

DIGI<ES
LES IMPACTS DE LA DIGITALISATION

SUR LES **ENTREPRISES SOCIALES** ACTIVES DANS LE **SECTEUR DES SERVICES AUX PERSONNES**

14 JANVIER 2020 | NAMUR

Agence du Numérique

Concertes

UNIPSO



DIGI<ES ANIMATION

Christophe Charlot

Trends-Tendances

Agence du Numérique

Concertes

UNIPSO



DIGI<ES INTRODUCTION

Benoit Hucq

Agence du Numérique

Mathieu de Poorter

UNIPSO

Sébastien Pereau

ConcertES

Agence du Numérique

ConcertES

UNIPSO



LES IMPACTS DE LA DIGITALISATION SUR LES ENTREPRISES SOCIALES ACTIVES DANS LE SECTEUR DES SERVICES AUX PERSONNES

Agence du Numérique

digital wallonia .be

RECHERCHE MENÉE PAR

LENTIC Technology - Innovation - Change

Centre d'Economie Sociale

CIRTES

SIGNÉE PAR

Simon WUIDAR, Charlotte MOREAU, François PICHAULT et Olivier BROLIS



DIGI<ES PRESENTATION DE L'ETUDE DIGI-SERV

Charlotte Moreau

ULiège – CES

François Pichault

ULiège - Lentic

Olivier Brolis

UCLouvain - CIRTES

Agence du Numérique

Concertes

UNIPSO

Les impacts de la digitalisation

Sur les entreprises sociales actives dans le secteur des services aux personnes



Centre d'Economie Sociale

LENTIC
Technology - Innovation - Change

CIRTES

Programme

Introduction générale

10 h Les controverses

Résultats de l’enquête quantitative

11 h *Break*

Quelques exemples d’initiatives

15 h Synthèse et recommandations



Introduction à la recherche DIGISERV

Objectifs du projet

Identifier les technologies digitales innovantes et émergentes

Étudier **les impacts potentiels de la digitalisation** sur le secteur des services à la personne en identifiant les **enjeux et controverses** sur trois plans complémentaires: Emploi, processus organisationnels et services

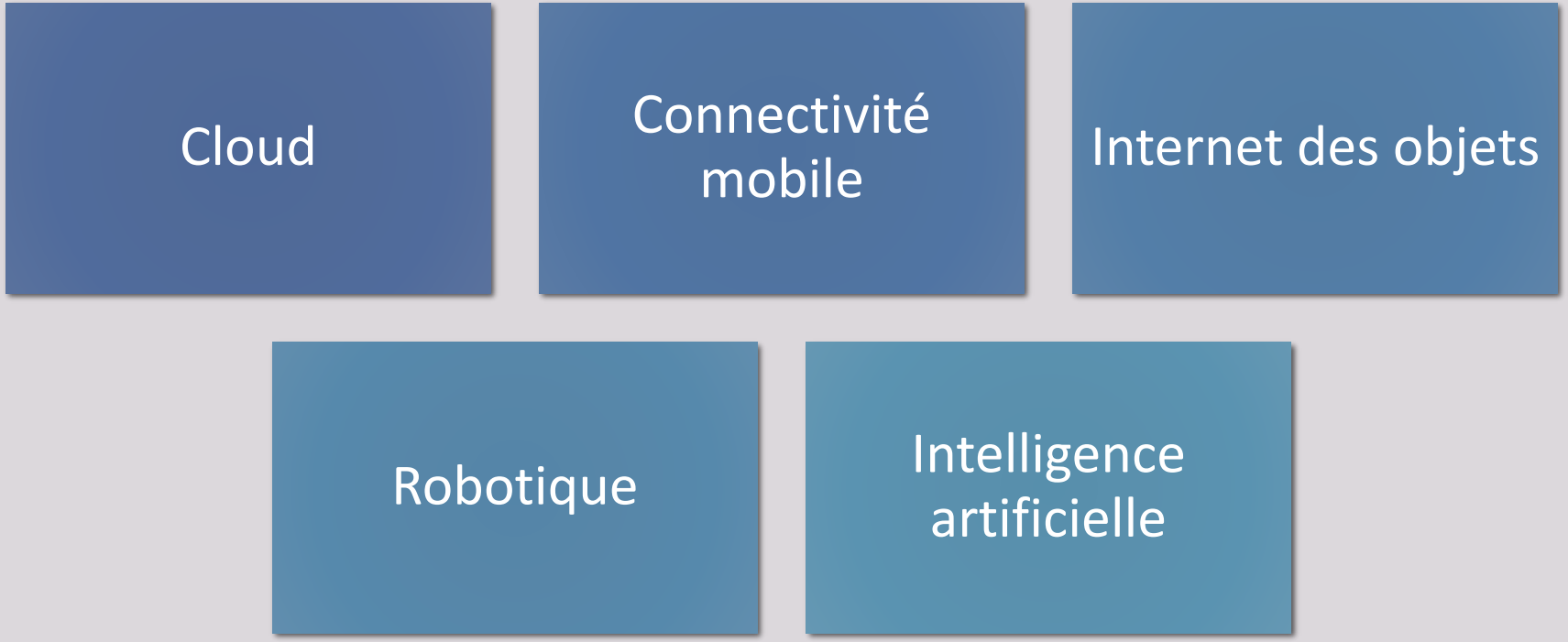
Repérer les dynamiques organisationnelles et stratégiques qui différencient les **entreprises sociales** des autres entreprises face aux évolutions technologiques

→ Formuler des recommandations aux autorités publiques

Méthodologie en 4 étapes



Evolutions technologiques



McKinsey 2013; Committee on Information Technology, Automation, and the U.S. Workforce 2017

Services à la personne
définition et périmètre

Problématique :

- SAP pas défini juridiquement ou statistiquement
- Recouvre des activités transversales à plusieurs secteurs
- Périmètre variant d'un pays à l'autre car sa construction renvoie aux dispositifs de soutien élaborés par les pouvoirs publics.

Définition proposée : Ensemble des services qui contribuent à la qualité de vie des citoyens à leur domicile en facilitant la réalisation de leurs tâches quotidiennes.

Périmètre des activités :

- Services de proximité réalisés à domicile
- Services de proximité réalisés hors domicile
- Services dédiés aux personnes dépendantes, isolées ou âgées

Remarque : Nous nous laisserons également la liberté de nous intéresser aux services qui sont en lien direct avec le domicile, tel qu'AIRBNB, ou qui ont le potentiel d'être transféré au domicile (tel que le robot ZORA).

Paradigmes

La littérature scientifique s'inscrit dans trois grandes **tendances** (Orlikowski 2007) :

1. Le **déterminisme technologique** : les usages sont dictés par la technologie
2. Le **déterminisme sociologique** : les processus sociaux façonnent les usages de la technologie
3. La **socio-matérialité** : des « scénarios » socio-organisationnels sont intégrés dans la technologie (matérialité) et entrent en interaction avec les usages sociaux

Première phase exploratoire

-

les controverses

Phase exploratoire

1. Revue de littérature
   - Littérature scientifique collectée à partir des principales bases de données en économie et gestion
   - Productions des organismes internationaux (ILO, ETUI, etc.)
   - Littérature grise (rapports, notes, recommandations)

2. Entretiens exploratoires
   - 32 entretiens semi-structurés d'octobre 2017 à janvier 2018 avec des experts (SAP, juridique, nouvelles technologies)

Synthèse des controverses

Quantité et qualité des emplois	Processus organisationnels
1. Création ou destruction d'emplois ? 2. Compétences génériques ou spécifiques ? 3. Valorisation ou dévalorisation du métier ? 4. Diminution des pénibilités physiques ou accroissement des risques psycho-sociaux ?	5. Contrôle ou autonomie du travail ? 6. Flexibilité ou rigidité ? 7. Formalisation ou relations interpersonnelles ? 8. Banalisation ou maturité technologique ?
Nature et qualité des services	**Plateformes**
9. Accessibilité des services : inclusion ou exclusion ? 10. Amélioration ou dégradation de la qualité des services ? 11. Autonomie ou aliénation des usagers ?	12. Émancipation du travailleur ou déresponsabilisation de l'employeur ? 13. Feedback ou dépendance du client ? 14. Innovation de service ou nouvelles modalités d'accès ?

Résultats de l’enquête quantitative

Méthodologie et échantillonnage

WP3 – Enquête en ligne

Récolte de données quantitatives auprès des dirigeants d'entreprises sociales via le questionnaire en ligne :

- Elaboré sur la base des informations recueillies lors des deux volets précédents
- L'anonymat et la confidentialité seront garantis aux participants
- Invitation à participer par mail et téléphone avec le soutien souhaité des fédérations d'employeurs

WP3 – Echantillon

- Entreprises sociales impliquées dans le secteur des services aux personnes
- 282 entreprises contactées avec la collaboration de 8 fédérations d'employeurs et trois confédérations.
- 87 entreprises ont participé à l'enquête tout en soumettant un questionnaire caractérisé d'exploitable
- Le taux de représentativité du secteur est donc de 31%.

TABLEAU 1	TOTAL	SAFA	CISP	EI	EI-TS	ILDE/ IDESS	Pas agrément	TS
N	87	**20**	**15**	8	**28**	7	5	4

Technologies digitales
(hors plateformes)

wooclap

https://www.wooclap.com/KPGHJC

La digitalisation dans mon entreprise sociale est considérée comme prioritaire

A. Tout à fait d'accord

B. Pas du tout d'accord

C. Sans intérêt

wooclap

https://www.wooclap.com/KPGHJC

Quels sont les principaux freins à la digitalisation des entreprises sociales ?

A. Dégager du temps pour travailler à la digitalisation

B. Les compétences technologiques en interne

C. Le fait de ne pas savoir par où et comment commencer

D. Le manque de soutien et/ou d'expertise externe

E. Le manque de moyens financiers

F. La crainte du changement et les conséquences de la digitalisation (emploi, contrôle, etc.)

G. Autres

POSITIONNEMENT DES ES			
Libellé de la variable	OUI	Sans avis	NON
L’utilisation plus intensive des TD est une priorité absolue pour mon entreprise	38%	11%	51%
Une utilisation plus importante des TD permettra de mieux rencontrer les objectifs de mon entreprise	45%	20%	35%

POSITIONNEMENT DES ES

Libellé de la variable	OUI	Sans avis	NON
L'utilisation plus intensive des TD est une priorité absolue pour mon entreprise	38%	11%	51%
Une utilisation plus importante des TD permettra de mieux rencontrer les objectifs de mon entreprise	45%	20%	35%
La mise en place de TD est un projet à court/moyen terme de l'entreprise	35%	13%	52%
La mise en place de TD fait actuellement l'objet d'un plan stratégique au sein de mon entreprise	18%	21%	61%

POSITIONNEMENT DES ES

Libellé de la variable	OUI	Sans avis	NON
L'utilisation plus intensive des TD est une priorité absolue pour mon entreprise	38%	11%	51%
Une utilisation plus importante des TD permettra de mieux rencontrer les objectifs de mon entreprise	45%	20%	35%
La mise en place de TD est un projet à court/moyen terme de l'entreprise	35%	13%	52%
La mise en place de TD fait actuellement l'objet d'un plan stratégique au sein de mon entreprise	18%	21%	61%
Mon entreprise dispose actuellement des compétences nécessaires pour utiliser plus massivement des TD	8%	13%	79%
Mon entreprise dispose actuellement de ressources financières suffisantes pour accroitre de façon significative son utilisation des TD	14%	15%	71%

wooclap

https://www.wooclap.com/KPGHJC

Quelles pourraient être les motivations de mon entreprise sociale à entrer dans un processus de digitalisation ?

A. Être à la pointe de la technologie

B. Gagner du temps dans mes tâches administratives

C. Faciliter la communication interne et externe

D. Me lancer dans un nouveau marché (ex.: e-commerce) / atteindre de nouveaux marchés

E. Pouvoir redéployer du temps vers la mission sociale de mon entreprise

F. Former et outiller mes travailleurs

wooclap

https://www.wooclap.com/KPGHJC

Quelles sont les deux types technologies qui vous semblent prioritaires, utiles ou pertinentes de développer pour les entreprises sociales ?

A. Cloud (ex.: applications, services en ligne, gestion des données)

B. Connectivité mobile (ex.: géolocalisation, application mobile, scan)

C. Internet des objets (ex.: caméras, capteurs, domotique)

D. Robotique

E. Intelligence artificielle

Les types de technologies

- **Les technologies mobilisées:**
  - Des appareils mobiles pour les travailleurs (56%)
  - Des services liés au cloud (41%)
- **Les technologies qui intéressent les ES :**
  - Les outils numériques de partage d'information (80%)
  - E-learning (64%)
  - Les technologies de géolocalisation (44%)
  - Les logiciels d'analyse des performances (40%)
  - La domotique (38%)
  - Les portes et les boîtes-aux-lettres connectées (36%)

Objectifs à atteindre: emploi	%
Offrir une expérience de travail plus agréable pour tous les travailleurs de par l'utilisation de TG facilement manipulables	41
Valoriser les compétences des travailleurs	37
Favoriser l'insertion des personnes très éloignées de l'emploi	36
Permettre aux travailleurs de ne plus faire les tâches très pénibles	33
Créer de nouveaux emplois	33
Je ne crois pas que les TG puissent atteindre des objectifs que je valorise en matière d'emploi	23

Objectifs à atteindre: processus organisationnels	%
Simplifier les procédures administratives et limiter les sources d’erreurs	69
Offrir plus de réactivité et d’adaptabilité face à la demande des usagers	64
Organiser le temps de travail en optimisant la planification des prestations	62
Meilleure circulation de l’information entre les parties-prenantes	48

Objectifs à atteindre: Qualité de service	%
Permettre à tous les types d’utilisateur d’avoir accès aux services d’une manière plus simple, efficace et agréable	52%
Renforcer les liens entre les usagers, leurs proches et les professionnels pour offrir un accompagnement social de qualité	40%

wooclap → https://www.wooclap.com/KPGHJC

Parmi les controverses suivantes, choisissez les 3 qui vous semblent les plus importantes pour les entreprises sociales :

- ***Quantité et qualité des emplois***
    1. Création ou destruction d'emplois ?
    2. Compétences génériques ou spécifiques ?
    3. Valorisation ou dévalorisation du métier ?
    4. Diminution des pénibilités physiques ou accroissement des risques psychosociaux
- ***Processus organisationnels***
    5. Contrôle ou autonomie du travail ?
    6. Flexibilité ou rigidité ?
    7. Formalisation ou relations interpersonnelles ?
    8. Banalisation ou maturité technologique ?
- ***Nature et qualité des services***
    9. Accessibilité des services : inclusion ou exclusion ?
    10. Amélioration ou dégradation de la qualité des services ?
    11. Autonomie ou aliénation des usagers ?

Les plateformes numériques : *Controverses, enjeux, objectifs et positionnement des ES*

POSITIONNEMENT DES ES

Libellé de la question		NON	SANS AVIS	PEUT-ÊTRE	OUI
Je souhaite avoir la possibilité d'inscrire mon entreprise sur une plateforme B2C	**TOTAL**	22%	20%	**47%**	12%
	EI	26%	18%	**44%**	13%
Je pense que les plateformes C2C constituent une opportunité pour mon secteur d'activité	**TOTAL**	**38%**	15%	**37%**	9%
	EI	**44%**	18%	**33%**	5%

Les objectifs des plateformes selon les ES	%
Simplifier l’accès au service grâce au caractère intuitif des interfaces	35
Permettre aux travailleurs de jouir de davantage de flexibilité et d’autonomie dans l’organisation de leur travail	33
Faciliter l’accès à l’emploi pour les personnes demandeuses d’emploi	33
Les plateformes digitales ne peuvent atteindre des objectifs que je valorise	25

LES RISQUE DES PLATEFORMES A EVITER SELON LES ES	TOTAL
Exclusion des personnes non-familiarisées avec les technologies digitales	**88**
Les personnes les plus fragilisées n'ont plus l'opportunité de trouver un emploi	37
Accentuation de la discrimination à l'embauche	36
Disparition des standards d'encadrements et de formation des travailleurs	27

Quelle diversité dans le positionnement des OES ?

Les « Marchands » (13 OES)

Les objectifs qu'ils valorisent plus que la moyenne:

- *Emplois :* Utilisation d'automates pour pallier le manque de travailleurs
- *Processus organisationnels* : Améliorer la capacité de l'entreprise à innover
- *Services* : Offrir de nouveaux services, plus préventifs et plus personnalisés
- *Plateformes* : Offrir plus et de nouveaux services et intensifier la concurrence

Particularités:

- Positionnement très ouvert aux TD (encore pour les plateformes)
- Plus de ressources financières disponibles
- Maturité technologique +++ (sauf canaux com. interne)
- 30% évoluent en milieu urbain
- Ressources principalement marchandes

Les « Créateurs d'Emplois » (22 OES)

Les objectifs qu'ils valorisent plus que la moyenne:

- *Emplois :* Création d'emploi, insertion des personnes fragilisées, offrir plus d'opportunités de carrières
- *Services* : Offrir de nouveaux services
- *Plateformes* : Faciliter l'accès à l'emploi

Particularités:

- Positionnement très ouvert aux TD
- Plus de ressources financières et de compétences humaines
- + développés en logiciels de gestion et canaux de com. externes
- N'évoluent pas en milieu urbain

Les « Protecteurs de la Qualité » (26 OES)

Les objectifs qu'ils valorisent plus que la moyenne:

- *Processus organisationnels :* Optimiser l'organisation du travail pour offrir plus de réactivité et d'adaptabilité aux demandes des usagers
- *Services* : Plus personnalisés et renforcement des liens
- *Plateformes* : Disposer d'informations fiables sur la qualité des prestations

Particularités:

- Positionnement neutre par rapport aux TD
- Ressources financières et compétences humaines relativement absentes
- Maturité technologique moyenne
- Ancienneté plus importante (médiane 1998)

Les « Pragmatiques » (12 OES)

Les objectifs qu'ils valorisent plus que la moyenne:

- *Emplois :* Réduire le rythme de travail
- *Processus organisationnels* : Simplifications administratives et meilleure circulation de l'information
- *Services* : Continuer à garantir une accessibilité financière aux services
- *Plateformes* : Faciliter l'accès à l'emploi

Particularités:

- Positionnement négatif par rapport aux TD sauf pour les plateformes
- Ressources financières et compétences humaines relativement absentes
- Maturité technologique moyenne
- Peu de travailleurs

Les « Conservateurs » (14 OES)

Les objectifs qu'ils valorisent plus que la moyenne:

- Pas d'objectifs valorisés en termes d'emploi, de services ou via l'utilisation des plateformes
- *Processus organisationnels* :
  - 43% ne valorisent aucun objectif
  - Particularité: Augmenter la productivité

Particularités:

- Positionnement très négatif par rapport aux TD sauf pour les plateformes
- Pas de ressources financières ou compétences technologiques
- Peu de canaux de communication interne, aucun personnel spécialisé
- N'évoluent pas en milieu urbain
- Peu de travailleurs

Break

… Break…



Quelques initiatives de digitalisation dans le secteur des services aux personnes



Pilulier télévigilant

Un pilulier intelligent permettant d'autonomiser le patient dans sa prise de médicament

Lunettes connectées

Pour la communication entre médecins et infirmiers lors d’interventions d’urgence



AlloDoc

Un outils de gestion à distance des relations avec son médecin

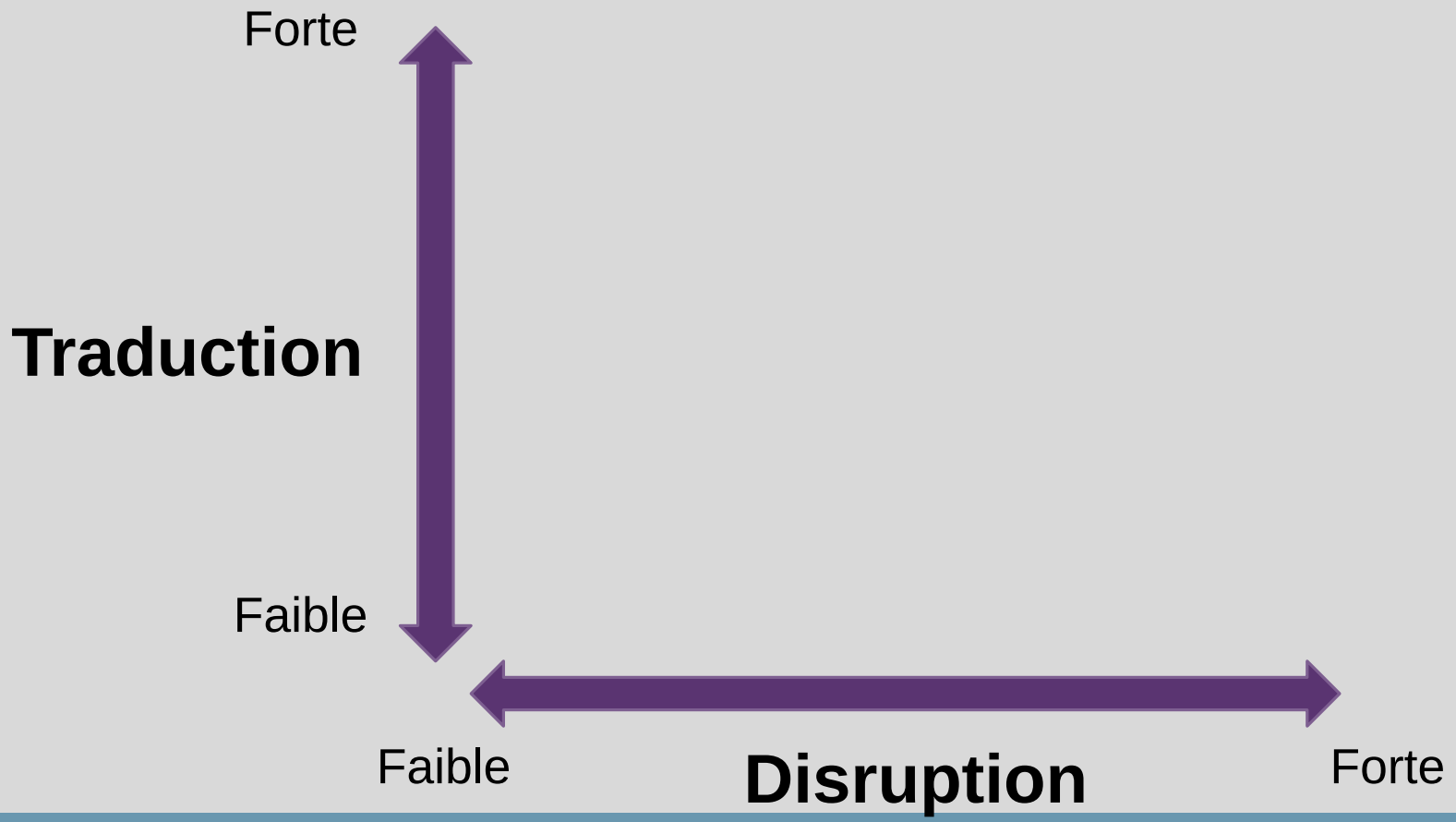




VeloCoop

Un modèle coopératif de livraison de colis à vélo

Vers une cartographies des initiatives …



wooclap

https://www.wooclap.com/KPGHJC

Comment se sont amorcées les initiatives de digitalisation dans votre entreprise ?

A. À partir d'une proposition de ma fédération, d'un appel à projet ou d'une sollicitation externe

B. À l'initiative de la direction

C. À l'initiative d'un salarié, à l'aise et convaincu avec les nouvelles technologies

D. En réponse à un besoin face à une difficulté de mon entreprise ou à la concurrence

E. Aucune initiative de digitalisation n'a été mise en place

F. Autre

wooclap

https://www.wooclap.com/KPGHJC

Qui est principalement en charge des questions de digitalisation dans mon entreprise ?

A. La direction et/ou les administrateurs

B. Un travailleur interne qui a une expertise en digitalisation (ex.: chargé de communication, informaticien/IT)

C. Un peu tout le monde

D. Un intervenant externe

E. Personne

wooclap

https://www.wooclap.com/KPGHJC

Quels sont les principaux leviers qui pourraient aider les entreprises sociales à renforcer leur processus de digitalisation ?

A. S'inspirer de ce que d'autres entreprises ont réalisé

B. Connaître les opportunités technologiques pertinentes et adaptées à ma finalité sociale

C. Faire appel à un expert qui accompagne les entreprises sociales sur ces questions

D. Convaincre les instances / ma direction

E. Mettre en place des programmes de formation adaptées aux entreprises sociales

F. Autre



LES IMPACTS DE LA DIGITALISATION

SUR LES **ENTREPRISES SOCIALES** ACTIVES DANS LE **SECTEUR DES SERVICES AUX PERSONNES**

14 JANVIER 2020 | NAMUR

Agence du Numérique

Concertes

UNIPSO



DIGI<ES PERSPECTIVE EUROPEENNE

Pauline Bonino

Réseau européen des entreprises sociales d'insertion

Sylvain Renouvel

Social employers

Agence du Numérique

Concertes

UNIPSO

European Network of Social Integration Enterprises

Perspective européenne sur la question de la digitalisation des entreprises sociales





Irma BOTIC
Chargée de projets
14 Novembre 2020
Namur, BE

www.ensie.org

Introduction

- ENSIE
- Objectifs
- Statistiques
- Défis
- Solutions
- INNO-WISEs

Réseau européen des entreprises sociales d'insertion

European Network of Social Integration Enterprises

→ ENSIE a été officiellement créé à Bruges (BE) le 11 mai 2001.

→ Regroupe **27 réseaux nationaux et régionaux**, représentant **21 pays de l'Union Européenne (+ Serbie et Moldavie)**

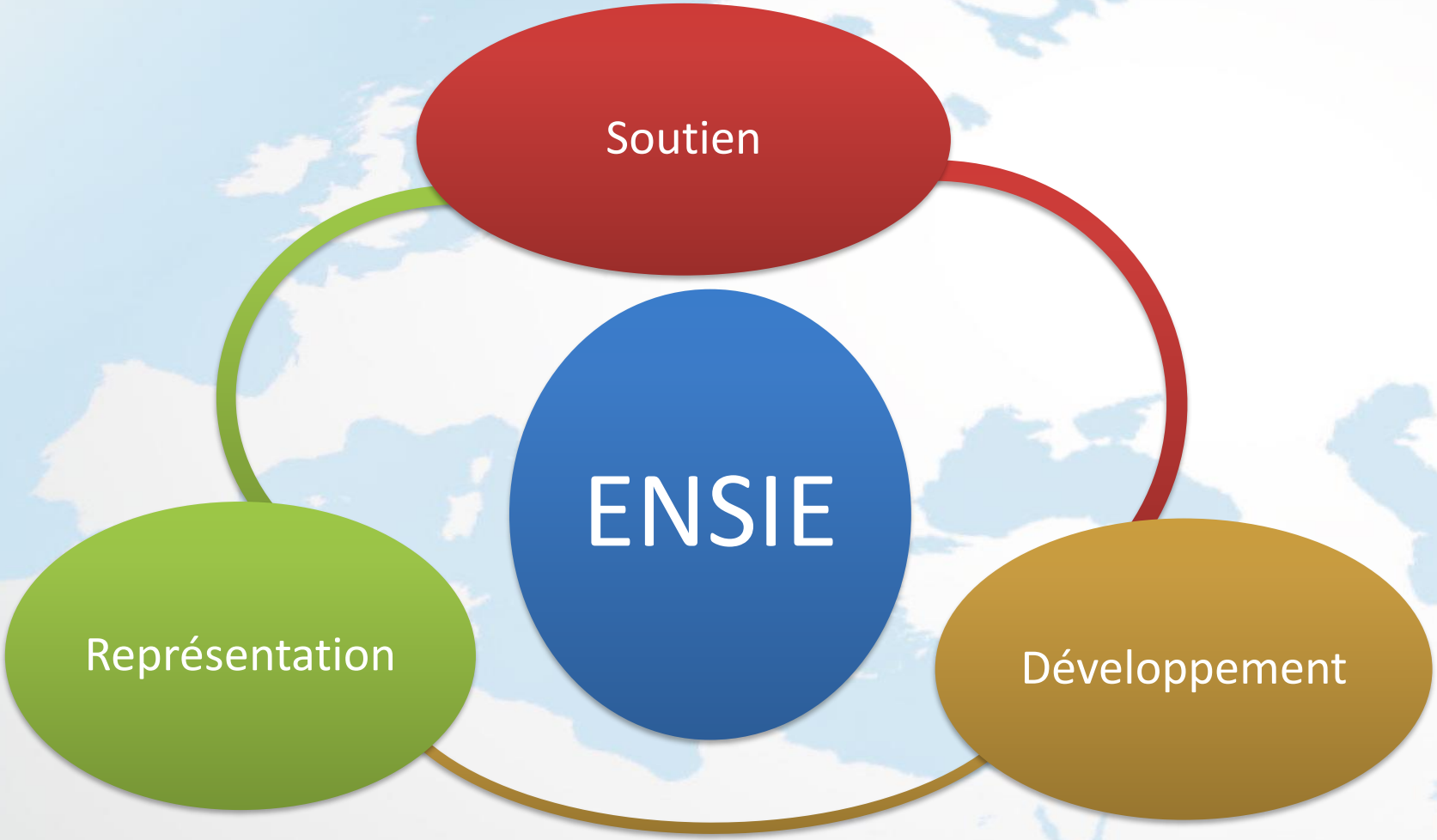
→ Tous ces réseaux poursuivent de manière adaptée aux contraintes locales, des objectifs d'intégration sociale des publics défavorisés. Ensemble, ils totalisent quelques **2 400 Enterprises Sociales d'Insertion**, et **377 929 personnes salariées**.

→ Depuis 2011, ENSIE est reconnu par la Commission européenne comme **le partenaire clé de l'inclusion sociale**.



ENSIE asbl • +32 4 2405847 • +32 4 2405879 • info@ensie.org • **www.ensie.org**

Objectifs



Statistiques

→80 millions d'Européens n'utilisent jamais Internet

a) pas d'ordinateur

b) trop cher

c) trop difficile ou non pertinent de se connecter numériquement (*Digital Scoreboard*)

Un facteur important est le type ou le niveau de handicap cognitif ou physique qui empêche les personnes affectées d'utiliser les TIC et Internet.

Source: EU Commission



- 14% d’habitants de l'UE-28 n'ont jamais utilisé Internet
- En général, les femmes ont une estimation plus faible de leurs aptitudes et compétences en TIC
- L'âge influe également beaucoup - les jeunes utilisent Internet plus souvent et sont mieux équipés

Source: Précarité connectée, étude, France, 2018 SOLINUM

Défis

4 défis majeurs, à savoir:

1) Combler le grand écart en termes de **compétences et de capacités numériques actuelles des entreprises de l'économie sociale** (dont beaucoup n'ont même pas de stratégie numérique) **et de ce qui serait réellement nécessaire**;

2) Le **manque de partage** efficace et systématique des connaissances **entre les innovateurs sociaux et entre les pouvoirs publics**;

3) Le manque de données et de **recherches sur l'impact spécifique** de la numérisation sur la gouvernance, les modèles et les stratégies des entreprises sociales;

4) Le manque de **sources de financement appropriées** pour relever ces défis.



→ La transition numérique d'une entreprise **augmenterait le résultat opérationnel de 40 %** alors que celui des sociétés qui ne parviendraient pas à s'adapter **baisserait de 20%**

→ Transformation **nécessaire** pour s'adapter aux changements profonds de la société (nouveaux métiers et compétences, évolution de l'organisation du travail, etc.)

Source: Avise, 2019



Solutions

a) **Connectivité**: donner accès à Internet aux groupes défavorisés

b) **Renforcement des compétences numériques**: programmes de formation numérique pour les groupes défavorisés afin d'améliorer les compétences, la confiance et la motivation pour entrer dans la société numérique

c) **Accessibilité**: améliorer les services numériques afin qu'ils soient adaptés aux groupes défavorisés, notamment la formation du personnel, la sensibilisation et la conception de produits / services

INNO-WISEs

12 PARTENAIRES | 3 Instituts de recherche| 3 administrations publics| 1 cluster | 4 - réseaux des entreprises sociales d'insertion
| 1 Réseau européen des ESI + 4 Partenaires associés

5 Pays | Italie – Slovénie – Croatie – Pologne - Belgique

2.3 M € budget | 1.9 M € fond FEDER

1° Liste d'outils:

<u>211 outils listés</u>

102 dans la catégorie Marketing
93 dans la catégorie Sales
73 dans la catégorie Human Resources
4 dans la catégorie Impact
67 dans la catégorie Project Management
34 dans la catégorie Finance

2° MOOC : *Business innovation and Marketing*

3° Library (bibliothèque) : bonnes pratiques

INNO-WISES : ACTIONS PILOTES

Master class

28/29 Nov. 2019 Zagreb, HR

31/3 – 1/4 2020 Vienne, AT

Face-to-face trainings → 5 - IT (x2), HR, SL et AT

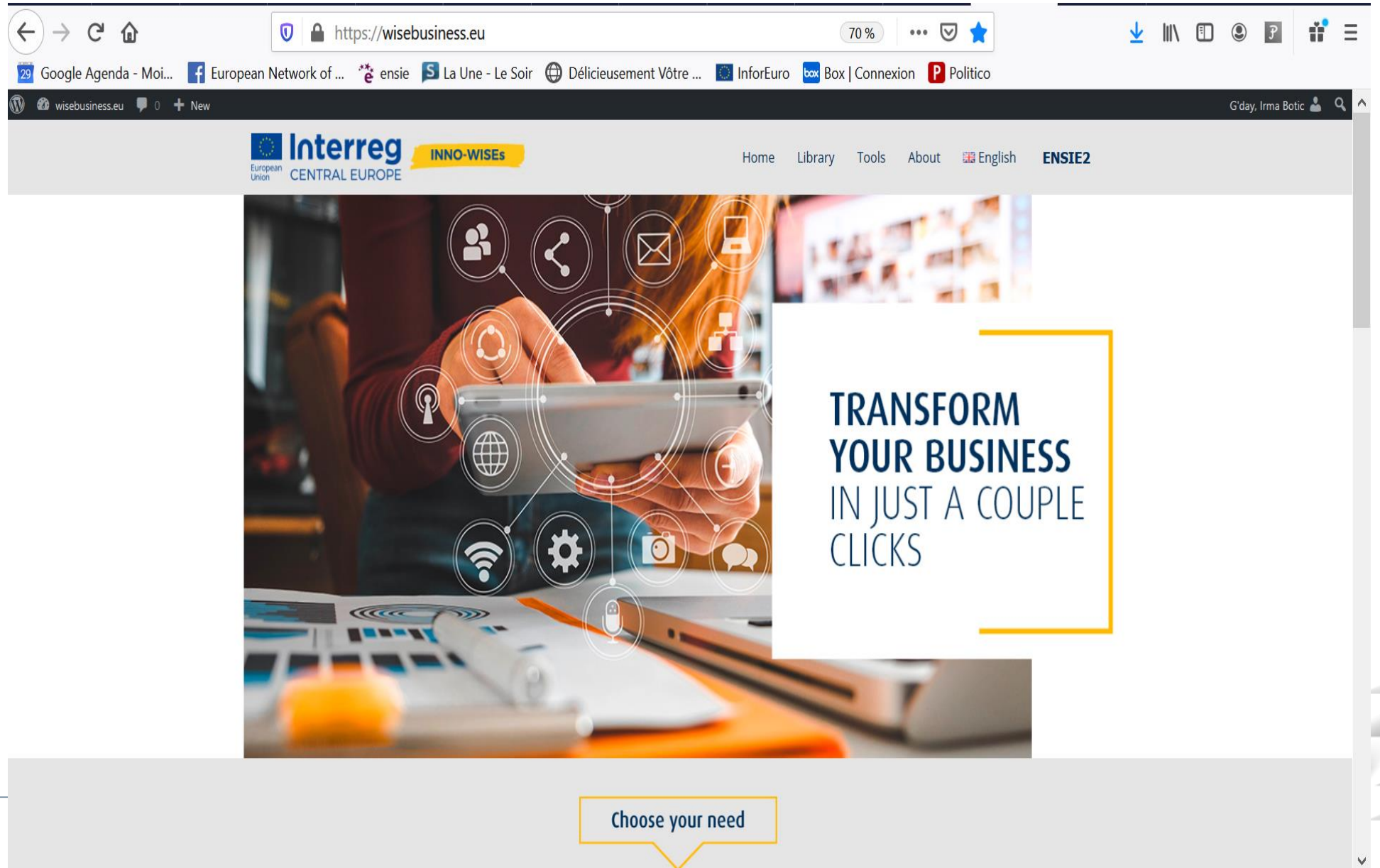
5 ESI locaux - de préférence 3 cadres et 5 membres du personnel opérationnel de différents domaines (GRH, marketing, finances,…) pour un total de

40 personnes pour chaque pilote.

4 différents types de secteur:

- agriculture
- tourisme
- gestion des déchets
- recyclage

WWW.WISEBUSINESS.EU



European Network of Social Integration Enterprises

Merci!

ENSIE asbl • +32 4 2405847 • +32 4 2405879 • info@ensie.org • **www.ensie.org**



Contact

Rue Botanique 75

1020 Bruxelles

Office: + 32 4 275 53 08

Mob.: +32 (0) 470 11 46 91

Irma BOTIC – Chargée de projets

irma.botic@ensie.org

www.ensie.org

With the support of the European Union Programme for Employment and Social Innovation 'EaSI' 2014-2020



DIGI<ES PERSPECTIVE EUROPEENNE

Irma Botic

Réseau européen des entreprises sociales d'insertion

Sylvain Renouvel

Social employers

Agence du Numérique

Concertes

UNIPSO

Fédération européenne des employeurs sociaux / Fédération européenne des Syndicats des services publics

Position commune sur la digitalisation dans les services sociaux : opportunités et défis

Sylvain Renouvel, Directeur

sylvain.renouvel@socialemployers.eu

Federation of European Social Employers

Handelsstraat/Rue du Commerce 72
1040 Brussel/Bruxelles
+32(0) 2 233 77 20
België/Belgique

With financial support from the European Union

Plan

1. Qu’est-ce que Social employers ?
2. Contexte de la position commune
3. Présentation de la position commune

1. Qu’est-ce que Social employers ?

Objectifs

- Fédération européenne d’organisations nationales ou regionals d’employeurs dans le domaine des services sociaux
- Mission : être le porte parole européen des employeurs des services sociaux
- Services sociaux : accompagnement et soutien des personnes âgées, en situation de handicap, des enfants en difficultés et des plus généralement des personnes socialement vulnérables.

Objectifs

- Renforcer la position des employeurs des services sociaux
- Influencer la législation européenne
- Partager des bonnes pratiques au niveau européen
- Etablir des positions communes et négocier avec les syndicats des services sociaux

Nos adhérents

Federation of European
Social Employers

Handelsstraat/Rue du Commerce 72
1040 Brussel/Bruxelles
+32(0) 2 233 77 20
België/Belgique



Co-funded by the Support for Social dialogue
Programme of the European Union

Nos adhérents

Actuellement 26 adhérents
dans 16 pays européens

Sozialwirtschaft Österreich
BARS
Volkshilfe Niederösterreich
Arbeiter-Samariter-Bund Österreich
volkshilfe wien
Service Mensch GmbH

UNIPSO

NASO

APSS CR

NEXEM
SNAECSO
CNEA

Hyvinvointialan liitto

AGV AWO

LegaCoop Sociali
Federsolidarietà Confcooperative

Asociacija "Rūpestinga Globa" (LARG)

Fédération COPAS

WRZOS

FONSS

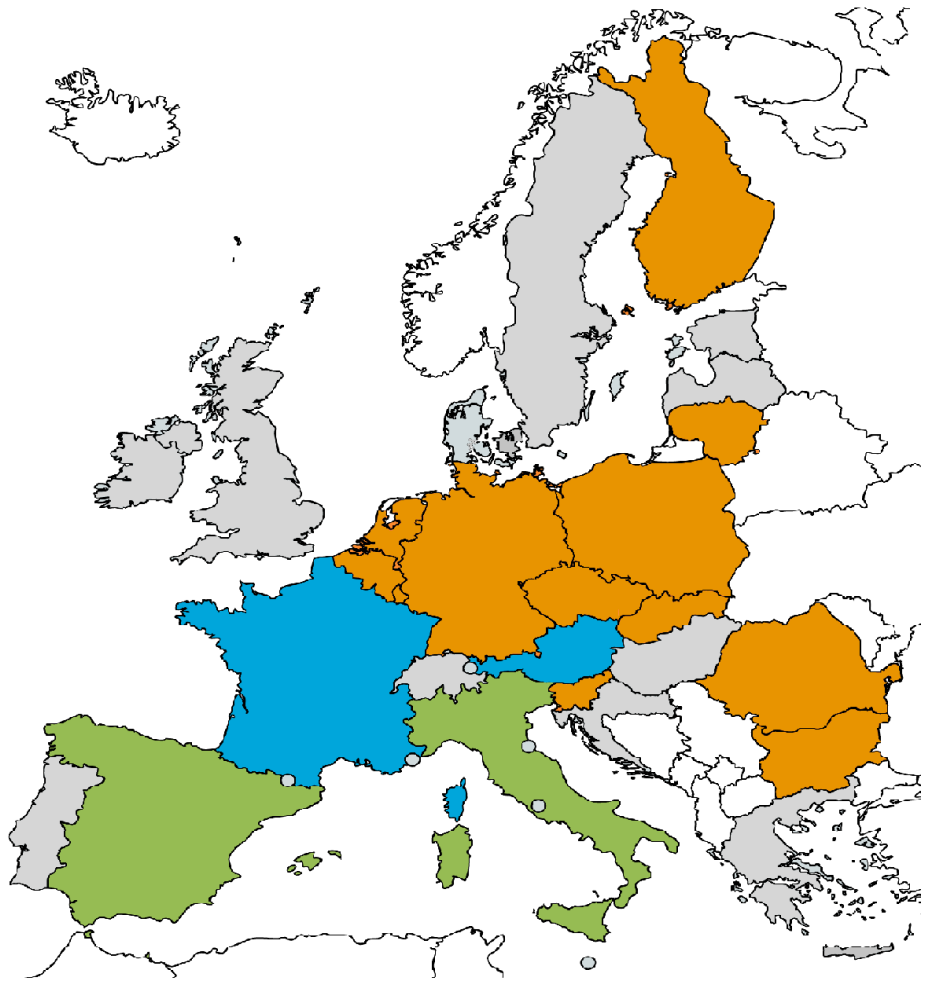
SSZ SLO

APSS v SR

CEDDD
Lares

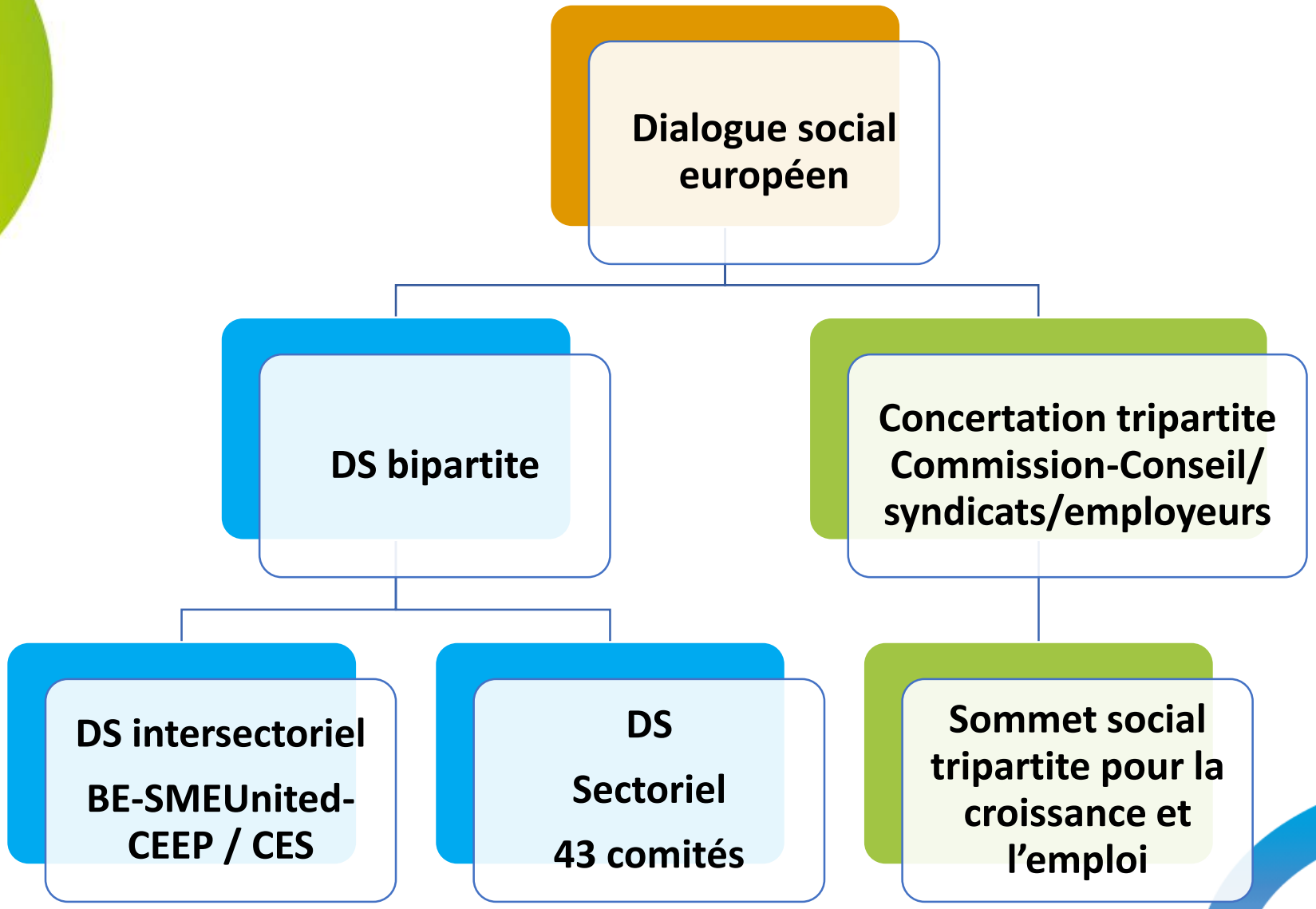
Actiz

Social Services Europe



Nos activités

Le dialogue social européen



Priorités

- Progresser avec la FSESP vers la création d'un comité de dialogue social sectoriel pour les services sociaux au niveau de l’UE
- Poursuivre le développement de l'Observatoire des employeurs sociaux
- Développer l’échange d'informations à destination, en provenance et entre les membres, les partenaires et les acteurs concernés dans toute l'Europe
- Développer notre rôle de partenaire des institutions de l'UE dans l'élaboration de leurs politiques

Réalisations

Depuis sa création en octobre 2017 :

- Digitalisation : position commune
- Position des employeurs sociaux sur le recrutement et la fidélisation qui conduira prochainement à une position commune
- Lettre commune à la Commission européenne, faisant le point sur la coopération continue et fructueuse entre les deux organisations et demandant un soutien dans la mise en place d'un dialogue social au niveau européen pour le secteur des services sociaux.

2. Contexte de la position commune sur la Digitalisation

Contexte de la position commune

Elaborée après une conférence européenne ayant présenté des résultats d'études et des bonnes pratiques.

Objectif de faire un état des opportunités et des défis de la digitalisation pour les services sociaux pour aider à engager le dialogue et non pas fixer des engagements définitifs sur un domaine qui évolue chaque jour.

3. Contenu de la position commune sur la Digitalisation

La numérisation : des opportunités pour les services sociaux ?

- Amélioration des anciens et création de nouveaux services
- Flux et processus de travail optimisés
- Recrutement & amélioration de l'attractivité du secteur
- Accroître l’efficience des services
- Meilleure gestion de la charge de travail
- Autonomiser les travailleurs sociaux

La numérisation : des défis pour les services sociaux ?

- Nouvelles méthodes de travail (plateformes numériques, utilisation de l'aide sociale) & questions relatives aux normes de qualité, à l'organisation du travail, aux régimes de sécurité sociale.
- Besoins supplémentaires en matière de formation
- Déficit de financement
- Organisation de nouveaux partenariats
- Implications éthiques et juridiques
- Égalité d'accès et de chances pour tous

Numérisation et dialogue social dans les services sociaux

La numérisation se développe, perturbe et transforme également les modes d'organisation et de fourniture des services.

Comment les structures de dialogue social peuvent-elles répondre à des questions si difficiles à anticiper ?

- Développer la connaissance des défis spécifiques au secteur
- Intégrer la question dans les structures de dialogue social (de façon transversale à tous les sujets)
- Faciliter l'adoption et guider la mise en œuvre appropriée des technologies numériques dans les services sociaux

Merci pour votre attention

Site Internet : http://socialemployers.eu/en/

: @SocialEmployers

Position commune sur la digitalisation

Sylvain Renouvel, Directeur

sylvain.renouvel@socialemployers.eu

Federation of European
Social Employers

Handelsstraat/Rue du Commerce 72
1040 Brussel/Bruxelles
+32(0) 2 233 77 20
België/Belgique

With financial support from
the European Union



DIGI<ES

Christie Morreale

Vice-Présidente et Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale, de l'Egalité des chances et des Droits des femmes

Agence du Numérique

Concertes

UNIPSO



Agence du Numérique

Concertes

UNIPSO

DIGI<Es TEMOIGNAGES & TABLE RONDE

Marie Robert et Nicolas Piette

Centrale des services à domicile

Tanguy Ewbank

Ressources

Jean-Benoît Graas

Groupe d'action locale (GAL) du Pays des Condruses

Animation par Charlotte Moreau

ULiège - CES

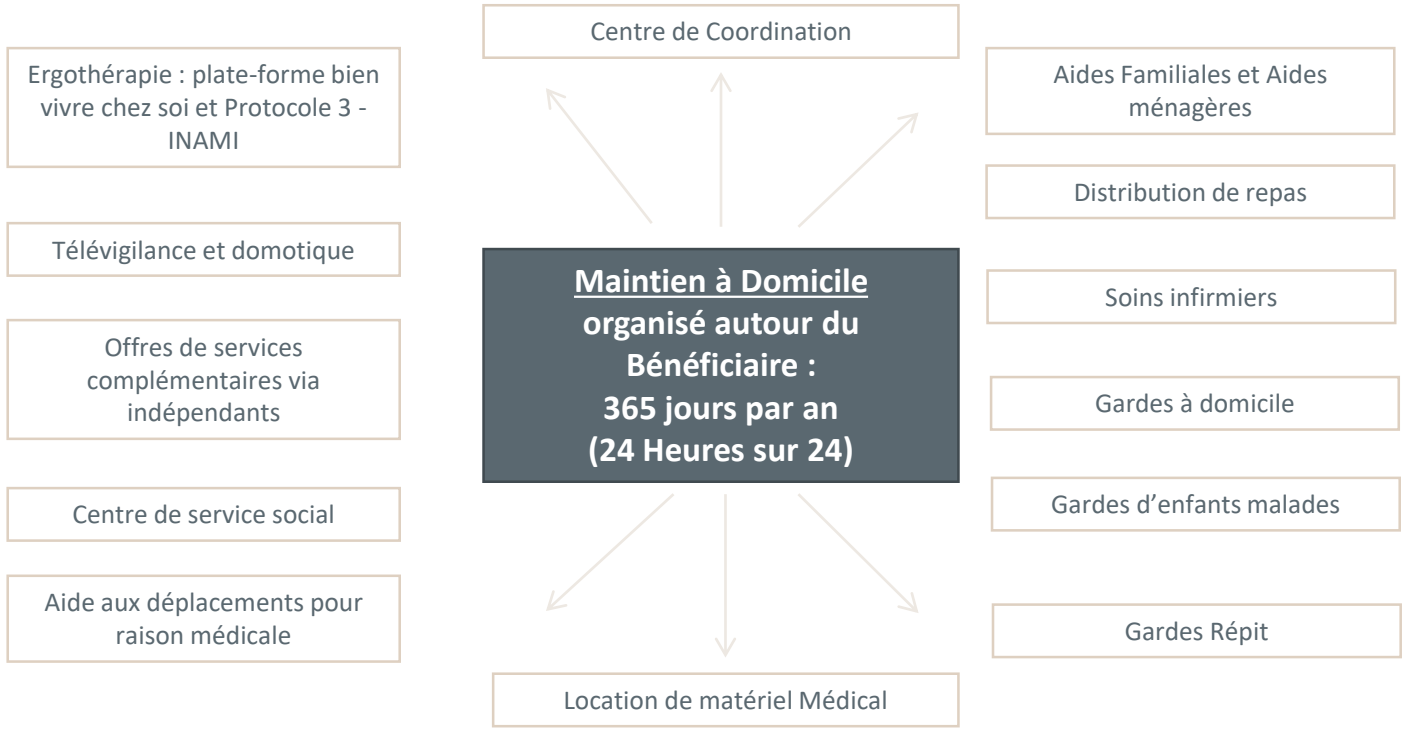
Transformation Digitale

2004-20..

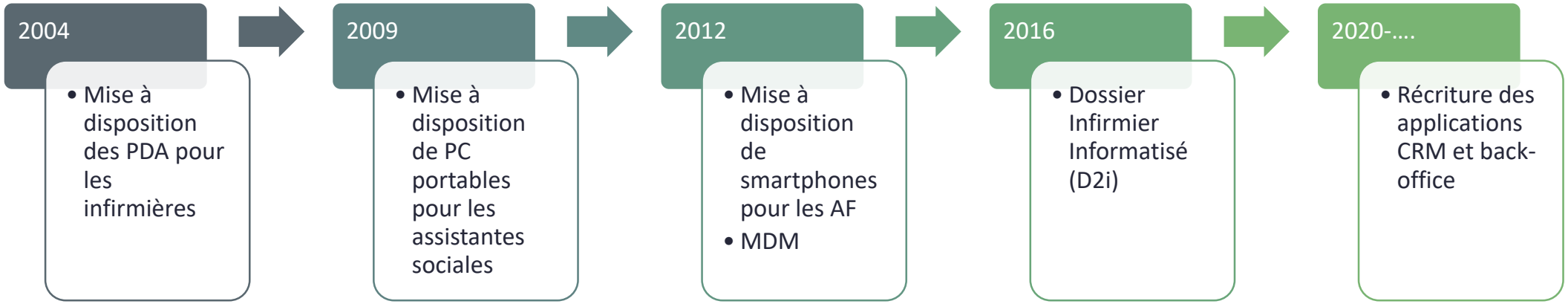
La CSD de Liège en quelques mots…

- La CSD est une ASBL de 1.200 Travailleurs dont la plupart sont sur le terrain.
- 750 aides-familiales et 150 infirmières au service de 15.000 bénéficiaires par an.
- Nos valeurs fondatrices sont le respect et le professionnalisme.

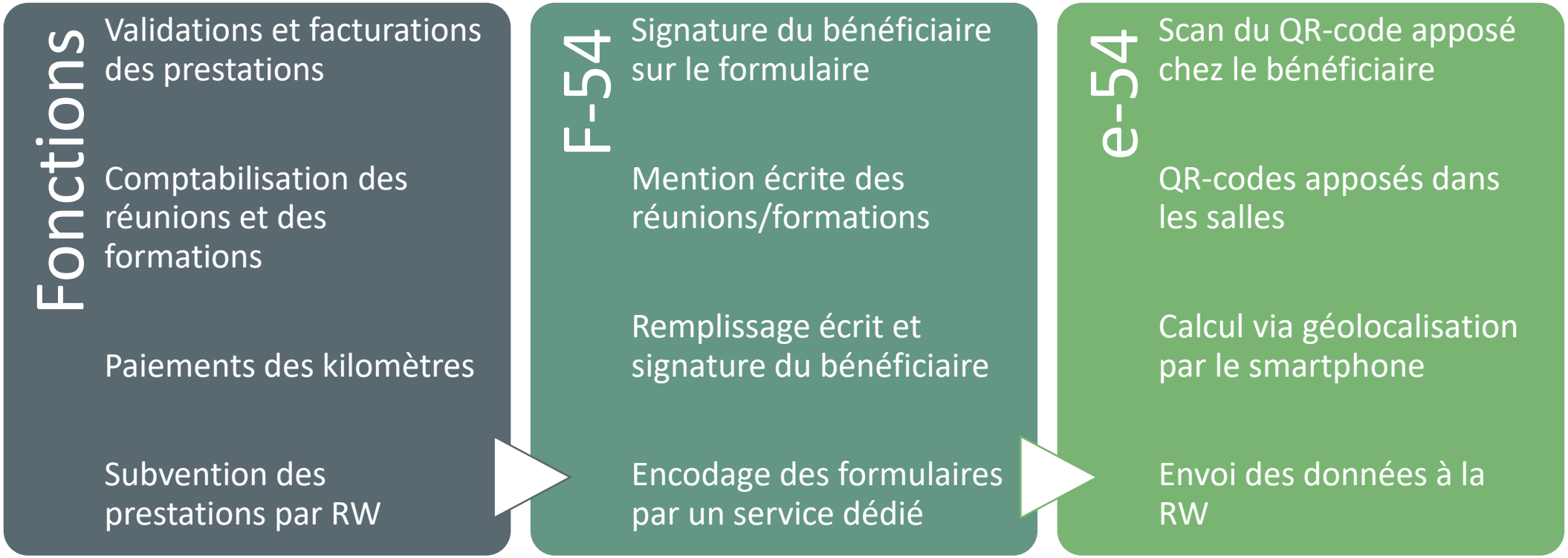
Lequel de nos services peut vous aider?



Les étapes clés de la transformation digitale



Focus sur les Smartphones

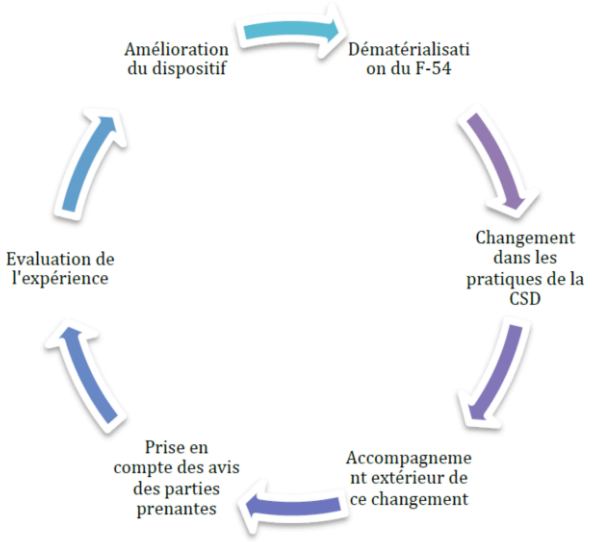


Concrètement….

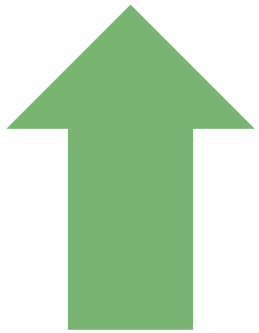
- → Les horaires sont envoyés sur le smartphone de l'Aide-Familiale.
- → L'AF se rend dans ses familles et scanne un code QR en arrivant et en partant.
  - → 4 éléments : Heure du scan, localisation GPS, code QR unique, identification du travailleur via code PIN
    - ➔ équivalent à signature du bénéficiaire selon la RW.
- → Le système enregistre les déplacements du travailleur pendant sa journée de travail
- → Retour des informations enregistrées afin de mettre à jour la facturation aux bénéficiaires, les salaires de nos travailleurs, la demande de subside (xml) à la RW

Points d'attention

- → La géolocalisation nécessite un accord avec les travailleurs.
  - → Le travailleurs voit toujours si la géolocalisation est active ou pas
  - → On ne géolocalise jamais un trajet privé (domicile-première famille, etc…)
- → Vu le grand nombre de travailleurs et le secteur d'activité, nous avons demandé le soutien du LENTIC (https://lentic.be/)
  - → Accompagnement méthodologique de la démarche
    - Rencontre de la direction avec les 51 équipes de travailleurs
    - Focus groups organisés par le Lentic
    - Questionnaire en milieu de process et en fin de process



Ressenti *a priori* des travailleurs



Opportunités

- Allègement de la charge de travail administrative
- Echange et mise à jour automatisés des données
- Protection contre l'arbitraire et les plaintes
- Avantages extra-légaux offerts

Craintes

- Manipulations techniques fastidieuses
- Contrôle automatique et géolocalisation
- Diminution des contacts sociaux
- Perte d'informations

Impact Gestionnaire d’équipe

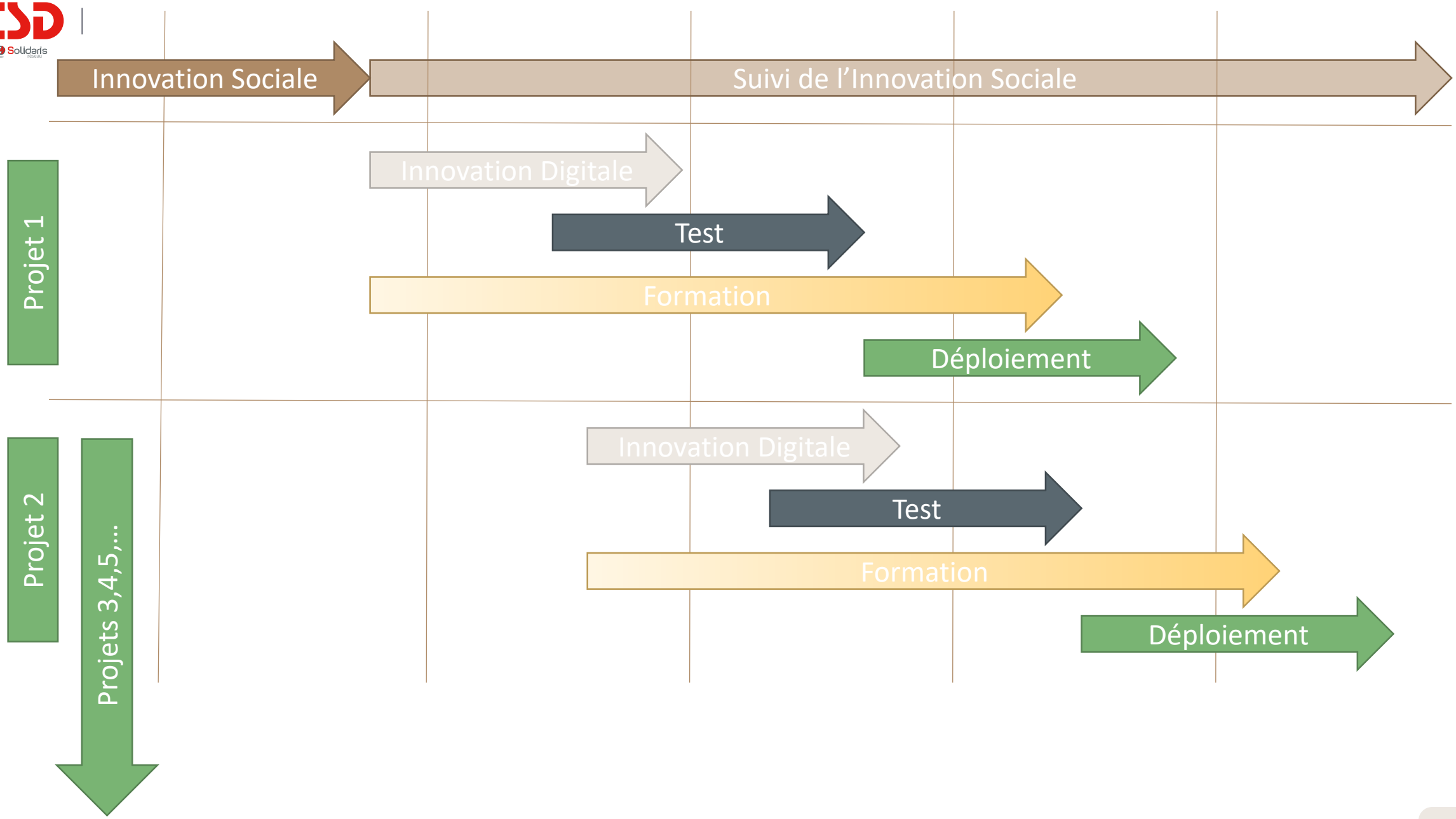
- Le gestionnaire d’équipe doit maitriser ses propres outils (PC Portable, Scan, …) mais aussi accompagner ses équipes dans la maitrise de leurs nouveaux outils (smartphones avec courriels, codes QR, …)
- Le gestionnaire doit aussi rassurer les bénéficiaires quant à l’introduction de ces nouvelles technologies dans son foyer.
- Certaines contraintes liées au papier disparaissent mais d’autres apparaissent
  - Chargement des smartphones
  - Oubli du smartphone
  - Couverture réseau
  - Ecueil des réseaux sociaux

Impact Travailleurs de Terrain

- Employés qui gèrent les horaires au quotidien
  - Meilleur accès à l'information;
  - Echanges avec l'AF en cas de doute sur pertinence d'une modification horaire;
  - Consulter les aides familiales et AS en cas de question sur la prise en charge ;
  - Retour d'informations : plaque tournante entre AS/AF et bénéficiaire;
  - Mise en lumière de suppressions intempestives ou modifications non pertinentes et retour à l'AS;
  - Partenariat dans le travail, implications dans les réunions de secteur ;
  - Interlocuteur privilégié des AF au quotidien.
- Aides-familiales
  - Passage d'une culture de la transmission orale à la transmission écrite ;
  - Pour les plus anciennes s'approprier un outil qui peut être « compliqué » ➔ pertinence des formations du service IT pour mieux appréhender l'outil et de « dédiaboliser » ➔ mises en situations, carnet pédagogique;
  - Echanges facilités;
  - Accès aux informations plus complet (Signalétique Famille et remarque) ;
  - Attention aux écueils des réseaux sociaux cfr. déontologie.

Nos apprentissages

- → Définir une vision claire de la CSD 3.0 et de ses futurs standards de qualité.
- → Travailler sur des scénarii de qualité, par exemple :
  - → Améliorer la première expérience client
  - → Améliorer la gestion transversale du dossier client
  - → Améliorer l'accueil téléphonique du client
  - → Permettre au client de rentrer en contact avec la bonne personne
  - → Permettre au client de gérer ses données
  - → Permettre au personnel de terrain de gérer le dossier client
  - → Améliorer la cohérence des horaires
  - → Faciliter la gestion des dossiers du personnel
  - → Améliorer l'accueil des stagiaires et leur donner envie de postuler
- → Identifier les étapes de chaque phase de transformation digitale.
  - → Les étapes sont les mêmes pour chaque phase ou projet.
    - ➔ On avance par phases cycliques


Innovation Sociale
Suivi de l'Innovation Sociale
Projet 1
Innovation Digitale
Test
Formation
Déploiement
Projet 2
Innovation Digitale
Test
Formation
Déploiement
Projets 3,4,5,...

Solidaris
réseau

Merci de votre attention



Agence du Numérique

Concertes

UNIPSO

DIGI<Es TEMOIGNAGES & TABLE RONDE

Marie Robert et Nicolas Piette

Centrale des services à domicile

Tanguy Ewbank

Ressources

Jean-Benoît Graas

Groupe d'action locale (GAL) du Pays des Condruses

Animation par Charlotte Moreau

ULiège - CES

RESSOURCES

Entreprises sociales & circulaires

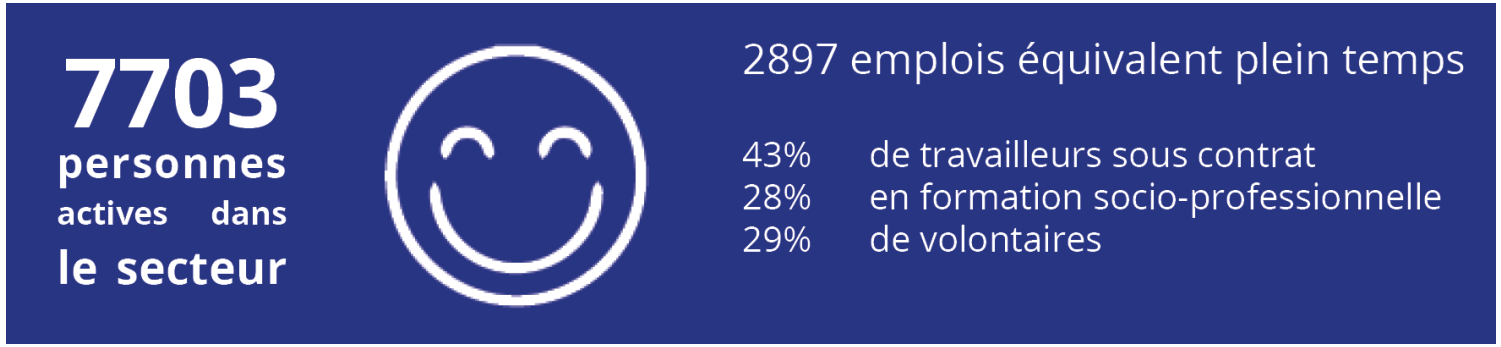
La réutilisation, pour la gestion des optimale des déchets dans une dynamique d’économie circulaire

1. RESSOURCES, une fédération
2. Contextes et enjeux
3. Filières
4. Mode de fonctionnement
5. Labels et garanties du secteur
6. Leclicrecup.be

1. RESSOURCES, une fédération

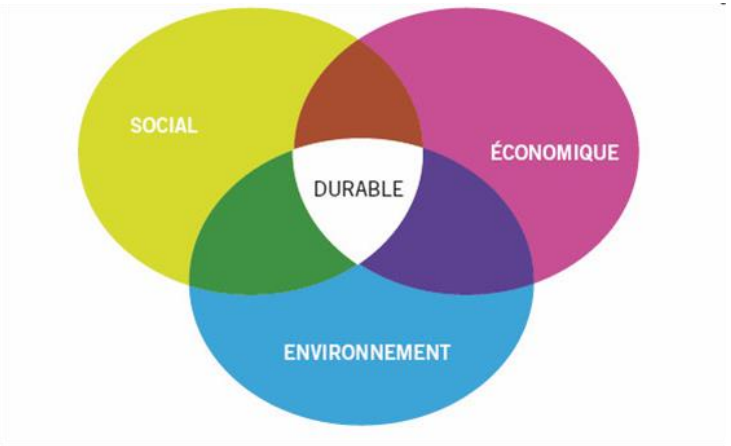
Fédération des **entreprises d'économie sociale** actives dans la réduction des déchets par la récupération, la réutilisation et le recyclage des ressources selon une dynamique d'économie circulaire.





2. Contextes et enjeux

Les 3 piliers du Développement durable



Objectifs environnementaux

- augmenter la durée de vie des objets
- réduire les déchets
- protéger les ressources naturelles

Objectifs économiques

- développer une activité économique en donnant une plus-value aux déchets
- créer de nouveaux métiers de faible qualification
- Réduire le coût de traitement des déchets

Objectifs sociaux

- créer des emplois durables pour un public fragilisé sur le marché de l'emploi
- financer des projets sociaux en Belgique et au Sud
- favoriser l'accès à des biens de consommation à prix réduits
- offrir un service de proximité

2. Contextes et enjeux

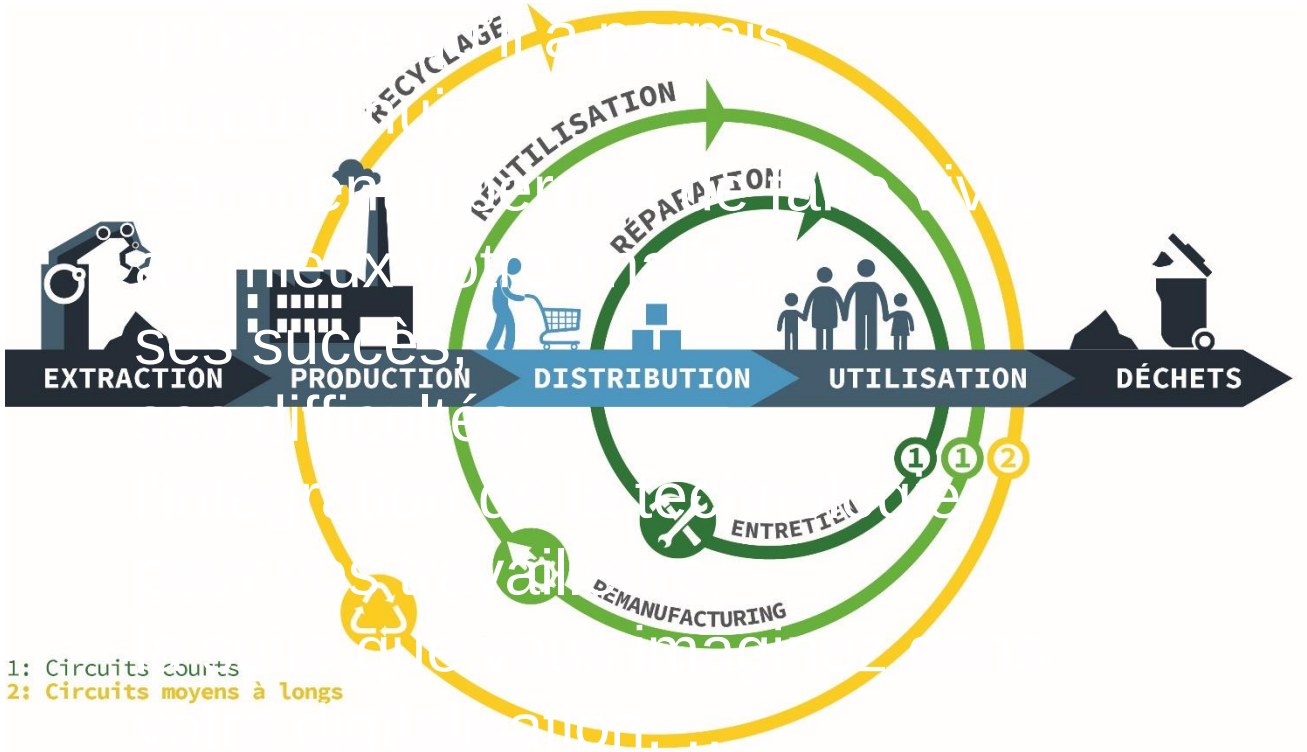
La pyramide de Lansink
hiérarchie de la gestion des déchets - Directive Cadre Déchets 2008/98/CE

1. **Prévention**, y compris le réutilisation
2. **Préparation en vue du réutilisation**
3. **Recyclage**
4. **Autre valorisation**
5. **Élimination**



2. Contextes et enjeux

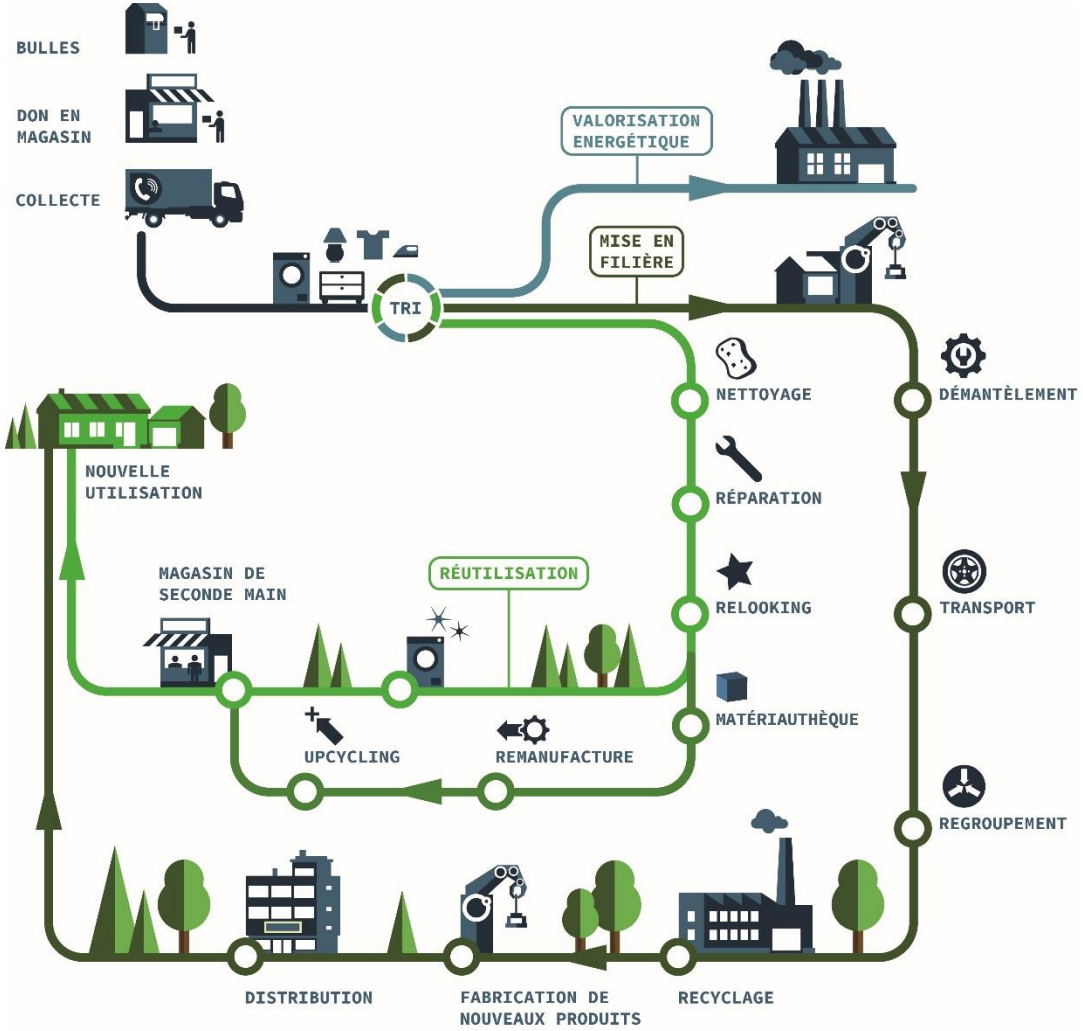
L'économie circulaire



3. Filières


Textiles
DEEE Electroménager
TIC - Matériel informatique
Encombrants
Vélos
Matériaux de construction
Déchets verts
Emballage

4. Mode de fonctionnement



4. Mode de fonctionnement

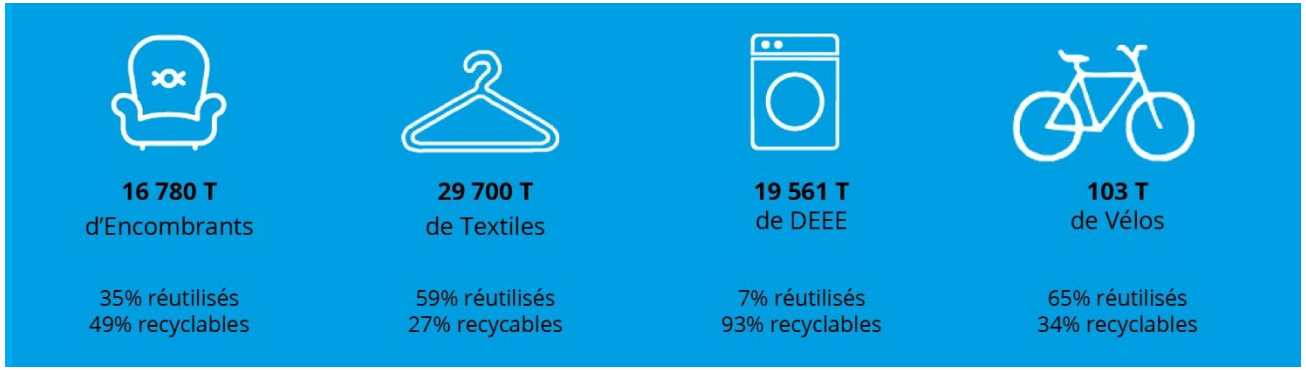
2,76 kg/an/hab de réutilisation en Belgique francophone

4,96 kg/an/hab de réutilisation en Flandre

Traitement



Performances



5.Les labels et garanties du secteur

Solid'R : label qui identifie les entreprises d'économie sociale et garantit la finalité sociale et la gestion éthique des dons qui leur sont faits

Rec'Up : label qualité qui définit des critères d'organisation et qui garantissent la qualité des services et produits

electroREV : garantie de qualité sur les électro-ménagers révisés par un centre de réparation d'économie sociale

6. Leclicrecup.be





Le Clic Récup .BE

www.leclicrecup.be

RESSOURCES

Entreprises sociales & circulaires

rue Nanon 98 - 5000 Namur
081/390 710 - info@res-sources.be
www.res-sources.be



Agence du Numérique

Concertes

UNIPSO

DIGI<Es TEMOIGNAGES & TABLE RONDE

Marie Robert et Nicolas Piette

Centrale des services à domicile

Tanguy Ewbank

Ressources

Jean-Benoît Graas

Groupe d'action locale (GAL) du Pays des Condruses

Animation par Charlotte Moreau

ULiège - CES

Mobi Condroz

Centrale de Mobilité

Pays des Condruses Groupe d'Action Locale
Avec le soutien de la Wallonie
LEADER
Fonds Européen Agricole pour le Développement rural (Feader): l'Europe investit dans les zones rurales

T’Condruses

Un service de transport social en ruralité

- Call center pour aider les citoyens à trouver une solution de mobilité)
- 3 vehicules (1 adapté PMR)
- 4 Conducteurs and 2 coordinateurs



SmartMob
Solution de gestion mobilité

Au commencement! Essais et erreurs

Création du service (2010) → Document imprimés (2012-2015) → Excel and DB (2015-2019) → WebApp (2018-2020)



- Agenda et feuilles papier
- Toutes les demandes effectuées à la main…
- Des informations parfois manquantes

Mobi Condroz

SmartMob
Solution de gestion mobilité

Au commencement! Les avancées

Création du service (2010) → **Document imprimés (2012 – 2015)** → Excel and DB (2015 – 2019) → WebApp (2018-2020)



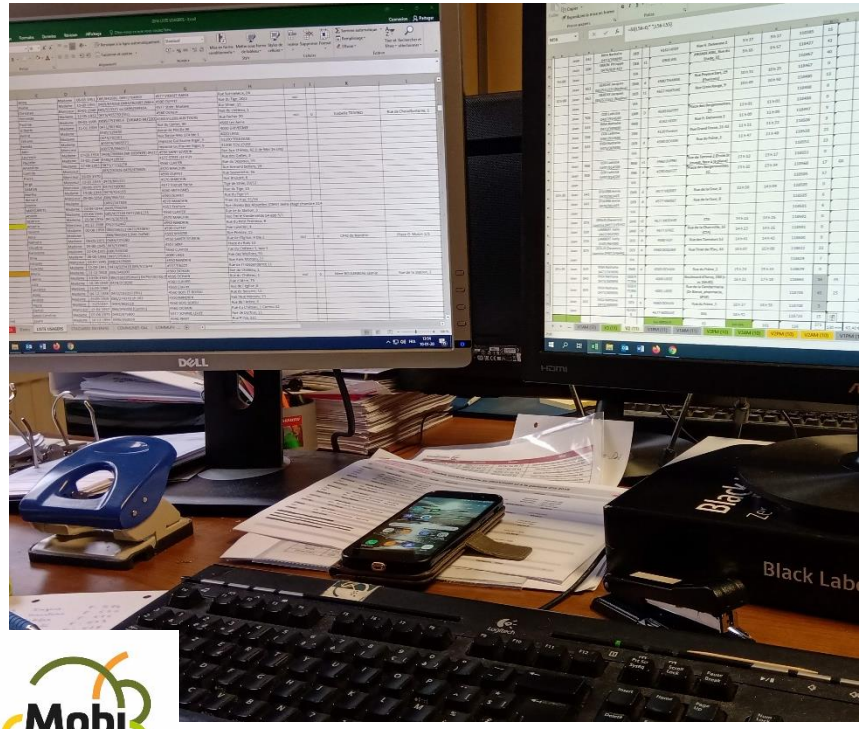
- Feuilles d'appels
- Un agenda customisé en fonction de nos besoins
- Des feuilles de route pour les chauffeurs plus professionnelles
- Création d'un listing avec les informations clients
- Mais des statistiques encore calculées "à la main"

MobiCondroz

SmartMob
Solution de gestion mobilité

Au commencement! L'évolution

Création du service (2010) → Documents imprimés (2012-2015) → **Excel and DB(2015-2019)** → WebApp (2018-2020)



- Database avec toutes les informations des bénéficiaires
  - Adresse favorites, renseignements utiles etc.
- Obtenir des informations de la base de données pour l'agenda et les feuilles de route pour l'automatisation
  - Plus rapide, moins d'erreur => automatisation
- Encodage des feuilles de route des chauffeurs dans la database
  - Générateur de facturation semi-automatique
  - Statistiques en temps reel (Graphiques, …)
- Croissance du service par rapport à la stabilité d'Excel

Mobi Condroz

SmartMob
Solution de gestion mobilité

Recherche d'outils professionnels

Création du service (2010) → Documents imprimés (2012-2015) → Excel and DB (2015-2019) → **WebApp (2018-2020)**



1. Recherche de solutions professionnelles.
2. Comment font d'autres services?
3. Recherche d'outils gratuits
4. Cibler nos besoins…
5. Le réaliser nous-même

Mobi Condroz

Nous avons développé une application Web

SmartMob

Solution de gestion mobilité

pour gérer notre service de mobilité
(en coordination avec d'autres services par la suite)

Mobi Condroz
Pays des Condruses Groupe d'Action Locale
Wallonie
LEADER
Fonds Européen Agricole pour le Développement rural (Feader): l'Europe investit dans les zones rurales

SmartMob
Solution de gestion mobilité

Interfaces : Ce que nous souhaitions



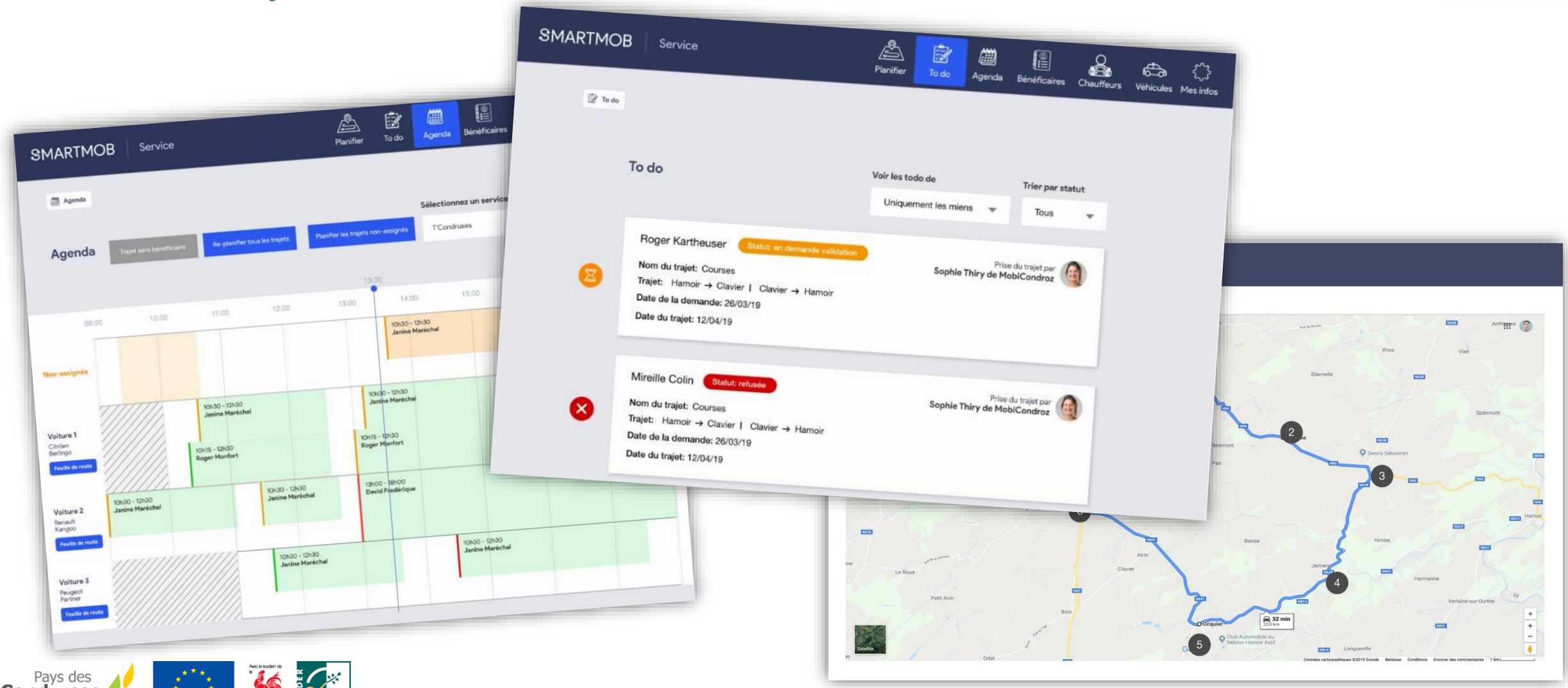
SmartMob, un design d'un



- **Profils d'utilisateurs**
  - afficher différents niveaux d'informations dans la même interface
- **Interfaces** avec différents buts
  - Certains d'entre eux peuvent être personnalisés pour différents besoins
- **Ajout** de nouveaux interfaces pour nous permettre d'adapter SmartMob aux besoins futurs.
- **Utiliser un algorithme intelligent** pour optimaliser les trajets et la prise en charge des bénéficiaires.

Mobi Condroz

Quelques vues de SmartMob



Pays des Condruses
Groupe d'Action Locale
Wallonie
LEADER
Fonds Européen Agricole pour le Développement rural (Feader):
l'Europe investit dans les zones rurales

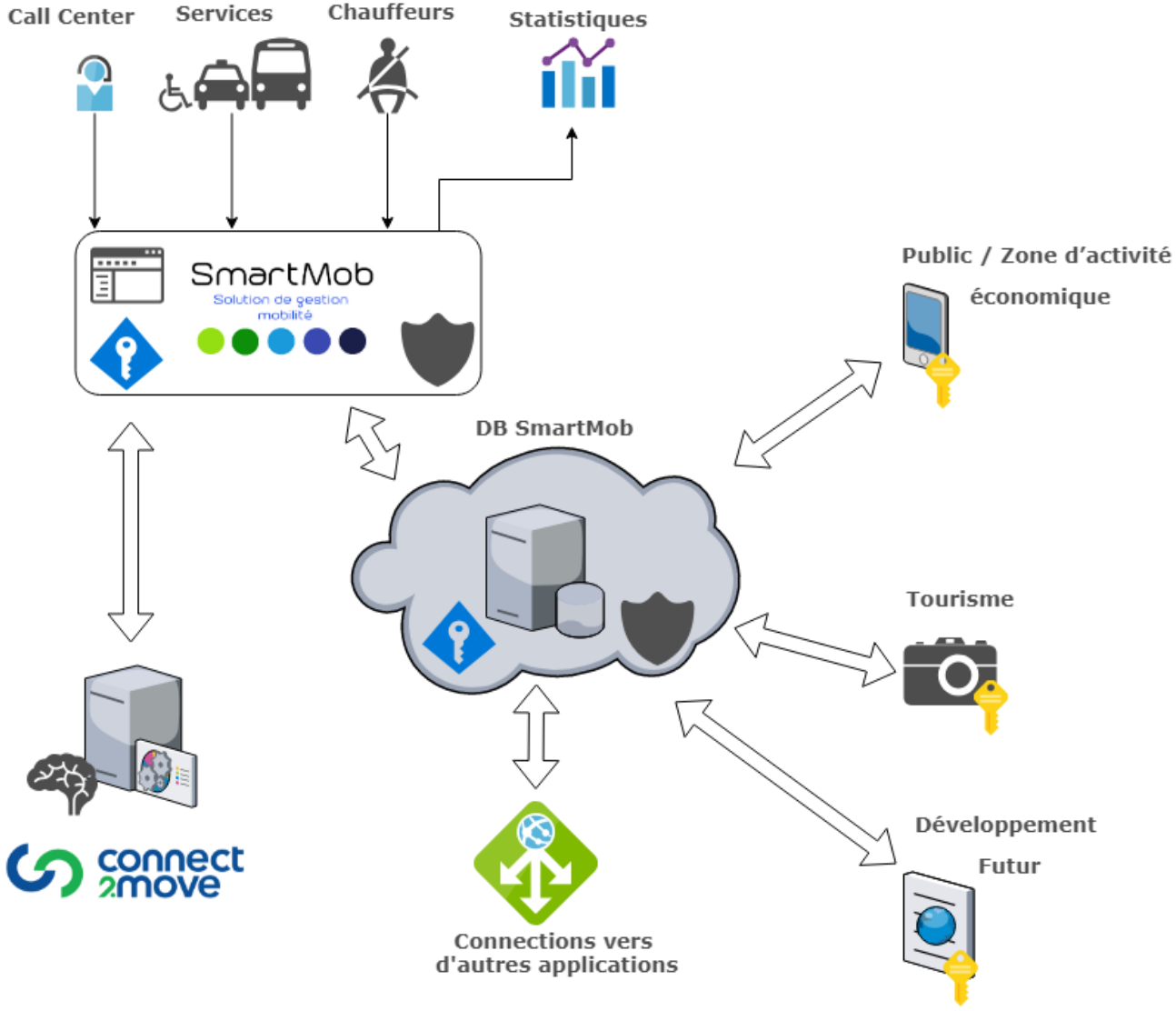
SmartMob : Le futur ?

Dans un futur proche:

- Ouvert à d'autres services au « Pays des Condruses » !
- Connecté (à l'aide d'un smartphone ou d'une tablette pour les conducteurs)
- Facturation et statistiques

Et ensuite…

- Emplacement des véhicules automatisé
- Réservation en temps réel
- Paiements automatisés
- Faire du covoiturage





Agence du Numérique

Concertes

UNIPSO

DIGI<Es TEMOIGNAGES & TABLE RONDE

Marie Robert et Nicolas Piette

Centrale des services à domicile

Tanguy Ewbank

Ressources

Jean-Benoît Graas

Groupe d'action locale (GAL) du Pays des Condruses

Animation par Charlotte Moreau

ULiège - CES



DIGI<ES PRESENTATION DE L'ETUDE DIGI-SERV

Questions?

Agence du Numérique

Concertes

UNIPSO



DIGI<ES SYNTHESE & RECOMMANDATIONS

François Pichault

ULiège - Lentic

Agence du Numérique

Concertes

UNIPSO

Synthèse de la journée et pistes de recommandation

Quelques recommandations

Financements publics

Simplification administrative, sensibilisation et information

Formation & coordination

Fiscalité & solidarité

Concertation

Les acquis de la journée

- Un mythe à briser: ES et digitalisation sont bel et bien compatibles
- Des positionnements différents à l'égard de la digitalisation
- L'importance du travail de traduction, porté par l'équipe de direction
- La question clé du renouvellement des compétences => initiatives nécessaires
- La préservation des spécificités des ES:
- Eviter la dépendance technique dans le choix des outils (open source, mutualisation)
- Assumer les coûts des investissements technologiques (pas de report vers les usagers)
- Garantir une réorientation des gains de productivité vers le soutien à l'activité de base (dimension humaine) et non vers la substitution homme/machine
- L'intérêt de démarches expérimentales, soutenues par les pouvoirs publics et accompagnée d'une évaluation continue par des équipes de recherche (cf. Urbike)



DIGI<ES CLÔTURE

Bénédicte Sohet

ConcertES

Dominique Van De Sype

UNIPSO

Pierre Colle

Agence du Numérique

Agence du Numérique

ConcertES

UNIPSO



DIGI<ES

Merci pour participation et bienvenue au drink de clôture !

Agence du Numérique

Concertes

UNIPSO