



helloasso

agir ensemble

**De quels outils numériques se servent
les associations utilisant HelloAsso ?**

Avril 2020

Contexte et cadre de l'étude

CONTEXTE DE L'ÉTUDE

Entreprise sociale et solidaire (**agrée ESUS**), HelloAsso a été créée en 2009 avec l'objectif de faire gagner du temps aux associations dans l'organisation de leurs activités grâce au numérique. Cela a pris la forme d'une **plateforme de paiement en ligne** pour les **associations et les clubs**, entièrement **gratuite** (0 frais, 0 commissions).

Aujourd'hui en 2020, **plus de 120 000 associations utilisent les outils de HelloAsso**, ce qui fait de nous un acteur de l'écosystème associatif à même de pouvoir **contribuer à son développement**. Nous avons choisi de nous intéresser aux **usages numériques des associations inscrites sur notre plateforme**, pour mieux pouvoir les accompagner, en direct ou avec nos partenaires.

L'objectif de cette étude ?

CONNAÎTRE LES BESOINS DES ASSOCIATIONS POUR POUVOIR LES AIDER AU MIEUX

Contexte et cadre de l'étude

**RÉALISÉE DÉBUT
AVRIL 2020**

**Un questionnaire
envoyé par email**

**1 543 RÉPONSES
D'ASSOCIATIONS**

**De nombreuses
réponses sur un
échantillon issu des
associations utilisant
HelloAsso**

**UN ACCUEIL TRÈS
POSITIF**

**Des remerciements
d'associations pour
cette démarche**

LE NOMBRE IMPORTANT DE RÉPONSES ET LES RÉACTIONS POSITIVES POUSSENT À PENSER QUE LES ASSOCIATIONS SONT PRÊTES À TÉMOIGNER SUR LEURS USAGES ET SONT PRENEUSES DE CONSEILS

EN SYNTHÈSE



📊 En général **les tableurs** sont l'outil n°1 utilisé par les associations avec Microsoft Excel en tête. Deux usages centraux et essentiels sont identifiés : **la comptabilité** et **la gestion des adhérents, membres et donateurs**.

📧 Environ **40% des associations utilisent une solution d'emailing professionnel** (Mailchimp, SendinBlue, MailJet).

💛 Les outils de collaboration les plus cités sont de l'ordre du **stockage / partage de document et de la messagerie instantanée**. Peu de logiciels liés à la gestion de projet sont cités.

💬 Moins de 5% de notre échantillon n'utilise pas les réseaux sociaux. **Plus de 60% déclare utiliser 2 réseaux différents !**

👤 La majorité des associations n'utilise **pas d'outil dédié pour le bénévolat** et plus de la moitié d'entre elles **ne suivent pas l'audience de leur site web**.

L'ÉTUDE : QUE CHERCHE-T-ON À MESURER ?

Dans cette étude, nous cherchons à savoir pour **quelles métriques les associations ont besoin d'outils numériques** et quels sont **ceux qu'elles utilisent déjà**.

Notre étude se porte donc sur **l'utilisation par les associations des outils numériques** en lien avec leur...

- Site web
- Audience de leurs sites web
- Comptabilité
- CRM (gestion des adhérents, membres et donateurs)
- E-mailing
- Collaboration
- Gestion de sondage et vote
- Bénévolat
- Réseaux sociaux

Site internet

Quels outils utilisez-vous pour votre site internet ?

10%

des associations interrogées
déclarent ne pas avoir de site web

- Plus de 46% d'entre elles ont un site internet créé via **WordPress**
- Beaucoup de confusion : les sites sont souvent créés par une tierce personne et l'association a une certaine **méconnaissance de la solution utilisée.**

Site internet

Pour quels besoins ? Quels sont les avantages d'un site internet pour une association ?

Pour une association, avoir un site internet lui permet :

- D'être **présente sur le web** et de **maîtriser son image numérique** et les informations qui y sont liées
 - pour mettre en avant ses activités, son engagement, ses bénévoles, ses résultats,...
 - pour présenter son association au grand public et trouver des bénévoles et adhérents
 - pour détailler ses spécificités aux potentiels mécènes, sponsors, partenaires, etc.
- De donner la possibilité à quiconque de la **contacter** et de le faire **via des canaux choisis** (un numéro de téléphone spécifique, une adresse email générique, etc.)
 - pour donner un aspect **sérieux** et **professionnel** de l'association
 - pour une **communication en interne plus simple** (regroupement des contacts extérieurs par exemple)

→ Si créer et développer un site internet est trop complexe pour une association pour l'instant, elle peut choisir d'utiliser un **blog**, une **page qui lui est dédiée sur un site spécialisé**, etc. Même si ces outils sont moins efficaces, ils lui donneront la possibilité d'avoir **une présence sur le web** et d'être en capacité de **gérer les informations en ligne parlant d'elle qui seront potentiellement les plus consultées**.

*Pour aller plus loin et aider les associations à développer leur présence numérique, consultez la **Fiche Pratique** [Comment communiquer sur Internet ?](#)*

Analytics

Utilisez-vous un outil de mesure d'audience pour votre site internet ?

50%

Plus de la moitié des associations
déclarent ne pas utiliser d'outil
d'analyse d'audience

- **Google analytics** est cité par plus de 35% des répondants
- On observe beaucoup de confusion sur cet outil (réponses avec “je ne sais pas”)

Analytics

Pour quels besoins ? Quels sont les avantages des outils d'analytics pour une association ?

Pour une association, un outil d'analytics lui permet de mesurer :

- **L'audience de son site internet** : données géographiques, démographiques, langages, appareils et navigateurs utilisés, etc.
→ pour savoir **qui s'intéresse au site web, adapter les messages** en conséquences et **(re)cibler les contenus et formats** pour toucher les bonnes cibles de la manière la plus efficace
- Les **performances du site internet** : taux de rebonds, temps passé, taux de conversion, etc.
→ pour **connaître les comportements des personnes** visitant le site web et donc leurs **objectifs** quand ils viennent sur ce site, **adapter les messages, formats et contenus** selon les résultats, pouvoir **placer une information phare là où elle sera le plus vu et par les bonnes personnes**,...
- Les **sources de trafic** : direct, organique, payant, d'autres sites web, des réseaux sociaux, etc.
→ pour savoir si le site est **partagé par d'autres personnes et structures** que l'association et se rapprocher d'eux pour créer des **synergies**, mesurer le **référencement** et s'adapter en conséquence, faire un lien avec les **stratégies de communication** mises en place,...

Comptabilité

Quel(s) outil(s) de comptabilité utilisez-vous ?

Presque

15%

des associations indiquent n'utiliser
aucun outil de comptabilité

- Hypothèse : elles utilisent peut être des outils qui à l'instar d'Excel ne sont pas considérés comme des outils dédiés ?
- L'outil de comptabilité le plus représenté est **Ciel Compta** avec 7% de l'échantillon contre moins de 3% pour **Basicompta**, lui aussi cité parmi les choix.

Comptabilité

Pour quels besoins ? Quels sont les avantages des outils de comptabilité en ligne pour une association ?

Pour une association, gérer sa comptabilité en ligne lui permet de :

- **Partager les informations comptable et de collaborer à plusieurs**
 - Pour éviter un **isolement** de la personne en charge de la trésorerie de l'association vis-à-vis de cette tâche et permettre un **travail / suivi collaboratif**
 - Pour **donner des accès sécurisés** en évitant le risque de regard extérieur
- **Simplifier le suivi comptable lors d'un changement de bureau**
 - Ne pas avoir besoin d'installer un ou des logiciels sur un ou plusieurs ordinateurs
 - Avoir une mise à jour des codes d'accès réalisable lors d'un changement d'équipe
- **Sécuriser les informations comptables,** qui peuvent être sensibles
 - Plus de perte de données et des sauvegardes possibles
- **Favoriser une structuration et une professionnalisation de l'association**

Pour aller plus loin et aider les associations à développer leur présence numérique, consultez la [Fiche Pratique PANA La comptabilité en ligne pour les associations](#)

CRM

Quel(s) outil(s) de CRM (gestion des adhérents, membres et donateurs) utilisez-vous ?

5%

des associations interrogées
utilisent une véritable solution
de CRM et automatisent leur suivi
des adhérents / donateurs

- La grande majorité des associations fait un suivi manuel **via des tableurs**

CRM

Pour quels besoins ? Quels sont les avantages des outils de CRM pour une association ?

Pour une association, un outil de CRM lui permet de :

- Développer une **stratégie de gestion des relations et interactions** avec les différentes communautés au sein d'une association : adhérents, bénévoles, donateurs, etc.
 - Pour **adapter les messages**, leurs formats, fond et fréquence pour conserver la communauté actuelle et son engagement
 - **Fidéliser et accroître leurs communautés** en les contactant le plus efficacement possible
- **Piloter les données en respectant la RGPD et l'environnement**
 - **Respecter la loi plus facilement**
 - Gagner en **rapidité** et en **efficacité**

Pour aller plus loin et aider les associations à développer leur présence numérique, consultez les Fiches Pratiques :

[Accompagner une association dans la gestion de ses contacts et ses données](#)
[Le numérique et le développement durable](#)

E-mailing

Quel(s) outil(s) de CRM (gestion des adhérents, membres et donateurs) utilisez-vous ?

55%

soit plus de la moitié des assos
interrogées, disent ne pas utiliser de
solution d'emailing

- Les solutions d'e-mailing ne sont pas majoritaires mais **sont bien représentées.**

E-mailing

Pour quels besoins ? Quels sont les avantages des outils d'e-mailing pour une association ?

Pour une association, un outil d'e-mailing lui permet de :

- **Organiser les listes de destinataires** en fonction de leur rôle au sein de l'association
 - Pour pouvoir envoyer des **emails d'information qui correspondent** au statuts des contacts (bénévoles, adhérents, bénéficiaires, partenaires,...)
 - Pour **diffuser facilement et rapidement les actualités** de l'association, avec une newsletter par exemple
 - Pour **réaliser des envois exceptionnels** liés à la promotion d'événements, nouveautés, diffusion d'une campagne de dons,... Qui ont des cibles particulières
- **Personnaliser les campagnes d'envoi**
 - Pour **transmettre l'identité visuelle** de l'association et transmettre des campagnes à son image
 - Pour rendre les campagnes plus **qualitatives** et y intégrer des photos, visuels, vidéos, articles,...
- **Coordonner les contenus** sur les différents outils
 - Pour mener une **campagne de communication efficace**
 - **Éviter de sur-solliciter** certaines personnes

Envoyer des emails oui, mais attention à bien respecter la RGPD !

Pour aller plus loin et aider les associations à développer leur présence numérique, consultez les Fiches Pratiques :

[Comment communiquer sur Internet ?](#)

[La Réglementation Générale sur la Protection des Données](#)

Le bénévolat

Quelle plateforme de bénévolat utilisez-vous ?

Près de

90%

des assos interrogées disent ne pas
utiliser de plateforme en ligne pour
trouver des bénévoles

- On peut donc imaginer que la recherche de bénévoles se fait peut-être par des **moyens plus traditionnels** (bouche à oreille, communication aux membres,...)

Le bénévolat

Pour quels besoins ? Quels sont les avantages des plateformes de bénévolat pour une association ?

Pour une association, utiliser une plateforme numérique de bénévolat lui permet de :

- **Mettre en ligne des missions de bénévolat**
 - Pour **toucher un public très réceptif** : des personnes qui recherchent des missions et qui veulent aider
 - Pour **avoir une plus large audience** grâce à la notoriété de la plateforme et du nombre d'associations et de bénévoles / futurs bénévoles qui l'utilisent
 - Pour trouver de manière plus efficace **des volontaires compétents**
- Être accompagnée par des professionnels
 - Pour une **mise en relation plus simple** entre l'association et les bénévoles
 - Pour une utilisation efficiente de la plateforme afin de **recevoir des propositions pertinentes**
 - Pour réaliser des **diagnostics** selon les besoins afin de **rédiger une demande de bénévolat au plus proche de ce que représentent concrètement les missions**

Pour aller plus loin et aider les associations à développer leur présence numérique, consultez la [Fiche Pratique PANA Mobilisation des bénévoles et numérique](#)

Collaboration

Quel(s) outil(s) de collaboration utilisez-vous ?

50%

des associations interrogées utilisent une solution propriétaire

- 15% des associations interrogées utilisent **la suite Framasoft**
- **Whatsapp et Messenger** sont les outils de conversation les plus utilisés

Collaboration

Pour quels besoins ? Quels sont les avantages des outils en ligne de collaboration pour une association ?

La collaboration entre les membres est au coeur de l'activité d'une association car ils agissent pour un même projet. Mais chacun des membres ont leur propre emploi du temps, peuvent être éloignés physiquement, ne pas avoir les mêmes compétences,... et cela entraîne une circulation de l'information pas toujours optimale. Le digital et les outils collaboratifs sont alors de bonnes alternatives pour optimiser la collaboration !

Pour une association, utiliser une plateforme numérique de collaboration lui permet de :

- Pouvoir **organiser et gérer des projets à plusieurs et à distance**
 - Pour impliquer tous les bénévoles de la même manière
 - Pour effacer la distance entre les bénévoles et les membres de l'association
- Garantir une **gouvernance horizontale**
 - En faisant bien **circuler l'information à tous de la même manière**
 - En **demandant des avis et l'implication** de plusieurs personnes au même endroit
- Valoriser **l'intelligence collective**
 - Pour mettre en commun toutes les compétences des membres d'un groupe

Collaboration

Pour quels besoins ? Quels sont les avantages des outils en ligne de collaboration pour une association ?

Connaissez vous des **outils collaboratifs libres** ? Ils se de plus en plus **démocratisés** auprès des associations !

Pour aller plus loin et aider les associations à développer leur présence numérique, consultez les Fiches Pratiques PANA :

[Collaborer grâce aux outils numériques](#)
[Animer des temps collectifs à distance](#)
[Utiliser des outils libres dans son association](#)

Les réseaux sociaux

Sur quels réseaux sociaux votre association est-elle présente ?

90%

des associations interrogées
utilisent Facebook

- Près de 60% de ces assos utilisent **2 réseaux sociaux** !

Les réseaux sociaux

Pour quels besoins ? Quels sont les avantages des réseaux sociaux pour une association ?

Pour une association, les réseaux sociaux lui permettent de :

- **Développer sa visibilité** auprès d'un large public
 - Pour donner la possibilité à des publics ciblés de **suivre l'activité de l'association**
 - Pour **féderer** autour de thèmes clés pour l'association
 - Pour se **rapprocher d'acteurs plus ou moins proches de l'association** : bénévoles, contributeurs, adhérents, associations, sponsors, partenaires, mécènes,..
- **Informé et faire vivre la communauté de l'association** (bénévoles, adhérents, ...)
 - De manière **simple, gratuite et régulière** et parfois même instantanée
 - Pour les **fidéliser** et leur donner un **sentiment d'appartenance** afin de pouvoir **les mobiliser plus facilement**
- Communiquer, répondre aux questions et **interagir facilement**
 - Avec les **commentaires** et la **messagerie instantanée / messagerie privée**
 - Pour être au plus proche de sa communauté, comprendre ses besoins et attentes,...
- D'avoir une présence sur le web à défaut d'avoir un site

Pour aller plus loin et aider les associations à développer leur présence numérique, consultez les Fiches Pratiques :

[Comment communiquer sur Internet ?](#)
[Communiquer sur les réseaux sociaux](#)

Recommandations

Comment aider les associations à tirer profit des outils numériques qu'elles peuvent utiliser ?

- D'une manière générale, nous devons accompagner les associations afin de les aider à **professionnaliser leurs usages** :
 - leur **présenter** des outils qui **correspondent** à leurs besoins
 - leur **expliquer** ce que cela peut leur **apporter**
 - les **accompagner dans la mise en place** de nouveaux outils
- La mise en place d'un outil dans une association **doit être pensée et accompagnée en amont**, il est important de leur en faire prendre conscience. Pourquoi ? Afin qu'elles ne choisissent pas un outil trop **rapidement**, un outil qui ne correspond pas à leur besoin, au niveau de compétence des bénévoles ou à leur temps disponible par exemple.
- Des **idées pour aider les association à tirer profit des outils numériques qu'elles peuvent utiliser** :
 - éditer et partager des **contenus disponibles en ligne, à tout moment et par toutes les associations**, pour **présenter** les outils numériques disponibles. Des **articles de blog dédiés** par exemple.
 - mettre en avant les **avantages et inconvénients** de chaque outil numérique, identifier les **compétences** nécessaires pour les utiliser, exposer les **arguments** pour choisir tel ou tel outil afin d'aider les associations à faire un **choix d'outil rationnel** en toute connaissance de cause et sans surprise
 - proposer des **notices / tutoriels / webinaires** dédiés à une typologie d'outil numérique spécialement conçus pour les associations afin que celles-ci puissent les prendre en main et les maîtriser elle-même

Le programme “Point d’Appui au Numérique Associatif”

Accompagner les associations dans leur transition numérique

Les structures de l’accompagnement associatifs engagées dans le programme PANA se **forment** et se **mettent en réseau** pour **accompagner des associations sur les questions numériques**.

Pour trouver un point d’appui proche de chez vous, vous pouvez consulter la [cartographie en ligne](#).

Le programme PANA, initié par **HelloAsso**, le **Mouvement Associatif** et **la Fonda**, est déployé par plus d’**une quinzaine d’acteurs du milieu associatif au niveau national et sur les territoires**.



PANA
Point d'Appui au Numérique Associatif