

Véronique BERNARD
6 rue Victor Basch
94300 - Vincennes



Evolution de l'association
depuis sa création
Une cible potentielle
les municipalités



BADGE 2008 - 2009

Préambule :

Depuis sa création il y a trois ans l'association Jaccede.com s'est prêtée à plusieurs reprises au jeu du « diagnostic en développement » ; soit dans le cadre de la mission de conseil réalisée depuis sa création et pendant un peu plus d'un an par l'association Le RAMEAU ; soit dans le cadre des travaux de mémoire de fin de formation du BADGE en management associatif de l'ADEMA – Ecole des Mines, ce qui est le cas ici.

Ce type d'exercice, bien qu'il demande du temps et de la disponibilité qui n'est pas toujours conciliable avec l'activité de la structure accueillante, est significatif d'un état d'esprit d'ouverture et d'un vif intérêt pour les regards « extérieurs » ainsi que d'une volonté affichée de progresser et se développer. Cet état d'esprit est selon moi avant tout celui du Président fondateur de l'association Jaccede.com, Damien Birambeau que je tiens tout particulièrement à remercier pour la qualité de l'accueil qu'il m'a réservé pendant les deux semaines de ma présence au sein de l'association.

A l'issue de l'entrevue qui nous a permis de définir les orientations de ce travail, nous avons convenu de retenir deux axes de réflexion :

- 1 – Evolution de l'association depuis son lancement
- 2 – Une cible de développement spécifique : les municipalités

NB : la couleur retenue pour la mise en valeur graphique de ce document est empruntée à la charte graphique de jaccede.com

La création de Jaccede.com coïncide avec la mise en ligne du site Internet qui porte le même nom et qui prend place sur la « toile » le 15 septembre 2006.

Au premier trimestre 2007, Jaccede.com met en place un partenariat avec la toute nouvelle association Le RAMEAU ; association d'intérêt général créée en mars 2006.

Le RAMEAU a pour vocation de favoriser la création d'intérêts partagés entre les associations et les entreprises. Passerelle opérationnelle entre ces deux mondes, son double objectif est d'aider les associations à piloter leur projet de développement et d'améliorer l'efficacité des actions sociétales des entreprises,

son mot d'ordre est : « Lorsque humanisme et efficacité se rencontrent ! »

A l'époque, Le RAMEAU a lancé une expérimentation sur une nouvelle forme de relation entre les associations et les entreprises : le mécénat d'accompagnement. Son objectif était de mettre à disposition des associations les moyens nécessaires, notamment en matière de conseil, pour amorcer leurs projets de développement.

Dans le cadre de cette expérimentation, le RAMEAU a sélectionné 8 projets associatifs dont celui de Jaccede.com qu'il a choisi d'accompagner dans sa réflexion sur son modèle économique et sa relation avec les entreprises.

Une première tranche de travaux a donné lieu à l'élaboration de modèles et préconisations pour l'année 2007 ; puis un premier bilan d'action a été réalisé à n+1 en mai 2008. L'analyse des différents documents élaborés par le RAMEAU a largement servi d'appui à la première partie du présent travail.

Déroulement de l'étude :

- La vision de Damien Président fondateur, un peu d'histoire. page 04

- Evolution de l'association depuis son lancement :

En février 2007, un plan stratégique de développement est établi en collaboration avec l'association Le Rameau ; il a fait l'objet d'un premier bilan à n+1.

Cette première partie est un état des lieux à n+ 2 (juin 2009) articulé sur les axes de développement retenus initialement, complété d' une analyse des écarts :

- Enrichir et faire évoluer le site « jaccede.com », page 06
- Développer un réseau de bénévoles impliqués et créer une animation autour du site et des lieux de rencontre pour aller plus loin, page 10
- Renforcer le maillage géographique, page 12
- Consolider le modèle économique. page 13

- Une cible de développement spécifique : les municipalités. page 18

La création d'une « offre spécifique » à destination des mairies est une question récurrente pour Jaccede.com ; elle s'inscrit dans une logique d'étude de marché et la recherche d'un mécène pour optimiser les conditions de sa réalisation. Cette seconde partie reprend la chronologie de mise en œuvre de ce projet :

- La problématique, page 19
- La question du mécénat, page 21
- Le choix d'un institut, page 24
- Elaboration du projet d'étude, page 25
- Mise en œuvre. page 29

- Mes Conclusions. page 30

ANNEXES.

La VISION de Damien Président fondateur,

Un peu d'histoire

En 1993 à l'occasion d'un voyage d'agrément, Damien Birambeau atteint de myopathie fait le déplacement jusqu'aux Etats-Unis, en Californie à Berkeley où il va séjourner pendant un mois.

C'est depuis son fauteuil électrique qu'il va faire l'expérience du « TOUT ACCESSIBLE » qui de ce côté de l'atlantique est beaucoup plus qu'une « notion » ; ici c'est déjà « une pratique ».

Quinze ans plus tôt, nous sommes alors dans les années 80, une loi a été votée qui exige une totale accessibilité pour l'ensemble des lieux qui accueillent du public dans l'enceinte de l'université, sur le campus et dans la ville de Berkeley elle même. Il faut dire qu'aux états unis les mouvements communautaires ont un poids considérable et qu'ici l'opinion publique agit véritablement sur le législatif. L'histoire de Edouard Roberts (1939 – 1995), souffrant de grand handicap et obtenant ses diplômes universitaires tout en fondant un des premiers mouvements pour les droits des personnes handicapées a marqué les esprits et sa lutte a permis depuis la création d'un centre international le « Ed Roberts campus » à la pointe de « l'accessibilité aux handicaps ». Dès les années 70, une ligne de métro entièrement automatique et accessible reliait San Francisco à Berkeley. Notre ligne 14, mise en service vingt ans plus tard (1998) fonctionne sur ce modèle.

Pendant ce mois, Damien va découvrir et vivre le confort matériel des déplacements aisés mais il reviendra surtout marqué par le degré d'acceptation et d'intégration des personnes en situation de handicap par les valides qui aura largement contribué au plaisir de ses sorties.

Pendant ce séjour il a pu expérimenter le « où vais-je passer ma soirée ? » au lieu du « comment vais-je y aller ? » auquel il était jusqu'alors habitué.

Le retour à Paris, pour ne pas dire « sur terre » est un peu déprimant, ici le secteur associatif ne fonctionne pas comme aux états unis et notre première loi sur « légalité des chances pour les personnes handicapées » ne verra le jour que 12 ans plus tard, en février 2005.

En 2001, La rencontre avec l'équipe du journal « j'accède, le mensuel des personnes à mobilité réduite » va contribuer aux fondations du futur projet « jaccede.com ». Damien est sollicité par les trois amis qui l'animent pour donner son avis sur le projet d'un magazine qui regroupe l'information culture et loisirs, des infos pratiques et sujets plus généraux en matière d'accessibilité. Un site Internet est créé en appui au magazine mais l'équipe n'en fait pas un axe de développement prioritaire.

En 2005, faute de rentabilité les trois entrepreneurs qui avaient conçu leur projet sur un modèle marchand doivent renoncer et déposent le bilan du journal. Malgré la liquidation ils proposent à Damien, qu'ils doivent dédommager pour quelques services rendus, de conserver le site et son nom de domaine.

C'est fort de l'expérience enthousiasmante vécue à Berkeley dans la pratique d'une véritable « accessibilité » et riche des difficultés rencontrées dans la diffusion d'un magazine papier qu'il imagine de développer depuis Paris le site « Internet » destiné aux Personnes à Mobilité Réduite en leur apportant toute l'information nécessaire sur l'accessibilité des lieux vers lesquels elles pourraient souhaiter se déplacer.

C'est la véritable naissance de Jaccede.com qui aura d'emblée l'ambition de devenir le site de référence pour une « cité accessible », bienveillante et participative.

Quelques mois plus tard au printemps 2006, une fois pris les contacts qui apporteront l'assise économique du projet, la nécessité de créer une association pour soutenir le site est devenue une évidence, et la mission est ambitieuse :

- Améliorer la vie quotidienne des personnes à mobilité réduite.
- Lutter contre l'exclusion, permettre aux personnes à mobilité réduite de sortir de leur isolement.
- Rendre les PMR *(personnes à mobilité réduite) actrices d'un projet d'intérêt général et les encourager à sortir davantage.
- Sensibiliser l'ensemble de la population à la question de l'accessibilité.
- Valoriser les établissements accessibles.
- Accompagner la loi de 2005.

En quelques mots : « Créer un mouvement et un réflexe citoyen autour de l'accessibilité » qui s'appuie sur trois constats bien réels :

- Plus d'une personne sur 4 rencontre des difficultés d'accès au quotidien liées à sa mobilité (Enquête Handicap, Incapacités, Dépendances de l'INSEE – 2002 : ce chiffre comprend : les personnes avec un handicap moteur, les accidentés temporaires, les personnes âgées (dont le nombre est en augmentation), les femmes enceintes, les parents avec une poussette...),
- or la très grande majorité des établissements est encore trop souvent inaccessibles (En 2000, l'association Mobile En Ville relevait que 76% des établissements parisiens étaient inaccessibles dès l'entrée (présence d'au moins une marche de plus de 2cm), et 97% des toilettes n'étaient pas utilisables de manière autonome pour les personnes à mobilité réduite (à l'étage, au sous-sol ou trop étroites),
- ce manque d'accessibilité isole les personnes à mobilité réduite (PMR) et représente un frein majeur à leur intégration sociale dans une période où les solutions pour le maintien à domicile des personnes handicapées sont largement privilégiées. Force est cependant de constater que face à cette forme d'avancée, la qualité de l'environnement de ces personnes n'est pas toujours prise en compte.

Evolution de l'association depuis son lancement :

Rappel des objectifs fixés en février 2007 :

- Etre le site de référence sur l'accessibilité
- Transformer la vie des PMR, les faire sortir d'avantage et Faciliter leur vie au quotidien
- Changer le regard et favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap
- Devenir un outil de lobbying pour accélérer la mise en oeuvre de la législation sur l'accessibilité (loi de février 2005)
- Objectifs : 100.000 membres à 3 ans

Pour y parvenir les axes stratégiques de développement sont alors :

1. Enrichir et faire évoluer le site,
2. Développer un réseau de bénévoles impliqués et créer une animation autour du site et des lieux de rencontre pour aller plus loin,
3. Renforcer le maillage géographique,
4. Consolider le modèle économique.

1 – Enrichir et faire évoluer le site :

Le site jaccede.com est le levier de l'action de l'association ; de son enrichissement dépend la poursuite de la mission de l'association. Il touche prioritairement deux cibles distinctes : les usagers (PMR) et leurs proches et les établissements qui accueillent du public (publics et privés).

Un des enjeux majeur du projet « Créer un mouvement et un réflexe citoyen » repose sur la méthodologie « collaborative ».

S'inscrire sur le site de Jaccede.com revient à devenir membre d'une communauté d'internautes concernés par l'accessibilité, on devient alors « Jacceteur ».

Le mode collaboratif :

Jaccede.com n'est pas le seul guide qui s'intéresse à l'accessibilité ; l'association a repéré entre autre :

- Handiguide, un guide papier qui répertorie les hôtels accessibles en France,
- Handitourisme, guide papier publié par Le Petit Futé qui répertorie les lieux, médias, et loisirs accessibles aux personnes en fauteuil dans toute la France,

- Le Guide de la Bretagne Accessible qui répertorie les loisirs et les transports accessibles aux différents types de handicap en Bretagne,
- Handivacances, un site Internet qui répertorie les établissements touristiques accessibles aux personnes handicapées – critères multi handicap.

Auxquels il faut ajouter les rubriques spécialisées « accessibilité » des sites institutionnels :

- Transilien.fr,
- Ratp.fr, par exemple,

mais, Jaccede.com est le seul guide « **collaboratif** » permettant de collecter, répertorier et diffuser les informations sur tous les lieux accessibles recevant du public en France et à l'étranger.

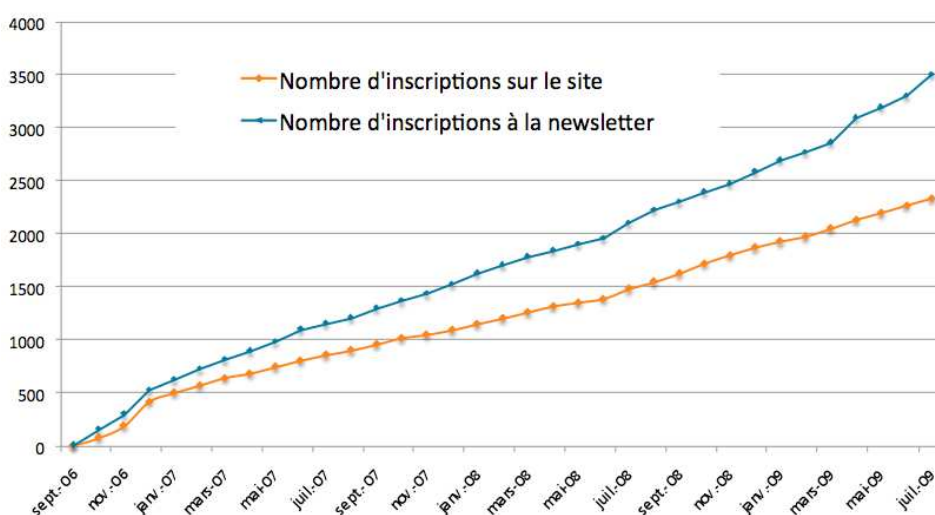
Inspiré par le mode de fonctionnement de l'encyclopédie Wikipédia qui s'enrichit en permanence d'articles élaborés et mis en ligne par les internautes (Wikipédia est une encyclopédie universelle, librement diffusable, disponible sur le Web et écrite par les internautes grâce à la technologie Wiki. Elle a été créée en janvier 2001 et est devenue un des sites Web les plus consultés au monde). De la même manière, Jaccede.com est le guide des lieux accessibles qui s'enrichit en permanence grâce à l'intervention des jaccedeurs.

Cette dimension est fondamentale et a pour but de favoriser « **le mouvement et le réflexe citoyen** » qui anime la mission de Jaccede.com.

Les deux principaux outils de mesure de l'influence du guide sont qualitatifs : le nombre d'inscrits à la newsletter et le nombre de jaccedeurs ; et quantitatifs : le nombre de visiteurs et les taux de conversion.

Ces différentes mesures sont obtenues grâce à l'outil Google Analytics dont les données sont régulièrement recueillies par l'association et qui permettent d'observer les évolutions suivantes :

L' Evolution des inscriptions :



correspondant local on manifeste son envie d'aider et de renseigner les autres Jaccedeurs. Le site compte à ce jour plus de 300 correspondants locaux.

- **Messagerie interne et outils communautaires** : pour répondre aux attentes communautaires, Jaccede.com va réorienter sa conception vers la gestion de réseaux communautaires au service de l'accessibilité. Les internautes membres de Jaccede.com, qui étaient auparavant isolés les uns des autres et ne communiquaient qu'à travers le guide des lieux accessibles, vont pouvoir désormais se regrouper, se rapprocher, partager et s'émuler (possibilité d'organiser des rendez-vous dans un lieu accessible pour les PMR et leurs amis).
- **Filtres d'information** : Jaccede.com adaptera ses services en filtrant les informations qui se situent dans la zone de résidence du Jacceteur. Par exemple, les lieux accessibles « proches de chez soi », les autres membres qui habitent la même ville, les bons plans dans son quartier... La fonction de localisation permettra d'apporter une réponse adaptée à l'environnement du Jacceteur.
- **Système API / Widget Jaccede** : c'est un service destiné à être implanté sur d'autres guides désireux d'apporter une information fiable. Aussi, tout comme Google Map peut être importé dans n'importe quel site Internet pour localiser un lieu, le système Widget Jaccede permettra de diffuser l'information présente sur jaccede.com sur d'autres sites.
- **Jaccede Multi Canal** : application facebook, Iphone (compatible smartphones), GPS de Jaccede.com pour partager sur différents supports toutes les informations relatives à l'accessibilité des lieux.
- **Système e-Learning** : destiné à fiabiliser les informations du guide et développer les compétences des Jaccedeurs en matière d'accessibilité (Quizz vidéo). Si le quizz est réussi, le titre "ambassadeurs de l'accessibilité" apparaîtra sur le profil du jacceteur. Ces fonctionnalités donneront également aux membres la capacité d'organiser eux-mêmes des événements Jaccede.com.

Nouvelles fonctionnalités qui s'ajouteront à une augmentation conséquente, et aujourd'hui cruciale, de la rapidité de la navigation sur le site.

En conclusion, s'il faut admettre un retard dans l'évolution technique du site à l'origine sans doute d'un léger tassement de la fréquentation il faut reconnaître la « vigilance » de l'équipe qui en a fait le constat très tôt. Les difficultés rencontrées pour y pallier sont sans doute imputables à un défaut de « jeunesse » dans le suivi et la maîtrise du prestataire externe, mais il faut reconnaître que le secteur du Web est malheureusement plutôt abscons.

La mission de l'association reposant sur la vitalité du site, la mise en ligne d'une « V2 » performante est devenue une priorité absolue pour Jaccede.com. C'est l'avenir même du projet associatif qui est en jeu.

2 – Développer un réseau de bénévoles impliqués, créer une animation autour du site et des lieux de rencontre :

Dans les plans d'action élaborés en 2007 et 2008 cet axe de développement fait référence tant à la conquête de nouveaux jaccedeurs et à la fidélisation des inscrits qu'à l'implication des bénévoles dans le cadre des « journées de l'accessibilité ».

Rappelons que Les Jaccedeurs se répartissent en deux grandes catégories :

Les usagers :

- . PMR : personnes à mobilité réduite représentées en grande majorité dans les premiers temps par des personnes souffrant d'un handicap moteur,
- . Proches de PMR, acteurs du quotidien de la vie des PMR, leurs proches sont généralement tout autant concernés que les PMR eux-mêmes.
- . Citoyens engagés ; sensibles aux difficultés rencontrées par les PMR, ces citoyens ont choisi de participer à l'enrichissement du site.

Les établissements qui accueillent du public :

- . Etablissements privés
- . Lieux publics

deux familles d'utilisateurs du site dont les besoins et les attentes sont diamétralement opposés.

En mars 2007, une rencontre avec Unis-cité (*Association à but non lucratif indépendante et laïque, Unis-cité a été lancée fin 1994 afin d'organiser et de promouvoir l'idée du service civil volontaire en France, la promotion 2008-2009, c'est 904 volontaires ; 10 régions, 24 villes, 130 salariés... www.uniscite.fr*) permet de réaliser en commun, la première opération « coup de poing » dite « journée de l'accessibilité » destinée au recensement des établissements accessibles et à la sensibilisation du public en mobilisant l'ensemble des acteurs du projet (la population, des salariés d'entreprises partenaires, les associations locales, les responsables d'établissements...) dans une unité de temps et de lieu.

Ces « journées de l'accessibilité » sont devenues le second axe fondateur du développement de jaccede.com ; la clé de voûte de l'enrichissement du site, la face « terrain » qui permet la mobilisation physique de l'ensemble des acteurs. Participer à une journée de l'accessibilité, c'est agir dans le réel pour contribuer à l'enrichissement du virtuel. Nous verrons plus loin dans l'analyse du modèle économique retenu par jaccede.com que ces journées sont un relais indispensable à la constitution des ressources de l'association.

Pour jaccede.com une journée de l'accessibilité c'est :

- Répertoire des lieux accessibles pour simplifier le quotidien des PMR.
- Sensibiliser les commerçants aux bienfaits de l'accessibilité pour tous.
- Inscrire sur **www.jaccede.com** les lieux repérés pour les diffuser au plus grand nombre.
- Renforcer la prise en compte de l'accessibilité par une action solidaire et visible.



Déroulement type d'une journée ; en quatre temps :

- 10h à 11h : les participants reçoivent une formation aux principaux critères d'accessibilité (hauteur de marche, largeur de porte...) Ils sont ensuite répartis en équipes auxquelles on remet un « kit Jaccede ».
- 11h à 14h30 : les équipes visitent et répertorient des lieux accessibles aux PMR. Elles peuvent contacter un référent en cas de problème.
- 15h à 17h : saisie sur www.jaccede.com des lieux repérés pendant la matinée afin que chacun puisse en profiter.
- 17h30 à 18h : retour des équipes, comptabilisation du nombre de lieux inscrits et débriefing de la journée. Remerciements et bilan.

Ce qui suppose une communication « d'appel au bénévolat » ciblée et performante ; voici comme exemple les outils de communication utilisés pour la journée du 14/04/2009 à Nice :

- 500 appels à bénévoles (format A3 et A5),
- 450 affiches 40x60, dont 250 dans les bus,
- 2000 brochures, 1000 flyers,
- Communiqué, dossier de presse. Reportage,
- 10 articles dans la Presse et un reportage sur France 3.

Deux partenariats privilégiés ont été mis en place, qui selon le calendrier et la localisation permettent d'assurer la mobilisation d'un volant important de bénévoles : Unis-cité avec ses jeunes volontaires au service civique et les Scouts et Guide de France auxquels s'ajoutent aujourd'hui, avec la pérennité de l'association, les jaccedeurs engagés.

Parmi les actions représentatives de l'engagement des bénévoles : Les journées déléguées. Fortes de l'expérience partagée en 2007 avec l'équipe de jaccede.com, dès 2008, les deux associations partenaires se portent volontaires pour piloter « à distance » des opérations qui même si elles sont de plus petite envergure, permettent d'alimenter la base de donnée des lieux accessibles ; renforcent la communication de l'association sur le terrain et contribuent à la sensibilisation des exploitants d'établissements ouverts au public.

En 2008, par exemple, alors que l'association [Jaccede.com](http://jaccede.com) a organisé elle-même six Journées de l'accessibilité : Lyon, Angoulême, Arras, Paris, Monaco, Strasbourg avec plus de 700 personnes

mobilisées ; cinq autres Journées de l'Accessibilité « déléguées » ont été co-organisées avec l'association Unis-cité et les Scouts et Guides de France.

En 2009 le calendrier des opérations « déléguées » compte déjà près d'une vingtaine d'actions encadrées par des bénévoles et managées à distance par l'équipe de jaccede.com qui a dans ce but créé une « boîte à outils » composée de check-lists et de supports de communication particulièrement performante.

3 – Renforcer le maillage géographique :

Le bilan chiffré des journées de l'accessibilité au 30/06/2009 parle de lui-même, avec depuis 2007 :

- 36 Journées de l'Accessibilité
- 1 Opération Quartier Accessibilité
- plus de 2 200 participants
- 4 800 lieux référencés
- 13 000 commerces sensibilisés

Réparties sur l'ensemble du territoire :



Cette illustration est explicite et démontre que la stratégie du maillage géographique préconisée dès 2007 par l'association le RAMEAU,

Extraits (CR Le Rameau 032007) :

... La couverture du territoire est prioritaire au développement international

Jaccede.com ne doit pas rester un site centré sur l'Île de France

Les priorités de développement peuvent être sur les grandes villes (Lyon, Lille ...)

La cible des priorités de développement régional peut aussi être représentative des différentes situations :

Modèle d'accessibilité : Grenoble ; Modèle pauvre : Marseille ; Modèle moyen : Nancy, Strasbourg ou Montpellier...

a été parfaitement suivie et même largement optimisée par l'association.

Le développement qualitatif et quantitatif des « journées de l'accessibilité » a dépassé les prévisions. Cet axe de développement stratégique étant un des atouts de l'association qui ancre ainsi sa mission dans la mobilisation sur le terrain de l'ensemble des acteurs du projet : usagers, partenaires et membres de l'équipe, et renforce dans le même temps sa politique de communication externe ; les actions menées dans ce sens sont une incontestable réussite.

4 – Consolider le modèle économique :

L'enjeu pour jaccede.com ; au même titre que pour n'importe quelle association régie par la loi de 1901 oeuvrant dans l'intérêt général : poursuivre sa mission en créant les ressources nécessaires pour subvenir à ses besoins :

Les ressources de l'association :

Les ressources nécessaires s'entendent tant en ressources financières qu'en ressources humaines ; l'un n'allant pas sans l'autre puisque les objectifs poursuivis ont besoin d'hommes pour les atteindre et les hommes génèrent des coûts.

Ressources financières :

Un financement sur trois ans obtenu dès 2006 auprès de l'AFM (Association Française contre les Myopathies) dans le cadre d'un appel à projet pour initier des actions en faveur de la mise en place de la loi de février 2005 (loi sur l'égalité des chances pour les personnes handicapées) ; permet à Jaccede.com de démarrer sur des bases financières conforme à ses besoins, les charges de structures sont assez limitées et le premier recrutement est assorti d'une subvention d'aide à l'emploi versée par la région Ile de France.

L'observation des ressources financières de l'association les deux dernières années (extraits des comptes de résultats 2007 et 2008) :

| PRODUITS | 2007 | 2008 |
|------------------------------|---------------|----------------|
| Mairie de Paris | | 10 000 |
| Groupe Taitbout | | 62 000 |
| Fondation de France | | 10 000 |
| AFM | 50 000 | 30 000 |
| Subventions liées à l'emploi | 19 000 | |
| Autres partenaires | 11 000 | 33 000 |
| Total recettes | 80 000 | 145 000 |

montre sa capacité à développer le nombre de partenaires et la variété de l'origine des fonds ; cependant avec le recrutement de plusieurs collaborateurs en 2007 puis 2008 l'équipe compte aujourd'hui 4 permanents et doit soutenir son effort dans la constitution de ses ressources.

Les axes de la recherche de fonds :

Les partenariats entreprises : les journées de l'accessibilité sont génératrices de financements ponctuels plus facilement concrétisables que les subventions de fonctionnement et l'équipe de jaccede.com est aujourd'hui rompue à leur négociation. Le partenaire Taitbout par exemple finance l'organisation des « journées » plutôt que le fonctionnement de l'association. Ce mode de financement des besoins est un des mieux maîtrisé par l'association qui couvre ainsi ses besoins en matière de charges variables (journées de l'accessibilité).

Autre partenariat : en 2009, jaccede.com devient partenaire de la Fédération Française du Bâtiment pour sa campagne d'information 2009 – 2012. La FFB met en place une importante campagne de communication sur les métiers du bâtiment sous forme d'une exposition itinérante qui sillonnera la France entière en s'arrêtant sur les grands places des principales villes françaises (Place Belle cour à Lyon ; Champ de mars pour Paris...). Dans ce contexte la FFB a confié à jaccede.com la réalisation et l'animation d'un module « accessibilité ». Cette opération est assortie d'une subvention sur trois ans dont le montant est actuellement en cours de discussion. Notons cependant le caractère exceptionnel et prestigieux de cette collaboration qui illustre le professionnalisme de l'association et sa capacité à négocier avec des partenaires d'envergure.

Les donateurs privés : Une possibilité d'adhésion en ligne a été mise en place avec le concours du prestataire izi-collecte.com, mais il n'est pas possible pour le moment de parler d'une véritable stratégie de communication pour encourager les dons.

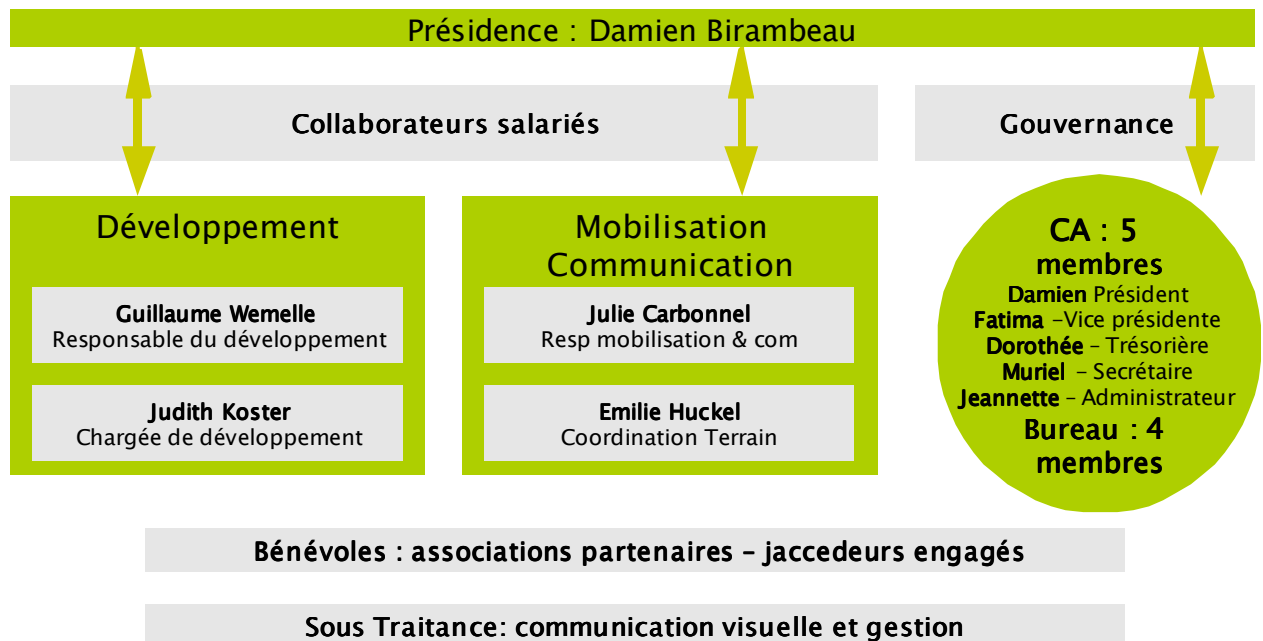
Les subventions publiques et partenaires institutionnels : sauf pour les aides à l'emploi qui s'inscrivent dans une politique de recrutement « ciblée » ; les subventions publiques sont longues à obtenir. Une stratégie de réponse systématique aux appels à projet a été lancée en 2009 avec le recrutement d'une collaboratrice en charge du développement des ressources.

Les établissements : cet axe apparaît dès le premier projet de développement élaboré pour jaccede.com sous la terminologie d' « offre propriétaire ». Il s'agit de créer une adhésion financière des établissements recensés dans le guide en contrepartie d'une communication spécifique sur le site et dans les établissements. Ce dossier en projet depuis les débuts de l'association est une des premières mission confiée à la toute nouvelle collaboratrice en charge du développement (2009) qui a doré et déjà concrétisé une « étude » sur ce sujet en sondant les établissements inscrits sur le site. Les résultats sont plutôt encourageants et une proposition de partenariat pour les « établissements solidaires » sera lancée au 4^{ème} trimestre 2009, dès la mise en ligne de la « V2 » du site. Le cadre éthique a été prévu dans la rédaction d'une « charte établissement solidaire ».

Les collectivités territoriales ; services aux municipalités : également prévu depuis les premiers plans de développement, ce volet qui n'a pas encore été développé est traité spécifiquement dans la deuxième partie de l'étude.

Ressources humaines :

L' Organigramme fonctionnel de l'association,



montre que l'association a su se constituer une structure équilibrée en confiant « l'action et le développement » à son équipe de salariés et la stratégie à ses instances gouvernantes (*Article 8 des statuts : Le Conseil d'Administration détermine la politique générale de l'Association et contrôle la gestion du Bureau. A cette fin, il est investi des pouvoirs les plus larges, qu'il peut déléguer en partie au Bureau.*)

Damien le sait, en sa qualité de PMR, et il le dit : « ...ce qu'attendent les PMR c'est ce dont je peux avoir envie... ». A ce titre il est le premier et le meilleur appui pour la définition des capacités, contenus et modalités de fonctionnement du site. Ses compétences en développement informatique et création graphique créent un niveau d'exigence qui garantit au guide un positionnement « haut de gamme » indispensable à son développement. Damien est également le meilleur « ambassadeur » de jaccede.com pour convaincre ses partenaires, incontestablement il «...sait de quoi il parle... », et il en parle avec passion et détermination.

A ces compétences il faut également ajouter une qualité rare : une réelle capacité à s'entourer. Damien sait choisir ses collaborateurs, ses partenaires et obtenir d'eux un investissement sincère, ce qui n'est pas donné à tout le monde.

Cependant, et c'est un point sur lequel Le RAMEAU mettait déjà l'accent début 2008 (*CR de mai 2008 : Points d'amélioration : Manque d'une vision à moyen terme ; Disponibilité / temps ; Compétences : compta / juridique / RP ; Priorités...*) l'organigramme est un peu faible en matière de compétences ou disponibilité en gestion courante. Les aspects financiers sont gérés par le bureau de l'association et la sous-traitance. Les aspects organisationnels sont souvent laissés dans le flou de la bonne volonté au gré d'une activité à caractère événementiel (journée de l'accessibilité) qui par définition perturbe régulièrement les priorités définies.

Sur ce point la création d'un poste transversal sera peut-être à envisager si l'association poursuit sa croissance sur le même rythme, à défaut des « outils » de gestion et de contrôle devront être inventés et mis en place avec rigueur pour canaliser les énergies et garantir une gestion quotidienne saine et efficace.

Les besoins (synthèse des comptes de résultats 2007 et 2008) **de l'association,**

| CHARGES | 2007 | 2008 |
|--|---------------|----------------|
| Sous-traitance communication | | 29 000 |
| Sous-traitance gestion | | 1 700 |
| Autres honoraires | 1 500 | 4 200 |
| Internet (Développement et frais) | 15 700 | 20 000 |
| Campagnes d'information | 3 100 | 13 600 |
| Fournitures, matériels | 1 500 | 3 300 |
| Frais divers - locations - assurances... | 1 600 | 3 000 |
| Mission - transports et déplacements | 1 600 | 7 500 |
| Salaires et charges | 27 200 | 51 500 |
| Autres charges | 1 800 | 4 200 |
| Total charges | 54 000 | 138 000 |

ont suivi la même progression que les ressources et illustrent la croissance rapide de l'association. Pour analyser les charges, il convient de rapprocher le poste sous-traitance communication des salaires et charges ; effectivement historiquement la communication est assurée par l'association Créactif qui travaille en régie pour Jaccede.com. Après cumul, le poste « Personnel » atteint 60% du montant total des charges, ce qui reste raisonnable dans une activité de services où ce taux est plus souvent proche de 70 à 80%.

Le poste Développement Internet, outil de travail essentiel, qui sur l'ensemble des deux années atteint 20% du montant total des charges est à considérer comme un « investissement » au démarrage. Il est très probable que cette charge diminue à l'avenir sans disparaître pour autant, l'amélioration permanente des potentialités du site devant rester une des priorités de l'association. Malgré tout, la marge dégagée en 2008 ne permet pas de projeter sérieusement une nouvelle modification de la structure des charges (embauche, investissements sur les fonds propres...).

Il faut également noter l'absence de frais de location d'un local à usage professionnel (l'association est hébergée au domicile du Président), situation qui dans la durée ne doit pas, selon moi, être considérée comme un acquis.

En conclusion, la gestion de l'association est plutôt saine, et cela depuis le départ comme le souligne l'association LE RAMEAU dans ses comptes-rendus d'intervention.

Extraits (CR Le Rameau 05.2008) :

*Commentaires sur le modèle : Sécuriser l'action par le développement de ressources propres
Constat très positif pour les partenaires : vous êtes au début de votre initiative et les fondamentaux sont déjà sécurisés. La structure pouvant fonctionner, vous pouvez prendre le temps d'analyser les pistes sans la contrainte de l'urgence. Les engagements / subventions existantes sont des preuves de la qualité du site à mettre en avant pour légitimer l'action...*

La capacité de l'association à accompagner son développement est une réalité remarquable. Le projet est ambitieux et l'équipe qui le soutient sait s'en donner les moyens.

La Gouvernance :

L'association jaccede.com a vu le jour en avril 2006 ; à l'origine le projet était porté par « Créactif » association spécialisée dans la création de sites Internet et la création graphique pour les associations. La croissance rapide de jaccede.com a vite amené ses dirigeants à mesurer la nécessité de se doter d'une gouvernance performante, investie et disponible.

En octobre 2008, l'assemblée générale extraordinaire convoquée dans ce but approuve une mise à jour des statuts qui prévoit :

Un conseil d'administration de 5 membres :

- Damien Birambeau, Président Fondateur
- Fatima Khallouk, Vice-présidente
- Dorothee Mathieu, Trésorière
- Muriel Raymond, Secrétaire
- Jeannette Cecora, Administratrice

qui désigne parmi ses membres un bureau de quatre personnes nommé pour deux ans. Les statuts votés à l'occasion de cette assemblée déterminent dans le détail et avec beaucoup plus de précision le fonctionnement et les rôles de chaque instance.

Cette étape illustre une nouvelle fois la volonté des dirigeants de jaccede.com de se doter des moyens nécessaires à l'accomplissement de sa mission en mettant en place les outils et les hommes adaptés à ses besoins.

Une cible de développement spécifique : les municipalités

Un « service aux municipalités », un « parrain citoyen » ou encore une « offre municipalité », quel que soit le nom choisi, voici un sujet pour le moins récurrent chez Jaccede.com mais qui pour le moment n'a pas encore été concrétisé.

C'est pourtant une préoccupation pour Damien Birambeau qui a vu l'occasion de ressortir « le dossier » lorsque nous avons évoqué ensemble l'opportunité d'une réflexion sur jaccede.com dans le cadre du BADGE.

Effectivement, on trouve dès les premières réunions de travail entre Jaccede.com et Le RAMEAU, des comptes-rendus mentionnant l'intérêt d'établir un « service aux municipalités » ; la démarche figure même en deuxième position parmi les priorités :

Extraits (CR de 05.2008) :

Plan d'action : Les partenariats demandent un investissement, il faut savoir donner avant de recevoir et ne pas vouloir tout, tout de suite ; Plan de développement : Offre propriétaire - Offre Municipalité - Offre Journée de l'accessibilité...

Dans la documentation de l'association, on trouve même dès 2007 un dossier de présentation destiné aux mairies, très complet et très bien fait comme le souligne le même compte rendu :

Extraits (CR de 05.2008) :

Services aux municipalités : commentaires sur le dossier réalisé : Le document est globalement très bien fait, attention cependant à sa structure ; Etablir les conditions de l'offre selon la taille de la ville et une contribution par site ; valoriser l'action citoyenne des administrés ; etc...,

mais le projet n'a pas trouvé sa place dans le calendrier de développement des partenariats depuis trois ans.

Me voici donc reprenant ce « singe » comme l'appellent les consultants en management ; soucieuse avant tout de mener une réflexion méthodologique et au moins d'amorcer des solutions utiles pour l'avenir de l'association.

1 – La problématique :

Le contexte semble pourtant bien défini, rappelons que pour le moment le guide regroupe :

- Les usagers d'une part (PMR et leurs proches), et
- Les établissements accueillant du public d'autre part.

Il manque de toute évidence, et sans qu'aucune étude soit nécessaire, le lien naturel vers les « collectivités territoriales » qui sont en fait les toutes premières concernées par l'accessibilité dans les lieux accueillant du public. Si l'on prend appui dans l'expérience de Berkeley racontée par Damien il cite dans l'ordre de ses besoins :

- L'accès aux transports, aux soins, aux études, aux loisirs ...

Les informations détenues par les villes occupent ainsi les trois premières positions, les établissements de loisirs, spectacles, commerces n'arrivent qu'ensuite. De plus,

le cadre réglementaire est acquis avec la mise en application de la loi de février 2005.

Focus sur la loi :

« **Loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées** » dont l'intitulé lui-même est porteur de sens, mais dont il faut surtout savoir que la mise en application complète est prévue sur dix ans, soit au plus tard le 1^{er} janvier 2015.

La loi comprends 101 articles, répartis en VIII titres et touche pas moins de dix codes (code général des impôts, de la sécurité sociale, des familles, des assurances, de l'urbanisme, etc...), et pour autant que la lecture des 23 pages issues de www.legifrance.gouv soit tout à fait utile il n'est pas certain que cela contribue à notre compréhension du contexte.

La lecture du texte met cependant en évidence un élément clé pour le traitement de notre problématique, que l'on trouve à l'article 46 :

« Art. L. 2143-3. - Dans les communes de **5 000 habitants et plus**, il est créé une **commission communale pour l'accessibilité** aux personnes handicapées composée notamment des représentants de la commune, d'associations d'usagers et d'associations représentant les personnes handicapées... Cette commission dresse le constat de l'état d'accessibilité du cadre bâti existant, de la voirie, des espaces publics et des transports... Elle établit un rapport annuel présenté en conseil municipal et fait toutes propositions utiles de nature à améliorer la mise en accessibilité de l'existant... Le maire préside la commission et arrête la liste de ses membres... ».

C'est ensuite au détour d'une recherche plus approfondie sur les obligations de ces commissions que j'ai retenu une approche synthétique, adaptée et extrêmement précise de ce volet de la loi ; dans le compte rendu des délibérations du conseil municipal de la ville de Ludres que je tiens à remercier ici pour la transparence de sa communication (*Ludres : Ville de Meurthe-et-Moselle dans la région de Lorraine, Ludres fait partie du canton de Jarville-la-Malgrange, Située à 329 mètres d'altitude elle compte 6 817 habitants appelés les Ludréens et les Ludréennes*).

DELIBERATION N° 2008/05-05 – Commission communale d'accessibilité aux personnes handicapées, portant création d'une commission handicap, conformément aux dispositions de la loi du 11 février 2005 :

Au regard de cette loi, des obligations incombent aux communes et visent les champs suivants :

Accessibilité aux transports et au cadre bâti : un plan de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics est établi dans chaque commune à l'initiative du Maire. Ce plan fixe notamment les dispositions susceptibles de rendre accessible aux personnes handicapées et à mobilité réduite l'ensemble des circulations piétonnes et des aires de stationnement automobiles. De plus, tous les Etablissements Recevant du Public (ERP) devront être adaptés et aménagés afin que toute personne handicapée puisse y accéder et bénéficier des prestations offertes dans des conditions adaptées.

Accessibilité à l'information et aux loisirs : les sites Internet des collectivités devront être rendus accessibles en prenant en compte les handicaps.

Création d'une commission handicap : l'article 46 de cette loi précise que les communes de plus de 5 000 habitants doivent créer une commission pour l'accessibilité, présidée par le Maire et composée d'élus municipaux, d'associations d'usagers et d'associations représentant les personnes handicapées. Cette commission est chargée de dresser un constat de l'état d'accessibilité du cadre bâti existant, de la voirie, des espaces publics et des transports, et d'organiser le recensement de l'offre de logements accessibles aux personnes handicapées. Elle établit un rapport annuel présenté en Conseil Municipal et fait toutes propositions utiles de nature à améliorer la mise en accessibilité de l'existant. Ce rapport est transmis au Préfet, au Président du Conseil Général, au Conseil Départemental Consultatif des Personnes Handicapées (CDCPH), et à tous les responsables des bâtiments, installations et lieux de travail concernés.

Intégration des enfants handicapés dans le milieu scolaire : l'inscription de l'enfant handicapé dans l'école de son quartier est désormais automatique et obligatoire, ce qui implique un aménagement des locaux.

Intégration dans le milieu du travail : renforcement de l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés dans le secteur public et création d'une contribution annuelle pour les employeurs qui ne respectent pas cette règle.

Afin de constituer cette commission, il est, par conséquent, proposé de désigner...Le conseil municipal, après en avoir délibéré, décide à l'unanimité :

- de créer la Commission Handicap,
- de désigner les membres du Conseil Municipal, qui siègeront au sein de cette Commission....

A ce stade de ma recherche, nous avons gagné en clarté dans la lecture des obligations réglementaires pour les municipalités : les villes de plus de 5000 habitants doivent d'ores et déjà avoir nommé leur commission communale sur l'accessibilité pour les personnes handicapées capable de répondre de l'avancement de leurs travaux tant en matière d'accessibilité que d'information et de loisirs, et surtout trouvé notre interlocuteur privilégié : les commissions communales en charge de l'accessibilité.

Restait, avant d'envisager de proposer quoi que ce soit aux mairies, à obtenir une vision qualitative et représentative du plus grand nombre (quantitative) de l'état d'avancement des travaux menés par ces commissions à la mi-temps de la mise en application de la loi (2005-2015).

Le cadre était jeté ; il fallait procéder par étude de marché, à minima par sondage, pour obtenir un état des lieux exploitable.

Je devais alors réaliser que j'avais passé les cinq dernières années de ma carrière chez un sous-traitant du secteur des études marketing et que j'avais avec ce dossier l'opportunité de mettre en œuvre une démarche de type « Mécénat » qui me rapprocherait beaucoup plus de ma formation en « management associatif » qu'à réfléchir uniquement à l'élaboration d'un questionnaire d'enquête qui lui, tiendrait plus d'un cycle de formation en marketing.

2 – La question du Mécénat :

Le secteur des études est très organisé, les 62 sociétés adhérentes du syndicat professionnel SYNTEC Etudes, Marketing et Opinion représentent 50% du marché des études en France et le secteur non marchand est une clientèle récente et occasionnelle. Seuls les plus grands instituts TNS Sofres, Ipsos, BVA, CSA (tous classés dans les dix premiers) ont été sollicités pour des études le plus souvent sur l'évolution des comportements des donateurs (Cerphi, France Bénévolat...) ou le mécénat d'entreprise (Admical). Notons dans ces exemples que les commanditaires sont des structures de type transversal d'aide ou du conseil au secteur non marchand.

C'est un secteur assez jeune qui en 2006 a enregistré une relative baisse d'activité après plusieurs années de « vaches grasses » à très forte valeur ajoutée et d'une rentabilité sans conteste. Depuis ce passage à vide il s'est organisé et résiste assez bien à la crise, même si les entreprises qui représentent 99% de sa clientèle réduisent leurs budgets, plus que jamais elles s'emploient à connaître les comportements de leurs clients pour s'adapter à leurs besoins. C'est également un secteur innovant, dynamique en terme de recherche qui enregistre depuis quelques années une petite révolution avec les études en ligne. François Rouffiac, directeur de la rédaction de Marketing Magazine indique : « ... La profession s'est engagée dans une démarche essentielle et sans doute vitale : asseoir sa légitimité auprès de ses clients, développer de la valeur ajoutée, passer véritablement du stade de prestataire à celui de partenaire... ».

La progression des politiques de RSE (Responsabilité Sociétale et Environnementale de l'Entreprise) dans les états d'esprits est dans l'air du temps ; c'est un des arguments les plus en « vogue » pour amorcer un contact avec une entreprise susceptible de s'investir dans un projet de mécénat.

La notion de Responsabilité Sociale des Entreprises est liée à l'application aux entreprises des principes du développement durable. Cela signifie qu'une entreprise doit non seulement se soucier de sa rentabilité mais aussi de ses impacts environnementaux et sociaux. Elle doit être plus attentive aux préoccupations de ses parties prenantes: salariés, actionnaires, clients, fournisseurs

et société civile. La RSE est une « tendance » un des nouveaux leviers de communication pour les grandes entreprises mais aussi, et de plus en plus même si cela n'est pas une obligation pour elles, pour les PME.

Depuis la loi sur les nouvelles régulations économiques (NRE) de 2002, La France s'est dotée d'un dispositif législatif sur la RSE ; L'article 116 de cette loi introduit une obligation de reporting social et environnemental pour les entreprises cotées.

Novethic, centre de recherche sur la Responsabilité Sociale et Environnementale des entreprises (RSE) et l'Investissement Socialement Responsable (ISR) apporte quelques précisions, le décret du 20 février 2002 détaille la liste des informations qui doivent être fournies. On peut distinguer un premier groupe de 32 informations " sociales internes " (effectifs, formation, hygiène, sécurité, parité, handicapés etc.), un second portant sur l'impact territorial de l'activité (filiales, sous-traitants, lien au territoire, soit 8 rubriques) et un troisième portant sur l'environnement (28 rubriques). Ces indications nous montrent que le volet « interne » est largement aussi important que celui de l'environnement qui interviendra peu dans notre problématique.

Selon Novethic toujours, cette tendance touche également les PME même si *«...la RSE n'y est que rarement un axe stratégique. Par contre, la plupart des entreprises pionnières sont des PME. Plus souples et plus réactives, les structures des PME s'adaptent mieux à des virages stratégiques forts et certaines sont prêtes à prendre plus de risques que la plupart des grands groupes...Afin de diffuser, sinon généraliser, les démarches RSE dans les PME, voire même les TPE, de nombreuses initiatives ont vu le jour : création d'outils de diagnostic ou de management, initiatives de réseaux, études... »*.

Ainsi le secteur des études marketing, dont les stratégies de communication externes doivent à l'instar du secteur de la publicité ou de la communication être toujours à la « pointe » des tendances, risque d'être tout à fait sensible à l'idée de s'investir dans une politique de mécénat qui renforcerait son positionnement en matière de RSE.

Enfin la question de la santé de Mécénat face à la crise économique actuelle devait être posée avant de s'engager dans une recherche de mécène et sur ce point l'Admical a récemment publié les résultats d'une enquête menée avec le CSA et parue dans le numéro 123 (mars 2009) de la revue « entreprises & mécénat » (ADMICAL est née en 1979 pour « acclimater » le concept de mécénat d'entreprise en France et en promouvoir la pratique. ...Admical est depuis l'origine un club d'entreprises mécènes, carrefour de réflexion et de rencontres. L'association qui rassemble 170 entreprises, membres bienfaiteurs ou membres actifs, est reconnue d'utilité publique).

Les chiffres clés du mécénat (enquête CSA - Admical) sont rassurants avec 2,5 milliards d'euros consacrés au mécénat en 2008. Tous les domaines d'intervention en ont profité, culture et solidarité en tête :

- 23% des entreprises de 20 salariés et plus pratiquent le mécénat,
- 73% des mécènes sont des petites entreprises de 20 à 99 salariés,
- 64% du budget provient du secteur des services,
- 47% des entreprises agissent dans le domaine de la solidarité avec 32% du budget.

et indiquent qu'il est tout à fait cohérent de solliciter un institut d'enquête (secteur des services, structures de 20 à 99 salariés en grande majorité), sur ce registre d'autant que les comportements des mécènes en réaction à la crise vont tout à fait dans le sens de notre démarche.

Etude CSA – Admical 2009, synthèse des principaux résultats :

- La crise actuelle est loin de remettre en cause les stratégies des entreprises mécènes ; le mécénat peut d'autant mieux participer au maintien d'une responsabilité sociale des entreprises consolidée dans le temps.
- La solidarité, dont la part croît régulièrement depuis 2005, est aujourd'hui encore renforcée dans le contexte de crise. Ainsi, les politiques de mécénat ne sont pas remises en cause mais leur continuité est aujourd'hui sujette à des évolutions de pratiques.
- la communication sur le mécénat que ce soit en interne ou en externe reste une bonne chose, sans être prioritaire ni taboue dans cette période de crise,
- Cependant, la conjoncture influe aujourd'hui de manière importante sur les approches, ce qu'illustre notamment le renforcement des actions dans le domaine de la solidarité mais aussi la montée en puissance de pratiques très impliquantes pour les salariés, le mécénat de compétence en premier lieu.

Le mécénat de compétence, une valeur en hausse, est favorisé par la loi du 1er août 2003 (Loi Aillagon), en voici une définition : le Mécénat de Compétence permet aux entreprises la mise à disposition ponctuelle et gracieuse de leurs collaborateurs auprès d'associations d'intérêt général à vocation culturelle, sociale, environnementale, humanitaire, etc ; en manque de compétences spécifiques : comptabilité, finance, marketing, communication, informatique... Cette "délégation" de compétences s'effectue sur le temps de travail (au moins partiellement) des collaborateurs volontaires, dans les locaux de l'association ou dans ceux de l'entreprise, et présente de nombreux avantages (www.Koeo.net).

Ce panorama,

- Dynamisme et positionnement du secteur des études marketing,
- Evolution majeure des politiques de RSE qui concernent de plus en plus les PME de services,
- Santé du mécénat qui résiste bien à la morosité de la crise,

m'a définitivement convaincue que la recherche d'un mécène dans le cadre d'une opération en « mécénat de compétence » était tout à fait cohérente et opportune ; avec deux intérêts majeurs pour Jaccede.com :

- un gain en crédibilité face à ses interlocuteurs en particulier dans le cadre de l'étude,
- la possibilité de bénéficier d'une prestation professionnelle de haut niveau sans coût supplémentaire.

Restait à définir le profil de l'institut adapté à notre problématique.

3 – Le choix de l'institut :

La profession des Etudes Marketing est organisée en spécialités avec des instituts de sondage plutôt spécialistes des études « quantitatives » d'une part et « qualitatives » d'autre part pour lesquelles les modes de « recueil » des données sont différents. Le « Quali » comme l'appellent les professionnels du secteur est surtout dédié aux études produits (réunions de groupe et entretiens individuels) et ne correspond pas à nos besoins.

Dans le langage marketing notre problématique répond à la réalisation d'une étude quantitative had hoc (étude réalisée spécifiquement sur commande pour répondre à un besoin précis). Dans ce domaine, le recueil des données traditionnellement réalisé en face à face (40%) et par téléphone (30%) voit depuis quelques années une montée en puissance des études réalisées sur Internet (études en ligne).

Cette très forte progression est largement expliquée par le coût réduit de la phase de « recueil » où la machine, avec l'auto administration des questionnaires par les sondés, remplace l'administration par un enquêteur.

Cette opportunité de traitement à un double avantage pour nous :

- Il est en forte cohérence d'image avec le guide collaboratif en ligne de Jaccede.com, du « on-line » pour un site « en ligne »,
- Il donne accès à des coûts d'études réduits qui faciliteront le passage à l'acte de mécénat pour un institut.

Parmi les instituts très nettement positionnés sur ce mode de recueil ; HARRIS INTERACTIVE semble réunir un certain nombre de qualités qui le place en tête de notre quête :

- Harris interactive est positionné comme précurseur et leader des « études on-line » en France (Guide études Marketing).
- D'une taille suffisante en chiffres d'affaires (6,5 MF) pour envisager une politique de mécénat : Harris interactive se positionne au 13ème rang mondial des instituts d'études marketing et se qualifie « d'acteur historique » du secteur.
- Harris Interactive est Issu d'une fusion en 2004 entre Novatris (société française créée en 1995) et le groupe leader mondial (USA) des études interactives ce qui lui apporte une culture « anglo-saxonne » plutôt favorable à notre démarche.
- Mais cependant il est en 26ème place du classement français ; ce qui le met en position de challenger face aux « grands » (TNS Sofres, Ipsos, BVA, CSA...) et en recherche de notoriété au plan national.
- De taille « humaine » : 50 salariés permanents ; taille nécessaire pour justifier d'une politique des ressources humaines active et suffisante pour éviter une arborescence décisionnelle trop lourde.

4 – Elaboration du projet d'étude :

Rappel de l'objectif poursuivi :

Jaccede.com souhaite offrir aux collectivités territoriales, et plus particulièrement aux municipalités, une opportunité de satisfaire une partie de leurs obligations dans le cadre de l'application de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Le guide Jaccede.com est une réponse appropriée aux besoins des Mairies en matière d'information sur l'accessibilité des établissements et installations recevant du public, un espace d'information et de communication sur l'accessibilité incomparable et unique.

Dans ce contexte, Jaccede.com souhaite construire une « offre municipalité » qui :

- Accompagne les mairies dans leur politique en faveur de l'accessibilité pour tous (application de la loi de fev. 2005),
- Contribue à l'enrichissement du site sans nuire à sa neutralité,
- Permet aux collectivités territoriales de soutenir l'action de l'association (partenariat).

DETERMINATION DE L' ECHANTILLON :

La loi de 2005 prévoit la création d'une « commission handicap pour l'accessibilité », dans les communes de plus de 5000 habitants qui prend en charge toutes les questions relatives à l'accessibilité des établissements et installations recevant du public ; mais également à l'information et aux loisirs.

Nous avons dénombré 1800 communes de + de 5000 habitants, réparties comme suit,

| Nombre communes | Nombre d'habitants | Parmi elles, par exemple : |
|------------------------|---------------------------|---|
| 100 | De plus de 50 000 | Argenteuil – Grenoble – Nancy – Nanterre – Nîmes – Saint Denis |
| 200 | de 25 000 à 50 000 | Bagneux – Puteaux – Roanne – Salon de Provence – Valenciennes – Vincennes |
| 300 | de 15 000 à 25 000 | Bourg la reine – Chilly mazarin – Fécamp – Lannion – Joinville le pont – Vesoul |
| 300 | de 10 000 à 15 000 | Hendaye – Le Raincy – Juvisy sur orge – Mende – Nemours – Sainte Maxime |
| 900 | de 5000 à 10 000 | Auvers sur oise – Bandol – Dourdan – Honfleur - Ludres - Redon |

Au sein desquelles nous avons constaté, en consultant avec attention une vingtaine de sites, la plus grande disparité en matière d'information sur l'accessibilité :

La Ville de Vincennes par exemple (près de 48000 habitants) ne donne aucune information sur sa « commission handicap » et la recherche sur le mot « accessibilité » renvoie seulement sur les travaux en cours en matière de voirie. Une recherche plus approfondie permet de trouver dans les archives du magazine municipal, dans le numéro de mars 2006, un dossier très complet qui traite

du « plan handicap » de la ville. Aucune « trace » dans les informations en ligne. A l'inverse et pratiquement à l'opposé la ville de Ludres que nous avons déjà citée (Ville de Meurthe-et-Moselle de 6 817 habitants) propose un site accessible aux malvoyants, a mis en ligne la délibération de nomination de sa commission handicap et publie ses réponses à des dizaines de questions de ses administrés sur le sujet du handicap et de l'accessibilité.

Ce premier aperçu nous indique que nous nous trouvons beaucoup plus sûrement face à une vraie carence en matière de « communication de l'information » qu'à une absence de réalisation de la part des communes, et que la taille de la ville n'a aucune incidence sur la qualité de l'information.

La cible de l'enquête représentant 1800 communes il est très probable qu'elles puissent être sondées de façon exhaustive, ce qui n'aurait pas été possible avec un mode de traitement autre qu'Internet. Reste la problématique des « fichiers » plus difficiles à trouver dans le secteur des institutions que dans le privé (particuliers et entreprises).

La commission handicap est nommée sous la responsabilité du maire et « l'Association des Maires de France » édite des annuaires. C'est une possibilité, mais le choix définitif d'un fichier relève de l'expertise de l'institut d'enquête qui prendra en charge la réalisation de l'étude.

LE CHAMP D'INVESTIGATION :

L'étude proprement dite devra répondre à trois axes de questionnements sur lesquels Jaccede.com attend des réponses :

- Etat des lieux : degré d'avancement des communes dans la mise en application de la loi,
- Mesure du degré d'intérêt pour une présence dans le guide Jaccede.com,
- Capacité financière dans le cadre d'un partenariat.

Dont voici les principaux éléments :

Etat des lieux, degré d'avancement des communes :

- La commission handicap a t-elle été nommée ?
- Un représentant de la commission a t'il été désigné ?
- S'agit t'il d'un élu ou d'un collaborateur salarié ?
- Y a t'il un service en charge des questions handicap – accessibilité ?
- La commission (le service), dispose t-elle d'un budget de fonctionnement spécifique ?
- Dans ce budget, une ligne « communication » est-elle prévue ?
- Y a t'il un office du tourisme ?
- Celui-ci, dispose t'il d'un collaborateur en charge des questions d'information sur l'accessibilité ?
- Les coordonnées des personnes en charge de ce dossier sont elles facilement identifiables ?

- La commune est-elle en relation avec des associations d'usagers ou de personnes représentant des handicapés ?
- Avez vous identifié les attentes des PMR ?
- La commune a t'elle entrepris une action d'information sur l'accessibilité ?
 - En direction des ERP ?
 - En direction des usagers ?
- La commune a t'elle recensé ses ERP accessibles ?
- Dispose t'elle d'un moyen pour en communiquer la liste ?
- S'agit t'il d'une liste ou d'un guide ?
- Quelle en est la forme
 - guide papier ?
 - guide informatique ?
 - autre
- Cette information est-elle accessible, si oui comment ?
- La commune dispose t'elle d'un site Internet ?
- Est-il accessible aux malvoyants ?
- Si oui, les informations relatives aux travaux de la commission y figurent-elles ?
- Comment sont elles accessibles (nombre de clics) ?
- Un onglet ou une rubrique spécifique « handicap » ou « accessibilité » a t'il été créé ?
- La commune édite t'elle un bulletin ?
- Les informations relatives aux actions menées en faveur des personnes handicapées y figurent-elles ?
- La commune a t'elle entrepris des actions spécifiques en direction des handicapés ou des PMR ?
- Comment les a t'elle fait connaître ?

Mesure du Degré d'intérêt pour une présence dans le guide Jaccede.com

Voici un descriptif prévisionnel d'une page « ville solidaire » :

- De 4 à 5 photos représentatives,
- Le mot du maire (en rapport avec l'accessibilité),
- Plan de ville avec onglets lieux accessibles et jaccedeurs,
- Rubrique « Les administrations accessibles » liste avec liens vers les sites correspondants,

- Compteur : du nombre de lieux accessibles inscrits et du nombre de jaccedeurs,
- Lien vers le site de la commune (possibilité d'y intégrer le lien vers jaccede.com),
- Bannière « ville de soutient jaccede.com ».

Connaissant les objectifs poursuivis par jaccede.com, association militante pour une cité accessible et les principes du « guide collaboratif gratuit » accessible en ligne, Indiquez votre degré d'intérêt pour :

- Bénéficiaire d'une page « ville de ; ville solidaire »
- Indiquez votre préférence entre :
 - a - « ville de ville solidaire » ou
 - b - « ville de ville partenaire »
- Pensez vous à une rubrique « indispensable » qui n'ait pas été citée.

Capacité financière dans le cadre d'un partenariat.

Le partenariat Jaccede.com ville de, prévoit la signature d'une convention assortie du versement d'une adhésion ou subvention ; Pensez vous pouvoir :

- Attribuer ou faire attribuer par le conseil municipal une adhésion ou subvention tri annuelle pour soutenir jaccede.com ?
- Attribuer ou faire attribuer par la Mairie une adhésion ou subvention annuelle pour soutenir jaccede.com ?
- Suivant la taille de la commune, poser la question : pensez vous qu'une subvention de « n € » soit acceptable pour votre commune la première année.
- Suivant la taille de la commune, posez la question : pensez vous qu'une subvention de « n € » soit acceptable pour votre commune à compter de la deuxième année.
-

| Nombre communes | Nombre d'habitants | Subvention en première année | Subvention en année 2 et + |
|-----------------|--------------------|------------------------------|----------------------------|
| 900 | De plus de 50 000 | 2 000 € | 1 000 € |
| 300 | de 25 000 à 50 000 | 3 000 € | 1 500 € |
| 300 | de 15 000 à 25 000 | 5 000 € | 2 000 € |
| 200 | de 10 000 à 15 000 | 10 000 € | 5 000 € |
| 100 | de 5000 à 10 000 | 20 000 € | 10 000 € |

Si non indiquez le montant qui vous semble acceptable.

5 – Mise en œuvre du projet d'étude :

Une fois le cadre de l'étude défini dans sa globalité – champ d'investigation, échantillon, modalités d'exécution, ... j'ai élaboré un document synthétique de type « 4 pages » présentant l'association Jaccede.com, ses besoins en matière d'étude marketing et son offre de mécénat, que nous avons fait parvenir à la Direction Marketing et Communication de Harris Interactive. Je remercie Grégory BONILLO chargé d'études d'avoir introduit et accompagné ce document.

Sur cette base et suivant le modèle de management anglo-saxon en pratique chez Harris Interactive une évaluation de la viabilité de la demande assortie d'un chiffrage a été demandée au chargé d'étude susceptible de suivre le dossier avant même d'envisager une rencontre.

Cette étape accomplie avec succès m'a permis d'organiser une première rencontre le mercredi 29 juillet 2009 entre jaccede.com et Madame Laurence LAVERNHE, Responsable Marketing et Communication de Harris Interactive.

Cette entrevue avait pour objectif de présenter dans le détail la mission de Jaccede.com, la pertinence du projet d'étude en direction des mairies et de développer notre argumentaire pour inciter Harris Interactive à s'engager dans une opération de mécénat de compétence, à savoir :

- Introduire de nouvelles valeurs dans l'entreprise, génératrices de lien social, en impliquant les collaborateurs dans un projet "solidaire".
- Instaurer un dialogue avec un monde par essence éloigné du sien en envisageant une collaboration sur le long terme et pas uniquement à l'échelle de cette première étude.
- Gagner en image auprès des grands comptes qui constituent la majorité de la clientèle habituelle de l'institut et qui pratiquent de leur côté des politiques de mécénat.
- Bénéficier de la déduction fiscale non négligeable (60 % du temps homme sur la base du salaire brut + charges sociales du collaborateur "missionné"), de l'Impôt sur les sociétés, à hauteur de 0,5 % du chiffre d'affaires HT annuel).

Cet entretien nous a amené à répondre à l'ensemble des interrogations que se posait Mme. Laurence LAVERNHE, en particulier en matière de déductions fiscales.

Calendrier :

Le projet qui a été reçu très favorablement par Madame LAVERNHE doit convaincre la Direction Générale de HARRIS INTERACTIVE. La trêve estivale nous impose un délai d'attente qui ne permettra pas de connaître l'issue donnée au dossier avant la remise de ce mémoire, mais nous sommes plutôt confiants.

Dans le cas d'une réponse négative de la direction de HARRIS INTERACTIVE qui pourrait être motivée par la taille « moyenne » de cette structure ; nous prendrons acte des remarques qui nous seront faites pour présenter encore plus sûrement ce projet à d'autres instituts que nous choisirons parmi les quinze premiers.

Mes conclusions

Bien qu'il soit regrettable que le travail d'étude sur la cible des municipalités n'ait pas pu matériellement aller à son terme compte tenu du calendrier de la période estivale et des délais impartis pour le stage en association et la rédaction du mémoire, cette étape du travail a été très valorisante et plutôt satisfaisante.

Véritable mise en application pratique des acquis de la formation suivie dans le cadre du Badge sur des points clés tels que,

- Analyse des besoins de l'association,
- Etude situationnelle et conjoncturelle et élaboration de solutions,
- Elaboration d'un document de présentation,
- Recherche de partenaires et préparation d'un argumentaire,
- Présentation de l'offre,

ce volet du travail m'a permis d'évaluer mes capacités à formaliser un projet, ma créativité, et mon potentiel en négociation, ce que je considère comme un véritable « bonus » dans un contexte de stage de fin de formation. Je remercie Damien Birambeau pour la confiance qu'il m'a accordée en me confiant cette problématique dont j'aurai à cœur de suivre l'avancement.

Cette étape a pu se faire dans de bonnes conditions en grande partie grâce au travail effectué simultanément sur la première partie du dossier : analyse de l'évolution de l'association depuis sa création.

Ce volet du travail était très important pour moi, forme d'audit même s'il était rapide, je comptais y vérifier mes compétences « transversales » en management associatif. J'ai souhaité une présentation dynamique partant d'éléments concrets : le dossier de développement élaboré en collaboration avec l'association Le RAMEAU pour que le document final soit un outil pratique de diagnostic directement utilisable par Jaccede.com.

Cette étape n'a été possible que parce que tous les documents dont j'avais besoin ont été mis à ma disposition et je tiens sur ce point à remercier une nouvelle fois l'association pour la transparence de son management.

Je crois pouvoir affirmer qu'une des grandes forces de Jaccede.com est sa capacité à se doter des moyens de son ambition, moyens humains et moyens financiers en « visant » toujours plus haut dans le choix de ses partenaires. Le projet est original et pour le moment la concurrence est très limitée ; cependant par la nature même de son offre « guide collaboratif en ligne » l'association se crée une « pression » par essence à laquelle elle devra résister pour exister ; le guide devra être toujours plus complet, plus attractif, actualisé en permanence... ce qui représente un volume de

travail non négligeable. Des solutions de co-traitance ont déjà été inventées (correspondants locaux par exemple) mais elles demanderont elles aussi un suivi rigoureux et régulier.

Je crois enfin important d'attirer l'attention des responsables de Jaccede.com sur l'étape du développement dans laquelle se trouve l'association et qui exige, selon moi, une adaptation ou tout du moins une vérification de la performance de ses méthodes de travail. A la différence de la période précédente, depuis sa création jusqu'à aujourd'hui, où jaccede.com était en phase de « lancement », elle se trouve aujourd'hui sur un pallier de stabilisation. Sa structure de quatre salariés permanents exige de rechercher une pérennité dans ses ressources mais lui apporte un potentiel de travail qu'elle doit impérativement optimiser avant de s'engager dans une nouvelle phase de développement. On pourrait presque évoquer une situation de « taille critique » tout à fait normale au terme de trois ans d'activité mais dont il convient de mesurer les spécificités pour préparer l'avenir.

Annexes

Suivent, dans l'ordre, et pour une meilleure lisibilité du dossier les documents suivants :

- Projet de développement Le RAMEAU – Jaccede.com, février 2007.
- Document projet d'étude Jaccede.com – Harris Interactive.