



Persistent



salesforce

PARTNER



er mon logement

L'AGENCE
DU DON
EN NATURE

©Govin Sorel / Entrepôt-École Agence du Don en Nature

Étude de cas client

[View in English](#)

Comment Persistent a aidé l'Agence du Don en Nature à dynamiser son activité ecommerce tout en simplifiant sa gestion, avec la solution B2B Commerce de Salesforce

Ce projet nous permettra d'accélérer fortement notre activité de redistribution de dons. L'équipe de Persistent a été très réactive pendant toute la collaboration. Les consultants et les experts avec qui nous avons travaillé ont été très à l'écoute, à la fois pendant la phase de définition des besoins, mais aussi tout le long du projet et de son suivi régulier.



Romain Canler

Directeur général, Agence du Don en Nature

Chiffres clés :

2008 : création de l'Agence du Don en Nature

+ de 200 entreprises partenaires

+ de 1 250 associations partenaires

12 000 000 produits redistribués en 2021

25 salariés et salariées

+ de 52 000 000 € de valeur de marchandises redistribuées à but non lucratif

Qui est l'Agence du Don en Nature ?

L'Agence du Don en Nature est active depuis 2008 dans la collecte et la redistribution de produits invendus neufs non alimentaires auprès de populations en situation de précarité.

En 2021, l'association a contribué à redistribuer 12 millions de produits (hygiène, puériculture, entretien, vêtements, fournitures, jouets, articles d'équipement de la maison...) à des épiceries sociales et solidaires, des établissements de la protection de l'enfance, des centres d'hébergement, des accueils de jour, etc.

Pour lutter contre la précarité matérielle, ainsi que pour faire face à l'urgence climatique, la loi « anti-gaspillage pour une économie circulaire » (AGEC) oblige les entreprises à donner les produits non alimentaires invendus depuis janvier 2022.

Le nombre de produits redistribués par l'Agence du Don en Nature a augmenté de 71% entre 2020 et 2021. Pour cela, et en prévision de l'entrée en vigueur de cette loi, l'association a décidé d'explorer les outils permettant :

- \\ d'absorber cette croissance ;
- \\ de structurer son activité ;
- \\ de rendre plus équitable la distribution des dons.

Ceci, afin de simplifier le travail des 1 300 associations partenaires partout en France.

Pour en savoir plus : www.adnfrance.org

Informations clés



Durée du projet

6

mois



Nombre de licences

50

licences utilisateurs et plus de 1 200 accès pour les associations partenaires



Produits

B2B Commerce



Intégrations

ERP Sage X3



www.adnfrance.org

Le gain de temps pour paramétrer les promotions avec B2B Commerce est inestimable ! Ce que nous arrivons à faire aujourd'hui en quelques clics seulement, nous demandait plusieurs jours de travail manuel avant.

Jérémy Fretin

Directeur Développement et RSE

Quel était le défi à adresser ?

En tant qu'association à but non lucratif, l'Agence du Don en Nature avait des besoins proches de ceux d'une entreprise ecommerce classique, avec en plus des demandes spécifiques au secteur associatif.

- \\ L'ancien catalogue en ligne de produits Prestashop était devenu trop instable, notamment face à l'augmentation des connexions simultanées.
- \\ L'association souhaitait moderniser la gestion des commandes en ligne, et ceci pour deux raisons :
 - **Automatiser le plus de tâches possible, pour limiter le travail manuel croissant devenu ingérable.** Cela comprenait, entre autres, l'extraction des données de traçabilité demandées par les donateurs, ainsi que la double saisie des nouveaux contacts dans l'ERP et ensuite dans Prestashop.
 - **Rendre plus équitable la redistribution des dons reçus, pour atteindre le maximum d'associations dans toute la France.** Cela impliquait, par exemple, d'adapter la quantité et la typologie de don à la taille de l'association.
- \\ L'Agence du Don en Nature avait besoin de consolider ses données dans un outil de CRM, accessible non seulement par les équipes en interne, mais aussi par les bénévoles situés sur tout le territoire français, et par ses nombreux partenaires associatifs et institutionnels.
- \\ Il fallait rendre visible et accessible la totalité des produits, y compris le stock se situant dans un entrepôt externe, et qui n'était pas visible dans l'ancien catalogue.

Quelle solution a été mise en place ?

À la différence de la plupart des solutions ecommerce disponibles sur le marché, la souplesse de B2B Commerce de Salesforce la rendait la plus adaptée aux besoins spécifiques de l'association, en particulier :

- \\ La couverture fonctionnelle capable d'adresser la majorité des demandes
- \\ Le lien avec le module Sales, permettant d'unifier les données
- \\ La capacité d'adaptation à certains besoins spécifiques de l'association
- \\ La pérennité de B2B Commerce, bénéficiant des mises à jours du cloud sécurisé Salesforce
- \\ L'excellente réputation de Salesforce sur le marché

B2B Commerce de Salesforce est une solution très puissante. Elle nous permet de résoudre l'ensemble des problématiques pour lesquelles nous étions limités avec l'ancien outil, notamment l'automatisation de nombreuses tâches comme la saisie et l'extraction de données. Ce projet nous aidera à accélérer fortement notre activité de distribution.

Romain Canler

Directeur général, Agence du Don en Nature

Comment l'Agence du Don en Nature a-t-elle choisi son partenaire d'intégration ?

L'Agence du Don en Nature a décidé de confier ce projet à Persistent Systems France. Partenaire Salesforce depuis 2003, Persistent a proposé un projet cohérent, et qui prouvait la bonne compréhension du cahier des charges de l'association sur ce projet.

En premier lieu, Persistent a donc mis en place la solution B2B Commerce, ainsi que la partie de Sales Cloud nécessaire à consolider la base de données de l'Agence du Don en Nature.

Le partenaire a ensuite intégré la nouvelle solution avec l'ERP Sage X3 moyennant un ETL (sigle de « *Extract Transform Load* »), un logiciel permettant aux langages des deux systèmes de communiquer et de créer un flux d'information.

Persistent a donc personnalisé B2B Commerce à la demande du client, pour rendre plus efficace et équitable la mise à disposition des produits.

Quel est le résultat de la collaboration ?

Aujourd'hui, grâce à B2B Commerce de Salesforce, les bénéfices pour l'Agence du Don en Nature et le reste de son écosystème d'associations sont les suivants :

Meilleure qualité du service

Les automatisations de la nouvelle solution permettent à l'équipe de consacrer son temps aux actions destinées aux personnes démunies : l'approfondissement des partenariats, la visite des associations...

Distribution équitable

Grâce à la plateforme, la politique de distribution des produits est beaucoup plus précise et équitable.

Limitation des pertes

Les associations peuvent accéder aux dons situés dans l'entrepôt de stockage secondaire, et les commander.

Facilité d'accès et d'utilisation pour tout l'écosystème

B2B Commerce est accessible à la fois par :

- les équipes de l'Agence du Don en Nature ;
- les bénévoles situés partout en France ;
- les 1 300 associations partenaires.

Centralisation des informations

Les associations peuvent déposer leur candidature directement via Salesforce, qui réunit donc tous les contacts dans un seul outil.

Nous sommes très satisfaits de notre relation avec Persistent, qui est l'un de nos partenaires de confiance depuis 2003. En tant que partenaire Platinum Salesforce, Persistent travaille à nos côtés pour contribuer à la réussite de nos clients.



Leon Mangan

Salesforce SVP Alliances et Channels
EMEA et LATAM

Et maintenant ?

Suite à ce premier projet réussi, la collaboration entre Persistent et l'Agence du Don en Nature se poursuit. L'association souhaite, entre autres, développer ultérieurement l'interface donateurs, pour permettre à ces derniers d'accéder plus facilement à l'ensemble de leurs données.

L'association a aussi validé la mise en place du module Salesforce Order Management (OMS), pour faciliter la modification de commandes et gérer les expéditions dont les produits sont répartis sur différents entrepôts.

À propos de Persistent

Nous sommes le partenaire de confiance de nombreuses sociétés innovantes que nous accompagnons dans leurs projets de transformation numérique. Notre valeur ajoutée consiste à allier l'expertise technique en matière d'ingénierie numérique à notre maîtrise approfondie des différents secteurs d'activité dans lesquels nos clients se distinguent. Nos solutions apportent un réel avantage compétitif à nos clients, permettant d'anticiper l'avenir et de se dépasser.

Nous travaillons avec des entreprises renommées dans le monde entier, dont 14 des 30 entreprises américaines les plus innovantes, 80 % des plus grandes banques aux États-Unis et en Inde, et de nombreux innovateurs dans l'écosystème des soins de santé. Notre entreprise favorise un environnement de travail orienté vers l'humain et les valeurs partagées. Notre effectif de plus de 21 500 employés est réparti dans 18 pays différents à travers le monde.

Compétences & Certifications

Gestion de projets multi-cloud complexes. Plus de 600 certifications (févr. 2022), parmi lesquelles : FSL, CPQ, Marketing Cloud, Pardot, B2B Commerce, Tableau, Heroku et Mulesoft.

India

Persistent Systems Limited
Bhageerath, 402,
Senapati Bapat Road
Pune 411016.
Tel: +91 (20) 6703 0000
Fax: +91 (20) 6703 0008

USA

Persistent Systems, Inc.
2055 Laurelwood Road, Suite 210
Santa Clara, CA 95054
Tel: +1 (408) 216 7010
Fax: +1 (408) 451 9177
Email: info@persistent.com

France

Persistent Systems France S.A.S.
1 rue Berlioz
38600 Fontaine, Grenoble
Tel: +33 4 76 53 35 87
Fax: +33 6 16 99 35 56
Email: contact-france@persistent.com



Persistent