

Présentation pour Aifris juillet 2023

En 2016, confrontés à l'amoncellement de papier, aux difficultés de communication dans leurs services et interpellés par la réglementation du RGPD alors en gestation, 4 collègues directrices et directeurs de l'aide à la jeunesse mutualisent leurs ressources pour créer un cahier de communication numérique à destination des équipes de l'hébergement. Cette initiative pragmatique et intuitive est née dans un contexte de crise, où la gestion des informations et des communications au sein des équipes était devenue difficile.

Différentes crises vont rythmer l'évolution de cette innovation.

En effet, la création de l'outil Plat-com est conséquente à l'observation de différents problèmes tels que : la lecture des notes manuscrites par les collègues qui peut parfois s'avérer compliquée, chronophage ou fastidieuse ou encore, le constat de difficultés récurrentes dans la circulation de l'information entre les différents membres de l'équipe (horaires décalés), voire, même parfois des pertes d'informations. D'autre part, la gestion, l'analyse et la récupération des nombreuses données contenues dans les cahiers de communication s'avèrent souvent impossibles après seulement quelques jours par défaut de mémoire ou de classement des informations récoltées. In fine, les documents manuscrits finissent dans le meilleur des cas dans un carton, archivés dans un grenier...

En d'autres termes, le format papier se montre peu efficace. Tous ces problèmes demandent à cette époque énormément d'énergie aux différents acteurs pour une faible efficacité.

La crise a donc joué un rôle crucial lors de la création de Plat-Com. Il était nécessaire de trouver une solution adaptée pour la gestion des informations liées aux personnes concernées et les communications de l'équipe. La digitalisation s'est imposée comme une réponse nécessaire et incontournable pour répondre à ces besoins. Nous avons défini un cahier des charges et trouvé un programmeur pour nous épauler dans ce projet.

Aujourd'hui, l'outil Plat-com permet de créer une communication collective au sein de l'équipe, d'échanger toutes sortes d'informations sur une seule et même plateforme, et d'archiver l'ensemble des informations.

A l'émergence du projet, la principale motivation des fondateurs était de mutualiser les ressources financières pour créer un cahier de communication numérique sur mesure qui pourrait convenir à leurs propres structures. Mais à notre grande surprise, les terrains se sont accaparés l'outil avec facilité et ont rapidement permis son amélioration.

Des collègues d'autres structures, par le biais des fédérations patronales ont eu vent du projet et se sont intéressés à l'outil ainsi créé. Il a donc été décidé de diffuser le progiciel au-delà des structures fondatrices.

Très vite, l'association a été confrontée à une crise de croissance qu'elle n'avait ni mesurée ni anticipée. La nécessité de mettre en place une structure professionnelle plus adaptée à la gestion des relations avec les partenaires et permettant la mise en place de procédures adéquates pour les digitalisations demandées par les terrains a très rapidement été questionnée.

La crise sanitaire de 2020 a accentué le besoin de numérisation et de digitalisation dans le secteur social. Les restrictions liées au Covid-19 ont rendu la communication à distance essentielle.

Cette période de crises multiples a perduré jusqu'en janvier 2021, date à laquelle une nouvelle version du logiciel a été déployée. Dans un même temps, les administrateurs de l'association, en accord avec l'assemblée générale, ont pris la décision d'engager un processus de réflexion lié à la professionnalisation de la structure.

Aujourd'hui Plat-com est un projet réalisé par et pour le secteur à profit social, qui se construit avec ses utilisateurs.

Lors de la présentation, nous questionnerons au travers de l'évocation des différentes étapes du projet les enjeux des différents acteurs.

Bibliographie (premiers éléments) :

Brolis, O., Paul, S., Stouffs, A., & Wattecamps, C. (2018, février). *L'impact de la révolution numérique sur le secteur des services à la personne*. Digital Wallonia.be.

https://content.digitalwallonia.be/post/20200117094455/2018_DIGI-SERV_WP1_rapport.pdf

Digiscore des organisations à finalité sociale. (s. d.). Consulté le 8 mars 2023, à l'adresse <https://fr.research.net/r/digitaleesbe>

Gautier, A. (s. d.). *Réconcilier l'Économie sociale et solidaire avec la tech, l'autre enjeu de la transition numérique*. The Conversation. <https://theconversation.com/reconcilier-leconomie-sociale-et-solidaire-avec-la-tech-lautre-enjeu-de-la-transition-numerique-142827>

- Grumbach, S., & Hamant, O. (2017). L'intermédiation algorithmique, pourquoi maintenant ? *Multitudes*. <https://doi.org/10.3917/mult.069.0101>
- Hatchuel, A. (s. d.). *En quoi la révolution digitale est-elle une nouvelle révolution ?* The Conversation. <https://theconversation.com/en-quoi-la-revolution-digitale-est-elle-une-nouvelle-revolution-62395>
- Louli, J. (2023). *Usages numériques au service de l'industrialisation du « travail social »*. Cairn.info. <https://www.cairn.info/revue-sociographe-2023-1-page-113.htm>
- Meyer, V. (2023). *Un travail social entre inclusion numérique et acceptabilité sociale des technologies*. Cairn.info. <https://www.cairn.info/revue-sociographe-2023-1-page-43.htm>
- Origens Medialab. (2022, août 21). *Olivier Hamant : La troisième voie du vivant* [Vidéo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=3FdnUmaWgvs>
- Quilliou-Rioual, M. (2023). *Numérique, éthique et GAFAM sont-ils compatibles dans les pratiques professionnelles en travail social ?* Cairn.info. <https://www.cairn.info/revue-sociographe-2023-1-page-89.htm>
- Sisavath, A., Grenier, J., & Bourque, M. (2023). *Les nouvelles technologies en information et communication (NTICS) et les pratiques en travail social. Questionnements et enjeux*. Cairn.info. <https://www.cairn.info/revue-sociographe-2023-1-page-29.htm#no1>
- Sorin, F. (2019). Les pratiques numériques des travailleurs sociaux ? : entre « ? savoir-faire ? » et « ? devoir-faire ? » . *Vie sociale*. <https://doi.org/10.3917/vsoc.194.0033>
- Sorin, F. (2023). *Déplier la question numérique dans le travail social. Une approche écologique des dispositifs sociotechniques dans l'accompagnement éducatif et social*. Cairn.info. <https://www.cairn.info/revue-sociographe-2023-1-page-13.htm>

Van Neck, S. (2022, décembre). Des adultes en alphabétisation au rendez-vous avec le numérique en formation. *Lire et Écrire Publications*. <https://lire-et-ecrire.be/Des-adultes-en-alphabetisation-au-rendez-vous-avec-le-numerique-en-formation>

Vigouroux-Zugasti, E. (2018). CHOQUET Isabelle, MEYER Vincent, VIDAL Geneviève, 2017. Transition digitale, handicaps et travail social. *Revue Française des Sciences de l'Information et de la Communication*. <https://doi.org/10.4000/rfsic.3569>

Votre plateforme de communication d'équipe psycho-sociale. (s. d.). Plat-Com. Consulté le 8 mars 2023, à l'adresse <https://plat-com.org/>