

associations  
+ Normandie  
+ numérique

=

RéZolutions  
Numériques

 Vous êtes membre d'une association normande et vous souhaitez enrichir votre culture numérique ?

Alors venez faire le tour des RéZolutions Numériques grâce à de nombreux expert.e.s du numérique associatif qui vous présenteront des solutions pour booster votre association.

Le numérique dans la vie des associations  
Samedi 30 septembre 2017  
de 10h à 16h30

 3 sites connectés pour la réflexion et le partage d'expériences

- La Factorie Maison de Poésie - Île du Roi, 27100 Val-de-Reuil
- Espace NOVEA - ZA Teractive, Les Closeaux, 50140 Mortain
- Maison de la Vie Associative - 25 Rue Demees, 61000 Alençon

 Contact  
Le Mouvement Associatif de Normandie  
lemouvementassociatifnormandie@gmail.com  
Géraldine Desvages  
06 52 09 28 47

Le  
MOUVEMENT  
ASSOCIATIF  
de Normandie



Cliquez ici pour vous inscrire

associations  
+ Normandie  
+ numérique

=

RéZolutions  
Numériques

## Programme de la journée

10h

### Ouverture

Comment les associations se représentent  
la place du numérique dans leur vie associative et leurs projets :  
usages, besoins, intérêts, difficultés ?

*Jeu participatif « remue-méninge » suivi d'échanges entre participants.*

11h

### Visio-conférence entre les 3 sites

14h

### Ateliers

Quel accompagnement des associations et des citoyens  
face à la dématérialisation ?

*Proposé à Mortain et Alençon*

Comment renforcer la communication des associations  
avec les outils numériques ?

*Proposé à Mortain et Val de Reuil*

Quel appui à la vie associative et coopérations entre associations  
sur un territoire par et avec les outils numériques ?

*Proposé à Val de Reuil*

Comment le numérique accompagne les dimensions professionnelles  
de la vie et de l'action des associations ?

*Proposé à Alençon*

15h30

### Restitution des échanges et conclusion

Le  
MOUVEMENT  
ASSOCIATIF  
de Normandie



## SOMMAIRE

### Echanges de la matinée

<b>Alençon.....</b>	<b>p 4- 5</b>
<b>Mortain.....</b>	<b>p 6 – 7</b>
<b>Val de Reuil .....</b>	<b>p 8 – 9</b>
<b>Visio conférence .....</b>	<b>p 10- 11 – 12</b>

### Ateliers de l'après midi

<b>Mortain .....</b>	<b>p 13 – 14</b>
<b>Val de Reuil .....</b>	<b>p 15</b>
<b>Alençon .....</b>	<b>p 16 – 17 – 18</b>
<b>Enquête étudiants IUT Alençon .....</b>	<b>p 19</b>
<b>Processus en cours .....</b>	<b>p 20 – 21</b>
<b>Synthèse .....</b>	<b>p 22</b>
<b>Communication .....</b>	<b>p 23</b>

# Échanges de la matinée

## Alençon – Maison de la Vie Associative

**Présents : 11 associations – 1 fédération - 1 coordination du MA de Normandie – 1 élue – 1 université (étudiants + enseignant) – 1 EPN - 1 animateur visio volontaire.**

*Albert Le Monnier administrateur au Mouvement Associatif de Normandie représentant la coordination CRAJEP Normandie (Coordination Régionale des Associations de Jeunesse et d'Education Populaire), Simone Boisseau conseillère municipale d'Alençon et déléguée à la transition énergétique et à l'environnement à la Communauté Urbaine, Jérôme Lamache administrateur de plusieurs associations, animateur de la visio conférence, Frédéric Rouyer UNA Pays d'Alençon et du Perche, Jean Eon, ATTAC Alençon, Michel Gandon, ensemble folklorique « le Point d'Alençon », Christèle Petit-Despieres, Folklore du monde, Louise Beauvais en service civique à l'AFEV Caen, Véronique Debrebissin association « enchanter sa vie » (biodanse), Rachelle Tsiranana, Emma Y-Dot, Léa Barbé, Nolwenn Le Dréo, étudiantes IUT Alençon, Paul Cazac étudiant IUT Alençon, Nicolas Barteau Association Cliché (photo) et Ethix (numérique), Maxime Touré Association Question d'Altérités, Fourbet Jean Luc, FSGT Conseil et citoyens, Sébastien Payre association MSI Orne Est et maître de conférence IUT Alençon, François Potier médiateur numérique de l'Espace Public Numérique d'Alençon.*

### Accueil à la Maison de la Vie Associative d'Alençon

\* Simone Boisseau conseillère municipale d'Alençon et déléguée à la transition énergétique et à l'environnement à la Communauté Urbaine

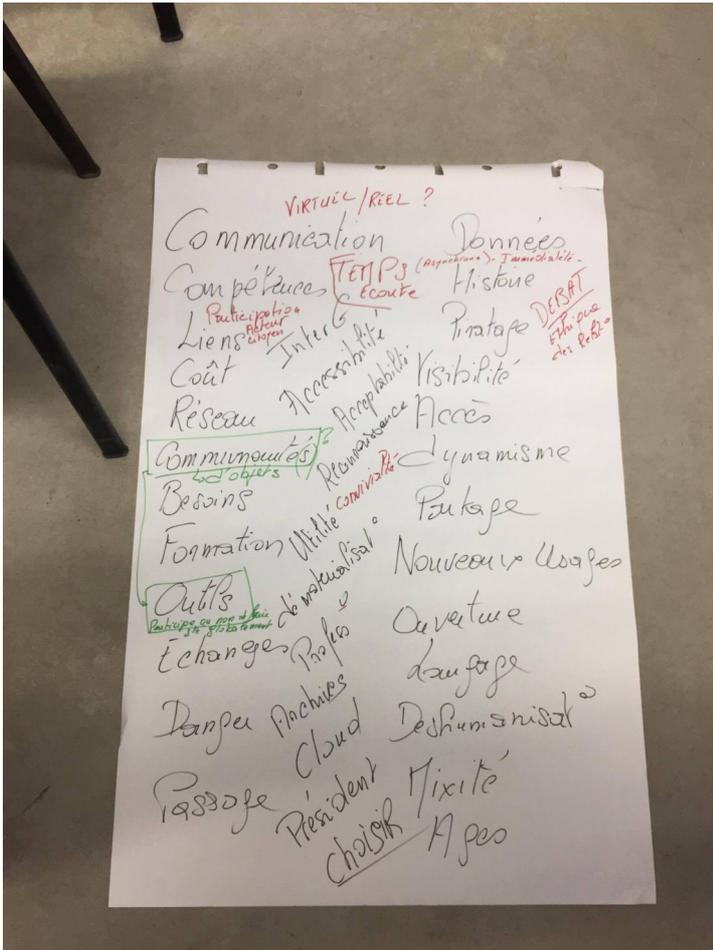
\* Albert Le Monnier administrateur au Mouvement Associatif de Normandie représentant la coordination CRAJEP Normandie (Coordination Régionale des Associations de Jeunesse et d'Education Populaire)



Ce dernier présente le Mouvement Associatif de Normandie, son origine, ses composantes, ses objectifs, ses représentations dans les instances. Passe ensuite la parole à Géraldine Desvages, chargée de mission du Mouvement Associatif de Normandie qui présente l'organisation de la journée.

Jérôme Lamache se présente ; impliqué dans plusieurs associations et animateur de la visio conférence qui se tiendra vers 11 H 15. Il invite les participants à se présenter tour à tour (fiche de présence annexée)

Le brainstorming (remue méninges) s'ouvre sur l'expression des besoins des associations face aux changements qu'imposent les usages du numérique, quels changements, quels atouts, quels freins ou difficultés ?



**Il en ressort que les questions de fond sont celles sur quoi le groupe s'est focalisé. En premier lieu sur :**

- l'évolution des relations humaines , le temps de l'écoute, de la relation, de la proximité physique combinée avec la relation à distance. Les risques de déshumanisation des relations sociales. D'où des échanges sur le sens du mot communauté, distinction faite avec les communautés virtuelles et les groupes organisés autour d'objets de réflexion ou de travail ...
- puis sur la notion du temps, l'évolution rapide des outils et usages du numérique, le décalage produit entre les générations nées avec le numérique et celles qui tentent de s'approprier depuis peu les usages.
- Des échanges d'informations sur les outils numériques en matière de gestion de projets, de communication ...
- Au final des questions de choix pour chacun des usagers, choix éthiques, choix pratiques, choix et non choix

Mots collectés en **noir**, sujets priorisés/discutés en **vert**, mots ajoutés dans les échanges en **rouge**.

## Mortain - espace NOVEA

**Présents : 4 associations + 1 regroupement d'associations + 1 coordination du MA de Normandie + 1 Centre social et culturel + 1 université (enseignant) + 1 EPN .**

*Bernard Vilboux (Communauté d'agglomération Mt St Michel – Normandie, directeur du Forum social de Mortain), Hervé Lorier (président de la Chaîne de solidarité du Mortainais), Huguette De Neef et Françoise Bisson (association "Vivre et Vieillir dans son Village" St Jean-le-Thomas), Dany Loré (association familiale du Mortainais), Marc Lecoeur (association Activ'Orne, Putanges le lac), Magali Harivel (Comité Local pour le Logement et l'Autonomie des Jeunes de Mortain-CLLAJ), Julien Crapet (IUT d'Alençon), Thierry Kotian (EPN de Mortain), Philippe Clément (Mouvement associatif de Normandie).*

### Accueil à l'Espace Novea

Novea est un pôle d'excellence rurale depuis 2006 issu d'un partenariat public/privé entre la Communauté de commune du Mortainais, le Syndicat Mixte du Pays de la Baie du Mont-Saint-Michel et l'Acome. Novea est un véritable accélérateur de compétences et d'emplois.



### Remue – méninges du matin ouvert sur la question du numérique dans la vie des associations présentes.

#### Il en ressort que :

La dématérialisation des démarches de gestion administrative, sociale, comptable et budgétaire est un problème pour de nombreux dirigeants associatifs :

- peur de ne pas comprendre, de ne pas réussir,
- peur d'être surveillé, fiché à son insu,
- besoin d'accompagnement pour faire les démarches dématérialisées (demandes de subventions, formulaires administratifs, fiscaux, etc...)

#### Les outils numériques :

- multiplicité : quels outils pour quels usages ?
- obsolescence rapide, difficultés pour se mettre à la page (quid des blogs aujourd'hui ? Par exemple)
- besoins : connaître les outils, à quoi ils servent dans la vie des associations. Une compétence indépendante pour le monde associatif (un "que choisir" associatif du numérique), différente de celle des vendeurs de matériels, de logiciels, d'applications.

#### La communication :

- nécessité de penser et qualifier les besoins de communication avant de définir les outils. Pour quoi, sur quoi, vers qui a t'on besoin de communiquer : le projet, les activités, les événements, le fonctionnement, la vie démocratique, etc...?
- exemples : le site internet, pourquoi, pour quoi ? La page Facebook : pour quoi, pourquoi, vers qui ?
- À défaut de cette réflexion et de ces décisions, le mail reste le principal moyen de communication alors que tout le monde est saturé de mails.

#### Une question transversale : la formation

- oui, la formation est importante si elle est articulée à la résolution d'un problème concret. Besoin de formations-actions : concevoir, mettre en place et faire vivre un site internet, une page Facebook ou d'un autre réseau social, concevoir et mettre en place un agenda et / ou un planning partagé, concevoir et adresser un sondage ou une enquête flash, etc...

## Val de Reuil – La Factorie Maison de Poésie

**Présents : 2 associations + 1 regroupement d'associations + 1 coordination du MA de Normandie + 1 service municipal VA .**

*Michel Horn, président du Mouvement Associatif de Normandie, représentant la Ligue de l'Enseignement : Martine Louveau Déléguée Régionale Normandie et Laurent Desaulnay Délégué Général de l'Eure, de la Factorie : Patrick Verschueren directeur artistique et Charlotte Schammé chargée de communication, Philippe Thillay Secrétaire général d'Associations et Territoire, Nadia Hachour Service Vie Associative, Ville d'Elbeuf, Antoine Crevon Culture et Nature. Excusée Nadia Benamara association Vivre ensemble de Val de Reuil.*



### **Accueil à la Factorie, Maison de Poésie**

Est un lieu artistique et culturel, lieu intermédiaire dans le paysage normand pour des résidences et labos de compagnies et d'écrivains, des événements, des stages ... La Factorie est impliquée fortement dans le territoire au travers de projets artistiques, culturels, éducatifs, dans de nombreuses relations avec des acteurs divers,.

**Question du remue méninges matinal :** comment les associations se représentent la place du numérique dans leur vie associative et leurs projets : usages, besoins, intérêts, difficultés ?

L'échange est abordé comme une étude de cas concrète sur un premier constat ; peu d'associations ont répondu à l'invitation pourtant relayées par les fédérations et groupements locaux. Mailing et relais de mailing des coordinations du MA de Normandie, de la Factorie, de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale de l'Eure, annonces sur la plate forme numérique d'[Associations et Territoires](#), sur face book, sur le site national du MA, invitations envoyées pour être relayées par les services communication de la Ville de Val de Reuil. Force est de constater que si la communication a bien été faite un peu tous azimuts, via le numérique, elle n'a pas permis de mobiliser sur cette journée.

Le mode de fonctionnement du Mouvement Associatif, des fédérations et plus largement le mode de relations pyramidales est mis en cause. L'initiative des RéZolutions numériques a été pris par le Mouvement Associatif national et ses partenaires. Puis les Mouvements régionaux dans plusieurs régions de France ont territorialisé le projet. Les têtes de réseaux composant les Mouvements Associatifs ont été invitées à mobiliser leurs adhérents. La communication était descendante.

Or, la question se pose de redonner du pouvoir d'initiative aux associations fédérées ou non pour faire naître les projets plus en rapport avec leurs besoins, à leurs capacités à s'impliquer et à leurs modes de fonctionnement propre.

La communication virtuelle ne suffit pas. Elle n'a pas d'impact sur la mobilisation. Dans une communication entre les personnes, la communication est horizontale, en face à face. Les associations s'impliquent davantage si elles sont à l'origine du projet, si elles le co construisent, si elles en sont les initiatrices ou co initiatrices. Elles ont leur propre langage et le programme proposé ce jour pouvait paraître en décalage avec celui qu'elles auraient utilisé.

# Séquence en visio conférence

*Très peu de temps d'ajustement des images et des micros ... Presque plus facile qu'on ne se l'était imaginé.*

Jérôme Lamache installé à Alençon, met le système en marche. Des visages apparaissent : le groupe installé à Mortain se connecte, ajuste le son. Puis apparaît le groupe installé à Val de Reuil.

Et ça marche ! Défi relevé.

## L'échange commence ainsi :

Mortain exprime les besoins énoncés par les participants et des pistes pour des solutions ... Un petit groupe d'une dizaine de personnes. Certes, c'est peu mais une réflexion intéressante a pu être menée comme prévue.

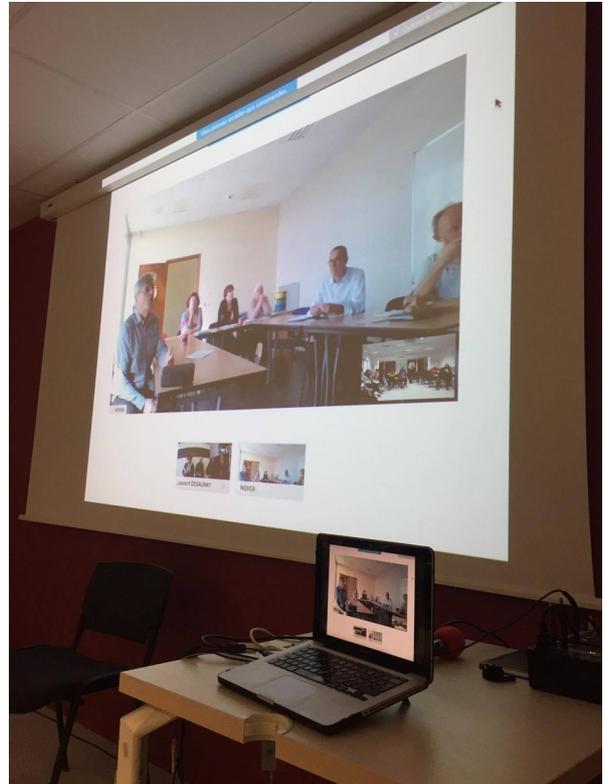
Val de Reuil annonce qu'ils sont peu. 4 personnes seulement devant l'écran. Ce qui fera dire au président du MA de Normandie « est ce que nos messages envoyés aux destinataires (administrateurs représentants les coordinations) arrivent bien à leurs destinataires ? Les associations adhérentes à ces mêmes coordinations. Les besoins exprimés portent logiquement sur la question de la mobilisation des responsables associatifs pour participer à ce type d'événement.

Les échanges entre les 3 sites sont fluides, le débit pour la communication est relativement satisfaisant même s'il est inégal sur les 3 territoires.

## Synthèse du contenu de la séquence visio conférence

### Retour de l'atelier de Mortain

- Difficultés pour aider les associations dans leurs démarches d'appropriation du numérique
- Problème d'obsolescence des outils, logiciels, environnement suivi du rythme accéléré des changements
- Peurs liées à la surveillance, à l'appropriation des données par les [GAFA](#) (4 géants du web)
- Peurs de l'outil lui même, peur de ne pas comprendre
- Nécessité de bien penser les outils pour des usages appropriés aux besoins réels des associations



- Besoin de communiquer, d'apprendre à communiquer sur le projet, sur les projets ... En interne et en externe
- Besoin de disposer d'outils internes particulièrement pour la gouvernance et la vie associative
- Besoin de mieux connaître, de s'approprier des usages, des outils, des procédures ...
- Se former oui mais sur les besoins réels des bénévoles. Construire pour cela des formations adaptées spécifiquement, type formation action ou en lien avec l'action à réaliser ; comme celle faite ce matin en expérimentant l'échange en visio conférence.
- Besoin d'une écoute précise des besoins des adhérents en prenant l'exemple de ce qui se fait à l'UFC que choisir mais en informatique et pour les associations.

## Retour de l'atelier de Val de Reuil

- Bien viser les objectifs que l'on veut atteindre pour avoir un usage du numérique à bon escient.
- Besoin de formation et de compétences disponibles, accessibles aux associations
- Questionnements autour de l'entretien des fichiers publics
- Intérêt de la communication auprès des adhérents y compris les toutes petites associations. Intérêt d'avoir une relation directe avec elles, être avec elles dans la proximité.
- Communiquer en interne (échanger, mutualiser les mails .. rompre avec la redondance des mails)
- Changement au niveau de la gouvernance des associations
- Les usages des news letters, des réseaux sociaux



**Community Manager**<sup>1</sup> (animation des communautés) le CM gère les contenus échangés par des participants à la communauté, gestion des adhérents, création d'événements ..

**Le modérateur** – veille sur les contenus et gère les messages circulants

**L'association Outils réseaux** de Montpellier mène des actions pour initier et accompagner les pratiques coopératives, en s'appuyant sur des outils internet. Le projet qu'elle propose prend ses sources dans les expériences de fonctionnement coopératif des réseaux environnementaux et d'éducation populaire.

La Factorie utilise **le système SLAC**, plate forme numérique pour communiquer en interne entre les équipes. Réponse facile à organiser, à des moments précis de la journée. Intéressant pour ne pas être dévorés par le flux des mails. Le fil de la discussion se perd dans la tournante de mails.

<sup>1</sup> Source Wikipedia - Animateur de communauté ou CM, l'abrégié de **community manager**, est un métier qui consiste à animer et à fédérer des communautés sur Internet pour le compte d'une société, d'une marque, d'une célébrité ou d'une institution.

Distinguer les sites informatifs et les sites de communication et d'échanges tels que Facebook et autres réseaux sociaux. Liés à ceux-ci **des outils tels que** [SLAC](#), [Yammer](#), [Whaller](#) ou autres outils collaboratifs que vous trouverez [ici](#) (par exemple)



- Nuancer communiquer et mobiliser des personnes
- Attention à [l'infobésité](#) <sup>2</sup>
- Distinguer les réfractaires et les résistants aux usages du numérique. En matière de communication, il n'est plus possible à ce jour de faire l'économie d'utiliser par exemple facebook.
- Les associations ont un projet associatif .. Elles doivent aussi avoir un projet de communication corrélé avec le projet associatif.
- Le problème du débit reste posé. Les territoires sont très inégaux devant cette question. Débit montant, débit descendant ...

### ***Besoins ré exprimés***

- Besoin d'être informés sur les systèmes qui fonctionnent bien.
- Formation/besoins/ offre et création de contenus à étudier
- Compétences/ transfert/ échanges de pairs à pairs

---

2 Source wikipédia - La **surcharge informationnelle**, **surinformation** ou **infobésité**<sup>1</sup> (terme francisé d'invention québécoise, issu de l'anglais, *information overload*) est un concept désignant l'excès d'informations reçues par une personne qu'elle ne peut traiter ou supporter sans porter préjudice à elle-même ou à son activité. Cette expression, également évoquée par le sociologue [Edgar Morin](#) sous le terme de « nuage informationnel », est quelque peu différente du [brouillard informationnel en temps de guerre](#)

# Les échanges en ateliers

## Mortain

Le nombre d'associations présentes étant restreint, les deux thématiques prévues ont été traitées dans un même atelier.

**Questions introductives :** Quel accompagnement des associations et des citoyens face à la dématérialisation ? Comment renforcer la communication des associations avec les outils numériques ?

**Intervenants :** Thierry Kotian (EPN de Mortain) et Françoise Bisson et Huguette De Neef (Vivre et Vieillir dans son Village territoire Avranches-Granville)

Présentation par Thierry Kotian des accompagnements qu'un EPN peut proposer aux associations. Thierry rappelle qu'au préalable les besoins des associations doivent être clairement explicités.

- Diverses possibilités relatives aux outils à distance, décrites dans un document vidéo-projeté :
  - créer une association, enregistrer les évolutions statutaires, dissoudre une association,
  - accéder à des services et des formulaires en ligne : déclarations, demandes de subventions, d'autorisation pour des activités ou des manifestations, exemples de statuts, de contrats de travail ou d'engagement volontaire,
  - planification de réunions, d'événements en consultant les personnes concernées,
  - sondages, questionnaires aux adhérents, aux usagers, etc...
  - espaces de dossiers partagés sur internet avec droits et codes d'accès pour les administrateurs, les adhérents, etc...
- L'EPN peut aussi organiser des ateliers de conception de sites internet ou de pages de réseau social.

Ce fut le cas par exemple pour le Comité Local pour le Logement et l'Autonomie des Jeunes de Mortain (CLLAJ), une association constituée pour faciliter l'accès au logement autonome des jeunes.
- Françoise Bisson présente l'association "Vivre et Vieillir dans son Village" (St Jean-le-Thomas et région Avranches-Granville), son projet associatif et son site internet. Son objectif est l'entretien du lien social entre personnes retraitées par les activités socioculturelles, les échanges de savoirs entre adhérents, l'accompagnement des aînés (visites à domicile, accueils de jour dans un foyer-résidence, accueil itinérant, liens avec les CCAS communaux). L'association gère le Secteur d'Action Gériatrique (SAG) du territoire. Elle compte 450 membres. Parmi eux, 150 adhérents sont engagés dans les échanges de savoirs et animent à cet effet des temps de rencontres et d'ateliers de transmission de savoirs.

Le site internet de l'association présente les différentes activités et le fonctionnement de l'association (site "institutionnel"). Son actualisation est assurée par les écrits et les visuels des responsables bénévoles d'activités qui envoient vers l'administrateur-webmestre du site tous les documents à publier (forte centralisation de la rédaction). L'actualisation est bonne et l'utilité du site pour les adhérents et les habitants en général évidente mais ce fonctionnement traduit-il vraiment le projet associatif de renforcement du lien social ? Comment les outils de communication peuvent-ils exprimer le lien social, servir à le renforcer, entre les adhérents ?

La question de l'utilité d'un réseau social sur internet est posée, distinct du site institutionnel, en rappelant que l'un peut nourrir l'autre, renvoyer vers l'autre afin de limiter la double rédaction.

- Julien Crapet, professeur à l'IUT d'Alençon, responsable du DUT Carrières sociales, évoque la participation de quelques uns de ses étudiants à RéZolutions numériques à Alençon ce matin. Ceux-ci mettent en place des projets avec l'aide d'un tuteur pendant leur formation. En particulier, ils étudient la mise en place d'un FabLab. Ils doivent également travailler dans le cadre de ce projet avec des associations de la région d'Alençon pour les aider à mettre à plat leurs besoins de communication (concepts, outils, formation). Julien Crapet revient sur la question des réseaux sociaux et de leur utilité comme outil de communication entre les membres d'une communauté constituée autour d'un projet. Il cite et montre à l'écran le réseau social "Echo-Sciences" qui valorise les différentes expériences de culture scientifique menées en France par des associations, des centres de culture scientifique et technique et des établissements d'enseignement supérieur. Le relais de ce réseau en Normandie est le Relais d'Sciences installé au Dôme sur le port de Caen, non loin du Musée des Beaux-Arts et du Cargö. Il propose de faire étudier par ses étudiants la faisabilité d'un réseau social "Mouvement associatif de Normandie" qui serait une plateforme de partage d'expériences numériques associatives. Une première phase consisterait à inventorier ce qui se fait ailleurs au sein du Mouvement Associatif, à vérifier la possible transposition au sein du MA de ce qui se fait au sein du réseau Echo-Sciences, de faire le point sur les formations existantes afin que l'Université avec le Mouvement associatif produise cette plateforme en réseau.

**Cette proposition est retenue comme très intéressante par les participants.**

- Satisfaction quant au contenu et à la richesse des échanges tout au long de cette journée (interconnaissance, rencontre avec des connaisseurs du sujet).
- Satisfaction quant à l'échange du matin, notamment le test de visioconférence sur 3 sites.
- Fin de la réunion à 16 h 35.

## Val de Reuil

Le nombre d'associations présentes étant restreint, les deux thématiques prévues ont été traitées dans un même atelier.

**Questions introductives :** Comment renforcer la communication des associations avec les outils du numérique ? Quel appui à la vie associative et coopérations entre associations sur un territoire par et avec les outils numériques ?

Patrick Verschueren, directeur de la Factorie témoigne de leur utilisation de [SLACK](#) depuis deux ans. C'est un outil qui permet de centraliser toutes les communications d'une équipe, d'associer des bénévoles, des salariés en fonction des projets sur lesquels ils travaillent. L'outil est jugé performant et évite de perdre le fil de la conversation dans la tournante des mails en répondant à tous.

Le groupe se questionne alors sur l'intérêt de la communication interne répondant au besoin de gagner du temps, les difficultés à entretenir des fichiers clients ou adhérents, la création de sites, de news letters ... Leurs usages doivent être appropriés au projet, aux objectifs. D'où **un besoin impérieux de revoir l'offre de formation existante** ou d'élaborer des contenus spécifiques et complémentaires. La formation des bénévoles associatifs, tel que par exemple le CFGA n'intègre pas les usages du numérique, ni l'établissement d'un plan de communication associatif.

La formation continue quant à elle est reconnue accessible aux salariés mais n'est pas positionnée sur l'entrepreneuriat social, ce qui fait que les enseignements n'intègrent pas les spécificités de cet entrepreneuriat.

Les administrateurs des associations doivent s'interroger sur les raisons pour lesquelles une association veut communiquer ? Ils doivent être formés pour se poser ces questions de fond au-delà des questions de forme et d'apparence visuelle/ virtuelle.

A la gestion du temps vient se frotter aussi la question de la gouvernance. Comment faire vivre la gouvernance quand tout le monde n'est pas là en même temps ? Quand les centres d'intérêts diffèrent ; les uns s'investissent pour des valeurs, d'autres pour agir par des actions concrètes ? Comment les réunions de conseils d'administration peuvent-elles aider au renouvellement des bénévoles quand une bonne partie du temps est dilapidé dans la gestion de problèmes ; ressources humaines si les associations ont des salariés, gestion matérielle ou financière ? Quel temps peut être consacré au projet associatif, à la réflexion politique, aux enjeux, aux attentes des uns et des autres ?

Question qui renvoient **aux têtes de réseau la responsabilité de s'interroger sur ce que peut être aujourd'hui l'accompagnement proposé aux associations ?** En quoi les fédérations sont elles ressources pour leurs adhérents ?

**Piste pour relancer le sujet** de discussion du jour : repartir des acteurs de terrain, du local, des associations autour d'Elbeuf, sur une initiative à prendre réinvitant autrement les associations à réfléchir sur un nouvel événement. Nadia Hachour, chef de service Vie Associative d'Elbeuf pourrait être une des chevilles ouvrières d'un nouveau projet.

## Alençon

Le nombre d'associations présentes étant restreint, les deux thématiques prévues ont été traitées dans un même atelier.

**Questions introductives :** Quel accompagnement des associations et des citoyens face à la dématérialisation ? Comment le numérique accompagne les dimensions professionnelles de la vie et de l'action des associations.

**Intervenants :** François Potier Médiateur numérique – Crant (Bureau Information Jeunesse de l'Orne), Frédéric Rouyer (directeur UNA Alençon Perche)

Présentation du CRANT par François Potier. Le Centre Ressources d'Animation Numérique du Territoire est installé au BIJ d'Alençon. Après avoir expliqué en quoi ces ressources sont utiles aux citoyens et associations du territoire, François fait découvrir directement en ligne en projection sur grand écran les différents sites ressources : [Chèque Emploi Associatif](#) pour gérer les paies et déclaration de charges, site pour les demandes de subventions à Alençon et la Communauté Urbaine ou au [Conseil départemental](#) de l'orne, le [Portail gouvernemental](#) dédié aux associations.

Il alterne entre visite sur sites et réponses aux questions de la salle, puis entre dans la présentation d'outils collaboratifs tels que les sondages pour dater collectivement une réunion, les formulaires d'enquêtes, une suite bureautique en ligne, la sauvegarde en ligne des documents etc. Il prend pour exemples les outils google. Des participants invitent aussi à découvrir les outils Framasoft tels que Framapad, Framadate ... S'ouvre alors la question du concept de logiciels libres, des limites en terme d'efficacité des logiciels libres dans un contexte professionnel.

Il termine son intervention par une visite sur le site de Wikipédia et Wikimedia Commons. Outils collaboratif de création de biens communs, pour l'édition d'articles (retouches ou créations) pour des associations liées à la sauvegarde du patrimoine, à la connaissance de la nature ou des [sociétés historiques](#). Exemple Wikipédia : [Château des Ducs d'Alençon](#)

Des dossiers cartonnés sont distribués à chacun afin de disposer de traces de cette intervention riche et poursuivre chez soi des investigations.

La présentation suivante est faite par Frédéric Rouyer directeur de l'association - Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles ([l'UNA](#)). Frédéric est un directeur qui n'a pas peur de porter des projets innovants. Pas plus qu'il n'a peur des usages du numérique. L'UNA intervient sur le territoire d'Alençon au Perche. Elle s'est engagée à améliorer la qualité du service avec, grâce aux usages du numérique. Cela a commencé par l'introduction des smartphones donnés aux assistantes de vie pour permettre de gérer les heures passées avec les personnes accompagnées. Les assistantes ont été formées pour s'approprier ce nouvel usage. Avant cela, elles devaient faire signer des feuilles d'heures et les ramener au bureau. Maintenant, elles n'ont plus besoin de se déplacer. Effectivement, le revers de la médaille si l'on peut dire est que les assistantes ne parlent plus ou moins avec les permanents du bureau. Déposer la feuille d'heures offrait cette opportunité de faire remonter des observations en face à face et parfois de parler d'autres choses.

Maintenant, ce sont les plannings dématérialisés qui arrivent aussi sur les smartphones. Cela permet un gain de temps pour la gestion administrative qui est de plus en plus contraignante. Le besoin de rationaliser les charges pour faire face à des budgets toujours de plus en plus serrés en particulier par la tarification des Conseils départementaux à laquelle l'UNA est soumise réglementairement.

En 2017 et 2018 l'introduction de tablettes numériques permettront plus facilement de réaliser des échanges à double sens et des changements pourront s'opérer au regard des usages. Elles permettront aux assistantes de vie d'avoir accès à des sites techniques, avec des images, des tutoriels mais aussi pour comprendre les droits, les pathologies ...

Seront également facilitées les explications auprès des personnes âgées qui ne peuvent se représenter ce dont l'assistante de vie parle. Par exemple elles pourraient voir ce qu'est un lève malade et comment il fonctionne. Ce peut être un moyen d'abaisser leur niveau d'angoisse face à la perte d'autonomie.

L'UNA c'est 350 salariées ; ce qui équivaut à une grosse entreprise. Effectivement, la gestion de l'association est similaire à une entreprise du secteur marchand précise Frédéric. Actuellement, elle utilise l'outil collaboratif [Workplace](#), dans le cadre d'un groupe de travail qui traite du sujet de la bienveillance. Au résultat du point de vue positif ; ce sont plus de commentaires apportés et moins de hiérarchie. Mais à contrario il faut gérer le risque de dérive des propos.

L'UNA utilise aussi la vision conférence. Elle a un réseau social interne et utilise le réseau [Linkedln](#). Frédéric explique devoir porter une attention sur le fait que différents outils existent et qu'il est important de faire un choix adapté à la situation, au projet, au besoin. L'outil doit accompagner le management. Les assistantes de vie quant à elles sont isolées dans leurs pratiques quotidiennes. Elles se voient peu entre elles. Le réseau social les relie et pallie en partie ce besoin d'échanges entre professionnelles. Elles sont libres et légitimes pour intervenir sur facebook par exemple.

Ce sont des changements importants qui se sont opérés ces dernières années, tant pour les associations et les personnels que pour les personnes accompagnées. Autrefois les personnes âgées disaient « mon assistante de vie » maintenant elles voient passer au domicile des assistantes de vie qui se succèdent, se remplacent, se relaient pour assurer la permanence de l'accompagnement et pour respecter les cadres réglementaires (droits du travail, droits des usagers, responsabilités civiles ...) Il s'agit de penser maintenant en terme de « mon équipe d'assistantes de vie dans une famille ». De ce fait, les assistantes font équipe sans avoir de temps pour échanger entre elles. Elles quittent un domicile pour aussitôt se rendre dans un autre.

Actuellement, l'UNA travaille sur la création d'un logiciel pour repérer les risques domestiques dans les appartements. Le but est d'améliorer les conditions de travail des assistantes de vie et ou les conditions de vie des personnes âgées.

Des perspectives émergent déjà d'après les enquêtes réalisées. Les enfants de parents âgés seraient prêts à confier la gestion des problèmes de chauffage, de pannes détectées ... Ils confieraient alors la gestion de la mise en œuvre des interventions à réaliser à l'UNA ; Ce serait alors une offre de service tout à fait nouvelle.

Bien d'autres pistes s'ouvrent encore par ces usages qu'offre le numérique : utiliser les écrans du domicile pour faire entrer des informations utiles aux moments clés. Frédéric fait référence à [l'intelligence artificielle](#) (un problème sur une mission à domicile, une transcription à l'écrit, pour aller vers une consigne). Nous n'en sommes pas là, souligne Frédéric mais nous n'imaginons pas les changements, les bouleversements qui vont s'opérer dans les années à venir en matière de soin, de maintien à domicile.

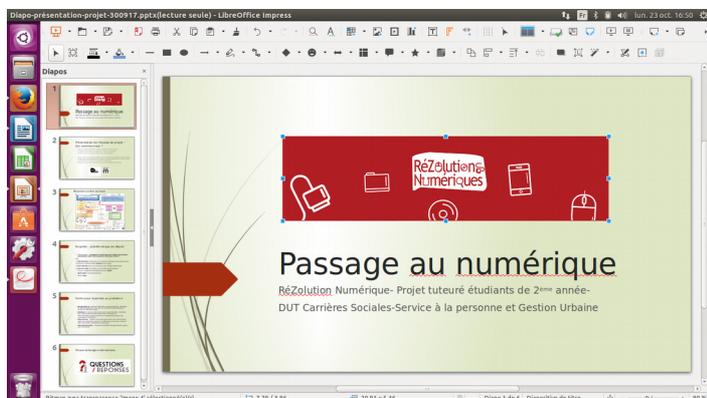
### **Retours de la salle :**

A la fois perplexité, presque de la sidération à entendre que l'association est déjà engagée sur la voie de tels changements. S'il est pertinent d'encourager le développement du numérique, il est aussi important de poser des limites.

Les échanges portent notamment sur la nécessité d'avoir une éthique professionnelle forte pour conduire des changements qui modifient en profondeur les relations humaines. Jusqu'où accepter les robots ? Les relations humaines en face à face sont reléguées en second plan, derrière la facilité d'user de relations virtuelles ? Pour quelles raisons au fond ? Pour rationaliser les coûts de la gestion du service ? Ira t-on vraiment vers des services de qualité ?

Les questions autour de la propriété privée se posent, sur l'utilisation des données personnelles, des photos ... Le débat ne sera pas tranché ce jour mais il y a bien de la matière à conduire des réflexions de fond en matière d'usages du numérique.

# Présentation du projet d'enquête des étudiants de l'IUT Alençon



**Professeur Sébastien PAYRE**, enseignant  
référént du projet (tuteur)

3 étudiants DUT Carrières Sociales option  
Service à la Personne

2 étudiantes DUT Carrières Sociales option  
Gestion Urbaine

Ce projet tuteuré vise un travail en collaboration avec le milieu professionnel et les étudiants en ayant une note de cadrage sur un projet (« contrat ») répondant à un appel d'offre ; ici effectué par le mouvement associatif de Normandie.

**Problématique** : Comment le numérique est il utilisé aux sein des associations de la Communauté Urbaine d'Alençon et quels en sont leurs limites ?

**Observations** : Repérer le fonctionnement dans une association par rapport au numérique, observer les différences et les points communs entre associations, comparaison, analyse etc.

**Méthode** consiste à réaliser :

- Un état des lieux/ diagnostic sur l'usage du numérique actuel dans les associations du territoire alençonnais.
- Une analyse et recherche des limites de ces usages
- Un plan d'action pour les associations avec solutions potentielles
- Le suivi et rendu du résultat aux associations participantes
- La prise en compte des témoignages lors du 30/09/2017 lors de l'événement « Les RéZolutions numériques »
- L'ajustement de la problématique notamment lors de la présentation de ce projet le 30/09 et des échanges avec les participants
- Un compte rendu final

**Pièces complémentaires** : [Tableau systémique](#) et [La carte mentale](#)

Les échanges avec les participants ont permis de valider ce projet, de confirmer son périmètre ; celui de la Communauté d'Urbaine d'Alençon. Une date prévisionnelle est retenue également en février ou mars 2018 pour échanger sur les travaux réalisés et sur l'analyse des résultats.

## Le processus en cours

Les Résolutions numériques ont amorcé le début d'un processus de travail régional concernant les usages d'un numérique dans les associations normandes. Dès lors, l'événement est intégré à un projet plus large que le Mouvement Associatif de Normandie entend partager avec des acteurs volontaires pour que la question des usages soit posée de manière globale. Un diagnostic est nécessaire pour identifier l'existant et les besoins des associations. Il devra s'appuyer sur les besoins présents et réels de celles-ci, fédérées ou non.

Ce processus vise à accompagner les transitions au sein du monde associatif tant pour réfléchir sur des questions éthiques que des questions d'appropriation des usages et des outils, d'identification des besoins et des offres de services ; dans une perspective d'assurer aux associations qu'elles pourront disposer des solutions qui manquent aux échelles de la proximité et du territoire régional.

### En amont de l'événement

#### **Juin 2016 ; communication interne**

Se saisissant de l'invitation du Mouvement Associatif national lancé en début d'année 2016, le MA normand se positionne volontaire pour territorialiser le projet RéZolutions numériques. C'est en juin 2016 effectivement qu'une première hypothèse de projet a été présentée à l'ensemble des coordinations du Mouvement Associatif Normandie, dans ce format en appui sur plusieurs sites.

#### **Entre juin et septembre 2016 ; communication externe**

Des contacts avaient été pris pour pré évaluer sa faisabilité notamment avec une chercheuse de l'université de Caen, avec Associations et Territoires, avec la communauté de communes du Mortainais (encore intitulée comme cela à cette période), avec le service du numérique de la Région, avec le service Via Associative de la DRJSCS ... D'autre part, des besoins avaient été entendus de la bouche des responsables associatifs lors du forum départemental de la Vie associative de l'Orne du 18 octobre 2015 auquel le Mouvement Associatif de Normandie prenait une part active en tenant un stand. Des contacts avaient été pré engagés à ce moment là.

**Septembre 2016** : le conseil d'administration reportait ce projet pour organiser en premier lieu la Conférence Régionale de la Vie Associative qui s'est tenue le 30 janvier 2017 à Houlgate.

**Mars 2017**, le conseil d'administration relance la mise en œuvre du projet. Un groupe interne de quatre personnes est créé (président, vice président et chargée de mission). Le groupe valide les investigations à entreprendre, chacun agissant à la mesure de ses disponibilités.

Repérage des sites d'appui au projet, identification des acteurs innovants en matière d'usages du numérique ... Des réunions sont organisées sur chacun des sites retenus pour rencontrer des associations volontaires pour contribuer au projet. Elles ont pour but d'évaluer la faisabilité du projet tel que nous l'avons imaginé et entendre les besoins et expériences des associations.

- Juillet 2017 réunions sur les sites d'Alençon et Val de Reuil
- Août 2017 réunion sur le site du Mortainais.

**30 septembre** : les RéZolutions numériques en Normandie (3 sites embarqués dans l'expérience)

Outils numériques utilisés : sites internet internes (google site), mailings, carte mentale (freeplane), page facebook, planification collaborative Trello, visio conférence

### **En aval de l'événement**

Projet de rencontre pour partager l'analyse du bilan et définir un projet régional ouvert sur un partenariat plus étendu. La présentation de l'enquête des besoins des associations en cours de réalisation par les étudiants de l'IUT d'Alençon sera l'occasion d'ouvrir ce chantier. Ce sera dans les premiers mois de 2018.

Des manifestations d'intérêt ont déjà été recueillies : Le DLA régional et les DLA départementaux, l'IRD2, l'IUT d'Alençon, la Ligue de l'Enseignement au regard de l'expérimentation d'une e-learning en cours sur le Calvados en partenariat avec S3A.

Le Mouvement Associatif de Normandie se tient ouvert à toute autre manifestation d'intérêt.

## Synthèse de l'analyse ... *à chaud*

Le Mouvement Associatif de Normandie a dû dépasser lui même ses propres freins pour organiser une rencontre de ce type, dans ce format inhabituel. La Normandie a pris une tout autre dimension depuis la fusion de la Haute et de la Basse Normandie. Dès lors, tout événement pose le problème du lieu d'où on parle, de la distance pour assister aux réunions, du coût des trajets, du temps sur la route etc etc.

L'utilisation de la visio conférence était une première. Quelle n'a pas été notre surprise en voyant que même là où il existe des équipements matériels spécifiquement dédiés à l'accueil des associations, l'accès à la connexion et la logistique pour la visio conférence n'était pas opérationnelle, parfois même n'était pas disponible. Nous avons dû « bricoler » des solutions pour que durant une heure, trois groupes éloignés échangent leurs regards et leurs réflexions.

C'était l'occasion pour les administrateurs du MA de Normandie d'expérimenter en temps réel, ce que recouvre la réunion en visio conférence : l'organisation, l'animation, l'installation de la logistique, les logiciels, d'identifier des opérateurs, des ressources humaines, des compétences spécifiques ...

La rencontre avec les associations locales sur leurs territoires a été aussi très révélatrice de nos carences en terme d'information sur ce qu'est le Mouvement Associatif, son rôle, sa capacité à être une ressource pour les associations. Elle a montré aussi à quel point, il n'était pas facile de mobiliser les bénévoles des associations adhérentes aux coordinations ; Le virtuel ne résoudra pas ce problème. La communication ne doit pas être confondue avec la mobilisation des forces vives des territoires.

Aller à la rencontre des associations locales, pour certaines inscrites dans une coordination, pour d'autres isolées ou regroupées en collectif, aller sur les territoires où elles œuvrent au quotidien ; telle n'était pas la pratique du Mouvement Associatif de Normandie. Jusqu'à présent, il organisait des rencontres régionales en un seul lieu dit « central » (Houlgate pour la dernière conférence régionale de la vie associative par exemple).

Nous constatons que la proximité permet de créer plus de liens encore, de connecter des démarches, de croiser des ressources, d'ouvrir des pistes de collaborations inattendues et pertinentes. Tel que par exemple le lien avec l'IUT d'Alençon, la Maison de la Vie Associative d'Alençon ou le service de la Vie associative d'Elbeuf.

Un lien inattendu également avec l'IRD2 pour poser à une autre échelle de réflexion ou sous un angle particulier la problématique du numérique dans les associations normandes.

### **Remerciements**

A tous ceux et celles qui ont contribué à la mesure de leurs possibilités, à la préparation, à l'organisation, à l'animation de cette journée des RéZolutions numériques.

# Communication

Relais assurés par : *liste non exhaustive*

- les 9 coordinations du [Mouvement Associatif de Normandie](#)
- La Région Normandie
- La DRJSCS Normandie
- les Directions Départementales de la Cohésion Sociale des cinq départements
- les acteurs associés sur chacun des sites (La [Factorie](#), la [Chaîne de Solidarité](#), le [Centre Social Forum du Mortainais](#), La [Maison de la Vie associative d'Alençon](#),
- L'IUT d'Alençon (diffusion de flyers sur divers sites)
- Agenda site de la [ville d'Alençon](#)
- BIJ de l'Orne [sur le blog](#)
- [Associations et Territoires](#)
- Site de [la Ligue de l'Enseignement de Normandie](#)
- La [CRESS Normandie](#) site internet
- Les actus du [CRDLA](#)
- les [infos locales](#)
- Le Mouvement Associatif [site national](#)
- Site de la [Fonda](#)
- ...