



ASBL

Banlieues ASBL
info@banlieues.be
Chaussée de Waterloo 412C
1050 Bruxelles
N° TVA : BE473.791.847

Bruxelles, le 18 janvier 2023

Article 27 asbl
Madame Alice Andrietti
alice.andrietti@article27.be
Rue de la Senne 81
1000 Bruxelles

Objet : Devis développement d'un CRM modulaire et personnalisable

Banlieues a pour mission d'aider les organismes du secteur associatif à entrer dans le monde des TIC et ce, en leur offrant une série de services et son expertise dans les domaines suivants :

- °L'installation et la maintenance de parcs informatiques,
- °Le développement d'outils informatiques et de sites Web,
- °La veille technologique et l'analyse des enjeux autour des TIC notamment à destination des publics les plus précarisés.

Banlieues favorise les logiciels libres dans sa démarche afin de :

- °Contribuer au développement de la société de l'information tout en s'assurant de préserver la liberté d'accès aux outils et aux canaux de distribution et de communication.
- °Promouvoir des stratégies de développement et d'équipement respectueux des grands standards informatiques.
- °Promouvoir une transparence dans le développement informatique afin que les outils servent les intérêts de la collectivité avant celui de la recherche de profits individuels.

Banlieues en partenariat avec des associations soucieuses de promouvoir l'Éducation populaire et de favoriser l'insertion socioprofessionnelle de publics précarisés poursuit le but de :

- °Fournir aux associations des solutions clés en main afin de leur permettre d'être autonome face à l'outil informatique.
- °En prenant le contre-pied de certaines sociétés informatiques, Banlieues veille à ce que ses partenaires ne soient pas rendu techniquement dépendant des outils qui leur sont proposés. °Promouvoir une informatique orientée expérience utilisateur.
- °Former les utilisateurs à l'utilisation de l'outil informatique.

DÉTAIL DE L'OFFRE

Création d'un CRM modulaire et personnalisable

Ce devis propose un ensemble de modules qui pourraient couvrir les besoins de votre association. Le premier module est le module de base, celui qu'il faut absolument développer pour gérer les données de base. Les autres modules sont tous optionnels et peuvent donc si besoin faire l'objet de développement ultérieur.

1. Création d'une base de données et du CRM (juin 2023) :

A) Module de Base (juin 2023) :

Ce système permettra de créer, modifier, consulter et supprimer des fiches de données. Deux types de fiches seront créés:

- Fiches Partenaire culturel
- Fiches Partenaire social

- ° Un moteur de recherche permettra de retrouver facilement une fiche.
- ° Possibilité d'ajouter par vous-même des champs supplémentaires dans les fiches partenaire culturel et partenaire social.
- ° Une page présentera le monitoring des ticket et des partenaires en cours de traitement.

2. Module optionnel disponible à partir de septembre 2023 :

A) Système de requête (septembre 2023) :

- ° Le système permettra de créer vos propres requêtes afin de collecter des données, de les afficher et de les exporter en CSV.
- ° Le système de requête est user-friendly et ne nécessite pour l'utiliser aucune connaissance technique dans les langages de requêtes
- ° Le système de requête permet:
 - ° De sélectionner les champs qui seront affichés dans une liste affichant les résultats de la requête
 - ° De déterminer l'ordre d'affichage des champs sélectionnés
 - ° De créer des conditions d'affichage et ce sur tous les champs de la base de données.
- ° Les opérateurs logiques des conditions d'affichages sont:
 - Est égale
 - N'est pas égale
 - Contient
 - Ne contient pas
 - Est vide
 - N'est pas vide
 - Est supérieur à
 - Est inférieur à
 - De relier plusieurs conditions d'affichage par OU, ou, ET et de créer des parenthèses pour créer des requêtes complexes

B) Module de production de document (septembre 2023) :

- ° Système de création de Template de documents type. Ce module vous permettra de créer vous-même des documents.
- ° Définition de mots-clés afin de réaliser du publipostage automatique
- ° Possibilité de produire les documents en PDF, en Word afin de les télécharger ou de les envoyer par mail en fichier attaché

C) Module de gestion d'informations qui seront remplies par vos partenaires (septembre 2023) :

- ° Système de création de login et de mot de passe pour vos équipes et vos partenaires
- ° Les différents formulaires seront accessibles sur le site Internet tout en pouvant être protégés par un login ou un mot de passe
- ° Possibilité de donner l'accès aux formulaires par un système de token envoyé par mail (le mail contiendra un lien qui permet de consulter le formulaire sans entrer de login et mot de passe). La validité du lien est protégée par un token valable pour une durée limitée)
- ° Le devis couvre la création de cinq types de formulaire :
 - Formulaire d'évaluation annuelle
 - Formulaire d'identification
 - Formulaire de demande de partenariat social et de partenariat culturel
 - Formulaire de mise à jour des coordonnées
 - Formulaire de retrait des tickets et des codes-barres
 - Possibilité d'ajouter vous-mêmes des champs dans les différents formulaires
- ° Les réponses aux formulaires seront reçues dans un espace du CRM. Avant que les données soient inscrites définitivement dans le CRM, un administrateur du CRM devra les valider.

D) Module d'Importation des données (septembre 2023) :

- ° Importation des données, les sources seront:
 - Fichiers Excel contenant les données concernant les partenaires sociaux et culturels provenant des bases de données Access et Excel
 - Données issues de formulaire google form (mode d'exportation en CSV des réponses)
 - Fichiers Excel du GT PASS
 - Fichiers Excel issus de listings Newsletters, presse, ou d'équipe A27
 - Les demandes de nouveau partenariat
 - Nota bene: Il n'est pas possible d'importer des données issus de fichier PDF, docx ou de fichiers de traitements de textes.
- ° Les données seront normalisées (même format pour les différents types de données, par exemple, les dates seront converties en YYYY/MM/DD, etc) avant importation par Banlieues
- ° L'importation nécessitera d'abord que le model-data définitif du CRM soient validés.
- ° Les données seront importées dans les différents types de fiches

3. Module optionnel pour la gestion des tickets disponible pour Novembre 2023 :

A) Module de génération des tickets (novembre 2023) :

° Module permettant de générer des codes-barres dont le numéro est associé à un partenaire social. Le code-barres peut ensuite être imprimé sous forme d'étiquette :

- Génère des codes-barres ou des étiquettes contenant des coordonnées postales lié à un partenaire social
- Limite le nombre de tickets sur base du nombre prévu dans la convention
- Génération par ticket ou en lot
- Gestion de l'impression
- Gestion des réimpressions
- Accès à un historique d'impressions

B) Module de scanning des tickets (novembre 2023) :

° Outil qui permet de récupérer des fichiers au format PDF ou JPG depuis un scanner afin de les stocker et de les traiter.

- Possibilités d'associer les fichiers scannés à un partenaire culturel
- Permet l'analyse du fichier pour en extraire les codes-barres
- via une reconnaissance, l'outil associe le code-barres du partenaire culturel à un partenaire social
- Avertissement en cas de falsification, d'erreur ou si un code-barres est Wallon

4. Module optionnel finaux disponible durant le premier semestre 2024 :

A) Module de statistiques des tickets (premier semestre 2024) :

° Outil qui permet de créer des tableaux statistiques croisant des données depuis la base de données du CRM. Il est possible de générer plusieurs tableaux différents :

- Utilisation de tickets par genre de spectacle
- Utilisation de tickets par partenaire culturel(type)
- Utilisation de tickets par secteur social(type)
- Utilisation des tickets par partenaire social
- Utilisation des tickets par partenaire culturel(lieu)
- Utilisation des tickets par commune
- Répartition partenaire social/type culturel
- Utilisation des tickets par partenaire social(lieu)

° Il est possible d'ajouter des tableaux ultérieurement en fonction du besoin

B) Module d'événement (premier semestre 2024) :

° Module permettant la gestion d'événement :

- Permet la création d'événement
- Possibilités de créer une liste de participants sur base de différents critères
- Il est possible d'envoyer une invitation par mail via une notification
- Le traitement des mails se fait via MailJet depuis l'interface du CRM
- Il est possible de suivre le statut des réponses et des participations à l'événement

C) Module de notification (premier semestre 2024) :

- ° Possibilité pour les différents utilisateurs du système de recevoir des notifications par mail et/ou dans une messagerie interne du CRM
- ° Par exemple, un administrateur en charge de la gestion des formulaires de retrait des tickets pourra recevoir une notification indiquant qu'une nouvelle demande est arrivée
- ° Une autre notification pourrait être un mail envoyé à un partenaire pour signaler que le formulaire qu'il a envoyé a été accepté, etc.

D) Module de guide (premier semestre 2024) :

- ° Outil qui permet de générer un guide culturel ou social et de l'incorporer dans le site de L'ASBL Article 27 Bruxelles :
 - Choix des champs de recherche (ex : nom du lieu, discipline, code postal, commune)
 - Sur base de ce que l'utilisateur rentre dans un champ, le guide affiche un résultat de recherche affiché sous forme de liste de noms de lieu.
 - Les noms affichés sont des liens qui renvoient vers une page contenant les informations de contact du partenaire
 - Possibilités d'incorporer les champs de recherche et les pages contenant les informations de contact des partenaires dans le site

E) Module de répertoire (premier semestre 2024) :

- ° Le module de répertoire permet de générer des documents ayant une mise en page complexe provenant d'un design créé hors du CRM afin d'y insérer des données des partenaires sociaux ou culturels sous un format spécifique et sur base de données présentes dans le CRM.

F) Module de modélisation (premier semestre 2024) :

- ° Module qui permet la modification de l'interface de monitoring de base pour afficher des informations en fonction du besoin spécifique de chaque utilisateur de l'équipe.
 - L'interface s'adaptera aux besoins de chacun des utilisateurs

5. Module optionnel

A) Formation à la prise en main du site

- ° Formation des personnes amenées à alimenter le contenu du site afin que vous puissiez par la suite le gérer de manière autonome à raison de 2 demi-journées pour un maximum de 4 personnes. Des formations supplémentaires ou ciblées sont possibles

B) Hébergement et maintenance

- ° Hébergement sur nos serveurs dédiés.
- ° Gestion du nom des domaines et sous domaines éventuels.
- ° Gestion des adresses emails liées au nom de domaine et alias éventuels.
- ° Accès à vos emails via Roundcube Webmail.
- ° Accès à vos fichiers via FTP sécurisé (SFTP).
- ° Accès à votre base de données via phpMyAdmin.
- ° Maintenance et mise à jour des différents services.
- ° Système de backup automatisé (site et base de données).
- ° Suivi et support technique personnalisé.

