

Les besoins numériques dans les structures de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS)

lecentsept

DEPAEPE

2019-2020

Cécile

Lille



DIGITAL MARKETING & BUSINESS
MBA Spécialisé
[#InsideDigitalRevolution](#)



EXECUTIVE SUMMARY

Mon expérience au sein de l'association Le Centsept à Lyon m'a permis de me familiariser avec un milieu que je ne connaissais que de façon éloignée : l'économie sociale et solidaire. J'avais en effet déjà été bénévole pour quelques associations, mais de façon ponctuelle. Or, travailler quelques mois pour une structure de l'ESS demande une implication supplémentaire, que j'ai su apporter au Centsept.

En effet, j'ai pu mettre à contribution mes connaissances et mes expériences passées au profit du Centsept, à la fois pour de l'analyse (audit de site, etc.) mais aussi pour des actions à réaliser (live-tweets d'événements importants, etc.). Cela a été l'occasion pour moi de voir les "limites" de l'utilisation du digital (pas seulement au Centsept, mais dans les structures de l'ESS de manière générale).

C'est pourquoi je me suis demandé quels étaient les besoins numériques de l'ESS, d'abord par rapport à la structure dans laquelle j'effectuais mon stage, puis de façon plus globale.

J'ai constaté que l'économie sociale et solidaire avait besoin du digital, comme un moyen de se développer. Le numérique constitue une source inépuisable d'opportunités. Pourtant, les acteurs de l'ESS ne semblent pas toujours s'en apercevoir.

Cependant, la crise du coronavirus a mis en exergue les besoins digitaux des structures de l'économie sociale et solidaire, et a accéléré le développement du numérique dans certaines structures de l'ESS, qui n'auraient pas pu continuer leur activité autrement.

Le numérique est donc nécessaire dans l'économie sociale et solidaire. Mais son utilisation prend plusieurs formes et diffère selon les structures et leurs besoins individuels.

SOMMAIRE

Executive Summary	Page 1
Présentation du stage	Pages 3 à 8
Problématique	Pages 9-10
Développement de la problématique	Pages 11-55
<u>I) L'état des lieux du digital dans l'ESS</u>	Pages 11 à 22
1- L'ESS a besoin du numérique	
2- Les difficultés de l'ESS à s'approprier le numérique	
3- Ces structures et projets qui parviennent à s'approprier le numérique	
<u>II) Les opportunités de l'ESS et du numérique</u>	Pages 23 à 31
1- "Le numérique comme levier d'innovation sociale"	
2- Concilier les valeurs de l'ESS et le numérique	
3- Les bonnes pratiques	
<u>III) Les métiers du digital dans l'ESS</u>	Pages 32 à 42
1- Tous les métiers du digital sont utiles dans l'ESS	
2- "Nouveaux caps des métiers de l'action sociale"	
3- Ces agences digitales de la solidarité	
<u>IV) L'ESS en temps de Covid</u>	Pages 43 à 54
1- La crise du coronavirus dans l'ESS à l'échelle européenne	
2- En France	
3- Zoom sur la région lyonnaise	
Conclusion	Page 55
Remerciements	Page 56
Annexes	Pages 57 à 79

PRÉSENTATION DU STAGE

Qu'est-ce que le Centsept ?

Le Centsept est une association basée à Lyon, au 107 Rue de Marseille. Elle a été créée en 2014, à l'initiative d'un collectif d'entreprises, de collectivités et d'acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS), dans le but de soutenir l'entrepreneuriat social à Lyon et en région Auvergne-Rhône-Alpes. A noter que le Centsept est lui-même une structure de l'ESS. Son objectif est de faire coopérer des collectivités locales, des grandes entreprises, des associations et des entrepreneurs sociaux au service de l'intérêt général pour une société inclusive, équitable et durable. En effet, Le Centsept a considéré que face aux enjeux sociaux et environnementaux, "aucun acteur ne peut réellement agir seul". C'est pourquoi, l'association co-crée et met en oeuvre des projets qui répondent aux besoins des habitants de la Métropole de Lyon, et plus largement de la Région Auvergne-Rhône-Alpes.

Pour être plus précis, les actions de l'association se regroupent en plusieurs initiatives :

- **Le Programme Accélération** : depuis 2017, ce programme soutient les entrepreneurs sociaux dans le développement de leurs projets. Ces-derniers se déploient aussi bien à l'échelle métropolitaine que régionale. Les entrepreneurs bénéficient d'un accompagnement adapté, et de collaborations innovantes avec les grandes entreprises du territoire. La promotion 2020 se compose des structures suivantes :



Accompagnés par lecentsept

avec RONALPIA
entreprendre pour les fragilités

et MAISON
l'Apprendre

PRÉSENTATION DU STAGE

- **Les Laboratoires d'innovation sociale** : ils existent depuis 2018 et regroupent plusieurs acteurs du territoire autour d'une thématique clé, afin qu'ils fassent émerger ensemble des réponses et des projets. Un laboratoire thématique correspond à un cycle d'innovation, qui se compose de divers ateliers entre les acteurs. Les productions qui en ressortent sont Open Source. Par exemple, le laboratoire "prévention santé" (avec AG2R la Mondiale, l'Association Laïque Gerland Mouche, Sport dans la Ville, Start-up de Territoire, la ville d'Ecully, Medeo, les fondations April et Batigere, Oziris Santé et Sanofi) a fait émerger le projet "Bouge près de chez toi", un challenge intergénérationnel pour pousser des jeunes et des seniors à participer à des activités physiques partagées (projet hélas repoussé à cause de la crise du coronavirus, mais qui était bien avancé et qui aurait dû être testé pendant l'été 2020).
- **Accompagnement de projets** : dans l'ensemble, le Centsept accompagne divers projets à impact et met son expertise au service des structures du territoire. Leur dernier accompagnement de projet en date est un hackathon organisé par la ville de Lyon, afin de repenser l'accueil en EHPAD. En plus d'avoir visité plusieurs établissements, le Centsept a permis l'émergence de 7 solutions imaginées par 60 participants, qui seront approfondies par un groupe de travail interne.

Pourquoi avoir postulé ?

J'ai postulé à l'offre de stage du Centsept aux environs de Février 2020, via JobTeaser. J'ai reçu un appel de leur part quelques semaines plus tard, en plein confinement à cause de la crise du coronavirus. A l'époque, je n'aurais jamais cru être recontactée par cette association, mais finalement, après deux entretiens, j'ai été engagée pour un stage, du 2 Juin au 27 Novembre. Le plus surprenant est que les débuts de mon stage se sont déroulés en télétravail, alors que l'ensemble de l'équipe (basée à Lyon) avait repris en présentiel, après plusieurs mois de télétravail. Néanmoins, cela ne m'a pas empêché d'être motivée et de mener à bien mes missions, tout en étant suivie régulièrement, en restant en contact avec l'équipe. J'ai postulé au Centsept pour deux raisons :

- Car les missions (détaillées plus bas) m'ont particulièrement intéressée : elles touchaient à la fois à des expertises qui m'étaient familières, mais demandaient aussi une implication personnelle supplémentaire, des initiatives.
- Mais aussi parce que, malgré mes expériences en tant que bénévole et en service civique, je n'ai jamais pleinement travaillé pour une association, et encore moins pour une structure de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS). Hors, c'est un sujet que j'ai déjà traité (dans des articles de blog ou sur LinkedIn par exemple), et j'avais à cœur de mieux comprendre le fonctionnement de telles structures afin de savoir si un tel milieu me correspondait.

Ce stage m'apporte donc à la fois des réponses professionnelles et personnelles. En effet, je reste intimement persuadée que le digital peut contribuer à la solidarité, et ce stage me le prouve.

PRÉSENTATION DU STAGE

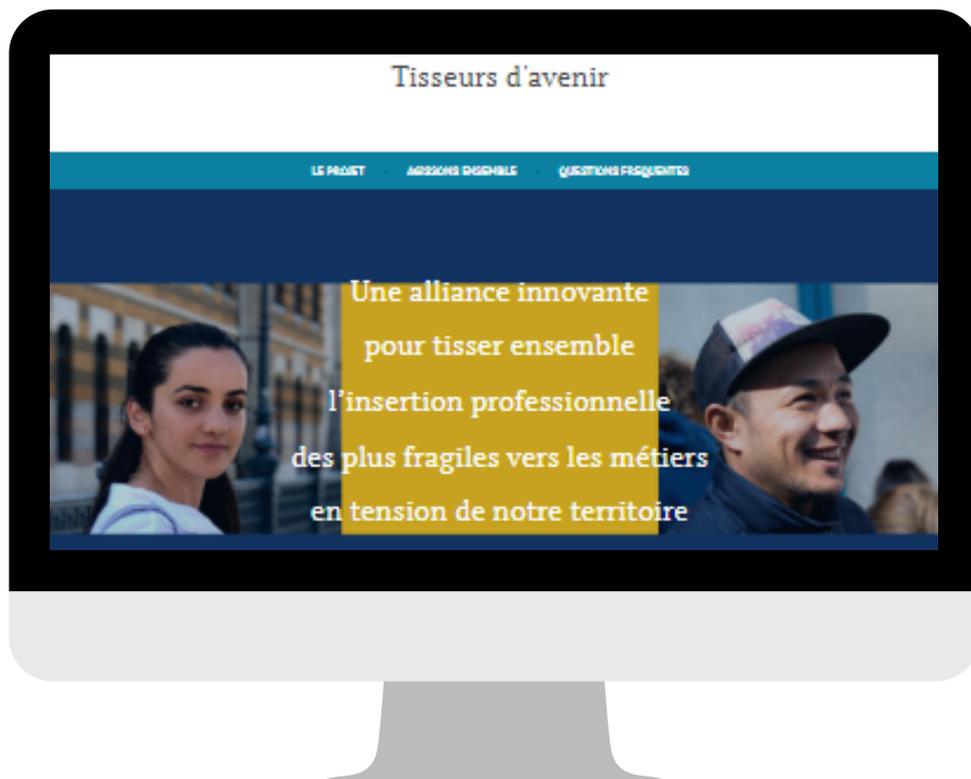
Les missions

L'offre de stage comportait les missions suivantes :

- Community Management (Facebook, LinkedIn et Twitter)
- Evolution et alimentation du site web
- Conception de supports print et web
- Veille média et sur les réseaux sociaux

A cela s'ajoutent également :

- De l'emailing sur Mailchimp : pour la newsletter mensuelle comme pour quelques campagnes ponctuelles
- Réalisation d'une revue de presse interne hebdomadaire via l'outil Inoreader
- Mise à jour mensuelle des indicateurs clés (abonnés en plus sur les réseaux sociaux, visiteurs sur le site...)
- Des missions ponctuelles telles que la réalisation d'une landing page pour un appel à projets



Il est important de noter que mon stage s'est déroulé en grande partie en télétravail (du 2 juin au 31 août). Dans ce contexte, l'organisation était un peu différente, et les outils collaboratifs tels que Slack ou Zoom ont été grandement utilisés. Dans l'ensemble, malgré mon absence physique, l'équipe ne m'a jamais fait me sentir "à part", je participais aux réunions d'équipe (grâce à Zoom) et j'avais toujours une mission à réaliser. C'était la première fois que je travaillais depuis chez moi, et je me suis découverte plus autonome que je ne l'aurais cru.

PRÉSENTATION DU STAGE

Initiatives et résultats

Malgré le fait que je n'étais pas physiquement présente au départ, j'ai pu proposer plusieurs initiatives :

- **La mise en place d'un calendrier éditorial** : pour publier sur les réseaux sociaux, ils le faisaient le jour même, mais ne répertoriaient rien sur un calendrier éditorial pour une relecture, ou pour vérifier qu'ils n'avaient pas déjà évoqué telle ou telle information. Le calendrier éditorial a très vite été adopté au quotidien.
- **L'utilisation de Tweetdeck pour la veille des partenaires et alumnis** : via son Programme Accélération et ses divers laboratoires d'innovation, le Centsept a énormément de partenaires et d'alumnis à suivre afin de se tenir au courant de leurs actualités. Je leur ai proposé d'utiliser Tweetdeck, afin que cette veille soit plus optimale et plus simple à suivre en temps réel.
- **Livetweeter** : lorsque je suis arrivée au Centsept, certains ateliers de laboratoires d'innovation sociale se déroulaient encore en visio, Covid oblige. Afin d'optimiser leur communication et de les rendre plus présents sur Twitter, je leur ai proposé de livetweeter un atelier du labo Pauvreté & Accessibilité des aides sociales. J'ai réitéré l'expérience livetweet lors d'un événement : des pitches à la métropole de Lyon pour les trophées régionaux "Stop à l'exclusion énergétique". Dans l'ensemble, la pratique du livetweet a été appréciée de mes collègues.
- **Audit de site et de SEO** : quand je suis arrivée, on m'a demandé de faire un audit très rapide du site et de donner mon avis. Au bout de quelques clics à peine, j'étais tombée sur une image de croissant : une page basique de leur thème wordpress n'avait pas été modifiée ou supprimée. J'en ai conclu qu'il fallait faire un audit plus poussé de leur site et de leur SEO, et cet audit m'a amené à réaliser plusieurs actions sur le site afin de l'optimiser :

Site Internet : solutions apportées

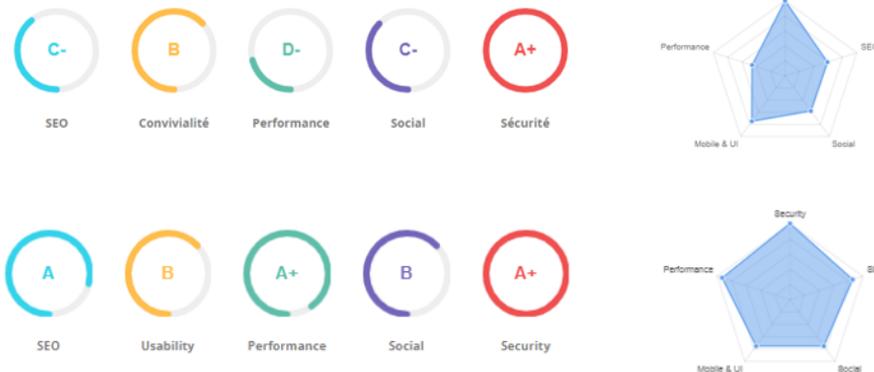
- Un audit SEO qui a mené à proposer :
 - D'installer le plugin Yoast SEO
 - De redimensionner les images, pour améliorer le chargement
 - D'intégrer des mots clés SEO
- Suivi des visites du site réactivé
- Mise en place d'un plugin twitter régulièrement mis à jour au lieu des actus
- Ajout de métadonnées
- Mise à jour de la version mobile



Ci-après les analyses de SEOptimer et de sitechecker.pro avant et après avoir optimisé le site :

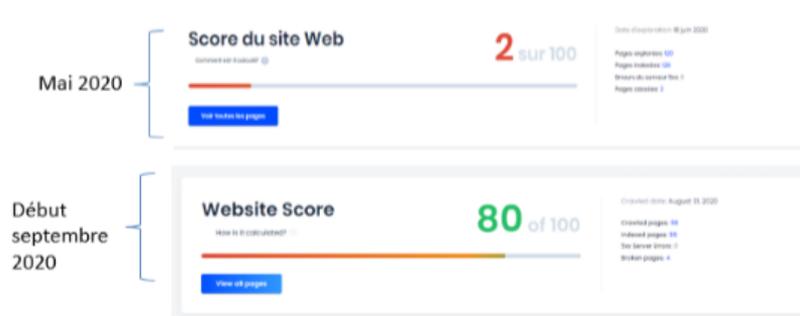
PRÉSENTATION DU STAGE

Avant-Après (seoptimizer)



Communication du Centsept – Résultats

- + 30 % d'abonnés LinkedIn
- CTR supérieur à la moyenne (+ de clics sur nos posts)
- Amélioration remarquable du SEO



- **Mise à jour du Google Tag de Google Analytics** : quand j'ai demandé à avoir accès à leur Analytics, j'étais très surprise : celui-ci n'enregistrait en général pas plus d'une dizaine de visiteurs par mois. Cela me paraissait vraiment improbable, d'autant qu'avant le mois de septembre 2019, Analytics enregistrait plus d'une centaine de visiteurs mensuels. Il s'est avéré que le site avait été mis à jour ce mois-ci, et que depuis cette mise à jour, le Google Tag n'avait jamais été remis dans le code des pages du site. En le faisant, j'ai pu constater que leur nombre de visiteurs était en fait resté stable, ce qui était rassurant.
- **Création d'une newsletter de rentrée 2020** : bien que le nombre d'abonnés sur les réseaux sociaux ait globalement augmenté depuis mon arrivée au Centsept, le nombre d'abonnés à la newsletter stagnait. J'ai donc proposé de créer une newsletter de rentrée 2020, à envoyer à nos contacts non-abonnés. Le nombre d'abonnements est resté stagnant mais cela m'a au moins permis d'apprendre comment faire une newsletter de rentrée.

PRÉSENTATION DU STAGE

- **Proposition de “valorisation croisée” avec nos partenaires** : D’une part, il s’agissait de demander à nos partenaires de nous citer sur leur site internet en utilisant des mots clés spécifiques, dans une logique de netlinking (multiplier les liens qualitatifs pointant vers le site du Centsept). En contrepartie, nous nous occupons de les valoriser via des publications sur nos réseaux sociaux, qui présenteraient leur lien avec le Centsept et ce qu’ils apportent à l’association. Voici ci-dessous ce que nous avons pu proposer à Keolis, à travers leur implication dans le labo non-recours aux aides sociales.



PROBLÉMATIQUE

Le secteur de l'Économie Sociale et Solidaire (que nous réduisons en "ESS" dans le reste du rapport) est un secteur à la philosophie particulière, comme développée dans le guide "*Vers une communication numérique plus sociale et solidaire*" (guide basé sur le travail de Safa Shams et réalisé en collaboration avec Audrey Huguenin). L'ESS a pour ambition de "*promouvoir la solidarité et le service rendu par rapport au profit dégagé*". L'humain et l'environnement sont au centre des préoccupations des structures de l'ESS, c'est pourquoi leurs formes juridiques sont nombreuses : mutuelles, coopératives, associations ou bien certaines sociétés anonymes, à responsabilité limitée ou des raisons individuelles. Leur objectif commun est "*la recherche d'une utilité collective, à but non lucratif ou à but lucratif limité*". En complément de cette définition, ce guide dresse la liste des principes et valeurs de l'ESS :

1. Le bien-être social
2. La démocratie participative et la responsabilité
3. L'écologie
4. Un cadre de travail agréable et équitable
5. La cohérence

De plus, dernièrement, la crise du coronavirus nous a montré que l'ESS était indispensable : des entreprises sociales étaient sur le terrain pendant le confinement¹ et ont participé à maintenir une certaine activité en France.

Mais pourtant, l'ESS fait face au même défi que les TPE/PME en France : celui de la digitalisation.

C'est en effet un constat qui m'a frappé lors de mes entretiens et mes débuts au Centsept. Il m'arrivait d'évoquer des outils qu'ils ne connaissaient pas, et j'ai même eu l'occasion de faire un point sur le SEO (ce que c'était, pourquoi il était indispensable de l'optimiser, etc.). Le fait que l'association n'ait pas mis à jour leur Analytics lorsque leur site internet a été mis à jour, et que personne ne s'en soit rendu compte avant plusieurs mois, démontre un manque de "réflexes numériques".

Et pour cause, le Centsept n'est pas un cas à part. D'après le plaidoyer de l'agence numérique solidaire "Simplon" (qui accompagne la réalisation de projets solidaires) : "*Un des leviers majeurs de développement de l'ESS, qui permettra à nombre de ces associations, coopératives, entreprises à impact, de changer d'échelle et déployer leur impact positif sur la société sera leur capacité à se digitaliser. Nous avons toutefois constaté que par manque de temps, méconnaissance technique et surtout manque de moyens financiers, les structures de l'ESS accusent un retard numérique considérable*".

Dans le cadre de ce rapport, j'ai donc décidé de ne pas focaliser mon point de vue sur un seul problème rencontré lors de mon stage ou sur une mission en particulier, mais plutôt sur une problématique globale autour de la situation des structures de l'ESS, en me basant sur mon expérience au sein du Centsept :

Les besoins numériques dans les structures de l'Économie Sociale et Solidaire

¹ Le Labo de l'ESS : Entreprises sociales : quel diagnostic 3 mois après le début de la crise sanitaire ?

PROBLÉMATIQUE

J'ai choisi cette problématique assez générale parce que j'ai constaté que l'utilisation d'outils en vue d'une stratégie digitale se limitait au strict minimum. En leur apportant mon expérience du MBA mais aussi en me renseignant sur le marché de l'ESS en général, j'ai compris que c'était un réel enjeu du secteur. Mon rapport est donc un constat de ce manque de digitalisation des structures de l'ESS, et non un guide de bonnes pratiques. Cependant, je vais aussi essayer de montrer les opportunités du numérique dans l'ESS, en me basant sur mon expérience de stage et sur mes mois de cours.

Pour répondre à ma problématique, nous commencerons donc par dresser un **état des lieux du digital dans les structures de l'ESS**. Puis, nous nous intéresserons aux **opportunités de la digitalisation de ces structures**. Nous ferons ensuite un **point sur les métiers du digital dans l'ESS** et enfin, nous nous intéresserons aux **besoins et opportunités post-Covid**.

I) L'état des lieux du digital dans l'ESS

1. L'ESS a besoin du numérique

Avant de nous pencher sur le numérique dans l'ESS, il me paraît important de faire un rappel de l'état du marché de l'ESS en France en 2020 (source : fse.gouv.fr). L'ESS se compose de 165 000 entreprises, comprenant 154 000 associations employeuses, 8 700 coopératives, 800 mutuelles, 500 fondations et une centaine de sociétés commerciales. 71 100 emplois ont été créés par les entreprises de l'ESS entre 2010 et 2018. On compte 2,4 millions de salariés, dont 14% issus de l'emploi salarié privé, dans des secteurs diversifiés : action sociale, sport et loisirs, activités financières et d'assurance, culture, secteur de la santé... Ces salariés sont à 2/3 en CDI. D'après le Portail officiel du fonds social européen (FSE) en France, l'ESS connaît un véritable essor depuis près de 40 ans¹.

Intéressons-nous maintenant à un autre essor : celui du numérique en France. D'après le dossier “Le numérique peut-il stimuler le développement de l'ESS” de l'Avise (portail de développement de l'Économie Sociale et Solidaire) le numérique fait partie de notre quotidien puisqu'“en 2016, près de la moitié de la population mondiale avait accès à Internet [...] Le numérique fait partie des grandes révolutions de ces dernières années”(Source : Banque Mondiale).

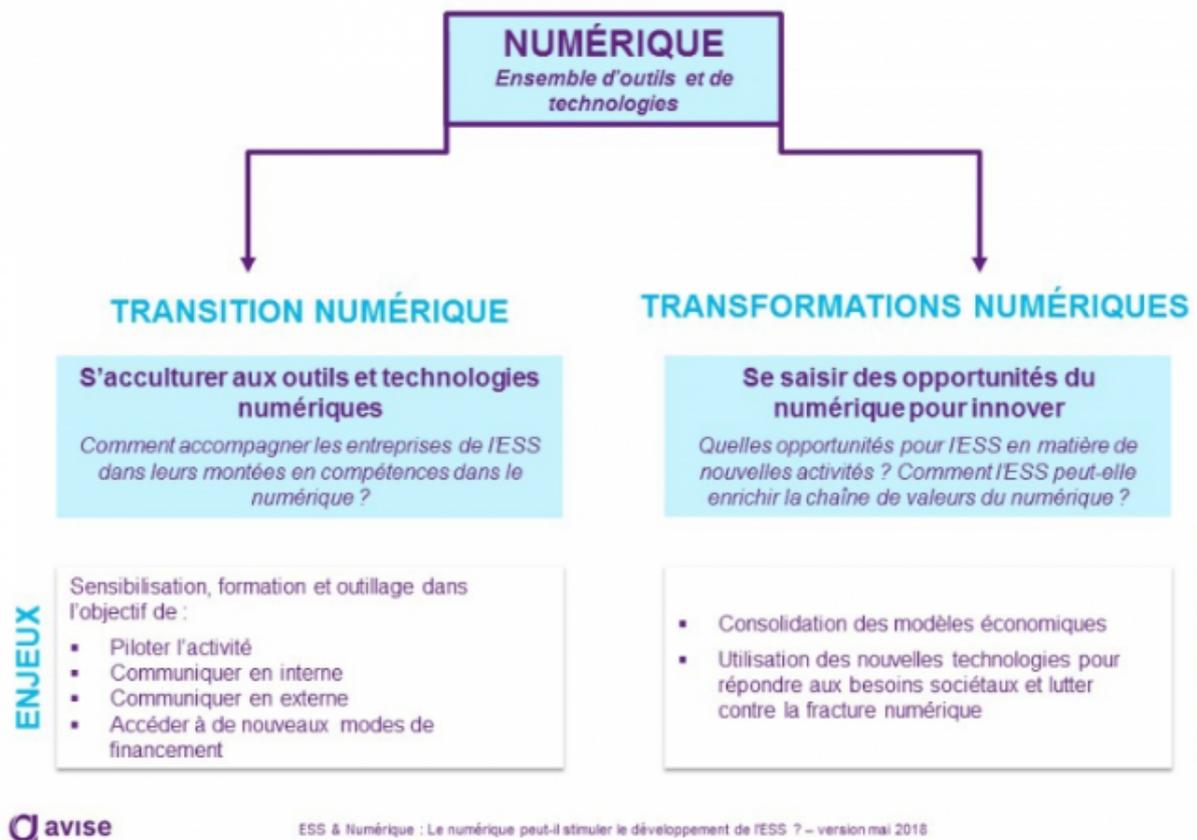
Ce même dossier reprend une citation de “Tirer parti de la révolution numérique” par France Stratégie en Mars 2016 : “Le numérique comporte des enjeux pleinement politiques : parce qu'il transforme l'économie, parce qu'il rebat les cartes de la compétition et parce qu'il pose des questions fondamentales à la société”.

Puisque le numérique transforme l'économie en général, il est donc logique qu'il transforme l'Économie Sociale et Solidaire. Néanmoins, “le développement numérique est encore inégal et généralement insuffisant”, et ce malgré le fait qu'il ait été prouvé que “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 %” (Source : l'étude McKinsey “Accélérer la mutation numérique des entreprises : un gisement de croissance et de compétitivité pour la France”).

Beaucoup d'entreprises “classiques” mettent du temps à accélérer leur transition numérique, parce qu'elles peuvent se le permettre. Ce n'est pas un luxe que peuvent se permettre les structures de l'ESS, qui doivent réussir cette transition si elles veulent perdurer. En plus de s'approprier les outils adéquats, les nouvelles technologies et les bénéfices qu'elles apportent, il s'agit avant-tout pour cette économie si particulière de se transformer et de “s'adapter aux changements profonds de la société” : les nouveaux métiers, les nouvelles organisations du monde du travail, etc.

A ces constatations, Avise ajoute une subtilité : la différence entre “transition numérique” et “transformation numérique” :

DÉVELOPPEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE



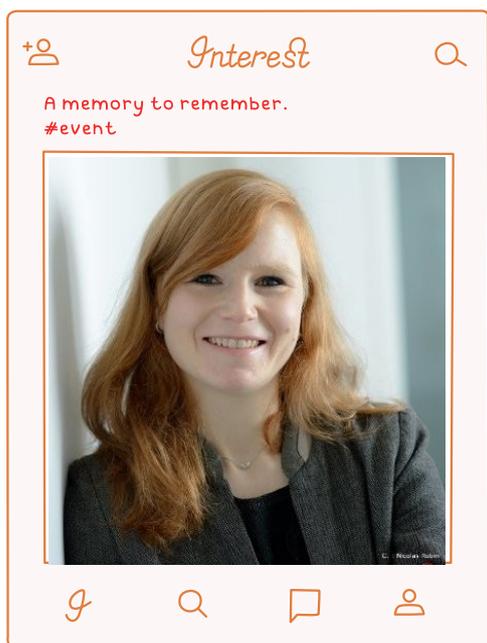
Comme on peut le voir dans cette infographie, la transition numérique consiste à “s'acculturer aux outils et technologies numériques”, dans le but de gagner en compétences dans ce domaine. Cela permettra de mieux piloter l'activité de la structure de l'ESS qui engage sa transition, d'améliorer la communication en interne et en externe, et d'accéder à de nouveaux financements.

Pour ce qui est de la transformation numérique, les enjeux sont plus larges, s'inscrivent plus dans la durée. Il s'agit alors pour la structure de l'ESS de se saisir de nouvelles opportunités et de “s'enrichir”, aussi bien économiquement que dans ses projets. En effet, se transformer numériquement permettra à la structure de consolider son nouveau modèle économique et de mieux répondre aux besoins sociétaux (dont la fracture numérique n'est qu'un exemple parmi tant d'autres).

Pour résumer, les structures de l'ESS ne doivent pas se contenter d'une “simple transition numérique”, mais bien d'une transformation : il faudra pour certaines revoir leur organisation entière pour durer dans le temps, pour s'adapter et pour répondre aux nouveaux besoins et aux nouvelles opportunités apportés par le numérique.

Mais si la transition et/ou transformation numérique des structures de l'ESS ne peuvent que leur être bénéfique, pourquoi est-ce si difficile pour elles de s'approprier le digital ?

DÉVELOPPEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE



Questions à Ophélie Demond - Co-fondatrice de "Une Si Belle Image"

Ophélie Demond est co-fondatrice de l'agence de communication "engagée pour les projets à impacts positifs" Une si Belle image. Elle est aussi en parallèle intervenante à l'EFAP Lyon et à l'école Brassart. Avant de co-créer son agence, Ophélie Demond a travaillé 5 ans pour La Société financière la Nef et deux ans à la CRESS (Chambre Régionale de l'Economie Sociale et Solidaire d'Auvergne-Rhône-Alpes). J'ai estimé que son point de vue, non seulement en tant que communicante de l'ESS mais aussi en tant que personne engagée dans les projets à impact, serait intéressant pour compléter ma réflexion sur l'influence du digital dans le secteur de l'ESS.

Selon vous, quelle est la particularité de la communication dans l'ESS ?

Il faut déjà se demander ce qu'apportent les acteurs de l'ESS sur leur territoire. Pour la plupart, ils répondent à un besoin souvent non satisfait. Ils apportent donc une solution qui n'existe pas, peu ou plus. Cela peut passer par un mode de gouvernance, comme par la création d'une structure qui répond à un besoin opérationnel. Donc pour moi, la particularité de la communication dans l'ESS c'est de savoir transmettre les valeurs, d'être pédagogue et toujours mettre l'humain au cœur de ses actions. Mais aussi et surtout, ne pas faire de greenwashing. Montrer ce que l'on fait, comment on le fait, avec authenticité. C'est appliquer ce que l'on met en avant. Et c'est là toute la force et la différence que peuvent avoir les acteurs de l'ESS en communiquant.

*Comment pourrait-on décrire le lien entre l'ESS et le digital ?
Quels sont les obstacles et les opportunités du digital dans l'ESS ?*

Les liens entre l'ESS et le digital sont assez disparates. Mais ils ont vocation à évoluer. Beaucoup de structures ne maîtrisent pas les codes de la communication et encore moins du digital ou sont tellement petites que le temps leur manque. Certaines sont un peu de la vieille école, aussi. Je pense à des associations, qui ont du mal à digitaliser leur mode de fonctionnement. Cela est principalement dû, je pense, à des habitudes prises, à la peur du changement, mais aussi à un manque de compétences en interne. Mais malgré ça, c'est tout à fait possible ! La majeure partie de ces structures n'attendent que ça ! Alors que d'autres structures, avec des équipes plus en phase avec l'évolution des moeurs de la société, avec des compétences en interne, sont à la pointe de la digitalisation. Car elles ont compris que maintenant, le digital (et encore plus en ce moment), est une source infinie de possibilités de communication et est désormais incontournable.

2. Les difficultés de l'ESS à s'appropriier le numérique

Pour bien répondre à cette question, il est primordial de rappeler un élément important : *“le modèle [économique] des acteurs de l'ESS [...] privilégie d'abord les éléments sociaux et environnementaux”* (Source : guide *“Vers une communication numérique plus sociale et solidaire”*). Comme leur stratégie économique n'est pas nécessairement de s'enrichir, leur stratégie de communication et de marketing (digitales ou non) vont différer, encourager l'humain et le développement de liens plus qu'un développement commercial. Globalement, en terme de communication, le guide répertorie quatre penchants :

- La promotion de l'image et des valeurs (engagements de la structure)
- L'information et la sensibilisation
- Le recrutement (de bénévoles, de membres ou même de salariés)
- La collecte de fonds et de dons

Pour pouvoir communiquer depuis un support numérique, le plus simple et le plus rentable en terme de vues, de likes, etc. reste de passer par les réseaux sociaux “traditionnels”.

Et c'est là que l'on pointe l'un des problèmes principaux de la communication digitale dans une structure de l'ESS : le décalage entre les valeurs du milieu et celles des géants du numérique.

Pas besoin d'être un grand économiste pour le savoir : les GAFAM dominent le marché du numérique, et les solutions qu'ils apportent sont adoptées à l'échelle internationale. Mais leurs valeurs sont en opposition avec celles portées par l'ESS. C'est pourquoi, le Guide parle de *“sérieux dilemme”* : *“En interne, elles ont besoin d'outils informatiques efficaces. En externe, elles peuvent difficilement se passer des plateformes de communication numérique, notamment parce que leurs clients les ont massivement adoptées. Dans les deux cas, le marché les pousse à recourir aux services des géants du numérique”*. Des solutions alternatives (que nous étudierons plus tard) existent également, mais elles manquent de visibilité et de ce fait, l'audience touchée est moindre si on la compare à celle des autres outils.

« Avec Diaspora*, il y a d'autres valeurs qu'avec Facebook. C'est pour cela qu'on est présent dessus, mais il n'y a pas une grosse activité là-dessus. Du coup, le problème, c'est qu'évidemment avec la politique de Facebook on n'y adhère pas, mais aujourd'hui pour être connu et créer de la visibilité, c'est malheureusement la seule solution. »

Charlotte, coordinatrice pour un festival pour le développement durable

DÉVELOPPEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE

A cette domination des outils créés par les géants du numériques s'ajoutent des problématiques propres au milieu de l'ESS :

- **Le budget** : les structures de l'ESS sont souvent de taille modeste, voire petite, et elles manquent de bras et de temps pour se focaliser sur la communication. En général, seule une personne s'occupe de la communication et du marketing dans ces structures, mais il arrive aussi que personne ne s'en occupe à plein temps. D'ailleurs, au Centsept, personne n'était réellement affilié à la communication avant que je n'arrive, tout le monde y touchait de près ou de loin, de façon très disparate. "Ce budget limité est un obstacle à toute révolution communicationnelle", d'autant que ces entreprises de l'ESS comptent rarement un spécialiste de la question dans leur rang (et n'ont de toute façon pas les moyens d'en recruter un).
- **Les connaissances du sujet** : je l'ai évoqué en début de rapport : quand je suis arrivée au Centsept, j'étais étonnée du manque de réflexes numériques de mes collègues. L'association n'avait pas été active sur les réseaux sociaux pendant tout le confinement, alors que leurs activités continuaient en visio ! Ce manque de connaissances est encore lié au manque de temps. Quand les projets se déroulent sans accroc alors qu'on n'a pas utilisé le numérique, pourquoi perdre du temps à s'y pencher ? Quelle serait la plus-value ? Par exemple, en proposant au début de refaire le site, j'ai pu sentir des réticences, par crainte que ça ne prenne trop de temps. Finalement, cela s'est avéré nécessaire pour optimiser le SEO et pour remettre à jour l'Analytics du site (qui, pour rappel, n'avait pas été vérifié depuis plusieurs mois avant mon arrivée. Cela signifie donc que personne ne s'était intéressé avant aux KPI de Google Analytics en matière de fréquentation du site web...). L'intérêt et les opportunités du numérique sont encore trop souvent inconnus des structures de l'ESS.
- **Les habitudes** : dans un premier temps, les structures de l'ESS existent parfois depuis longtemps, et sont habituées à un modèle où le numérique n'était pas nécessaire. Ce constat est d'autant plus vrai que, comme précédemment évoqué, beaucoup d'entre elles n'ont même pas de personne dédiée à la communication et/ou au marketing digital. Dans un second temps, lorsqu'elles se digitalisent, elles utilisent majoritairement les outils proposés par les géants du numérique, sans adéquation avec leurs valeurs. Quand les GAFAM nous proposent des solutions toutes prêtes et facilement accessibles, pourquoi rechercher des solutions alternatives ? D'autant que ces outils se sont ancrés dans nos habitudes personnelles : ils sont faciles à utiliser, connus, et maîtrisés.
- **L'audience** : encore une fois, pourquoi se pencher sur les solutions alternatives quand les solutions traditionnelles (Facebook, Twitter, LinkedIn...) offrent une audience si large et si engagée. Force est de reconnaître qu'en terme de communication, ces réseaux sociaux sont incontournables si l'on veut se faire connaître. Et les alternatives ne font pas (encore) le poids face à ces géants. Malgré tout, le problème de la cohérence des valeurs persiste. Peut-être que ce problème explique en partie pourquoi certaines structures ne sont toujours pas présentes sur les réseaux sociaux. Erreur de communication, ou cohérence dans leurs valeurs ?

DÉVELOPPEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE

Cela dépend : erreur si notre but est de nous faire connaître, cohérence si c'est déjà le cas et que la cible que l'on touche n'est pas forcément "friande" de médias sociaux. Mais force est de constater que toutes les cibles sont maintenant présentes sur les réseaux sociaux, donc une stratégie social media est incontournable dans une structure de l'ESS.

Je cite ici les freins évoqués dans le Guide "*Vers une communication numérique plus sociale et solidaire*". Mais à titre personnel, j'ai aussi perçu une forme de peur, qui paradoxalement accompagnait une envie de changement. Par exemple, les modifications que j'ai évoqué lors de mon audit de site ont à la fois étonné et fasciné : installation de Yoast SEO, rédaction de métadonnées, mise à jour d'une version mobile, etc. Tant d'éléments qui leur étaient presque inconnus, mais il a suffi de les rassurer. J'ai eu beaucoup de chance qu'ils me fassent confiance aussi rapidement.

L'association possédait un "guide de la communication", qui se composait d'une charte graphique, d'une ligne éditoriale par réseau social, etc. Mais ce guide n'avait pas été mis à jour depuis un an ! En le mettant à jour, j'ai pu apporter ma contribution à une nouvelle stratégie social media : j'y ai notamment ajouté les tags de tous les partenaires du Centsept, les heures de publication par réseau social ainsi qu'une liste de bonnes pratiques vidéo (pour des projets de futures vidéos de présentation de l'association).

Concernant cette stratégie social media, lorsque j'ai rassuré mes collègues quant aux changements que je souhaitais apporter, ils sont par la suite devenus très enthousiastes et les résultats de mes efforts ont payé. A titre d'exemple, entre le moment où je suis arrivée au Centsept et la fin-août, nous avons gagné 30% d'abonnés en plus sur LinkedIn, grâce à une communication stratégique quotidienne !

Bien sûr, toutes les structures de l'ESS ne se valent pas. Mais au sein du Centsept, j'ai pu constater que quelques changements étaient nécessaires, et que personne au sein de l'association n'avait encore eu le temps de s'y pencher sérieusement. Cependant, il ne faut pas croire que l'association se reposait sur ses bases : l'envie de changement était bien réelle et mes initiatives leur ont énormément plu !

Donc, les structures de l'ESS ont besoin d'une stratégie social media, qu'elles ne parviennent pas toujours à bien amorcer à cause d'un manque de compétences, de connaissances et de budget. Mais à cela s'ajoute le fait que les outils et réseaux sociaux dominants sont gérés par les géants du numérique, dont les valeurs ne correspondent pas à celles de l'ESS. Face à un tel dilemme, on pourrait croire que ESS et numérique sont incompatibles.

3. Ces structures et projets qui parviennent à s'appropriier le numérique

Il existe pourtant des initiatives qui répondent à un besoin via le numérique, ainsi que des structures qui s'approprient le numérique en lui donnant leurs valeurs. Mon stage au Centsept m'a permis d'en connaître quelques-unes (notamment parce que l'association en soutient beaucoup) :

- **Entourage et Faciligo :**

Ces structures sont soutenues par le Centsept, soit via leur Programme Accélération, soit par leurs laboratoires d'innovation sociale.

Entourage fait partie de la promotion 2020 du Programme Accélération. Il s'agit d'une application de lien social entre particuliers et personnes Sans Domicile Fixe.



L'application prend la forme d'une carte interactive qui centralise toutes les actions solidaires dans son quartier. En plus de cette application, Entourage a lancé un "contre-linkedin" appelé "LinkedOut", pour permettre aux personnes SDF de trouver un emploi, en donnant un réseau professionnel à ceux qui n'en ont pas.

DÉVELOPPEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE



L'association est très active dans ses projets : pendant le confinement, elle a également lancé le dispositif "Les Bonnes Ondes", pour continuer à créer du lien, même à distance (par téléphone) ! Leur compte Twitter est une pépite : ils sont très actifs et partagent leurs expériences avec un ton enthousiaste.

DÉVELOPPEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE



Entourage @R_Entourage · 23 juil.

Entourage, l'application qui fait du lien ! 🤝

➔ A télécharger par ici : entourage.social/deeplink/feed

Virginie Enée @VirginieEnee · 23 juil.

Le sans-abri de Rennes cherche une montre, il trouve une amie 🤝 grâce à l'application smartphone de l'asso @R_Entourage. Une belle histoire à lire par ici ➔ @OuestFrance ouest-france.fr/bretagne/renne...



↻ 10

♥ 9



Faciligo est aussi un réseau social, qui a fait partie du Programme Accélération en 2017. Faciligo part du constat que les personnes en mobilité réduite doivent souvent partir accompagnées d'un proche, ce qui les bloque dans une situation de dépendance, et rend leurs trajets plus chers (puisque'il faut aussi payer le billet de l'accompagnateur). Au lieu de passer par un proche, Faciligo propose de "matcher" une personne qui a besoin de voyager avec un accompagnateur, sans avoir à payer son billet.

“Avec Faciligo, la personne accompagnée ne paye plus qu'un seul billet et un forfait d'accompagnement 50% à 70% moins cher qu'un deuxième billet, qui est reversé à la personne qui l'assiste. Cette dernière est ensuite libre de récupérer l'argent sur son compte bancaire, ou d'en faire don à l'association de son choix.”

Comme Entourage, il s'agit là d'une **application de lien social**.

DÉVELOPPEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE



Accompagnez un covoyageur et économisez sur votre trajet.



Faites-vous accompagner par un membre de confiance.



Obtenez vos billets de train au meilleur prix.

Distributeur agréé par la 

• Laboratoire E-Santé

Le Centsept gère plusieurs “laboratoires d’innovation sociale”. L’un d’eux m’a particulièrement attiré : le labo “E-Santé et fragilités numériques”. Le Centsept a réuni un collectif composé d’acteurs plus ou moins ancrés dans le digital (Emmaüs Connect et la Croix Rouge française, pour n’en citer que deux) et est parti d’un constat : la dématérialisation des services de santé les éloignent de certains publics fragiles. En Mars 2020, après plusieurs mois de travail, a donc émergé le projet “Votre S@nté”, qui est en phase d’expérimentation à l’heure où j’écris ces lignes. Le but est d’inscrire les personnes bénéficiaires dans un fichier de suivi, afin de mieux les orienter dans les services de santé.

Le projet « Votre s@nté »

Votre s@nté est une équipe mobile qui offre une assistance numérique dans un lieu de proximité à travers 2 activités centrales :

ASSISTANCE

Résoudre en direct le problème du bénéficiaire et assurer un suivi des démarches engagées

ORIENTATION

Détecter les fragilités numérique et santé du bénéficiaire, pour le mettre en lien avec les solutions correspondant à ses besoins

Nos objectifs



Permettre l'accès aux droits et aux soins



Orienter



Rendre autonome

DÉVELOPPEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE

Malgré un manque de connaissances en matière de numérique, la structure du Centsept s'inscrit pleinement dans des projets numériques à valeur sociale. Cela prouve que l'avenir de l'ESS repose en grande partie sur le digital, qui offre des solutions variées et créatives aux enjeux sociaux et environnementaux !

En plus de ces initiatives que j'ai découvertes via le Centsept, l'écosystème de l'association m'a fait m'intéresser à une structure "concurrente" : TUBA, basée à Lyon également.



Leur description Twitter nous montre que TUBA est sensiblement similaire au Centsept (d'ailleurs certaines structures accompagnées par le Programme Accélération sont ensuite parties à TUBA et inversement). Mais la différence est que, là où le Centsept s'inscrit dans quelques projets digitaux, TUBA en fait sa ligne directrice.

L'utilisation des "datas urbaines" passe par leur accompagnement "Open Innovation" :

"L'esprit du TUBA est collaboratif et cherche à mettre en relation porteurs de projet, grandes entreprises, secteur académique, collectivités et usagers afin de faciliter et accompagner le développement de nouvelles solutions, pour bien vivre la ville de demain. Cette démarche s'appuie sur l'usage des outils numériques en valorisant les données publiques et privées".

DÉVELOPPEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE

On constate donc que l'objectif est foncièrement le même que le Centsept, mais que la façon de procéder est différente : TUBA se base sur les données, là où le Centsept se base plutôt sur les échanges lors des ateliers entre collectifs. L'avantage de la méthode de TUBA est qu'elle met en valeur et utilise à bon escient des données qui, sinon, n'auraient peut-être pas plus d'intérêt que la simple information.



En conclusion, les structures de l'ESS ont besoin du numérique pour se développer, même si ces structures ont des difficultés à s'appropriier le digital. Cela dit, malgré ces difficultés, de plus en plus de structures de l'ESS utilisent le digital à bon escient. Le Centsept lui-même en accompagne certaines et développe des projets autour du digital, grâce à des collectifs d'acteurs variés. Ses concurrents, tel que TUBA, montrent aussi que les structures de l'ESS s'ouvrent de plus en plus au digital, à travers la data par exemple.

Ces initiatives nous prouvent que **le digital est porteur d'opportunités pour l'ESS.**

II) Les opportunités de l'ESS et du numérique

1. “Le numérique comme levier d'innovation sociale”

Pour reprendre une partie du dossier de l'Avise sur le numérique¹ : “L'Économie sociale et Solidaire ne doit pas seulement se digitaliser mais aussi développer sa capacité d'innovation pour s'adapter aux nouveaux codes et défis de la société.”. En effet, les nouvelles technologies amorcent trois nouvelles formes de projets d'utilité sociale :

- Ceux dont l'objectif est d'accompagner la transformation, tel que “Signes et Formations” (alumni du Programme Accélération du Centsept) qui forme des personnes sourdes au métier de webdesigner.
- Ceux qui n'auraient jamais pu naître sans des solutions numériques, comme Entourage ou Faciligo.
- Ceux dont l'objectif est de lutter contre la fracture numérique, comme “Votre S@nté”.

Concernant ce dernier point, on peut se dire que le simple fait que les structures de l'ESS se digitalisent peut favoriser la lutte contre la fracture numérique. Pour résumer cette fracture en un chiffre, 13% des français se disent en pénibilité sur le numérique. On parle aussi d'illectronisme : la difficulté ou l'incapacité à utiliser les appareils numériques et les outils informatiques à cause d'un manque de connaissances. Pour aller plus loin, d'après Emmaüs Connect, 40% des publics en précarité sociale sont en difficulté numérique : il y a donc un lien entre précarité sociale et fracture numérique. Puisque beaucoup de démarches administratives se dématérialisent de plus en plus, on peut supposer que les cas d'illectronisme seront en parallèle de plus en plus visibles. C'est donc logique que le numérique soit une opportunité pour l'ESS, à la fois dans les projets qu'elle développe contre la fracture numérique, mais aussi pour son propre modèle économique.

Effectivement, la révolution numérique s'accompagne d'une révolution économique dans énormément de secteurs, et celui de l'ESS n'y échappe pas. Selon l'Avise, la révolution numérique “est porteuse de nouvelles solutions pour penser la pérennité économique des structures mais également pour démultiplier leur impact social et environnemental de manière efficace”. A ce titre, trois développements économiques sont possibles :

- **Nouveaux services** : si nous prenons l'exemple d'Emmaüs, la structure en tant que telle existe depuis 1985, mais elle a diversifié ses champs d'action avec, par exemple, Emmaüs Connect, qui lutte pour l'inclusion numérique des publics fragiles.
- **Positionnement au sein de la chaîne de valeur** : Là encore, l'exemple d'Emmaüs est parfait. En 2016, Emmaüs lance la boutique en ligne Label Emmaüs, “le premier site de e-commerce multi-vendeurs français dont le catalogue soit exclusivement alimenté par des acteurs du Mouvement Emmaüs et ses partenaires de l'économie sociale et solidaire (ESS)”. En plus de toujours posséder des salles de vente, Emmaüs s'est aussi inscrit avec brio sur la vente en ligne, avec un positionnement différent (pour schématiser, là où les salles de ventes sont alimentés par les dons de particuliers, la boutique en ligne est alimentée par les partenaires d'Emmaüs).

¹ AVISE Portail de développement de l'économie sociale et solidaire : Transformations numériques : le numérique comme levier d'innovation sociale

DÉVELOPPEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE

- **Partenariats** : On pourrait à nouveau s'étendre sur Emmaüs. Mais bien d'autres font tourner leur modèle autour du principes de partenariats, et c'est le cas du Centsept. Sans ses partenaires, le Centsept ne pourrait tout simplement pas exister. Ce sont eux qui représentent les collectifs de travail lors des ateliers organisés par l'association, et certains sont même financeurs des projets ! Ces-derniers sont aussi bien publics que privés.

Au niveau de l'innovation sociale, le mouvement "Tech For Good" est la preuve (en tout cas pour la France) que des solutions digitales existent ou seront inventées pour créer un monde plus juste et plus durable. La Tech For Good, tout comme le secteur de l'ESS, se compose d'organismes divers : entrepreneurs, structures de l'accompagnement, financeurs, start-ups... Ils ont en commun de soutenir des projets qui allient numérique et solidarité.

Pour rappel, l'objectif de la Tech For Good est d'*"utiliser les nouvelles technologies pour répondre aux 17 objectifs de développement durable définis par l'Organisation des Nations unies. À ne pas confondre avec un numérique responsable, aux externalités négatives réduites. Ici, la tech est un outil de lutte contre les inégalités et le réchauffement climatique et un démultiplicateur d'impact."* (Source : L'Usine Nouvelle). D'après le réseau "France Eco-Social Tech", il y a aujourd'hui en France plus de 500 start-ups dites "Tech For Good", un vrai boom par rapport à il y a dix ans (où le terme n'existait pas encore, et où ces structures devaient se compter sur les doigts de la main). On ne le dira jamais assez : l'ESS, notamment à travers la technologie, est en plein essor !

La Tech For Good amorce des formes nouvelles d'accompagnement pour les entrepreneurs sociaux, à travers des solutions digitales. Ces accompagnements sont désormais complétés d'une connaissance en plus, et d'une "*approche technique pointue*".

Par exemple, nous avons évoqué le concurrent du Centsept, TUBA Lyon. Cet organisme peut faire penser à la société Dataactivist, qui cherche à rendre les informations trouvées via la data utiles pour le bien commun. La big data peut être difficile à utiliser, le but de Dataactivist (comme TUBA) est donc de placer les usagers au centre des politiques open data, et plus seulement de répondre à une "logique d'offre".

"Pure player de l'open data, nous accompagnons nos clients à travers des activités de conseil allant de la définition à la mise en œuvre opérationnelle d'une stratégie open data, de formation remplaçant l'ouverture des données dans le contexte général des révolutions des données et de la data science, et de médiation pour accompagner la réutilisation de données par un public de spécialistes ou de novices."

DÉVELOPPEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE

La data n'est bien sûr qu'un exemple d'innovation technologique récupéré à des fins sociales et solidaires : des applications, plateformes et autres systèmes sont maintenant de plus en plus développés dans le but de répondre aux objectifs de l'ESS.

Nous pouvons donc nous demander : comment concilier les valeurs de l'ESS avec le numérique ? Nous avons évoqué les structures de l'ESS qui utilisaient le digital pour étendre leur offre (Emmaüs) et celles qui n'auraient jamais vu le jour sans le numérique (Entourage). Mais si je suis une structure ESS qui souhaite se digitaliser, par où dois-je commencer pour concilier mes valeurs avec le numérique ?

2. Concilier les valeurs de l'ESS et le numérique

On l'a dit et répété : les géants du numérique (dont les outils sont massivement utilisés) ne correspondent pas aux valeurs de l'ESS. Heureusement, on peut aller plus loin que ce constat fataliste !

D'après le guide "*Vers une communication numérique plus sociale et solidaire*", dans une démarche écologique, beaucoup de mouvements de "sobriété numérique" ont vu le jour. Ils prônent une utilisation raisonnable du numérique, réfléchissent aux moyens de réduire les impacts du numérique sur l'environnement, et visent à réduire la dépendance individuelle aux outils du numérique. On pourrait donc se dire qu'une façon de concilier les valeurs de l'ESS et le numérique serait simplement de limiter l'utilisation de ce-dernier au strict minimum. Mais à vrai dire, ce n'est pas en limitant notre utilisation du digital que celui-ci pourra se déployer sur des projets innovants. Parce que des projets innovants en matière d'ESS qui utilisent le digital, l'Avise en dénombre beaucoup¹, il suffit de se pencher pour en trouver. Nous en avons déjà évoqué plusieurs, alors ne prenons que deux exemples pour illustrer ce propos :

- **Le Tricodeur (Nouvelle-Aquitaine)** : Avec ce projet, l'idée était de détourner des machines à tricoter pour produire des motifs générés avec du code. Le but était de permettre l'acquisition de compétences numériques auprès d'un public plus âgé, éloigné du digital.
- **In'ESS Grand Narbonne** : Grâce à un Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) de la région Occitanie, le pôle de l'In'ESS a pu étendre ses offres de formations en tant que développeur web. En 2016, ce pôle a donc pu devenir une école régionale du numérique et a intégré un réseau de formations certifiantes aux emplois du numérique.

Quel est le point commun entre ces deux projets, en-dehors du fait qu'ils se soient développés grâce au digital par des structures de l'ESS ? Ce sont des projets qui s'inscrivent dans une logique régionale.

Certaines structures de l'ESS (comme Entourage) déploient leur influence sur toute la France, sans réelle distinction. Mais d'autres vont mettre l'accent sur des problématiques locales, afin de mieux y répondre. C'est là aussi une façon de concilier les valeurs de sa structure avec le numérique : le digital régional est un levier d'innovation social !

En effet, comme j'ai déjà pu l'évoquer dans un de mes articles LinkedIn², en matière de solidarité, de social ou même d'environnemental, les projets de l'ESS vont différer d'une région à l'autre, tout simplement parce les enjeux ne sont pas les mêmes. On peut ajouter à cela l'importance des Appels à Manifestation d'Intérêt (AMI) et des Appels à Projets (AAP) qui sont un véritable tremplin en matière de réflexions et d'innovations digitales, d'autant plus qu'ils sont souvent lancés officiellement par une région ou par un organisme qui lance cet appel en prenant en compte des spécificités régionales. A titre d'exemple, le projet "Tisseurs d'Avenir" (qui a nécessité une landing page) a été développé à partir d'un Appel à Projets de Pôle Emploi, et il a été centré autour du secteur du textile car c'est un secteur inscrit durablement dans la région Auvergne-Rhône-Alpes : "Côté débouchés, l'industrie textile en Auvergne-Rhône-Alpes occupe une place de leader en France : elle représente 29% des entreprises en France"³.

¹ AVISE : Transformations numériques : Sélection d'initiatives inspirantes ESS et numérique

² LinkedIn Cécile Depaep : Le numérique dans l'économie sociale et solidaire

³ Orientation Auvergne-Rhône-Alpes : LE TEXTILE EN AUVERGNE-RHÔNE-ALPES, VOUS CONNAISSEZ ?

DÉVELOPPEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE

Cela dit, même si certaines problématiques touchent plus ou moins des régions particulières, d'autres peuvent toucher la France entière. Au Centsept, le Laboratoire Pauvreté et Accessibilité des aides sociales s'est focalisé sur le problème du non-recours aux aides sociales, qui est un problème national. Le non-recours aux aides sociales est le fait de ne pas bénéficier des allocations qui nous sont dues pour diverses raisons (méconnaissance du système des aides ou des aides qui nous concernent, barrière de la langue, incompréhension administrative, etc.). On estime ainsi qu'en 2018, 30% des allocations n'étaient pas perçues¹. Pour répondre à ce phénomène, le Centsept a mis en place ce labo, avec un collectif dédié. De ce labo et des nombreux ateliers qui y ont été organisés est ressorti une solution digitale pour la région Auvergne-Rhône-Alpes : La Boussole. Cet outil numérique devrait être utilisé par les professionnels de l'accès aux droits, pour les aider à orienter correctement un demandeur d'aides sociales vers le bon interlocuteur. Dans l'idée, il permettrait également d'organiser des rendez-vous spécifiques selon la demande d'aide sociale, un peu comme un Doctolib des allocations.



Boussole des acteurs de l'accès aux droits

« Un outil numérique qui facilite l'orientation vers le bon interlocuteur »



Ce que permet l'outil

- Faire des recherches par profil, en fonction de la situation personnelle
- Lister les interlocuteurs pertinents au sein de :
 - > Structures qui délivrent les aides
 - > Acteurs associatifs qui aident aux démarches
 - > Travailleurs sociaux pour accompagnement dans la durée
- Prendre RDV (type Doctolib)

Ce que ne fait pas l'outil

- Il ne liste pas les aides précises et les critères d'accès aux aides.

Description de l'outil La Boussole à la suite d'un atelier du "Labo pauvreté et accessibilité des aides sociales"

¹ Le Monde : Non-recours : des aides sociales qui n'atteignent pas leurs bénéficiaires

DÉVELOPPEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE



La Boussole décrite sur la page projet

La Boussole est un projet digital innovant qui répondrait à une problématique régionale (puisque l'outil sera d'abord développé à l'échelle de la région). Mais comme cette problématique touche l'ensemble du territoire, il n'est pas impossible que cette solution (si elle fonctionne bien) se déploie dans toute la France.

Les projets régionaux de structures de l'ESS nous permettent de déployer une liste de quelques bonnes pratiques, que je vais additionner à mes expériences au Centsept.

3. Les bonnes pratiques

En terme de numérique, comme pour n'importe quel outil, il existe des bonnes pratiques à adopter, surtout si l'on veut entamer correctement sa transition digitale.

Pour commencer avec mon expérience au coeur du Centsept, j'ai eu l'occasion de proposer divers outils étudiés durant mes cours au MBA DMB, et ces outils ont été particulièrement efficaces en terme de collecte de KPI et optimisations du site et des réseaux sociaux : analytics, tweetdeck, calendrier éditorial, et même la création d'une liste de mots clés SEO à utiliser sur leur site et sur les sites de leurs partenaires. Néanmoins, certaines habitudes n'ont pas changé, surtout par manque de capacité et de budget. Par exemple, les visuels du Centsept sont créés via Canva ou Powerpoint. Ce sont des outils gratuits et utiles si on les utilise bien, mais ce ne sont pas des outils de graphisme "professionnels".

Pour continuer sur les outils utilisés au Centsept, peu de temps après mon arrivée, deux nouveaux outils ont été intégrés à l'organisation interne de l'association : Pipedrive et Coutosuix.

- **Pipedrive** est un outil CRM qui permet d'organiser les contrats en cours et de répertorier les contacts du Centsept.
- **Coutosuix** est un outil "ESS-friendly", qui permet de répertorier le temps de travail des collaborateurs, de vérifier les congés, etc. En bref, une sorte d'outil RH développé par et pour le secteur de l'ESS.

Ces deux outils adoptés par le Centsept nuancent mon dernier propos sur les outils graphiques inchangés. Lorsque le besoin se ressent, ils n'hésitent pas à trouver des solutions numériques afin d'optimiser leur organisation en interne.

Le besoin d'utiliser des outils numériques est-il contradictoire avec les valeurs de l'ESS ? Pas du tout ! Le guide "*Vers une communication numérique plus sociale et solidaire*" propose notamment de passer par le biais des logiciels libres, qui sont plus flexibles, plus fiables, plus pérennes et à moindre coût : "*Il est nécessaire de prendre conscience de l'utilisation des données personnelles à des fins commerciales et de comprendre pourquoi les logiciels libres sont en accord avec les valeurs de l'ESS. Une fois cette prise de conscience effectuée, il convient de pouvoir découvrir et se former à l'utilisation de ces outils*".

Concernant ce dernier point, de nombreux organismes proposent des services pour les structures de l'ESS. En voici quelques exemples :

- **Framasoft** : le plus connu en Suisse romande et en France, grâce à son projet « Dégooglisons Internet ». Cette initiative a pour but de proposer une panoplie d'alternatives libres aux solutions des géants numériques et en particulier de Google.
- **April** : une association qui promeut et défend les logiciels libres. Elle accompagne également des structures souhaitant entreprendre une transition vers les logiciels libres.
- **Etikya** : une entreprise qui sensibilise, informe et éduque autant le grand public que les acteurs du milieu associatif sur les problèmes liés à la sécurité et à la sphère privée sur internet. Elle accompagne des structures désireuses d'utiliser des moyens de communication éthiques.

DÉVELOPPEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE

En plus de ces organismes, le guide propose plusieurs listes d'outils libres pour créer son site web et d'alternatives aux réseaux sociaux et aux outils traditionnels. Pour n'en citer que quelques-uns :

MASTODON : alternative à Twitter

DIASPORA : alternative à Facebook

MOVIM : alternative à Facebook

PEERTUBE : alternative à Youtube

PIXELFED : alternative à Instagram

FUNKWHALE : alternative à Soundcloud

MAILPOET : alternative à Mailchimp

OPENSTREETMAP : alternative à Maps

MATTERMOST : alternative à Slack

NEXTCLOUD : alternative à Google Drive

SIGNAL : alternative à WhatsApp

J'ai eu l'occasion de discuter de tout cela avec Mauranne Lagneau, alors cheffe de projet au Centsept. J'avais évoqué l'idée de changer certains outils utilisés au Centsept au profit de certains cités ci-dessus. Cependant, deux obstacles se sont révélés :

- D'abord, bien que les outils en interne puissent être les plus simples à changer, la difficulté est que **toutes les données et tous les documents sont déjà présents en masse dans les outils "classiques"** (nous n'avons pas le temps de transférer les dossiers du Drive vers Nextcloud). D'autant que, par réflexe, nous serions retournés vers Drive pour rechercher nos documents. Finalement, **le mieux à faire est encore d'utiliser ces outils alternatifs dès le début.**
- Ensuite, concernant les alternatives aux réseaux sociaux, la transition ne s'est pas faite tout simplement par **peur de perdre notre communauté actuelle**. Cette citation tirée du guide transcrit bien cela, puisque c'est un problème propre à toutes les structures de l'ESS :

Pour l'association, on a Facebook et je préférerais être sur les réseaux libres, mais on n'y a pas la même audience donc l'idée c'est de convaincre les gens à vous suivre sur d'autres réseaux, mais ça prend du temps.

Frédéric, coordinateur dans une association pour la protection de l'eau

La transition des structures de l'ESS vers les logiciels libres est une transition aussi compliquée que leur transition vers le numérique. Tout simplement parce que les logiciels/outils/réseaux des grands groupes sont plus facilement accessibles et sont utilisés en masse. Vaut-il mieux uniquement utiliser les alternatives ou bien les réseaux/outils "traditionnels", possédés par les GAFAM ? Cela dépend. Si notre structure de l'ESS ne s'adresse qu'à d'autres structures de l'ESS, on pourrait se contenter des alternatives libres. En revanche, quand notre but est de faire connaître notre activité, nos enjeux, etc. Le mieux est d'utiliser également les réseaux plus traditionnels, afin de toucher plus d'audience. En ce qui concerne les outils en interne, cela ne dépend que de la structure de l'ESS et de son travail au quotidien, auprès de ses collaborateurs.

En bref, utiliser à 100% des outils qui répondent aux valeurs de l'ESS n'est pas impossible... Mais extrêmement difficile ! Heureusement, les bonnes pratiques en terme de numérique ne s'arrêtent pas qu'à l'utilisation d'outils.

Le guide "*L'inter-associatif au service de la proximité*" par le Mouvement Associatif nous décrit plusieurs exemples de bonnes pratiques au service des quartiers prioritaires. Parmi elles, les activités de la Salle Saint-Bruno (SSB) a attiré mon attention : la Salle Saint-Bruno (SSB) a pour objectif de promouvoir, conduire et soutenir des initiatives collectives d'habitants et d'associations contribuant au développement global du quartier de la Goutte d'Or, à Paris. Dans cette optique, deux projets centrés autour du numérique ont vu le jour :

- **L'espace numérique** : accompagnement des habitants et des partenaires du quartier à l'utilisation des outils numériques
- **Le Média Local "*Goutte d'Or et Vous*"** : site internet participatif qui informe sur l'actualité du quartier, qui soutient et valorise les initiatives locales. Le site possède même une partie webradio.

La SSB nous montre que, parmi les bonnes pratiques du numérique, une valeur est essentielle : celle de l'accessibilité. L'espace numérique rend accessibles les outils numériques aux personnes qui apprennent à l'utiliser, et le média rend accessibles aux personnes du quartier l'actualité et les initiatives locales.

On pourrait donc croire au premier abord qu'ESS et digital ne sont pas si compatibles que ça, puisque les géants du numérique, massivement utilisés, ne correspondent pas aux valeurs de l'ESS. Mais en utilisant le digital comme levier d'innovation, en le rendant accessible et en additionnant quelques bonnes pratiques, on peut arriver à l'utilisation d'un numérique qui non seulement se marie aux valeurs de l'ESS mais qui en plus lui permet de se développer. Mais un bon développement ne peut se faire qu'avec de bons collaborateurs : quels sont les métiers du digital dans l'ESS ?

DÉVELOPPEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE

III) Les métiers du digital dans l'ESS

1. Tous les métiers du digital sont utiles dans l'ESS

Pour commencer, dressons un portrait rapide de l'état des emplois de l'ESS. D'après le kit de sensibilisation de l'Avise¹, non seulement les métiers de l'ESS sont différents et touchent des secteurs variés, mais en plus, l'ESS recrute !

SITUATION DU MARCHÉ DU TRAVAIL : L'ESS RECRUTE !

700 000 départs à la retraite d'ici 2025, quatre secteurs principalement concernés :

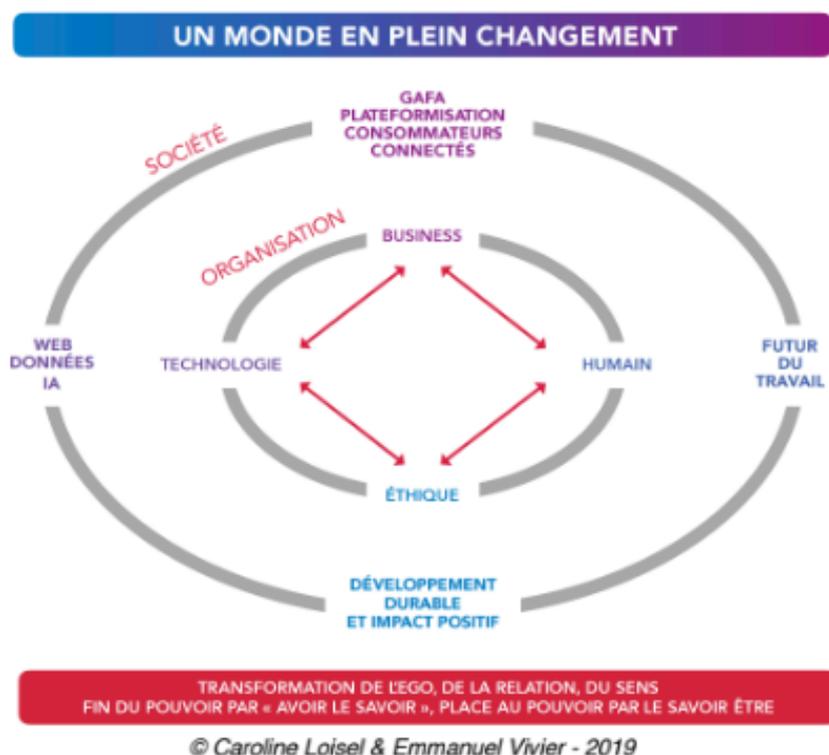
Action sociale

Enseignement et formation

Santé

Activités financières et d'assurance

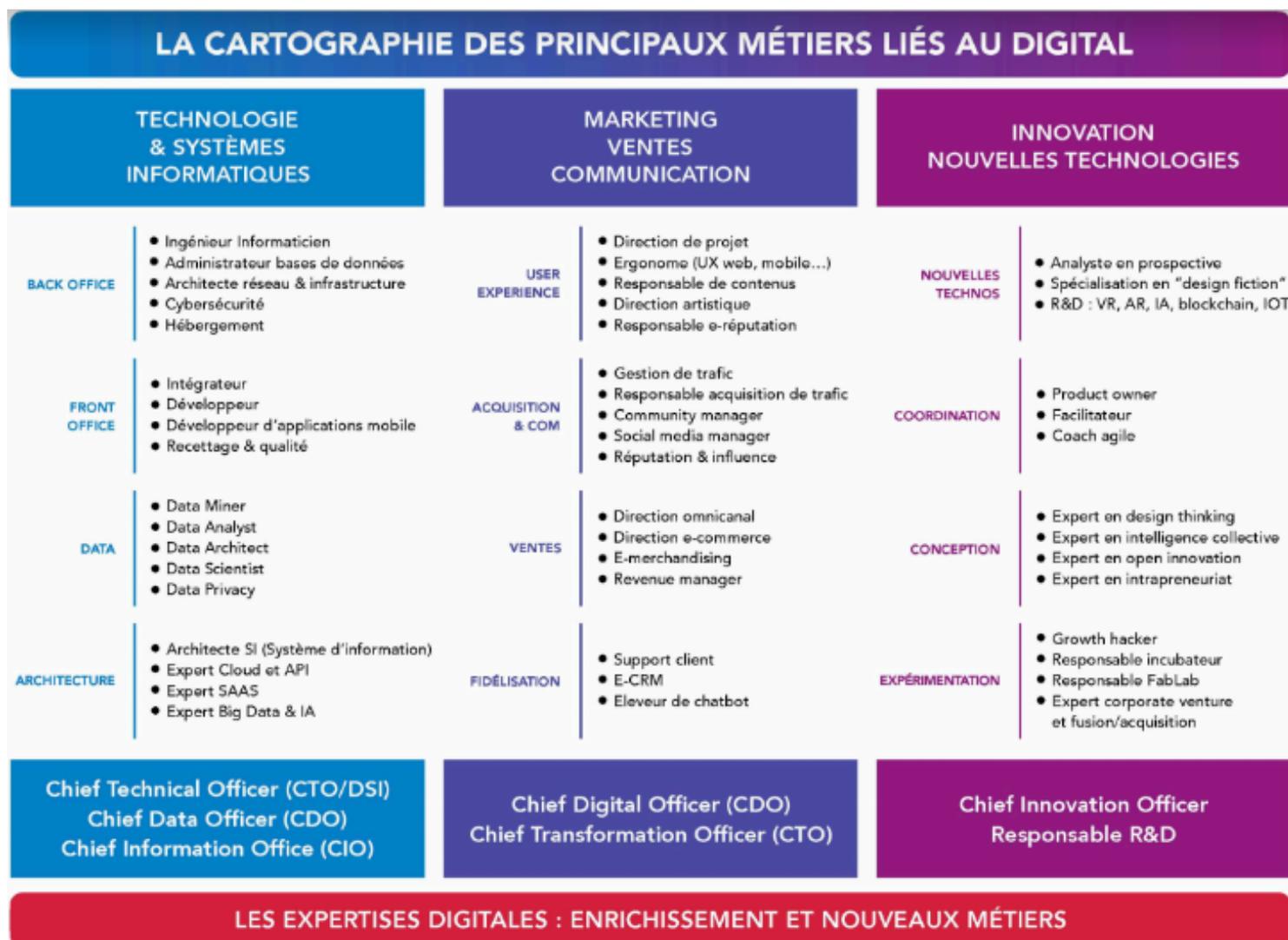
En parallèle de ce recrutement dans le secteur, le monde est en plein changement de sa dynamique de travail. Dans un premier temps, j'en veux pour preuve cette infographie du cours de Caroline Loisel sur les métiers du digital, qui nous montre que la société change par le numérique : le web transforme le futur du travail, tout comme les géants du numérique. C'est d'ailleurs face à ces changements que se posent des questionnements d'impact positif et de développement durable (sujets massivement traités dans l'ESS). L'organisation est de ce fait elle aussi changée : le business et la technologie côtoient l'humain et l'éthique (eux aussi des sujets au centre des valeurs de l'ESS). Les exemples sont légion lors du confinement : à ces infographies s'ajoute maintenant le télétravail de plus en plus fréquent (et qui sous-entend une bonne prise en main des outils numériques). La nouvelle façon de travailler dans "le monde d'après" est donc tout à fait compatible avec le secteur de l'ESS.



¹ Avise : Kit de sensibilisation à l'ESS

DÉVELOPPEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE

Par ailleurs, pour reprendre une autre infographie du cours de Caroline Loisel “la cartographie des principaux métiers liés au digital”, une évidence saute aux yeux : tous les métiers du digital sont non seulement compatibles avec le secteur de l’ESS, mais sont en plus nécessaires au développement de ce secteur. Même les métiers liés à “la vente” (là où l’ESS ne cherche généralement pas à faire du profit) tels que Data Miner ou Data Analyst ont démontré qu’ils pouvaient servir l’ESS : TUBA Lyon et Dataactivist en sont des exemples concrets.



En unissant les analyses du kit de sensibilisation de l’Avisé et le cours de Caroline Loisel sur les métiers du digital, on en vient à la conclusion que les métiers du digital s’intègrent parfaitement au secteur de l’ESS. On peut supposer que les 700 000 postes dont parle l’Avisé d’ici 2025 seront pour une bonne partie d’entre eux des postes liés au numérique, de près ou de loin.

Pour apporter plus de précision, dans la partie “emploi” du kit de l’Avisé, rubrique “des postes sur des métiers très différents et dans des secteurs variés”, ces emplois liés au numérique ne semblent pas tant être des postes de terrain ou de développement que des postes de fonctionnement interne, ou des “métiers généralistes à profil cadre” :

DÉVELOPPEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE

Être sur le terrain

- ▶ Les métiers à dimension sociale

Ex. : Lien social et familial, aides, soins et services à domicile, animation, logement social, humanitaire...

Travailler dans une structure qui a du sens

- ▶ Les métiers qui permettent le fonctionnement de structures sociales

Ex. : Secrétariat, communication, ressources humaines, finances...

- ▶ Les métiers plus généralistes à profil cadre

Ex. : Chef de projet, chargé de formation, responsable du développement...

Développer l'ESS

- ▶ Des métiers spécifiques au développement de l'ESS

Ex. : Chargé de mission ESS, accompagnateur à la création dans l'ESS...

Ce dernier type de missions se développe mais il y a peu de recrutements car le nombre de structures et les effectifs de chacune sont assez faibles.

- ▶ Créer son propre projet et entreprendre

Donc, les futurs métiers de l'ESS paraissent connaître une évolution, qui tend vers un développement numérique des postes et des missions.

2. “Nouveaux caps des métiers de l’action sociale”

Cela nous amène à zoomer sur les collaborateurs, présents et futurs, du secteur de l’ESS. Nous nous baserons pour cela sur l’étude “Les nouveaux caps des métiers de l’action sociale” par l’Observatoire des métiers et des qualifications / Agirc-Arrco. Cette étude est extrêmement complète mais, afin de rester focaliser sur ma problématique, nous ne nous intéresserons qu’aux observations concernant le lien entre les collaborateurs et le numérique.

Tout d’abord, l’enquête révèle que les collaborateurs sont plus connectés qu’avant : “*Près de la moitié des répondants estiment que leur façon de travailler a déjà drastiquement évolué, ils sont plus de deux tiers à estimer que cette évolution sera plus intense dans les années à venir*”. Non seulement ils se sentent plus connectés qu’avant, mais en plus, ils le ressentent aussi bien en interne qu’en externe :

- En interne : “*c’est la nouvelle synergie avec le commercial et la gestion qui feraient le plus évoluer les modes de travail [...] Le collaborateur de l’action sociale pourrait ainsi évoluer au sein d’équipes davantage pluridisciplinaires et pluri-professionnelles*”. Or, le numérique offre un outil indispensable à la pluridisciplinarité.
- En externe : “*ce sont avec les associations, les fondations et les collectivités territoriales que les collaborateurs de l’action sociale estiment avoir le plus de contacts professionnels : un travail en réseau pour co-construire des solutions avec les acteurs locaux*”. De même, le numérique est parfait pour entretenir son réseau et communiquer avec lui.

Selon l’étude, le nouveau chargé d’intervention sociale nécessite une connaissance du numérique car “l’action sociale s’inscrit dans un parcours client”.

Connecté au digital :
la nécessité de maîtriser les nouveaux canaux
de communication, les outils
et les nouveaux process digitaux

1

Les activités d’animation, de relation client sur les réseaux sociaux et de gestion de l’e-réputation en plein essor pour veiller à promouvoir une bonne image de l’entreprise et contribuer à la satisfaction client, entreprise ou particulier.

2

Les activités de gestion des outils digitaux, du traitement des demandes, des documents électroniques, des données notamment avec la Gestion Électronique des Documents qui permet d’optimiser la gestion et l’exploitation des documents et données, et les formulaires en ligne.

3

Concernant plus spécifiquement le chargé d’intervention sociale, la digitalisation des services en ligne amène au développement des activités de médiation pour accompagner les publics éloignés du numérique.

Puisque l'action sociale "s'inscrit dans un parcours client", cela signifie que :

- *"L'industrialisation de l'offre par la digitalisation des services est une nécessité"*, notamment pour répondre significativement aux personnes dans le besoin.
- Une autre nécessité (recommandée par la Cour des Comptes) est *"d'améliorer la lisibilité de l'action sociale auprès des bénéficiaires potentiels [...] Au niveau des entreprises cotisantes, les actions de communication sont également à poursuivre pour encore mieux relayer l'information auprès des salariés"*.

La conséquence principale de ces besoins est une hybridation des métiers de l'action sociale. Par exemple, en plus d'avoir un emploi propre à l'action sociale, *"un certain nombre de chefs de projets ou de responsables de projets [...] travaillent sur des dispositifs collectifs sans être rattachés à la famille 'action sociale'"*. En gros, les chefs de projets deviennent de plus en plus polyvalents et travaillent même parfois sur des projets transversaux. C'était par exemple le cas au Centsept pendant la création de la landing page de Tisseurs d'Avenir : cette tâche était en complément des autres projets du Centsept, mais ne faisait pas partie du "noyau dur" desdits projets.

Une autre conséquence montrée par l'étude est que *"les domaines de formation tendent à s'élargir pour satisfaire cette montée en compétences"*. Cela semble parfaitement logique : avec le numérique, de plus en plus de compétences techniques sont requises pour travailler dans l'ESS. Soit on recrute des personnes issues de formations purement ESS en les formant au numérique, soit on recrute des personnes issues de formations digitales pour apporter leur pierre à l'édifice de la structure de l'ESS. Dans tous les cas, *"l'automatisation des traitements"* requiert impérativement les deux compétences : les capacités techniques digitales et les capacités empathiques de l'action sociale :

*"Le développement de l'automatisation des traitements est plus caractéristique des processus de gestion des aides individuelles. Avec l'essor du « self-care », **une partie des demandes d'aides individuelles [...] peut être digitalisée et gérée directement par le bénéficiaire.** Le traitement du dossier, l'étude des droits, le versement... peuvent également être automatisés et suivis en ligne. Néanmoins, **il ne faut pas oublier la démarche d'écoute, d'orientation et de conseil qui exige un contact humain.** Une fidélité à la mission de l'action sociale d'autant plus importante que l'aide est accordée à une population souvent en détresse ou en situation de fragilité"*

Entre autre, le collaborateur de l'ESS de demain est donc un collaborateur empathique et "radar" : au-delà de l'aspect digital, ce sont les valeurs d'empathie et de bienveillance qui sont primordiales. Savoir écouter son interlocuteur est en effet un *"véritable atout en matière de communication interpersonnelle, d'identification et d'analyse des besoins"*. Cela ne veut pas dire que la digitalisation est à jeter, bien au contraire ! Suite à une écoute active, *"avec la digitalisation des services, l'exploitation et l'analyse des données recueillies pourraient améliorer et enrichir ce diagnostic. Les métiers de la data viendraient ainsi enrichir les équipes de l'action sociale"*.

Le collaborateur communiquant de l'ESS fait ainsi face à deux challenges :

- *“Faire connaître les métiers et services de l'action sociale en interne comme en externe”*, car la valeur de l'action sociale (souvent de proximité) et ce qu'elle apporte, sont souvent peu connus, même en interne.
- *“Faire connaître les aides individuelles et collectives”*. On l'a vu précédemment avec La Boussole, si le non-recours aux aides sociales existe, c'est parce qu'il y a une méconnaissance du sujet de la part des personnes principalement concernées. Cette méconnaissance peut être palliée par le digital, comme le montre La Boussole.



Depuis 3 ans, nous sommes dans une démarche ouverte, de contact direct avec les DRH, les entreprises, pour leur expliquer ce que nous faisons dans l'action sociale. Il y a en effet un enjeu à savoir mieux communiquer, et de faire en sorte que l'information circule bien pour que le destinataire final ait l'information, quel que soit son besoin, et que cela devienne une sorte de réflexe.

Delphine Bouzy

Responsable de l'Action Sociale IDF, Klésia

Donc, d'après cette étude sur les nouveaux caps des métiers de l'action sociale, le collaborateur de l'ESS de demain est communicant, empathique et il sait maîtriser les outils numériques en vue de répondre à deux objectifs : faire connaître les métiers et les services en interne et en externe, et faire connaître les aides sociales aux personnes concernées. Le numérique est la clé de la communication des structures de l'ESS, peu importe le canal utilisé.

DÉVELOPPEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE



Questions à Ophélie Demond - Co-fondatrice de "Une Si Belle Image"

Ophélie Demond a eu un parcours très atypique qui me permet de compléter ma réflexion sur cette étude des "Nouveaux caps des métiers de l'action sociale". En effet, son parcours nous démontre que les acteurs de l'ESS sont pluridisciplinaires, qu'ils touchent à tout, et qu'ils ont parfois travaillé pour plusieurs structures de l'ESS, aux modes de fonctionnement différents.

Quel est votre parcours ?

J'ai un parcours un peu atypique. J'ai commencé ma carrière en tant que DA junior en agence pendant 2 ans pour ensuite avoir une première expérience de 4 ans en tant qu'indépendante en création graphique. Au cours de ce parcours mon offre s'est étoffée pour proposer également de la communication globale (stratégie, rédaction, etc.). J'ai en même temps ouvert un restaurant russe, dans lequel je suis restée pendant 1 an en parallèle de mon activité. Après mon départ, j'ai souhaité trouver un poste qui collait à la fois à mes compétences mais également et surtout avec mes valeurs : bienveillance, éthique, responsabilité sociétale et environnementale. J'ai alors trouvé un poste à La société financière de la Nef où je suis restée 5 ans. C'est une belle expérience qui m'a permise de faire un métier passion tout en étant en accord avec mes valeurs. Au delà de ça, j'ai pu travaillé sur des projets hyper pointus mais surtout porteurs de sens : mise en visibilité des porteurs de projets de la Nef, Refonte de l'image de la Nef et de ses outils de communication, Création de l'image de Zeste, la plateforme de dons, accompagnement de certains porteurs de projet dans leur campagne, etc. J'ai participé à un vrai projet sociétal. Suite à ces 5 ans, j'ai eu l'opportunité de rentrer à la Chambre Régionale de l'ESS AURA en tant que responsable communication. C'est une expérience très enrichissante, qui m'a permis de voir le côté plutôt "politique".

Mais après 2 ans, j'ai souhaité me mettre à mon compte et revenir plus près des porteurs de projet, être plus dans l'opérationnel. Aujourd'hui, j'ai co-créé l'agence Une Si Belle Image avec Delphine Da Costa. Nous proposons des solutions de communication responsable à destination des porteurs de projet ayant un impact positif sur l'homme et l'environnement.

Comment évoluent les métiers de l'ESS en parallèle de la digitalisation de la société ?

Je ne peux répondre à cette question que par rapport à ce que j'ai comme expérience. Aussi, je te renvoie à ce que j'ai dit précédemment concernant la disparité dans les liens entre l'ESS et la digitalisation. Cependant, les métiers de l'ESS comme ceux de l'économie "classique" sont obligés de s'adapter à la digitalisation. Les plateformes de travail collaboratif ont pris un très fort essor, et le télétravail aussi notamment avec la période sanitaire actuelle. Et je ne parle même pas des réseaux sociaux, qui eux, sont pour le coup indispensables pour favoriser le développement d'une activité. Cette digitalisation est devenue essentielle pour pouvoir, en tout cas aujourd'hui, continuer à développer les activités, se faire connaître, etc. Ils ne peuvent plus passer à côté.

DÉVELOPPEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE

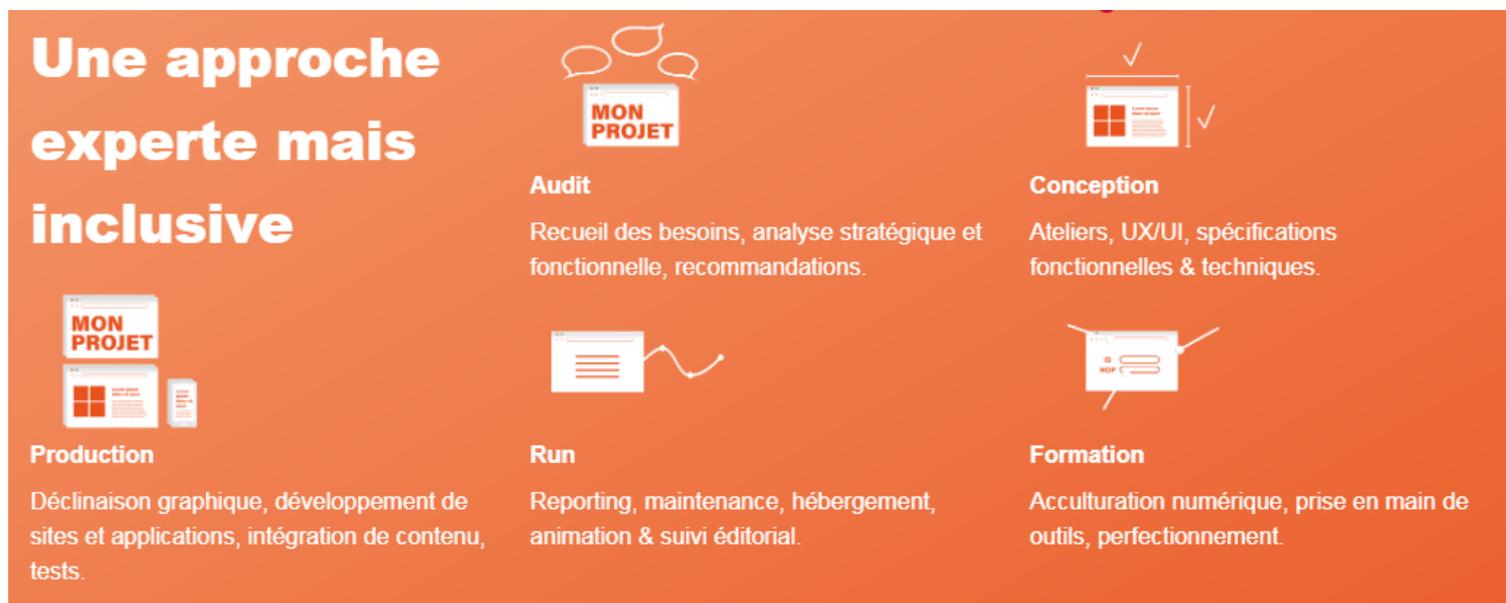
3. Ces agences digitales de la solidarité

Ces besoins en compétences dans les structures de l'ESS se traduisent de deux façons : d'abord, par des recrutements de personnes mieux formées au digital, et ensuite par l'apparition d'agences digitales spécialisées dans les structures de l'ESS. S'adresser aux structures de l'ESS se traduit par plusieurs façons de faire "différentes" des agences digitales classiques : diagnostics particuliers, solutions ancrées dans le territoire de la structure, cofinancement voire prise en charge totale de la prestation...

J'ai sélectionné pour cette sous-partie des agences digitales que j'ai eu l'occasion de croiser de près ou de loin lors de mon stage, afin d'illustrer le fonctionnement de ces agences :

- **Simplon**

Située à Montreuil (mais essaimée partout), cette entreprise sociale a développé simplon.prod : leur baseline est d'utiliser le numérique "*comme levier puissant d'inclusion et de transformation sociale*". Ils aident de ce fait des entreprises sociales à se digitaliser, en proposant leur expertise numérique. Cela passe par : des audits de projets et de besoins, des conceptions UX/UI-friendly à la suite d'ateliers, de la production et du développement de supports (graphiques et/ou numériques, tels qu'un site web ou une application), du reporting et de l'hébergement.



Pour un exemple de leurs réalisations, afin de mieux illustrer leur expertise à la fois digitale et sociale, ils ont contribué à la création du site [Emmaüs Défi](#), pour leur Banque Solidaire de l'Équipement. Le site internet créé par Simplon détaille le processus et les actions mises en place par Emmaüs.



De plus, Simplon se décrit comme “un réseau de Fabriques solidaires et inclusives qui proposent des formations gratuites aux métiers techniques du numérique en France et à l'étranger”. Car en effet, Simplon s'inscrit dans une démarche d'apprentissage en proposant des formations aux métiers du numérique (comme l'école 42, Simplon est labellisée Grande École du Numérique). En plus de proposer depuis leur site de découvrir leurs formations (qui s'étalent de quelques jours en incubateur à plusieurs mois en alternance), ils proposent également aux (futurs) recruteurs d'embaucher les talents sortis de formation.

Cependant, les “simploniens” ne travaillent à terme pas forcément dans une structure de l'ESS... Même s'ils sont formés dans une optique de “solidarité” et d’“inclusivité”.

- **Le programme de Simplon : DigitESS**

Simplon rattrape le fait de ne pas forcément envoyer ses élèves dans des structures de l'ESS par le fait qu'ils proposent un programme spécialement dédié à ce type de structure : DigitESS. Le programme DigitESS “propose un diagnostic numérique complet et sur-mesure à chaque structure de l'ESS et des solutions digitales adaptées pour dynamiser et augmenter l'impact social sur les territoires. DigitESS c'est aussi un cofinancement ou une prise en charge totale de la prestation”.

Ci-dessous un panorama des projets qu'ils ont mené à bien via ce programme :

DÉVELOPPEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE

TOUS LES PROJETS DIGITESS



Pour rentrer plus en détails, nous parlerons de Messidor, car c'est un partenaire du Labo Inclusion du Centsept (qui a pour but d'aider les personnes en situation de handicap psychique à trouver un emploi, labo encore en cours de construction à l'heure où j'écris ces lignes).

Le programme DigitESS a permis à Messidor de créer une application mobile, qui permet aux personnes accompagnées et à leurs encadrants de se donner des objectifs régulièrement, de mieux suivre la personne qui en a besoin, afin de faciliter sa réinsertion professionnelle.

- **Tadaa**

Tadaa est l'entreprise qui s'est occupée du site internet du Centsept tel que nous le connaissons maintenant (j'ai plusieurs fois eu l'occasion d'échanger avec eux). Ils sont spécialisés dans les projets de l'ESS, comme Simplon, et leur expertise ne se limite pas qu'au digital (ils touchent également à l'événementiel, avec l'organisation de temps de travail entre différents acteurs). En terme d'outils numérique, en plus de créer des sites web et des graphismes interactifs, ils ont également une offre de cloud, basée sur des outils libres : on y retrouve la plupart des outils que j'ai cité dans mes paragraphes précédents !

DÉVELOPPEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE



Avec tadaa.cloud, vous pouvez :

Stockez, partagez et synchronisez vos documents - avec *NextCloud*

Chattez avec vos équipes - avec *Mattermost*

Synchronisez vos calendriers, contacts et fichiers sur votre smartphone et votre ordinateur

Prenez des notes mises en pages à plusieurs, en même temps - avec *NextCloud*

Consultez et modifiez vos fichiers bureautiques en ligne - avec l'option *OnlyOffice*

... Et bien d'autres fonctions pratiques selon vos besoins !

C'est là la différence que l'on peut remarquer par rapport aux agences digitales qui ne se spécialisent pas dans les structures de l'ESS : face à la demande, Tadaa a parfaitement su répondre en proposant une offre de cloud (nécessaire dans tout type d'entreprise aujourd'hui), tout en conjuguant les valeurs de l'ESS.

Il est donc intéressant de constater que le secteur de l'ESS soit si particulier qu'il favorise le développement d'agences spécialement focalisées sur les enjeux du milieu. Cela signifie non seulement que l'ESS est réellement une économie "à part", même dans le digital, mais aussi que la demande et l'offre de ces agences ne fera qu'augmenter avec l'essor de l'ESS.

Cependant, comme tous les secteurs, l'ESS n'a pas échappé à la crise du coronavirus. On peut alors se poser la question : cet essor de l'ESS est-il mis à mal par cette crise mondiale ?

IV) L'ESS en temps de Covid

1. La crise du coronavirus dans l'ESS à l'échelle européenne

Pour répondre à cette question, il me semble pertinent d'analyser l'ESS en temps de Covid "en entonnoir", en partant d'abord d'un constat européen, puis français et enfin lyonnais.

Pour restituer le contexte européen de la crise du coronavirus, la contribution de l'ESS a été d'autant plus importante lors de cette période que, globalement, les autres économies étaient soit à l'arrêt soit au ralenti. Les organisations de l'ESS ont soutenu les individus dans le besoin, voire même des entreprises dans certains cas. Santé, nourriture, services sociaux aux plus vulnérables et parfois aides financières ont été les apports les plus notables de l'ESS durant le confinement.

En Juin 2020 est sorti un rapport par "Social Economy Europe" intitulé "*The impact of COVID-19 on Social Economy*". Leur analyse du contexte de l'ESS européen en temps de coronavirus est très intéressante :

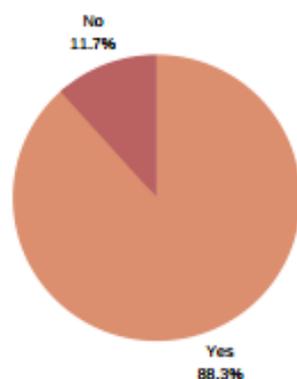
"Les entreprises et organisations du secteur de l'ESS sont innovantes, résilientes et ont un objectif sociétal fort. Tout en étant en première ligne lors de la crise et tout en offrant des solutions alternatives aux défis économiques et sociaux, ces organisations ont été durement touchées par la pandémie. Dans ce contexte, ce rapport vise à dresser un portrait clair de la situation de l'ESS pendant la pandémie de Covid-19, ainsi que leurs besoins pour l'avenir."

Le point intéressant soulevé par cette analyse est que les structures/organisations de l'ESS ont apporté une contribution significative lors de la crise de la Covid, mais en ont en même temps énormément souffert, fragilisées par le confinement¹.

Mais ce n'est pas l'unique point soulevé par cette étude, qui a été rendue possible grâce à des structures de l'ESS partout en Europe, qui ont répondu à un questionnaire général. Je vais essayer de reprendre les questions posées et d'en expliquer les plus intéressantes.

Par exemple, les chiffres ci-dessous démontrent que majoritairement, les structures de l'ESS en Europe se sont trouvées affectées par la crise du coronavirus : elles sont plus de 88% à trouver que "la pandémie et le confinement ont durablement affecté leur activité" :

Have the pandemic and lockdown strongly affected your activities?

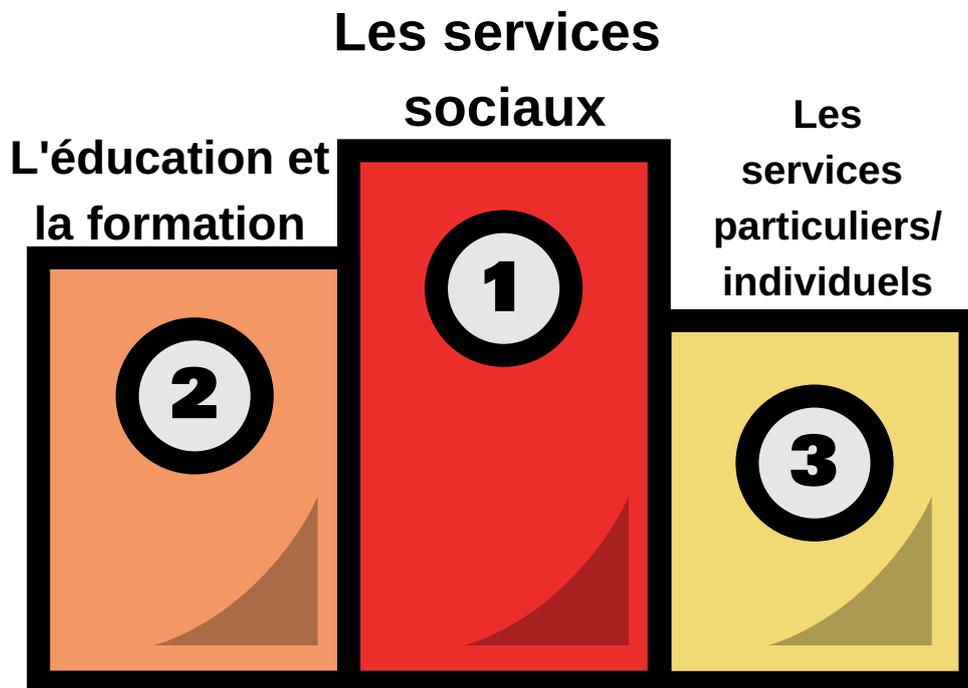


This graph does not include the Polish survey answers

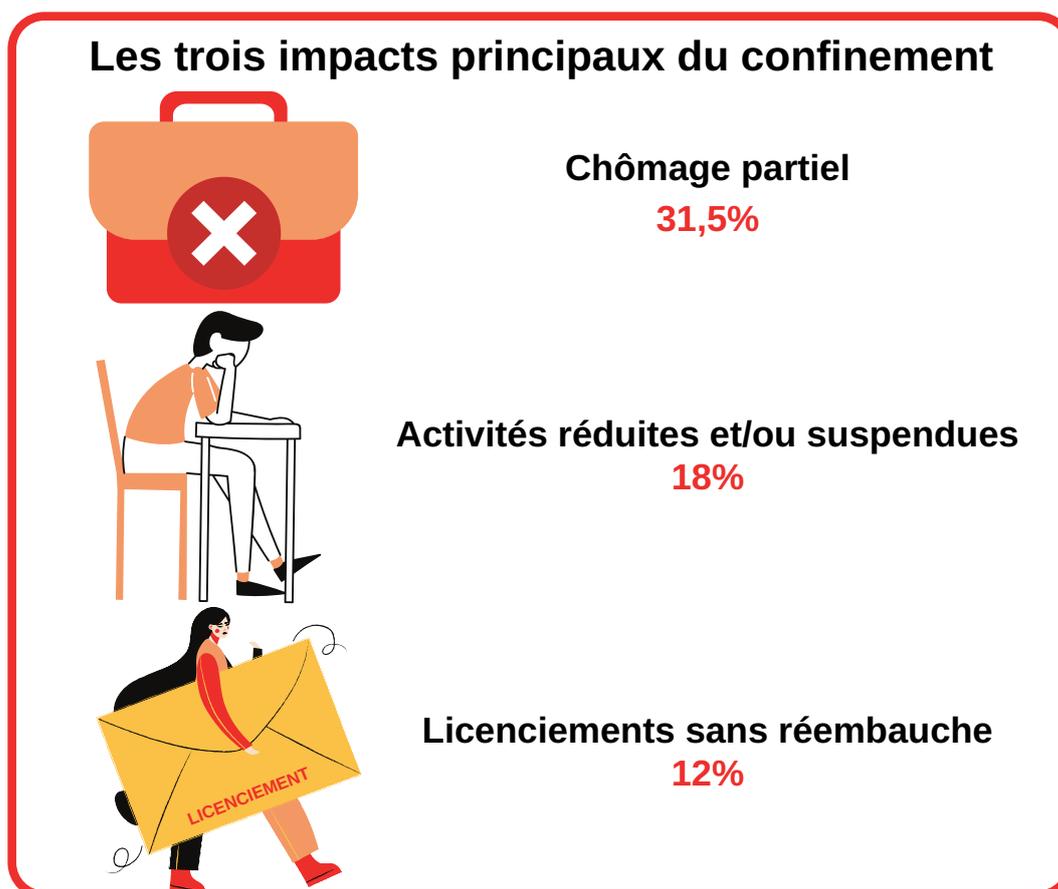
¹ La Croix : Huit millions d'euros pour l'économie sociale et solidaire

DÉVELOPPEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE

Le top trois des secteurs les plus impactés en Europe est :



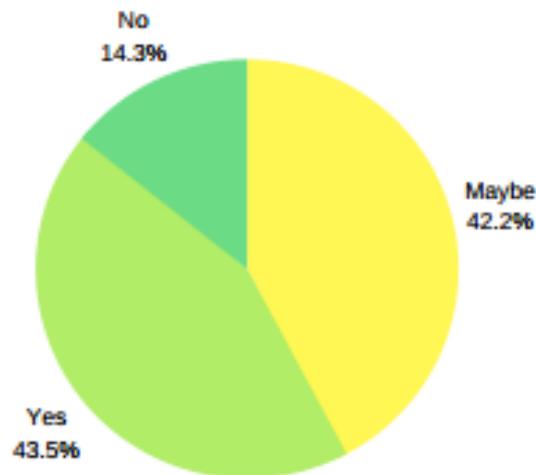
Mais de quels impacts parle-t-on, exactement ? Sans surprise, le numéro un du palmarès concerne le chômage partiel : plus du quart des sondés estiment avoir été touchés par cela. En plus de ceci, beaucoup ont souffert d'activités réduites et/ou suspendues, et certains ont même dû virer des salariés, souvent sans pouvoir les réembaucher après le confinement.



DÉVELOPPEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE

Avec de tels chiffres, pas étonnant que les structures de l'ESS ne soient pas certaines de retrouver une bonne "santé économique". Même si elles sont un peu plus de 43% à penser qu'elles pourront pleinement récupérer de la crise, elles sont presque aussi nombreuses à ne répondre qu'un timide "peut-être". Plus de 14% estiment qu'elles ne récupéreront pas de la crise.

Will your enterprise be able to fully recover in the coming months?



Le rapport admet que des solutions telles que le chômage partiel ont été nécessaires pour maintenir temporairement certaines entreprises hors de l'eau. Cependant, les répondants à l'enquête ont souligné que les mesures d'accompagnement proposées par leurs gouvernements ne tenaient pas compte des spécificités des entreprises de l'ESS (ou bien ces mesures ne leur étaient tout simplement pas accessibles). Dans ce contexte, de nombreux employeurs de l'ESS se sont vus contraints de licencier du personnel, de réduire ou de suspendre des activités, ou de réduire grandement les heures de travail (et parfois même les salaires).

C'est pourquoi, l'accès de tous les acteurs de l'ESS aux régimes de soutien gouvernementaux est fondamental pour garantir la résilience des entreprises et des organisations, et leur capacité à se redresser et à continuer de fournir des solutions innovantes aux besoins de la société.

A ce titre, les répondants de l'enquête, tous pays confondus, ont communiqué leur difficulté à accéder à l'information relative aux structures de l'ESS pendant la Covid-19. Ils réclament une amélioration de la communication, afin que celle-ci soit plus centralisée (c'est-à-dire, que les structures de l'ESS puissent facilement s'informer, s'entraider et se renseigner sur des questions législatives, à l'échelle européenne). Ils réclament également une "réduction de la bureaucratie et des contraintes administratives", surtout quand il s'agit de demander des aides gouvernementales (par exemple, en digitalisant beaucoup plus le processus de la demande).

DÉVELOPPEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE

La crise du coronavirus, surtout pendant le confinement, a démontré que nous devons repenser nos économies. C'est dans cette optique que les répondants de l'enquête ont exprimé leur besoin de former et/ou de recruter des personnes avec des appétences digitales, ainsi que de créer des incubateurs pour des projets et des entreprises de l'ESS, afin d'échanger de bonnes pratiques et de s'inspirer mutuellement.

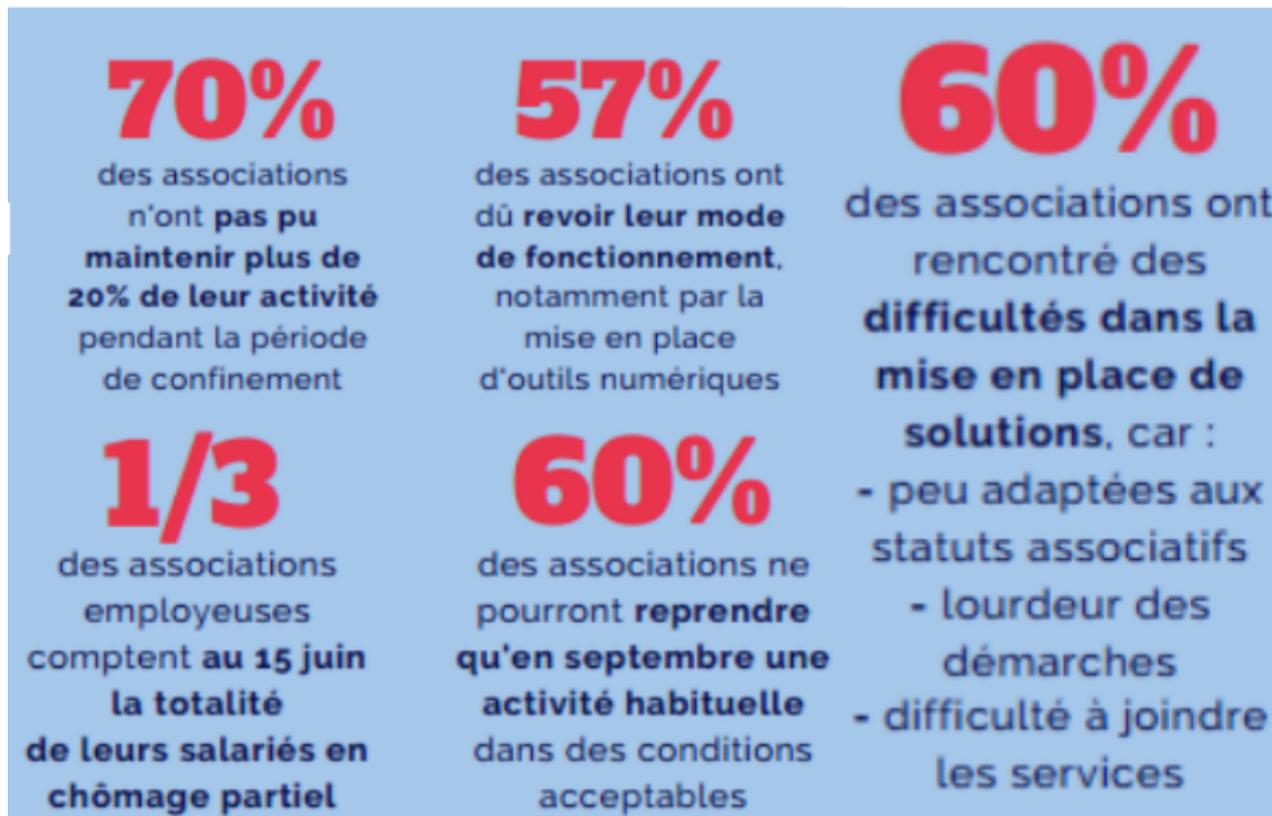
En plus d'avoir dressé un portrait européen de la situation, cette enquête très développée a montré que les acteurs européens de l'ESS ne manquaient pas de bonnes idées pour maintenir la santé de leur économie dans un premier temps (télétravail, centralisation des informations), et pour développer cette économie dans un second temps (formations au digital des collaborateurs de l'ESS, création d'incubateurs, etc.).

2. En France

Le rapport de la SEE nous propose un point sur quelques pays européens, afin de voir comment les structures de l'ESS dans ces pays ont vécu la crise. Du côté de la France, le bilan est intéressant, car il semble plus positif que ce que j'ai pu exposer précédemment. Tout d'abord, les structures de l'ESS en France ont admis avoir bénéficié d'aides gouvernementales et/ou régionales pendant le confinement, et elles sont globalement satisfaites de ces aides (financières, dons de matériel anti-covid, report de deadlines pour des projets en cours, etc.). De plus, ces structures se disent dans l'ensemble satisfaites de "l'information et du soutien" apportés par les organismes phares de l'ESS, tels que la CRESS ou ESS-France.

Tout n'est pas parfait pour autant, les obstacles les plus souvent répétés par les répondants sont : la lenteur administrative, parfois le manque d'information ou la difficulté à la trouver, les aides faibles pour certaines régions, et la nature trop "temporaire" de ces aides. Les associations en particulier représentent les structures de l'ESS qui ont le plus souffert de la crise, puisqu'elles ne bénéficient pas toujours des mêmes aides que les autres.

Pour compléter ce point par rapport aux associations, le Mouvement associatif et le RNMA ont lancé une enquête après le confinement pour connaître l'état de santé de ces structures : "COVID-19 - Où en sont les associations". Voici ci-dessous un condensé des chiffres les plus marquants :

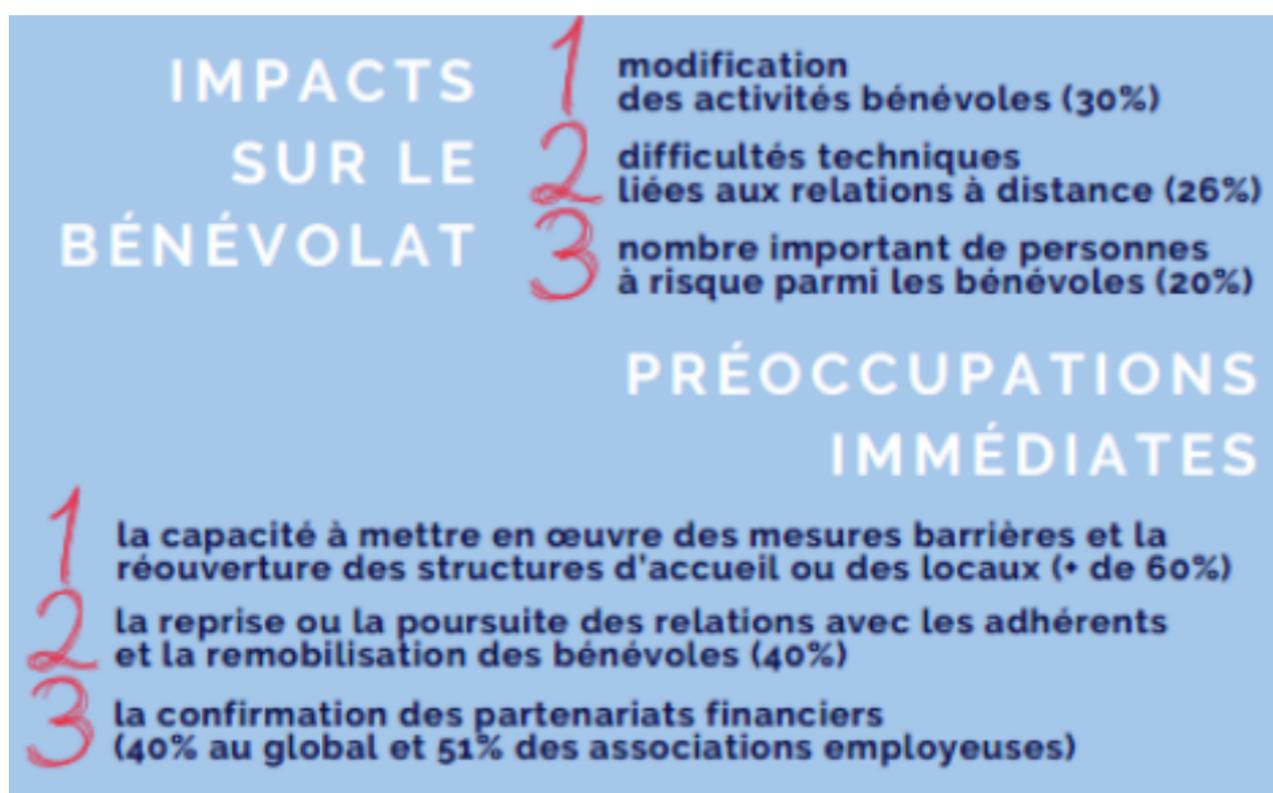


DÉVELOPPEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE

Il est notamment intéressant de constater que **plus de la moitié de ces associations ont dû revoir leur mode de fonctionnement par la mise en place d'outils numériques**. Cela signifie deux choses :

1. L'utilisation d'outils numériques n'était ni acquise, ni appliquée dans leurs activités quotidiennes.
2. Malgré cela, ce sont ces mêmes outils qui leur ont permis de maintenir une forme d'activité (réduite certes, mais une activité quand même).

Néanmoins, les outils numériques restent impuissants face aux inquiétudes justifiées des associations, notamment en ce qui concerne le futur du bénévolat :



L'impact du numérique sur les structures de l'ESS pendant le confinement, Ronalpia l'a aussi remarqué dans son "*diagnostic des entreprises sociales après la Covid*". Selon leurs observations, "*les entreprises sociales sont passées rapidement au numérique pour démultiplier leur impact*". Leur diagnostic reprend l'exemple des "bonnes ondes" d'Entourage, qu'on a déjà évoqué précédemment. Mais deux exemples s'ajoutent à celui-ci :

- **AiRe Aérée** : "*le relais itinérant de lien social pour les personnes âgées en milieu rural*", a organisé pendant le confinement des visioconférences de sophrologie tout en aidant les seniors suivis dans leur accès au numérique. Cette volonté de garder le contact avec les personnes plus fragiles pendant la période de confinement fait penser à l'initiative "les bonnes ondes" d'Entourage.

- Enactus Lyon : le festival étudiant annuel s'est déroulé entièrement sous format numérique, en faisant intervenir des entrepreneurs sociaux qui participaient avec les étudiants à des rendez-vous en ligne et à des sessions de questions/réponses inspirantes.

Et après le confinement, que fait-on pour les structures de l'ESS en France ?

D'après le rapport d'ESS France "L'après Covid-19, une transition écologique et solidaire", dans l'ensemble, même si les outils numériques ont pu constituer une continuité pendant le confinement, "*le volume d'accompagnement a beaucoup diminué et ne pourra être rattrapé dans les prochains mois*". L'exemple utilisé dans le rapport est celui des agriculteurs qui n'ont pas pu bénéficier des réseaux d'accompagnement à la conversion et au développement des activités en bio. Mais ce constat s'applique partout où des réseaux d'accompagnement existent.

C'est pourquoi, l'une des solutions de l'ESS pour l'après Covid-19 selon ESS France serait le soutien aux nouvelles initiatives de plateformes coopératives :

“La période de confinement a suscité une accélération des pratiques numériques et de la recherche de nouvelles solutions pour faire face aux nombreux besoins apparus pendant la crise. A rebours des modèles de plateformes développés par les géants lucratifs et monopolistiques du numérique, générant au plan social et environnemental de nombreuses externalités négatives, des solutions de plateformes coopératives portées par les communs et s'appuyant sur les ressources organisationnelles de l'économie sociale et solidaire se sont développées [...] Il est essentiel de permettre à ces modèles d'intérêt collectif de se renforcer, à travers des mesures de soutien portées par les politiques publiques”

A ce titre, plusieurs idées touchant différents domaines peuvent émerger : plateformes de covoiturage, de relocalisation des productions, ou bien d'organisation de circuits courts entre agriculteurs et consommateurs, etc.

Il est néanmoins nécessaire que ces initiatives soient soutenues par :

- des fonds d'amorçage, des incubateurs ou des parcours d'accompagnement, qui soutiendraient économiquement les projets en tenant compte de leurs spécificités.
- du réseau avec les collectivités, des entreprises, des associations... dans le but d' "encourager les expérimentations territoriales", qui sont "étroitement articulées avec les acteurs locaux".

Avec le déconfinement, il est devenu évident que les structures de l'ESS devaient bénéficier d'un soutien particulier. C'est pourquoi, le 11 septembre, l'ADEME (l'Agence de la transition écologique) a annoncé le lancement d'une enquête¹ qui a pour but de cibler les structures "de réemploi et de réutilisation de l'ESS" ayant besoin d'un soutien financier. A terme, cette enquête permettra de mettre en place un dispositif de soutien de 10 millions d'euros (soutien qui avait été préalablement annoncé le 4 septembre par l'ADEME et le ministère de la Transition Écologique). Cette enquête vise trois objectifs :

¹ Actu-Environnement : Soutien exceptionnel au réemploi : l'Ademe ouvre une enquête pour cibler les structures de l'ESS en difficulté

DÉVELOPPEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE

1. établir une cartographie des organismes qui veulent recevoir de l'aide
2. identifier les pertes (dues à la crise du coronavirus)
3. "hiérarchiser les bénéficiaires"

L'accompagnement ainsi proposé vient compléter la participation de l'Agence au fonds de soutien ESS qui avait été mis en place en juin par l'Etat.

En résumé, la crise du coronavirus, et plus particulièrement le confinement, a obligé les structures de l'ESS (surtout les associations) à revoir leur façon de fonctionner en profondeur. C'est là que sont intervenus les outils numériques, utilisés massivement, bien que leur utilisation n'était ni acquise ni appliquée au quotidien. Cela dit, les outils numériques ont permis à certaines structures de maintenir une activité (même réduite), et le déploiement de leur usage s'est révélé bénéfique pour nombre d'entre elles.

3. Zoom sur la région lyonnaise

Le Centsept étant une association basée à Lyon et ancrée localement, je me suis surtout penchée sur la situation post-covid de la Métropole de Lyon. Il est cependant important de préciser que la situation est différente selon les régions, puisque toutes n'ont pas été touchées de la même façon, et que les problématiques locales diffèrent d'une région à l'autre.

Ceci étant dit, à Lyon, au lendemain du confinement, le conseil de développement Grand Lyon a sorti un plaidoyer : *“Vers un autre demain, plus raisonnable, solidaire et créatif, plaidoyer pour la relance et la transformation à moyen et long terme dans la métropole”*. Ce plaidoyer réunit à la fois les initiatives locales pour pallier à la crise, mais aussi les bonnes pratiques à mettre en place pour un modèle local plus durable. Sans surprise, le numérique y a aussi sa place.

Notamment, parmi les enjeux importants à relever pour atténuer les conséquences sociales et économiques de la crise sanitaire, on peut y trouver *“La relance et la transformation de l'activité économique : compétitive et à valeur ajoutée par la formation de ses richesses humaines et l'intégration des avancées de la science en matière d'outils numériques et de conceptions écologiques”*. Il est très intéressant de constater que ce plaidoyer met sur un pied d'égalité l'intégration des outils numériques et des conceptions écologiques : l'un des enjeux majeurs de l'ESS future est bien de concilier les deux.

Pourquoi concilier les deux ? La réponse du plaidoyer est limpide :

“Pour permettre aux entreprises —quelle que soit leur taille— de s'engager résolument dans la double transition à opérer : numérique (favoriser les « collectifs locaux apprenants » vs l'oligarchie des GAFAM) et écologique (économie verte et économie circulaire, écologie industrielle et RSE de territoire ...)”

Cette double transition concerne évidemment les structures de l'ESS, qui au niveau local ont elles aussi leur contribution à apporter.

Mais les enjeux liés au numérique touchent à d'autres engagements que celui de l'écologie. L'enjeu de la fracture numérique est notamment très grand lui aussi, puisqu'il est en lien avec diverses activités : l'accès aux soins et à l'alimentation, l'éducation ou la formation, et même la culture ! Mais, la lutte contre la fracture numérique n'a pas attendu la crise du coronavirus pour déjà exister, comme le rappelle le plaidoyer :

“Mais cela serait une grave erreur que de vouloir s'engager dans une lutte nécessaire contre cette fracture numérique à l'échelle de la Métropole sans s'appuyer résolument sur ce qui est déjà entrepris ou en cours d'instauration dans de nombreuses et souvent innovantes structures et composantes de l'éducation populaire et du mouvement associatif”

En revanche, la crise du coronavirus a mis en lumière plusieurs principes à mettre en oeuvre à l'avenir, afin de favoriser une sortie de crise plus solidaire et “raisonnable” :

Les trois principes à mettre en oeuvre



Réinventer l'action sociale



**Faire avec les habitants
et non pour eux**



Intégrer l'impact du numérique

Si “intégrer l’impact du numérique” fait partie des trois principes fondamentaux de la sortie de crise en Métropole, c’est que les outils digitaux annoncent de nombreuses améliorations dans plusieurs domaines. Si l’on prend l’exemple du domaine de la rénovation énergétique et de l’amélioration de l’habitat, des plateformes numériques existent déjà, mais elles doivent encore être améliorées : *“chacun a fait la sienne et très peu de plateformes communiquent entre elles, les équipes passent beaucoup de temps à ressaisir les mêmes choses sur des plateformes différentes”*. Comme pour plein d’autres secteurs, la crise du coronavirus a révélé l’importance des réflexions à mener sur certains secteurs, et de l’apport des outils numériques.

Exemple de deux secteurs et leur utilisation du numérique pendant la crise à la Métropole de Lyon :

- *L’habitat* : L’importance de prendre en compte la problématique de l’habitat s’est révélée pendant la crise. Notamment, de nombreux besoins ont été mis en avant par le confinement (tel que le besoin d’espace vert par exemple). A ce titre, on pourra noter l’importance des maquettes numériques BIM (qui permettent à tous les acteurs concernés par une construction d’accéder au même fichier informatique qui modélise toutes les données d’un bâtiment). Associer ces outils aux nouvelles problématiques liées à la crise sanitaire donne lieu à de vraies opportunités dans l’utilisation de la ville par ses habitants.

- *L'éducation* : La thématique de l'éducation, et l'impact que peut avoir le numérique, ont été grandement débattus pendant le confinement : comment continuer l'éducation quand les établissements sont fermés ? Dans la Métropole de Lyon, des initiatives mêlant solidarité et éducation ont vu le jour :
 - Le **Centre Social de Cusset** a assuré le lien entre l'école et les familles, qui venaient chercher ou rendre les documents, demander quelques conseils, à raison de deux permanences par semaine. D'autres centres sociaux se sont révélés créatifs : le **Centre Social Arc en Ciel de Saint-Fons** a mis en place des outils numériques de suivi des habitants et des adhérents, et a créé des liens entre habitants ; le **Centre Social de la Carnière de Saint-Priest** a mis en place une plateforme linguistique pour poursuivre l'apprentissage de la langue française pour ceux qui en avaient besoin.
 - **The Square to Care** regroupe divers établissements scolaires et de formation aux métiers du soin et du social. C'est un réseau qui, pendant le confinement, a assuré le suivi de jeunes à distance, ce qui a souligné la difficulté de ces jeunes à s'engager sur une pratique numérique. En complément, l'association **VALDOCCO** a distribué téléphones, imprimantes et ordinateurs, permettant aux plus éloignés du numérique de continuer à apprendre et à se former.
 - **L'AFPA** (Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes) s'est mobilisée pour mettre à disposition des MOOCs (Massive Online Open Cours), des tutoriels pour enseigner par exemple des cours de cuisine, ou même pour agir contre l'exclusion sociale des personnes handicapées. Cela ne touchait donc pas qu'à l'éducation, mais à la solidarité de manière générale, puisque l'objectif était d'éviter l'exclusion de publics isolés.

Le numérique a donc été un outil largement utilisé dans diverses thématiques pendant et après le confinement, afin "d'éviter la casse". Néanmoins, concernant la thématique de l'éducation, le propos est à nuancer, puisque les cas de décrochages ont été nombreux. De ce fait, pour reprendre le plaidoyer, il paraît évident que *"l'apport du numérique est précieux dès lors qu'il est expérimenté, co-construit et non imposé [...] Il est tout aussi évident que rien ne remplace le contact humain"*. Le numérique dans l'ESS, et particulièrement quand il s'agit de social et de contact direct avec les personnes, est un outil important, mais il n'est pas la réponse à tout. Il faut lui donner une valeur.

Le confinement à Lyon, pour les structures de l'ESS, a permis de constater l'importance des outils numériques, qui ont parfois permis une continuité, et souvent une remise en question de certains secteurs de l'ESS. Il est cependant intéressant de souligner que, même si ces problématiques ont été posées par rapport à la situation de la Métropole de Lyon, ce sont des sujets qui pourraient concerner n'importe quelle métropole française au lendemain du confinement (même si les problèmes diffèrent d'une métropole à l'autre, certains se retrouvent un peu partout tout de même).

DÉVELOPPEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE

Pour conclure cette partie, il est plus qu'évident que la crise du coronavirus, et surtout le confinement, ont été à la fois un coup dur pour les structures de l'ESS, mais aussi une opportunité de se réinventer. En Europe, les acteurs de l'économie sociale n'ont pas manqué d'idées ou d'aides gouvernementales pour assurer une certaine continuité. En France, les structures de l'ESS ont dû revoir leur façon de fonctionner, quitte à utiliser des outils qui leur étaient initialement inconnus. Dans beaucoup de métropoles, telles que celle de Lyon, certaines problématiques sociales sont ressorties, et ne demandent qu'à être développées au lendemain du confinement.

Dans tout cela, le numérique a joué et joue encore maintenant un rôle phare : outil, lien entre les personnes, opportunités de développement... Bien que le confinement ait été une période difficile pour les acteurs de l'ESS, il aura au moins eu l'avantage de leur montrer que le numérique peut revêtir un aspect social nécessaire en temps de crise.

CONCLUSION

Après tout ce développement, reposons la problématique : quels sont les besoins numériques dans les structures de l'économie sociale et solidaire ?

Ce développement aura prouvé qu'il y a autant de besoins numériques que de structures de l'ESS aux fonctionnements différents. De manière générale, les structures de l'ESS ont besoin du digital pour se développer, pour donner une valeur au numérique, qu'on ne retrouve pas forcément chez les géants du digital.

Le digital est source d'opportunités pour l'ESS, mais l'inverse est aussi vrai : l'économie sociale et solidaire est une opportunité pour le numérique, qui est alors utilisé comme levier d'innovation.

Mais au-delà des outils, l'ESS de demain aura besoin de nouveaux métiers : ces métiers déjà utilisés dans les agences digitales "traditionnelles" (content manager, data analyst, etc.) favoriseront le développement d'un "numérique social". On le constate déjà aux agences digitales spécialisées dans les problématiques de l'ESS : il est certain que ce genre d'agences a de l'avenir.

Pour finir, la problématique des besoins digitaux de l'ESS n'est pas nouvelle, les acteurs de l'économie sociale en parlent depuis longtemps déjà. Mais le coronavirus, puis le confinement, ont accéléré le processus de digitalisation des structures de l'ESS. D'abord perçu comme un vrai coup dur, le confinement aura aussi été source d'innovations, de créativité de la part des acteurs de l'ESS. La continuité de la crise va amener ces acteurs à poursuivre leur réflexion sur l'utilisation du digital dans l'économie sociale et solidaire.

Ainsi, quels sont les besoins digitaux de l'ESS ? Des outils, des métiers, des ouvertures et des opportunités ? Tout cela à la fois, mais surtout et avant-tout : de l'humain. **Pour que le digital s'intègre parfaitement à l'ESS, il doit être un complément du contact humain, et non un remplaçant, car l'empathie et le contact humain sont ce qui définit l'économie sociale et solidaire.**

REMERCIEMENTS

Je remercie toute l'équipe du Centsept pour leur confiance, et plus particulièrement Mauranne LAGNEAU (ancienne cheffe de projet) et Florence LÉCLUSE (directrice du Centsept) qui m'ont accompagnée le long de mon stage, et qui ont soutenu mes initiatives.

Je remercie chaleureusement Ophélie DEMOND d'avoir accepté de répondre à mes questions.

Merci à l'équipe pédagogique du MBADMB.

Je remercie mes parents pour leur soutien inconditionnel.

Présentation du stage

- Site Internet de l'association :

<https://www.lecentsept.fr/>

- Présentation de la promotion 2020 du Programme Accélération du Centsept :

PROGRAMME ACCELERATION 2020

- Passerelle** : aide les personnes en situation de fragilité dans leurs démarches administratives
- YoYo** : gratifie le geste de tri dans les quartiers où le tri est peu fait
- entourage** : crée du lien social entre voisins, commerçants et personnes SDF
- Tissu solidaire** : met en relation des nouveaux arrivants avec des citoyens français à travers la couture
- Accesame** : réalise des travaux permettant l'autonomie et l'indépendance de personnes à mobilité réduite
- Le groupe GEIM** : forme et accompagne les personnes fragiles ou éloignées dans la reprise d'emploi
- Le Grand Romanesco** : conçoit et met en œuvre des projets d'agriculture urbaine
- Le Booster de Saint-Jean** : collecte, trie et revalorise les jeux et jouets d'occasion

Accompagnés par lecentsept avec RONALPIA et MAISON Apprendre

- Capture d'écran de la Landing Page "Tisseurs d'Avenir "

Tisseurs d'avenir

LE PROJET | MISSIONS D'ACCÈSIBLE | QUESTIONS FRÉQUENTES

Une alliance innovante pour tisser ensemble l'insertion professionnelle des plus fragiles vers les métiers en tension de notre territoire

61% des réfugiés sont sans emploi en France

1400 postes à pourvoir chaque année en AURA dans le secteur textile

Plus de 1000 organisations signataires de la « Charte des 1000 »

Présentation du stage

- Capture d'écran du tweet final du live-tweet à l'occasion de la remise des trophées régionaux "Stop à l'exclusion énergétique" :



- Capture d'écran des solutions apportées pour améliorer le SEO du site Internet de l'association :

Site Internet : solutions apportées

- Un audit SEO qui a mené à proposer :
 - D'installer le plugin Yoast SEO
 - De redimensionner les images, pour améliorer le chargement
 - D'intégrer des mots clés SEO
- Suivi des visites du site réactivé
- Mise en place d'un plugin twitter régulièrement mis à jour au lieu des actus
- Ajout de métadonnées
- Mise à jour de la version mobile



ANNEXES

Présentation du stage

- Captures d'écran des analyses de SEOptimer et de sitechecker.pro avant et après avoir optimisé le site :

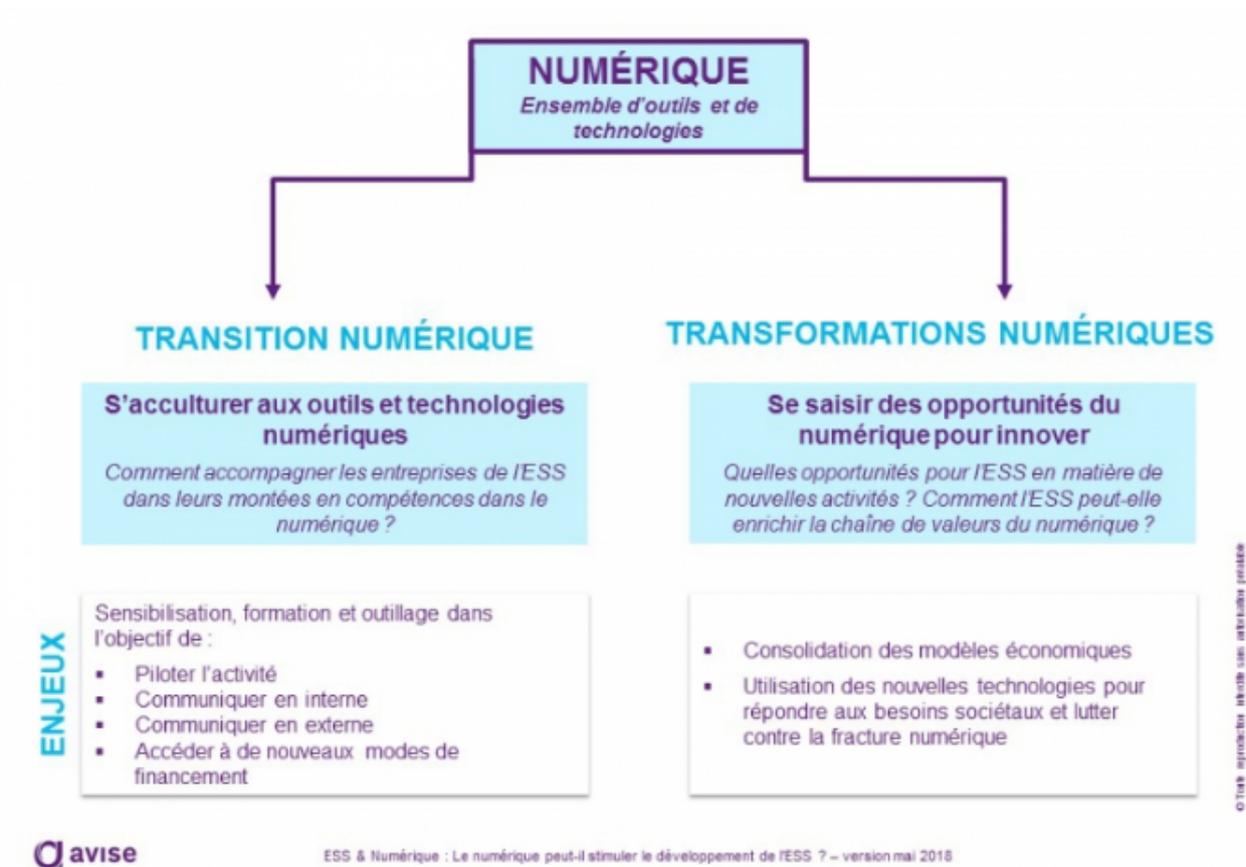


- Exemple de publication proposée dans le cadre d'une campagne de Netlinking auprès des partenaires du Centsept :



I) L'état des lieux du digital dans l'ESS

- Infographie de l'Avise sur la différence entre transition numérique et transformations numériques :



- Interview d'Ophélie Demond, première partie :

Selon vous, quelle est la particularité de la communication dans l'ESS ?

Il faut déjà se demander ce qu'apportent les acteurs de l'ESS sur leur territoire. Pour la plupart, ils répondent à un besoin souvent non satisfait. Ils apportent donc une solution qui n'existe pas, peu ou plus. Cela peut passer par un mode de gouvernance, comme par la création d'une structure qui répond à un besoin opérationnel. Donc pour moi, la particularité de la communication dans l'ESS c'est de savoir transmettre les valeurs, d'être pédagogue et toujours mettre l'humain au cœur de ses actions. Mais aussi et surtout, ne pas faire de greenwashing. Montrer ce que l'on fait, comment on le fait, avec authenticité. C'est appliquer ce que l'on met en avant. Et c'est là toute la force et la différence que peuvent avoir les acteurs de l'ESS en communiquant.

I) L'état des lieux du digital dans l'ESS

Comment pourrait-on décrire le lien entre l'ESS et le digital ? Quels sont les obstacles et les opportunités du digital dans l'ESS ?

Les liens entre l'ESS et le digital sont assez disparates. Mais ils ont vocation à évoluer. Beaucoup de structures ne maîtrisent pas les codes de la communication et encore moins du digital ou sont tellement petites que le temps leur manque. Certaines sont un peu de la vieille école, aussi. Je pense à des associations, qui ont du mal à digitaliser leur mode de fonctionnement. Cela est principalement dû, je pense, à des habitudes prises, à la peur du changement, mais aussi à un manque de compétences en interne. Mais malgré ça, c'est tout à fait possible ! La majeure partie de ces structures n'attendent que ça ! Alors que d'autres structures, avec des équipes plus en phase avec l'évolution des moeurs de la société, avec des compétences en interne, sont à la pointe de la digitalisation. Car elles ont compris que maintenant, le digital (et encore plus en ce moment), est une source infinie de possibilités de communication et est désormais incontournable.

- Citation de Charlotte, coordinatrice pour un festival pour le développement durable, sur Diaspora :



I) L'état des lieux du digital dans l'ESS

- Profil Twitter d'Entourage :



- Post sur LinkedOut d'Entourage :



I) L'état des lieux du digital dans l'ESS

- Post d'Entourage :



- Fonctionnement de Faciligo :

Accompagnez un covoyageur et économisez sur votre trajet.

Faites-vous accompagner par un membre de confiance.

Obtenez vos billets de train au meilleur prix.

Distributeur agréé par la 

- Le projet "Votre S@nté" :

I) L'état des lieux du digital dans l'ESS

Le projet « Votre s@nté »

Votre s@nté est une équipe mobile qui offre une assistance numérique dans un lieu de proximité à travers 2 activités centrales :

ASSISTANCE

Résoudre en direct le problème du bénéficiaire et assurer un suivi des démarches engagées

ORIENTATION

Détecter les fragilités numérique et santé du bénéficiaire, pour le mettre en lien avec les solutions correspondant à ses besoins

Nos objectifs



Permettre l'accès aux droits et aux soins



Orienter



Rendre autonome

Fiche projet Votre santé - mars 2020

lecentsept

- Profil Twitter de TUBA :

TUBA Lyon
@tuba_lyon

Lieu et programmes d'innovation portés par une association fédérant acteurs publics et privés pour créer ensemble la ville de demain à partir des #data urbaines

Lyon tuba-lyon.com A rejoint Twitter en octobre 2014

849 abonnements 7 362 abonnés

Suivre

I) L'état des lieux du digital dans l'ESS

- Post Twitter TUBA :



II) Les opportunités de l'ESS et du numérique

- Avise : "*Transformations numériques : le numérique comme levier d'innovation sociale*"
<https://www.avise.org/articles/transformations-numeriques-le-numerique-comme-levier-dinnovation-sociale>
- Emmaüs Connect :
<https://emmaus-connect.org>
- Tech For Good :
<https://www.techforgoodfr.org>
- Article de l'Usine Nouvelle : "*La tech for good en plein boom en France*"
<https://www.usinenouvelle.com/editorial/la-tech-for-good-en-plein-boom-en-france.N894179>
- Dataactivist :
<https://dataactivist.coop/fr/>
- Avise : "*Sélection d'initiatives inspirantes ESS et numérique*"
<https://www.avise.org/articles/selection-dinitiatives-inspirantes-ess-et-numerique>

II) Les opportunités de l'ESS et du numérique

- Mon article LinkedIn : "*Le numérique dans l'économie sociale et solidaire*"
https://www.linkedin.com/pulse/le-num%C3%A9rique-dans-l%C3%A9conomie-sociale-et-solidaire-c%C3%A9cile-depaepe?articleId=6684017343598800896#comments-6684017343598800896&trk=public_profile_article_view
- Orientation Auvergne-Rhône-Alpes : "*LE TEXTILE EN AUVERGNE-RHÔNE-ALPES, VOUS CONNAISSEZ ?*"
<http://www.orientation.auvergnerhonealpes.fr/le-textile-en-auvergne-rhone-alpes-vous-connaissez>
- Le Monde : "*Non-recours : des aides sociales qui n'atteignent pas leurs bénéficiaires*"
https://www.lemonde.fr/les-decodeurs/article/2018/06/12/non-recours-des-aides-sociales-qui-n-atteignent-pas-leurs-beneficiaires_5313717_4355770.html
- Erasme : La Boussole : infographies explicatives



Boussole des acteurs de l'accès aux droits

« Un outil numérique qui facilite l'orientation vers le bon interlocuteur »



Ce que permet l'outil

- Faire des recherches par profil, en fonction de la situation personnelle
- Lister les interlocuteurs pertinents au sein de :
 - > Structures qui délivrent les aides
 - > Acteurs associatifs qui aident aux démarches
 - > Travailleurs sociaux pour accompagnement dans la durée
- Prendre RDV (type Doctolib)

Ce que ne fait pas l'outil

- Il ne liste pas les aides précises et les critères d'accès aux aides.

Description de l'outil La Boussole à la suite d'un atelier du "Labo pauvreté et accessibilité des aides sociales"

II) Les opportunités de l'ESS et du numérique



La Boussole décrite sur la page projet

II) Les opportunités de l'ESS et du numérique

- Citation de Frédéric, coordinateur dans une association pour la protection de l'eau :



- Guide du Mouvement Associatif : "*L'inter-associatif au service de la proximité*"
<https://lemouvementassociatif.org/cooperation-interassociative-monographies-qpvt/>
- Web Média "Goutte d'or et Vous" :
<https://gouttedor-et-vous.org>

III) Les métiers du digital dans l'ESS

- Avise : "*Kit de sensibilisation à l'ESS*"
<https://www.avise.org/ressources/kit-de-sensibilisation-a-less>
- Infographie de l'Avise : "*L'ESS recrute*"

SITUATION DU MARCHÉ DU TRAVAIL : L'ESS RECRUTE !

700 000 départs à la retraite d'ici 2025, quatre secteurs principalement concernés :

Action sociale

Enseignement et
formation

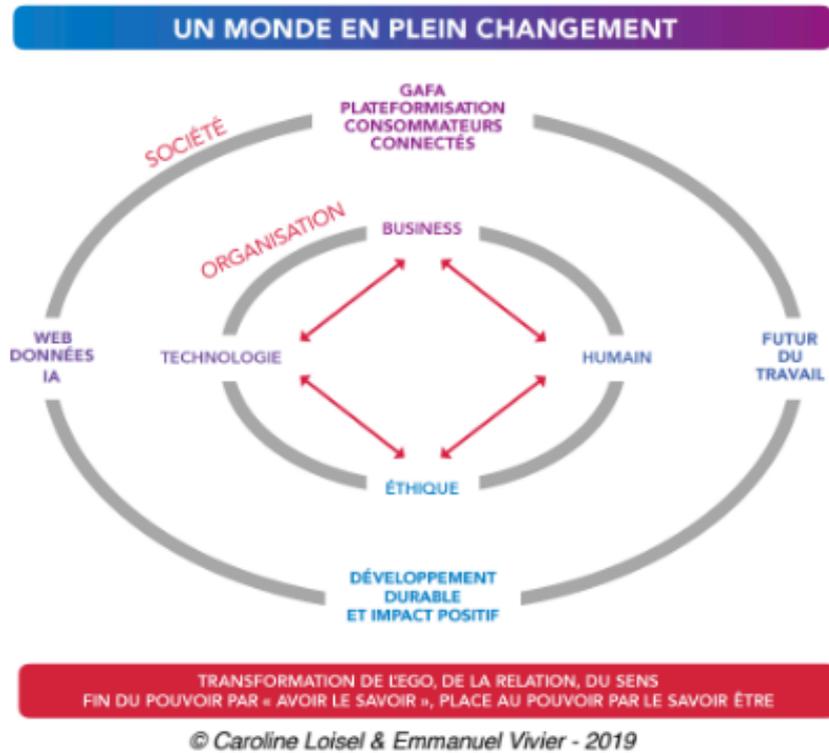
Santé

Activités financières et
d'assurance

ANNEXES

III) Les métiers du digital dans l'ESS

- Infographie de Caroline Loisel et Emmanuel Vivier : "Un monde en plein changement" :



- Infographie de Caroline Loisel et Emmanuel Vivier : "Cartographie des principaux métiers liés au digital" :

LA CARTOGRAPHIE DES PRINCIPAUX MÉTIERS LIÉS AU DIGITAL		
TECHNOLOGIE & SYSTÈMES INFORMATIQUES	MARKETING VENTES COMMUNICATION	INNOVATION NOUVELLES TECHNOLOGIES
BACK OFFICE <ul style="list-style-type: none"> Ingénieur Informaticien Administrateur bases de données Architecte réseau & infrastructure Cybersécurité Hébergement 	USER EXPERIENCE <ul style="list-style-type: none"> Direction de projet Ergonome (UX web, mobile...) Responsable de contenus Direction artistique Responsable e-réputation 	NOUVELLES TECHNOS <ul style="list-style-type: none"> Analyse en prospective Spécialisation en "design fiction" R&D : VR, AR, IA, blockchain, IOT
FRONT OFFICE <ul style="list-style-type: none"> Intégrateur Développeur Développeur d'applications mobile Recettage & qualité 	ACQUISITION & COM <ul style="list-style-type: none"> Gestion de trafic Responsable acquisition de trafic Community manager Social media manager Réputation & influence 	COORDINATION <ul style="list-style-type: none"> Product owner Facilitateur Coach agile
DATA <ul style="list-style-type: none"> Data Miner Data Analyst Data Architect Data Scientist Data Privacy 	VENTES <ul style="list-style-type: none"> Direction omnicanal Direction e-commerce E-merchandising Revenue manager 	CONCEPTION <ul style="list-style-type: none"> Expert en design thinking Expert en intelligence collective Expert en open innovation Expert en intrapreneuriat
ARCHITECTURE <ul style="list-style-type: none"> Architecte SI (Système d'information) Expert Cloud et API Expert SAAS Expert Big Data & IA 	FIDÉLISATION <ul style="list-style-type: none"> Support client E-CRM Eleveur de chatbot 	EXPÉRIMENTATION <ul style="list-style-type: none"> Growth hacker Responsable incubateur Responsable FabLab Expert corporate venture et fusion/acquisition
Chief Technical Officer (CTO/DSI) Chief Data Officer (CDO) Chief Information Office (CIO)	Chief Digital Officer (CDO) Chief Transformation Officer (CTO)	Chief Innovation Officer Responsable R&D
LES EXPERTISES DIGITALES : ENRICHISSEMENT ET NOUVEAUX MÉTIERS		

III) Les métiers du digital dans l'ESS

- Infographie de l'Avise : "des postes sur des métiers très différents et dans des secteurs variés" :

Être sur le terrain

- ▶ Les métiers à dimension sociale

Ex. : *Lien social et familial, aides, soins et services à domicile, animation, logement social, humanitaire...*

Travailler dans une structure qui a du sens

- ▶ Les métiers qui permettent le fonctionnement de structures sociales

Ex. : *Secrétariat, communication, ressources humaines, finances...*

- ▶ Les métiers plus généralistes à profil cadre

Ex. : *Chef de projet, chargé de formation, responsable du développement...*

Développer l'ESS

- ▶ Des métiers spécifiques au développement de l'ESS

Ex. : *Chargé de mission ESS, accompagnateur à la création dans l'ESS...*

Ce dernier type de missions se développe mais il y a peu de recrutements car le nombre de structures et les effectifs de chacune sont assez faibles.

- ▶ Créer son propre projet et entreprendre

- Etude de l'Observatoire des métiers et des qualifications et de Agirc-Arrco : "Les nouveaux caps des métiers de l'action sociale" :

<http://www.metiersdelactionsociale.fr>

- Infographie de l'étude : "Connecté au digital" :

Connecté au digital : la nécessité de maîtriser les nouveaux canaux de communication, les outils et les nouveaux process digitaux

1

Les activités d'animation, de relation client sur les réseaux sociaux et de gestion de l'e-réputation en plein essor pour veiller à promouvoir une bonne image de l'entreprise et contribuer à la satisfaction client, entreprise ou particulier.

2

Les activités de gestion des outils digitaux, du traitement des demandes, des documents électroniques, des données notamment avec la Gestion Électronique des Documents qui permet d'optimiser la gestion et l'exploitation des documents et données, et les formulaires en ligne.

3

Concernant plus spécifiquement le chargé d'intervention sociale, la digitalisation des services en ligne amène au développement des activités de médiation pour accompagner les publics éloignés du numérique.

III) Les métiers du digital dans l'ESS

- Citation de Delphine Bouzy, Responsable de l'Action Sociale IDF, Klésia :



Depuis 3 ans, nous sommes dans une démarche ouverte, de contact direct avec les DRH, les entreprises, pour leur expliquer ce que nous faisons dans l'action sociale. Il y a en effet un enjeu à savoir mieux communiquer, et de faire en sorte que l'information circule bien pour que le destinataire final ait l'information, quel que soit son besoin, et que cela devienne une sorte de réflexe.

Delphine Bouzy

Responsable de l'Action Sociale IDF, Klésia

- Interview d'Ophélie Demond, deuxième partie :

Quel est votre parcours ?

J'ai un parcours un peu atypique. J'ai commencé ma carrière en tant que DA junior en agence pendant 2 ans pour ensuite avoir une première expérience de 4 ans en tant qu'indépendante en création graphique. Au cours de ce parcours mon offre s'est étoffée pour proposer également de la communication globale (stratégie, rédaction, etc.). J'ai en même temps ouvert un restaurant russe, dans lequel je suis restée pendant 1 an en parallèle de mon activité. Après mon départ, j'ai souhaité trouver un poste qui collait à la fois à mes compétences mais également et surtout avec mes valeurs : bienveillance, éthique, responsabilité sociétale et environnementale. J'ai alors trouvé un poste à La société financière de la Nef où je suis restée 5 ans. C'est une belle expérience qui m'a permis de faire un métier passion tout en étant en accord avec mes valeurs. Au delà de ça, j'ai pu travaillé sur des projets hyper pointus mais surtout porteurs de sens : mise en visibilité des porteurs de projets de la Nef, Refonte de l'image de la Nef et de ses outils de communication, Création de l'image de Zeste, la plateforme de dons, accompagnement de certains porteurs de projet dans leur campagne, etc. J'ai participé à un vrai projet sociétal. Suite à ces 5 ans, j'ai eu l'opportunité de rentrer à la Chambre Régionale de l'ESS AURA en tant que responsable communication. C'est une expérience très enrichissante, qui m'a permis de voir le côté plutôt "politique".

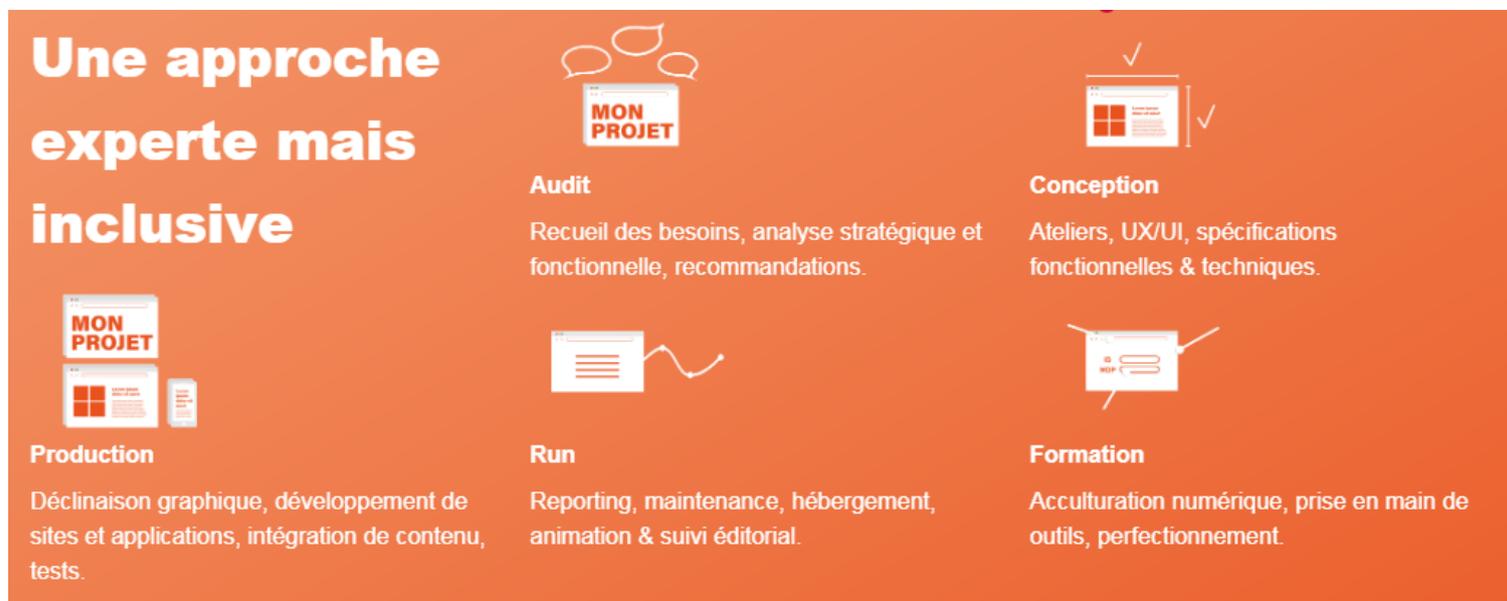
III) Les métiers du digital dans l'ESS

Mais après 2 ans, j'ai souhaité me mettre à mon compte et revenir plus près des porteurs de projet, être plus dans l'opérationnel. Aujourd'hui, j'ai co-créé l'agence Une Si Belle Image avec Delphine Da Costa. Nous proposons des solutions de communication responsable à destination des porteurs de projet ayant un impact positif sur l'homme et l'environnement.

Comment évoluent les métiers de l'ESS en parallèle de la digitalisation de la société ?

Je ne peux répondre à cette question que par rapport à ce que j'ai comme expérience. Aussi, je te renvoie à ce que j'ai dit précédemment concernant la disparité dans les liens entre l'ESS et la digitalisation. Cependant, les métiers de l'ESS comme ceux de l'économie "classique" sont obligés de s'adapter à la digitalisation. Les plateformes de travail collaboratif ont pris un très fort essor, et le télétravail aussi notamment avec la période sanitaire actuelle. Et je ne parle même pas des réseaux sociaux, qui eux, sont pour le coup indispensables pour favoriser les développement d'une activité. Cette digitalisation est devenue essentielle pour pouvoir, en tout cas aujourd'hui, continuer à développer les activités, se faire connaître, etc. Ils ne peuvent plus passer à côté.

- Infographie de l'approche de l'agence Simplon :



- Visuels d'Emmaüs Défi :

III) Les métiers du digital dans l'ESS



- Infographie de projets de DigitESS :

TOUS LES PROJETS DIGITESS

 <p>MESSIDOR Application mobile Le + du projet : Mise en place, suivi et partage d'objectifs pour des pe...</p>	 <p>LA CLOCHE Site internet Le + du projet : Un design sur mesure Un site entièrement administrable...</p>
 <p>FOND DE DOTATION LES PETITES PIERRES Refonte de la plateforme de crowdfunding Le + du projet : Maquettes sur mesure Intégration avec la plateforme de...</p>	 <p>1000 VISAGES 1000 VISAGES PRODUCTION est une association fondée en 2006 par la réal... Le + du projet : Mise en place d'un site internet, d'une Base de donnée...</p>
 <p>SOLAAL SOLAAL est une association reconnue d'intérêt général, qui facilite le... Le + du projet : Réalisation d'une webapp pour les collectes de dons eli...</p>	 <p>O'TREE - AGENCE 40/60 O'Tree, communiquez avec vos parents ou grands-parents quand vous vou... Le + du projet : Création d'une application pour maintenir le lien famil...</p>

III) Les métiers du digital dans l'ESS

- Site Internet de Messidor :
<https://www.messidor.asso.fr/index.php>
- Site Internet de Tadaa :
<https://tadaa.fr>
- Infographie de Tadaa Cloud :

Avec tadaa.cloud, vous pouvez :

Stockez, partagez et synchronisez vos documents - avec NextCloud

Chattez avec vos équipes - avec Mattermost

Synchronisez vos calendriers, contacts et fichiers sur votre smartphone et votre ordinateur

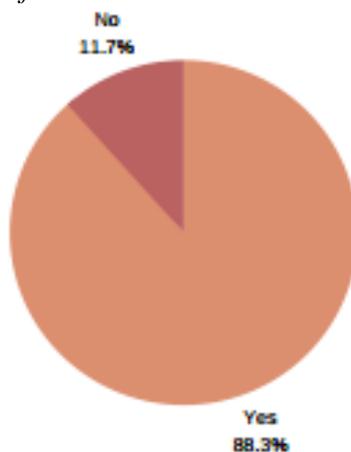
Prenez des notes mises en pages à plusieurs, en même temps - avec NextCloud

Consultez et modifiez vos fichiers bureautiques en ligne - avec l'option OnlyOffice

... Et bien d'autres fonctions pratiques selon vos besoins !

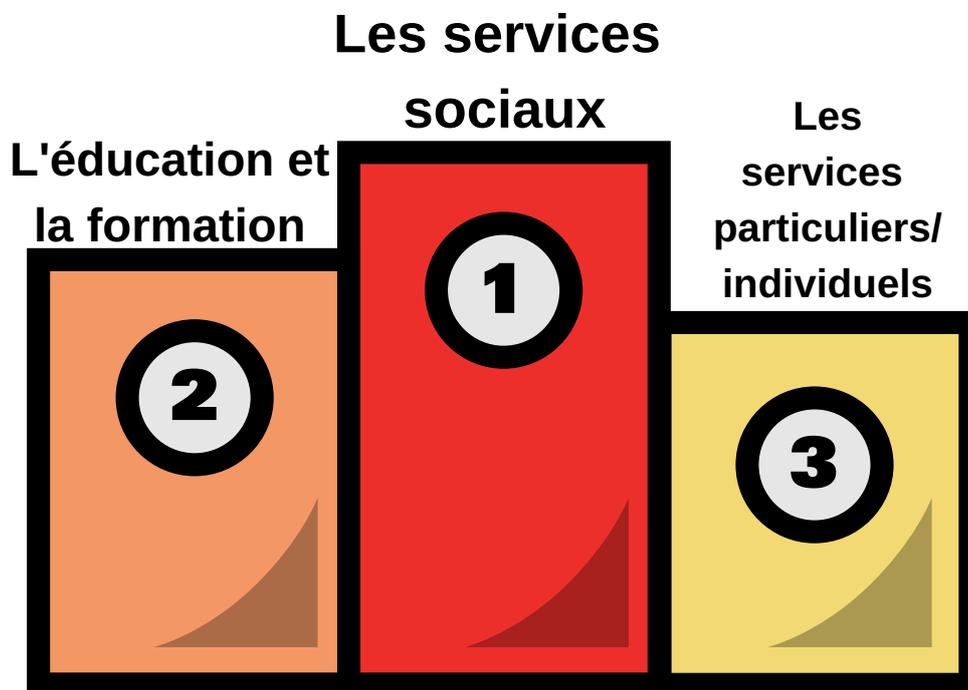
IV) L'ESS en temps de Covid

- Rapport de Social Economy Europe : "*The impact of COVID-19 on Social Economy*"
<https://www.european-microfinance.org/publication/impact-covid-19-social-economy>
- La Croix : "*Huit millions d'euros pour l'économie sociale et solidaire*"
<https://www.la-croix.com/Economie/Huit-millions-deuros-leconomie-sociale-solidaire-2020-06-21-1201100945>
- Graphique : "*La pandémie et le confinement ont-ils durablement affecté vos activités ?*"



IV) L'ESS en temps de Covid

- Top 3 des secteurs les plus impactés par la pandémie en Europe :



Les trois impacts principaux du confinement



Chômage partiel

31,5%



Activités réduites et/ou suspendues

18%

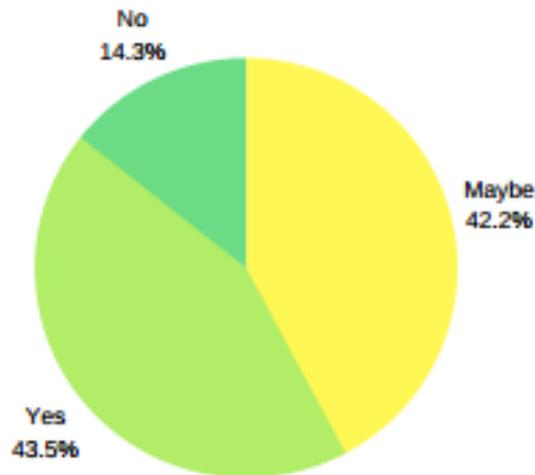


Licenciements sans réembauche

12%

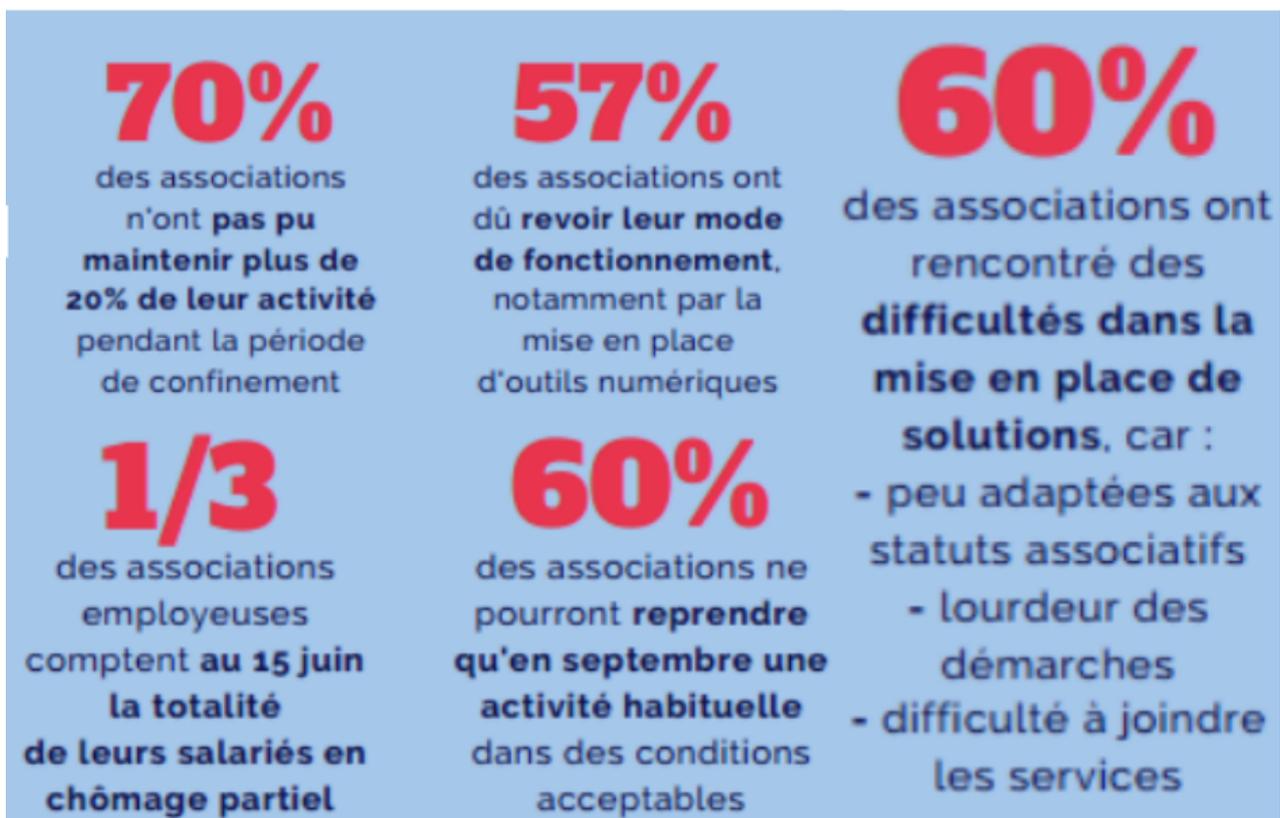
IV) L'ESS en temps de Covid

- Graphique : "Votre entreprise pourra-t-elle récupérer de la crise dans les prochains mois ?"



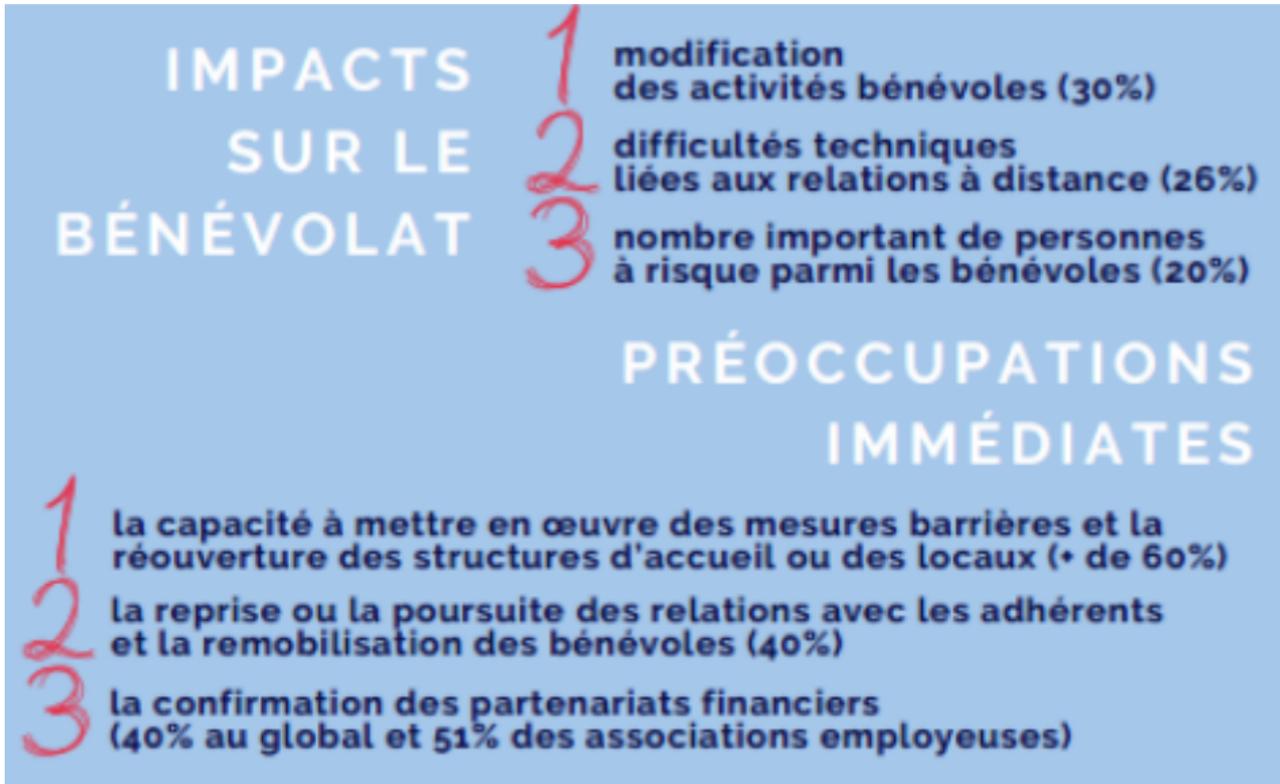
- Enquête du Mouvement associatif et de RNMA : "COVID-19 - Où en sont les associations?"
https://lemouvementassociatif.org/wp-content/uploads/2020/06/COVID19_assos_enquete_2_chiffrescles-scaled.jpg

- Chiffres clés de l'enquête :



IV) L'ESS en temps de Covid

- Impacts et préoccupations des associations en France :



- Ronalpia : "*diagnostic des entreprises sociales après la Covid*"

http://www.lelabo-ess.org/IMG/pdf/diagnostic_des_entreprise_sociales_ronalpia_260620.pdf

- Site de l'AiRe AÉRée :

<https://laireaeree.org/>

- Site de l'Enactus Lyon :

<https://enactusiaelyon.wordpress.com>

- Rapport d'ESS France : "*L'après Covid-19, une transition écologique et solidaire*"

https://ess-france.org/media/client/gridfichier/actu1/transitionecologique/laprescovid-19unetransitionecologiqueetsolidaire_contributionsdessfrance_7.pdf

- Enquête de l'ADEME (l'Agence de la transition écologique) : "*l'Ademe ouvre une enquête pour cibler les structures de l'ESS en difficulté*"

<https://www.actu-environnement.com/ae/news/equete-ademe-soutien-ess-ressources-36090.php4#xtor=RSS-6>

IV) L'ESS en temps de Covid

- Plaidoyer du conseil de développement Grand Lyon : "*Vers un autre demain, plus raisonnable, solidaire et créatif, plaidoyer pour la relance et la transformation à moyen et long terme dans la métropole*"

<http://docplayer.fr/189449703-Juin-2020-vers-un-autre-demain-plus-raisonnable-solidaire-et-creatif.html>

- Trois principes pour une sortie de crise plus solidaire et "raisonnable" :

Les trois principes à mettre en oeuvre



Réinventer l'action sociale



Faire avec les habitants
et non pour eux



Intégrer l'impact du numérique