

HelloAsso : au bonheur des associations ?

La plate-forme HelloAsso a le vent en poupe, et touche de plus en plus d'associations. Elle se présente comme pouvant simplifier l'organisation de vos conférences – festivals – boutiques – voyages – soirées – cours – spectacles – compétitions – tournois – séjours – ateliers – stages – cotisations – courses – financements – concerts – projets au travers d'outils tels que :

- gestion des dons (le point fort par lequel HelloAsso se présente auprès des associations)
- mise en place de crowdfunding
- gestion des adhésions
- paiement en ligne
- billetterie

L'équipe de HelloAsso, c'est actuellement 55 salariés : des directeurs·trices, des chargé·e-s d'accompagnement, de communication, de développement, toute une équipe de développeurs·ses... Elle connaît une expansion très forte : en un an, le nombre de salariés a doublé (25 en février 2018, 50 en février 2019). 60 000 associations utiliseraient les outils de HelloAsso. En 10 ans, ce sont 128 millions d'euros qui ont été collectés pour les associations, dont près de 30 millions d'euros en 2017.

I – L'usage du numérique

Disons-le d'emblée : les services proposés sont sympas, HelloAsso est experte dans le paiement en ligne. C'est beau, c'est moderne, modulable, ergonomique, facile à intégrer, à utiliser. . .

Mais... les logiciels développés par HelloAsso sont privés. À l'inverse des logiciels libres par exemple, nous n'avons pas connaissance de ce qu'ils font ni comment. Nous ne pouvons pas non plus installer ni exécuter les outils de HelloAsso sur notre ordinateur, ou mettre en place un HelloAsso bis, que l'on administrerait. Enfin, la notion de logiciel est d'ailleurs rendue archaïque puisque l'utilisateur·trice n'a plus à s'en soucier : désormais, tout passe par des services en ligne, dans le « cloud »¹. Nous voilà donc privé·es de toute liberté sur ces services et logiciels, seuls leurs propriétaires (les dirigeants de HelloAsso, donc) en ont la maîtrise et le contrôle. Au passage, HelloAsso choisit d'héberger ses applicatifs chez Microsoft et de les développer avec les outils propriétaires de Microsoft (notamment ASP).

Le monde du Libre regorge d'autres pratiques, plus éthiques, avec des engagements plus forts pour et par les utilisateur·trices. Imaginer qu'il n'y ait pas d'alternative, ou juste rester dans ce modèle centralisé et fermé, en se drapant dans de beaux discours sur l'éthique et l'intérêt général, ne masquerait-il pas plutôt un intérêt pour la rente ? Cela permet aussi à HelloAsso de détenir et assurer le monopole de ses services, collectant au passage les données du monde associatif.

À l'ère du Big data, où la donnée c'est de l'or, posséder une telle masse de données qualifiées et ciblées peut aisément donner des idées de valorisation, au sens strictement marchand du terme. L'exploitation commerciale d'un fichier unique des associations ne peut manquer d'intéresser des entreprises fournisseurs de biens et de services, de même que l'exploitation du fichier des donateurs peut séduire nombre d'intermédiaires en placements financiers. En y regardant de plus près, une telle exploitation (à l'instar du modèle économique choisi par d'autres géants du Web) serait cohérente avec le code NAF de la société : Activités des agences de publicité (7311Z).

Cette centralisation de données pose aussi question dans notre société, où s'installe progressivement une surveillance de masse généralement acceptée. Elle offre en effet de grandes facilités aux services de renseignement, qui, du fait de leur activité même, ne nous informent pas des différents fichiers qu'ils consultent, ni à quelles fins.

II – Une économie qui repose sur la récupération de l'émotion

Il convient de s'interroger sur le modèle de « pourboires » appliqués aux dons sur lequel repose HelloAsso.

De façon générale, le terme « pourboire » renvoie à une gratification qui concerne le travailleur et non l'entreprise ainsi qu'à une reconnaissance de la qualité d'un travail réalisé dans le cadre d'une relation personnalisée. Le registre utilisé renvoie aux relations humaines, et contribue à faire perdre de vue qu'il s'agit ici d'une entreprise capitaliste.

Les « pourboires » que propose par défaut l'application correspondent à des montants relativement élevés (de l'ordre de 20% pour un don de 20€). Là où d'autres plates-formes de paiement en ligne facturent autour de 3% (mais sans que les donateur·ice-s le sachent forcément). Ce modèle, dans le contexte d'une entreprise à but lucratif, impose à HelloAsso de chercher à manipuler toujours plus les donateur·ice-s afin qu'ils et elles augmentent leurs « pourboires » : le montant par défaut est élevé, et il n'est par exemple pas possible de le baisser sous un certain seuil sans devoir cocher une phrase culpabilisante.

Cela permet à HelloAsso de bénéficier du travail sur les émotions que pratiquent les associations en campagne de financement : après avoir vu la photo du bébé phoque en train de mourir, nous cliquerons tou·te-s sans trop regarder

1. SaaS : <https://www.gnu.org/philosophy/who-does-that-server-really-serve.fr.html>

le détail des petites cases. L'entreprise HelloAsso recycle à son compte la bienveillance que nous portons à l'égard des acteurs associatifs et profite de leur travail de sensibilisation et de leur image pour se développer.

Au final, les « pourboires » de HelloAsso n'ont rien à voir avec un « prix libre » qui nécessite transparence et adhésion en connaissance de cause. Même en laissant le bénéfice du doute sur la réalité du destinataire des profits engendrés par la plate-forme, le but de HelloAsso n'est pas de rentrer dans ses frais mais bien de mener une politique ouvertement expansionniste, revendiquée pour le bien du monde associatif.

III – Statut et perspectives d'avenir

HelloAsso, contrairement à ce que présupposent la plupart des associations utilisatrices, n'est elle-même pas une association ! C'est une société anonyme (SAS), détenue pour l'essentiel par une personne.

Alors que HelloAsso revendique que "ce sont les groupes qui changent le monde", pourquoi ne pas avoir choisi directement un statut associatif, ou un statut clairement représentatif de l'ESS ? Même si « statut n'est pas vertu », le statut de société anonyme a une conséquence immédiate : les usagers ne sont pas associés à la vie démocratique de HelloAsso. Si demain un GAFAM propose de racheter HelloAsso, qui prendra la décision ?

On a ainsi un fonctionnement patrimonial de l'entreprise HelloAsso. Si HelloAsso se veut « au bénéfice des usagers », pourquoi ne pas leur donner voix au chapitre ?

Enfin, le choix d'un statut de société anonyme ne peut que nous faire poser la question des intentions des fondateurs d'HelloAsso, concernant leurs perspectives d'avenir. Ce n'est pas leur faire un procès d'intention que d'imaginer qu'ils pourraient envisager, à court ou moyen terme, revendre l'entreprise HelloAsso ou devenir un gros opérateur commercial du secteur associatif. Des sites comme BlablaCar (ex covoiturage.fr) ont par exemple mené avec succès cette stratégie d'enfermement commercial d'un service qui se présentait comme communautaire. Ainsi la boucle serait bouclée : l'ensemble des données collectées par les applicatifs HelloAsso tomberait ainsi directement dans le marché de la donnée, poussé par un capitalisme de surveillance. Les associations utilisatrices deviendraient très clairement et très officiellement la cible d'entreprises marchandes fort éloignées des préoccupations et des valeurs du monde associatif. Si par ailleurs il n'existe pas d'alternative, les usagers seront liés à une politique à laquelle ils peuvent difficilement se soustraire.

Conclusion

En première approche, il nous semble essentiel que le monde associatif, ses réseaux, ses militant·es, bénévoles, salarié·es, posent un regard critique sur la réalité du système HelloAsso. Au-delà, c'est toute la question des outils numériques utilisés par les associations qui est posée :

- le recours systématique à la technologie nous semble assez peu interrogé ;
- malheureusement, ces outils sont souvent considérés par les associations comme neutres et sans enjeux ;
- or, cette fausse neutralité recouvre à la fois de réelles considérations marchandes, et de forts enjeux en matière de sécurité et de confidentialité.

Pour qu'HelloAsso soit crédible pour promouvoir des valeurs de solidarité, il faudrait :

- qu'elle libère ses outils, afin de permettre leur décentralisation et leur appropriation par les collectifs impliqués.
- qu'elle s'inspire de son manifeste pour changer de modèle de gestion : privilégier le collectif à l'individuel. Les associations doivent avoir leur mot à dire sur un outil qui concerne leur quotidien.

Nous sommes bien conscient·es qu'actuellement il n'y a pas d'alternatives recommandables au service de dons de HelloAsso. Notre propos n'est pas d'inciter à quitter HelloAsso au profit d'un autre modèle dominant. Au contraire, nous appelons le monde associatif à définir lui-même ses besoins, et à s'auto-organiser, le cas échéant, pour se doter d'un éco-système numérique de confiance, contrôlé et maîtrisé par les associations elles-mêmes. Les réseaux de l'ESS, d'accompagnement et financiers pourraient par ailleurs aider à créer les conditions de la mise en œuvre d'une plate-forme de collecte de dons notamment.

Enfin, nous appelons le monde associatif à se questionner sur ce recours aveugle aux outils numériques : n'est-il plus possible de s'associer sans avoir recours à ces géants de la technologie ? Ne pouvons-nous pas simplement se voir, échanger, tisser du lien social ? C'est moins « rapide » et plus « exigeant » mais, à minima, cela renforce le projet associatif.

Les signataires de ce texte sont des organisations impliquées dans la vie associative, dans l'économie sociale et solidaire, dans le mouvement des logiciels libres et des communs, ainsi que des personnes qui s'interrogent sur la tendance actuelle à la marchandisation de pans de plus en plus importants de nos vies.

Nous appelons ainsi l'ensemble des personnes concernées, organisations, collectifs, associations... à diffuser largement ce texte, et à rejoindre la liste des signataires.