

Évolution du système de gestion des bénévoles de Lurrama *Laguntzaile*

Sébastien Ducoulombier et Xebax Christy

20 mars 2015

Table des matières

1	Histoire	2
2	Problèmes	2
3	Souhaits	2
4	Évolutions techniques envisagées	3
5	Autres projets comparables	3
5.1	OpenVolunteer	3
5.2	CiviVolunteer	3
6	Cas d’usage	4
6.1	Gestion des évènements	4
6.2	Sortie des états	4
6.3	Gestion des postes et tours	5
6.4	Candidature d’un bénévole	6
6.5	Messages de sollicitation	7
6.6	Candidature d’un bénévole sollicité	7
6.7	Contrôle et modération des candidatures	8
6.8	Inscription directe d’un bénévole	8
6.9	Gestion des affectations	9
6.10	Demandes de validation des affectations	10
6.11	Sollicitation par téléphone	11
6.12	Sollicitation par email	11
6.13	Acceptation ou refus de ses affectations par un bénévole	11
6.14	Consultation des tours à pourvoir ou de l’état de remplissage des tours	12
7	Calendrier	12
8	Choix techniques	13

1 Histoire

Auteur originale du fichier FileMaker : Sylvie Iturria

Mainteneur actuel : Xebax Christy

Utilisateurs principaux pour Lurrama : Sylvie Iturria, Xebax Christy, Miren Harignordoquy, Katina Martin, Klodina Aphetiguy

Entre 450 et 600 bénévoles par an.

Autres événements utilisateurs : Alternatiba, EHZ (?), Black 'n Basque (?)
(demander à Barth)

2 Problèmes

Saisies multiples redondantes sur différents supports à la réception des fiches :

1. fiches papier (remplies à la main ou via Google Docs puis imprimées)
saisies dans Filemaker
2. Noms copiés dans un gros tableau papier par jour
3. Fiches personnelles complétée avec les postes affectés

Manipulations manuelles automatisables :

- on exporte en CSV la liste des personnes avec email pour les prévenir des postes qui leurs sont affectés via "Mail Merge" sous Thunderbird ; on leur demande de confirmer qu'ils ont bien eu l'information et qu'ils assureront leurs tours.
- les retours (positifs ou négatifs, email ou téléphone) sont traités à la main.

Saisie asynchrone et distribuée, chacun travaille sur son propre fichier Filemaker ; besoin d'un seul référentiel central à accès concurrents.

3 Souhaits

Une manière rapide de trouver les postes correspondants à un bénévole.

Une manière rapide de trouver les bénévoles disponibles pour un poste.

Un état en temps réel du remplissage des postes, d'un coup d'œil (remplacer le tableau papier, consultable que sur place physiquement).

Pouvoir se référer aux données saisies les années passées, de les exploiter pour retrouver par exemple à quel poste était un bénévole l'année précédente ; au moins juste pouvoir consulter la base d'un autre événement.

Un outil multilingue, capable d'accueillir de nouvelles traductions.

Pouvoir modifier la liste des tours et des postes en cours de saisie des bénévoles.

Éviter les doublons à la saisie (nom, prénom) : avertir sans bloquer.

Avoir une vue d'ensemble sur les postes à pourvoir avec un code couleur pour montrer le remplissage.

Travailler de l'extérieur de la fondation, via internet.

Disposer d'un accès aux données hors connexion pendant Lurrama (consulter et ajouter/modifier des affectations au dernier moment), peut-être un grand état papier.

Disposer d'un état des manques par jour, tour par tour.

Noter les dates de saisie et de modification dans un journal de toutes les actions, pour savoir si et quand on a envoyé un email à une personne donnée par exemple.

Pouvoir sortir les fiches à problème, celles qui n'ont pas d'affectation.

4 Évolutions techniques envisagées

Une seule base de données centrale sur internet.

Plateforme web pour faciliter le déploiement, au moins pour la fiche d'inscription.

Fiche d'inscription automatiquement pré-saisie dans la base.

5 Autres projets comparables

5.1 OpenVolunteer

Projet arrêté en 2010. Quelques commentaires utiles sur DLFP.

Python / Django.

Son modèle de données ne correspond pas à notre fonctionnement : d'une part les postes sont définis indépendamment de l'évènement, et sont donc partagés entre les évènements, ce qui a des conséquences à plusieurs niveaux ; d'autre part, il ne sépare pas poste et tour ; il n'a d'ailleurs pas de notion de tranche horaire. Il ne permet donc pas de gérer des évènements qui durent plusieurs jours.

Cependant il apporte quelques bonnes idées : description de poste, lieu de l'évènement, avatar de la personne, moteur de recherche à un seul champ, génération de QRCode pour transmettre les numéros de téléphone, champs obligatoires encadrés en rouge, possibilité de commenter les postes (chaque commentaire est signé et daté).

5.2 CiviVolunteer

Projet récent (démarré fin 2013) avec la release la plus récente en février 2014.

Extension pour CiviCRM, qui lui-même est fourni sous la forme d'extensions pour Drupal, Joomla!, et WordPress. PHP. Releases récentes, ambiance états-unienne (exemple d'évènement : "Fundraiser dinner", décompte des heures passées par chaque bénévole ...).

Notion de postes (roles) et de tours (shifts) avec nombre de personnes requises.

Distinction entre contact et bénévole. Un contact n'est pas forcément bénévole sur un évènement.

Intégration de l'ajout de volontaires dans l'écran de gestion des affectations.

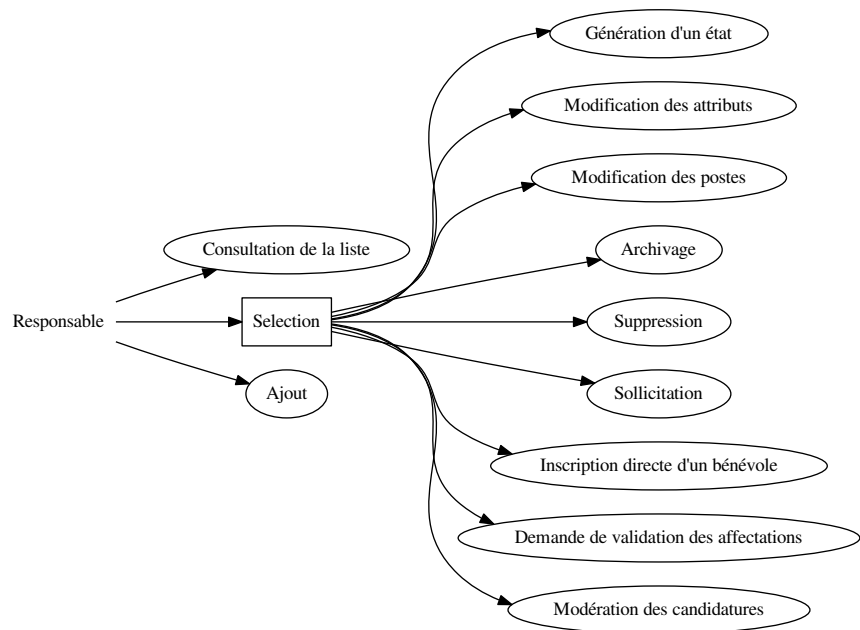
Gestion des affectations par glisser-déposer mais écran mal adapté à plusieurs dizaines de postes.

Rapport statistique sur le volontariat (somme des heures travaillées au total par évènement).

Pour les versions futures, ils prévoient d'ajouter un "qualification - skill match" pour faire correspondre les compétences requises sur un poste à celles d'un bénévole.

6 Cas d'usage

6.1 Gestion des évènements



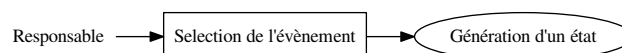
Un liste d'évènements classés par ordre antéchronologique.

Cliquer sur un évènement pour générer l'un des états disponibles et (si non archivé encore) pour mettre à jour son nom, ses dates de début et de fin, son lieu, ses postes, l'archiver ou le supprimer.

Un bouton ajouter pour saisir un nouvel évènement (nom, dates et lieu).

Un bouton supprimer pour supprimer l'évènement sélectionné ; demande de confirmation avec rappel du nombre de postes, tours et affectations saisis pour cet évènement.

6.2 Sortie des états



Fiche de poste / bénévoles par tour Liste des bénévoles par tour (poste et horaire) (nom, prénom, téléphone portable)

Carte de bénévole / Inscription postes (nom, prénom, Bénévole ou Responsable, portable, domicile, postes triés chronologiquement sur les 3 jours)

"Liste Montage" et "Liste Démontage"

Tableau de remplissage Un tableau de remplissage des postes pour chaque jour avec les colonnes suivantes : poste, horaire, noms des bénévoles inscrits, nom du responsable, taux de remplissage.

Fiches à problème Liste des bénévoles qui n'ont pas d'affectation.

Export général Toutes les informations utiles pour les emmener le jour J sur place, hors connexion.

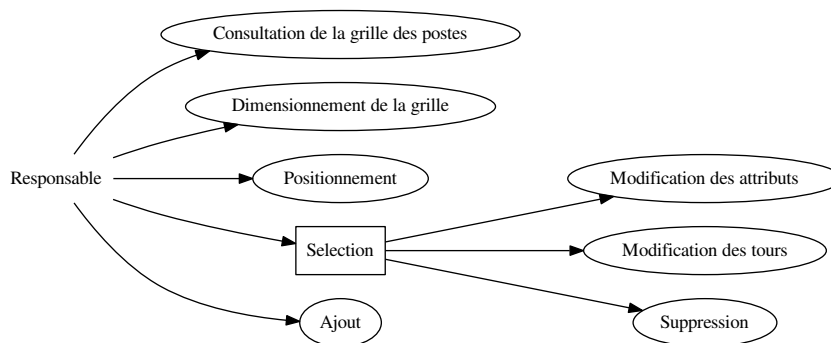
Deux entrées : les tours et les personnes.

Tours dans l'ordre chronologique ; un chapitre par jour ; liste des affectations ; une provision pour faire des modifications à la main : rayer des noms, ajouter des noms.

Personnes par ordre alphabétique des noms et prénoms ; numéros de téléphone ; affectations ; une provision pour modifier les affectations à la main.

6.3 Gestion des postes et tours

Postes



Le plan des postes de l'évènement est basée sur un fond de carte en SVG. À défaut elle se présente sous la forme d'une grille de 10 cases de hauteur par 10 cases de largeur.

Cliquer sur un point du plan pour ajouter un nouveau poste (nom, description).

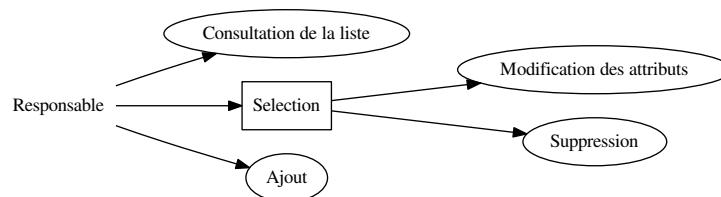
Glisser-déposer un poste d'une case de la grille à l'autre pour modifier sa position (sur le plan par exemple).

Cliquer sur un poste pour le sélectionner.

Bouton modifier ou double-cliquer sur un poste pour mettre à jour son nom et sa description et gérer ses tours ; demande de confirmation avant enregistrement si modification du nom et postes déjà saisis.

Bouton supprimer pour supprimer le poste sélectionné ; demande de confirmation avant suppression avec rappel du nombre de tours et affectations qui vont être supprimés par cascade.

Tours



La liste chronologique des tours du poste.

Cliquer pour sélectionner un tour.

Bouton modifier ou double-cliquer sur un tour pour modifier sa tranche horaire et le nombre des bénévoles nécessaires.

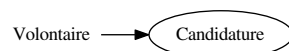
Un bouton ajouter pour créer un nouveau tour (début, fin, nombre de bénévoles).

La début de la tranche horaire est pré-renseigné avec la fin du plus récent tour de ce poste. À défaut, à la date et l'heure de début de l'évènement.

La fin proposée correspond à 4 heures plus tard que le début.

Un bouton supprimer pour supprimer le poste sélectionné ; demande de confirmation avant suppression avec rappel du nombre d'affectations saisies et qui vont être supprimées par cascade.

6.4 Candidature d'un bénévole



Formulaire web de saisie.

Champs nom, prénom, adresse, code postal, ville, email, tel portable, tel fixe, date de naissance, compétences, avatar

Et spécifiquement pour l'évènement en cours de préparation :

Noms et prénoms d'autres bénévoles avec qui il souhaite travailler, préférence de type de poste, commentaire

6.5 Messages de sollicitation



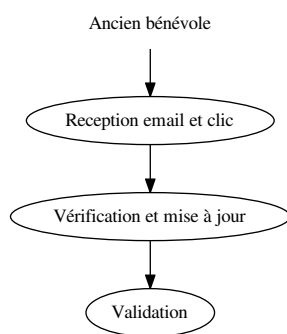
Un sélecteur multiple d'évènements pour créer un lot d'adresses de courriel d'anciens bénévoles à solliciter.

Un bouton "enregistrer le lot et générer l'adresse" fait apparaître une adresse de courriel unique auquel le responsable devra poster son message.

Dans le corps de l'email, le mot-clé `_URL_` est remplacé par une URL unique qui permet de reconnaître à qui l'email a été envoyé.

(À valider) l'adresse de l'expéditeur est remplacée automatiquement pour identifier et marquer les personnes dont l'adresse fournie ne fonctionne pas, mais le champ "Reply-to" est bien renseignée avec l'adresse de l'expéditeur pour permettre de répondre.

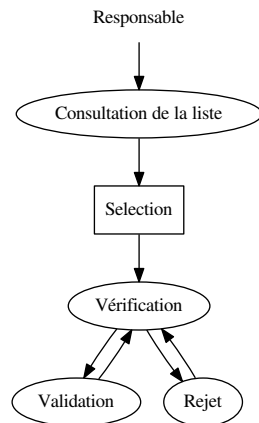
6.6 Candidature d'un bénévole sollicité



L'ancien bénévole clique sur l'URL contenue dans le courriel reçu.

Le formulaire web de candidature apparait avec les champs pré-remplis avec les informations déjà connues pour mise à jour et réponse accélérée.

6.7 Contrôle et modération des candidatures



Une liste des candidatures par ordre chronologique de réception.

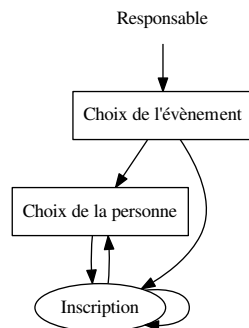
Cliquer sur une candidature pour afficher les informations saisies

Affichage d'un avertissement si un doublon existe dans la base - afficher le tableau des doublons les plus probables en se basant sur les correspondances de ville, nom et prénom, adresse email, numéro de portable et téléphone domicile.

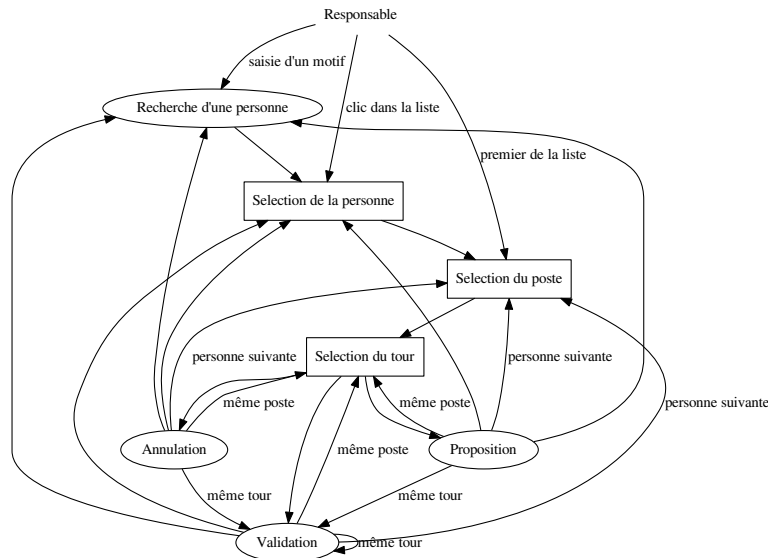
Choix entre inscrire la personne à l'évènement ou rejeter sa candidature.

La candidature suivante dans la liste est automatiquement sélectionnée.

6.8 Inscription directe d'un bénévole



6.9 Gestion des affectations



Les bénévoles non affectés sont listés en premier, puis les affectés auxquels il reste des disponibilités, puis les affectés qui n'ont plus de disponibilité.

Par défaut la première personne de la liste est sélectionnée.

Taper un motif de nom ou de prénom pour restreindre la liste.

Cliquer sur un autre nom pour sélectionner une autre personne.

Affichage des informations utiles de la fiche de la personne, dont l'historique des échanges email, téléphone et web.

Un sélecteur d'horaire permet de se déplacer dans le temps ("slider"), du début à la fin de l'évènement.

Les postes qui ont des tours à l'heure sélectionnée sont disposés sur le plan.

L'apparence (couleur, contour, police ...) de chaque poste représenté sur le plan change en fonction de son taux de remplissage et du nombre de personnes à trouver.

La personne sélectionnée influe aussi sur l'apparence des postes, à travers ses affectations.

Les autres indications de la fiche du bénévole (affinités, âge, compétences ...) complètent les indications visuelles pour aider l'utilisateur à faire les bonnes affectations de postes aux bonnes personnes.

Cliquer sur un poste sélectionne le tour et affiche la liste des personnes déjà affectées au tour.

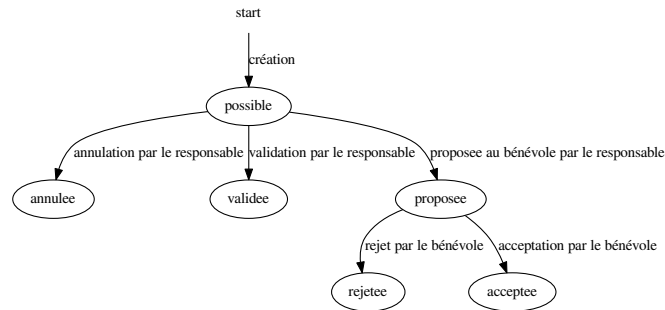
L'affectation est proposée dès qu'une personne et un tour sont sélectionnés.

Par défaut une affectation est dans l'état "possible", mais on peut la valider tout de suite.

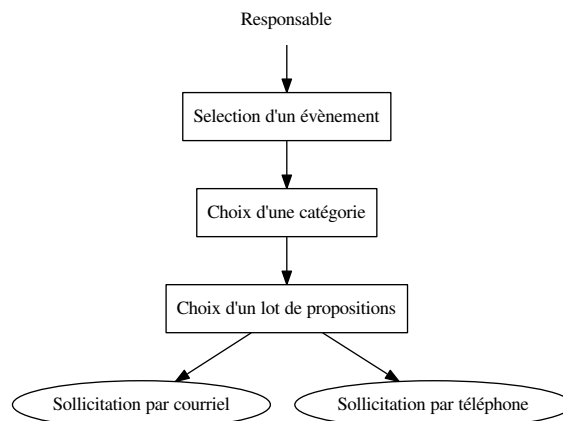
La représentation d'une affectation dépend de son état.

On peut annuler une affectation.

Le tour reste sélectionné quand on choisit une autre personne.



6.10 Demandes de validation des affectations



Le responsable sélectionne l'évènement et choisit la catégorie d'affectations à traiter :

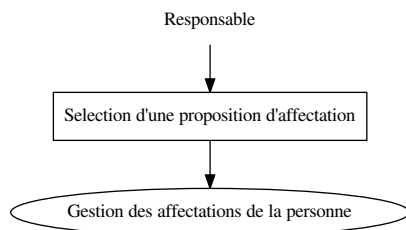
- Les affectations proposées qui n'ont jamais été soumises à l'approbation du bénévole ;
- Les affectations qui ont déjà été soumises mais que le bénévole n'a pas encore traité ;
- Les affectations qui ont fait l'objet d'une relance mais n'ont pas obtenu de réaction.

Affichage du nombre d'affectations de la catégorie avec détail par lot. Un lot est une groupe d'affectations dont la dernière sollicitation a été faite en même temps.

Les affectations qui n'ont jamais été soumises forment un lot à part.

Affichage de la liste des affectations proposées du lot.

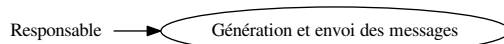
6.11 Sollicitation par téléphone



En cliquant sur une affectation on ouvre la gestion des affectations avec la personne et son tour pré-sélectionnés.

Chacune des affectations de la personne peut être modifiée, annulée ou validée à partir de là.

6.12 Sollicitation par email

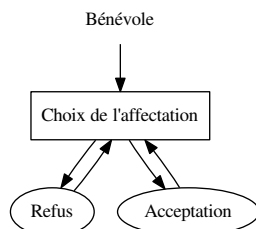


Le responsable demande par email à chaque bénévole concerné par le lot sélectionné d'accepter ou de refuser chacune de ses affectations par lui-même.

Dans le corps de l'email, le mot-clé `_URL_` est remplacé par une URL unique qui permet de reconnaître à qui l'email a été envoyé.

Le mot-clé `_AFFECTATIONS_` est remplacé par la liste des affectations proposées et un rappel des affectations déjà validées ou refusées.

6.13 Acceptation ou refus de ses affectations par un bénévole



Le bénévole clique sur le lien proposé dans le courriel de sollicitation.

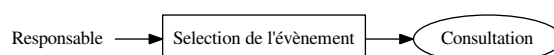
Rappel des affectations déjà validées, non modifiables directement : le bénévole doit appeler par téléphone si il veut annuler une affectation déjà validée.

Affichage des propositions d'affectations : date, heures, nom du poste.

La sélection de l'une d'entre elles affiche la description du poste et propose deux options :

- accepter l'affectation ;
- demander une autre affectation et expliquer l'empêchement et/ou aider les organisateurs avec des suggestions.

6.14 Consultation des tours à pourvoir ou de l'état de remplissage des tours

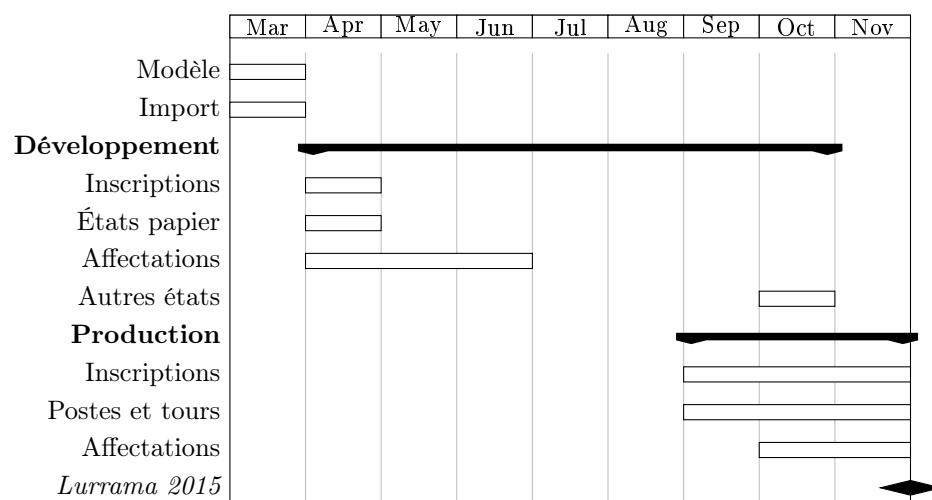


Version écran de l'état "tableau de remplissage".

7 Calendrier

Lurrama 2014 aura lieu à la mi-novembre.

Les inscriptions des bénévoles commenceront un mois et demie avant, fin septembre.



Avril 2014 Regarder OpenVolunteer et CiviVolunteer lundi 21 avril.
 Compléter la liste des cas d'usage de Lurrama 2014.
 Prioriser les cas d'usage.

Mars 2015 Construire le modèle de données.
 Importer les données des années précédentes.

Avril Implémenter les processus d'inscription des bénévoles (tous les cas d'usage).
 Implémenter les états papiers.

de Mars à Juin Implémenter l'interface de saisie des affectations avec la vision globale du remplissage des postes en temps réel.

Septembre Mise en production : saisie des bénévoles
Mise en production : saisie des postes et des tours

Octobre Mise en production : saisie des affectations et échanges avec les bénévoles.
Implémenter les états complémentaires.

8 Choix techniques

La base centralisée est sur un serveur PostgreSQL : libre et standard, performances plus stables et plus de possibilités que MySQL.

La gestion des comptes utilisateurs est celle des rôles du serveur PostgreSQL. Administration à la main, en ligne de commande ou avec un outil comme PgAccess III.

La génération des courriels par lot est implémentée autour du MTA Postfix ou Exim : un sous-domaine dédié, une adresse par lot, valide pour un seul envoi, un filtre pour substituer `_URL_` et `_AFFECTATIONS_`, avec l'URL unique basée sur toujours une même adresse http complétée par un paramètre (hash) qui permet d'identifier le lot et le destinataire.

Les formulaires web peuvent être de simples pages PHP avec un accès à la base restreint aux seules opérations légitimes nécessaires. Mais pour éviter les risques d'injection SQL et économiser des lignes de code, ainsi que pour générer les formulaires, on gardera un niveau d'abstraction avec Django ou en PHP avec Propel, Doctrine ou FatFree.

Le gestionnaire des affectations est l'interface la plus critique. Assez complexe (grille, couleurs). On aura moins de lignes de code en faisant une application Qt qu'en essayant en AJAX.

Le gestionnaire des événements et celui des postes et des tours devraient être groupés avec le gestionnaire des affectations en une seule et même interface d'administration intégrée.

Les états peuvent être générés de différentes manières, typiquement une vue SQL pourrait donner ce qu'il faut à un document LibreOffice Calc ; étudier état par état pour choisir la solution technique la plus simple.