

# Gestion des demandes

## Le digital en libre-service



L'introduction d'une gestion digitale des demandes ne prend pas toujours une année entière. Le cas de la Cornelius Knüpffer-Stiftung montre qu'avec des conditions préalables appropriées, le processus de transition peut se faire de manière autonome, pragmatique et rapide. En tant que jeune fondation, elle mise sur des processus simples et accessibles pour les demandeurs. Ce faisant, elle veut promouvoir la visibilité, la transparence et une possibilité de financement facilitée. La fondation a complété son profil sur StiftungSchweiz et a mis en place l'outil de gestion des demandes de manière autonome après un webinaire. La mise en œuvre de l'outil à l'exemple de la Cornelius Knüpffer-Stiftung montre que la gestion des demandes sur le portail en ligne stiftungschweiz.ch peut être activée et configurée sans connaissances préalables étendues ni interventions techniques.

### Défis

- Transition d'un processus analogue à un processus digital
- Pour les demandeurs, la dépôt de la demande doit être simple et ne pas mobiliser de ressources
- Coûts de mise en œuvre aussi faibles que possible
- Convaincre le conseil de fondation de la nécessité d'une gestion digitale des demandes
- Passer rapidement au nouveau système
- Gestion des demandes qui arrivent encore par voie postale

### Objectifs

- Se familiariser avec cet outil via un webinaire
- Configurer soi-même le formulaire de demande, les modèles de communication et le module de décision
- Choisir la bonne date de transition au nouveau système
- Communiquer le changement aux demandeurs potentiels et à ceux qui soumettent encore une demande par la voie traditionnelle

### Fiche descriptive

La gestion digitale des demandes et de soutien sur stiftungschweiz.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 fondations peuvent ainsi utiliser leurs ressources de manière plus ciblée et optimiser durablement le processus de soutien.

## Sur le terrain

Depuis 2021, Karolina Biro dirige la Cornelius Knüpffer-Stiftung en tant que directrice. Lors d'un entretien avec StiftungSchweiz sur ses expériences avec la gestion digitale des demandes, il apparaît clairement que lors de la transition au système digital, c'est avant tout l'efficacité qui était au premier plan.

### Pourquoi Cornelius Knüpffer-Stiftung a-t-elle décidé d'utiliser la gestion digitale des demandes de StiftungSchweiz ?

Karolina Biro, directrice de Cornelius Knüpffer-Stiftung : Pour nous, la décision par rapport au choix de l'outil a été relativement simple. Notre fondation, et donc aussi la gestion des demandes, sont déjà digitalisées depuis plusieurs années. Outre la nouvelle possibilité de soumettre des demandes via l'outil de StiftungSchweiz, les demandeurs peuvent également le faire via un formulaire en ligne sur notre site Internet. Les organisations à but non lucratif peuvent ainsi décider elles-mêmes de la méthode la plus simple pour elles. Notre objectif est de rendre la levée de fonds la moins contraignante possible pour les organisations à but non lucratif afin qu'elles puissent se concentrer sur leur travail.

### Qu'est-ce qui est particulièrement important pour vous dans la gestion des demandes et dans quelle mesure l'outil vous y aide-t-il ?

Nous souhaitons utiliser les possibilités offertes par la digitalisation afin de garantir un soutien efficace. Les processus digitaux nécessitent nettement moins de ressources. Ils facilitent par exemple le traitement des dossiers et la communication avec les organisations demandeuses. C'est pourquoi nous soutenons la plateforme de StiftungSchweiz, qui simplifie la recherche de fonds pour les organisations à but non lucratif.

### Comment s'est passée la transition au digital ?

La transition au digital s'est fait très facilement. Grâce au webinaire de StiftungSchweiz, nous avons rapidement compris les bases de l'outil et avons pu le configurer de manière autonome - sans aucun problème. L'outil est intuitif et facile à utiliser.

### Comment avez-vous communiqué aux demandeurs le changement et le nouveau processus ?

Sur notre site Internet, les organisations demandeuses trouveront toutes les informations utiles sur le dépôt des demandes, des thèmes prioritaires aux critères d'exclusion. Nous avons indiqué sur notre site Internet que les demandes pouvaient désormais également être soumises via la plateforme de StiftungSchweiz. Et sur la plateforme elle-même, on peut voir que nous avons activé la soumission des demandes en ligne.



**Karolina Biro**  
Cornelius Knüpffer-Stiftung

**Cornelius Knüpffer-Stiftung soutient des organisations d'utilité publique dans les domaines de la cohabitation des personnes âgées, des soins palliatifs, des enfants et des jeunes ainsi que du théâtre. La fondation, dont le siège est à Lucerne, a été créée en 2018.**

### Est-ce que le nombre ou la qualité des demandes reçues a déjà changé - si oui, comment ?

Actuellement, nous ne pouvons pas encore estimer le nombre de demandes via StiftungSchweiz, l'utilisation doit d'abord s'établir. Comme nous recevons les demandes par voie digitale depuis plusieurs années déjà, nous ne prévoyons pas de grands changements. Toutefois, depuis le lancement de notre site Internet en 2021, nous avons reçu des demandes nettement plus pertinentes. Les organisations à but non lucratif peuvent s'informer en avance pour savoir si une demande est adéquate ou si elle ne mène nulle part, ce qui permet aux deux parties d'économiser des ressources. C'est pour cette raison que nous avons également complété notre profil sur StiftungSchweiz.

### Dans quels domaines voyez-vous un potentiel d'amélioration ou d'adaptation de l'outil ?

Sur le plan technique, je ne vois pas de nécessité d'amélioration pour le moment. Cependant, l'outil deviendra de plus en plus intéressant au fur et à mesure que les Nonprofits et les Funders l'utiliseront.

### Quels sont, selon vous, les avantages à long terme de la gestion digitale des demandes ?

Notre objectif à long terme est de promouvoir la transparence et l'efficacité : Quelles organisations la fondation soutient-elle, comment fonctionne-t-elle et quels sont les critères d'exclusion ? Comment une organisation peut-elle soumettre une demande et comment organisons-nous ce processus de la manière la plus utile et efficace possible pour les deux parties ? D'après mon expérience, les processus digitaux, notamment dans la gestion des demandes, apportent une contribution importante et permettent de préserver de précieuses ressources pour toutes les personnes concernées.

## Mise en œuvre

La gestion digitale des demandes de StiftungSchweiz est conçue de manière si intuitive que chaque organisation peut utiliser l'outil sans que StiftungSchweiz n'ait besoin de le configurer. Toutefois, StiftungSchweiz soutient volontiers les organisations qui ne peuvent ou ne veulent pas procéder seules à la mise en place.

### Webinaire

StiftungSchweiz organise régulièrement des webinaires gratuits. Ceux-ci présentent la gestion digitale des demandes, montrent les différentes fonctions en direct et répondent aux questions des utilisateur·trice·s.

### Portrait de la fondation

Le portrait de la fondation est le point de départ de la soumission d'une demande. Il est donc important de communiquer clairement dans le portrait le but du soutien, les critères de soutien et les informations importantes pour les demandeurs.

### Formulaire de demande

Pour le formulaire de demande, il est possible d'utiliser un modèle de formulaire de StiftungSchweiz qui correspond aux processus de soutien typiques. Les fondations peuvent également créer leur propre formulaire, adapté aux exigences spécifiques de l'organisation de soutien.

### Transition à une réception digitale des demandes

Pour la transition à une réception digitale des demandes, le bureau participe au webinaire et se familiarise ensuite avec l'outil. Si nécessaire, il forme également d'autres collaborateur·trice·s ou le conseil de fondation à l'outil. En outre, la manière dont les demandes sont désormais soumises est clairement communiquée aux demandeurs par tous les canaux. Enfin, la gestion des demandes est activée d'un simple clic.

## 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 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 soumises. Pour ce faire, il dispose d'un module de décision simplifié avec un accès pratique grâce au Magic Link.

### StiftungSchweiz

StiftungSchweiz propose, dans le cadre de webinaires, un guide et des conseils pratiques pour la mise en œuvre de la gestion des demandes.

## Contact

Anne Mayer, Customer Success, [anne.mayer@stiftungschweiz.ch](mailto:anne.mayer@stiftungschweiz.ch)