DELEGATION DE LA REUNION

WORKING LAB
NUMERIQUE & SOCIAL

Compte-Rendu de la rencontre
Du 06/03/2020 à Saint-Louis

Organisateurs : Patrick GOVINDIN et Anaïs GRANULANT
Nombre de participants : 22
Nombre d'activités : 5
Nombre de messages : 0

WORKING LAB

LE NUMERIQUE & LE SOCIAL

Les professionnels de l'action sociale sont confrontés aujourd'hui, à de forts enjeux liés au numérique et cela dans différents secteurs de leurs métiers :

- Quelles réponses aux besoins des bénéficiaires de l'action sociale et plus généralement des usagers face au développement des usages digitaux et aussi des injonctions règlementaires en la matière ?
- Quelles stratégies et quelle organisation adopter pour suivre le rythme des transformations nécessaires pour « être à la page » et être en appui constant aux usagers dans leurs nouveaux besoins ?
- Comment enclencher les transformations internes propices à nous faire saisir les opportunités existantes ?

Autant de questions auxquelles nous devons tous trouver des réponses. Forts de cette adage « *Nul passé ne mérite d'être revécu* », les réseaux humains et digitaux devient de vrais atouts qu'il nous faut absolument exploiter.

L'ACTAS a cette vocation. La délégation de La Réunion a décidé de s'emparer de ces questions centrales d'aujourd'hui et de demain.

Parce que nous avons tous besoin de réfléchir ensemble sur les problématiques stratégiques surtout en cette période de renouvellement des équipes municipales, parce que nous avons tous besoin et envie de travailler ensemble pour qu'émergent des solutions viables, parce que nous avons besoin fabriquer, tester et de déployer ensemble des solutions alternatives et innovantes qui ancrent davantage nos organisations au cœur de nos territoires et dans le cœur des gens, l'ACTAS REUNION réseaux d'acteurs sociaux a décidé de devenir cette « Fabrique de solidarités nouvelles » et de renouveler son approche afin d'impulser et d'accompagner le changement et l'innovation, les moteurs de la réussite.

C'est pour amorcer cette ambition que le premier WORKING LAB s'est tenu le vendredi 06 mars 2020 à Saint-Louis, dans un lieu historique « le Moulin maïs » ou le labeur d'antan a fait le succès d'une génération, où l'on a fabriqué les ingrédients de la nourriture terrestre. La nourriture de l'esprit a été présente et tel l'essaim d'abeilles, nous avons butiné nos idées pour lancer ensemble la construction d'un édifice commun bourdonnant, ordonné et efficace et jeter les prémisses d'un faire ensemble nouveau dans la bonne humeur.

Nous étions 22 pour ce premier regroupement et nous invitons bien sûr les autres à nous rejoindre, à fabriquer leur alvéole pour que la ruche ACTAS fournisse le miel le plus apprécié, c'est-à-dire, l'énergie et le plaisir…

Ce premier WORKING LAB était centré sur l'état des lieux partagé des impacts du numérique sur nos usagers, agents et organisations mais surtout, a donné lieu à des amorces de solutions et de plans d'actions.

La méthode de travail a été également un peu surprenant car l'animation de la matinée a été presqu'entièrement digitale. En voici quelques exemples :

- Le « Mind mapping » de présentation personnelle pour mieux se connaitre,
- La météo sociale collective à travers un « Nuage de mots »,
- Le « nuage de difficultés » liés à la digitalisation des services sociaux et votes en ligne et en direct par des « likes » (merci Facebook ou Linkedin 😉) donnant lieu à des problématiques prioritaires,
- Un "brainstorming" en marchant ou « walking-talking" (Bougé-kozé en créole),
- Un « essaim de solutions » en ligne et en direct suivi bien sûr d'un vote par « likes ».

La matinée s'est terminé par la présentation d'une solution de Coffre-fort numérique, « Doc-dépôt » édité par l'association ADILEOS.

Et enfin, une enquête de satisfaction en ligne a été administrée.

Il nous faudra aller plus loin et décliner concrètement les solutions pour qu'elles soient transposables pour tout un chacun.

Les prochains thèmes de travail qui se dessinent :

1. Le déploiement concret du coffre-fort numérique dans tous les CCAS de l'île sur la base de l'expérimentation réussie CCAS de Saint-Louis / Département de La Réunion.
2. La construction d'un projet de « Benchmarking » des solutions d'accueil digital réussie en vue de capitaliser les meilleures pratiques.
3. Mise en place d'un groupe de travail, la fabrique numérique « **l'accélérateur d'accès aux droits sociaux** ».

Avis à nos prochains hôtes !

Vous possédez un lieu unique et agréable pour travailler en groupe (jardin apprécié), un accès wifi et une équipe impliquée (pour la préparation).

Nous avons tous compris l'intérêt d'un réseau actif et apprenant, n'hésitez pas à impliquer vos collègues et collaborateur.rices !

Un très GRAND MERCI à Anaïs Granulant !

Jeune travailleuse sociale engagée et dynamique du CCAS de Saint-Louis, coordinatrice du CTG et « Facilitatrice nouvelle génération », férue de digital et testeuse de la nôtre nouvelle plateforme « Beekast ».

Votre collègue délégué régional, Patrick Govindin, DGS du CCAS de Saint-Louis

Le sympathique zoo des participants

Nom	Email
Lapin Affectueux	
Hibou Comique	
Panda Zen	
Koala Vaillant	
Chat Téméraire	
Girafe Comique	
Panda Mignon	
Hérisson Brillant	
Abeille Zen	
Poussin Loyal	
Souris Humble	
Tortue Enjouée	
Lama Sympathique	
Tigre Modeste	
Étoile de mer Confiante	
Bison Patient	
Panda Éloquent	
Coccinelle Mystérieuse	
Hibou Libéré	
Étoile de mer Joviale	
Poulpe Intelligent	
Anaïs GRANULANT	a.granulant@ccas-stlouis.fr

Participants et CCAS

N° D'ORDRE	NOMS & PRÉNOMS	FONCTION	INSTITUTION	TÉLÉPHONE	COURRIEL
1	DIJOUX Lambert	Chargé de mission	Commune du Tampon	0692 90 99 80	lambert.dijoux@mairie-tampon.fr
2	HAMCHIN Aurore	Assistante administrative	CCAS du Tampon	0692 92 42 85	aurore.hamchin@ccas-tampon.fr
3	MOREL Muriel	Assistante administrative	CCAS du Tampon	0692 64 57 80	muriel.morel@ccas-tampon.fr
4	MARIAME Marie-Annick	Directrice	CCAS de la Plaine des Palmistes	0692 88 63 98	marie-annick.mariame@plaine-des-palmistes.fr
5	JORON Pascale	Directrice	CCAS de s Avirons	0692 46 73 40	joron.pascale@mairie-avirons.fr
6	WLODY Nadine	Responsable du pôle CCAS	Commune de la Possession	0692 20 03 04	nwlody@lapossession.re
7	HOAREAU Hélèna	Référente famille au service en préfiguration du centre social des Araucarias	Commune du Tampon	0262 33 45 65	helena.hoareau@ccas-tampon.fr
8	MORELLE Nicolas	Informaticien	EMAP	0692 88 59 29	nmorelle@emap.re
9	ETHEVE Fabrice	Directeur	CCAS de Saint-Benoît	0692 60 46 37	fabrice.etheve@ville-saintbenoit.re
10	HOARAU Bruno	Directeur	CCAS du Port	0692 68 46 48	bruno.hoarau@ville-port.re
11	CALPETARD Jean-Marie	Référent PIS CCAS	L'étang-salé	0692 91 97 53	jeanmarie.calpetard@letangsale.fr
12	DEGUIGNE Christine	Directrice Personnes âgées et retraites	CCAS de Saint-Pierre	0692 82 89 13	c.deguigne@ccas97410.re
13	COT Jean-Michel	Président	ADILEOS	0625 84 11 53	jm@fixeo.com
14	JOVIN Murielle	Référente domiciliation	CCAS du Tampon	0262 57 84 03	murielle.jovin@ccas-tampon.fr
15	CARRAFA Fabien	Directeur des affaires Sanitaires et Sociales	CIAS	0692 77 40 55	fabien.carrafa@cias-sud.re
16	BEGE Grance	DDSS	CCAS de Saint-Louis	0692 66 28 21	g.bege@ccas-stlouis.fr
17	SERY Marie	Responsable ACADIS Pont-Neuf	CCAS de Saint-Louis	0262 44 44 92	m.sery@ccas-stlouis.fr
18	INCANA Henri-Claude	Directeur	CCAS de l'Etang-salé	0692 64 21 55	Henriclaude.incana@letangsale.fr
Secrétaire de Séance : M. Patrick GOVINDIN				02.62.44.44.92	

Activité Nuage de Mots

Météo du jour

En un mot, quel est votre état d'esprit du jour au regard de l'action sociale communale ?

	Mots envoyés	18
	Changement	2 ×
	Participants	12

Mots	Nombre d'occurences
Changement	2
Partenariat	2
Accompagnement	1

Adaptation	1
Autonomie	1
Bricolage	1
Communication	1
Complexification	1
Diversification	1
Doute	1
Gouvernance	1
Innovation	1
Insuffisant	1
Lourdeur	1
Paradoxale	1
Retard	1
Structuration	1
Évolution	1

Activité Nuage de Mots

La dématérialisation et nos agents

Quelles sont les difficultés de nos agents face à la dématérialisation ?

	Mots envoyés	43
	Formation	9 ×
	Participants	12

Mots	Nombre d'occurences
Formation, information	10
Adaptation	3
Locaux	3

Crainte	2
Matériel, équipements, moyens	5
Accompagnement	1
Carences	1
Changement	1
Chronophage	1
Compétences	2
Confiance, inquiétude, patience, perplexes	4
Confidentialité	1
Connaissance	1
Connexion	1
Expérience	1
Financement	1
Flux	1
Fracture numérique	1
Frein	1
Identifiant	1
Illectronisme, Illettrisme	2
Intérêt	1
Isolement	1
Mémoire	1
Motivation	1
Questionnement, sceptiques	2
Responsabilité	1
Sensibilisation	1

Temporalité, temps	2
Uniformisation	1
Utilisation	1
Volontaire	1

Activité Tableau

Nos actions prioritaires pour améliorer la pratique des agents sociaux .

	Idées	57
	Catégories	4
	Participants	11

Dans le domaine de la formation

	Idées	Nb de points / like
1	Plan de formation	1
2	Partenariat institutionnel +étroit	1
3	Être et vouloir être formé pour pouvoir accompagner.	1
4	Contractualisation avec les partenaires institutionnels CGSS, CAF, Pôle emploi...	0
5	Mise à jour régulière	0
6	Formation en interne par un référent	0
7	Sensibiliser	0
8	Projet de service	1
9	Proposition UDCCAS / Actas pour une coordination départementale et harmonisation	3
10	Formation et veille sociale.	1
11	Coordination sur le territoire	2
12	Formation d'accompagnement aux changements	1
13	Organiser des formations sur mesure via le CNFPT	0
14	Intégrer la maitrise et la pédagogie numérique au programme des formations initiales et continues	0
15	Sensibiliser sur l'utilité de l'outil informatique	0

16	Partenariat associatif Ex : AGAME	0
17	Formation en présence des différents partenaires	0
18	Mutualisation	0
19	Plan de formation participatif	2
20	Formation par les jeunes ...partenariat éducation nationale	0

Pour les locaux

	Idées	**Nb de points / like**
1	Proposer des temps d'accompagnement au domicile d'un usager accueillant (ex. réunions Tupperware), en présence d'un professionnel de la collectivité et du matériel MAD.	1
2	Les locaux à proximité des usagers et lieux d'habitation	1
3	Investir	0
4	Équipement de serveurs à capacité suffisante	3
5	Confidentialité.	1
6	Plan d'équipement et d'aménagement	1
7	Utilisation de services supports	0
8	Équipement adapté.	0
9	Partenariat, mutualisation des moyens	1
10	Réaménagement et adaptation des espaces existants	0
11	Mutualisation avec des partenaires varies	1
12	Création d'un espace numérique dédié	0
13	Nouveaux locaux mais Quid du budget	0
14	Aménagement intérieur	0
15	S'appuyer sur les locaux existants au niveau de la commune	0
16	Aménager	0

17	Action collective de proximité	1
18	Equiper	0
19	PPI	0

L'adaptation

	Idées	Nb de points / like
1	Accompagnement	0
2	Projet de service	1
3	Diagnostic	1
4	Accompagner au changement	0
5	Équipe dédiée de professionnels pour la mise en œuvre	2
6	Faire adhérer au projet	0
7	Soin du premier accueil.	0
8	Optimiser et utiliser les espaces équipes existants	0
9	Utilisation plus large des RV	0
10	Mettre des services en expérimentation	0
11	Appropriation du projet	0
12	Benchmarking	0
13	Diffuser la culture du numérique	0
14	Co-construction avec les agents, Favoriser la management participatif	3
15	Coaching collectif	0
16	Diagnostic et coordination d'une démarche d'inclusion numérique	1
17	Manager autrement en favorisant la participation et l'implication de tous les agents de la base.	2
18	Favoriser le management participatif	1

Sans catégorie

Aucune idée n'a été proposée

Résultat du vote

	Idées	**Nb de points / like**
1	Proposition UDCCAS / Actas pour une coordination départementale et harmonisation (Formation)	3
2	Équipement de serveurs à capacité suffisante (Locaux)	3
3	Coordination sur le territoire (Formation)	2
4	Plan de formation participatif (Formation)	2
5	Équipe dédiée de professionnels pour la mise en œuvre (Adaptation)	2
6	Manager autrement en favorisant la participation et l'implication de tous les agents de la ba Favoriser la management participatif (Adaptation)	2
7	Plan de formation (Formation)	1
8	Partenariat institutionnel +étroit (Formation)	1
9	Être et vouloir être formé pour pouvoir accompagner. (Formation)	1
10	Projet de service (Formation)	1
11	Formation et veille sociale. (Formation)	1
12	Formation d'accompagnement aux changements (Formation)	1
13	Proposer des temps d'accompagnement au domicile d'un usager accueillant (ex. réunions Tupperware), en présence d'un professionnel de la collectivité et du matériel MAD (Locaux)	1
14	Les locaux à proximité des usagers et lieux d'habitation (Locaux)	1
15	Confidentialité. (Locaux)	1
16	Plan d'équipement et d'aménagement (Locaux)	1
17	Partenariat, mutualisation des moyens (Locaux)	1
18	Mutualisation avec des partenaires varies (Locaux)	1
19	Action collective de proximité (Locaux)	1

20	Projet de service (Adaptation)	1
21	Diagnostic (Adaptation)	1
22	Co-construction avec les agents (Adaptation)	1
23	Diagnostic et coordination d'une démarche d'inclusion numérique (Adaptation)	1
24	Favoriser le management participatif (Adaptation)	1

Activité Formulaire

Votre avis nous intéresse :)

	Questions	11
	Réponses	114
	Participants	14

1 - Vous êtes :

14 participants

	Propositions	Taux de réponse
1	Directeur	43 % (6 réponses)
2	Cadre	29 % (4 réponses)
3	Agent social	21 % (3 réponses)
4	Autres	7 % (1 réponse)

2 - Quelle note attribuez-vous au choix du lieu de réunion ?

14 participants

Note	Taux de réponse
1	0 % (0 réponse)
2	7 % (1 réponse)
3	29 % (4 réponses)
4	64 % (9 réponses)
5	0 % (0 réponse)

3 - Quelle note attribuez-vous à l'accueil ?

14 participants

Note	Taux de réponse
1	0 % (0 réponse)

2	0 % (0 réponse)
3	0 % (0 réponse)
4	57 % (8 réponses)
5	43 % (6 réponses)

4 - Que pensez-vous de l'animation générale de cette matinée ?

14 participants

1	Animation interactive et dynamique
2	Dynamique et interactive en rapport avec la thématique
3	Constructives
4	Très intéressant et novateur
5	Très satisfaisante
6	Ludique, à travers l'utilisation de beekast.
7	Animation intéressante et vivante
8	Enrichissante
9	Dynamique et interactif
10	Innovante
11	Participatif et constructif
12	Format intéressant avec une bonne dynamique de travail
13	Très bien.
14	Bien vous avez assuré très vivant

5 - Le programme proposé a-t-il répondu à vos attentes

14 participants

	Propositions	**Taux de réponse**
1	Oui, parfaitement	21 % (3 réponses)

2	Oui, tout à fait	79 % (11 réponses)
3	Non, pas totalement	0 % (0 réponse)
4	Non, pas du tout	0 % (0 réponse)

6 - Si non, qu'a-t-il manqué selon vous ?

1 participant

1	Visualiser la démarche de bilan d'accès aux droits

7 - Que pensez-vous de cette proposition d'animation de réunion en ligne ?

14 participants

	Propositions	**Taux de réponse**
1	Très intéressante	50 % (7 réponses)
2	Intéressante	50 % (7 réponses)
3	Peu intéressante	0 % (0 réponse)
4	Pas intéressante	0 % (0 réponse)

8 - Envisagez-vous d'utiliser ce genre d'animation dans vos institutions respectives ?

14 participants

	Propositions	**Taux de réponse**
1	Oui	93 % (13 réponses)
2	Non	7 % (1 réponse)

9 - Si non, pourquoi cela n'est-il pas envisageable ?

1 participant

1	Pas décisionnaire

10 - Ressortez-vous de cette réunion avec des pistes d'actions ou des solutions concrètes à mettre en œuvre au sein de votre institution ?

14 participants

	Propositions	Taux de réponse
1	Oui	100 % (14 réponses)
2	Non	0 % (0 réponse)

11 - Si non, pourquoi ?

0 participant

12. Brèves présentations d'expériences

Marie-Annick, notre collègue directrice du CCAS de la Plaine des Palmiste est amené à présenter la solution d'accueil qu'elle a été amenée à mettre en place au sein de son CCAS en milieu rural pour répondre aux besoins des habitants en matière d'accompagnement aux droits et services igitaux. Un tiers-lieu a été ainsi créé et des partenariats conclus.

Patrick G. du CCAS de Saint-Louis présente lui, brièvement l'expérience de son CCAS à travers le concept ACADIS Connect et France Services.