

LES ASBL FACE AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES



ÉTAT DES LIEUX ET PRIORITÉS



Une étude menée par SOCIALware
Février - mai 2017

S O M M A I R E

INTRODUCTION 3

Rôle de SOCIALware	3
Notre cible	4
Objectifs de l'étude	4
Méthode	4
Structure du rapport	5

QUESTIONNAIRE 6

Section 1 - Caractéristiques des répondants	6
Section 2 - Gestion et dépenses informatiques	10
Section 3 - Environnement technologique	17
Section 4 - Gestion des bénéficiaires, membres, donateurs et autres parties prenantes	25
Section 5 - Présence en ligne et communication digitale	29
Section 6 - Défis, besoins et priorités	36
Quelques citations encourageantes ou interpellantes	39
Tableau comparatif Benelux	40

CONCLUSIONS 40

Gouvernance informatique	41
Environnement technologique	42
Gestion des bénéficiaires, membres, donateurs et autres parties prenantes	43
Présence en ligne et communication digitale	44
Besoins, obstacles et priorités	45

INTRODUCTION

Rôle de SOCIALware



SOCIALware est une asbl qui a pour mission de donner aux associations un accès abordable aux ressources technologiques dont elles ont besoin pour assurer leur gestion, le service à leurs bénéficiaires, la mobilisation de leurs supporters et la sensibilisation de l'opinion publique.

Le rôle de la société civile ne peut être sous-estimé. Les associations s'adressent aux principaux défis sociétaux actuels tels que l'immigration, l'intégration sociale, la lutte contre la pauvreté, l'éducation, le vieillissement, l'environnement et de nombreux autres enjeux. Selon l'édition 2017 du calcul du 'Poids économique des institutions sans but lucratif en Belgique' effectué par la Fondation Roi Baudouin (FRB) et la Banque Nationale de Belgique (BNB), les ISBL contribuent à près de **5,4%** de la richesse nationale, et **près de 12,3%** de l'emploi. Si on tient compte, encore selon les estimations de la FRB, des **12,5%** de Belges bénévolement actifs dans les associations, des **2/3** de Belges faisant des dons financiers ainsi que de ceux qui sont membres d'une asbl, on peut conclure que le secteur associatif touche directement une large majorité de la population.

Les technologies numériques – site web, médias sociaux, infrastructure, systèmes d'information – offrent aux associations des possibilités sans précédent pour accroître leur impact social. Une bonne utilisation des technologies numériques entraîne généralement une productivité accrue dans toute l'organisation, permettant aux associations de répondre aux contraintes internes et externes, et de s'adapter en conséquence. Les associations qui n'adoptent pas la technologie adéquate pour stimuler l'engagement, permettre au personnel de fournir des services efficaces, mesurer les résultats et les communiquer d'une manière professionnelle, ne pourront pas être suffisamment compétitives. Mais, trop souvent, le manque de ressources et de connaissances est un obstacle au déploiement d'outils technologiques.

C'est pourquoi nous sommes convaincus qu'aider les associations à tirer le meilleur parti du numérique constitue un gain pour la société dans son ensemble.

Notre cible



Nous nous adressons aux asbl, aisbl et fondations belges et luxembourgeoises œuvrant dans le domaine social au sens large. Notre cible n'inclut ni les hôpitaux, partis politiques et écoles (sauf enseignement spécialisé), ni les fédérations ou associations adressant les besoins du secteur marchand. Fin mai 2017, près de 9.000 asbl belges et luxembourgeoises étaient inscrites chez SOCIALware.

Objectifs de l'étude



Si nous nous efforçons à accélérer l'adoption du numérique dans le secteur associatif, il nous paraît important de nous forger une meilleure idée du degré actuel d'utilisation du numérique par les associations, ainsi que de comprendre les principales priorités, intentions et difficultés dans leur transition digitale.

L'activité numérique des ménages et des entreprises fait l'objet du 'Baromètre de la société de l'information' réalisé par le SPF Economie. Le présent rapport est le premier à se pencher de manière aussi complète sur l'utilisation du numérique par le secteur associatif belgo-luxembourgeois.

En plus de dresser un état des lieux de l'adoption du numérique par les associations, cette étude répond aux objectifs complémentaires suivants :

- Être au plus près des préoccupations et des contraintes de nos affiliés et mieux y répondre en orientant nos futures actions ;
- Sensibiliser et mobiliser les acteurs susceptibles d'apporter des réponses adaptées aux besoins d'accompagnement qui émergeront de l'étude ;
- Permettre dans une certaine mesure à chaque association de faire le point sur sa propre situation.

Méthode



Nous avons organisé une **enquête en ligne** auprès de tous nos adhérents au courant de février-mars 2017. Certaines fédérations nous ont aidés à relayer l'enquête auprès de leurs membres, ce qui nous a permis de toucher également des répondants qui n'ont jamais fait appel à nos services.

Nous avons obtenu **1.044 réponses** (728 réponses complètes, 316 partielles). Pour ne pas trop entraver la participation à l'enquête des associations, toutes les questions n'étaient pas obligatoires. La majorité n'ont pas répondu à toutes les questions. Ce rapport reprend une à une toutes les questions. Pour chacune, le nombre de réponses recueillies est mentionné. Les questions obligatoires sont identifiées par un astérisque.

Ces 1.044 réponses sont représentatives de la **diversité du tissu associatif local** (en termes de secteur d'activité, budget annuel, présence éventuelle et nombre de salariés, nombre de bénévoles...).

Le questionnaire couvre les cinq domaines suivants :

- Gestion, gouvernance et dépenses informatiques
- Environnement technologique
- Gestion des bénéficiaires, membres, donateurs et autres parties prenantes
- Présence en ligne et communication digitale
- Défis, besoins et priorités

Au courant du mois d'avril 2017, des entretiens qualitatifs complémentaires ont été menés par téléphone avec un échantillon représentatif de 20 associations.

Structure du rapport



Ce rapport détaillé reprend une à une les questions posées dans l'enquête et les réponses agrégées.

Là où cela nous a semblé pertinent, nous présentons les résultats par taille d'organisation ou croisons les résultats par rapport à ceux d'autres questions pour obtenir des indicateurs supplémentaires.

La répartition des organisations par taille se fait sur base du personnel en équivalent temps plein (ETP) :

- Petite association : moins de 5 ETP
- Moyenne association : de 5 à 50 ETP
- Grande association : plus de 50 ETP

Nous espérons que vous trouverez ce rapport utile et qu'il vous apportera de l'inspiration pour améliorer votre utilisation de la technologie et l'exécution de votre mission.

Nous tenons à remercier les 1.044 asbl et fondations belges et luxembourgeoises pour le temps qu'elles ont consacré à répondre à l'enquête.

Et l'équipe du Solvay Consulting Club qui nous a aidés à analyser les données, à mener les interviews complémentaires et à formuler des recommandations pour répondre aux attentes de la communauté associative.

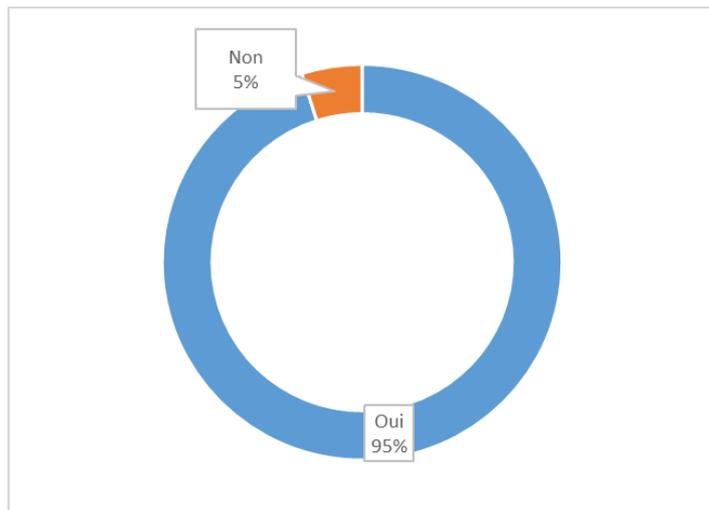
QUESTIONNAIRE

Section 1 - Caractéristiques des répondants

1. ÊTES-VOUS INSCRIT CHEZ SOCIALWARE ? *

L'astérisque montre les questions obligatoires.

Inscription chez SOCIALware - 1044 réponses

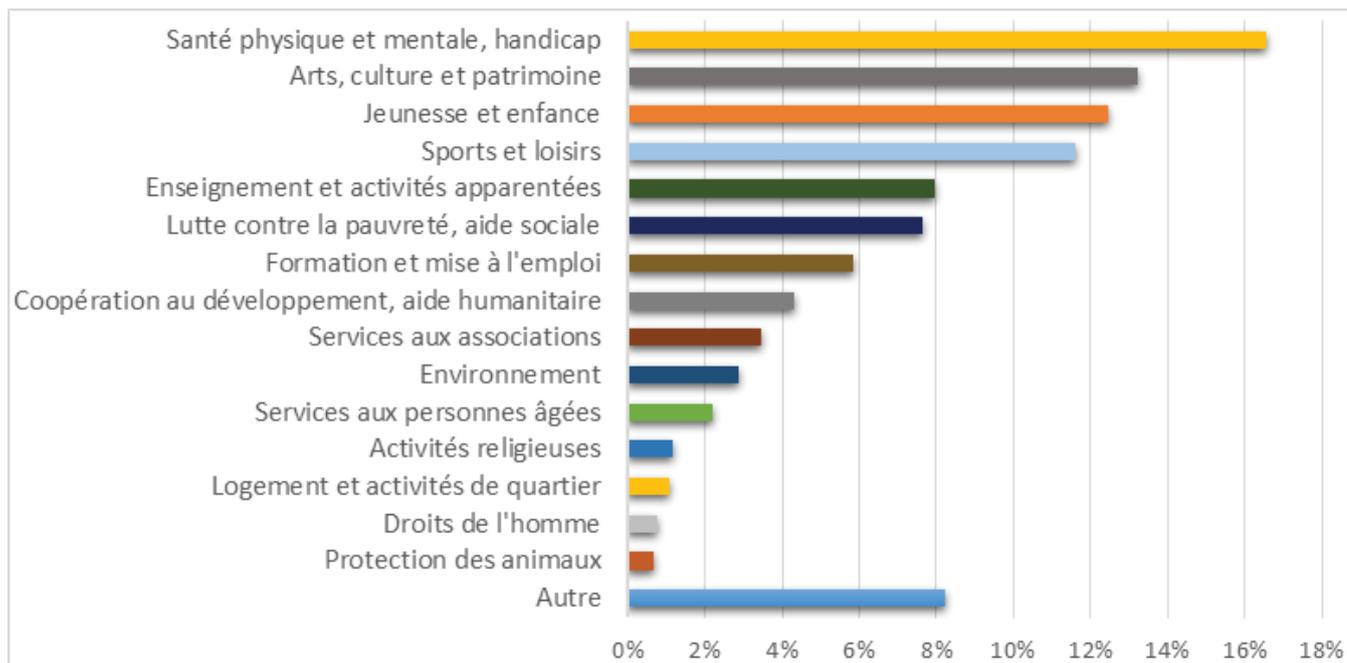


Cette enquête a été envoyée à toutes les associations inscrites chez SOCIALware, avec un taux de réponses de 12%. Notre appel ayant été relayé par des fédérations d'associations, quelques associations non inscrites y ont également répondu.

2. QUEL EST VOTRE DOMAINE D'ACTIVITÉ ?

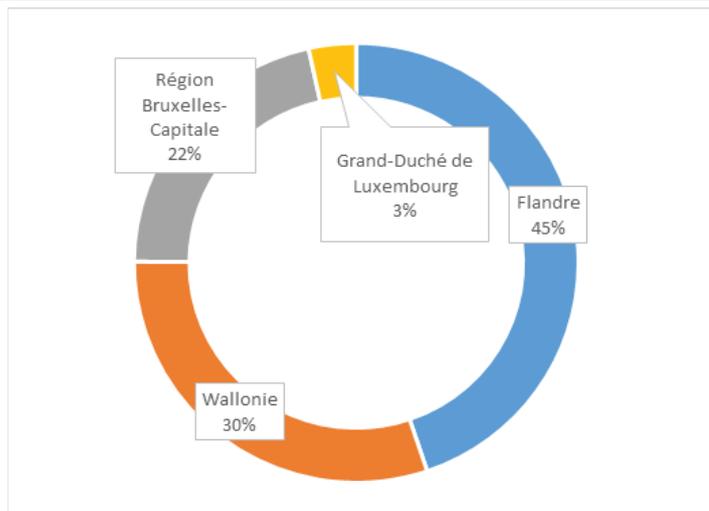
Veillez choisir le domaine d'activité qui correspond le mieux à votre mission.

Secteur d'activité - 1044 réponses



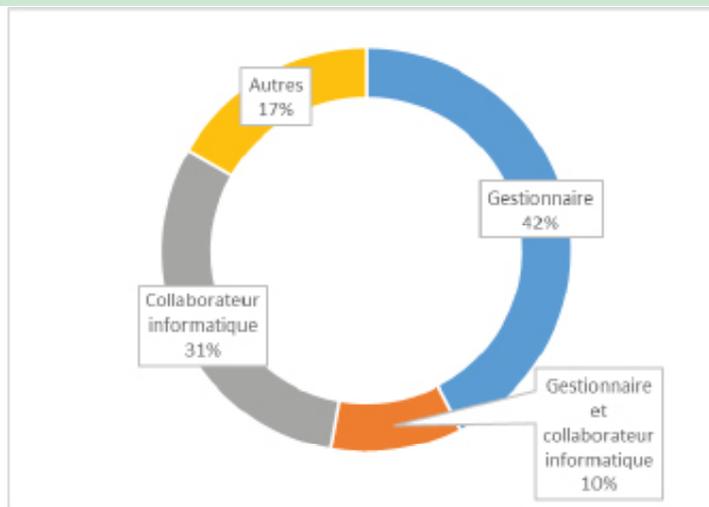
3. DANS QUELLE RÉGION SE TROUVE VOTRE SIÈGE SOCIAL ? *

Région - 1044 réponses



4. QUELLE EST VOTRE FONCTION AU SEIN DE L'ASBL ? *

Fonction des répondants au sein de l'asbl - 1040 réponses

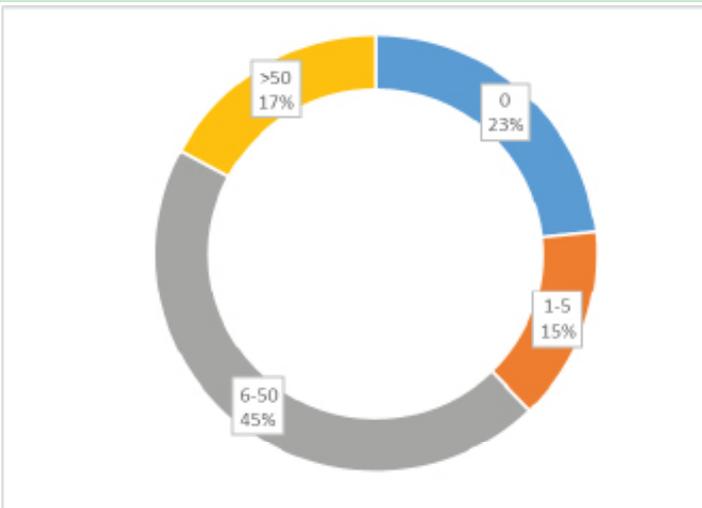


L'invitation encourageait à faire remplir le questionnaire par une personne disposant d'un bon aperçu des aspects informatiques et également d'une vision stratégique de l'asbl. Le profil des répondants est assez varié. Un pourcentage non négligeable d'entre eux combine les fonctions de gestionnaire ET de responsable informatique, notamment parmi les petites associations.

5. COMBIEN DE PERSONNES EMPLOYEZ-VOUS ? * (en nombre d'effectifs - volontaires exclus)

Exemple : si vous employez 5 personnes à temps plein et 3 à temps partiel, remplissez 8.

Taille des répondants en Effectifs - 980 réponses

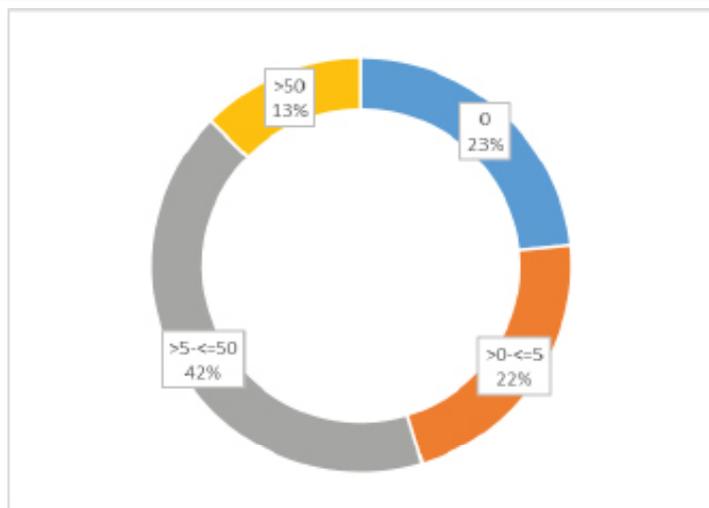


Un quart des répondants rapportent ne pas avoir de personnel du tout. Parmi les associations ayant répondu, **environ 40%** sont de petite taille. La répartition selon les tailles correspond à peu près à celle des inscrits chez SOCIALware.

6. COMBIEN D'ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN EMPLOYEZ-VOUS * ? (volontaires exclus)

Exemple : si vous employez 5 personnes à temps plein et 3 à mi-temps, remplissez 6,5

Taille des répondants en Equivalents Temps Plein - 978 réponses



La moyenne est de 36 effectifs et 27,1 ETP.
La médiane est de 8 effectifs et 5,5 ETP.

À titre indicatif, les 5 plus grandes associations qui ont répondu à l'enquête ont pour taille :

	Effectifs	ETP
	1.700	1.680,00
	860	722,60
	798	689,00
	650	500,00
	480	480,00

Pour rappel, lorsque nous montrons dans certaines des questions les résultats par taille d'organisation, il s'agit de la répartition suivante :

Petite association : moins de 5 ETP

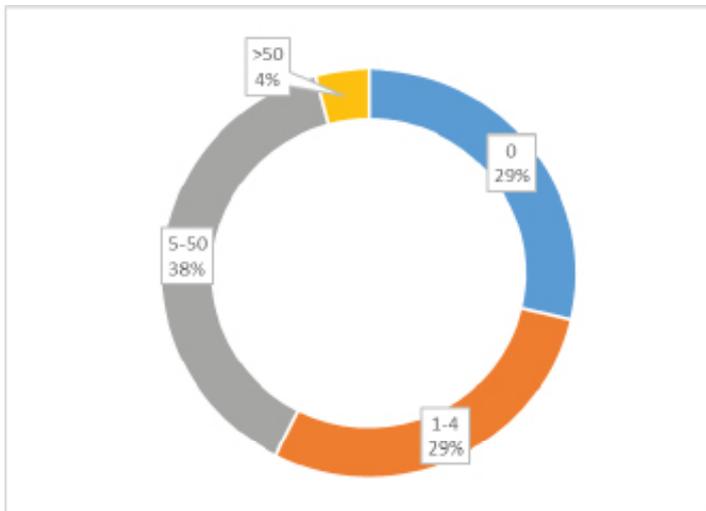
Moyenne association : de 5 à 50 ETP

Grande association : plus de 50 ETP

7. PARMIS LES VOLONTAIRES AVEC LESQUELS TRAVAILLE ÉVENTUELLEMENT VOTRE ORGANISATION, COMBIEN UTILISENT VOS SYSTÈMES INFORMATIQUES ?

Renseignez le nombre de personnes. Une grossière estimation ou une moyenne annuelle suffit.

Nombre de volontaires utilisant les systèmes informatiques de l'asbl - 963 réponses

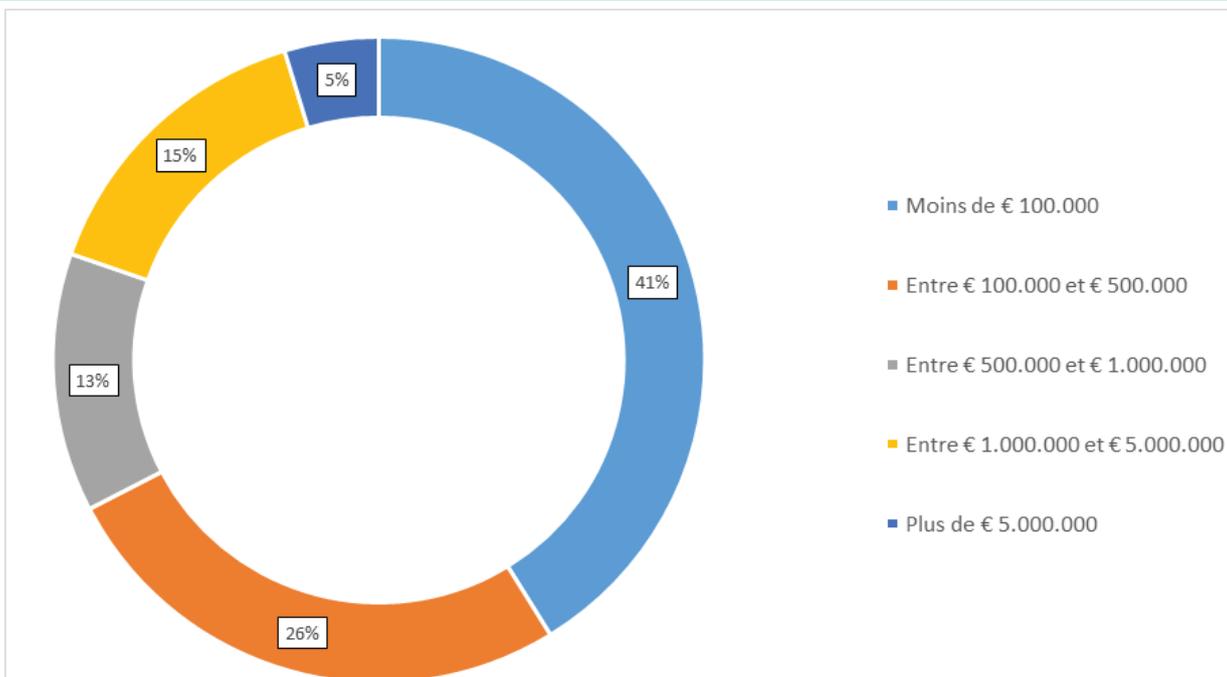


Cette question est posée entre autres dans la perspective du nouveau règlement européen de protection des données personnelles (RGPD), auquel les asbl devront se conformer d'ici le 25 mai 2018. Ceci impliquera notamment la signature d'une convention avec chaque volontaire qui a accès à des données personnelles collectées et stockées par l'association.

8. QUEL EST L'ORDRE DE GRANDEUR DE VOTRE BUDGET ANNUEL DE DÉPENSES ? *

Il s'agit de l'ensemble des frais de fonctionnement de l'organisation, pas seulement les frais informatiques.

Budget annuel total - 1027 réponses



Plus des deux tiers des répondants ont un budget annuel inférieur à 500.000€ et peuvent donc être considérés comme petites associations, en termes de budget.

Section 2 - Gestion et dépenses informatiques

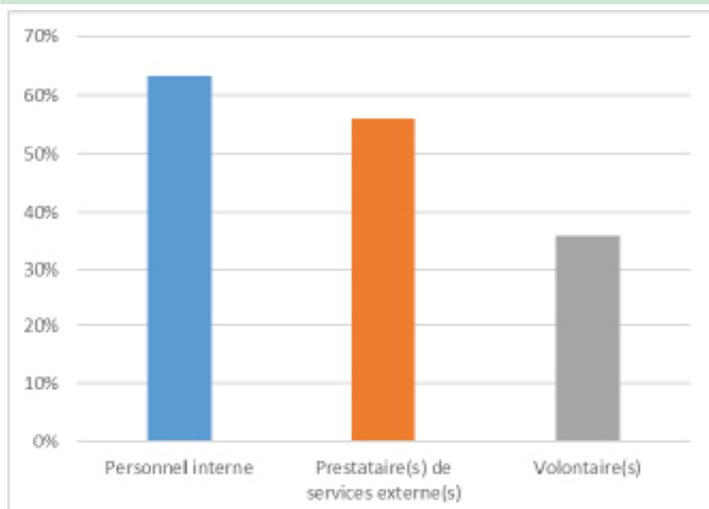
Cette section comprend des questions permettant de mieux comprendre quels moyens les organisations consacrent à l'informatique, comment elles prennent les décisions informatiques et par qui elles sont exécutées au quotidien.

Remarque préalable : La notion de prestataire de services externe revient plusieurs fois dans les questions suivantes. Nous entendons par cela une entreprise ou un indépendant impliqué dans la maintenance de vos systèmes, le support technique ou fonctionnel et la formation, le conseil, ou les développements et intégrations, par exemple de votre site web. Ceci suppose une interaction personnelle avec votre prestataire. Nous ne prenons donc pas en compte ici des prestations d'hébergement d'infrastructure et cloud (ASP, IAAS/PAAS/SAAS).

9A. QUELLES SONT LES PARTIES IMPLIQUÉES DANS LA GESTION DE VOTRE INFORMATIQUE ?

La gestion informatique comprend la stratégie et la planification, la maintenance et le support, les projets spéciaux et les développements.

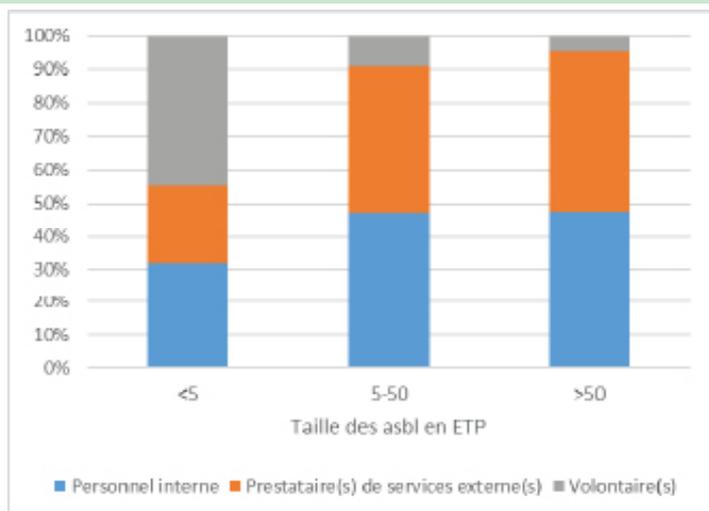
Parties impliquées dans l'informatique - 836 réponses



Les répondants peuvent indiquer si l'informatique est prise en charge par du personnel interne, un ou des volontaires et un ou des prestataires externes, ou une combinaison de ceux-ci.

Dans l'absolu, **63%** des répondants impliquent du personnel interne, **56%** font appel à au moins un prestataire externe et **36%** à des volontaires. Le cas le plus fréquent est une combinaison de personnel interne et de prestataire(s) externe(s) (**32%** des répondants).

En considérant la taille, on constate que les volontaires ont essentiellement la cote dans les plus petites associations. Sans surprise, ce sont surtout les organisations du secteur 'sports et loisirs' qui font appel à des volontaires pour s'occuper de l'informatique.



Ce graphique montre la part de marché des différents intervenants dans l'informatique au sein des petites, moyennes et grandes asbl.

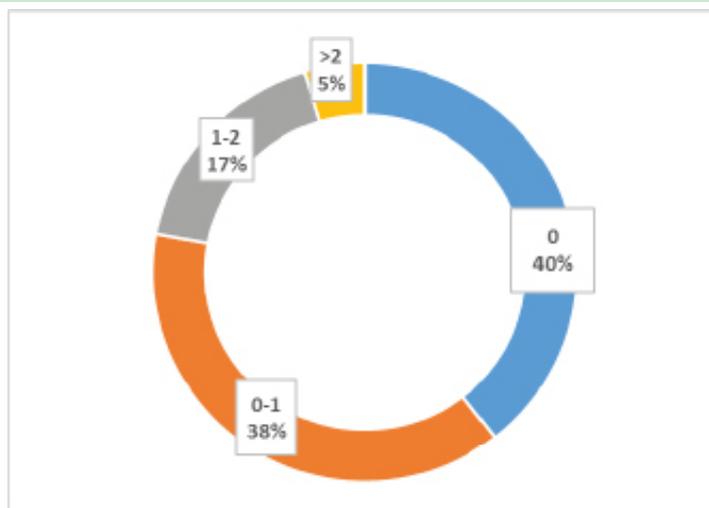
De plus, les réponses nous montrent que :

- **19%** des répondants se reposent exclusivement sur des volontaires, notamment **39%** des petites asbl.
- **14%** confient l'informatique entièrement à des prestataires externes, en majorité des asbl moyennes.
- **18,5%** n'impliquent que du personnel interne, toujours en majorité des asbl moyennes.
- Presque **40%** des associations n'ont aucun membre de personnel assumant des responsabilités informatiques et sont donc entièrement dépendantes de tierces personnes (volontaires et/ou prestataires externes).

9B. COMBIEN D'ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN SONT IMPLIQUÉS DANS LA GESTION INFORMATIQUE ?

Une grossière estimation suffit. Par exemple, si une personne y consacre un quart de son temps, mettez 0,25.

Personnel interne impliqué dans l'informatique - 830 réponses

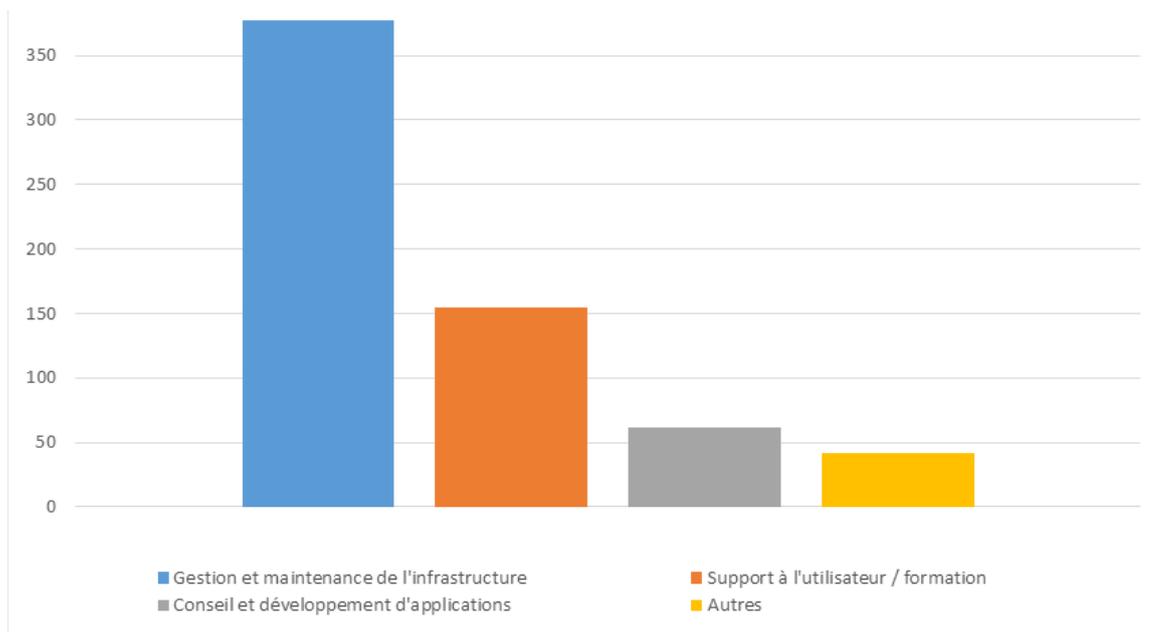


En complément au graphique précédent, celui-ci montre que :

- **Près de 40%** des répondants ne disposent pratiquement pas d'expertise informatique interne, et sont donc entièrement dépendants des parties externes, que ce soient des bénévoles ou des fournisseurs de services professionnels.
- **Seuls 5%** des répondants disposent de plus de 2 ETP pour gérer l'informatique.

9c. POUR QUELLES TÂCHES FAITES-VOUS APPEL À UN OU PLUSIEURS PRESTATAIRES DE SERVICES EXTERNES ?

Tâches confiées à des prestataires de services externes - 466 réponses



La gestion et la maintenance de leur infrastructure est de loin le motif le plus important lorsque les associations font appel à des prestataires externes.

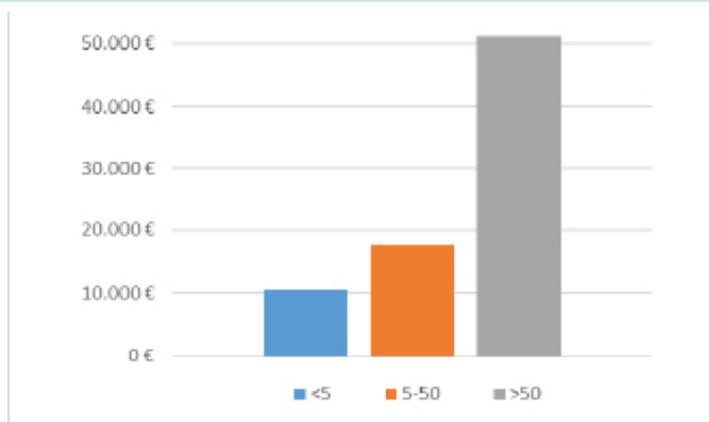
10. QUEL ÉTAIT LE MONTANT TOTAL DE VOS DÉPENSES INFORMATIQUES AU COURS DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT, HORS COÛTS SALARIAUX ?

Pourquoi cette question ? Nous supposons que de nombreuses organisations sont intéressées de situer leurs dépenses en matière de technologie par rapport à celles des autres organisations.

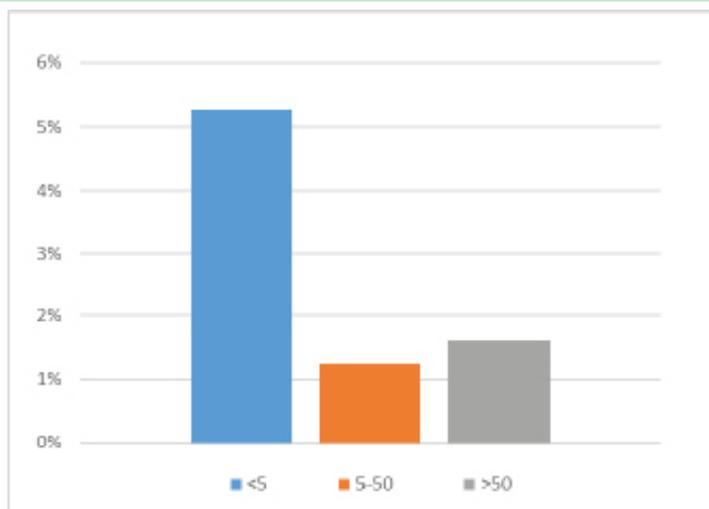
Sur base de ces chiffres, nous pouvons calculer les dépenses moyennes en technologie (par effectif).

Vous n'êtes pas obligé de fournir des montants précis, une estimation suffit.

Dépenses informatiques moyennes (hors RH) par taille d'organisation (en ETP) - 743 réponses



Proportion coût IT (hors RH) par rapport au budget total - 743 réponses

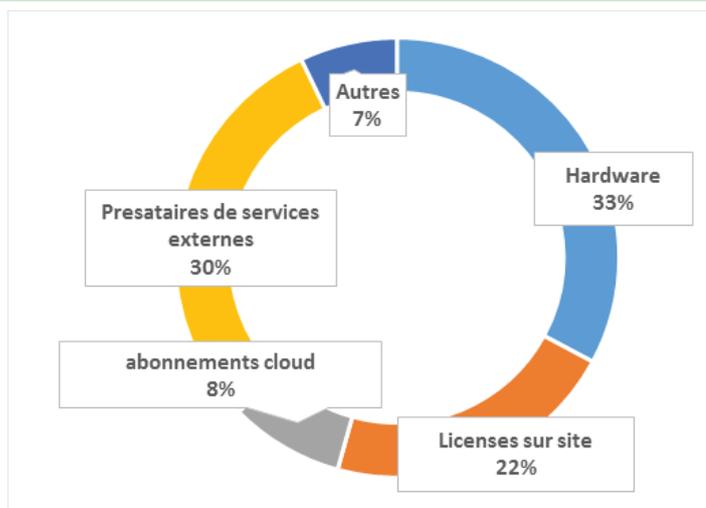


En croisant les réponses à différentes questions, il s'avère que les associations consacrent **en moyenne 1,8%** de leur budget opérationnel annuel aux dépenses informatiques, hors coûts salariaux. Il y a une divergence en fonction de la taille; les petites organisations consacrent proportionnellement plus de moyens à l'informatique.

11. COMMENT CES DÉPENSES SE RÉPARTISSENT-ELLES ENTRE :

Remplissez des pourcentages. Une estimation suffit.

Répartition des dépenses IT - 717 réponses



En croisant les réponses à plusieurs questions, nous pouvons déduire qu'une asbl dépense en moyenne 1.543 €/an pour le soutien informatique d'un ETP.

Ces dépenses se découpent de la façon suivante :

Budget informatique moyen pour soutenir 1 ETP - 697 réponses

Coûts de personnel informatique	851 €	55%
Budget IT hors RH	692€	45%
Hardware	228 €	15%
Licences sur site	149 €	10%
Abonnements cloud	58 €	4%
Prestataires de services externes	210 €	14%
Autres	49 €	3%

Le composant coût de personnel moyen est relativement bas du fait que 39% des répondants disent ne pas utiliser des ressources internes pour la gestion de leur informatique. Après les frais de personnel, c'est pour le hardware que les associations dépensent le plus.

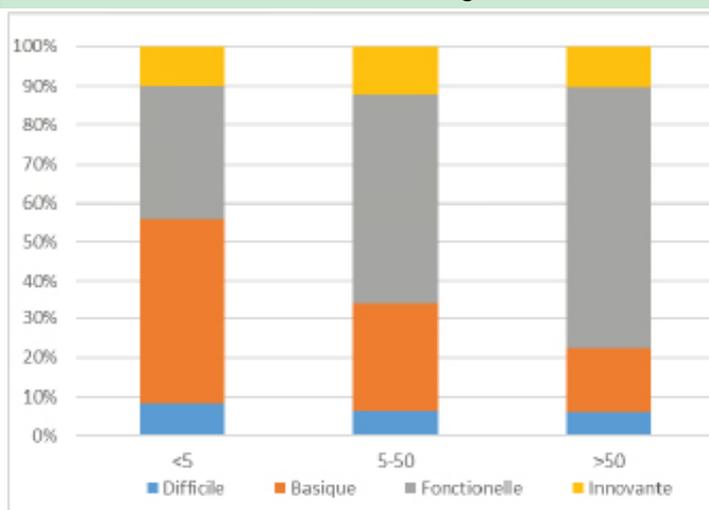
Une analyse plus approfondie des réponses à cette question montre que les associations non-inscrites chez SOCIALware dépensent 3 à 4 fois plus pour leurs licences que celles qui sont inscrites. On remarque également que ces asbl font plus appel à des prestataires de services externes.

Les dépenses récurrentes pour des services cloud sont très faibles, bien que selon certaines réponses données dans la 'Section 3 – Environnement technologique' les associations soient largement présentes dans le cloud. Les faibles dépenses en abonnement cloud, malgré une utilisation intensive, montrent que les associations utilisent largement des services cloud gratuits. Ceci ressort effectivement des réponses à la question 23, qui indique un important recours au stockage gratuit pour associations, mis à disposition par SOCIALware, ainsi qu'aux solutions gratuites pour particuliers.

12. LAQUELLE DES DESCRIPTIONS SUIVANTES CORRESPOND LE MIEUX À VOTRE SITUATION GLOBALE EN MATIÈRE DE TECHNOLOGIE ET À VOS DÉCISIONS SUR LA TECHNOLOGIE ? *

- **Difficile** : Notre infrastructure est vétuste et une grande partie de notre temps et/ou budget est consacrée à mettre en place des solutions de contournement, réparer de vieux équipements et traiter manuellement ou dupliquer des tâches.
- **Basique** : Nous avons des systèmes de base en place pour répondre aux besoins les plus immédiats, sans plus.
- **Fonctionnelle** : Nous disposons d'une infrastructure et de systèmes stables et appropriées, permettant au personnel d'effectuer son travail de manière efficace.
- **Innovante** : Nous nous considérons comme des adoptants précoces et sommes convaincus que la technologie est un investissement indispensable dans la réalisation de notre mission, car elle crée une réelle différence dans la façon dont nous interagissons avec nos bénéficiaires, membres et bailleurs de fonds. Les décisions technologiques sont intégrées dans la stratégie organisationnelle.

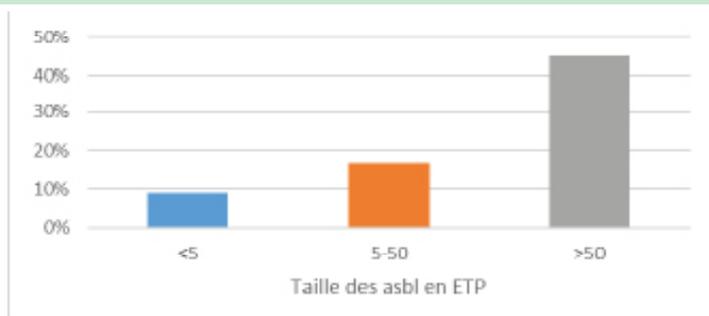
Situation en matière de technologie, en fonction du nombre d'ETP - 813 réponses



Les asbl réellement innovantes ou à la traîne en matière de technologie se retrouvent dans les mêmes proportions, toutes tailles d'asbl confondues. En revanche, plus la taille de l'association est grande, plus son informatique offre confort et efficacité à son personnel et/ou bénéficiaires.

13. VOTRE ORGANISATION DISPOSE-T-ELLE D'UN PLAN INFORMATIQUE DOCUMENTÉ, QUI DÉTAILLE LES ACTIONS ET LES INVESTISSEMENTS À COURT OU MOYEN TERME ? *

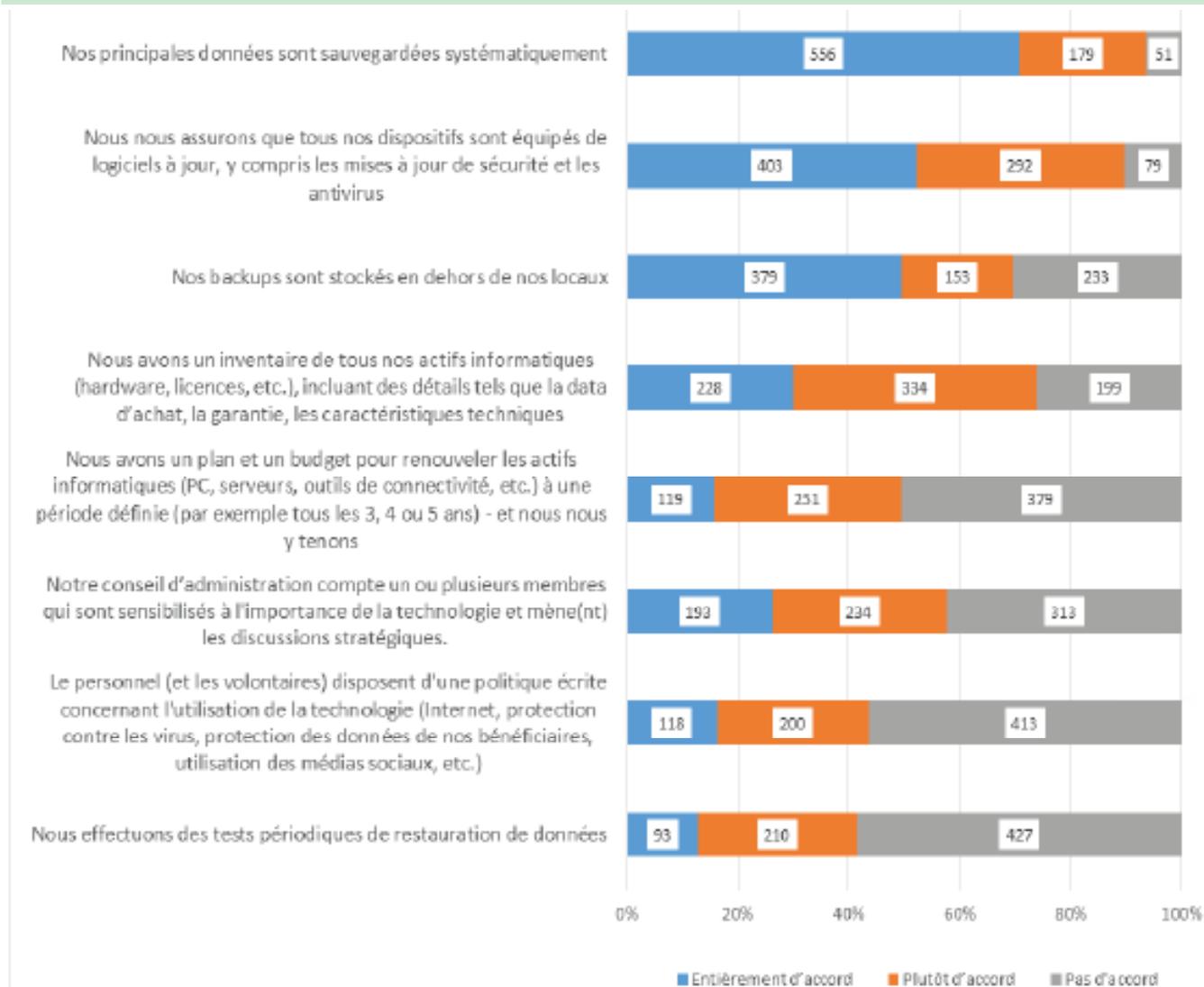
Asbl disposant d'un plan informatique - 814 réponses



Il n'est pas surprenant de constater que plus une association est grande, mieux son informatique est planifiée.

14. PARMIS CES PROPOS CONCERNANT LA GOUVERNANCE ET LA PLANIFICATION INFORMATIQUE, SÉLECTIONNEZ L'OPTION CORRESPONDANT À LA SITUATION DE VOTRE ORGANISATION.

Gouvernance et planification en informatique - 804 réponses



Il apparaît que **6%** des répondants ne font pas de sauvegardes systématiques de leurs données, et même s'ils le font, près de **30 %** des répondants gardent ces sauvegardes trop près de leur infrastructure existante et plus de la moitié ne testent pas leur capacité de restauration des données en cas de calamité.

Il est aussi inquiétant de constater que près de **10%** des répondants s'exposent à des risques d'attaque externe en utilisant des versions anciennes de logiciels.

Dans près de 4 asbl sur 10, le conseil d'administration ne semble pas réellement sensible au rôle de la technologie.

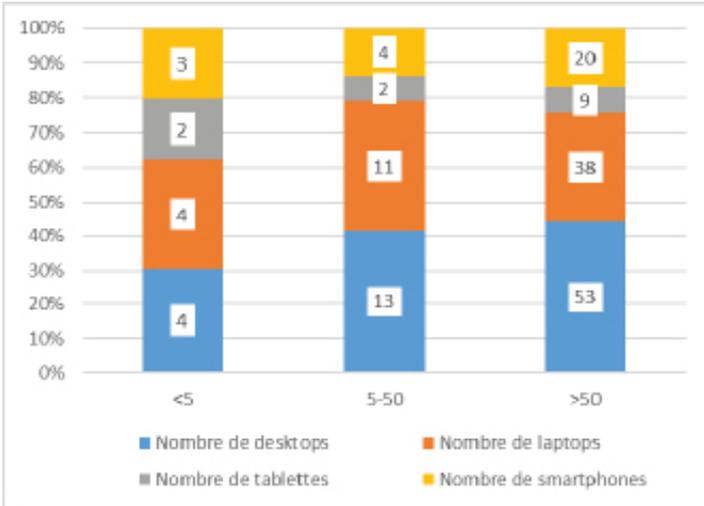
Et finalement, dans moins de la moitié des asbl, le personnel semble suffisamment sensibilisé aux risques de fuite ou de perte de données ainsi qu'aux aspects relatifs à la vie privée.

Section 3 - Environnement technologique

Cette section concerne l'infrastructure hardware et les applications génériques utilisées par les associations et leur adoption des solutions cloud.

15. COMBIEN D'APPAREILS DE CHAQUE TYPE POSSÈDE VOTRE ORGANISATION ?

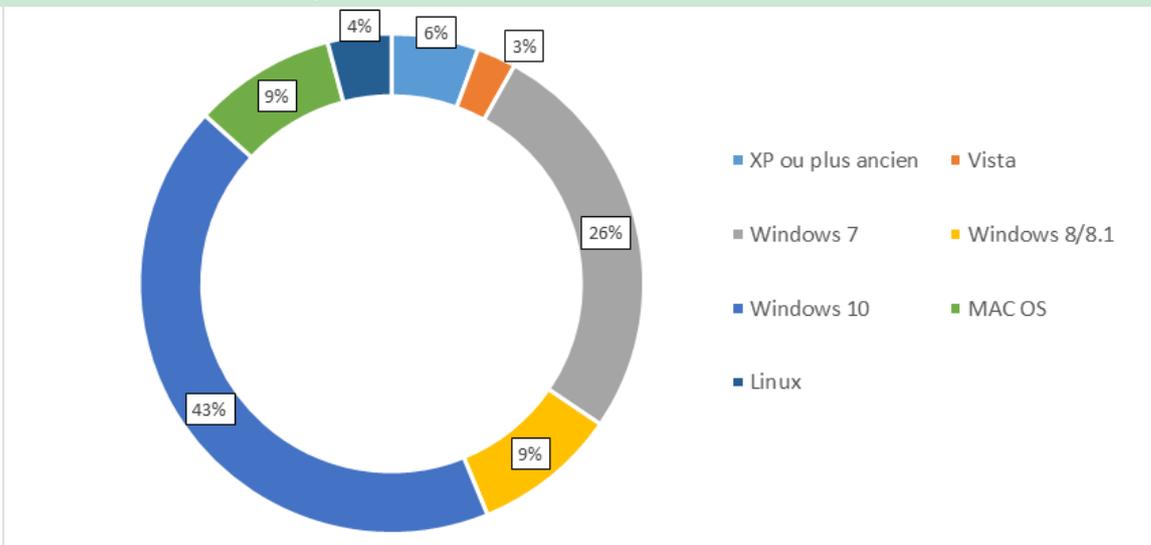
Nombre moyen d'appareils par organisation - 788 réponses



Plus les associations sont petites, plus la proportion d'appareils mobiles est importante.

16. DE QUEL(S) SYSTÈME(S) OPÉRATIONNEL(S) VOS DESKTOPS ET LAPTOPS SONT-ILS ÉQUIPÉS ? *

Parts de marché des systèmes d'exploitation - 786 réponses



Pour une bonne compréhension du graphique, veuillez noter qu'il montre les parts de marchés des différents systèmes d'exploitation installés sur les PC rapportés dans la question précédente. La majorité des répondants utilisent une combinaison de plusieurs systèmes d'exploitation.

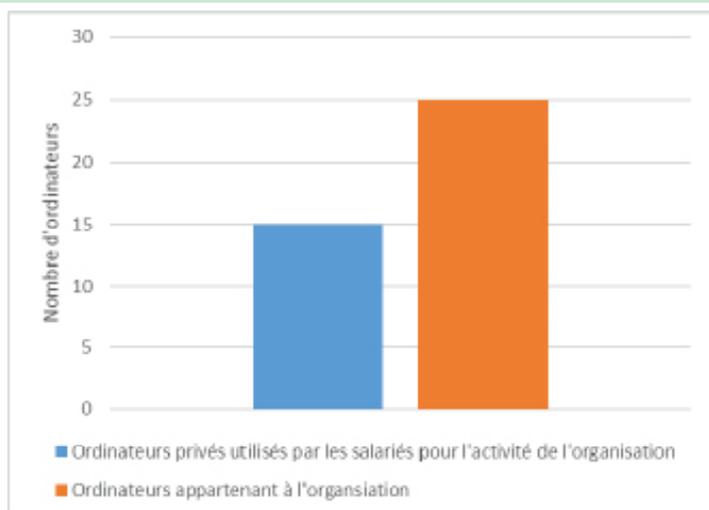
Près de **10%** des systèmes d'exploitation encore utilisés à l'heure actuelle sont antérieurs à Windows 7, faisant courir des risques considérables aux associations concernées (**6%** des répondants utilisent des appareils XP, aucune exclusivement). L'annonce de l'arrêt du support de ces anciennes versions par Microsoft intervenue après l'enquête a probablement déjà fait évoluer la situation.

La prépondérance de Windows 10 témoigne de l'impact de la politique intensive d'upgrade poursuivie par Microsoft. **23%** des répondants rapportent un parc de PC entièrement standardisé sur Windows 10.

17. COMBIEN D'ORDINATEURS PRIVÉS SONT UTILISÉS PAR VOS SALARIÉS ET BÉNÉVOLES POUR L'ACTIVITÉ DE L'ASSOCIATION ?

Une estimation suffit.

Appartenance des ordinateurs utilisés (nombre moyen) - 751 réponses

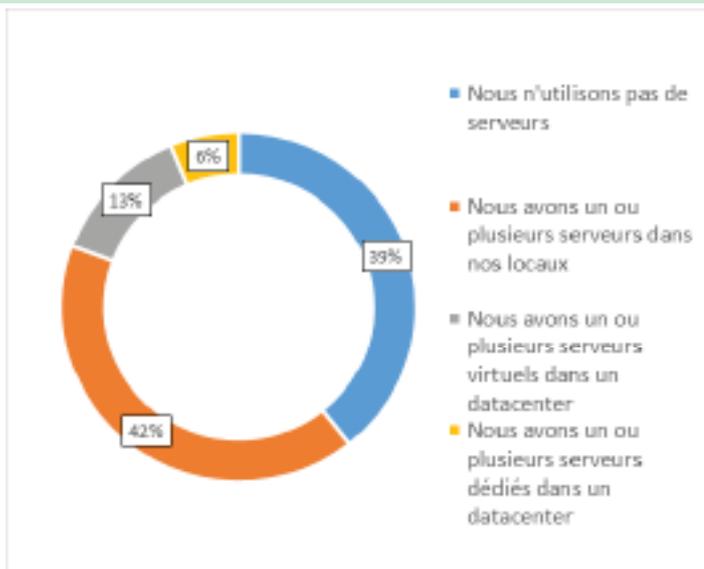


En moyenne, pour 25 ordinateurs lui appartenant, une association utilise également 15 ordinateurs externes pour soutenir son fonctionnement.

Plus du tiers des associations n'utilisent pas d'ordinateurs privés du tout. Le recours au matériel privé est essentiellement observé au sein des petites associations, ce qui est normal, vu que très souvent elles n'ont pas de personnel.

18. DISPOSEZ-VOUS DE SERVEURS ?

Utilisation de serveurs - 771 réponses

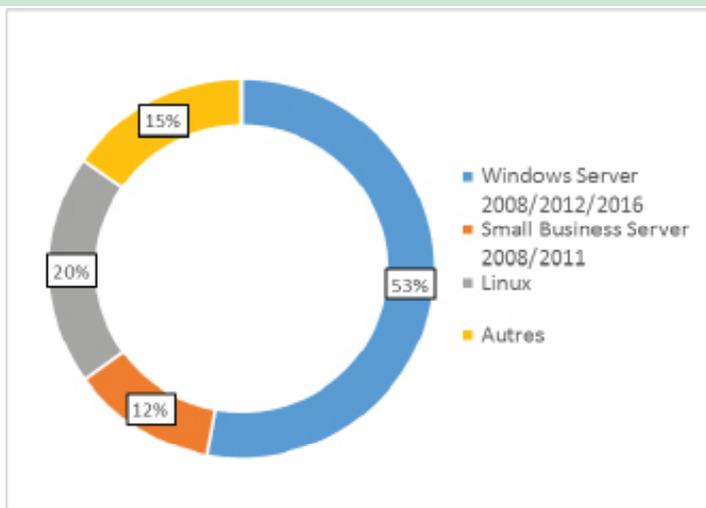


C'est dans le secteur des sports et loisirs que les organisations ont le moins souvent recours à des serveurs.

Dans le secteur de la santé, la grande majorité des organisations préfèrent utiliser des serveurs situés dans leurs locaux que dans le cloud.

19. QUEL EST LE SYSTÈME D'EXPLOITATION UTILISÉ PAR CE(S) SERVEUR(S) ?

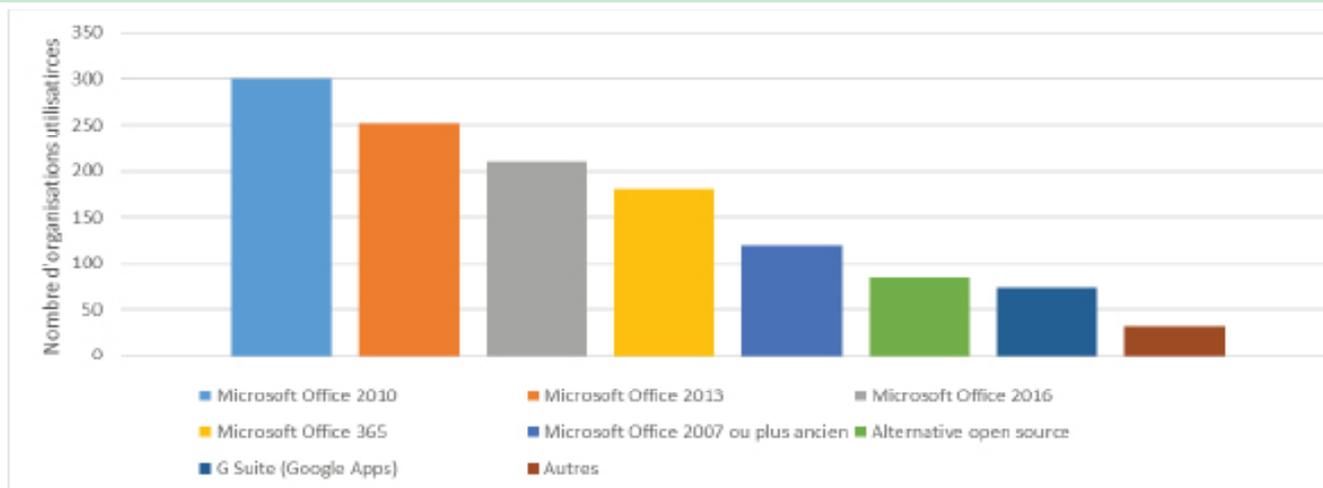
Parts de marché systèmes d'exploitation serveurs - 419 réponses



Parmi les 'Autres', NAS Synology, MacOS Server et Windows Server 2003 sont le plus souvent cités.

20. QUELLE(S) SUITE(S) BUREAUTIQUE UTILISEZ-VOUS ? *

Suites bureautiques utilisées - 762 réponses



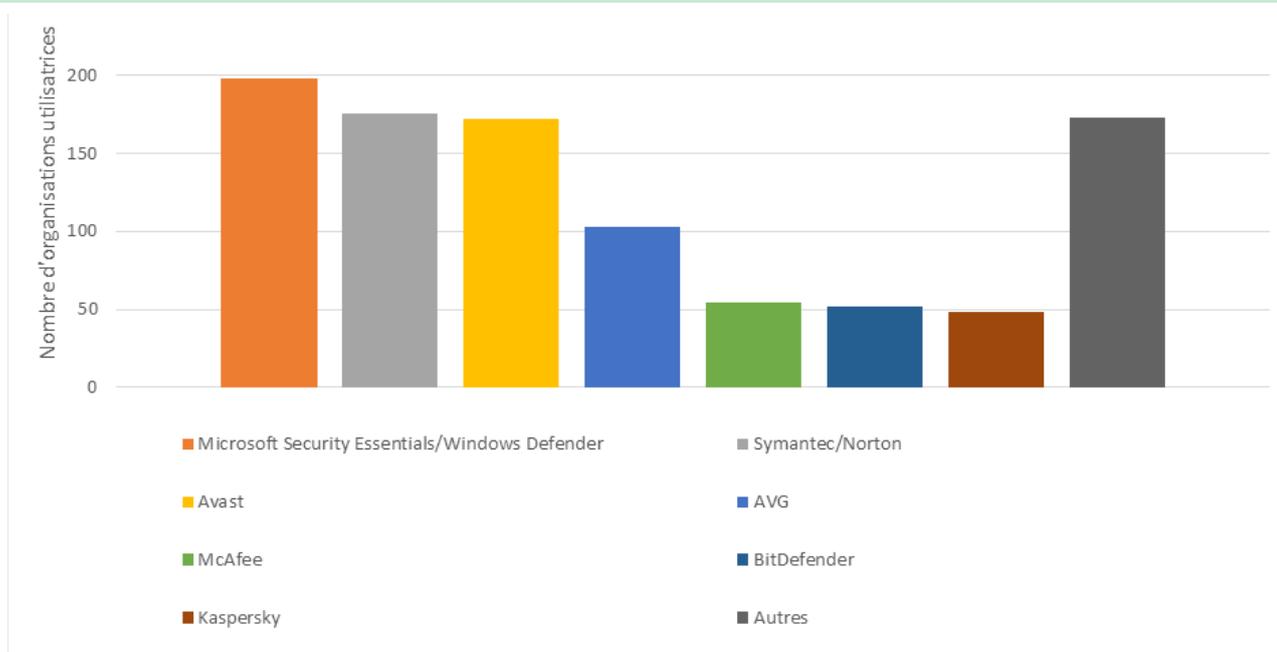
Pour une bonne compréhension du graphique, veuillez noter qu'une organisation peut utiliser plusieurs suites bureautiques à la fois. Les données présentées correspondent donc à des parts de marché.

Avec **85%** de part de marché, les suites Microsoft, dans leurs différentes éditions, sont largement dominantes.

La catégorie 'Autres' comprend essentiellement les suites Office pour Mac et des logiciels open source.

21. QUELLE(S) APPLICATION(S) DE SÉCURITÉ INFORMATIQUE UTILISEZ-VOUS ? *

Applications de sécurité informatique - 759 réponses



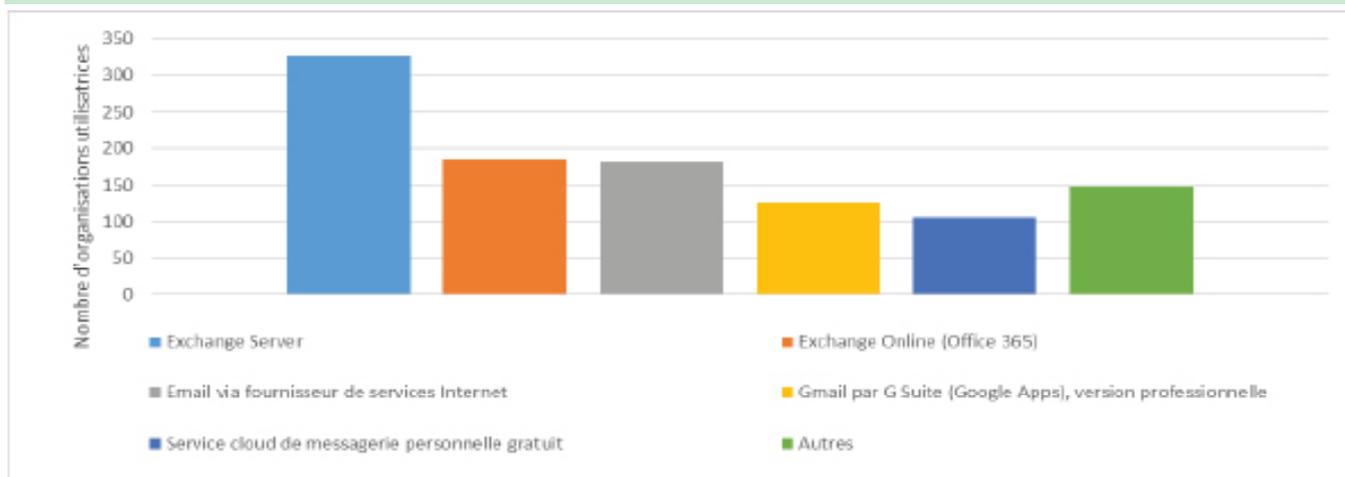
Pour une bonne compréhension du graphique, veuillez noter qu'une organisation peut utiliser plusieurs applications de sécurité à la fois.

44 des 759 répondants (6%) n'utilisent aucun outil de protection. Beaucoup d'entre eux ont recours aux applications gratuites intégrées dans les logiciels. Parmi les organisations n'utilisant pas d'antivirus, on trouve 3/4 de petites, 1/4 de moyennes et aucune grande organisation.

Bien que nous pensions avoir cité les principaux produits de sécurité utilisés sur le marché local dans les réponses proposées, 173 associations (23% des répondants, ce qui est considérable) ont recours à d'autres outils. Parmi celles-ci, 42 associations citent Eset. Les autres produits cités ont des parts de marché négligeables.

22. QUELLE(S) APPLICATION(S) EMAIL UTILISEZ-VOUS ? *

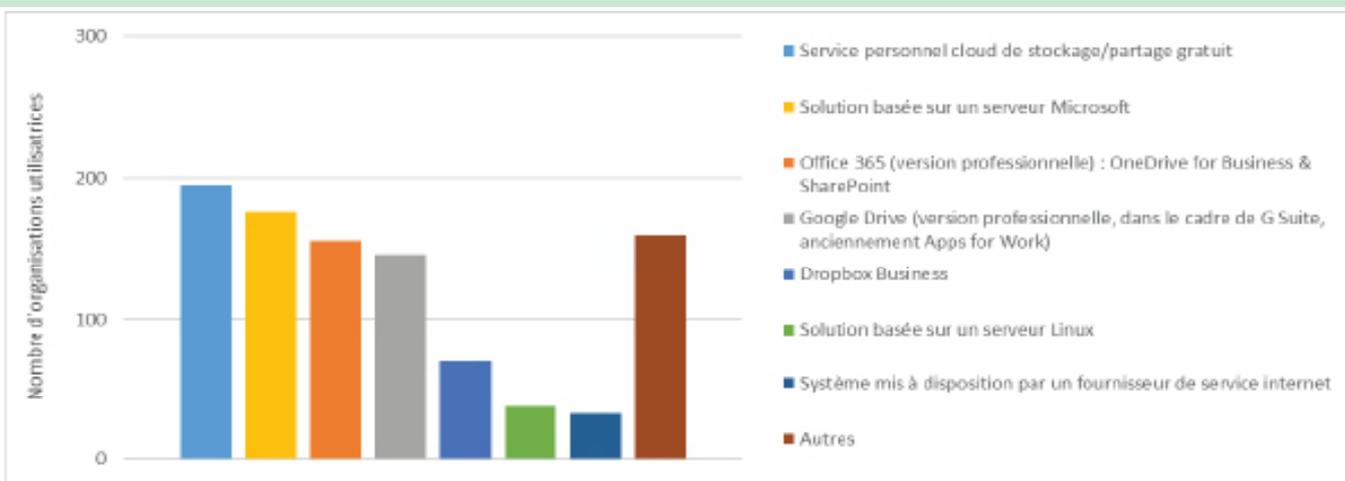
Solutions e-mail utilisées - 761 réponses



Pour une bonne compréhension du graphique, veuillez noter qu'une organisation peut utiliser plusieurs applications e-mail à la fois.

23. QUELLE(S) SOLUTION(S) DE STOCKAGE ET DE PARTAGE DE FICHIERS UTILISEZ-VOUS ?

Solutions de stockage et partage de fichiers utilisées - 713 réponses



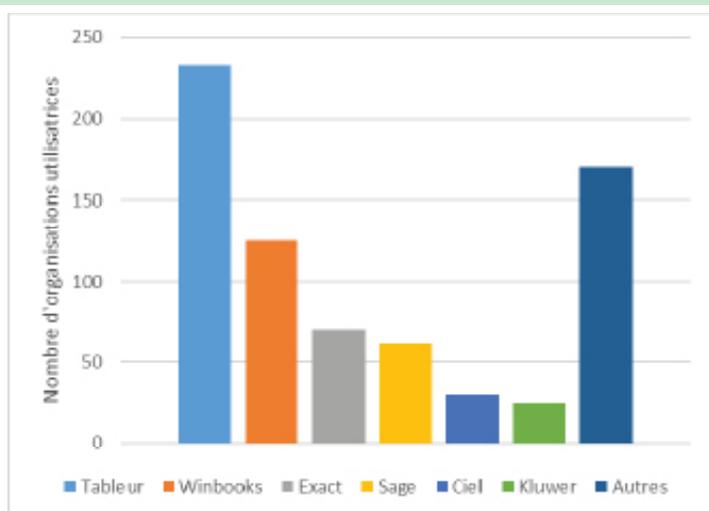
Pour une bonne compréhension du graphique, veuillez noter qu'une organisation peut utiliser plusieurs solutions de stockage et de partage de fichiers à la fois.

Une majorité des répondants (72%) n'utilisent qu'une seule solution. Parmi ceux qui en utilisent plusieurs, les combinaisons les plus fréquentes sont OneDrive for Business, accompagné d'une solution basée sur un serveur Microsoft, ou encore un service personnel de stockage gratuit et une solution payante.

Beaucoup d'associations utilisent d'autres outils tels qu'un dispositif partagé en réseau comme NAS (48), iCloud (7), un disque dur externe (23) ou, pour une minorité, un serveur de données basé sur d'autres systèmes d'exploitation que Microsoft, voire simplement des clefs USB.

24. QUEL(S) OUTIL(S) UTILISEZ-VOUS POUR VOTRE COMPTABILITÉ ?

Solutions comptables utilisées - 751 réponses



Pour une bonne compréhension du graphique, veuillez noter qu'une organisation peut utiliser plusieurs solutions comptable à la fois.

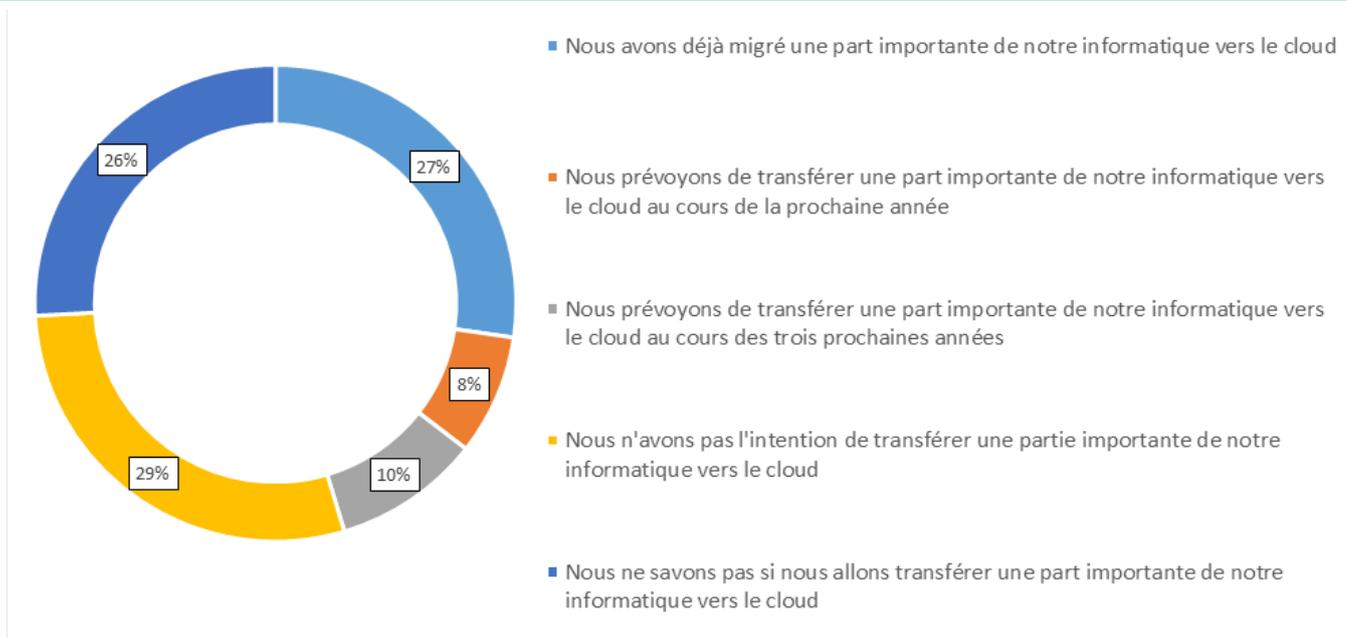
Il est à noter que 22% des répondants utilisent uniquement un tableur pour tenir leur comptabilité (principalement Excel). Winbooks est le logiciel comptable le plus souvent nommé, vraisemblablement grâce aux ristournes offertes aux associations depuis plusieurs années.

Il existe de très nombreux logiciels comptables sur le marché local. Exact, Sage, Ciel et Kluwer, qui sont fort répandus dans le marché des PME, se partagent le reste du marché associatif. Parmi les 'Autres', on retrouve une dizaine de solutions dont aucune n'a de part de marché **au-delà de 1%**.

25. LAQUELLE DES AFFIRMATIONS SUIVANTES DÉCRIT LE MIEUX COMMENT VOTRE ORGANISATION UTILISE / PRÉVOIT D'UTILISER DES SERVICES DANS LE CLOUD ?

Les services dans le cloud comprennent tous les services et logiciels que vous utilisez via Internet. Par exemple Office 365, Google Apps, logiciel de comptabilité en ligne, Box, etc.

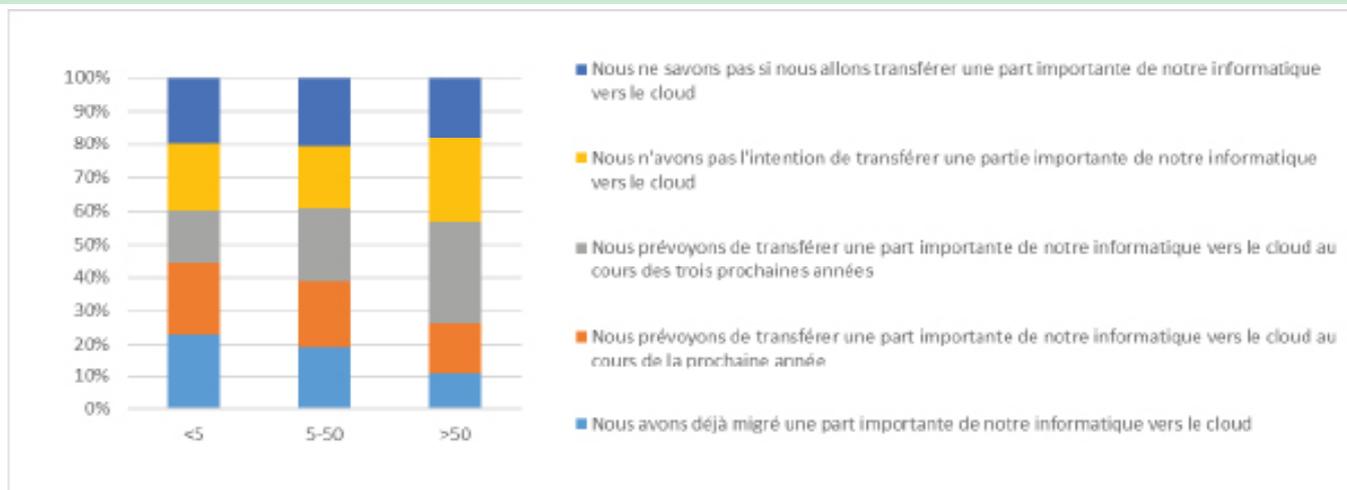
Prévisions d'utilisation du cloud - 747 réponses



Alors que **27%** des répondants déclarent avoir déjà migré 'une part importante' de leur informatique vers le cloud, une enquête sur l'équipement informatique des entreprises menée par le SPF Economie indique que seulement **24%** des entreprises avaient 'fait des achats de services cloud' en 2016 *.

* [Enquête sur l'équipement informatique des entreprises par année, région, classe de taille et secteur d'activité](#), consultée en juin 2017

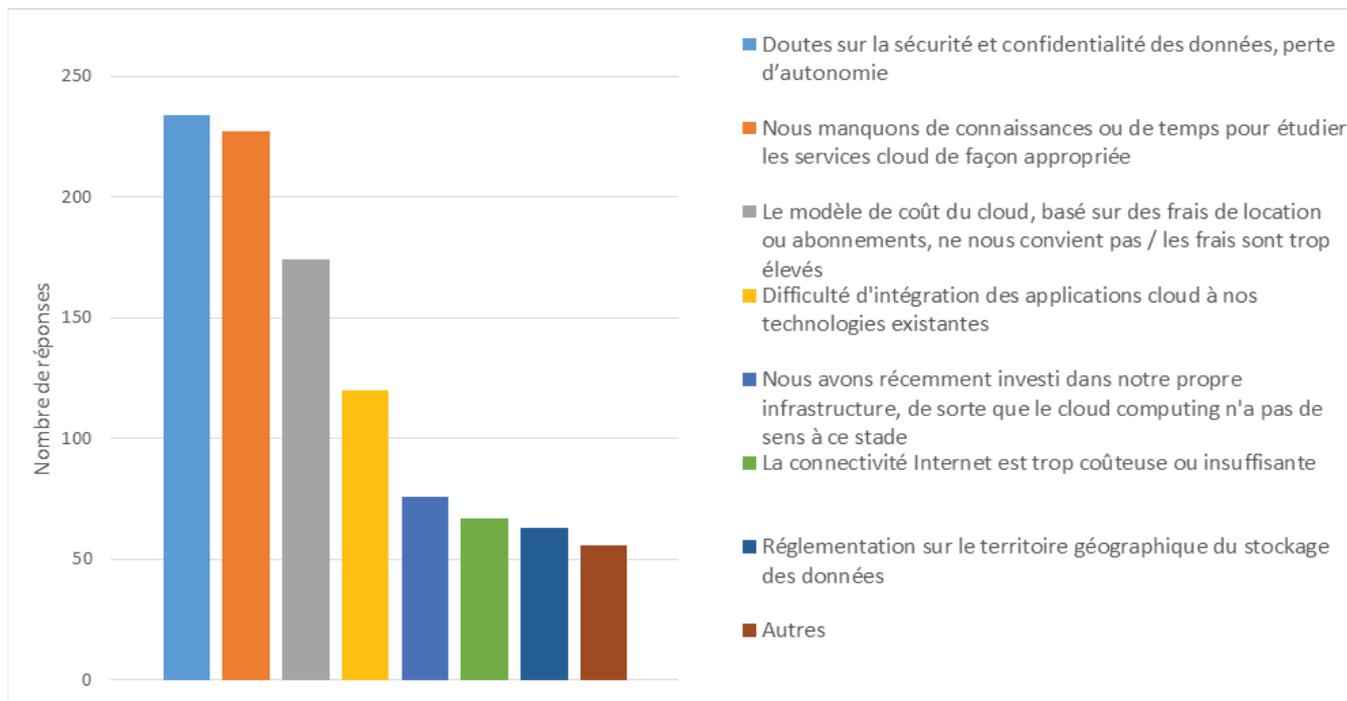
Prévision d'utilisation du cloud, en fonction de la taille de l'association - 747 réponses



Plus les associations sont petites, plus elles utilisent ou ont l'intention d'utiliser le cloud à très court terme.

26. QUELS SONT LES OBSTACLES (POTENTIELS) À L'ADOPTION / L'UTILISATION DU CLOUD COMPUTING PAR VOTRE ORGANISATION ?

Obstacles principaux au passage vers le cloud - 740 réponses



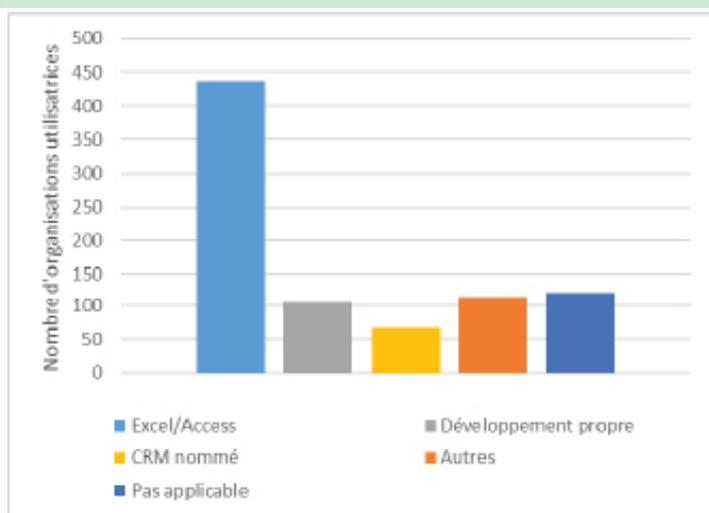
Pour une bonne compréhension du graphique, veuillez noter qu'une organisation peut avoir indiqué plusieurs obstacles à la fois.

Parmi les associations ayant répondu « Autre », on retrouve essentiellement les mêmes arguments que ceux repris dans les arguments prédéfinis. Quelques associations citent comme autre argument l'impact environnemental et la résistance au changement.

Cette section s'intéresse à la façon dont les associations utilisent la technologie pour soutenir les services offerts à leurs bénéficiaires (souvent des applications spécifiques à leur métier) et pour gérer les relations avec les différentes parties prenantes. Elle s'intéresse aussi à la mesure dans laquelle leurs données peuvent les aider à quantifier et documenter leur impact et à prendre des décisions en connaissance de cause.

27. AVEC QUEL OUTIL GÉREZ-VOUS VOS DONATEURS, MEMBRES ET AUTRES CONTACTS ? *

Outils de gestion de contacts - 748 réponses



Pour une bonne compréhension du graphique, veuillez noter qu'une organisation peut utiliser plusieurs solutions de gestion de contacts à la fois.

48% des répondants se reposent entièrement sur des outils bureautiques pour la gestion de leurs contacts.

Moins de 10% des répondants ont recours à un réel outil CRM (Customer Relationship Management).

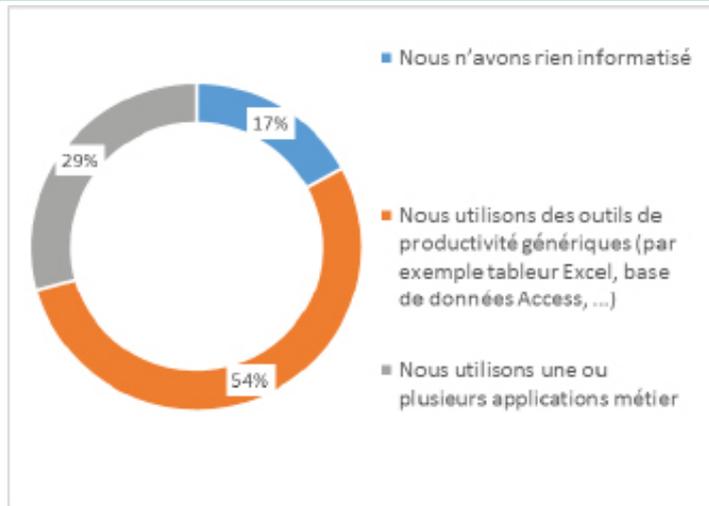
Les solutions CRM rapportées sont très fragmentées et aucune solution n'a vraiment une part de marché prépondérante. Les solutions le plus souvent nommées sont Salesforce (12) et Microsoft Dynamics (9).

Cela démontre qu'il s'agit d'un marché complexe, dans lequel les attentes et exigences des associations sont très variées.

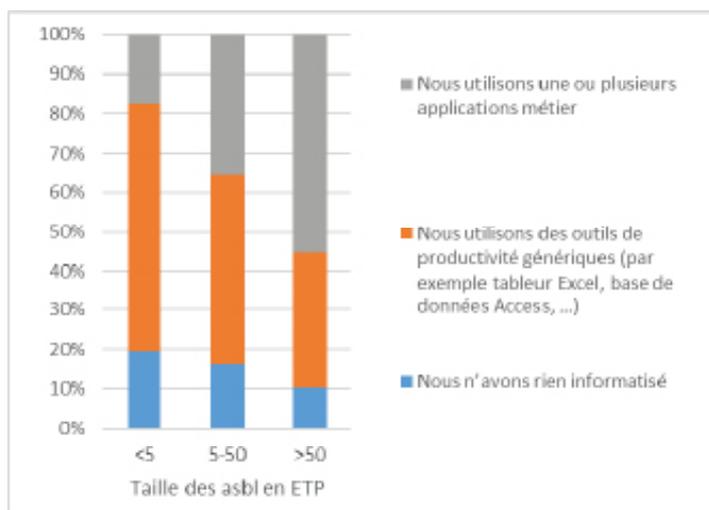
Parmi les autres solutions mentionnées, on retrouve notamment Filemaker, le recours à des solutions mises à disposition de la fédération, ou encore l'utilisation du logiciel comptable.

28. COMMENT GÉREZ-VOUS L'INFORMATION RELATIVE À VOS BÉNÉFICIAIRES ET/OU COMMENT SUPPORTEZ-VOUS LE SERVICE À VOS BÉNÉFICIAIRES ?

Support du service aux bénéficiaires - 729 réponses



Support du service aux bénéficiaires en fonction de la taille de l'association - 729 réponses



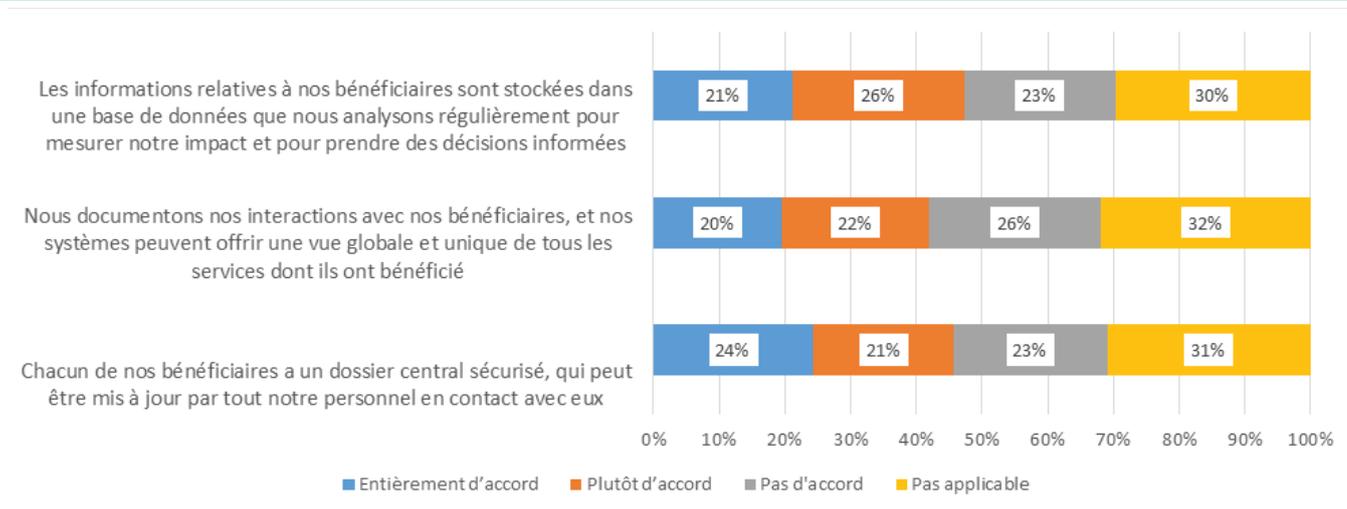
Dans plus de la moitié des cas, le suivi du service aux bénéficiaires est assuré par les outils bureautiques classiques. Une analyse par taille montre sans surprise que le degré d'informatisation du suivi des bénéficiaires et le recours à des applications spécialisées croissent avec la taille de l'association.

Dans le secteur des organisations de santé, on retrouve le moins d'organisations qui n'ont rien informatisé et le recours le plus fréquent à des applications métier.

29. PARMIS CES PROPOS CONCERNANT L'INFORMATISATION DES SERVICES À VOS BÉNÉFICIAIRES, SÉLECTIONNEZ L'OPTION CORRESPONDANT À LA SITUATION DE VOTRE ORGANISATION.

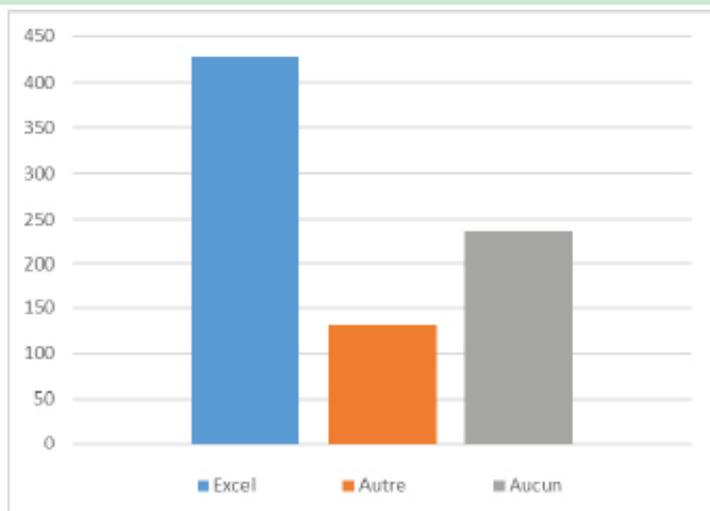
Ces propos ne s'adressent qu'aux associations qui fournissent des services de soin ou de support social à des bénéficiaires identifiables, essentiellement dans le secteur de l'aide à la personne et de l'action sociale.

Informatisation des services aux bénéficiaires - 628 réponses



30. QUEL(S) SYSTÈME(S) DE SUPPORT À LA DÉCISION, TABLEAUX DE BORD ET VISUALISATION DE DONNÉES CHIFFRÉES UTILISEZ-VOUS ?

Systèmes de support à la décision - 713 réponses



Il ressort de cette question que **33,4%** des répondants n'utilisent aucun outil de support à la décision.

À nouveau, Microsoft Excel est utilisé par une grande partie des associations pour cette fonction. **45%** des répondants l'utilisent seul et les autres le combinent avec un autre logiciel.

Il n'y a pas réellement de solution qui se démarque par rapport aux autres. Beaucoup font mention de développements propres, de services de reporting sectoriels/mis à disposition par couple, MS Access, ou module reporting des solutions comptables, ...

Section 5 - Présence en ligne et communication digitale

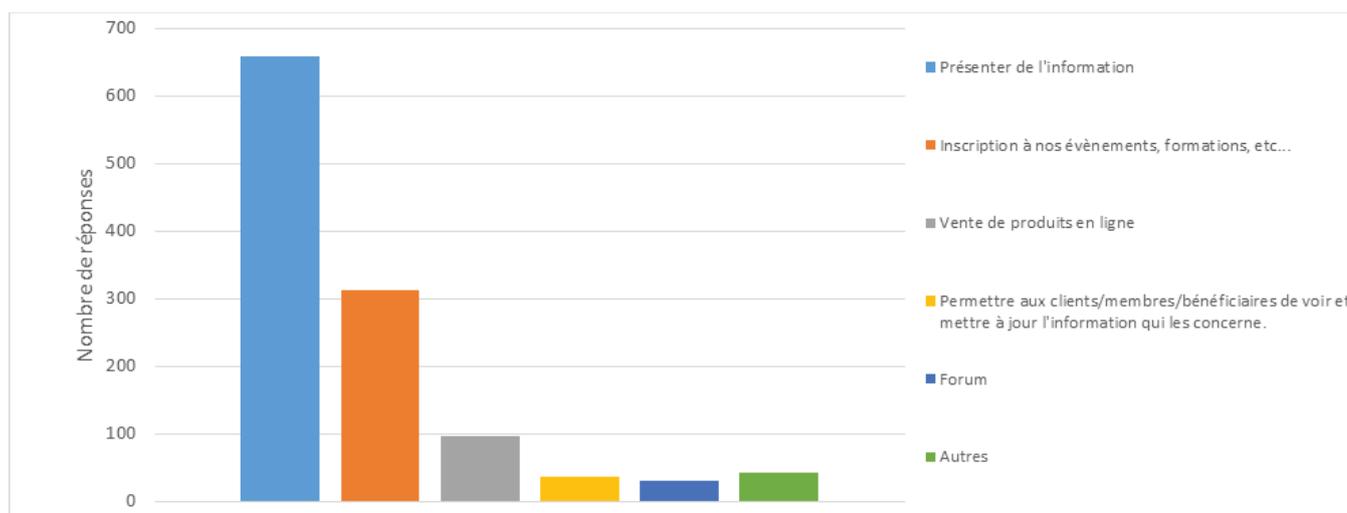
Cette section tente de comprendre la façon dont les associations utilisent Internet pour sensibiliser le public à leur cause et pour récolter des fonds, et comment elles communiquent avec leurs membres et sympathisants.

31A. DANS QUEL(S) BUT(S) UTILISEZ-VOUS VOTRE SITE WEB ? *

Possession d'un site web - 745 réponses



Objectif du site web - 690 réponses



Pour une bonne compréhension du graphique, veuillez noter qu'une organisation peut utiliser son site web pour plusieurs objectifs à la fois.

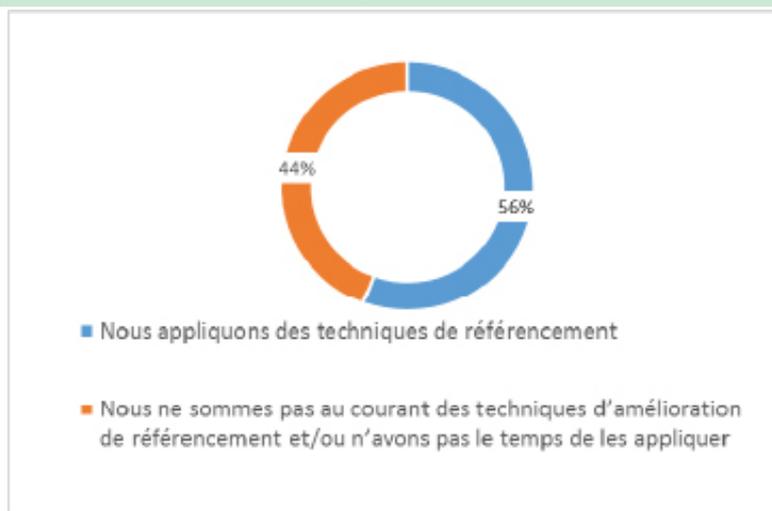
Si, avec une proportion de **92,5%**, le nombre d'associations ayant un site web propre est très élevé, notons que ces sites ont essentiellement un but informatif, et ne sont que rarement interactifs, à l'exception des inscriptions. Parmi les 'Autres' usages, on retrouve principalement la récolte de dons en ligne.

À titre comparatif, selon une enquête sur l'équipement informatique des entreprises menée par le SPF Economie, seules **73%** des entreprises disposaient d'un site internet en 2016*.

 * [Enquête sur l'équipement informatique des entreprises par année, région, classe de taille et secteur d'activité](#), consultée en juin 2017

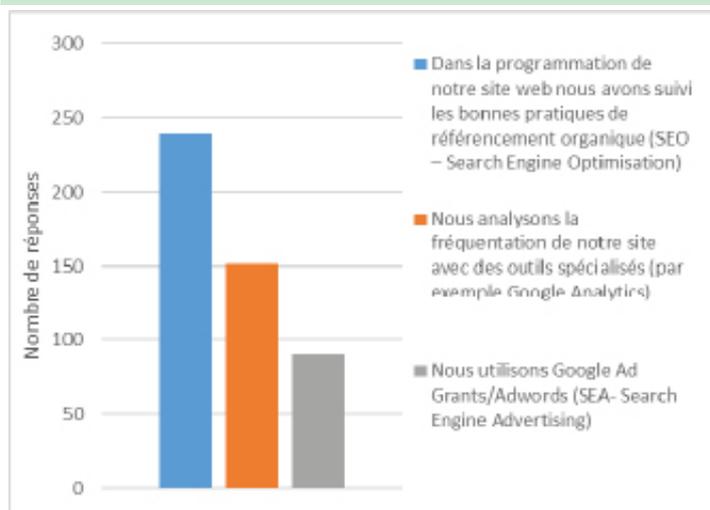
31B. DE QUELLE MANIÈRE ESSAYEZ-VOUS D'AUGMENTER LA VISIBILITÉ DE VOTRE SITE SUR LE WEB ?

Connaissance des techniques d'amélioration de référencement - 675 réponses



Un peu moins de la moitié des répondants ne sont pas au courant qu'ils peuvent influencer activement la visibilité de leur site sur Internet ou n'ont pas de stratégie active d'optimisation du référencement.

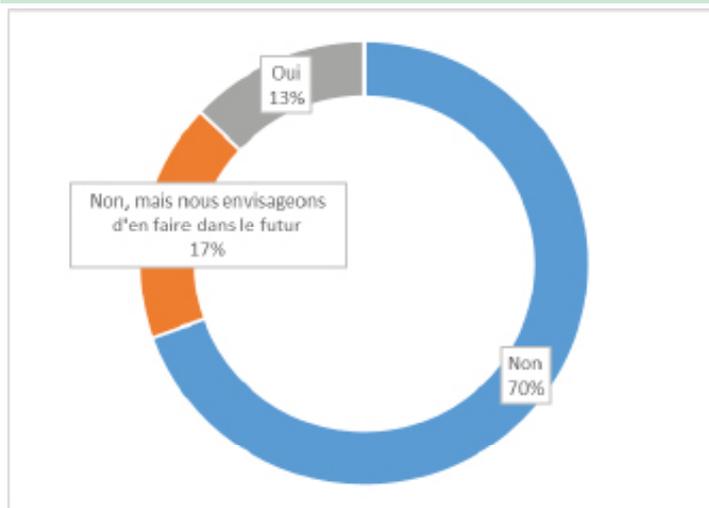
Techniques d'amélioration de référencement - 378 réponses



Un peu plus d'un répondant sur trois suit les bonnes pratiques de référencement organique dans la conception de son site web. **Un peu plus d'un sur cinq** analyse activement la fréquentation de son site. Finalement, **un sur huit** utilise des campagnes d'annonces pour faire figurer son site en tête des résultats de recherches.

32A. FAITES-VOUS DE LA RÉCOLTE DE FONDS EN LIGNE ? *

Récolte de fonds en ligne - 745 réponses



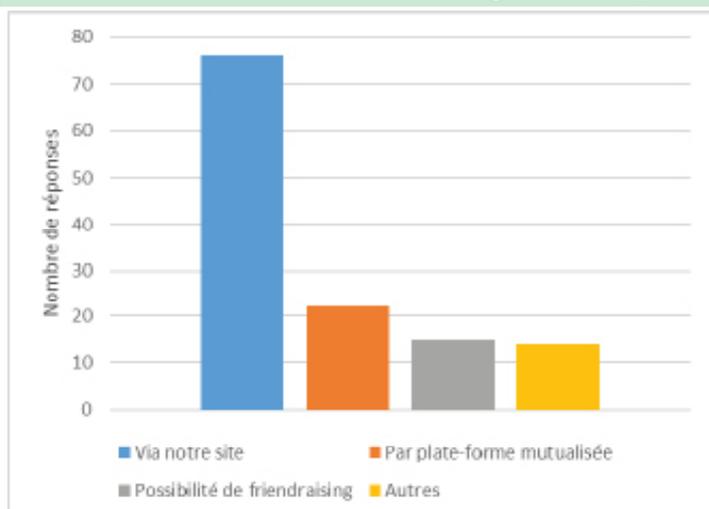
Même en tenant compte du fait que tous les répondants ne sollicitent pas la générosité du grand public, l'intérêt pour la récolte de fonds demeure faible.

32B. COMMENT FAITES-VOUS DE LA RÉCOLTE DE FONDS EN LIGNE ?

Par « plate-forme mutualisée », nous entendons aussi bien des plate-formes de récolte de fonds spécifiques pour associations, telles que Dono.be, Koalect, Growfunding,... que des plate-formes de crowd-funding généralistes.

Par « friendraising », nous entendons la possibilité pour des tiers de créer des campagnes de récolte de fonds en ligne pour votre association ; par exemple un sympathisant participant aux 20km de Bruxelles au profit de votre association ou une récolte de fonds dans le cadre d'un anniversaire.

Méthodes de récolte de fonds en ligne - 96 réponses

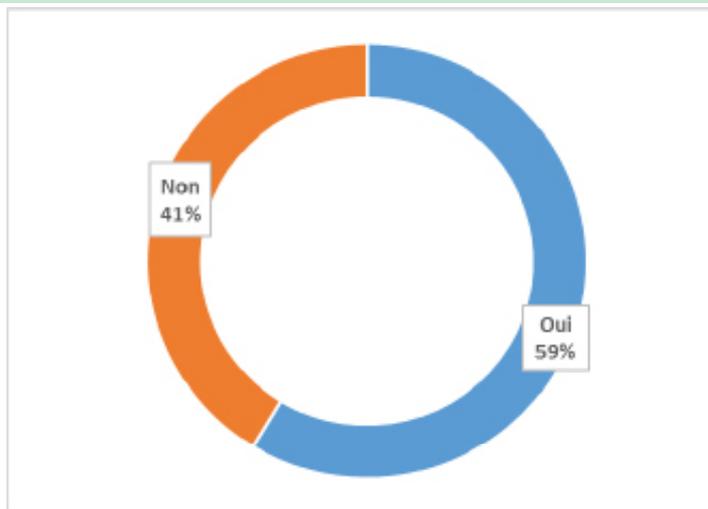


Il apparaît clairement que les répondants préfèrent récolter des dons via leur propre site plutôt que via une plateforme mutualisée.

Pour une bonne compréhension du graphique, veuillez noter qu'une organisation peut récolter des fonds en ligne de plusieurs façons.

32c. VOTRE SITE OFFRE-T-IL LA POSSIBILITÉ AUX DONATEURS D'EFFECTUER DES PAIEMENTS EN LIGNE SÉCURISÉS ?

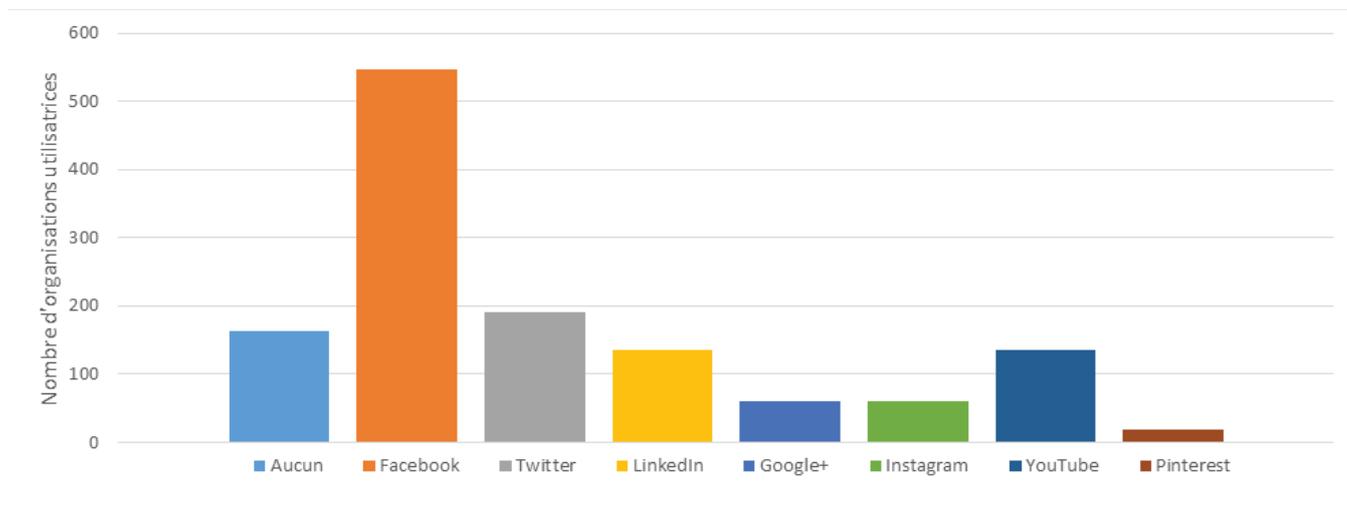
Possibilité de paiement en ligne - 75 réponses



Parmi les répondants qui sollicitent des dons via leur site, **4 sur 10** n'offrent pas la possibilité d'effectuer la transaction de bout en bout.

33. QUELS RÉSEAUX SOCIAUX UTILISEZ-VOUS ACTIVEMENT ?

Parts de marché des réseaux sociaux - 736 réponses



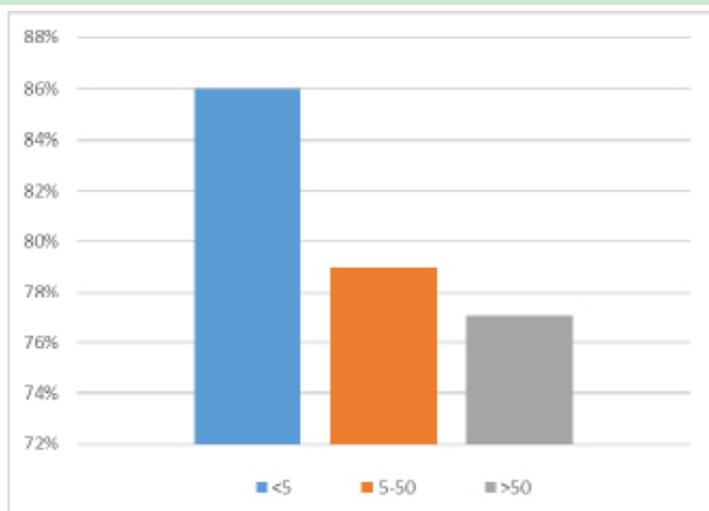
Près de 80% des répondants sont présents sur les réseaux sociaux. Facebook, la plateforme la plus utilisée par les associations, est également la plus massivement privilégiée par la population belge.

Une étude menée par l'agence We are Social en janvier 2017* révèle que 70% de Belges sont inscrits sur Facebook, tandis qu'environ un quart de la population est active sur Twitter, LinkedIn, Google+, Instagram et Pinterest.

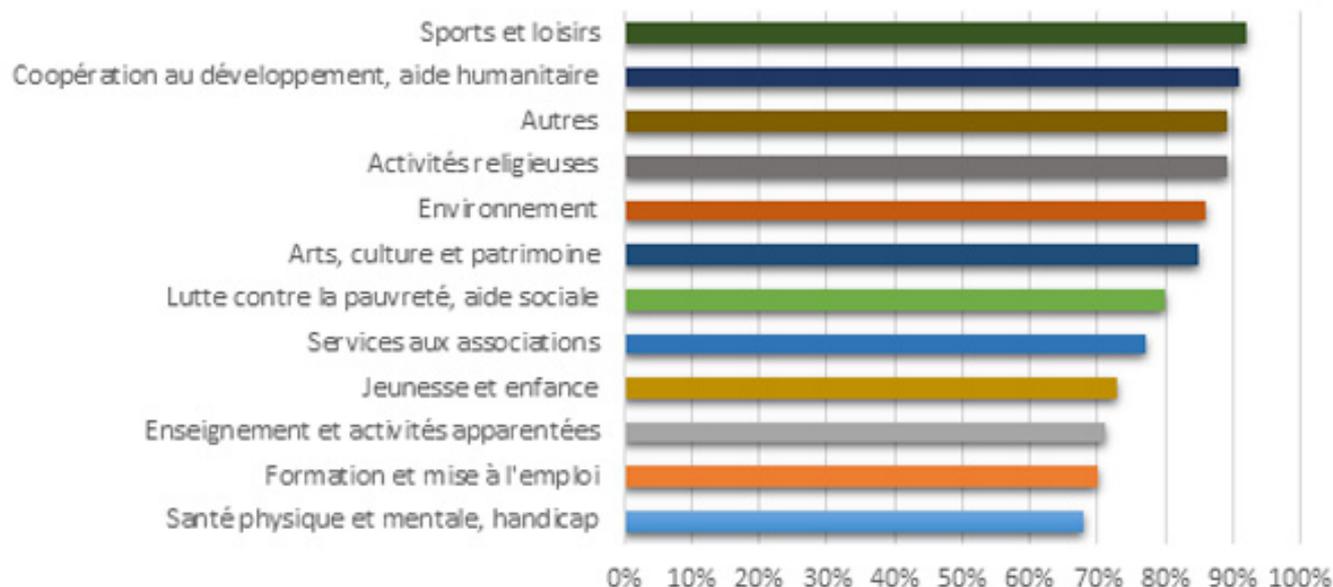
À la lecture de cette étude, notons également l'importance considérable occupée par la plateforme Youtube, consultée par 70% de la population belge. Un Belge sur deux regarde au moins une vidéo en ligne une fois par semaine. Pourtant, moins de 20% des associations ayant répondu à cette question se déclarent actifs aujourd'hui sur la plateforme vidéo Youtube.

* [Digital in 2017 - Global overview](#), consulté en août 2017

Taux de présence sur les réseaux sociaux en fonction de la taille de l'organisation (en ETP) - 736 réponses



Plus les organisations sont petites, plus elles sont présentes sur les réseaux sociaux.



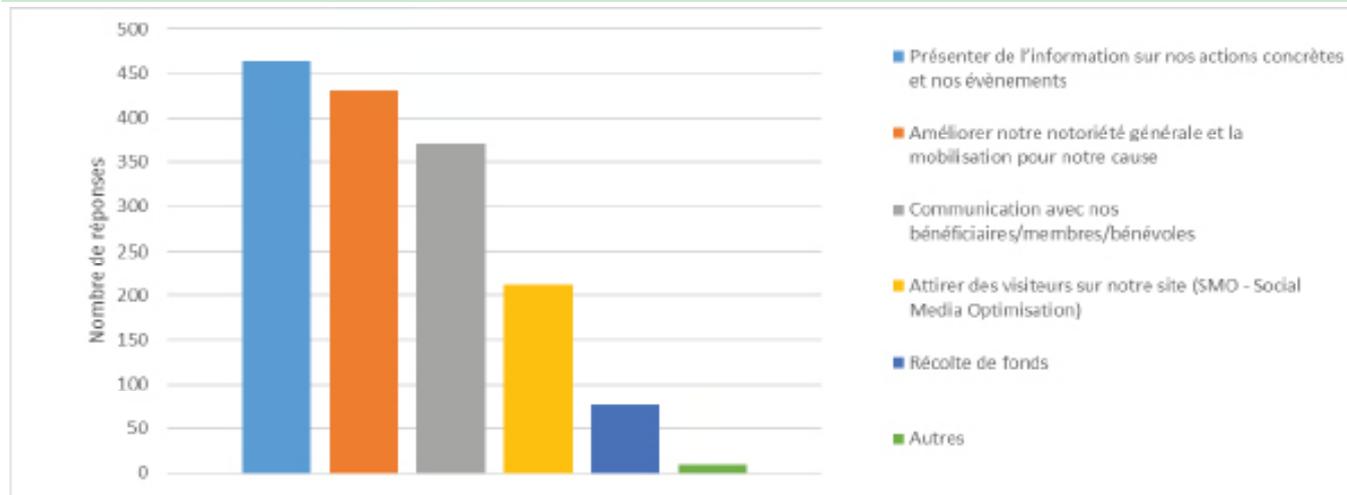
À titre comparatif, selon une enquête sur l'équipement informatique des entreprises menée par le SPF Economie, seules **48%** des entreprises disposaient d'un profil utilisateur ou un compte sur les réseaux sociaux en 2016*.

Une enquête similaire faite dans les pays voisins par le réseau TechSoup révèle qu'aux Pays-Bas, **89,9%** des associations interrogées utilisent les réseaux sociaux, alors qu'en Allemagne elles ne sont que **57 %**.

* [Enquête sur l'équipement informatique des entreprises par année, région, classe de taille et secteur d'activité](#)

34. DANS QUEL BUT UTILISEZ-VOUS LES RÉSEAUX SOCIAUX ?

But d'utilisation des réseaux sociaux - 567 réponses



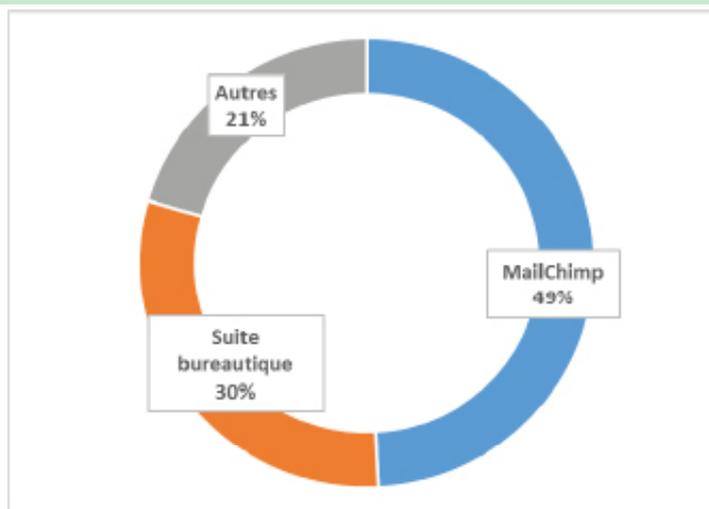
35. QUEL(S) OUTIL(S) UTILISEZ-VOUS POUR L'ENVOI DE NEWSLETTERS/ COMMUNICATIONS PAR E-MAIL ?

Envoi de newsletters - 737 réponses



L'envoi d'emails réguliers pour tenir informés les donateurs, supporters ou autres parties prenantes des activités de l'asbl est répandu.

Outils de mail marketing, parts de marché - 549 réponses

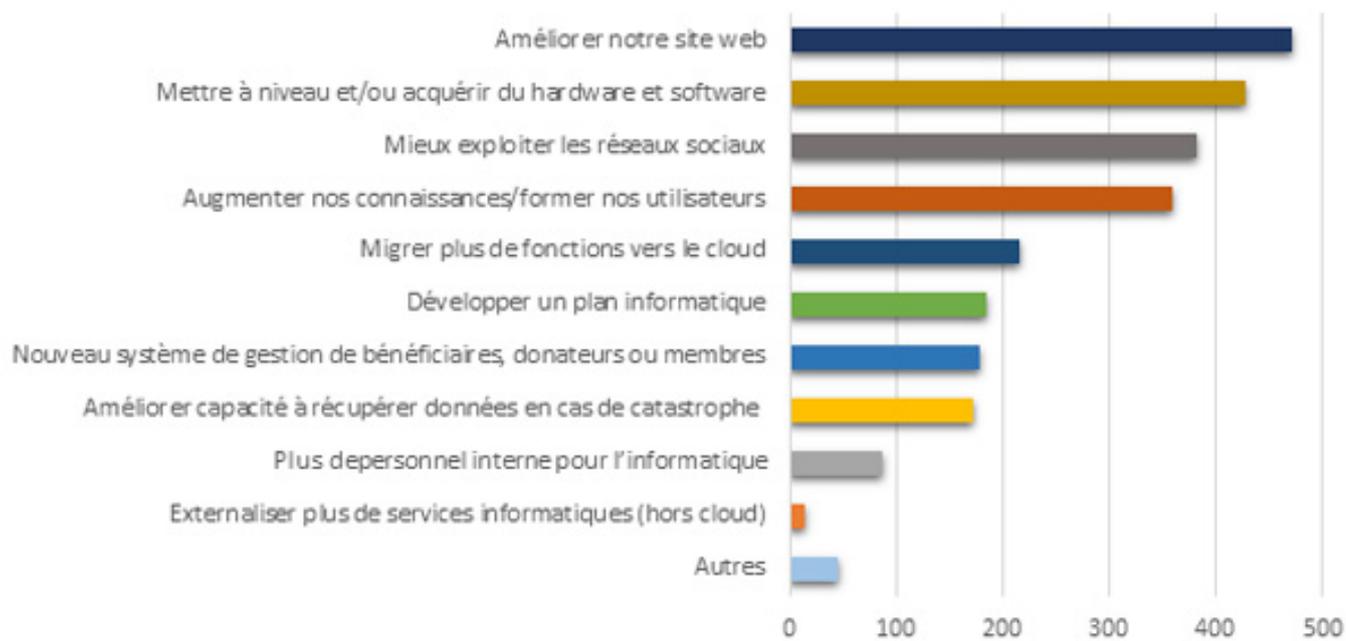


Mailchimp est de loin l'outil mail marketing le plus répandu au sein des associations. **30%** des répondants n'utilisent pas d'outil totalement approprié à l'envoi de newsletters, ce qui signifie un moins bon suivi des ouvertures, clics, désabonnements, etc.

Parmi les 'Autres' canaux, on retrouve des outils intégrés dans le CMS ou une large variété de logiciels tels que CleverReach, Acymailing, Campaign monitor, Constant contact, CRM Efficacy, Civimail, Elastic mail, Flexmail, Laposta.nl, Sendinblue, etc.

36. QUELLES SONT VOS PRIORITÉS EN MATIÈRE DE TECHNOLOGIE POUR LES 3 PROCHAINES ANNÉES ? *

Priorités en matière de technologie - 740 réponses



Les choix exprimés témoignent d'une forte volonté d'améliorer encore la présence et la visibilité en ligne. Le site web est une vitrine importante, où il y a encore beaucoup à faire car les technologies sont vétustes et permettent peu d'interactions et d'utilisation mobile.

Une autre priorité des associations vise à mieux équiper et former leurs collaborateurs.

Les associations désirent également exploiter pleinement le potentiel des réseaux sociaux.

Parmi les quelques 'Autres' priorités, notons entre autres la volonté d'acquérir ou de développer de nouvelles solutions pour la gestion des donateurs ou bénéficiaires et le développement d'un site web.

37. QUELS SONT LES PRINCIPAUX DÉFIS QUE VOUS RENCONTREZ DANS L'INFORMATISATION DE VOTRE ASSOCIATION ? *

Défis - 739 réponses

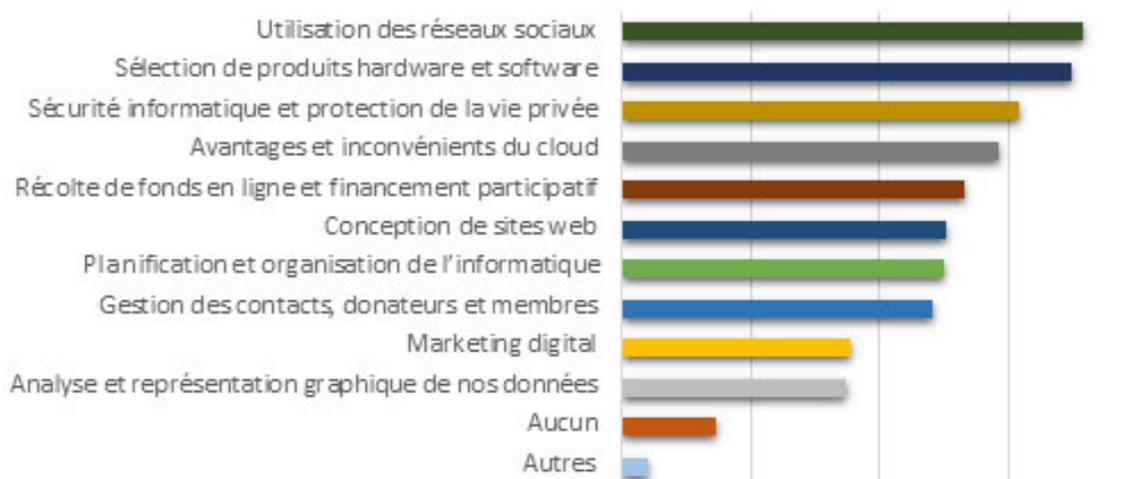


Il apparaît que **55%** des répondants se trouvent confrontés à un manque de temps et de moyens financiers, et près de la moitié peine à maîtriser la complexité de la technologie, le rythme auquel elle évolue et comment en récolter les bénéfices pour l'association.

Moins d'un quart des répondants semble rencontrer de la résistance au changement.

38. QUELS SONT LES DOMAINES DANS LESQUELS VOUS VOUDRIEZ ÊTRE MIEUX INFORMÉ ? *

Domaines d'intérêt des asbl - 740 réponses



Les réponses à cette question sont en accord avec les priorités exprimées précédemment, notamment une exploitation optimale des réseaux sociaux et de l'information permettant de faire les bons choix d'équipement face à des options de plus en plus nombreuses et complexes.

Comme constaté auparavant, la sécurité informatique et la protection des données sont également des domaines de préoccupation pour les associations.

39. VOULEZ-VOUS PARTAGER D'AUTRES CONSIDÉRATIONS OU SUGGESTIONS, PAR EXEMPLE SUR LA FAÇON DONT NOUS POURRIONS MIEUX VOUS SERVIR ?

Dans ce champ, les répondants pouvaient s'exprimer librement. Le regroupement des commentaires, requêtes et suggestions a donné les résultats suivants, par ordre décroissant :

1. Étendre l'offre de SOCIALware, essentiellement en termes de hardware, logiciels de conception créative, CRM et bases de données abordables, services de téléphonie, plus d'outils gratuits, plus d'accords avec des fournisseurs pour offrir des ristournes 'non-profit',...
2. Recevoir des informations et modes d'emploi simplifiés, comparatifs entre produits et solutions, guidance dans le choix des produits,...
3. Mieux éduquer le monde associatif en général sur le numérique, plus de formations, notamment dans l'exploitation des réseaux sociaux, protection de la vie privée et sécurité des données,...
4. Fournir des services et du support informatiques, plus particulièrement l'évaluation de l'informatique existante et l'aide à l'élaboration d'un plan d'investissements, l'aide à la rédaction de cahiers de charges, l'aide à l'installation de logiciels, le support technique au quotidien, l'aide dans l'exploitation de la présence en ligne,...

Quelques citations encourageantes ou interpellantes

« A travers votre questionnaire, je réalise que nous devons prêter beaucoup plus d'attention à notre système informatique. Il nous manque beaucoup d'informations : par exemple quel système choisir pour la gestion des dons ; comment mieux utiliser les réseaux sociaux ; est-il possible d'utiliser Socialware également pour les tablettes et smartphones ?
Données sensibles : comment en faire des bases de données sécurisées et quels logiciels existent pour cela... Peut-être un groupe de travail et d'échanges pourrait-il améliorer ceci. Quoi qu'il en soit, Socialware nous permet d'acquérir à moindres frais un matériel extra. Merci beaucoup. »

« Le monde associatif n'est pas tenu au courant des innovations informatiques et de leurs développements, ce qui a pour effet de maintenir le non marchand dans une ignorance totale d'un monde en mouvement. Je me sens analphabète dans un univers d'universitaires qui parlent une langue bien savante, mais qui m'est totalement inconnue.
Initier le non marchand aux nouvelles technologies le rendra plus mobile et dès lors plus performant, plus rentable et efficient, et finalement moins dépendant des subventions. »

« Je suis très satisfait de l'aide grâce à laquelle Socialware nous permet de faire notre métier. Il serait impossible autrement pour notre organisation de soutenir notre travail sur le plan digital. »

« Je crois que nous avons vraiment besoin que quelqu'un de spécialisé vienne voir notre situation, nos besoins spécifiques, pour pouvoir nous aider à trouver et installer les programmes adaptés, les logiciels nécessaires etc. Car nous-mêmes, nous sommes des idéalistes du terrain et pas de l'informatique :/ »

« Nous avons été contraints par le gouvernement de fusionner avec neuf services. Cela cause des soucis avec les licences d'achat chez vous, car elles sont souvent limitées à 100 environ. Je dois donc désormais acheter le reste sur le marché libre, ce qui implique un sérieux coût additionnel pour l'ICT. L'augmentation de ces limites nous aiderait sans aucun doute. »

« Existe-t-il un dictionnaire du jargon informatique anglais/français usuel ? Je sais que Cloud veut dire nuage, mais je sais aussi que les données ne sont pas dans les nuages, mais sur des disques durs ou autres supports bien matériels.... »

« L'année passée, nous avons mis en œuvre un projet avec les étudiants de dernière année en informatique de Thomas More. Ils ont étudié l'entièreté de notre informatique et élaboré de possibles solutions. Un exercice très utile et instructif. »

Tableau comparatif Benelux



SOCIALware sert les associations des territoires belges, luxembourgeois et néerlandais. La même enquête a été menée dans les 3 pays, ce qui permet la comparaison d'un certain nombre d'indicateurs.

Quote-part du budget informatique dans le budget total des dépenses	Belux	Nederland
Proportion des répondants qui élaborent un plan informatique	16%	13%
Proportion des répondants ayant migré une partie importante de leur informatique vers le cloud	27%	44%
Proportion des répondants utilisant un outil CRM pour la gestion de leurs donateurs, membres ou autres relations	9%	6%
Proportion des répondants qui disposent d'un site web	93%	99,5%
Proportion des répondants qui appliquent des techniques et outils pour augmenter le référencement de leur site	56%	70%
Proportion des organisations présentes sur les réseaux sociaux	78%	90%
Proportion des répondants qui récoltent des fonds en ligne	13%	28%

CONCLUSIONS

Les 1.044 associations qui ont répondu à cette enquête nous semblent constituer un échantillon représentatif des associations que nous servons, et du secteur associatif œuvrant dans le domaine social au sens large.

Ensemble, elles représentent environ 37.000 effectifs, dont presque 28.000 équivalents temps plein (ETP). En ajoutant les presque 44.000 volontaires qui ont accès à leur infrastructure informatique ou données, on parle d'une communauté de près de 80.000 utilisateurs de technologie.

45% des organisations participant à l'enquête emploient **moins de 5 ETP**, et sont donc qualifiées de 'petites organisations' dans l'étude, dont **23%** de répondants n'ont pas de personnel du tout. **41%** des organisations ayant participé ont un budget annuel de dépenses **inférieur à 100.000€**. À l'autre extrême, **5%** des répondants totalisent des frais de fonctionnement annuels de **plus de 5 millions d'euros**.

S'il fallait encore le prouver, les nombreuses données recueillies par cette enquête confirment que les associations forment un groupe très hybride, y compris en matière d'appréhension et d'adoption des outils numériques.

Gouvernance informatique



Près d'une association sur cinq, essentiellement petite, confie sa gestion informatique exclusivement à des volontaires. Dans les moyennes et grandes associations, du personnel dédié et des prestataires externes se partagent la gestion informatique de manière équilibrée (environ 50-50). Seuls 5% des répondants disposent de **plus de 2 ETP** dédiés à l'informatique.

En moyenne, les répondants consacrent **1,8%** de leur budget opérationnel aux coûts informatiques, frais de personnel non compris. Le hardware est le poste principal, qui absorbe un tiers des moyens.

7% des associations considèrent que leur situation informatique est un obstacle à leur fonctionnement, alors que 11% se voient comme réellement innovantes. Entre ces deux extrémités, on constate que plus l'association est grande, plus son informatique offre confort et efficacité au personnel, ainsi qu'aux bénéficiaires.

En sauvegardant systématiquement leurs données et en veillant à utiliser des logiciels à jour, la grande majorité des répondants respectent les principes de base de sécurité et continuité. L'adoption d'un certain nombre de bonnes pratiques sécuritaires semble cependant insuffisante à ce jour, notamment en termes de lieu et de fréquence des sauvegardes, inventaires, sensibilisation du personnel, etc.

Il apparaît que seuls 16% des répondants élaborent un plan informatique documenté. Et plus de 4 répondants sur 10 se déclarent préoccupés par le manque de sensibilisation de leur conseil d'administration concernant l'importance de la technologie.

Environnement technologique



Plus une association est petite, plus elle utilise d'appareils mobiles, maintient ses logiciels à jour et utilise le cloud. Pour une moyenne de 25 PC en sa possession, une association utilise également 15 ordinateurs externes pour soutenir son fonctionnement. Ce sont surtout les organisations plus petites qui appliquent le principe «Bring Your Own Device».

Tant pour les systèmes d'exploitation que pour les suites bureautiques, Microsoft est largement dominant avec plus de **85%** de parts de marché.

61% des répondants utilisent des serveurs et **40%** disposent d'un serveur propre, dans leurs locaux. Il s'agit dans surtout de plus grandes organisations, surtout dans les soins de santé.

Les logiciels libres sont nettement plus répandus sur les serveurs que sur les PC - **plus d'un serveur sur cinq** fonctionne en Open Source - mais aussi sur les serveurs, Microsoft demeure le système d'exploitation le plus utilisé.

Le cloud offre de nombreux avantages aux associations. **Plus d'une sur quatre** déclare avoir migré une partie importante de son informatique vers le cloud, alors que **18%** comptent faire cela dans une perspective de moins de 3 ans, les petites associations prenant les devants dans ce mouvement.

Les principales réserves vis-à-vis du cloud sont les doutes sur la sécurité et la confidentialité des données, ainsi que le manque d'expertise ou de temps.

Pour leur gestion financière, les associations ont largement recours aux tableurs (spreadsheets). **Une sur cinq** fait sa comptabilité exclusivement à l'aide de tableurs. Le logiciel spécialisé de gestion financière le plus utilisé par les associations est de loin Winbooks, vraisemblablement grâce aux conditions spéciales offertes par cet éditeur depuis des années.

Le caractère sensible de données régulièrement traitées par les associations de service à la personne, le fréquent recours au cloud, l'accès de nombreux bénévoles aux données et le niveau de sensibilité relativement bas des employés face à la sécurité et la confidentialité des données portent à croire que le secteur associatif devra faire de grands efforts pour se mettre en conformité avec le règlement européen de protection des données personnelles (RGPD), qui entrera en vigueur en mai 2018.

Les outils spécialisés de gestion et segmentation de contacts (CRM) demeurent assez peu répandus parmi les associations belges (moins de 10% des répondants), mais de nombreux répondants pensent instaurer un tel outil à relativement court terme.

Vu le vaste champ d'activité des associations, il est difficile d'évaluer de manière générique l'automatisation du service à leurs bénéficiaires et l'utilisation de l'informatique pour mesurer leur impact. Pour plus de la moitié des répondants, le suivi du service aux bénéficiaires est assuré par les outils bureautiques classiques.

Plus une association est grande, plus elle utilise des solutions métier spécialisées. **Un peu plus d'une association sur cinq** déclare disposer d'une vue unique de ses bénéficiaires et être à même d'utiliser ces données pour prendre des décisions informées.

Les outils bureautiques de base, accessibles à tous les publics, demeurent les plus utilisés par les associations pour gérer leurs contacts, leur communication et le service à leurs bénéficiaires. Si des alternatives plus évoluées sont envisagées, afin de professionnaliser la gestion des relations extérieures et la communication, le choix du meilleur outil n'est pas évident, en raison du grand nombre de logiciels, souvent trop onéreux pour les petites associations et inadaptés à leurs besoins spécifiques. Il y a donc une marge de manœuvre notable dans ce marché.

Présence en ligne et communication digitale

En général, les associations ont conscience de l'enjeu essentiel que représente leur présence sur Internet, même si celle-ci demeure plus orientée sur l'information que sur un réel engagement du public. Les associations sont largement présentes sur les réseaux sociaux, essentiellement sur Facebook.

Trois quarts des répondants envoient des emails réguliers à leurs donateurs ou supporters afin de les tenir informés de leurs activités.

70% des répondants n'utilisent aucune forme de récolte de fonds en ligne et n'envisagent pas de le faire, ni par leur site, ni par les réseaux sociaux, ni par des plateformes de financement participatif spécialisées.

Le secteur associatif a mieux compris que le secteur marchand que les médias sociaux, Facebook en tête, font aujourd'hui partie des lieux de rencontre (virtuels) avec le public, et fait de sa communication digitale une priorité. Il n'en demeure pas moins un manque d'engagement du public, à travers des campagnes de dons en ligne par exemple, pourtant très répandues dans les pays voisins. Aussi, les moyens d'influencer le référencement et les conditions spéciales dont bénéficient les associations pour des campagnes d'annonces Google Ad Grants, de nouvelles ressources qui demeurent méconnues, méritent d'être exploitées.

Besoins, obstacles et priorités

Bien que les associations soient déjà présentes en ligne, leur priorité principale concerne l'amélioration de leur site web et une meilleure exploitation des réseaux sociaux.

Le manque de moyens financiers, de temps et de savoir-faire demeure le principal obstacle à une appropriation optimale du numérique pour plus de la moitié des répondants, quelle que soit leur taille ou leur activité. Près de la moitié peine à maîtriser la complexité de la technologie, le rythme auquel elle évolue et à comprendre comment en récolter les bénéfices pour l'association.

C'est pourquoi les associations manifestent leur souhait d'être mieux informées dans l'utilisation des réseaux sociaux ainsi que la sélection des différentes solutions informatiques.

Leur troisième source de préoccupation concerne la sécurité informatique et la protection des données.

L'enquête nous apprend que devant les solutions informatiques de plus en plus nombreuses et complexes et leur rapidité d'évolution, les besoins de la communauté associative en information claire honnête et comparative, en formation, en assistance au choix et à la mise en œuvre sont absolument énormes. De nombreuses associations désirent mieux s'équiper et demandent d'avoir accès à plus d'offres de logiciel et surtout un accès abordable à l'équipement.

Sur base des nombreux et précieux renseignements et enseignements recueillis, SOCIALware continuera à examiner sérieusement comment répondre aux nombreuses demandes de ses bénéficiaires, en utilisant ses ressources internes, les ressources disponibles au sein du réseau mondial TechSoup, ainsi que les partenaires externes les plus appropriés et les plus motivés à collaborer avec le monde associatif.

S*o*CIALware



Avenue Louise, 65/11, 1050 Bruxelles



www.socialware.be



www.facebook.com/SOCIALware



www.twitter.com/scwbelux

IN PARTNERSHIP WITH

techsoup

GLOBAL NETWORK