

DUNAR Phase 1 : Sensibilisation

Bilan d'intervention

Table des matières

<u>Rappel du contexte.....</u>	<u>2</u>
<u>Notre intervention :.....</u>	<u>3</u>
<u>Productions :.....</u>	<u>3</u>
<u>Retours sur l'intervention.....</u>	<u>4</u>
<u>Les participants.....</u>	<u>4</u>
<u>Les usages actuels des participants.....</u>	<u>4</u>
<u>Les besoins exprimés par les participants.....</u>	<u>6</u>
<u>Les outils explorés avec les participants.....</u>	<u>8</u>
<u>Préconisations.....</u>	<u>10</u>
<u>Synthèse des micro-diagnostics.....</u>	<u>10</u>
<u>Quelles suites à donner ?.....</u>	<u>10</u>
<u>Et si c'était à refaire ?.....</u>	<u>12</u>

Rappel du contexte

Le projet “Développement des usages numériques auprès des associations rurales” (DUNAR) est un parcours à destination des associations du milieu rural pour les préparer et les former à l’intégration des usages numériques collaboratifs.

Ce parcours s’articule autour d’actions de sensibilisation, d’accompagnement, de formation et d’appuis techniques.

Le présent bilan concerne la première phase de sensibilisation, à travers trois journées animées par Artefacts les 18, 19 et 25 juin 2016.

Cette phase a été l’occasion d’un premier contact de l’équipe avec les associations et des acteurs associatifs... avec de premiers outils numériques simples !

Au programme : stands de **démonstration** pour donner à voir l’utilité d’outils numériques pour les associations à travers des **exemples concrets** et des temps de mini-atelier pour commencer à “mettre les mains dedans” et **repartir avec des outils simples à expérimenter collectivement** dès le lendemain.



Notre intervention :

Notre intervention s'est articulée autour de trois actions lors des journées de sensibilisation :

- Un espace d'accueil convivial afin de favoriser les échanges, les rencontres entre associations et les discussions informelles.
- Un moment de diagnostic (environ dix minutes) une fois les personnes arrivées. Nous y avons recueilli les pratiques actuelles des participants au sein de leurs associations (numériques ou non) ainsi que leurs envies en terme de numérique.
- Des temps de « mini -ateliers » afin d'aborder concrètement l'usage de quelques outils numériques simples. L'objectif était ici de susciter l'envie et de permettre à chacun de repartir avec quelques outils « clef-en-main »

Productions :

Pour rendre compte de cette intervention et assurer l'autonomie des bénéficiaires d'ici la troisième phase du parcours DUNAR nous mettons à disposition :

- Le présent bilan
- Une [page de documentation dédiée au DUNAR](#) sur le wiki « savoirs communs »
- Une page de documentation « [des outils numériques pour les associations](#) » à destination des participants, qui y retrouveront l'ensemble des ressources découvertes durant les journées de sensibilisation.

Retours sur l'intervention

Les participants

17 personnes, représentant 15 structures, ont participé aux journées de sensibilisation. Il s'agissait essentiellement de bénévoles (seulement trois salariés), qui sont venus profiter des journées de sensibilisation majoritairement entre 10h et 13h. Ils sont restés en moyenne deux heures sur place.

Mise en valeur du patrimoine, randonnée, événementiel, initiatives citoyennes, parents d'élèves, culture et loisirs, agriculture, fédération sportive, ou encore médiation culturelle, les associations présentes représentaient le large spectre des associations existant sur le Pays.

Les usages actuels des participants

Interrogés sur leurs usages, numériques ou non, nous avons pu découvrir comment ils s'organisent actuellement au sein de leurs structures, et à l'aide de quels outils. Ces renseignements ont été précieux afin de connaître les éléments de culture des présents pour les orienter ensuite vers des outils en phase avec leurs manières de fonctionner. En effet, si les outils proposés sont numériques, ils s'appuient avant tout sur les habitudes d'action des participants. Inutile alors de proposer un outil trop ouvert dans l'usage à un collectif qui fonctionne de manière rigide et formalisée.

Ci-après, vous retrouverez des éléments de restitution des diagnostics réalisés auprès de chacun des participants.

Pour communiquer en interne



Majoritairement, les participants communiquent en interne grâce au mail. Étonnamment, ils font également largement usage de facebook et de leurs sites pour informer leurs propres membres actifs.

Chacun compose également avec différents supports (papier, mail, téléphone) en fonction des différents types d'adhérents. Généralement, ces process de communication sont assez peu formalisés et rarement conscientisés.

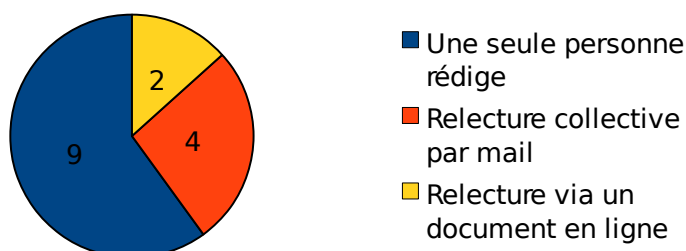
Pour communiquer vers l'extérieur



La plupart des structures ont recours à des lettres d'informations régulières via papier ou mail. En revanche, aucune n'utilise d'outils spécifiques propres à ces lettres, qui sont souvent de simples mails, ou documents textes communiqués par différents biais.

Les réseaux sociaux et sites web sont souvent présents, mais généralement peu utilisés ou irrégulièrement mis à jour.

Pour produire des documents à plusieurs



La question de la production collective de documents ne se pose souvent que pour les personnes en charge de la rédaction de comptes rendus. Globalement le fonctionnement est alors relativement classique : un secrétaire se charge de la rédaction des mails ou de la prise de notes, et les autres membres sont (parfois) sollicités au moment de la relecture par le biais d'un envoi mail.

L'usage d'outils dédiés est quasi inexistant, et lorsque c'est le cas, peu poussé ou suivi par les collectifs.

Pour s'organiser au sein de l'association

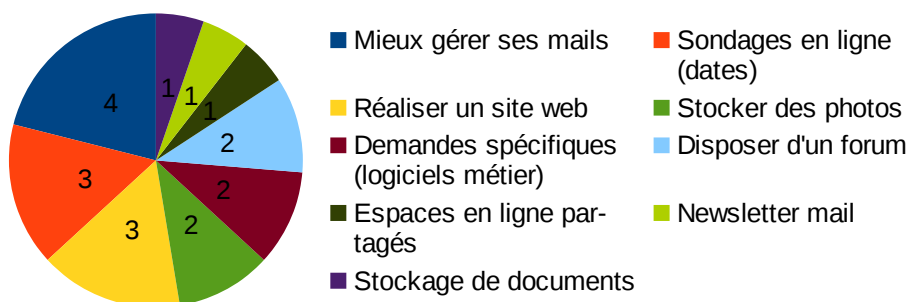


En terme d'organisation globale des activités, si certains utilisent des sondages en ligne, le fonctionnement est ici aussi très classique : des mails sont échangés pour trouver une date et tout se fait lors de réunions présentielle.

Les besoins exprimés par les participants

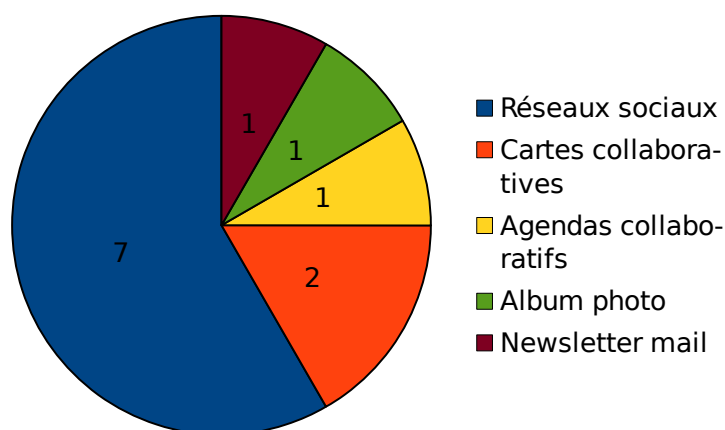
Nous avons interrogé les participants sur les besoins dont ils ont conscience, de manière à répondre en priorité aux envies exprimées et proposer les outils pour lesquels il y a déjà une appétence. Dans certains cas où il n'y a aucun usage numérique, cela nous aura également permis de prioriser les outils à faire découvrir afin de ne pas noyer les participants, mais bien de créer l'envie lorsqu'elle n'existait pas !

Pour communiquer en interne



En interne, le besoin qui ressort en priorité est d'améliorer la gestion des mails et d'en limiter le nombre. Au delà, la mise à jour et l'utilisation plus régulière des sites existants, des réseaux sociaux et d'espaces de partage de fichiers est plébiscité.

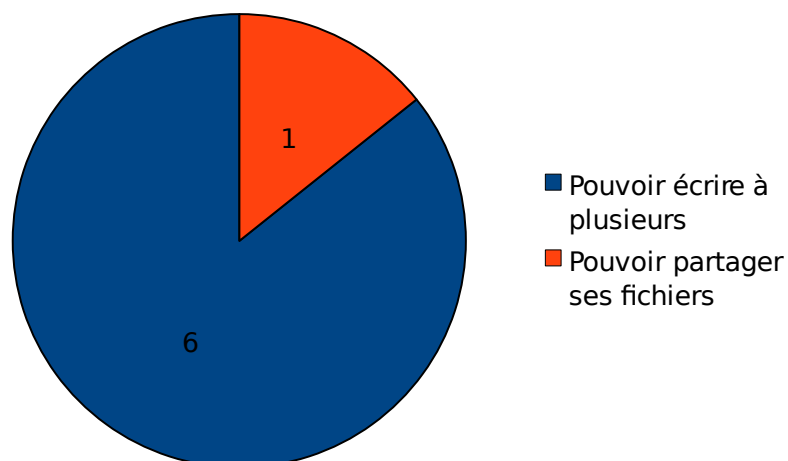
Pour communiquer vers l'extérieur



Globalement, il y a une forte envie de favoriser l'appropriation des sites et réseaux sociaux existants par un plus large cercle de personnes. C'est pour les associations une question de pérennité (pouvoir continuer à les mettre à jour lorsque quelqu'un quitte la structure) et de mieux communiquer vers l'extérieur.

Il est intéressant d'observer que la communication est largement perçue comme le simple passage d'informations via ces médias, alors que d'autres types d'outils peuvent largement intervenir dans ce champ d'action. Nous le verrons plus loin.

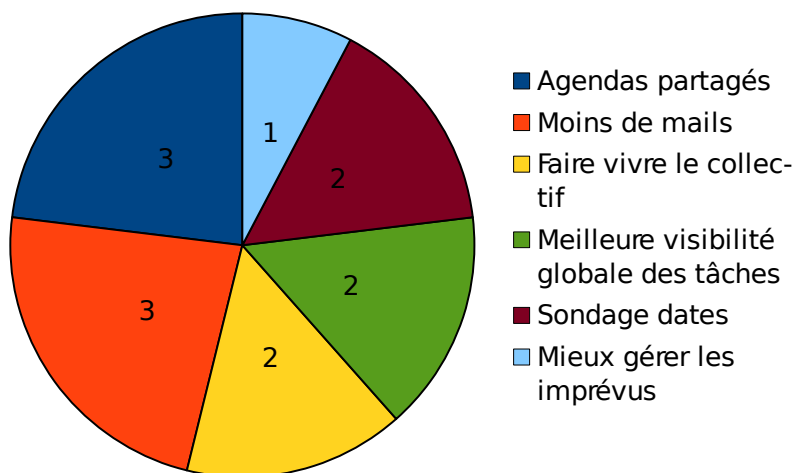
Pour produire des documents à plusieurs



Comme dit plus tôt, la production collective de document n'est pas un besoin ressenti par tous, mais prioritairement par les personnes déjà en charge de rédiger comptes-rendus et autres éléments de contenu.

Pour intégrer ces outils d'écriture collaborative, il est nécessaire d'acquérir des habitudes de travail plus collectives, pré-requis à la co-écriture.

Pour s'organiser au sein de l'association



Il y a souvent un sentiment d'organisation au jour le jour, avec des difficultés à disposer d'une vision globale des activités de la structure. En particulier pour les grosses associations ou celles qui disposent de salariés, le besoin d'un espace afin de lister les tâches et de partager les informations sur la structure se fait sentir.

En revanche, on constate ici aussi qu'aucun outil n'est clairement énoncé par les participants : il s'agit d'envies générales d'une meilleure organisation, sans pour autant savoir comment y parvenir ni quels outils utiliser

Les outils explorés avec les participants

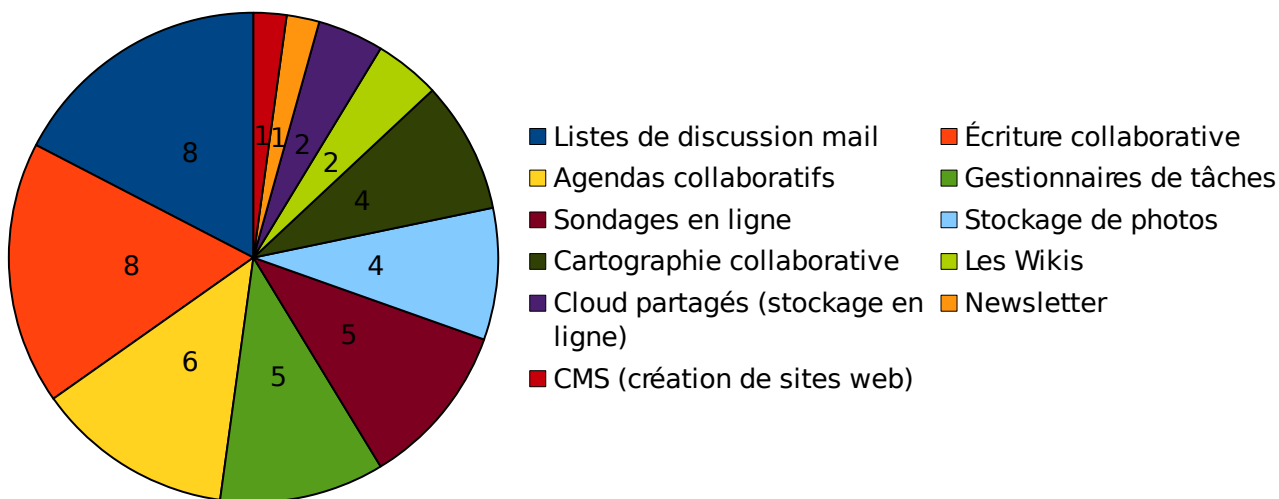
En règle générale, il y a eu peu de demandes précises d'outils, dans la mesure où leur potentiel est méconnu. Il a donc fallu partir de fonctionnements actuels observés lors des diagnostics pour leur donner à voir d'autres fonctionnements possibles à l'aide d'outils numériques conviviaux, qui pourraient faciliter leur quotidien.

Nous leur avons proposé un panel large d'outil, il s'agissait de faire la démonstration des possibles pour susciter des envies. Certains outils découverts ont pu être mis en œuvre sur place, et d'autres ont fait l'objet d'une page de documentation dédiée afin de permettre à ceux qui avaient le plus de volonté et de capacité à les explorer par eux même sans attendre la troisième phase du DUNAR.

Nous avons fait le choix d'outils libres, tant pour qu'ils soient utilisables par chacun à moindre frais que par conviction, notamment en terme de gestion des données personnelles des utilisateurs. Nous avons toutefois aussi évoqué des outils non-libre lorsqu'il n'existait pas d'équivalent (mais pour autant souvent gratuits).

A titre d'exemple autour de la co-écriture, nous avons abordé Etherpad et ses différents usages (internes, externes, organisation). Cet outil permettait une mise en œuvre immédiate dès la fin de la journée de par sa simplicité pour mieux s'organiser à plusieurs. Il a l'avantage d'induire des modes de fonctionnements collaboratifs, indispensables à l'utilisation d'outils plus poussés par la suite.

Pour découvrir les autres outils abordés, rendez-vous sur la [page ressource créée pour l'occasion](#).



Préconisations

Synthèse des micro-diagnostics

Nous avons pu observer une large diversité des niveaux d'outillage et d'usages numériques des participants, du simple mail à des sites web et infrastructures relativement complexes (billetterie en ligne, etc). Dans tous les cas, les usages numériques sont souvent restreints à un cercle de membres des associations (à l'exception du mail). De ce fait les outils, lorsqu'ils sont présents, sont souvent peu utilisés et peu suivis, voir abandonnés dans le cas du départ des personnes qui les ont choisis.

Nous en avons extrait un certain nombre de besoins, pour la plupart autour du développement d'usages de base des outils simples existants :

- Organisation interne (gestion de tâche, gestion des mails trop nombreux)
- Communication vers l'extérieur (donner à voir les activités proposées) et vers les adhérents (vie associative)

Globalement, il y a peu de connaissance des outils collaboratifs, de leur existence, et plus largement peu de culture de l'organisation collective au sein des associations présentes. La plupart des modes d'organisation rapportés présentent de nombreux dysfonctionnements que les participants souhaitent parvenir à résoudre (trop d'informations, difficulté d'accès à l'information, difficulté de dégager une vision globale des activités de la structure).

De plus, un grand nombre d'association dispose d'outils (réseaux sociaux et sites web) mais peu approprié et rarement à jour. En marge, les trois associations les plus importantes ont la nécessité de mieux organiser collectivement leurs activités.

Quelles suites à donner ?

Les associations présentes devraient bénéficier d'un accompagnement au-delà du simple usage d'outils numériques (qui reste un besoin indispensable). Il s'agit d'abord de valider l'existence d'un projet associatif partagé, de penser un mode d'organisation efficace, puis en dernier lieu d'être accompagner dans le choix et l'usage d'outils adaptés.

Un accompagnement qui dépasse la simple utilisation d'un outil

Les outils utilisés n'étant pas exploités à leur maximum, il serait intéressant d'aborder leurs règles d'utilisation, les modalités de choix d'outils ainsi que leurs usages. En effet, les associations sont peu conscientes de la diversité des usages possibles d'un même outil et les formations devront leur donner à voir un panel d'utilisations imaginables afin de donner à voir des modes d'organisation renouvelés.

Pour donner un exemple parlant, l'usage des réseaux sociaux peut être élargis au sein des structures qui souhaitent les utiliser. Un grand nombre souhaite utiliser Facebook pour communiquer vers l'extérieur, mais n'imaginent pas qu'il peut être utile bien au-delà. En effet, un réseau social peut également être utile en interne, pour s'organiser grâce à des groupes « fermés », ou bien être utilisé pour augmenter l'audience d'autres outils comme les sites webs. Il faut ici aider les associations à adopter une vision globale de leur outillage, et de bien comprendre les interactions (et interdépendances) qui peuvent exister entre différents outils d'une part, et entre un outil et un mode d'organisation du collectif d'autre part.

Outils, culture numérique et organisation des structures

Il s'agit donc au sein des structures rencontrées avant tout d'un problème d'organisation qui reste à trouver. Le manque d'efficacité dans la répartition des tâches et l'attribution des rôles, que pourront améliorer des outils numériques, nécessitent avant tout de développer une culture de « l'agir ensemble » qui ne se cantonne pas uniquement à de simples solutions techniques. L'ingénierie nécessaire est ici avant tout sociale.

Nous sommes toutefois parvenus à identifier des besoins simples communs à un grand nombre de structures autour desquels former les associations. Ils leur permettront de questionner leurs modes d'organisation tout en produisant des changements immédiats en réponse aux problématiques soulevées durant les diagnostics :

- L'usage des mails (et les listes de discussion ou forums)
- L'écriture collaborative
- Le stockage de document et de photos
- L'usage quotidien de sites web
- Les réseaux sociaux

Pour les associations plus conséquentes, il pourrait être intéressant d'organiser des sessions autour d'outils plus complets, par exemple pour la gestion de projet.

Développer la culture numérique

Pour finir, nous avons constaté chez l'ensemble des structures rencontrées un manque de culture générale en terme de numérique. Protection des données, de la vie privée, des identités numériques... Si certains ont clairement affiché l'envie d'utiliser des outils libres, quasiment aucun n'en comprenait l'intégralité des enjeux. Pour s'autonomiser dans de futurs choix et dans l'appropriation d'outils qui correspondent réellement aux valeurs des structures qui seront accompagnées, nous préconisons donc de transmettre des éléments de connaissance qui aident chacun à mieux percevoir les implications de leurs usages numériques en terme légal et éthique.

Et si c'était à refaire ?



Nous préconiserions une communication plus parlante : les choix effectués dans la communication en amont (en particulier les éléments graphiques) n'ont pas été bien compris. Il a fallu différents messages et de bons relais de terrain pour faire venir les participants. Une communication plus adaptée et une meilleure compréhension du dispositif par les relais locaux devrait permettre de toucher encore plus de structures associatives.

Il faudrait également expérimenter d'autres jours et horaires : les samedis plutôt en fin de matinée ou en semaine.

Au delà, plutôt que d'organiser trois journées de grande envergure, nous pourrions peut-être imaginer un temps fort sur le pays, et des temps de permanence moins ambitieux mais plus nombreux. Cela favoriserait l'ancrage local et le bouche à oreille pour augmenter le nombre de personnes pouvant en bénéficier.