



Les membres de la FEGE-FEBEM et les acteurs du secteur bien informés grâce à Q-MembeR de Prodware Belux



« Avec Q-MembeR, nous sommes sûrs que nos membres sont au courant de nos efforts et comprennent notre raison d'être. »

*Werner Annaert,
Directeur Général, FEGE*

Comme bien d'autres fédérations, la FEGE, qui représente le secteur privé des déchets, est obligée de communiquer à propos de ses efforts et de ses activités. La gestion de tous les contacts dans une variété de groupes de travail et de mailing était une tâche aussi complexe que fastidieuse. Avec l'aide de Q-MembeR, solution sectorielle de Prodware basée sur Microsoft Dynamics® CRM, la FEGE dispose désormais d'un système clair et pratique pour la gestion de ses membres. La fédération peut tenir ses données à jour et communiquer de façon ciblée avec les membres et les parties concernées.

LA FEGE, fédération créée en 1991, défend les intérêts du secteur privé des déchets au niveau local, régional, fédéral, européen et international, en liaison étroite avec d'autres partenaires. Les membres de la FEGE opèrent dans la collecte, le tri, le recyclage, le traitement et la transformation des déchets et des sols pollués. La FEGE emploie 6 personnes. Les cotisations, les projets et les services individuels lui rapportent des recettes de 1,5 millions d'euros. Ses membres représentent un chiffre d'affaires annuel de 2 milliards d'euros.

« Notre secteur est un maillon important de l'économie verte. Nos membres collectent en effet tous les déchets imaginables pour les convertir en matières premières et autres matériaux utiles. C'est dans leur intérêt que

Résumé

Pays : Belgique
Secteur : Fédération

Profil

La FEGE-FEBEM est la fédération nationale du secteur privé des déchets. Lobbying, projets, formations, services individuels : la FEGE défend les intérêts de ses 200 membres.

Le défi

La FEGE cherchait une solution pour simplifier la gestion de ses contacts, afin de communiquer de manière plus ciblée et efficace avec ses membres.

La solution

LA FEGE a jeté son dévolu sur Q-MembreR. Cette solution CRM pour les organisations, mise au point par Prodware Belux, se superpose à la plate-forme Microsoft Dynamics® CRM bien connue.

Les avantages

- Toute l'information est centralisée dans une seule base de données. Les coordonnées des contacts ne doivent être modifiées qu'une fois.
- L'intégration à Outlook automatise la mise à jour des données de contact dans la messagerie.
- La liaison avec SharePoint permet la gestion de tous les identifiants et mots de passe des groupes de travail.
- La solution promet d'autres fonctionnalités à mesure que son développement se poursuivra.



nous avons milité pour la collecte séparée des PMC, une obligation qui, à notre satisfaction, entrera en vigueur mi-2013. Cela dit, les pouvoirs publics pourraient en faire plus pour soutenir le secteur. Il reste du pain sur la planche », déclare Werner Annaert, directeur général de la FEGE.

Q-MembreR aide les organisations de membres

En 2004, la FEGE ne comptait que 25 membres et trois groupes de travail. Aujourd'hui, l'effectif en est à 200 membres et 14 groupes de travail. Les classiques listes Excel ne suffisaient plus pour gérer tous les contacts.

« La communication est notre priorité. Certaines entreprises se font membres dans le seul but de recevoir nos bulletins d'information. Mais en les inondant de messages à propos de secteurs qui ne les concernent pas, nous risquerions de perdre leur intérêt. Nous cherchions un système pour gérer efficacement nos contacts dans différentes catégories, afin de cibler plus facilement nos envois d'e-mails », explique Werner Annaert.

La FEGE a décidé de soumettre sa demande à Prodware Belux, dont la solution Q-MembreR est spécialement développée à l'intention des fédérations et des associations.

« Q-MembreR, poursuit Werner Annaert, est vraiment un outil qui correspond à notre situation. Nous disposons d'une excellente vue d'ensemble sur nos membres et nos activités. Q-MembreR réunit des fonctionnalités propres à notre secteur comme la gestion des membres, le calcul des cotisations et le suivi des paiements, la gestion des groupes de travail, la base de connaissances, la gestion documentaire, l'intégration web et bien d'autres. Nous n'avons pas besoin de tout dès à présent, mais peut-être plus tard. C'est rassurant de savoir que Prodware connaît notre branche et que le développement de Q-MembreR se poursuit. »

LA FEGE exploite activement la solution depuis novembre 2009.

Information centralisée et à jour

La FEGE gère les coordonnées de quelque 1.000 personnes réparties en secteurs, groupes de travail, groupes de mailing... Récemment encore, ces données étaient conservées dans plusieurs endroits, dans Outlook et dans des dizaines de listes Excel. Cela manquait d'efficacité, et la FEGE courait le risque qu'un changement ne serait pas enregistré complètement, avec à la clé la perte d'informations importantes pour un contact. Grâce à Q-MembreR, toutes les coordonnées sont centralisées dans un fichier unique et suivies de près par une seule collaboratrice.

« À présent, chacun dispose des mêmes informations actuelles. Quand nous devons supprimer ou modifier un contact, l'opération n'a lieu qu'une fois, et grâce à la liaison avec Outlook, l'information y est toujours à jour. Nous ne travaillons pas seulement plus vite. Les erreurs sont aussi moins fréquentes », commente Werner Annaert.

Pour chaque groupe de travail, la FEGE a créé dans SharePoint un portail où les documents sont partagés avec tous les acteurs concernés. « Les documents préparatoires, l'ordre du jour des réunions et les rapports y sont mis à la disposition de tous. Cela facilite et accélère la communication. Grâce à l'intégration dans SharePoint, Q-MembreR gère aussi les identifiants et les mots de passe des divers portails. Très pratique », résume Werner Annaert



En savoir plus sur la FEGE-FEBEM ?

www.febem-fege.be

*Désirez-vous plus d'informations
sur les produits et services
de Prodware Belux ?*

www.prodware.be
www.dynamics-crm.be

info@prodware.be
+32 (0)2 398 18 32

Suivez-nous sur :



CRM : encore plus de possibilités

Werner Annaert est conscient que Q-MembeR n'est que la partie émergée de l'iceberg.

« En installant le package, nous avons ouvert la porte à bien d'autres fonctionnalités. Nous gérons par exemple tous les contacts dans les cabinets et les instances publiques. Cela peut être utile pour les inviter à des événements via Q-MembeR et pour suivre activement les inscriptions. Autre possibilité : tenir des renseignements personnels en vue d'un contact plus convivial. Le logiciel se prête tout aussi bien à la prospection de nouveaux membres. Et cela ne s'arrête pas là », précise Werner Annaert.

« Une fédération a beau faire des recherches et du lobbying, si elle ne communique pas, personne n'en saura rien. Avec Q-MembeR, nous sommes sûrs que nos membres sont au courant de nos efforts et comprennent notre raison d'être. »

La FEGE n'est pas moins satisfaite de Prodware : « L'implémentation s'est bien passée, dans une bonne collaboration. De temps à autre, nous suivons une formation chez eux, et ils sont toujours disponibles en cas de problèmes. Prodware travaille aussi pour nos membres, et connaît donc bien le secteur. Ils font parfois appel à nous pour le développement de leurs solutions sectorielles. »