

Le CRM libre et citoyen CiviCRM adopté par la FSF

CRM est l'acronyme anglais de Customer Relationship Management, que l'on traduit chez nous par Gestion de la relation client.



Dans la communauté du libre, il y a un CRM qui a le vent en poupe actuellement, c'est CiviCRM. Déjà utilisé par Creative Commons ou la Fondation Wikimedia, c'est aujourd'hui la Free Software Foundation (FSF) de Richard Stallman qui a décidé de l'adopter (et nous invite à faire autant), en nous disant tout le bien qu'elle en pense dans un communiqué traduit ci-dessous.

Remarque : On est beaucoup plus ici dans la gestion de la relation de *membres* d'associations que dans la gestion de la relation de *clients*.

PS : La prochaine étape sera-t-elle la Paypal libération ?

**Pour les associations à but non lucratif,
il est temps d'abandonner les outils
propriétaires de collecte de dons**

*Matt Lee – 14 avril 2010 – FSF.org
(Traduction Framalang : Eric Moreau)*

La Free Software Foundation (FSF) annonce aujourd'hui que CiviCRM a obtenu son agrément en tant que système complet de gestion de donations et de relations clients pour les

associations à but non-lucratif.

Dans le cadre de sa campagne hautement prioritaires, la FSF avait souligné la nécessité d'une solution libre dans ce secteur. En parallèle à ce communiqué, la FSF adopte CiviCRM pour ses propres besoins, et encourage vivement les autres associations sans but lucratif à en faire autant.

Depuis toujours, les associations sans but lucratif sont dépendantes de solutions propriétaires ou « SaaS » (*NdT : Software as a Service, logiciel en tant que service en ligne*) pour la collecte de dons, comme Blackbaud's Raiser's Edge ou eTapestry. Les organisations qui les utilisent en sont prisonnières, ont peu de contrôle sur les fonctionnalités du logiciel, et sont à la merci des caprices d'une seule entreprise. Ces associations doivent également assumer le coût de la migration si elles souhaitent passer à un système propriétaire différent, et ne parviennent pas à gagner leur indépendance. Dans ces conditions, les outils censés améliorer leur efficacité finissent en réalité par réduire leur capacité à accomplir leurs missions sociales.

CiviCRM, au contraire, partage le code de son logiciel pour permettre aux associations de comprendre son fonctionnement, offre la possibilité à tout un chacun de lui apporter des améliorations, et peut aussi l'héberger sur ses serveurs sécurisés. Le code et le format de données étant libres, utiliser ce programme n'implique pas qu'on en devienne prisonnier. Puisqu'il est disponible pour le système d'exploitation libre GNU/Linux, il permet aussi de s'affranchir d'un autre logiciel souvent nécessaire à l'utilisation des solutions propriétaires de collecte de dons : Microsoft Windows.

« Les avantages qu'offre CiviCRM satisferont les associations qui souhaitent organiser leurs relations avec les donateurs, les sympathisants et les médias. En plus de sa fonction de répertoire de contacts, il prend en charge la collecte de

fonds en ligne, l'inscription à des manifestations, la gestion des adhésions et l'envoi de courriers personnalisés, électroniques ou traditionnels. Cerise sur le gâteau, ce logiciel libre est distribué sous la licence GNU Affero General Public License : les associations peuvent l'héberger elles-mêmes et garder la liberté nécessaire afin de mener leur activité sans entraves », a déclaré John Sullivan, le directeur des opérations de la FSF.

Les idéaux du logiciel libre encourageant le partage et la modification sont au cœur du développement de CiviCRM, explique le développeur Dave Greenberg. « Le projet CiviCRM a été lancé par un groupe de développeurs et de directeurs de projet qui avaient auparavant collaboré sur une application propriétaire de gestion des dons. Étant très désireux d'accroître la portée et l'efficacité des associations sans but lucratif, nous nous sommes rendu compte qu'il existait le besoin d'une application de GRC capable de répondre aux demandes du secteur associatif. Dès le départ, il nous a paru évident que celle-ci devait être un logiciel libre, développée en collaboration avec une communauté qui en aurait la jouissance. En ce qui me concerne, je trouve l'interaction avec notre communauté d'utilisateurs stimulante et gratifiante intellectuellement. Voir des gens qui possèdent une expertise dans un domaine particulier donner de leur temps et nous soumettre des idées pour nous aider à améliorer le produit, c'est très excitant. »

En adoptant ce nouveau service, la FSF rejoint d'autres organisations telles qu'Amnesty International, Creative Commons et la Fondation Wikimedia, qui utilisent elles aussi CiviCRM.

Le directeur exécutif Peter Brown décrit comment la FSF utilise le logiciel et a l'intention de le donner publiquement en exemple : « Je me réjouis d'encourager les autres associations sans but lucratif à échapper à leurs logiciels propriétaires actuels ou à leurs systèmes de « logiciels en tant que

service » et à essayer plutôt CiviCRM. La FSF gère plus de 40 000 contacts et 15 000 dons par an, une branche éditoriale, une boutique en ligne et plusieurs sites de campagne auxquels sont associées des listes de diffusions – le tout avec des logiciels libres.

Un système complet de gestion des dons et de relations clients constituera la dernière pièce du puzzle pour les associations caritatives qui désirent n'utiliser que des logiciels libres. Nous prévoyons de publier un guide destiné à faire partager notre expérience à d'autres associations soucieuses de l'aspect éthique de leurs logiciels.

Nathan Yergler, responsable des ressources informatiques de Creative Commons, fait lui aussi l'éloge de cet outil : « CiviCRM est une composante cruciale de l'infrastructure de Creative Commons. Nous avons vu cette application mûrir et s'améliorer au fil du temps, offrir de nouvelles fonctionnalités et des performances meilleures à chaque nouvelle version. La communauté de développeurs de CiviCRM est accessible et réactive, et se met en quatre pour aider ses utilisateurs lorsque c'est nécessaire. Je recommande chaudement CiviCRM aux associations semblables à Creative Commons qui cherchent une solution de GRC. »

Piotr Szotkowski, membre de l'équipe principale de CiviCRM, indique que malgré la maturité du projet, il reste encore du travail gratifiant à accomplir : « Tous ceux qui souhaitent nous aider sont les bienvenus. Contribuer au développement de CiviCRM est source de nombreuses satisfactions, par exemple lorsqu'on sait que le code qu'on a écrit a servi à aider les victimes de l'ouragan Katrina, qu'il aide les associations comme Amnesty International ou Front Line à se battre pour les droits de l'Homme, ou la Fondation Wikimedia à mieux organiser son excellent travail sur Wikipedia et tous ses autres projets. »

Pour savoir où télécharger CiviCRM, comment l'utiliser et

comment y contribuer, rendez-vous à l'adresse : <http://civicrm.org>. Vous trouverez une discussion ayant pour sujet la comparaison des solutions disponibles pour les bases de données libres sur le wiki LibrePlanet de la FSF.

Pour connaître les dangers que représente l'utilisation des « logiciels en tant que service », consulter *Who does that server really serve? (NdT : De qui ce serveur est-il vraiment le serviteur ?)*.