

# LIFE gère ses projets humanitaires par Zoho One



# Informations Clés



Création : **2009**



Siège social : **France**



Salariés : **40**



Utilisateurs Zoho One : **40**



Activité : dans **35** pays



Donateurs actifs : **150 000**

## Présentation de l'entreprise

LIFE est une ONG dont la vocation est d'apporter l'accès à l'eau, à la nourriture et à l'éducation aux populations défavorisées. Elle a son siège en France et intervient dans près de 35 pays, en Europe, en Afrique principalement ainsi qu'en Asie. Par principe, le système de travail chez LIFE est à distance. Les gens sont aux quatre coins du monde, en Asie, en Afrique et en Europe.



Surtout, LIFE est passée d'une équipe 100% bénévole de moins de 10 personnes, à une organisation de plus de 40 personnes réparties dans 4 pôles et 8 services, un vrai changement d'envergure.

# Expertise LIFE

**Dans des contextes de pauvreté, d'exclusion, de conflits ou de catastrophes naturelles, les actions de LIFE sont prioritairement orientées sur 4 secteurs d'intervention :**

## Aide d'Urgence :

Par la fourniture des moyens de survie, abris, aide alimentaire, eau et assainissement d'urgence.

## Aide au Développement :

Par des programmes visant l'accès à l'eau potable en zone rurale, accès à l'énergie, développement des activités génératrices de revenus, le développement socio-économique des populations par le renforcement des capacités.

## Protection de l'Environnement :

LIFE appuie des programmes de reforestation dans le monde et notamment en Indonésie. Par la plantation d'arbres, LIFE contribue à la lutte contre la déforestation massive dans le monde et le réchauffement climatique.

## Education et Formation Professionnelle :

**Forts de notre expérience et des constats terrains, nous avons retenu 3 axes majeurs :**

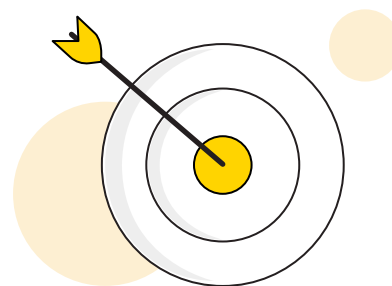
- La continuité pédagogique des enfants en situations de déplacement.
- La formation professionnelle et le développement d'AGR.
- L'inclusion numérique et la formation aux nouvelles technologies de l'information.

L'équipe LIFE est tournée vers l'innovation, que ce soit au niveau de ses projets sur le terrain, ou dans sa manière de travailler ou de communiquer. À titre d'exemple, elle propose aux donateurs de financer un forage en intégralité et d'apposer une plaque à leur nom.

**"Cette proposition a eu un grand succès auprès de notre audience et nous a permis de forer près de 1500 points d'eau potable à l'heure actuelle".**

# Mission

**Apporter une aide pour soutenir les populations les plus vulnérables, notamment à travers l'accès à l'eau potable, l'assainissement, l'hygiène et la sécurité alimentaire.**



L'une de nos valeurs fortes est le respect de la dignité humaine, aussi bien sur le terrain lors du contact avec les populations bénéficiaires, que dans nos communications auprès du grand public.

**Fanny FERNANDES**

Directrice Exécutive de LIFE

# Problématique

**Adapter rapidement le process de travail au sein de la structure suite à son changement d'envergure.**



Nos choix ont toujours été guidés par le pragmatisme et l'agilité, ce qui nous a permis d'être réactifs et efficaces pour relever ce défi de taille.



## **Tarek EL KAHODI**

Directeur de la Communication, Trésorier LIFE

- L'organisation faisait des recherches complémentaires en quête de solutions innovantes qui permettent aux employés de travailler à distance.
- Les critères de recherche ont donc été : un outil qui facilite le travail collaboratif à distance, intuitif, qui peut relier la partie CRM à l'application de gestion de projets.

Zoho a répondu à tous les critères de recherche et il est apparu comme la solution la plus complète et abordable. Grâce à la période d'essai, l'organisation LIFE a pu tester Zoho One lui permettant de constater que la solution correspond concrètement à ses besoins au-delà du descriptif annoncé sur le site, et ainsi décider de mettre en place Zoho One.

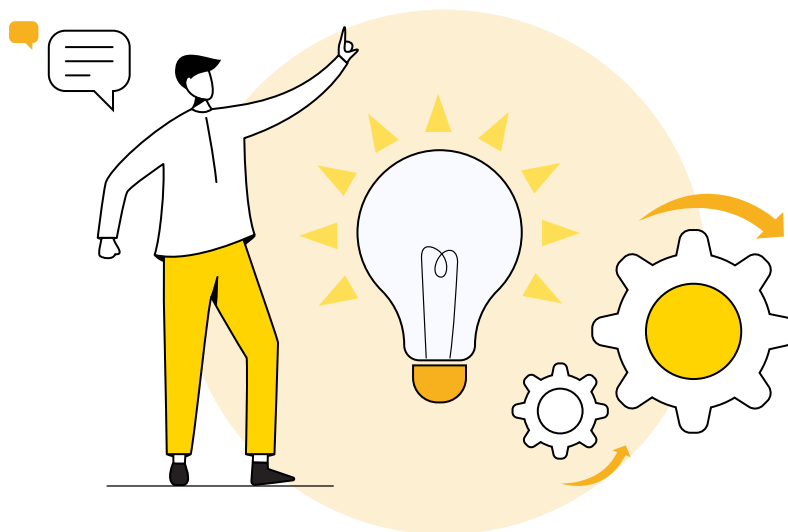


La suite Zoho One est un pilier pour les activités quotidiennes chez LIFE.

## **Sofiane LAMBERT**

Responsable IT LIFE

# Implémentation de Zoho One



Après la période d'essai qui s'est avérée concluante, l'équipe technique de LIFE a créé des vidéos d'onboarding générales et des tutoriels vidéo pour faciliter la prise en main par les employés de la suite Zoho One.



Avec une équipe jeune et habituée aux nouvelles technologies, la prise en main des outils se fait globalement assez rapidement.

**Rabah BOUNAIRA**

Président de LIFE



## Utilisation Zoho One

Chez LIFE le télétravail était une pratique bien antérieure à la Covid 19 ; les services de Zoho One ont répondu aux besoins différents de l'organisation et ont optimisé ce qui pouvait l'être.

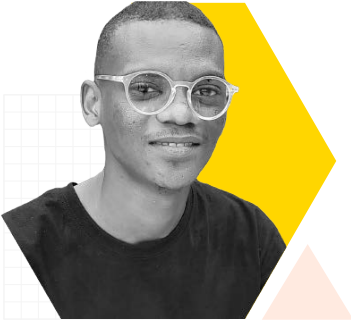
# Communication interne et externe

Les employés de LIFE gèrent leur communication interne via le service tchat, Zoho Cliq, pour rester connectés avec les membres de l'organisation. La fonctionnalité Canal permet à plusieurs personnes d'échanger sur un projet et ainsi de se tenir au courant de l'avancement grâce au partage d'informations. Zoho Connect permet à l'équipe de mettre à jour les annonces ou les développements au travers de l'organisation depuis une plateforme unique, tel un réseau social d'entreprise. Le service e-mail permet les communications externes avec les donateurs et les collaborateurs de LIFE.

## Espace partagé de WorkDrive

La gestion des documents en télétravail est un des plus gros enjeux que rencontre l'organisation ; avec WorkDrive, la centralisation de données permet de gérer les documents et collaborer avec les collègues depuis un seul espace et ainsi améliorer la productivité dans l'organisation.

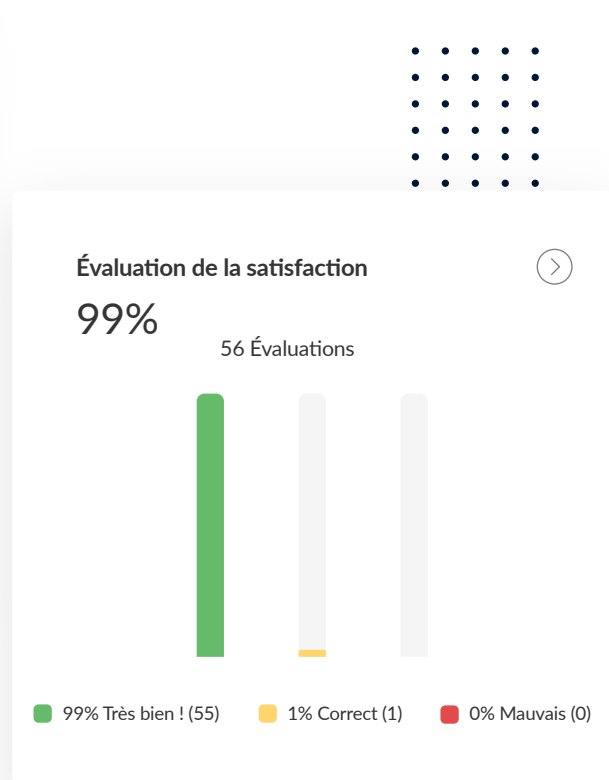
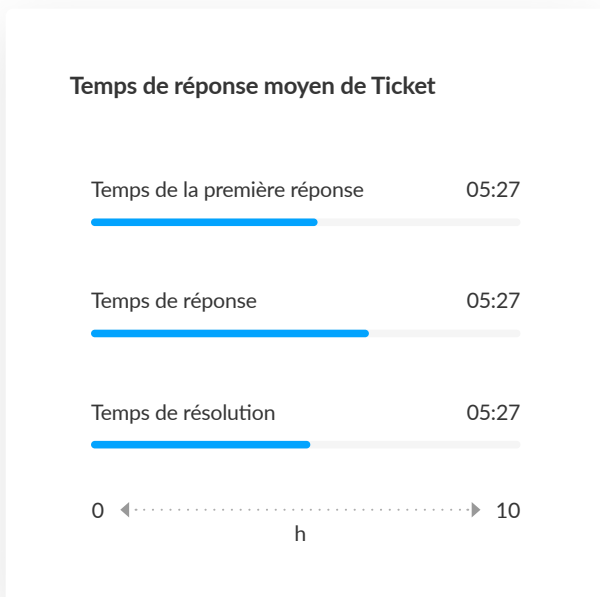
# Relation donateurs



Tous nos indicateurs ont augmenté et il serait long de faire l'inventaire ! Prenons à titre d'exemple la relation clients, que nous appelons à notre niveau la **"relation donateurs"** : nous nous étions fixés pour objectif de répondre en moins de 24h à toute demande e-mail. Grâce à Zoho Desk et aux options qui sont proposées, nous avons pu nous challenger sur ce sujet, et aujourd'hui le temps d'attente moyen est de 6h (cf. images représentant les statistiques sur les 30 derniers jours) ! Idem pour la satisfaction client qui a grimpé en flèche au fil des mois.

## Mamadou SAMBA

Responsable Donor Care LIFE





# Les activités opérationnelles

**Zoho Projects, l'application de la gestion de projets de Zoho One, est un des services les plus utilisés chez LIFE :** en aidant l'organisation à décomposer ses projets en tâches et sous-tâches, il a permis de gérer l'avancement de projets et d'avoir une vue d'ensemble sur le statut de différents projets. Les fonctionnalités comme les jalons, les rapports différents donnent une visibilité à la dirigeante sur le développement de projets chez LIFE.



Il existe beaucoup d'interconnexions entre les applications Zoho qui permettent de travailler efficacement au quotidien sans avoir besoin de coder et que les outils soient constamment mis à jour et améliorés.

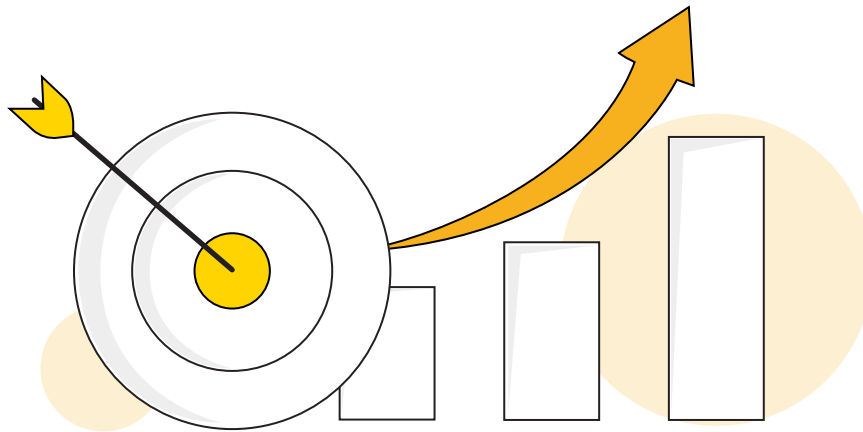
**Tarek EL KAHODI**

Directeur de la Communication, Trésorier LIFE

## Bénéfices à travers Zoho One

- Meilleure organisation, surtout pour du télétravail.
- Centralisation des données.
- Gain de temps et d'efficacité.
- Amélioration de la productivité de notre travail.
- Verrouillage des process afin qu'ils perdurent dans le temps.
- Visibilité pour l'équipe dirigeante (grâce à Zoho Analytics).

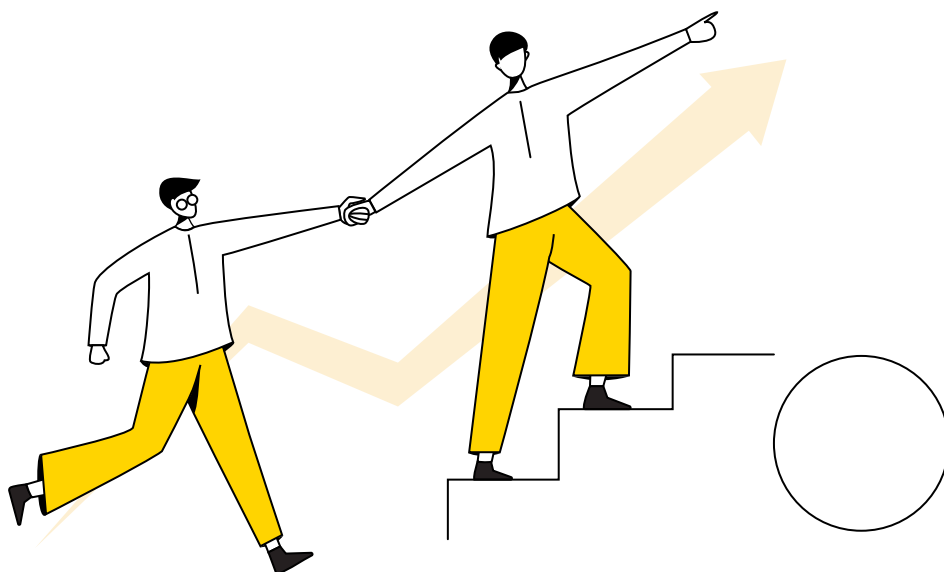
# Axes de développement à venir pour LIFE



En 2021 nous avons réalisé notre plan stratégique qui vient fixer les objectifs de l'ONG jusqu'à fin 2024. Voici les principaux axes :

- Démultiplier l'impact des projets WASH (Adduction d'eau, hygiène et assainissement), notamment en favorisant la réalisation de châteaux d'eau.
- Développer une approche coordonnée et intégrée de ses projets sur ses différents volets d'intervention.
- Développer les relations et partenariats institutionnels.

# Objectifs et futurs challenges



Nous aimerions offrir à nos donateurs une meilleure visibilité sur nos activités. C'est pourquoi nous travaillons sur un portail donateurs qui, nous l'espérons, pourra afficher certaines informations contenues dans Zoho comme :

- Leur fiche personnelle.
- La liste de leurs dons et leurs reçus fiscaux.
- La liste des projets qu'ils ont financés.
- L'accès à leurs tickets (e-mails envoyés au service relation donateurs).

# Covid 19

Deux ans avant la Covid-19, LIFE a déjà décidé de généraliser le télétravail au sein de son équipe. En effet, la plupart de ses collaborateurs ne résident pas en région parisienne ou même en France ! La pandémie n'a donc pas eu d'impact sur son organisation de travail. Cela dit, l'organisation LIFE a dû s'adapter sur d'autres plans, notamment concernant le suivi de ses projets sur le terrain, étant donné la fermeture de la plupart des frontières.



Nous travaillions déjà en partie à distance avant la Covid, elle ne nous a que plus poussés à ce mode de travail. Zoho Cliq, Zoho Mail et Zoho Connect sont les outils qui nous accompagnent le plus au quotidien.

**Fanny FERNANDES**

Directrice Exécutive de LIFE

L'ONG LIFE a un budget de 7 millions d'euros annuel basé uniquement sur la générosité de ses donateurs. Son seul canal de collecte est internet, et la Covid l'a confortée dans ce choix. Même si l'organisation a pu observer une baisse du don moyen depuis le début de l'année 2021, elle espère que les donateurs continueront d'être au rendez-vous, pour assurer la continuité de ses opérations.