



# RESULTATS ET ANALYSE

Choisir  
l'intérêt  
général

# SOMMAIRE

.....

<b>Contexte et méthodologie</b>	p.4
<b>Photographie des répondants</b>	p.5
1. Secteurs d'activité : les associations sportives majoritaires	p.5
2. Une mobilisation des petites associations	p.6
3. Une répartition inégale suivant les territoires	p.6
<b>Analyse des usages associatifs du numérique</b>	p.7
1. L'usage des outils numériques inchangé avec la crise sanitaire mais de réels besoins émergents	p.7
A · Les outils de communication externe	p.8
B · Les outils d'organisation interne	p.12
C · Les outils d'animation et de collaboration	p.16
D · La recherche de ressources	p.19
2. Des difficultés majoritairement techniques et humaines, exacerbées par un contexte de crise	p.22
3. Le numérique éthique et éco-responsable pas encore une priorité ?	p.24
4. L'enjeu des données au centre des préoccupations, favorisant l'émergence des outils libres	p.26
<b>Propositions pour favoriser une transition numérique des associations</b>	p.28
<b>Remerciements</b>	p.30



## Contexte et méthodologie

Cette étude a été réalisée en amont de l'événement RéZolutions Numériques. Réalisée entre le 1er et le 31 octobre 2020, elle se veut être un baromètre des usages numériques des associations en région. Elle permettra ainsi, notamment, de mieux orienter les ateliers proposés lors de l'événement RéZolutions numériques d'une part, et d'autre part, et surtout, de mieux connaître les besoins des bénévoles et salariés associatifs afin de pouvoir leur proposer un accompagnement et des formations de qualité, répondant aux différents besoins relevés.

L'enquête a principalement été communiquée via les canaux suivants :

- La newsletter du Mouvement associatif Centre-Val de Loire (1 544 abonnés)
- Les réseaux sociaux du Mouvement associatif (Facebook : 695 abonnés ; Twitter : 311 abonnés)
- Canaux de communication des réseaux membres du Mouvement associatif et membres du groupe de travail « Associations et Numérique » : newsletters, réseaux sociaux (7 réseaux membres, GIP Récia, DLA Régional, ...).

Il est à noter que ces canaux de diffusion touchent principalement, pour la plupart d'entre eux, des associations employeuses, du fait de la nature des diffuseurs.

**Au total, ce sont 203 associations qui ont répondu à l'enquête. (soit 8% des abonnés des réseaux sociaux et de la newsletter du Mouvement associatif, 13% des abonnés à la newsletter)**

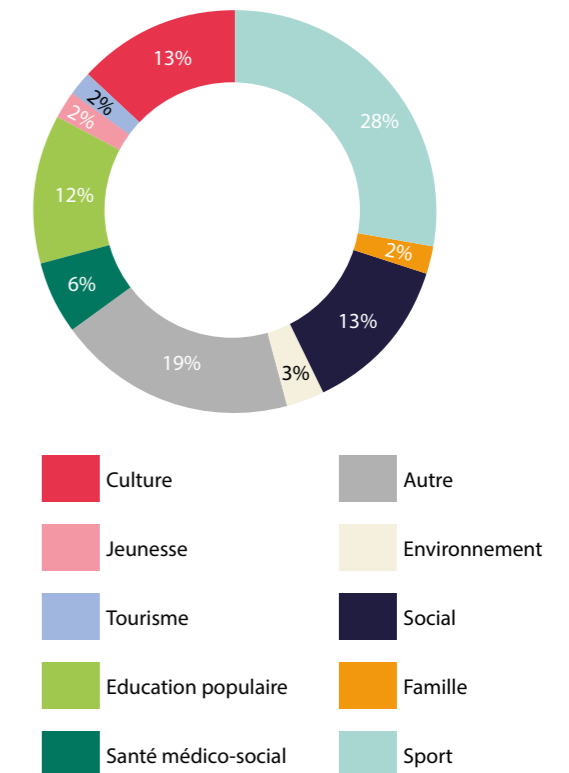
## Photographie des répondants

### 1. Secteurs d'activité : les associations sportives majoritaires

Parmi les répondants, on compte une grande majorité d'associations sportives, qui est le secteur le plus représenté en termes de volume d'associations employeuses. Celui-ci est suivi des associations culturelles, sociales et d'éducation populaire.

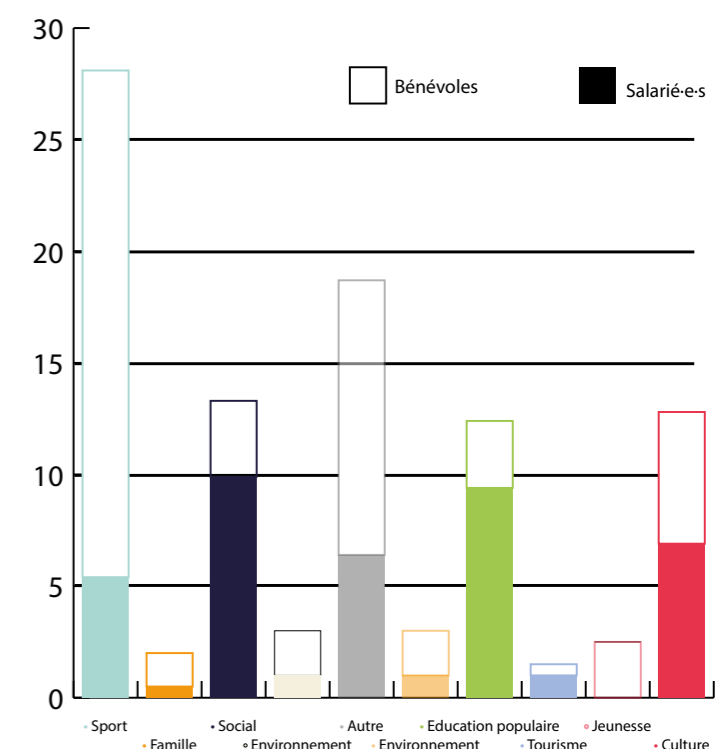
Il s'agit des associations qui ont, bien souvent, témoigné de besoins pour effectuer leur transition numérique, ou qui ont accéléré leur transition numérique au cours des derniers mois (comme c'est par exemple le cas pour le secteur sportif, le CROS Centre-Val de Loire ayant notamment développé un programme de FOAD et de webinaires).

Parmi les associations dont le secteur indiqué est « Autre », on compte des associations dans les secteurs du développement de l'ESS et de la représentation, de l'emploi (accompagnement et/ou ingénierie d'aide à l'emploi, services aux entreprises/entrepreneuriat, IAE, coworking, ...), de l'humanitaire/solidarité, de l'audio-visuel, du loisir, du handicap/santé, de l'agriculture, ...



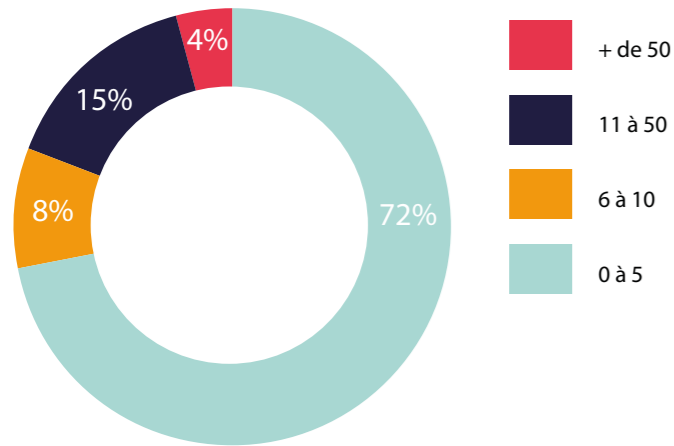
Parmi les répondants, si le taux de participation entre salariés et bénévoles est presque identique avec une répartition générale de l'ordre de 48% pour les salariés et de 52% pour les bénévoles, on constate que nombreux sont les bénévoles du secteur sportif qui ont participé à l'enquête (22,7%) ainsi que les bénévoles des secteurs « Autres » (12,3% des répondants). Les bénévoles des autres secteurs d'activités identifiés ayant participé sont moins nombreux : 5,9% pour les bénévoles issus du secteur culturel, 3,4% pour ceux issus du social.

La participation des salarié·e·s à l'enquête s'avère plus homogène, avec une participation similaire des salarié·e·s issus de l'éducation populaire et du social (respectivement 9,4 et 9,9% de la participation totale) suivi par ceux des secteurs culturel, sportif et sanitaire/médico-social (respectivement 6,9%, 5,4% et 4,9%). Les répondants salariés issus des secteurs « Autres » représentent également une part significative, avec une participation représentant 6,4% du total des réponses.



## 2. Une mobilisation des petites associations

Nombre de salariés au sein de l'association

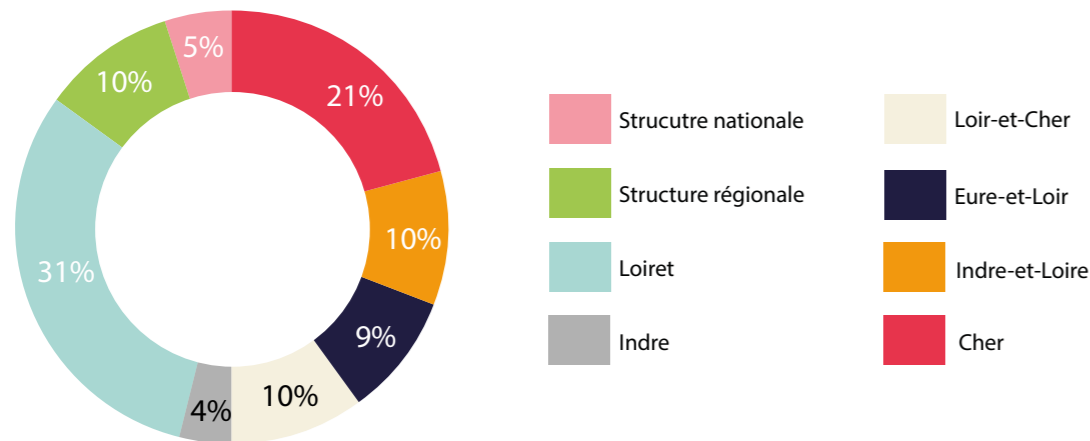


On constate qu'une grande majorité de petites associations, comptant peu ou pas d'employés, ont répondu à l'enquête. La seconde tranche de répondants, moindre face à cette majorité, concerne les associations de 11 à 50 salariés. Il semble ainsi que pour les petites et très petites associations, parfois non employeuses, la question de la transition numérique se pose clairement, certainement renforcée par le contexte sanitaire actuelle.

Par ailleurs, les secteurs comptant de nombreuses grandes et très grandes associations – principalement sanitaire/médico-social, social – ont souvent développé des solutions numériques qui leur sont propres et répondent aux besoins très spécifiques de leurs secteurs. Ces associations ont, bien souvent, déjà engagé une démarche de transition numérique répondant à des besoins structurels de gestion, mais aussi d'accompagnement de leurs publics.

## 3. Une répartition inégale suivant les territoires

Présence sur le territoire



On constate une répartition inégale des associations sur les territoires, seul le Loiret compte une représentation de chaque secteur associatif. Toutefois, la présence territoriale reste un indicateur à relativiser car le niveau de diffusion, selon les départements, a pu être très inégal.

# Analyse des usages associatifs du numérique

## 1. L'usage des outils numériques inchangé avec la crise sanitaire mais de réels besoins émergents

On constate que l'utilisation des outils de formation à distance et des outils collaboratifs a fortement augmenté (54% des répondants attestent utiliser les outils de formation à distance depuis la crise sanitaire, soit une augmentation de 122% des utilisations avant confinement ; concernant les outils collaboratifs, on constate une augmentation de 37% depuis la crise).

Les outils utilisés aujourd'hui par thème (utilisation cumulée avant et depuis le 1<sup>er</sup> confinement) :

Communication externe	Animation et collaboration
Site internet (80%) Réseaux sociaux (80%) Conception graphique (61%) Newsletter (47%) Montage Vidéo (30%) Blog (20%)	Outils collaboratifs (67%) Application Smartphone (35%) Formations à distance (35%)
Organisation interne	Recherche de ressources
Outils de comptabilité (70%) Stockage en ligne (50%) Gestion de la sécurité (55%) Outils de gestion (52%) Paiement en ligne (21%)	Don en ligne (23%) Plateformes bénévoles (7%)

S'il s'agit là uniquement de deux familles d'outils, ces dernières jouent un grand rôle dans la gouvernance et l'organisation associatives et sont la preuve que la crise sanitaire a bien questionné la perception des modes de fonctionnement des structures, les conduisant à une transition numérique plus rapide, parfois à marche forcée. Ainsi, de nombreuses associations font remonter un réel besoin d'être outillées mais aussi accompagnées dans des outils de gestion interne et de collaboration qui ont émergé avec la crise, tels que des outils de travail collaboratif ou de la visioconférence.

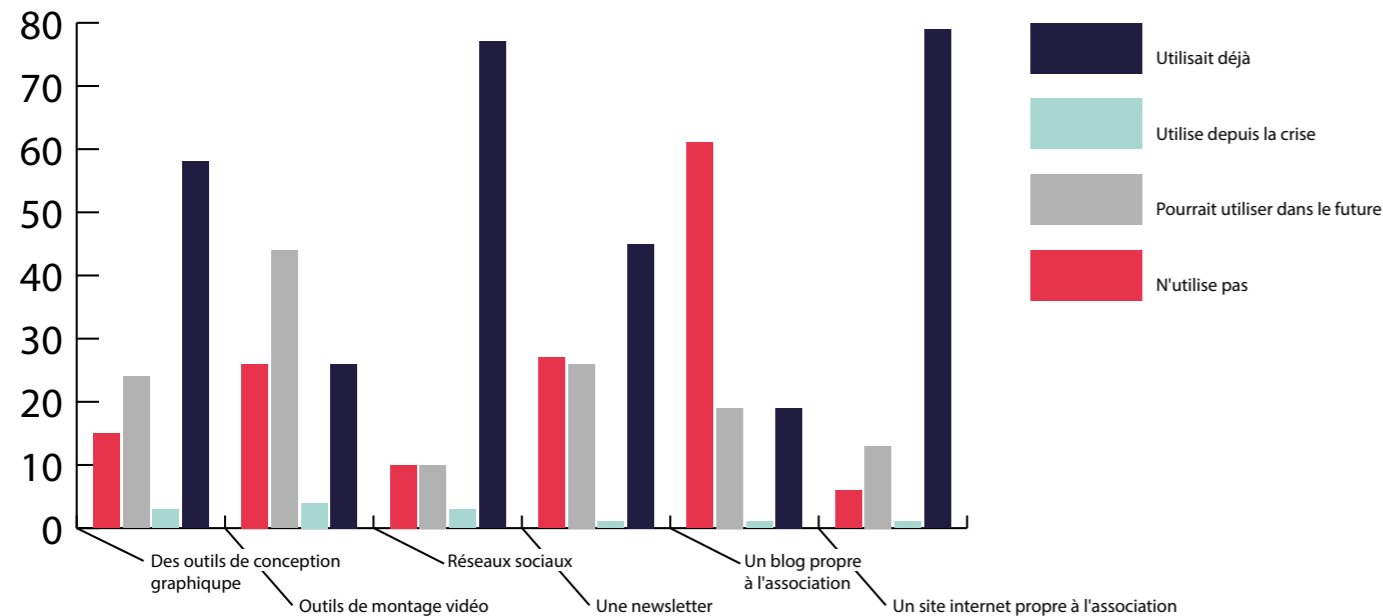
## A • Les outils de communication externe

### L'utilisation des sites et réseaux sociaux démocratisée, la vidéo en forte progression

On constate que les usages liés à l'organisation interne et à la communication externe sont majoritairement acquis par les associations de la région.

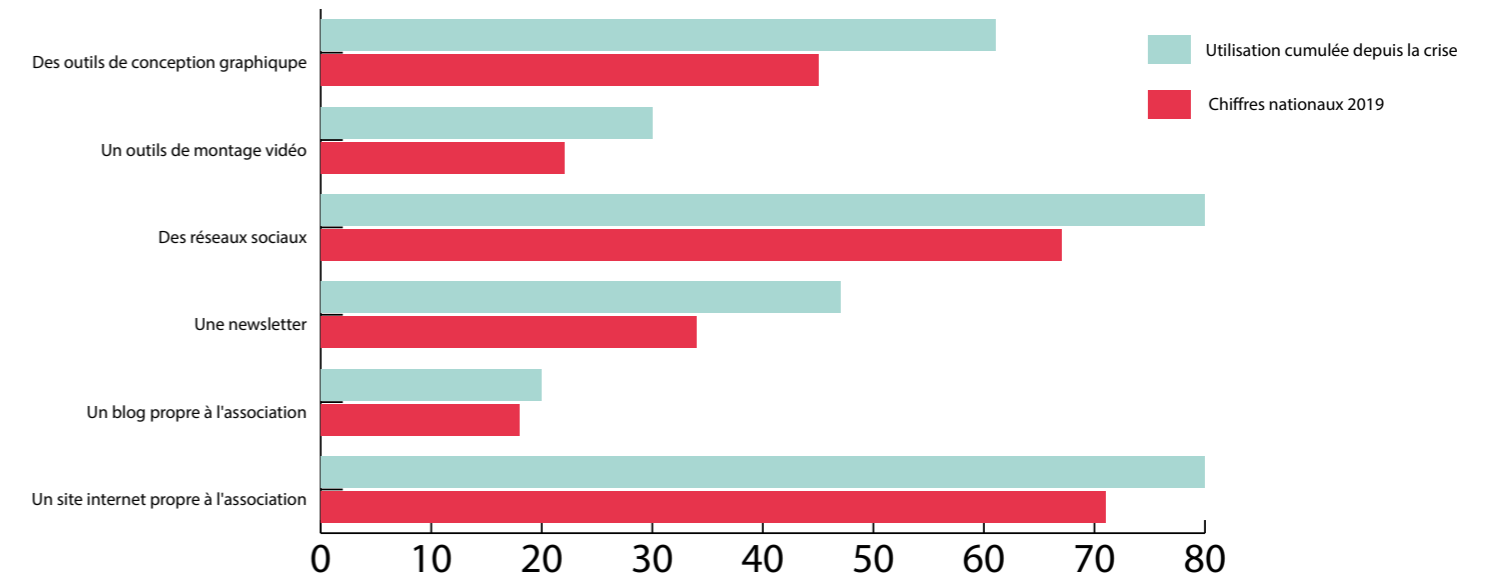
Il est à noter, pour les outils de communication externe, que l'usage du montage vidéo connaît une forte progression (+4% d'utilisation depuis le début de la crise sanitaire en région) et sert non seulement à communiquer sur sa structure et à la diffusion d'information auprès de publics, mais peut également faire l'objet d'une utilisation servant l'animation et la collaboration. Ainsi, le montage vidéo est notamment utilisé lors de la création de capsules pédagogiques dans le cadre de formations à distance. De même, les outils de conception graphique répondent à cette même logique et peuvent servir l'organisation interne, notamment pour la production de documents pour rechercher ou justifier des financements.

Usages des outils numériques par les associations



Le site Internet et les réseaux sociaux sont les moyens auxquels les associations ont le plus recours pour communiquer, avec 80% d'utilisation pour chacun de ces outils qui contribuent à apporter une meilleure visibilité. Si le nombre d'associations y ayant recours a peu évolué depuis la crise – de 79% à 80% pour les sites Internet et de 77% à 80% pour les réseaux sociaux –, ces augmentations démontrent toutefois que ces deux outils ont joué un rôle important dans la circulation de l'information auprès des associations lors du premier confinement, et qui se poursuit aujourd'hui. Les outils de conception graphique, dont l'usage a également augmenté de 3% depuis le confinement, se révèlent d'autant plus être un support aux publications sur les différentes plateformes utilisées par les associations.

Part des associations utilisant les outils de communication externe depuis la crise sanitaire et comparatif avec les utilisations révélées nationalement en 2019

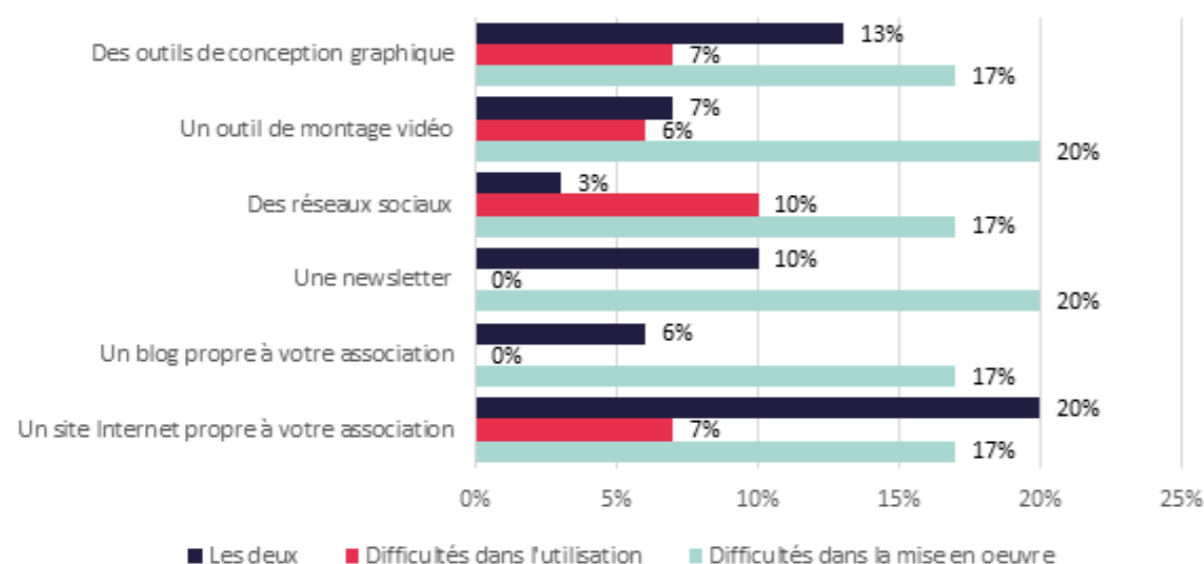


Par ailleurs, comparativement aux usages relevés au niveau national lors de l'étude menée par Recherches & Solidarités en 2019<sup>1</sup>, on souligne une évolution importante des pratiques, en particulier concernant les outils de conception graphique (+16%), la newsletter (+13%), les réseaux sociaux (+13%), les sites Internet (+9%) et les outils de montage vidéo (+8%).

L'usage du blog reste en revanche peu commun, le format paraissant peu adapté aux associations très structurées et ne permettant pas une visibilité aussi étendue que les réseaux sociaux. Le blog peut néanmoins être perçu comme un outil complémentaire et privilégié d'échanges ou relai d'informations auprès de ses adhérents. Il s'agit également d'un outil dont le format convient mieux à certains publics – bénévoles, adhérents, ... - éloignés des réseaux sociaux et de leurs usages. Le blog peut ainsi apparaître comme un moyen simple de maintenir le contact plus privilégié auprès de ces cibles.



**Difficultés rencontrées par les associations lors de la mise en oeuvre d'outils pendant ou depuis le confinement (sur les 30 répondants ayant fait remonter des difficultés)**



**Une mise en œuvre difficile des sites Internet et des outils graphiques et vidéo**

Parmi les 203 répondants à l'enquête, 30 ont indiqué avoir rencontré des difficultés dans la mise en œuvre et/ou l'utilisation de ces outils. Ce chiffre reste à relativiser, au regard des nombreuses actions mises en place durant la période de confinement, qui ont permis aux associations de modérer leurs difficultés et trouver des solutions (webinaires, soutien aux acteurs de l'accompagnement, fiches pratiques mises en place à l'attention des associations, voire entraide entre structures).

Par ailleurs, si ces 30 réponses ne représentent que 15% des réponses totales, elles donnent un éclairage sur les outils qui pourraient nécessiter un accompagnement plus appuyé.

Ainsi, concernant les outils de communication, on constate que, malgré un usage très démocratisé au sein des associations, les sites Internet sont pourtant bien l'outil qui génèrent le plus de difficultés pour les associations : près de la moitié des répondants ayant déclaré rencontré des difficultés le mentionnent (44% des réponses). De même, ces associations déclarent, pour 37% d'entre elles, avoir rencontré des difficul-

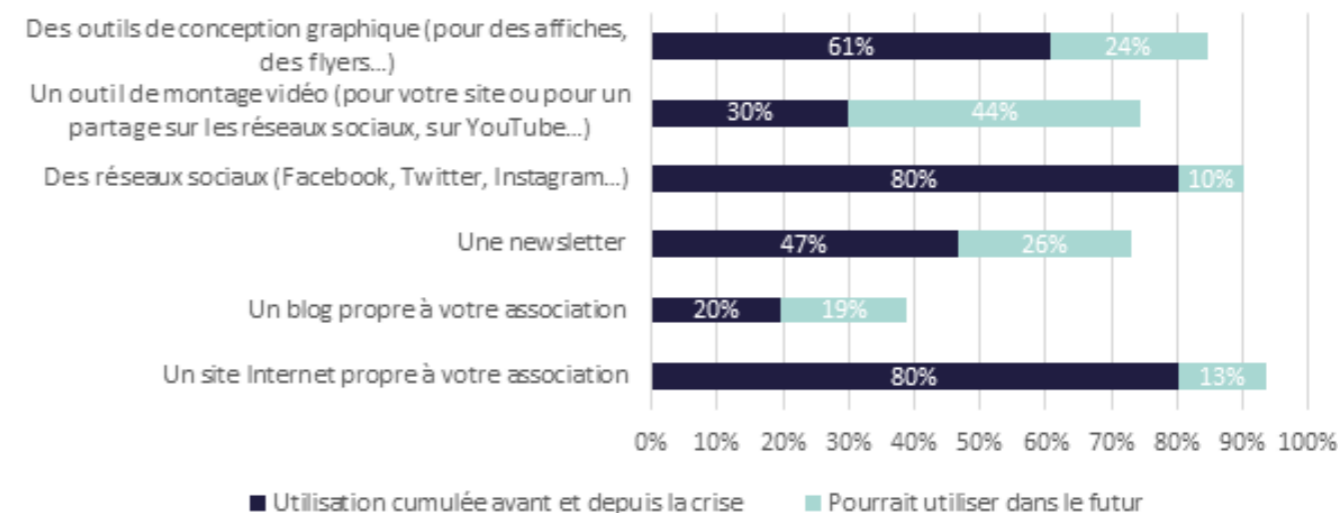
tés dans la mise en œuvre et l'utilisation d'outils de conception graphique, qui est pourtant là aussi un outil très utilisé par une majorité d'associations.

On constate également que les outils vidéo engendrent de grandes difficultés ; un tiers des répondants en ont rencontré ou estiment qu'ils en rencontreront, en particulier lors de leur mise en œuvre. Ces difficultés sont néanmoins plus compréhensibles, du fait que l'outil vidéo n'était pas, jusqu'alors, démocratisé. Le manque de connaissance et de pratique de ce type d'outils a naturellement pu engendrer des difficultés de mise en œuvre (cité par 20% des répondants), d'utilisation (6%) ou les deux (7%).

La mise en place de newsletter et l'utilisation des réseaux sociaux, outils pourtant eux aussi assez, voire très démocratisés au sein des structures, engendrent des difficultés pour un tiers des associations, majoritairement sur la mise en œuvre de ces outils.

Enfin, malgré leur faible utilisation, les blogs sont également source de difficultés, principalement de mise en œuvre, pour 23% des associations.

Potentiel de développement pour type d'outil



**Un potentiel de développement très important des outils vidéo**

Si l'usage des outils de communication externe est donc majoritairement acquis, son potentiel de développement dans le futur n'en est pas moins limité. L'usage le plus envisagé dans le futur est celui des outils vidéo, avec un potentiel de développement à hauteur de 44%, suivi de la newsletter (26%) et des outils de conception graphique (24%). Ces outils peuvent néanmoins nécessiter des compétences que les associations devront développer ou amplifier. Si les associations suffisamment structurées possèdent un poste dédié à la communication, les outils vidéo, par exemple, peuvent demander des formations complémentaires afin de pouvoir être pleinement exploités.

Si les blogs sont peu utilisés aujourd'hui, leur usage est toutefois fortement envisagé et pourrait être doublé

dans le futur. Ce potentiel est toutefois moins important que celui soulevé par l'étude de 2019, qui indiquait une utilisation par 18% des associations, avec un potentiel de développement de 26%.

Malgré l'usage démocratisé des sites Internet et des réseaux sociaux, ces derniers aussi pourraient être davantage développés ; 9 associations sur 10 pourraient en effet demain être équipées de ces outils. Ce chiffre est similaire à celui de l'étude de 2019 et nous amène à la même réflexion, à savoir que la multiplication de ces supports de communication demandera aux associations qui souhaiteront se démarquer et être le plus visible possible, d'optimiser leur référencement naturel, et nécessitera donc la recherche de compétences en interne ou externalisées afin d'administrer au mieux leur présence sur le web.

## B · Les outils d'organisation interne

### Des outils sécurisés : une priorité des associations, mais une prise en main à améliorer

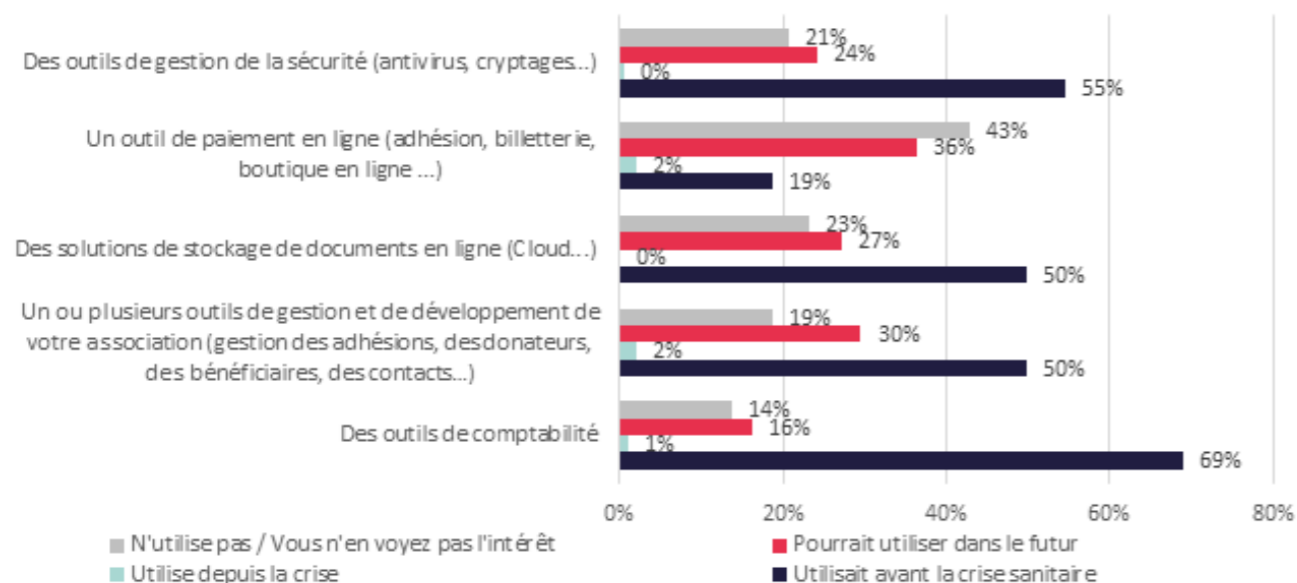
Concernant l'organisation interne de leurs structures, les associations sont, là aussi, en majorité équipées. Ainsi, 70% des associations ayant répondu à l'enquête ont affirmé posséder leurs propres outils comptables. Si toutes ne possèdent pas ce type d'outils, c'est parce que certaines associations délèguent leur comptabilité à des prestataires externes. Si ce chiffre est plus élevé que la moyenne relevé lors de l'enquête de 2019 (+22%), on peut supposer que cela se justifie notamment par la nature des répondants à l'enquête régionale, à laquelle la part d'associations employeuses a été plus importante. Ces associations structurées nécessitent, de par leurs activités économiques fortes, une comptabilité normée.

Les outils de sécurité occupent également une place importante, mais ne semblent pas être pour autant être prioritaires en termes d'équipements. En effet, si la protection des données est un enjeu fort, voire très fort, pour une grande majorité d'associations, seules 55% d'entre elles déclarent pourtant posséder des outils de sécurité, qui contribuent à protéger leurs données. La complexité relative à la protection des données, qu'elle soit logicielle (difficultés à comprendre et manipuler des logiciels de sécurité) ou législative (norme RGPD et la nécessité de nommer un DPO - délégué à la protection des données) peut s'avérer un

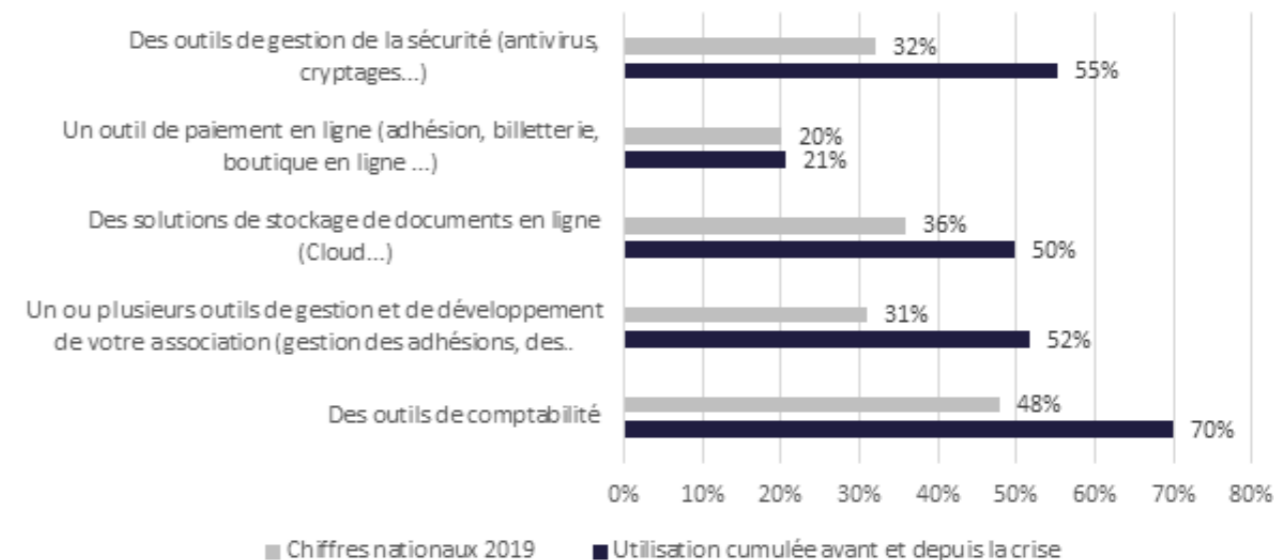
frein auprès des associations. Pour un certain nombre de structures, le sujet de la sécurité est externalisé et traité par un prestataire spécialisé (le plus souvent les structures comptant peu d'employés), ou pris en charge par un poste ou un service informatique dédié, au sein de structures de taille plus importante. Aussi, les bénévoles et salariés n'ont parfois pas une connaissance exacte des mesures et outils mis en place au sein de leur structure. On notera toutefois qu'en comparaison à l'étude nationale de 2019, le nombre d'associations ayant recours à des outils de sécurité est plus important en région (+23%).

Les outils dédiés à la gestion et au développement de la structure sont utilisés par 52% des répondants. Si certaines associations ont recours à des outils spécialisés de gestion, dits CRM, tels que Dolibarr, Odoo, OHME, Assoconnect, Yapla, ... Nombreuses sont encore les associations utilisant les suites bureautiques, et en particulier des tableurs, pour gérer leur structure. Aussi, la nécessité de faire connaître et de former les associations à ces outils dédiés semble être un point important, d'autant plus que ces derniers garantissent non seulement une meilleure visibilité en termes de gestion, mais aussi une sécurité supplémentaire en termes de données, car ils répondent aux normes RGPD.

Usages des outils numériques par les associations



Part des associations utilisant des outils numériques depuis la crise et comparatif avec les utilisations relevées nationalement en 2019



Aujourd'hui, l'outil de gestion le moins utilisé par les associations concerne le paiement en ligne : moins d'un quart des associations y ont recours. Ce chiffre est similaire aux résultats obtenus au niveau national en 2019 (20% d'associations y avaient recours en 2019 en France, contre 21% en région en 2020). Ce faible taux d'utilisation peut avoir plusieurs raisons : d'une part, il est à rappeler que la majorité des associations ayant répondu à l'enquête étant de petites structures, elles n'ont certainement pas eu besoin d'avoir recours, jusqu'à aujourd'hui, à ce type d'outils pour la gestion de leurs adhésions ou activités économiques. D'autre part, le coût, ainsi que les difficultés que peuvent engendrer la mise en place de ce type de dispositif, peuvent également représenter des freins.

Enfin, les outils de stockage en ligne sont utilisés par la moitié des associations ayant répondu à l'enquête. Ce chiffre, également en augmentation par rapport à l'enquête nationale menée en 2019 (+14%) montre

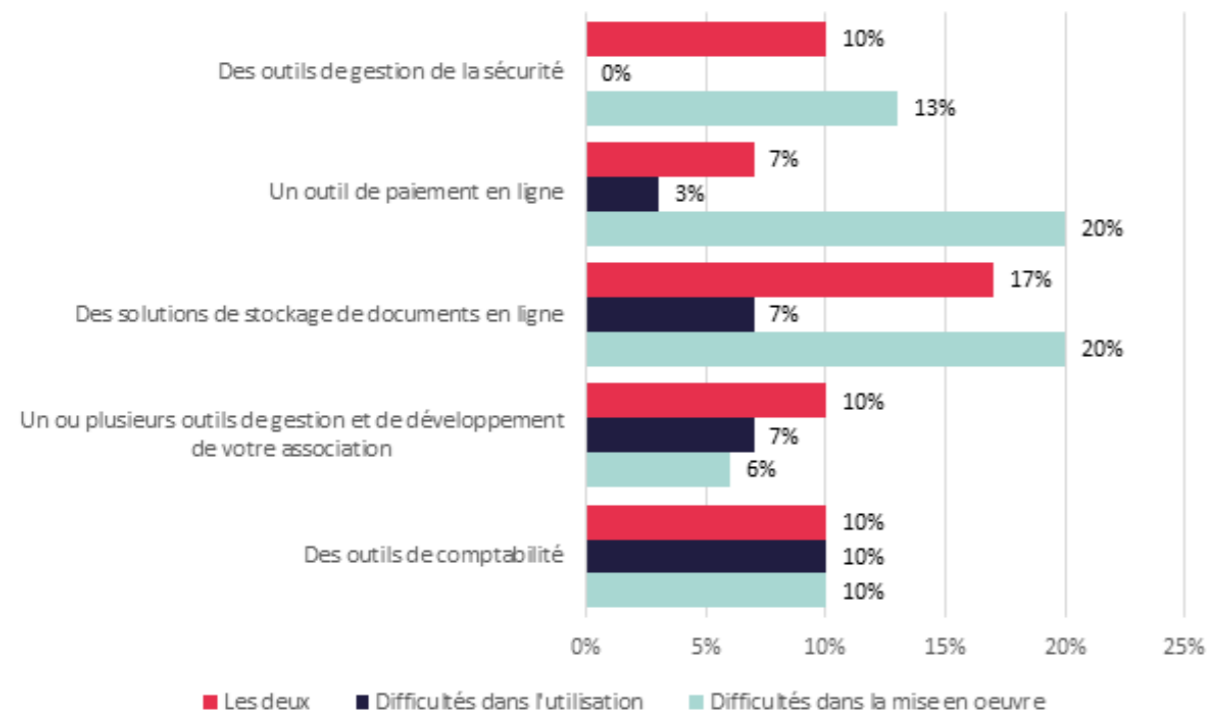
le besoin grandissant des associations à effectuer une transition numérique, mais souligne aussi le recours à un besoin de dématérialisation dans le cadre de demandes d'aides financières. En effet, de nombreuses demandes de financement devant être à présent réalisées numériquement, il est demandé aux associations d'utiliser des moyens de stockage en ligne pour faire parvenir les dossiers de demande de subvention et leurs justificatifs. Le plus souvent, les associations ont recours à des espaces d'hébergement propriétaires (Google Drive, Microsoft OneDrive, DropBox, ...) ou libres (Nextcloud, OwnCloud, ...). Toutefois, les outils de stockage en ligne ne sont pas uniquement utilisés dans le cadre de l'organisation interne des structures. Son usage est également très répandu dans les pratiques de travail collaboratif.

**Le stockage des documents internes et le paiement en ligne au centre des difficultés**

Si l'usage des outils de stockage en ligne n'a pas augmenté avec la crise sanitaire, ces outils sont néanmoins ceux qui engendrent le plus de difficultés auprès des associations ayant déclaré en rencontrer. Parmi ces 44% d'associations rencontrant des difficultés avec ce type d'outils, la moitié les utilisait avant le confinement ; et l'autre moitié envisage leur usage dans le futur. Il est à noter que, pour les associations utilisant déjà ces outils, les difficultés portent autant sur leur mise en œuvre que leur utilisation, tandis que pour les associations envisageant l'usage, la difficulté se porte plutôt sur la mise en œuvre.

Les deux autres outils engendrant le plus de difficultés après les outils de stockage de ligne sont les outils de comptabilité et les outils de paiement en ligne, qui présentent chacun des difficultés pour 30% des associations. Concernant les outils de comptabilité, on constate que les associations qui en utilisaient avant la crise sanitaire (45% des réponses) rencontrent surtout des difficultés liées à l'utilisation de l'outil. Les 55% restants concernent les associations envisageant l'utilisation de ce type de logiciel dans le futur, et qui estiment qu'elles rencontreront des difficultés autant dans la mise en œuvre que dans l'utilisation.

Difficultés rencontrées par les associations lors de la mise en oeuvre d'outils pendant ou depuis le confinement (sur les 30 répondants ayant fait remonter des difficultés)

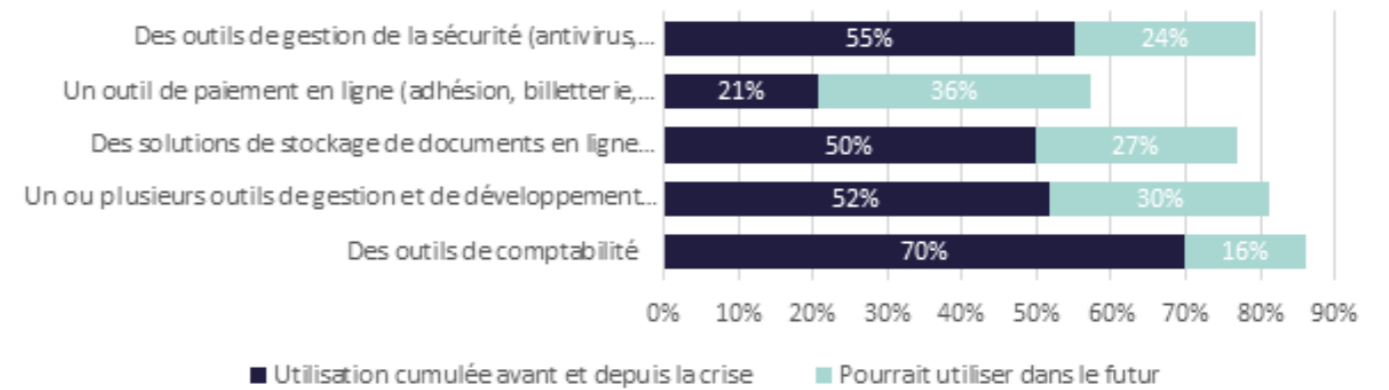


**Une nécessité grandissante d'équipement en logiciels dédiés à la gestion de la vie associative, et importance de la cybersécurité**

Les outils d'organisation interne possèdent un fort potentiel de développement, et l'on pourrait envisager dans le futur que 8 à 9 associations sur 10 soient équipées de ce type d'outils.

Les outils de paiement en ligne sont ceux dont les usages (21% des associations) possèdent le plus fort potentiel d'évolution. Leur utilisation pourrait augmenter dans le futur et concerner jusqu'à 57% d'associations. Il est à noter que l'usage de ce type d'outil pourrait être couplé à l'usage de logiciels dédiés à la gestion et au développement des associations, car ces derniers proposent bien souvent ce type de solution intégrée. Toutefois, le coût que peut représenter l'infrastructure nécessaire au paiement au ligne et les démarches que cela demande auprès des établissements bancaires pourraient représenter un frein pour les structures qui envisageraient la mise au point d'un tel système de paiement, que cela soit pour le règlement de ses cotisations, de billetteries ou encore de boutiques ou services en ligne.

Potentiel de développement pour chaque type d'outil





## C · Les outils d'animation et de collaboration

### Une utilisation des outils collaboratifs et de formation à distance en forte augmentation depuis la crise...

L'usage des outils d'animation et de collaboration est supérieur à la moyenne nationale relevé dans l'enquête menée en 2019, et ce avant même le début de la crise sanitaire, avec une utilisation allant de 1,5 fois (pour les outils collaboratifs) à 4 fois plus importante (pour les outils de formation à distance) qu'au niveau national.

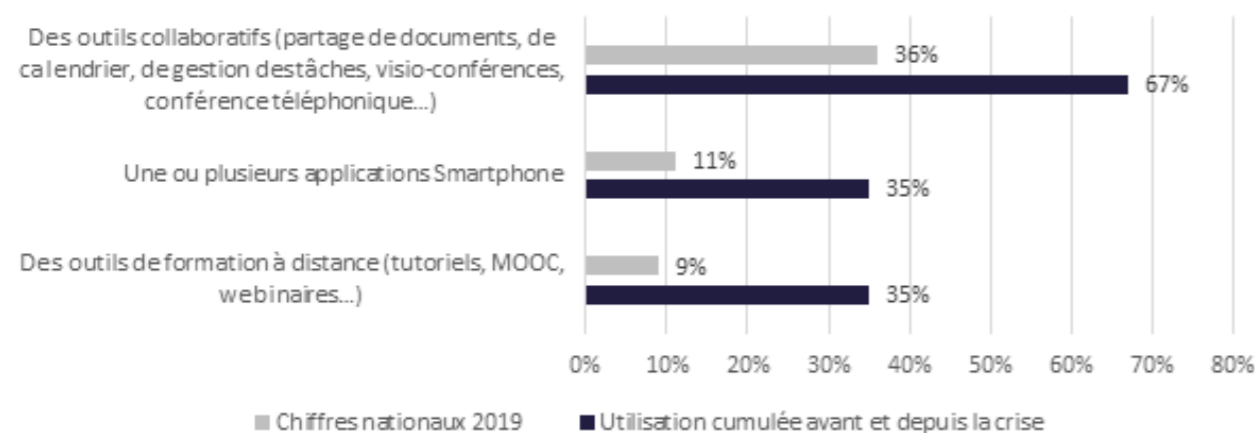
Ce sont également les outils ayant connu la plus forte augmentation en termes d'utilisation, pendant ou suite au premier confinement. Le recours à des moyens de formation de distance est ainsi passé de 16% à 35%, et l'usage des outils collaboratifs, pourtant déjà démocratisé au sein d'une grande partie des associations répondantes, de 49% à 67%.

Nombreuses sont les associations à avoir mentionné l'utilisation des outils libres pour leurs travaux collaboratifs, en particulier la suite Framasoft, ou d'outils propriétaires gratuits, tels que la suite Google, ou gratuits<sup>2</sup>, tels que Trello, Padlet, ... La crise sanitaire a contribué à la démocratisation de ces outils et à leur diffusion. Certains participants à l'enquête ont ainsi pris connaissance de ces outils et ont appris à les manipuler au cours du premier confinement, informés par d'autres collègues ou bénévoles.

Il est à noter que l'un des outils de travail collaboratif le plus utilisé, et nécessitant aussi le plus de ressources, est la visio-conférence. Lors du premier confinement et à la suite de celui-ci, cet outil, permettant aux associations de maintenir leurs réunions de travail et temps statutaires, est devenu indispensable. Il nécessite toutefois un temps de prise en main. Il apparaît donc important pour les associations d'être accompagnées, aussi bien sur les choix logiciels que sur l'animation de réunions en visio-conférence, l'exercice étant différent d'une réunion en présentiel.

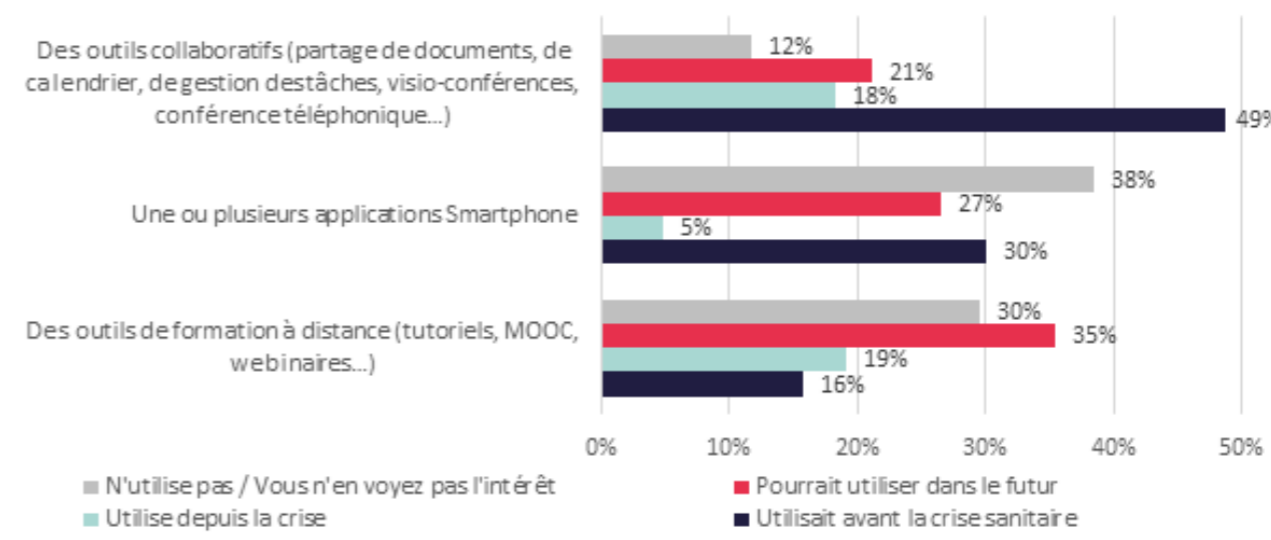
Seul l'usage d'applications pour Smartphone n'a pas connu d'augmentation significative, avec une hausse de 5% uniquement. Cela se justifie par le fait que la crise sanitaire a permis – ou imposé lors du confinement – la pratique du télétravail, et donc l'usage sur ordinateur. L'utilisation du Smartphone est plutôt mobile – l'utilisation d'application se faisant plutôt dans des contextes de déplacement, par exemple. Or, avec un contexte sanitaire limitant ces déplacements, son augmentation de moindre importance depuis la crise sanitaire, en comparaison aux autres outils d'animation et de collaboration, semble justifiée.

Part des associations utilisant des outils numériques depuis la crise et comparatif avec les utilisations relevées nationalement en 2019



<sup>2</sup> Un gratuit est un logiciel ou une application, un site internet, disponible gratuitement sous certaines conditions et limitations. Si un usager souhaite utiliser plus de fonctionnalités, il doit souscrire le plus souvent à un abonnement mensuel ou annuel.

Usages des outils numériques par les associations



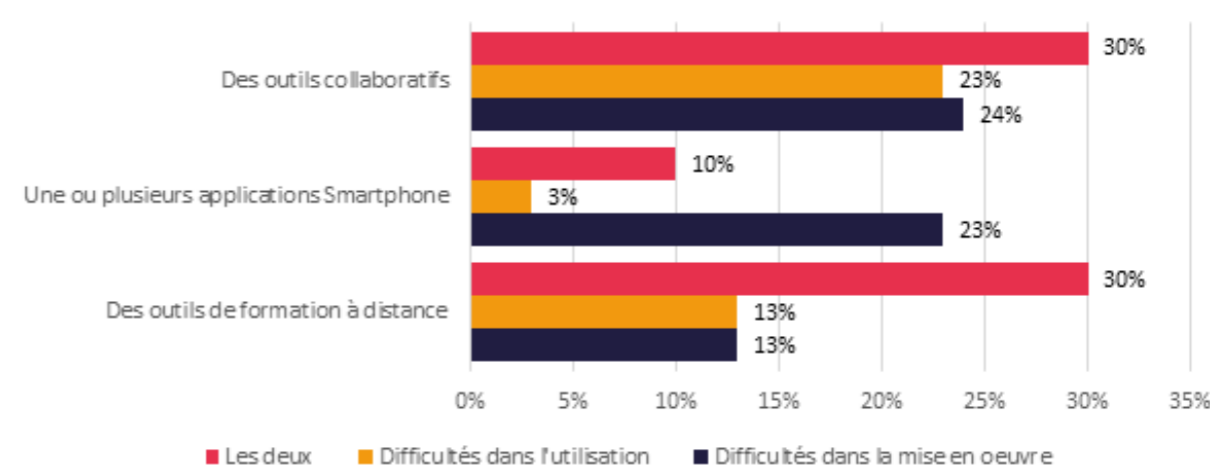
### ... mais qui nécessite d'être mieux maîtrisée

Les outils collaboratifs ont vu leurs usages exploser lors du premier confinement et à la suite de celui-ci. Remplaçant les outils traditionnels utilisés en présentiel, ils sont rapidement devenus indispensables pour le suivi et la gestion des projets associatifs. Parmi les 77% d'associations rencontrant des difficultés avec ces outils, près de la moitié ne les utilisait pas avant la crise sanitaire ; ces associations ont donc dû faire face à des difficultés à la fois de mise en œuvre et d'utilisation, avec un aspect contraignant lié au télétravail. Un quart d'entre elles utilisaient déjà ces outils – majoritairement des salariés – mais ont indiqué rencontrer, toutefois, des difficultés dans l'utilisation. En effet, si ces salariés avaient connaissance de certains outils (ex. : pads, formulaires, sondages, ...), ils ont dû mettre en pratique

des nouveaux (ex. : visio-conférence, méthode kanban, par exemple) pour lesquels ils ont souvent dû s'auto-former. Par ailleurs, ce sont souvent les salariés qui ont une meilleure connaissance de ces outils collaboratifs ; il aura donc été nécessaire de sensibiliser et former les bénévoles à ces nouveaux usages, et ce à distance.

De même, les outils de formation à distance ont, ou pourraient, engendré de nombreuses difficultés pour 56% des associations. Parmi celles-ci, la moitié utilise ces outils depuis la crise sanitaire et rencontre des difficultés en particulier dans l'utilisation, même si la mise en œuvre est également laborieuse ; l'autre moitié envisage uniquement un usage futur mais anticipe aussi bien des difficultés de mise en œuvre et d'utilisation.

Difficultés rencontrées par les associations lors de la mise en œuvre d'outils pendant ou depuis le confinement (sur les 30 répondants ayant fait remonter des difficultés)

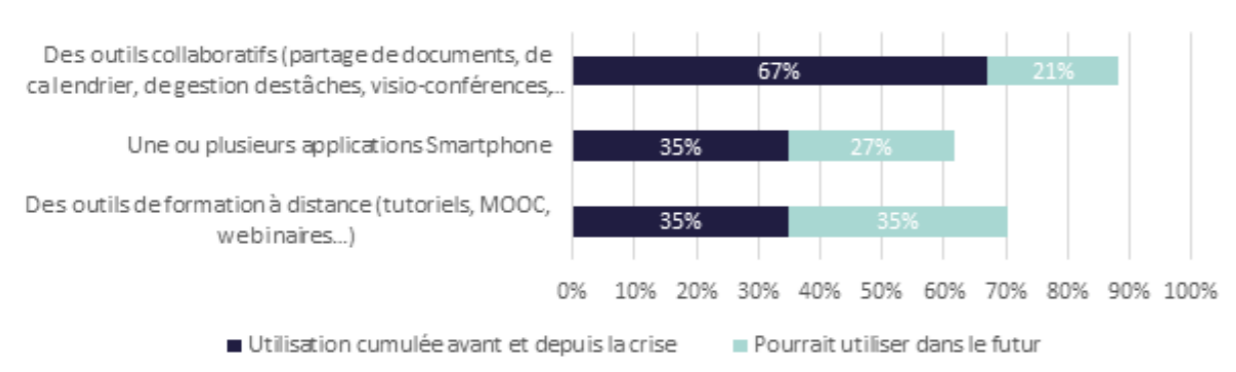


### Vers un développement des formations à distance ?

Tout comme les outils de communication et les outils de gestion interne, les outils d'animation et de collaboration possède un fort potentiel de développement, en particulier ceux de formation à distance, dont les usages pourraient doubler dans un futur proche, et ainsi être utilisé par jusqu'à 70% d'associations en région. Si les outils relatifs à la formation à distance et les applications Smartphones ne sont pas encore utilisés par une majorité d'associations, cette

évolution exponentielle démontre l'intérêt qui leur est porté et confirme la tendance des associations régionales à porter un intérêt plus important aux enjeux de dématérialisation numérique de leurs actions. Couplés aux outils collaboratifs, ils constituent une nouvelle palette, en complément des outils traditionnels utilisés sur des temps présentiels, dont les associations devront s'équiper dans le futur.

Potentiel de développement pour chaque type d'outil

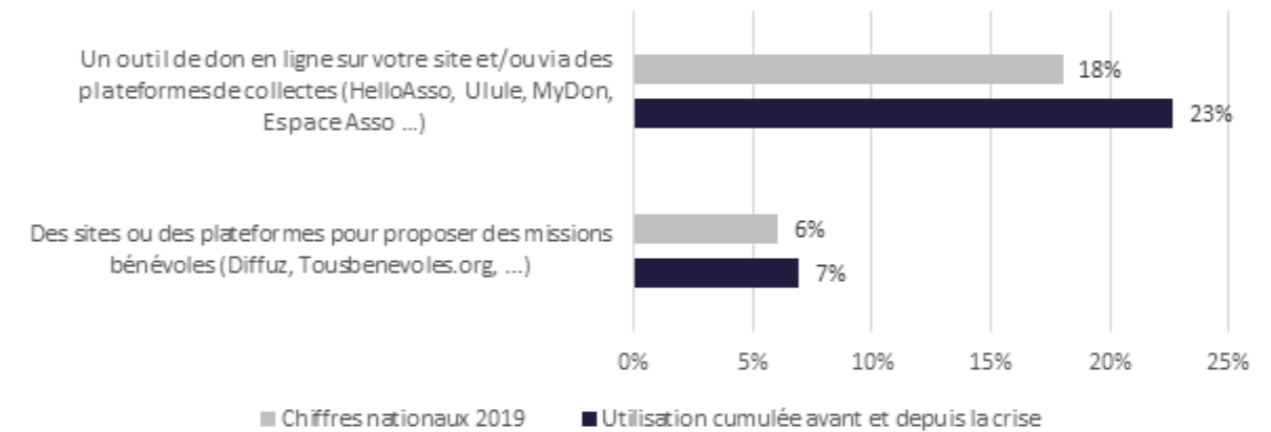


### D - La recherche de ressources

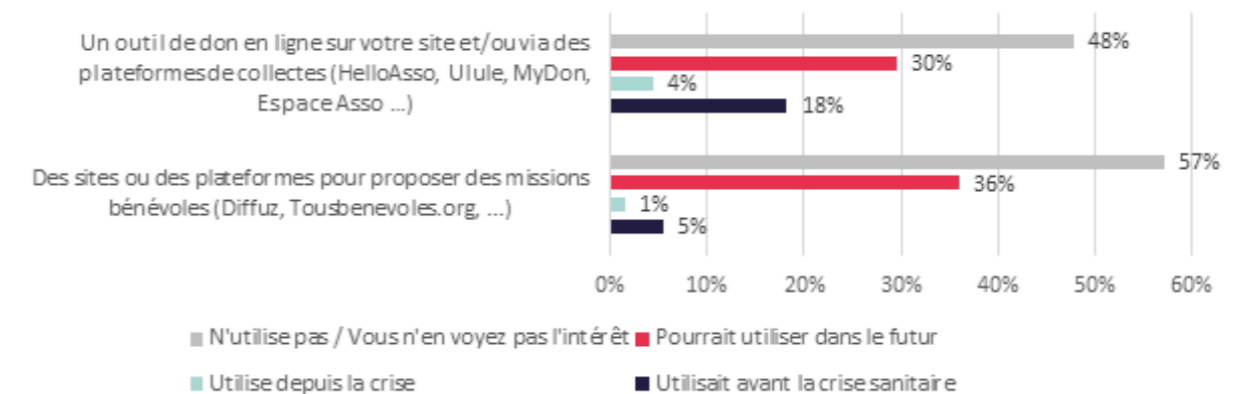
#### Des usages peu bousculés par la crise sanitaire

La recherche de ressources, à travers l'usage de plateformes de collecte de dons et/ou pour proposer des missions bénévoles, ne semble pas être une des priorités des associations en région, avec une utilisation assez faible jusqu'à aujourd'hui, en particulier concernant les sites ou plateformes pour proposer des missions bénévoles. Ces chiffres sont toutefois similaires, voire identiques, aux chiffres nationaux, avant la crise sanitaire. L'usage de plateformes de dons en ligne a toutefois augmenté de 4% depuis le début de la crise sanitaire, ce qui laisse entrevoir les difficultés financières qu'ont pu rencontrer certaines associations – majoritairement des petites associations de 0 à 5 salariés – en cette période incertaine, d'où le recours à ce type de plateformes afin de collecter de nouveaux fonds.

Part des associations utilisant des outils numériques depuis la crise et comparatif avec les utilisations relevées nationalement en 2019



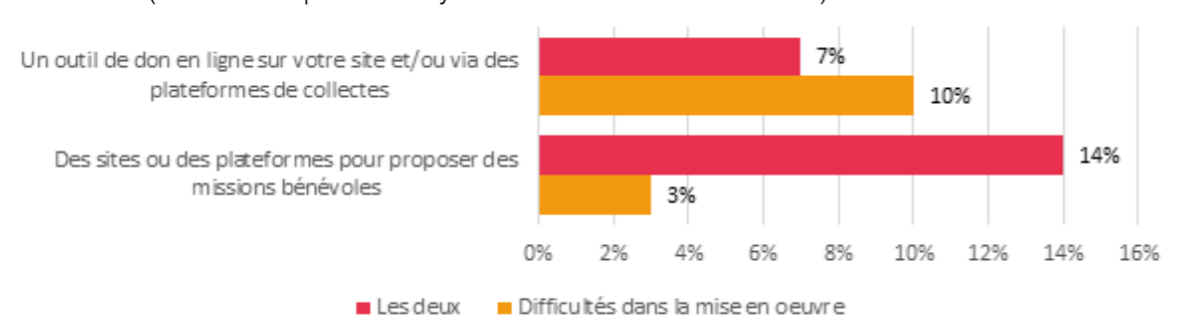
Usages des outils numériques par les associations



### Des plateformes d'engagement peu maîtrisées

17% des associations, parmi celles ayant indiqué rencontrer des difficultés, estiment que la mise en œuvre et l'utilisation des plateformes, tant de dons que pour proposer des missions bénévoles, est difficile. Ces difficultés peuvent être liées à la méconnaissance de ces plateformes d'une part, et d'autre part aux démarches que celles-ci demandent pour pouvoir bénéficier des services proposés, la création d'un compte pouvant nécessiter de nombreuses informations à fournir. Par ailleurs, bien qu'il ne s'agisse pas d'une difficulté, l'usage qui peut être fait des données par ces plateformes peut également se révéler être un frein à leur utilisation – la bonne compréhension des conditions d'utilisation et le respect du RGPD dans ce cadre précis peut donc également constituer un obstacle à l'emploi de ces outils en ligne.

Difficultés rencontrées par les associations lors de la mise en œuvre d'outils pendant ou depuis le confinement (sur les 30 répondants ayant fait remonter des difficultés)

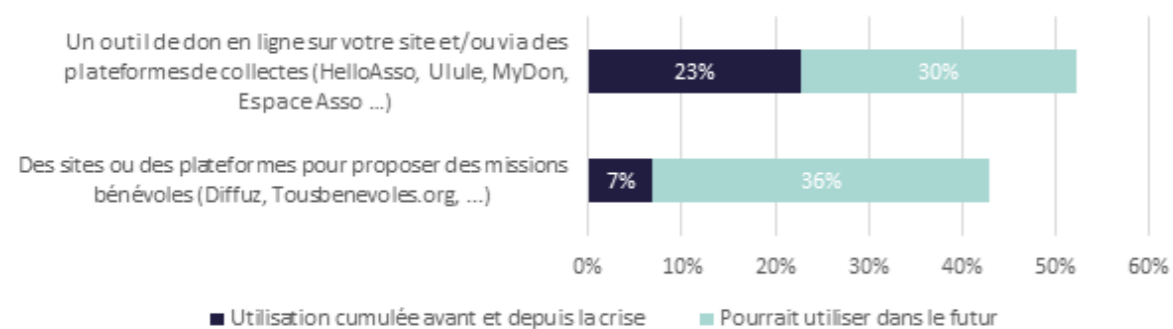


### Une forte marge de développement pour les outils favorisant l'engagement associatif

Si ces outils sont aujourd'hui peu utilisés, nombreuses sont les associations à les considérer comme de véritables supports en termes d'apports, tant financiers qu'humains. L'utilisation de plateformes de dons en ligne pourrait ainsi augmenter de 30%, et pourrait être utilisée par 53% d'associations en région.

Les plateformes pour proposer des missions bénévoles pourraient également connaître un véritable essor et permettre aux associations de répondre à des problématiques de renouvellements de leurs bénévoles. C'est certainement pour ces raisons que 36% des associations répondantes envisagent leur utilisation dans le futur : jusqu'à 43% des associations de la région pourraient alors utiliser ce type de site Internet pour faire connaître leur structure et mobiliser de nouveaux bénévoles sur des missions ou projets précis.

Potentiel de développement pour chaque type d'outil



## Verbatims

« J'utilise des logiciels libres pour ma compta et les visioconférences. »

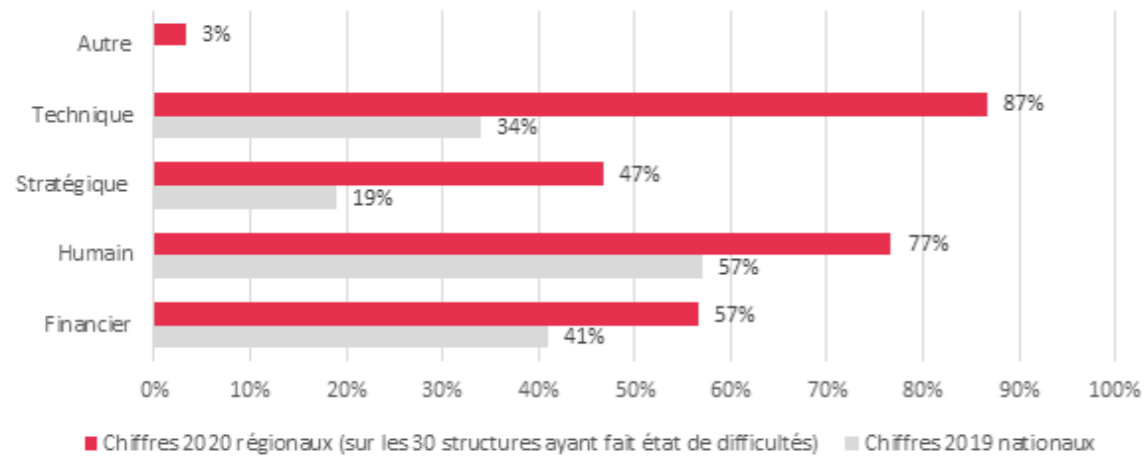
« Toute la gestion de l'association est faite avec des logiciels libres. »

« Développement important de l'utilisation de la visio-conférence depuis la crise afin de pouvoir conserver le contact. Nous étudions une solution pour les réunions de CA permettant une participation limitée en présentiel et à distance. Cette utilisation perdurera après la crise car elle limitera les déplacements pour les personnes plus éloignées. Il serait intéressant de développer les formations à distances pour les bénévoles. »

« Le confinement a intensifié les utilisations du numériques que nous avions. Nous avons utilisé par ailleurs de nouveaux outils que nous connaissions mais n'utilisions pas jusqu'alors. »

## 2. Des difficultés majoritairement techniques et humaines, exacerbées par un contexte de crise

Difficultés rencontrées par les associations, par type



Parmi les associations ayant rencontré des difficultés, 87% estiment que celles-ci sont avant tout d'ordre technique : méconnaissance des outils (applis, sites, logiciels), sous-équipement (PC, petit matériel pour visios, ...), ... Ce chiffre est 2,5 fois plus élevé que la moyenne nationale de 2019. Cette différence peut s'expliquer par le contexte sanitaire, qui a confronté les associations à une utilisation forcée des outils numériques – en particulier les outils de visio-conférence – sans avoir pu préalablement être formées à ces derniers.

Le second critère lié aux difficultés est d'ordre humain : les associations ne possèdent pas les ressources humaines nécessaires (poste dédié), ou les compétences (besoin de formation du personnel et/ou des bénévoles). En effet, souvent, il a été indiqué que les connaissances sur les outils ne provenaient de personnes extérieures (prestataires, familles/amis, ...), que les connaissances et compétences personnelles des salariés ou bénévoles étaient mises à contribution ou qu'ils s'étaient auto-formés, via des tutoriels en ligne. Les niveaux de maîtrise ainsi que l'attention portée à la nature des outils diffèrent également selon ces différents critères. Là aussi, on constate une augmentation du nombre d'associations par rapport à 2019, toutefois moins prononcée comparées aux difficultés techniques. Un programme de formation ou un accompagnement adapté auprès des associations permettrait de pallier les lacunes et proposer un socle commun d'outils adaptés aux besoins des structures.

Les difficultés d'ordre financier et stratégique sont également importantes, et rencontrées par respectivement 57% et 47% des associations. Les difficultés d'ordre financier peuvent se justifier par les coûts que peuvent représenter certains outils ou leur mise en œuvre. L'utilisation des outils de visio-conférence pendant le confinement, notamment, ont pu nécessiter l'achat de licences (dans le cadre d'outils propriétaires tels que Teams, Zoom, Go to meeting, ...) ou la mise en place d'infrastructures dédiées (dans le cadre d'outils libres tels que BigBlueButton, Jitsi, ...) non prévus au budget. Par ailleurs, le choix d'un outil plutôt qu'un autre a pu

dépendre de la stratégie de la structure (ex. : outil devant répondre à un cahier des charges, utilisé par l'ensemble des réseaux, compatibilité avec les outils des partenaires, sécurité, ...) ; cela peut expliquer la forte hausse des difficultés de ce type rencontrées par les structures, en comparaison à l'enquête nationale : 2,5 fois plus d'associations estiment rencontrer des contraintes d'ordre stratégique.

Il est à noter que, parmi les associations ayant répondu à notre enquête, 41% estiment savoir à qui s'adresser pour trouver des solutions aux diverses contraintes qu'elles pourraient rencontrer en termes de numérique.

Parmi elles, 13% déclarent disposer de ressources en interne (personnel ou bénévoles qualifiés), 12% déclarent pouvoir s'appuyer sur leur réseau (fédération départementale, tête de réseau régionale et/ou nationale) dans leur recherche et mise en œuvre d'outils numériques ; 9% déclarent utiliser des ressources extérieures (prestataire dédié, amis/famille, ...) et 7% déclarent rechercher sur Internet (moteurs de recherche, sites Internet proposant des outils et tutoriels, ...).

### Verbatims

« Dans le monde associatif il existe un clivage entre certains bénévoles retraités peut à l'aise avec les outils numériques et les salariés souvent plus à l'aise. Cette différence d'appréhension des nouvelles technologies est souvent source de quiproquo, mésententes... »

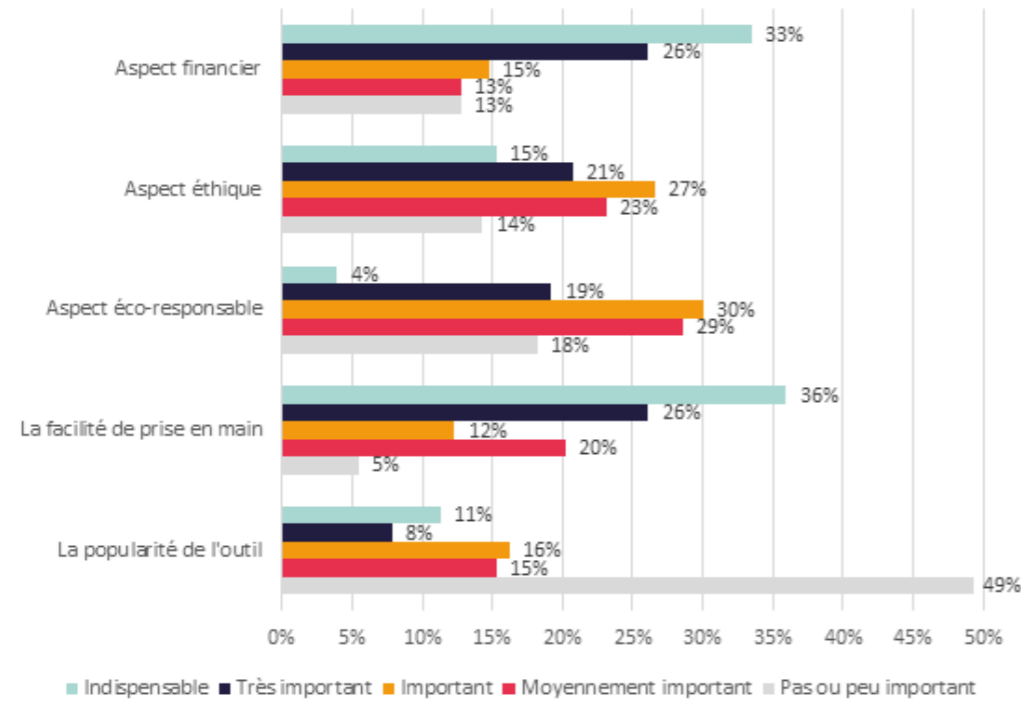
« Ce n'est pas réellement les outils informatiques qui manquent mais les compétences, certains des adhérents ne sont pas informatisés et le grand public dans le Loir et Cher est peu connecté ce qui en fait un vecteur partiel de communication et d'outillage. Le plus lourd pour l'ensemble des associations que nous connaissons est de gérer leur comptabilité, car peu de compétences face aux exigences juridiques. »

« Les personnes du bureau ont entendu parler de ces outils mais n'ont pas les compétences ou pas le matériel pour les utiliser. »



### 3. Le numérique éthique et éco-responsable pas encore une priorité ?

Critères déterminant le choix d'un outil numérique



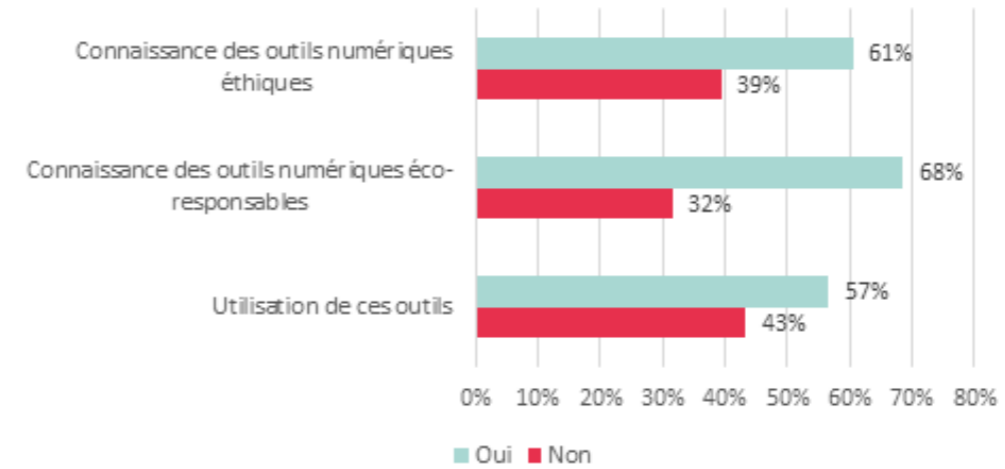
Lorsqu'une association doit définir le choix d'un outil numérique plutôt qu'un autre, plusieurs critères peuvent entrer en compte : l'aspect financier (coût de l'outil, rentabilité, ...), l'aspect éthique (l'outil répond-il aux règles du logiciel libre de partage, de modification, d'accessibilité, ...), l'aspect éco-responsable (l'outil prend-il cet aspect en considération dans sa construction et son utilisation, dans la gestion des ressources), la facilité de prise en main de l'outil et sa popularité (est-il utilisé par un grand nombre de personnes au sein d'une même structure ou par des partenaires, par exemple).

Il ressort que les critères estimés comme étant indispensables sont la prise en main de l'outil et l'aspect financier. En effet, plus d'un tiers des associations priorisent ces critères lorsqu'elles doivent choisir un nouvel outil numérique. L'importance d'une prise en main aisée permet aux membres et personnel de la structure un gain de temps : plus l'outil est simple à manipuler, plus il sera facile pour tous de s'en saisir, facilitant ainsi les coopérations au sein d'une même équipe. Le coût est également une question d'importance : pour 2 outils à la prise

en main équivalente, le tarif jouera un rôle primordial dans le choix final. Les structures doivent par ailleurs tenir compte du budget alloué au matériel et afférents, ce qui peut également impacter le choix des outils numériques.

L'aspect éthique, s'il n'est considéré indispensable que par 15% des répondants, ainsi que l'aspect éco-responsable – indispensable pour 4% seulement des associations, semblent néanmoins être des critères devenant reconnus, car ces derniers sont considérés comme étant important (27% pour l'aspect éthique, 30% pour l'éco-responsabilité) à très important (21% pour l'aspect éthique, 19% pour l'éco-responsabilité). Les associations de la région sont en effet de plus en plus sensibilisées à la question de l'impact écologique des outils numériques (par exemple par le biais d'événements organisés sur la thématique) et à des usages raisonnés, par l'utilisation des outils libres, notamment. Elles sont ainsi, pour deux tiers d'entre elles, sensibilisées à ces deux types d'outils, bien qu'elles soient moins nombreuses à les utiliser (57%).

Connaissance et utilisation des outils numériques éthiques et responsables



Enfin, la popularité de l'outil est le dernier critère pris en compte lors du choix d'un outil. Pour près de la moitié des répondants, cela n'est pas un critère déterminant

le choix d'un outil numérique, même si celui-ci s'avère important à indispensable pour un tiers d'entre elles.

### Verbatims

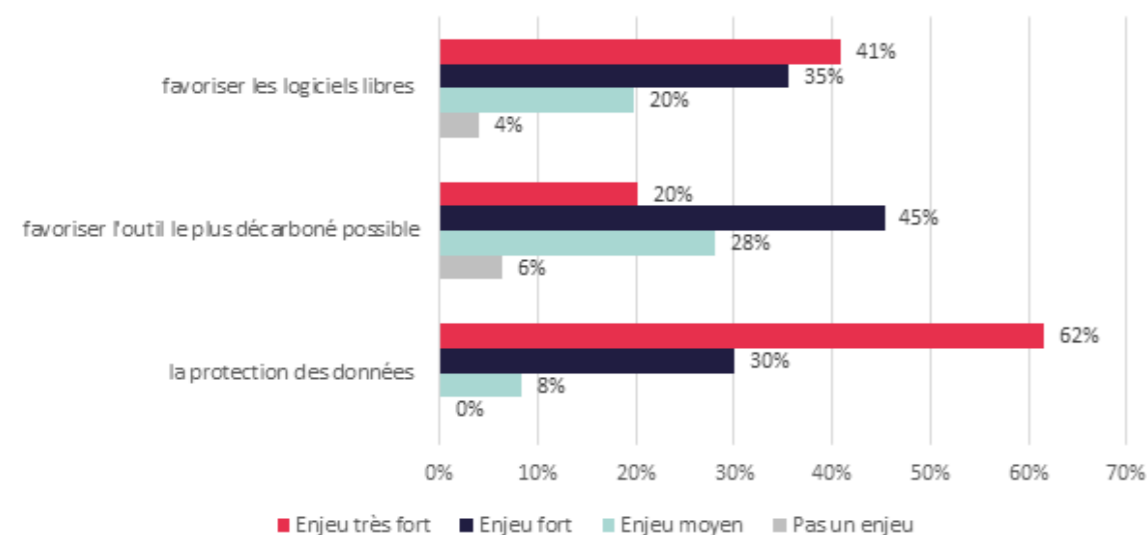
« La facilité de prise en main par des personnes non initiées reste la priorité. Les logiciels libres ont de nombreux avantages mais présentent parfois des problèmes de compatibilité ou de «facilité» de prise en main (même si de mieux en mieux) qui sont un obstacle à leur utilisation par des non-initiés. [...]»

« Les enjeux économiques et éthiques sont très importants. Malheureusement je ne suis pas décisionnaire, et les membres du CA ont pour priorité de faire tourner le club... donc de regarder en priorité l'aspect financier. »

« Tous nos ordinateurs de bureau fonctionnent sous système d'opération libre (Ubuntu, Xubuntu...). Nous utilisons les solutions en ligne de Framasoft, en particulier l'agenda partagé pour la réservation des studios et le Framadate pour l'organisation des réunions. Lors d'un échange de fichiers, nous essayons d'utiliser le site suisse grosfichiers.ch. Nous privilégions l'utilisation de logiciel libres de droit comme Audacity pour le montage audio et en faisons la promotion auprès de nos bénévoles et partenaires, en expliquant notre démarche autour du logiciel libre. »

## 4. L'enjeu des données au centre des préoccupations, favorisant l'émergence des outils libres

Enjeux éthiques et responsables des outils numériques



Comme mentionné précédemment, l'aspect éthique des outils numériques gagne en importance au sein des associations. Parmi les principaux enjeux relatifs à cet aspect, la protection des données – et par conséquent le respect du Règlement Général de la protection des Données (RGPD) – est le principal enjeu entrant en compte lors du choix d'un outil, étant estimé comme très fort pour 62% des associations et fort pour 30% d'entre elles. Dans tous les cas, aucune ne considère que la protection des données ne constitue pas, aujourd'hui, un enjeu.

Le second critère est la **favorisation des logiciels libres** ; 41% des associations estiment qu'il s'agit là d'un enjeu très fort, et 35% d'un enjeu fort. Ces derniers respectent les principes du RGPD, du fait que les données ne sont pas exploitées à des fins commerciales, ni même – selon les logiciels et les usages faits de ces derniers – conservées. Par ailleurs, la **souplesse offerte par les logiciels libres en termes d'utilisation, modification et partage, en font des outils correspondant aux valeurs associatives**, ce qui peut en favoriser leurs usages, même si leur fiabilité est parfois remise en cause. Ces outils sont également de plus en plus utilisés par les pouvoirs publics, assurant ainsi une compatibilité

complète avec les outils que peuvent soumettre des partenaires (ex. : demandes de financement). Seules 4% des associations estiment que l'utilisation des logiciels libres ne constituent pas un enjeu dans le choix de leurs outils.

Enfin, le dernier enjeu, consistant à favoriser **des outils le plus décarboné possible**, est considéré comme étant fort par une majorité d'associations (45% des répondants), mais pas indispensable (20%). Près d'un tiers des associations (28%) le considèrent comme un enjeu moyen – qui n'impacterait donc pas forcément leurs choix – et 6% ne le prennent pas en compte dans leurs décisions. Il est à noter que si nous sommes de plus en plus sensibilisés à l'impact écologique du numérique, **il est difficile de quantifier l'impact écologique d'un outil** car celui-ci dépend de plusieurs critères (coût de production, d'hébergement et serveurs pour les services hébergés à distance, consommation par les utilisateurs, ...). Il s'agit là d'autant de critères qui peuvent influencer sur le regard porté par les associations à l'éco-responsabilité d'un outil comme enjeu.

## Verbatims

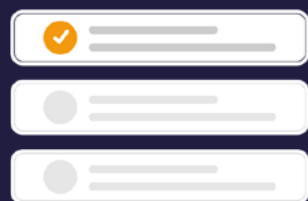
« L'équilibre financier et éco-responsable est toujours complexe. Par ailleurs, il est parfois difficile que la démarche éco-responsable que nous avons le soit jusqu'au bout de la chaîne. »

« L'offre d'outils numériques est importante, il est parfois difficile de s'y retrouver. Peu de lisibilité sur les outils en open source et difficile de juger de leur fiabilité, de la protection des données. »

« La protection des données dans le cadre du RGPD est prioritaire et souvent les outils gratuits ne fournissent pas des justificatifs sur leur protection »

« Malheureusement les outils que l'on utilise déjà n'ont pas ces valeurs et il est difficile de revenir en arrière. En tant que bénévoles on n'a pas le temps, donc si une solution est plus facile dans sa mise en œuvre on va l'utiliser. »

# Propositions pour favoriser une transition numérique des associations



- **Tenir compte des besoins de chaque association**

Les réponses apportées par les associations tendent à le prouver : la popularité d'un outil est loin d'être un élément décisif dans le choix d'un outil numérique. Il est important de **choisir les outils les plus adaptés à sa structure et à son projet associatif**, et qui répondent à leurs besoins ; que cela soit en termes de fonctionnalités, d'accessibilité ou encore de coût.



- **Instaurer une culture partagée des outils numériques**

Les réponses au sondage ont mis en exergue l'absence d'une culture commune des outils numériques, par la mention, notamment, d'un fossé entre les connaissances numériques des salariés et celles des bénévoles. En ce sens, il semble essentiel de **partager les outils utilisés par le biais de la pédagogie et de la sensibilisation** : en quoi l'utilisation d'un outil est-elle privilégiée, proposer une formation en interne entre pairs, ... **Proposer un parcours de formation commun** – ou parallèle – à la fois pour les salariés et les bénévoles permettrait de les acculturer aux outils numériques essentiels à la gestion et aux projets associatifs. Pouvoir proposer et former à une palette d'outils les salariés et bénévoles est indispensable pour favoriser les échanges et un bon fonctionnement interne mais aussi inter-réseaux. En effet, la connaissance et le partage d'outils communs faciliterait également les coopérations.

Cette acculturation au numérique pourrait également s'appuyer sur des **temps d'information et de sensibilisation portant sur les valeurs éthiques et le Libre**, et en quoi cette forme du numérique peut répondre aux besoins des associations.

- **Informier, orienter et accompagner les associations**

Il semble important de donner aux associations les moyens de définir leurs besoins en termes d'outils numériques et d'évaluer leurs pratiques actuelles. De nombreux outils d'auto-diagnostic des pratiques numériques associatives existent, mais ne sont pas toujours connus. Afin d'accompagner les associations à mieux évaluer leurs besoins, il conviendrait de les **sensibiliser davantage à ces outils et de mieux les accompagner dans la mise en œuvre de leur démarche d'amélioration de leurs pratiques numériques**.

Par ailleurs, l'usage exponentiel des outils distanciels, renforcé par la crise sanitaire, a accéléré la transition numérique des associations. Pour autant, toutes ne possèdent pas les connaissances ou les compétences nécessaires pour les utiliser à bon escient. Il est donc également important de pouvoir **offrir un accompagnement aux associations** pour utiliser ces outils, et **établir une bonne coordination entre les méthodes distancielles et présentes**.

Cela pourrait se matérialiser, notamment, par la **mise en place d'un réseau de conseillers associatifs référents du numérique** sur lequel les associations pourraient s'appuyer.



« De plus en plus d'outils deviennent nécessaires pour répondre à un besoin d'efficacité sur des structures moyennes de 200 adhérents »

« Nécessité en après COVID d'équiper les lieux pour les visio-conférences »

« Nous sommes tentés, en complément de l'existant, de mettre en place une offre de services numériques libres et éthiques tourné vers les associations et collectifs, avec une logique d'accompagnement territorial et humain. [...] »

- **Sensibiliser à l'impact du numérique sur l'environnement**

L'enquête démontre que, si la praticité et le coût restent des critères d'appréciation important dans le choix d'un outil numérique, les enjeux relatifs à leur impact écologique n'est pas négligé pour autant et tend à être un critère important et influent. En effet, l'empreinte carbone causée par le numérique est, depuis maintenant près de 2 ans, particulièrement médiatisée et a ainsi permis à un grand nombre d'associations de mieux comprendre les enjeux écologiques que représentent un usage raisonné du numérique.

Il est toutefois difficile d'appréhender cette question : **comment reconnaître des outils vertueux et plus respectueux de l'environnement, sans que cela n'affecte pour autant leur efficacité et leur facilité de prise en main ?**

Les temps d'acculturation précédemment proposés pourraient être un lieu de réponses aux interrogations des associations et les aider à améliorer leurs usages actuels pour réduire leur empreinte carbone numérique.

**Le réseau de conseillers associatifs référents du numérique pourrait également être formé sur ces problématiques** afin de pouvoir accompagner les bénévoles et salariés associatifs, les orienter vers des choix d'outils plus respectueux de l'environnement.

Enfin, **des événements ponctuels dédiés**, organisés avec l'appui d'experts régionaux, pourraient également participer à la sensibilisation des associations.



## Remerciements

Le Mouvement associatif Centre-Val de Loire remercie la Banque des Territoires, financeur de l'enquête, et la Région Centre-Val de Loire, qui cofinance l'action Numérique via Cap'Asso :



Ainsi que les membres du collectif « Associations et numérique », qui a participé à l'élaboration du questionnaire et à sa diffusion :



Il remercie également tous les partenaires, réseaux et collectivités ayant contribué à la diffusion de l'enquête.

Enfin, Le Mouvement associatif Centre-Val de Loire remercie tous les participants à l'enquête pour le temps consacré à celle-ci et aux retours qu'ils ont également pu apporter en complément de leurs réponses.



# Le Mouvement Associatif

\ Centre  
Val-de-Loire

**Le Mouvement associatif Centre-Val de Loire**  
 Maison Régionale de l'Economie Sociale et Solidaire  
 6 ter rue Abbé Pasty – 45400 Fleury les Aubrais  
 02 38 68 02 36 - accueil-centre@lemouvementassociatif.org  
 www.lemouvementassociatif-cvl.org

## Réseaux membres du Mouvement associatif Centre-Val de Loire :



**Conception et rédaction** : Le Mouvement associatif Centre-Val de Loire  
**Photographies** : Le Mouvement associatif Centre-Val de Loire, Le Mouvement associatif, Pixabay