

LA PLACE DU NUMÉRIQUE DANS LE PROJET ASSOCIATIF

// octobre 2019



Avec le soutien de :

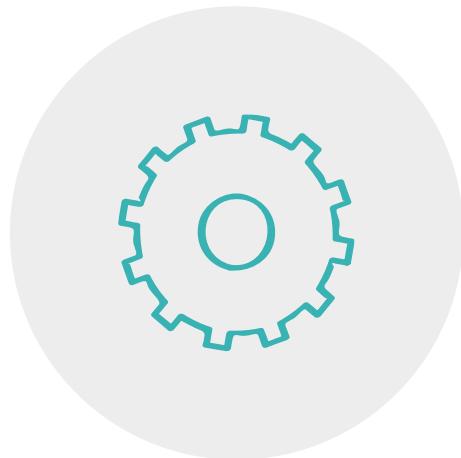


Un partenariat pour une double expertise



Au plus près des préoccupations des acteurs, avec :

- l'expertise de **R&S** sur les sujets liés à la vie associative depuis une quinzaine d'années,
- les 11 années d'expérience de **Solidatech** dans le numérique au service des associations.



Rapport complet et synthèse disponibles en ligne sur :

- [le site de Recherches & Solidarités](#)
- [le site de Solidatech](#)

Un baromètre inédit qui vise à...

- Observer **les évolutions des usages** numériques des associations entre **2013, 2016 et 2019** et connaître leurs intentions d'adoption de nouvelles pratiques.
- Permettre à chaque association de **faire le point de sa situation** et de voir comment elle peut tirer le meilleur parti du numérique, à son rythme, selon ses moyens et ses contraintes.
- Apporter un éclairage sur **les effets du numérique sur les associations, leurs difficultés** et surtout **leurs besoins** pour saisir le plein potentiel du numérique.
- **Sensibiliser** les acteurs associatifs et ceux qui les accompagnent sur tous ces aspects, en tenant compte des besoins et des enjeux propres à chaque association.

L'expression de la diversité des situations



2 500 responsables associatifs sur toute la France ont répondu à l'enquête en ligne du 9 avril au 24 mai 2019 et ont témoigné de leur expérience. Un large échantillon pour une analyse multicritères :

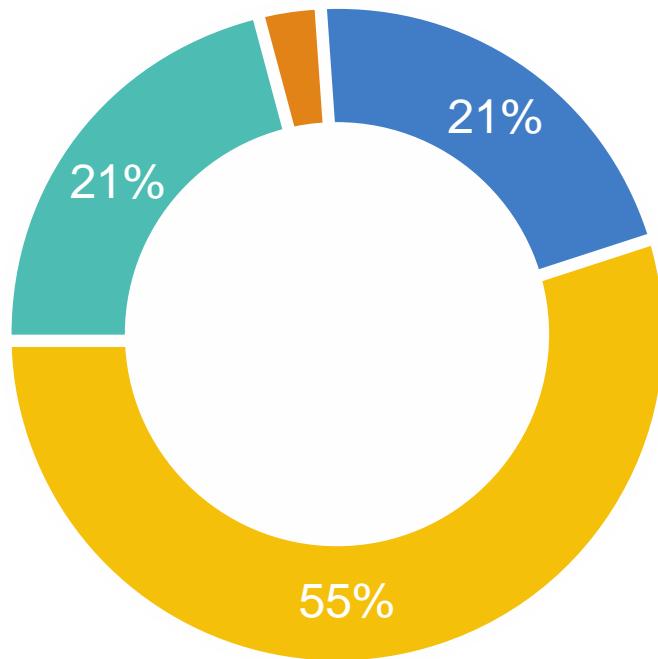
- **5 critères d'analyse** liés aux caractéristiques des associations :
 - Appartenance ou non à un réseau
 - Implantation géographique (urbain, rural ou les deux)
 - Secteur d'activité
 - Budget
 - Taille (nombre de salariés)
- **3 nouvelles approches** liées au numérique
 - Maturité numérique
 - Nombre et qualité des personnes impliquées sur les sujets numériques
 - Objectifs recherchés





■ UNE MOSAÏQUE
■ DE SITUATIONS

Quelle maturité numérique ?



21% Expérimentées

03% Ne se prononce pas

21% Peu initiées

55% En progrès

- Les associations se positionnent **majoritairement comme « en progrès »**
- Très peu de responsables (3%) ne se positionnent pas sur cette question.
- Quelques disparités :
 - selon les secteurs d'activité : maturité **plus forte** dans la **culture et plus faible** dans le secteur des **loisirs** (28% vs 18% d'expérimentés)
 - selon la taille : la **maturité augmente** avec le **nombre de salariés**

Qui s'implique sur ces sujets?



04% Aucune personne en interne

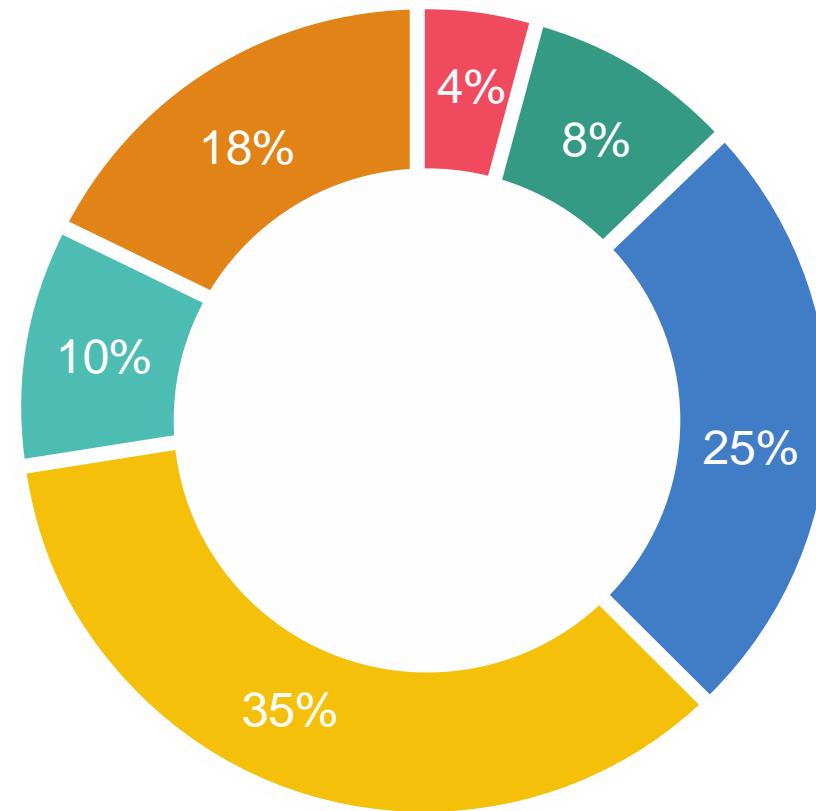
08% Vous ne savez pas vraiment répondre

25% Un référent sur le sujet

35% Quelques personnes initiées

10% La plupart des membres de l'association

18% Le conseil d'administration ou le bureau



Maturité et implication des membres

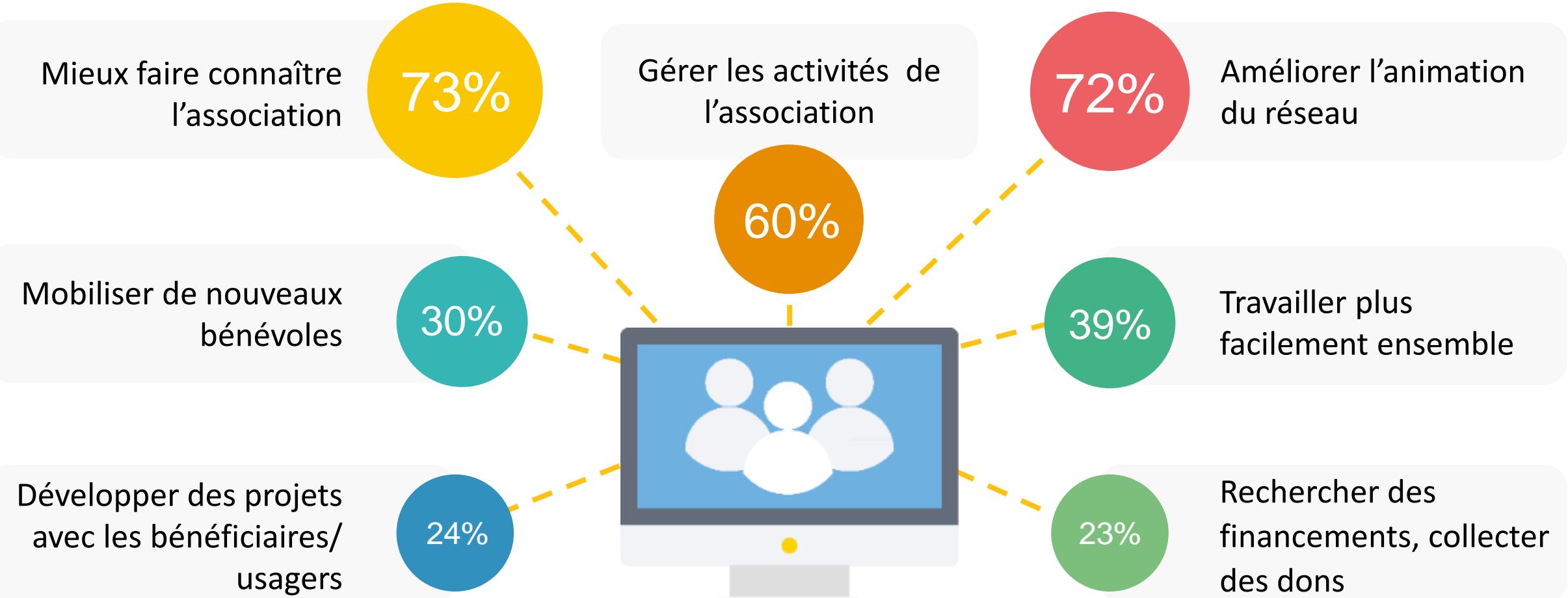


- Seules les associations **peu initiées** ne savent pas dire qui est réellement impliqué sur les sujets numériques et choisissent le plus souvent **d'externaliser totalement** ces sujets.
- Les structures **en progrès** privilégient plutôt de confier le sujet à **quelques personnes initiées**.
- Les **expérimentées** sont celles où la **plupart des membres actifs** sont le plus impliqués.



LES OBJECTIFS RECHERCHÉS

Des objectifs multiples



Quelques témoignages

“

Pour informer les licenciés des activités et rencontres/compétitions, partager des résultats sur la grande région.

“

Pour constituer des banques de données photographiques.

“

Pour répondre aux obligations des financeurs.

“

Pour mémoriser et immortaliser les actions du club. Nous sommes un club des ainés, nous participons donc à la vie de la Cité dans divers domaines : culture, santé, environnement, social...».

“

Pour garder la mémoire de l'association en cas de changement d'équipe dirigeante, optimiser la répartition des tâches entre salariés et bénévoles, gérer le personnel.

Des profils plus ambitieux



Le nombre d'objectifs recherchés double pour certains profils passant de moins de 2 à plus de 4 en moyenne.



Maturité : Les plus expérimentés

Référent : La plupart des membres sont impliqués

Secteur : Environnement

Taille : De 6 à 9 salariés

Réseau : N/A

Implantation : N/A



■ UNE LARGE
■ PALETTE D'OUTILS

Les outils utilisés en 2019



Les outils de communication externe



Aujourd'hui

Demain peut-être

Site internet

Réseaux sociaux

Conception graphique

Newsletter

Vidéo

Blog

71%

19%

67%

14%

45%

34%

34%

33%

22%

41%

18%

26%

0

23

45

68

90



Le prochain défi de ces associations sera donc très probablement de travailler sur l'optimisation de leur référencement naturel afin qu'elles puissent sortir du lot et atteindre leur objectif de se faire connaître plus largement.

Les outils de communication externe

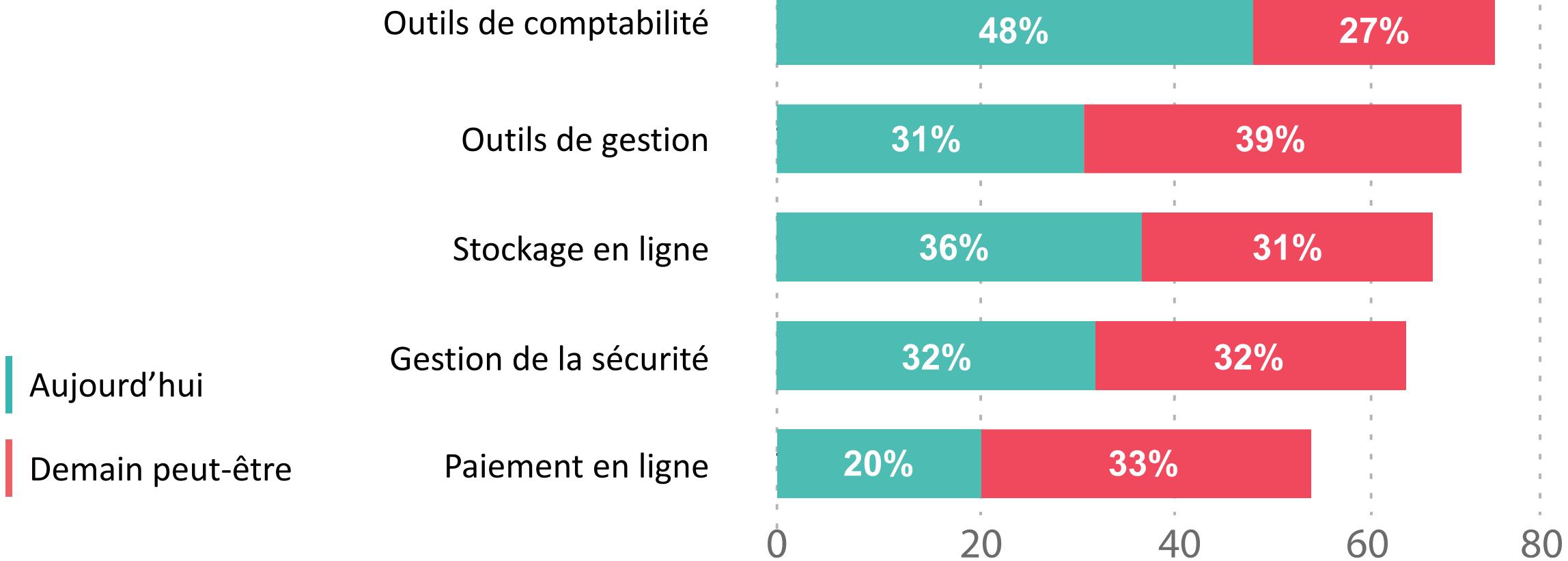


Qui sont les utilisateurs les plus nombreux ?



- Les **6 à 9 salariés** sauf pour le site internet où les structures de plus de 50 salariés sont encore plus nombreuses.
- Les **associations urbaines** sont globalement mieux équipées mais les associations rurales semblent particulièrement intéressées pour mettre en place un site internet.
- Le secteur de la **santé** est globalement **moins bien équipé** de ces outils, mais souhaite largement investir demain.

Les outils d'organisation interne



Les outils d'organisation interne

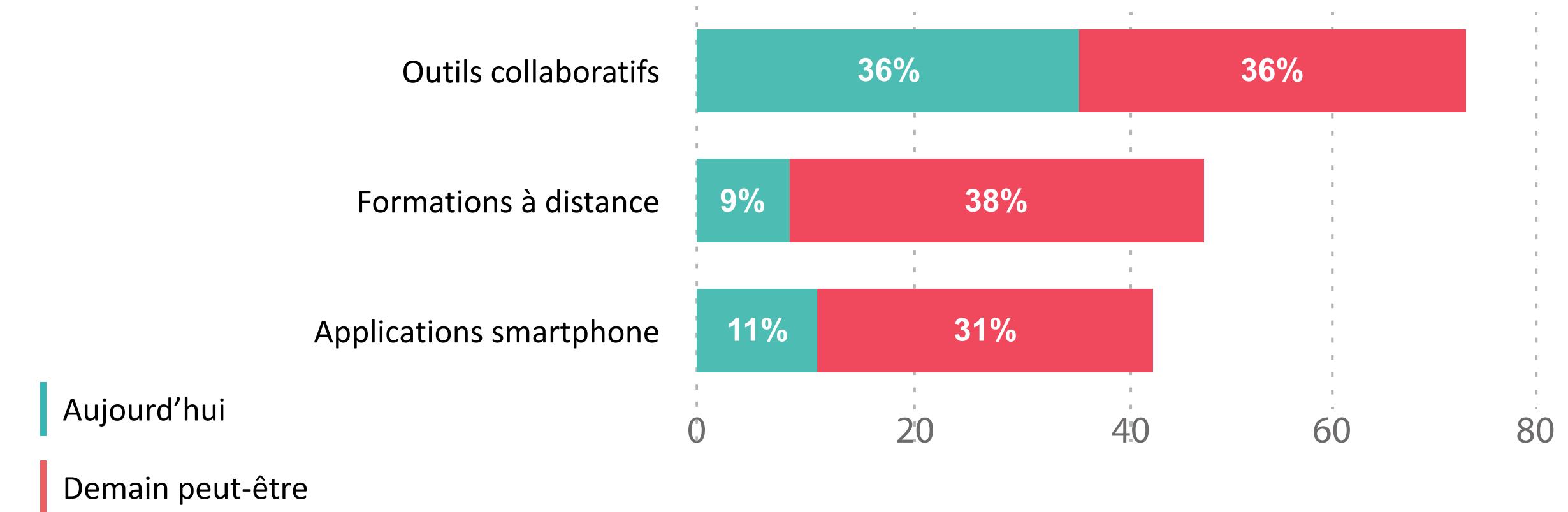


Qui sont les utilisateurs les plus nombreux ?

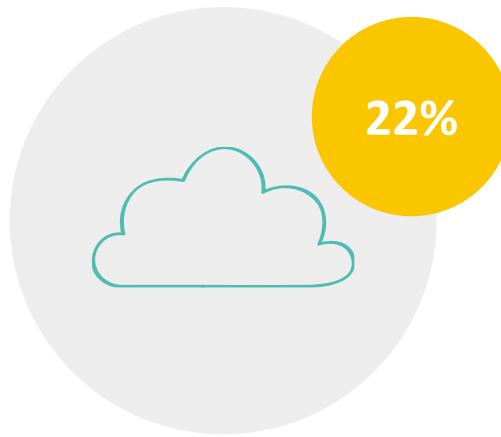


- A partir de 3 salariés, l'utilisation est beaucoup plus importante mais les plus petites structures se montrent très intéressées pour demain
- Les associations fédérées
- Le secteur de l'éducation populaire est majoritairement mieux équipé sauf pour les outils de sécurité où le secteur de la santé prend la tête
- Les associations situées en ville mais les associations rurales se montrent très intéressées pour demain.

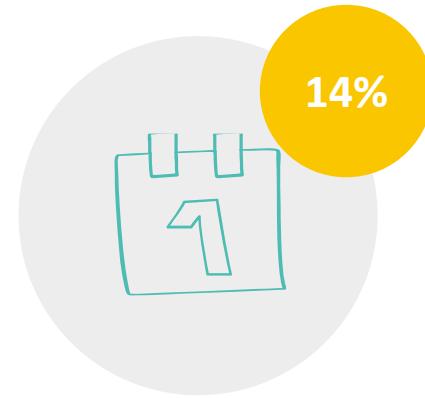
Les outils d'animation du réseau



Focus sur les outils collaboratifs



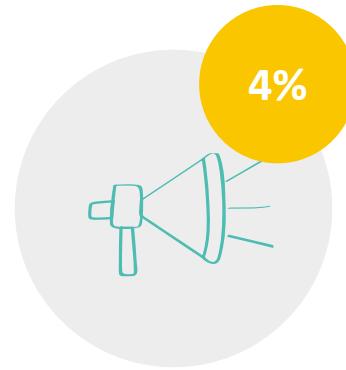
Partage de documents :
Google Drive,
NextCloud, Dropbox,
Sharepoint, Framadrive,
Yeswiki ou NetExplorer



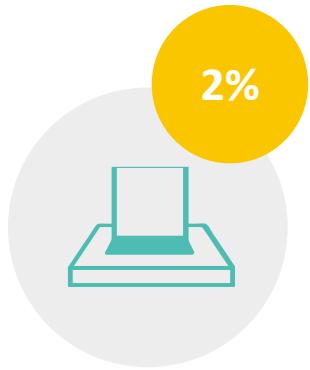
Agenda et RDV :
Framagenda, Google
Agenda, Outlook
online, Doodle,
Framadate, Mozilla
Lightning



**Gestion de projet
collaboratif :**
Trello, Wimi,
Framateam,
Azendoo, Microsoft
Teams



**Réseaux sociaux
internes :**
Slack, Whaller,
Talkspirit,
Whatsapp, Yammer

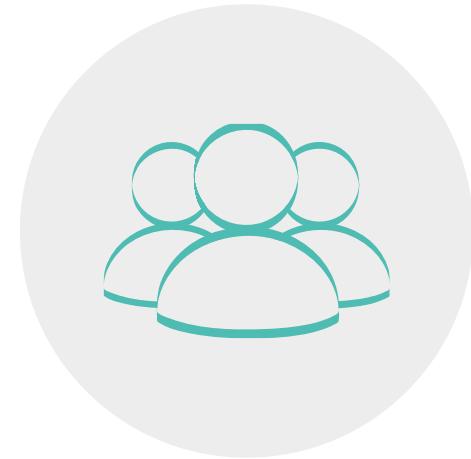


Vote en ligne :
Framavox,
Loomio

Les outils d'animation du réseau



Qui sont les utilisateurs les plus nombreux ?



- Les plus grosses structures, à partir de 20 salariés
- Les associations **fédérées**
- **L'environnement** est le secteur le plus précurseur aujourd'hui mais les secteurs du social et de la santé se montrent très intéressés pour demain

Les outils de recherche de ressources



Don en ligne



Plateformes bénévoles



Aujourd'hui

Demain peut-être

0 15 30 45 60

Les outils de recherche de ressources



Qui sont les utilisateurs les plus nombreux ?



- Les associations de **plus de 50 salariés** majoritairement, mais les 6 à 9 salariés sont également plus souvent utilisatrices du don en ligne
- Le secteur **humanitaire** est pionnier sur ces sujets mais suivi de près par le secteur social et l'éducation populaire qui sont très intéressés pour demain



On pourra noter l'étonnante frilosité du sport dont l'activité repose essentiellement sur les bénévoles

Vers une rationalisation des usages



Contrairement aux **fortes évolutions** entre 2013 et 2016, on assiste maintenant à **une phase de rationalisation** pour trouver les outils qui feront réellement **gagner en efficacité**, grâce à une mise en œuvre adaptée

EN BAISSE

- Vidéo
- Outils collaboratifs
- Outils de gestion
- Comptabilité

STABLE

- Applications smartphone
- Formation à distance
- Conception graphique
- Newsletter
- Site internet

EN HAUSSE

- Don en ligne
- Stockage
- Réseaux sociaux

Les logiciels libres



Utilisent
aujourd'hui : **42%**

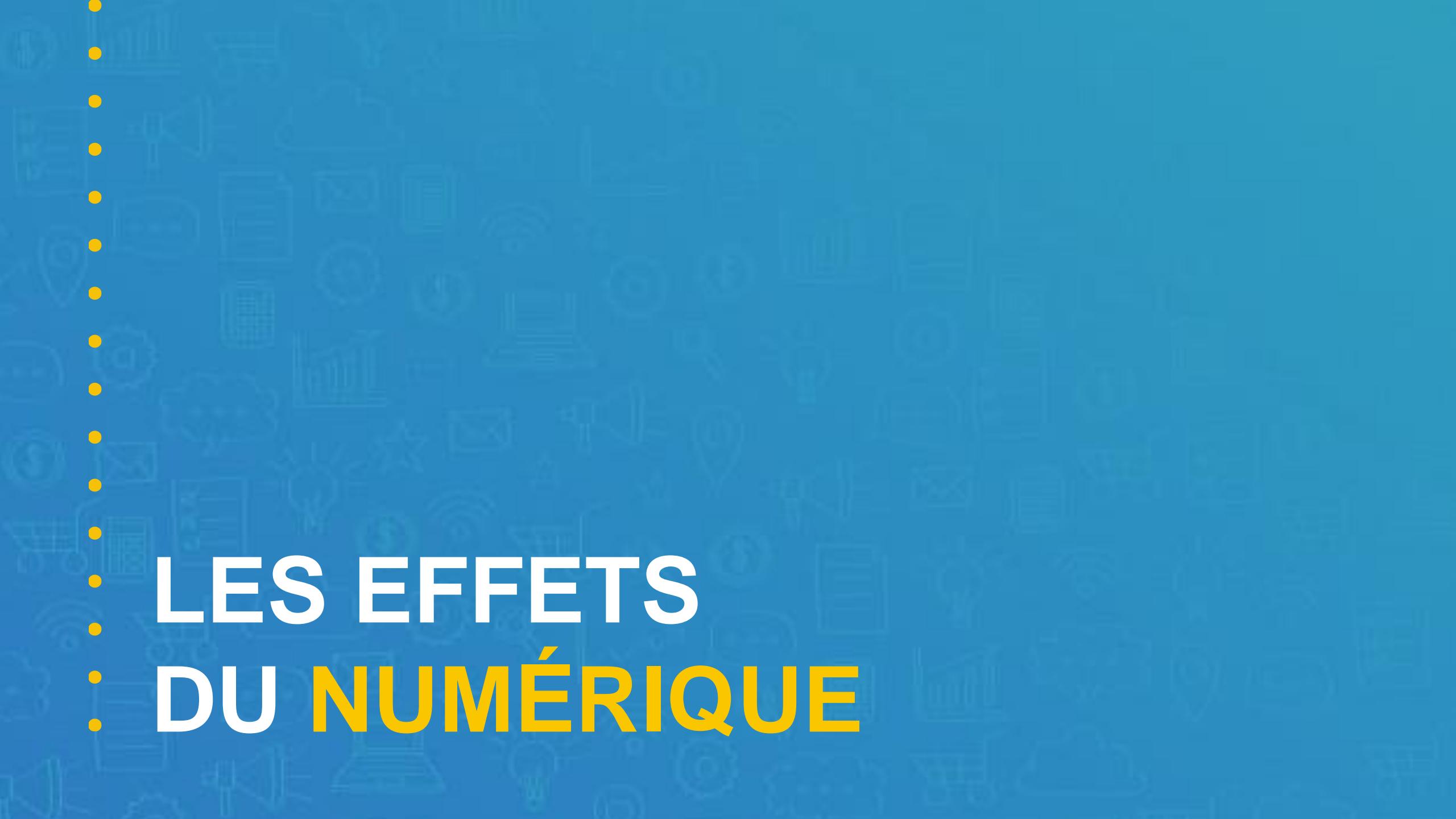
Pourraient
Utiliser demain : **20%**



Plus d'utilisateurs de logiciels libres dans les structures :

- expérimentées (avant tout pour des raisons éthiques) : **56%**
- de taille moyenne (entre 3 et 5 salariés) : **56%**
- du secteur de l'environnement et de l'éducation populaire : **63%** et **54%**
- rurales : **47%**
- où la plupart des membres actifs sont impliqués sur les sujets numériques : **54%**

**Principalement pour travailler plus facilement ensemble,
collaborer.**



LES EFFETS DU NUMÉRIQUE

Un impact très majoritairement positif



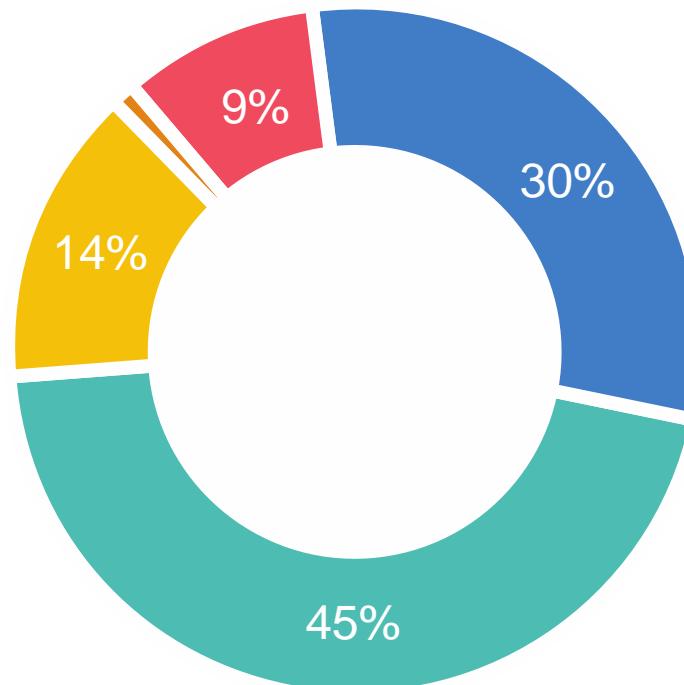
30% Oui, tout à fait

45% Oui, plutôt

09% Ne sait pas vraiment répondre

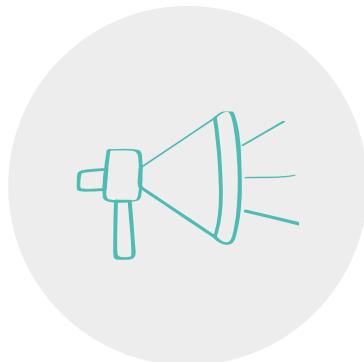
14% Non, pas vraiment

01% Non, pas du tout



La moyenne de 75% d'avis positifs passe à 90% pour les **associations expérimentées** ou quand le sujet du numérique est **partagé par la plupart des membres**.

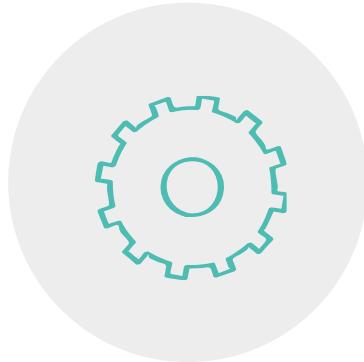
Les effets positifs largement reconnus



Communication
Promotion



Animation du réseau



Fonctionnement



Gouvernance

Quelques témoignages



Le numérique permet aussi de s'adapter à l'évolution des pratiques et au mode de fonctionnement des adhérents, il permet d'être plus proche d'eux.

”

Des avancées réelles dans la gouvernance



Plus de transparence :

- information plus accessible
- information et échanges facilités : messagerie, utilisation des listes de diffusion, des agendas et des dossiers partagés...



Plus de collaboration et d'efficacité :

réunions mieux préparées, meilleure connaissance des sujets, éventuels échanges préalables, gain de temps...

Plus de participation : à distance pour les moins disponibles et plus large par le partage d'informations, au-delà des initiés, des dirigeants... Un témoignage éloquent : « *par messagerie instantanée, la parole peut être plus libre, moins de risque d'accaparement par certains* »

Sur la gouvernance des risques aussi...



- **Exclusion des personnes non initiées** et risque de fracture en interne.
- **Découragement par l'excès d'informations**
(importance de savoir écrire pour être lu et compris).
- **Frein à la réflexion du fait de la rapidité**, voire de l'immédiateté des échanges.
- **Redistribution des rôles / des pouvoirs** (nouveaux circuits de décision).
- **Révélation de modes de fonctionnement dépassés**, inefficaces : des tensions possibles, voire des conflits.
- **Eloignement par rapport au projet associatif** lui-même.

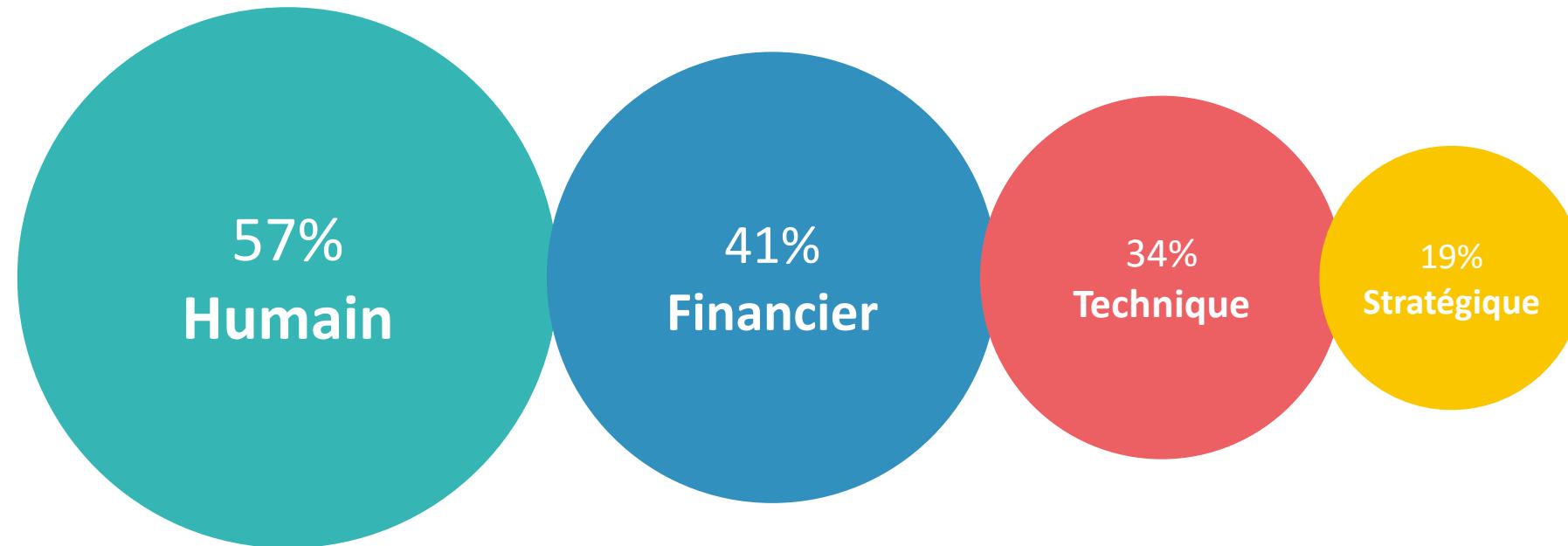




LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

Avant tout au plan humain

Au global **84%** des structures **rencontrent des difficultés**. Elles se placent sur les plans :



Quelques témoignages

“

Les compétences que nécessitent ces nouveaux outils sont concentrées sur quelques personnes et nous n'avons pas encore vraiment pensé à la relève.

“

Il faut trouver les compétences et disponibilités pour animer le site web (changer des pages toutes les semaines pour être bien référencé, ça prend du temps et tout le monde ne sait pas le faire).

“

La concentration du "savoir" sur un nombre limité de personnes est un problème. La connaissance technique donne la possibilité de décider et de faire. ça ne devrait pas être le cas. Il faut donc de la formation, de la pédagogie, de l'humilité.

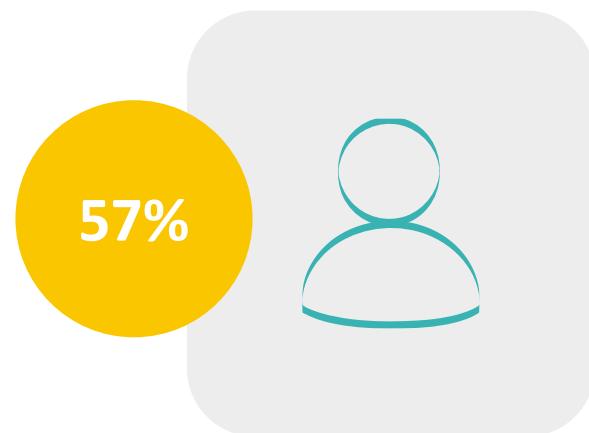
“

La pérennité des outils, quand les personnes changent dans le bureau, les outils changent, on a donc du mal à conserver un bon suivi des outils.

Les difficultés humaines



Profils les plus concernés



Maturité : « peu initiées » 67% ou « en progrès » 64%

Référent : Externalisent totalement 67%

Secteur : Environnement 68%

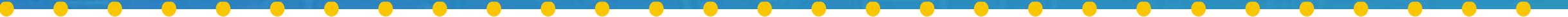
Taille : Plus de 20 salariés 67%

Réseau : Fédérées 61%

Implantation : N/A

NB : Lorsque la plupart des membres actifs sont impliqués, le taux de difficultés tombe à 39%

Les difficultés financières



Profils les plus concernés



Maturité : « peu initiées » 50% ou « en progrès » 49%

Référent : Externalisent totalement 45%

Secteur : Social 54%

Taille : De 20 à 49 salariés 67%

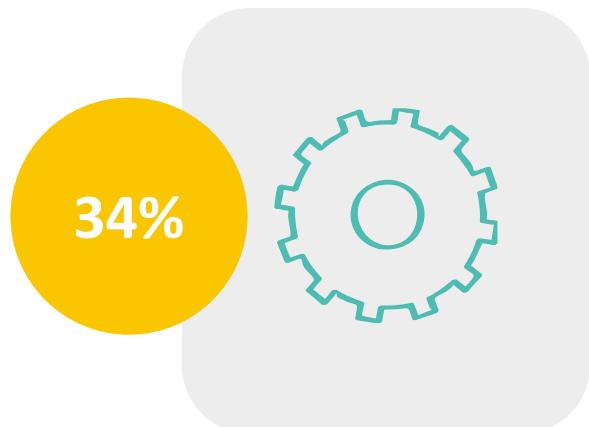
Réseau : Non fédérées 48%

Implantation : N/A

Les difficultés techniques



Profils les plus concernés



Maturité : « peu initiées » 46% ou « en progrès » 40%

Référent : Externalisent totalement 46%

Secteur : Environnement 52%

Taille : De 20 à 49 salariés 56%

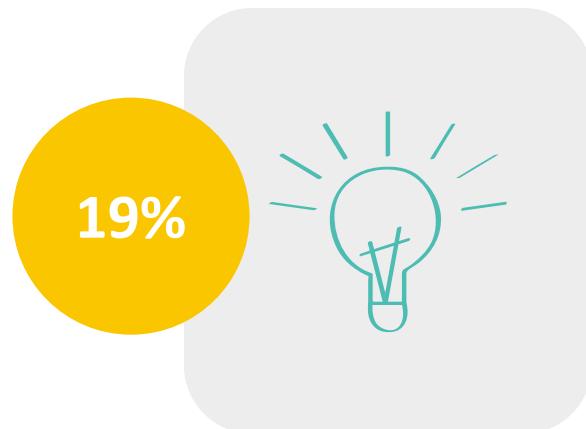
Réseau: N/A

Implantation : N/A

Les difficultés stratégiques



Profils les plus concernés



Maturité : « peu initiées » 28% ou « en progrès » 24%

Référent : La plupart des membres actifs 26%

Secteur : Santé 34% et Environnement 33%

Taille : Plus de 20 salariés 36%

Réseau : N/A

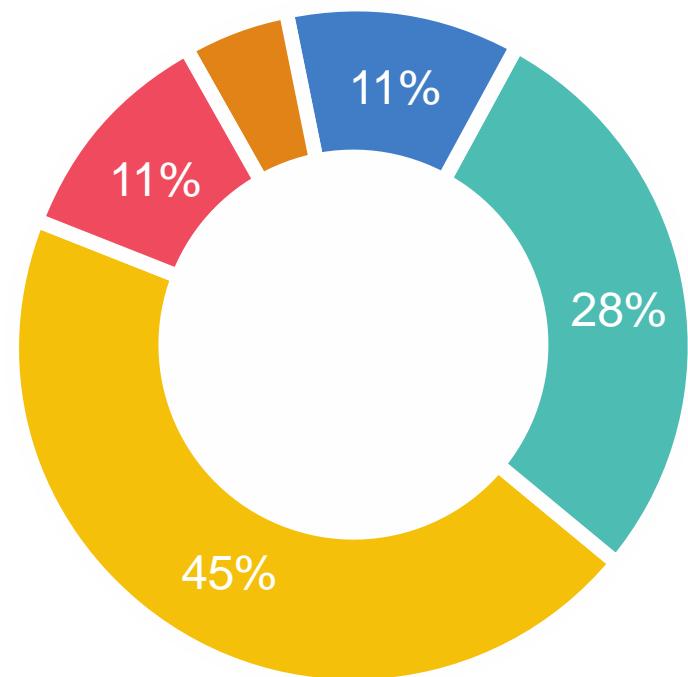
Implantation : Milieu urbain 24%



LES ATOUTS D'UNE APPROCHE GLOBALE

La volonté d'adopter une approche globale

Dans votre association, le numérique fait-il l'objet d'une approche globale (identification des besoins, moyens, contraintes, impacts...) ?



11% Oui, tout à fait

28% Oui, plutôt

45% Non, c'est au coup par coup et vous le regrettiez

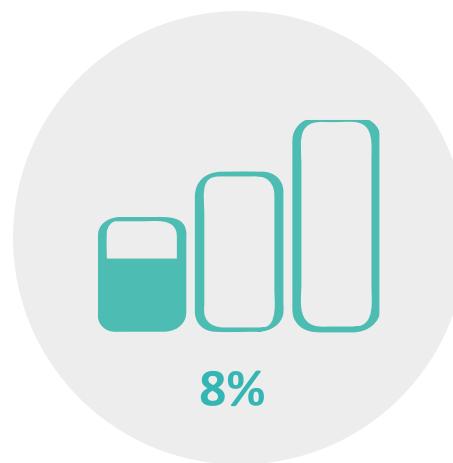
11% Non et vous n'en voyez pas l'intérêt

05% Ne se prononcent pas

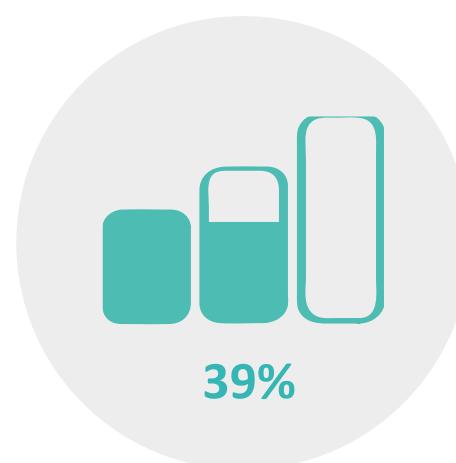
Une maturité numérique nécessaire



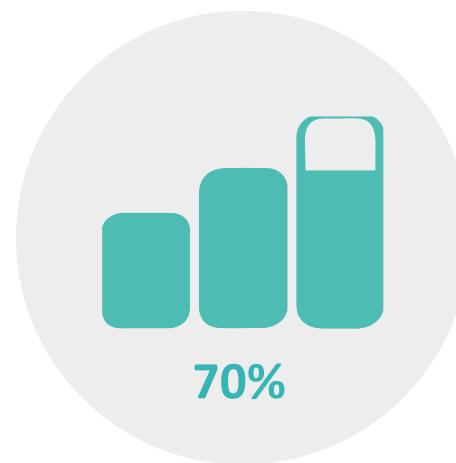
Part des structures où le numérique fait l'objet d'une approche globale (**39% en moyenne**)



Peu initiées



En progrès

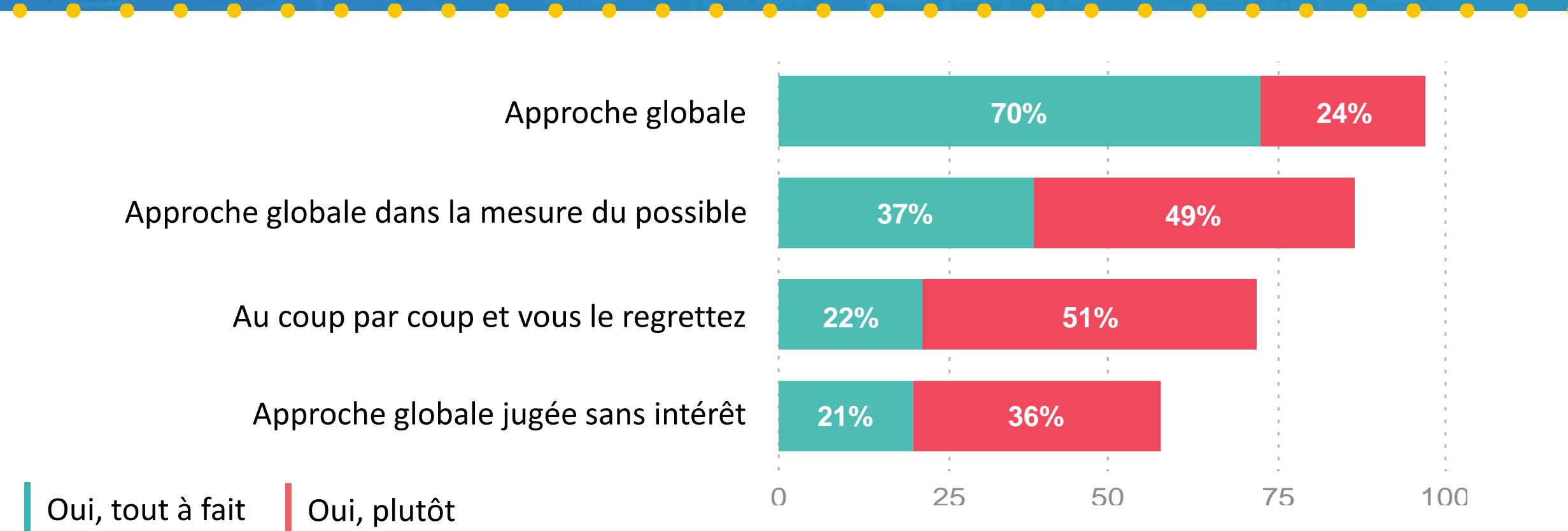


Expérimentées



72% des structures peu initiées regrettent de ne pas adopter une telle approche (45% en moyenne)

Une plus grande efficacité



Lecture : Lorsque le numérique fait l'objet d'une approche globale, 94% des responsables associatifs estiment que le numérique a fait évoluer positivement les pratiques et les modes de fonctionnement de leur association. Ils sont 70% lorsque l'approche globale est assurée (réponses Oui tout à fait) et ils sont 24% lorsqu'elle est plus nuancée (réponses Oui plutôt).

De meilleurs résultats en fonction des objectifs



Travailler plus
facilement ensemble



Avec une approche
globale : 76%

En moyenne : 54%

+22pts

Développer de
nouveaux services
pour ses bénéficiaires



Avec une approche
globale : 71%

En moyenne : 50%

+21pts

Mobiliser de
nouveaux bénévoles



Avec une approche
globale : 53%

En moyenne : 38%

+15pts

De meilleurs résultats en fonction des objectifs



Mieux faire connaître
l'association



Avec une approche
globale : 88%

En moyenne : 74%

+14pts

Améliorer l'animation
du réseau



Avec une approche
globale : 88%

En moyenne : 75%

+13pts

Rechercher des
financements,
collecter des fonds



Avec une approche
globale : 51%

En moyenne : 39%

+12pts

NB : l'impact est moindre sur la gestion des activités avec seulement 9% d'écart à la moyenne

**POUR UNE MEILLEURE
UTILISATION DU
NUMÉRIQUE**

Une meilleure maîtrise des outils

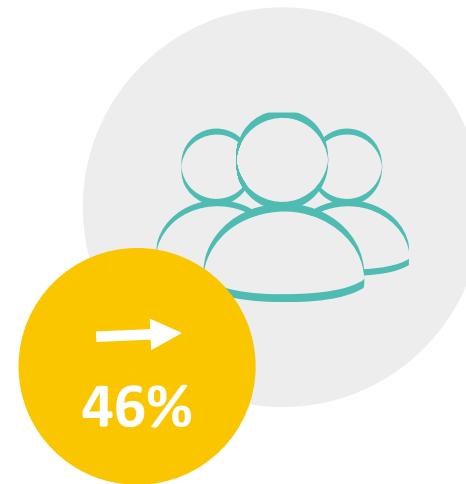


Ce qui aiderait votre association à tirer le meilleur parti du numérique

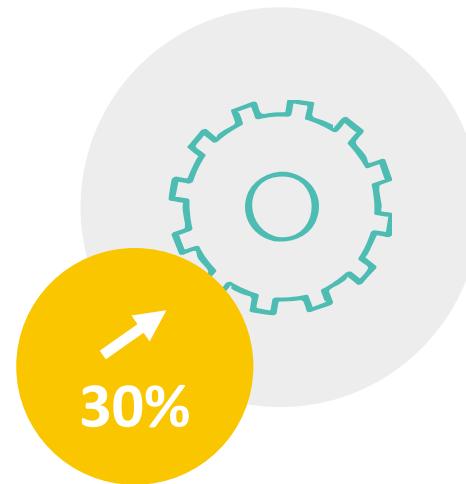
Une meilleure connaissance
des outils numériques
existants



Une mise à niveau des
membres peu ou pas initiés
au numérique



Des formations techniques
pour chaque usage ou outil

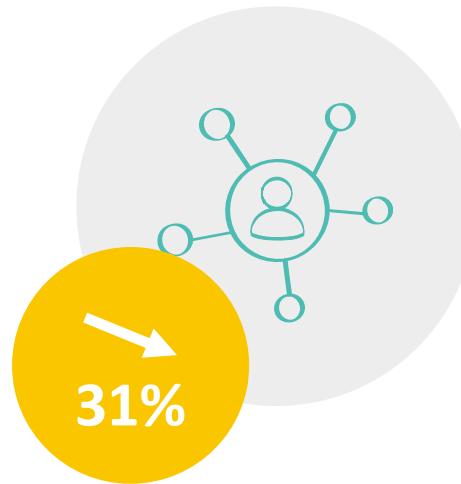


Une culture numérique partagée



Ce qui aiderait votre association à tirer le meilleur parti du numérique

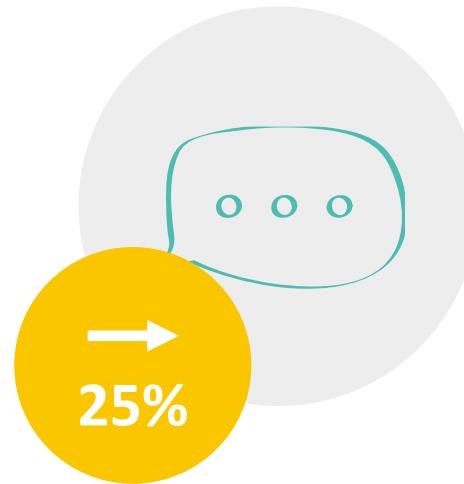
Une volonté pleinement partagée de s'appuyer sur le numérique



Une aide personnalisée pour définir une « stratégie » numérique



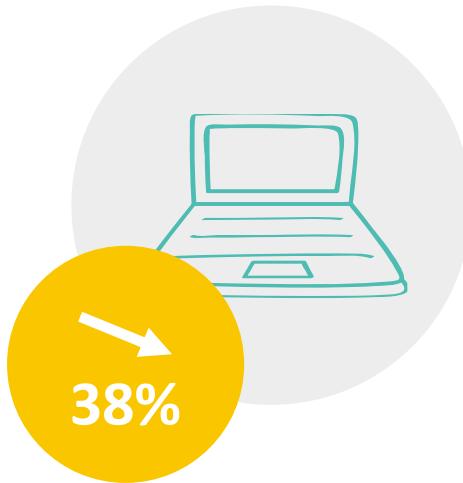
Un temps d'échanges et de réflexion en interne



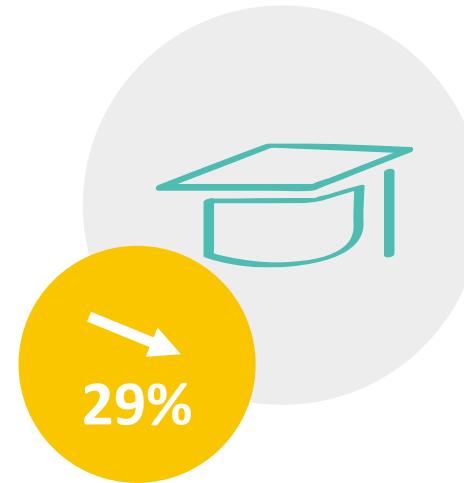
Des besoins financiers pour ...



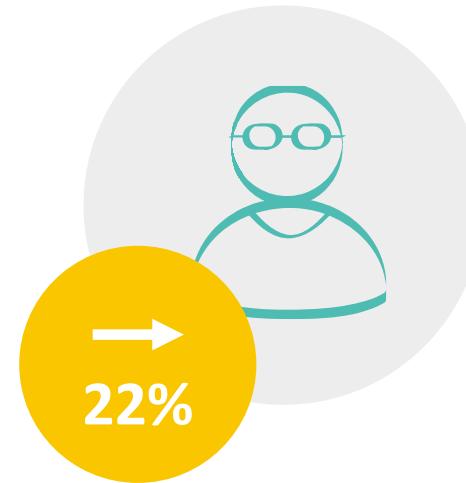
...s'équiper



... se former



... mobiliser des experts

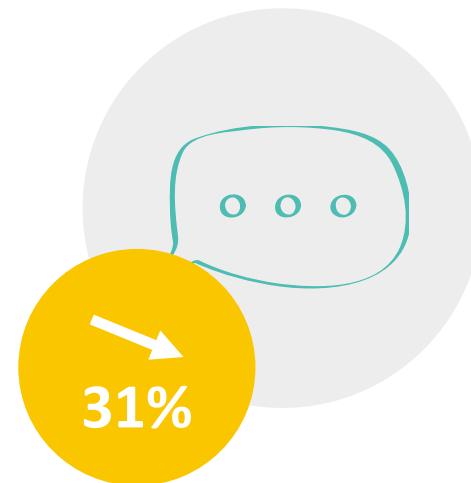


Un meilleur partage entre associations



Ce qui aiderait votre association à tirer le meilleur parti du numérique

Des échanges d'expériences*
avec d'autres associations



Des outils numériques mutualisés
pour partager les coûts



*ex : Groupe de partage d'expériences thématiques, Système d'Echanges Locaux, groupements d'employeurs, centre de ressources dédiés au numérique...

Globalement moins d'attentes qu'en 2016



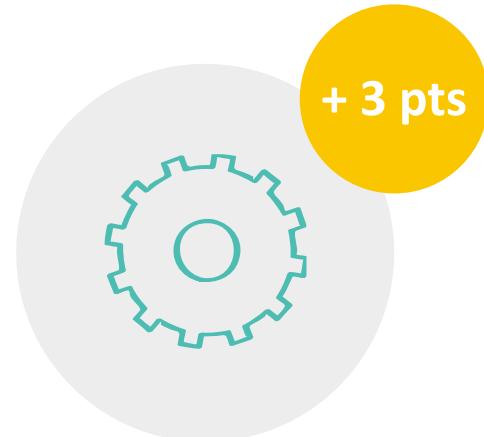
Globalement

- 5 pts

Les attentes ont **globalement baissé** sur la plupart des sujets excepté une légère hausse pour :



+ 5 pts



+ 3 pts

Une meilleure connaissance des outils

49% en 2016

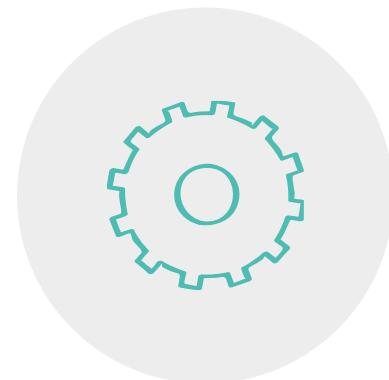
54% en 2019

Des formations techniques

27% en 2016

30% en 2019

Un besoin d'accompagnement en 3 dimensions



Une dimension technique

Etre guidé face à cette panoplie d'outils qui se renouvelle en permanence et disposer des moyens pour proposer des formations en interne.



Une dimension opérationnelle

Partir des objectifs recherchés, identifier les moyens et les contraintes, trouver les bons outils pour gagner en efficacité (énergie, temps, argent)



Une dimension collective

Garantir un niveau de connaissance suffisant pour tous les membres de l'association et faire vivre une volonté partagée de s'appuyer sur le numérique.



LES CLEFS DE LA RÉUSSITE

Ne pas perdre de vue le projet associatif



- Le numérique n'est pas une fin en soi : c'est une **une boîte à outils au service d'un projet associatif**.
- Le forme et la technique ne doivent pas prendre le dessus sur le fond.
- S'assurer régulièrement de **la cohérence des outils et de leur utilisation, avec le projet associatif** et avec les objectifs fixés.
- Avoir à l'esprit que le projet associatif est amené à évoluer dans le temps et que le numérique peut aussi accompagner et orienter le changement.



Considérer la singularité de chaque projet



- Une mosaïque de situations : **pas de schéma numérique** reproductible à l'identique.
- **Tenir compte des spécificités** de l'activité de l'association, de ses objectifs, des capacités de ses membres.
- Saisir les opportunités : compétences nouvelles d'un ou de plusieurs membres de l'association, découverte d'un nouvel outil...
Mais attention à **assurer la continuité** et à **éviter la dépendance**.



Instaurer une culture numérique partagée



- Donner à chacun un **bagage numérique minimum**.
- **Impliquer tous les acteurs de l'association**, élargir le cercle des initiés.
- Renforcer le sentiment d'appartenance.
- Consolider l'esprit d'équipe.
- Faire accepter les changements, tenir compte des résistances, rassurer.
- Susciter l'envie d'acquérir de nouvelles compétences, de se former...
- **Porter les enjeux du numérique auprès des instances**.



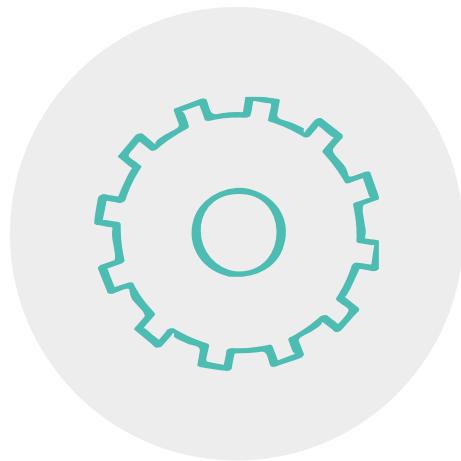
Un cheminement par étape



- **Définir clairement les objectifs et les cibles visées** (équipe dirigeante, adhérents, bénéficiaires, salariés, grand public...).
- Rechercher les différentes solutions possibles au vu des contraintes (budget, calendrier, facilité d'utilisation, nécessité de formation etc.).
- S'appuyer sur l'expérience d'autres associations et voir si des solutions mutualisées existent.
- **Impliquer toutes les parties prenantes concernées** dans le choix de la solution pour la **confronter aux pratiques de terrain** et ainsi faciliter son adoption.
- **Analyser les risques possibles** et tenter **d'anticiper les effets attendus** sur l'activité et sur l'organisation.



Prendre le temps de trouver l'outil adapté



- **Se méfier des « effets de mode »** présents également dans le numérique.
- Fuir les « solutions [numériques] miracles ».
- Anticiper les besoins futurs, **éviter les solutions « figées »**.
- **Prévenir le risque de dépendance** à un outil devenu inadapté, à un prestataire, à l'utilisateur initial...
- **Tenir compte des capacités des utilisateurs finaux.**

S'accorder un temps d'évaluation



- Ne pas s'arrêter à une approche « outils », technique, qui conditionnerait les pratiques mais **analyser l'ensemble des besoins** des membres.
- Evaluer **l'impact** des outils numériques utilisés,
au regard des objectifs fixés et du projet associatif lui-même.
- Tenir compte des perceptions qui peuvent être différentes au sein d'une même association.
- Observer les **effets induits** au sein de l'association,
dans ses relations avec ses partenaires, en termes de notoriété....

Privilégier une approche globale

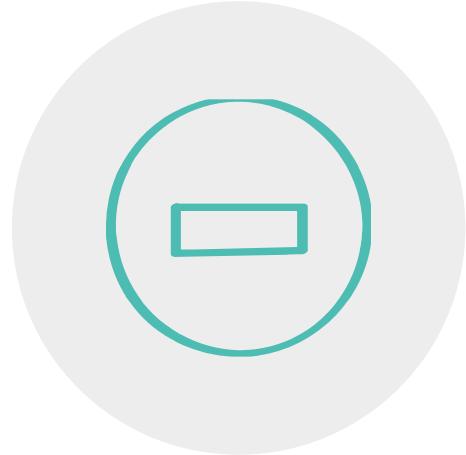


- Souvent difficile de mener un **diagnostic à 360°** pour bien anticiper les implications et/ou les liens possibles entre les différents projets.
- Faire appel à des Dispositifs Locaux d'Accompagnement, des structures de conseil ou utiliser des **outils d'autodiagnostic** :
 - [Évaluer la maturité numérique de votre association](#), Solidatech
 - [Evaluer ses pratiques numériques](#), Animaface
 - [Diag-numérique.fr](#), Medef

Quelques pièges à éviter



- L'**exclusion** des membres non initiés.
- L'**infobésité** qui peut décourager voire dissuader certains.
- Les « **idées reçues** » des uns et des autres, notamment de ceux qui ont le pouvoir.
- La **mauvaise e-réputation** de l'association.
- L'**absence de sécurisation des données** (risque de pertes).



Penser à son empreinte écologique



- Acheter du **matériel adapté** à ses besoins et privilégier le **reconditionné**
- Envoyer **moins d'e-mails** et les **plus légers** possible (éviter les pièces jointes, compresser les documents et les images...)
- Utilisez l'appareil qui correspond le mieux à ses besoins : une recherche d'une minute sur internet consomme 100 watts sur un ordinateur fixe, 20 watts sur un ordinateur portable et quelques watts sur tablette ou téléphone.
- **Limiter** son utilisation du **moteur de recherche** et le choisir avec soin.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.ademe.fr

DES QUESTIONS ?



Solidatech

E-mail : contact@solidatech.fr

Site : solidatech.fr



E-mail : cecilebazin@orange.fr

Site : recherches-solidarites.org