

NUMÉRIQUE :
UNE NOUVELLE FORCE DE FRAPPE
POUR LES ASSOCIATIONS

Avril 2015

Travail collectif piloté par Cécile BAZIN et Jacques MALET

Qui sommes-nous ?

- Une association pour « *mieux connaître et mieux faire connaître les solidarités* »
- Un réseau d'experts et d'universitaires bénévoles
- Des travaux appuyés sur des statistiques officielles, des enquêtes régulières et des coopérations au plus près du terrain
- Des publications en libre-accès pour servir le plus grand nombre d'acteurs, sur www.recherches-solidarites.org
- Plusieurs thématiques touchant à la vie associative : bénévolat, emploi, gouvernance, conjoncture, générosité du public... *et récemment le numérique*

Le numérique au service des associations

- **Les principaux objectifs :**
 - Mettre en avant les enjeux du numérique pour les associations
 - Faire le point sur leurs pratiques, leurs attentes, leurs difficultés et les limites
 - Identifier les leviers d'actions
- **Une double approche quantitative et qualitative :**
 - Deux enquêtes en ligne : 1 652 dirigeants associatifs et 3 464 bénévoles
 - 70 entretiens avec des responsables d'associations de tous horizons
- **Un large comité de pilotage** (universitaires et représentants d'associations, Mouvement Associatif, points d'appui à la vie associative, plateformes numériques...)
- **Le soutien du Fonds de développement de la vie associative** géré par le ministère de la Ville, de la Jeunesse et des Sports

Une grande variété de situations

Des usages et une appréhension du numérique différents selon :

- Le secteur d'activité de l'association (sanitaire et social, culture, sport...)
- La taille de l'association
- La présence ou non de salariés
- Le type de communication :
 - En circuit fermé entre membres de l'association
 - En circuit ouvert pour recruter (adhérents, bénévoles, donateurs...)
 - En circuit ouvert pour recruter et informer
 - En circuit ouvert, aussi pour sensibiliser, convaincre

Dans cette présentation : les tendances générales

Pour plus de détails, se reporter au rapport complet en ligne

Un usage répandu du numérique

- 70% des bénévoles communiquent par mail entre membres de l'association
- 60% utilisent Internet dans le cadre de leurs missions (recherches, compte-rendu...)
- La barrière générationnelle est levée parmi les dirigeants, l'effet « *diplôme* » demeure.

Les outils les plus utilisés

- Messagerie électronique
- Répertoire électronique des contacts
- Site Internet
- Echanges par SMS au sein de l'équipe
- Présence de l'association sur un annuaire en ligne

Une palette de plus en plus large

En développement

- Facebook
- Newsletter
- Echanges / sondage en ligne
- Blog
- Outils de travail collaboratifs
(agendas et dossiers partagés...)

20% à 35% d'utilisateurs

Un réel potentiel

- Twitter
- Publicité en ligne
- Don en ligne
- Applications Smartphone
- Pétition en ligne
- Don participatif

< 10% utilisent aujourd'hui
mais >20% pourraient utiliser demain

Objectifs recherchés



Effets observés

≈ 70%

- D'abord, se faire connaître, renvoyer une image attractive, y compris en direction des financeurs

≈ 50%

- Plus loin derrière, impliquer davantage les bénévoles et les adhérents
- Informer le grand public

≈ 30%

- Augmenter le nombre d'adhérents, mais nettement moins le nombre de bénévoles
- Mobiliser les élus, les partenaires, le grand public autour du projet et des actions de l'association

% des réponses positives
des dirigeants associatifs

Des difficultés à surmonter



Une grande disponibilité nécessaire

POUR :

- Définir les objectifs
- Trouver les outils adaptés
- Savoir les utiliser
- Les partager avec les autres utilisateurs potentiels
- Initier les nouveaux utilisateurs et lever les éventuelles craintes
- Mesurer leur impact
- Savoir quand et comment les renouveler

Autant de sujets à traiter dans un univers en perpétuelle évolution

Un savoir-faire indispensable

- Dans la plupart des cas : appel à des bonnes volontés compétentes (bénévolat d'expertise + ou – ponctuel, mécénat de compétences...)
- Quand l'association a un ou plusieurs salariés, souvent plus de facilités : des habitudes de travail et parfois le recours à la formation professionnelle
- Quand l'association appartient à une fédération, une impulsion et un appui apportés par la tête de réseau
- Quand le budget le permet, appel à un prestataire

Des conditions qui ne sont pas toujours présentes,
un sentiment de solitude souvent exprimé



En matière de gouvernance

Des avancées réelles

- **Plus de transparence :**
 - => Information plus accessible (pédagogie)
 - => 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 « élus »

Un schéma idéal

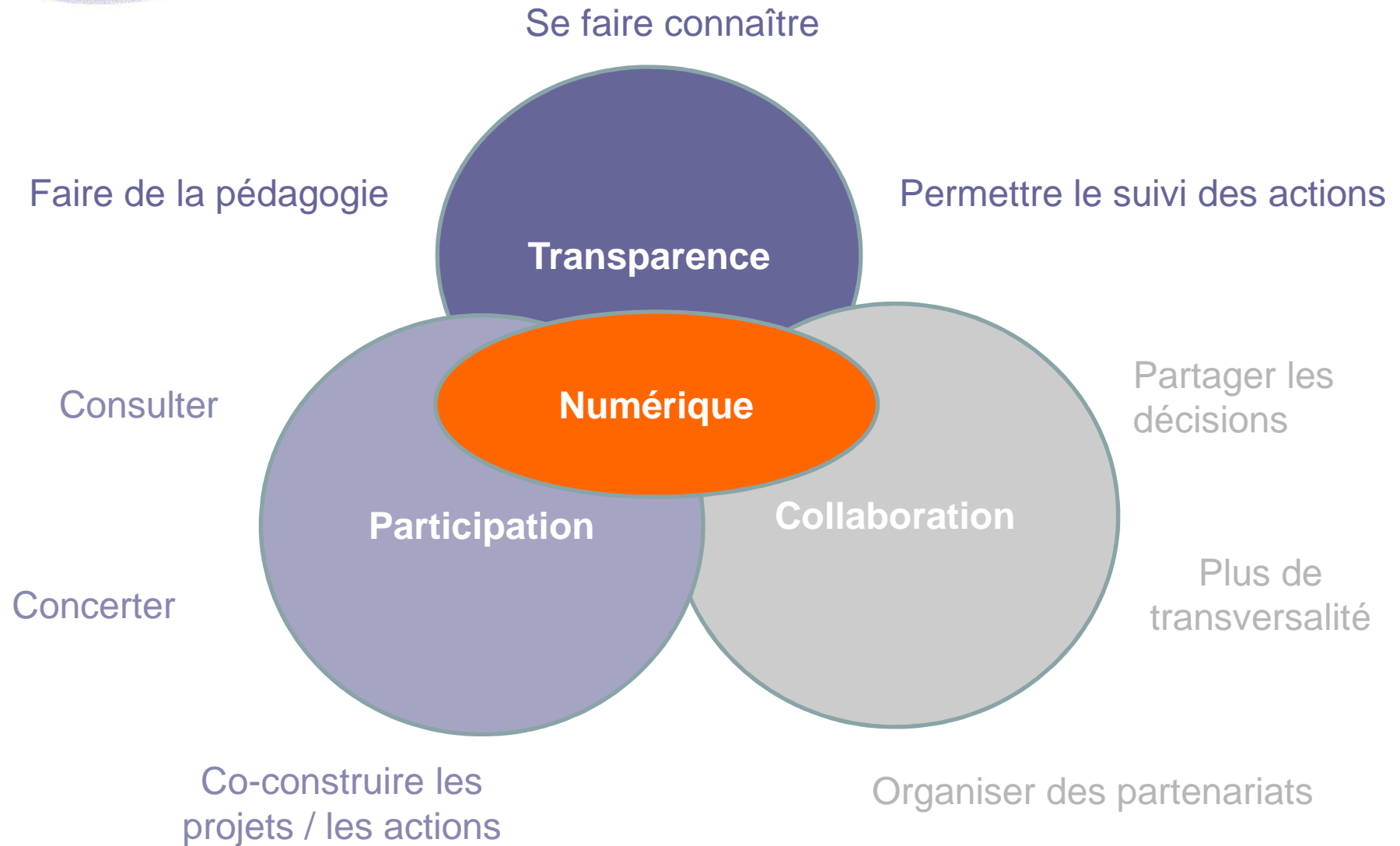


Schéma adapté de celui de democratieouverte.org

Mais des risques à prendre en compte

- Exclusion des personnes non initiées et risque de fracture en interne
- Découragement par l'excès d'informations
- Frein à la réflexion du fait de la rapidité, voire de l'immédiateté des échanges
- Redistribution des rôles / des pouvoirs
- Révélation de modes de fonctionnement dépassés, inefficaces : des tensions possibles, voire des conflits
- Eloignement par rapport au projet associatif

Et quelques précautions à prendre

- Ne jamais perdre de vue le projet associatif : la forme ne doit pas prendre le pas sur le fond.
- Initier les plus hésitants, pour partager au mieux ces outils
- Rassurer (sur la confidentialité des données, sur les nouveaux usages, sur les changements induits...)
- Adapter si besoin les circuits de décision
- Savoir écrire pour être lu, pour être compris
- Gérer de façon partagée l'identité de l'association (e-réputation)



Les principaux enseignements à tirer

De véritables enjeux pour les associations

Tirer parti du numérique pour :

- Muscler les projets,
- Rendre les actions plus efficaces,
- Promouvoir et défendre une cause,
- Renvoyer une image attractive,
- Accueillir de nouveaux adhérents,
- Faciliter les interventions bénévoles (e-bénévolat, appel à des missions ponctuelles, mises en relation...),
- Développer la collecte de fonds...

A chaque projet, sa stratégie digitale

- Le numérique n'est pas une fin en soi, ce sont des outils **au service** d'un projet associatif
- S'assurer régulièrement de la **cohérence** des outils et de leur utilisation, avec le projet associatif
- Tenir compte de la diversité des situations et des outils : **pas de schémas reproductibles à l'identique**
- Ne pas se focaliser sur la communication externe : **instaurer une « culture numérique » en interne**, pour bien partager les outils et pour assurer une cohérence entre l'image de l'association via le net et son fonctionnement
- **Avoir conscience** des difficultés et des pièges possibles pour les éviter

Un nécessaire temps de partage

Pour :

- ✓ Donner à chacun un bagage numérique minimum et instaurer une « culture numérique » dans l'association
- ✓ Faire accepter les changements et tenir compte des résistances
- ✓ Impliquer tous les acteurs de l'association, élargir le cercle des initiés

Un moyen aussi pour :

- ✓ Renforcer le sentiment d'appartenance
- ✓ Consolider l'esprit d'équipe
- ✓ Susciter l'envie d'acquérir de nouvelles compétences, de se former...
- ✓ Eveiller la curiosité

Un temps d'évaluation

Au-delà des indicateurs de fréquentation des sites
et des statistiques des réseaux sociaux, prendre le temps :

- D'évaluer l'impact des outils numériques utilisés, au regard des objectifs fixés et du projet associatif lui-même
- D'observer les effets induits au sein de l'association, dans ses relations avec ses partenaires, en termes de notoriété....

Un besoin d'accompagnement

Une volonté assez bien partagée de s'appuyer sur le numérique pour se faire connaître, fonctionner plus efficacement, mobiliser ...

MAIS

Des outils qui évoluent très vite, des savoir-faire et du temps qui font souvent défaut.



- Un besoin de pédagogie
- Un accompagnement de la part des structures d'appui à la vie associative
- Des mutualisations pour éviter les pièges et les erreurs des « pionniers »
- La création et le soutien d'outils communs

Un travail collectif

Un comité de pilotage « en ligne » a été mis en place pour mutualiser la réflexion et mener à bien l'ensemble de la démarche :

- **Plusieurs membres du comité d'experts de R&S** : Roger SUE, Patrick BONNEAU, Michel DE TAPOL, Noémie LAGUESTE, Sophie RIEUNIER, Arnaud SAUROIS.
- **Des représentants associatifs** : Anciela, Antic, Association Française des Fundraisers, Fédération nationale Familles rurales, Fédération Asso 1901, Croix-Rouge française, AFM-Téléthon, Pro bono Lab, UNICEF France.
- **Des fondateurs et animateurs de plateformes numériques** : Arizuka, Helloasso, Jevexaider.com, « Voisin-Age » portée par les Petits Frères des Pauvres.
- **Des partenaires territoriaux** : le Mouvement associatif en Lorraine, en Bretagne et en Rhône-Alpes ; le Carrefour des associations parisiennes ; l'Association Nord Internet Solidaire (ANIS).