PANA

Point d'Appui au Numérique Associatif

FICHE PRATIQUE #2
Réaliser un diagnostic numérique

Une fiche pratique rédigée par

Solidatech

CC BY SA

Qui sommes-nous ?

techsoup
GLOBAL NETWORK

Partenaire fondateur. Réseau international de solidarité numérique dédié au secteur associatif, déployé dans plus de 180 pays.

Solidatech
PROGRAMME ATELIERS DU BOCAGE

Aide les **associations** à renforcer leur impact à travers une meilleure utilisation du **numérique**. Existe depuis **2008**, composé d'une douzaine de personnes.

EMMAÜS
NE PAS SUBIR
TOUJOURS AGIR
EMMAÜS FRANCE

Porté par la **coopérative d'insertion Ateliers du Bocage**, membre d'Emmaüs, spécialisée dans la collecte et le réemploi d'équipements bureautiques.

Nos 3 modes d'action

Faciliter l'accès des associations au numérique : logiciels à tarifs réduits et matériel informatique

Accompagner les associations dans le développement de leurs usages numériques : centre de ressources, ateliers, hotline, diagnostic numérique…

Co-produire et diffuser des savoirs sur la transition numérique des associations : projets européens, études nationales, CRDLA…

Thématiques abordées et objectifs pédagogiques

Objectifs pédagogiques :

- ✔ Connaître les étapes d'un premier diagnostic numérique
- ✔ Être en mesure de faire l'état des lieux des pratiques numériques d'une association
- ✔ Être capable de mettre en place des premières actions pour aller plus loin

Cette fiche pratique a été conçue pour que vous puissiez :

- ✔ L'utiliser comme un support pour vos ateliers
- ✔ L'envoyer directement à une association ayant besoin de ressources sur ce sujet

Contexte

Ne pas perdre de vue le projet associatif

Le numérique n'est pas une fin en soi. Il est nécessaire de faire le point sur les objectifs avant de déterminer le ou les outils les plus adaptés.

Le diagnostic numérique aide à identifier les potentiels besoins relatifs aux outils numériques pouvant répondre à ces objectifs.

Les objectifs recherchés par les associations grâce au numérique, en 2022

74 % Mieux faire connaître l'association

70 % Améliorer l'animation du réseau

63 % Gérer les activités de l'association

50 % Travailler plus facilement ensemble

28 % Mobiliser de nouveaux bénévoles

27 % Rechercher des financements, collecter des dons

24 % Organiser son AG ou son CA en ligne

19 % Développer des projets avec les bénéficiaires / usagers

Source : La place du numérique dans le projet associatif en 2022, menée par Recherches & Solidarités et Solidatech

Sur quoi repose le diagnostic de vos pratiques numériques ?

Les pratiques et compétences numériques des membres de votre association.

Les membres de votre association sont-ils sensibles aux enjeux du numérique ?

Les logiciels que vous utilisez et le matériel dont vous disposez.

Utilisez-vous un logiciel d'envoi de newsletter ? Un outil pour collaborer en ligne ?

L'intégration de l'outil numérique dans les activités de votre association.

Utilisez-vous les outils adaptés à votre projet ? Leur usage a-t-il l'impact souhaité ?

PANA Point d'Appui au Numérique Associatif créé par helloasso Le Mouvement Associatif La Fonda fabrique associative

fiche rédigée par Solidatech PROGRAMME ATELIERS DU BOCAGE

Un diagnostic numérique à quelle échelle ?

Les individus

Connaître le niveau d'aisance numérique des utilisateurs

Evaluer les difficultés

Rassurer et proposer de se former

L'organisation

Ouvrir un espace de discussion avec les équipes et la direction

Identifier les outils qui ne nous satisfont plus et ceux qu'on pourrait mettre en place

Abordez les deux !

Il n'y a pas de frontière entre la précarité numérique subie par les individus (salariés/bénévoles etc.) et les besoins de se professionnaliser sur le numérique à l'échelle de l'organisation.

La mise en pratique

- Où en sont les membres de votre association ?
- Faire l'état des lieux des outils numériques
- Lister ses besoins en matériel
- Prioriser puis passer à l'action !

Où en sont les membres de votre association ?

Instaurez une culture numérique partagée

Il est fondamental de fournir **un bagage de connaissance à tout le monde** afin que chacun se sente légitime à participer à la démarche et à s'approprier les outils utilisés par votre association.

Il est donc important de faire **l'état des lieux des connaissances numériques** de vos membres pour proposer si besoin des temps de sensibilisation et/ou de formation.

Où en sont vos membres ?

1. Quel est **le niveau de maîtrise du numérique basique** de vos bénévoles ?

1. Vos bénévoles sont-ils conscients **des enjeux et opportunités du numérique** pour votre structure ?

1. Les membres de votre association **maîtrisent-ils les outils numériques** utilisés pour vos activités ?

Où en sont vos membres ?

1. Quel est le niveau de maîtrise du numérique basique de vos bénévoles ?

> *Une grande partie sont exclus du numérique*

> *La plupart sont débutants à un niveau intermédiaire*

> *La plupart sont autonomes sur les outils basiques*

Outils pour évaluer le niveau individuel et développer ses compétences de base :

- https://pix.fr/
- https://www.lesbonsclics.fr
- Astroliens

Où en sont vos membres ?

2. Vos bénévoles sont-ils conscients des enjeux et opportunités du numérique pour votre structure ?

> *Les bénévoles sont très peu sensibilisés et plutôt réfractaires.*

> *L'utilisation des outils peut faire débat, pourtant le numérique est régulièrement identifié pour faciliter certaines tâches.*

> *Les bénévoles sont convaincus de l'intérêt de développer des usages numériques.*

L'étude la place du numérique dans le projet associatif en 2022

Organisez des temps collectifs pour échanger sur les résultats de la 4e édition de l'étude « La place du numérique dans le projet associatif ». Véritable baromètre pour suivre l'évolution des pratiques numériques, cette étude dresse un état des lieux de la situation (objectifs, outils utilisés, difficultés) et s'attache à proposer des pistes d'actions pour les associations elles-mêmes.

Où en sont vos membres ?

3. Les membres de votre association maîtrisent-ils les outils numériques utilisés pour vos activités ?

> *Pour la majorité, nous observons des difficultés dans l'appropriation de nouveaux outils.*

> *Il y a une grande disparité des usages au sein de l'équipe.*

> *Oui, nous formons chaque membre à l'utilisation de nos outils numériques.*

Ce guide d'entretien individuel conçu par Solidatech a pour but de vous aider à mieux connaître vos bénévoles actuels, d'identifier leurs difficultés et leurs attentes en matière de numérique.

Quelques conseils pour aller plus loin

Diagnostiquer individuellement puis former à l'utilisation d'outils numériques
Diagnostic à réaliser dans le parcours d'intégration des nouveaux bénévoles (surtout pour ceux ayant à se servir du numérique !). Vos bénévoles rencontrent des difficultés avec l'usage de l'ordinateur, d'internet ? Proposez une formation au sein de votre association ou renseignez-vous sur la cartographie nationale des lieux d'inclusion numérique et d'autres dispositifs du Programme Société Numérique.

Sensibiliser à l'intérêt du numérique
Les membres de votre association sont réfractaires au numérique ? Proposez un atelier lors de l'Assemblée Générale, consacrez un temps lors de votre Conseil d'administration pour présenter les enjeux du numérique pour votre association : le gain de temps, l'augmentation de l'impact, etc.

Accompagner l'utilisation d'un nouvel outil
Quel que soit le niveau de compétence, réservez toujours un temps de formation pour chaque nouvel outil et proposez un document récapitulant les règles d'usages de cet outil. Par exemple, les règles de classement d'un document sur un espace partagé pourront être rendues visibles dans le livret d'accueil : les bénévoles pourront les consulter en fonction de leurs compétences et besoins.

Le petit plus : *lors d'une réunion de bénévoles, faites un appel à des compétences en fonction de vos besoins !*
Un ou une bénévole dispose certainement de talents cachés !

Etat des lieux des outils

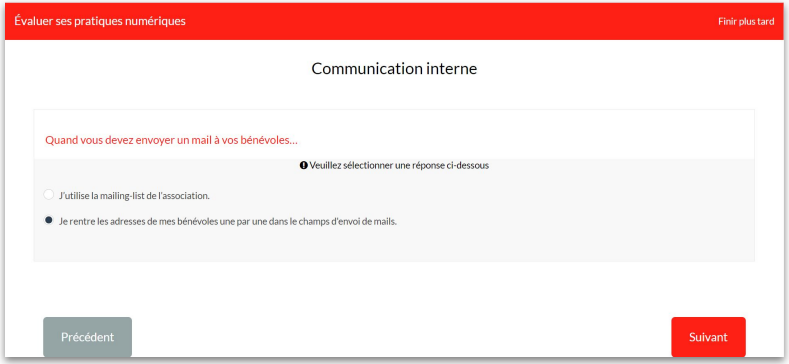
Cartographier l'existant

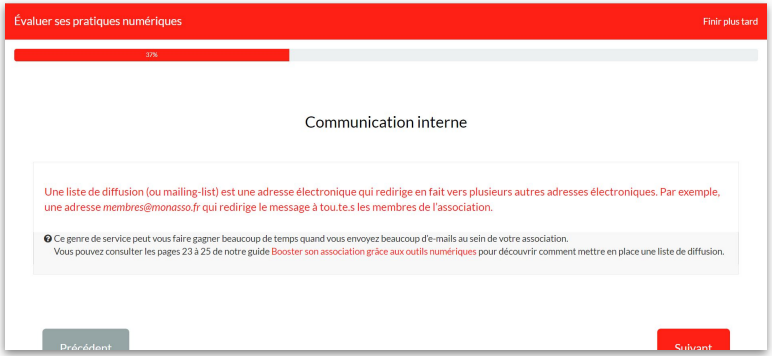
Quels outils numériques utilisez-vous pour… *Ex : Communication web*	Outils numériques utilisés *Un site internet développé par un prestataire.*	Satisfaction dans son usage / Usages non remplis et améliorations possibles à envisager. *Notre site est vieillissant, nous envisageons une refonte avec un autre outil permettant de donner l'accès à plusieurs bénévoles.*
Communiquer vers l'extérieur ?		
Communiquer en interne ?		
Collaborer en ligne ?		
Administrer votre association ?		
Autres		

Evaluer ses pratiques numériques grâce à l'outil d'Animafac

L'outil « Evaluer ses pratiques du numériques » d'Animafac permet d'aider les associations à identifier les points sur lesquels elles pourraient améliorer l'utilisation du numérique dans leur pratique.

À la suite de chaque série de questions, est présentée une recommandation personnalisée en fonction de la réponse ainsi qu'une ressource pour aller plus loin :



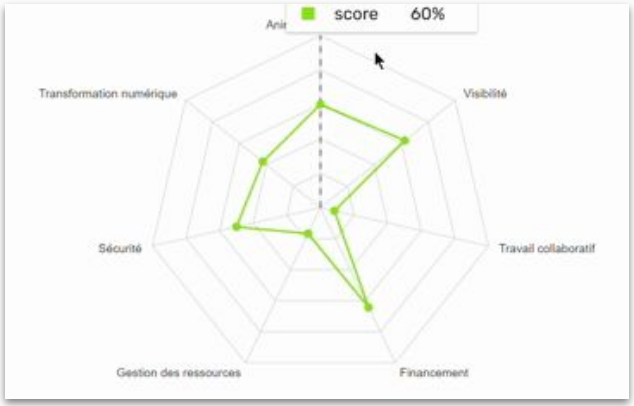


PANA Point d'Appui au Numérique Associatif créé par helloasso Le Mouvement Associatif La Fonda fabrique associative

fiche rédigée par Solidatech PROGRAMME ATELIERS DU BOCAGE

Pour un diagnostic 360° : l'auto-diagnostic numérique Solidatech

Pour un diagnostic exhaustif, complétez [la version en ligne de l'autodiagnostic Solidatech] en vous aidant de ce [tutoriel]. Il faut entre 20 et 45 minutes environ pour faire l'état des lieux complet (+60 questions adaptées aux problématiques associatives).

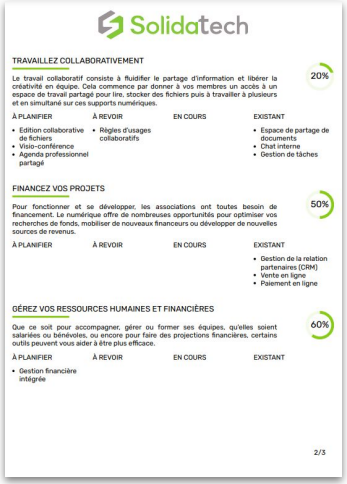


Découvrez votre score sur les piliers de la transformation numérique : animer son réseau, travailler collaborativement, gagner en visibilité etc..

Sur la page de résultats, le diagnostic génère automatiquement les sujets "à planifier", "à revoir", "en cours" et "existant", et des ressources et outils à explorer !

Pour aller plus loin

L'outil de diagnostic Solidatech offre la possibilité de télécharger en un bouton sa cartographie en format PDF. Vous préférez compléter votre cartographie crayon à la main ? Utilisez cette version en Word (imprimable en A3) : Fichier > Imprimer ou Fichier > Télécharger en Microsoft word



Solidatech

TRAVAILLEZ COLLABORATIVEMENT

20%

Le travail collaboratif consiste à fluidifier le partage d'information et libérer la créativité en équipe. Cela commence par donner à vos membres un accès à un espace de travail partagé pour lire, stocker des fichiers puis à travailler à plusieurs et en simultané sur ces supports numériques.

À PLANIFIER	À REVOIR	EN COURS	EXISTANT
• Edition collaborative de fichiers • Visio-conférence • Agenda professionnel partagé	• Règles d'usages collaboratifs		• Espace de partage de documents • Chat interne • Gestion de tâches

FINANCEZ VOS PROJETS

50%

Pour fonctionner et se développer, les associations ont toutes besoin de financement. Le numérique offre de nombreuses opportunités pour optimiser vos recherches de fonds, mobiliser de nouveaux financeurs ou développer de nouvelles sources de revenus.

À PLANIFIER	À REVOIR	EN COURS	EXISTANT
			• Gestion de la relation partenaires (CRM) • Vente en ligne • Paiement en ligne

GÉREZ VOS RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES

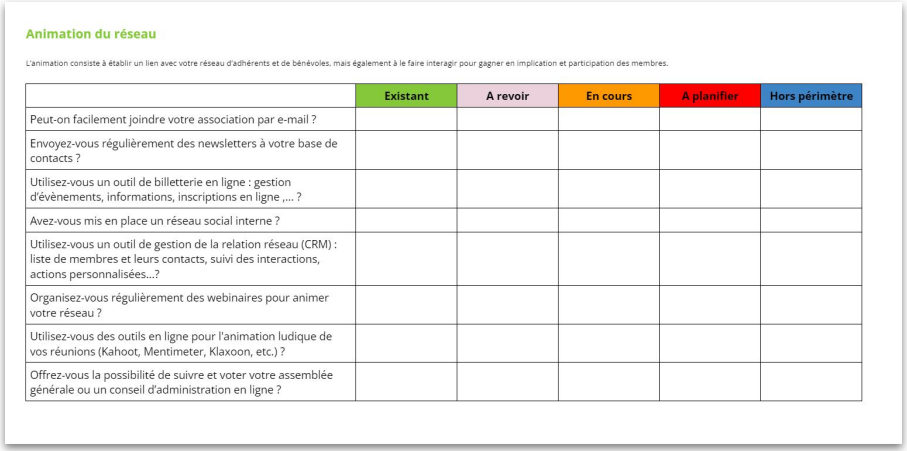
60%

Que ce soit pour accompagner, gérer ou former ses équipes, qu'elles soient salariées ou bénévoles, ou encore pour faire des projections financières, certains outils peuvent vous aider à être plus efficace.

À PLANIFIER	À REVOIR	EN COURS	EXISTANT
• Gestion financière intégrée			

2/3

Cartographie en PDF générée automatiquement sur l'outil en ligne



Animation du réseau

L'animation consiste à établir un lien avec votre réseau d'adhérents et de bénévoles, mais également à le faire interagir pour gagner en implication et participation des membres.

	Existant	A revoir	En cours	A planifier	Hors périmètre
Peut-on facilement joindre votre association par e-mail ?					
Envoyez-vous régulièrement des newsletters à votre base de contacts ?					
Utilisez-vous un outil de billetterie en ligne : gestion d'évènements, informations, inscriptions en ligne ,... ?					
Avez-vous mis en place un réseau social interne ?					
Utilisez-vous un outil de gestion de la relation réseau (CRM) : liste de membres et leurs contacts, suivi des interactions, actions personnalisées...?					
Organisez-vous régulièrement des webinaires pour animer votre réseau ?					
Utilisez-vous des outils en ligne pour l'animation ludique de vos réunions (Kahoot, Mentimeter, Klaxoon, etc.) ?					
Offrez-vous la possibilité de suivre et voter votre assemblée générale ou un conseil d'administration en ligne ?					

Version Word à compléter manuellement

PANA Point d'Appui au Numérique Associatif créé par helloasso Le Mouvement Associatif La Fonda fabrique associative

fiche rédigée par Solidatech PROGRAMME ATELIERS DU BOCAGE

Evaluer votre matériel

Diagnostic des besoins en matériel informatique

Questions ouvertes pour recenser les besoins de façon large :

- Quel est **l'état de votre matériel informatique** (ordinateur, imprimante, scanner, etc…) et que faut-il renouveler ?
- Quels sont **les besoins identifiés par vos membres** (par exemple : travailler en mobilité, éviter d'utiliser son matériel perso, avoir un écran de grande dimension) ?

Questions fermées sur des thématiques ciblées :

- Si vous organisez des AG ou CA à distance, avez-vous **du matériel de visio-conférence et vidéo-projecteur** adapté pour garantir la qualité des échanges ?
- Auriez-vous besoin **de matériel photo/vidéo** pour vous professionnaliser sur la communication ?
- Avez-vous défini **les règles d'utilisation** du matériel informatique à travers une charte informatique ?

Aller plus loin

Il vous manque du matériel informatique ?
Acheter de l'équipement informatique reconditionné : via Solidatech pour du matériel professionnel, ou chez Ordidocaz, Ecodair, BackMarket

Prendre conscience de l'impact des usages sur l'environnement
Près de 80 % des impacts du secteur numérique sont dus à la fabrication des appareils.
Pour cerner les enjeux du développement durable par rapport au numérique et connaître les bonnes pratiques pour optimiser son utilisation du numérique d'un point de vue environnemental :

- Un guide pédagogique de l'ADEME, l'agence de la transition écologique
- Une fiche pratique sur la sobriété numérique réalisée pour les PANA

Avoir les notions techniques de base pour faire les bons choix
Découvrez dans ce webinaire "Comment bien choisir vos équipements informatiques ?" les notions clés sur les ordinateurs : processeur, disque dur, mémoire vive…

Etape 4
Du diagnostic à la priorisation…
et à l’action !

Planifier chaque chantier numérique

Après avoir fait un état des lieux (pratiques numériques, outils numériques, matériel informatique), détaillez les chantiers sur lesquels travailler (méthode QQOQCP) :

Pourquoi ? Quel est le facteur déclenchant du projet ? Quels sont les enjeux pour ma structure ?		**Qui ?** Qui sera le chef de projet chargé du suivi et de l'animation ? Qui s'en servira ? Qui le configurera, le consultera,..?	
Quand ? Quels délais ? Quel planning ? Est-ce urgent ? Quel rythme ?		**Où ?** Où sera située la solution ? Depuis où sera-t-elle utilisée (bureau, télétravail,..) ? Où est l'hébergement ?	
Quoi ? Quelles actions à effectuer ? Quels sont les besoins utilisateurs ? Quelles fonctionnalités ? A quoi doit servir cet outil ? Quel résultat attendu ?		**Comment ?** Comment former les utilisateurs ? Maintenir et prévoir des màj ? Comment mesurer/évaluer l'impact ?	
Avec quoi ? Équipement à disposition, niveau de maîtrise, outils existants, données,..		**Combien** ? Combien ça coûte ? Combien ça rapporte ? Combien de personnes sont concernées ?	

Déterminer vos critères de priorisation

Pour chaque projet, définissez et hiérarchisez des critères de priorisation. Par exemple :

1. **Faisabilité organisationnelle :** les compétences, ressources humaines à mobiliser sont réalistes, planification
2. **Viabilité économique :** les fonds sont disponibles pour mettre en place le projet
3. **Utilité pour les collaborateurs** au sein de la structure : gain de temps, qualité de vie au travail, motivation, fluidité de l'information, prise de décision etc.
4. **Impact pour les bénéficiaires (adhérents) :** satisfaction, fidélisation, engagement etc.
5. **Envie collective :** correspond aux perspectives du projet associatif et aux valeurs de la structure

Réussir la mise en place d'un nouvel outil

Source : Les 8 étapes pour mettre en place de nouveaux outils numériques

Conclusion

Pour aller plus loin

Misez sur le collectif

- Menez le diagnostic numérique lors d'un Conseil d'Administration ou une réunion avec vos bénévoles. C'est un bon moyen de sensibiliser votre équipe aux enjeux du numérique dans votre association !
- Partagez-le si possible auprès des acteurs qui peuvent vous accompagner sur le numérique pour leur faciliter la compréhension de vos besoins et votre niveau de maturité.

Cette fiche pratique a été mise à jour avec ♡ par

Solidatech

pour la communauté des PANA

Contactez les coordinations territoriales

Les Coordinations

coordinations@helloasso.org

CC BY SA