



[LES ASSOCIATIONS ET LEURS PRATIQUES NUMÉRIQUES]

TABLE RONDE WEBINAIRE DU 14 AVRIL 2021

- Comment les associations peuvent elles mieux tirer parti du numérique ?
 - Comment le COVID a changé les usages ?

Avec la participation



Fabrice Perrot

Directeur Logistique *Solidarités internationales*



Flavie Deprez

Fondatrice et Directrice Générale de *Carenews*



Harilala Rasolondraibe

Responsable Digital chez *SOS Villages d'Enfants*



Hélène Chahine

Déléguée Générale *Fondation C.Génial*



Isabelle Karastamatis

Directrice Générale *Nouvelle Cour*



Renaud Douci

Délégué Général d'*Alliance Urgences*



Thierry Berdy

Cofondateur et Directeur conseil *Suricats Consulting*.



Vincent Fournout

Cofondateur et Directeur conseil *Sendethic*

01

**Une envie numérique
très forte pour une maturité faible des usages**

02

**Les canaux digitaux utilisés :
la base donateurs, l'email et les
médias propriétaires au cœur des
usages**

03

**Des associations
bouleversées
par l'épidémie**

04

**Les projets prioritaires
des associations**



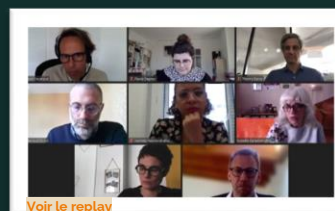
Menée entre le 10 et 24 mars 2021



Nombre de répondants issus du secteur associatif : 175



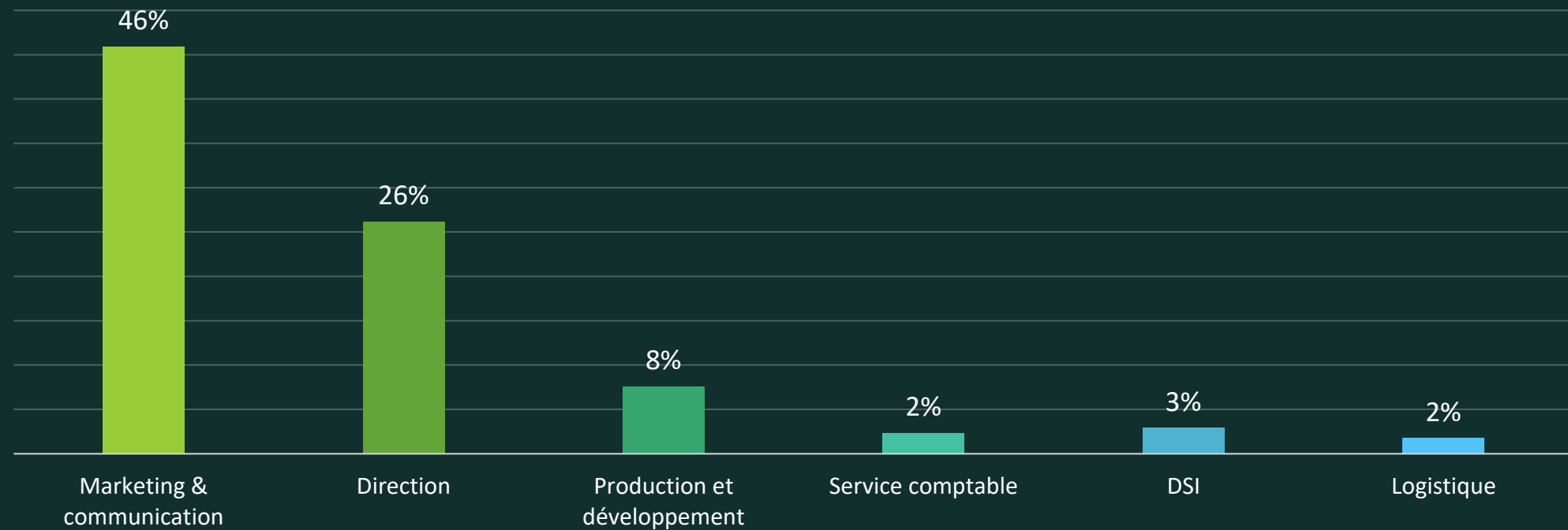
Webinaire du 14 avril



[Voir le replay](#)

Typologie des répondants

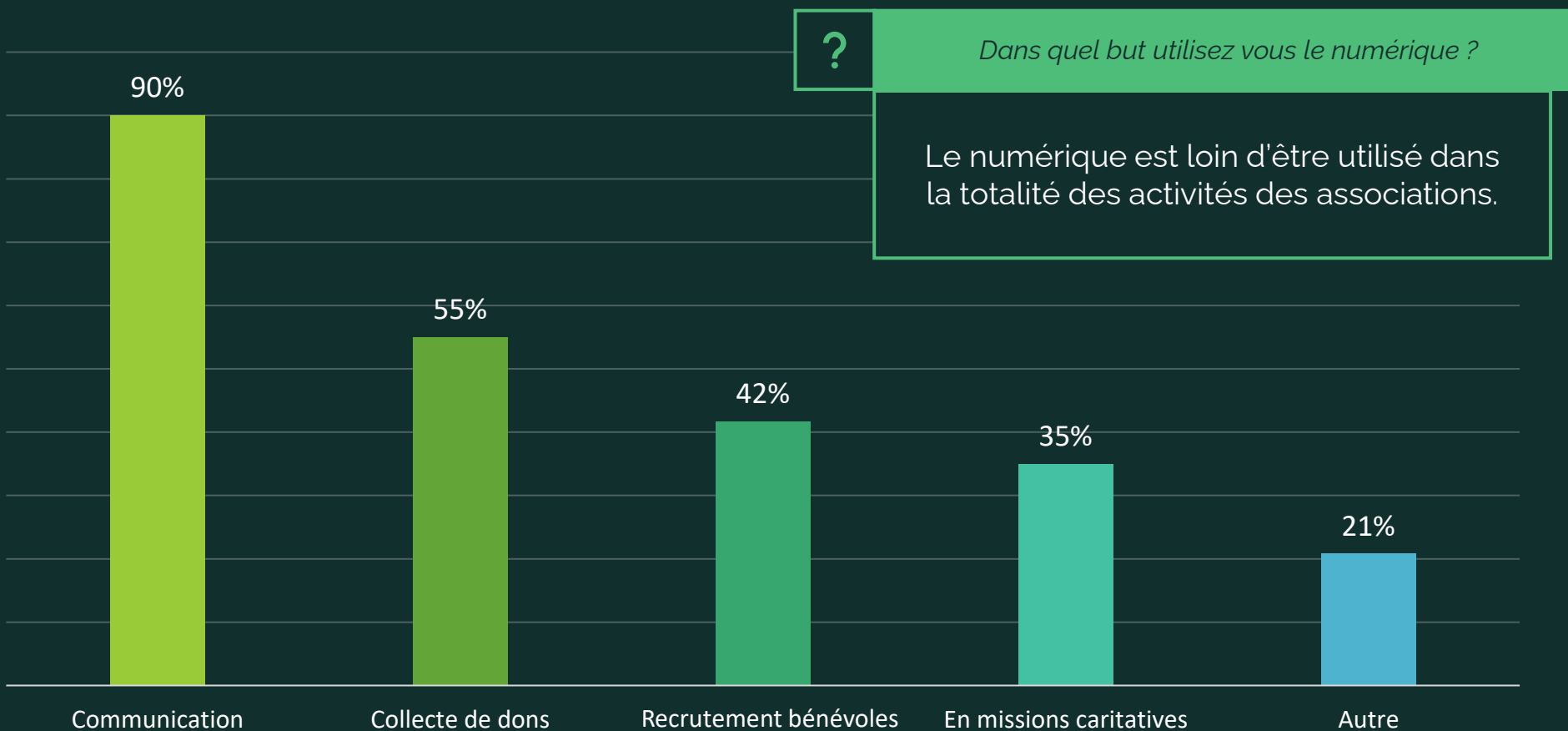
Répartition par poste



01

Une envie numérique
très forte pour une
maturité faible des
usages

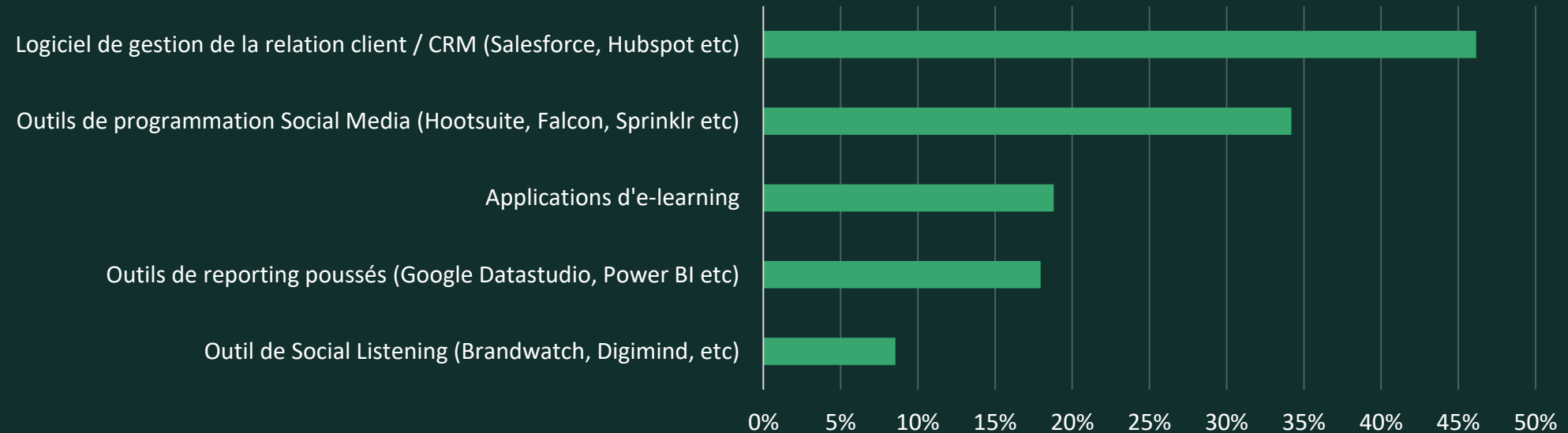
Une appropriation incomplète



Un équipement assez faible

?

Parmi les outils digitaux suivants lesquels utilisez-vous ?

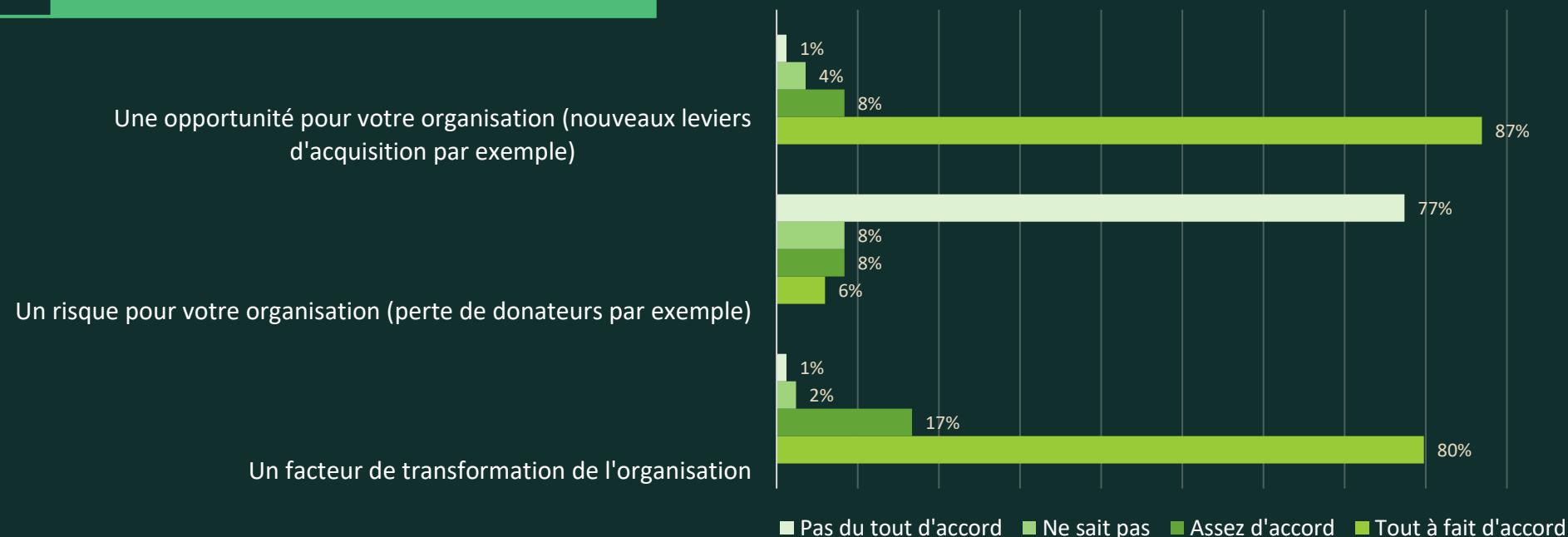


- Les associations sont globalement peu équipées en outils digitaux poussés.
- Les outils les plus répandus sont les CRM et des outils de programmation Social Media

Mais une opportunité majeure

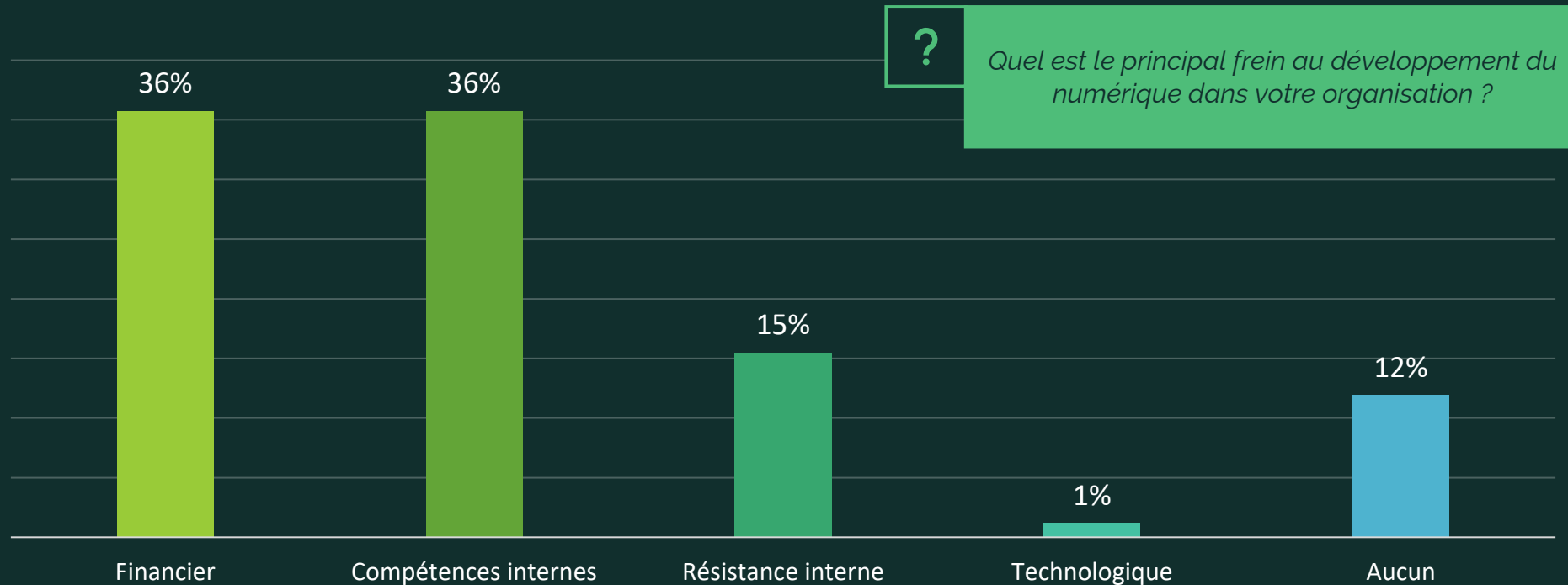
?

Selon vous, le numérique est-il...



- Le digital est massivement perçu positivement
- A la fois comme une opportunité & comme un levier de transformation

Freinée par les ressources



Le manque de compétences et de moyens financiers comme principaux freins à la digitalisation, suivi de la résistance interne



Voir le replay



Enquête menée entre le 10 et 24 mars
2021



« Le digital implique trois postures qui se consolident et se renforcent mutuellement. La notion d'équivalence, c'est à dire une forme d'horizontalité au sein des équipes, nous pratiquons l'holacratie à la fondation, La transparence dans le partage de l'information et la notion d'efficience ».

Hélène Chahine - Fondation C. Génial

« C'est encore difficile de convaincre, ne serait-ce qu' en interne, car il n'y aura pas forcément de retours sur investissement immédiats pour des dépenses dans le Système d'Information. »

Fabrice Perrot - Solidarités International



« Le digital commence à monter en puissance mais les ressources autant financières qu'humaines sont parfois compliquées à gérer. Par exemple pour mener des campagnes et si nous n'avons pas les compétences en interne nous devons faire appel à des agences et le besoin pas toujours compris en interne. »

Harilala Rasolondraibe – SOS Village d'enfants

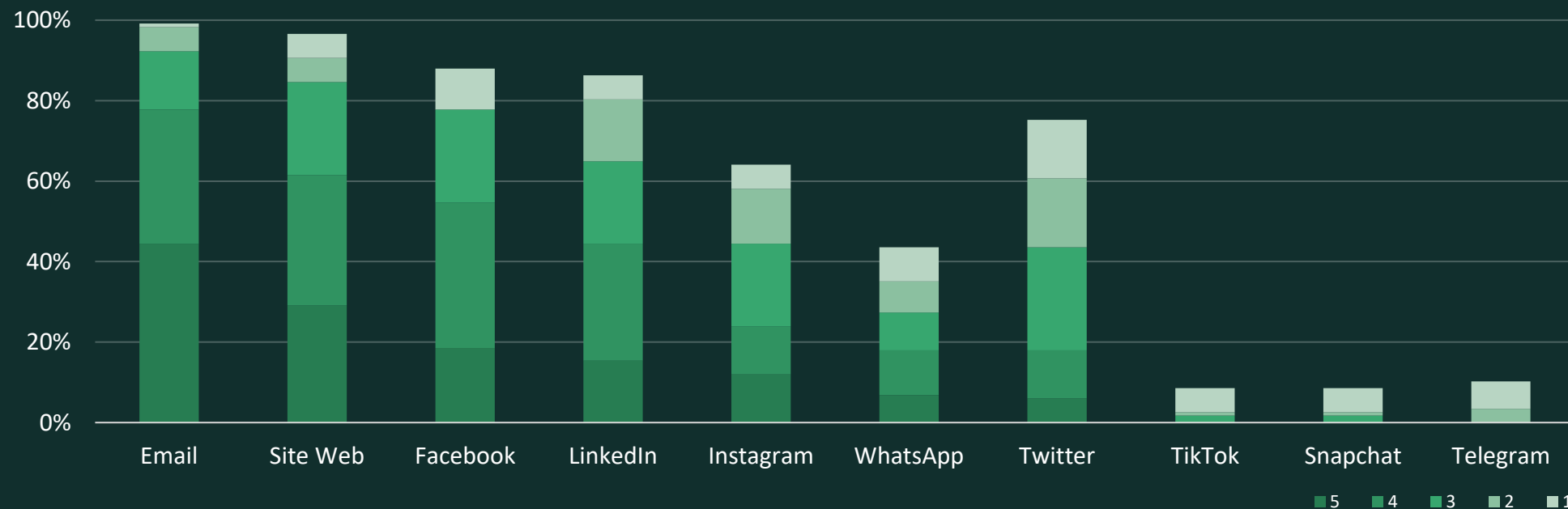
02

Les canaux digitaux utilisés :
la base donateurs, l'email
et les médias propriétaires
au cœur des usages

L'email et le Web, plus que jamais

?

Notez de 1 à 5 la puissance de ces canaux digitaux

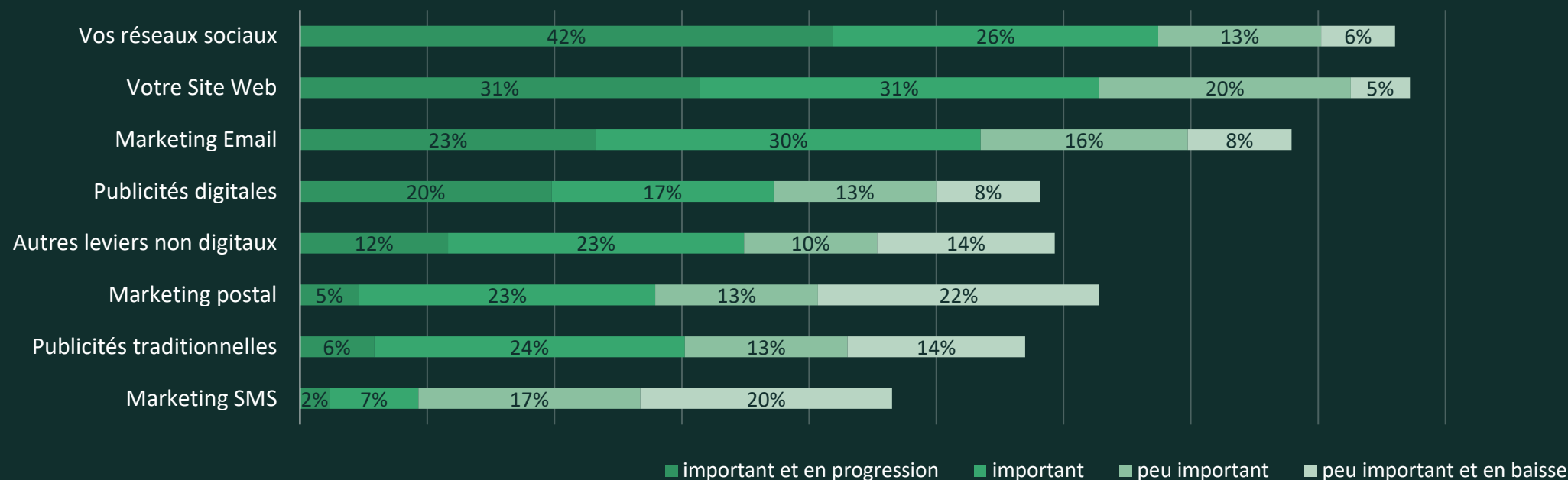


- Les associations jugent l'emailing, leur site web et Facebook comme étant les canaux digitaux les plus puissants
- Sans importance ? tiktok, snapchat, telegram

Leviers d'acquisition

?

Pour l'acquisition de nouveaux donateurs, quelle est l'importance des canaux suivants et leurs perspectives d'évolution ?

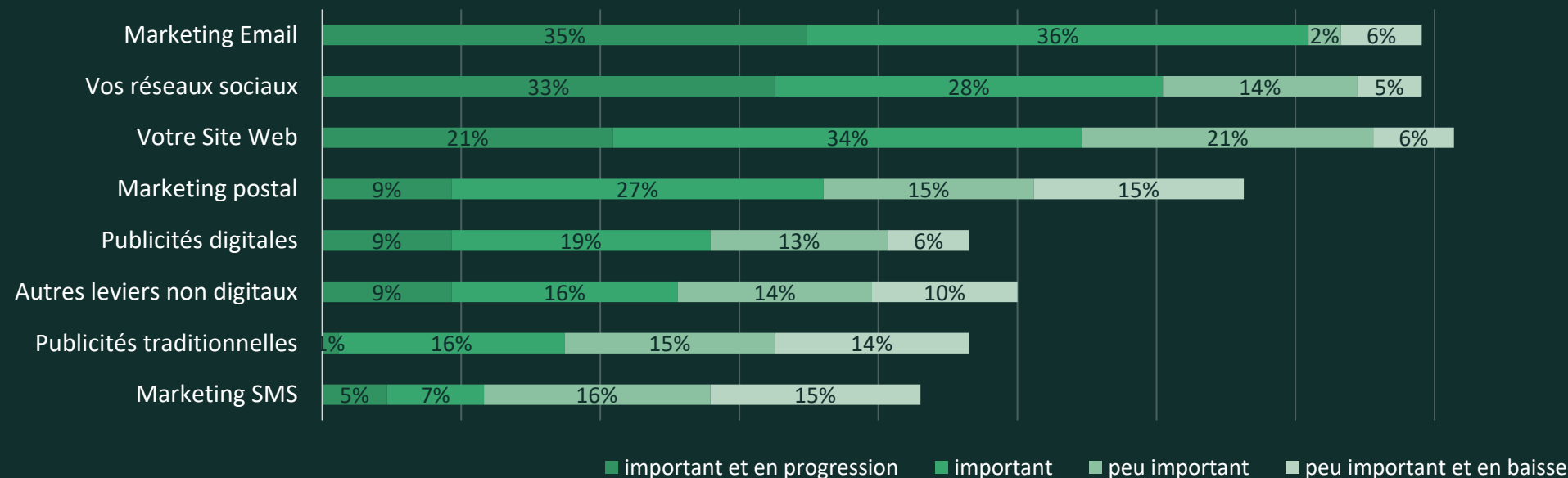


- Les réseaux sociaux, le site web et l'emailing sont les principaux leviers d'acquisition de nouveaux donateurs
- Au contraire, les leviers traditionnels sont jugés peu importants (marketing postal, SMS et publicité traditionnelle)

Leviers sur la base donateurs



Pour la collecte de dons auprès de la base de donateurs, quelle est l'importance des canaux suivants et leurs perspectives d'évolution ?

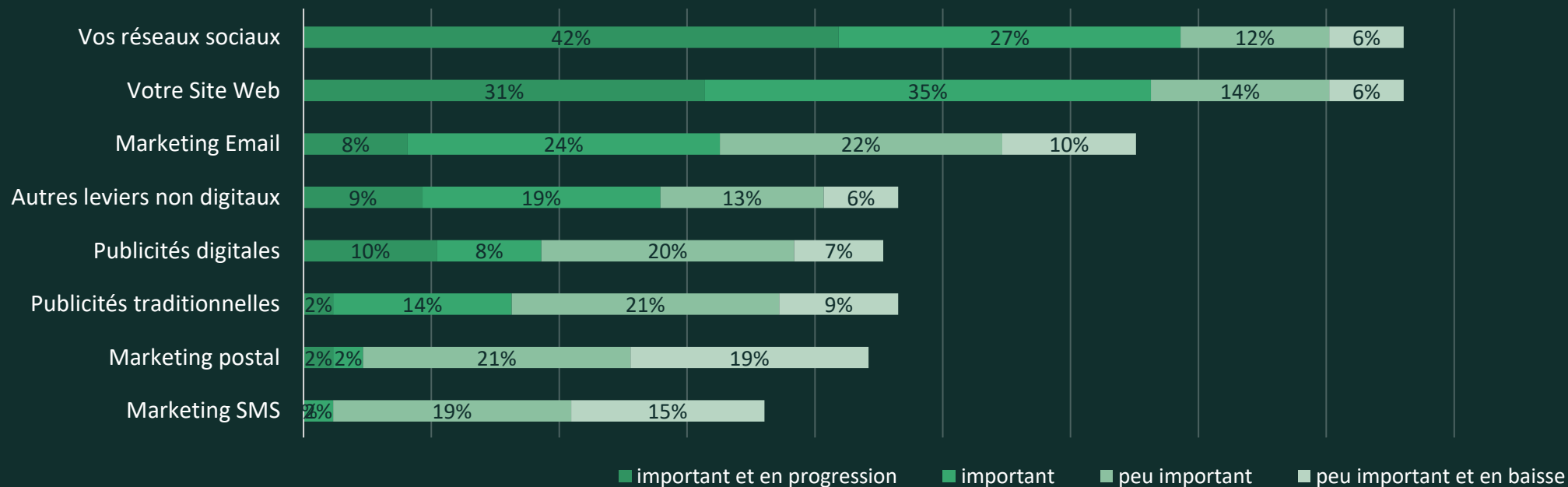


- L'emailing et les réseaux sociaux, suivis par le site web sont considérés de loin les leviers les plus importants pour l'activation des donateurs
- La publicité traditionnelle, ainsi que le marketing SMS et postal jouent un rôle mineur

Leviers de recrutement de bénévoles

?

Pour le recrutement de bénévoles, quelle est l'importance des canaux suivants et leurs perspectives d'évolution ?



Les réseaux sociaux et le site web sont considérés de loin les leviers les plus importants pour le recrutement des bénévoles



« J'ai été frappée par l'explosion d'Instagram qui souligne que les associations commencent à s'adresser aux 18-35 ans. Cette génération se mobilise sur des projets avec une logique de communauté, marquée par l'importance des influenceurs. Ces jeunes affichent leurs engagements et revendiquent l'acte de don, contrairement à une génération plus âgée et plus discrète en matière de communication de ses dons. Je tiens aussi à mettre en lumière la récolte de dons importante 5,7 millions d'euros récoltés pour Amnesty International grâce aux gamers de Z Event. Petit aparté sur Tik Tok avec l'opération menée par La croix Rouge avec 4 TikTokers aux millions d'abonnés sur la thématique des gestes qui sauvent, les assos osent et expérimentent. Pour cette génération il y a un continuum entre don et partage d'information, le don étant pour elle une manière de participer à l'action, à l'inverse du don délégation qui marquait les générations précédentes. C'est une véritable bascule générationnelle. » **Isabelle Karastamatis - Agence Nouvelle Cour**

« Rappelons que pour la majorité des associations le digital apporte au maximum 15 % voir 20 % de la collecte de dons, les canaux tels le papier marche encore, le télémarketing et le street marketing fonctionnent très bien et c'est encore grâce à ces outils que les associations font la majorité la collecte. En revanche, le digital a sauvé les associations pendant la crise sanitaire. Je pense qu'il y a eu aussi beaucoup plus de temps d'écoute sur les réseaux sociaux. » **Renaud Doucy - Alliance Urgences**



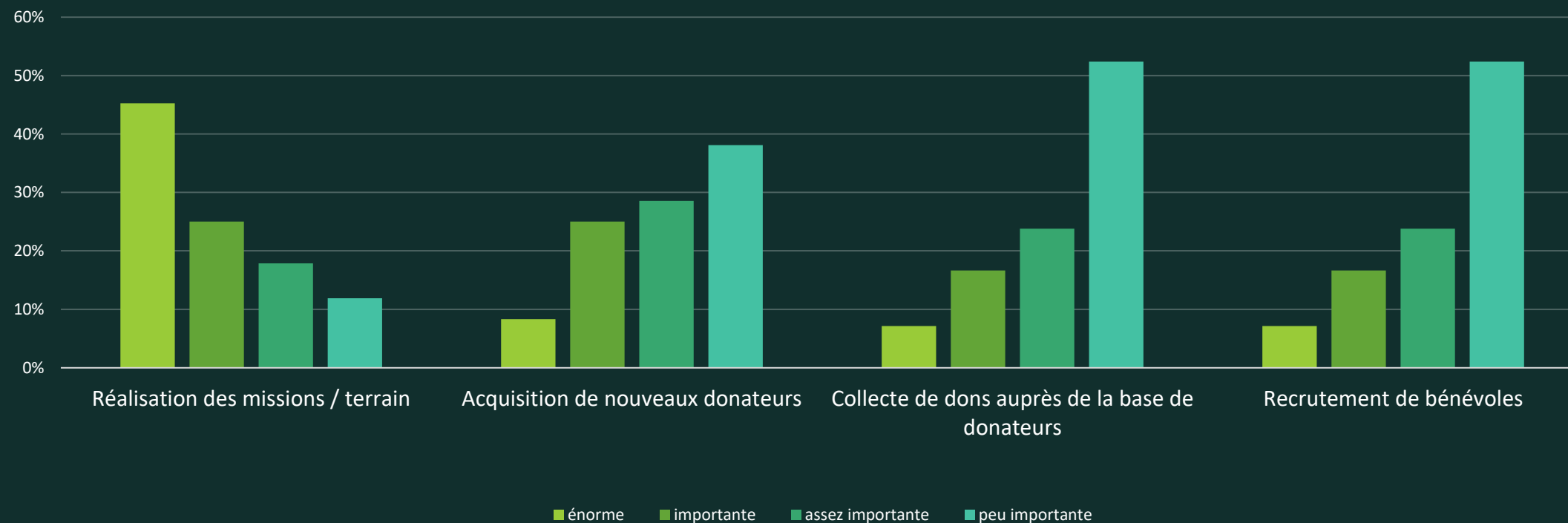
03

Des associations bouleversées par l'épidémie

Des missions perturbées

?

Quelles sont les conséquences de l'épidémie sur les différentes activités de votre organisation ?



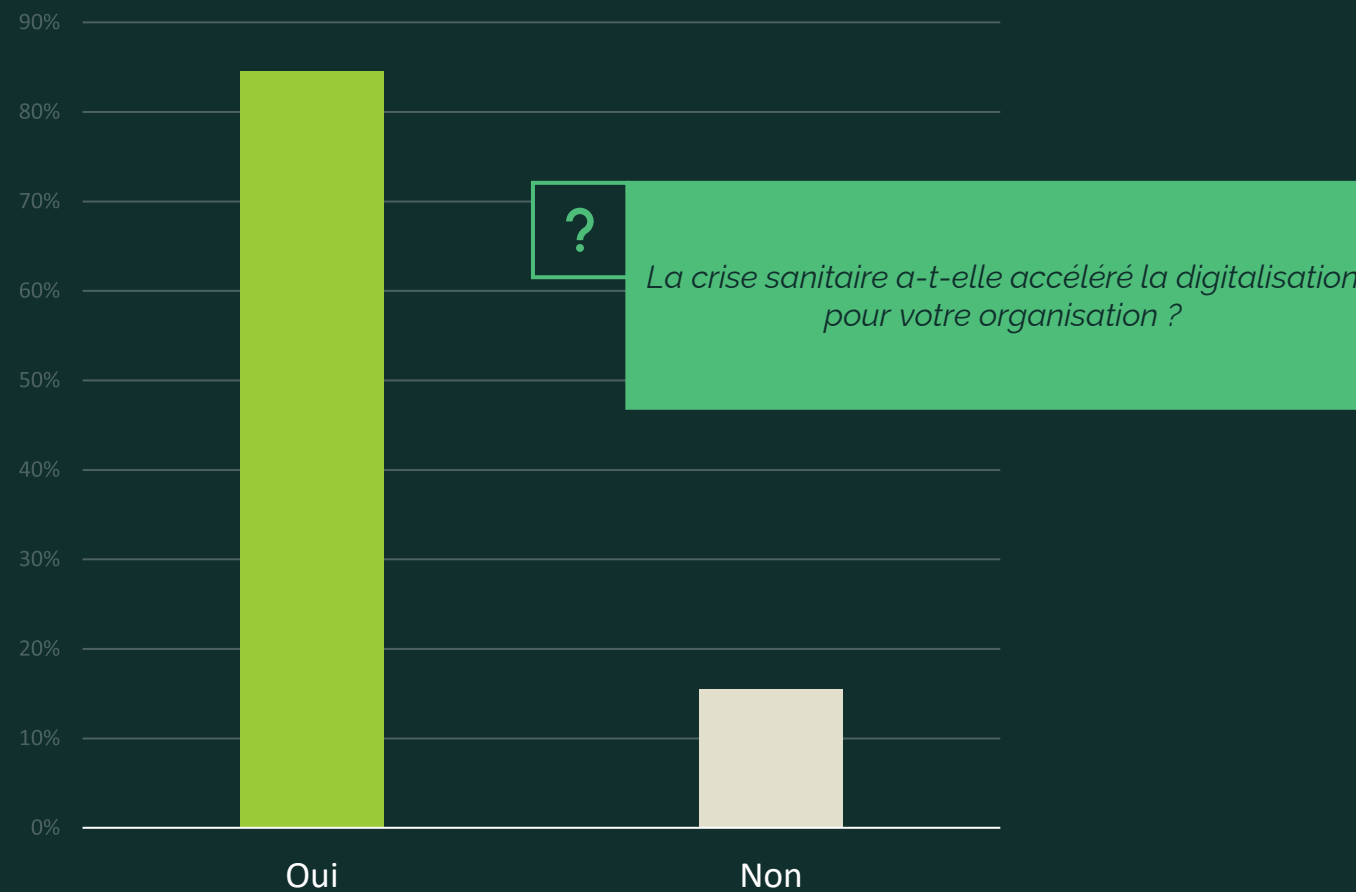
Autres conséquences de l'épidémie



Enquête menée entre le 10 et 24 mars
2021

- Arrêt complet des activités
- Motivation des équipes bénévoles
- Lien social avec les adhérents en chute
- Relations institutionnelles complexifiées
- Publics bénéficiaires en grande difficulté

La crise comme accélérateur





« Si nos missions ont été énormément impactées, c'est la fidélité de nos mécènes que je voudrais souligner. Nos mécènes sont restés fidèles aussi car nous avons su garder le lien et innover. Nous devons être vigilants si la crise persiste. ».

Hélène Chahine - Fondation C. Génial

« La COVID nous a permis de faire un bond en avant, car nous n'avions pas le choix. Par exemple, la mise en place d'une signature électronique nous facilite maintenant grandement notre travail au quotidien. Aujourd'hui, nous sommes en train de convaincre ceux qui nous financent d'intégrer les coûts du digital dans les financements initiaux. » **Fabrice Perrot - Solidarités International**



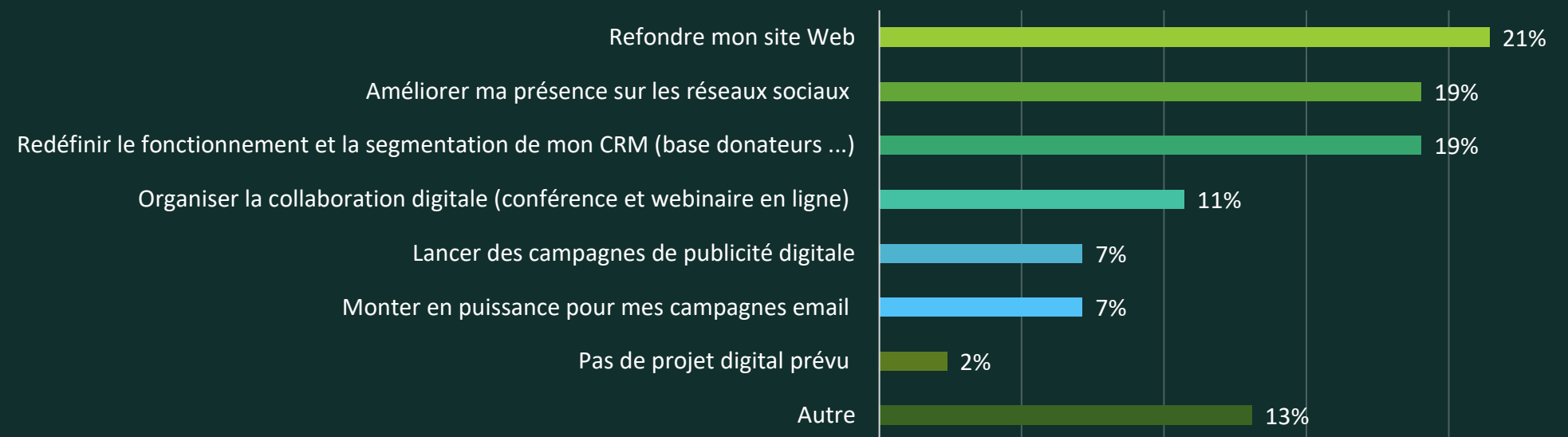
04

Les projets prioritaires des associations

Projets prioritaires 2021

?

Quel sera votre projet digital prioritaire en 2021 ?



- Top 3 des priorités : refonte site, optimisation de la présence sur les réseaux sociaux, optimisation du CRM
- Seulement peu des associations interrogées (2) n'ont aucun projet digital de prévu

Autres projets

FRONT

- Évènement de sensibilisation festif en ligne
- Lancement d'une plateforme collaborative avec avatar
- Améliorer notre expérience bénévole
- Lancement newsletter
- Vente en ligne

BACK

- Maintenir nos activités en ligne avec la visio conférence
- Améliorer l'utilisation du CRM actuel
- Digitaliser ateliers de formation dédiés aux membres
- Créer une application pour la gestion de nos bénéficiaires



« ce qui est immatériel et impalpable est trop souvent considéré comme une dépense inutile. Il faut qu'il y ait une prise de conscience collective sur le fait de considérer davantage le digital dans sa globalité. ». **Flavie Deprez - Carenews**

« Il est nécessaire de casser les silos entre réseaux sociaux, collecte sur le site Web, base CRM et campagne Email. Un chantier coopératif à mener au sein des organisations ! ». **Vincent Fournout - Sendethic**



« L'analyse du parcours donateur est un formidable exercice pour améliorer les pratiques digitales des associations ». **Thioerry Berdy – Suricats Consulting**

Merci aux intervenants



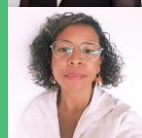
Enquête menée entre le 10 et 24 mars
2021



Fabrice Perrot Directeur Logistique *Solidarités internationales*



Flavie Deprez Fondatrice et Directrice Générale de *Carenews*



Harilala Rasolondraibe Responsable Digital chez *SOS Villages d'Enfants*



Hélène Chahine Déléguée Générale *Fondation C.Génial*



Isabelle Karastamatis Directrice Générale *Nouvelle Cour*



Renaud Douci Délégué Général d'*Alliance Urgences*



Thierry Berdy Cofondateur et Directeur conseil *Suricats Consulting.*



Vincent Fournout Cofondateur et Directeur conseil *Sendethic*

Et aux partenaires



Enquête menée entre le 10 et 24 mars
2021



Depuis 2006, dès les premiers clients de notre plateforme marketing, email, SMS et CRM, nous militons pour un usage responsable des technologies. Notre mission, inscrite dans nos statuts au sens de la loi Pacte 2019, est d'aider les organisations à faire la symbiose entre éthique et performance à travers 5 engagements.



Suricats Consulting est un collectif de conseil en transformation digitale qui accompagne ses clients dans leurs projets digitaux. Depuis 2 ans, nous consacrons une partie de notre activité à aider ceux qui aident, associations et organisations de l'ESS.



Depuis presque sept ans, média d'impact, Carenews, entreprise labellisée ESUS (entreprise solidaire d'utilité sociale), a comme mission d'accélérer le développement de l'engagement. Quotidiennement, sur carenews.com, vous pouvez retrouver des informations et des actualités qui vous permettent d'être vous aussi un acteur de l'engagement !