

## Conduire votre mutation numérique pour le social et le médico-social ?

**12 décembre 2018 10h-16h30**

**FORUM DE L'EUROPOLE MEDITERRANEEN DU PETIT ARBOIS - AIX-EN-PROVENCE**

### Relevé des conclusions de cette journée

GS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penser l'action vers les Salariés</li> <li>• Penser l'action vers les personnes accueillies et accompagnées</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Autour des usages du numérique</li> <li>2. Avec les médiations numériques</li> </ol>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constituer le catalogue des ressources pour éclairer les acteurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veille sur les formations même ponctuelles</li> <li>• Veille sur les recherches</li> <li>• Veille sur les labos et experts</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Étudier l'offre de webinaires</li> <li>• Ouvrir une page FB</li> </ul>	Autour d'une plateforme numérique de type « réseau social professionnel » et d'apprentissage collaboratif
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser le réseau régional des D.P.O.</li> </ul>	Avec le soutien d'une plateforme (pour les DPO, DAF ,R. Qualité)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Étude économique sur l'investissement pour le numérique</li> <li>• Proposer un tableau prévisionnel d'investissement sur x années</li> </ul>	<p>Mobiliser un labo ESS</p> <p>Mobiliser les financements publics PME et autres</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Action sur les « logiciels métiers »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appel pour une recherche de solutions alternatives, dépassant les gestions banales</li> <li>• Mutualiser les cahiers des charges déjà produits sur :                         <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les dossiers des usagers</li> <li>○ Les dématérialisations de nos gestions spécifiques</li> <li>○ Les dossiers des personnels</li> </ul> </li> </ul>

### Relevé des points principaux

26 personnes étaient présentes, avec une plus grande proportion de professionnels (dont plusieurs DPO) que lors de la réunion précédente proposée par le groupe de travail régional (GTR), en mars. La journée présentait des retours d'expériences et quelques apports d'information.

Au vu des enjeux, il est nécessaire de mobiliser les responsables SI, responsables qualité, et les DPO. Mais cela suppose que le GTR leur communique ses travaux. Or la plupart de ces personnes ne sont pas identifiées par Nexem.

Plusieurs diaporamas ont été présentés. Elles sont disponibles sur le site [social-digital](#) sur lequel le GTR met à disposition ses documents.

### Des points de repère :

83% des intervenants sociaux considèrent que le numérique est indispensable dans leur activité. Mais seuls 10% d'entre eux ont suivi une formation sur ce thème.

73% des intervenants sociaux déclarent faire des démarches administratives « à la place » des usagers.

### 3 écueils avec internet :

- les démarches administratives, lorsqu'elles suppriment la possibilité de se faire aider à un guichet physique,
- se mettre en danger, via les informations mises en ligne ou les attaques possibles,
- la difficulté d'accéder à la « bonne » information (infox...).

D'ailleurs, 25% de la population se sentent en difficulté face au numérique.

Des solutions existent pour réduire la « fracture numérique » (formations, etc.), mais d'autres sont à inventer. Cela passe notamment par une plus grande intégration du numérique dans les cursus Education Nationale. Et Unifaf a mis en place des formations sur le RGPD (Actions collectives mutualisées).

Le nomadisme est favorisé par le développement d'internet et des outils (smartphone, etc.)

D'où des changements d'habitudes de travail (télétravail...), mais aussi une dématérialisation accrue (exemple des bulletins de paie, qui se met en place chez les adhérents Nexem). Bref, le numérique envahit toutes les sphères de nos organisations.

Avec des défis à relever :

- comment valoriser la « bonne information » ? Quelle aide de l'intelligence artificielle ?
- des délais de réaction toujours plus courts, pour les responsables,
- la complexité technique, qui oblige à s'appuyer sur de plus en plus de spécialistes. Faudra-t-il passer par l'externalisation systématique ? Mais cela pose alors d'autres questions :
  - o avec quelles garanties sur la sécurité des données ?
  - o qui est responsable de quoi ?
  - o comment changer de fournisseur en cas de conflit ?
  - o comment faire les mises à jour de logiciels ?
  - o comment garantir la continuité de service en cas de panne ?
  - o qui est l'interface ?
  - o quels coûts ?

### Bâtir un projet avec une assistance à la maîtrise d'ouvrage (AMO)

Dans l'exemple présenté, le schéma directeur des SI porte sur 5 ans, avec une prépondérance des 3 premières années.

Il porte sur les 3 aspects structurants : aspects stratégiques, fonctionnels, techniques. D'où des outils de pilotage : plans d'actions, analyses croisées, fiches de suivi du projet, comités de suivi.

Il est nécessaire de faire appel à une compétence externe, mais c'est bien l'association qui pilote vraiment le projet.

L'AMO aide la prise de décision, notamment par la définition de cahiers des charges adaptés, destinés aux prestataires.

### Des pistes à explorer

- Mettre en place dans la région un réseau-club des DPO,
- Créer dans la base adhérents Nexem les fonctions DPO, responsable SI, responsable qualité,
- Créer une plateforme collaborative,
- Avoir une charte informatique.

## L'enquête adhérents sur les outils de gestion

23 questionnaires ont été complétés par des adhérents de la région.

43% des répondants indiquent travailler avec le leader du marché, CEGI. 43 % font appel à toute une série de prestataires, sans qu'aucun se détache.

A noter une insatisfaction par rapport aux outils sur le marché, puisque nombre d'associations utilisent des logiciels en complément de leur logiciel principal, alors qu'ils ne sont pas compatibles. D'où, également, une perte de temps par la double saisie des données, et un risque d'erreur.

De plus, les besoins vont aller croissants car il faut développer la dématérialisation du dossier du salarié. Idem pour la gestion des frais de déplacement, les demandes de congés...

Les associations doivent donc s'adapter à des outils qui n'ont pas été conçus pour notre secteur. Il faudrait améliorer les logiciels métiers pour les rendre plus en phase avec nos besoins. Comment faire alors pour faire émerger une offre alternative ?

Une piste pourrait être de faire appel à un centre de formation : il pourrait faire le travail de recensement des besoins, ce qui prendrait trop de temps pour les membres du GTR.

## Comment promouvoir les services relationnels ?

Le GTR utilise déjà :

- un site internet dédié (mais il faudrait le faire évoluer pour en faire une base documentaire permettant de rechercher simplement les documents, alors qu'il devient un empilement de documents),
- les réunions physiques.

D'autres solutions sont à envisager :

- Webinaires,
- Page Facebook (gérée par qui ?),
- Interviews mises en ligne,
- Chercher des sources de veille (laboratoires, chercheurs...)
- Faire l'étude globale des besoins d'investissement pour le numérique, avec un tableau d'investissement sur plusieurs années,
- Une plateforme d'échanges,
- Faire développer un logiciel métier en phase avec les besoins des associations.

Suite à cette réunion, il faudra envoyer le lien du site [social-digital](#) aux personnes présentes.

La prochaine réunion physique du GTR est à programmer fin janvier.

*Relevé de Laurent Frugier*