

Gestion des demandes et de soutien

Le digital en action



La majorité des soutiens octroyés dans le domaine de la philanthropie en Suisse sont obtenus via des demandes. Parallèlement, le matching entre les Nonprofits et les Funders engloutit une part considérable des ressources, qui ne sont donc plus disponibles pour les activités proprement dites. La gestion des demandes sur le portail en ligne Spheriq.ch offre une solution simple, intelligente et avantageuse.

Défis

- Passage du processus analogique au processus digital
- Les coûts de la solution informatique et de l'implémentation doivent rester faibles
- La sécurité des données doit être garantie
- Qualité et efficacité : obtenir des demandes adéquates et les traiter efficacement
- Vérification des personnes et des projets
- Les demandeurs doivent être digitalisés

Objectifs

- Passage à un processus digital, y compris la formation des personnes concernées
- Augmenter l'efficacité, se moderniser, économiser du papier
- Sécurité des données : solution conforme aux données, hébergement sur une infrastructure de serveur sûre avec les normes de sécurité de pointe
- Onboarding : accompagnement et soutien par Spheriq
- Vérification des personnes et des organisations par Spheriq
- Accompagnement des demandeurs qui travaillent pour la première fois avec un outil de gestion digitale des demandes

Fiche descriptive

La gestion digitale des demandes et de soutien sur Spheriq.ch offre aux organisations donatrices un outil efficace, sûr et clair pour le traitement des demandes et l'accompagnement des projets soutenus au quotidien. L'outil optimise les processus et réduit la charge administrative. Il a été développé avec des normes de sécurité élevées et les garantit dans le traitement des données. De plus, il soutient la communication avec les demandeurs et aide ainsi les deux parties à garder une vue d'ensemble des projets en cours et à venir. Les profils d'organisation et de projet ne sont saisis qu'une seule fois par les Nonprofits et peuvent ensuite être utilisés pour différentes demandes, ce qui réduit considérablement le temps consacré à la soumission des demandes. Le conseil de fondation de l'organisation donatrice a accès à toutes les demandes validées via un module simple. Ainsi, la préparation d'une réunion du conseil de fondation ou l'évaluation des demandes peuvent également se faire de manière entièrement digitale. Conclusion : les fondations peuvent utiliser leurs ressources de manière plus ciblée et optimiser durablement le processus de soutien.

Sur le terrain

Joachim Eder, président du conseil de «Hürlimann-Wyss Stiftung», et Brigitta Kühn, conseillère exécutive de la fondation, partagent dans un entretien avec Spheriq leurs premières expériences avec la gestion digitale des demandes. Tous deux considèrent cet outil comme une étape importante vers la modernisation de leur fondation et en attendent un net gain d'efficacité dans le traitement des demandes.

Quelles ont été les principales raisons du passage d'un outil analogique à un outil digital de gestion des demandes ?

Joachim Eder, président du conseil de fondation : On parle partout de digitalisation. En tant que fondation, nous ne voulions pas être en reste. L'approche de Spheriq, que Stefan Schöbi nous a présentée dans le cadre d'une réunion du conseil de fondation, nous a convaincus - et l'offre également.

Quelles difficultés avez-vous rencontrées avec la gestion des demandes sous forme analogique ?

Brigitta Kühn, conseillère exécutive de la fondation : Je n'ai eu aucun problème avec la gestion analogique des demandes. C'est la routine depuis 20 ans ! Ce qui compliquait les choses, c'est que les demandes devaient être déposées au même endroit pendant une semaine pour être examinées par les différents membres du conseil de fondation.

Comment l'outil de gestion des demandes modifie-t-il le processus de demande pour votre fondation ?

Joachim Eder : Il facilite l'ensemble du processus et répond également à des questions importantes pour nous de la part des demandeurs.

Brigitta Kühn : Pour les membres du conseil de fondation, le fait que les demandes puissent être examinées au moment où ils le souhaitent et de manière digitale est également un facteur de simplification. Pour la direction, j'imagine qu'après une introduction et un peu de pratique, cela simplifiera le travail quotidien.

Que pensez-vous de l'utilisation de l'outil jusqu'à présent ?

Brigitta Kühn : Étant donné que nous venons tout juste de l'introduire, je ne peux pas encore en juger. Mais je suis convaincue que son utilisation se fera sans difficultés.



Joachim Eder
Hürlimann-Wyss Stiftung



Brigitta Kühn
Hürlimann-Wyss Stiftung

Hürlimann-Wyss Stiftung: La fondation encourage des projets culturels, artistiques, sociaux et de médecine spécialisée et soutient des initiatives de préservation de la nature, principalement dans le canton de Zoug et en Suisse centrale.

Que pensez-vous de l'outil de gestion des demandes (acceptation, refus, tags, notes, évaluation, etc.) ?

Joachim Eder : Bien pensé et bien conçu. De plus, nous avons pu faire part de nos souhaits.

Avez-vous pu facilement modifier les formulaires de demande pour les adapter à vos besoins spécifiques ? (par exemple, en ce qui concerne l'accent régional sur le canton de Zoug)

Joachim Eder : En deux mots : sans problème.

Brigitta Kühn : Avec le soutien de Spheriq, cela a été facile. Nos souhaits ont été immédiatement réalisés, d'autres suivront certainement (rires).

L'outil vous aide-t-il à rendre le processus plus efficace et plus transparent ?

Joachim Eder : Oui, absolument.

Chaque changement apporte son lot de défis. Quels sont ceux que vous redoutez le plus ?

Joachim Eder: Nous sommes plutôt positifs sur le principe de l'introduction de ce nouvel outil. Surtout parce que notre directrice, Brigitta Kühn, l'aborde de manière positive.

Brigitta Kühn: Je vois un défi dans la 'gestion' des demandes, notamment en ce qui concerne l'archivage.

Quels sont les changements pour le conseil de fondation lors de l'évaluation des demandes ? Le processus digital facilite-t-il vos tâches ?

Brigitta Kühn: Pour le conseil de fondation, certainement. Pour le secrétariat je ne peux pas encore en juger, il est encore trop tôt. En tout cas, grâce aux questions à remplir, les demandes auront un profil plus clair. En outre, le nombre de demandes déposées sera probablement moins élevé, car les conditions de financement seront clairement indiquées. Ce n'était pas le cas jusqu'à présent, car elles n'étaient publiées nulle part et ne pouvaient donc pas être consultées par les demandeurs.

Joachim Eder: Nous ne devons désormais plus nous dépatouiller sur place avec les nombreux documents de demande. C'est en tout cas un soulagement..

Quels sont les atouts de l'outil qui ont été déterminants dans votre décision ?

Joachim Eder: Le travail des fondations s'est modernisé. Nous nous adaptons aux fondations les plus avancées ainsi qu'au canton de Zoug, où les processus clés sont désormais disponibles sous forme digitale.

Brigitta Kühn: Cet outil permet à notre fondation de se présenter de manière moderne et contemporaine. L'accompagnement et le soutien offerts par Spheriq dans le processus de mise en place et de mise en œuvre nous aident également.

Que faut-il achever pour que vous considériez la transition comme réussie ?

Brigitta Kühn: La transition est réussie lorsque l'outil facilite le traitement des demandes.

Joachim Eder: Nous espérons en outre une meilleure transparence et une image plus moderne de la fondation.

Mise en œuvre

La gestion digitale des demandes et de soutien est déjà en place pour toutes les fondations donatrices et peut être activée grâce à un simple bouton. Cependant, la plupart du temps, ce processus s'accompagne de plusieurs étapes, comme dans le cas de la fondation Hürlimann-Wyss.

Entretien préliminaire

Les processus actuels ainsi que les besoins de la fondation sont discutés lors d'un entretien préliminaire.

Portrait de la fondation

Le portrait de la fondation est ensuite complété et actualisé. L'élément central a été la communication claire sur les buts de la fondation, les critères de soutien et les informations importantes pour les demandeurs, qui n'étaient pas accessibles au public jusqu'à présent.

Formulaire de demandes

Le formulaire de demandes est ensuite élaboré en fonction des exigences spécifiques de la fondation. Dans le cas de la fondation Hürlimann-Wyss, le formulaire standard déjà enregistré a été complété par une question supplémentaire et l'ordre des questions a été adapté.

Formation de la direction et du conseil de fondation

Enfin, la direction sera formé à l'outil afin que la gestion digitale des demandes puisse être utilisée de manière fluide au quotidien. Le conseil de fondation sera également formé. Un soutien supplémentaire de la part de Spheriq sera fourni en cas de besoin.

Rôles et responsabilités

Lors de la mise en œuvre de l'outil digital de gestion des demandes, les responsabilités sont clairement réparties afin de garantir un processus de demande efficace.

Direction

La direction (ou le·la conseiller·ère exécutif·ve de la fondation) définit les critères et le processus et rédige les questions pour le formulaire de demande. Elle traite les demandes et implique le conseil de fondation si nécessaire.

Conseil de fondation

Le conseil de fondation examine et évalue les demandes de soutien soumises. Avec le module de décision, les membres du conseil de fondation disposent d'une présentation simplifiée des demandes validées, accessible de manière simple et ciblée via le "Magic-Link".

Spheriq

Spheriq offre son soutien pour la formation et la mise en œuvre concrète de l'outil de gestion des demandes. Nous apportons également notre soutien en cas de questions de fond, comme le développement des critères de soutien ou la communication des priorités.

Pour une transition en douceur, le package "setup" offre un accompagnement individuel. Spheriq accompagne en quatre étapes ou en une demi-journée condensée la conception du profil, la configuration et/ou la transcription du formulaire de demande ainsi que la mise en place et l'organisation des processus. Le package de mise en place se compose au choix de quatre ateliers en ligne de 60 minutes chacun ou d'un atelier condensé d'une demi-journée et peut être étendu sur demande. Une intervention sur place est également possible.

Contact

Anne Mayer, Customer Success, anne.mayer@spheriq.ch