L’utilisation des médias sociaux par les organisations sans but lucratif : une étude exploratoire

The Use of Social Media by Non-profit Organizations : An Exploratory Study

Information Systems and Management Institute, HES-SO // University of Applied Sciences Western Switzerland, HEG Arc, Neuchâtel, Switzerland
Cédric Baudet

Résumé

Cette communication vise à étudier comment les organisations sans but lucratif (OSBL) utilisent les médias sociaux. Afin d’appréhender cette question, nous avons mené deux actions. La première, quantitative, fait l’état des lieux des médias sociaux utilisés par 500 OSBL suisses. La seconde, qualitative, explore l’utilisation effective de ces technologies par les OSBL. Notre enquête révèle que les médias sociaux sont peu utilisés en Suisse par les OSBL. Notre analyse qualitative nous a permis de proposer une catégorisation des messages relayés par les OSBL. Enfin, nous livrons des conseils aux *e-community managers*, puis nous ouvrons quelques pistes de recherche.

Mots-clés

médias sociaux ; organisations sans but lucratif ; systèmes d’information ; Web 2.0 ; communication

Abstract

This paper aims to study how the non-profit organizations (NPO) take advantage of social media. To address this question, our methodology approach is two-fold. Firstly, we establish a picture of social media used by 500 NPO in Switzerland. Secondly, in a more qualitative approach, we explore the actual use of these technologies by NPO. Our study reveals the weak use of social media by NPO in Switzerland. Based on a qualitative analysis, we propose a categorization of NPO messages. We conclude with practical implications for NPO e-community managers. Future research directions are drawn.

Keywords

Social Media ; Nonprofit Organizations ; Information Systems ; Web 2.0 ; Communication

I. Introduction

5 et 6 décembre 2014. Comme chaque année depuis la fin des années quatre-vingt, le marathon télévisuel du Téléthon envahit notre quotidien. 30 heures de « solidarité à l'écran » (Téléthon, 2014). Sur nos écrans, devrait-on dire, car, depuis quelques années, le Téléthon est ubiquitaire. En plus du célèbre « 36 37 », il est possible de « *liker* », de « suivre », de « partager », bref, d'inonder la toile pour soutenir les malades et leur famille dans leur combat contre les maladies génétiques, mais aussi pour communiquer sur les avancées médicales.

Un mois avant le début du Téléthon 2014, on trouve 176 035 mentions « j'aime » sur Facebook, 4 586 *tweets* et 94,7 k abonnés Twitter. Mi-décembre, on constate que les médias sociaux ont été un support important, tout particulièrement pendant l'événement.

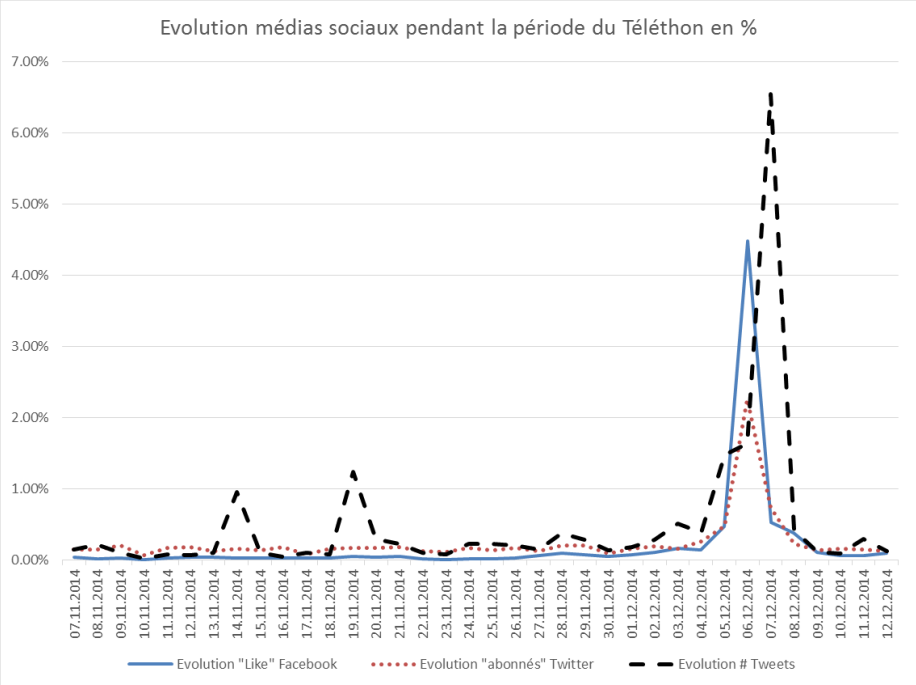


Figure 1 - Évolution de l'utilisation des médias sociaux pendant la période du Téléthon 2014

Autre triste actualité… Le 4 novembre 2014, Facebook lance un appel aux dons pour lutter contre Ébola.



Figure 2 – Appel aux dons de Facebook

Ces exemples, tirés de l'actualité récente, nous confirment la prolifération rapide des médias sociaux (Kane et al., 2014). Un média social est une application basée sur Internet, permettant la création et l'échange de contenus générés par les utilisateurs (Kaplan et Haenlein, 2010). Mais au-delà de cette prolifération rapide, ces exemples nous indiquent l'importance de ces nouvelles technologies pour les OSBL dont l'objectif n'est pas de produire des gains monétaires (Oleck, 1970), mais de mener des actions bénévoles (Salamon et Anheier, 1992). Les médias sociaux ont fait évoluer les manières de communiquer entre les individus et entre les organisations (ibid. 2010 ; Eyrich et al., 2008). Or, communiquer efficacement est l'un des enjeux des OSBL (Eynaud, 2006). Cela nous mène à nous questionner sur l'utilisation des médias sociaux par les OSBL, d'autant plus que leurs impacts sont un sujet important de la recherche en systèmes d'information (SI) (Kane et al., 2014).

L'objectif de cette communication est de comprendre comment les OSBL utilisent ces nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC) pour répondre aux enjeux auxquels elles font face aujourd'hui. Pour atteindre cet objectif, nous dressons un état des lieux du monde associatif, des médias sociaux et de leurs enjeux actuels. Pour suivre, nous proposons une photographie des utilisations des médias sociaux par 500 OSBL, puis nous explorons plus en détail ces utilisations.

II. Médias sociaux et organisations à but non lucratif

II.1 Le monde associatif et ses enjeux actuels

II.1.1 Qu'est-ce qu'une organisation à but non lucratif ?

Une association est un regroupement de personnes désirant être organisé corporativement sans but économique. Telle est la définition que l'on peut déduire de l'article 60 du Code civil suisse (Confédération Suisse, 2013). Ce regroupement de personnes a pour mission de bénéficier au public et de ne pas servir des intérêts privés (National Council of Nonprofits, 2014). Certains nomment le monde à but non lucratif le troisième secteur en opposition au premier secteur, privé et au second secteur, public (Salamon et Anheier, 1992). Nous avons parlé au début de ce chapitre d'association et non d'organisation. En effet, les formes d'organisations sont plurielles. L'association, l'entreprise sans personnalité juridique, la fondation ou encore la corporation sont des associations (Oleck, 1970). Or, nous nous intéressons plus particulièrement dans cet article aux OSBL dans le sens de Salamon et Anheier. Dans cet esprit, nous privilégions la définition suivante : une OSBL est une organisation non prévue pour produire des gains monétaires, excepté pour couvrir ses frais de fonctionnement (Oleck, 1970). Nous y ajoutons les cinq caractéristiques proposées par Salamon et Anheier : formelle, indépendante du gouvernement, non orientée vers le profit financier, autogouvernée et demandant la participation de volontaires. Au vu de ce qui précède, nous pouvons proposer la définition suivante : une OSBL est non prévue pour produire des gains monétaires, a pour mission de bénéficier au public et de ne pas servir des intérêts privés, possède une existence formelle, est indépendante du gouvernement, est autogouvernée et fait appel à des volontaires pour conduire ses affaires.

Les OSBL peuvent être actives dans des domaines divers tels que la culture, la recherche, la santé, le social, l'environnemental ou encore la religion (Salamon et Anheier, 1997). Notez que cette forme d'organisation se rencontre principalement dans les sociétés avec un haut niveau de vie (Chung et Lo, 2007).

II.1.2 Les enjeux actuels des OSBL

Les OSBL font face à deux préoccupations majeures. Premièrement, comme toute organisation, elles doivent être efficaces (Chung et Lo, 2007). Il s'agit alors pour les OSBL d'optimiser leurs ressources aux exigences de l'environnement (Ansoff et al., 1976). Cette efficacité, voire cette efficience, est d'ailleurs une préoccupation des chercheurs du domaine (Lecy et al., 2011 ; Chung et Lo, 2007). Mais l'efficacité peut aussi être traitée sous l'angle de l'autonomie qui peut être relative lorsque l'OSBL est

financée par les pouvoirs publics. Valéau et Annette proposent un type de management nommé « autonomie conditionnelle » permettant de limiter les déviances liées à cette situation (Valéau et Annette, 2012). Deuxièmement, les OSBL doivent être éthiquement responsables et transparentes afin de ne pas rompre la confiance des donateurs et bénévoles, comme le rappelle Maguire dans un article de 2013 (Maguire, 2013). Cette seconde préoccupation peut se synthétiser par la notion de gouvernance bien connue dans les entreprises à but lucratif. Bayle indique à ce propos que « le problème de la gouvernance est central dans les OSBL dans la mesure où les finalités ne sont pas guidées par un seul indicateur objectif tel que l'est la recherche du profit pour l'entreprise. L'absence d'objectif dominant dans les OSBL rend la définition des principes et des pratiques de management plus complexes que dans une entreprise. C'est pourquoi la question de la gouvernance est cruciale pour assurer le développement de ces organisations » (Bayle, 2001). La gouvernance des OSBL est un thème de recherche important depuis une dizaine d'années (Barros et Nunes, 2007).

Afin de répondre aux deux préoccupations précitées, qu'elles soient locales, nationales ou internationales, les OSBL doivent mener trois activités majeures :

1. communiquer efficacement afin de présenter leurs activités et leurs actions ponctuelles, mais aussi pour créer des liens directs avec les différents bénéficiaires et parties prenantes ;
2. rechercher des bénévoles et des ressources financières ou matérielles ;
3. gérer leur SI en toute transparence, adéquatement et à moindres coûts.

Communiquer efficacement est l'un des enjeux des OSBL. La communication répond au besoin de transparence intrinsèque aux OSBL. Les bénévoles et donateurs veulent connaître les actions en cours menées par les organisations de leur choix et savoir comment y participer (Eynaud, 2006).

La recherche de bénévoles, de ressources financières ou matérielles est une autre quête des organisations à la recherche d'efficacité. Cet enjeu est, lui aussi, fortement lié à la communication. En effet, afin de réaliser leurs différentes actions, les OSBL doivent recourir à des ressources financières, matérielles ou humaines. Malheureusement, les bénévoles ou donateurs peuvent hésiter à aider une OSBL par manque d'information à propos de cette dernière, comme l'a identifié Beiser. L'enquête menée par cette chercheuse soutient que les acteurs en relation avec les organisations ont l'impression que l'argent récolté est gaspillé (Beiser, 2005).

En plus de ses contributions au fonctionnement global des OSBL, le SI des organisations doit permettre d'améliorer la production d'informations à vocation consultative. En effet, selon Eynaud, le SI « a une vocation organisationnelle au service de la production d'information ciblée à l'ensemble des parties prenantes » (Eynaud, 2006). Toutefois, différentes études démontrent que même si le SI est un élément clé pour les OSBL, il est généralement trop coûteux et géré de façon non professionnelle (Dameri, 2005 ; Eynaud, 2006). Bien entendu, comme le spécifie Dameri, « the mission of nonprofits is not profit, nor revenue or cash flows maximization, but to furnish social services to several recipients, with the aim of better satisfying their expectations and obtaining consensus from their different stakholders » (Dameri, 2005). Toutefois, nous affirmons qu'un SI bien aligné aux besoins des organisations peut permettre aux OSBL d'atteindre plus aisément leurs objectifs stratégiques.

Or, à l'ère de l'information, les organisations doivent réussir leur transition numérique (CIGREF, 2013). Il en va de même pour les OSBL. Pour cela, pourraient-elles prendre de la déferlante « médias sociaux » ?

II.2 Les médias sociaux et leurs enjeux actuels

II.2.1 Qu'est-ce qu'un média social ?

Nous faisions allusion plus en avant à l'ère de l'information et à la transition numérique qui en dépend. D'aucuns préfèrent parler de notre époque comme de l'ère des SI orientés vers le client. Il s'agit pour les clients d'interagir avec les SI des organisations sans recourir aux employés de ces dernières. Les SI sont alors personnalisables selon les besoins et envies des clients. Les réseaux sociaux et, de façon plus générale, les médias sociaux sont les technologies émergentes de cette nouvelle ère (Petter et al., 2012).

Mais qu'est-ce qu'un média social ? Afin de comprendre ce phénomène et ses enjeux actuels, il est nécessaire de définir la notion de Web 2.0 – métonymie, voire synecdoque du média social. Or, définir le Web 2.0 est complexe (Cheffi et al., 2013). Décrit par O'Reilly il y a un peu plus de dix ans, le Web 2.0 est une plateforme basée sur Internet qui permet d'exploiter l'intelligence collective. L'auteur livre des exemples de principes, pratiques et outils participant au Web 2.0. Parmi eux, citons Flickr, Wikipedia, les *blogs* ou encore des éléments plus techniques tels que les *Web Services* (O'Reilly, 2005). Cette approche inductive nous permet de nous familiariser avec cet écosystème. Toutefois, une définition universelle est loin de faire l'unanimité (Barassi et Treré, 2012 ; Tran, 2010 ; O'Reilly, 2005). Aux principes, pratiques et outils de O'Reilly, Tran ajoute la notion de *business models*, tout en indiquant que « le Web 2.0 ne peut se réduire à une technologie ou une partie d'un SI tant il recouvre de nombreuses applications » (Tran, 2010). On peut alors en déduire que le Web 2.0 est un concept englobant dont les éléments constituants sont les médias sociaux. Un flux RSS, un *blog*, un *wiki* ou un réseau social sont des médias sociaux, preuve s'il en faut que les TIC sont polysémiques (Tran, 2007). Pour Kane, un média social possède quatre caractéristiques principales : 1) les utilisateurs doivent avoir un profil digital unique, 2) les utilisateurs peuvent accéder à leurs contenus digitaux et les protéger, 3) la plateforme fournit des mécanismes pour les créer et gérer des liens relationnels, 4) les utilisateurs peuvent voir leurs connexions. Nous apprécions la définition des médias sociaux de Kaplan et Haenlein : « Social Media is a group of Internet-based applications that build on the ideological and technological foundations of Web 2.0, and that allow the creation and exchange of User Generated Content » (Kaplan et Haenlein, 2010). Nous nous référerons donc à cette dernière lorsque nous évoquerons le concept de média social dans cette communication. La définition de *social Web site* de Kim et al. est aussi digne d'intérêt, car elle combine les notions de réseau social numérique et de média social : « Web sites that make it possible for people to form online communities, and share user-created contents » (Kim et al., 2010).

II.2.2 Les enjeux actuels des médias sociaux

Alors que les médias sociaux ont le vent en poupe, que nous réserve l'avenir ? Leur utilisation à des fins organisationnelles vient de débuter (Kane et al., 2014). En 2012, Chui indiquait que les enjeux sont colossaux, avec une estimation de McKinsey de l'impact des médias sociaux sur le *business* de plus d'un trillion de dollars (Kane et al., 2014).

Même si les réseaux sociaux ne sont qu'une partie des médias sociaux (Siricharoen, 2012), ils sont un bon indicateur de la santé du domaine. Du côté des réseaux sociaux génériques, Facebook est toujours le leader en nombre d'utilisateurs et devance largement son concurrent direct Google+, malgré une relative stagnation aux États-Unis et en Europe. Les réseaux sociaux spécialisés tels que LinkedIn gagnent en popularité (Pew Research Center's Internet & American Life Project, 2013 ; Shea, 2014). De son côté, le site de *microblogging* Twitter dépasse les 500 millions de *tweets* envoyés par jour (Twitter, 2014). D'après l'étude de NM Incite, le nombre de *blogs* a quintuplé entre 2005 et 2011 (Laudon et Laudon, 2013). La croissance des réseaux sociaux génériques est donc toujours présente, mais est-ce un but en soi ? Positionnés sur une niche très prometteuse, les réseaux sociaux spécialisés offrent des contenus plus en relation avec les préoccupations des professionnels et des chercheurs (Hane, 2011). L'avenir semble appartenir à cette dernière catégorie.

Les enjeux sont nombreux pour les concepteurs de médias sociaux. Ces derniers doivent encore plus qu'auparavant soigner l'ergonomie de leurs applications Web 2.0. D'un travail de programmation et d'analyse classique, le développeur se transforme en ergonome et en « agrégateur d'applications et de services » (Cheffi et al., 2013). Nous notons aussi que la tendance est à la « pénétration des outils de la sphère domestique dans l'entreprise » (ibid., p. 3). Cela n'est pas sans influence pour les DSI. Celles-ci doivent considérer cet état de fait dans leur urbanisation et gouvernance du SI.

Quel que soit le média social, il se doit d'être omniprésent et accessible depuis toutes les plateformes actuelles. De cette ubiquité est né le concept de Web 3.0. Nommée aussi « informatique des objets », cette future tendance relie des objets de notre vie quotidienne par Internet. Bien que cette nouvelle évolution ne doive pas être adoptée par les entreprises avant dix ans (Gartner, 2013), les différents acteurs de la sphère des médias sociaux devront négocier prudemment ce virage technologique. Cette omniprésence des médias sociaux mène à des changements considérables dans la façon de communiquer entre les organisations, les communautés et les individus (Siricharoen, 2012). Cela est confirmé et complété par une étude du programme international de recherche « Information Systems Dynamics » dont l'un des résultats indique que « la technologie permet des accès directs et instantanés à toute personne dont la collaboration pourrait s'avérer pertinente » (Cheffi et al., 2013).

Un autre enjeu est d'ordre managérial. En effet, « la signature organisationnelle du 2.0 est davantage la communauté que la hiérarchie. [..] Hiérarchie et communauté ne s'opposent pas : tout groupe social soucieux d'action se dote d'une structure, de manière émergente ou planifiée » (Cheffi et al., 2013). Les enjeux technologiques existent, mais les enjeux managériaux sont donc importants, car tant inter qu'intra-organisationnels. « Il ne s'agit donc plus de commander une structure aux contours bien définis, mais de superviser un ensemble de risques, de conduire la progression vers un objectif global » (ibid., p. 13).

Comme nous l'avons vu dans le précédent paragraphe, l'enjeu principal n'est pas tant la technologie en soi que le management de ces technologies 2.0. La récente actualité avec le rachat de WhatsApp par Facebook pour 19 milliards de dollars nous rappelle qu'un autre enjeu est la gestion, le stockage et les utilisations futures des données créées, stockées, manipulées et restituées via les médias sociaux. Cet ensemble de données, que l'on nomme *big data*, possède trois caractéristiques : un grand volume, une croissance exponentielle et une forte hétérogénéité au niveau des formats (Lebraty et Lépinard et et al., 2013). Dans l'ère de l'information, la détention de l'information est un avantage stratégique, mais pose des défis dans la gestion des grands volumes de données (Lebraty et al., 2013). D'ailleurs, la nouvelle fonction de *e-community manager* fait son apparition dans les organisations. Cette personne est en charge de surveiller, réguler, voire stimuler les discussions du Web – et des *big data* – en relation avec son organisation (Laudon et Laudon, 2013). De plus, il est le garant de la bonne *e-reputation* de l'entreprise.

Mais même si *l'e-community manager* veille, les risques de litiges, de vols de données ou encore d'usurpation de l'identité sont omniprésents sur les médias sociaux. Or, il n'existe pas de loi spécifique pour les réseaux sociaux, comme le rappelle le communiqué de presse du Conseil fédéral suisse du 9 octobre 2013 (Conseil fédéral, Département fédéral de l'environnement, des transports, 2013). Les affaires juridiques sont pourtant une réalité. Citons PhoneDog contre Kravitz, Whitmar Publications Ltd contre Gamage & Ors ou encore Eagle contre Edcomm (de Werra et al., 2014). Cette tension entre régulation et autorégulation pourrait perdurer encore quelques années.

Au vu de ce qui précède et malgré les limites évoquées, l'avenir semble radieux pour les médias sociaux spécialisés, surtout s'ils tirent le meilleur de leurs données tout en respectant la vie privée et en garantissant la protection des données. Reste encore à intégrer ces technologies dans les organisations, à les améliorer, voire à inventer les *business models* sous-jacents.

II.3 La rencontre de deux mondes : OSBL et médias sociaux

« Les Suisses ont donné 1,7 milliard de CHF à des œuvres de bienfaisance en 2013 » (ATS, 2014). Bonne nouvelle. D'autant plus que ce chiffre est en augmentation de 3 % par rapport à l'année précédente. Toutefois, on apprend que les « réseaux sociaux rapportent peu ». L'article indique que le manque de contrôle de l'usage des dons par les médias sociaux limite leurs usages (ibid.). On peut bien comprendre la résistance des utilisateurs pour les dons en ligne. Mais ces nouveaux médias sont-ils tout de même utilisés dans le monde des OSBL ?

« Ce sont les usages pertinents qui créeront de la valeur pour l'entreprise et non les seules technologies, quelles que soient leurs potentialités » (Laudon et Laudon, 2013). Proche d'un adage, cette citation est fort bien adaptée au champ des OSBL. Voyons comment l'usage pertinent des médias sociaux par les OSBL peut soutenir les trois activités majeures de ces dernières.

II.3.1 Web 1.0 ou Web 2.0 ?

L'étude de Curtis et al. indique que les OSBL ayant des départements de relations publiques utilisent plus volontiers les médias sociaux (Curtis et al., 2010). Mais qu'en est-il concrètement ? Les OSBL utilisent-elles plus volontiers le Web 1.0 et en particulier leur site Internet institutionnel ou les technologies du Web 2.0 ? Waters et Feneley expliquent que les organisations publient volontiers des photographies sur leur site Web, mais préfèrent les réseaux sociaux pour leurs vidéos. Les donateurs recourent de façon générale plus aux sites Web des OSBL qu'à leurs réseaux sociaux pour transmettre de l'argent. Selon ces auteurs, les OSBL ont une préférence pour l'utilisation de sites Web, car les réseaux sociaux génériques sont limités techniquement (Waters et Feneley, 2013). De son côté, Hall estime que les sites Web sont difficiles à concevoir et à maintenir et voit dans l'utilisation des médias sociaux une opportunité pour les OSBL (Hall et al., 2009). En effet, l'utilisation de médias sociaux nécessite moins de compétences informatiques, ce qui est un avantage pour une organisation qui n'emploie pas de spécialistes IT. Saxton abonde dans le sens de Hall en indiquant que « prior studies have shown that NPO have not been able to use websites as strategic, interactive stakeholder engagement tools » (Saxton et al., 2007). Que ce soit par manque de compétences en informatique ou de ressources, les OSBL n'ont pas su tirer parti du potentiel de leur site Internet comme catalyseur d'engagement social. L'émergence du Web 2.0 a changé la donne. Nécessitant moins de compétences spécifiques, plus interactifs et plus conviviaux, les réseaux sociaux numériques tels que Facebook ou Twitter sont une alternative intéressante offerte aux OSBL pour communiquer (Lovejoy et Saxton, 2012).

II.3.2 Fréquence d'utilisation des médias sociaux par les OSBL

100 % des plus importantes OSBL aux États-Unis possèdent un site Web et un compte Facebook (Waters et Feneley, 2013). 73 % de ces OSBL détiennent un compte Twitter (Lovejoy et Saxton, 2012). Ces quelques chiffres nous indiquent que les OSBL aux États-Unis recourent massivement aux Web 2.0. Toutefois, cela ne nous renseigne aucunement sur les raisons pour lesquelles les OSBL recourent aux médias sociaux ni si elles en tirent profit. La présence ou non d'une OSBL sur Facebook semble ne pas influencer la participation des bénévoles (Waters et al., 2009).

II.3.3 Quels usages du Web 2.0 par les OSBL ?

Élargissons nos propos hors du champ des OSBL. De façon générale, on constate trois groupes d'utilisateurs de médias sociaux. Premièrement, l'utilisateur individuel utilise ces technologies comme moyen de communication, comme nouvelles sources de connaissance, comme média pour participer à des communautés en ligne, comme divertissement, comme moyen d'expression ou encore comme moteur de recherche de personnes. Deuxièmement, les entreprises ont adopté les médias sociaux comme outil de gestion de leur relation clients, comme intranet ou encore comme moyen de *networking* avec leurs pairs. Troisièmement, les gouvernements communiquent tant sur des éléments légaux qu'électoraux à l'aide de médias sociaux (Kim et al., 2010).

Partageons la définition de la notion de *networked nonprofit* de Kanter et Delahye Paine qui synthétise les raisons pour lesquelles les OSBL sont toujours plus « connectées » : « A networked nonprofit is an organization that uses social networks and the technology of social media to greatly extend its reach, capabilities, and effectiveness » (Kanter et Delahaye Paine, 2012). Les interactions numériques entre les OSBL et leurs différentes parties prenantes sont devenues omniprésentes et essentielles pour la performance organisationnelle (Lovejoy et Saxton, 2012). Si elles semblent ne pas permettre de créer des liens avec de « nouveaux publics », ces interactions numériques prolongent la relation préalablement établie avec les parties prenantes (Gauzente et al., 2013). Mais quelles sont concrètement ces interactions numériques pour les OSBL ?

Du côté des OSBL, Lovejoy et Saxton ont mené une étude indiquant que le site de *microblogging* Twitter est utilisé par les OSBL pour trois fonctions principales qu'ils nomment « *Information, Community and Action* ». La première fonction a pour but de permettre aux OSBL de transmettre des informations sur l'organisation, sur les activités menées ou sur toute information pouvant intéresser les parties prenantes. La notion de communauté est constituée par les actions concrètes de promotion des OSBL et de création de réseaux de bénévoles. Il s'agit ici de *tweets* orientés vers le dialogue et les relations entre l'organisation et ses parties prenantes. Cette deuxième fonction est plus interactive que la fonction de communication. La troisième fonction, nommée « action », sert à conduire les bénévoles et autres personnes intéressées à mener des actions concrètes telles qu'effectuer des dons, acheter un produit ou participer à un événement organisé par l'OSBL. Aujourd'hui, les médias sociaux permettent de contacter aisément les membres des OSBL, de relancer l'engagement social de bénévoles et offrent de nouvelles possibilités de partage, de collaboration et de mobilisation d'actions collectives (Greenberg et MacAulay, 2009).

Les dons par Internet ont modifié les habitudes de collectes de fonds des OSBL (Henri 2000). Alors que le *crowdsourcing* est un mode d'externalisation permettant aux entreprises de s'adjoindre des compétences d'internautes (Benghozi et Bergadaà, 2012), le *crowdfunding* offre des possibilités de collecte d'argent en utilisant les réseaux sociaux (Belleflamme et al., 2013). Le succès des nombreux sites de *crowdfunding* démontre encore les changements d'habitudes des bénévoles et des donateurs.

Il semble alors que les médias sociaux offrent de nouvelles possibilités aux OSBL. En effet, selon l'enquête d'Eynaud, une organisation utilisant des moyens de communication innovants peut augmenter son pouvoir d'influence et d'action. Cela est donc un enjeu à considérer en priorité. Pour Greenberg et MacAulay, les organisations utilisant le Web 2.0 avec des médias tels que les *blogs*, Facebook ou encore Twitter ne tirent que peu parti du potentiel de ces technologies (Greenberg et MacAulay, 2009). Pourtant, ces médias sont massivement adoptés par les OSBL, comme l'indique l'enquête de 2012 *nonprofit social networking survey*. Ces nouveaux moyens de communication permettraient une amélioration réelle de la communication des OSBL entre autres auprès des *digital natives* (Kim et Lee, 2009). Mais malgré l'utilisation intensive des médias sociaux par les OSBL, la recherche sur ce thème est rare (Lovejoy et Saxton, 2012). Nous nous proposons donc de contribuer aux connaissances de ce domaine de recherche en menant une étude répondant à la question suivante : « Comment les OSBL tirent-elles parti des médias sociaux pour faire face aux enjeux auxquels elles sont confrontées ? »

III. Méthodologie

Afin d'appréhender en quoi les TIC et plus particulièrement les médias sociaux influencent les activités des OSBL, nous avons mené deux actions distinctes mais complémentaires d'avril à novembre 2014. La première fait l'état des lieux des médias sociaux utilisés par 500 OSBL sur le sol suisse. Mais si cet instantané est nécessaire pour se faire une première idée de l'utilisation actuelle des médias sociaux par les OSL, il n'est pas suffisant pour comprendre ce phénomène en profondeur. Ainsi, la seconde action explore l'utilisation effective des médias sociaux par les OSBL à l'aide de méthodes qualitatives.

III.1 Action 1, une analyse quantitative de l'utilisation des médias sociaux par les OSBL sur le sol suisse

La Suisse comptait au dernier recensement 5 844 organisations associatives (OFS, 2008). Cela considère tant les organisations sportives, culturelles, religieuses, politiques, sociocaritatives que celles d'utilité publique. Ce sont bien les deux dernières catégories qui nous intéressent particulièrement. Afin d'obtenir une photographie représentative de l'utilisation des médias sociaux par les OSBL, nous avons analysé les 501 OSBL certifiées par la fondation Zewo (www.zewo.ch). La représentativité de cet échantillon est assurée tant par le nombre d'organisations examinées que par la diversité des domaines de ces dernières. De plus, la rigueur et le sérieux de ces OSBL sont prouvés par leur certification Zewo. « La Fondation Zewo est le service spécialisé suisse des organisations d'utilité publique collectant des dons. Son but est d'assurer la transparence et la loyauté sur le marché des dons en Suisse. Elle audite les organisations d'utilité publique et vérifie qu'elles utilisent les dons de manière consciencieuse. Elle accorde un label de qualité à celles qui respectent ses exigences. De plus, elle fournit des informations d'actualité et des renseignements importants au sujet des dons » (ZEWO, 2014). Ainsi, nous n'avons pas effectué de procédure de redressement. Les OSBL analysées sont listées en annexe A.

Afin de réaliser notre analyse de l'utilisation des médias sociaux par les OSBL, nous avons adapté la démarche de l'étude de Greeberg et MacAulay qui se focalisait sur la présence sur le Web des OSBL du domaine environnemental au Canada (Greenberg et MacAulay, 2009). En partant des sites Web des 501 OSBL étudiées, nous avons vérifié pour chacune d'elles leurs utilisations d'outils Web 1.0 puis de médias Web 2.0. Pour la catégorie Web 1.0, nous avons vérifié l'existence d'un site Internet actualisé, d'une adresse email générique et d'un formulaire Web de contact. Pour la catégorie Web 2.0, nous avons examiné la présence de flux RSS, de *blogs*, de pages Facebook, de comptes Twitter et de chaînes YouTube. De plus, nous avons contrôlé les référencements entre ces différents médias ainsi que l'intégration de vidéos ou encore la possibilité de *tweeter* depuis leur site Internet. Les différentes dimensions analysées ont été codées de façon booléenne. Les données ont été récoltées entre le 1er avril et le 12 juin 2014. Afin d'assurer la complétude des données nécessaires à notre recherche, nous avons privilégié une récolte de données par notre équipe de recherche à l'envoi d'un questionnaire aux OSBL. L'annexe B présente les dimensions analysées.

Sur les données des 501 OSBL récoltées, huit furent exclues de notre analyse pour des raisons de doublons dans les données de base ou car leur site Internet était inaccessible (n = 493). Afin de minimiser les erreurs lors de notre recensement, deux chercheurs ont codé séparément l'utilisation des médias sociaux par les OSBL. Sur 493 OSBL étudiées, la concordance s'élève à 485, soit 98,38 %. Le test de Kappa de Cohen où $k = 0{,}998$ démontre la très bonne fiabilité de notre récolte de données. Pour finir, les deux chercheurs ont aligné leurs données avant de procéder à leurs analyses.

Dans le but de présenter une photographie pertinente de l'usage des médias sociaux par les OSBL en Suisse, nous avons étudié les proportions d'utilisation des différents médias par les OSBL. De plus, nous avons effectué des analyses bi-variées pour déterminer la corrélation entre le domaine des organisations et leur usage des médias sociaux.

III.2 Action 2, une analyse qualitative de l'usage des médias sociaux par les OSBL sur le sol suisse

La seconde action est complémentaire à la première. En effet, une photographie de l'utilisation actuelle des médias sociaux par les OSBL est intéressante mais pas suffisante pour comprendre comment les OSBL utilisent ces nouvelles technologies pour répondre aux enjeux auxquels elles font face aujourd'hui.

Quels sont les usages des médias sociaux par les OSBL et comment ces derniers répondent-ils aux enjeux actuels des OSBL ? Afin d'explorer ce sujet et trouver quelques réponses à cette question, nous avons privilégié deux canaux : Facebook et Twitter. Nous avons opté pour ces derniers pour des raisons d'accessibilité aux données.

Pour Facebook, nous avons étudié 19 OSBL des 493 de notre échantillon. Ces dernières ont été sélectionnées parce qu'elles possèdent un compte Facebook actif et que la majorité de leurs messages sont rédigés en français. Quatre OSBL ont été exclues, car les données Facebook n'étaient pas disponibles (n = 15). À l'aide de NVivo 10 SP6[1], nous avons téléchargé l'ensemble des messages publiés par ces 15 OSBL jusqu'au 25 juillet 2014. Cela représente 2 872 *posts*. Concernant Twitter, nous avons téléchargé 3 318 *tweets* de six associations à l'aide de NVivo 10 SP6 le 25 juillet 2014. Il s'agit d'organisations ayant un compte Twitter *tweetant* en français. Les OSBL étudiées sont listées en annexe C.

Les données récoltées sur Facebook et Twitter ont été traitées par codage à visée théorique afin de catégoriser le contenu des échanges des utilisateurs de ces médias. Cela nous renseigne sur le « quoi » des usages. Pour cela, nous nous sommes basé sur la démarche en quatre étapes proposée par Point et Fourboul Voynnet, elle-même initiée par Strauss et Corbin (Point et Fourboul Voynnet, 2006 ; Corbin et Strauss, 2008). Indiquons que nous avons tiré quelques codes de la littérature et avons réutilisé les trois catégories « *Information, Community and Action* » proposées par Lovejoy et Saxton (op. cit. 2012, p. 341). Après préparation des données dans NVivo, nous avons effectué un codage systématique, puis avons mené une phase de théorisation par codage ouvert et axial. Le codage sélectif n'a pas été usité, car nous ne désirions pas approfondir une catégorie en particulier. Cela pourrait faire l'objet d'autres recherches.

Les usages des médias sociaux ne se limitant pas au « quoi », nous avons étudié qui dialogue avec qui, depuis où et sous quelle forme (lien, vidéo, photo, etc.). Pour cela, nous avons utilisé les informations de *retweet*, de *comment*, de *location coordinates* et de types de *posts* de NVivo. Pour finir, nous avons analysé quels sont les *posts* ou *tweets* ayant le plus de *like* et de *retweet* afin d'identifier les formes d'usages les plus populaires.

IV. Résultats

IV.1 Un état des lieux de l'usage des médias sociaux par les OSBL sur le sol suisse

Notre échantillon représente une part importante de la population mère (n = 493). Il s'agit d'un échantillon exhaustif (Ganassali, 2014). Ce dernier inclut 164 OSBL du domaine des affaires sociales (33,3 %), 108 de la santé (21,9 %), 92 du handicap (18,7 %), 66 qui œuvrent dans la coopération au développement (13,4 %), 25 du domaine de la protection de la nature et de l'environnement (5,1 %), 16 dans l'aide à la dépendance (3,2 %), 11 militant pour les droits de l'Homme (2,2 %), 5 dans l'aide humanitaire (1 %), 3 dans l'aide aux régions de montagne (0,6 %) et 3 dans l'aide d'urgence (0,6 %).

[1] http://www.qsrinternational.com/products_nvivo.aspx

La Suisse étant un pays multilingue, nous nous sommes intéressé aux langues des sites Internet des OSBL. 242 OSBL possèdent un site Internet monolingue en allemand (49,1 %). 35 proposent un site monolingue en français (7,1 %), 7 monolingues en italien et 3 monolingues en anglais. 206 organisations mettent à disposition des internautes un site multilingue (41.8 %). 233 organisations, soit 47,3 % des sites étudiés, proposent une version française de leur site Internet (monolingue ou multilingue).

100 % des OSBL étudiées disposent d'un site Internet. Cette technologie du Web 1.0 semble être le moyen de communication privilégié du domaine associatif, même si ces derniers sont quelquefois peu conviviaux et non mis à jour. Nous notons qu'une adresse e-mail générique est indiquée sur le site Internet de l'organisation dans 94,1 % des cas (464). Les formulaires de contact sur les sites Internet sont moins usités. 293 OSBL ont mis en œuvre ce moyen de prise de contact (59,4%).

Du côté des technologies du Web 2.0, nous constatons une utilisation d'au moins une technologie 2.0 par 62,1 % des OSBL. Les organisations du domaine des droits de l'Homme ont adopté les technologies du Web 2.0 dans 90,9 % des cas. Les OSBL œuvrant dans le domaine du handicap sont les moins consommatrices avec 50 % d'usage du Web 2.0. Facebook est le média social le plus utilisé (50,7 %). Toutefois, les pages officielles Facebook des OSBL ne sont actives que dans 87,6 % des cas. 64,4 % des organisations possédant une page Facebook la référencent sur leur site Internet. À l'inverse, 88 % des OSBL référencent leur site Web depuis leur page Facebook. Pour le site de *microblogging* Twitter, nous constatons que 84 organisations possèdent un compte (17 %). La possibilité de *tweeter* directement une information d'un site Internet d'une OSBL est offerte dans 16,2 % des cas. 52,4 % des organisations possédant un compte Twitter le référencent sur leur site Internet. À l'inverse, 90,5 % des OSBL référencent leur site Web depuis leur compte Twitter. 126 organisations ont ouvert une chaîne YouTube (25,6 %). Dans ce cas, elles référencent leur site Internet sur leur chaîne dans 55,6 % des cas. 57 OSBL intègrent des vidéos YouTube sur leur site Internet (11,6 %). Les flux RSS, permettant de mettre en évidence les dernières informations d'une organisation sur leur site Internet ou via l'intermédiaire d'un logiciel de syndication de contenu Web, sont adoptés par 92 des OSBL analysées (18,7 %). Les *blogs* sont à peine utilisés avec huit OSBL de notre échantillon recourant à ce média (1,6 %).

	Utilisation	**Non-utilisation**
Site Internet	**100,0 %**	0,0 %
E-Mail générique	**94,1 %**	5,9 %
Web 2.0 quelle que soit la technologie	**62,1 %**	37,9 %
Formulaire de contact sur site Internet	**59,4 %**	40,6 %
Page Facebook	**50,7 %**	49,3 %
Chaîne YouTube	25,6 %	**74,4 %**
Flux RSS	18,7 %	**81,3 %**
Compte Twitter	17,0 %	**83,0 %**
Blog	1,6 %	**98,4 %**

Tableau 1 - Synthèse des principaux indicateurs d'utilisation des médias sociaux par les OSBL en Suisse

En nous focalisant sur l'utilisation de Facebook par les OSBL, nous constatons que les organisations du domaine « droits de l'Homme, promotion de la paix, prévention et règlement des conflits » utilisent massivement Facebook (90,9 %). Les OSBL actives dans la protection de la nature et dans la coopération au développement ont adopté ce réseau social pour respectivement 72 % et 62,1 %. Les OSBL du domaine du handicap sont les moins attirées par Facebook, avec seulement 30,4 % d'utilisation.

	Utilisation		Non-utilisation	
Domaine d'activité	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.
Affaires sociales	65	39,6 %	99	**60,4 %**
Aide aux régions de montagne	1	33,3 %	2	**66,7 %**
Aide d'urgence, sauvetage	3	**100,0 %**	0	0,0 %
Aide en cas de catastrophe, aide humanitaire	3	**60,0 %**	2	40,0 %
Coopération au développement	41	**62,1 %**	25	37,9 %
Dépendance	8	50,0 %	8	50,0 %
Droits de l'Homme, promotion de la paix, prévention et règlement des conflits	10	**90,9 %**	1	9,1 %
Handicap	28	30,4 %	64	**69,6 %**
Protection de la nature, de l'environnement, des espèces et du patrimoine	18	**72,0 %**	7	28,0 %
Santé	42	38,9 %	66	61,1 %
Total	**219**	**44,4 %**	**274**	**55,6 %**

Tableau 2 - Synthèse des indicateurs de l'utilisation de Facebook par les OSBL en Suisse

Comme pour Facebook, les OSBL militant pour les droits de l'Homme sont les plus consommatrices de Twitter, avec 63,6 % d'utilisation. Seulement neuf organisations du domaine du handicap possèdent un compte Twitter (9,8 %).

	Utilisation		Non-utilisation	
Domaine d'activité	Eff.	% Obs.	Eff.	% Obs.
Affaires sociales	22	13,4 %	142	**86,6 %**
Aide aux régions de montagne	0	0,0 %	3	**100,0 %**
Aide d'urgence, sauvetage	2	**66,7 %**	1	33,3 %
Aide en cas de catastrophe, aide humanitaire	1	20,0 %	4	**80,0 %**
Coopération au développement	19	28,8 %	47	**71,2 %**
Dépendance	3	18,8 %	13	**81,2 %**
Droits de l'Homme, promotion de la paix, prévention et règlement des conflits	7	**63,6 %**	4	36,4 %
Handicap	9	9,8 %	83	90,2 %
Protection de la nature, de l'environnement, des espèces et du patrimoine	9	36,0 %	16	**64,0 %**
Santé	12	11,1 %	96	**88,9 %**
Total	**84**	**17,0 %**	**409**	**83,0 %**

Tableau 3 - Synthèse des indicateurs de l'utilisation de Twitter par les OSBL en Suisse

76 OSBL recourent à Facebook et à Twitter (15,4 %). Majoritairement, les organisations propriétaires d'un compte Twitter possèdent une page Facebook (90,5 %). Le cas inverse n'est pas vrai, avec seulement 38,4 % des OSBL ayant une page Facebook disposant d'un compte Twitter.

IV.2 Une exploration de l'usage des médias sociaux par les OSBL sur le sol suisse

Notre codage à visée théorique nous a permis de proposer une catégorisation des messages publiés sur les médias sociaux. Quatre groupes ont été identifiés : les informations générales, les actions, les dialogues et les informations à vocation sensibilisatrice. L'information générale est destinée aux différentes parties prenantes et indique des informations générales telles que des changements de personnel ou les dates de vacances d'une OSBL. L'information poussant à l'action demande aux bénévoles de mener des actions concrètes. Avec la notion de dialogue, on comprend qu'une information peut être poussée vers les parties prenantes, que les parties prenantes peuvent pousser une information ou qu'un dialogue

peut s'effectuer. L'information à vocation sensibilisatrice consiste à livrer des informations sur la raison d'être d'une OSBL, telles que l'état d'une crise dans un pays ou encore les désastres engendrés par une maladie.

Catégorie	**Exemple**
Information générale	« Caritas en mode vacances jusqu'au 28 juillet pour les bureaux, jusqu'au 4 août pour Propul's et Montcroix, jusqu'au 11 août pour les magasins. »
Action	« L'éthylotest Contralco, un produit de qualité ! Actuellement, la Croix-Bleue romande vous propose la promotion… » « Nous cherchons des bénévoles pour aider dans différents stands dans tout le canton. Si vous pouvez nous consacrer un bout de votre matinée (9 h 30-12 h), merci de nous contacter. »
Dialogue	« Joyeux anniversaire à l'Atelier des Enfants ! Bravo à toutes les équipes pour leur magnifique travail tout au long de ces 36 années ! » « Félicitations à la section jeunesse pour l'animation du jeu Raid Cross lors de la journée portes ouvertes du CICR ! »
Sensibilisation	« L'#education des femmes aide à empêcher le mariage des enfants. 6 femmes racontent l'impact de l'éducation sur leur vie #GirlSummit. »

Tableau 4 – Exemples de contenu de communication à l'aide de médias sociaux

Notre exploration de communications sur Twitter et sur Facebook nous a aussi permis d'identifier qu'une OSBL utilisant ces deux canaux transmet les mêmes informations de façon plus ou moins simultanée. Par exemple, le *post* Facebook suivant a été publié le 15 juillet 2014 à 15 h 09 : « Sur le chemin des vacances, si vous prenez l'avion, ne manquez pas d'admirer les affiches ASED situées dans l'Aérogare !! » Le *tweet* suivant a été publié le 15 juillet 2014 à 15 h 11 : « Avant le départ @Geneve_Aeroport, ne manquez pas les affiches @asedswiss ! http://t.co/icjMHtqZ5z ». Toutefois, de façon plus générale, nous constatons une différence dans la forme des communications sur Twitter et sur Facebook. Alors que dans le premier cas les contenus sont orientés vers une seule catégorie (information générale, action, échange ou sensibilisation), les *posts* Facebook sont structurés des façons suivantes : information générale puis action ; information générale puis dialogue ; dialogue puis action ou sensibilisation uniquement. Cela est dû à la forme des messages sur Twitter qui ne peuvent compter que 140 caractères.

Dans les commentaires des contenus orientés « action », on retrouve généralement des mentions de bénévoles indiquant qu'ils seront présents lors d'une activité ou qu'ils sont prêts à s'engager. Les dialogues restent quant à eux simples et concis.

Concernant la localisation des communications, on constate sans surprise que les messages liés à une OSBL régionale sont très fortement centrés proche du siège de cette dernière. Concernant les OSBL en faveur d'une cause dans un pays étranger, les communications s'effectuent entre ce pays et la Suisse. Les OSBL à vocation plus générale telles que la Croix-Rouge génèrent des messages répartis sur l'ensemble du globe.

Il n'est pas possible de tirer des conclusions concernant les formats des messages sur Facebook. Il peut s'agir de textes, de vidéos, de liens, de photos ou encore d'une information de *status*. Nous constatons toutefois que les messages à caractère sensibilisateur ont recours aux vidéos ou aux images.

À l'aide de NVivo, nous avons identifié les formes de *posts* et de *tweets* les plus populaires. Il n'est pas significatif de relier ces messages aux quatre catégories précitées au début de ce chapitre. En effet, les t*weets* et *posts* populaires peuvent être une information générale, un appel à l'action, un dialogue ou encore un message à vocation sensibilisatrice. Par contre, nous constatons que les messages les plus *retweetés* ou obtenant le plus de *like* sont liés à une actualité et qu'ils sont, dans plus de 90 % des cas, accompagnés d'une image illustrative. Il peut par exemple s'agir d'une campagne pour ou contre un objet politique (la Suisse par son système de démocratie directe est très active dans ce domaine) ou encore d'une journée internationale spécifique. Les messages publiés pendant la période des fêtes de fin d'année sont aussi largement diffusés.

V. Discussion

Les enjeux des OSBL sont de trois ordres. La communication doit être efficace, trouver des bénévoles et des ressources financières ou matérielles est fondamental à leur survie, leur SI doit être géré en toute transparence, adéquatement et à moindres coûts. Mais est-ce que les OSBL sont si différentes des organisations à but lucratif ? Leur utilisation des médias sociaux diffère-t-elle de l'utilisation par les entreprises à but lucratif ou des organisations étatiques ? La réponse à cette question est clairement oui. Premièrement, l'utilisation modérée des médias sociaux par les OSBL en Suisse contraste avec leur forte utilisation par les organisations à but lucratif. En effet, 100 % des entreprises du Swiss Market Index (SMI) utilisent Facebook. Deuxièmement, les OSBL ne recourent généralement pas à des professionnels IT pour gérer leur SI. La facilité d'utilisation des médias sociaux doit être considérée. Pour finir, l'information poussant à l'action demande aux bénévoles de mener des actions concrètes. À notre connaissance, cette catégorie n'est présente que dans les messages des OSBL.

Plus en avant, nous avons exposé une photographie de l'utilisation des médias sociaux par les OSBL sur le sol suisse. Cela n'étant pas suffisant pour comprendre comment les OSBL utilisent ces nouvelles technologies pour répondre aux enjeux auxquels elles font face aujourd'hui, nous avons exploré le contenu des messages publiés sur Twitter et Facebook et en avons tiré puis proposé une catégorisation. Pour finir, nous avons identifié une simultanéité temporelle dans l'utilisation de Twitter et de Facebook, nous avons constaté des différences dans la structure des contenus des messages selon le média social et nous avons détecté que les messages reliés à une actualité sont les plus rediffusés.

Les technologies du Web 1.0 telles que les sites Internet ou les messageries électroniques sont massivement usitées. Toutefois, nous avons constaté que les informations ne sont pas toujours mises à jour et que de nombreux sites Web sont mal conçus. Nous rejoignons ici les résultats des études de Dameri et d'Eynaud qui indiquent que les sites Web sont gérés de façon non professionnelle (2005, 2006). Les sites Internet des OSBL ont une vocation consultative par essence. Or, nous rappelons que l'un des enjeux des OSBL est la gestion adéquate de leur SI et donc de leurs informations. Comme Lovejoy et Saxton, nous voyons dans les médias sociaux – plus conviviaux et nécessitant moins de compétences techniques que les technologies du Web 1.0 – une opportunité pour les OSBL (2012).

Le Web 2.0 est relativement peu utilisé par les OSBL suisses en comparaison des États-Unis, avec 100 % de comptes Facebook pour les plus importantes OSBL américaines (Waters et Feneley, 2013). En Suisse, Facebook est le média le plus utilisé, suivi par YouTube, les flux RSS, Twitter et enfin par les *blogs*. Mais cette utilisation varie selon les domaines. Les OSBL actives pour les droits de l'Homme recourent massivement à Facebook et aussi à Twitter, contrairement à celles actives dans le domaine du handicap dont 30 % seulement possèdent un compte Facebook. L'utilisation de Twitter est encore plus

faible (10 %). Nous ne pouvons pas généraliser ces résultats, car, pour certains domaines, nous avons étudié moins d'une dizaine d'OSBL. Nous remarquons toutefois que les OSBL utilisant le Web 2.0 sont des OSBL plus connues, de plus grandes tailles et souvent actives au niveau international, comme la Croix-Rouge.

Nos résultats indiquent clairement que les OSBL recourant à Facebook possèdent un compte Twitter. L'inverse n'est pas vrai. Cela suit les statistiques d'utilisation générale des réseaux sociaux. Indiquons ici que les OSBL possédant un compte Facebook et Twitter communiquent les mêmes informations de façon simultanée. Les OSBL utilisent donc Facebook et Twitter dans le même objectif. Cela explique la faible utilisation de Twitter lorsqu'un compte Facebook est déjà présent.

Le fort référencement des sites Web 1.0 depuis les médias 2.0 est à souligner. Or, les référencements de Facebook ou de Twitter depuis les sites Web sont plus faibles. Cela nous mène encore à penser que les sites Web des OSBL ne sont pas mis à jour et gérés de façon professionnelle. Les utilisateurs ne semblent pas avoir la main pour effectuer de simples mises à jour. Qu'en est-il du syndrome du beau-frère informaticien ? Ne désire-t-il pas intervenir bénévolement ? Plus sérieusement, le recours à un spécialiste est délicat dans un monde associatif limité financièrement.

Notre codage à visée théorique destiné à explorer le contenu des messages sur Facebook et Twitter nous a permis de constater que les catégories « *Information, Community and Action* » proposées par Lovejoy et Saxton doivent être précisées. À notre sens, tout est « information » sur Twitter et Facebook. Nous avons donc décomposé la notion d'information en quatre catégories : information générale, information poussant à l'action, dialogue et information à vocation sensibilisatrice. Si l'« information poussant à l'action » correspond bien à la catégorie « action » identifiée par Lovejoy et Saxton, il n'en est pas de même pour les trois autres catégories. L'information générale est surtout utilisée en prémices d'un dialogue ou d'un appel à l'action. La notion de dialogue peut être unidirectionnelle ou bidirectionnelle, comme indiqué dans l'étude de Greenberg et MacAulay (op. cit. 2009). L'information à vocation sensibilisatrice n'était pas identifiée dans l'étude de Lovejoy et Saxton. Elle nous semble pourtant importante comme levier dans la recherche de bénévoles et de moyens financiers qui sont, rappelons-le, une activité majeure des OSBL.

Pour finir, nous soulignons que les messages en lien avec une actualité récente sont les plus rediffusés. Effet de buzz ? Mode ? Peur de passer à côté de l'information tendance ? Pour Aristote, l'individu est un animal social. S'est-il mû en un animal social influencé par les médias sociaux ?

Des résultats obtenus, nous pouvons formuler quelques recommandations pour les praticiens et plus particulièrement pour les *e-community managers* des OSBL. Les messages à vocation sensibilisatrice peuvent être utilisés avant de lancer une action de recherche de bénévoles ou de fonds. Les *tweets* ou *posts* en relation avec un fait d'actualité permettent d'augmenter la visibilité des OSBL. Nous mettons aussi en garde le monde associatif quant à l'utilisation peu effective des technologies 1.0 (sites Web) et 2.0. Une information non mise à jour est tout aussi nuisible qu'une information lacunaire.

Enfin, nous proposons aux praticiens œuvrant dans le monde associatif de privilégier les médias sociaux aux technologies moins efficaces du Web 1.0. La relative facilité d'utilisation des médias sociaux en fait une alternative intéressante pour communiquer et trouver des bénévoles en l'absence de professionnel IT. Cela permet aussi de répondre au troisième enjeu des OSBL, à savoir gérer en toute transparence, adéquatement et à moindres coûts leur SI. Pour les chercheurs, notre proposition de catégorisation des messages publiés sur les médias sociaux peut donner un cadre conceptuel à ce domaine de recherche. De plus, nous relevons les opportunités offertes par les *big data*, fruits des médias sociaux, qui, analysées au travers de la théorie enracinée, permettent de faire émerger de nouvelles connaissances.

VI. Conclusion

Notre recherche met en lumière de nouvelles pratiques numériques pour les OSBL. Un état des lieux de l'utilisation des médias sociaux par les OSBL suisses a été effectué. Après cette image statique de la situation, notre contribution principale est la proposition d'une catégorisation des messages publiés sur les médias sociaux. Une réflexion sur la forme, l'instantanéité temporelle et la popularité des messages a été menée.

Des limites sont à énoncer quant à cette recherche. Premièrement, la Suisse est un pays segmenté par canton. Ainsi, les OSBL sont généralement cantonales, s'adressent à une population restreinte et sont petites. Or, nous avons indiqué que les grandes OSBL utilisent plus volontiers les médias sociaux. La majeure partie de nos observations ont donc été effectuées sur de petites OSBL. Deuxièmement, peu d'OSBL communiquent en français sur les médias sociaux en Suisse. Le nombre de *tweets* et de *posts* analysé est important, mais ces derniers sont issus de peu d'organisations. Ensuite, nous avons catégorisé les OSBL par domaine. Or, une OSBL peut être active sur plusieurs domaines. Cela n'a pas été considéré dans notre recherche. Dès lors, nos résultats sont-ils généralisables ? Troisièmement, notre enquête est un instantané de l'utilisation des médias sociaux par les OSBL. Une recherche longitudinale pourrait être menée afin d'analyser l'évolution de ces usages numériques. Enfin, même si notre analyse qualitative complète notre enquête quantitative en explorant plus en profondeur les usages des médias sociaux, les liens entre ces deux actions peuvent être analysés. Par exemple, l'utilisation modérée des médias sociaux par certaines catégories d'OSBL peut-elle s'expliquer ? La catégorisation des messages publiés sur les médias sociaux est-elle adaptée à tous les médias sociaux et aux OSBL de tous les domaines ?

Pour finir, nous proposons d'approfondir différentes voies de recherche. Premièrement, la relation entre la simultanéité temporelle des messages et la différenciation des médias sociaux pourrait être adressée. Deuxièmement, et dans le même ordre d'esprit, nous partageons les propos de Gauzente et al. sur l'articulation entre réseau à vocation professionnelle (par exemple LinkedIn) et réseau grand public (par exemple Facebook) (Gauzente et al., 2013). Les communications effectuées sur différents médias sociaux par les OSBL sont-elles toujours du même ordre ? Un travail de recherche reste à effectuer pour mieux cerner les synergies entre médias sociaux. Troisièmement, nous nous interrogeons sur le lien entre les *digital natives* et l'utilisation des médias sociaux par les OSBL. Comment les OSBL communiquent-elles avec ce public cible ? Les médias sociaux seraient-ils un levier d'engagement pour cette génération ? Quatrièmement, un média social spécialisé sur l'engagement social permettrait-il de répondre aux enjeux actuels des OSBL ? Pour finir, nous partageons ici les propos de Kane pour qui la théorie des réseaux sociaux au sens de Granovetter offre des opportunités aux chercheurs intéressés par les impacts des médias sociaux. Par exemple, la force des liens entre individus ou la nature des ressources mobilisables (Lin, 1995) pourraient être adressées.

Références bibliographiques

Ansoff, H. Igor, Declerck, Roger P. et Hayes, Robert L., 1976. "*From Strategic Planning to Strategic Management*". Wiley. New York :

ATS, 2014. "Les Suisses ont donné 1,7 milliard à des oeuvres de bienfaisance en 2013", *RTS Info* [en ligne]. 2014.

Barassi, V. et Treré, E., 2012. "Does Web 3.0 come after Web 2.0? Deconstructing theoretical assumptions through practice", *New Media & Society* [en ligne]. Vol. 14, n° 8, 14 juin 2012. , p. 1269-1285.

Barros, Carlos Pestana et Nunes, Francisco, 2007. "Governance and CEO pay and performance in non-profit organizations", *International Journal of Social Economics* [en ligne]. Vol. 34, n° 11, 2007. , p. 811-827.

Bayle, Emmanuel, 2001. "Les modes de gouvernance des organisations à but non lucratif : une étude appliquée aux fédérations sportives nationales", *La Revue des Sciences de Gestion*. 2001. , p. 188-202.

Belleflamme, Paul, Lambert, Thomas et Schwienbacher, Armin, 2013. "Crowdfunding: Tapping the right crowd", *Journal of Business Venturing* [en ligne]. septembre 2013.

Benghozi, Pierre-Jean et Bergadaà, Michelle, 2012. "*Les savoirs du web*". de boeck. Bruxelles :

Cheffi, S Abdennadher, Zibara, L et Damart, S, 2013. "L'impact du web 2.0 sur les organisations", *Fondation Cigref* [en ligne]. 2013.

Chung, RG et Lo, CL, 2007. "The relationship between leadership behavior and organizational performance in non-profit organizations, using social welfare charity foundations as an", *The Journal of American Academy of Business* [en ligne]. 2007.

CIGREF, 2013. *Les 10 tendances structurantes de la transition numérique*. S.l.

Confédération Suisse, 2013. *Code civil suisse*. 2013. Switzerland : s.n.

Conseil fédéral, Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication, 2013. "Pas de loi spécifique pour les réseaux sociaux", [en ligne]. 2013.

Corbin, Juliet M. et Strauss, Anselm C., 2008. "*Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*". 3. Sage Publication. S.l.

Curtis, Lindley, Edwards, Carrie, Fraser, Kristen L., Gudelsky, Sheryl, Holmquist, Jenny, Thornton, Kristin et Sweetser, Kaye D., 2010. "Adoption of social media for public relations by nonprofit organizations", *Public Relations Review* [en ligne]. Vol. 36, n° 1, mars 2010. , p. 90-92.

De Werra, Jacques, Bergadaà, Michelle, Wehrlin, Alexandre et Zutter, Nathanaël, 2014. "Risques et opportunités des réseaux sociaux pour les entreprises", . Geneva : s.n. 2014.

Eynaud, Philippe, 2006. "La gouvernance des organisations à but non lucratif et les technologies de l'information et de la communication: une enquête auprès d'associations français", *Systèmes d'information et Management*. Vol. 11, n° 1, 2006.

Eyrich, Nina, Padman, Monica L. et Sweetser, Kaye D., 2008. "PR practitioners' use of social media tools and communication technology", *Public Relations Review*. Vol. 34, n° 4, 2008. , p. 412-414.

Ganassali, Stéphane, 2014. "*Enquêtes et analyse de données avec Sphinx*". Pearson. S.l.

Gartner, 2013. "Gartner's 2013 Hype Cycle for Emerging Technologies Maps Out Evolving Relationship Between Humans and Machines", [en ligne]. 2013.

Gauzente, Claire, Gouedard, Marine, Kuntz-Cospererc, Pascale et Petr, Christine, 2013. "Quel impact sur les réseaux sociaux pour les organisations du spectacle vivant? Une étude pilote pour construire des outils et des repères", *AIM 2013* [en ligne]. S.l. : s.n. 2013. p. 16.

Greenberg, Josh; et MacAulay, Maggie, 2009. "NPO 2.0? Exploring the Web Presence of Environmental Nonprofit Organizations in Canada", *Global Media Journal*. Vol. 2, n° 1, 2009. , p. 63-88.

Hall, Wendy, De Roure, David et Shadbolt, Nigel, 2009. "The evolution of the Web and implications for eResearch.", *Philosophical transactions. Series A, Mathematical, physical, and engineering sciences* [en ligne]. Vol. 367, n° 1890, 13 mars 2009. , p. 991-1001.

Hane, PJ, 2011. "Specialized Social Networks Gain Traction", *Information Today* [en ligne]. n° January, 2011.

Kane, GC, Alavi, M, Labianca, G et Borgatti, SP, 2014. "What's different about social media networks? A framework and research agenda", *Mis Quarterly* [en ligne]. Vol. 38, n° 1, 2014. , p. 275-304.

Kanter, Beth et Delahaye Paine, Katie, 2012. "*Measuring the Networked Nonprofit: Using Data to Change the World*". Jossey Bass. S.l.

Kaplan, Andreas M. et Haenlein, Michael, 2010. "Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media", *Business Horizons* [en ligne]. Vol. 53, n° 1, janvier 2010. , p. 59-68.

Kim, Won, Jeong, Ok-Ran et Lee, Sang-Won, 2010. "On social Web sites", *Information Systems* [en ligne]. Vol. 35, n° 2, avril 2010. , p. 215-236.

Laudon, Kenneth et Laudon, Jane, 2013. "*Management des systèmes d'information*". 13. Pearson Education. Paris.

Lebraty, Jean-Fabrice, Lépinard, Philippe et Lobre, Katia, 2013. "Big Data ou Big Bazar ?", *AIM 2013*. Lyon : s.n. 2013.

Lebraty, Jean-Fabrice, Lesca, Nicolas, Malaurent, Julien et Saint-, 2013. "Les défis de la gestion des grands volumes de données", *AIM 2013*. Lyon : s.n. 2013. p. 1-11.

Lecy, Jesse D., Schmitz, Hans Peter et Swedlund, Haley, 2011. "Non-Governmental and Not-for-Profit Organizational Effectiveness: A Modern Synthesis", *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations* [en ligne]. Vol. 23, n° 2, 9 septembre 2011. , p. 434-457.

Lin, N, 1995. "Les ressources sociales : une théorie du capital social", *Revue Francaise De Sociologie* [en ligne]. Vol. 36, n° 4, 1995. , p. 685.

Lovejoy, Kristen et Saxton, Gregory D., 2012. "Information, Community, and Action: How Nonprofit Organizations Use Social Media", *Journal of Computer-Mediated Communication* [en ligne]. Vol. 17, n° 3, 10 avril 2012. , p. 337-353.

Maguire, Karen a., 2013. "South Carolina Nonprofit Policies and Procedures: Achieving Best Practices for NPOs of Different Sizes", *Journal of Management and Sustainability* [en ligne]. Vol. 3, n° 3, 3 juillet 2013. , p. 1-25.

National Council of Nonprofits, 2014. "Myths About Nonprofits | National Council of Nonprofits", [en ligne]. 2014. Disponible à l'adresse : http://www.councilofnonprofits.org/telling-our-story/myths-about-nonprofits.

O'Reilly, Tim, 2005. "What Is Web 2.0: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software", [en ligne]. 2005.

OFS, 2008. "Statistiques suisse", [en ligne]. 2008.

Oleck, Howard L., 1970. "Non-Profit Types , Uses , and Abuses : 1970", *Clev. St. L. Rev*. Vol. 19, n° 2, 1970. , p. 207-238.

Petter, Stacie, Delone, William H et Mclean, Ephraim R, 2012. "Journal of the Association for Information Systems The Past , Present , and Fu ture of « IS Success »", *Journal of the Association for Informaiton Systems*. Vol. 13, n° May 2012, 2012. , p. 341-362.

Pew Research Center's Internet & American Life Project, 2013. "Social Media Update 2013", [en ligne]. 2013.

Point, Sébastien et Fourboul Voynnet, Catherine, 2006. "Le codage à visée théorique", *Recherche et applications en marketing* [en ligne]. Vol. 21, n° 4, 2006. , p. 61-78.

Salamon, Lester M. et Anheier, Helmut K., 1992. "In search of the non-profit sector. I: The question of definitions", *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*. Vol. 3, n° 2, 1992. , p. 125-151.

Salamon, Lester M. et Anheier, Helmut K., 1997. "The civil society sector", *Society* [en ligne]. Vol. 34, n° 2, janvier 1997. , p. 60-65.

Saxton, Gregory D., Guo, Suny Chao et Brown, William a., 2007. "New Dimensions of Nonprofit Responsiveness: The Application and Promise of Internet-Based Technologies", *Public Performance & Management Review* [en ligne]. Vol. 31, n° 2, 1 décembre 2007. , p. 144-173.

Shea, Bennett, 2014. "Pinterest, Twitter, Facebook, Instagram, Google+, LinkedIn – Social Media Stats 2014", [en ligne]. 2014.

Siricharoen, WV, 2012. "Social Media, How does it Work for Business?", *International Journal of Innovation, Management and Technology* [en ligne]. Vol. 3, n° 4, 2012. , p. 476-480.

Téléthon, 2014. "L'émission | Téléthon 2014", [en ligne]. 2014.

Tran, Sébastien, 2007. "Les apports des TIC à l'efficacité organisationnelle: le cas de l'utilisation du courrier électronique par les cadres dirigeants de PME", *AIM 2007* [en ligne]. Lausanne, Switzerland : s.n. 2007.

Tran, Sébastien, 2010. "Le web 2.0: un paradigme pour l'émergence de l'entreprise 2.0?", *AIM 2010* [en ligne]. La Rochelle : s.n. 2010. p. 1-17.

Twitter, 2014. "Milestones", [en ligne]. 2014.

Valéau, Patrick et Annette, Fréderic, 2012. "La gestion des «déviances» des associations par les pouvoirs publics: une autonomie conditionnelle", *Management International* [en ligne]. Vol. 16, n° 3, 2012. , p. 139-152,176,178,180.

Waters, RD et Feneley, KLB, 2013. "Virtual stewardship in the age of new media: have nonprofit organizations' moved beyond Web 1.0 strategies?", *International Journal of Nonprofit ...* [en ligne]. Vol. 230, n° August, 2013. , p. 216-230.

Waters, Richard D., Burnett, Emily, Lamm, Anna et Lucas, Jessica, 2009. "Engaging stakeholders through social networking: How nonprofit organizations are using Facebook", *Public Relations Review* [en ligne]. Vol. 35, n° 2, juin 2009. , p. 102-106.

ZEWO, 2014. "ZEWO - Fondation Zewo", [en ligne]. 2014.

Annexe A – OSBL analysées quantitativement

Nom	*Site web*	*Domaine d'activité*
Aargauer Diabetes-Gesellschaft	http://www.diabetesaargau.ch	Santé
Aargauische Stiftung Suchthilfe AGS	http://www.suchthilfe-ags.ch/	Dépendance
Abai Freunde - Vida Para Todos	http://www.abai.ch	Coopération au développement
ACAT Suisse	http://www.acat.ch	Droits de l'homme, promotion de la paix, prévention et règlement des conflits
Action de Carême	http://www.fastenopfer.ch	Aide en cas de catastrophe, aide humanitaire
Action Innocence	http://www.actioninnocence.org	Affaires sociales
Addiction Suisse	http://www.suchtschweiz.ch	Dépendance
ADES Suisse-Madagascar	http://www.adesolaire.org	Protection de la nature, de l'environnement, des espèces et du patrimoine
ADRA Suisse	http://www.adra.ch	Coopération au développement
Agile Entraide Suisse Handicap	http://www.agile.ch	Handicap
aha! Centre d'allergie Suisse	http://www.aha.ch	Santé
Aide aux Enfants	http://www.fondation-aide-enfants.org	Affaires sociales
Aide Sida Berne	http://www.ahbe.ch	Santé
Aide Suisse aux Montagnards	http://www.berghilfe.ch	Aide aux régions de montagne
Aide Suisse contre le Sida	http://www.aids.ch	Santé
Aide Suisse pour la Mère et l'Enfant	http://www.shmk.ch	Affaires sociales
Aids-Hilfe Aargau	http://www.aids-ag.ch	Santé
Aids-Hilfe beider Basel	http://www.ahbb.ch	Santé
Aids-Hilfe Luzern	http://www.aidsluzern.ch	Santé
Aids-Hilfe Zug	http://www.zg.ch/behoerden/weitere-organisationen/aid-shilfe	Santé
Aiuto Aids Ticino	http://www.zonaprotetta.ch	Santé
Alliance Suisse des Samaritains	http://www.samariter.ch	Aide d'urgence, sauvetage
Amnesty International	http://www.amnesty.ch	Droits de l'homme, promotion de la paix, prévention et règlement des conflits
aphasie suisse	http://www.aphasie.org	Handicap
Apia Asociación para la Protección de Niños y Jóvenes en América Latina	http://www.apia.ch	Affaires sociales
Arche Zürich	http://www.archezuerich.ch	Dépendance
ASA-Valais	http://www.asavalais.ch/	Handicap
ASED	http://www.asedswiss.org	Affaires sociales
ASRA	http://www.asra.ch	Affaires sociales
Association des Amis de la Fraternité Internationale des Prisons	http://www.aafip.ch	Coopération au développement
Association Fribourgeoise du Diabète	http://www.diabetefribourg.ch	Santé
Association Suisse des Fibromyalgiques	http://www.suisse-fibromyalgie.ch	Santé
Association Suisse des Paralysés	http://www.aspr-svg.ch	Handicap
Association Suisse des Polyarthritiques	http://www.arthritis.ch	Handicap
Association Suisse du Diabète	http://www.diabetesgesellschaft.ch	Santé
Associazione Ticinese per i Diabetici	http://www.diabeteticino.ch/	Santé
Atelier des Enfants	http://www.atelierdesenfants.ch	Coopération au développement
Atelier forêt de montagne	http://www.bergwald.ch/	Protection de la nature, de l'environnement, des espèces et du patrimoine
Bakame	http://www.bakame.ch	Coopération au développement
Behindertenforum	http://www.behindertenforum.ch	Handicap
Beratungsstelle für Familien	http://www.familienberatung-sg.ch	Affaires sociales
Beratungsstelle für Gehörlose und Hörbehinderte Zürich	http://www.gehoerlosenfachstellen.ch/regi- on/zuerich/	Affaires sociales

Bernische Krebsliga	http://www.bernischekrebsliga.ch	Santé
Bibliothèque Sonore Romande	http://www.bsr-lausanne.ch	Handicap
Biovision	http://www.biovision.ch	Coopération au développement
Blaues Kreuz Aargau/Luzern	http://www.blaueskreuz-aglu.ch	Dépendance
Blaues Kreuz Basel-Stadt	http://www.bkbl.ch	Dépendance
Blaues Kreuz Baselland	http://www.bkbl.ch	Dépendance
Blaues Kreuz Graubünden	http://www.blaueskreuz.gr.ch	Dépendance
Blaues Kreuz Kantonalverband Bern	http://www.blaueskreuzbern.ch	Dépendance
Blaues Kreuz Kantonalverband Thurgau	http://www.sh-tg.blaueskreuz.ch	Dépendance
Blaues Kreuz Kantonalverband Zürich	http://www.blaueskreuzzuerich.ch	Dépendance
Blaues Kreuz Schweiz	http://www.blaueskreuz.ch	Dépendance
Blaues Kreuz St. Gallen - Appenzell	http://www.blaueskreuz-sg-app.ch/	Dépendance
Brücke · Le Pont	http://www.bruecke-lepont.ch	Coopération au développement
BRUNAU-STIFTUNG	http://www.brunau.ch	Handicap
Bruno-Manser-Fonds	http://www.bmf.ch	Protection de la nature, de l'environnement, des espèces et du patrimoine
CAAA Les Collégiens Akadiens et leurs Amis Africains	http://www.caaa.ch	Coopération au développement
Caritas	http://www.caritas.ch	Affaires sociales
Caritas Aargau	http://www.caritas-aargau.ch	Affaires sociales
Caritas beider Basel	http://www.caritas-beider-basel.ch	Affaires sociales
Caritas Bern	http://www.caritas-bern.ch	Affaires sociales
Caritas Fribourg	http://www.caritas-fr.ch	Affaires sociales
Caritas Genève	http://www.caritas-geneve.ch	Affaires sociales
Caritas Graubünden	http://www.caritasgr.ch	Affaires sociales
Caritas Jura	http://www.caritas-jura.ch	Affaires sociales
Caritas Luzern	http://www.caritas-luzern.ch	Affaires sociales
Caritas Neuchâtel	http://www.caritas-neuchatel.ch	Affaires sociales
Caritas St. Gallen - Appenzell	http://www.caritas-stgallen.ch	Affaires sociales
Caritas Thurgau	http://www.caritas-thurgau.ch	Affaires sociales
Caritas Vaud	http://www.caritas-vaud.ch	Affaires sociales
Caritas Zürich	http://www.caritas-zuerich.ch	Affaires sociales
Caritas-Markt	http://www.caritas-markt.ch	Affaires sociales
CBM Mission chrétienne pour les aveugles	http://www.cbmswiss.ch	Coopération au développement
CEAS	http://www.ceas.ch	Coopération au développement
Cevi Ostschweiz	http://www.ceviostschweiz.ch	Affaires sociales
Cevi Region Bern	http://www.ceviregionbern.ch	Affaires sociales
Cevi Region Winterthur-Schaffhausen	http://www.cevi.ws	Affaires sociales
Cevi Regionalverband AG-SO-LU-ZG	http://cevi-agsoluzg.ch/	Affaires sociales
Cevi Regionalverband ZH-SH-GL	http://www.cevi.ch/zhshgl	Affaires sociales
Cevi Zürich	http://www.cevi.ch/gloggi/	Affaires sociales
cfd – L'ONG Féministe pour la Paix	http://www.cfd-ch.org	Droits de l'homme, promotion de la paix, prévention et règlement des conflits
Co-operaid	http://www.co-operaid.ch	Coopération au développement
Compagna Sektion Basel-Stadt	http://www.compagna-bs.ch/	Handicap
Compagna Sektion Zürich	http://www.compagna.ch	Handicap
Coop Patenschaft für Berggebiete	http://www.cooppatenschaft.ch	Aide aux régions de montagne
Croix-Bleue Romande	http://www.croix-bleue.ch	Affaires sociales
Croix-Rouge Fribourgeoise	http://www.croix-rouge-fr.ch	Santé

Croix-Rouge Genevoise	http://www.croix-rouge-ge.ch/	Santé
Croix-Rouge suisse Canton de Berne	http://www.srk-bern.ch	Santé
Croix-Rouge Suisse Canton de Neuchâtel	http://www.croix-rouge-ne.ch	Santé
Croix-Rouge Suisse Canton Jura	http://croix-rouge-jura.ch/	Santé
Croix-Rouge Suisse CRS	http://www.redcross.ch	Santé
Croix-Rouge Valais	http://www.croix-rouge-valais.ch	Santé
Croix-Rouge Vaudoise	http://www.croixrougevaudoise.ch	Santé
CVJM/CVJF-Regionalverband Basel	http://www.cevibasel.ch	Affaires sociales
Déclaration de Berne	http://www.evb.ch	Droits de l'homme, promotion de la paix, prévention et règlement des conflits
Diabetes-Gesellschaft	http://www.diabetesgesellschaft.ch	Santé
Die Alternative	http://www.diealternative.ch	Affaires sociales
Die Dargebotene Hand Aargau/Solothurn-Ost	http://www.aarau.143.ch	Affaires sociales
Die Dargebotene Hand Bern	http://www.bern.143.ch	Affaires sociales
Die Dargebotene Hand Ostschweiz und Fürstentum Liechtenstein	http://www.ostschweiz.143.ch	Affaires sociales
Die Dargebotene Hand Winterthur, Schaffhausen, Frauenfeld	http://www.winterthur.143.ch	Affaires sociales
Die Dargebotene Hand Zentralschweiz	http://www.luzern.143.ch	Affaires sociales
Die Dargebotene Hand Zürich	http://www.zuerich.143.ch	Affaires sociales
Drahtzug	http://www.drahtzug.ch	Handicap
E-changer	http://www.e-changer.ch	Coopération au développement
EcoSolidar	http://www.ecosolidar.ch	Coopération au développement
Elternnotruf	http://www.elternnotruf.ch	Affaires sociales
Enfants du Monde	http://www.edm.ch	Coopération au développement
Eper	http://www.heks.ch	Affaires sociales
Epi-Suisse	http://www.epi-suisse.ch	Santé
Equilibrium	http://www.depressionen.ch	Santé
Espoir	http://www.vereinespoir.ch	Affaires sociales
Evangelischer Frauenbund Zürich	http://www.vefz.ch	Affaires sociales
Fédération suisse des aveugles et malvoyants FSA	http://www.sbv-fsa.ch	Handicap
Fédération Suisse des Sourds	http://www.sgb-fss.ch	Handicap
Fepa	http://fepafrika.ch	Coopération au développement
Fondation Actions en Faveur de l'Environnement FAFE	http://www.umwelteinsatz.ch	Protection de la nature, de l'environnement, des espèces et du patrimoine
Fondation Cerebral	http://www.cerebral.ch	Handicap
Fondation Ciomal	http://www.ciomal.ch	Santé
Fondation de l'Association Suisse du Diabète	http://www.diabetesstiftung.ch	Santé
Fondation de Vernand	http://www.fondation-de-vernand.ch	Handicap
Fondation Digger	http://www.digger.ch	Aide en cas de catastrophe, aide humanitaire
Fondation Enfant & Autisme	http://www.kind-autismus.ch	Handicap
Fondation Enfants & Violence	http://www.kinderundgewalt.ch	Affaires sociales
Fondation Fairmed	http://www.fairmed.ch	Coopération au développement
Fondation Fribourgeoise Pro Senectute	http://www.fr.pro-senectute.ch	Affaires sociales
Fondation Green Ethiopia, Fondation Green Ethiopia, Aufforstungen in Äthiopien	http://www.greenethiopia.org	Protection de la nature, de l'environnement, des espèces et du patrimoine
Fondation Medair Invest in Aid	http://www.investinaid.org	Aide en cas de catastrophe, aide humanitaire
Fondation Pestalozzi	http://www.pestalozzi-stiftung.ch	Affaires sociales
Fondation pour les enfants suisses à l'étranger	http://www.sjas.ch	Affaires sociales

Fondation Suisse de Cardiologie	http://www.swissheart.ch	Santé
Fondation Suisse du Service Social International	http://www.ssiss.ch	Affaires sociales
Fondation suisse pour la protection et l'aménagement du paysage (FP)	http://www.sl-fp.ch	Protection de la nature, de l'environnement, des espèces et du patrimoine
Fondation Vacances au coeur du Patrimoine	http://www.magnificasa.ch	Protection de la nature, de l'environnement, des espèces et du patrimoine
Fondation Village d'Enfants Pestalozzi	http://www.pestalozzi.ch	Coopération au développement
Fondation Vivamos Mejor	http://www.vivamosmejor.ch	Coopération au développement
Förderstiftung für Kinder und Jugendliche der Stiftung Schloss Regensberg	http://www.schlossregensberg.ch	Handicap
Forom écoute	http://www.ecoute.ch	Handicap
Fragile Suisse Geschäftsstelle AG/SO Ost	http://www.fragile.ch/aargau/	Santé
Fragile Suisse	http://www.fragile.ch	Santé
Fragile Suisse Basel	http://www.fragile.ch/basel/	Santé
Fragile Suisse Bern Espace Mittelland	http://www.fragile.ch/bern/	Santé
Fragile Suisse Genève	http://www.fragile.ch/fr/geneve/	Santé
Fragile Suisse Jura	http://www.fragile.ch/jura/	Santé
Fragile Suisse Ostschweiz	http://www.fragile.ch/ostschweiz/	Santé
Fragile Suisse Ticino	http://www.fragile.ch/zwischenseite-tessin/	Santé
Fragile Suisse Valais	http://www.fragile.ch/valais/	Santé
Fragile Suisse Vaud	http://www.fragile.ch	Santé
Fragile Suisse Zentralschweiz	http://www.fragile.ch/zentralschweiz/	Santé
Fragile Suisse Zürich	http://www.fragile-zh.ch/	Santé
Frères de nos Frères	http://www.fdnf.org	Coopération au développement
Freunde der Serengeti Schweiz (FSS)	http://www.serengeti.ch	Protection de la nature, de l'environnement, des espèces et du patrimoine
FSD	http://www.fsd.ch	Protection de la nature, de l'environnement, des espèces et du patrimoine
FST	http://www.fst.ch	Handicap
Fundación Suiza Para Los Indígenas del Ecuador	http://www.ecuadorindios.org	Coopération au développement
Für die Kinder – Für die Zukunft	http://www.kinder-zukunft.ch	Affaires sociales
Gehörlosen-Fürsorgeverein der Region Basel	http://www.gehoerlosenfachstellen.ch	Handicap
Gemeinnützige Gesellschaft Zug	http://www.ggz.ch	Santé
Gönnergemeinschaft Hogar Bambi	http://www.kinderheim-bambi.ch/	Coopération au développement
Gönnerverein der Stiftung Landschaftsschutz Schweiz	http://www.sl-fp.ch	Protection de la nature, de l'environnement, des espèces et du patrimoine
Green Cross Suisse	http://www.greencross.ch	Affaires sociales
Groupe Sida Genève	http://www.groupesida.ch	Santé
Grupo Colombo-Suizo	http://www.grupocs.org	Affaires sociales
Handicap International	http://www.handicap-international.ch	Handicap
Heim Rütibühl	http://www.ruetibuehl.ch	Handicap
Help! for Families	http://www.help-for-families.ch	Affaires sociales
Helvetas	http://www.helvetas.ch	Coopération au développement
Herzstiftung Olten	http://www.herzstiftung-olten.ch/	Santé
hiki	http://www.hiki.ch/	Handicap
Horyzon	http://www.horyzon.ch	Coopération au développement
Hospiz Zürcher Lighthouse	http://www.hospiz.ch	Santé
Iamaneh Suisse	http://www.iamaneh.ch	Coopération au développement
Inisieme Suisse	http://www.insieme.ch	Handicap
Initiative des Alpes „Iniziativa da las alps"	http://www.alpeninitiative.ch	Protection de la nature, de l'environnement, des espèces et du patrimoine

Insieme – Vereinigung zur Förderung Behinderter Region Baden-Wettingen	http://www.insieme-baden-wettingen.ch	Handicap
Insieme 21	http://www.downsyndrom.ch	Handicap
Insieme Ausserschwyz	http://www.insieme-ausserschwyz.ch	Handicap
Insieme Basel	http://www.insieme-basel.ch	Handicap
Insieme Cerebral Winterthur	http://www.ic-winti.ch	Handicap
Insieme Genève	http://www.insieme-ge.ch	Handicap
insieme Kanton Bern	http://www.insieme-kantonbern.ch	Handicap
Insieme Neuchâtel	http://www.insieme-ne.ch	Handicap
Insieme Ostschweiz	http://www.insieme-ostschweiz.ch	Handicap
Insieme Region Bern	http://www.insieme-bern.ch	Handicap
Insieme Region Zurzach	http://insieme.ch/insieme/angebot/ferien/argaau/insieme-bezirk-zurzach-und-umgebung/	Handicap
Insieme Schaffhausen	http://www.insieme-sh.ch	Handicap
Insieme Uri	http://www.insieme.ch	Handicap
Insieme Zürcher Oberland	http://www.insiemezo.ch	Handicap
Insieme Zürich Stadt und Bezirk Meilen	http://www.insieme-zuerich.ch	Affaires sociales
Insieme Zwirniträff	http://www.insieme-zwirni.ch	Affaires sociales
International Project Aid	http://www.ipa-project-aid.org	Coopération au développement
Interpeace	http://www.interpeace.org	Coopération au développement
Interteam	http://www.interteam.ch	Coopération au développement
IOGT Suisse	http://www.iogt.ch	Dependance
IWAZ	http://www.iwaz.ch	Handicap
KIND UND KREBS	http://www.kinderkrebs.ch	Santé
Kinder- und Jugendhilfe St. Gallen	http://www.kinderkrebs.ch	Santé
Kinderkrebshilfe Schweiz	http://www.kjh.ch	Affaires sociales
Kinderkrebshilfe Zentralschweiz	http://www.kinderkrebshilfe-zentralschweiz. ch/	Santé
Kinderspitex Zentralschweiz	http://www.kispex.ch	Santé
Kiriat Yearim	http://www.kiriat-yearim.ch	Coopération au développement
Kiwanis Stiftung	http://www.kiwanisfoundation.ch/	Coopération au développement
Kolping Schweiz	http://www.kolping.ch	Coopération au développement
Krebsliga Aargau	http://www.krebsliga-aargau.ch	Santé
Krebsliga beider Basel	http://www.krebsliga-basel.ch	Santé
Krebsliga Graubünden	http://www.krebsliga-gr.ch	Santé
Krebsliga Ostschweiz	http://www.krebsliga-sg.ch	Santé
Krebsliga Schaffhausen	http://www.krebsliga-sh.ch	Santé
Krebsliga Solothurn	http://www.krebsliga-so.ch	Santé
Krebsliga Zentralschweiz	http://www.krebsliga.info	Santé
Krebsliga Zug	http://www.krebsliga-zug.ch	Santé
Krebsliga Zürich	http://www.krebsligazuerich.ch	Santé
L'Association d'Entraide Suisse pour Enfants Kovive	http://www.kovive.ch	Affaires sociales
La Main Tendue	http://www.143.ch	Affaires sociales
La Main Tendue Fribourg	http://www.143.ch	Affaires sociales
La Main Tendue Genève	http://www.geneve.143.ch	Affaires sociales
La Main Tendue Neuchâteloise	http://www.143.ch	Affaires sociales
La Main Tendue Nord Ouest	http://www.biel-bienne.143.ch	Affaires sociales
La Main Tendue Valaisanne	http://www.valais.143.ch	Affaires sociales
La Main Tendue Vaud	http://www.lausanne.143.ch	Affaires sociales

Landscheide	http://www.landscheide.ch	Handicap
Le Projet Faim Suisse	http://www.hungerprojekt.ch	Coopération au développement
Le Sida & l'Enfant	http://www.aidsundkind.ch	Coopération au développement
Lega Ticinese contro il Cancro	http://www.legacancro-ti.ch	Santé
Lehrlingshaus Eidmatt Zürich	http://www.lehrlingshaus-eidmatt.ch/	Affaires sociales
Ligue bernoise contre le rhumatisme	http://www.rheumaliga.ch/be/Intro	Santé
Ligue Fribourgeoise contre le Cancer	http://www.liguecancer-fr.ch	Santé
Ligue Genevoise contre le Rhumatisme	http://www.laligue.ch	Santé
Ligue Pulmonaire Fribourgeoise	http://www.liguessante-fr.ch	Santé
Ligue pulmonaire Suisse	http://www.lungenliga.ch	Santé
Ligue pulmonaire vaudoise	http://www.lpvd.ch	Santé
Ligue Suisse contre le Cancer	http://www.krebsliga.ch	Santé
Ligue Suisse contre le rhumatisme	http://www.rheumaliga.ch	Santé
Ligue Suisse de Femmes Catholiques	http://www.frauenbund.ch	Affaires sociales
Ligue Vaudoise contre le Cancer	http://www.lvc.ch	Santé
Ligue vaudoise contre le rhumatisme	http://www.liguerhumatisme-vaud.ch	Santé
Lunge Zürich	http://www.lunge-zuerich.ch	Handicap
Lungenliga Aargau	http://www.lungenliga-ag.ch	Santé
Lungenliga beider Basel	http://www.llbb.ch	Santé
Lungenliga Bern	http://www.lungenliga-be.ch	Santé
Lungenliga Luzern-Zug	http://www.lungenliga-lu.ch	Santé
Lungenliga Solothurn	http://www.lungenliga-so.ch	Santé
Lungenliga Thurgau	http://www.lungenliga-tg.ch	Santé
Martin Stiftung Erlenbach	http://www.martin-stiftung.ch	Handicap
Märtplatz	http://www.maertplatz.ch	Affaires sociales
Medair	http://www.medair.org	Coopération au développement
Médecins du Monde	http://www.medecinsdumonde.ch	Coopération au développement
Medi Cuba Suisse	http://www.medicuba.ch	Coopération au développement
medico international schweiz	http://www.medicointernational.ch	Coopération au développement
mediCuba-Bern	http://www.medicuba-bern.ch	Coopération au développement
MEH	http://www.meh.ch	Handicap
Mission am Nil	http://www.mn-international.org/	Coopération au développement
Mission Bethléem Immensee	http://www.bethlehem-mission.ch	Coopération au développement
Mission Evangelique contre la Lèpre	http://www.lepramission.ch	Coopération au développement
miva Suisse	http://www.miva.ch	Coopération au développement
Morija	http://www.morija.org	Aide en cas de catastrophe, aide humanitaire
Nachbar in Not	http://www.nachbarinnot.ch	Affaires sociales
NAK-Humanitas	http://www.nak-humanitas.ch	Affaires sociales
Newtree	http://www.newtree.ch	Protection de la nature, de l'environnement, des espèces et du patrimoine
Nouvelle Planète	http://www.nouvelle-planete.ch	Protection de la nature, de l'environnement, des espèces et du patrimoine
Noveos	http://www.noveos.ch	Handicap
obvita	http://www.obvita.ch	Handicap
OGD Ostschweizerische Diabetes-Gesellschaft	http://www.odgsg.ch/	Santé
Organisation Suisse d'Aide aux Réfugiés OSAR	http://www.fluechtlingshilfe.ch	Droits de l'homme, promotion de la paix, prévention et règlement des conflits
OSEO Fribourg	http://www.oseo-fr.ch	Affaires sociales
OSEO Genève	http://www.oseo-ge.ch	Affaires sociales

OSEO Valais	http://www.oseo-vs.ch	Affaires sociales
OSEO Vaud	http://www.oseo-vd.ch	Affaires sociales
Pain pour le prochain	http://www.bfa-ppp.ch	Coopération au développement
Paneco	http://www.paneco.ch	Coopération au développement
Parepi	http://www.parepi.ch	Santé
Parkinson Suisse	http://www.parkinson.ch	Handicap
Patrimoine Suisse	http://www.heimatschutz.ch	Protection de la nature, de l'environnement, des espèces et du patrimoine
PBI Suisse	http://www.peacebrigades.ch	Coopération au développement
PeaceWomen Across the Globe	http://www.1000peacewomen.org	Droits de l'homme, promotion de la paix, prévention et règlement des conflits
Pflegekinder-Aktion Aargau	http://www.pa-ag.ch	Affaires sociales
Pflegekinder-Aktion Graubünden	http://www.pflegekinder.ch	Affaires sociales
Pflegekinder-Aktion Schweiz	http://www.pflegekinder.ch	Affaires sociales
Pflegekinder-Aktion St. Gallen	http://www.pasg.ch	Affaires sociales
Pflegekinder-Aktion Zentralschweiz	http://www.fachstellekinder.ch	Affaires sociales
Plusport Sport Handicap Suisse	http://www.plusport.ch	Handicap
Pro Audito Suisse	http://www.pro-audito.ch	Handicap
Pro Familia Suisse	http://www.profamilia.ch	Affaires sociales
Pro Filia	http://www.profilia.ch	Affaires sociales
PRO FILIA St. Gallen / Appenzell / Glarus	http://www.profilia.ch/sg	Affaires sociales
Pro Infirmis	http://www.proinfirmis.ch	Handicap
Pro Juventute	http://www.projuventute.ch	Affaires sociales
Pro Juventute des Grisons	http://www.projuventute-gr.ch	Affaires sociales
Pro Juventute Kanton Bern	http://www.projuventute-bern.ch	Affaires sociales
Pro Mente Sana, association romande	http://www.promentesana.org/romandie/	Affaires sociales
Pro Natura	http://www.pronatura.ch	Protection de la nature, de l'environnement, des espèces et du patrimoine
Pro Senectute Aargau	http://www.ag.pro-senectute.ch	Affaires sociales
Pro Senectute Appenzell A.Rh.	http://www.ar.pro-senectute.ch	Affaires sociales
Pro Senectute Appenzell Innerrhoden	http://www.ai.pro-senectute.ch	Affaires sociales
Pro Senectute Arc Jurassien	http://www.aj.pro-senectute.ch	Affaires sociales
Pro Senectute Glarus	http://www.gl.pro-senectute.ch	Affaires sociales
Pro Senectute Graubünden	http://www.gr.pro-senectute.ch	Affaires sociales
Pro Senectute Kanton Bern	http://www.be.pro-senectute.ch	Affaires sociales
Pro Senectute Kanton Genf	http://www.ge.pro-senectute.ch	Affaires sociales
Pro Senectute Kanton Luzern	http://www.lu.pro-senectute.ch	Affaires sociales
Pro Senectute Kanton Uri	http://www.ur.pro-senectute.ch	Affaires sociales
Pro Senectute Kanton Zürich	http://www.zh.pro-senectute.ch	Affaires sociales
Pro Senectute Nidwalden	http://www.nw.pro-senectute.ch	Affaires sociales
Pro Senectute Obwalden	http://www.ow.pro-senectute.ch	Affaires sociales
Pro Senectute Schaffhausen	http://www.sh.pro-senectute.ch	Affaires sociales
Pro Senectute Schwyz	http://www.sz.pro-senectute.ch	Affaires sociales
Pro Senectute Solothurn	http://www.so.pro-senectute.ch	Affaires sociales
Pro Senectute St. Gallen	http://www.sg.pro-senectute.ch	Affaires sociales
Pro Senectute Suisse	http://www.pro-senectute.ch	Affaires sociales
Pro Senectute Tessin	http://www.prosenectute.org	Affaires sociales
Pro Senectute Thurgau	http://www.tg.pro-senectute.ch	Affaires sociales
Pro Senectute Valais	http://www.vs.pro-senectute.ch	Affaires sociales

Pro Senectute Vaud	http://www.vd.pro-senectute.ch	Affaires sociales
Pro Senectute Zug	http://www.zg.pro-senectute.ch	Affaires sociales
Procap Bern	http://www.procapbern.ch	Handicap
Procap Grischun	http://www.procapgrischun.ch	Handicap
Procap Sektion St. Gallen-Appenzell	http://www.procap.ch/index.php?id=1249	Handicap
Procap Suisse	http://www.procap.ch	Handicap
ProSpecieRara	http://www.prospecierara.ch	Protection de la nature, de l'environnement, des espèces et du patrimoine
REDOG	http://www.redog.ch	Aide en cas de catastrophe, aide humanitaire
Rehaswiss	http://www.rehaswiss.ch	Coopération au développement
Reporters sans frontières Suisse	http://www.rsf-ch.ch	Aide d'urgence, sauvetage
Rheumaliga Aargau	http://www.rheumaliga.ch/ag	Santé
Rheumaliga beider Appenzell	http://www.rheumaliga.ch/ap/	Santé
Rheumaliga beider Basel	http://www.rheumaliga.ch/blbs	Santé
Rheumaliga Luzern und Unterwalden	http://www.rheumaliga.ch/luownw/	Santé
Rheumaliga Schaffhausen	http://www.rheumaliga.ch/sh/Intro	Santé
Rheumaliga St.Gallen, Graubünden und Fürstentum Liechtenstein	http://www.rheumaliga.ch/sgfl	Santé
Rheumaliga Thurgau	http://www.rheumaliga.ch/tg/Intro	Santé
Rheumaliga Zürich	http://www.rheumaliga.ch/zh	Santé
ROKPA	http://www.rokpa.ch	Coopération au développement
Rokpa Suisse	http://www.rokpa.ch	Coopération au développement
Rotes Kreuz Baselland	http://www.srk-baselland.ch	Santé
Rotes Kreuz Graubünden	http://www.srk-gr.ch	Santé
Rotes Kreuz Schaffhausen	http://www.roteskreuz-sh.ch	Santé
Rotkreuz-Kantonalverband Unterwalden	http://www.srk-unterwalden.ch	Santé
SAD Swiss Academy for Development	http://www.sad.ch	Affaires sociales
SAH Basel	http://www.sah-bs.ch	Affaires sociales
SAH Bern	http://www.sah-be.ch	Affaires sociales
SAH Schaffhausen	http://www.sah-sh.ch	Affaires sociales
SAH Zentralschweiz	http://www.sah-zs.ch	Affaires sociales
SAH Zürich	http://www.sah-zh.ch	Affaires sociales
Save the Children	http://www.savethechildren.ch	Droits de l'homme, promotion de la paix, prévention et règlement des conflits
SBS Bibliothèque Suisse pour Personnes Aveugles, Malvoyantes et Empêchées de Lire	http://www.sbs.ch	Handicap
Schloss Regensberg	http://www.schlossregensberg.ch	Handicap
Schritte der Hoffnung	http://www.schritte-der-hoffnung.ch	Coopération au développement
Schweizer Patenschaft für Berggemeinden	http://www.berggemeinden.ch	Aide aux régions de montagne
Schweizer Vogelschutz SVS BirdLife Suisse	http://www.birdlife.ch	Protection de la nature, de l'environnement, des espèces et du patrimoine
Schweizerische Muskelgesellschaft	http://www.muskelgesellschaft.ch	Handicap
Schweizerische Stiftung für Orgeln in Rumänien	http://www.ssor.ch	Coopération au développement
Schweizerische Stiftung für Taubblinde	http://www.tanne.ch	Handicap
Schweizerische Stiftung Pro Mente Sana	http://www.promentesana.ch	Affaires sociales
Schweizerische Vinzenzgemeinschaft	http://www.viko.ch	Affaires sociales
Schweizerisches Rotes Kreuz Aargau	http://www.srk-aargau.ch	Santé
Schweizerisches Rotes Kreuz beider Appenzell	http://www.srk-appenzell.ch	Santé
Schweizerisches Rotes Kreuz Glarus	http://www.srk-glarus.ch	Santé

Schweizerisches Rotes Kreuz Kanton Schwyz	http://www.srk-schwyz.ch	Santé
Schweizerisches Rotes Kreuz Kanton Solothurn	http://www.srk-solothurn.ch/	Santé
Schweizerisches Rotes Kreuz Kanton Zürich	http://www.srk-zuerich.ch	Santé
Schweizerisches Rotes Kreuz Kantonalverband Uri	http://www.srk-uri.ch	Santé
Schweizerisches Rotes Kreuz Kantonalverband Zug	http://www.srk-zug.ch	Santé
Schweizerisches Rotes Kreuz Luzern	http://www.srk-luzern.ch	Santé
Schweizerisches Rotes Kreuz St. Gallen	http://www.srk-sg.ch	Santé
Schweizerisches Rotes Kreuz Thurgau	http://www.srk-thurgau.ch	Santé
Secours aux Enfants Bethléem	http://www.kinderhilfe-bethlehem.ch/	Affaires sociales
Secours d'hiver du canton de Fribourg	http://www.gfis.ch/sh-fribourg/	Affaires sociales
Secours d'Hiver du canton de Neuchâtel	http://www.secours-d-hiver.ch	Affaires sociales
Secours d'Hiver Genève	http://www.secours-d-hiver.ch	Affaires sociales
Secours d'hiver Jura	http://www.secours-d-hiver.ch	Affaires sociales
Secours d'Hiver Suisse	http://www.winterhilfe.ch	Affaires sociales
Secours d'Hiver Valais Romand	http://www.secours-d-hiver.ch	Affaires sociales
Secours d'Hiver Vaud	http://www.secoursdhivervaud.ch	Affaires sociales
Secours d'Hiver du Canton de Berne	http://www.winterhilfe.ch/bernde	Affaires sociales
Secours suisse d'hiver	http://www.soccorsodinverno.org	Affaires sociales
Selbsthilfezentrum Zürcher Oberland	http://www.selbsthilfezentrum-zo.ch	Affaires sociales
SIKJM	http://www.sikjm.ch	Affaires sociales
SKSO – Stiftung Kinderheime Solothurn	http://www.skso.ch	Affaires sociales
Société Suisse d'Utilité Publique	http://www.sgg-ssup.ch	Affaires sociales
Société Suisse de la Sclérose en Plaques	http://www.multiplesklerose.ch	Santé
Société Suisse de la Spondylarthrite Ankylosante	http://www.bechterew.ch	Santé
Société Suisse de Sauvetage	http://www.slrg.ch	Aide d'urgence, sauvetage
Solidar Suisse	http://www.solidar.ch	Coopération au développement
Solidaritätsfonds Luzerner Bergbevölkerung	http://www.luzerner-bergbevoelkerung.ch	Affaires sociales
Solidarité Tiers-Monde (STM)	http://www.sdw-stm.ch	Santé
Solidarmed	http://www.solidarmed.ch	Santé
Solothurnische Beratungsstelle für Sehbehinderte	http://www.sehen-so.ch/	Handicap
Sonos	http://www.sonos-info.ch	Handicap
SOS Ticino	http://www.sos-ti.ch	Affaires sociales
SOS Villages d'Enfants	http://www.sos-kinderdorf.ch	Affaires sociales
Sozialwerke Pfarrer Sieber	http://www.swsieber.ch	Affaires sociales
SRK Basel	http://www.srk-basel.ch	Affaires sociales
St. Gallischer Gönnerverein für Gemütskranke	http://www.stgallischerhilfsverein.ch	Affaires sociales
St. Gallischer Hilfsverein für Gemütskranke	http://www.sghv.ch	Affaires sociales
Station Ornithologique Suisse	http://www.vogelwarte.ch	Protection de la nature, de l'environnement, des espèces et du patrimoine
Stiftung Altried	http://www.altried.ch	Handicap
Stiftung Band-Werkstätten Basel	http://www.band-werkstaetten.ch	Handicap
Stiftung Bergwaldprojekt	http://www.bergwaldprojekt.org	Protection de la nature, de l'environnement, des espèces et du patrimoine
Stiftung BRUNEGG	http://www.stiftung-brunegg.ch	Handicap
Stiftung Bühl	http://www.stiftung-buehl.ch	Handicap
Stiftung Denk an mich	http://www.denkanmich.ch	Handicap

Stiftung der Diabetes-Gesellschaft	http://www.diabetesgesellschaft.ch	Santé
Stiftung der Evangelischen Gesellschaft des Kantons Zürich	http://www.stiftung-eg.ch/	Affaires sociales
Stiftung Emilienheim für ältere Blinde und Sehbehinderte	http://www.emilienheim.ch	Handicap
Stiftung Forelhaus	http://www.forelhaus.ch	Dependance
Stiftung für Behinderte Aarau-Lenzburg	http://www.sfb-ortezumleben.ch	Handicap
Stiftung für Ganzheitliche Betreuung	http://www.sfgb.ch	Handicap
Stiftung Ilgenhalde	http://www.stiftungilgenhalde.ch	Handicap
Stiftung Jugendsozialwerk Blaues Kreuz BL	http://www.jugendsozialwerk.ch	Dependance
Stiftung Kind und Familie KiFa Schweiz	http://www.stiftung-kifa.ch/	Handicap
Stiftung Kinderheim Grünau	http://www.gruenau.org	Affaires sociales
Stiftung Lebenshilfe - Unternehmen mit sozialem Auftrag	http://www.stiftung-lebenshilfe.ch	Handicap
Stiftung Menschen für Menschen Schweiz	http://www.menschenfuermenschen.ch	Coopération au développement
Stiftung Mobilita	http://www.mobilita-gr.ch	Handicap
Stiftung Mosaik	http://www.stiftungmosaik.ch	Handicap
Stiftung Mühlehalde	http://www.muehlehalde.ch	Handicap
Stiftung Mütterhilfe	http://www.muetterhilfe.ch	Affaires sociales
Stiftung Natur- und Tierpark Goldau	http://www.tierpark.ch	Protection de la nature, de l'environnement, des espèces et du patrimoine
Stiftung Offene Hand «Swisshand»	http://www.swisshand.ch	Coopération au développement
Stiftung Schloss Turbenthal	http://www.gehoerlosendorf.ch/	Handicap
Stiftung Unterstützungsfonds der Stiftung für ganzheitliche Betreuung	http://www.sfgb.ch	Affaires sociales
Stiftung Usthi	http://www.usthi.ch	Coopération au développement
Stiftung Wagerenhof	http://www.wagerenhof.ch	Affaires sociales
Stiftung Waldheim	http://www.stiftung-waldheim.ch	Handicap
Stiftung Wehrenbach	http://www.wehrenbach.ch	Handicap
Stiftung wisli	http://www.stiftungwisli.ch	Handicap
Stiftung Wohn- und Bürozentrum für Körperbehinderte (WBZ)	http://www.wbz.ch	Handicap
Suisse Rando	http://www.wandern.ch	Protection de la nature, de l'environnement, des espèces et du patrimoine
Suke	http://www.suke.ch	Coopération au développement
Sundance	http://www.sundance.ch	Coopération au développement
Swissaid	http://www.swissaid.ch	Coopération au développement
Swisscontact	http://www.swisscontact.org	Coopération au développement
TAB Freizeit und Bildung	http://www.tab-thurgau.ch	Handicap
Team72	http://www.team72.ch	Affaires sociales
Tearfund Suisse	http://www.tearfund.ch	Coopération au développement
Telefono Amico Ticino e Grigioni Italiano	http://www.telefonoamico.143.ch	Droits de l'homme, promotion de la paix, prévention et règlement des conflits
Terre des hommes	http://www.tdh.ch	Droits de l'homme, promotion de la paix, prévention et règlement des conflits
Terre des Hommes Schweiz	http://www.terredeshommesschweiz.ch	Droits de l'homme, promotion de la paix, prévention et règlement des conflits
Terre des Hommes Suisse, section romande	http://www.terredeshommessuisse.ch	Droits de l'homme, promotion de la paix, prévention et règlement des conflits
Thurgauische Krebsliga	http://www.tgkl.ch	Affaires sociales
Tixi Zürich	http://www.tixi.ch	Handicap
Traditions pour Demain	http://www.tradi.info	Coopération au développement
Trägerverein Paracelsus-Spital	http://www.paracelsus-spital.ch/traegerver- ein.html	Santé
Transfusion CRS Suisse	http://www.sbsc.ch	Santé

Union centrale suisse pour le bien des aveugles UCBA	http://www.szb.ch	Handicap
Unions Chrétiennes Suisses	http://www.cevi.ch/	Affaires sociales
Unitas	http://www.unitas.ch	Handicap
Verein für Sozialpsychiatrie Baselland	http://www.vsp-bl.ch	Handicap
Verein Grünwerk	http://www.verein-gruenwerk.ch	Coopération au développement
Verein Guatemala-Zentralamerika	http://www.guatemala-vgz.ch/	Coopération au développement
Verein Kirchliche Gassenarbeit Luzern	http://www.gassenarbeit.ch	Dependance
Verein Natur- und Tierpark Goldau	http://www.tierpark.ch	Protection de la nature, de l'environnement, des espèces et du patrimoine
Verein Papageno Murg	http://www.verein-papageno.ch	Coopération au développement
Verein Pflegekind Bern	http://www.pflegekindbern.ch	Affaires sociales
Verein Tele-Hilfe Basel	http://www.basel.143.ch	Affaires sociales
Verein und Treffpunkt Nordliecht Zürich	http://www.nordliecht.ch	Handicap
Verein WKB	http://www.wkb-basel.ch	Handicap
Verein Wohnheim Schanzacker	http://www.schanzacker.ch	Handicap
Verein Wohnzentrum Frankental	http://www.frankental.ch	Handicap
Verein Zukunft für Kinder	http://www.zukunft-fuer-kinder.ch	Coopération au développement
Verein Zunzún	http://www.zunzun.ch	Coopération au développement
Vereinigung Insieme Cerebral Zug	http://www.insieme-cerebral.ch	Handicap
Vétérinaires Sans Frontières Suisse (VSF-Suisse)	http://www.vsf-suisse.ch	Coopération au développement
W-3-W	http://www.w-3-w.ch	Coopération au développement
WFJB	http://www.wfjb.ch	Handicap
Wildtier Schweiz	http://www.wildtier.ch	Protection de la nature, de l'environnement, des espèces et du patrimoine
Winterhilfe Aargau	http://www.winterhilfe.ch	Affaires sociales
Winterhilfe Appenzell Ausserrhoden	http://www.winterhilfe.ch	Affaires sociales
Winterhilfe Appenzell Innerrhoden	http://www.winterhilfe.ch	Affaires sociales
Winterhilfe Basel-Stadt	http://www.winterhilfe.ch/baselstadtde/	Affaires sociales
Winterhilfe Baselland	http://www.winterhilfe.ch	Affaires sociales
Winterhilfe Glarus	http://www.winterhilfe.ch	Affaires sociales
Winterhilfe Graubünden	http://www.winterhilfe-gr.ch/	Affaires sociales
Winterhilfe Kanton Schwyz	http://www.winterhilfe.ch	Affaires sociales
Winterhilfe Kanton Zürich	http://www.winterhilfe.ch/kanton-zuerich	Affaires sociales
Winterhilfe Luzern	http://www.winterhilfe.ch	Affaires sociales
Winterhilfe Nidwalden	http://www.winterhilfe.ch	Affaires sociales
Winterhilfe Oberwallis	http://www.winterhilfe.ch/oberwallis	Affaires sociales
Winterhilfe Obwalden	http://www.winterhilfe.ch	Affaires sociales
Winterhilfe Schaffhausen	http://www.winterhilfe-sh.ch/	Affaires sociales
Winterhilfe Solothurn	http://www.winterhilfe.ch/de/extras-deutsch/ geschaeftsstel-len/so/	Affaires sociales
Winterhilfe St. Gallen	http://www.winterhilfe.ch/stgallen/	Affaires sociales
Winterhilfe Stadt Zürich	http://www.winterhilfe.ch/stadt-zuerich	Affaires sociales
Winterhilfe Thurgau	http://www.winterhilfe.ch	Affaires sociales
Winterhilfe Uri	http://www.winterhilfe.ch	Affaires sociales
Winterhilfe Zug	http://www.winterhilfe.ch	Affaires sociales
Wohnheime im Seefeld	http://www.im-seefeld.ch	Handicap
WWF Suisse	http://www.wwf.ch	Protection de la nature, de l'environnement, des espèces et du patrimoine
WWF Zürich	http://www.wwf-zh.ch/	Protection de la nature, de l'environnement, des espèces et du patrimoine

YFU – Youth For Understanding	http://www.yfu.ch	Coopération au développement
Zeka	http://www.zeka-ag.ch	Handicap
zsge	http://www.zsge.ch	Affaires sociales
Zürcher Aids-Hilfe	http://www.zah.ch	Santé
Zürcher Blindenfürsorge-Verein	http://www.zuercher-sehhilfe.ch	Handicap
Zürcher Diabetes-Gesellschaft	http://www.zdg.ch/	Santé
Zürcher Fachstelle für Alkoholprobleme	http://www.zfa.ch	Dependance
Züriwerk	http://www.zueriwerk.ch	Affaires sociales
ZVBS	http://www.zvbs.ch	Santé

Annexe B – Dimensions des OSBL étudiées quantitativement

Dimensions analysées	***Catégorie***
Présence d'un site internet actualisé	Web 1.0
Langue du site internet	Web 1.0
Français disponible sur le site internet	Web 1.0
Présence d'une adresse email générique	Web 1.0
Présence d'un formulaire Web de contact	Web 1.0
Existence d'un flux RSS	Web 2.0
Existence de blogs	Web 2.0
Existence d'une page Facebook officielle	Web 2.0
Activité de la page Facebook	Web 2.0
Lien entre le site internet et la page Facebook	Web 2.0
Référencement du site internet sur la page Facebook	Web 2.0
Existence d'un compte Twitter officiel	Web 2.0
Possibilité de *tweeter* depuis le site internet	Web 2.0
Lien entre le site internet et le compte Twitter	Web 2.0
Référencement du site internet sur le compte Twitter	Web 2.0
Existence d'une chaîne YouTube officielle	Web 2.0
Intégration de vidéos YouTube depuis le site internet	Web 2.0
Lien entre le site internet et la chaîne YouTube	Web 2.0
Référencement du site internet sur la chaîne YouTube	Web 2.0

Annexe C – OSBL étudiées qualitativement

OSBL extraites de Facebook

Nom	*Site web*	*Date d'extraction*	*# posts*
ASED	http://www.asedswiss.org	25.07.2014	81
Atelier des Enfants	http://www.atelierdesenfants.ch	25.07.2014	54
Bibliothèque Sonore Romande	http://www.bsr-lausanne.ch	25.07.2014	45
Caritas Genève	http://www.caritas-geneve.ch	25.07.2014	58
Caritas Jura	http://www.caritas-jura.ch	25.07.2014	71
Caritas Neuchâtel	http://www.caritas-neuchatel.ch	25.07.2014	100
Caritas Vaud	http://www.caritas-vaud.ch	25.07.2014	54
Croix-Bleue Romande	http://www.croix-bleue.ch	25.07.2014	405
Croix-Rouge Genevoise	http://www.croix-rouge-ge.ch/	25.07.2014	93
Forom écoute	http://www.ecoute.ch	25.07.2014	9
Insieme Neuchâtel	http://www.insieme-ne.ch	25.07.2014	155
Ligue Vaudoise contre le Cancer	http://www.lvc.ch	25.07.2014	150
Médecins du Monde	http://www.medecinsdumonde.ch	25.07.2014	219
OSEO Vaud	http://www.oseo-vd.ch	25.07.2014	91
Terre des Hommes Suisse, section romande	http://www.terredeshommessuisse.ch	25.07.2014	1287

OSBL extraites de Twitter

Nom	*Site web*	*Date d'extraction*	*# tweets*
ASED	http://www.asedswiss.org	25.07.2014	91
Caritas Genève	http://www.caritas-geneve.ch	25.07.2014	0
Croix-Bleue Romande	http://www.croix-bleue.ch	25.07.2014	376
Groupe Sida Genève	http://www.groupesida.ch	25.07.2014	2736
Médecins du Monde	http://www.medecinsdumonde.ch	25.07.2014	42
Terre des Hommes Suisse, section romande	http://www.terredeshommessuisse.ch	25.07.2014	73