



# PANA

Point d'Appui au Numérique Associatif

## FICHE PRATIQUE #1

# Communiquer sur internet



# Thématiques abordées et objectifs pédagogiques

Dans cette fiche pratique vous trouverez :

- ✓ Des indications sur la mise en place d'une stratégie de communication sur internet
- ✓ Des bonnes pratiques pour créer un site, utiliser les réseaux sociaux ou envoyer des mailings
- ✓ Des outils numériques recommandés par des PANA.

Cet outil a été conçu pour que vous puissiez :

- ✓ L'utiliser comme une trame d'un atelier organisé
- ✓ L'envoyer directement par mail à une association ayant besoin de ressources sur ce sujet.



# 1. Contexte

# Les associations et le numérique

**37%**

des associations envoient une newsletter à leurs adhérents

**62%**

des associations ont un compte sur un réseau social (Facebook, Twitter, Instagram)

**73%**

des associations disposent d'un site internet propre

**25%**

des associations ont un blog propre à leur asso

[Enquête Recherches & Solidarité 2016](#)



**PANA**  
Point d'Appui au Numérique Associatif

créé par



Le  
MOUVEMENT  
ASSOCIATIF

La Fonda  
fabrique  
associative

# Communiquer sur internet

**88%**

des Français utilisent internet

**60%**

des Français utilisent les réseaux sociaux au moins une fois/mois

**39%**

Des e-mailing envoyés par des associations sont ouverts par les abonnés.

**4h40**

le temps moyen passé chaque jour sur Internet

<https://www.blogdumoderateur.com/emailing-benchmark-2017/>

<https://www.blogdumoderateur.com/etat-lieux-2018-internet-reseaux-sociaux/>



**PANA**  
Point d'Appui au Numérique Associatif

créé par



Le  
MOUVEMENT  
ASSOCIATIF

La Fonda  
fabrique  
associative

# Les outils de base pour communiquer sur internet

Sans être exhaustif, nous nous attarderons sur ces trois principaux outils dans la suite de cette fiche pratique.

## LE SITE INTERNET

Pour présenter les activités, les nouveautés, les actualités, les coordonnées pour vous contacter...

## LES RÉSEAUX SOCIAUX

Pour mobiliser une communauté, interagir en temps réel, créer du lien et de la proximité, attirer de nouveaux publics

## LES E-MAILING

Pour tenir informés ses adhérents, leur écrire des "mots doux", leur envoyer des documents, et ne pas vous faire oublier



**PANA**  
Point d'Appui au Numérique Associatif

créé par



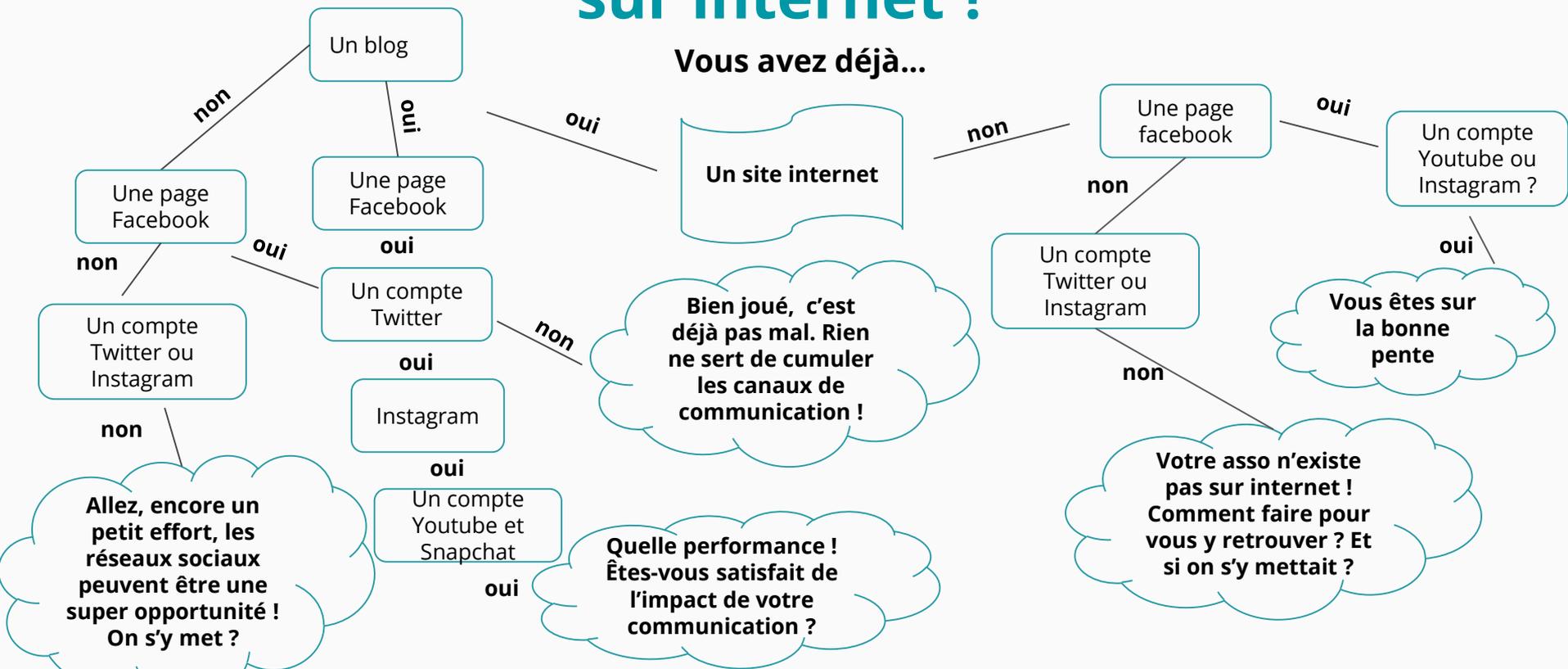
Le  
MOUVEMENT  
ASSOCIATIF

La Fonda  
fabrique  
associative



## 2. Diagnostic

# Où en êtes-vous dans la présence de votre asso sur internet ?



**PANA**  
Point d'Appui au Numérique Associatif

créé par



Le  
MOUVEMENT  
ASSOCIATIF

La Fonda  
fabrique  
associative

# Etat des lieux des besoins et ressources

Avant d'entrer dans le concret, quelques questions préalables s'imposent pour déterminer vos besoins en et vos ressources. En fonction de vos réponses, les outils à mettre en place ne seront pas forcément les mêmes et/ou vous pourrez établir un ordre de priorité dans la mise en place de nouveaux canaux de communication.



**Quels sont les objectifs de votre communication aujourd'hui ?**

*Communiquer sur notre événement annuel ? Recruter des bénévoles ? Récolter des fonds ?*



**Quel est votre public ?** *Adhérents uniquement, futurs adhérents/donateurs/membres de l'association (parents du clubs, professionnels, retraités, jeunes ..) ?*



**Etes-vous satisfait l'impact de votre communication sur le web, pourquoi ?**

*Le site reflète-t-il l'activité de mon association ? Y a t-il les éléments essentiels ? Vous avez de belles interactions avec votre communauté sur les réseaux sociaux ?*



**Quelles sont vos ressources humaines et budgétaire dédiées à la communication de votre association ?** *Combien de bénévoles peuvent donner de leur temps régulièrement ? Quel budget à débloquer ?*



**PANA**  
Point d'Appui au Numérique Associatif

créé par



Le  
MOUVEMENT  
ASSOCIATIF

La Fonda  
fabrique  
associative

# 3. La mise en pratique

Créer un site internet

Se lancer sur les réseaux sociaux

Envoyer des e-mailings

# CREER UN SITE INTERNET



**PANA**  
Point d'Appui au Numérique Associatif

créé par



Le  
MOUVEMENT  
ASSOCIATIF

La Fonda  
fabrique  
associative



# Avant toute chose...



## La règle d'or d'un site réussi !

Misez sur un site simple mais lisible avec toutes les informations essentielles et qui puisse être mise à jour aisément par les membres de votre association.



## Bien penser le contenu !

Privilégiez une mise en page sobre, sans trop d'effet visuel pour éviter de perdre vos lecteurs. Enfin, pensez photo : 1 photo valant mille mots, n'hésitez pas à mettre les dernières images de vos troupes en action par exemple.



**PANA**  
Point d'Appui au Numérique Associatif

créé par



Le  
MOUVEMENT  
ASSOCIATIF

La Fonda  
fabrique  
associative



# Bien se préparer



Constituez **une petite équipe solide** de bénévoles qui suivra l'élaboration du site internet et/ou la mise à jour du contenu.



**Anticipez le budget en conséquence** : de quelques euros pour un nom de plateforme à plusieurs centaines d'euros si vous faites appel à un prestataire.



Vous souhaitez vous lancer dans la création d'un site plus complexe ? proposez **un cahier des charges détaillé** (fonctionnalités, contraintes, charte graphique, etc) aux prestataires et de demander plusieurs devis.



**PANA**  
Point d'Appui au Numérique Associatif

créé par



Le  
MOUVEMENT  
ASSOCIATIF

La Fonda  
fabrique  
associative



# Quelles informations y trouver ?



## L'identité de votre association

**Que faites-vous ?** Votre cœur d'activité, vos actions récurrentes, vos événements ..

**Qui êtes-vous ?** Votre bureau, vos bénévoles, vos membres

**Où êtes-vous ?** Quelles sont vos permanences, vos événements ?

## Vos contacts



## Les moyens de vous rejoindre

Tout internaute doit rapidement savoir comment adhérer, être bénévole, s'inscrire aux activités que vous proposez.

- ✓ Un formulaire ou un contact pour devenir bénévole
- ✓ Un bulletin d'adhésion en ligne directement sur votre site

## Les mentions légales



**PANA**  
Point d'Appui au Numérique Associatif

créé par



Le  
MOUVEMENT  
ASSOCIATIF

La Fonda  
fabrique  
associative



# S'outiller

Quelques outils recommandés par les PANA pour créer un site internet simple pour votre association pour leur simplicité, leur option gratuite, la possibilité d'utiliser des templates déjà pré-définis.



Google Sites



Joomla!®

WIX.com



WORDPRESS

**L'hébergement de votre site peut être proposé par certains logiciels. Vous pouvez également :**

- ✓ utiliser les services d'OVH (premier hébergeur français)
- ✓ opter pour une formule libre, vous trouverez ici une liste d'hébergeurs libres

**BONUS !** Pour travailler sur une maquette de votre site en amont, vous pouvez notamment utiliser Moqups.



**PANA**  
Point d'Appui au Numérique Associatif

créé par



Le  
MOUVEMENT  
ASSOCIATIF

La Fonda  
fabrique  
associative

# COMMUNIQUER SUR LES RESEAUX SOCIAUX



**PANA**  
Point d'Appui au Numérique Associatif

créé par



Le  
MOUVEMENT  
ASSOCIATIF

La Fonda  
fabrique  
associative



# Se préparer

Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, YouTube, etc... Pour bien communiquer, la première question à se poser est : quel réseau social utiliser pour son association ? Choisissez en fonction :



**du public** : le réseau social le plus utilisé est aujourd'hui Facebook mais, si vous souhaitez toucher des partenaires, Twitter peut être une bonne option. Votre public est jeune ? Testez Instagram !



**du temps que vous avez à y accorder** : n'ouvrez pas une page sur Facebook, un compte Twitter et une chaîne YouTube si vous n'avez pas le temps de les animer.



**de votre objectif de communication** : vous souhaitez trouver de nouveaux prospect ? Lancez-vous sur Twitter, communiquer sur votre prochain événement ? Optez pour Facebook !



**du contenu que vous souhaitez y diffuser** : vous souhaitez poster du contenu uniquement visuel ? Pourquoi pas vous lancer sur Instagram ? Facebook sera en revanche plus adapté pour les contenus rédigés et les liens.



**PANA**  
Point d'Appui au Numérique Associatif

créé par



Le  
MOUVEMENT  
ASSOCIATIF

La Fonda  
fabrique  
associative



# Les 4 commandements de l'animation de réseau au quotidien



**Visuels, vous penserez** : images, gif, photos, vidéos, privilégiez le contenu visuel au grands textes.



**Les contenus, vous varierez** : actualité de votre association, portraits de bénévoles, articles de presse en lien avec vos actions, variez les contenu tout en respectant une ligne éditoriale, fixée au préalable.



**Régulièrement, vous publierez** : c'est le maître mot de toute bonne page sur les réseaux sociaux, essayez de publier au moins 2 fois par semaine.



**Harmonisé, le contenu sera** : veillez à toujours utiliser le même ton sur votre page. Choisissez par exemple si vous vouvoyez ou tutoyez, si vous optez pour un ton formel ou avec une pointe d'humour, etc.



**PANA**  
Point d'Appui au Numérique Associatif

créé par



Le  
MOUVEMENT  
ASSOCIATIF

La Fonda  
fabrique  
associative



# Organiser vos publications



## Comment organiser la publication des contenus ?

- ✓ Désignez une personne ou une petite équipe de bénévoles qui va gérer cette page.
- ✓ Vous souhaitez gagner du temps ? Programmez vos publications directement sur Facebook ou avec des outils de programmation.



## Qui se chargera d'animer les réseaux sociaux de votre association ?

Si vous êtes plusieurs, la rédaction et le partage d'un document récapitulatif des points suivants vous permettra d'assurer l'harmonisation des contenus :

- ✓ le ton adopté
- ✓ la forme utilisée (emoji, signes particuliers)
- ✓ quelques règles de contenu à respecter
- ✓ une publication ou un mailing exemple



**PANA**  
Point d'Appui au Numérique Associatif

créé par



Le  
MOUVEMENT  
ASSOCIATIF

La Fonda  
fabrique  
associative



# Augmentez l'efficacité de vos publications



## Vous avez peu d'abonnés ?

Envoyez un mail à toute votre communauté pour parler de votre compte et proposez leur de vous suivre

Abonnez-vous aux comptes de vos partenaires, associations amies, collectivités territoriales, etc.



## Vos posts sont peu visibles ?

- ✓ Mentionnez les personnes dans vos publications
- ✓ Incitez au partage par les bénévoles pour mieux diffuser l'information
- ✓ Testez des contenus différents, postez à des horaires différentes.



**PANA**  
Point d'Appui au Numérique Associatif

créé par



Le  
MOUVEMENT  
ASSOCIATIF

La Fonda  
fabrique  
associative



# S'outiller

Des outils pour créer des visuels pour les réseaux sociaux, recommandés notamment par la communauté PANA



*Très simple d'utilisation, templates pré-conçus, option gratuite.*



*Plus complexe d'utilisation, la Photoshop, InDesign et leur version libre et gratuite, Gimp, permettent de créer des visuels et de retoucher des illustrations.*

Des outils recommandés pour programmer et organiser ses publications :



*Ces sites proposent des formules gratuites et permettent de centraliser et d'organiser sur une même plateforme plusieurs comptes de réseaux sociaux.*



**PANA**  
Point d'Appui au Numérique Associatif

créé par



Le  
MOUVEMENT  
ASSOCIATIF

La Fonda  
fabrique  
associative

# COMMUNIQUER PAR E-MAIL



# Se préparer

*Et si vous reveniez aux basiques pour communiquer ? Les e-mails. Nos boîtes aux lettres en sont certes remplis, mais ils permettent de diffuser des informations de manière plus complète.*

## On distingue 2 types d' e-mailings pour vos associations



**les e-mails d'informations** : ils sont envoyés de manière régulière à vos bénévoles, aux adhérents, aux bénéficiaires pour diffuser les actualités de votre association. C'est la célèbre newsletter.



**les e-mails ponctuels** : liés à un événement, ces e-mailings sont envoyés de manière exceptionnelle pour faire la promotion d'un événement, annoncer une nouveauté, diffuser une campagne de don, etc...

Les e-mailings vous permettent d'inclure des visuels, plusieurs articles et informations dans un seul support et de créer un lien régulier avec votre communauté. C'est pourquoi, c'est un canal de communication à ne pas négliger !



**PANA**  
Point d'Appui au Numérique Associatif

créé par



Le  
MOUVEMENT  
ASSOCIATIF

La Fonda  
fabrique  
associative



# Les 4 commandements d'un e-mail réussi



**Le spam, vous évitez :** tenez un planning de mailings afin de ne pas envoyer une quantité trop importante de mails. En règle général, essayez d'éviter de dépasser l'envoi de 2 e-mails/mois.



**Vos e-mails, vous personnaliserez :** envoyer la bonne information à la bonne personne est l'assurance d'un e-mail efficace. Plongez-vous dans les méandres de votre base de données et n'hésitez pas à envoyer des e-mailings différents (ton différent, informations différentes) en fonction de vos publics (bénéficiaire, bénévole, adhérents).



**Pour la simplicité, vous opterez :** clair, concis et net, voici les 3 qualités d'un bon e-mail. Ne surchargez pas d'images, ils passeront directement dans la catégorie spam !



**Les statistiques, vous suivrez :** le taux d'ouverture (le nombre de personnes qui ont ouvert l'e-mail) et le taux de clics (le nombre de personnes qui ont cliqué sur les liens dans votre e-mail) vous permettront de constater de l'efficacité de vos mails et, si besoin : d'adapter l'heure d'envoi, d'améliorer l'objet pour le rendre plus attractif, d'envoyer du contenu plus adapté.



**PANA**  
Point d'Appui au Numérique Associatif

créé par



Le  
MOUVEMENT  
ASSOCIATIF

La Fonda  
fabrique  
associative



# S'outiller

## Utilisez votre logiciel classique d'envoi de mail pour envoyer des mails :

- ✓ simples, avec peu de liens et sans mise en page spécifique
- ✓ personnalisés à vos partenaires et prospects
- ✓ de relance personnalisés

## Utilisez un logiciel d'envoi d'e-mail pour :

- ✓ envoyer des mailings à plus de 30 personnes
- ✓ réaliser une mise en page soignée, correspondant à votre charte graphique
- ✓ diffuser une lettre d'information avec plusieurs actualités et contenus

## La communauté PANA recommande notamment l'utilisation de ces outils :



*Formule gratuite et facilité  
d'utilisation (uniquement en anglais)*



*Formule gratuite, données plus  
protégées (serveurs en Europe)*



**PANA**  
Point d'Appui au Numérique Associatif

créé par



Le  
MOUVEMENT  
ASSOCIATIF

La Fonda  
fabrique  
associative



# 4. Conclusion !

# Les derniers conseils pour vous lancer dès maintenant !

**Réaliser un plan de communication** pour organiser les différents outils web dont vous disposez pour communiquer. Il vous permettra de définir le public ciblé par chaque outil, les objectifs et les contenus à y diffuser.

**Coordonner le contenu sur vos différents outils pour mener une campagne de communication efficace !** Par exemple, pour organiser un événement : envoyez un e-mailing avec un lien vers un formulaire d'inscription et vers un article sur votre site qui contient le programme. Diffusez les coulisses de l'événement et des préparatifs sur votre page Facebook.

**Réinterroger régulièrement votre stratégie** et tester plein de contenus différents pour voir ce qui fonctionne le mieux car les pratiques sur internet changent régulièrement !

# Quelques ressources pour finir

## Quelques sites pour se tenir informé des actualités des réseaux sociaux



[Le blog du modérateur](#)



[Le journal du CM](#)

## Quelques ressources sur internet



Le [Blog HelloAsso](#)



Guide pratique, [booster la communication de son association](#), Animafac



Guide pratique, [Guide pratique des associations - chapitre communication](#), CRVA - FOL44

# Cette fiche pratique a été réalisée avec par HelloAsso pour la communauté des PANA

Contactez les coordinations territoriales

 **Grand-Ouest**

Laura Micheneau  
[laura@helloasso.org](mailto:laura@helloasso.org)

 **Nord**

Olivia Lilette  
[olivia@helloasso.org](mailto:olivia@helloasso.org)

 **Centre-Est**

Charlie Tronche  
[coordinations@helloasso.org](mailto:coordinations@helloasso.org)

 **Grand-Sud**

Sarah Rousseau  
[sarah.r@helloasso.org](mailto:sarah.r@helloasso.org)

 **Sud-Ouest**

Charlie Tronche  
[coordinations@helloasso.org](mailto:coordinations@helloasso.org)