

Comment gérer les coordonnées des parties prenantes pendant une campagne de plaidoyer

Dernière mise à jour : juin 2021

Il est possible d'utiliser une solution logicielle afin de construire une base de données de ses contacts qui recense et gère les relations avec un éventail de parties prenantes y compris cibles, alliés, opposants, partisans et militants.

Types d'informations à collecter

Une base de données de contacts peut comprendre de nombreux champs. Il est cependant peut-être utile d'inclure ce type d'informations pour chaque personne, groupe ou organisation :

- Coordonnées – tels que leur numéro de téléphone, leur adresse courriel ou leur adresse postale.
- Position sur la question – y compris leur degré de convergence avec nos positions, et leur niveau d'influence pour entraîner des changements, positifs ou négatifs.
- Stratégies à adopter pour les influencer.
- Toute correspondance échangée avec nous – y compris les appels téléphoniques et les réunions avec eux ou avec des personnes qui travaillent pour eux.
- Appartenance à des comités, groupes, coalitions, alliances ou réseaux influents.
- Toute actualité pertinente.

Ces informations sont importantes, car :

- Elles permettent à notre action de plaidoyer de se concentrer sur les personnes les plus appropriées, influentes et solidaires ;
- Elles garantissent que les informations ne soient pas perdues si une personne entretenant des relations clés quitte notre organisation ;
- Elles aident à garantir que notre plaidoyer est coordonné et n'est pas dupliqué.

Ne collectez que les données dont vous avez vraiment besoin. Des données trop nombreuses peuvent être écrasantes, et elles sont difficiles à gérer ; remettez donc toujours en question l'objectif de ces données avant de les recueillir. Avez-vous besoin d'une adresse courriel ainsi que d'une adresse postale ? Comment allez-vous analyser les données sur l'appartenance aux groupes et aux réseaux ? L'adoption d'une approche systématique et transparente de la collecte de données contribue à réduire la collecte inutile.

Stockage des coordonnées des parties prenantes

Lorsque vous recueillez des données personnelles sur les parties prenantes, de leurs numéros de téléphone et adresses à leurs intérêts personnels, il est nécessaire d'avoir prévu comment protéger ces informations. Cela permet de renforcer la confiance des parties prenantes et d'empêcher les violations de données qui sont passibles d'amendes en vertu de la législation sur la protection des données.

Quelle que soit la façon dont vous choisissez de stocker vos données, elles doivent être sécurisées.

La meilleure manière de créer une base de données de contacts est d'utiliser un logiciel de gestion de la relation client (suite CRM) comme CiviCRM, qui a été spécialement conçu pour recenser et suivre les relations et stocker ces informations dans une base de données sécurisée.

Sinon, il est possible de créer une simple base de données de contacts dans un tableur. Elle devra être stockée derrière un pare-feu et protégée par mot de passe afin de protéger les informations.

Pensez à créer une sauvegarde de vos données, de sorte que si elles sont corrompues ou perdues de quelque manière que ce soit, vous puissiez toujours récupérer les informations plutôt que d'avoir à les collecter à nouveau.

Quelle que soit la façon dont la base de données de contacts est mise en place, il est vital que les informations qu'elle abrite soient tenues à jour. Validez et mettez à jour les informations telles que les adresses courriel, les numéros de téléphone et les adresses personnelles. Supprimez les doublons et supprimez les contacts qui ne sont plus pertinents. Ce type de nettoyage des données améliore la valeur de vos données actuelles afin qu'elles fonctionnent efficacement.

Formation et accès

Une fois que vous avez décidé quelles données vous souhaitez collecter et la meilleure façon de les stocker, assurez-vous de former votre personnel et vos bénévoles à la façon de gérer et d'interpréter ces données. La suppression accidentelle de centaines de relevés de parties prenantes lors du nettoyage de la base de données est un casse-tête potentiel pour tous ; investir du temps pour former correctement ceux qui accéderont aux données est une bonne décision.

Réfléchissez bien à qui a besoin d'accéder aux données de parties prenantes, et pourquoi. Ne leur donnez accès qu'à l'information dont ils ont réellement besoin. Par exemple, un bénévole pourrait avoir besoin de connaître le nombre de parties prenantes d'une ville particulière, mais il est peu probable qu'il ait besoin de leurs noms ou de leurs coordonnées. Utilisez les paramètres d'autorisation, les outils de création de rapports et les filtres disponibles dans votre CRM ou votre base de données pour ne partager que ce qui est nécessaire.

Protection des données et RGPD

Il est important de gérer tous les détails des parties prenantes, et d'utiliser ces données en conformité avec la législation sur la protection des données de votre pays ; il est également important d'avoir le consentement de toutes les parties prenantes pour traiter leurs données.

Si vous détenez des données sur des citoyens européens, vous devez également vous conformer à la législation du Règlement général sur la protection des données (RGPD). Le RGPD offre aux citoyens de l'Union européenne (UE) un plus grand contrôle sur leurs données personnelles et garantit que leurs informations sont protégées en toute sécurité dans toute l'Europe, que le traitement des données ait lieu dans l'UE ou non.

Pour plus d'informations sur la manière dont le RGPD s'applique en dehors de l'Europe, veuillez consulter [cet article](#).¹

Par données personnelles, on entend toute information comme les noms, les adresses courriel, les adresses, les dates de naissance, les intérêts personnels et tout autre renseignement par lequel une personne pourrait être identifiée de manière exclusive. En règle générale, il s'agit du type de données que vous pourriez stocker sur vos parties prenantes.

Que le RGPD s'applique ou non à votre contexte, les droits des citoyens qui sous-tendent cette législation restent un bon point de départ pour examiner les meilleures pratiques en matière de gestion des détails de vos parties prenantes. Ces droits sont les suivants :

- 1. Le droit d'accès de la personne concernée** : toute personne a le droit de demander accès à ses données personnelles, et de demander comment vous les utiliserez une fois collectées.
- 2. Le droit à l'oubli** : si les parties prenantes ne souhaitent plus être impliquées, elles peuvent retirer leur consentement à l'utilisation de leurs données personnelles, et il vous faudra alors les effacer.
- 3. Le droit à la portabilité des données** : toute personne a le droit de transférer ses données d'un fournisseur de services à un autre.
- 4. Le droit d'être informé sur l'utilisation des données** : les parties prenantes doivent opter pour la collecte de leurs données, et le consentement doit être donné librement et non présumé.
- 5. Le droit de rectification** : vous devez vous assurer que des processus sont en place pour permettre aux parties prenantes de mettre à jour leurs détails s'ils sont obsolètes, incomplets ou incorrects.
- 6. Le droit à la limitation du traitement** : toute personne peut demander que ses données ne soient pas utilisées pour le traitement. En d'autres termes, vous pourriez toujours détenir leurs coordonnées, mais non les utiliser pour les contacter.

¹ gdpr.eu/companies-outside-of-europe

7. Le droit d'opposition : cela inclut le droit de toute personne de demander l'arrêt du traitement de ses données. Il est important de rappeler ce droit aux personnes concernées au début de toute communication.

8. Le droit de notification : en cas de violation de données qui compromettrait les données.

Disponibles dans cette série

Ce guide fait partie d'une série de ressources sur « **Le plaidoyer à l'ère numérique** » parmi lesquelles les titres suivants sont disponibles :

- Comment utiliser Internet et téléphones portables pour identifier des problèmes de plaidoyer
- Comment utiliser Internet pour la recherche et l'analyse dans le plaidoyer
- Comment utiliser Internet et téléphones portables pour mobiliser le public au plaidoyer
- Comment utiliser Internet et téléphones portables pour plaider dans des contextes politiques difficiles

La série est disponible gratuitement ; téléchargez-la sur Tearfund Apprentissage :

learn.tearfund.org/en/resources/series/advocacy-in-the-digital-age

Le guide du plaidoyer

La série « **Le plaidoyer à l'ère numérique** » est conçue en complément au « Guide du plaidoyer ».

Ce guide complet sur la théorie et la pratique du plaidoyer contient des notes pédagogiques, des outils et des exercices ayant pour but de permettre à toute personne ou organisation d'intégrer le plaidoyer à leur programme afin d'apporter un changement durable et positif.

Explorez le Guide du plaidoyer sur Tearfund Apprentissage :

learn.tearfund.org/fr/resources/series/roots-guides/advocacy-toolkit--a-roots-guide

Tearfund, 100 Church Road, Teddington, TW11 8QE, Royaume-Uni.

☎ UK +44 (0)20 3906 3906 ✉ publications@tearfund.org learn.tearfund.org

Siège social : Tearfund, 100 Church Road, Teddington, TW11 8QE, Royaume-Uni. Enregistrée en Angleterre sous le numéro 994339. Une société limitée par garantie. Association caritative enregistrée sous les numéros 265464 en Angleterre et au pays de Galles et SC037624 en Écosse

The logo for Tearfund, featuring the word "tearfund" in white lowercase letters on a blue rectangular background.