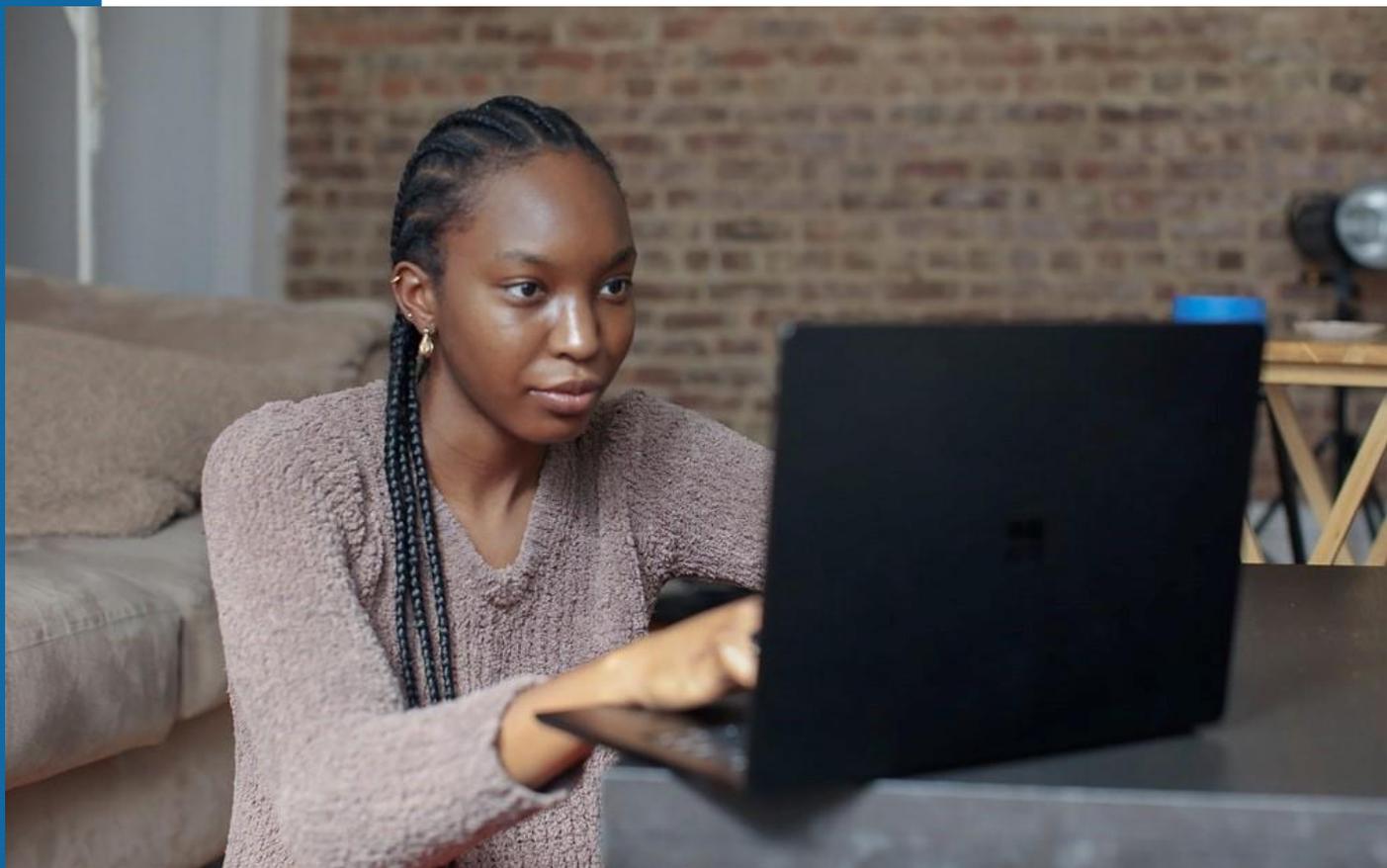




DUTCH EMPLOYERS COOPERATION PROGRAMME

**AFRIQUE DE L'OUEST**

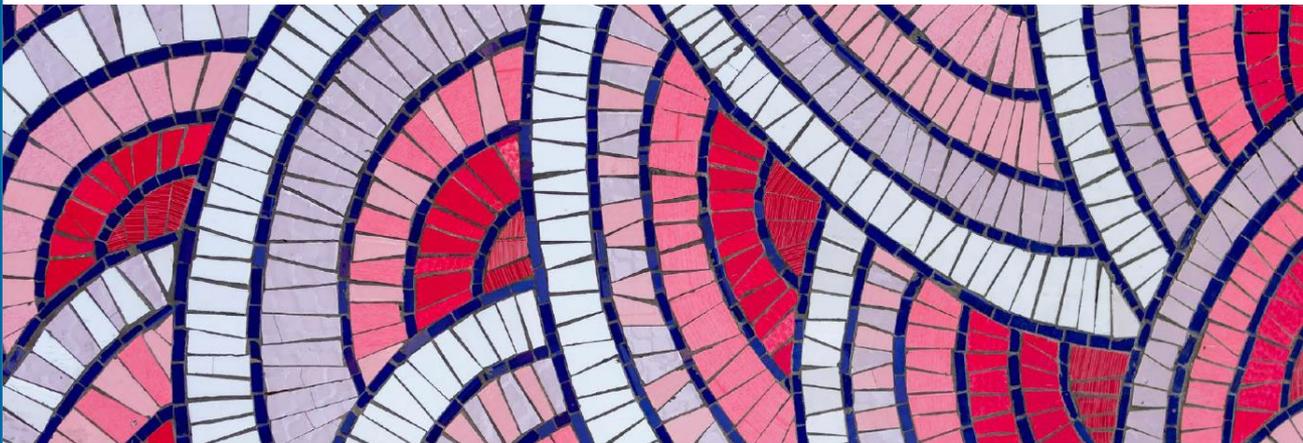
**GESTION DES MEMBRES; SOYEZ BON ET PARLEZ-EN  
AUX AUTRES!**



La Haye, Turin  
Mars 2021

## Gestion des membres; Soyez bon et parlez-en aux autres !

La Haye. Le 24 Mars 2021 : La gestion des membres et le dialogue social sont les deux principaux piliers du programme DECP 2021-2022 pour soutenir les organisations d'employeurs. L'un des outils qui facilite les contacts et les interactions fréquents avec les membres et les membres potentiels est le système CRM, qui a été développé par le CIFOIT en coopération avec des spécialistes informatiques de la société italienne OpenSymbol. Actuellement, DECP soutient l'installation de la version mise à jour dans les pays partenaires d'Afrique de l'Ouest, y compris le programme intensif de formation en ligne et de support à distance organisé par le CIFOIT en partenariat avec ACT/EMP.



### Gestion de la relation client pour OE

OpenSymbol  
THE CRM COMPANY

Decp  
Dutch Employers  
Cooperation Programme

ACT/EMP  
Bureau for employers Activities

Training  
ACT  
EMP  
Employers  
ITC  
International Training Centre

Aucune organisation moderne et flexible ne peut se passer d'une assistance informatique professionnelle de nos jours, qu'il s'agisse d'une entreprise commerciale ou d'une organisation d'employeurs. Après tout, les organisations qui apportent une valeur ajoutée à leurs membres ne doivent pas oublier de partager et de communiquer leurs réussites. De plus, ils doivent initier de nouvelles activités pertinentes impliquant leurs membres afin de garantir une interaction, une valeur ajoutée et une visibilité optimales. Cela ne peut pas être fait avec de simples slides Excel ou des tableaux qui ne sont souvent pas à jour.

En 2012, le Centre International de Formation de l'OIT a introduit la première version de son système CRM spécialement développé pour les organisations d'employeurs. Plus de 65 organisations travaillent avec actuellement. Récemment, une nouvelle version mise à jour a été publiée qui offre des graphiques avancés, plus de sécurité et une section d'enquête. C'est pourquoi DECP a décidé de soutenir l'installation de cette version en Côte d'Ivoire, au Bénin et au Togo. M. Stéphane Aka Anghui est le directeur exécutif de la CGECI, l'organisation patronale ivoirienne. Il encourage vivement son équipe à adopter le système et à participer à la formation intensive en ligne. Il explique: « Pour



une organisation comme la CGECI, qui fédère plus de 3500 membres, le CRM sera un outil primordial pour mieux satisfaire nos membres et échanger avec eux conformément à l'axe 2 de notre tout nouveau plan stratégique »

**Stéphane Aka Anghui (CGECI): « Pour une organisation comme la CGECI, le CRM sera un outil primordial pour mieux satisfaire nos membres et échanger avec eux »**

Mme Jeanne Schmitt et Mme Cecilia Fabbro ont développé le cours en ligne. Jeanne Schmitt est responsable des activités et Cecilia Fabbro est assistante des activités au CIFOIT ACT/EMP. Ce cours intensif consiste en une série de dix webinaires en combinaison avec des exercices et des devoirs à faire individuellement. Mme Schmitt et Mme Fabbro dirigent la formation. Elles sont assistés par M. Albert Ilunga, un habitué du CRM de la Fédération des Entreprises du Congo, qui fournit des exemples pratiques afin que les participants comprennent mieux le système et le logiciel. Lorsqu'il rencontre des problèmes imprévus ou des bugs, M. Giovanni Vendraminetto, expert CRM

«Ce que nous avons appris dans notre travail avec les organisations d'employeurs du monde entier sur l'introduction des CRM, c'est que l'installation du logiciel est vraiment la dernière étape du processus. Pour le CRM - ou tout autre outil basé sur la technologie pour exploiter les données – l'organisation d'employeurs doit d'abord évaluer l'impact de la technologie sur son personnel et ses membres, et s'assurer que les mesures nécessaires sont prises pour préparer ces parties prenantes et les faire participer. En lien avec cela et tout aussi critique, l'organisation d'employeurs doit entreprendre des revues de processus métier pour mieux comprendre comment les fonctions front et back office seront impactées ou devront changer. Ce n'est que grâce à ces trois composants intégrés que l'organisation d'employeurs peut réussir à exploiter les données dont il dispose ».

Barbara Maino, Assistante de programme, CIFOIT ACT/EMP

et responsable de l'installation du CRM depuis de nombreuses années, peut toujours lui donner un coup de main.

Plus de 35 membres du personnel des organisations d'employeurs susmentionnées ont participé à la formation. Mme Joëlle N'Dri, consultante en support marketing à la CGECI, en fait partie. Selon elle: «La formation CRM est très interactive, même lorsqu'elle se déroule à distance. Je suis heureuse d'avoir l'opportunité de maîtriser cet outil qui permettra à la CGECI de valoriser et mettre en valeur les services offerts aux membres, dans le cadre de l'amélioration de leur compétitivité. Le cours permet aux participants de se familiariser avec le système et le large éventail de possibilités d'utilisation ».



**Cecilia Fabbro (CIFOIT): «Il ne s'agit plus uniquement de collecte de données. Au fil du temps, la perspective d'utilisation a changé et le CRM offre désormais des possibilités en termes de stratégies d'adhésion »**

Les premières étapes ne sont pas toujours faciles et les participants rencontrent pas mal de défis. Mais toutes ces réunions et la formation très interactive servent un objectif important, comme l'explique M. Ilunga: «Le système CRM nous oblige à changer notre façon de travailler. Et changer les choses n'est pas toujours évident. Mais soyons clairs; si vous donnez toujours la même chose, vous obtenez toujours la même chose en retour. Mais si vous le faites différemment - mieux - vous obtiendrez également quelque chose de mieux en retour ». Les premiers pas ne sont pas toujours faciles. Mais après avoir gravi la montagne, la descente est beaucoup plus facile.



M. Jacob Mondedji est le responsable des ressources humaines au CNP-Togo, l'organisation patronale du Togo. Récemment, le CNP-Togo a déménagé dans un tout nouveau bureau à Lomé, la capitale du pays, qui offre au personnel toutes les installations modernes dont il a besoin pour faire son travail. Selon M. Mondedji, le système CRM est l'épine dorsale de l'organisation: «Le CRM est l'outil par excellence de pilotage des organisations patronales.»

Les organisations d'employeurs en Afrique de l'Ouest ont prouvé, en particulier après le déclenchement de l'épidémie COVID-19, qu'elles sont flexibles, rapides et s'adaptent rapidement à des situations nouvelles et imprévues. Leurs actions menées afin d'atténuer la propagation du coronavirus et d'encourager la poursuite des affaires ne sont pas passées inaperçues. Le dialogue social a été appliqué pour répertorier les intérêts communs des employeurs et des employés et pour informer et convaincre les gouvernements de prendre les mesures appropriées pour protéger le secteur privé et le climat des affaires.

**Jacob Mondedji (CNP-Togo): «Le CRM est l'outil par excellence de pilotage des organisations patronales.»**

De nouveaux services ont été développés, y compris des services qui ne sont pas liés à la pandémie, et peuvent guider les organisations d'employeurs vers l'avenir. Leurs membres actuels et potentiels devraient le savoir.

Soyez bon et parlez-en aux autres. Le CRM peut le faire!

« Une organisation des Employeurs, composée de membres multiples et multiformes dont les besoins à satisfaire sont diversement variés, doit améliorer son approche de gestion dans le souci constant de leur donner satisfaction à temps et à contre temps (crise sanitaire 2020). Pendant longtemps, nos organisations ont fait une gestion manuelle de leurs membres. Ce qui manque souvent d'efficacité et d'efficience. C'est pour réformer cette méthode archaïque et nous installer confortablement dans la digitalisation devenue incontournable que la formation sur l'outil CRM nous a paru indispensable.

Cette formation a une valeur ajoutée pour le CNP-Bénin parce qu'elle nous aide à :

- agencer de manière méthodique, les briques fonctionnelles construites depuis des années
- moderniser notre processus de gestion des membres

Un sincère merci au DECP dont l'appui ouvre l'opportunité au CNP-Bénin de se familiariser avec cet outil à travers cette formation plein d'enseignements et très passionnante. Un merci également à toute l'équipe de CIFOIT pour leur approche pédagogique flexible qui nous permet d'acquérir de nouvelles connaissances de la gestion des membres de notre organisation. Au final, nous pouvons affirmer que nous avons su tirer des opportunités de cette crise sanitaire inédite ».



Laure Adoukonou. Assistante du Directeur Exécutif du CNP-Bénin

## Colophon

Copyright © 2021 par DECP

Ceci est une publication de DECP. Aucune partie de ce rapport ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans l'autorisation de son rédacteur en chef ou de DECP.

Rédacteur en chef : Jos van Erp

T: 070- 349 0217

E: [info@decp.nl](mailto:info@decp.nl)

W: [www.decp.nl](http://www.decp.nl)

Bezuidenhoutseweg 12  
Malietoren, 9<sup>ième</sup> étage  
2594 AV La Haye

Mars 2021