lié au paramétrage de la partie RP). Un identifiant qui correspond pour les écoles à identifiant fourni par le rectorat mais qui peut être utilisé de manière différente selon les structures, le fait que l'organisme soit NPAI (N'habite Plus à l'Adresse Indiquée).

Deux champs correspondant au(x) numéro(s) de téléphone. Le premier étant le type de numéro (Fixe, Portable, Faxe, Standard...) accessible au travers d'une aide à la saisie (paramétrée dans les RP) et le second au numéro en lui-même.

Après la saisie du premier numéro de téléphone, vous aurez la possibilité d'en ajouter autant que vous le souhaitez par la nouvelle zone de saisie apparue

Et enfin d'un champs « Correspondance » permettant de saisir des informations plus précise lié à votre structure.

Une fois les informations de base de l'organisme saisie, **il faut penser à cliquer sur le bouton « Enregistrer ».**

Après avoir sauvegarder la fiche de l'organisme, vous pourrez lier des contacts existant déjà dans votre base de donnée en saisissant son nom dans **la barre bleue du contact** ou bien en créer un nouveau contact au travers d'**une fiche**





vierge en cliquant sur le « + » en fin de barre bleue.

Fig 12: Enregistrer la fiche

Une fois le nouveau contact créé ou bien sélectionné dans votre base de donnée, il vous reste à saisir les informations liées à sa partie professionnelle comme son numéro de bureau, son courriel professionnel, sa fonction et le service dont il fait partie au sein de l'organisme.



Une fois plusieurs contacts ajoutés pour un même organisme, vous aurez la possibilité de choisir un contact privilégié. Pour ce faire il vous suffit de cocher la case à cocher en bout de ligne de la partie professionnelle de votre contact. Il s'agit du contact choisi en premier au travers d'une option de votre menu extraction que vous verrez dans un prochain chapitre pour communiquer auprès d'une structure avec ce contact privilégié.

b) La modification d'un organisme

Pour modifier ou visualiser de façon étendue cette fiche à nouveau, rien de plus simple il vous suffit d'y accéder soit directement dans la liste au travers du premier bouton des actions (« flèche vers le bas ») ou bien ne voir que celle-ci au travers du mode modification par le « crayon » et de retrouver ce que vous connaissez déjà à travers la création des organismes.





c) La suppression d'un organisme

Pour supprimer un organisme depuis sa fiche (vous avez déjà vu comment procéder depuis la liste des organismes), cliquez simplement sur le bouton « supprimer » dans la barre des actions de la partie RP. Une confirmation vous sera demandée afin d'éviter les erreurs trop rapides.

4.3. Résumé

Dans ce chapitre vous avez vu comment :

- lister les organismes présents dans le logiciel ;
- faire une recherche rapide ;
- faire une recherche approfondie à travers des filtres ;
- utiliser la pagination, faire des actions groupées, fusionner des organismes ;
- manipuler des fiches organismes (création, consultation/édition, suppression).

Passons maintenant aux personnes physiques.



5. Les contacts

Le fonctionnement de la gestion des contacts est très proche de celui des organismes. Vous n'approfondirez pas ici ce que vous avez déjà compris avec les organismes pour se concentrer sur les nouveautés.

Un contact est une personne physique, cette partie du logiciel gère uniquement les données personnelles de celui-ci à moins qu'il ne soit lié à un organisme auquel cas une zone supplémentaire nommée par cet organisme est visible et contient les informations professionnelles du contact en rapport avec l'organisme.

5.1. Liste des contacts

a) Présentation générale



Fig 13 : Liste des contacts

Cette liste vous permet de voir l'ensemble des informations permettant de gérer quotidiennement un contact en un coup d'œil.

Tout comme dans la liste des organismes, vous retrouverez en bout de ligne de chacun des enregistrements les actions réalisable sur celui-ci.

Un nouveau bouton apparaît également, il permet de visualiser le ou les organisme(s) auxquels un contact est rattaché.

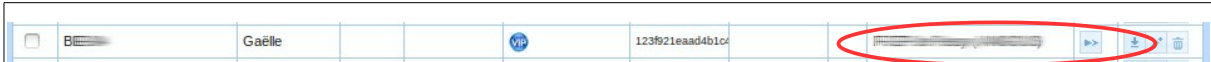


Fig 14 : Visualisation et accès aux informations de la partie professionnelle

Comme pour les organismes, les contacts sont présentés paginés par 20





enregistrements (par défaut), avec la possibilité de compléter la liste sans changer d'écran en cliquant sur » pour aller à la page suivante.

Dans la liste des contacts ou organismes, vous pouvez ajouter de manière simple une sélection d'objets à un groupe. Pour cela, cliquez sur les cases à cocher des objets de la liste, puis faites un glisser-déposer sur le nom de ce groupe.

b) Recherches et filtres

Comme pour les organismes, une recherche rapide par nom est possible. Une recherche plus approfondie par le biais de filtres existe également, de manière encore plus complète que précédemment.

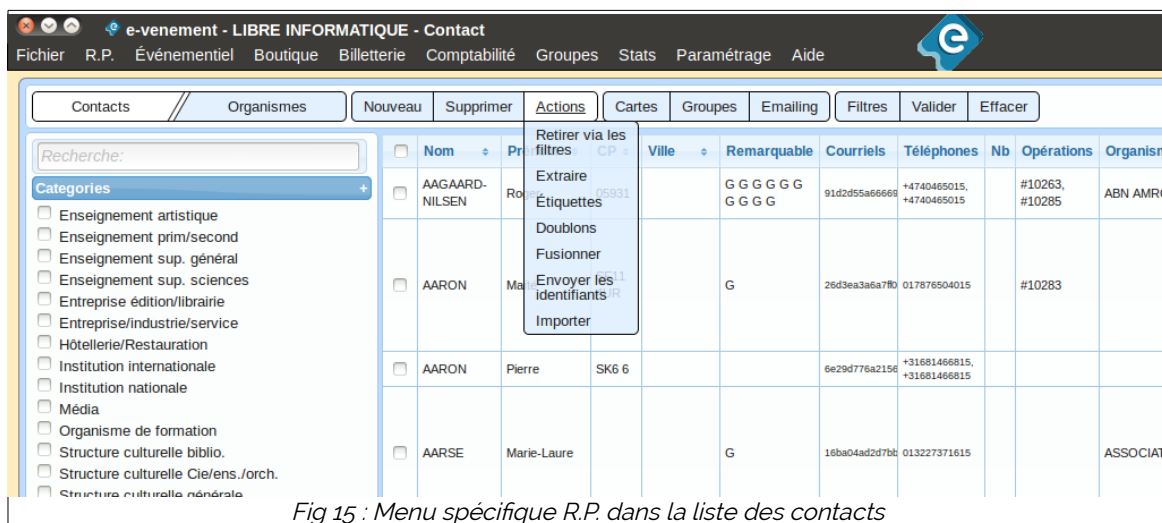
c) Actions sur la liste

Les actions générales des contacts sont plus fournies qu'ailleurs dans les autres listes d'*e-venement* :

- Nouveau : création d'un nouveau contact.
- Supprimer : permet la suppression de un ou plusieurs contact(s)
- Extraire (tableur) : effectue une extraction de données aux formats CSV (compatible MSOffice Excel, ou standard Libre Office Calc, ...). Vous traiterez en détail cette fonctionnalité plus loin.
- Étiquettes : Impression d'étiquettes pour le publipostage.
- Doublons : afficher la liste des contacts dont le nom et le prénom sont présents plus d'une fois.
- Fusionner : Permet de regrouper deux enregistrement pour un même contact.
- Cartes : Accès au contrôle des cartes d'abonnement. Vous approfondirez la gestion des cartes d'abonnement dans la partie billetterie et si ce module est activé et paramétré pour votre structure.
- Groupes : exporte l'ensemble des résultats de la recherche actuelle (qui peut être vide) vers un groupe dont le nom sera donné selon des critères « par défaut » dans un premier temps.
- E-mailing : reprend l'ensemble des contacts, professionnels et organismes répondant à la recherche en cours pour créer une nouvelle lettre d'information. Vous approfondirez cette fonctionnalité plus loin.



- Envoyer les identifiants : cette action vous permettra d'envoyer le courriel ainsi qu'un mot de passe aux contacts sélectionnés afin qu'ils puissent se connecter à leur interface personnel sur votre système de vente en ligne si ce module est activé et paramétré pour votre structure.
- Importer : vous permet d'importer des contacts au travers d'un fichier de type CSV, une fois sur l'écran d'import, les informations sur le format du fichier ainsi que les champs importables vous seront indiqués.



d) Actions groupées

Afin d'effectuer une action groupée, il est important de sélectionner au travers des cases à cocher de chaque contact ou bien au travers de sélections (filtres, membre d'un groupe,...) ce que vous souhaitez manipuler.

Vous pourrez ensuite au travers du bouton « supprimer », effectuer l'action idoine sur les contacts sélectionnés.

N'oubliez pas que ces actions n'auront d'effet que sur les contacts sélectionnés dans la liste ou filtrer au travers de critères (Filtres, groupes, ...).

5.2. Les fiches contact

a) Vue générale

Les fiches contact, sont très semblables aux fiches des organismes.

Dans la partie de droite vous retrouverez les informations générique lié au





contact, la partie de gauche sera aborder un peu plus loin.

The screenshot shows a web interface for a contact management system. On the left is a sidebar with a blue header and several menu items: 'Billetterie', 'Groupes', 'Courriels', and 'Homonymies'. Each menu item has a status indicator below it, such as 'Aucun résultat.' or 'grp Enfants'. The main area is a form for creating a new contact. It has a top section with 'Titre', 'Nom', and 'Prénom' fields. Below this is an 'Adresse' field, a 'Catégorie' dropdown, and a 'Courriel' field with a checkbox. Further down are fields for 'CP', 'Ville', and 'France'. There are also fields for 'Type' and 'Numéro de téléphone'. A section for 'Contact de famille' includes a checked checkbox and an 'NPAI' checkbox. Below this are three small input fields labeled 'An', 'An', and 'Anniv', followed by an 'Anniversaires' field. To the right of these are 'Situation familiale', 'Ressource principale', and 'Quotient familial' dropdowns. At the bottom is a large text area for 'Description personnelle' with a 'Mots clés' label.

Fig 16 : Fiche contact vierge

b) Les informations personnelles du contact

Les explications ne rentreront pas dans le détail des différents champs de la fiche contact, certains ne nécessitant aucune explication.

Lors de la création d'une fiche contact, vous ne pouvez spécifier alors qu'un seul numéro de téléphone. Une fois la fiche créée, vous pourrez en ajouter autant qu'il sera nécessaire.

Au bout de la casse courriel, vous avez la possibilité de cocher un case afin de spécifier que ce contact ne souhaite pas recevoir de lettre d'information.

La case à cocher « Contact de famille » permet de spécifier que le contact est le contact par lequel l'ensemble de la communication doit passer afin d'éviter du double/triple publipostage.

Une zone de quatre champs vous permet de saisir la date anniversaire de votre contact ainsi que son prénom dans le dernier champ. Le fait de « Mettre à jour » la fiche contact fera apparaître un nouveau champ anniversaire vierge permettant de saisir les éventuels anniversaires du/de la conjoint(e) et des enfants de votre contact.

Une fois l'ensemble des informations saisis, il vous faudra bien **penser à cliquer sur le bouton « Mettre à jour »** du menu spécifique R.P.





c) La partie professionnelle du contact

Monsieur FERRAND Bevlhay 10 décembre 2013 14:16:01 CET
5 septembre 2014 10:41:37 CEST

2A allée Abbé Franz Stock

Catégorie

Courriel bevlhay.ferrand@libre-informatique.fr

Remarquable

19000 LES ANGES SUR CORREZE France Limousin

Type Numéro de téléphone Mettre à jour et ajouter Cartes d'abonnement:

Contact de famille NPAI

Bevlhay

Situation familiale Ressource principale Quotient familial

Description personnelle

Mots clés

Libre Informatique (QUIMPER) Prestataire

Responsable suivi clientèle Suivi Prestataire Supprimer

Numéro pro. 02 30 96 36 49 @ pro

Fixe: 02 30 96 06 49 @ de l'orga. contact@libre-informatique.fr

Mémorisation professionnelle

Avec l'organisme

Votre installateur d'e-venement

Fig 17 : Fiche d'un contact avec une partie professionnelle

Dans la partie professionnelle du contact, vous trouvez un premier champ qui vous permet de sélectionner une fonction type (Directeur, Responsable de billetterie, ...) si elle existe grâce au paramétrage de votre instance.

Ensuite vous allez pouvoir préciser au mieux cette fonction. Enfin un champ qui correspond au service auquel votre contact appartient (Achat, Suivi, Vente, ...).

Le logiciel récupère automatiquement la catégorie de l'organisme pour lequel travaille votre contact. Il récupère également les numéro de téléphone et adresse de l'organisme. Vous pourrez également saisir les coordonnées professionnelles de votre contact (Numéro de téléphone professionnel et courriel professionnel). Enfin deux champs pour mémorisation interne, le premier « Mémorisation professionnelle » qui est spécialement dédié au contact et le second « Avec l'organisme » qui est partagé entre le contact et la structure.





d) la barre de gauche

À l'intérieur de cette barre, trouvez quatre zones : image, billetterie, Groupes, Courriels.

L'image du contact

Il s'agit ici d'avoir, avec l'accord de votre spectateur, une photo de celui-ci afin de pouvoir l'intégrer par la suite à son billet, l'utiliser lors du contrôle d'accès ou bien encore de pouvoir l'imprimer sur une carte d'abonnement, un pass pour un événement, ...

Deux possibilités s'offrent alors à vous :

- Rechercher un image existante dans vos dossiers au travers du bouton sélectionner
- Soit si vous êtes équipé d'un dispositif de vidéo (webcam) d'autoriser la communication entre e-venement et votre matériel pour pouvoir l'utiliser comme source de capture.

La billetterie du contact

Dans cette zone vous trouverez toute les information relatives aux achats en billetterie de votre contact. Si votre contact est un professionnel vous verrez apparaître de sous zones. Une première avec le nom du contact seul pour les manifestations qu'il est venu voir, et la seconde avec les informations de billetterie où la structure a acheté les place avec ce contact lié à l'opération de vente.

Dans chaque zone vous retrouvez les méta-événements avec les manifestations puis le nombre de billets sur celle-ci. En cliquant sur le nombre de billet liés à la manifestation, vous verrez apparaître un pop-up dans lequel vous visualiserez le n° de l'opération de billetterie correspondant à ces billets. Et un clic molette ou clic droit → ouvrir dans un nouvel onglet, vous ouvrira un nouvel onglet avec l'ouverture ou la réouverture de l'opération.

Les groupes du contact

Cette zone peut être comme la précédente divisé en deux si le contact sur





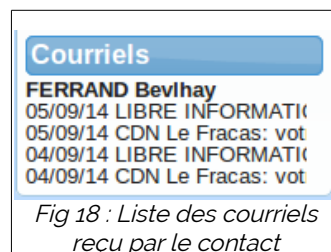
lequel vous travaillez à une partie professionnelle. De la même manière, dans la première zone vous retrouvez l'appartenance du contact à différents groupes à titre personnel, et dans la seconde à titre professionnel.

Vous pourrez facilement ajouter votre contact, sur l'un ou l'autre aspect, à un/des groupe(s). L'ajout d'un contact à un groupe passe par un champ texte pour une aide à la saisie, une fois le groupe choisi dans la liste proposée, il vous suffit de le valider avec la touche "Entrée" et d'enregistrer votre contact.

Pour supprimer un contact d'un groupe, il vous suffit de cliquer sur le petit « x » au début de ce groupe.

Les courriels (dont les lettres d'information)

Encore un fois pour chaque partie professionnelle du contact vous aurez en plus de la liste du contact particulier les courriels envoyés à ce contact en tant que professionnel.



Un clic droit -> nouvel onglet (ou clic molette) sur l'un des courriels vous permet de l'ouvrir dans un nouvel onglet afin de consulter le contenu de celui-ci.



Pour les informations de billetterie ou les courriels (dont lettres d'information), afin de réduire ou de déployer un méta-événement vous pouvez cliquer sur son nom, pour ce qui est de la liste des courriels vous devez cliquer sur les trois petits points en bas des courriels visibles.

5.3. Les actions groupées spécifiques

a) Les recherches, les filtres

De nombreux critères sont à votre disposition. Recherche par nom, prénom, groupes, présences à des événements, fonction-type, organisme, etc. Une lecture attentive de ces critères et une connaissance relative du logiciel vous permettra de comprendre naturellement chacun d'entre eux. Ces différents sont organisés en cinq groupes :

Pour chaque champ de chaque groupe de critères, vous retrouverez la possibilité de choisir si le champ doit être vide.





Fig 19 : Les critères personnels (liés au contact)

Fig 20 : Les critères de relation

Fig 21 : Les critères du module Cartes d'abonnement

Fig 23 : Les critères non classé

Fig 22 : Les critères lié à chaque niveau de la billetterie (Événement-Tarifs-...)

Les critères spécifiés sont additionnés les uns aux autres, réduisant ainsi les résultats. Les listes de choix à sélection multiples (ici « Liste des catégories d'événements » par exemple, où l'on peut choisir plusieurs options en maintenant la touche *CTRL* enfoncée et en cliquant sur les lignes visées) donnent des choix complémentaires, ouvrant ainsi la liste des résultats retournés.





Astuce : Les différents critères d'un filtre sont liés par un **ET logique**. Ainsi si vous recherchez tous les « Instituteurs » et que vous recherchez le département 29 (via code postal « 29 »), alors vous aurez tous les instituteurs qui habitent ou travaillent dans le 29. Par contre si vous souhaitez tous les habitants du 29 ainsi que tous les instituteurs, cette recherche sera trop restrictive. Vous pouvez alors **passer par la création de deux groupes** « Instituteurs » et « 29 », que vous combinerez **en créant un filtre sur ces deux groupes** en même temps (en utilisant par exemple la touche CTRL vue précédemment)

b) Les groupes

Un groupe est un ensemble nommé et mémorisé de contacts professionnels ou non et/ou d'organisme. Un groupe peut être personnel ou disponible pour tout ou partie des utilisateurs de la solution e-venement.

Pour ajouter des contacts à un groupe déjà existant directement à partir de la liste, les sélectionner au travers des cases à cocher puis cliquer sur le groupe dans lequel vous souhaitez les ajouter directement dans la partie à gauche de la liste des contacts.

Vous pouvez aussi ajouter des contacts sélectionnés dans un nouveau groupe au travers du bouton « Groupe » de menu spécifique R.P., une nouvelle fenêtre s'ouvrira avec dans la partie de gauche les informations relative au groupe et dans la partie de droite les contacts « particulier » ou « professionnel » et les organismes étant inclus dans ce groupe.





Nom	Prénom	Fonction	Organisme
	Gaëlle		
	Christian		
	Bevlhay		
	Florence		
	Mick		
	Jean-Pierre		
		Accueil	
	Vanessa	Journaliste	
	Florence		

De 1 à 9 sur 9


Liste des organismes du groupe

Aucun résultat.

Fig 24 : Fiche d'un groupe de contacts en mode modification

Dans l'onglet général, vous retrouvez les informations génériques d'un groupe : nom du groupe, utilisateur lié si ce groupe est privé, le caractère remarquable ou non et un icône permettant de le visualiser rapidement dans l'ensemble du logiciel (liste des contacts, fiche spectateur d'une manifestation, ...).

Au travers des trois onglets suivants vous aurez la possibilité d'ajouter dans chacun des cas, un contact au sens « particulier », un professionnel (contact lié à un organisme) et enfin un organisme.

 Lorsque vous ajouter ou retirer des contacts, professionnels ou organismes à un groupe directement au travers de sa fiche. Vous devez penser à rafraîchir l'affichage de droite à l'aide du bouton idoine se trouvant en bas de la zone d'ajout ou de suppression.

Ajouter un contact:

FERR

FERRAND Bevlhay

Retirer

Rafraîchir la liste des contacts:

Rafraîchir

Fig 25 : Ajout rapide de contact, professionnel ou organisme à un groupe existant

Enfin dans le dernière onglet du groupe vous pourrez gérer les permissions d'accès à ce groupe en cochant ou décochant chaque utilisateur de votre instance d'e-venement dans le cadre ou vous auriez supprimé tout utilisateur dans l'onglet « Général ».





c) Les extractions

Une extraction de contacts s'opère sur le résultat d'une recherche, les membres d'un groupe, etc... Par défaut toutes les informations sont extraites, et ce dans le format standard CSV.

Chaque utilisateur peut affiner individuellement les paramètres par défaut de son extraction : les informations à extraire, le format... en allant dans le menu « Paramétrage → R.P. → Extractions ». Voir les détails plus loin.

d) Lettre d'informations / Publipostage électronique

Vous pouvez envoyer un courriel à l'ensemble des contacts pourvus d'adresse courriel de votre recherche en choisissant simplement « E-mailing » dans le menu en haut à gauche de la liste des contacts. Vous serez alors dirigés sur le module d'e-mailing avec tous vos contacts pré-sélectionnés.

5.4. Résumé

Dans ce chapitre vous devez avoir compris :

- des listes et les fiches contact (consultation, édition, suppression...);
- les filtres et autres recherches rapides ;
- comment extraire des données, créer des groupes pré-remplis, des e-mailings, des étiquettes...

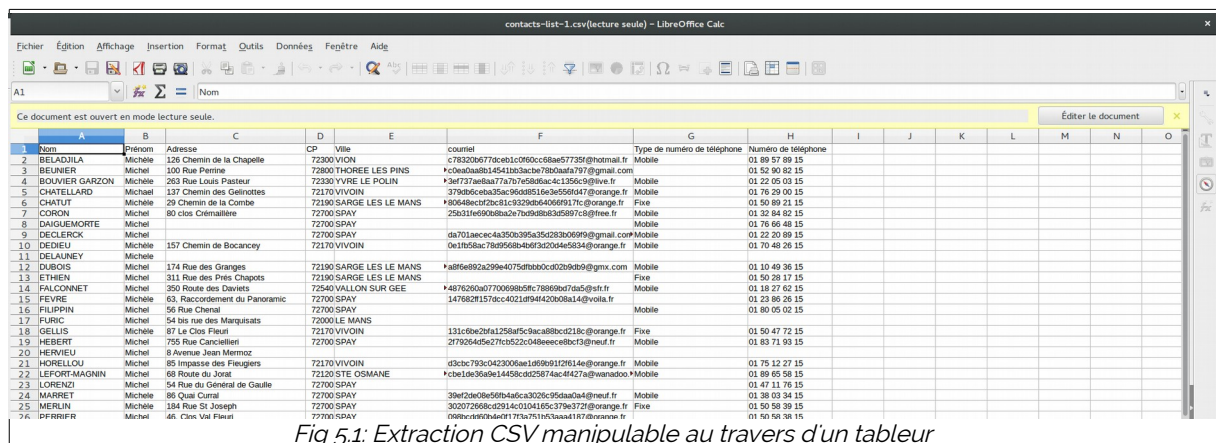


6. Utilisations externes des données

6.1. Extractions de données (CSV, MSeExcel, OpenOffice...)

Une extraction est l'action de récupérer des informations d'un système pour les utiliser dans un autre. Ici, de sortir des informations de e-venement pour les utiliser par exemple sur un logiciel tableur (Libre Office Calc, MSOffice Excel, ...).

L'action d'extraction se retrouve dans le menu « actions » en haut à gauche de chaque liste où cela est possible (les contacts par exemple) qui le permet. Cela vous permettra de télécharger un fichier CSV qui pourra être interprété par votre tableur, ce qui vous permettra de faire les traitements que vous souhaitez (publipostage, mailing, référencement, ...), selon vos besoins.



Nom	Prénom	Adresse	CP	Ville	courriel	Type de numéro de téléphone	Numéro de téléphone
1	BELADJILA	126 Chemin de la Chapelle	72300	VION	c78320b677ac4e4c0f00cc68ae57735f@hotmail.fr	Mobile	01 89 57 89 15
2	BEUNIER	100 Rue Perrine	72800	THOREE LES PINS	*c3e0ba0b14541b3ac3e7b0d4e5797@gmail.com	Mobile	01 52 90 62 15
3	BOUVIER GARZON	263 Rue Louis Pasteur	72330	YVRE LE POLIN	*3ef737ae8ba77a7b7e5b5ac4c135e9@live.fr	Mobile	01 22 05 03 15
4	CHATELLARD	137 Chemin des Gelinottes	72170	VIVON	37b0d5c4ba35ac96d851be3e556947@orange.fr	Mobile	01 76 29 00 15
5	CHATUT	29 Chemin de la Combe	72180	SARGE LES LE MANS	*95648ec372bc513232d9d45669171c@orange.fr	Fixe	01 50 89 21 15
6	CORON	80 cles Crémallière	72700	SPAY	25a311e6908ba2e7b09d8b335897c8@free.fr	Mobile	01 32 84 62 15
7	DAUGUEMORTE		72700	SPAY		Mobile	01 76 66 48 15
8	DECLERCK		72700	SPAY	da701aacc4a350c395a25c203c26999@gmail.com	Mobile	01 22 20 69 15
9	DECLERCK		72700	SPAY	da701aacc4a350c395a25c203c26999@gmail.com	Mobile	01 22 20 69 15
10	DEDEU	157 Chemin de Bocancy	72170	VIVON	0e1f058ac7895684b6f3205e45534@orange.fr	Mobile	01 70 48 26 15
11	DELAUNEY		72180	SARGE LES LE MANS	*adfe892a299e4075dbb0c0d2b9b9@gmail.com	Mobile	01 50 49 36 15
12	DUBOIS	174 Rue des Oranges	72180	SARGE LES LE MANS		Fixe	01 50 28 17 15
13	ETIENNE	311 Rue des Prés Chapots	72540	VALLON SUR GEE	*487626a07700988b8f7896bd7a5d5@stfr.fr	Mobile	01 18 27 62 15
14	FALCONNET	350 Route des Daviers	72700	SPAY	147662f1579cc4021a9442008a14@vivia.fr	Mobile	01 23 86 26 15
15	FEVRE	63 Raccordement du Panoramic	72700	SPAY		Mobile	01 80 05 02 15
16	FILIPPIN	56 Rue Chenail	72700	SPAY		Mobile	01 80 05 02 15
17	FURIC	54 bis rue des Margaisats	72000	LE MANS		Fixe	01 50 47 72 15
18	GELLIS	87 Le Clos Fleuri	72170	VIVON	133c6d3f6f1258af5c3aca8b0c0218c@orange.fr	Mobile	01 50 47 72 15
19	HERBERT	725 Rue Cancellier	72700	SPAY	27f92445e271c052c048eece8bc3@neuf.fr	Mobile	01 83 71 93 15
20	HERVIEU	8 Avenue Jean Mermoz	72170	VIVON	*d3bc783c0423006a18f969127614a@orange.fr	Mobile	01 75 12 27 15
21	HORELLOU	85 Impasse des Fleurgers	72120	STE OSMANE	*cbe1de3e9e14458dc05574ac4427a@wanadoo.fr	Mobile	01 89 65 58 15
22	LEFORT MAGNIN	68 Route du Jone	72700	SPAY		Mobile	01 47 11 76 15
23	LORENZI	54 Rue du Général de Gaulle	72700	SPAY	39af3dc0f8d0f0dca3020c95da3a34@neuf.fr	Mobile	01 38 03 34 15
24	MARRET	88 Quai Carré	72700	SPAY	302072668c02914c0104185c3796372@orange.fr	Fixe	01 50 58 39 15
25	MERLIN	184 Rue St Joseph	72700	SPAY		Mobile	01 50 58 39 15
26	PFERRIER	46 Clos Val Fleuri	72700	SPAY	088bd9d0d4d017f3a7f31313a4a187@orange.fr	Mobile	01 50 58 39 15

Fig 5.1: Extraction CSV manipulable au travers d'un tableur

Les options d'extraction sont modifiables individuellement via le menu « Paramétrage → R.P. → Extractions » tel que suit :

Quatre options sont particulièrement intéressantes, en bas à droite de cet écran :

- Plus d'information: permet d'extraire les données complémentaires qui ont pu être enregistrées lors de l'ajout des contacts dans un groupe (fonctionnalité relativement marginale)
- Compatible Microsoft: permet d'adapter le format CSV pour qu'il soit compréhensible par MSOffice Excel, qui n'arrive pas à lire correctement le standard strict.
- Pas d'entête: n'affiche pas une première ligne de description des colonnes extraites





- Préférer les informations pro.: si l'on choisit par exemple d'extraire le champ « courriel » dans le contact, ses fonctions et ses organismes, la priorité sera donnée ainsi : courriel de la fonction, courriel de l'organisme, courriel personnel.

Cela fonctionne pour l'ensemble des informations identiques qui se retrouvent dans ces trois espaces (ou à défaut dans deux).

6.2. Étiquettes

Une fois votre logiciel paramétré pour vos imprimantes et votre format d'étiquette et après avoir bien sélectionné les informations que vous souhaitez utiliser (paramètres des extractions) leur impression est tout ce qu'il y a de plus simple. Il suffit, dans la liste des contacts, d'aller dans le menu « Actions → Étiquettes » en haut à gauche. Alors un nouvel écran s'offre à vous, présentant les étiquettes pré-formées, qu'on vous propose automatiquement d'imprimer.

6.3. Lettre d'informations / Publipostage électronique

Le-mailing résulte d'un processus un peu plus complexe, que vous allez voir ici :

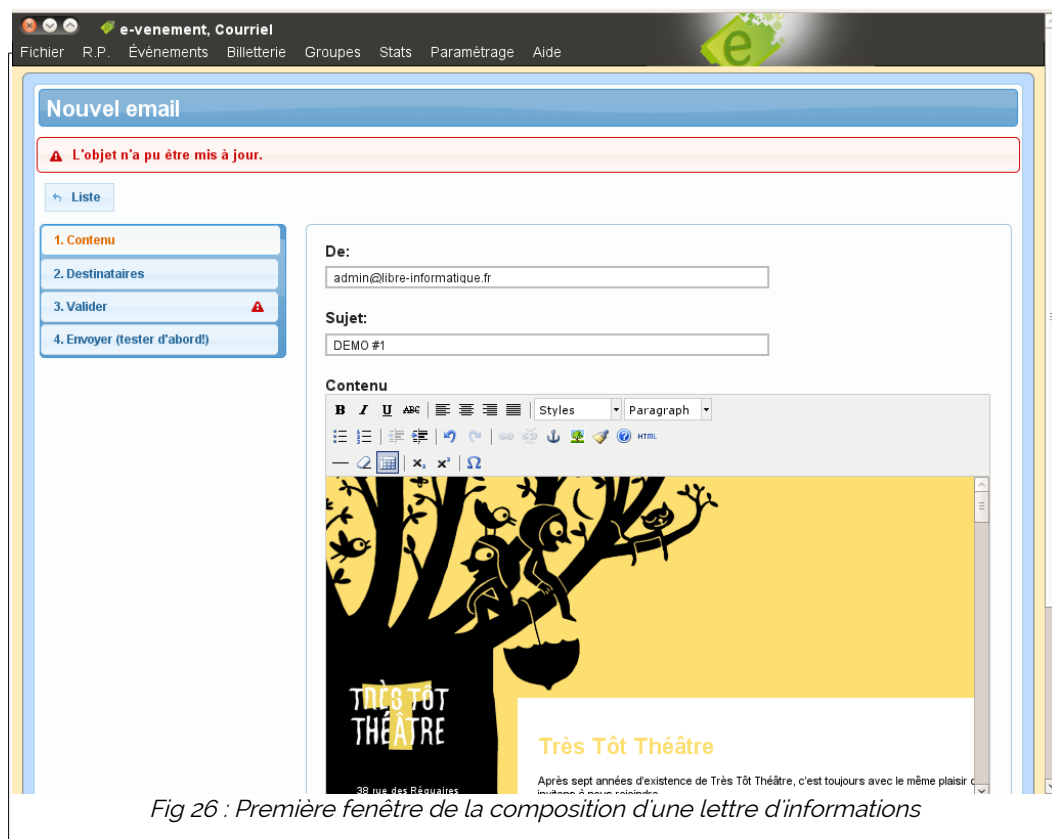


Fig 26 : Première fenêtre de la composition d'une lettre d'informations





a) Le contenu

Dans la partie contenu, vous retrouvez tout ce que vous connaissez dans l'écriture d'un courriel.

Une petite précision s'impose ; vous avez en plus de la composition classique la possibilité de charger dans le corps du courriel une page au format HTML en passant par l'option «Charger et remplacer le contenu » .

Ceci permet d'envoyer des lettres d'informations (newsletter) déjà prête et mise en forme.

La seule condition, c'est de pouvoir héberger cette page sur un serveur afin d'avoir une URL à fournir pour le chargement dans e-venement et que les sources des images soit accessible grâce à un chemin complet (absolu en terme informatique) vers ce lieu de stockage.

b) Les destinataires

Depuis la liste de vos contacts, préalablement filtrée sur vos critères, vous pouvez cliquer sur « Actions → E-mailing » à partir de ce moment là l'ensemble des contacts « particulier », « professionnel » ou organisme sont ajoutés à la liste des destinataires. Depuis la liste des courriels, vous pouvez cliquer sur « Nouveau », il vous faudra alors ajouter vos contacts à partir de la zone « Destinataires » de ce nouvel emailing.

Note : Les filtres des contacts sont pris en compte pour les professionnels et les contacts, et les filtres des organismes définissent les organismes ajoutés.

Note : Si aucun filtre n'est spécifié, alors le nouvel e-mailing sera créé sans destinataire.

c) La présentation générale des e-mailing

Le processus d'envoi de courriel se dessine en quatre étapes :

1. Le contenu. Vous y saisissez l'expéditeur, le sujet, le corps du courriel. Vous pouvez également y importer un modèle visuel de contenu pour mieux habiller simplement votre courriel. Une fois que vous aurez saisi un sujet et un peu de contenu dans le corps du courriel, alors vous serez en mesure d'y ajouter des pièces jointes en cliquant sur le lien qui sera apparu entre le sujet et le contenu. Une pièce jointe de type image peut désormais être intégrée dans le corps du mail en utilisant le bouton contenant une flèche allant vers le bas. L'image ainsi insérée en fin de courriel, peut être





redimensionnée suivant vos besoins.

2. Les destinataires. Vous y entrez les futurs destinataires de votre campagne. Si vous avez créé ce courriel en ayant défini des filtres sur les contacts et/ou sur les organismes, alors des destinataires sont déjà présents, que vous pouvez compléter ou au contraire alléger.
3. Valider. À ce moment, *e-venement* vous demande de saisir une adresse de test pour vous forcer à valider le contenu et la forme de votre courriel qui pourra potentiellement être envoyé à plusieurs centaines de personnes par la suite.
4. Envoyer. Votre courriel est prêt à être envoyé, vous avez bien saisi son contenu, bien travaillé sa forme, sélectionnés tous les destinataires... Notez que votre courriel sera envoyé individuellement à chacun de vos destinataires, dans une tâche qui est lancée toutes les heures automatiquement (il peut donc y avoir un délai avant l'envoi réel). Toutes les précautions possibles ont été prises contre les filtres *anti-spam*, votre test aura pu vous en donner un aperçu.

Attention : Une limitation indépendante d'e-venement (liée aux règles de l'Internet) bride actuellement le nombre de destinataires, qui se retrouvent souvent tronqués autour de 600. Pour contourner ce problème, mettez vos filtres en place, créez votre courriel, puis choisissez tous les contacts après la lettre **K** (par exemple) pour suppression. Une fois votre courriel envoyé, dupliquez-le en cliquant sur le bouton **+** dans la liste des e-mailing et retirez tous les contacts avant la lettre **K** (exclue), ainsi que ceux après la lettre **R** ... puis reproduisez à nouveau cette procédure pour terminer l'envoi avec les derniers destinataires.

d) Enregistrement de modèle de courriel type

Bien souvent vous allez envoyer des courriels qui se ressembleront au niveau du contenu. Une fois votre courriel type créé, vous avez la possibilité de l'enregistrer comme modèle au travers du bouton « Enregistrer » et en saisissant auparavant un nom pour ce modèle.

Vous pourrez ensuite au travers de la liste des courriels dans le bouton « actions » → « Nouveau (modèles) ». Dans la liste des modèles vous n'avez plus qu'à cliquer sur le bouton **+** en bout de ligne pour rappeler celui-ci et éventuellement le modifier.





e) Utilisation des « RPcodes » pour personnaliser vos emailings

Enfin afin que vos envois puissent être personnalisé en fonction des destinataires, vous avez la possibilité d'employer des « RPcodes » qui seront remplacé par les données correspondantes de la base.

Une notion essentielle au bon usage de cette fonctionnalité est :

Qu'il faut ne pas mélanger les type de contacts.

Faire vous faites un e mailing pour les particuliers, un pour les pros et un pour les structures. En respectant ce principe, les RPcodes sont remplacés par les bonnes données.

- Lorsque vous faites un e mailing à des organismes:

le RPcode %%NAME%% prends le nom de l'organisme..

les RPcodes %%ADDRESS%% %%POSTALCODE%% %%CITY%% %%COUNTRY%% reprennent l'adresse de l'organisme.

le RPcode %%EMAILADDRESS%% reprend le courriel professionnel de l'organisme.

- Lorsque vous faites un e mailing à des professionnels :

le RPcode %%NAME%% prends le nom du contact. le RPcode %%ORGANISM%% prend le nom de l'organisme auquel le professionnel appartient. le RPcode %%FUNCTION%% reprend bien la fonction du professionnel. les RPcodes %%ADDRESS%% %%POSTALCODE%% %%CITY%% %%COUNTRY%% reprennent l'adresse de l'organisme.

le RPcode %%EMAILADDRESS%% reprend le courriel professionnel du contact.

- Lorsque vous faites un e mailing à des particuliers :

le RPcode %%NAME%% prends le nom du contact. les RPcodes %%ADDRESS%% %%POSTALCODE%% %%CITY%% %%COUNTRY%% reprennent l'adresse du contact.

le RPcode %%EMAILADDRESS%% reprend le courriel du contact.

Liste de différents « RPcodes » utilisables dans vos emailings :

%%TITLE%% est remplacé par le titre du contact (Madame, Monsieur, Maître, ...)





%%FIRSTNAME%% est remplacé par le prénom du contact

%%NAME%% est remplacé par le nom de famille du contact

%%ADDRESS%% est remplacé par l'adresse postal du contact

%%POSTALCODE%% est remplacé par la code postal du contact

%%CITY%% est remplacé par la ville du contact

%%COUNTRY%% est remplacé par le pays du contact

%%FUNCTION%% est remplacé par la fonction du contact dans l'organisme

%%ORGANISM%% est remplacé par le nom de l'organisme

%%EMAILADDRESS%% est remplacé par l'adresse courriel du contact

Ex :

Bonjour %%TITLE%% %%NAME%% %%FIRSTNAME%%,

En votre qualité de %%FUNCTION%% au sein de votre structure %%ORGANISM%%, nous vous invitons à venir à l'avant première de notre spectacle.

Vos billets vous seront envoyés à votre adresse :

%%ADDRESS%%

%%POSTALCODE%% %%CITY%%

Merci de nous informer si ces informations ne sont pas corrects.

A très bientôt,

Ce texte serait remplacé par celui-ci au moment de l'envoi :

Bonjour Madame MICHEL Michèle,

En votre qualité de directrice au sein de votre structure La Croix Rouge, nous vous invitons à venir à l'avant première de notre spectacle.

Vos billets vous seront envoyés à votre adresse :

35 rue de l'emporte-pièce,

77451 GRENOBLE

Merci de nous informer si ces informations ne sont pas corrects.

A très bientôt,

6.4. Résumé

Dans ce chapitre vous avez vu l'usage des :

- extractions





LIBRE INFORMATIQUE

- étiquettes
- e-mailing

Grâce à ces outils, vous serez en mesure de travailler plus efficacement sur vos contacts, vos communications extérieures, vos autres logiciels (grâce à l'extraction des données), ...





7. Prendre du recul sur la gestion des publics

Apprendre à utiliser la gestion des relations publiques de e-venement, comprendre comment les choses s'articulent, imaginer des scenarii d'utilisation... Ce que vous avez vu jusqu'à présent, vous le permet. Cependant e-venement ne prend tout son sens que lorsqu'il est utilisé comme **un outil de travail collaboratif**. Vous avez pu avoir quelques conseils ou quelques avertissements qui vous y ont fait penser jusqu'à présent, mais il faut aller plus loin que cela. C'est ce que vous allez voir ici.

7.1. Travail collaboratif

a) Données communes

La plus grande partie des informations traitées par e-venement sont des données communes à tous les utilisateurs du système. Une rigueur maximale est de mise pour permettre à tous de s'y retrouver, et de pouvoir utiliser votre outil de la manière la plus efficace possible.

Prendre le temps de réfléchir aux données structurantes comme les types de fonction, les catégories d'organismes, etc. est tout sauf un luxe.

b) Saisie des données

L'efficacité d'e-venement est certes liée à ses fonctionnalité et à sa conception... mais elle est surtout liée aux données qui y seront saisies par vos équipes. Notre plus grande mise en garde tient au fait que des données mal remplies ou mal entretenues sont le plus grand frein à une utilisation efficace et une prise en main effective par tous les membres de l'équipe.

Plus vos collaborateurs trouveront facilement, efficacement et de manière pertinente les informations qu'ils sont venus y chercher, plus ils seront motivés pour, eux aussi, en faire un outil pertinent avec des données à jour et bien saisies.

C'est donc un cercle qui peut être vicieux ou vertueux selon vos utilisations. Les deux parties suivantes auront pour objet de vous donner quelques clés en ce sens.

c) Plus qu'un logiciel lié à votre activité en billetterie

E-venement vous permet de gérer les contacts qui sont lié à votre billetterie,





mais vous pouvez aller encore plus loin. En effet, il peut vous permettre de centraliser dans un annuaire commun à votre structure, l'ensemble des contacts avec lesquels vous communiquez, les compagnies, les producteurs, les conservateurs (dans le cadre d'un musée), ... peuvent être saisi dans la base de donnée. Ainsi d'une simple recherche dans le logiciel, vous pourrez retrouver le numéro de téléphone pour le dépannage de vos imprimantes ou les différents producteurs à appeler pour préparer votre prochaine saison.

7.2. Convention de nommage

Lors de la saisie des fiches contact et organisme, portez la plus grande attention à la manière dont vous entrerez les données. En effet et par exemple, des noms de ville saisis parfois en majuscule, parfois avec des minuscules, parfois avec des accents, parfois sans, il n'y a rien de tel pour dérouter vos utilisateurs.

Notre conseil sera donc d'établir des conventions de saisie que tous les utilisateurs feront attention de respecter. Cet exercice est fastidieux, mais essentiel pour bien fonctionner avec un outil collaboratif.

7.3. Dans le temps...

Dans le temps, les données évoluent, la quantité d'informations saisie augmente... Prenez le plus grand soin à tenir à jour vos informations.

- Un numéro de téléphone composé 10 fois en erreur risque d'une part d'agacer votre correspondant involontaire, et d'autre part de faire perdre du temps et parfois les nerfs de vos collègues ; la solution, mettre à jour un numéro de téléphone erroné aussitôt que vous vous en apercevez.
- Un courrier retourné avec la mention « n'habite plus à l'adresse indiquée » peut se notifier dans une fiche, profitez-en, comme pour les numéro de téléphone.
- Des élus changent à chaque élection, prenez le temps de répercuter les changements, au risque d'avoir quelques accrocs de communication.
- Des groupes peuvent évoluer, évitez de laisser ces évolutions dans votre mémoire, et appliquez-les directement sur e-venement.
- ...

À nouveau, pour avoir un bon logiciel le mot clé dans le travail est *rigueur*. Cinq minutes passées à faire une modification feront peut-être gagner deux *heures* de travail à un de vos collègues par la suite, et lui éviteront de perdre son énergie et





LIBRE INFORMATIQUE

donc sa motivation à travailler en équipe sur l'outil de gestion des publics.

Bon courage. Vous savez que, nous, *Libre Informatique*, sommes à votre disposition pour répondre à vos questions et vous aider à concevoir des stratégies de travail collaboratif concluantes.





8. Licence de publication

Ce document est publié sous licence Creative Common by-sa 2.0¹, vous permettant de l'utiliser, copier, redistribuer et modifier librement. Votre seule obligation est de garantir les mêmes libertés sans limitation et de citer vos sources (« Libre Informatique » et une adresse Internet où trouver l'original) dans le cas d'une modification.

À titre facultatif, nous apprécierions que vous nous signaliez votre ré-utilisation de ce document et que vous nous fassiez parvenir vos versions modifiées le cas échéant.

En vous remerciant d'avance...

Source : <http://www.libre-informatique.fr/sw/01-Billetterie/e-venement/Manuels>

Auteurs : Libre Informatique, sous la direction de Bevlhay FERRAND.

Contact : contact@libre-informatique.fr

¹ <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/2.0/fr/>

