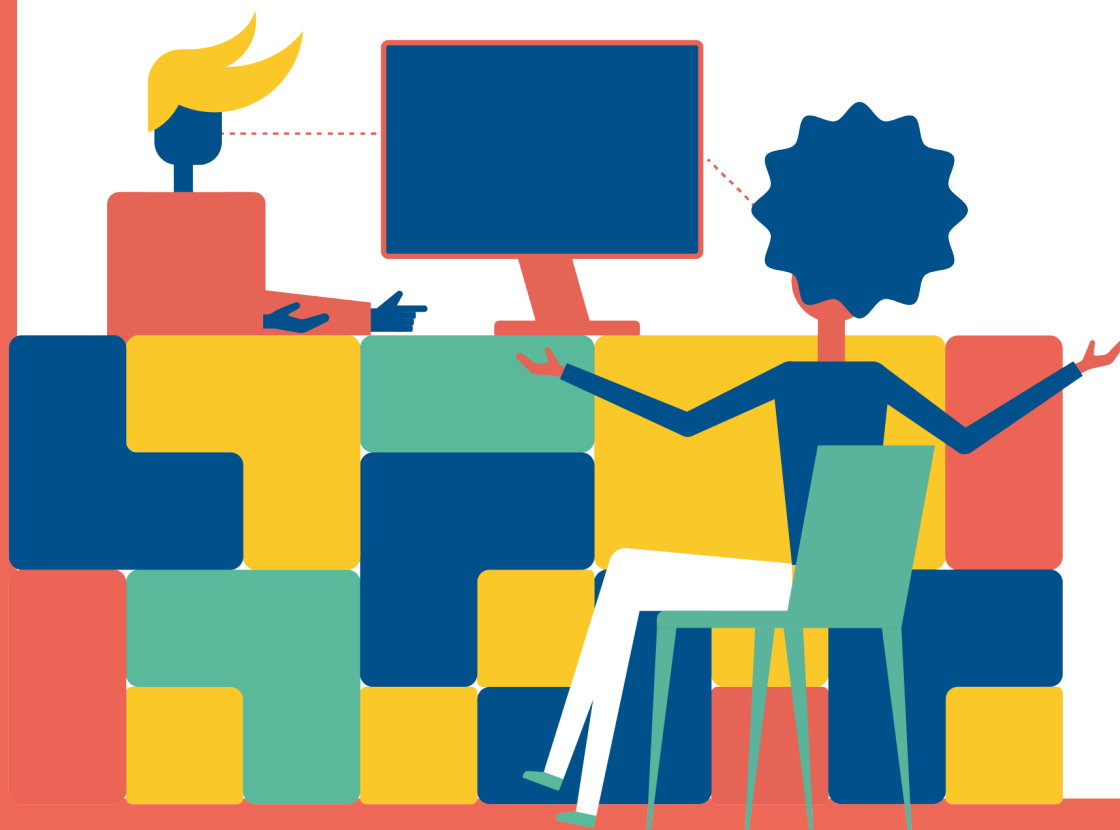




ACCOMPAGNER LA TRANSFORMATION DIGITALE DANS SA STRUCTURE

Cyrille Boyer, directeur de Permanence Accueil partage ses outils



NUMERISATION...

DEMATERIALIZATION...

DIGITALISATION



La transformation digitale de l'association est passée par la dématérialisation de certains services internes, des procédures et des données, ce qui permet aux collaborateurs de travailler plus efficacement. Chacun trouve plus rapidement un accès aux outils et aux documents qui lui sont utiles, et le fruit du travail est partagé instantanément grâce au digital et encourage ainsi les échanges et les rend plus aisés, notamment dans le cadre du travail collaboratif.

NUMERISATION

La numérisation est une action qui consiste à transférer sur un support immatériel un élément matériel (souvent un support papier). Concrètement, il s'agit de l'utilisation d'un scanner pour stocker numériquement les documents papier (dossiers des jeunes, factures, documents officiels, etc.)

Objectifs :

- Faciliter le partage des documents via une accessibilité directe en ligne
- Assurer la préservation du support initial, susceptible de se dégrader avec le temps
- Gagner de l'espace de stockage physique.

DEMATERIALIZATION

La dématérialisation n'est pas un synonyme de numérisation. C'est un processus complet qui est pensé dès le départ comme tel, et qui surtout se pense « numérique » et non « papier ». Le cercle vertueux de la dématérialisation est donc l'objectif « Zéro papier », impliquant des signatures numériques, et un Workflow de traitement informatisé.

Objectifs :

- Assurer une meilleure traçabilité des flux métiers
- Fluidifier le traitement des informations
- Sécuriser le stockage des données

DIGITALISATION

Lorsque l'on parle de dématérialisation, nous identifions des processus et non des supports. La digitalisation c'est surtout repenser l'organisation, aussi bien au niveau des échanges humains (travail collaboratif), qu'au niveau des outils.

Objectifs :

- Adapter l'image de l'association à un monde en constante évolution
- Développer de nouvelles méthodes de management plus collaboratif
- Améliorer l'expérience des résidents et des salariés

Il est nécessaire de distinguer deux niveaux de digitalisation des processus et de l'organisation. Il y a ce qui relève de la gestion, de l'administration, de l'organisation de l'association d'une part, et ce qui relève de l'action socioéducative menée par l'équipe (admission, animation, suivi et sortie du jeune dans toutes ses dimensions) d'autre part. Comme toujours, les choses ne sont si clairement distinctes et l'un à parfois une influence directe ou indirecte sur l'autre et inversement.

La digitalisation au service de l'action socioéducative



L'ensemble de la demande de logement est traité à l'aide d'un formulaire d'inscription en ligne ainsi que les pièces administratives nécessaires.

La demande peut être faite de manière spontanée ou par l'intermédiaire des réservataires (l'Etat via le SIAO, les collecteurs via Action Logement ou la Ville et Département de Paris via le BIR ou l'ASE). Les éventuelles candidatures reçues par courrier sont saisies dans le formulaire d'inscription en ligne pour instruction.

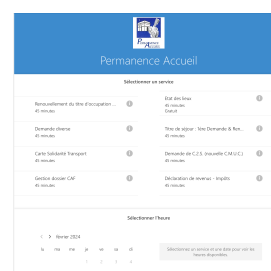
Pour les demandes émanant du SIAO, tout est traité par l'intermédiaire de la plateforme en ligne SI SIAO (disponibilité d'une place, suivi de la candidature, issue de la demande).

Les demandes de la Ville de Paris ou de l'ASE et d'Action Logement sont traitées par des courriels standardisés et des formulaires automatisés. Concrètement, nous complétons un formulaire lorsqu'une place se libère et le traitement permettant d'informer le réservataire concerné se fait via des automatisations (courriels et formulaire navette).

Le suivi des demandes est complètement digitalisé et automatisé à l'aide de case à cocher ou de bouton action permettant de déclencher les actions nécessaires via des modèles de courriels et des formulaires automatiques (complément d'informations, prise de rendez-vous, conclusion de la candidature...).



Les différentes prises de rendez-vous se font par l'intermédiaire d'une page de réservation côté résidents ou d'une interphase de gestion côté salariés.



Les résidents ont accès à la page de réservation en scannant un QR code placé dans différents endroits passant du foyer et dans le livret d'accueil remis lors de leur entrée au foyer ainsi que dans chaque chambre. Ainsi chaque résident peut programmer un rendez-vous avec un membre de l'équipe socioéducative 24h/27 et

7j/7. Il lui suffit de choisir un motif de rendez-vous, une date et le travailleur social disponible.

Chaque prise de RDV génère un courriel de confirmation au résident et une alerte au travailleur social puis un rappel de RDV 1 jour avant l'échéance et 30 min avant l'échéance. Les RDV peuvent être pris jusqu'à 6 mois à l'avance et son modifiable en ligne par les parties jusqu'à 24h avant la date d'échéance.

Dans le cadre de la gestion des candidatures, les travailleurs sociaux fixent également aux jeunes les RDV par cet intermédiaire, qu'ils soient orientés par les réservataires ou non.



Lors de l'arrivée effective d'un nouveau résident, plusieurs étapes s'enchaînent : l'explication du règlement intérieur, la remise du livret d'accueil, l'état des lieux d'entrée, la signature du titre d'occupation temporaire pour la mise à disposition d'une chambre, le contrat d'objectifs et autres documents administratifs... Beaucoup de ces documents nécessitent le recours à la signature des parties, la remise d'un double au résident et le déclenchement du suivi socio-éducatif.

Nous avons fait le choix de recourir à une interphase de gestion de signatures électronique des documents ayant valeur probante et conforme à la réglementation eIDAS. Une signature électronique est un mécanisme cryptographique permettant de garantir l'identité du signataire d'un document électronique et l'intégrité de celui-ci. Elle s'effectue via, notamment, l'usage d'un procédé fiable d'identification qui garantit le lien entre la signature et le document électronique auquel elle se rattache.



La signature électronique concerne les personnes physiques et permet d'attester de leur consentement à un document tel que le fait, en principe, une signature manuscrite. En France, ce consentement est essentiel pour donner une validité juridique à un contrat ou à un acte juridique.

Ainsi, ce procédé permet de garantir :

- L'intégrité des documents signés (contrats ou autres documents ayant une valeur juridique, fichiers, données, etc.) ;
- L'authentification de l'identité du signataire.
- L'inaltérabilité des documents signés (c'est-à-dire qu'une fois signés électroniquement, ces documents ne peuvent être modifiés) ;
- La non-répudiation des documents signés (c'est-à-dire qu'une fois signés électroniquement, ces documents ne peuvent être reniés par le signataire).

Tous les documents, quelles que soient leurs natures, sont conservés numériquement dans le dossier du jeune dans notre logiciel de gestion résidentiel (la sécurité des données, les droits d'accès et la sauvegarde sont traités plus bas). Ce logiciel nous permet également de consigner l'ensemble des actions socio-éducatives entreprises avec chaque résident, de les organiser par thème, d'assurer le suivi socio-éducatif et d'en gérer les différentes étapes tout au long de son parcours résidentiel.



De même nous avons dématérialisé les états des lieux grâce à l'adoption d'un logiciel spécifique permettant une visite contradictoire avec commentaires, photos et signature électronique. L'état des lieux étant automatiquement envoyé par courriel au résident et stocké sur nos serveurs.

Pour la gestion des évènements indésirables, les questionnaires de satisfaction, nous avons développé en interne des formulaires accessible en ligne via un QR code permettant de traiter les requêtes et avis immédiatement, d'informer le résident en temps réel et d'établir des statistiques et documents au fil de l'eau.

