

ÉCOLE DOCTORALE ABBÉ GRÉGOIRE

[Dispositif d'information et de communication à l'ère du numérique (DICEN)]

**THÈSE**

présentée par : **Bolaty Eva YAO**

soutenue le : 14 décembre 2021

pour obtenir le grade de : Docteur d'HESAM Université

préparée au : Conservatoire national des arts et métiers

Discipline : **Section CNU 71**

Spécialité : **Science de l'information et de la communication**

La transformation numérique des organisations, la culture de l'organisation à l'épreuve  
du numérique :

[L'exemple du Secours Catholique Caritas France]

**THÈSE dirigée par :**

**Jury**

**M. Laurent COLLET**, Professeur des Universités, LERASS,  
Université de Montpellier 3, Paul Valéry,

**Mme Sylvie ALEMANNNO**, Professeur des Université en SIC, DICEN,  
Conservatoire National des Arts et Métiers

**Mme Elise MAAS**, Professeur, PROTAGORAS, IHEC  
Institut des Hautes Études des Communications Sociales

**M. Pascal LARDELLIER**, Professeur des Université en SIC, Laboratoire CIMEOS,  
Université de Bourgogne

**M. Laurent COLLET**, Professeur des Universités en SIC, LERASS,  
Université de Montpellier 3, Paul Valéry

**M. Manuel ZACKLAD**, Professeur des Universités en SIC, DICEN,  
Conservatoire National des Arts et Métiers

Président

Directrice thèse

Rapporteuse

Rapporteur

Examineur

Examineur

## Affidavit

Je soussignée, Bolaty Eva YAO déclare par la présente que le travail présenté dans ce manuscrit est mon propre travail, réalisé sous la direction scientifique de Sylvie Alemanno (directrice), dans le respect des principes d'honnêteté, d'intégrité et de responsabilité inhérents à la mission de recherche. Les travaux de recherche et la rédaction de ce manuscrit ont été réalisés dans le respect de la charte nationale de déontologie des métiers de la recherche.

Ce travail n'a pas été précédemment soumis en France ou à l'étranger dans une version identique ou similaire à un organisme examinateur.

Fait à Paris, le 22 octobre 2021

Signature



## Affidavit

I, undersigned, Bolaty Eva YAO, hereby declare that the work presented in this manuscript is my own work, carried out under the scientific direction of Sylvie Alemanno (thesis director), in accordance with the principles of honesty, integrity and responsibility inherent to the research mission. The research work and the writing of this manuscript have been carried out in compliance with the French charter for Research Integrity.

This work has not been submitted previously either in France or abroad in the same or in a similar version to any other examination body.

Place Paris, date 22 October 2021

Signature



## Liste des tableaux

Tableau 1 : Récapitulatif des approches communicationnelles au sein d'une organisation

Tableau 2 : Dispositif d'information et de communication dans un contexte organisationnel (Zacklad, 2018)

Tableau 3 : Réponses obtenues du second questionnaire.

## Liste des figures

Figure 1 : Schéma acculturation au numérique dans un contexte organisationnel

Figure 2 : Organisation Secours Catholique Caritas

Figure 3 : Organigramme des directions du Secours Catholique Caritas France

Figure 4 : Organigramme hiérarchique-fonctionnel : la communication au sein du SCCF

Figure 5 : Les applications maison du SCCF (transformation numérique /technique)

Figure 6 : Schéma de présentation des applications Google Workspace

Figure 7 : Modèle d'appui technique à l'acculturation numérique au SCCF

## Liste des annexes

Annexe 1 : Tableau verbatim des représentations des transformations numériques : dynamique contexte-acteurs-outils= acculturation numérique

Annexe 2 : Guide d'entretien de la culture de l'organisation du SCCF

Annexe 3 : Lexique des instances du SCCF

Annexe 4 : Produit de campagne de fin d'année

Annexe 5 : Entretien responsable- cadre- bénévole

Annexe 6 : Image rentrée bénévoles

Annexe 7 : CORNERSTONE, formation

Annexe 8 : Gouvernance du SCCF

Annexe 9 : Flyer G Suite

Annexe 10 : Affiche migration Zimbra à G Suite (information centre d'aide)

Annexe 11 : Image Brainstorming Graine de Savoir

Annexe 12 : Lettre d'information Graine de savoir

Annexe 13 : Partie « je communique » et « je collabore

Annexe 14 : Flyer « je communique » et « je collabore »

Annexe 15 : Audience centre d'aide

Annexe 16 : 70 ans de campagne du SCCF

Annexe 17 : Affiche compagnon G Suite (Session ouverte pour tous)

Annexe 18 : Affiche Zimbra à G Suite (affiche sur les portes du siège-Paris)

Annexe 19 : Audience Graine de savoir via l'application mailing Sendinblue

Annexe 20 : Réunion projet G Suite avant la migration Zimbra à G Suite

Annexe 21 : Image sur le carnaval

Annexe 22 : Retranscription



**Annexe 1 : Tableau des verbatim des représentations des transformations numériques : dynamique contexte-acteurs-outils= acculturation numérique**

Extrait feuille 1 : Excel : profils des personnes interrogées

Poste	Direction	Ancienneté	Code
Responsable	Ressources humaines	8 ans	R1
Cadre	Communication / Externe	10 ans	R2
Cadre	Communication et Générosité	32 ans	R3
Cadre	Système d'information	15 ans	R4
Cadre	Direction engagement et animation (Bénévolat)	4 ans	R5
Responsable	Direction action et plaidoyer	11 ans	R6
Responsable	Système d'information	17 mois	R7
Cadre	Ressources humaines /Formation	27ans	R8
Cadre	Communication/ interne	9 mois	R9
Cadre	Délégation du Val d'Oise	37 ans	R10
Responsable	Direction engagement et animation (Bénévolat)	20 ans	R11
Responsable	Direction action et plaidoyer internationaux	13 ans	R12
FPOD	Département système d'information	1 ans	R13-a
FPOD	Département système d'information	13 ans	R13-b
FPOD	Département système d'information	10 ans	R13-c
FPOD	Département système d'information	10 ans	R13-d
FPOD	Département système d'information	6 ans	R13-e
Bénévole à responsabilité	Délégation	5 ans	R14

## Extrait de la Feuille 2 sur Excel : dynamique contexte -acteurs

Code	Histoire et fondateur	Observations	Activités	Observations	Acteurs (valeurs symboles, codes)	Observations
R8	Je ne sais pas si sûr là-dessus, je peux répondre mais à mon sens, il a réussi à mobiliser à une époque où c'était pas simple. Enfin si on regarde l'histoire de l'abbé Pierre, ce sont deux personnages qui ont à une époque fait bouger les mentalités, fait bouger les foules. Mais il y a certainement eu d'autres mais eux, ils ont construit quelque chose qui tient la route.	Le fondateur apparaît comme une personne qui a su mobiliser des ressources nécessaires pour aider les personnes dans le besoin et pour que l'association soit pérenne. La stratégie mise en place par le fondateur est la transformation sociale.	Ça c'est toujours le dilemme, pour moi je n'ai pas vraiment de réponse, mais on est une association caritative, ONG avec des bénévoles et des salariés qui essaient de faire avancer l'histoire du Secours, dans son ensemble par rapport à toute problématique qu'il y a donc des hommes et des femmes qui se retrouvent. Il y a la situation du salarié qui se retrouvent forcément et les bénévoles qui complètent, qui sont dans une autre dimension, dans une autre réflexion, pour moi, c'est pas les mêmes apports mais on arrive au même résultat.	L'association se présente comme une association caritative composée de bénévoles et de salariés ayants de missions et activités complémentaires.	Je pense que l'esprit, on vient toujours que ce soit en tant que bénévoles ou salariés, on vient toujours dans un esprit à vision humanitaire dans le sens où on œuvre pour que des personnes qui sont en difficultés puissent trouver un appui, que ce soit un appui morale, un appui financier, voilà donc je pense qu'il y a toujours l'esprit de cœur bien sûr après on peut quand on est salarié se rendre compte aussi je travaille à la direction des ressources humaines et qu'il y a aussi des stratégies.	L'existence d'une volonté de faire connaître l'histoire du fondateur et des valeurs qui animaient le fondateur à travers une session organisée à Lourdes pour les nouveaux arrivants. Nous voyons dans cette session, une volonté de mettre en avant les valeurs de l'association à travers l'histoire du fondateur et nous retrouvons l'aspect religieux de l'association, en ce qu'elle est organisée à Lourdes, endroit important pour les croyants.

Extrait de la Feuille 3 sur Excel : dynamique contexte- outils (info-communicationnel) – acteurs= acculturation numérique – culture numérique

Code	Contexte	Observations	Acteurs	Observations	Outils (info-communicationnel)	Observations	Acculturation au numérique
R8	On est dans une société de transition aussi, l'intelligence artificielle, les robots et donc les formations. Le numérique, déjà le numérique, on est en train de consulter tout sur internet. On est tout le temps en train de regarder nos mails, on fonctionne avec nos portables, donc pour moi c'est déjà une grande évolution, donc a suivie, on ne peut pas rester en arrière en tant que Secours Catholique, on peut pas rester en arrière, ça	<p>Le secours catholique suit l'environnement qui se numérique</p> <p>L'environnement sociétale de l'association est dans cette mouvance de transformation numérique et l'association a comme l'impression qu'elle doit également suivre le mouvement non par volonté d'une part parce qu'elle recherche également les moyens d'atteindre la société mais également parce qu'elle n'a pas le choix, c'est une obligation.</p>	<p>C'est aussi grâce à cet esprit-là qu'on est là aujourd'hui et esprit que l'on ne retrouve pas à mon sens puisque moi j'ai connu des gens qui avaient l'esprit très militant et qui respectait beaucoup l'image du Secours Catholique telle qu'elle était avant, mais voilà on avance avec son temps ça ne veut pas dire qu'aujourd'hui y a pas de militant mais c'est pas le même esprit.</p>	<p>Les valeurs d'une association animé par un esprit de militantisme qui a assuré la pérennité de l'association semble de moins en moins être présent du fait de l'évolution des problématiques sociétales.</p>	<p>Tu trouveras sur ISIDOR, toutes les vidéos qui ont été mise en place, si tu cherches Jean Rodhain, tu verras des vidéos qui ont été mise dans les actualités et elles sont très bien faite, très bien construite. Nous à la formation, on voit bien que, on commence à mettre des formations à distance, puisque Olivier œuvre un peu pour ça, travaille avec le département animation bénévolat, pour réfléchir à mettre en place, les fondamentaux à distance.</p>	<p>ISIDOR apparait comme un moyen de faire connaître l'histoire du fondateur. Au sein du département formation, des cours à distance sont en train d'être mise en place</p>	<p>C'est pour ça que je te disais que ça va changer les métiers, oui c'est pas la même posture, on va changer, le cœur de métiers va changer, encore faut-il que l'homme résiste</p> <p>Pas encore , pas aujourd'hui, elle remplace pas ? non ,pas pour le moment, c'est pas encore dans les esprit, non pas du tout(...), on sent la pression , quand je dis pression , ça veut dire on voit bien qu'on avance , on voit bien qu'il y a des nouveautés, des nouvelles approches mais on est y pas, nous on le ressent parce qu'on est à la direction humaine , parce qu'on</p>

	c'est pas possible.						est dedans , on nous oriente dans cette direction-là , après le numérique ne peut pas tout faire après , il y a le travail de terrain.
--	---------------------	--	--	--	--	--	--

Observations acculturation numérique :

La transformation numérique vient avec une culture numérique et cette culture numérique ressemble à un changement de posture des acteurs. La culture numérique ne remplace pas la culture d'entreprise de l'association, mais elle semble au fur et à mesure prendre de la place, apparaitre dans le quotidien de l'espace de travail.

## **Annexe 2 : Guide d'entretien de la culture de l'organisation du SCCF**

### Partie 1 : Identification d'une culture d'entreprise/organisationnelle

A) Les fondateurs et les circonstances de la fondation Parlez-moi du Secours Catholique ?

Q : Quel est le type d'éducation, de formation, les croyances et position philosophique, les traits de personnalité, les principales expériences, les caractéristiques familiales et engagement dans sa communauté

Q : Comment l'Association fonctionnaient au moment du fondateur ? Existait-il à cette époque et/ ou des salariés ?

Q : À cette époque comment étaient la relation avec les donateurs, quel était les méthodes pour fidéliser ou pour faire des dons, pour recruter ?

B) L'histoire :

Q : Quelle est l'originalité de l'Association par rapport aux autres associations, les caractéristiques par rapport aux activités ?

Q : Quelles sont les activités et missions de l'Association ? Des technologies innovantes qui ont-elles été mises en place ? Des stratégies pour avoir des dons ou pour recruter des bénévoles ?

Q : L'organigramme de l'Association, a-t-il évolué pourquoi, comment par des réductions, des suppressions, des créations ?

Q : L'Association, s'est-elle affiliée à un réseau ou a-t-elle fusionné avec d'autres associations ?

Q : Au niveau des dirigeants, ont-ils des parcours professionnels similaires, y a-t-il eu des différences au niveau de la gestion de l'Association par les dirigeants ?

Q : Quelles sont les stratégies développées par l'Association au niveau générale, au niveau de votre direction ou de votre délégation ? Quelle est son évolution et les causes ?

Q : Quel est le rôle du religieux, de l'église au sein de l'Association notamment dans les prises de décisions ?

Q : Comment le projet national est mis en place ?

Q : Quel est le profil des donateurs ?

C) Le métier :

Q : Pourquoi les bénévoles viennent-ils au Secours Catholique ?

Q : Pouvons-nous parler de métiers au sein de l'Association ? Existe une distinction avec les activités des bénévoles ? Existe-il une catégorisation au niveau des métiers et activités au sein de l'Association ? Est-ce qu'il existe des savoir-faire ou façon de faire propre à l'Association ?

Q : Les métiers et/ou les activités ont-ils évolué ? Les changements qui se sont font au niveau des métiers et des activités est à cause du numérique ?

D) Les valeurs :

Q : Quelles sont les valeurs de l'Association ?

Q : Les systèmes de choix : Quels sont les modes de prise de décision ; les procédures de recrutement ; le processus d'élaboration stratégique procédures d'élaboration budgétaire et d'allocation de ressources et les critères de choix d'investissements ?

Q : Quel est le système d'évaluation du personnel ; l'évaluation des unités et activités, faites-vous souvent des études pour l'association ?

E) les signes et symboles :

Q : Quel est le style de relation entre personnes ou les niveaux hiérarchiques, les modes de communication interne, les types de socialisation, exemple les fêtes et les codes vestimentaires ?

## Partie 2 : la transformation numérique de l'association

Le changement : la stratégie de transformation numérique de l'Association

Q: Quelles sont les raisons de la transformation numérique, c'est l'environnement numérique externe, quels sont les acteurs concernés, ce sont les donateurs, les bénévoles, les salariés, les accueillis ?

Q : L'Association cherche-t 'elle à se transformer ? La cause est le numérique ? Cette transformation numérique est causée par l'environnement qui se numérise ou c'est simplement un suivie ? C'est parce que l'Association veut se moderniser ?

Q : Quelle est la relation que l'Association avec le numérique ? Quelle est la représentation ?

Q : Quelle est la relation bénévole numérique (cause appropriation, résistance)

Q Politique : Quel est le rôle joué par les responsables de l'organisation dans le processus de changement ? Quel est l'apport des intervenants externes ? Notamment avec la stratégie digitale mise en place ?

Q Au niveau structurel : Qui participe à la stratégie de transformation numérique générale, au niveau de la direction ? Le CODIR, les bénévoles, les salariés ?

Q Au niveau culturel : La stratégie digitale vient -elle avec une culture différente de la culture de l'Association ? Comment caractériser la culture numérique ? Cette culture est-elle que technique ? Est-ce que nous sommes dans un relationnel autre que celui que la culture d'entreprise de l'association ? Est-ce que cette culture numérique devient prédominante au sein de l'association au point de se substituer à la culture de l'entreprise ?

Q : Les acteurs de l'organisation doivent -il s'approprier cette culture numérique qui vient avec la transformation numérique ?

Q : Est-ce que cette acculturation numérique passe par une collaboration des acteurs qui est obligée ou voulue ?

### Annexe 3 : Lexique des instances du SCCF

Instances	Objectif	Participants
Conseil d'Administration	Fixe la politique générale du SCCF en vue d'assurer son objet social et de veiller à son application. Il définit les grandes orientations de l'association.	21 membres dont 12 présidents (Pts) ou vice-présidents (Vice-pt) de Délégations et 9 personnalités qualifiées + secrétaire général et aumônier général
Bureau national	Prépare les décisions du CA et délibère sur tout problème nécessitant une décision urgente.	Présidente (Pte), Vice-Présidente (Vice-Pte), Trésorier, secrétaire Délégué Général, Aumônier (A)
Comité stratégique	Anticipe la réflexion sur les orientations stratégiques du SCCF sur le long terme et formule toutes propositions aux instances compétentes pour en débattre et en délibérer.	Membres du Bureau national et CODIR du SCCF
Pré-Conseil Administration France	Etudie de manière approfondie les projets de Délégations soumis à homologation du Conseil d'administration, ainsi que les projets immobiliers des Délégations soumis à délibération du Conseil d'administration (dépenses > 50K€).	Administrateur (Admin)- Vice-Pte de Délégation, V-Pte, Trésorier, Admin, Pte de Délégation, Admin.-VP Délégation, Resp. Coordination des Projets de Délégation, Directeur DCRD, Directeur DAF
Pré-Conseil Administration International	Etudie de manière approfondie les projets internationaux soumis à délibération du Conseil d'administration (dépenses > 50K€)	Vice-pdte au sein du Bureau national, Admin, Admin. Pt de Délégation, Directeur DAPI, Resp. Pôle Ressources Internationales
Comité Plaidoyer	Anticipe et coordonne les démarches de plaidoyer du SCCF en France et à l'international. Prend les décisions urgentes en la matière.	Pte national, Vice-Ptes national, Secrétaire général, Directeur Com, Directeur DFE, Resp. Dépt Relations institutionnelles DFE, Resp. Pôle Plaidoyer international DAPI, représentant de l'ACSC
Comité d'audit	Veille à la régularité, à l'efficacité et au respect des valeurs éthiques du Secours Catholique, dans les actions et procédures que celui-ci conduit.	Président du Comité d'audit, Trésorier national, admin, Pte de Délégation + assistent aux réunions : Secrétaire général, Directrice DAF, Commissaire aux Comptes, Resp Dépt

		Comptabilité, Resp. Dépt Audit/contrôle interne
Comité des donateurs	Instance consultative pour tous sujets relatifs au don. Rôle de réflexion et de proposition, sans pouvoir décisionnel.	Pte national, 30 membres donateurs. Délégué Général), Admin, Trésorier, Président Comité d'audit, 1 admin Pt de Délégation, Directrice DGP
Comité Ressources	Prépare pour le CA le suivi et les orientations concernant toutes les ressources (dons affectés et non affectés, legs-AV, subventions, participations)	Bénévole DGP, animateur du comité, Trésorier, Pt Comité d'audit, admin. Pdt de délégation, DG Fondation Caritas France, Dir. DGP, Dir. Com, Dir. DAF, Délégué Général
Comité des nominations	Reçoit les candidats à un siège d'administrateur, ou à un poste de président ou vice-présidents de Délégation, avant présentation au CA. Reçoit également les présidents et vice-présidents dans le cadre du renouvellement de leur mandat, avant décision du CA.	Pte, V-Pte, V-Pt, + Suppléant
Comité de trésorerie	Propose au CA toutes mesures souhaitables pour gérer la trésorerie du SCCF et réfléchir à des placements compatibles avec sa vocation caritative.	VPte, Trésorier national, Pt Comité d'audit + assistent à la réunion : Secrétaire général, Directrice DAF, Resp Dépt Trésorerie
Conseil d'Animation National	Instance consultative de conseil pour la mise en œuvre du Projet National auprès du Conseil d'Administration et des instances nationales de pilotage.	60 personnes : 1/3 personnes engagées ayant l'expérience de la précarité, 1/3 acteurs de l'animation des territoires, 1/3 membres de bureau + niveau national
Comité de Direction (CODIR)	Assure la Direction opérationnelle du SCCF dans le cadre de la politique générale définie par le CA. Prépare et met en œuvre les décisions stratégiques du CA. Développe une vision prospective, conçoit les stratégies globales, pilote leur mise en œuvre, veille à la cohérence des différentes instances de pilotage.	DG, DAF, DGP, DCRD, DRH, COM, DFE, DAPI

CODIR élargi (DI)	Assure la prise en compte des réalités des Délégations dans le pilotage et la mise en œuvre du Projet National, en lien avec le Conseil d'Animation National et le Comité de Coordination de l'Animation- Lieu de débat et de construction commune entre les Directeurs et les DI sur le pilotage de la mise en œuvre du PN avec les Délégations	Membres du CODIR et Délégués Inter-régionaux
Comité de Coordination de l'Animation	Anticipe, coordonne et met en cohérence les initiatives nationales touchant à l'animation des Délégations, en prenant en compte l'ensemble des initiatives (y compris émanant des fonctions support) ayant un impact sur le plan de charge des Délégations.	Directeur DCRD (pilote), Directeur DFE (co-pilote), Resp. Projets (DCRD), Resp. Pôle animation (DFE), Resp. Pôle Action et Plaidoyer (DFE), Directeur COM, Resp. Com Interne (COM), Resp. Pôle Animation et campagnes internationales (DAPI), Resp. DSI (DAF), Resp. RRH (DRH)
Equipe de coordination des changements visés	- Accompagne le réseau du SCCF à analyser son territoire, arbitrer et mettre en œuvre des actions visant un changement social. Travail de veille, de coordination et de programmation générale des différentes démarches pour la mise en œuvre des changements visés. - Coordonne le travail d'état des lieux et d'élaboration des priorités et stratégies d'action des 6 changements visés pour transformer la société.	Pilote, Dir. DFE, co-pilote, Dir. DCRD, International, Savoirs, droits, Travail, Education, Territoires, - religieux organisation apprenante
Equipe de coordination Organisation Apprenante	Coordonne et suit la mise en œuvre opérationnelle du changement interne "Organisation apprenante", en lien avec les pilotes différentes chantiers liés à l'Org. Apprenante	Pilote, Dir. DCRD, chef de projet, DCRD, Formation, - DCRD, innovation, DFE et DCRD, DAPI, DSI, DRH

## Annexe 4 : Produit de campagne de fin d'année



Bougies #Révolution Fraternelle



Bougies couleurs



Etoile décorative en toile de jute (Dans une pochette en toile de jute 4 étoiles.)



Gâteau le Fraternel

*« Mettez la main à la pâte pour un monde plus juste et solidaire !*

*Avec Chef Damien, co-créateur du site de cuisine 750g.com, le Secours Catholique propose pour la deuxième année consécutive le Fraternel : un gâteau marbré généreux, symbole de fraternité et de partage » (Extrait du site officiel SCCF)*

## Annexe 5 : entretien responsable-cadre-bénévole

Retranscriptions anonymisées des 18 entretiens (4 femmes et 16 hommes). Le critère d'entretien est basé sur l'ancienneté professionnelle et/ou la responsabilité des acteurs au sein du SCCF. Les entretiens ont eu lieu entre le 05/09/19 au 15/06/21.

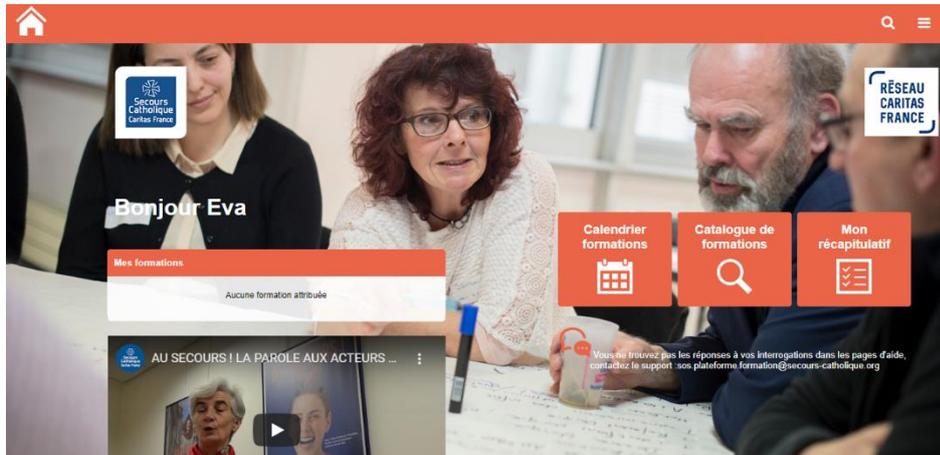
Poste	Direction	Ancienneté	Code	Durée
Direction	Ressources humaines	8 ans	R1	42min
Cadre	Communication / Externe	10 ans	R2	1h
Cadre	Communication / Externe	32 ans	R3	58min
Cadre	Système d'information	15 ans	R4	1h
Cadre	Direction engagement et animation (Bénévolat)	4 ans	R5	53min
Responsable	Direction action et plaidoyer	11 ans	R6	59min
Direction	Système d'information	17 mois	R7	29min
Cadre	Ressources humaines /Formation	27ans	R8	1h
Cadre	Communication/ interne	9 mois	R9	43min
Cadre	Délégation du Val d'Oise	37 ans	R10	1h19min
Direction	Direction engagement et animation (Bénévolat)	20 ans	R11	49min
Responsable	Direction action et plaidoyer internationaux	13 ans	R12	50min
FPOD-bénévole	Département système d'information	1 ans	R13-a	1h
FPOD-bénévole	Département système d'information	13 ans	R13-b	1h
FPOD-salarié	Département système d'information	10 ans	R13-c	1h
FPOD-salarié	Département système d'information	10 ans	R13-d	1h
FPOD-bénévole	Département système d'information	6 ans	R13-e	1h
Bénévole	Délégation du Val d'Oise	5 ans	R14	53min

## Annex 6 : Image rentrée bénévole

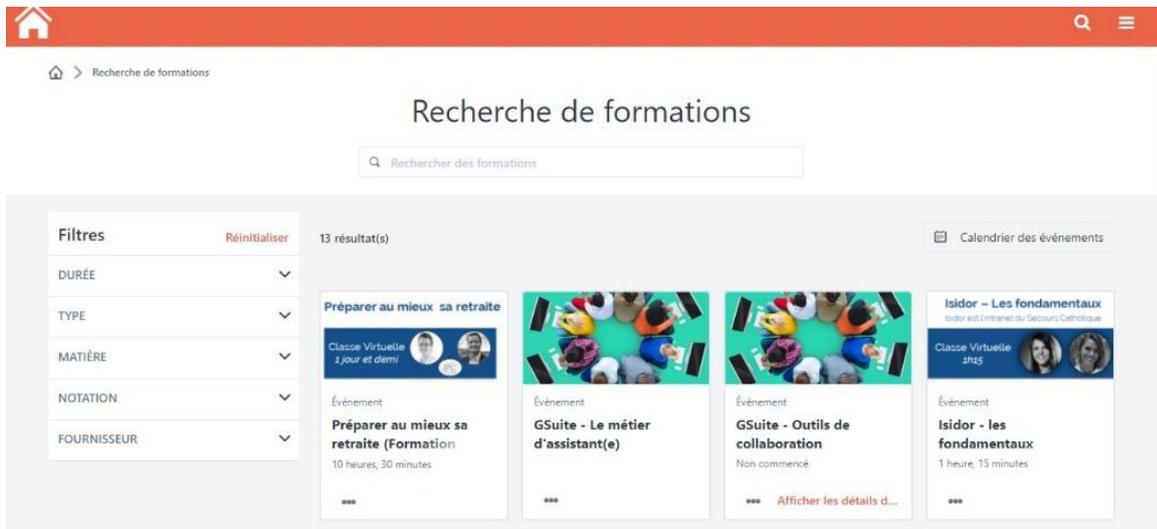


Photo prise le 30 septembre 2019 au siège national (106 rue du Bac, Paris)

## Annexe 7 : CORNERSTONE, formation



Page d'accueil



## Annexe 8 : Gouvernance

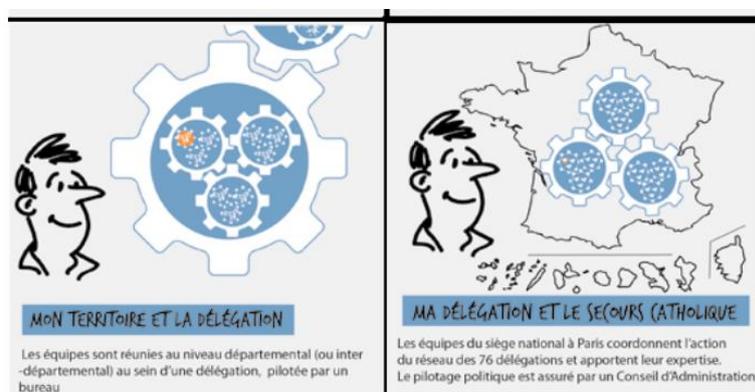


Image extrait d'ISIDOR (l'intranet)

# Annexe 9 : Flyer G Suite

### Google Contacts

#### 1 | Créer un nouveau contact

- Cliquez sur  "Créer un contact"
- Renseignez les informations concernant votre nouveau contact dans les champs correspondants (Nom, adresse e-mail, numéro de téléphone...) puis cliquez sur Enregistrer



#### 2 | Créer rapidement des Groupes

- Dans la liste des contacts, sélectionnez les contacts que vous souhaitez ajouter à un Libellé de Groupe

Contacts sélectionnés : 3

Claude Le Roux Perso

- Cliquez sur l'icône « Gérer les Libellés », Sélectionnez un libellé existant ou Créez un nouveau Libellé de groupe



### Google Agenda

#### 1 | Changer la vue de votre Agenda

- Cliquez sur la barre d'affichage pour changer la vue de votre Agenda



#### 2 | Créer un évènement

- Cliquez sur  "Créer" dans votre page principale

##### Paramètres

Jan 2018 - 2018 + 1100 Jan 2018

10:00 - 11:00

11:00 - 12:00

12:00 - 13:00

13:00 - 14:00

14:00 - 15:00

15:00 - 16:00

16:00 - 17:00

17:00 - 18:00

18:00 - 19:00

19:00 - 20:00

20:00 - 21:00

21:00 - 22:00

22:00 - 23:00

23:00 - 00:00

- Renseignez les champs (Titre, date, lieu...)
- Invitez les participants et salles
- Cliquez sur « Rechercher un horaire » pour voir les disponibilités des invités
- Paramétrez les rappels et les options de confidentialité
- Cliquez sur « Enregistrer »

#### 3 | Partager et paramétrer l'Agenda

- Dans zone mes agendas, cliquez  sur
- à droite de votre agenda
- Cliquez sur « Paramètre et Partage » et appliquez vos paramètres
- Ajouter l'adresse mail et les paramètres d'autorisation de la personne que vous voulez déléguer

Partager avec des personnes ou publique

prénom.nom@secours-catholique.fr (Propriétaire)

adresse.personne@secours-catholique.fr

### Connexion Se connecter

#### 1 | Se connecter à G Suite

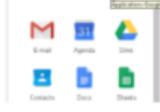
- Ouvrez le navigateur Google Chrome
- Dans l'angle supérieur droit, cliquez sur l'icône représentant une personne puis sur **Activer la synchronisation...**



- Saisissez votre email **prénom.nom@secours-catholique.fr**
- Cliquez sur **S'authentifier** puis saisissez votre mot de passe et cliquez de nouveau sur **S'authentifier**
- Cliquez sur **Associer les données** puis **OK**

#### 2 | Accéder aux services G Suite

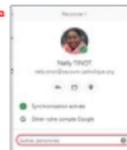
- Utilisez l'icône « Applications » situé en haut à droite



**⚠ Pour se déconnecter de sa session Chrome**

Angle supérieur droit du navigateur Chrome, bouton où figure votre nom >

Gérer les utilisateurs > > Supprimer ce profil utilisateur





### 1 | Envoyer un message

- Cliquez sur Nouveau message
- Composez votre message (destinataire, objet, corps)
- Cliquez sur Cc ou Cci pour afficher le champ, ajoutez un lien vers Drive, formatez et insérez une image dans votre message
- Utilisez la barre d'outils pour mettre en forme (gras, puce...) et insérez une pièce jointe ou des liens vers le Drive

Envoyez, enregistrez ou supprimez votre message

### 2 | Lire les messages (Conversations)

- Dans une conversation ouverte
- Tous les messages sont minimisés
- Le dernier message ou le 1<sup>er</sup> non lu est développé à la fin
- Cliquez sur l'entête d'un message réduit pour lire son contenu
- Développez ou réduisez / Imprimez ou ouvrez dans une nouvelle fenêtre tous les messages de votre conversation

### 3 | Gérer la conversation en entier

- Archivez, marquez comme Spam, Supprimez, Organisez votre conversation avec la barre contextuelle dédiée en haut de la page

### 4 | Gérer l'un des messages d'une conversation

- Cliquez sur le bouton « Répondre » ou sur le triangle à droite de l'entête du message pour accéder à plus d'options
- Sélectionnez une action dans le menu déroulant comme Répondre, Répondre à tous, Transférer, Imprimer...



### 5 | Créer et modifier les libellés

- Sélectionnez les messages dans votre boîte de réception
- Cliquez sur le bouton « Libellés » de la barre contextuelle puis dans le menu déroulant, sélectionnez « Créer »
- Cliquez sur la flèche à droite du libellé pour afficher le menu permettant de Renommer, Afficher ou Cacher, Colorier et Supprimer le libellé

### 6 | Rechercher et Filtrer les messages

- Utilisez la barre de recherche en spécifiant des mots clés, des expéditeurs ou des destinataires
- Utilisez la recherche avancée en spécifiant des critères pour affiner votre recherche

### 7 | Utiliser les filtres pour gérer les messages entrants

- Paramétrez les filtres pour automatiquement labelliser, archiver, supprimer, marquer et transférer vos messages
- Définir les critères du filtre
- Ouvrez les options de recherche avancée
- Insérez les critères de recherche
- Cliquez sur « Créer un filtre à partir de cette recherche » et choisissez les actions à appliquer aux messages

### 8 | Utiliser les étoiles pour suivre les messages

- Pour marquer un message, cliquez sur l'étoile à gauche du message dans la boîte de réception
- Sélectionnez les messages marqués dans le libellé « Messages suivis »

### 9 | Paramètres Gmail

- Pour accéder aux paramètres cliquez sur
- Modifiez par exemple votre signature :
- ou bien votre message d'absence :

Flyer remis lors de la formation de prise en main sur G Suite

## Annexe 10 : Affiche migration Zimbra à G Suite (information centre d'aide)

Centre d'aide G Suite

Le projet G Suite te conduit à changer d'outils. Pour autant, tout a été fait pour qu'au 1er juillet 2019, tu retrouves tes données. Voici quelques points de repère.

Planning de Migration

Données migrées

© Google - 2019

Le 1<sup>er</sup> juillet, les opérations de migration réalisées auront permis de transférer la plupart des éléments, certains n'auront pas pu l'être.

✓ Éléments transférés

- tes mails
- tes dossiers (en tant que libellé)
- tes tags (en tant que libellé)
- tes contacts
- tes listes personnelles de diffusion
- tes calendriers
- tes calendriers partagés
- tes tâches

✗ Éléments non transférés

- ta signature → À reconfigurer par tes soins
- ton message d'absence → À reconfigurer par tes soins
- tes archives Zimbra desktop → garder ZimbraDesktop
- tes porte-documents
- tes partages de dossiers de mails ou de contacts → un mémo indiquera des alternatives
- tes partages de listes de diffusion
- Les redirections de mails → une procédure est en cours d'étude

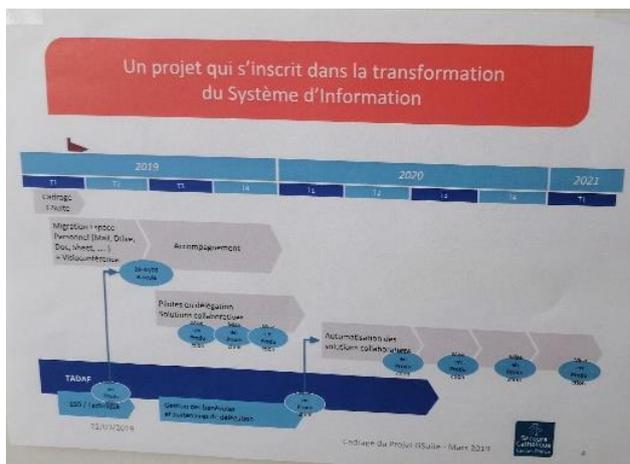


Photo prise dans le bureau G Suite au siège national (106 rue du Bac, Paris)

## Annexe 11 : Image Brainstorming Graine de Savoir

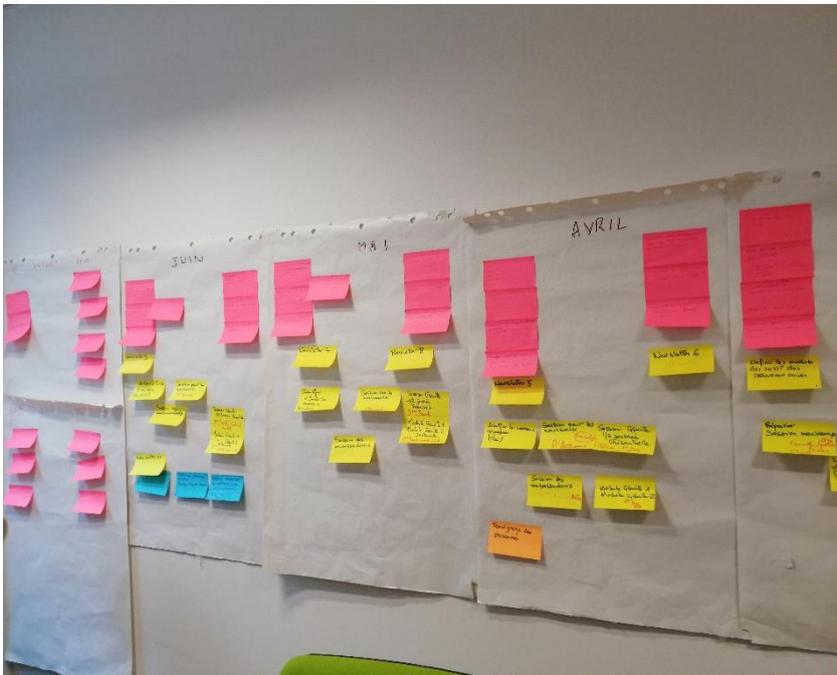
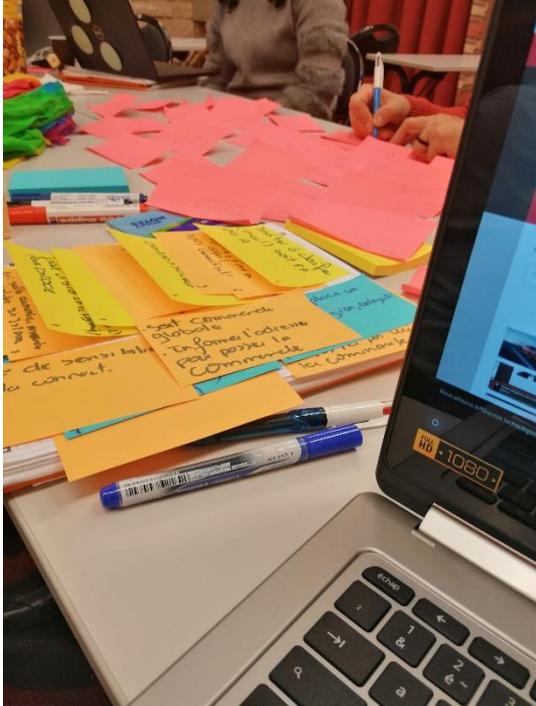


Image prise dans le bureau de l'équipe G Suite au siège national (106 rue du Bac, Paris)

## Annexe 12 : Lettre d'information Graine de savoir

De : Secours Catholique Caritas FRANCE <sos.gsuite@secours-catholique.org>

Réponse : sos.gsuite@secours-catholique.org

Objet : Les graines de savoir GSuite/Workspace Hors Série N°5

---



### Les graines de savoir Google Workspace

Newsletter sur l'appropriation de Google Workspace

Septembre 2021, les graines de savoirs Hors Série N°5



**UNE NEWSLETTER POUR MAÎTRISER GSUITE AU QUOTIDIEN**

Bonjour,

Nous espérons que tu as passé un bel été ! De retour pour le travail, nous te proposons quelques astuces pour aborder la rentrée en douceur. Ce numéro spécial est dédié au Drive et porte particulièrement sur la visibilité des documents "partagés avec moi", l'exploitation de ton Drive ainsi que la gestion des droits sur des dossiers et documents. Et notre petit instant d'écologie vous aidera à réduire votre pollution numérique.

De : Secours Catholique Caritas FRANCE <sos.gsuite@secours-catholique.org>

Réponse : sos.gsuite@secours-catholique.org

Objet : Les graines de savoir GSuite/Workspace Hors Série N°5

---



### COMMENT RENDRE ACCESSIBLE UN DOCUMENT PARTAGÉ AVEC MOI ? (3 MN)

Tu veux savoir comment ajouter un raccourci dans ton drive ou utiliser les favoris ?

CETTE GRAINE EST FAITE POUR TOI



### COMMENT MIEUX EXPLOITER SON DRIVE ? (8 MN)

Tu souhaites obtenir une astuce pour nommer tes fichiers afin de mieux te retrouver dans ton Drive, savoir utiliser l'accès prioritaire et gérer les documents partagés avec toi ?

JE T'INVITE À CLIQUER SUR CETTE GRAINE !



### COMMENT BIEN GÉRER LES DROITS SUR LES DOSSIERS OU DOCUMENTS DANS GOOGLE ? (5 MN)



### NE PERDS PLUS TON TEMPS !

Tu peux retrouver les anciennes graines de savoir : <https://support-gsuite.secoure-catholique.org/le-progresse/les-graines-de-savoirs>

Sur internet, le centre d'aide GSuite est là pour toi : <https://support-gsuite.secoure-catholique.org>

Dans ta délégation, maison ou direction, un réseau d'ambassadeurs G Suite et de formateurs de proximité aux outils digitaux s'est constitué. Ils sont là pour t'aider dans la manipulation de ces outils. N'hésite pas à contacter ton/tes :

**Formateur(s) de proximité :** {{contact.FPODS}}

**Ambassadeur(s) G Suite :** {{contact.AMBASSEURS}}

**LISTE DE TOUTS LES AMBASSEURS ET FORMATEURS DE PROXIMITÉ AUX OUTILS DIGITAUX**



### PARTAGE TES SUGGESTIONS ET TES IDÉES DE GÉNIE!

Si tu as une suggestion pour améliorer ton expérience G Suite ou si tu as une question sur une fonctionnalité:

**ÉCRIS TA SUGGESTION/QUESTION ICI !**

Capture d'écran sur Sendinblue (gestion de campagne mailing et newsletter)

## Annexe 13 : Partie « je communique » et « je collabore »



Capture d'écran sur le site le centre d'aide

# Annexe 14 : Flyer « je communique » et « je collabore »

### Google Contacts

**1 | Créer un nouveau contact**

- Cliquez sur
- Renseignez les informations concernant votre nouveau contact dans les champs correspondants (Nom, adresse e-mail, numéro de téléphone...) puis cliquez sur Enregistrer

**2 | Créer rapidement des Groupes**

- Dans la liste des contacts, sélectionnez les contacts que vous souhaitez ajouter à un Libellé de Groupe

- Cliquez sur l'icône « Gérer les Libellés ». Sélectionnez un libellé existant ou Créez un nouveau Libellé de groupe

### Google Agenda

**1 | Changer la vue de votre Agenda**

- Cliquez sur la barre d'affichage pour changer la vue de votre Agenda

**2 | Créer un évènement**

- Cliquez sur dans votre page principale

- Renseignez les champs (Titre, date, lieu...)
- Invitez les participants et salles
- Cliquez sur « Rechercher un horaire » pour voir les disponibilités des invités
- Paramétrez les rappels et les options de confidentialité
- Cliquez sur « Enregistrer »

**3 | Partager et paramétrer l'Agenda**

- Dans zone mes agendas, cliquez sur à droite de votre agenda
- Cliquez sur « Paramètre et Partage » et appliquez vos paramètres
- Ajouter l'adresse mail et les paramètres d'autorisation de la personne que vous voulez déléguer

### Connexion Se connecter

**1 | Se connecter à G Suite**

- Ouvrez le navigateur Google Chrome
- Dans l'angle supérieur droit, cliquez sur l'icône représentant une personne puis sur **Activer la synchronisation...**

- Saisissez votre email **prénom.nom@secours-catholique.fr**
- Cliquez sur **SAISIR** puis saisissez votre mot de passe et cliquez de nouveau sur **SAISIR**
- Cliquez sur **Associer les données** puis **OK**

**2 | Accéder aux services G Suite**

- Utilisez l'icône « Applications » situé en haut à droite

**⚠ Pour se déconnecter de sa session Chrome**

- Angle supérieur droit du navigateur Chrome, bouton ou figure votre nom >
- Gérer les utilisateurs > Supprimer ce profil utilisateur

### Découvrir

**1 | Paramétrage et Aide en ligne**

- Cliquez sur la roue dentée pour :
  - Paramétrer Google Drive
  - Définir les paramètres d'importation par défaut
- Pour accéder à l'aide en ligne, cliquez sur l'icône

**2 | Outils principaux**

- Utilisez la barre de recherche en spécifiant des mots clés et/ou en utilisant les options avancées

- Sélectionnez un élément de la liste des fichiers pour
  - Obtenir le lien partageable
  - Partager
  - Ouvrir un Aperçu
  - Supprimer
  - Accéder à d'autres actions (Déplacer vers, Renommer, créer une copie...)
  - Modifier le mode d'affichage Grille / Liste
  - Afficher le volet d'informations (Détails et activités)

**Volet de navigation de gauche**

- Affichez tous les éléments que vous avez créés, synchronisés et importés dans **Mon Drive**.
- Plusieurs volets vous permettent de retrouver facilement les fichiers que vous cherchez : Partagés avec moi, Récents, Suivis

### Organiser

Avec Google Drive, vous pouvez :

- Associer un document à plusieurs dossiers (shift+Z)
- Hiérarchiser vos dossiers (arborescence)
- Partager des dossiers (collaborer)

**1 | Gérer les dossiers**

- Dans le volet de gauche, sélectionnez un dossier
- Sous la barre de recherche, cliquez sur le nom du dossier
- Sélectionnez l'action souhaitée dans le menu (Ouvrir avec, Nouveau dossier, Partage, Modifier la couleur, etc.)

**2 | Ajouter des éléments à un dossier**

- Sélectionnez un ou des élément(s) de la liste
- Cliquez sur les 3 points verticaux de la barre horizontale d'outils
- Choisissez « Déplacer vers... »
- Cochez le dossier de destination
- Cliquez sur « Déplacer »

Il est aussi possible d'effectuer un glisser-déposer d'un élément vers un dossier

Après avoir sélectionné des éléments, il est possible de les « Ajouter à » un autre dossier en utilisant la combinaison de touches **shift+Z**. Dès lors ces éléments seront accessibles via plusieurs dossiers

### Connexion Se connecter

**1 | Se connecter à G Suite**

- Ouvrez le navigateur Google Chrome
- Dans l'angle supérieur droit, cliquez sur l'icône représentant une personne puis sur **Activer la synchronisation...**

- Saisissez votre email **prénom.nom@secours-catholique.fr**
- Cliquez sur **SAISIR** puis saisissez votre mot de passe et cliquez de nouveau sur **SAISIR**
- Cliquez sur **Associer les données** puis **OK**

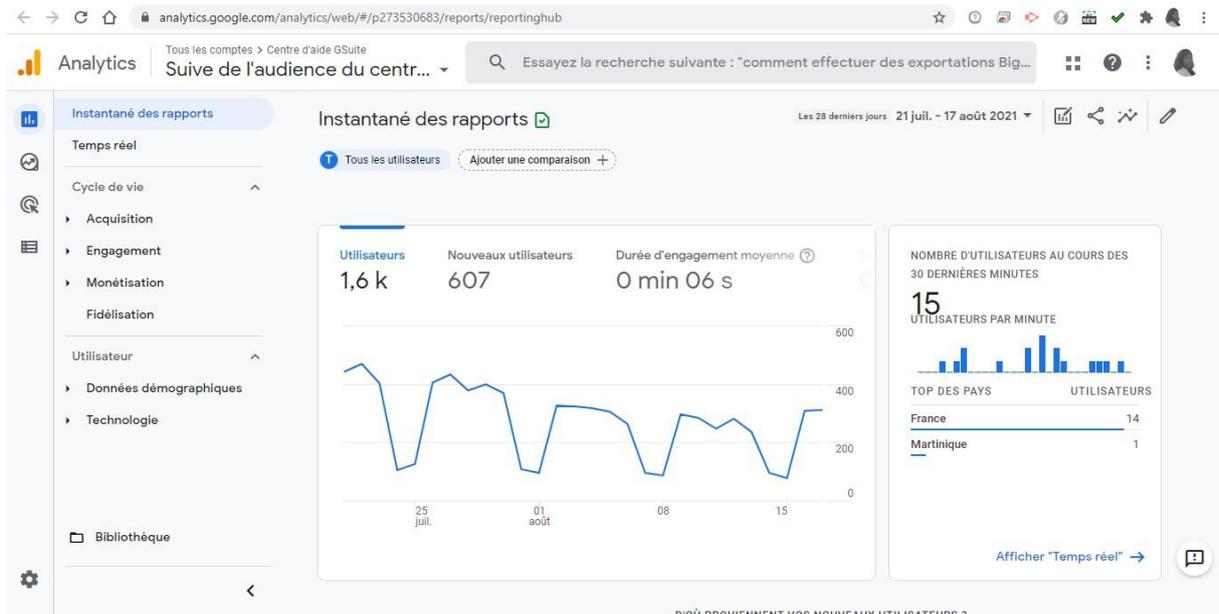
**2 | Accéder aux services G Suite**

- Utilisez l'icône « Applications » situé en haut à droite

**Recommandation**  
Sur des équipements temporaires, Utilisez une fenêtre de navigation privée

Capture d'écran sur le site le centre d'aide

## Annexe 15 : Audience centre d'aide



Consultation Google Analytics du centre d'aide SCCF

## Annexe 16 : 70 ans de campagne du SCCF



Photo prise dans le bureau de l'assistante de la direction administratif finance

Annexe 17 : Affiche compagnon G Suite (Session ouverte pour tous)



**Refuge des Compagnons  
G Suite**

L'équipe **G Suite** t'invite le  
**23 février de 14h-15h**  
pour une session d'échange

[Le lien MEET](#)

The poster features a blue header with the title 'Refuge des Compagnons G Suite' in red. Below is a photograph of a diverse group of people in a meeting room, with one person standing and shaking hands with others seated around a table. The background of the lower half is a textured orange wall. A small cartoon character of a person stands on the right side of the wall. The text is centered and uses various colors for emphasis.

Annexe 18 : Affiche Zimbra à G Suite (affiche sur les portes du siège-Paris)

**Ce week-end du 29 au 30 juin :**  
**Zimbra passe à Gsuite !**



<b>Maintenant</b>	Initialise ta connexion en suivant les instructions du mail " <b>De zimbra à GSuite : IMPORTANT nouveau mot de passe</b> " que tu as reçu.
<b>Etapes</b>	<p><b>vendredi 20h:</b> La messagerie Zimbra est désactivée. Zimbra passe du <b>bleu</b> au <b>rouge</b>. Zimbra permet la consultation des mails archivés</p> <p><b>Samedi matin:</b> GSuite est opérationnel</p> <p><b>Lundi matin:</b> la migration est finie!</p>
<b>Aides</b>	<p><a href="https://support-gsuite.secoures-catholique.org">https://support-gsuite.secoures-catholique.org</a> contient</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">la</a> procédure d'initialisation de ton compte</li> <li>▪ <a href="#">des</a> dépliants à imprimer,</li> <li>▪ <a href="#">des</a> formations en ligne,</li> <li>▪ <a href="#">la</a> liste des ambassadeurs et des formateurs</li> <li>▪ <a href="#">les</a> inscriptions à des formations</li> <li>▪ <a href="#">le</a> <b>numero</b> de tel et le mail de l'assistance ...!</li> </ul>
<b>pour vite se former 3 conférences en ligne pour tous !</b>	<p><b>Lundi 1er juillet de 14h à 16h : je me connecte et j'utilise Gmail</b> Lien vers la conférence : <a href="http://k8.re/WebinarGMail">http://k8.re/WebinarGMail</a></p> <p><b>Mercredi 3 juillet de 14h à 16h : je gère mes contacts, j'utilise mon Agenda</b> Lien vers la conférence : <a href="http://k8.re/WebinarContactAgenda">http://k8.re/WebinarContactAgenda</a></p> <p><b>Vendredi 5 juillet de 14h à 16h : j'utilise Google Drive</b> Lien vers la conférence : <a href="http://k8.re/WebinarGDrive">http://k8.re/WebinarGDrive</a></p>

## Annexe 19 : Audience Graine de savoir via l'application mailing Sendinblue

ID	NOM	DESTINATAIRES	OUVERTS	CLIQUÉ	DÉSINSCRITS	BOUNCES 	DATE D'ENVOI
#22	Gsuite_Newsletter N°4	3 480 100%	1 677 48,27%	175 5,04%	0 0%	6 0,17%	20 Avr., 2020 09:01
#19	Gsuite_Newsletter N°4	138 100%	107 77,54%	21 15,22%	0 0%	0 0%	15 Avr., 2020 16:30
#20	Gsuite_Formation	979 100%	732 74,85%	96 9,82%	0 0%	1 0,10%	07 Avr., 2020 17:52
#18	Gsuite_Newsletter N°3 (all users)	3 498 100%	1 743 50,16%	276 7,94%	0 0%	23 0,66%	06 Avr., 2020 09:00
#16	Gsuite_Newsletter N°3 (TEST)	141 100%	110 80,29%	27 19,71%	0 0%	4 2,84%	01 Avr., 2020 15:47
#14	Gsuite_Information_Sécurité	2 551 100%	1 574 61,70%	224 8,78%	1 0,04%	0 0%	26 Mars, 2020 15:30
#11	Gsuite_Newsletter N°2	4 679 100%	1 601 52,98%	369 12,21%	1 0,03%	41 0,88%	20 Mars, 2020 10:48
#9	Gsuite_Newsletter N°2	1 100%	1 100%	1 100%	0 0%	0 0%	17 Mars, 2020 16:53
#6	Gsuite_Newsletter N°1	3 057 100%	2 068 68%	277 9,11%	0 0%	16 0,52%	05 Mars, 2020 07:00
#5	Newsletter Amb/FPOD	132 100%	114 91,20%	39 31,20%	0 0%	7 5,30%	27 Fév., 2020 11:37

Annexe 20 : Réunion projet G Suite avant la migration Zimbra à G Suite

Cible.

→ Appropriation du G suite par les adms SCEE  
intelligible

→ Visio Conf utilisé déploiement des SCEE  
→ info structure.

→ Ateliers pour collaborer à l'usage des outils de productivité  
→ info structure.

→ Adrien Delizac → Kit de G suite → Admin local  
→ Kit de G suite → Admin local  
→ Kit de G suite → Admin local

→ SSO, groupe SF, Annuaire de G suite?  
 → intégration SF (email, les autres...)

Slough

- collaboratif
- Bonne volonté
- les outils existants déjà utilisés...
- Myo outils remplacement.
- Annuaire / FPOD
- Mobilitec (Blanc)

(Success...)

Therac  
TADAF partenaire  
 → JCI → TA  
 → Déploiement: ( ? )

FPOD / ATB des amis (→ Kit, ...)

Google / Plaidoyer

Indicateur sur pz, ...

Chromebrok → Billor

West users.

- Opérateur office, collaboratif
- 7 ans numérique
- Plus digital
- 19 de pc sur le terrain

Debut  
Entrée

(plan A.O) (Renouveau usage...)

Opportunité  
TADAF pour industrialiser services.

FPOD

## Annexe 21 : Image sur le carnaval



Photo prise dans le Hall du SCCF- le siège, 106 rue du Bas, Paris

## Annexe 22 : Retranscription

Date : 05/09/2019

Ancienneté : 8 ans / prise de poste mars 2011

Direction : Direction des ressources humaines/ R1

Le Secours Catholique, c'est ancien, ça été créé par Monseigneur Rodhain juste après la seconde guerre mondiale. Il s'occupait des prisonniers des guerres. Le but du Secours Catholique est le même jusqu'à aujourd'hui. C'est lutter contre la pauvreté et ses causes.

*La pauvreté a évolué ?*

La pauvreté est toujours présente par rapport à il y a 70 ans. Il y a 70 ans c'était de sortir de la deuxième guerre mondiale donc la pauvreté pouvait être un peu différente parce que l'environnement a changé. Aujourd'hui, je pense qu'il y a autant de pauvreté en France qu'il y a 70ans. En termes de résultats, ce n'est pas un très bon résultat. S'il faut lutter contre la pauvreté, la pauvreté n'a pas vraiment diminué. Elle a peut-être changé de visage parce qu'il n'y a plus de famille monoparentale ; il y avait peu de famille monoparentale il y a 70 ans, ça ne se faisait pas, au fait la société a évolué je cite ça comme exemple et donc les pauvretés ont forcément évolué.

Aujourd'hui, il y a le fameux digital, qui peut aussi créer de l'isolement parce que la pauvreté n'est pas que la pauvreté financière. Ça peut être la solitude, ça peut être le fait de ne pas avoir accès (...) aujourd'hui tu n'as pas de téléphone, de carte bancaire, c'est dur de s'en sortir.

Cette pauvreté a changé de visage mais elle est toujours là et tu vois, il y a plus d'individualisme, on est plus individualiste, c'est une évolution de société à mon avis, c'est mon sentiment.

Il y a eu beaucoup, il y a eu Monseigneur Rodhain je crois qui a été président et délégué général (DG) pendant 20 ou 30 ans. Il a beaucoup marqué, non seulement c'est le fondateur, mais c'est aussi lui qui a dirigé le secours pendant, je dis 20 ans, ce peut être 30 ans.

Changement de présidence, administration en fonction de chaque président ? Tu vois les statuts, ils datent, ils sont quand même le squelette de l'association, il n'a pas changé depuis 1850 donc il y a encore Monseigneur Rodhain. Par contre il avait une autorité car il faisait le rôle de président et DG. Et après ça été bien dissocié, le rôle du président : bénévole et le rôle du DG qui est chargé de la mise en œuvre opérationnel.

Le fonctionnement normal d'une association, c'est qu'il y a une dissociation entre le président qui doit avoir une vision stratégique et politique et de représentation aussi. Et le Secrétaire générale (SG) ou le directeur général. C'est important qu'il y ait les deux. C'est un peu embêtant que ce soit une seule et même personne qui porte les deux dimensions, c'est peut-être lié à la personnalité de Jean Rodhain, je pense.

Le SG est un salarié et le président est toujours un bénévole, c'est ça la gouvernance. C'est le SG qui propose les stratégies qui travaille les stratégies, qui les fait valider par la présidence. C'est des mandats, pour les bénévoles et pour le secrétaire général, c'est 3 - 6- 9, c'est des mandats de 3 ans renouvelable 2 fois, c'est la règle statutaire pas plus de 3 mandats. Si tu fais le calcul ça fait une vingtaine de présidents et SG et ils ne sont pas tous restés, il y a des présidents qui ne sont pas restés longtemps, parce que c'est long 9 ans.

J'ai connu deux présidents seulement, ce n'est pas beaucoup, François Soulage et Véronique Fayet, ils ont des personnalités différentes mais pour moi ils ont fait (...) avec des styles et des personnalités différentes, mais le président il porte pas ses sujets, il porte des enjeux du secours, donc ils ne peuvent pas, on sent qu'ils ont des sujets, forcément on a des sujets auxquels on est plus moins sensible, mais ils portent quand même l'ensemble des sujets du secours.

Le projet national (10ans)

C'est le premier projet national où l'on dit au lieu de dire ce qu'on veut changer dans la société, donc l'organisation apprenante, l'organisation responsable qui sont des changements interne. Il y a une prise de conscience qui veut que si on veut changer la société un peu, il faut qu'on change notre organisation et notre fonctionnement.

*Est-ce qu'on peut dire que le numérique est une cause dans cette prise de conscience ?*

Non on ne peut pas dire que c'est le numérique, ça vient qu'avoir des projets stratégiques. Ça vient du fait qu'à force de faire des projets stratégiques, ça n'a rien de spécifique, toutes les organisations normalement, après tout le monde à des projets stratégiques plus ou moins évolué, plus ou moins aboutit, plus ou moins complet. Au début tu commences à dire ce que tu veux faire et dans le second temps tu dis c'est clair ce que je veux faire, comment je vais faire, le changement au terme, c'est comment je vais faire et les deux vont ensemble et parfois on ne pense qu'au premier qu'est-ce que je veux faire et on travaille pas le comment. On pense que ça va se faire tout seul puisqu'on sait ce qu'on veut faire. De ce que je vois, je ne crois pas que le numérique est pesé la dessus.

C'est les bénévoles qui font l'association ? Je ne dirai pas ça, parce que je pense que ce sont les deux qui font l'association. Par contre là où tu as raison, ce sont les bénévoles qui mènent les actions, la particularité du secours c'est que ce sont les bénévoles qui mènent les actions sur le terrain. Les actions de lutte contre la pauvreté, c'est essentiellement, les bénévoles qui le portent. Et les salariés, ils sont en soutien, en appui, en accompagnement parce que sans cela le secours, il n'y a aura jamais 60.000 salariés au Secours catholique.

Un peu moins de 1000, 900 et 64.000 bénévoles et c'est là qu'on voit bien que, c'est le bénévole qui portent bien les missions et les salariés sont en appui et en accompagnement et ne peut pas être directement sur le terrain, ils ne sont pas assez nombreux. C'est le modèle économique, il est comme ça.

*Les bénévoles ?* Un peu des deux. Effectivement, ils choisissent mais dans une palette d'activité et selon une pédagogie qui est celle du secours. Si tu es bénévole que tu arrives, on te demande ce que vous avez envie de faire, moi j'aimerais m'occuper de l'accueil des enfants. On va te dire ok, chez nous c'est possible ou non va te dire c'est pas possible allez voir à côté. Par contre la pédagogie du secours ce n'est pas toi qui va (...). C'est pas personnel, faut que tu acceptes que la pédagogie du secours, c'est l'autonomie des personnes et donc si tu t'occupes d'enfants, des familles qui veulent aller en vacances, tu vas être obligé de travailler comment tu accompagnes la famille à être autonome dans la gestion de ces vacances. C'est caricatural ce que je dis mais c'est comme ça.

C'est une association généraliste et il y a pleins d'activités, on travaille sur les gens qui sont en prison, les migrants, les familles, les handicapées, la particularité c'est qu'on est une association vraiment très généraliste. Par contre il y a toujours la même pédagogie qui je crois qu'elle est

encore affichée là, non peut être pas, agir avec ce n'est pas faire pour. C'est, s'associer, c'est ne pas faire à la place.

(*C'est, s'associer, donc c'est vraiment dans l'association, c'est faire société ?*) exactement ! c'est du collectif et ça c'est une particularité que tu t'occupes quel que soit la thématique qui va t'intéresser en tant que bénévole, c'est ça qu'on va te demander de porter.

Mais si par exemple tu veux faire du distributif, toi ce qui t'intéresse c'est distribuer des colis aux enfants, on va te dire, tu ne peux pas faire ça chez nous. Tu vois le bénévole, à la fois il choisit son activité mais en même temps il est obligé de s'inscrire dans la pédagogie du secours, sinon ça ne va pas le faire. Et c'est pour ça de temps en temps, il y a des crises avec les bénévoles, parce que il y a des bénévoles anciens qui font du distributif depuis des années et on leur dit, il faudrait faire différemment, il faudrait associer les personnes à la distribution, enfin tout ce qu'on peut faire et il y en a qui disent non, c'est compliqué, donc il y a de l'accompagnement au changement.

Oui, il y a des métiers pour les salariés, pour les bénévoles, on parle plutôt de missions. Il y a 120 métiers au secours, mais il y a une dizaine de métiers qui regroupent les deux tiers des effectifs. Donc les métiers où il y a beaucoup de monde là-dessus, c'est le métier d'animateurs. Animateur, c'est le métier d'animateur de réseaux aux bénévoles, il y en a plus de 300, un tiers des effectifs sont des animateurs, ce sont des gens qui justement accompagnent, recrutent les bénévoles, les aident à faire, à se former, les aide à faire émerger des projets, les aide à s'organiser pour mener des actions.

Et après, dans les délégations, il y a 73 délégations, 73 délégués, 73 comptables et 73 assistantes, j'exagère un peu mais là tu vois si tu additionne tout ça, tu as un deuxième tiers, non pas le deuxième tiers, tu as quasi la moitié de l'effectif.

C'est là que c'est plus compliqué au siège, tu as des métiers, au siège. Tu as le métier de chargé de projet, tu peux être chargé de projet soit coté France, soit coté international puisque le secours mène aussi des actions auprès du réseau Caritas.

Le Secours catholique, c'est le nom de Caritas France, nous on est Caritas France, on est connu sous le nom de Secours Catholique, mais en France tout le monde connaît Secours Catholique, personne ne connaît Caritas France. A l'international, personne ne connaît le Secours Catholique, tout le monde connaît Caritas France, mais c'est la même chose, maintenant on dit Secours Catholique France pour rassembler les deux morceaux. Et donc on est membre de la fédération comme toutes les autres, les Américains, les Canadiens, les Colombiens. Il y en a qui s'appelle Caritas Danemark, il y en a qui ont d'autres noms eux (*en me montrant sur la carte dans son bureau*). Il s'appelle NAKADEK (namibien..) il y a d'autres où il y a pas le nom.

Il y a la DAF (direction administrative et financière), il y a des juristes, des comptables, des contrôleurs de gestion, des informaticiens, des chargés de projet informatique. Tous les métiers d'une direction administrative et financière.

Après, il y a la communication et marketing (...). C'est des métiers différents mais c'est les même pôle, com interne, com externe, réseau sociaux, journaliste, marketiste, tous les métiers liés à la partie com et tu vas trouver tous les gens qui font du marketing, marketing direct qui s'adresse au grand public, marketing spécialisé, ceux qui vont vers les grands donateurs, vers les middle donors.

On n'aime pas parlé marketing ici. On aime bien dire générosité mais les métiers, c'est le métier du marketing (...) oui le marketing digital, c'est clairement du au digital. Au fait il y a des métiers qui sont impacté par le digital et le métier du marketing.

Après il y a la DRH, y a des conseillers de formations, y a des gestionnaires de paie, y a des RRH (responsables des ressources humaines), y a une assistance sociale, enfin il y a tous les métiers fonction RH classique que tu trouves. Si tu veux tous les métiers par filières tu les as sur ISIDOR.

Il n'y a pas de postes spécifiques qui ont été créés, quoique au niveau du poste de X, on a mis en place un SIRH, on est en train de mettre en place un SIRH, on a créé un poste depuis le 2 septembre qui est là pour nous aider à utiliser à mettre en place et faire ce SIRH, donc effectivement on vient de créer un métier.

A la fois c'est créer mais en même temps tous les RRH voient leurs métiers évoluer, parce qu'ils doivent utiliser le SIRH, et ça modifie leur travail, c'est pas que ça change que le métier de la personne mais ça touche les autres métiers, les gestionnaires de paie quand on a changé de SIRH, elles sont montées en compétence parce que le nouveau SIRH ne leur demande pas les mêmes compétences. Leur demande de mieux maîtriser et comprendre les opérations qu'elles font, parce que les opérations automatiques, leurs métiers les entraînent vers des choses plus compliquées, parce que c'est la machine qui fait des trucs qu'elles faisaient avant.

Qu'est-ce que ça veut dire avoir des compétences plus techniques ? Hum c'est ce que moi j'appelle montée en compétence, c'est-à-dire que c'est plus exigeant. Les outils, c'est à la fois une facilité parce que ça fait mieux les choses quand on les fait « manuellement » et du coup après ça permet de travailler les autres sujets qui sont plus au cœur de métiers au fait. La machine te permet de faire des analyses que tu ne faisais pas avant, elle te permet de donner un service aux salariés et donc les salariés peuvent gérer leurs congés directement sur un portail. Avant il fallait faire un papier et le faire signer par sa hiérarchie, le faire approuver, maintenant, c'est gérer automatiquement, il faut que les gestionnaires paies sachent contrôler l'outil, c'est ça gagner de nouvelles compétences, contrôler les outils, éventuellement faire des analyses, au fait, les outils impactent fortement. Les nouvelles technologies elles impactent fortement les métiers, on est en train de changer Gmail, G Suite si on veut utiliser G Suite, tout le monde va devoir apprendre à travailler différemment, ce n'est pas la révolution mais quand même.

C'est plus subtil, on est pas une organisations militaire, les décisions sont souvent travaillées en équipe et le rôle du responsable c'est plutôt d'arbitrer, s'il y a pas consensus. Le rôle du responsable c'est de faire émerger des décisions si possibles, faire faire du débat et faire en sorte que la décision soit prise et que tout le monde soit d'accord pour la prendre. Et après il la valide ou si les gens sont pas d'accord dans ce cas je tranche.

Après, il y a certaines décisions qui sont difficiles à prendre en commun, par ex les réorganisations c'est plus difficile d'être plus participatif, parce que quand tu sais que ça peut remettre en cause ton travail, c'est très difficile d'être participatif, tu vas décider toi-même que tu vas supprimer ton poste donc il y a des sujets sur lesquels c'est moins participatif. Globalement c'est participatif, c'est quand même, la culture associative est plutôt participative.

Je sais pas comment répondre, notre communication, on a un intranet, il y a des remontants et descendants. Il y a un ISIDOR. Le premier intranet mis en place, il y a 8 ans, avant, il n'y a avait pas d'intranet.

L'engagement, tout le monde est engagé, il y a un engagement assez fort, les deux (engagement salarié et bénévoles). Les gens ici sont engagés, ils croient vraiment, ils ne sont pas là par hasard, ils croient à l'intérêt du Secours et ils ont envie que ça fonctionne. Je dirai que c'est assez fort dans la culture de ce métier et (...) je dirai une grande liberté de parole et d'action.

Il y a beaucoup, le cadrage est large, tu peux faire ce que tu veux suivant les métiers tu as quand même une liberté d'action, comment tu fais ton travail tu peux t'engager sur un projet régional, tu peux t'engager sur un projet national. Ce n'est pas comme dans d'autre organisation où tu as ta petite case et que tu dois pas débordé, c'est à la fois très bien mais tu peux te noyer.

Les compétences et le savoir-être (l'engagement est important). C'est très ouvert, avec des cultures différentes et ensuite il faut intégrer. Je vois ça très fort (la liberté d'action)

Pour l'instant G Suite, c'est le changement de messagerie. Mais rien que sur le changement de messagerie, c'est considérable. Les gens ont plutôt râlé, ils n'étaient pas intéressés, ça n'a pas susciter un mouvent, je n'ai pas senti qu'il disait chouette, qu'il disait horreur.

C'est plutôt les salariés qui ont montré leurs mécontentements, c'est ça qui posait problème. C'est difficile aujourd'hui de travailler sans les outils des GAFAM, les gens sont sur LinkedIn. On est dans la société, ils ont le modèle, ils sont en avance, ils proposent des prestations que personnes ne sait faire et donc au fait tu es un peu coincé c'est pareille pour les individus. Moi à toi perso je me sert quand on pose la question aux gens qui disent de ne pas utiliser google quand on leur demande leur moteur de recherche, ils disent c'est Google. Au (...) on est peut coincé. Aujourd'hui c'est difficile de faire autrement, si c'est pas G Suite, le projet TADAF.

Les bénévoles ont beaucoup de Gmail perso et donc c'est une des raisons de Gmail, et donc on peut toucher les bénévoles mais c'est plutôt les salaries qui ont râlé.

Un outil de gestion de paie mais qui n'était pas partagé, maintenant on a un outil de gestion de paie qui permet d'avoir ses feuilles de paie, changement d'adresse, de gérer ses congés en ligne. Un autre logiciel qui est TALENSOFT, logiciel de GRH, il n'est en cours de déploiement qui est un outil des gestions qui permet de gérer le recrutement, la carrière, et là avant il n y a avait rien c'était du papier et là on est passé du papier à l'outil numérique. Il y a 4 ans 5 ans, les gens auraient râlé, les gens n'ont pas râlé, les gens acceptent, il n y a rien eu ils ont facilement accepté.

Il y a de la porosité avec la société par ex avec le métro, tout le monde, dans la vie privée les outils numériques se développe à grand V, je ne parle pas des générations. Il y a aussi une porosité avec l'entreprise, c'est-à-dire que l'entreprise propose des outils numériques, les gens les acceptent car ils sont déjà dans cette culture, au fait il y a de la porosité entre les deux. Finalement, tu vois le portail congé, on pensait que les gens allaient râlé, mais le fait que ce soit accessible sur le potable, ça simplifie la vie. Avant, il fallait téléphoner à l'assistance, tous les gens ont un portable.

Par rapport à G Suite, ça râle un peu, il y en a qui se sont adaptés un peu, c'est la difficulté à trouver ses mails, un temps d'adaptation. L'adaptation ? il faut connaître, il faut être à l'aise, ça ne marche, il faut s'adapter, il faut dire par rapport à ce que j'ai besoin comment je fais.

G Suite doit permettre de retrouver les mails facilement or dans le cas précis les gens ont du mal à retrouver leurs mails, donc il y a un gap de compétences à savoir utiliser l'outil, comprendre comment ça marche, quand tu ne trouves pas tes mails. C'est que tu ne sais pas

t'en servir, tu n'as pas compris comment ça marche, le principal problème, je ne trouve pas les mails, c'est pas un une révolution, c'est dans une évolution de la continuité, c'est une migration, c'est la partie collaborative qui sera le vrai changement, mais il y a des gens qui (...). Il ne seront pas dans un saut technologique mais dans un changement d'outil mais dans une adaptation l'outil pour certains, pour d'autres qui n'ont jamais utiliser Skype là on peut dire qu'il y aura une révolution. La population hétérogène, il y a des gens nuls et il y a des salariés très réceptifs, il y a des salariés qui n'ont jamais utilisé l'outil pour le voyage. Il y a des gens qui sont réceptifs mais c'est une petite minorité.

Le secours c'est affreusement papier beaucoup plus dans d'autres organisations, le papier, on est très en retard sur la culture papier. Les entreprises traditionnelles ne font confiance au logiciel libre elle préfère les GAFAM qui offre la stabilité et c'est ce que les GAFAM offre.

*Date 06/09/2019*

Ancienneté : 10 ans

Direction : Communication et générosité – département communication / R2

Le fondateur Jean Rodhain, 1946, c'est l'après-guerre, dans un premier temps, il était aumônier des prisonniers. C'est le retour des camps de travail après-guerre, il allait dans les camps, il partait à la rencontre et il allait célébrer la messe, ça c'est l'histoire de Jean Rodhain.

Après-guerre, il y a eu beaucoup de reconstruction, donc après-guerre, il fallait aider toutes les familles et créer un moyen de les aider. Il y a un certain nombre de personnes qui se sont joint à lui, un groupe de laïc.

L'objectif a toujours été le même, mais par contre les moyens et les lieux d'actions. Jean Rodhain était très inventif pour marquer l'opinion et intervenir sur des lieux d'exclusion, puisqu'il y a pas mal de campagne sur les familles pauvres, la campagne des berceaux. Enfin, il a sur adjoindre des personnalités en termes de com, par ex je vois une image avec Bouville, pour l'appel aux dons, pour aider (...).

Il y a eu d'autres associations et c'est l'église catholique qui a poussé à ce que se regroupe différentes associations de l'époque sous une même dénomination qui a été choisi Secours catholique, c'est l'église catholique qui a poussé à la création d'une unique association d'où le lien d'origine avec l'église catholique de France.

On retrouve des moments communs avec l'Abbé Pierre 1954 et l'abbé Pierre a lancé un appel à l'accueil, Jean Rodhain a créé un grand lieu d'accueil, la première cité appelé la cité Secours où les personnes à la rue pouvaient être sous un toit.

Il y a des personnes ici qui (...) tu as X qui travaille, est une personne ancienne et on lui a raconté. Après ici, tu peux demander à X, c'est pas la plus ancienne, et elle s'est beaucoup intéressée à ça.

*Président connu ? François Soulage avec FAYET.* Le fonctionnement c'est dans une continué, c'est plus les secrétaires généraux qui ont impulsé plus de changement que les présidents comme ça vue de mon point de vue. Comme ça Bernard Thiebaut qui a beaucoup impulsé sur la collecte qui a participé à une grande réforme sur la collecte de dons. La mise en place du

département Générosité, le regroupement de délégations, beaucoup sur l'importance des délégations et sur l'aide aux délégations, l'aspect délégation, la mise en place régional.

*Profil du président ?* certains noms sont sélectionnés par le Secours catholique et c'est l'église de France qui a accepté.

Pour François soulage, il avait des responsabilités politiques, c'est le cas de Fayet qui avait également des responsabilité politique, je veux dire sur le terrain, pas des parties. Soulage, il avait des responsabilités, ce n'est pas inconnus.

La direction de la communication, il y a la direction de la générosité, collecte et marketing, avant elle était séparée et ont fusionné. Et aujourd'hui, c'est Agnès Dutour qui est la responsable. Le but est qu'il travaille déjà ensemble et que sur le plan administratif dans le fait qu'on travaille ensemble. Mais dans les postes, chacun est sur le même poste.

Le nom générosité, pour pas dire marketing c'est plus pour donner, des donateurs sont associés à la délégation car certains donateurs, sont membres du Conseil. Il y a toujours l'objectif qui est d'éveiller la charité qui est un des termes qui existe depuis Jean Rodhain, ce qui signifie aussi collecte de fond, donc il y a un côté éveil et un côté passe à l'acte.

Pour que l'ensemble des salariés et des bénévoles puissent connaître les grands enjeux de l'association et ceux sur quoi il s'engagent ça c'est la com interne et la com externe, il y a tout ce qui est relation aux médias, réseau sociaux, campagne marketing d'où l'externe.

*L'évolution ?* la com externe au départ, elle s'appelait relations publiques qui était l'idée d'avoir en même temps, les journalistes et les réseaux sociaux mais aussi tout ce qui est image et notoriété portée par la relation, ce qu'on appelait relation publique. Et aujourd'hui, c'est parce que le terme n'est pas très connu et donc on parle de com externe.

Il existe des études d'image, très bonne image du secours, de sérieux, qu'on voit au moment des catastrophes, on a eu une forte collecte, sur différente urgence, les gens choisissent facilement de Secours Catholique (SC).

On mesure au moment des campagnes, on regarde le nombre d'adhésion en fonction des campagnes. Ça a un impact sur la collecte c'est important qu'elles soit bien reçues certains angles de la communication ont peu de résonance, ex le cas des visuels ; quelque fois on a un premier aspect, les délégations vont s'attacher à tel angle.

Le siège propose les supports aux délégations et peut créer des campagnes toujours en utilisant des outils proposés par le siège. Il y a une charte à respecter et donc certaines délégations sont inventives et quelques fois ça remonte et là on dit ce n'est pas trop dans la charte, quelque fois on va vers eux et on dit ça n'a rien à voir avec la charte, cette image que vous avez choisie c'est pas ce type d'image que l'on privilégie. Parce que nous on est toujours sur le respect des personnes et sur le respect positif des personnes, même des personnes en grande précarité. On va rester digne, et c'est pour ça que l'on ne fait pas des campagnes chocs, on va être plus sur la dignité et sur l'aspect malgré tout positif. On ne va pas par exemple mettre, une image dégradante ça fait partie de l'esprit de la maison.

Ça été mis en place seulement en 2009, à mon arrivée et c'est 2, 3 ans après qu'on a vu que ça pris de l'importance d'où la création du poste de Community manager.

Comme on a vu que ça prenait, parce qu'on a créé une page Facebook et on a créé un compte tweeter, et on a vu beaucoup d'abonné par rapport à d'autres associations. Très gros compte tweeter et c'est ce qui a montré l'importance des réseaux sociaux pour la maison.

Parce que sur les réseaux sociaux, c'étaient un lieu où il y avait beaucoup d'échange. Le fonctionnement, Simon pilote les comptes nationaux, et pour la modération. Il y a un travail en commun, le Community manager assiste au comité éditorial des journalistes et voit ce qu'il peut récupérer et publier.

Par rapport aux délégations ; les délégations sont invitées si elles le souhaitent à se lancer sur les réseaux sociaux en particulier Facebook, et donc c'est mon rôle de les accompagner.

Mon poste a été créé l'année dernière pour accompagner les délégations parce qu'on s'est rendu compte qu'un certain nombre de délégations se sont lancées sans respecter (...) Facebook, en disant attention on met pas ça sur Facebook et surtout en respectant la charte, pas mettre, créer des pages avec une dénomination claire qu'on sache bien que c'est lié à l'association.

Une publication papier Message, Message date de Jean Rodhain et historiquement on est très attachée à cette revue et qui a évolué, qui s'adresse aux donateurs et aux bénévoles et donc un angle a été ajouté avec un style magazine pour les institutionnels, journalistes, autres médias, public politique, les mairies.

Il y avait une publication interne qui a été abandonnée, l'intranet a été créé en 2011, 2009 le premier intranet créé par X avec l'équipe web, créé par l'association et après s'est devenue, très lourd, difficile à se trouver. (...)

On s'est adressé à une agence. Il propose des contenus à toutes les directions et à chaque délégation de proposer du contenu, s'est accessible aux bénévoles, toutes personnes bénévoles, salariés, peuvent accéder.

Chacun sur son poste à un travail quotidien, qui est connu, il y a une grande autonomie et chacun est sûr de son rôle. L'intérêt c'est que le Secours Catholique, c'est pas que des salariés, pour moi c'est une association de bénévoles qui paie un certain nombre de professionnels pour les aider. Les professionnelles, c'est des juristes, des comptables, de la communication.

Et donc chaque professionnel travaille dans son domaine et est piloté par la direction dans le sens où si on décide une campagne on va faire appel aux professionnels liée à la déclinaison d'une campagne, par ex la campagne de fin d'année qui est une campagne d'image, l'objectif est de faire parler du SC, rappeler les actions du SC d'où ça se déclinaison du côté journaliste avec des journalistes qui vont publier des contenus pour le site web et pour le contenu des réseaux sociaux avec des formats adaptés aux différents médias.

Je pense que qu'il n'y a pas forcément que les valeurs humaines c'est sûr que les valeurs humaines comptent beaucoup, on a un certain idéal, une vision de la société qui fait qu'on a envie de s'engager au SC et de toute façon on sait qu'on vient pas pour ni un salaire extraordinaire, parce qu'il y a des conditions de travail qui sont positives, on a des bonnes conditions de travail, une certaine autonomie, l'atout de l'associatif où il y a des valeurs, c'est particulièrement vrai ici.

C'est-à-dire qu'on ne va pas chercher nécessairement la productivité, dans le sens, on ne cherche pas non plus la rentabilité du travail mais de toucher, d'aller dans le sens de l'objectif

de l'association qui est d'éveiller les gens à être plus d'humanisme, de plus de solidarité, je pense que c'est ça l'enjeu professionnel de chacun, c'est pas gagner à tout prix, c'est pas du productivisme.

Et côté acculturation au numérique, c'est un peu aussi ma mission de former au digital, l'enjeu c'est que les gens s'approprient l'intranet ISIDOR. C'est pas nécessairement évident pour tout le monde d'y accéder puisque qu'il faut créer son compte, il faut valider son accès, donc il y a une petite étape qui peut être complexe pour certaines personnes et on voit que de plus en plus des personnes ont passé cette étape, sont entrées dans l'intranet et viennent régulièrement et ça on peut le voir les chiffres avec la communication interne sur l'utilisation d'ISIDOR.

On voit qu'il y a vraiment des difficultés, ça on le sait et on voit qu'un certain nombre de délégation ont pris à cœur, de pouvoir aider les bénévoles, leur équipe à prendre en main le numérique. Dans le sens par l'exemple, la délégation du Rhône, pour permettre ou aider, à accompagner les bénévoles et salariés à l'accès ISIDOR. Il sont passés du papier à une newsletter du coup qui permet à chaque bénévole et salarié d'accéder directement au contenu dans ISODIR et qui est nécessaire de passer à la première étape, du coup ils ont abandonné la publication papier, ça un gain en terme financier.

On peut le voir du côté de Message, aussi parce que c'est un coût important, pas seulement le tirage mais aussi la diffusion. (...) Une réduction du coût lié à Message, c'est-à-dire la pagination réduite, il est devenu plus léger et l'envoi. On est passé d'un mensuel au trimestriel mais également avec cette volonté de garder l'élément papier pour un certain nombre de personne c'est comme ça qu'il garde un lien, c'est pas toute le monde qui a un ordinateur.

Pour un certain nombre de personne, ce peut être un effet de mode. Aujourd'hui, c'est comme ça dans la société mais on a vu pour certain nombre de délégation, on a vu qu'elles ont créés des événements et on a dit aux délégations de garder les photos pour les proposer, un certain nombre de délégations ce sont lancées sur Facebook pour mettre en avant leur 70-ème anniversaire et garder en mémoire ce qu'ils ont fait.

Je pense que les personnes se rendent compte de l'intérêt du numérique, dans le sens où aujourd'hui il y a des facilités, je pense que c'est le développement aussi du numérique sur le téléphone portable qui pousse un certain nombre de délégations aussi à se lancer à avoir une présence en particulier sur les réseaux sociaux, parce que beaucoup plus de personne vont passer par là pour contacter les délégations. Ce n'est pas forcément par le standard, mais aussi ses outils formulaires de contact sur le site web, les messages sur la page Facebook, sont un lieu de contact important pour les délégations, du coup il faut être ouvert pour répondre et être présente et je vois aujourd'hui au moment du 70ème, c'était naissant et aujourd'hui c'est quasi la moitié des naissances plus de la moitié des délégations et aujourd'hui toutes les délégations ont un site web.

Le passage à G Suite très bien accompagné, on se rend compte de l'intérêt d'avoir une session avec une structure centralisée qui est très forte, du coup la formation à d'autres outils parce qu'on sait accompagné chacun individuellement parce que chaque salarié, chaque bénévole s'il a bien au départ donné des informations qui permettent de le contacter et de l'aider directement, on sait accompagner chacun.

Il y a une vraie rupture parce que l'ancienne avait des dysfonctionnements, mot de passe pas reconnu, lenteur et au aujourd'hui le passage avec cette nouvelle messagerie est je pense, moins

de coupure et qui offre aussi tout un panel d'outil qui sont très utiles pour toute le monde puisqu'il y beaucoup d'outil proposés. Il y a l'agenda, l'envoie de pièce joint, des gros contenus pièce d'outils personnel qu'on peut partager. Je pense à drive qui correspondait à un besoin. Perte de temps, parce qu'il fallait appelé pour savoir si on avait reçu. Aujourd'hui il y a une meilleure réception des contenus, on sait que ça arrive et ça c'est quand même une grosse amélioration.

Il y a quand même un grand changement, parce que le précédent outil permettait un certain nombre d'astuces, de trie, un certain nombre de personne avait bien acquis ces astuces, bien organiser leur mode de fonctionnement. Mais le nouvel outil, c'est d'autres modes de classement plus nombreux, mais pour certaines personnes il y avait quand même une désorientation parce qu'ils se sentaient dépossédés de leur classement précédent et devoir retrouver un nouvel mode classement du coup ça été difficile pour elles.

Le travail collaboratif était pas habituel dans le sens où que le seul fait collaboratif était d'envoyer un document et de demander de corriger ou compléter. On est pas encore sur la création d'un document collectivement, ça on y est pas encore, ça il y a encore des étapes à franchir des habitudes de travail à faire évoluer. Je pense que ce n'est pas liée au habitude de la maison mais je pense que c'est chacun à l'habitude de travail personnellement, même si c'est quelque chose de très important dans la maison puisqu'il y a des formations sur le travail collectif mais sur le volet numérique ce n'est pas assez, parce qu'on le voit au niveau des délégation on travaille ensemble sur des objectifs de la direction, il a y des équipes qui travaillent ensemble, elles font des réunions et qui partage beaucoup d'information mais ça ne passe pas beaucoup par le numérique. Il y a avait une habitude de travaille ensemble, nécessité même parce que le fait qu'il y ait beaucoup de bénévoles qui ne sont pas là 24H/24H toute le temps, du coup pour les salariés qui ont une obligation de présence, il y a une nécessité de travail collectif. Je pense qu'il y a un certain nombre de personne, qui essaie d'inventer et justement les nouveaux outils permettant de partager les informations.

Non il y a une grosse demande d'outil collaboratif et mais il faut que l'on s'approprie

Je pense que c'est devenu un plus, dans le sens pour moi ça été symptomatique, hier j'ai pris un contact avec la délégation, pour prendre RDV, on s'est noté en plus on s'est marqué, on s'est fait l'événement partagé sur l'agenda et en plus de ça m'a demandé comme contact sur LinkedIn, moi j'avais ses coordonnées mails. Je trouve ça intéressant d'utiliser un outil numérique, les réseaux sociaux pour avoir les informations des deux côtés, ce qui ouvre un mode de relation numérique supplémentaire autre.

Alors il y a eu un certain nombre d'appréhension, dans le sens de la sécurité, est ce qu'on va pas avoir un problème sécurité ? il y a une certaine appréhension sur le fait que ce soit google aussi dans le sens qu'on livre à un ogre et pour un certain nombre de personnes sur les habitudes de méthodes, s'approprier un nouvel outil c'était inquiétant.

Beaucoup ! les apriori sont tombés et beaucoup appréciant l'outil et en plus ce qui a été bien fait aussi, le fait que ce soit centralisé, on a nommé des personnes pour accompagner les autres, aussi beaucoup de tutorat qui ont été mis en place à cause du passage vers cet outil beaucoup de tutorat à cause du passage, dans le sens qu'il y avait des personnes mise en un peu en avant pour accompagner les autres et du coup tout le monde s'avait cette personne on pouvait lui de l'aide pour s'approprier l'outil .

Comme c'est une formation qui propose beaucoup de formation, on est vraiment dans la formation continue aussi bien pour les salariés que pour les bénévoles et aussi il y a eu des formations qui ont été faite pour s'approprier l'outil. Je dirai que nous sommes dans la découverte de l'outil.

*Date : 09/09/2019*

Ancienneté : 32 ans, arrivé en 1987 en délégation et en 1989 au siège arrivé et 30 ans de siège

Direction : communication et générosité – département communication -unité Web / R3

Je n'ai que 30ans sur les 70 ans du secours catholique (SC) donc voilà je n'ai pas beaucoup.

Si tu veux sur le digital, oui moi j'ai connu plusieurs présidents, je suis arrivé en 87 et depuis il y a dû avoir 4 ou 5 présidents.

Du coup, moi j'ai senti une évolution au niveau vraiment du digital par rapport à une volonté, je dirai depuis les deux derniers, attend, voir les trois derniers.

Alors, moi à ma place où je suis par rapport à internet donc je t'ai dit deux ans de délégation quand j'ai démarré, il n'y a pas mal de décennie, alors que je suis venue ici j'étais à l'animation France pendant 12 ans et je suis ici à la com depuis 15 ans ou plus maintenant ,16 ans, 17 ans, je calcule, 17 ans depuis septembre là. Je suis arrivé ici, je me suis occupé des sites de délégation uniquement des sites de délégation à l'époque on avait pas de site en dynamique, c'était des sites HTML simplement. Le Secours Catholique s'est doté d'un site internet, grand public, national depuis 2001, il n'y avait pas d'intranet. Et depuis 2001, il y avait un site national et aujourd'hui on est à la 8<sup>ème</sup> version du site national.

Alors, le numérique, moi je l'ai connu alors au siège du secours, je t'ai dit mon expérience en délégation voilà 87 /89. Il y avait un ordinateur dans une salle fermée à clé, c'était la compta et je crois que c'était Transpact le mode de transfert de données, donc une fois par semaine, c'était la compta qui envoyait des données au siège.

*Les ordinateurs c'étaient pour un cœur de métiers notamment la comptabilité ?* Quand moi je suis arrivé en 89 ici, de mémoire il y avait les assistantes, certaines assistantes qui devaient avoir un ordinateur ou pas, je réfléchis si elles étaient encore sur machine écrite.

Dans notre département, animation France, j'ai vu arrivé les ordinateurs début des années 90, je parle du matériel. Je dirais que c'est en 92, entre 92 et 95 que du coup il y a eu des ordinateurs qui sont arrivées et moi j'ai dû en avoir dans ces années, un en tant que tel c'est-à-dire toute le monde équipé d'un poste, autour de ces années-là, je ne peux pas te dire exactement, début des années 90 en tout cas. Avec internet, on a eu internet fin 90 enfin après les ordis, il y a eu d'abord des ordis qui ont été connectés en réseau 106 rapidement et avec internet je dirai fin des années 90 ,96, 98.

Pour reprendre internet, site internet, j'ai commencé par le site internet national. Donc du coup, j'étais en 2001, site national, rapidement sur la première version du site. Le Site internet national, il n'y avait pas, voilà il n'y avait de la communication internet et d'ailleurs à l'époque, le secrétaire général était assez réticent et avait peur d'internet, fin des années 90 début 2000. Aujourd'hui, il est encore bénévole de temps en temps et il s'est mis à fond, depuis il s'y est

mis à fond en 20 ans mais à l'époque il était assez réticent. Mais du coup ça n'a pas aidé effectivement pour la mise en place mais le président de l'époque n'était ni chaud ni froid pour ça du coup ça a mis un peu de temps et mais après ça été un peu plus vite.

Début des années 2000, création du site internet et dès la première version du site une rubrique de délégation avec la possibilité d'avoir des informations remplis par le siège national sur les délégations.

Du coup en 2000, une grosse année, il y a eu un poste de crée, où quelqu'un s'occupait sur le site national de remplir les pages des délégations en HTML à partir des infos que les délégations envoyaient par mail c'était déjà moderne.

2002 et moi je suis arrivé, j'ai repris le poste sur la délégation pour remplir les pages des délégations. A l'époque de mémoire il y avait une petite trentaine de délégation qui avait quelques pages avec des informations des actualités, des actions qu'elle faisaient, ce type d'information. Je faisais à la main en HTML, et en arrivant j'ai souhaité mettre en place avec ma cheffe de l'époque, un moyen de mise à jour plus simple pour eux, donc un site dynamique PHP MySQL c'est du langage dynamique internet, PHP c'est pour afficher les pages et MySQL c'est l'interaction avec les bases de données et du coup le principe s'est mis en place d'une base donnée que des délégations elle-même avec un accès spécifique pouvaient remplir.

Petit à petit de 2003 à 2014 2015 , il y a eu une autonomie des délégations et des sites internet de délégation tout en étant dans une structure national ça ,c'est toujours le cas et du coup, moi j'ai pu voir en délégation une montée d'appétence pour internet et pour donner en termes de com , des délégations pour eux l'importance d'être présent sur internet ,ça moi le j'ai vu grandir de 2003 ,2002 jusqu'en 2012, 2013, je dirai depuis la venue des réseaux sociaux ou du coup aujourd'hui encore il y a bien sûr des sites de délégations. Tu as déjà peut-être été, déjà tu vois qu'il y a du tout disparate, des choses très bien remplis, des choses pas remplis du tout.

*Ce sont les délégations qui gèrent elles-mêmes leurs contenus ? exactement.*

Il n'y a pas un modérateur, pardon, il y a une correctrice nationale, c'est Marie- Hélène, jusqu'aujourd'hui depuis quelques mois qui fait partie du département publication qui s'occupe avec les journalistes de remplir le site national, c'est eux qui rédige la plus part les articles du site national. Elle s'occupe de lire, corriger rectifier éventuellement les articles des sites de délégation en dehors des annonces de bénévolat, des agendas, tout le reste c'est fait pareil. Le contenu en tant que tel c'est eux qui proposent ce qu'ils veulent dans une structure nationale et ça toujours été le cas depuis 2002, depuis 2001. Le contenu ça passait par nous quand même, par le nationale mais du coup il y avait une autonomie, la correction on l' a mise en place, il y a très longtemps parce que justement les gens c'était quand même pas leurs priorités, la communication sur internet , même si je t'ai dit que les délégations de plus en plus ont voulu s'y mettre dans leur travail ce n'est pas la priorité, la priorité c'est agir avec les personnes en difficulté, c'est animé le réseau, c'est tout ça, mais c'est pas la com et encore moins com internet et du coup ils vont quand il ont du temps. Même si ça on voit de plus en plus, on voit des délégations qui essaient de chercher une ressources spécifiques pour mettre à jour les sites de délégation en l'occurrence le Facebook, ou voir ISIDOR on en parlera en interne, il y a quand même ce souhait-là de plus en plus des délégations qui mettent en place des personnes, mais souvent il y a encore des délégations qui font comme elles peuvent avec tel ou tel personne qui a titre pouvait le faire mais qui n'a pas de disponibilité.

*C'est comme si au sein de leur activité, il n'inclut pas forcément la communication internet, c'est au second plan ? C'est ça !*

Même si c'est en train de changer, ces dernières années, je n'ai pas de chose à te donner la dessus matérielle, de documents, mais de fait, je sens qu'avec la numérisation de plus en plus de notre société et un gros truc, pour moi c'est les impôts où les gens sont obligés aujourd'hui de remplir leurs déclarations sur internet. Il y a eu une sensibilisation des personnes, des délégations parce que le digital on sait qu'il faut y être aujourd'hui, il y a une volonté de la part des gens qui est plus grande mais ce n'est pas autant qu'on y est, mais les gens voit l'importance d'y être, ils savent que le numérique, le digital aujourd'hui on ne peut pas y échapper. Et la communication notamment à travers leurs site internet des délégations c'est ce dont je m'occupe, je m'occupe du site national, d'ISIDOR aussi, je m'occupe aussi en lien avec le marketing par rapport au référencement.

Aujourd'hui, il y a un an on a fait faire un audit en juin dernier en 2018, auprès des délégations sur l'écosystème digital de proximité (...) sur l'écosystème digital et de proximité. J'ai interrogé des gens du siège et bien sûr des gens de délégation quels supports digitaux, ils utilisent et notamment le site internet de la délégation sachant que ceux qui sont là aujourd'hui ont 7 ans.

Les sites présents des délégations ont été gérés 100% par la com en lien avec DSI au niveau adware, au niveau connexion, au niveau serveur bien sûr, en tout cas en termes de com, ça été fait pas un presta externe et à l'époque le choix avait été fait d'un CMS SPIP, je ne sais pas si tu connais qui est le seul CMS en Français qui est sur le marché qui n'est pas un des plus important le plus connu, ont fait ce choix parce que le site national était en SPIP.

Mardi prochain pas demain, il y a une rencontre qui va se faire national avec des gens du siège dont Bruno, des gens de délégation pour repartir des résultats de l'audit et de voir vers quoi on veut aller pour un écosystème digital de proximité avec le site internet de délégation au cœur. C'est la société Occurrence qui anime la journée.

Donc du coup là pour finir sur les sites de délégations, on enclenche un travail sur la refonte des sites de délégations dans cet écosystème de proximité et un des objectifs de cette journée du 17, c'est de donner des éléments pour élaborer un cahier des charges.

*Lorsque tu dis un écosystème de digitalisation, c'est-à-dire ?*

C'est voir les outils, les différents outils que la délégation a pu utiliser notamment aujourd'hui les outils où les délégations utilisent Facebook, les sites internet, mais il peut avoir certaines délégations qui mettent plus ou moins à jour elle-même des sites. C'est de voir dans cet écosystème, quel outil à quelle fonction et comment de l'un à l'autre on peut passer dans l'écosystème, avec le site national, twitter national, Facebook national, ISIDOR en marge mais un outil qui peut alimenter ou au contraire qui prendre dans ces outils et du coup c'est pour ça qu'on parle d'écosystème, là c'est un travail sur le site de délégation au cœur de cet écosystème, après on va mettre en place le comité de pilotage, le comité opérationnel.

C'était uniquement les sites internet de délégation de A à Z, j'ai participé à la création d'un CMS puisque le premier qu'on a eu , on l'a fait nous-même ,c'était en 2003 j'ai fait ça avec un informaticien externe, un presta externe , on a passé des semaines à mettre en place, moi je travaillais surtout sur la structure, sur les besoins et lui sur le côté langage pur et moi-même je connais un peu le langage, je suis web master, je te l'ai pas dit ma fonction c'est web et j'ai

une formation de concepteur animateur web que je fais en alternance quand j'ai changé, je suis passée de l'animation à la com.

Le directeur de l'époque à un moment a pris des choses différemment et a souhaité que je m'occupe de tous l'aspect soutien accompagnement technique, accompagnement utilisateur , accompagnent contributeur au niveau de tous les supports web du secours catholique et je dis bien web donc site internet, site de délégation et quelques support HTML d' email , de mailing , des Safe the Day envoyé par la com des truc comme ça. Du coup je n'avais plus le côté contenu dont je m'occupais un tout petit peu.

Mon boulot a un peu changé, j'étais à l'époque dans une équipe de 3 personnes. Aujourd'hui je suis seule, alors que le digital augmente, non mais à côté de ça par contre, ça c'est la position actuelle de la directrice, elle ne veut pas créer de pôle digital com qui serait là pour s'occuper des supports digitaux, en termes de com bien sûr, com externe et interne. Mais il y a des ressources dans des départements différents, dans des pôles différents, mais je vais les détailler après vite fait, donc tout ce qui est réseaux sociaux et support des réseaux sociaux. Quand je dis support des réseaux sociaux, c'est les délégations qui peuvent avoir des Facebook, ou bien c'est le Facebook national ou le twitter national qui sont animés par Simon ou Pascal (...). Dans l'autre aspect c'est le marketing, j'ai oublié le nom de leur département , je crois que c'est générosité grand public, dans lequel il y a Samantha, Delphine et Rémy ; Remy du coup , c'est celui qui à la générosité n'a pas le même profit que moi, moi je suis sur le langage web et l'accompagnement des utilisateurs et lui est sur le marketing pur et sur la collecte digital du coup moi aujourd'hui je travaille avec lui comme avec Pascal et Simon un peu , je travaille avec Rémy surtout en ce qui concerne la mise en place des collectes quand il y a des besoins en termes de mise en place.

Et après, le contenu, c'est la publication qui s'occupe des contenus de publication numérique, site national,

Mais le digital est répartie, la politique de Agnès la directrice de la communication aujourd'hui c'est de dire il y a des besoins digitaux partout et on essaie d'y répondre avec des spécificités bien sûr dans chaque département sans qu'il y ait pour autant tous les gens qui travaillent pour le digital qui soient rassemblés, c'est la politique actuelle, donc ça c'est le fonctionnement. Donc voilà pour la com externe.

Je t'ai évoqué rapidement que voilà depuis 2002, je suis en contact avec des gens qui peuvent utiliser internet et notamment avec les délégations, pendant longtemps, j'étais sur les délégations et depuis 7 /8 ans je suis aussi en lien avec les gens du siège pour la bonne raison qu'il y avait sur le site national en dehors de publication bénévolat qui pouvait mettre des annonces de bénévolat jusque l'an dernier recrutement qui mettait ses annonces de recrutement.

L'enjeu du Talensoft et du coup au siège ou en délégation, j'ai pu voir un petit peu l'évolution des gens qui utilisait un ordinateur et qui s'intéressait à internet, je peux te dire que j'ai vu une énorme évolution sur ce public-là. De plus je m'occupe aussi d'intranet et là aussi du coup de fait, je suis en plein rapport, je prendrai un temps sur ISIDOR spécifiquement. Moi j'ai vu qu'effectivement les gens, enfin, il y a de plus en plus de gens qui sont de moins en moins mal à l'aise au Secours Catholique avec une souris. Et là tu parles de salariés/ bénévoles ? Bien sûr salarié plus d'avantage et aujourd'hui notamment c'est clair net et précis sachant qu'il y a plein de bénévoles qui se débrouillent bien avec une souris plus que certains salariés la

population est ici au sein de Secours Catholique. Au niveau informatique numérique c'est un peu hétérogène ? Comme des bénévoles qui ont peu de mal, à qui tu dis fait clic droit et il dit quoi donc voilà par exemple, ça s'est pour l'anecdote, je ne me moque pas de ces gens-là. C'est vrai qu'il y a une grande différence, que bien sûr plus on va vers des gens qui sont à l'aise en informatique moyennant dans le nombre au Secours Catholique. Mais par contre, j'ai vu ne serait-ce qu'en équipement même personnelle des gens bénévoles des évolutions énormes. Au début tu vois, je le faisais quand j'allais en délégation quand je m'occupait des sites de délégation, quand je rencontrais des gens pour une formation, pour une information pour une formation, je faisais un petit sondage d'entrée ça permet de briser la glace et en disant qui a été sur le site du secours catholique national, qui a été sur le site de la délégation, qui a été sur internet ? Et alors au début il y avait une majorité qui n'allait pas sur internet et aujourd'hui, la plus part des gens ont été sur internet et comme je te disait avec la société qui fait qu'on est obligé d'aller sur internet aujourd'hui. Autre chose qui a fait bouger mine de rien le smartphone pas le téléphone portable mais le smartphone a fait que mine de rien, des bénévoles de plus en plus en ont un smartphone c'est pas pour autant qu'il l'utilisent, en dehors du mail ou du téléphone. Ils vont un peu sur internet mais très peu mais il y en a de plus en plus j'ai été surpris. Il y a 3 ans ou 4 en octobre on est allé présenter ISIDOR en avant-première juste avant qu'il soit en place à une session national à Lourdes, on avait aidé les gens à se connecter et beaucoup sortaient leurs smartphones justement déjà il y a 3 ans déjà il y a longtemps qu'il y a un smartphone, je t'avoue, moi c'est ça qui a fait que j'ai eu un téléphone portable, je n'ai ça que depuis 10 ans parce qu'avant je n'avais pas de téléphone portable et c'est le smartphone qui m'a fait passer parce que le téléphone je n'en voyait pas l'utilité mais le smartphone du coup voilà ma génération aujourd'hui s'est mise de plus en plus. Il y en a de plus en plus, les cinquantenaires de plus qui ont un smartphone ou une tablette chez eux ça aussi, alors là je n'ai pas les chiffres en tête je pourrais les donner mais pareil moi j'ai vu évoluer dans les statistiques sur le site national et même ISDOR mais surtout sur le site national, le nombre de personnes qui se connectent avec le mobile, la tablette ou le smartphone et on a vu grandir ce chiffre, il grandit encore de fait mais ça s'est par rapport à la société et à l'évolution du digital dans la société plus qu'au Secours Catholique.

L'association aussi de par son objectif premier d'accompagner aux personnes en difficulté veut aussi faire en sorte qu'il n'y ait pas de fracture numérique et travaille là-dessus, je ne sais pas si tu en as entendu parlé déjà ou si tu as commencé déjà à travailler sur ce sujet ou pas

L'idée aussi pour le Secours Catholique mais là je n'ai pas d'élément à te donner mais là il faut voir avec Bruno qui te renverra vers les bonnes personnes du siège c'est-à-dire en terme d'action, d'animation face aux personnes en difficulté, il y a un petit moment que je n'ai pas entendu parlé, moi la première fois, il y a une bonne dizaine d'années que j'ai entendu parlé de la volonté du secours que les personnes en difficulté ai aussi accès au numérique et au digital et du coup il y a des gens qui ont travaillé la dessus, qui ont essayé de travailler là-dessus et démarré des choses je ne peux pas te dire quoi et jusqu'ou sur quoi ça aboutit aujourd'hui, je ne peux pas te dire mais effectivement dans l'accompagnement l'accès au numérique je crois que c'est ressortit dans l'enquête il y a 3 ans, l'enquête informatique qui a été faite sur les besoins du secours catholique PSID. C'était le projet global de système d'information ça doit être enquête PSID et tu coup tu as les résultats d'enquête (...). C'est une enquête faite par Bruno par DSI sur le numérique au Secours Catholique, le digital au Secours Catholique, en terme ardeaware, en terme software, en terme utilisateur, expérience le réseau ça doit avoir 2/5 ans. C'est à partir de là que les choses ont bougé et qui a permis de mettre le système pour toute monde, Gmail,

G Suite, le VPN qui a été mis en place il y a quelque temps en fonction des résultats de cette enquête aussi et une idée de l'enquête au niveau de l'utilisateur lambda du secours catholique on est bien en dessous de la moyenne française d'utilisation numérique. Quand on dit utilisateur, on parle des bénévoles et du réseau, on en parle pas des accompagnés là dans l'enquête alors que tout à l'heure je te parlais bien des personnes accompagnées, là dans l'enquête on parle bien des bénévoles, de fait aujourd'hui on a beau faire tous les outils formidables, il y a un audit sur ISIDOR et justement OCCURRENCE a conclu que c'est un outil extraordinaire en termes de proposition (...). Le but de cet audit c'était de savoir comment faire bouger l'outil pour qu'il y ait plus de personne pour qu'il puisse se connecter mais on dit l'outil il ne faut pas le bouger mais il faut s'attaquer aux personnes elle-même et faire en sorte qu'il y a un accompagnement de ces personnes au digital globalement au numérique à ISIDOR et d'autres outils que proposent la DSI.

Aujourd'hui ISIDOR, c'est un intranet réseau social d'entreprise et vu les fonctionnalités avec une base documentaire avec une base d'information des délégations, des gens du siège essentiellement il y a beaucoup le national aujourd'hui et la possibilité de communiquer pour les personnes donc du secours catholique via cet outil, je ne vais pas détaillé l'outil.

Toujours au sein du secours catholique d'évolution de l'outil, donc je t'ai dit que quand je suis arrivé moi en 2000, il n'y avait pas d'intranet et de site délégation, justement certaines délégations confondaient et m'envoyaient des données qui étaient plus pour les bénévoles et pour le réseau du secours et non pas pour le grand public, sachant que internet délégué c'est grand public. Du coup pour internet, pendant des années je disais régulièrement et dans mes présentations que je faisais, je disais non ça c'est pour un intranet, ce n'est pas à mettre et des fois on faisait, on respectait pas la règles des bulletins d'informations des délégations, bulletin qui était rédigé pour le réseau la plus part du temps, rarement pour un public plus externe mais du coup on le mettait sur le site des délégations. Il y a les bulletins de délégation qui ne s'adressaient pas au grand public mais ce n'était pas gênant c'était un petit outil de communication voilà et l'intranet manquait beaucoup, j'ai remonté qu'il manque un intranet, il faut un intranet, les gens avaient besoin de communiquer à leur réseau ou de faire que leurs réseaux communique entre eux et du coup le premier intranet auquel je ne me suis pas du tout impliqué a été créé début des années 2010. Il y a un intranet qui avait été fait par la com, il avait été porté par le prédécesseur de Bruno pendant longtemps par la DSI et ce projet énorme a capoté et du coup c'est la com qui avait repris et le directeur de l'époque qui avait eu donc un premier outil de fait dans les années 2010, si tu veux plus d'informations, c'est Lucie aujourd'hui qui est à la com interne, Lucie s'est occupée de la mise en place de l'intranet avec un collègue qui travaille à l'unité WEB avec moi qui avait le côté purement développement et qui s'occupait que du développement SPIP à l'époque pour intranet et du coup ça été le premier intranet et quand on la fermé à l'ouverture d'ISIDOR en 2016, il y a avait au total 3500 personnes qui avait été au moins une fois sur l'intranet du Secours Catholique. Alors c'était essentiellement une base documentaire, d'information des délégations qui mettaient leurs données dedans, de quelques régions et une fois des choses qui ont fait passer à autre chose, alors c'était en dynamique, les gens de délégations avaient un accès pour remplir directement ou du siège remplissaient leur partie mais du coup c'était sous forme d'organigramme, structurel, tu faisais 4 clics ou 5 clic, ou 8 clics ou 12 clics avant d'arriver à certains type d'info, il fallait que tu saches que le livret d'accueil d'enfant, accueil familial de vacance, il fallait le chercher dans siège, direction France, solidarité familial. Du coup, si tu n'avais pas l'organigramme du secours catholique en tête et c'était le cas pour la plus part des gens en

dehors de quelques salariés bénévoles bien impliqués tu avais du mal à le trouver. Il n'y avait pas du tout d'interactivité, de réseau social dedans, de social dedans de lien, de possibilité d'échange en dehors des commentaires bien sûr d'article. C'est ça qui a fait repenser ISIDOR. ISIDOR était la porte d'entrée du secours catholique en terme digital, c'était conçu comme ça ce n'est plus le cas aujourd'hui et on va vers d'autres choses mais à l'origine c'était bien celui-là et du coup aujourd'hui on est sur 8500 utilisateurs actifs qui se sont au moins connectée une fois, j'ai regardé les chiffres tout à l'heure et 10300 depuis le début en 2016 qui se sont connectés au moins une fois c'est-à-dire qu'il y en a 2000 qui sont partis du secours.

Avec l'intranet l'évolution c'est l'aspect réseau social et du coup moi mon constat pareille sans avoir lu des trucs, mon ressenti avec les contributeurs qui me posent des questions comment ça marche, pourquoi ça ne marche pas 600 personnes au total et du coup moi à travers leur regard et quelques utilisateurs effectivement donc ISIDOR a répondu en partie à la clarification de document et de trouver plus facilement l'info et qu'on mis un moteur de recherche un vrai moteur de recherche, extra super avec une des pointes de la recherche en France qui travaille avec nous, la recherche documentaire, documentaliste Sergey. Il faudra que tu le rencontres parce que Sergey justement, il pourra te dire par rapport à l'aspect documentation et recherche justement qui travaille à la com interne avec Vincent LOUVRIERE et il est sur l'information, la gestion d'information mis en place d'outil numérique et là il travaille sur la mise en place de la photothèque, donc SERGEY, c'est lui qui a travaillé sur la recherche dans ISIDOR puisque c'est son cœur de métier, il travaillé des années dans une boîte qui mettait en place des systèmes pour documentation donc voilà avec thésaurus d'où les facettes qu'on a dans la recherche, honnêtement il y a des choses qu'on trouve toujours pas assez clair mais on trouve beaucoup plus qu'au démarrage d'ISIDOR.

Du coup par rapport aux utilisateurs d'ISIDOR moi ce que je ressens aujourd'hui c'est qu'il y a un noyau assez haut dans l'utilisation d'outils digitaux quel qu'ils soient, des réseaux sociaux, autre tous les outils hors google. Des gens qui vraiment sont très à l'aise en utilisateur avec la souris et le numérique ça sûr et il y a un noyau, je ne peux pas te dire de combien essentiellement des salariés mais pas seulement mais de salarié et après il y a des gens qui plus ou moins loin de ces gens-là voir très loin avec des gens qui ont beaucoup de mal à se connecter sans parler des difficultés purement technique de connexion mais simplement de suivre la procédure, d'aller mettre sa date de naissance de cliquer, d'aller sur le mail de revenir, qui en soit n'est pas quelque chose de très difficile quand on est habitué à utiliser internet et des mails mais qui pour quelques personnes n'est pas du coup moi je sens un écart entre les deux encore énormes.

*Par rapport à ce changement le passage de Zimbra à G Suite le fait que l'association passe de Zimbra qui était un logiciel libre à GOOGLE, est-ce que ça pose problème ?*

Ethiquement, Oui, je ne sais si tu es allée voir sur ISIDOR, la conversation et cela te résume bien ce qu'un noyau parce que ça reste un noyau. Alors par contre ça fait boule de neige, il n'y a pas mal de gens qui se sont intéressés à ça, justement oui, pourquoi Google, mais de fait oui il y a effectivement eu éthiquement. En termes après techniquement aujourd'hui pour l'instant alors cela été mis en place en juillet les gens sont partis en vacances je n'ai pas eu beaucoup d'utilisateur en directe, pour l'instant il n'y a pas beaucoup de gens qui se sont plein de la suite, moi je ne m'occupe pas de ça du tout, je suis neutre par rapport à ça donc pour l'instant, je n'ai

pas eu d'écho négatif, soit éthiquement soit en termes technique, mais éthiquement c'était au début.

Il y a encore des gens qui m'appelle, je ne suis pas le référent G Suite de la direction mais comme je suis monsieur web, monsieur qui clique tout le temps avec une souris je fais partie des gens qu'on appelle, mais même des délégations, c'est pas toi mais s'il te plait tu peux m'aider comment, il y a encore des gens qui m'appelle qui ne sont pas à l'aise sur G Suite.

Non je ne crois pas ça été un changement technique plus ou moins facile au pour les gens en fonction de leur aptitude à cliquer facilement , de leur habitude de changer d'outils , ceux qui vont régulièrement sur plein d'outils à droite à gauche, réseaux sociaux ou autres , enfin plein de sites différents n'ont pas eu trop de problèmes, les autres qui ne vont pas beaucoup sur des outils différents ont plus de problème, mais du coup , moi auprès de mes collègue directe , il y a personne qui m'a dit moi je prendre un temps et je ne dis pas qu'il y a personne qui la fait ça m'est pas revenu.

*Date : 09/09/2019*

Ancienneté : 15 ans

Direction : direction administratif finance- département système d'information/ R4

C'est la fusion de 2 ou 3 associations après-guerre et donc une association qui s'occupait des prisonniers d'après-guerre. A la différence de la Caritas ALSACE qui est voisine du Secours Catholique a été fondée en 1904-1905 qui elle était allemande.

Il y a eu une fédération de 2 ou 3 associations qui existaient et qui ont estimé avoir besoin d'une organisation pour la France ça serait mieux. Le SC au début s'était occupé des prisonniers ou des mal-logés mais ensuite le Secours Catholique est toujours généraliste, il ne se focalise pas sur un type de pauvreté ou de nécessité. C'est la pauvreté dans la multiforme, ici au SC ça peut tantôt faire de l'accompagner, tantôt les aider d'où le portefeuille d'activité qui est quand même assez étendu.

De mon point de vue il n y a pas une culture très forte comme il peut avoir à la Croix Rouge parce que l'activité est moins typée (...) quand tu es au SC, il y a un qui fait l'accompagnement des prisonniers, tout ça, c'est des types de pauvreté qui sont très différentes, il peut avoir des gens qui peuvent tout cumuler très souvent. De l'autre côté quelqu'un qui fait de l'accompagner peut se sentir moyennement concerné par la visite des prisons et donc ça fait comme des métiers très différents donc assurer la cohésion de tout ça, avoir une culture commune ça ne peut pas se faire sur la base technique ou des bases de métiers. Les Restaus des Cœurs c'est beaucoup typé.

Je pense qu'il y a beaucoup de gens qui ont envie de partager quelque chose et d'être actifs, ce n'est pas un secret qu'il y a quand même beaucoup de bénévoles que de salariés. 950 salariés et il y a en gros 60 milles bénévoles actifs et donc le souci du siège c'est qu'il encadre ces gens-là, faut leur fournir une aide ça peut être une aide juridique, organisationnel. Pour certains bénévoles, il faut lui fournir par exemple un PC si leur activité le demande, le bénévole s'il a envie, la visite de prison, il a des formations qui sont proposées, si tu es bénévole et tu veux

être à l'accueil, tu vas recevoir des gens, on va pas leur à prendre à servir du café, il faut écouter ce n'est pas un métier mais c'est une activité.

Les bénévoles n'exercent pas de métier comme les salariés mais ils ont une activité qui pourrait être fait pas des professionnels, il y a des gens qui font le boulot d'assistante sociale, qui le font à temps partiel. Prenons le cas de la réception des lègues et de dons. Il y a un travail de salarié ici mais sur le terrain certains bénévoles (...).

C'est une volonté du siège depuis quelques temps, le siège doit être en support, doit être au service, le siège doit être là pour aider, ça c'est la volonté. Dans le concret, dans toute organisation le siège, donc la tête a une tendance à se distinguer du corps, c'est-à-dire c'est moi qui décide, il y'a une distance entre le siège et le terrain mais c'est comme ça dans les organisations. Et puis le siège a des contraintes, le SC c'est un peu moins de 80 délégations mais c'est une seule entité juridique, donc si jamais il y a un bénévole de Marseille qui fait des bêtises, c'est le président, c'est le secrétaire général qui est responsable, donc il faut assurer une cohésion.

Donc l'association peut être très différente d'un territoire à l'autre mais le problème c'est qu'il faut assurer une unité parce qu'il y a une seule personne juridique, une seule personne morale, donc le siège il a une contrainte qui lui est imposé indépendamment du fait d'avoir un ensemble de valeur homogène. C'est comme il y a une seule comptabilité, il faut que tout le monde observe les mêmes règles comptables, ça veut dire que le siège est garant d'homogénéiser et la qualité de la comptabilité, c'est les gens qui travaille au siège qui sont responsable.

(...) Il y a un seul SC, ce qui surprend une organisation syndicat comme la NFSEA, c'est pas le cas la NFSEA, il y a un siège national mais qui fait que chaque fédération paysanne est autonome c'est comme le Crédit agricole est organisé comme ça et donc dans la culture, le siège ne peut rien imposer. Au SC d'un point de vue juridique, administratif le siège peut imposer, il doit imposer, par contre pour le cœur de métier du Secours qui sont les actions auprès des pauvres, là il n'y a pas de réglementation, là c'est le secours de lui-même qui doit trouver sa propre armature.

Le délégué général c'est le premier salarié, le président il va plutôt mettre l'accent sur certaine chose et puis le président va avoir un rôle pour aller plus vite sur une direction, je sais qu'il y'a un qui n'a pas été reconduit parce que dans certains domaines il voulait aller plus vite.

C'est une mission d'église mais il n'y pas un curé à chaque étage, moi je pense en termes de systémique le SC c'est une organisation donc elle a un système de pilotage, elle a un gouvernement mais l'activité du SC, c'est des bénévoles assistés de salarié qui ont des actions des activités pour des gens qui ont besoin de quelques choses. Toute cette machine, elle a besoin de ressources, les ressources, ce sont les donateurs, de l'extérieurs ou des mécènes, ou des ressources le temps passé des bénévoles et des salariés.

G2A ça permet une gestion des bénévoles homogènes du SC. G2A, on retrouve l'identité du bénévoles nom, prénom et la ou les activités auxquels il est affilié et les sessions auxquels il est convié, c'est comme un suivi de client, ou un suivi de partenaire, qui a été customisé pour suivre sa population de bénévole. Dans G2A on a non seulement a les bénévoles, on a la presse et on a les institutionnel (député, maire, les préfets, les ministres).

De G2A, je peux extraire des listes des bénévoles, je peux faire du mailing, la volonté dans G2A c'est pas que la secrétaire qui doit bosser, le bénévole n'a pas accès à G2A, le développement et la conception extérieure et le logiciel est interne car héberger et ont une maintenance.

G2A va être remplacé par TADAF (...)

Avec G2A ça permet une évaluation du temps passé par les bénévoles

Les gens ne viennent pas au secours pour faire de l'Excel ou remplir des papiers, les gens s'ils viennent là c'est pour être sur le terrain. C'est toujours ce problème, le métier et l'activité de métier et tout ce qui est administratif et gestion. Ce qui est bien organisé ici, c'est l'administratif, la gestion mais le cœur de métier ce n'est pas ça et beaucoup de gens voit tout ce qui est écran, administratif écran, informatique, il voit ça comme de la gestion, il dit nous ce n'est pas ça qui nous intéresse, il faut vraiment avoir des bénévoles bien accroché qui vont se dire si ma liste est à jour ma liste de bénévole, c'est utile pour mon action, pour notre action.

G2A était prévu comme une aide à l'action, G2A va passer dans le projet TADAF (tous acteur, donateur et formation), G2A arrive en fin de course, il faut le changer. A cause de la particularité de SC, G2A n'a pas pu évoluer, la particularité, c'est qu'on ne voit pas les coordonnées des acteurs, dans G2A on partage tout mais on ne gère pas tout. Le projet TADAF, lié d'abord à la contrainte technique, système obsolète, si la gestion des dons tombent en panne, on aura des problèmes, si G2A ne marche plus, on ne plus inviter des gens à des sessions.

Le changement culturel aussi, l'arrivée des smartphones a fait que tout le monde à un ordinateur dans sa poche il y a des smartphones aussi puissants que des pc, l'informatique est plus facile d'accès, quand on dit le mot application, ce n'est plus un gros mot.

Quand G2A est arrivé, l'application web l'informatique a proposé des formations bureautiques pour gérer des listes, la gestion du réseau était extrêmement réticente, on en embauchera des gens déjà formé, il y a quelques années, ha vous faite ça dans G2A c'est bien, c'est pas G2A qui est compliqué, c'est le secours qui est compliqué. Je pense que le numérique, les gens était contre l'informatique et maintenant ha maintenant les gens ont c'est comme avec le permis, tout le monde est prêt, les gens ont compris, les gens veulent bien utiliser, mais dès qu'il faut former, se former et puis acquérir peu de culture bureautique, numérique voir digital, les gens n'était pas prêt.

Avant l'informatique était vu comme venait de la comptabilité et avec l'arrivée des PC, il y a eu un PC sur chaque bureau et le PC était une révolution et autre révolution le smartphone et donc avec le numérique, même les gens un peu âgé (...) les informaticiens n'étaient pas de grands pédagogues entre la personne qui (...). Maintenant, on est obligé avec le cas des imports, la carte d'administratif, il y a une contrainte de l'extérieur, l'organisation doit peut à petit des comptes rendus électronique.

L'organisation un peu obligée, le numérique a des inconvénients mais a beaucoup d'avantage, chaque type de technologie a ses avantage et inconvénients. SALESFORCE, il va avoir un changement de culture non seulement il y aura des gestionnaires, il y aura une partie font office et donc les bénévoles peuvent gérer. Le donateur pourra imprimer ses ressources fiscales et faire des dons directement et actuellement Salesforce, c'est une plateforme avec les acteurs du Secours Catholique, les salariés, les bénévoles et les donateurs et les partenaires.

Dans le discours, le secours ayant un régime hybride, le siège doit décider, il n'y a pas une culture du chef dit et on exécute. Il a beaucoup de discussion, il y a des idées qui sont discutées mais au moment de prendre la décision de mon point de vue personnel, ce n'est pas assez ferme, l'amont, à un moment donné, il faut que ceux qui sont responsable, les directeurs prennent les décisions de manière collective, pour ce qui est du coup du métier.

Date : 22/09/19

Ancienneté : 4 ans

Direction engagement et animation/ France Europe / R5

Plusieurs choses auxquelles je pense, il y a la dimension information, tout le volume d'information qui arrive de manière descendante, notamment par email, par voie numérique, beaucoup d'informations plus que quand il s'agissait de recevoir des courriers papiers, des bulletins d'informations, des choses comme ça. Le numérique permet d'envoyer une masse d'information considérable en peu de temps. Et donc effectivement on a un certain nombre de personnes qui nous disent et on peut aussi avoir l'expérience d'avoir trop d'information et d'être submergé. Là j'ai été absent plusieurs jours, bon j'ai une masse de mail et là je passe une après-midi entière à traiter les emails reçus. Donc un certain nombre ne me concerne pas directement et à la limite donc ça c'est une première chose.

Il y a aussi le fait d'aller chercher l'information sur des supports qui ne sont pas facile d'utilisation, facile d'accès, ISIDOR aujourd'hui, on a des retours de gens qui nous disent on ne trouve pas l'information dans ISIDOR. En même temps, c'est extraordinaire parce qu'il y a une base d'information énorme qui nous permet d'avoir un champ incroyable d'informations de regard sur ce qui se passe, ce qui se vit mais encore, faut-il savoir chercher, prendre le temps et de fait être à l'aise avec l'outil. Et au point qu'on parle de formation à l'utilisation de ces outils. On a jamais tellement parlé de formation à l'utilisation d'une bibliothèque, à l'utilisation d'un journal ou des choses comme ça. Donc devant cette masse d'information et ces outils-là, effectivement en termes d'acculturation, ça nécessite aussi des modèles, des modes d'accompagnement différent et où on va effectivement jusqu'à parler de se former d'apprendre donc c'est une réalité en soit.

Un autre niveau du numérique, donc c'est par rapport aux outils de gestion à proprement parlé, donc en plus c'est un sujet sur lequel on travaille avec la mise en œuvre progressive, enfin la perspective du programme TADAF, ça veut dire que pendant un certain temps, un certain nombre de nous se mette au service de l'outil tu vois ce que je veux dire c'est-à-dire avant que l'outil puisse être à notre service et que son usage ait une utilité pour nous, on est certain nombre d'acteur à se mettre au service de l'outil pour le construire, en construire l'architecture, les usages etc. C'est en quelque sorte, il y a quelque chose d'un peu renversé, je suis en train de mettre au service d'un outil mais oui ! A un moment il faut pouvoir façonner son outil, ça fait partie du jeu mais c'est quelque chose qui peut poser question, c'est-à-dire qu'aujourd'hui on sollicite énormément d'acteurs du réseau pour accompagner la construction de cet outil TADAF, il arrive que l'on nous renvoie, oui ce n'est pas notre cœur de métier de fabriquer des outils numériques et c'est vrai donc on peut aisément entendre cette réserve qui est posé.

Le cœur de métier c'est tout le travail qu'on peut faire avec les personnes en situation de précarité. Le travail d'accompagnement, travail de proximité, la relation avec ces personnes, tout ce qui est de la dimension de l'aide, du soutien, etc.. Des personnes en situation de précarité et de fragilité. Notre cœur de métier, il est par rapport à ce public-là et tout ce qui peut se mettre en place avec ces personnes. Ensuite moi je vois deux autres métiers complémentaires qui sont effectivement les métiers support et la dimension numérique en fait partie et le métier de l'animation du réseau où là effectivement pour moi TADAF doit devenir un outil non seulement gestion et donc de cette dimension support mais aussi de l'animation qui est un métier qui en soit qui doit faire en sorte que ce réseau vive, continue de se développer, de se déployer, d'être actif, réactif et donc en cela moi aussi j'attends cela. D'être un outil qui facilite qui accompagne l'animation du réseau.

Ça peut être des bénévoles, ça peut être aussi des acteurs salariés. Peu importe, c'est des acteurs qui à un moment donné se disent attention à ne pas être en déséquilibre entre ce qu'on consacre comme temps et comme énergie à notre cœur de métier et à ce qu'on consacre à fabriquer un bidule. Parce que de là où on en est, ça apparaît comme un gros machin informatique etc. Et pendant qu'on fait ça, on est pas en train de tenir la main du clochard du quartier, c'est vrai et en même temps à un moment si l'outil doit pouvoir se mettre au service du cœur de métier et l'animation du réseau est au service du cœur de métier. Il faut consacrer du temps à faire que l'outil soit performant et pertinent. Donc Il y a aussi à avoir la conviction que l'outil à cette utilité et que l'outil sera bel et bien au service de notre action dans les mois à venir mais effectivement, il y a une pédagogie à avoir pour faire entendre cela.

Oui clairement, ce n'est pas intégré comme quelque chose qui fait partie de leur mission et en cela on peut le concevoir aussi comme justement une limite du numérique. Je l'évoquais tout à l'heure avec l'équipe, en disant les outils quel qu'il soit, tous les outils de communication, les WhatsApp, les facebook etc. Ouvre un champ quasi illimité de relation mais qui sont des relations virtuelles pour la plus part d'entre elles ou pour beaucoup d'entre elles en tout cas. Et plus on s'éloigne de notre cercle relationnel de proximité, plus on est dans le virtuel. A un moment avec le risque peut-être d'être avec le numérique dans du tout virtuel relationnel, c'est des dérives que certains commencent à dénoncer de la part de jeune gens qui n'ont plus que des amis virtuels qui sont à 6000 km de là et qui sont pas capable d'entretenir une relation physique, une relation humaine de proximité dans la dérive extrême.

Pour en revenir à notre problématique à nous c'est de dire effectivement, l'animation du réseau Secours Catholique, la relation qu'on a avec les personnes qu'on accompagne c'est pas à travers une application que ça se fait c'est autour d'un café, c'est à travers une parole, c'est à travers une main tendue et des mains serrées, enfin il y a quelque chose d'important à se dire oui la qualité de la relation alors après c'est aussi ma conviction à moi mais je pense que c'est aussi ce qui transpire dans la culture du secours catholique, en tout cas c'est aussi ce qu'on véhicule que la relation, elle doit se vivre en vrai, en contact réel et c'est quand même quelque chose sur lequel vraiment on travaille sur la posture de l'accueil, on est bien sur un accueil de type physique, réel, vrai. La place de la tasse de café dans les accueils du Secours Catholique est essentielle, on se retrouve autour d'un café.

Oui et c'est un peu ce que dénonce des mouvements comme celui des gilets jaunes pour le plus visible, mais un certain nombre d'autres comment dirais-je tel qu'au niveau d'un certains nombres de services publics qui deviennent numérisé c'est une vrai difficulté pour les personnes

âgées , une vrai difficulté pour les personnes qui sont en difficulté avec l'écrit tout simplement une difficulté technique d'accès à l'appareil qui permet de et à l'usage de l'appareil qui permet d'utiliser ses supports donc ça c'est quelque chose aux lesquels il faut qu'on doit être très attentif et très vigilant. On mesure à quel point notre société se numériser et dans quelle mesure il faut qu'on accompagne cette numérisation de la société et en même temps on est aussi témoin de l'importance de la relation humaine dans ce qu'elle a de réel, de concret et qu'on ne veut pas lâcher et à la limite on peut se situer aussi à un moment comme un élément médiateur entre les personnes et les supports numérique de l'administration des choses comme ça. C'est Emaus qui a pris beaucoup d'avance là-dessus avec leur projet Emaus Connect, je crois que c'est comme ça que ça s'appelle qui sont vraiment des lieux de types cybercafé médiatisés, c'est-à-dire, il y a des gens salariés, bénévoles ou peu importe, des personnes qui accompagnent les usagers dans l'utilisation d'outils de l'administration, fiscale, de l'emploi pour permettre à ces usagers-là d'avoir accès à ces outils qui leurs sont très peu familiers.

*Pour pouvoir être le médiateur, il faut que vous transformiez ? Absolument*

C'est une bonne question parce que quelque part, j'allais répondre, on n'a pas le choix, donc il y a quelque chose qui nous ai imposé par la société et en même temps j'ai l'impression qu'on ne s'oppose pas puisque nous même on est en train de développer un super outil à travers le TADAF parce que sans doute alors si c'est exprimer dans les axes, dans les objectifs de TADA, ça permet de gagner en efficacité, de gagner en temps, de gagner en capacité de pilotage et là encore pour un certains nombres de nos interlocuteurs y a des warning parce que les termes efficacité , pilotage heurtent les oreilles d' un certain nombre des acteurs du Secours Catholique parce qu'effectivement c'est une visée de type entrepreneurial qui dénote enfin plutôt qui s'affronte à la vision de société qu'on défend. La relation humaine, elle nécessite du temps, elle ne s'exprime pas en termes d'efficacité, en quoi la fraternité, je peux la mesurer comme un indicateur, enfin si on voulait à un moment être à un moment notre projet qui dit construire un mode fraternel, vas-y on va chercher un indicateur pour mesurer l'atteinte de cet objectif. Tu vois ce que je veux dire à la fois le numérique nous permet pour le coup vraiment d'augmenter, oui d'avoir une meilleure efficacité, de meilleur indicateur et donc un meilleur pilotage indéniablement, maintenant on a un projet qui ne se satisfait pas forcément de l'efficacité et des indicateurs de pilotage et donc il s'agit de trouver aussi un équilibre et pour moi justement dans le déploiement de l'outil TADAF quand je dis je veux en faire un outil d'animation c'est-à-dire qu'il faut aussi que dans l'outil on trouve des éléments qui permettent d'avoir le temps, qui permet de rappeler est ce qu'on s'est vu pour échanger physiquement autour de la mission de ce que tu fais, est ce qu'on a pris le temps de vivre une relecture sous l'angle spirituel à la manière dont on vit la relecture au Secours Catholique donc c'est un petit peu ça, c'est mettre le numérique au service du projet humain qu'on défend.

Je prenais, j'évoquais les plateformes de l'administration, un certain nombre de service public qui aujourd'hui nous mette en situation d'imposé ces outils-là donc quand je dis on n'a pas le choix c'est-à-dire que dire accompagner des personnes dans cette transformation numérique ça nous ait imposé parce que la transformation numérique nous arrive de l'extérieur et qu'on aura beau avoir (...). Je pense que l'on doit continuer d'avoir un discours de plaidoyer sur la rapidité avec laquelle on nous impose ses outils, on les impose quand même, je veux dire, ça confirme aussi sur les choses comme la SNCF, je veux aujourd'hui prendre un billet papier au guichet c'est devenu quasi impossible dans bon nombre d'endroit.

Sans doute pour les mêmes raisons d'efficacité, d'efficience, de traitement optimisé qui dans la continuité d'une société de consommation, une société de rapidité. Alors si tu veux ça dépasse ma capacité en dire quelque chose, je ne me suis jamais spécifiquement posé la question, je dirai que c'est l'ordre du ressenti, c'est le constat que je fais.

Je ne saurais pas répondre de manière complètement générale, c'est plus d'une part, d'une manière intuitive, d'autre part aussi à travers l'enquête qu'on a fait auprès de bénévoles peut nous révéler. L'une des premières choses c'est l'envie d'être utile à la société, d'être utile aux personnes, d'être utile à des personnes, il y a un rapport d'être utile à quelqu'un. Il y a des personnes identifiées, il y a la notion de donner du sens à ce qu'on fait, donner du sens sur le plan d'une spiritualité pas religieuse, je m'engage sur quelque chose, ça porte des fruits, ça va dans le sens de mes convictions de mes engagements donc il y a cet aspect-là.

Sans doute dans une certaine mesure l'envie de changer les choses et de ne pas rester passif face au « on a pas le choix ». La société nous impose non on a quand même quelques leviers pour dire au monde ce qui ne va pas, œuvrer à changer les choses.

Et puis aussi de manière plus pragmatique, le fait d'être occupé pour un certain nombre de gens. C'est une occupation aussi l'engagement des bénévoles, j'entends pour les salariés c'est une occupation mais c'est d'abord un Taf néanmoins il y a aussi la qualité d'une relation humaine et un projet. La dimension, la terminologie enfin la fraternité, c'est pas un vain mot, c'est quelque chose dont on mesure que ça se vit. Là je viens d'enchaîner 2 sessions, une session de nouveaux acteurs, une session de travail de séminaire de direction à Lourdes, chaque fois on a fait l'expérience de ce qu'on peut appeler la fraternité y compris entre collègues où on est capable de vivre dans un environnement professionnel, dans un environnement relationnel qui est d'une qualité particulière qui privilégie la qualité de la relation. Pour moi, on est dans l'essence de ce qu'on propose de vivre, quand on lit le projet national, on voit que cette dimension elle est très présente notamment avec ce qui se vit avec la personne en précarité.

Curieusement y a pas une évolution très forte, oui dans les termes, dans la manière de dire les choses certainement, dans un certain nombre d'orientation. Parce que le Secours Catholique c'est aussi toujours adapté à l'évolution du temps et du monde mais encore sur les méthodologies d'action, on se rend compte que les choses n'ont pas tellement changées, ça peut presque en être désespérant, finalement depuis tout ce temps ça n'a pas changé. Mais du coup ça dit la cohérence du projet, la profondeur de l'institution de Monseigneur Rodhain quand on lit un certain nombre de ces textes, certes le style peut paraître désuet mais le fond dit toujours ce qu'on porte au Secours Catholique. Parce qu'on s'adapte et on saisit aussi la manière dont les organisations dans le mouvement associatif se saisissent de mouvement qui viennent d'autres pays. On ne va pas parler de phénomène de mode parce que le terme ne serait pas approprié mais il y a effectivement des méthodes, des manières de travailler qui se développent, qui s'organisent, des mouvements dont on est cousin qui ont fait leur preuve. Quand on prend Carmont et ce que Wazenski a pu apporter, quand on prend des mouvements d'Amérique du Sud, ça vient nourrir des éléments de méthodes. Je pense que là-dedans on est à la fois sur la méthodologie à la fois sur une perception de ce qui permet de transformer la société, donc oui, heureusement en plus qu'on ne reste pas dans la manière (...). Je veux dire même dans l'expression de la charité dans l'église s'exprime de manière différente, donc on redécouvre la diachronie. Je dirais c'est aussi des mouvements de l'histoire, donc il y a vraiment un

mouvement de fond et puis la manière dont ça s'alimente de tout ce qui vit, de tout ce qui s'alimente au-travers du temps.

Je pense évidemment, un fossé générationnel, le fossé générationnel existe, je le constate et je suis dans cette génération d'entre deux pratiquement où à la fois j'ai grandi avec l'apparition du numérique en même temps je ne suis pas dans la dernière technologie des jeunes de ta génération. Tu vois G Suite (...) mais l'ensemble des fonctionnalités qui sont offertes par G Suite aujourd'hui j'en ai pas utilisé la moitié. J'utilise pratiquement la messagerie, voir la messagerie instantanée parce que j'aime bien, parce que j'ai chopé au vol le petit côté chatte avec un seul doigts sur téléphone. Le google Meet pour les réunions je n'utilise pas parce qu'il y a longtemps j'utilisais l'autre Skype, donc ce n'est pas une technologie qui m'est étrangère mais comme avec un vieux machin j'ai l'habitude avec Skype qu'est-ce qu'on vient « m'emmerder » avec autre chose. Donc il y a ça aussi dans le fossé générationnel, de dire je suis habitué avec un truc, il faut que j'aille apprendre à utiliser un à autre truc, bon ça s'utilise sûrement à peu près pareil c'est pas bien compliqué. Voilà y a ce phénomène là aussi un certain nombre d'habitude générationnel par rapport à ceux qui n'ont jamais ou très peu utilisé qui découvre, il y a cet aspect-là, cet aspect d'habitude de pratique et puis l'aspect culturel, l'accès à ces outils. Là c'est quelque chose forcément dans un réseau comme le nôtre auquel on est confronté, on a des personnes qui n'ont jamais ou très peu été scolarisé, on a des personnes qui arrivent de pays étrangers qui étaient pas en situation d'avoir accès à ces outils. Ce que je ne généralise pas parce que pour un certain nombre de personnes en situation d'exil notamment des jeunes migrants, ils sont tout à fait à l'aise avec un certains nombres d'outils numérique. Mais ce n'est pas le cas de tous selon le parcours de vie des uns et des autres. Donc il y a cette difficulté de la capacité acquise à utiliser ces systèmes. Ensuite une autre dimension tout aussi pour le coup très pragmatique, c'est simplement l'accès à l'outil, au support. Si effectivement le smartphone tend à se généraliser auprès d'une grande majorité de population, c'est quand même pas le cas pour tout le monde et moins encore biens-sur, un outil informatique connecté donc il y a aussi cette dimension-là.

Moi j'ai réagi tout de suite, dès la première information, dès que j'ai entendu que c'était google, j'ai ouvert les yeux « comme-ça », j'ai dit ça ne me paraît pas en cohérence avec qui nous sommes avec notre projet. J'ai eu l'occasion parce que on ici au siège, on croise les gens d'en parler avec Bruno qui m'a expliqué mais, les contraintes techniques font que c'est le seul prestataire qui peut nous offrir un tel produit pour autant d'usager de manière gratuite. D'accord, si on peut pas faire autrement, mais j'ai dit il faut s'attendre à ce que dans le réseau ça réagisse assez vivement comme je l'ai fait. Bon il y a eu quelques manifestations ou autres. Nous ici dans le service, on en a pas fait des caisses, globalement c'est pas non plus notre combat ce truc-là. C'est vrai que ça pose question de se dire peut-être non pas qu'on ait fait ce choix là mais qu'il y ait pas d'autres alternatives.

Absolument. Je ne parlerai pas de confiance. Ça serait chez certains plutôt le contraire de la défiance par rapport à ça dont on mesure qu'elle peut se justifier par plein d'événement qui nous sont envoyés. C'est vraiment une bonne question parce qu'on ne questionne pas assez suffisamment aussi d'une certaine manière. C'est-à-dire est qu'on se questionne pas suffisamment, nous Secours Catholique sur la nécessité absolue d'utiliser ces outils et d'être et d'avancer dans le numérique à vitesse forcée. Oui il y a de ça. Moi je fais partie des gens qui disent en me moquant, on peut toujours continuer à gérer nos 65000 bénévoles avec un crayon à papier et puis des listes comme ça. Sauf qu'on passerait à coté de quelque chose peut être. Et

si on veut continuer à pourvoir appeler des bénévoles, à rejoindre les gens, il faut qu'on soit aussi dans le monde.

Alors il y a une phrase de l'évangile qui « vous êtes dans le monde mais vous n'êtes pas du monde » Jésus qui dit ça aux apôtres. Peut-être qu'il y a aussi ça à garder à l'esprit, d'être dans le monde mais de ne pas quand même être nécessairement du monde. Moi je ne mettrais pas l'ensemble de mon engagement au Secours Catholique sur le projet TADAF, c'est mon job, j'y consacre du temps parce qu'on me le demande parce que je considère que c'est important. Si à un moment on se rend compte que le truc est « foireux », pas réussis etc. Ça sera dommage parce qu'on a investi de l'argent, ça sera pas essentiel parce qu'on aura pas perdu en rien l'âme et essence de ce qu'on vit. C'est ça que je me dis, pareil pour G Suite, si demain, il y a un grand blackout des systèmes d'information et des réseaux électronique etc. Notre réseau, il pourra continuer à vivre parce qu'il n'est pas que virtuel et que les équipes locales et les groupes de fraternité et que les liens avec entre le siège les acteurs régionaux les délégations, les acteurs locaux, enfin tout ça fait que le numérique venait à éclater tout d'un coup, on serait capable de faire vivre le Secours Catholique autrement mais je pense que d'autres organisations seraient perdues, nous on le serait pas forcément.

Au tout début j'ai parlé de révolution, c'était un clin d'œil à notre révolution fraternelle. En termes de révolution, c'est justement quand même, il y a un certain nombre d'endroit où ça marche au crayon à papier. Je pense que quelques équipes locales sont beaucoup sur papier crayon. Et que si à un moment on dit passe tout dans l'ordinateur, c'est compliqué, on souhaite que la gestion administrative des bénévoles se fasse dans le TADAF à partir des équipes locales, ça s'est complètement nouveau. Aujourd'hui les équipes locales remontent des fichiers papiers à la délégation qui fait la saisie. Demain l'idée, c'est qu'un responsable d'équipe locale ou quelqu'un dans l'équipe puisse actualiser les données d'un bénévole qui arrive, d'un bénévole qui s'en va, d'un bénévole qui déménage etc. Et dans un second temps on souhaiterai avoir une appli où je suis bénévole au Secours Catholique, je vais sur mon compte et je modifie les quelques informations que j'ai besoin de modifier ça c'est assez nouveau. Oui c'est pas non plus révolutionnaire d'aujourd'hui, je veux dire il y a beaucoup d'organisation ou ça se passe comme ça. Mais pour un certain nombre de nos acteurs, il y a quelque chose d'une révolution et aujourd'hui on s'en rend compte que c'est pas de gaité de cœur que les gens répondent à ça.

Je pense qu'il faut qu'on développe chez un certain nombre d'acteur l'acquisition de quelques notions, je ne sais pas comment répondre, je sais qu'il y a quelque chose à acquérir que ça ne concerne pas tous acteur beaucoup font leur déclaration d'impôt en ligne utilise déjà les emails, les choses comme ça donc en cela ce n'est pas non plus une révolution absolue. Il y a quand même déjà cette culture numérique, elle s'insinue dans notre vie de tous les jours.

La culture numérique moi je dirai que c'est une manière de s'informer, une manière de communiquer, une relation aux administration, service public et quelque chose de technique. C'est pour ça que le terme de culture me gêne un peu parce que quelque part je reste à considérer que ce sont des outils, des moyens, que ce n'est pas une fin en soit, là où la culture de l'Homme, ce qu'on cultive c'est une fin en soi quand on cultive c'est pour avoir des légumes. Donc cultiver le numérique ça produit pas forcément grand-chose derrière, ça peut faciliter même. Il y a cet aspect technique, la culture numérique à ce côté relationnel, est ce que c'est que technique ? C'est la manière dont je le perçoit, il peut avoir un aspect ludique, ça peut être amusant, mais pour moi ça ne va pas forcément au de là et comme un média, un moyen de rester (...) ça s'est

pas le numérique qui l'a permis. Par contre le numérique m'a permis de rester en contact avec eux par WhatsApp, par Messenger, on sait qu'on est ensemble. Pour moi ça reste un outil qui facilite, qui permet de maintenir le lien, ce que je te dis c'est pas une posture du Secours Catholique c'est aussi mon ressenti. Je fais la part des choses parce que je ne sais pas précisément quelle est la position institutionnelle par rapport au numérique.

Très nécessairement, je ne pense pas que le projet national ait abordé le sujet sur cet angle-là après il faudrait le relire avec ce prisme là et se dire en quoi la lecture de ce projet national je trouve une place au numérique à la transformation de la société que ça peut donner. Honnêtement, je ne saurais pas te le dire quelque part tu évoquais l'organisation apprenante, finalement dans cette notion d'organisation apprenante, on peut aussi considérer qu'on apprend sur ce champ pas nouveau mais évolue très vite. On a aussi besoin de s'entourer de gens qui peuvent nous apprendre, c'est ça aussi de travailler ensemble avec des gens qui connaissent qui sont à l'aise de (...) et comment on partage ça, pour la ligne construire ensemble un monde juste et fraternel, est ce que là-dedans le numérique trouve pleinement sa place ou pas j'ai tendance à penser que construire un monde juste et fraternel ça passe plutôt pas tant par le numérique (...), par la relation. Dans mon discours, c'est très présent mais parce que je suis convaincu qu'une société juste et fraternelle se construit dans une relation d'abord.

Pas énormément alors en même temps je ne suis sur ce poste depuis pas longtemps. Je ne suis pas sûr que ça énormément changé les choses sinon que là aussi on va pouvoir utiliser des trucs comme des plateformes d'appel au bénévolat ce qu'on fait assez peu, ça se développe progressivement sinon c'est une richesse pour se faire connaître, pour identifier des gens qui se proposent d'être bénévoles donc oui en ce sens-là c'est intéressant, je veux dire ça ouvre un champ très important. Aujourd'hui le mode d'appel au Secours Catholique, le mode principal reste le bouche à oreille pour l'essentiel.

La prise de contact sur des forums associatifs (...), le fait d'avoir été accueilli un jour au Secours Catholique, je ne sais plus dans l'enquête à combien s'élève le nombre de bénévoles arrivés par voie numérique mais ça reste très peu aujourd'hui.

Par rapport à tous ces items « une œuvre de bénévolat via internet ou les médias » c'est 8% à peu près alors ce qui est intéressant c'est que 8% c'est la moyenne générale 7,5% exactement. Pour les moins de 25 c'est 13%. Pour le 25- 34 ans, 14% et ensuite ça va en diminuant 35-49 ,10%, 50 -64 ans 8%, 65-74 ans ,6% quand même et 4% pour les plus de 75 ans, c'est pas mal quand même, mais tu vois là on est à 8 /9%. Suggestion d'un ami 25%, plus grande disponibilité 45% en même temps c'est pas la même chose entre la suggestion d'un ami et le fait d'avoir une plus grande disponibilité, ils pouvaient apporter plus de réponse et solliciter par un membre du Secours Catholique 31%, vous avez été sensible à la cause 31% et là par exemple avant de vous engager aviez-vous des relations avec le Secours Catholique, vous suiviez le Secours sur les réseaux sociaux 2% alors 50% n'avait pas relation avec le Secours Catholique, donc c'est 2% de la moitié. Mais tu vois 35% avait apporté un soutien financier, des donateurs et 27% connaissait quelqu'un qui était engagé au Secours. Donc ça dit la part de la relation numérique du Secours Catholique de la part de nouveaux bénévoles par rapport à la relation humaine.

Information complémentaire à la fin de l'entretien : sur ISIDOR, enquête recherche et solidarité, enquête Bénévolat 2017 menu principal vers le bas rubrique bénévolat, formation, appelez les bénévoles.

Date : 07/11/2019

Direction : direction Action et Plaidoyer France Europe/ département emploi économie solidaire/ R6

Ancienneté : 11ans

Le département qui aujourd'hui s'appelle emploi économie solidaire dans lequel on gère différente thématique, l'accès à l'alimentation, l'accompagnement vers l'emploi, la mobilité et toutes les questions de textiles, boutique solidaire.

Mon département est dans une direction et la direction, elle est nouvelle puisqu'elle a été créée il y a peu près un an. Avant il y avait une direction qui s'appelait la DFE, Direction France Europe et qui regroupait notre direction action et plaidoyer et la direction DEA, direction engagement et animation de Claude BOBEY, les deux étaient fusionnées avec deux pôles et on a séparé ces deux entités. Je pense pour donner certainement des choix de gouvernance, pour donner plus de poids à l'action à l'accompagnement du réseau, pour donner plus de poids, face à la direction Finance, Ressources Humaines, Communication.

Je pense que c'est toujours le même objectif, *peut-être dans la manière de faire qui change ?* Il peut avoir des manières de faire mais l'objectif du secours, je pense qu'il y a des choses qui sont profondément ancrées depuis le début de la création du Secours. Après dans la manière, voilà de faire en fonction des époques, on est plus dans les années 50, plus dans les années il y a des manières éventuellement qui peuvent changer. Mais depuis de nombreuses années, on vise l'émancipation des personnes et l'accompagnement, on vise que les personnes sortent de la pauvreté avec des modes d'action qui sont d'abord éventuellement des aides un peu d'urgence, matérielle puis de travailler soit sur les causes de la pauvreté en transformant les politiques publics soit en inaugurant des dispositifs d'action, on invite la puissance publique à prendre en charge par la suite. La nouveauté est autour de la question de la fraternité certainement autour du lien social mais du coup cette notion ce slogan juste et fraternel, la force de la rencontre qui correspond à la reconnaissance de la dignité de l'autre son humanité quelque que soit sa situation, le compagnonnage qu'on peut avoir avec eux, en supposant que c'est une des choses fondamentales, basique, d'être connu comme un visage et pas un numéro sur des statistiques de chômages, de pauvreté, des trucs comme ça.

C'est pas le président, on est une organisation trop étendue avec trop de monde pour qu'un président puisse avoir le pouvoir de définir sa ligne stratégique. Aujourd'hui il y a un projet national qui a été défini avec des stratégies qui sont communes, c'est pas le président ou la présidente qui les réalise, c'est l'ensemble des membres du secours avec différents processus de coopération, de collaboration, de dialogue itératif et donc il y a une stratégie qui est défini sur 4 angles avec 6 changements visés, 4 stratégies et on est un peu là-dessus avec une mise en œuvre qui est parfois un peu laborieuse mais on est un dedans.

*Ça veut dire qu'au Secours les décisions sont souvent prises ensemble ?* Oui, après un président va marquer, un délégué général va marquer un tout petit peu. Bien sûr que chacun marque sa patte mais le projet global, il est porté par tous et quand vous avez 65.000 bénévoles, vous ne pouvez pas en un quart d'heure changer les pratiques, changer cela.

Ensuite, c'est une autre caractéristique du Secours, c'est, vous avez l'idée du projet puis vous avez la réalité du projet, il peut y avoir des différences, des postures parfois qu'on trouve trop

assistancielle par rapport à ce qu'on pourrait souhaiter puisque nous visons principalement des éléments de transformation sociale et répondre à l'urgence sociale et viser la transformation sociale, c'est pas tout à fait les mêmes modes d'action. La transformation sociale, c'est un peu plus compliqué, ça prend un peu de temps, donc c'est parfois difficile. Difficile je pense, les salariés pensent transformation sociale, ils sont salariés permanents, donc pour eux c'est normal. Les bénévoles étant là de manière éphémères, temporaires souvent, pas toujours et puis pas souvent à temps plein, c'est plus difficile pour eux d'être dans une posture professionnelle. Du coup il faut qu'on pense l'articulation entre exigence professionnelle parce qu'on est une organisation avec un professionnalisme qui est exigé et légitime de notre part et puis des équipes bénévoles qui sont bénévoles donc avec la générosité première parfois maladroite, parfois très profonde, professionnel.

Le cœur de métier du Secours c'est les bénévoles, je pense. Le cœur de métier du Secours, c'est quoi, c'est la rencontre et le compagnonnage avec les personnes en précarité. Aujourd'hui, de plus en plus dans des espaces collectifs justement pour que la rencontre, la reconnaissance de l'autre ne se fasse pas dans un face à face qui est celui de l'intervention sociale, institutionnelle, de devoir rencontrer derrière un bureau, un travailleur social tout ça. Nous on est plus dans des espaces collectifs avec typiquement la table, du repas, la convivialité qui va rassembler les gens autour de laquelle on a tous besoin de manger, dans cet endroit-là on est tous égaux à table.

*C'est le bénévole qui porte alors le Secours ?* Oui je pense, la direction de la communication, elle est là pour donner des messages aux personnes en interne, elle est là pour sensibiliser l'opinion publique au message du Secours et puis vis-à-vis des donateurs pour mobiliser la générosité financière. La DAF, elle est là pour donner les moyens à ce que l'organisation fonctionne. Les directions sont en soutien et en délégation, vous avez une équipe de quelques salariés, voir un ratio de 1 salarié pour 100 bénévoles. Donc on est dans l'aide à l'organisation avec des salariés qui sont là pour former les bénévoles, pour assurer la continuité de l'activité, pour être garant du cadre juridique de l'activité et du projet.

Il y a quelque chose qui n'est pas dit explicitement, en échangeant avec vous, les salariés sont quelque part garant du cadre qui est soit financier, soit en termes de la com. On est vraiment du coup (...) support enfin pour la masse d'activité qui sont des personnes et avec le truc tous acteur, on rencontre un million de personnes, si on a 60.000 bénévoles on pourra espérer que le Secours Catholique, c'est 60.000 personnes plus 60.000 au moins personnes accompagnées qui sont des acteurs très actifs.

Les bénévoles, j'ai utilisé le mot en disant, il y a des bénévoles qui arrivent dont leur générosité est parfois maladroite, parfois leur générosité qui a un caractère professionnel ça veut pas dire qu'on exige des bénévoles, je trouve ça délicat, c'est à la limite exiger des bénévoles qu'ils soient des professionnels, qu'ils fonctionnent et qu'ils réagissent comme des professionnels.

D'où avec après les questions numériques on va avoir des gros soucis, c'est-à-dire qu'on est pas dans un management, la difficulté du Secours c'est qu'on est pas dans un management d'entreprise or l'ensemble de l'organisation et de la science de l'organisation, elle est pensée et le vocabulaire et tout est pensé depuis le management d'entreprise et pire que ça l'ensemble du management a été pensé à partir des entreprises américaines et des modèles américains. Est-ce que vous avez vu déjà des traités de l'organisation d'entreprise en Inde, en Afrique, d'organisation collectif. Et donc presque tout, beaucoup ont été marqué par le management américain dans son vocabulaire. Or aujourd'hui, il y a des acteurs qui disent en fait il y a des

organisations de l'économie solidaire ou sociale solidaire qui ne relève pas du management américain et qu'il faudrait inventer d'autres manières d'inventer l'organisation et donc le management. Et du coup nous là le pense qu'on manque de réflexion sur le management d'une organisation comme la nôtre. Du coup la question de l'obligation, des contraintes face au numérique sont pas les même avec les bénévoles que dans une organisation que dans une entreprise. On ne peut pas avoir les mêmes schémas.

Moi je ne dirai pas..., je ne dirai pas se terme aussi fort. Quand vous dites ça, j'ai l'impression que ce sont les moyens qui sont premier que l'objectif c'est la transformation de l'association. Dans ce que je raconte, c'est que l'association est principalement faite de rencontre entre les personnes avec finalement peu d'outil pour réguler cette activité humaine. Ça veut dire en termes de process, de procédure, de reporting et donc derrière l'outil numérique pour porter tout ça. Donc toutes ces choses qui se faisaient, ces échanges, donc aujourd'hui l'association, elle souhaite changer mais a plein de niveau à la fois sur la manière d'être sur l'innovation sociale, dans l'accompagnement au changement, dans les dynamiques d'ACSL, de renforcer un peu le plaidoyer, de coopérer plus sur le territoire, de développer plus l'économie solidaire enfin il y a plein donc ça change oui mais à plein de petits niveaux, je pense et j'espère. Avec une capacité à avoir une vision très forte, hyper-organisé qui est difficile. Je pense que dans chaque direction, chaque directeur souffre un peu parce que la nature du changement est très conséquente avec une volonté de le faire de manière concertée et avec une méthodologie qui est peut-être pas clarifiée avec des consultants à droite à gauche, plusieurs, dans plein de domaines, je pense que les consultants pour le numérique, il y a des consultants ici par là et peut être qu'il y a tellement de consultants qu'il n y a pas un seul cerveau. IL n y a pas une équipe qui pilote l'ensemble de l'évolution du changement et du coup c'est le CODIR qui le fait et pour moi c'est pas la mission du CODIR de piloter le changement. C'est un comité de direction qui est là et donc ça s'est une des fragilités, je pense. Il y a des équipes mais elles ont déjà plein de missions, il y a des équipes à droite à gauche qui sont en train de mettre en place des éléments du changement, tout ça n'étant pas complètement coordonnés et alignés, il est possible qu'à l'arrivée, il y ait de gros bugs. Et sur les questions numériques, il y a des choses qui soient pausées mais je ne suis absolument pas au courant, je ne sais pas or, il serait possible que le sois au courant et que je puisse aider. Je suis tout simplement pas au courant mais en tout cas on peut m'informer des choses mais je ne suis pas sollicité, je ne peux pas contribuer, j'exagère, mais bon. Et c'est normal parce qu'il y a tellement de petits changements sur plein de sujets que si tout le monde, en tout cas il faudrait qu'on travaille différemment avec certainement de grands séminaires, avec l'ensemble des acteurs, chose qu'on a pas beaucoup.

L'envie de transformer la société, votre question est très générale, soit c'est l'envie de transformer notre société et un monde juste et fraternelle donc je pense que la vision est à peu près partagée, institutionnellement elle est bien partagée, pour tous les bénévoles peut être pas et aujourd'hui de plus en plus contribuer à la transition écologique, ça je pense que c'est le truc qui monte un peu.

Oui les valeurs officielles, qui sont la confiance, engagement, fraternité. C'est important parce que la confiance aujourd'hui c'est un élément que j'entends plusieurs fois en disant, tient, il faut que je fasse confiance aux acteurs au niveau de l'organisation dans son rapport hiérarchique de contrôle, de subsidiarité, c'est un élément qui est au niveau de l'organisation. J'entends la fraternité, je voulais l'évoquer tout à l'heure et l'engagement c'est le fait que la transformation

sociale passe par le fait que les personnes en situation de précarité soit acteur de leur vie de transformation qu'ils veulent pour eux même et donc c'est tout ce qui autour du pouvoir d'agir.

On peut supposer qu'on s'est dit que l'informatique allait faciliter la vie des gens. (*Donc le numérique, vous assimilez le numérique, c'est de l'informatique, c'est seulement très technique ?*) Non, le numérique est une interface d'échange entre des personnes et donc cette interface d'échange, on a pensé qu'elle pouvait être automatisée, donc c'est une caractéristique du numérique et différée dans le temps puisque je peux envoyer un mail, je peux écrire un document et laisser quelqu'un d'autre dans la journée le remplir. Donc il y a une promesse que nous a fait le numérique au niveau de la société et que potentiellement (au niveau de la société en générale ?) Oui et puis l'ensemble des organisations qu'elle soit publique ou privé. Le privé mais ça fait longtemps qu'ils sont entrain (...) on va jusqu'à la robotisation. Ça bouleverse, on connaît notre bouleversement, les entreprises très fortes, le service public on connaît, nous le Secours Catholique on est très embêté par ça puisque, on rencontre beaucoup de personnes qui nous disent que ils sont face à des machines, d'écrans, pour s'inscrire, pour les demandeurs d'asiles ça nous pose de gros problèmes. Puisqu'aujourd'hui les demandeurs d'asiles ont pour obligation pour prendre rendez-vous pour faire renouveler leurs papiers de le faire par internet. Et internet, on leur dit y a plus, c'est pas possible, revenez demain. Donc il ne peuvent plus faire valoir leurs droits. D'autres personnes ont des problématiques d'illettrisme numérique ou sont pas très à l'aise avec ces outils là et du coup ça déshumanise la relation avec le service public. Et donc il y a toute une critique forte qu'au Secours Catholique on voit.

On sait que le numérique ça allait nous faire gagner du temps mais qu'aujourd'hui les mails c'est une forme de poison puisqu'on a eu il y a quelques années un petit truc sur les mails qu'il est interdit d'envoyer après certaines heures, un certain nombre de choses comme ça et donc le mail reste un outil quand même qui est finalement pas évident à gérer qui bouleverse le temps de travail et puis le numérique l'ordinateur qui est en permanence, moi je me demande comment les gens faisaient pour travailler quand ils avaient pas d'ordinateur. Ils écrivaient les courriers à la machine à écrire et il téléphonait, donc il y avait un rapport au temps qui était quand même très différent, donc là le mail c'est fatiguant. Quand tu reçois 50 mails par jours, 5 mails par heure, il faudrait en permanence. Dès qu'on passe deux jours sans le suivi de ses mails, on est débordé, on peut pas faire une chose en une journée en entier, on ne peut pas travailler une journée en entier sans être interrelié aux autres, on peut pas rentrer dans la profondeur d'un sujet ; être calme, on est toujours dans l'excitation des réseaux sociaux et tout. Il y a une fausse promesse qui potentiellement a été faite, en même temps la promesse juste et vrai, c'est qu'elle met les individus en interrelation donc ça c'est très bien. Et ça peut promouvoir des immobilités.

L'autre, oui, une des promesses sur lesquelles on avait travaillé c'est comment que le numérique peut développer une nouvelle forme de solidarité entre les personnes tout ça. Donc je pense c'est quelque chose qui pour nous reste potentiellement une question mais entre les personnes en précarité comment ça s'appelle (...) être inscrit dans des réseaux sociaux. Moi j'avais travaillé avec le laboratoire de mobilité, c'est pas les applications, les applications numériques ne vont pas sauver le monde, ça déplace les problèmes, mais ça ne résout pas les problèmes, tous les problèmes de la vie.

Donc le Secours Catholique aujourd'hui, ça fait deux fois on a eu un des gros outils majeurs. C'est aujourd'hui ISIDOR, c'était la plateforme avant celle d'avant, elle était ingérable. ISIDOR on a attendu pendant trois ans, on nous a dit que ça va être fabuleux, c'est je ne sais

comment on peut dire mais ce n'est pas satisfaisant. En tout cas on a voulu dans un objet faire trop de chose qui doivent servir à des équipes locales, de bénévoles à des acteurs du siège et tout ça. On a des communautés, moi j'anime des communautés dans un réseau de 65000 bénévoles. On a 150 adhérents, ce n'est pas raisonnable mais bon. Il y a des gens, mais après pour que les gens soient en relation, il faut qu'ils y aient des objets qui les réunissent, les objets il faut qu'ils soient nommés. Alors que les communautés, elle se regroupent autour de quoi ? Il y a trop de communautés autour de thème, autour d'activité, autour de problématique de leur territoire, au fait, il y a trop, potentiellement les communautés il y en a trop et partout et une personne, il faudrait qu'elle soit dans 20 communautés. Moi, je suis quelques-unes, qu'il faut que je suivent j'en ai 6, 7 mais on étant potentiellement. Au Secours Catholique, il faudrait que les gens soient dans 12 communautés, or ils sont déjà par ailleurs dans la vie privée aussi avec d'autres communautés, on ne peut pas être (...). Ce n'est pas un mensonge, mais au fait oui bien sûr si tout le monde était connecté, au fait ça prend du temps de suivre ça et on ne peut pas passer sa vie en permanence à suivre des trucs. Ça c'est une première difficulté.

Ensuite les gens ne sont pas très bien formés, il n'y a pas de règles claires d'utilisation, les communautés sur ISIDOR mais au fait il n'y a pas de règles, moi j'ai besoin d'avoir une communauté nationale avec des gens qui sont sur des thématiques, il devrait avoir pour l'action, il devrait avoir une dizaine d'action avec des communautés où tout le monde est inscrit avec 2000 ou 3000 personnes qui sont inscrit dans des communautés. Là pour moi, c'est symptomatique d'avoir des petites communautés au niveau national ça correspond pas au bon échelon.

Non, je pense qu'il faudrait l'adapter c'est-à-dire que quand on se dit on va faire comme à l'extérieur, je ne suis pas sûr que le Secours ait un outil comme ISIDOR, l'intranet qui soit adapté à son identité, à sa réalité et à ses besoins et donc c'est ça qu'il faudrait peut-être trouver avec des formes plus simples. Aujourd'hui dans ISIDOR, il y a tout, il y a trop de choix. On a effectivement besoin d'avoir des espaces où on peut mettre des documents à disposition que les uns et les autres aient facilement accès à l'information. Après communiquer entre communauté ça, il faut réfléchir à quelle taille, est ce que finalement ISIDOR, c'est pour les petites communautés locales et puis y a le territoire et puis il y a la délégation, il y a la région, il y a le national et au fait ça inviterait le bénévole à ce qu'il se connecte à 15, trop de communautés, je pense donc il faudrait se dire à qui appartient, à quel type de communauté. Ensuite, c'est un outil qui peut être amélioré. Chose qu'on a pas mais qui serait hyper nécessaire, tous les bénévoles, tout le monde nous demande la capitalisation, des outils de capitalisations de pratiques comme le réseau RESOLIS, je cherche ce qui se fait en termes de mobilité, d'aide alimentaire, dans quelle région, une typologie, des fiches actions, de tous ce qu'on fait or l'action qu'on fait n'est pas renseigné. On dit à l'extérieur mais à l'intérieur on ne sait pas ce que fait le Secours Catholique.

Peut-être mais moi ce que je dis c'est que le numérique déjà devrait nous servir à savoir ce que l'on fait et qui on est. Ce qu'on fait au regard des bénévoles et ce que les bénévoles peuvent savoir, les typologies d'action que l'on peut faire au Secours Catholique donc ça serait un des besoins. Le deuxième besoin c'est pour les salariés, pour le pilotage, la gouvernance, quelle est l'activité du Secours or en terme numérique, il y a moi sur la question alimentaire, je suis obligé d'aller dans 4 endroits différents pour avoir accès à l'information donc je vais voir Monsieur G2A et en leur demandant de me sortir l'information des bénévoles qui sont inscrit dans 4 -5 - 6 activités différentes pour l'aide alimentaire, ceux qui font l'accueil de jour, ceux qui font

l'épicerie. Donc j'ai 6 fichiers ou 28 fichiers ou 63 fichiers parce que là on parle en délégation. Pour avoir l'information, il faut que j'aille voir le contrôle de gestion, pareil des fiches, pour les contrôle de gestion, il y a 4 sources de données, donc je suis obligé pour avoir une image de qu'est-ce que le Secours Catholique en interne d'aller moi-même tout seul à la pêche aux informations que personnes d'autres a consolidé, ça veut dire que la présidence, les directions, les gens ne savent pas précisément quel est le nombre de bénévoles qui agissent sur l'aide alimentaire, en termes volume financier qu'est-ce que ça fait, le poids par rapport à tout ça on pas d'outil donc ça en terme de numérique, de pilotage donc l'ensemble, je ne sais pas si TADAF va aider aller vers ça.

*Vous êtes impliqué dans TADAF ? pas du tout, vous savez ça va servir à quoi ?* un tout petit peu, pareil, on a plusieurs promesses avec ISIDOR ça va être génial, ça va nous révolutionner la vie que maintenant, « on y croit plus », je suis dure un peu mais pour moi c'est la refonte G2A avec la redéfinition des actions qui seront un peu unifiées. Aujourd'hui les familles d'actions, on ne compte pas le même langage en termes d'action entre l'habilité G2A et tout ça, il y a des grandes familles mais dès qu'on va dans le détail, c'est dispersé. Donc le numérique est parfois automatisé mais n'a pas simplifié suffisamment ce qui est très dure d'arriver à avoir des éléments de simplicité avec ces outils. TADAF ça va être pour les donateurs les organisations, les formations un certain nombre de choses comme ça.

Donc il y a TADAF qui va arriver, il y a ISIDOR et là G Suite qui est très intéressant pour les outils pour google DOCS, pour travailler en commun, pour collaborer, je trouve que c'est bien. Il faudrait qu'on aille plus fort, par exemple sur la question des rencontres et des réunions c'est bien que tout le monde ait des cameras pour faire des visioconférences qu'on nous mettent ce type d'outil avec du confort pour éviter des déplacements et être plus facilement en interaction au niveau national sur des sujets. Ça s'est pas mal, dans la manière de travailler on a fait des WEBINARS avec mes collègues, je pense que ça c'est des choses très importantes parce que là du coup on peut gagner en termes d'efficacité et d'impact, sur les messages ou les échanges que l'on peut avoir.

Non pas beaucoup, on mesure pas beaucoup la performance du secours, il est possible qu'on passe de temps à discuter, beaucoup de temps à perdre du temps et même d'efficience c'est-à-dire qu'à partir du moment où vous n'avez pas d'indicateurs globaux pour faire des ratios et articuler des données chacun est dans son truc. Mais c'est une association, est ce qu'on a même de parler d'efficacité, d'efficience ? Si je passe mon temps à rien produire, il y a quand même des gens qui paie mon salaire, donc si on ne regarde pas et on est dans une organisation, il y a des salariés, il y a du management et a priori on doit avoir des résultats. Un des problèmes du secours, c'est la notion de projet, projet à priori, je ne sais comment le définir mais sa définition du projet, on utilise des mots au Secours Catholique qui n'ont pas toujours un sens unique. Il y a plein de sens, un projet c'est tout, un projet c'est une action donc il y a des projets partout mais il n'y a pas de livrable, souvent un projet a une fin donc il y a un livrable donc on peut mesurer, c'est livré ou ce n'est pas livré, ça on le fait pas toujours. Donc je pense qu'on gagnerait à avoir ce qu'on pas du tout c'est des indicateurs donc on ne sait pas évaluer ce que l'on fait. On fait des projets mais ce n'est pas évaluable, moi je pense qu'on devrait avoir des indicateurs un peu macro, c'est chose un peu de bas qui donne quand même, qui donne des formes de tendances (comme une forme de retour sur investissement pour voir ce que ça donne ?) Oui entre griffes, en termes d'énergie déployer, je ne sais pas, s'il y a des gens qui ont étudié les couts que l'inefficacité a pour une structure comme la nôtre.

Au fait un tout petit peu, mais il faut faire quand même attention à G Suite alors il y a des petits, un peu de formations et tout ça. Mais pour que ça change, il faudrait que souvent dans le changement qu'est-ce qu'on dit, on dit qu'il faut qu'il y ait une vision commune et puis on va accompagner les gens à utiliser mais c'est quoi la vision de G Suite, c'est quoi la vision commune de G Suite et donc comment on veut que G Suite produise du changement si on a pas dit le changement qu'on voulait que G Suite nous amène et donc il sous-entendu mais c'est quoi, c'est la promesse du rêve du numérique, c'est le gain et la preuve, c'est que les premiers qui pouvaient être impacté par G Suite c'est les assistantes. Moi j'ai deux assistantes, aucune réflexion sur l'évolution du métier des assistantes dans notre direction qui s'est soucie une seule fois de l'évolution des compétences des assistantes au regard de G Suite et de toute la transformation numérique que vous évoquez. Tu vois moi je leur ai dit vous avez 50 ans, si aujourd'hui vous n'êtes pas en capacité de vous former hyper fort sur ces trucs et être à l'aise, vous êtes mortes et dans 3 ans je sais pas si tu es spécialiste du numérique et tout ça, tu imagines, tu es assistantes sans savoir utiliser des trucs de manière un peu forte avec des jeunes qui vont arriver qui sont hyper. Il y a plus besoin d'assistante parce que c'est plus rapide de le faire que demander de le faire et ça y a une évolution qui est dans nos métiers, pour arriver sur les métiers. Dans nos métiers on a de plus en plus faut qu'on gère tout, donc il faut qu'on fasse les mails, faut qu'on gère le courrier, faut qu'on s'occupe de remplir ceci donc on a plein de trucs, ils ont tout automatisé donc c'est comme dans les entreprises, c'est le salarié qui doit faire le travail à la place des autres directions j'exagère un peu. Donc, il faut faire attention ... est ce que dans certaines entreprises, les gens disent ont passent notre temps, les cadres passent leurs temps à faire du reporting pour au-dessus et du coup sans avoir le temps d'être disponible pour être au cœur du métier l'accompagnement aux équipes. Et du coup je crois qu'il y a une vraie question sur les assistantes à raison de petites formations mais c'est pas à la hauteur de quand vous arrivez des transformations, l'association se transforme avec le numérique patati patata, si c'est de ça il s'agit on ne peut pas juste en mettant quelques outils ça suffit pas et former ça suffit pas.

La question est comment est-ce qu' au Secours Catholique, on veut utiliser ces outils, pourquoi, c'est quoi l'objectif qu'on vise dedans, c'est l'efficacité, le gain en temps, c'est pour un animateur, c'est quoi, c'est pourvoir avoir plus de rencontre, on pourrait pouvoir plus mesurer ça, c'est pour pouvoir éviter les déplacements pour la planète. Il y a plein de truc comme ça qui sont là mais qui ne sont pas formaliser et pas dit donc je pense, ce n'est pas une aide. Je pense qu'on ne s'aide pas beaucoup la dedans. Au fait à travers le numérique qu'est-ce qu'on veut, on veut communiquer mieux, plus, moins, différemment, mieux piloter, un peu tout ça à la fois et voilà comment on a comme représentation que ce qu'on connaît de la société, on est en train d'importer nos représentations donc c'est du Facebook, c'est de la G Suite, c'est du contrôle de gestion, c'est du machin qui viennent de l'entrepris, alors que je trouve qu'on pourrait avoir quelque chose en particulier à partir de ce que je vous ai dit tout à l'heure donc toute nos histoires, on dit tient faut que les personnes en précarité soit au cœur du truc, je ne suis pas sûr que les personnes en précarité.

Au fait je ne suis pas sûr que ce soit une évidence, la violence est au niveau de la société, nous on est après, c'est-à-dire que la société elle a déjà du Facebook, elle a déjà plein de chose donc quand le secours intègre ces choses, il le fait 10 ans après les entreprises donc il n'est pas, je dis ça parce que j'ai pas l'impression que ce soit vécu au sein du Secours comme et surtout c'est des outils potentiellement qui sont pertinents dont on a envie et dont a besoin. Je pense qu'on a une envie et un besoin par contre ce que vous dites tout à l'heure, il y a une déception,

ISIDOR, ça fait 10 ans on nous disait qu'il va avoir des trucs , finalement les gens disent ISIDOR on ne trouve rien, on va pas sur ISIDOR si on trouve pas les documents c'est-à-dire qu'on a des outils qui permettent à un bénévole ou un animateur c'est compliqué de trouver un truc, je trouve que c'est là l'erreur, on a voulu faire un truc, il y a tellement des gens, je ne sais pas quoi, que c'est compliqué pour les gens , ils ne réussissent pas à utiliser et à avoir de l'information.

*Il y a une manière d'utiliser l'outils qui n'est pas encore compris ? oui*

C'est un outil, on a 1000 salariés et 65000 bénévoles, le gros outil pour ISIDOR ce sont les communautés, ça c'est nouveau il n'y avait pas ce moteur de recherche, on mettait quelque chose, on trouvait rien, *ça quand même évoluer cet intranet ?* Oui. C'est plus rapide de trouver le projet national sur Google que sur ISIDOR, moi je cherche plus de chose par google que pas ISIDOR.

Oui regardez, l'organisation donc là j'ai trouvé quelque, on sait pas si les documents que j'ai trouvés sont le bon qu'il y a une question de fiabilité. Et puis, il y a les communautés, au fait est ce qu'il y'a pas trop de communauté et qu'elle ne sont pas hiérarchisées. Je pourrais faire partir d'une communauté où on dit deux trois choses, je ne sais quoi, ce n'est pas le cas piloté par la présidence. Mais ça veut dire que Moi j'ai que des communautés thématique descendant c'est moi, je n'appartiens pas à une communauté, je ne suis pas dans une communauté , ça veut dire qu'il n y a pas de communauté pour nous comme salarié, j'ai que des communautés que je pilote qui sont des instruments de ma mission, mais c'est vrai que c'est descendant c'est-à-dire que c'est moi qui pilote en tout cas qui demande à mes chargés de projets d'avoir des communauté moi je n'appartiens pas à une communauté donc en terme d'appartenance au secours, je trouve que c'est questionnant.

Au fait, il y a pas de règle d'utilisation d'une communauté qui a été défini. Il y a des utilisateurs qui sont balancés dans la nature et du coup chaque communauté va avoir sa logique d'organisation différente c'est problématique. Au fait, il y a des gens qui peuvent publier des choses, je ne sais où c'est ranger où, c'est classer. C'est comme la vision de tout à l'heure, c'est quoi le résultat qu'on veut avoir avec une communauté, il y a de l'implicite donc selon la représentation de chacun, donc potentiellement c'est un peu le bordel parce que chacun à une représentation différente de c'est quoi une communauté. Du coup il faudrait se dire, tient ça sert à quoi et comme on sait sert à quoi c'est facile, en tout cas c'est plus facile de l'utiliser parce qu'on l'utilise avec la même intention. Le formidable du numérique c'est qu'on balance des trucs et puis chacun s'approprie, se débrouille et puis il se forme tout seul.

Juste en termes de management, les entretiens annuels, cette question du numérique a été traité de manière conséquente, dans notre organisation en commun c'est pas un sujet qui est abordé, dans la direction, juste le cas de la direction DFE qui n'existe plus mais continue à avoir le nom DFE avec des dossiers, des répertoires, ça fait partie des petites choses. C'est symptomatique du fait qu'il y a des choses qui ne sont pas dit sur comment on classe parfois on le dit mais aussitôt on ne fait pas respecter

Il n'y a pas de réflexion en tout cas partagée, je sais qu'il y'a un problème d'archivage au Secours Catholique, tout est numérique, juste avoir une rigueur mais des choses basiques, chacun fait ce qu'il veut, chacun classe les choses comme il veut.

Il faut utiliser les outils en terme vous parler d'efficacité, d'efficience, c'est quoi le résultat qu'on veut avoir, il faudrait qu'on explique comme ses outils sont très larges, qu'on est 2 ou 3 repères hyper basiques dans une organisation qui est avec trop de monde donc quelque chose d'ultra basique, des repères, un peu de stabilité mais 2 ou 3 choses, on peut se dire tient sur les archives.

Date : 28/11/2019

Direction : direction administratif finances/ R7

Ancienneté : 17 mois

Je suis arrivé l'année dernière en septembre, on en est à 17 mois à peu près. Je crois que si on posait cette question à tous les bénévoles et salariés on aurait autant de définition différente que de vision. Le Secours Catholique, c'est avant tout pour moi une association de société civile et de bénévoles et de ce qu'elle porte du coup dans sa force, d'un mouvement qui vise à apporter de la solidarité sous toute forme d'exclusion et qui pour ça, s'appuie sur de la solidarité, de la fraternité et aussi une approche spirituelle puisque le Secours Catholique se définit comme mouvement d'église Mais l'une de ses forces précisément, cette nourriture non pas ecclésiale ou culturel mais spirituelle finalement c'est-à-dire beaucoup plus ouverte et ce lien entre le spirituel et l'action, les deux se nourrissants. Et avec une approche sur la transformation qui est très forte aussi, le cout de la société civile sur des problématiques sociale et de plus en plus sur les problématiques environnementales puisque les liens entre les deux se fait par l'approche de la personne, de l'humain qui est encore en interaction avec les autres, son approche sociale est en interaction avec la nature, son approche environnementale.

Alors il y a un premier temps de transformation mais qui dure depuis longtemps au sein du secours catholique qui est précisément dans sa logique de fonctionnement et la mise en œuvre de sa mission sociale où elle était dans une logique de faire, elle passe à une logique d'aider à faire. Elle était dans une logique de différenciation d'acteurs avec un acteur qui donne, un acteur qui reçoit, où elle vise à basculer dans une logique de entre pair et c'est là où l'on retrouve la place de l'Homme et ses limites, il n'y a pas un qui vaut plus que l'autre entre guillemet.

Elle est aussi dans une logique de, était dans une logique effectivement descendante aussi dans sa connaissance et se transforme sur une logique de subsidiarité des connaissances c'est-à-dire et d'apprentissage des connaissances ascendantes et donc du coup quand on regarde toute cette transformation de logique de fonctionnement qui sont liées à l'évolution de sa mission sociale, c'est comment sont l'outil et comment derrière l'outil informatique peut aider à cette transformation donc c'est pour ça que je ne parle pas de transformation digitale mais je parle de cette transformation logique de cette transformation de faire et comment elle peut s'appuyer derrière sur des logiques digitales pour y arriver ou pour l'accélérer. *Le digital est un des outils qui permet cette transformation ?* oui

Alors de par la société qui devient de plus en plus digitale si la Secours Catholique veut rester coller aux évolutions de société, il faut qu'elle aborde ça à la fois sa réponse aux besoins. On parle de plus en plus de fracture numérique, de ce que ça crée comme écart d'égalité sur l'accès aux droits, l'accès à la culture, sur son accès à l'information d'être ou pas connecté déjà et même d'avoir ses accès aux droits. On parle de plan de digitalisation, d'accès à la santé, qu'est-

ce qu'on fait de tous ceux qui soit n'ont pas les moyens financiers d'avoir un téléphone connecté, d'ordinateur, une ligne connectée à 15 euros par mois. Déjà qu'est-ce qu'on fait de toutes ces personnes qui n'ont pas les moyens de compétences à pourvoir rentrer dans ce monde digital. Donc oui le Secours Catholique doit effectivement utiliser ce moyen-là, à la fois pour rester coller à ses évènements de société mais surtout pour répondre à l'évolution des besoins de cette société par rapport à la lutte contre les inégalités. Donc elle suit l'évolution de la société ? Oui avec retard, avec un gros retard, c'est sur l'analyse environnementale. Après il y'a des porteurs interne et puis une maturité interne important et que la difficulté est de tenir le rythme entre les porteurs internes les plus alerte sur la chose donc liée au département système d'information bien évidemment et puis la culture interne de l'accès au système d'information au numérique, au digital etc..

La culture interne plus précis ? C'est-à-dire aujourd'hui on est sur des outils qui sont dépassés, ils ont plus de 10 ans déjà la majorité du matériel informatique, (est-ce que c'est les outils ou c'est la manière de fonctionner ?) tu as raison, c'est là où je voulais en venir, c'est complètement la manière de fonctionner, c'est que les outils sont l'illustration d'une culture qui n'était pas tourné vers ça, que la structuration ou l'organisation même, de certains postes tendent aussi quelque part à lutter contre cette évolution de pratique du système d'information parce que ça chamboule les pratiques donc les acteurs qui sont présents et qui utilisent des outils non-informatique ont plutôt freiné à la mise en œuvre de ses outils parce qu'il les voient comme un danger ou comme un inconfort ou comme une remise en question de leur profil et de leurs compétences et c'est là la nécessité d'accompagner au changement de culture mais du coup au changement des postes, des compétences et de moyens, des personnes du Secours Catholique. Et les difficultés de culture non digitales au secours c'est qu'on se rend compte que la moyenne d'âge des 65.000 bénévoles c'est qu'on est au-dessus de 65 ans donc ce n'est pas une génération qui a vécu l'outil informatique même dans ses pratiques de salariés ou lorsqu'ils étaient en activité professionnelle. Il y a ce double problème. Il y a une approche générationnelle, il y a une approche du fait de l'association elle-même qui n'a pas accompagné ses changements interne donc un retard important, retard qui a conditionné les pratiques métiers et où la marche est plus haute à faire que si on l'avait gravi petit à petit.

J'ai du mal à dissocier cette approche digitale au fait de l'approche organisationnelle d'une structure associative et donc c'est pour ça que je parle d'un outil à la transformation organisationnelle et à la mission de transformation sociale du Secours Catholique. C'est pour ça que je pars sur l'organisationnel comme un outil d'organisation et de nouvelle organisation du Secours catholique. C'est du changement de posture, c'est du changement d'organisation et c'est un fonctionnement qu'on pourrait amener en mode projet et c'est du décloisonnement au fait des fonctionnements et des métiers et des directions. On est dans une grosse structure qui donne une grande indépendance d'action à chaque acteur qu'il soit salarié ou bénévole, il y a un cadre qui quand même un peu définit mais que du coup il est quelque peu difficile d'accompagner ce changement de posture et la mise en œuvre de projet de manière très surprenante, on pourrait le dire comme ça. Finalement les fonctionnements comme moi je les vois depuis un an sont très cloisonnés au sein de la direction, dans nos pratiques alors qu'on prône une ouverture à l'autre et à la mise œuvre de projet social, accueillant les personnes et tous les acteurs de la société. Donc voilà la transformation digitale doit passer par cette transformation d'organisation par ce décloisonnement des directions par la mise œuvre de mode projet par de la pédagogie ou de l'androgogie, je ne sais plus comment ça s'appelle c'est pour les adultes mais c'est au fait toute une culture de relais sur le sens fondé de cette transformation

digitale et c'est pour ça que je suis bien partie de la transformation sociale et non de la transformation digitale parce que c'est quand on part de la transformation de la mission sociale et de posture que derrière le reste suivra.

Et les exercices de tous acteurs, don acteurs, formation de G Suite finalement ont toute une richesse de ce que ça requestionne sur nos propres projets. Tous acteurs on voit bien, ce que ça positionne sur les référentiels, l'interrogation des processus sur nos métiers là-dessus, sur la façon d'aborder la relation à l'autre. Don acteur on est exactement pareil, sur les changements de segmentation, des cibles et de relations client, cette fois on peut le dire comme ça. Sur G Suite comment ça qu'on aurait pu penser facile, ça réinterroge la mission sociale avec un mouvement assez fort marquant une entrée en client avec un GAFAM et quel est la posture éthique du Secours catholique dans sa mission sociale d'utiliser des outils qui sont eux même créateurs de fracture numérique et sociale et qui détruisent les richesses lorsqu'on sait que Amazone pour un poste créer à détruit entre 2 et 2-5 donc c'est ça qui ressort on voit bien que quand on a pas penser transformation digitale en lien avec notre mission, on se plante.

On a mis la charrue avant les bœufs, oui on prend un outil sans en avoir posé le sens avant et la façon dont on allait le piloter et ni ce que ça à allait nous envoyer en résultat à venir.

C'est une des publications qui a le mieux fonctionner sur ISIDOR.

L'utilisation de G Suite, j'utilise comme j'utilisais le logiciel précédent et donc je n'ai pas compris ou même conscience à ce qui peut produire en plus aujourd'hui et puis de toute façon j'ai utilisé de manière trop courte Zimbra pour pouvoir avoir le gain technique avec le passage à Google mais après j'étais plutôt porteur d'une lecture à d'adapter nos exigences d'utilisateur à notre liberté numérique.

Tout l'historique, je peux te donner une lecture, tu sais associative ou d'entreprise parce que les directions de systèmes informatique était lié à des outils de téléphonie, d'ordinateur de matériel c'est pour ça que c'était rattaché à la DAF. On était sur de l'outillage, cet outillage c'est transformé en système d'information donc on est sur un rattachement historique qui est liée à la transformation des usages et cette transformation des usages, elle est aussi vrai sur d'autres fonctions d'une direction administrative ou immobilière et qu'on est sur une direction qui sur la mise œuvre d'outils dans laquelle il faut pouvoir. La comptabilité est un outil, la comptabilité évolue, l'immobilier est un outil, l'immobilier évolue et la politique immobilière évolue. L'informatique est un outil tel la politique informatique évolue et devient un système d'information de transformation digitale donc cette transversalité, elle n'est pas qu'unique à un département DSI et il y a une vrai réciprocité, un vrai parallèle avec les autres départements, le juridique est tout autant un outil transversal de la mission sociale du Secours Catholique, le contrôle de gestion est aussi en transformation et c'est des métiers qui se transforment, la comptabilité dans 10 ans ne sera absolument plus la même qu'aujourd'hui par l'outil informatique probablement par les systèmes d'informations mais pas que. *Métiers qui se transforme ?* Oui et qui sont dans des usages un peu du 20-ème siècle la transformation des métiers comptables typiquement, aujourd'hui dans 5ans on ne pratiquera plus la comptabilité comme on la pratiquait il y a 10-15 ans, *le Secours Catholique a une approche de la comptabilité qui 10 15 ans de retard est ce que c'est dû au numérique ?* Non, ça dépend de ce qu'on entend par numérique mais c'est lié à la mondialisation à l'externalisation de ce genre de service, c'est lié à la qualité en termes de service sur ces fonction support classique.

Le comité de direction donne les directions du Secours Catholique et les propose à validation à son instance politique, le conseil d'administration mais c'est elle qui est là pour produire, définir les politiques stratégiques du secours sur l'ensemble de ses dimensions, communication, plaidoyer, action, organisation région, financier, RH etc.. On est vraiment sur une instance qui a vocation à définir ses politiques là et à les faire évoluer au service de la mission sociale du Secours.

Chacun a un avis sur la chose, le comité de direction au Secours Catholique à l'opportunité , je ne sais pas si c'est une chance ou une malchance mais d'avoir bon nombre de nouveaux directeurs depuis un an puisque quasiment l'intégralité à part 2 directeurs sont arrivés sur les 14 -15 mois sur ces postes-là donc la prise de décision commence à se structurer au fait avant elle était, je te parlais du cloisonnement des directions, chaque directeur était dans son périmètre et permettait de travailler sur son périmètre sans forcément à avoir à partager des décisions collective. Là, moi je ne vois que depuis un an ce qui est mise en œuvre et à travers des priorités communes, à travers la vision interne partagée, à travers des documents qui posent des démarches nationales pour pouvoir les déployer sur le réseau qui construisent des politiques ou qui les interrogent donc là les décisions sont toujours collectives, commencent à l'être un peu plus. Lorsqu'elle touche aux stratégies après le déploiement de ces stratégies ça c'est dans l'ordre de chaque directeur du CODIR d'assurer le déploiement de ses stratégies, le CODIR reste un lieu de suivi et d'évaluation in fine des mises en œuvre qui ont été émis et porté par les directeurs et puis derrière porté par l'ensemble des délégations.

Collectif, on est en arbitrage collectif, sur l'intelligence collective, tout le monde fait ses demandes gentiment, on priorise, on regarde tout ce qui dépasse, il est demandé à chacun de prioriser sur les projets P1 P2 P3, pourvoir faire des arbitrages, les arbitrages sont pris de manière collective. Sur la partie TADAF et DSI on a pas un bon pilotage budgétaire, on a pas une bonne maitrise budgétaire dans la construction, ni dans l'évaluation, ni dans le suivi donc on sait qu'il y a à s'améliorer sur le sujet.

Date : 17/12/2019

Direction : Direction communication / communication interne/ ISIDOR

Ancienneté : 9 mois ancien bénévole au siège / R9

Alors au sein du Secours, il y a une direction qui s'appelle la direction communication et générosité où il y a 60 personnes et c'est Agnès Dutour qui en est la directrice et ça regroupe toutes les équipes qui sont focalisée sur la mission de communication externe, communication. Alors externe, ça peut être les relations presses, les sites web, c'est les réseaux sociaux. Après, il y a une équipe qui s'occupe des publications.

Le Secours Catholique a une culture assez importante dans les publications, peut être que tu as reçu des choses, des publications au sein du secours catholique. Donc il y a pas mal de support pour les bénévoles qui s'appelle « Message » donc c'est un 6 pages qui est trimestriel. Il y a des publications qui sont produites, quand on dit publication au secours catholique, ce sont des choses qui sont imprimées et il y a des magazines qui sont aussi publiés pour les donateurs comme « Apostrophe ». Il y a un rapport d'activité qui est publié chaque année et c'est là que le réseau dans l'ensemble du Secours Catholique produit beaucoup de publications qui sont

imprimées et ça fonctionne plutôt bien. Et après il y a la communication interne, c'est l'équipe dans laquelle je travaille qui travaille beaucoup sur ISIDOR qui est l'intranet du secours catholique et qui existe maintenant depuis 2 ans et qui a aussi pour mission d'accompagner le réseau du secours catholique dans ses grandes démarches donc le secours catholique a un projet national qui en fait structure toute l'action et les priorités entre 2018 et 2023 et donc l'équipe accompagne la direction générale et le conseil d'administration pour structurer cette démarche et aussi pour structurer d'autres grandes démarches, par exemple sur l'action citoyenne locale, les élections municipales par exemple. Donc tout ça c'est la partie communication. Il y a des personnes qui s'occupent des évènementiels aussi à la communication, donc c'est les évènementiels qui ont lieu au siège social, c'est des évènementiels qui sont important pour le réseau par ex, en région.

Après, il y a la partie philanthropie, le rapprochement des 2 directions au fait il est assez récent, au fait il y a une sous-direction qui est dirigée par Marie Carmen et elle et ses équipes, elles s'occupent de la philanthropie, des dons et de la collecte et là je t'avouerais que ma connaissance est un petit moins précis. Mais j'ai compris que les équipes étaient organisées en fonction, des donateurs pour dire petit donateur c'est-à-dire qu'il y a des donateurs qui sont en dessous de 500 euros par an après il y a des donateurs moyens qui sont au-dessus de 500 euros par an après il y a les grands donateurs qui donnent à priori, je ne sais pas un certain seuil et il y a aussi une équipe qui s'occupe du lègue. Parce qu'aujourd'hui le lègue c'est une importante source de revenu donc voilà la direction communication et générosité.

La communication interne c'est une équipe aujourd'hui, c'est Stéphanie Leblancquintard qui la dirige et Stéphanie, elle a un passé de communication interne chez X, donc c'est pour ça que je te disais que c'était intéressant pour comparer les cultures et des maturités digitales de transition digitale. Et donc dans notre équipe, il y a Sergey Obolonski, peut être que tu l'as rencontré ? qui lui très focalisé sur la gestion de l'information et sur les projets informatiques, de toutes les ressources, de toutes les publications documentaires du Secours Catholique. Il intervient sur l'intranet mais plutôt dans l'implémentation, la gestion des ressources. Il y a Lucie JEANNIN qui est là depuis 8 ans. Lucie, elle accompagne, elle bâtit des plans de communication, de mobilisation interne autour de grandes démarches, donc le projet national, l'ACSL, je ne me souviens plus des initiales, c'est l'action locale, voilà et moi je m'occupe de l'amélioration d'ISIDOR et j'accompagne aussi les équipes qui s'occupe des élections municipales.

Quand j'étais bénévole, la première mission qu'on m'a donné, c'était d'auditer ISIDOR, donc j'ai réalisé un audit, je pourrai te donner les conclusions. Et j'ai réalisé une enquête auprès de 35 utilisateurs. Donc j'ai fait des interviews, puis j'ai relevé les verbatims et les grandes conclusions après, mes grandes conclusions, c'était que, tu connais bien l'outil ou pas ? *oui*. Vu qu'il était très bien conçu, qu'il avait fait des bons choix pour dans sa partie conversationnelle, c'est-à-dire créer des communautés qui permettent en fait d'avoir un usage très social, c'est-à-dire partager, échanger et que sur ce volet, que j'appelle social-conversationnel, pour moi il était très en avance sur la maturité de l'organisation et des acteurs et qu'il était sous-utilisé. Et que en revanche sur la partie diffusion d'information qui crée une culture d'entreprise, une culture d'organisation et qui peut être permet d'installer la parole du conseil d'administration, de la présidente qui permet aussi d'avoir des sujets vraiment, j'ai un référentiel privé, mais bon qui installe la marque, c'est-à-dire qui crée du commun, le discours, les enjeux sur par exemple les priorités, sur les actualités incontournables, ou le discours sur la transformation qui doit être fait au sein du Secours Catholique notamment autour du projet national, cette

information-là , elle était peu visible et peut être l'outil n'était pas utilisé pour ça et j'ai trouvé ça. C'était mon premier rapport d'étonnement, c'est-à-dire qu'on a voulu crée beaucoup de petite chapelle pour partager dans les communautés mais pour vraiment créer le sentiment d'appartenance au Secours Catholique ou pour donner les clés de compétences de la culture et là ce n'était pas assez utilisé et que le terrain ne l'utilisait pas pour ça. Alors après j'ai partagé ces conclusions avec Stéphanie et aussi les membres de l'équipe et ils ont reconnu que au fait, l'objectif premier d'ISIDOR, n'était pas de diffuser des informations internes mais c'était avant tout une bibliothèque de document essentiel première brique et deuxième brique vraiment un réseau social interne. Donc ce qui rejoignait en partie mes conclusions et moi au fait j'ai regardé le cahier de charge de l'outil et c'est vrai qu'à l'époque le premier outil ce n'était pas de faire un site interne d'information mais vraiment de partagé les documents clés et de permettre aux acteurs de partager sur leurs thématiques et sur leur retour d'expérience, sur des actions très concrètes dans le réseau. Mais il y a très peu de métrique pour illustrer ou pour confirmer que ça fonctionne bien sur cette partie conversationnelle, moi les retours que j'ai du terrain, c'est que l'outil était quand même assez complexe, il fallait être formé, pour le maîtriser, pour pouvoir l'utiliser et que les choses essentielles ne se trouvaient pas facilement. Et alors tu vas voir au fur et à mesure de ma mission de bénévolat, je suis monté un peu en connaissance de l'organisation du Secours Catholique et puis aussi sur la typologie des acteurs. C'est sûr que pour moi on avait 70000 bénévoles et il y avait très peu d'utilisation. Aujourd'hui on dit, on écrit qu'on a 60000 bénévoles et que les seuls chiffres qu'on a c'est qu'on 9000 personnes qui se sont au moins connectée une fois sur l'intranet. Donc ce qui est très peu. Donc il ne faut pas partie du principe que tout le monde, tous les bénévoles doivent être touché par l'outil. C'est surtout ce qui est très important pour ce qu'on appelle les acteurs qui sont en responsabilités et je n'ai pas leur nombre. Les acteurs en responsabilité, c'est les salariés qui sont au nombre de 1000 et peut-être une fraction de bénévoles mais qui sont des présidents ou qui sont directeurs de délégation.

Donc j'ai proposé à Stéphanie, un plan d'amélioration et on l'a retailé après deux allers-retours pour vraiment identifier les choses qui étaient essentiel à notre œuvre et la particularité c'est qu'il ne faut pas se tromper de priorité. L'outil pour Agnès Dutour, la directrice de la communication et de la générosité, il faut qu'il permette qu'aux acteurs du secours Catholique de mener leur mission. Donc ça permet de dire, il faut être en humilité et il n'est pas fait pour faire de l'information, on n'est pas là pour créer uniquement du sentiment d'appartenance, on est surtout là que pour cet outil soit utile et qu'il permette de déployer l'action du Secours Catholique, en délégation, dans les équipes et donc ce qui veut dire que c'est outil qui est stratégique. Après, je ne sais si aujourd'hui, il est considéré comme un outil stratégique. Et ça c'est personnel.

Donc on ne peut pas se tromper sur les cibles, donc moi ça été mon but de dire qu'on a quand même beaucoup de bénévole et on a peu d'utilisation. Peut-être les 9000 connexion ce n'est pas si mal quand tu sais que tu as 1000 salariés et que peut-être que tu as 1000 acteurs en responsabilités et puis après, être plutôt en humilité vis à vis de la cible bénévoles, parce que les bénévoles, il viennent pour mener des actions concrètes mais ils n'ont pas de temps, mais je pense qu'ils n'ont pas non plus envie s'ils sont pas en responsabilité de dire c'est quoi, la culture du secours catholique, c'est quoi l'actualité. Je pense que c'est propre à toute association, le bénévole qui s'implique dans une association, je pense que tu viens délivrer, peut être tu es responsable de cours d'alphabétisation, tu viens pour ça et tu ne viens pas pour consulter un intranet.

C'est comme si au fait cette culture de l'information, cette culture un peu numérique informatique et tout ça, elle ne fait pas partie. *Il ne l'intègre pas comme une partie leur mission ? ce n'est pas ça leur cœur de leur métier ?* Tout à fait et je pense que le Secours Catholique, c'est pas ... alors , il y a deux choses, moi spontanément , pour moi c'était essentiel que le Secours Catholique explique aux bénévoles que c'est important qu'il s'informe , qu'il aille utiliser l'intranet ne serait-ce que pour trouver des outils par exemple mais il n'y aura pas pour l'instant , cette parole pour le dire c'est important .Parce que le Secours Catholique c'est aussi une organisation qui est énormément en réseau et peut être que tu l'as senti à la DSI mais il y a des (...), c'est pas une organisation qui est centralisé, c'est une organisation où il y a beaucoup de choses qui se passent sur le terrain qui remontent dans les délégations et qui remontent au siège . Et en parallèle y a un siège qui a pour mission de faciliter, les choses, le partage d'expérience et qui n'est pas missionné pour dire c'est comme ça et c'est comme ça qu'il faut faire et on vous demande.

Au fait il faut inciter à changer la culture mais sans avoir de pouvoir au fait, de dire c'est comme ça, et c'est vraiment propre à la culture associative et à mon avis à la culture du Secours Catholique qui est de dire, on est un réseau et il n y a pas une personne qui a le pouvoir de décider pour tout le monde. Tu vois, c'est la contrepartie de la co-crédation, de l'implication des bénévoles, je pense que si on était dans une entreprise, il y a un PDG ou un directeur qui dit le processus, c'est comme ça pour tout le monde et on va réfléchir pour que ça descende au plus bas niveau, tu vois. En tous sur la cible bénévole, le Secours Catholique n'est pas mature et trouve que c'est pas la priorité de dire maintenant, c'est important que les bénévoles se connectent. Donc il y a des choses qui sont faites pour les emmener vers ISIDOR, mais ce n'est pas la priorité. En revanche, les cibles prioritaires, c'est les acteurs en responsabilité et c'est des bénévoles vraiment impliqués, c'est comme s'il avait un boulo , ils investissent beaucoup de temps, ils mettent beaucoup de leur personne et je ne serai pas te donner un nombre et il y a aussi la population des animateurs, donc c'est quand même des salariés qui sont animés et qui sont plutôt jeunes, des animateurs et qui vont mettre en œuvre les programmes du Secours Catholique localement et c'est deux populations, elles sont prioritaires et je ne suis pas sûr que le 106 en a fait une priorité de digitalisé et d'inciter ces deux populations a vraiment être sur ISIDOR et à utiliser ISIDOR, tu vois , ça va prendre du temps encore.

Faudra bien que tu fasses bien la part des choses, là, c'est de l'expérience, c'est du ressenti, faut croiser avec d'autres témoignages. Donc tu vois moi sur ces deux cibles, j'ai un peu creusé. Dans notre plan d'action, les acteurs en responsabilité, on a identifié les moments où on peut leur parler d'ISIDOR et les inciter à aller sur ISIDOR puisqu'on ne peut pas les contraindre, on est obligée de les acculturer, ou de les inciter. Donc par exemple, il y a une rencontre chaque année des acteurs, des nouveaux intégrés à Lourdes, il y a un support qui est produit à l'occasion de cet évènement et à chaque fois on, Stéphanie mentionne dans ces documents écrits que le reste de la documentation est sur ISIDOR. Il y a d'autres occasions, il y a le conseil d'administration. En tout cas on force progressivement les gens à ce qu'il ce qu'il aille se connecter sur ISIDOR, pour accéder aux ressources se fait de plus en plus. Et après y a un travail qui est fait auprès des animateurs, les animateurs, ils passent assez de temps et utilisent pas encore assez ISIDOR et donc y a un début d'amélioration parce qu'ils vont être animés ces animateurs et ils vont avoir leur espace sur ISIDOR et donc peut être que ça sera un moyen de les attirer, de les inciter pour qu'ils utilisent plus l'outil.

*Ton expérience avec le SC qu'est ce qui fait que l'association s'est tournée vers le numérique ? pourquoi l'association, elle se transforme ?* L'association elle se transforme parce que ça fait partie de son projet de dire, justement, il y a pas une façon de faire, c'est le pouvoir d'agir. Je ne sais pas si tu l'as lu, tu as parcouru le projet national et la transformation du Secours Catholique, c'est de dire, on ne veut plus distribuer la soupe, on veut donner les moyens aux personnes qui on en besoin de trouver des solutions ou de co-créeer des solutions, donc il y a cet état d'esprit qui est, il n'y a pas une personne qui sait et qui va aider, on va tous co-créeer des solutions et donc il faut trouver un outil qui permettent à chacun ou en tout cas théoriquement la possibilité de proposer des solutions ou de s'inspirer des solutions des autres et donc la dessus ISIDOR est totalement dans la plaque parce qu'on fait, c'est ce qu'on appelle conversationnel, y a les communautés je pense que tu es allée voir et ces communautés, elles existent et je pense qu'elles vivent pas mal. Stéphanie a des chiffres, elle pourra te les donner si tu veux, donc ça fonctionne bien mais auprès de public qui sont beaucoup siège et qui sont peut-être jeune mais je pense qu'il y a une vraie fracture numérique parce que y a des personnes qui ont plein de savoir, qui sont en responsabilité mais parce que ce n'est pas leur usage, parce qu'elles n'ont pas été formées, parce qu'elles sont aussi pas du tout de la génération digitale et qui aujourd'hui, elles ont entre 60 et 65 ans et elles passent totalement à côté. Et puis y a aussi un truc qui fait mal, c'est que les personnes qu'on veut impliquer et qui ont besoin d'aide, elles ne sont pas digitalisées tu vois. Donc c'est vrai que si on veut aller jusqu'au bout de la logique de dire on veut co-créeer les solutions, il faudra à un moment que ISIDOR, soit accessible ou soit utilisée des personnes de la rue ou qui sont aidées, pour qu'elles soient vraiment dans cette dynamique. Donc, il y a cette transformation de l'association et le digital comme pour toute organisation et le meilleur moyen de diffuser des outils, des méthodologies, les partager, faire remonter des actualités, des retours d'expériences

Est-ce que c'est sociétal, je ne sais pas si la société demande au Secours Catholique de se digitaliser, je pense qu'il y a des sujets de collecte, pour attirer de nouveaux donateurs, il faut se digitaliser après, il faut en discuter avec les équipes de philanthropie parce que aujourd'hui peut être que je me trompe ceux qui donnent beaucoup, les donateurs, ceux qui donnent beaucoup, ceux sont surtout ceux qui ne sont pas digitalisés. Mais ce qui appel pas à la question demain si on veut avoir, rajeunir nos donateurs, il faut faire plus de digital, plus de marketing digital, plus de réseaux sociaux.

Mais je pense que la priorité est comment les outils permettent d'accompagner la transformation du Secours Catholique et le fait qu'on est une organisation en réseau et pas une organisation normative qui est très structurée. Tu vois, on n'est pas en pyramidale, on n'est pas en matricielle. On est en pétale, tu vois c'est la grosse problématique organisationnelle, de sociologie des organisations. C'est on essaie de faire avancer les choses mais les acteurs, ils ne sont pas nommés, y a pas un chef, voilà à chaque fois c'est des communautés qui interagissent qui parfois c'est un peu compliqué parce que tu ne sais pas qui a le lead, qui prend le lead ou qui initialise les démarches voilà.

Alors la charte graphique ça été cadré, après y a très peu de moyen de rétorsion, tu vois. Si la charte n'est pas respectée, la communication n'est pas missionnée pour faire un mail d'alerte aux bénévoles qui n'a pas respectées. En revanche, la charte graphique, elle est cadrante pour toutes les productions qui sont produites au siège et au sein de la direction mais elle n'a pas encore été imposée aux délégations et tous vois juste pour te dire qu'il y a une tension structurée et laisser faire le réseau sur les sujets de communication et de collecte

Anne Sophie de DEBOUARD, elle est missionnée pour coordonner en fait les échanges entre la direction de la communication du 106 et des personnes qui sont des correspondants en région. Au fait c'est la première qu'il y a ce système. Au fait là, elle vient de recruter 4 personnes qui vont un tout petit peu structurer la communication en locale. Mais avant ce n'était pas fait, on se reposait sur des bénévoles, parfois tu peux avoir de très bonne surprise, tu peux avoir des jeunes qui connaissent les réseaux sociaux, qui ont des atouts, des talents pour faire de la communication. Mais les équipes tournent très vite. Donc pour moi, c'est la première fois que le siège propose au fait une architecture pour traiter un sujet. Après, on se repose beaucoup sur les salariés ou les assistantes de délégation. Donc il y a un cadre, y a des outils qui sont donnés mais ils sont très peu utilisés et très peu respectés pour le siège et un peu en délégation mais pas dans les équipes locales. Tu vois les équipes locales si elles utilisent encore le bon logo et tout ça, je ne vais pas te dire c'est de la chance mais c'est parce que ces personnes qui veulent faire les choses bien et parce qu'elles ont beaucoup de temps, voilà. Moi je trouve que la grande difficulté, c'est que le centrale produit énormément d'outils mais je pense qu'il y en a peut-être trop et quand tu as peu de temps sur le terrain et bah tu as trop d'information. Mais c'est une intuition, tu vois, je ne l'ai pas vécu, j'ai jamais été bénévole en région. Donc voilà, donc ISIDOR aujourd'hui, c'est une masse d'information et de documentation. Et si tu n'es pas formé, tu as des difficultés à trouver ce qui t'intéresse et pourtant y a eu un gros travail de conception pour que l'information te soit un peu personnalisée en fonction du lieu où tu habites, en fonction des thématiques.

C'est beaucoup de bénévoles n'hésite pas à me contredire parce que moi j'ai été bénévole qu'au siège, je pense que le gros des troubles des bénévoles, c'est que ce sont des personnes qui sont retraitées et qui n'ont pas une maturité digitale, qui elles n'ont pas forcément des attentes, je pense que quand, elles sont formées, elles ont envies, elle le font plutôt bien parce qu'elles ont beaucoup de temps donc elles s'impliquent mais je ne pense pas que l'âge moyen des bénévoles fait qu'il y a une demande de la part des bénévoles pour que le Secours Catholique se digitalise à contrebalancer peut être que toi tu es dans une équipes, peut-être qu'il y a des de bénévoles, ils sont jeunes et donc ils ont une appétence. Mais nous en tous cas dans notre façon de présenter ISIDOR, d'acculturer, il faut qu'on utilise des langages très simples pour s'adapter à cette cible-là. Après est ce que les médias demandent au Secours Catholique d'être plus sur internet, je pense que oui mais c'est plus je ne vais pas dire de la cosmétique mais c'est plus de l'habillage, du marketing, voilà que vraiment une nécessité. Après, je pense que si tu fais une projection dans 5 ou 10 ans comment on maintient le niveau des recettes, le niveau des dons au Secours Catholique, il faudra faire plus de digital, être beaucoup plus visible sur les réseaux sociaux. Interpellé et ça le Secours Catholique le fait déjà pas mal. Mais c'est le siège un de mes collègues qui s'occupe de l'unité Web, il s'appelle X donc lui il travaille sur le projet, des nouveaux sites web des délégations, peut-être qu'il pourra compléter ce que je dis, peut être que la région ou localement, il y a un vrai besoin que les délégations aient leur propre site internet, leur propre réseaux sociaux. Mais en tous cas, je ne dirai pas que c'est une pression à court terme, dans 5, 10 ans, le Secours Catholique. Peut-être que les bénévoles toutes les personnes âgées qui donnent au Secours Catholique ou les personnes qui donnent au Secours Catholique ou s'impliquent sont trop âgés ou disparaissent, comment tu fais fonctionner le modèle Secours Catholique.

Y a un qui bouscule l'association et si tu penses pérennité de l'association, futur de l'association, c'est vrai qu'il y a deux questions qui sont le rajeunissement des bénévoles et le

maintiens des dons et donc si tu réfléchit à ça, tu arrives au digital, mais c'est pas le digital qui s'impose à lui-même tout de suite.

Pour être acculturé il faut être connecté, c'est super basique ce que je te dis. Connecté dans quel sens ? Avoir accès à l'outil et au fait aujourd'hui, y a un gros frein qui est que les bénévoles, on leur renvoi des mails, on leur demande un mail et il faut avoir conscience que tout le monde n'a pas un mail et que tout le monde ne sais pas récupérer ou créer un accès à une plateforme à mail de connexion. Tu vois c'est quelque, chose, je pense qu'il y a une fracture numérique qui empêche d'accéder à la plateforme et donc avant de dire à quoi elle va me servir cette plateforme ou qu'est-ce que qu'elle m'apporte, c'est comment j'y accède

Et alors pour reprendre l'acculturation , l'acculturation digitale , pour moi , c'est qu'est-ce que l'outil , qu'est-ce qu'il m'apporte pour faire ce que je veux faire au sein du secours catholique et comment est-ce qu'il va un peu formater ou influencer cette façon de faire , tu vois , c'est , au fait avec le digital , la promesse , c'est que tu peux les choses toi-même , je vais faire quelque chose , je vais avoir une expérience et la contrepartie , on va te donner des outils on va t'aider on va te dire le Secours Catholique, c'est comme ça, c'est un esprit , il faudrait peut-être que tu rencontres les personnes qui s'occupent de la formation, est ce que tu sais qu'il y a un projet assez important en ce moment au Secours Catholique, qui est la refonte des parcours de formation et la problématique ,c'est la même , c'est que les acteurs du secours catholique , il tourne très vite et ils sont très différents et donc comment tu t'accultures avant que ce soit du digital , comment tu t'accultures tous ses acteurs à l'esprit du Secours Catholique donc il y a un socle , faut que je retrouve, mais il y a 3 entrées , être acteur, de la relation, donc ça c'est en cours de déploiement et l'équipe de formation est entrain de digitaliser ses supports pour que ça soit accessible à tout le monde. Et donc avec Stéphanie depuis la com interne on quand même tiré la couverture à nous en disant est ce qu'on peut faire en sorte que être sur le digital, sur ISIDOR, c'est un des piliers, c'est le quatrième pilier de l'offre basique secours catholique. Et en fait ça va pas forcément de soi et on aimerait que dans ces différents parcours socle d'état d'esprit du Secours , il y ait très vite , très rapidement ISIDOR parce que si on parle de partage d'expérience , d'organisation en pétale ou en réseau , ISIDOR est l'outil clé voilà , est ce que , mais ça n'a pas été identifié tout de suite , c'est quand même un signal de se dire, les gens qui sont à la formation, ils sont au tat mature que toi et moi en digital , ils ont fait le choix d'une plateforme LMS CORNERSTONE, pour utiliser leur support , animer leur formation , pourquoi le digital ou ISIDOR n'a pas été identifié comme quelque chose d'essentiel ou de basique, c'est quand même un signal de se dire , il manque quand même quelque chose.

Donc c'est plutôt comment, c'est pas le digital en soi, c'est comment le digital te permet d'acculturer, c'est l'acculturation digital, mais c'est l'acculturation au digital mais c'est pas forcément ça mais c'est plutôt comment le digital acculture ou continue de véhiculer, les valeurs, l'état d'esprit du Secours Catholique.

L'acculturation digitale, je pense que pour moi, c'est pas l'acculturation à la digitale, mais c'est comment le digital créer de la culture commune ou continue la culture commune, tu vois c'est pas une fin en soi au fait, c'est un moyen. Moi je pense qu'il faut considérer les deux choses, l'expression de deux façons.

Date : 02/03/20

Direction : Direction des ressources humaines, Pôle formation/ R8

Ancienneté :27 ans

L'histoire du Secours Catholique et du fondateur

Je connais l'histoire de Jean Rodhain, puisque j'ai suivi même la session Jean Rodhain qui a été organisée à Lourdes, une des premières sessions, parce qu'il y avait une session sur Jean Rodhain qui était organisée, donc dans le coup, je ne sais pas si cette session existe toujours mais je ne connais entre guillemets parce que je connais son histoire. Je sais qu'après-guerre, je sais ce qu'il a construit, comment il a œuvré pour construire le Secours Catholique. Après je ne peux pas rentrer dans le détail, y a beaucoup de chose à dire mais voilà, c'est un grand homme pour moi, j'ai beaucoup de respect pour lui, pour son histoire, pour ce qu'il a fait, sa création du Secours Catholique. Tu trouveras sur ISIDOR, toutes les vidéos qui ont été mises en place, si tu cherches Jean Rodhain, tu verras des vidéos qui ont été mises dans les actualités et elles sont très bien faites, très bien construites. C'est en lien avec la fondation Jean Rodhain, c'est le père qui a animé à un moment donné. Mais tu regarderas car elle est très bien faite et tu as tous les éléments, tu as des images anciennes de Jean Rodhain donc c'est quand même pas anodin et puis je connais particulièrement Jean Rodhain parce que j'ai dans mon périmètre de métier, les antennes, le CEDRE et la cité St Pierre. Donc je suis allée souvent à la cité St Pierre, j'ai eu aussi l'occasion de dormir dans la maison qui lui était réservée et là où, il est décédé. Donc c'est fort, ce sont des moments très forts.

Je ne sais pas si sûr là-dessus, je peux répondre mais à mon sens, il a réussi à mobiliser à une époque où c'était pas simple. Enfin si on regarde l'histoire de l'abbé Pierre, ce sont deux personnages qui ont à une époque fait bouger les mentalités, fait bouger les foules. Mais il y a certainement eu d'autres mais eux, ils ont construit quelque chose qui tient la route. Tient encore aujourd'hui, ils ont réussi à mobiliser, les hommes, les femmes pour essayer de trouver des solutions surtout pour sortir de la guerre. Je pense que c'était innovant parce que c'était faire comprendre qu'il valait mieux faire planter un arbre moi je prends toujours cet exemple-là, que de distribuer des pommes ou d'autres fruits. Et c'est en ce sens où il a réussi à développer le Secours Catholique, écoute tout ce que ça représente, tout ce que ça représentait c'est parce que on a beaucoup changé, beaucoup évolué. Et puis le lien avec l'église, puisque qu'il est prêtre donc son histoire est très intéressante. Faut vraiment que tu regardes les vidéos

Je pense qu'il a commencé par des bénévoles et qu'il avait une toute petite équipe, tu verras dans son histoire avec le Secours catholique dans les locaux ici qui n'était pas d'abord en premier lieu ici je crois. Il y avait une toute petite équipe je crois, ça n'avait rien avoir avec aujourd'hui et l'esprit quand le Secours Catholique s'est construit bien après avec les directions, je pense que les personnes qui travaillaient au Secours Catholique étaient des militants de cœur. On a beaucoup moins cet esprit-là aujourd'hui, c'est là pour moi, on est plus dans la même dimension parce qu'il faut aussi vivre avec son temps, qu'il faut avancer avec les changements sociétaux, sociétal, les problématiques, les migrations, tout ce qui est là dans la société et puis l'Europe qui s'est construit entre temps aussi avec ses problèmes. On est plus dans la même dimension, mais on a eu des gens extraordinaires qui se sont investis au Secours Catholique et c'est aussi grâce à cette esprit là qu'on est là aujourd'hui et esprit que l'on ne retrouve pas à mon sens puisque moi j'ai connu des gens qui avaient l'esprit très militant et qui respectaient beaucoup l'image du Secours Catholique telle qu'elle était avant, mais voilà on avance avec son temps ça ne veut pas dire qu'aujourd'hui y a pas de militants mais c'est pas le même esprit.

*Mais est ce qu'on peut dire que quand même ceux qui viennent au Secours Catholique, que ce soit les bénévoles, est-ce que c'est un esprit de militantisme, est ce que les salariés, c'est peu importe parce que je cherche du travail ou c'est aussi cet esprit de parce que je veux aider à ma manière ?* Je pense que l'esprit, on vient toujours que ce soit en tant que bénévoles ou salariés, on vient toujours dans un esprit à vision humanitaire dans le sens où on œuvre pour que des personnes qui sont en difficultés puissent trouver un appui , que ce soit un appui morale , un appui financier, voilà donc je pense qu'il y a toujours l'esprit de cœur bien sûr après on peut quand on est salarié se rendre compte aussi ,je travaille à la direction des ressources humaines et qu'il y a aussi des stratégies . Et que part ces stratégies, ça peut en débouter certains c'est à dire se dire ? je suis rentrée au Secours Catholique peut-être que tu l'as déjà entendu, peut-être que tu as déjà entendu d'ailleurs, peut-être que les gens t'ont dit oulala, je croyais trouver des équipes formidables et je m'en rend compte, non, on est aussi dans une entreprise. On est aussi dans une entreprise, surtout les gens ici au siège, je pense qu'en délégation, je sais pas si tu as eu l'occasion d'aller en délégation faire des immersions, je pense que ça vaudrait le coup tu le fasse. Donc effectivement en délégation, la vie n'est pas du tout la même qu'au siège. Au siège on se croise, on a pas d'obligation de mission telle qu'on peut l'avoir dans une délégation. Dans une délégation, c'est presque une vie de famille, j'exagère en disant ça mais c'est un peu ça. A mon avis on a un esprit beaucoup plus proche de la famille. On est une famille, on fait avec. Au siège, on fait comme ça, on est beaucoup plus dans le monde de l'entreprise, d'autant qu'à la direction des ressources humaines, on a des stratégies, une politique ressources humaines.

Ça c'est toujours le dilemme, pour moi je n'ai pas vraiment de réponse, mais on est une association caritative, ONG avec des bénévoles et des salariés qui essaient de faire avancer l'histoire du Secours, dans son ensemble par rapport à toute problématique qu'il y a donc des hommes et des femmes qui se retrouvent. Il y a la situation du salarié qui se retrouvent forcément et les bénévoles qui complètent qui sont dans une autre dimension, dans une autre réflexion, pour moi, c'est pas les mêmes apports mais on arrive au même résultat. Après tout dépend de la conception du bénévole quand il vient au Secours Catholique aussi. C'est vrai qu'au Siège les bénévoles ne sont pas des bénévoles de terrain donc la mission c'est un peu culpabilisant je pense pour des bénévoles, je vois on a Françoise notre bénévole, il faudrait lui demander, faudrait que tu lui pose la question à l'occasion, pourquoi , elle devrait être là demain et lui dire c'est vrai qu'après dans les autres directions, il y a peut-être des bénévoles à responsabilités mais je pense qu'au siège il y a pas beaucoup, nous on a une bénévole qui nous vient appui sur la gestion administrative qui nous fait un super travail comme elle le dit je suis une petite main. Mais n'empêche que. Après, peut-être qu'il faut faire le parallèle entre généralement les personnes qui sont là qu'elles soient salariées ou bénévoles comment elles portent les missions du Secours, comment elles les portent à l'extérieur, comment elle peuvent porter, porter la parole du Secours Catholique, je ne veux pas parler d'église mais la parole d'accompagner les personnes. Et je pense que là, il y a un esprit quand même, il y a un esprit que ce soit salarié ou bénévole de se dire voilà, on œuvre, on fait quelque chose même si on est au siège, on est pas en proximité des personnes en difficulté mais on sait que (...). La façon dont on accompagne nos salariés pourrait être sur le terrain ne serait-ce qu'au travers de la formation quelque part ça répond aussi voilà au besoin après il faudrait que tu analyses tout ça.

Il a fait des appels à dons avec des moments de l'époque, c'était des porte-paroles, des prises de paroles sur les places publiques au travers de l'église, c'était surtout, c'est comme ça qu'a dû être mis en place la journée, la fameuse journée nationale par le bais de l'église surtout.

Après là, je ne suis pas spécialiste parce qu'il faudrait que tu rencontres le département parce que maintenant, il y a les middle donnator, je ne sais pas comment ont dit au-dessus. Après la démarche n'est pas du tout la même, y a un service qui œuvre pour ça on est plutôt dans une autre dimension. Voilà et puis après y a le journal Message avec l'église, les gens qui connaissent le secours catholique tout simplement depuis des années je pense aussi, c'est là où le Secours Catholique est en balance est en changement parce que dans le coup les premiers donateurs pour moi, c'était les fidèles, donc des vrais fidèles qui allaient à l'Église aussi qui faisaient du bénévolat mais c'était pas du tout comme aujourd'hui et ces personnes-là, elles sont âgées, il y en a qui décède et dans le coup le relais, c'est pas du tout le même. Les jeunes ont peut-être une autre vision dans le don et c'est peut-être pas la même chose, un don, c'est pas forcément de d'argent. Donc, c'est une question que le Secours Catholique doit se poser pour survivre, d'ailleurs à l'heure actuelle, on est un peu en restriction budgétaire donc depuis déjà quelques temps. Donc il y a un travail de ce département, il faudrait que tu ailles rencontrer Aurélie Rose ou Hélène Danicourt qui est l'assistante et qui était à la direction des ressources humaines, on se connaît bien et qui pourrait t'en dire pas mal parce qu'elle l'histoire du Secours Catholique qui a bien 30 ans d'ancienneté. Mais voilà Aurélie Rose, elle va pourvoir t'expliquer, la recherche de gros donateurs, puisque c'est un peu sa fonction, elle développe quelque chose d'assez fort. Pour information, elle va suivre une formation mise en place par les Anglais, en Angleterre en tout cas et justement c'est parce que en France on ne sait pas faire et qu'en Angleterre, ils sont fort pour aller chercher des très riche quoi, des donateurs qui sont riche mais après comment on les remercie, c'est une politique à voir, moi je ne suis pas spécialiste.

Il y a des missions, un bénévole déjà, il n'est pas à temps plein, donc s'il vient une fois par semaine, une demi-journée par semaine. Il va avoir des tâches, après, je pense en délégation, c'est très différent, puisqu'il y a des équipes avec des bénévoles en responsabilité. Faudrait que tu interview un tout petit peu, la délégation où tu œuvres. Mais ce n'est pas pareil, nous on a un contrat en tant que salarié, donc on a un contrat et ce contrat nous relie au Secours Catholique et on est là pour des taches bien précises, un emploi du temps bien précis. Un bénévole, il y a toujours la liberté, de venir d'arrêter, de revenir, de reprendre, d'être en vacances comme il veut, ce qui est normal. D'ailleurs, il a des tâches bien précises, c'est vrai qu'on a tous un travail à faire, on met en place pour les assistances mais aussi pour les animateurs, mais c'est pas la même formation. Mais une formation coordonnée, animée une équipe de bénévoles. C'est comment je fais pour recruter un bénévole, comment je fais pour le fidéliser parce qu'il faut fidéliser aussi, il faut donner avoir envie de rester dans l'équipe, au Secours Catholique, c'est pas rien de faire du bénévolat quand même. Et donc, il faut respecter la personne, dans la relation. Et donc comment je fais pour donner des tâches à mon bénévole, comment je le respecte et comment lui, me respecte, parce que c'est dans les deux sens. C'est pas parce que tu es bénévole que tu as tous les droits et c'est pas parce que tu es salarié que tu as tous les droits, et c'est là où il faut, on est dans la relation humaine.

Il y a des problèmes dans les équipes, il y a des conflits, y a des bénévoles qui parfois ont la grosse tête. Donc, moi je n'en ai pas connu mais on sait que dans certaines équipes, il y a des bénévoles qui ont tendance à vouloir donner des ordres, je pense qu'il y a un manager qui doit veiller à tout ça, pour pas qu'il y ait de conflit mais après, je pense que c'est dans les deux sens. Quand je dis coordonner, animer, une équipe de bénévoles, bien sûr quand tu confies une tâche, tu as la responsabilité à ce que cette tâche soit bien faite. Si une comptable à deux trois bénévoles et puis qu'elle gère le budget et puis qu'elles font des erreurs. Le but du jeu, c'est

apprendre à parler aux bénévoles et de lui faire comprendre ses erreurs. Tout en étant, il faut beaucoup de pédagogie. D'ailleurs Jean Rodhain le disait toujours, beaucoup de pédagogie, il faut de la pédagogie, il faut de la tolérance. Comprendre aussi qu'un bénévole peut faire des erreurs comme un salariés et vice-versa. Je pense qu'on est dans la relation humaine, c'est un statut le bénévole, le salarié c'est un statut mais le bénévole aussi et donc voilà. Moi j'ai toujours eu des bénévoles formidables donc, ils m'ont vraiment bien appuyé.

Peut-être que dans certains endroits, les bénévoles, déjà les bénévoles à responsabilité, ils ont une mission de responsable à responsabilité. Ici au siège j'en connais pas forcément. Est-ce qu'on peut considérer qu'un bénévole prend le travail des salariés, on a eu des craintes à un moment donné, on pensait qu'on voulait mettre des bénévoles à la place des salariés à mon avis l'association, elle ne sera pas stable, tu trouveras pas des bénévoles qui travaillent à plein temps, qui feront les choses comme les salariés, c'est pas viable.

Il y a eu beaucoup de changement, changement d'organisation. Des fois, il vaut pas grand-chose, déjà on a changé d'étage physiquement, on organise aussi son emploi et les personnes qui travaillent dans une direction par rapport à l'espace, ça l'air bête. Mais stratégiquement quand on commence à parler de changement de bureau, y a une stratégie et ça n'a l'air de rien. Oui ton bureau, tient tu pourrais pas le partager. Déjà, il faut se poser les bonnes questions. Mais y a pas que ça, il y a que les politiques, elles changent, des personnes partent d'autres reviennent, apportent, leurs connaissances, leurs compétences, se mettent au service du Secours Catholique et dans le coup, il y a eu forcément beaucoup de changement. Moi ça fait 27 ans bientôt que je suis là, j'en suis à mon 5-ème directeur des ressources humaines. J'ai eu aussi 5 responsables différents et bah ça n'a l'air de rien mais forcément. A chaque fois qu'un nouveau responsable arrive, c'est des méthodes de travail.

Aujourd'hui, on a des changements complets d'outils qui nous emmène à nous poser des questions bien sûr est ce qu'on n'est pas nombreux pour travailler. Je pense qu'à un moment donné, oui, l'outil va réduire quelque part ou transformer les métiers parce que le but du jeu, ce n'est pas non plus de mettre à la porte toute le monde mais va sensiblement modifier les métiers, les façons de travailler. Même, nous à la formation, on voit bien que, on commence à mettre des formations à distance, puisque Olivier œuvre un peu pour ça, travaille avec le département animation bénévolat, pour réfléchir à mettre en place, les fondamentaux à distance. Donc forcément, c'est pas la même chose que d'organiser un groupe avec des stagiaires, aller des chercher des hébergements ailleurs. Non, on est à distance, on est derrière notre bureau, chez nous ou ici donc forcément ça change.

En tout cas au niveau de la direction des ressources humaines, bien sûr qu'il y a eu, on a eu par exemple la création du pôle développement des ressources humaines qui s'est mis en place en 2009 avec la mise en place des RRH. Un responsable qui là part en délégation maintenant dans le coup, il y a une 5 -ème RRH qui est arrivée qui est là jusqu'en septembre. Mais certainement au mois de septembre, selon la vision de la nouvelle DRH ou du nouveau DRH parce que là on a un DRH de transition qui est là pour 3- 4 mois. On est en plein bouleversement. Donc est ce que les 4 poste de RRH resterons, quid de la 5 -ème parce qu'elle est en CDD. Quid du nouveau, nouvelle directrice, on ne sait pas qu'elle sera sa vision. Quelle est la mission, quelles sont les orientations du Secours Catholique

Ils sont responsables des ressources humaines, en fait avant qu'ils arrivent. On fonctionnait, dans les fonctionnements, je veux dire ancien. Tu avais un responsable du personnel qui faisait

aussi les relations sociales. Quand on disait le responsable du personnel, il avait une responsabilité sur tous les salariés qui arrivaient au Secours Catholique. De plus, en plus, cette personne a changé au fur à mesure du temps de mission. Il a toujours été responsable, il a gardé le titre mais, il était plus du tout sur cette fonction-là. Et il y avait une personne qui était au recrutement, une autre personne qui était à la paie. Une autre personne. Bon c'était pas du tout le même fonctionnement qu'aujourd'hui. Mais aujourd'hui, on est dans des stratégies qui ont fait qu'on a mis en place, le pôle développement ressources humaines avec l'embauche des responsables des ressources humaines qui sont donc dans la carrière, dans le suivi de carrière des personnes. Donc, c'est un énorme poste. Et nous on s'est réorganiser alors eux, ils étaient organisés par métiers. Nous, en 2009, on a embauché une deuxième conseillère formation qui est la collègue et donc dans le coup, nous on est organisé par filière métiers. C'est plus du tout global comme avant. Et donc les responsables ressources humaines, à un moment donné se sont dit, c'est pas logique, tu avais un responsable des ressources humaines parce qu'il s'occupaient des comptables allaient dans la délégation et puis tu avais, l'autre RRH qui allaient parce qu'il avait le manger donc ça faisait deux personnes qui se déplaçaient. Donc il a fallu du coup réorganisé et donc dans le coup les responsables ressources humaines sont par zone géographique. Donc dans le coup, nous on est resté métiers parce qu'on voulait pas non, plus. On avait l'impression, c'était un « restrictionnaire » entre guillemet ça se dit pas mais voilà. Ça nous donnait pas une vision globale de l'ensemble du territoire. Notamment du métier d'animation qui est le cœur de métier, c'est ma collègue qui s'en occupe des managers et des chargés de projet à l'international. Et donc moi j'ai les antennes, la maison d'Abraham puis qu'on a aussi mis en place des formations pour la maison d'Abraham, le CEDRE et la Cité St Pierre. Le métier de la com, le métier du juridique, les comptables, les assistantes

Au Secours Catholique, on a misé au fait sur le cœur de métier des animateurs, ça c'est, vraiment politiquement parlant, on s'est rendu compte que ça, c'est eux qui étaient en proximité des équipes, qui étaient en proximité avec le lien social de toutes les associations aussi du territoire. Parce que la notion de territoire est très importante en délégation et donc ce sont les animateurs qui sont le cœur de métier du Secours Catholique.

Déjà la politique des ressources humaines à chaque fois qu'il y a un changement, ça impacté, à chaque qu'il y a un changement de président, par exemple ça impacte aussi la politique ressources humaines. Donc forcément que ça impacte nos emplois. Qu'est-ce qu'on fait, qu'est-ce qu'on favorise, est ce qu'on va favoriser l'accompagnement. On embauche moins de personnes, on réduit le personnel, donc forcément la politique change complètement. Mais après oui, il y a eu tellement de changement que c'est compliqué de rentrer dans le détail et puis les souvenirs sont là mais c'est compliqué de mettre des mots sur ces souvenirs là, mais il y a eu des changements qui ont impacté la vie du Secours globalement et la vie du siège. Quand il a fallu faire des fusions de délégation, c'était une grosse décision, bah, des postes derrières ont été supprimés, donc c'est vrai que ça doit dater de 2009 que je ne dise pas de bêtise 2009 de toute façon, donc 2010. Jusqu'à aujourd'hui, il y a encore des délégations, on dit pas de fusion, mais il y a encore des délégations qui se transforment en une. Donc oui, ça eu un impact, c'est vrai que le Secours Catholique à une belle vie à un moment donné financière, je pense et que à un moment donné, il a fallu faire d'autres choix et que ça été assez radical et ça été très mal vécu. Beaucoup d'inquiétude et beaucoup de bénévoles ont d'ailleurs quitté le Secours Catholique parce qu'il ne se retrouvait pas dans ce qui se vivait dans les équipes de salariés, ça les a meurtris donc des bénévoles et puis des nouveaux sont arrivés, c'est la roue qui tourne. Mais c'est qu'un exemple, oui, oui, il y a eu toute une réorganisation des territoires, il fallait

penser autrement, puisque le Secours Catholique est quand même dans un réseau et un peu absent depuis qu'il est dans un réseau.

Tu vois le Secours Catholique, moi je pense que personnellement, le défaut c'est tout et son contraire, le défaut, le Secours Catholique et dans un réseau et du coup est moins présent, dans le coup au niveau de la presse, il y a plus beaucoup de reportage sur la visibilité de ce qu'on fait. Le réseau, c'est toutes les associations qui sont en lien qui ont aussi des missions, si tu regardes le rapport d'activité, tu trouveras des réponses. Oui on est en réseau, oui on est dans une organisation de réseau, de part et d'autre les fondations et de part et d'autre, les associations. Faudrait que tu regardes à la com ou à la doc, ils appellent ça la bibliothèque maintenant. Il y a de la traçabilité mais on est plus dans un réseau que le Secours Catholique seule à œuvrer. Donc est beaucoup moins visible pour moi. Avant on avait quand même des reportages à la télé, en plus il y avait des informations qui nous informaient de ça, aujourd'hui la com a beaucoup changé. Message a changé, plus du tout le même et réduit.

C'est un autre niveau, quand on est président du Secours Catholique, c'est qu'on est une tête bien faite, c'est le réseau de l'église, voilà là c'est autre chose encore. Mais Là je ne peux pas trop te répondre parce que je n'ai pas la connaissance. On l'imagine parce que j'ai pas trop d'éléments probant à te dire. C'est très politique, le Secours Catholique mine de rien est très dans la politique. La présidente, elle était quand même à la mairie de Bordeaux donc, c'est très politique. Alors, ils ont tous pas été forcément dans les mairies mais c'est des gens qui ont souvent une grande connaissance, des politiques sociales. Et puis le réseau Caritas, et puis qui ont la connaissance, les évêques, l'église de France, qui ont de grand rapport avec le cardinal.

Oui, faut que tu ailles piocher dans tous les éléments, bien sûr y a des grandes valeurs au Secours Catholique. Après, il y a des valeurs qui ne dépendent pas notre simple esprit à nous. Il y a le projet national, donc le projet national, tu retrouves les valeurs du Secours Catholique. Après les valeurs basiques, c'est humaniste, humaines, tout simplement, les valeurs humaines. Mais après, y a de la politique, donc là je ne peux pas te répondre.

Déjà tu as différentes personnes qui viennent au Secours Catholique pour différentes choses, tu as des personnes qui cherchent à se rapprocher parce qu'elles sont seules, tu as la solitude, y a des personnes qui sont envoyées par le psychiatre, c'est de la réalité, donc c'est des personnes d'où la difficulté d'avoir en délégation des bénévoles, ce sont des petites mains parce que souvent, c'est le psychiatre qui a dit à coté, qui a orienté et souvent c'est un problème, c'est pour ça qu'on a mis en place coordonner, animer une équipe de bénévoles. Parce qu'il faut le cadrer quand même, il faut un cadre, c'est pas comme à une époque, je veux faire du bénévolat, y avait pas de fiche de poste, même pour un bénévole y a quand même une fiche de poste. Il y a quand même un cadre, c'est-à-dire ok voilà les missions qui te sont attribuées, tu feras ça, ça et ça, est ce que tu es d'accord, tu t'engages.

L'engagement est quand même très différent de l'esprit de bénévolat, il y a quelques années où tu venais et tu disais mais tient je vais faire du bénévolat cette après-midi, je viens là, peut-être qu'on le retrouve plus dans les boutique solidaire cet esprit-là. Aujourd'hui tu ne rentres pas au siège comme ça pour faire du bénévolat comme tu veux, c'est hyper cadré. Donc il y a différent à mon avis différent positionnement que tu veux travailler, à mon avis la première des choses dans le bénévolat que tu recherches, c'est y a deux solutions, ou tu viens pour pas t'ennuyer ou tu viens parce que vraiment tu sens que tu peux apporter quelque chose que ce soit travailler dans les bureaux ou travailler dans une délégation ou dans une équipe. L'engagement est

quelque chose de très fort ici ? ah oui c'est très fort, déjà pour être bénévole, on dit pas je vais faire du bénévolat comme ça, ça se réfléchit, moi-même qui suis pas loin de la retraite, j'y réfléchit. C'est normal tu te dis je touche du bois suis en bonne santé, j'ai envie d'apporter quelque chose mais quelque chose qui serve. Voilà, j'ai pas envie de faire n'importe quoi. Mais peut-être qu'il y a des gens qui viennent, je te le dis pour la solitude, pour éviter d'être seule. Les bénévoles qui sont très âgés en délégation, c'est un peu ça quand même. Et c'est très douloureux parce que dans le coup les personnes qui travaillent elle, c'est difficile de dire à quelqu'un voilà tu n'es plus apte, faut choisir les mots. Quand tu as une bénévole qui a plus de 85 ans ou même pas 85 ans qui commence à perdre la tête, qui fait des petits écarts. Et les moments conviviaux sont très important aussi. Il faut entretenir les moments conviviaux, parce que ça casse le rythme. C'est un peu comme pour nous, pour les salariés, voilà on partage un petit gâteau, un petit café. C'est très important, les moments conviviaux.

Ça dépend de ton niveau, de ce que tu as toi-même comme responsabilité. Quand on est salarié on a une hiérarchie, y a un cadre, ça comme dans une entreprise. Alors, il pourrait y avoir un peu de démagogie mais je pense qu'on dépasse ce cadre-là au niveau du Secours Catholique. Y a un cadre, y a bien un manager, y a un directeur et on a une mission. On a des tâches à accomplir, on a un métier. La fonction métier est très importante aujourd'hui, donc a fait tout un travail sur les métiers, la GPEC, donc voilà quand on rentre en tant qu'animateur, on a des missions. Quand on rentre en tant qu'assistante, on a des missions. Quand on rentre on tant que comptable, on sait que quand on rentre en délégation, on a la notion de vie de délégation qui a beaucoup plus d'importance qu'au siège. Beaucoup moins, et le bénévole, il doit respecter ses engagements, il a signé une charte, y a des chartes au Secours Catholique, donc le bénévole il va signer une charte comme y a une charte pour mal de thématique et dans le coup ma foi, le bénévole, il s'engage, je sais pas on pourra tomber sur j'ai jamais eu ça, on pourrait tomber sur ça, j'ai eu une jeune stagiaire qui a un moment donné était en difficulté, un peu holé holé ou qui niveau vestimentaire qui ne respectait pas le code et dans le coup à un moment donné, on la recadré. Voilà, s'il faut on recadre et il faut pas hésiter parce que après ça crée des problèmes trop longtemps. Donc quand il y a des problèmes. Et c'est souvent j'entends dire ne délégation si le manager n'agit pas et que le salarié n'osera pas dire, parce qu'il est pas légitime pour dire. Même s'il a un bénévole qui travaille sur sa responsabilité entre guillemet à un moment donné, il faut que le manger disent ho là, ça va pas, on se met autour d'une table, on parle à la personne. Mais y a des problèmes relationnels. On est des êtres humains.

Être respectueux et respecter. Tu ne viens pas ton jean troué, voilà, par exemple, on te demande pas non plus de te mettre (...). Mais y a un code comme dans toute entreprise, c'est pas qu'au Secours Catholique, Au Secours Catholique y a pire qu'ailleurs, c'est parce qu'on est au catholique qu'on doit s'habiller, en religieuse. Non y'a la diversité mais y a un code, même si tu es jeune, tu respectes, l'endroit, le lieu, l'entreprise. On est une entreprise, donc n'importe où, il y a des endroits où tu n'auras pas le droit de mettre de jeans ou les femmes doivent être en jupe, on a déjà entendu parlé de ça. C'est même grave d'obliger une femme à se mettre en jupe. Il y d'autres entreprise où c'est peut-être le contraire, faut se voiler, peut-être pas en France, mais y a quand même des codes. Donc il faut respecter.

Moi j'aime pas le tutoiement comme ça, ou le tu de ISIDOR, je trouve ça déplorable, je n'aime pas du tout mais ça permettait peut être de faciliter l'approche, je ne sais pas, c'est une décision qui a été prise voilà, après moi tu me tutoie, je m'en fiche complètement, c'est plutôt moi qui vais avoir du mal si je ne te croise pas souvent, y a des jours, je vais dire vous. Le nouveau

RDH je lui dis vous, ça commence à se tutoyer mais pour l'instant moi je le vouvoie. *En générale ici c'est le vouvoiement ou c'est le tutoiement ? c'est le tutoiement, mais moi on se vouvoie.* Après je pense que c'est le tutoiement et c'est plus facile.

Souvent, je dis aux gens, j'ai des gens qui viennent aux formations, je les au téléphone ou par Skype je dis bon on va se tutoyer parce que à un moment donné je ne sais pas qui je tutoie et qui je vouvoie et je pense c'est pour ça que l'outil a choisi le tu.

Déjà je pense que le Secours Catholique est assez précurseur dans son organisation et ça c'est vrai pour tout. On la vue dans tous nos changements et notre vision des choses et notre vision sociétale et je pense que le Secours Catholique est vraiment percusseur et je le dit vraiment avec beaucoup d'empathie, en distance et après avoir réalisé beaucoup de situation, beaucoup d'organisation. Déjà, il est percusseur, le Secours Catholique, on a des hommes et de femmes qui travaillent ici ou des bénévoles qu'importe, des personnes qui sont porteur de projet et qui veulent faire changer les choses, donc dans le coup qui apportent leurs idées, ça débat peut être en haut lieu et dans le coup, y a des gens qui ont envie de mettre en place, cette forme. On est dans une société de transition aussi, l'intelligence artificielle, les robots et donc les formations. Le numérique, bah déjà le numérique, on est en train de consulter tout sur internet. On est tout le temps en train de regarder nos mails, on fonctionne avec nos portables, donc pour moi c'est déjà une grande évolution, donc a suivie, on ne peut pas rester en arrière en tant que Secours Catholique, on peut pas rester en arrière, ça c'est pas possible.

Donc on est en train de revoir nos outils SIRH et donc forcément ça inclut le travail à distance et que on va mettre en place le numérique enfin les formations à distance. J'englobe le numérique globale et après les formations qui vont se décliner à distance. Mais ça ne veut pas dire que c'est le meilleur, ça veut pas dire que une formation qui à distance après, moi je pense qu'il faudra dans certains cas du mixte, c'est-à-dire qu'il faut que les Hommes continuent à se rencontrer et les bisous numériques n'existent pas , voilà ce que je retiens d'une personne qui venue dernièrement en formation et je lui expliquait que mtn , il y a des formations qui vont se mettre en place à distance et la première des chose qu'elle a dit c'est que les bisous numérique n'existe pas ,ça c'est vrai , je tape sur l'épaule , bonjour, je t'embrasse, ça remplace pas la rencontre . Et la rencontre par le numérique, oui bien sûr on peut avoir une classe virtuelle mais la posture sera pas la même, pour moi. Après analyse, en réflexion, je pense beaucoup à ça, vive le numérique, mais y a pas que ça. Il faut pas oublier la rencontre qui est très importante au Secours Catholique et si on oublie la rencontre, on oublie tout. Moi alors là, j'en suis convaincu.

On va mettre les formations, les fondamentaux par numérique, on cherche des formateurs mais après, c'est peut-être pas le bon exemple mais oui on est derrière notre ordinateur, on va apprendre des choses, mais après comment on va les mettre en place comment va être en action par rapport à ça. Si on le teste pas, on a pas l'expérience de recevoir un groupe, d'échanger comment on a va, de mettre des animations en place, de mettre des méthodes qu'importe des Post It, des jeux parce que c'est ça la rencontre avec des accueillis. Là, je vais beaucoup plus loin, je parle des personnes accueillis. Tu mets une personne derrière un ordinateur, oui peut être, elle va être très douée et sur le plan humain, qu'est ce qui va rester. D'accord, elle va échanger avec une personne qu'elle voit mais ça remplacera jamais la rencontre réelle pour moi. Il faut des deux, il faut un mixte.

Je pense qu'on a pas trop le choix, je pense qu'il faut avancer avec cette idée que désormais, on va vivre avec le numérique. On vit déjà avec certaines choses, on a changé nos pratiques, et il faut que ça suive. Après en termes d'animation sur le terrain, je ne sais pas comment ça peut se passer mais on travaille avec ça et les bénévoles suivent le mouvement. Tout le monde suit le mouvement au fait, y a des lanceurs d'idées, d'alerte, tout ce qu'on veut.

Ah oui totalement, oui personnellement si à un moment donné, je n'étais pas obligé de travailler avec un outil, je pense que ça ne dérangerait pas.

Je pense que le Secours Catholique a toujours été percussé et y a des personnes aujourd'hui qui gère très bien ça et qui sont spécialisées. De toute façon les métiers se transforment et on embauche des personnes qui sont spécialistes aussi, donc la connaissance, soit par des formations, donc des personnes qui portent ça depuis de par leur formation de par leur souhait, je ne sais pas quoi te répondre la dessus parce qu'effectivement, on est un peu obligé, nous, nous on est au bout de la chaîne, on applique mais aussi dans notre vie privée, on est obligé, on avance, on suit, voilà. Il y a le numérique, y a l'intelligence artificielle, y a beaucoup de sujet qui se développe par rapport à ça, après la pédagogie qu'est-ce qu'elle devient, c'est la question, c'est la pédagogie et l'humain. Au cœur, il y a l'humain qui est sur le bas-côté. Par exemple les personnes âgées qui ne connaissent pas l'informatique, qui sont obligés maintenant, il faut faire tout par informatique, les impôts, comment on accompagne les personnes. Alors d'accord, on met un ordinateur à la mairie ou au centre des impôts mais ça ne suffit pas. Il faut développer quelque chose pour que ces personnes ne restent pas isolées. Il y a plein de chose à faire.

Peut-être, oui parce que le numérique, il faut avoir de l'argent pour acheter un ordinateur, une web cam enfin je dis n'importe quoi. Je veux dire tout le monde n'a pas les moyens de s'équiper, il y a des zones blanches où on perçoit pas internet, donc ça peut créer de la pauvreté, de la solitude, de l'isolement.

Le déploiement y a des gens qui sont porteurs de projet et qui adorent ça donc on pioche un tout petit peu à gauche à droite. Oui. J'imagine, j'en suis témoin aussi. On va pas décider que demain on met en place tel outil et que tout le monde doit s'y faire, non c'est pas comme ça que ça fonctionne après. Je pense que le service DSI manque de pédagogie, on envoie un document pour faire comme si, comme ça. Là l'humain, il n'y a pas du tout, c'est là qu'on voit qu'il y a toute son importance d'avoir quelqu'un qui prenne du temps pour nous dire non, c'est là que tu dois appuyer, ne serait-ce que le changement par rapport au mot de passe. Heureusement que Buuloc est passé par là la pédagogie, toujours beaucoup de patience. L'humain, faut placer l'humain au cœur de tout ce qu'on peut faire de tout façon sinon on se plantera surtout le Secours Catholique après c'est mon avis.

Là on est en plein dedans, on est en pleine transformation, même notre SIRH, on a CORNERSTONE, enfin y a des plateformes autour de ça même en terme RH, c'est nouveau, donc moi ça m'inquiète beaucoup, parce que je suis pas une spécialiste et que ça ne m'intéresse pas mais je vais le faire le temps que je suis là, mais pour moi c'est pas ma priorité, enfin ma priorité, elle est ailleurs, il faut avoir cette compétence numérique, je pense, moi je ne l'ai pas, mais je vais apprendre, je suis pas le bon exemple parce que je suis en fin de carrière, mais ça m'intéresse pas. Si je devais rester ne serait-ce que 3 ans de plus, je ferais l'effort mais là

On a eu une réunion avec le département pour nous présenter les outils la plateforme , formation à distance , c'était pas du concret , on était dans la théorie, c'était très intéressant , il y a eu des ateliers , on sentait des réticences de la part des bénévoles parce qu'ils disaient comment on apprend nous même, l'accueil , l'accueilli, c'est bien jolie de suivre une formation comme ça sur comment accueillir mais après comment on met en pratique , donc y avait beaucoup de réticence , et de questionnement parce que y a le temps , tout le monde n'est pas équipée, tout le monde n'a pas forcément envie , mais il y'a quand même, une majorité , je pense que tout le monde va suivre

Est-ce que les bénévoles, se disent c'est pas notre mission ? si y'a en qui le disent, oui y'a en qui le disent, y a eu qui l'ont exprimé. Au fait ça va transformer la mission du bénévole, je pense que ça va transformer les métiers. Le numérique va transformer les métiers forcément, donc forcément le cœur de métier, quand je suis bénévole et j'accompagne ou j'organise un repas ou un repas convivial voilà, c'est pas le numérique qui va m'apprendre à faire une recette, c'est pas le numérique qui va. Je suis obligée de rencontrer les personnes. Je ne vais attendre 10 personnes devant l'ordinateur pour faire le menu et le partager. Donc il y'a le partage, y a tout ce que ..le numérique pour moi n'est qu'un outil qui aide, mais qui va pas forcément aider à la relation humaine, c'est un outil, c'est bien l'Homme derrière qui décide.

Je n'arrive pas trop à imaginer ces personnes qui n'ont pas cette culture, je pense qu'il y a une culture du numérique, je pense qu'on porte ça en soit c'est-à-dire qu'on ait curieux, on a envie d'innover, à part ceux qui sont formé, qui sont complètement dedans. Je pense qu'effectivement, il y a une culture, du numérique, on va faire ça et on va le développer, comment j'en sais rien. C'est une autre posture professionnelle ? C'est pour ça que je te disais que ça va changer les métiers, oui ce n'est pas la même posture, on va changer, le cœur de métiers va changer, encore faut-il que l'homme résiste.

Non, pas pour le moment, c'est pas encore dans les esprits, non pas du tout mais ressent nous, on sent la pression, quand je dis pression, ça veut dire on voit bien qu'on avance, on voit bien qu'il y a des nouveautés, des nouvelles y pas approches, nous on le ressent parce qu'on est à la direction humaine, parce qu'on est dedans, on nous oriente dans cette direction-là, après le numérique ne peut pas tout faire après, il y'a le travail de terrain.

Je pense qu'il y'a deux parallèles et on est dans des parallèles et la société est dans des parallèles , on est dans deux monde parallèles et il y'a ceux qui poussent au numérique et y a ceux qui résistent ou qui ne sentent pas résister , je dis résister peut être que ce n'est pas le bon mot , qui ne sentent pas du tout intéressés et c'est là qui va falloir faire attention parce que dans le coup dans les personnes qui résistent ou qui sont très éloignés du numérique , ce sont encore les personnes isolées, je parle du Secours Catholique dans sa mission et c'est là où, il va falloir trouver une solution parce que sinon on va rester dans deux mondes parallèle . Il va avoir d'un côté la société qui avance comme c'est le cas si on se met en haut, on se dit y a la société qui avance avec internet, le numérique, tous les réseaux sociaux et à coté on a une population qui est complètement isolé de tout ça pour voir deux parallèles, je peux pas trancher en disant on va vers ça ou ça, c'est pas possible, c'est ma façon de voir les choses.

J'arrive pas à m'en rendre compte, l'impact du numérique dans mon travail, moi mon travail c'est accompagner les personnes, donc c'est forcément accompagner qui dit accompagner , c'est rencontrer les personnes, creuser avec elles pour voir quelles sont leurs compétences actuelles , vers quoi elles aimeraient aller , au besoin faire un bilan de compétence , au besoin

avoir un conseil en évolution professionnelle , puis qu'on a aussi des changement coté reforme , formation et donc c'est difficile de dire le numérique , oui bien sur le numérique, il est là mais où on en est exactement , j'ai un peu de mal.

C'est un peu compliqué de répondre, j'ai l'impression qu'on est au début d'une histoire et qu'il y'a plein de chose à explorer surtout dans l'être humain globalement, pour dire est ce qu'on est prêt ou pas, je terminai comme à plutôt que de dire super on avance, bien sûr on avance c'est super, y a des curiosité à découvrir mais on ne maîtrise pas les choses assez , moi je ne les maîtrise pas en tout cas assez pour dire , on est en début du chemin.

Date : 13/03/20

Délégation : Assistante/ R10

Ancienneté :37 ans

Quand je suis rentrée, j'étais au siège à Paris. Déjà les directions ça n'existaient pas. J'ai fait plusieurs services au fait. J'étais en CDD au départ, donc j'ai fait, je ne sais plus l'aumônerie des hôpitaux, je ne me rappelle même plus ce que j'ai fait, un truc au service à l'étranger. Et puis j'ai été à l'époque donc c'est très intéressant, c'est par rapport à ta deuxième partie, j'ai été au POOL dactylo, c'était un service de dactylographie. Alors, il y avait quelques anciennes machines, les machines mécaniques, les touches, c'était 83. Et dans ce service, il y avait les premiers ordinateurs, les tous premiers ordinateurs et ce service travaillaient pour les journalistes, pour la communication et pour le secrétariat général et tapait les courriers, tout ce fallait. Donc, j'ai commencé là, donc, c'était des CDD après je suis partie de là parce qu'il y avait plus de place et on m'a rappelé, un mois après pour me proposer un poste donc là ça s'appelait service collecte. A l'époque, aujourd'hui, ça serait, la générosité et là j'ai passé, 17 ans, 16 ou 17 ans dans ce service, la gestion des dons avec des ordinateurs, les ordinateurs pour l'application donateurs, alors c'était pas mon rôle, moi j'étais en tant que secrétaire mais c'est là que, je ne sais plus si dans ce service, j'ai commencé sur une mécanique peut-être, je ne sais plus. Mais après j'ai eu, au fait j'ai vu l'évolution technologique et donc après j'ai eu une machine, comment dire tu passes après un système, il y avait ce qu'on appelait un petit display, je voyais, ce que je tapais, mais c'était une machine électronique on va dire. Donc il j'ai eu ça, après, je suis passée à un autre stade où, il y avait comme un écran et un petit écran comme ça là et c'était le premier style de traitement de texte, mais très limité, on est pas sur l'ordinateur, on est pas du tout, sur un système d'ordinateur. On est juste sur tu tapes avec ton clavier et tu vois ce qui s'inscrit sur l'écran et après je suis passée à l'ordinateur. Mais sachant que comme avant le fait d'être passé au POOL dactylo, donc le fait évidemment quand je suis rentrée, j'étais toute jeune. Moi au départ on me mettait sur la mécanique, des fois tu as du travail, et moi les autres qui étaient sur l'ordinateur me montrait et donc quand tu es jeune, c'est facile et je me souviendrai toujours d'une anecdote. D'un jour où, il n'y avait pas la responsable, une religieuse et je ne sais plus, j'étais toute seule, il y avait pas les personnes qui savaient utiliser les ordinateurs et là il y a le secrétaire général, enfin son secrétaire qui appelle pour refaire, enfin, il fallait faire des modifications dans un courrier. Donc là, je dis que je vais essayer et donc je me suis débrouillée toute seule pour arriver à retrouver la lettre dans l'ordinateur, à faire la correction et à la ramener au secrétaire général. Donc, j'étais fier. Pour dire que j'ai toujours été autodidacte. Et autrement dans mon service collecte, il y a eu un premier ordinateur donc à

l'époque, on était sur du DOX, je sais que j'avais appris le DOX, donc le tout premier ordinateur, j'ai eu une première formation, tu sais on formait les gens bien entendu. Je ne serai même plus te dire c'était quel système. Enfin vieux avec des mémoires très légères et je sais qu'au fur et à mesure de l'utilisation, je me suis retrouvée à dire que c'est long, en fait je calculais le nombre de second pour ouvrir un document et pour l'enregistrer. Je disais, mais non, il faut 30 secondes pour qu'on l'enregistre ou je ne sais pas quoi, ça m'avait énervé et donc à l'époque. Donc il n'y avait pas de direction, il y avait un service, je ne sais plus comment, il s'appelait mais c'est la DSI aujourd'hui mais qui n'était pas du tout ça à l'époque. Donc j'ai fait un courrier, un grand courrier où j'ai dit moi c'est plus possible, l'ordinateur y a tel problème, tel problème, moi je ne peux pas travailler, ça ne va pas, et je ne sais plus. En tout cas c'était arrivé jusqu'au directeur, si les directions avaient commencé, mais je ne sais plus quand ça avait commencé, 10 ans après, non avant, je ne sais pas. Mais ça tu peux avoir l'information quand les directions ont commencé. Il faut que tu trouves l'information, il y a eu beaucoup de remaniement au siège. Avant, c'était des services et après on a fait justement des directions. On a mis des directeurs. J'ai vu toute plein de changement.

Et donc, j'ai fait cette note et ça a plu, je ne sais plus, le directeur c'était Monsieur SERVIARD à l'époque et après on va dire le chef de service de l'époque qui gérait les ordinateurs qui m'a ramené un autre ordinateur, un nouvel ordinateur, autre génération. J'ai demandé une formation, on m'a dit tu n'as pas de formation. La génération, pas ce qui est aujourd'hui, mais beaucoup plus de mémoire, plus de capacité, donc c'est vrai que là c'était le jour et la nuit, ça fonctionnait bien. Tu pouvais ouvrir, tu pouvais enregistre, voilà, je n'étais plus bloqué. Je crois qu'on était 3 ou 2 à avoir ça. Il y avait une autre dans un autre service qui testait aussi avant qu'il le mette à tout le monde parce qu'il testait, on restait longtemps avec la même chose. On était pas à ce moment-là dans le système, on change tous les 3 ans d'ordinateur. On était au début. Donc bon on voyait que là ça n'allait plus et puis après on passait à autre chose, le temps si tu veux n'était pas le même, n'était pas du tout la même fonctionnalité qu'aujourd'hui où tu as un système que ce soit le siège ou les délégations ou tu as un budget, onc change, tous les 3 ans pour tout le monde, ça se faisait pas. C'est à dire, tu disais, ça va pas et on et on t'en donnais un mais autrement non. On était dans un système où à un moment donné, voilà tu avais la secrétaire qui avait un ordinateur à un moment donné et pas le chef. Et c'est plus tard qu'on a mis des ordinateurs au chef, mais c'est pareil, tout est une adaptabilité, des chefs un petit peu vieux, voilà qui ne voulait pas, voilà qui n'était pas adapté et quand tu vois la différence aujourd'hui, où tout le monde a son ordinateur et où ça changé les fonctions, enfin les taches des uns et des autres. Les taches secrétaires, des assistantes. L'agenda pendant longtemps était un agenda papier, la secrétaire assistantes gérait l'agenda papier de son responsable, avec l'arrivée des technologies parce que là on arrive sur des générations différentes d'ordinateurs qui ont voilà des possibilités plus grandes, des applications différentes dont l'agenda qui n'existaient pas au départ. Mais ce n'est pas parce que tu as un agenda sur un ordinateur que la personne l'utilise ou sais l'utiliser ou comprend comment l'utiliser. Ça prend encore des années, tu vois, comme le partage, aujourd'hui on peut faire un partage, partage d'agenda, partage de différentes choses, qu'avant on ne pouvait pas ou que peut être le matériel permettait mais encore que l'humain ne s'adaptait pas encore.

*Par exemple quand tu dis les taches ont changé ? Par exemple avant c'était donc le rôle de la secrétaire assistante de taper beaucoup de courrier, beaucoup de courrier étaient fait. Je le vois même dans la gestion papier tu vois avant on écrivait beaucoup par papier, ces des lettres qu'on envoyait par la poste, ça aujourd'hui, c'est rarissime. Parce que maintenant c'est le mail qui a*

pris donc voilà. Donc , il est bien évident que le responsable, il fait son mail, lui-même, il l'envoie lui-même, tout dépend à quel niveau c'est si je prends par exemple pour nous parce que ça dépend de la gestion où, si c'est pour une gestion , moi je vais envoyer quand c'est pour un envoie groupé, je vais le faire à mon niveau , mais là la différence, c'est que le responsable va préparer la note, il va la tapez sur son ordinateur mais brut on va dire qu'il va me passer et moi je vais la mettre en mise en page , je ne suis plus dans la frappe pure , parce que moi avant je faisais de la sténo à l'époque , donc même moi au départ au siège , je prenais les note en sténo et après je les dactylographiait donc ça évidemment , c'est fini. Donc là on va mettre me donner le texte, je vais le mettre en page, je vais le mettre sur papier entête, je vais le faire beau etc.. Et je vais l'envoyer. C'est différent. Et moi ce que je vais faire par rapport même par rapport à la responsable, même par rapport à mes collègues animateurs, tu vois par rapport à l'ancienneté, j'en ai vu des animateurs, donc, ça fait, je suis arrivé en 2000 à X. Donc j'ai vu des animateurs passés, quand je suis arrivée, il y avait des animateurs de 60 ans. Voilà, ils étaient pas du tout à l'aise avec l'ordinateur, donc je faisais pour eux, pour elle et donc au fur et à mesure, j'ai vu différents animateurs et puis de plus en plus jeunes, de plus en plus alerte sur ce genre de chose. Moins de travail de base mais par contre on me demandait souvent et on peut me demander de la mise en page. Tu vois c'est plus dans la finalité.

Alors Jean Rodhain, je ne l'ai pas connu. Je pense que quand il a commencé, c'était des bénévoles, comme c'était quand même c'était l'église, on est service de l'église. Et moi je l'ai même vu quand je suis rentrée pour te dire qu'il y avait beaucoup de religieux, des religieuses, des frères, des sœurs, je ne sais pas quoi, mais bon qui était là. Mais après bénévoles, je ne sais pas par rapport au fait qu'il soit religieux, je ne sais pas comment ça fonctionne, ils sont pas salariés en tant que religieux. Je suppose que c'est par rapport à l'ordre qu'on les délègue là, je ne sais pas, ça, c'est un domaine que je ne connais pas. Mais il n'y avait quand même beaucoup de personne religieuse. Il a commencé Jean Rodhain, à s'occuper par rapport au prisonnier, par rapport à la fin de la guerre. Il a mis en place différente chose dont les « valises-chapelles », donc c'était pour les prêtres missionnaires, il faisait une valise pour ce qu'un prêtre a besoin pour se balader, donc le matériel du prêtre qui lui permet de bouger et puis ça un cout parce que le prêtre en général, il doit acheter tout ça et ça un cout et donc pour les missionnaires, ils n'ont pas d'argent, donc en fait on leur donnait ça et puis ça été arrêt, mais moi quand, je suis rentrée ça existait. Il a commencé avec, à la fin de la guerre, il fallait s'occuper des gens, enfin, il y avait aussi l'histoire d'un hiver qui était froid, je ne sais plus. Il était vraiment sur le terrain, si tu veux mais en même temps, il était très moderne parce que notamment tu vois quand j'ai commencé au donateur, je t'ai dit quand je suis arrivée il y avait des ordinateurs, je ne sais si tu t'en rend compte ais ça commencé ça, c'était sur des fiches mais, il a très vite, je crois que c'est lui qui a très vite informatisé. Il était vraiment moderne. Il faisait beaucoup, il utilisaient les médias et je ne sais pas si tu as lu géométrie, faut que tu lises certains de ses livres tu comprendras le personnage.

La radio, il passait à la radio. Je crois que c'était un homme qui était dans l'action, c'est-à-dire là, il me faut, je vais faire un appel, j'ai besoin de ça pour ouvrir ou créer ça ..Mais c'était l'époque où on pouvait lui envoyer un lingot d'or. Mais au fait, il a structuré, donc là je ne sais pas. Il a structuré à un moment donné. Enfin, il n'a pas pu faire ça tout seul, mais, il a dû avoir besoin de personne pour le faire, parce que à un moment donné, il a dû structuré l'association, en tant que Secours Catholique et il a bien fallu pour structuré une association que tu mettes des salariés à un moment donné. Parce que ce qu'on disait, quand on parle même aujourd'hui. On dit des permanents, les salariés sont des permanents parce que un bénévoles, il fait quelques

heures peu importe, mais tu ne peux pas demander à un bénévole d'être là 5 jours sur 5, 7 jours sur 7 donc après on met des permanents. Après ceux qui mettent les permanents pour avoir une amplitude. Et après avec des compétences. Puisque quand tu veux structurer tout ça, il te faut des compétences différentes, comme il avait la partie internationale qui lui tenais à cœur, il a fallu aussi des compétences sur l'international. Et puis comme toute compétence, enfin, à partir du moment où tu as des salariés, il faut gérer les ressources humaines, même si ça ne s'appelait pas comme ça à l'époque, il y avait le service du personnel. Moi à l'époque, il n'y avait pas de DRH, ça n'existait pas, quand j'ai été embauché. J'ai été embauché par Xavier Toulouse, parce qu'il est bénévole aujourd'hui, il est bénévole au siège. Voilà, j'étais embauchée par lui, c'était juste le chef de service du personnel. C'était des services, après ils ont changé, ils ont appelé ça département mais la direction n'existait pas. La direction, il faut que tu revoies quand est-ce que c'est arrivé.

Au fait, le Secours Catholique est Caritas France et Caritas France est rattaché à Caritas Internationalis qui est en Italie qui gère au fait toutes les Caritas du monde. Je ne sais pas combien il y en a ça tu peux trouver le chiffre et qui interviennent à l'international, notamment dans des cas d'urgence, c'est-à-dire que si il y a une urgence.

Alors le réseau c'est le réseau de bénévole, ce qu'on veut dire c'est un réseau de bénévole. Et là si tu prends en France le vrai chiffre, je ne sais plus quel est le vrai chiffre, il y a 60000 environ de bénévoles. Tu verras combien, il y en a exactement. C'est ça notre réseau de bénévole, on doit être sur 900 salariés pour 60000 bénévoles. E quand on dit on est sur le réseau, tu vois bien que s'il n'y a pas les bénévoles, même 900 salariés ça fait beaucoup, mais ça ne pourrait pas fonctionner.

C'est une association, loi de 1901 et service d'église, association humanitaire. Et on a des statuts très claires, on doit faire rayonner la charité quel que soit la religion, la culture etc.

Moi je ne suis pas la mieux placée pour te parler de ça. *Je veux dire, il y a quand même le religieux qui est collé à l'association ?* oui et non c'est un peu compliqué, tu vois par rapport à l'église, comme d'autre association, je ne sais pas Saint Vincent de Paul après je ne sais plus, il doit être service de l'église Dans notre procédure à nous, par exemple, il y a un conseil d'administration, ça c'est normal, c'est un système associatif et comme on fonctionne avec des délégations, on fonctionne avec des bureaux qui sont l'instance de décision, donc tu as un président, en principe tu as un président, un trésorier, un aumônier et un délégué donc ça c'est le bureau et le délégué étant le seule salarié. Et comme tu vois au conseil d'administration, tu as le secrétaire général qui est le salarié qui exécute. Et donc pour désigner un président, ah oui, il peut y avoir des vice-présidents aussi, il faut l'accord de l'évêque et c'est là où tu retrouves, le service d'église. Un président doit être nommé par l'évêque, le président doit rencontrer des gens du Conseil d'administration. Enfin c'est le conseil d'administration qui homologue mais s'il n'a pas l'accord de l'évêque ça ne pourra pas. Le président du Secours je ne sais pas comment c'est à son niveau parce que je ne sais, c'est l'évêque de quoi, c'est l'évêque de Paris. Je ne sais pas exactement le président national comment ça fonctionne...mais y a l'aval de l'évêque. Et il est dit dans chaque bureau qu'il y a un aumônier qui est désigné par l'évêque aussi.

*Est-ce qu'au niveau du bureau, il y a cette influence de l'Aumônier ?* je veux dire oui et non, je veux dire on est libre de faire ce qu'on veut, tu vois en même temps ça serait aberrant de faire quelque chose qui ne corresponde pas à ça, avec ça on peut se poser plein de question, je

prends le cas des migrants qui est un sujet difficile pour le grand public , qui ne doit pas l'être dans l'église mais qui l'ait quand même par rapport à des paroissiens voilà « rentrez- vous , ça serait mieux pour nous », tu vois on et des niveaux différents mais tu vois l'évêque, si tu remontes au Pap , on doit être ouvert aux migrants, faire ce qu'il faut pour eux, donc nous on est totalement la devant, si demain on a un évêque qui nous sort non , mais je suis désolée c'est notre mission , notre mission , c'est d'aider toute le monde

Au niveau des réseaux sociaux, au numérique, est-ce que c'est cadré par l'église ? Ah non, ils n'ont rien à dire, si on fait notre communiqué de presse, ha non, non, tout ce qu'on fait, on peut avoir des comptes à rendre à notre siège en tant que délégation, on ne peut pas faire n'importe quoi. Enfin je veux dire y a un projet, le projet national du Secours Catholique, de là les délégations s'en part pour faire leurs projets de délégation qui doit s'inscrire dedans après chacun voit ce qu'il fait dedans et après on applique différente directive dans différentes choses mais heureusement quand même qu'on a une liberté. Il y a pas demande de validation, alors ce qu'il y a c'est que tout dépend de comment ça fonctionne. Dans le meilleur des mondes, il faut que le bureau d'une délégation fonctionne bien avec l'évêque, objectivement pas tout le bureau, l'Aumonier il voit l'évêque, il lui cause de chose, après l'intérêt c'est que entre l'évêque et le président, il y a des rencontres qui se font avec le délégué aussi notamment avec le conseil épiscopal, enfin des choses où le Secours Catholique peut aller. Et puis y a des rencontres qui peut se faire. Là nous ça fonctionne bien avec cet évêques-là après c'est aussi une histoire de personnes, y a des délégations ça fonctionne pas bien du tout. Nous dans le passé ça pas été aussi bien, donc il y a des discussions.

C'est-à-dire qu'on voit qu'on a dans le fondement et puis Secours Catholique, c'est universel, alors on avait toujours ce problème de Secours Catholique, bien que rattaché à Caritas et après on évolue on rattache Caritas France, ça fait partie de nos trucs, Secours Caritas France. Plusieurs fois on s'est demandé est ce qu'il faut arrêter de s'appeler Secours Catholique, que s'appeler Caritas France, ça la question se pose régulièrement mais après on arrive à enlever cette identité particulière. Mais tu vois tu vas demander à des gens Secours Catholique, ça ne me parle pas tant que ça où tu demandes à des étrangers, Caritas, ha bah oui ça me parle, tout le monde Caritas dans son pays, ça parle.

C'est obligé qu'il y ait des salariés, il faut une structure, et puis les compétences derrière. L'exemple des migrants, c'est quelque chose de très technique, c'est pas je suis bénévole, je vais m'occuper des migrants, c'est pas grave, je sais tout, bah, non tu ne sais pas tout. Tu vas pas faire croire à un migrant, tu vas avoir tes papiers avec moi. Non c'est pas comme ça, y a des lois, on doit respecter la loi et il y a des procédures, donc on doit respecter plein de chose, donc c'est technique, c'est juridique, donc tu ne peux pas demander à tous les bénévoles de connaitre ça. Ce n'est pas possible, c'est là où tu as un siège national qui connait bien ça, qui est pointu, qui a les compétences et que dans les délégations, on demande quelqu'un, un salarié, qui maîtrise, tu vois après c'est ce salarié, qui va mettre en place des formations pour les bénévoles. C'est lui qui va gérer notamment que l'on fasse de l'alphabétisation et comment on l'a fait et pas n'importe comment. Différentes choses que l'on peut mettre en place pour les personnes qui sont accueillies après et les bénévoles font appel à (...). Mais ça c'est bon pour les migrants, mais c'est pour le logement, tu vois on est entrain, il y a l' AIS, l'agence qui est tout nouveau, l'agence mobilière sociale .. Le logement, c'est quand même assez pointu, donc tous les bénévoles ne peuvent pas dire oui moi je suis au point la dessus, on a besoin de

compétences, donc tu vas avoir un salarié, qui va avoir la compétence, le siège qui va avoir la compétence.

Alors là c'est assez compliqué. Alors, si tu veux pour que ça fonctionne bien, c'est pareil, il faut une structure, donc on va dire, il y a une équipe locale, donc une équipe locale dans une commune, si on peut avoir un local c'est mieux et les bénévoles, si c'est que des bénévoles, ils veulent comme ça, c'est compliqué. Il faut un responsable, d'accord, donc ce responsable, il est nommé par le bureau. Il a un engagement, il a une lettre de mission. Il a des choses bien précises à faire, il a un mandat etc. Donc c'est une responsabilité et lui après, il gère l'équipe avec les directives de la délégation, les directives du siège. Il ne peut pas faire, ce qu'il veut. Là où il y a des problèmes, c'est quand on a pas de responsable ou c'est quand le responsable, il part en vrille parce que ça arrive. Et là il dise la délégation, donc on ne sait pas, mais c'est toujours la délégation, c'est les méchants. On prend plein pour notre grade, pour les salariés. Mais c'est le boulot des salariés de rester dans un cadre, tu ne peux pas faire tout et n'importe quoi. Le Secours Catholique, c'est aussi de l'argent, alors, je n'ai pas les chiffres exacts, tu regarderas, mais c'est des millions d'euros. Par rapport au Resto du Cœur, c'est beaucoup plus que ça. De toute façon, je crois qu'on est la première association, si tu mets la Croix Rouge à part, c'est différent la Croix Rouge, mais je crois qu'on est la première asso niveau argent, on a budget. Donc tu ne peux pas ah oui, on fait ce qu'on veut. Il y a des règles aussi comptables, financières. Tu as budget, pour ceux-ci, ceux-là, tu as un budget, qu'est qu'on fait, quelle est notre mission etc. Ça peut pas être je suis le bénévole, je fais ce que je veux.

Après la hiérarchie, l'animateur référent, puis que tu as un animateur référent par rapport à un territoire. Donc l'équipe de machin, c'est tel animateur, l'animateur n'est pas le supérieur hiérarchique, ni du responsable équipe, ni des bénévoles, y a pas de hiérarchie, c'est pas possible. Il est un coordinateur, enfin, il fait de l'animation, il aide l'équipe à faire des choses et il est celui qui fait respecter les directives. Tu vois, on va à la commission des aides financières, tu as une politique des aides, il va en commission et il est là pour voir si on respecte bien ce qu'il y a dans la politique des aides

La déléguée, elle est responsable hiérarchique des salariés de la délégation, ça oui. C'est pas la même chose, le salarié, là on est dans le code du travail, tu dois faire un certain nombre d'heures, pour être payé. Je veux dire tu es dans la loi du travail, plus chez nous tu as des accords d'entreprise puisqu'on a des syndicats, on a des instances de personnels, on rentre dans des cadres bien précis, tu as un contrat de travail, tu as un profil de poste, tu dois faire ceci, tu as des évaluations annuelles, tu as des objectifs, et on voit c'est bon, c'est pas bon, donc là, on est dans des ressources humaines et dans un cadre juridique etc. C'est sûr que avec le bénévole, ça ne peut pas être pareil. Mais le bénévole, il a des missions, on va lui demander, il en est où de ses missions, c'est là où on des problématiques, c'est quand un responsable d'équipe finit son mandat et doit passer la main, c'est souvent compliqué, on lui demande de préparer le terrain, de chercher qui pourrait prendre la suite. Il y a des fois ça se passe très bien, pas de soucis et des fois c'est catastrophique, c'est là où on rencontre dans des conflits. Parce qu'au fait le responsable d'équipe peut avoir pris le pouvoir, peut se sentir c'est moi qui ait le pouvoir, en plus, je n'ai pas de délégué dans l'équipe et donc sans moi les autres ne peuvent rien faire donc c'est moi qui décide et je me fou de ce que dise la délégation. Là on rentre dans un conflit. Mais le bureau, je ne te dirai pas mais on a des cas actuels. Là le bureau se réunit et peut prendre des décisions et dire à quelqu'un vous arrêter la responsabilité du bénévolat. Comme au niveau national, la présidente peut faire arrêter un président de délégation parce qu'il y a un problème.

Elles sont dans le projet national. Les valeurs humaines, d'être, c'est la charité, mais c'est d'être dans l'écoute, c'est d'être dans l'autre, enfin d'être au service de l'autre, c'est même pas être au service de l'autre ça ne me plaît pas, parce que justement on veut sortir. Dans l'écoute de l'autre, dans la reconnaissance de ce qu'il est de ses talents, de redonner la dignité à la personne, tu vois ce n'est pas être au service de l'autre, je t'écoute, je te reçois comme tu es avec les problème que tu as mais on est égal, y a pas de différence , je ne suis pas supérieur à toi, par contre on va faire un bout de chemin ensemble , ce que je peux faire pour t'aider.

*Est-ce qu'on peut dire au SC, c'est le contact qui compte ? oui la relation, il sont au contact des personnes.*

C'est nécessaire, puisque le monde évolue, il faut bien suivre, si on suit pas ça va pas fonctionner. On doit suivre l'évolution technologique et tout, donc on est dans le numérique, le digital et tout. Il faut y être. Mais avec beaucoup de problématique derrière. Tu vois par rapport à ce que je disais dans l'évolution que j'ai vu dans les technologies. Je disais avant, il n'y avait pas de règles, on changeait et puis après ils ont commencé à mettre des règles. Et au fait, je ne sais plus c'était quand on a passé, c'était Windows 7, c'était avant Windows 7 où on était sur XP, je ne sais plus et tu sais on était jour 3 -4ans et puis à un moment donné. La société, parce que au fait le siège travaille avec DELL, leur a dit mais non, c'est fini, c'est Windows 7 pour tout le monde, c'est fini. Parce que au fait comment t'expliquer la société et l'informatique et tout ça évolue très vite. Les logiciels, les applications, tu vois les téléphones ça changent tous les 6 mois tu as un nouveau truc. Tout ce qui est application ça change tous les ans. Et le Secours Catholique n'était pas en mesure de suivre tous les ans, ils voulaient pas suivre tous les ans sauf que à moment donné on leur dit, vous voulez du XP, c'est fini, on fait plus nous. Donc si vous voulez des ordinateurs ça sera du Windows 7 et il y a eu un grand problème parce qu'il y a toutes les applications comme il y dans n'importe quelle entreprise, les dons, l'applications des bénévoles, je ne les ai plus en tête, des applications maisons qui doivent pouvoir fonctionner dans les ordinateurs. Et il a fallu faire très vite parce que là quand tu passais à Windows 7, tu changes vraiment de système et ça pouvait pas donc on a eu une année très compliquée avec les changements d'ordinateur qui se sont fait pratiquement avec un an de retard parce qu'il a fallu qu'il puisse mettre les applications Secours Catholique dans ces nouveaux trucs. Je peux te dire qu'on est sur du Windows 10, c'est pareil Windows 7 c'est arrêté, il y aura plus de mise à jour donc est obligé de passer tout le monde en Windows10. Et bien je peux te dire que l'application donateur qui est encore sur du DOX ne peut pas passer sur Windows 10 c'est pour ça qu'il y a TADAF mais l'application donateurs, ça fait 2 ans qu'on nous dit qu'elle arrive mais pas là passe sur les nouveaux. Donc là il y a une urgence, on est le Secours Catholique est obligée de suivre l'évolution, on ne lui donne pas le choix.

On est obligée, sinon tu es à la traine, et puis y a aussi autre chose qui a changé au niveau société, c'est que, ça c'est pas une bonne chose, c'est que le gouvernement a mis en place, justement aussi, au niveau technologique, c'est-à-dire qu'au niveau technologique, niveau numérique, tout est au niveau administratif au numérique. Tu ne peux plus faire, voilà. Et nous Secours Catholique, nous avons un public en errance, en difficulté qui ne peuvent pas se payer un ordinateur, qui ne savent même pas s'en servir, mais ils ne peuvent plus rien faire, puisqu'il faut un ordinateur. Donc, il faut que nous nous ayons le matériel, d'une part, d'autres part la compétence de se servir du matériel, pour être en aide à ces personnes, pour faire les choses avec elle.

On est plus dans l'écrivain public qui remplit sa lettre pour l'envoyer à l'administration, on est, on se met sur le site de la CAF, de l'impôt et on fait les démarches. Ecrivain public, c'est que tu reçois les personnes, elles ont une démarche avec la CAF, je ne sais pas quoi, avant on faisait la lettre et on envoyait par la poste, c'est une des activités du bénévole. Maintenant, ça ne se fait plus comme ça tu dois aller sur internet.

Alors on va aller de haut, le siège, il nous dit on va changer, en plus au niveau du budget ça a changé, donc chaque budget admettons septembre, on dit nous on va changer on a besoin de ça en ordinateur et là dans la dernière note c'est Windows 10 obligatoire, vous ne pouvez plus avoir du Windows 7 dans la délégation. Donc ça fait déjà un changement. Ensuite nous, en général, les anciens postes on les paramètre et on les donne aux équipes avec la problématique qu'on va leur donner des Windows 7 qui sont plus donc là on a un problème. Il a regardé un peu René puisque c'est notre référent informatique. Il a vu qu'on pouvait récupérer Windows 10 mais aussi il faut qu'il y ait la capacité puisque Windows 10 qui prend beaucoup de place, donc il pourra pas mettre Windows 10 partout. Donc il va voir pour mettre Windows 8 je crois. Il y a aussi un problème de licence, il l'a vu avec la DSI, donc on ne peut pas faire ce qu'on veut. Parce que même si nous aussi on avait le pack office 2010. Quand tu le sort pour les équipes, tu ne peux plus le mettre parce que tu n'as plus la licence donc il est mis libre office. Tu vois c'est compliqué quand ça redescend au niveau des équipes, où alors, il faut acheter du matériel neuf pour les équipes et là financièrement c'est pas possible.

Ah non, ils sont concernés, donc a beaucoup de demande ça été vu au niveau du bureau que vraiment toutes les équipes soient équipées. Equipées matériellement, elles doivent tous avoir un ordinateur, après selon l'activité de l'équipe, il y en a ça va être un fixe parce qu'ils ont local. Il faut savoir quand même qu'on ait des équipes qui ont soit des locaux, soit qui ont un local partagé qui n'est pas eux, donc tu ne peux pas laisser ton fixe, tu es obligé d'avoir un portable. Donc ça on voit en fonction de ça, donc c'est nécessaire même écrivain public, même si tu tapes ta lettre, tu la tapes sur l'ordinateur, il faut donc un ordinateur, il faut une imprimante, il faut internet, tout ça c'est obligatoire.

Mais ça c'est sur le terrain parce que les gens viennent et puis ils sont avec l'ordinateur. Quand c'est des équipes, il faudrait qu'ils y aient leur portable mais ils ont besoin de l'ordinateur. Il font toutes les démarches avec l'ordinateur. Mais après c'est pas tous les bénévoles, tous les bénévoles ne font pas la même chose. Tu vois aujourd'hui, il y en a encore je ne sais pas si ça va changer, aujourd'hui, on est encore au dossier d'accueil papier. Je sais que j'étais dans un groupe de travail et il y avait un bénévole qui voulait qu'on passe au numérique pour les dossiers d'accueil et justement parce qu'il pourrait facilement changer directement rentrer dans le truc statistique, puisqu'on prend les dossiers d'accueil qui ont été entrés à la main pour aller les saisir dans les statistiques et là un truc numérique et ça injecte dans les stats bon il y avait un bénévoles de province qui avait ce projet avec la DSI, je ne sais pas là où il en est.

Aujourd'hui on est sur du papier, les gens viennent, les informations, les justificatifs n'est pas papier. Donc le bénévole qui est l'accueil à l'écoute à la permanence peut être, on lui parle d'ordinateur, il va te dire, je ne sais pas de quoi il me parle, moi je suis dans l'accueil – écoute et puis je prends les notes pour remplir le dossier mais c'est tout, moi j'ai pas besoin d'un ordinateur. Mais après tu as le bénévole où la délégation lui dit bon moi, il me faut me remplir mon rapport stat, mais avant on était sur des stat papier, mais moi je fais tout pour que ça finisse.

moi je dis il faut remplir les stats, donc là il faut le bénévole qui sache utiliser un ordinateur enfin c'est rien de compliqué et qui soit en capacité de le faire par exemple.

oui et non, on va dire le bénévole il a plus de 60 ans , plutôt 75 ans, je ne suis pas sûr que ce soit le problème de l'âge , bon celui qui 90 ans ok, il ne va pas se mettre sur un ordinateur ,encore que moi j'en ai connu de 90 ans qui savaient très bien se servir d'un ordinateur , mais bon éventuellement , tout ce qui ont 65 ans, ça fait pas longtemps qu'ils sont à la retraite , dans leur boulot , ils savaient ce que c'était un ordinateur , tu vois le décalage ,n'est plus le même .Ca va dépendre là tu vois, il y a une équipe, ils m'ont demandé des tablettes pour faire de l'alpha, c'est eux qui ont demandé des tablettes pour faire de l'alpha parce que c'était plus facile parce qu'il allait le faire à un autre endroit. Donc on leur a procuré des tablettes. Il y en a qui ont la capacité d'aller jusque-là après aujourd'hui, l'alpha, il n'est pas fait au niveau numérique peut être que demain, il le sera, je n'en sais rien. Après tu as une activité d'équipe, tu as le bénévole qui vient, j'aimerais faire, du bénévolat, qu'est-ce que vous faites, on fait tel activité, elle se fait de telle façon, ha bah oui, ha bah non. Après le bénévole, il est libre, il sait à quoi, il s'attend. Mais d'un autre côté on va prendre le téléphone, il y en a plein qui ne savent pas se servir du téléphone, tu vois téléphone Android, il y en a qui n'ont pas d'androïde et quand tu dis regarder vos mails, vous pouvez les avoir sur le téléphone, bah non, je ne comprends pas, donc tu vois. Tu peux avoir le bénévole ou tout ça ne lui pose pas de problème et il va même venir pour ça, tu as des bénévoles qui viennent pour faire atelier informatique, ils veulent former les gens à l'informatique parce que c'est leur compétence, et ils ont envie de faire ça donc il n'y a pas de soucis, tu vois et tu as le bénévole qui n'a pas fait ça et qui se dit au fur et à mesure ça voudrait le coup qu'on demande ça. Il va chercher des bénévoles qui ont la compétence

Y a pas un profil type du bénévole, je dirai que ça dépend de l'activité, alors évidemment on va demander d'être dans la relation à l'autre mais tu peux avoir des activités ou tu n'es dans la relation à l'autre. Je veux dire celui qui va faire la série des statistiques peut jamais être dans un faire dans son bureau ou le faire depuis chez lui et ne jamais voir une personne accueillie. Il n'est pas dans le relationnel, enfin faut qu'il soit une relation d'équipe. Donc je veux dire, si son boulot c'est de faire ça, il n'y a pas de relationnel, donc je veux dire c'est vraiment lié à l'activité, sachant que la première activité, c'accueil écoute, c'est la permanence. C'est le premier contact avec la personne, c'est de là que découlent les activités des équipes qui vont se faire en fonction aussi du nombre de bénévoles. Tu as 3 bénévoles dans l'équipes ou tu en 40, tu fais pas la même chose

Alors tu as écrivain public, alphabétisation revient beaucoup. Après tu as tout ce qui est convivialité, donc c'est des groupes conviviaux pour discuter, donc c'est des ateliers, ateliers créatifs, ateliers couture, l'atelier informatique, atelier relooking, voilà on va apprendre à vous habiller, à vous maquiller pour aller passer l'entretien d'embauche etc. l'atelier jardinage, tu vois tu peux tout inventer. Tu sais tous ces ateliers c'est avec les gens et ça peut même venir des gens. Là tu es dans l'action collective et tu as la personne qui vient parce qu'elle a besoin d'aide. Et puis y'a moi j'aime bien jardiner, ça vous dirait pas il y aurait pas moyen qu'on fasse quelque chose, un jardin partagé, voilà on planterait les légumes et puis ça serait pour toute le monde et puis les bénévoles vont dire ah oui c'est pas mal. Bon tu as la compétence, on va en discuter avec la municipalité. On arrive à avoir un bout de terrain et puis on demande à tout le monde ce qui veulent aller là on est dans de l'action collective, ça c'est notre base et ça part des gens.

Là on rentre dans la formation, c'est comme tout, je veux dire nous salariés, à un moment donné, faut bien apprendre de servir de quelque chose, à force toujours plus nouveau, plus ceci.. Là tu vois moi une veille, même si je suis autodidacte, il y a un moment donné, il faut que j'apprenne. Même si j'apprends par moi-même, il faut que j'apprenne. Tu vas me donner un nouveau truc, j'ai jamais fait, je ne sais pas, je vais apprendre et par rapport aux bénévoles, le soucis c'est que ça peut faire peur, c'est-à-dire, soit, il a le goût de ça et donc il va être, je vais apprendre quelque chose de nouveau, je suis en capacité de , moi tu m'apprend ,c'est bon, soit moi je ne suis pas capable, non , non , je ne veux pas. Tu as les deux.

Je vois par rapport à tout ce que vous nous mettez là, c'est des nouvelles façons de travailler, c'est ça, c'est pas juste le numérique par lui-même. C'est que on dit il faut travailler différemment. Là c'est compliqué pas complexité, c'est compliqué parce que tu dois changer d'habitude.

Je ne peux pas le généraliser, moi je sais que, j'ai beaucoup de mal avec les bénévoles, parce que c'est aussi moi qui suis (...) voilà par rapport à ce qui nous vient du siège, on nous dit voilà c'est ça, il faut travailler comme ça et moi, faut que l'adapte par rapport aux équipes. Je vois que c'est compliqué, c'est très compliqué.

Tu vois là j'ai refait une note quand on leur écrit sur leur boîte mail, on leur a ouvert des boîtes mail, encore à Zimbra ça allait mais quand on est passé à G Suite, je suis sûr il y en a qui ne l'ont pas encore ouvert qui ne me le disent pas. Tu imagines nous, toutes les informations, elles vont là sur ces boîtes mails .. Quand j'entends moi je ne peux pas, il faut que tu m'écrive sur ma boîte, moi je ne vais pas au local de toute façon l'ordinateur du local, il ne marche pas bien, quoi tu as besoin du local, en quoi tu as besoin d'être sur l'ordinateur du local, c'est une adresse mail, tu l'ouvres n'importe où avec n'importe quoi. Après quand je sais que l'information elle passe, j'ai encore un groupe avec toutes leurs adresses persos, je leur écrit ça, ça il faut aller voir et je leur mis en gras une boîte mail s'ouvre n'importe laquelle de n'importe quel endroit, sur n'importe quel ordinateur, tablette, téléphone, c'est pas reliée à un ordinateur.

Donc il y a cette manière de travailler avec ces outils qu'ils n'ont pas encore ? il n'ont pas encore. Je leur ai mis par ce que j'ai vu que les newsletters commençaient, les graines de savoirs, vous allez recevoir. Voilà par exemple j'en ai une qui tout ce qu'elle reçoit qui est G Suite, elle nous le transmettait, elle ne lit pas le mail, ça ne correspond pas à ce que je fais dans mon travail. Donc voilà, je leur ai dit vous aller recevoir des newsletters, vous les lisez, vous les appliquez, c'est de petites formations. Mais va falloir que je vérifie derrière, il y en a, il vont dire ça va, c'est super, oui il y en a je ne sais pas s'il vont lire le mail

Moi j'ai à cœur pour que ça se fasse mais je ne pourrai pas toute seule. C'est très différent selon les personnes. Il y en a ils veulent pas, ça va jusqu'à des responsables d'équipe qui ne veulent pas utiliser l'ordinateur et qu'ils confient à quelqu'un d'autre. Tant qu'ils ont quelqu'un qui le fait tant mieux. Mais tu as ni pas aller sur la boîte, pas sur l'ordinateur, il veulent pas le faire chez eux, ils ne veulent pas rendre la dedans.

Moi j'ai des inquiétudes par rapport au TADAF, de celle qui a les problèmes sur la formation. Donc TADAF ça va reprendre toutes les nouvelles applications, les nouvelles applications donateurs, la nouvelle application bénévole, tu as les donateurs, tu as les bénévoles, tu as les partenaires. Parce que avant on avait G2A qui faisait les bénévoles et la formation et là on

coupe, il y aura une autre application pour la formation et avec ISIDOR qui est l'entrée de tout ça, si j'ai bien compris, je peux ne pas avoir compris mais c'est ça.

Et d'après ce que j'ai compris et là j'ai de grosse inquiétude, c'est qu'on ouvre ça dans les équipes locales, c'est-à-dire qu'un responsable d'équipe qui a un nouveau bénévole, il est obligé de faire la fiche manuscrite et il l'envoyait ici et c'est moi qui la gère. Demain, il fera la fiche manuscrite c'est pas le problème mais il pourra directement saisir dans l'application le bénévole. ; moi je sais très bien que par rapport aux équipes que j'ai, ils vont dire ça va pas la tête, je ne vais pas m'occuper de ça parce que ça sera trop compliqué, il y a deux choses, 1, j'ai pas le temps, 2, trop compliqué pour moi, le ne sais le faire.

Mais tu vas avoir des responsables, par exemple moi responsable, je n'ai pas le temps, d'ailleurs on ne lui demande de faire lui ou j'ai pas envie, je n'ai pas les compétences de mais je vais recruter un bénévole pour ça, c'est-à-dire là je crée mon profil de poste et je cherche le bénévole pour ça.

*Pour que ces outils marchent il faut une coopération ? Oui. Il faut que les gens participent, il faut qu'il coopèrent ? Bah oui, il faut qu'il coopère d'une façon ou d'une autre*

Attend on impose un fonctionnement, mais on impose pas que ce soit le responsable d'équipe, surtout pas, le responsable d'équipe, c'est quand même important sa mission, il y a beaucoup de chose, il a beaucoup de bénévoles et beaucoup d'activité à coordonner tout ça, c'est lui qui va rencontrer le maire, qui va rencontrer les partenaire, enfin bon, donc c'est important, donc il ne peut pas être partout, donc il faut qu'il délègue plein de chose, nous on est plutôt pour que dans le fonctionnement, qu'il fasse délégué par des bénévoles

J'ai un autre exemple dans notre catalogue de formation ont différentes formation, on a mis des formations en bureautique parce que on a eu des retours d'équipe qui disaient oui j'aimerais les bases mais des fois allumer l'ordinateur ou des bases sur la messagerie mais c'était avant le changement, on mis plusieurs possibilités et c'étaient à eux de nous dire, on a pas mis de date, vous nous dite, on fait pas territoire, comme vous voulez, c'est moi qui vais le faire, on a fait la première année, on a fait ISIDOR et puis les stats et après on est sur le deuxième catalogue personne ne s'inscrit, pourquoi personne ne s'inscrit et après quand je vois les bénévoles qui disent je ne sais pas faire ça, moi je vais pas former un par un les bénévoles, faut arrêter, c'est ce qu'il veulent, c'est on vient voir X et elle faire une formation individuelle, je m'y oppose, c'est pas dans ma mission on 800 bénévoles donc moi je veux bien faire des formations avec plusieurs bénévoles.

Date : 24/03/2020

Direction : Direction engagement et animation/R11

Ancienneté : 20 ans

Moi, je pense que le Secours Catholique, il a les 3 choses assez original. La première, c'est une association caritative, de transformation sociale. Ça c'est assez original, c'est-à-dire que en même temps dans le paysage français, on est vu comme une association caritative. Donc qui dit caritative dans la conscience collective c'est un peu le vieil adage « faire la charité », c'est-à-dire faire pour les personnes plutôt qu'avec, voir aider les plus démunis. Mais en même temps

le Secours Catholique est une organisation de transformation sociale, c'est-à-dire que pour lui, il ne s'agit pas seulement d'aider mais de transformer le monde pour que ce qu'on aide n'est plus besoin de cet aide.

Et du coup la manière dont on va aider, n'est pas seulement le faire pour et pas uniquement le faire et donc loin de là. Et donc, on va faire pour quand même, quand on donne des aides financières, on fait pour les gens, mais on va faire avec eux, c'est-à-dire on va regarder comment on peut avec eux, on va faire partir d'eux, donc parfois, c'est eux qui seront à l'initiative. Faire avec, ils sont acteurs, faire à partir, ils sont auteurs. Donc, moi je dis parfois, il y a une « auteurisation » des personnes. C'est à dire qu'ils peuvent être auteur de leurs vies et auteur de la vie en société et pas seulement acteur. Pas seulement acteur, parce qu'assez rapidement ça devient une injonction, bon tu dois être acteur de ta vie, ras de bol qu'on t'aide, il va falloir te bouger. Mais qu'on dit, il va falloir être auteur de ta vie, ça je ne peux pas décider à ta place, qu'est-ce que t'a envie de faire dans ta vie. Et souvent moi je dis pour passer du « faire pour » au « faire avec » et « au faire à partir de ». Il faut passer de la question quelle est ton besoin à quel est ton désir. Parce que, qu'est-ce que tu as besoin assez rapidement, j'ai besoin de manger, j'ai besoin de dormir. Ok mais qu'est-ce que tu as envie, moi j'aimerais envie de devenir président de la République, ok on va bosser là-dessus. Qu'est-ce que tu as envie, c'est tes rêves, moi j'ai envie de bosser sur le rêve des gens, j'ai pas envie sur ces besoins ça ne m'intéresse pas, c'est pas que ça ne m'intéresse pas, mais c'est qu'on risque de fermer les gens dans qu'est-ce que tu as besoin et derrière la question c'est qu'est-ce que je peux t'apporter, alors que de quoi tu rêves et bien là tu deviens auteur de ton rêve. Et moi je vais me positionner à coté de toi, pour réaliser ce rêve ensemble. Et je ne me pose pas en surplomb de toi pour remplir le besoin dont tu aurais besoin. C'est vraiment un positionnement très différent. Donc on est en même temps association caritative et association de transformation sociale.

Donc on a un projet, pour et avec les personnes qui est différent et puis on cette volonté d'action en société. C'est-à-dire qu'on agit pour et avec à partir des personnes mais on fait cette action pour que la société change et c'est là qu'on est de la transformation sociale. C'est-à-dire que nous, on pense que la société d'aujourd'hui n'est pas la bonne pour les personnes, si c'était une bonne société, il y aurait pas 9 millions de pauvres. 5 millions de personnes qui vont à l'aide alimentaire tout cela n'existerait pas. Donc cette société, elle n'est pas bonne, elle n'est juste, elle n'est pas fraternelle et si on veut qu'elle le devienne, il faut la changer. Et nous on est capable de la changer, donc ça c'est une des originalités du Secours Catholique.

La deuxième, je t'ai dit qu'il y a en 3, la deuxième originalité qu'on trouve dans peu d'association caritative en France, on retrouve ça un peu au Secours Pop, c'est son réseau international. C'est que le Secours Catholique n'est pas seulement Caritas France, il est membre de Caritas Internationalis, il est membre d'une structure international qui l'a beaucoup fait bouger dans son histoire. Si, je te dis qu'on est caritative de transformation sociale, c'est beaucoup nos partenaires, à l'étranger qui nous ont beaucoup engagé là-dessus. La Caritas indienne, Caritas brésilienne, Caritas du Burkina, Caritas de Madagascar. Tout ça c'est des Caritas qui nous ont beaucoup inspiré, qui nous inspire aujourd'hui. Donc, notre ambition et si tu regardes le projet national en 1996, c'était marqué s'associer avec les pauvres pour construire un monde juste et fraternel. En 2016, c'est ensemble, tu vois, tu retrouves le pour et à partir de, c'est ensemble, construire un monde, donc c'est plus une société, donc en 96, tu vois, on était très France, en 2016, on se dit si c'est international, c'est monde, juste et fraternel. Ce n'est pas un monde plus juste et plus fraternel. C'est juste et fraternel, parce que si c'est plus juste et plus

fraternel, c'est qu'on va adapter le monde d'aujourd'hui, pour en faire plus juste et plus fraternel. Ce n'est pas plus et plus, c'est un nouveau monde qu'on veut. Et, ce nouveau monde qu'on veut et c'est notre troisième particularité, c'est qu'on est un service d'église. Donc on est structure d'église, et on l'assume complètement et ce nouveau monde pour nous, c'est certainement, même si ce n'est pas écrit dans nos textes aujourd'hui, le texte de 2016. Pour moi, en tout cas, c'est plus une vision personnelle, nous ce qui nous intéresse, c'est le royaume de Dieu, je ne sais pas, si tu connais un peu la bible ou pas trop, si ça ne te cause pas, tu me dis. Donc voilà, Jésus dans l'évangile, annonce le royaume de Dieu. Et il dit, il est déjà là et pas encore donc il sera réalisé à la fin des temps dans ce qu'on peut appeler le paradis, mais nous notre rôle, c'est de le construire, ce royaume de Dieu. Donc, c'est cette société juste et fraternel, un peu dans Mathieu 6, chercher d'abord le royaume et sa justice. Et je pense que beaucoup d'acteurs au Secours Catholique dont les salariés du Secours, certains d'entre nous en tous cas ont la conviction forte, c'est qu'on est là pour construire le royaume de Dieu, on n'est pas là par hasard, donc ça fait les 3 particularités du Secours.

Alors, un ancien Aumônier disait ça, il disait le Secours Catholique, c'est en même temps une association loi de 1901 donc complètement laïc et en même temps, c'est un service d'église. Il disait à l'époque c'est les deux phases d'une même pièce. C'est-à-dire que dans une pièce d'un euro, tu as pile et tu as face. Le Secours, il est pile et face le Secours, donc soit on le regarde comme un service d'église et on en oublie qu'il est une association loi de 1901, soit on voit qu'une association de 1901 et on en oublie qu'il est service d'église. Et je trouve que ça traverse notre manière d'agir et de faire au Secours. Soit on devient un acteur de transformation sociale hyper-professionnel, hyper bon en plaidoyer et on en oublie une perspective d'un royaume de Dieu déjà là et pas encore. Et donc on doit être acteur de transformation sociale encrée dans l'évangile, donc ça, ça donne une couleur au Secours, ça donne un style. Il ne faut pas que ce soit un style qui nous empêche de manifester ou faire des pancartes. Mais ce n'est pas ça, c'est, on est habité par quelque chose qui nous dépasse.

Le religieux nous fonde, alors ce n'est pas le religieux, c'est l'évangile qui nous fonde, c'est l'évangile qui nous inspire. Des fois je dis, nous sommes le Secours Catholique pour tout le monde, mais nous ne sommes pas le Secours des catholiques. C'est-à-dire que notre manière d'agir est catholique, elle est universelle, elle est ouverte à tous, elle est pour tous. Mais ne sommes pas un club fermé pour les catholiques.

Alors, l'église nous missionne pour faire ce qu'on doit faire. Par exemple, en délégation, le président, il est nommé par l'évêque, le délégué, il est recruté par le Secours, validé par l'évêque. Mais une fois que le président est missionné par l'évêque, il y va une fois par an voir l'évêque et lui dit ce qu'on a fait dans l'année. Mais au quotidien les décisions, on n'a pas besoin de l'évêque. Mais il faut que ça suivent ce que l'église catholique veut ? Oui, mais, par exemple, quand il y avait la manif pour tous, on est venu nous chercher en disant, il faut signer la manif pour tous, ok vous êtes gentil l'église, vous faites ça. Nous au Secours Catholique, ce n'est pas notre sujet, la morale sexuelle, la pastorale famille mais nous on n'est pas sur ça. Notre sujet, c'est la précarité, donc venez nous chercher sur les HEPAD, sur les conditions des personnes âgées dans les HEPAD, ok on peut signer avec vous que la vie n'est pas respectée dans les HEPAD. Mais sur le statut de l'embryon, nous on ne va pas aller là-dedans. On ne va pas être contre ce que dit l'église, ce n'est pas ça mon sujet, mais mon sujet, c'est que ce n'est pas notre sujet.

Non, nous on décide en toute subsidiarité, tu sais y a un principe social de la doctrine de l'église qui dit la subsidiarité, on est complètement là-dedans. L'église nous donne mission on agit. Quand l'église n'est pas d'accord, elle nous téléphone et quand je dis ça c'est faux, quand je dis l'église n'est pas d'accord, elle nous téléphone parce que l'église est institutionnelle, mais nous même, nous sommes église, donc c'est comment on travaille en église, pas avec l'église. C'est-à-dire que nous nous sommes, l'église, on est un visage de l'église très particulier. Comme le dirait le pape François aujourd'hui, on est l'église en sortit, on est l'église dans le monde, on est complètement dans le monde. Alors je ne dis pas que l'église des paroisses est en dehors du monde mais parfois l'église des paroisses pour y être moi-même c'est d'abord, un club de catholique entre eux. Mais je trouve qu'au Secours on est vraiment sur les plus pauvres dans la société et donc on est un autre visage de l'église. Et le rôle du Secours Catholique, c'est de rappeler à l'évêque son rôle de l'unité dans l'église, comment l'évêque va faire l'unité avec l'église institutionnelle, ou les paroisses, le Secours Catholique, le CCD, tous ses mouvements. Donc, il ne faut pas qu'on se pense avec l'église mais en église. Et ça change beaucoup de chose, tant dans notre manière de nous positionner avec l'évêque, avec les paroisses, les autres mouvement et service d'église. On est un parmi d'autres, on n'est pas un à côté des autres.

*Donc ça veut dire qu'il faut qu'il y ait la caution de l'église ?* Le garant de l'unité dans l'église c'est l'évêque, donc nous on doit bosser avec les évêques, ça c'est clair. L'Aumonier représente les évêques. *Est-ce que pour voter une décision, si l'Aumonier n'est pas d'accord, ça ne va pas passer ?* Ce n'est jamais arrivé ça. Je pense que si l'Aumonier n'est pas d'accord sur quelque chose qu'on fasse, soit de lui-même, il se dit la majorité de l'administration est pour donc je ne m'y oppose pas. Lui-même peut dire à la présidente ou au secrétaire générale, écoutez, il faut que je prenne contact avec la conférence des évêques pour voir ce qu'on fait. Ça pourrait se faire, mais ça ne s'est jamais présenté 70ans, 73, 74 cette année.

Ah oui, ça change tout le temps comme dans toute organisation, il y a eu une scission. C'était une macro-direction qui est devenu ingérable, il y avait trop monde, trop de sujet et au fait ça menait une vie impossible au directeur d'une part et d'autre part, je pense que pour avoir vécu ces grosses directions, parfois on se retrouvait dans des réunions où aucun des sujets, étaient nos sujets de travail, on était là en écoute mais pendant ce temps-là qui fait notre boulot.

Oui bien sûr, on fait une classification RH, il y a je crois 120 métiers au Secours. Il serait difficile à définir, je pense, c'est un peu les 3 spécificités que je t'ai dit tout à l'heure. C'est ça le cœur de métier, je pense. Acteur de transformation sociale, dans la société au service de l'église.

Comme on dit au Secours Catholique souvent, il n'y a pas un profil bénévole, mais des bénévoles. Il y a tous les profils, c'est ça qui est formidable. C'est peut-être une autre spécificité du Secours, c'est qu'au Secours, on accueille tout le monde, on sert tout le monde et on accueille tout le monde. C'est que parmi nos bénévoles, tu as tous l'échiquier politique, l'échiquier économique, sociale. Tu as tout le monde qui est comme bénévole au Secours. Ce qui le rend très difficile à gouverner. La moyenne d'âge des bénévoles est de 64 ans. Il y a une synthèse du bénévolat qui est en ligne sur ISIDOR où tu as tous ces chiffres, tu tapes sur ISIDOR, synthèse bénévolat et tu auras tout ça.

Les bénévoles, ils sont dans des équipes locales sur un territoire, dans une délégation, ça c'est 98% des bénévoles, c'est ça. Ils savent rarement qu'il y a une région qui existe et ils savent rarement, voir jamais qu'il y a un siège qui existe.

Si tu veux, on ne manage pas des bénévoles comme on manage des salariés. Il y a pas de contrat de travail, ce qui encadre l'engagement des bénévoles, on a fait il y a 4-5 ans, c'est une charte de l'engagement qui donne un cadre très large et avant il y avait une charte du bénévolat qui était plus spécifique et là on a fait une charte de l'engagement qui concerne tant, les salariés, les bénévoles que tout le monde. Parce qu'on ne veut pas mettre d'un côté les pauvres d'un côté, les salariés de l'autre, les bénévoles de l'autre. On veut que, c'est l'ensemble, construire une société juste et fraternelle. C'est vraiment le ensemble.

Alors, en équipe locale, il n'y a que des bénévoles, donc là il n'y a pas de problème, il y a des problèmes entre les bénévoles. Après, il y a un animateur qui vient à la rencontre des équipes. Dons il y a ce lien qui se fait entre animateur et responsable d'équipe qui marche plus ou moins bien en fonction des personnalités etc. Mais il n'y a pas de lien hiérarchique des animateurs sur les responsables d'équipe, ils ont une posture de soutien et non pas une posture de contrôle. Le patron d'une délégation, ce n'est le délégué, ce n'est pas le président, donc c'est un bénévole. Le responsable juridique d'une délégation, c'est un bénévole et le salarié s'occupe de la mise en œuvre politique. Donc, même au sein le comité de direction, on est des salariés mais on est au service de la mise en œuvre du projet national décidé par le conseil d'administration.

Le siège, il a un peu deux fonctions, il a certainement une fonction de facilitation du travail de délégation, c'est-à-dire tu vois on fait l'outil TADAF, tous acteur, don acteur, formation. La plateforme de formation, c'est pour faciliter la vie des délégations. Une délégation ne pourrait pas à elle-même mettre en place une plateforme de formation donc c'est du rôle du siège de faire ce genre d'outil. Le siège, il fait la paie, il fait le budget, la compta. Il fait le rapport d'activité annuel, le siège rempli plein de chose qui servent aux délégations, qui soutiennent les délégations, c'est pour ça je dis, son premier rôle c'est le soutien logistique, administratif aux délégations. Et le deuxième rôle qu'il peut faire et qu'il tente de faire mais qui est un rôle plus difficile, c'est la mise en réseau des acteurs. C'est-à-dire les soutenir en leur donnant des outils pour travailler et les soutenir en leur permettant de mutualiser sur ce qu'ils font. ISIDOR pour le coup rempli ces deux fonctions, en même temps c'est un outil et en même temps, c'est une volonté de mise en réseau.

Alors, tu as raison, c'est des réseaux, c'est souvent plus pluriel que singulier. Mais ce qu'on appelle réseau, c'est l'ensemble des équipes locale s et des délégations. C'est tout ce qui n'est pas siège au Secours Catholique.

Il y a beaucoup de motivation plurielle. Il peut y avoir la motivation religieuse, ça tu le retrouveras plus chez les aînés que chez les jeunes. C'est plus chez nos anciens qu'on va retrouver ça. Chez, les jeunes, chez tout le monde, tu vas retrouver pour le coup la motivation d'utilité. Je viens faire quelque chose qui est utile. Chez les actifs, tu vas retrouver beaucoup la question du sens, j'ai un boulot, je ne trouve plus de sens dans mon boulot, quand je viens au Secours, au moins ça a du sens, ça me donne du sens, je sais pourquoi je suis un être humain, c'est parce que j'en aide d'autre au Secours. Au boulot, je fabrique du pognon pour des gens qui ont du pognon, ça n'a plus de sens pour moi. Au boulot, on est dans un stress permanent, donc ça n'a plus de sens. Donc je viens au Secours, je fais du français à des migrants et bah là au moins, j'aide quelqu'un ça a du sens. Et puis il y en d'autres qui viennent parce que ça leur fait plaisir. Je suis mamie, j'ai 70ans, mon gaillard, il est décédé, je suis toute seule chez moi. Le mercredi après-midi, je vais taper le carton avec les pauvres du gars du Secours Catholique, c'est super sympa et bien moi j'aime bien mon rendez-vous du mercredi après-midi et donc

pourquoi pas. Donc les motivations sont assez plurielles. Donc sens, utilisé, utilité, plaisir, foi. Anciennement on avait le côté sacrificiel, je viens ici parce qu'il faut se sacrifier pour les autres, le curé, il me dit ça tous les dimanches, donc il faut que je le fasse. Bon ça c'est un peu passé de mode. Mais on a eu ça par le passé.

On dit plus transformation digitale que numérique, ça doit être plus à la mode, mais c'est la même chose. Moi je pense qu'il y a deux mouvements, il y a un premier mouvement qui nous ait externe, c'est-à-dire qu'on n'a pas le choix, la société se numérise, se digitalise et donc nous sommes pris dans cette vague. Comment dire ça avant on faisait des dons, on envoyait des enveloppes dons et les gens nous envoyait des chèques et bah aujourd'hui, c'est fini, les gens, ils font les dons en ligne, les gens ils font les dons par prélèvement automatique. Donc voilà, tous nos donateurs se numérisent de plus en plus, il y a encore des gens qui font des chèques, mais de moins en moins. Donc la numérisation du don, elle est inéluctable. Donc pour gérer cette situation, il faut que nous même, on se numérise.

Si je reprends le bénévole, aujourd'hui, tu as des plateformes, bénévolat, tous bénévoles, tu inscries tes demandes de bénévolat en ligne. Donc, nous demain si pour être bénévole, il faut encore aller à la permanence remplir un fichier A4 recto-verso à la main, au stylo, c'est fini, plus personne ne viendra chez nous. Il faut être présent comme les autres sur les plateformes numériques.

Les personnes en précarité aujourd'hui, je crois qu'on estime que 70% des personnes à la rue ont des smartphones, donc si avant on aidait les gens uniquement par de l'écoute en accueil et puis par de l'aide matérielle. Je pense que demain, on peut aussi aider les gens que par d'autres moyens dont le numérique. Donc le numérique peut-être un soutien d'action. Alors, pour faciliter l'action, quand il est permis de faciliter l'action, mais ça ce n'est pas tout à fait gagné. Tu vois là, on est en pleine crise Corona Virus, nous on a des Meet sans arrêt. Il y a un an Meet, ça ne marchait pas chez nous, on avait Skype, ça buggait tout le temps. Bon maintenant, on se met en Meet et on se pose plus de question.

La transformation en externe, c'est-à-dire que nous nos bénévoles, ils ont 64 ans de moyenne d'âge donc on a tout un travail à faire nous en interne, pour que les gens, il arrivent à monter sur ces outils numériques. Parce qu'il y a pas le choix. Mais, nous on a envie de le choisir avec eux, si tu veux. On a pas envie que de le subir, donc on essaie dans ces outils qu'on puisse choisir les outils avec les gens concernés.

Complètement, mais je vais te prendre un exemple, dans le Finistère, il y a des maraudes, des bénévoles qui sont assez jeunes et actifs qui entre eux, ce sont fait un Doodle pour qui sera présent à la maraude ce soir et donc ils mettent les maraudes du mois dans le Doodle, chacun s'inscrit. Tu vois Doodle, c'est pas fait pour ça mais ils ont détourné un outil numérique pour s'équiper. Et donc, peut être que le siège va leur filer, un TADAF, un Gmail ou un G Suite, un je ne sais pas quoi. Bah, les bénévoles, ils vont utiliser ce qui leur va bien. Donc quelque part, essayons d'avoir les outils que les bénévoles utilisent et de proposer outils que les bénévoles utilisent, mais soyons aussi humbles, laissons ici, ils utilisent du Framapad, là il utilisent du Doodle, là ils utilisent du Dropbox. Alors on a vu que les Dropbox étaient beaucoup développés, c'est pour ça on a proposé G Suite avec G Drive, tu vois en drive en ligne.

Moi je dirai que moins que de la résistance, moi, je pense qu'il y a des gens qui ne sont pas encore montés dedans, ils ne sont pas montés dans la barque. Nos plus vieux bénévoles, ils

n'ont pas de mail, ils n'ont pas d'ordinateur mais ils vivent très bien comme ça et je pense qu'il y a beaucoup de nos bénévoles et on s'en rend pas compte que nos bénévoles, ils viennent, une demi-journée, deux demi-journées par semaine. S'il faut que quand j'arrive au Secours, il faut me former à ISIDOR, à Drive etc. Donc mais laisse tomber. Donc nos outils numériques sont pertinents pour des salariés, bénévoles engager au moins deux jours dans la semaine mais ça c'est 10% de nos bénévoles, pour le reste, ils vont utiliser très peu nos outils numériques, très peu. Parfois, ces outils numériques sont des contraintes administratives, c'est-à-dire que ce sont plus des contraintes que des soutiens. Alors, on a quelques bénévoles qui viennent sur ISIDOR, qui adorent ça, qui mettent des commentaires, qui mettent des likes, qui sont montés dedans et puis c'est pas forcément des jeunes. Je connais des bénévoles assez âgés et qui s'éclatent sur ISIDOR, mais ils ne s'écartent pas sur ISIDOR, pour tout ce qu'ils peuvent y lire et découvrir, c'est-à-dire qu'ils aiment ce qui est publié et ça leur parle énormément.

Moi je suis très logiciel libre, à la maison on est X, on est pas sur Windows, donc Microsoft, Google, il y en a pas chez moi. Mais ce qui se passe, c'est que aujourd'hui, pour avoir des copains dans le logiciel libre, c'est que le logiciel libre aujourd'hui. Il est beaucoup trop Geek, c'est trop compliqué de s'y mettre, c'est pas encore assez grand public et puis, ils ont certains outils qui sont très grand public mais ils ne savent pas les vendre et ils n'ont pas le service qui va avec bien souvent. Et donc quand tu prends Google, c'est une solution de facilité et vu qu'on a pris pour TADAF Salesforce, ce qui s'adapte très bien à Salesforce, c'est Google. Au fait on a pas choisi Google, on a choisi Salesforce qui est l'outil pour notre, c'est le CRM, notre management de contenu client. Dans lequel, il y aura les donateurs, les bénévoles etc...Et pour ce CRM-là, le plus adapté, c'était Google. Mais si tu vas si ISIDOR, le choix de certains articles, sur le choix de Google, tu verras que ça été l'article avec le plus de commentaires et certains commentaires avec des likes allant jusqu'à 120 pour dire qu'on était pas d'accord. Moi j'étais au comité de direction quand ça été décidé, donc sache que ce qu'on a décidé en comité de direction, plus personne ne se rappellera quand les deux directeurs se sont opposés dont je suis partiront. Mais on a dit dans 3 ans on remet ça sur le tapis. C'est-à-dire que dans 3 ans on évalue si on ne change pas. Vu qu'on prenait 3 ans de licence avec Salesforce, on s'est dit de toute façon, vous nous donnez pas le choix, vous dites décidez, mais au fait, on ne peut pas décider. En plus Zimbra qui était une solution libre, une messagerie, il y'a avait une solution de drive qui arrivait dans Zimbra qui s'appelait Nextcloud qui fait exactement ce que fait le drive de Google. Mais voilà, la décision a été prise. Ça ne veut pas dire que dans l'avenir, on ne prendra pas une solution libre.

Oui mais je ne sais si, c'est de la confiance, beaucoup de nos bénévoles ont déjà un Google mail, Gmail, donc en fait, en prenant Google, tu te dis, les gens vont trouver les mêmes écrans qu'ils ont pour leurs adresses mails perso, qui n'a pas un Google mail à cause de son Android sur son smartphone à peu près tout le monde à Gmail. Donc, au fait on s'est dit, ils vont retrouver dans leur environnement ce qui était déjà sur leurs smartphones et ordi. Donc à mon avis, c'est une question de facilité, plus que de confiance. C'est vulgarisé, c'est qu'on se dit Google, c'est pas une entreprise qui va tomber demain. Tu prends un start up combien de temps ça tient, tu n'en sais rien donc tu prends un risque et le Secours Catholique peut pas prendre un risque. Par contre si, en revanche, tu vois sur le choix de Talensoft, sur le système RH, ça été choisi parce que c'est une boîte française, parce que ces des gens qui travaillent en France, donc tu vois, il y a eu des choix éthiques dans certains logiciels. Le choix de COMPIER, pour l'ERP, c'était un logiciel libre. C'était l'ancien DSI, l'ancien DSI était très open source, très logiciel libre. Moi, je causais beaucoup avec lui. Le nouveau DSI qui est sympathique par ailleurs, il

s'en fou des open sources, il a pas compris le projet de société qui avait derrière le logiciel libre. Lui tout ce qu'il voit, c'est que techniquement, ça ne tient pas la route. Il voit pas le projet de société qu'il y a derrière, donc il ne veut pas prendre le risque.

Je pense que le numérique va énormément changer notre culture associative, elle va apporter beaucoup plus d'horizontalité. Hier, un directeur national cause à des directeurs de régions, qui causent à des directeur délégation, qui causent à des animateurs et des animateurs causent au responsable d'équipe qui responsable cause aux bénévoles, qui bénévoles vont causer au plus pauvres. Avec ISIDOR, tout ça c'est flingué, tout ceux qui se connectent à ISIDOR peuvent discuter avec n'importe qui. Moi directement, je mets un article et j'ai un bénévole de Périlleux et qui me dit Claude, je n'ai pas compris ce que tu as dit dans tel ligne. Avant ça n'existe pas. Donc, je disais en termes d'horizontalité d'organisation, c'est beaucoup plus fort, c'est-à-dire que les outils numériques ça brise la verticalité. La verticalité hiérarchique, elle ne tient plus. Bon en tous cas, elle est questionnée fortement. Et, je le vois très bien, n'importe qui peut m'appeler, peut m'envoyer un mail, peut m'interpeller sur ISIDOR, comme le directeur national et ça fait partie de la culture aujourd'hui. Qu'un animateur m'envoie un mail, ça ne me surprend pas, ça surprend certain de mes collègues directeurs qui mais qui disent pourquoi, il ne le pas envoyé au délégué et le délégué et au DI et à moi. Il y'a en qui marche comme ça, il m'amuse un peu, pourquoi pas, mais je pense que c'est fini ce temps-là.

La posture pour moi, elle change, la culture, on est dans ce qu'on appelle un phénomène d'acculturation, c'est-à-dire qu'il y a deux cultures qui se rencontre et il y a une troisième qui va naître mais on ne la connaît pas encore. Donc, il y a des gens qui résistent à cette culture numérique qui veulent toujours que ce soit comme avant. Mais non, ça ne sera plus jamais comme avant, est ce que ça sera mieux, ça j'en sais rien. Mais ça sera autrement. On va passer d'une ère non numérique à un ère aujourd'hui on est entre les deux, mais demain on va passer à une ère complètement numérique.

Ce sont nos bénévoles de demain qui vont s'acculturer, ceux d'aujourd'hui, il y en pas mal qui vont partir sans le numérique, ils ne feront pas l'effort, les 70 ans qui sont pas passés au numérique, c'est fini. Mais ça n'empêchera pas qu'une partie d'entre eux sont passés au numérique vont continuer d'avoir une action positive au niveau locale. Ouvrir la porte du local, causé avec eux, comment ça va, comment on peut vous aider, il n'y a pas besoin de numérique

Par exemple aujourd'hui, imagine que tu es une personne en précarité , voilà , tu n'arrives à payer ton loyer en fin de mois , tu as téléphoné au bailleur, il ne veut rien savoir , l'assistance sociale , elle est pas libre , tu as vite fais de regarder sur ton smartphone, s'il y a pas une association ouverte cette après-midi, si tu vois que le Secours Po est ouvert ou au Resto du cœur, mais si le Secours Catholique, il y a rien en ligne , tu ne vas pas savoir que le Secours Catholique existe donc nous on a plutôt intérêt tant que pour le bénévolat , que les personnes aidées, tant pour les donateur à avoir une présence numérique parce que aujourd'hui, les gens vivent avec le numérique , on ne peut pas s'affranchir du numérique. Ça ne veut pas dire que l'ensemble de nos bénévoles doivent être numérisés, mais que le Secours Catholique soit présent sur le numérique c'est essentiel.

L'acculturation numérique, je pense que pour les geek et les informaticiens c'est l'abandon dans leur culture que tout peut être numérisé et pour les non numérique et les non numérisé , c'est d'accepter que dans leur vie , le numérique déboule et ça va les embêter , ça peut aussi leur servir et qu'ils réussir à en prendre bon côté et donc va arriver avec des geek qui vont s'en

rendre compte qu'on peut vivre sans le numérique et des non geek qui vont arriver et dire le numérique ça peut aussi servir et bah ça c'est pas gagné parce que les cultures sont là , les réflexe.

Et c'est ça l'acculturation, c'est que toi tu vas vouloir numérisée le secours, tu vas venir avec tes outils et puis peut être que ça va marcher, peut être que ça ne va pas marcher et de temps en temps les gens vont prendre.

La deuxième acculturation du numérique, c'est le changement de la gouvernance au sein du Secours Catholique, c'est-à-dire que le numérique va bouleverser notre gouvernance, ne va pas être organisé pareil, ça ne sera plus pareil, c'est toi les organes, les instances qui prennent des décisions, c'est tous les, bah voilà je suis directeur, j'ai tous les responsables que je manage, demain je ne vais plus fonctionner pareil avec le numérique. Tu vois aujourd'hui ayant pas mal bossé dans des groupes nationaux de charité , elle m'ont demandé d'être mais sur Facebook, elles m'envoie des tweet , elle m'envoie des instagrame, c'est des personnes en précarité national qui discute un dimanche soir avec le directeur du secours, ça c'était pas prévu dans le schémas de gouvernance du Secours catholique et donc le lundi matin quand je suis en comité de direction et qu'on me dit qu'on va prendre une décision et que je dis non pratique de (...) on est beaucoup plus en horizontalité.

Date : 31/03/20

I)Profil

Direction : direction action et plaidoyer internationaux/ pôle ressources internationales/ R11

Ancienneté : 13 ans

C'est un vaste sujet parce que c'est compliqué à définir par rapport à d'autres en tout cas, ce qu'on est par rapport à nous même, c'est peut-être plus facile à décrire. Je trouve que le document qui s'appelle projet national, je t'invite à le découvrir ou à le redécouvrir si tenté que tu ne l'ai pas découvert. Le petit livret rouge comme on dit chez nous.

Je trouve que la vision de société qui est décrit dans ce livret, ce projet national décrit bien ce qu'est le Secours Catholique et pas forcément différent des autres mais en tout cas, de ce qu'il affirme dans sa vision d'une société fraternel et le titre du projet national, révolution fraternelle le montre bien. C'est cette vision, tout le monde à sa place dans la société que personne n'est exempte de savoir et qu'on ne peut pas agir au nom des personnes en difficultés mais avec les personnes en difficultés. Et je trouve en tout cas l'originalité, sa force, c'est de croire en cette valeur humanisme, catholique aussi. C'est aussi la doctrine sociale de l'église. Mais de croire que l'Homme, tout Homme doit être développé et que toute personne en difficulté ou pauvre qu'on puisse être. Personne n'est suffisamment pauvre pour avoir des savoirs et des connaissances.

Et cette période que l'on vit de difficulté, on peut penser que les personnes qui n'ont rien, n'ont rien à perdre, alors que leur résilience est beaucoup plus forte que d'autres personnes qui ne vivent pas la galère donc c'est aussi une démonstration qui en est faite. Je dirai qu'il y en a qui sont proches de nous. ATD Quart Monde qui sont par exemple beaucoup dans cette philosophie depuis très longtemps. Emmaüs qui sont proches de nous. Après, peut-être que d'autres voient

plus les bénéficiaires comme des (...). Si nous, on utilise ce terme déjà on a beaucoup de mal avec ce vocabulaire, c'est pour ça qu'on prend beaucoup de précaution, personnes ayant connus la précarité ou des personnes en situation de difficultés. C'est pour ça qu'on dit en situation de handicap aussi. Ces mots et le fait qu'on prenne des précautions sur les mots montrent bien qu'on veut pas stigmatiser et qu'on veut agir. D'autres structures n'ont pas de problème avec le mot bénéficiaire. Le mot patient si on prend la Croix, Rouge, Médecin du monde, voilà c'est normal d'utiliser ce vocabulaire, il n'y a pas de gêne donc c'est là que je trouve qu'on se différencie. Ça ne veut pas dire qu'on sait bien le faire mais on a l'intention au moins.

Il a été travaillé, issu d'une consultation de beaucoup de personnes, donc c'est un mélange de travail, de Top Down et de Bottom Up. Il a été fait entre 2015-2016, travaillé au sens d'une consultation, de questions, d'échange à différents niveaux, dans les délégations, dans les directions. Travail ensuite de remonté, puis un travail de priorité, puis un partage. Et on s'est tous réuni en 2016 à Lourdes au niveau de la cité St Pierre où on a partagé les fondements de ce projet national et depuis 2016, on ne fait que le travailler, le déployer, l'interroger, le partager avec nos acteurs à l'international. Et donc le pilotage, il est assuré par la direction générale comme dans toute organisation, la présidence, le bureau, le comité de direction et puis dans les délégations. Chaque direction, chaque délégation devaient dans les années qui suivent le projet national décliner ce qu'on appelle un projet de direction, un projet de délégation dans lequel chacun devait dégagé les priorités de son action dans les 5 prochaines années et réviser ça au bout de 5ans pour, deux périodes de 5 ans par rapport au projet national qui a 10 ans. Donc la DAF a du faire son projet de direction liée au projet national, nous en tant que DAPI, on a fait notre projet de direction, on va devoir le réviser l'année prochaine 2021, pour les 5 années qui reste de ce projet national.

Nous ont dit même qu'il y a deux réseaux, il y a le réseau action en France et délégations, les antennes la cité St Pierre, la maison d'Abraham. Et puis nos partenaires à l'international qu'ils soient membre de Caritas ou pas membre de Caritas. Donc ce qu'on appelle réseau c'est les acteurs sur le terrain en France et les acteurs sur le terrain à l'international.

On est chargé de coordonner l'action de solidarité à l'international qui est statuaire au Secours Catholique, c'est l'action en France et à l'international de solidarité envers les personnes précaires, les personnes les plus pauvres et donc on a tous un réseau de délégation en France qui agit sur le territoire national. Et puis sur le territoire national, on a toujours agit en soutien de partenaires qui sont la même chose que le Secours Catholique dans les pays respectifs, des acteurs de solidarité, donc on agit pas comme Action contre la Faim, comme Médecin du Monde ou Médecin sans Frontière ou comme handicap avec des équipes que l'on recrute qu'ils soient expatriés, qu'il soient personnels locales. On a pas de personnels Secours Catholique à l'étranger. Donc les collègues de la direction internationale soutienne des partenaires, entretiennent des relations de partenariat et puis aussi de pairs à paires, d'apprentissage, tissent des relations entre les délégations du Secours Catholique en France, des partenaires à l'international pour être capable d'apprendre les uns des autres et on soutient financièrement aussi l'action à travers des projets et à travers des contractualisations puis qu'il y a des mouvements financiers et donc tout un travail d'assurer une transparence auprès de donateurs pour que l'argent soit utilisé à bon escient, pourvoir tracer l'argent, l'utilisation de l'argent à travers la responsabilisation des acteurs. Donc, c'est que les dépenses sont enregistrées dans la comptabilité des partenaires mais ils nous transmettent à la fois une proposition de projet quand ils souhaitent être financé et quand on tombe d'accord sur le financement, on contractualise et

ils nous doivent des rapport tous les semestres, tous les ans, des rapports narratifs et financiers. C'est comme quand nous en tant qu'acteur France on dépose des subventions auprès de la région, auprès du département pour obtenir du soutien à l'action en France, on doit le rendre compte. C'est pareil, on a une chance, c'est que notre taux de financement en France c'est 86% des donateurs privés et le reste des donateurs publics, donc finalement, on rend compte très peu aux donateurs publics et nous on rend compte au donateurs privés à travers le rapport annuel du Secours Catholique. Alors que nos partenaires, on leur impose tous les 6 mois à faire une espèce de rapport annuel mais finalement tous les semestres et projet par projet. Du coup un acteur à l'international, quasiment 100% de ses financements est découpé projet par projet et il doit rendre compte projet par projet de l'utilisation des fonds. Donc, il y a des contraintes pour l'acteur que nous on a pas en France puisque nous nos donateurs ne demande pas de rendre compte projet par projet, c'est comme si le projet G Suite, le projet TADAF, si je traduis pour la DSI. Chaque projet faisait l'objet d'un financement d'un particulier. Imagine que Bruno, il doit envoyer un rapport d'avancement de TADAF, un rapport d'avancement de G Suite. C'est ça la vie du financement par projet.

TADAF en l'occurrence, c'est la direction administration fiance qui rend compte aux instances, Bruno qui rend compte à Geoffroy, Geoffroy qui rend compte à ses homologues du CODIR qui rend compte au conseil d'administration. Comme dans n'importe quelle structure privée quelque part. On essaie de prendre le meilleur des deux, peut-être pas le pire des deux.

Le côté religieux, c'est d'appliquer ce que nous on appel, la doctrine sociale de l'église qui est l'ensemble de la pensée de l'église à propos de la société, donc beaucoup de texte comme LAOUDATIS, c'est un texte du Pape François qui décrit sa pensée autour de la crise environnement, la crise sociale et la crise spirituelle et qui structure la réflexion pour notre société. Il y a eu d'autres documents organe de l'église qui sur un tel ou tel sujet ont un peu organisé comment vivre en société et du coup nous on s'appuie en tant organe sociale de l'église comme relevant de cette pensée sociale. Ça veut dire qu'on a une base philosophique, un peu politique de l'action, pour autant, on est pas là pour faire du proxénétisme c'est-à-dire qu'on va pas vouloir convertir les personnes au catholicisme. On a pas non plus vocation à faire des activités de communion, c'est-à-dire de faire de l'enseignement religieux et de faire des messes, des pratiques religieuses, ça fait partir d'un des 3 piliers du catholicisme, c'est l'action politique, politique au sens de la cité, être un acteur dans la vie, prier et communier, donc c'est les 3 piliers de l'action de catholique. Et donc nous on est le pilier social et ça ne veut pas dire qu'on agit avec des catholiques, ni non plus qu'on agît que pour des catholiques. Donc les gens qui nous rejoignent partage cette base philosophique, bien sûr peuvent la critiquer mais on va pas nous demander de partager une base philosophique juive ou musulmane, bah non ça ne sera pas nos valeurs.

Le lien hiérarchique, c'est clair, il y en a pas, ensuite, oui on est membre de l'église, donc de faite, quand il y a des réflexions qui vont toucher la pace des plus pauvres, le mouvement des gilets jaunes dernièrement, bah oui la réflexion a été faite entre acteur d'église. C'est-à-dire qui sont les acteurs de l'église, et toutes les associations de consonance catholique et les prêtres et les diocèses. Donc ça veut dire que dans les diocèses, les équipes de Secours Catholique travaille en interaction avec les équipes diocésaines qui font de la catéchèse, qui font d'autres choses. Donc c'est comme si l'église avait découpé son action pour pouvoir apporter des services sur les différents sujets de la vie d'une communauté humaine, et hiérarchiquement il y en a pas. Par contre l'église de France, c'est-à-dire la conférence des églises de France donne

un avis de non-objection pour la nomination du délégué générale et de la présidente. Donc, c'est pas quelle nomme mais elle refuse que tel et tel soit proposée à la nomination. Est-ce qu'elle peut poser un veto pour une décision ? Il y a une indépendance, on est une association de loi de 1901 à ce titre à partir du moment où on respecte cette association de loi de 1901, l'église ne peut pas avoir un veto. C'est comme si l'Etat portait aussi un veto sur le Secours Catholique. Il y a séparation de l'église et de l'Etat. Et de l'église vis-à-vis e la loi de 1901. Donc on est pas statutairement et juridiquement parlant du club de foot, de la chorale, de ping-pong du coin à part qu'on est 1000 salariés et 66000 bénévoles.

Je suppose que les gens qui viennent être bénévole au Secours Catholique. Certains viennent parce qu'ils ont cette fois Catholique, agir au sein de la société, ils trouvent leur place dans agir au Secours Catholique. D'autres le font parce qu'ils ont eu connaissance par leurs voisins, leurs connaissances que le Secours Catholique cherchaient des bénévoles et que la proposition qui leur a été faites, leur convient. Il sont d'accord avec le côté confessionnel du Secours Catholique mais que ce n'est pas forcément ce qui prime. D'autres, ils se retrouvent fondamentalement, parce qu'ils sont croyant et que c'est normal d'agir pour eux en tant que croyant au Secours Catholique, donc on croise toutes les possibilités. Sachant que statutairement on ne peut pas et on ne doit pas, je ne choisis ni que des bénévoles, que des salariés qui sont catholiques. Donc pareil, on ne peut pas venir à des personnes en leur demandant s'ils sont catholiques ou pas. Par contre on revendique en tant que Secours Catholique de prendre soin du côté spirituel, religieux de la personne pour nous, c'est un pilier. Donc on reconnaît que tout acteur a une essence spirituelle en ce monde, on se dit pas profondément athée et a-spirituel. On pense que l'Homme a un côté spirituel, voir un côté religieux, après ça dépend des Hommes, mais on se dit pas il y a que du cartésien, de l'intellectuel chez l'Homme, il y a une transcendance qui nous dépasse, c'est ce qu'on revendique, ça ne veut pas dire que tout le monde l'accepte, mais nous en pense que notre base et on l'affirme. D'où le fait que l'on se retrouve, on fasse des propositions du religieux et spirituel. Par contre moi j'étais il y a un mois à Lourdes accueillir les nouveaux arrivants au Secours Catholique. Dans tout le processus d'accueil pendant une semaine de ces nouveaux arrivants, on fait des propositions spirituelles et ou religieuses et chacun étant libre d'assister à l'un ou à l'autre. Mais, il n'y a pas la troisième proposition qui est rien du tout, parce que ce n'est pas dans notre mode de fonctionnement. Donc, il faut être à l'aise avec ça et en avoir conscience. C'est comme si tu arrivais chez Microsoft et on te disait, voilà la doctrine de Microsoft, c'est tout le monde a besoin d'un ordinateur Microsoft, si tu n'es pas d'accord avec ça, tu n'es pas obligé d'être employé chez Microsoft.

Parce qu'on vit dans une société où le numérique prend une place importante, parce qu'on pense que le numérique qu'on le veuille ou pas le numérique fait partie de notre vie et que est ce que c'est moi X ou le collègue. Moi je suis de ceux qui pense que le numérique apporte des choses biens mais des choses pas bien aussi, mais comme tout. Comme le fait d'avoir découvert le modèle a explosion, en même temps qu'on a découvert le moteur à explosion, en même temps qu'il y a de la pollution.

L'idée de réfléchir à la transformation numérique, c'est justement pas par suivisme, c'est de penser en quoi, on peut utiliser le numérique pour faire mieux l'action. C'est comme ça je le pense. J'ai toujours pensé l'informatique comme quelque chose qui améliore la vie des Hommes et non pas l'Homme en que tel, moi je ne suis pas pour qu'on me greffe un bout d'ordinateur dans mon cerveau. Par contre je suis très content aujourd'hui de pouvoir faire du télétravail. Regarde comment la situation de COVID nous met en situation de télétravailler. Est-ce que

sans informatique on télétravaillerait. Donc voilà l'exemple, il est probant. On a G Suite, je pense que vous n'avez jamais été autant sollicité sur G Suite depuis qu'il y a le COVID. On a jamais tant utilisé le Drive, le Meet que depuis qu'il y a le COVID, parce que on voit que pour travailler ensemble en télétravail, c'est beaucoup plus pratique que de s'envoyer par We transfert ou des trucs qui permettaient de partager des documents. Parce qu'il y avait des délégations qui n'avait pas de serveur de fichier mais nous au siège, on a et on a toujours le serveur de fichier par VPN. Mais voilà, on avoue que c'est beaucoup plus pratique d'utiliser le Drive avec ses avantages et ses inconvénients, toute la gestion des droits, réseau qu'on mettait sur le fichier avec le Drive c'est un peu le bordel. Donc c'est bien ça développe la confiance ça développe le partage.

Et on pense que le numérique a transformé la société, donc on ne peut pas l'ignorer, nous-même on a vocation à voir ce projet national qui rêve d'une société différente, comment on prend en compte que le numérique existe et que on veut l'utiliser. Je te donne un exemple, en ce moment on mène une action qui cherche à distribuer les chèques services aux personnes précaires. On sait que toutes ces personnes précaires ont tous un téléphone portable, on sait que en France, il y a très peu qui n'ont pas de téléphone portable. On est obligé de distribuer des chèques services papier alors que si on avait une monnaie numérique, on pourrait leur envoyer des sous sur un portefeuille numérique pour que les gens puissent acheter à manger, parce que c'est ça l'objectif des chèques services, donc là on est obligé des développer des protocoles pour que des bénévoles, des salariés puissent avoir des chèques services, les déposer dans les boites aux lettres, sonner aux portes, téléphoner pour dire je vous ai déposé un chèque service venez le récupérer, alors que dans plein de pays au monde alors qu'il n'y avait les services bancaires et les services qu'on connaît en France, on tous développé des monnaies électronique, il suffit de pousser sur le portefeuille l'argent en électronique des gens, l'argent en électronique. Est-ce que c'est bon ou mauvais, en tout cas on peut supposer que pour la propagation du Corona Virus c'est bon. Après, on sait que tout a des conséquences, en particulier sur l'environnement et que tout ce qu'on est en train de faire, de déployer de mettre en place le Drive, le machin, tout ça utilise des serveurs qui consomment de l'énergie et il ne faut pas l'ignorer, faut pas penser uniquement le numérique comme étant la solution unique sans voir ses effets négatifs. Bon l'Homme a montré que ces excès d'intelligence ne voyait pas l'impact sur la nature. Et que nous acteur, c'est pour ça que je citais Laouda qui est aussi pour nous une référence, pour monter que non on ne peut pas penser le développement de l'Homme, sans le développement de la nature. Parce qu'on là un peu oublié pendant 100 ans, donc le fait qu'on ait des ordinateurs, des téléphones portables, peut être le fait que tous les 6 mois on ait envie de les changer, plutôt que de faire durer pendant 10 ans, on sait que c'est plus vivable sur notre planète. Si 7 milliards d'humains consommaient comme les Français, on serait déjà mort. Il y a aussi ce côté négatif de la technologie qu'il ne fait pas oublier

Je ne sais pas si on pas le choix, j'espère qu'au Secours Catholique on se pose toujours la question de si on a le choix. Qu'on utilise le plus que ça apporte mais qu'on réfléchit aussi à l'impact. On le voit bien comment on compense ou on achète des produits sans impact. Est-ce qu'on peut acheter un ordinateur ou un téléphone sans impact, comment la DSI qui est pour le Secours Catholique est celle qui recommande le matériel, nous assure que dans ses achats, elle peut considérer qu'ils sont responsables est ce qu'elle nous assure que tous ces sous-traitants jusqu'au bout de la chaine ne font pas travailler des enfants alors qu'elle a signé la charte internationale du droit de l'enfants. Est-ce que nous en tant qu'acteur qui dénonçons, les pratiques des sociétés, parce qu'on fait aussi du plaidoyer, on dénonce des grandes pratiques

des acteurs industriels qui nous conviennent pas, est ce que nous aussi dans nos actions, tu parles du numérique, mais on pourrait parler de la même chose avec la voiture, est ce qu'on se prive d'acheter de l'essence chez TOTAL parce que TOTAL est un grand maltraitant de la planète de la pollution dans les pays du SUD, non fait toujours notre plein d'essence. Donc, on doit aussi vivre avec nos contradictions, en ayant conscience et on essayant de montrer le chemin que l'on choisit modestement avec d'autres, en acceptant les critiques. Mais sincèrement, un avis que je rajouterai personnellement, au Secours Catholique, si on est pas exemplaire, alors comment on peut être crédible.

Mais je te parle du numérique mais ça peut être la relation humaine aussi, si nos propres relations humaines ne sont pas exemplaires, comment on peut rêver de cette fameuse société, d'une révolution fraternelle, si nous même dans nos relations, du coup on fait pas attention aux uns et aux autres, on est pas soigneux de la relation, on se maltraite sans le vouloir, on est pas obligé de se faire tout le temps des likes sur notre intranet mais on peut se dire que nous on veut une relation humaine qui n'est pas la même, qui va générer du Burn out, générer de la pression, ce n'est pas pour autant, je n'idéalise pas, il y en a partout, on est une société humaines avec le défaut de l'Humain et si on était parfait au Secours Catholique ça fait longtemps que tout le monde voudrait y travailler et par ailleurs mais peut être qu'on peut être moins pire sans être parfait

Pour la DAPI, il y a par exemple une nécessité de pouvoir garantir de la transparence et que la garantie de la transparence, nous elle se fait à partir des projets et on a décidé de s'outiller à partir d'un outil qui s'appelle TOPFLOW et couplet à COMPIER qui est notre outil de gestion de la transparence et qui nous permet de pouvoir à dire à tout moment qui on a financé pour quel projet, dans quelle situation il est, avec quel reporting. Pour moi on demande aux bénévoles de la DAPI d'être en capacité à se connecter à TOPFLOW, à se renseigner à TOPFLOW, à lire des informations de TOPFLOW, pour tous les bénévoles qui sont en lien avec les projets, après, il y a des bénévoles qui ne sont pas liés, il peuvent être en lien avec le plaidoyer, avec l'animation international au sein du réseau France. On demande à tous les acteurs de la DAPI d'être connectés par mail, ça reste quand même un outil de diffusion de l'information, on a créé nous une petite communauté ISIDOR propre à la DAPI, on utilise aussi ISIDOR. En mode COVID, on utilise tous l'outil G Suite, le Meet, le Drive, donc de fait les bénévoles qui n'ont pas accès en ce moment avec le COVID sont exclus et donc le risque c'est qu'il y ait une fracture du fait du numérique parce que on ne peut plus œuvrer ensemble. Nos partenaires à l'international, on est plus comme il y a 20 ans, on attendait que les courriers postaux interagissent, maintenant, c'est presque en instantané parce que nos partenaires ont un mail, tous nos partenaires ont un mail, les mouvements financiers sont bancaires, en 2 jours, 4 jours, 5 jours, l'argent est au bout du monde et c'est le numérique tout ça.

On y a passé, après le numérique est la panacée, non pour moi, c'est un élément parmi d'autre de la transformation du Secours avec ce que je te disais tout à l'heure, attention, le numérique déshumanise, le numérique produit des déchets, mais voilà c'est la même chose avec ton stylo, c'est la même chose avec ton papier, voilà on dit plus de papier parce que c'est vert, moi je ne crois pas, j'aimerais qu'on me dise est ce que un cycle papier sans l'impression versus tout numérique est totalement meilleur pour la planète. On suppose mais on aimerait pas savoir.

Parce qu'il y en a qui vont pas être à l'aise et qui ne seront pas l'utiliser, ils trouveront pas une place ou on ne leur donnera pas une place et puis parce qu'on voit aussi que la fracture

numérique touche aussi des personnes qui sonne à la porte du Secours Catholique pour l'accompagnement, parce que de plus en plus l'Etat développe l'accès aux droits à travers des plateformes numériques. Si je veux avoir accès à l'allocation familiale, il faut que j'aie accès au site AMELI. Si je veux avoir accès aux soins, il faut que je poste ma feuille de soin sur le portail de mon assurance pour être remboursé. Il faut que j'aie une carte vitale, maintenant je ne sais pas en France si une personne n'a pas de carte vitale. Demain on imagine qu'on ait peut être un dossier médical, il le développe avec la carte vitale numérique. La personne qui se dit j'ai 90 ans, j'ai plus accès, à certains endroits, elle ne peut pas toucher leurs allocations vieillesse parce qu'elles n'ont pas fait toutes les déclarations qui vont bien. Donc il y a le côté accompagnement de personnes en précarité, le numérique est une fracture et donc une forme de pauvreté.

*Est-ce que le numérique vient avec une nouvelle manière d'agir ?* oui mais c'est pas nouveau, moi je pense qu'on pas forcément en avance, on est pas créateur de sujet mais parce que ce n'est pas notre vocation, on est pas un acteur geek, on est pas quelqu'un qui va dire le numérique soit capable ce que je te disais tout à l'heure, de mettre un portefeuille sur nos téléphones pour qu'on puisse tous acheter en numérique, parce que ce n'est pas nous qui faisons ça, on s'insère dans la société, par contre nous ce qu'on dit c'est attention à ce que le numérique ne fracture pas la société, c'est ça notre préoccupation.

Tu vois un projet comme TADAF c'est un projet de transformation du Secours, tout projet informatique, moi j'ai vu ça en 20 ans de carrière, on voit que les projets informatiques qui fonctionnent ou qui plantent, c'est parce que le métier ne s'est pas transformé en parallèle de sa transformation avec les outils, voilà, c'est aussi une transformation du métier autant qu'informatique, là on vise avec TADAF de pouvoir utiliser le numérique, pour pouvoir renseigner les dossier d'accueillir par exemple en France, c'est quelque chose qui n'existe pas, pour le moment tout était papier, voir souvent même pas forcément maîtrisé et comme on est dans une société de culture du reporting, du rendu compte, de la performance, on sait que le numérique pour ça permet de quantifier et la performance, il n'est pas qualifié il est quantifié et le numérique quantifie, et moi je dis attention, le numérique, il quantifie tout, il n'est pas qualitatif.

Y a que des freins, parce que coopérer ensemble, c'est le plus dur au monde, voilà parce que on ne sait pas et on est pas performant pour bien coopérer et plus on est gros, plus la quantité de personnes pour coopérer est importante, si on était 10, ça serait vite fait, on aurait mis SALFORCE version gratuite, 2 l'aurait testé, tout le monde s'y serait mis terminé, parce qu'on serait 10 à peu près de la même culture informatique à peu près les mêmes facilités, il y aurait eu un qui peut être serait en difficulté, on l'aurait accompagné et hop ça serait fait; là on est nombreux, en plus pour faciliter on met le projet Dons, on veut mettre G2A, on veut mettre un outil de suivi de l'action en France sur la même base de données, on veut règlementer la sécurité, on veut le Single Sign-On on veut le lier à ISIDOR, tu vois l'ambition de la coopération qu'on vise à travers TADAF, coopération qui n'est pas acquise entre acteurs ça passe par développer des processus et puis après l'informatique aide la mise en œuvre des processus, mais les processus n'existent pas, c'est pas l'informatique qui va les inventer, voilà le projet impose un calendrier pour inventer ses processus et c'est là où il y a des tensions, les tensions sont là parce que le calendrier informatique impose un processus et pas l'inverse

Imagine les bénévoles qui accueillent une personne, il ne disent pas, j'ai un outil dans lequel je vais renseigner parce que c'est ce qui nous attend avec TADAF, je vais avoir une tablette, je vais avoir ceci comment on va gérer ça.

Dans les exemples que je te cite à titre personnel, imagine une assistante sociale parce que c'est le métier le plus proche du Secours Catholique, tu vas toi dans ton centre communal d'action sociale, tu es reçue par une assistante sociale, elle te disais asseyez-vous et elle met un quart d'heure à pianoter son ordinateur, j'attends pas 3 min je fou le camp. Donc à un moment il faut qu'on trouve les voies et moyens pour qu'on garde les avantages des deux. On est bien conscient que c'est les acteurs qui compensent parce que quand ils reviennent au bureau, ils font un petit mail, un font un petit cela après on espère qu'avec un smartphone, on espère pouvoir accompagner si un bénévole se présente, oui sur ton smartphone, tu fais deux tous informations tu es déjà enregistré sur bénévole oui ça va plus vite et tout en gardant le côté humain, maintenant ;

L'acculturation numérique au Secours Catholique

Moi je pense que le Secours catholique a le devoir de bousculer cette culture numérique parce qu'ayant conscience que si on suit la trajectoire tel que le numérique nous le propose mais qui est la même chose que la révolution précédente , on fait exploser la planète et donc c'est si je m'acculture parce que je dois changer mon téléphone tous les 6 mois n'est plus à la mode , moi je refuse cette acculturation que le secours catholique supposerait de moi, maintenant si c'est oui j'utilise les outils de mon temps et que je les questionnent, ok ça fait partie de ce projet national dans lequel on utilise le numérique pas plus bêtement , les autres outils de la révolution industrielle telle que la voiture , que l'avion.

Date : 06/04/2021

I) Profil

Délégation : Val d'Oise /Co-responsable de l'équipe locale/ R14

Expérience : 5 ans

Je sais que ça été créé, je crois après la guerre pour venir à la demande des hautes autorités religieuses qui voulait se pardonner quelques indélicatesses ou quelques collaborations qu'il y a eu pendant la guerre, en plus de ça, venir en aide aux plus démunis. Je sais que ça été fait dans les années 49, si mes souvenirs sont bons. La création, je sais que le Secours Catholique (SC) est une branche à part entière de l'église. Qu'au départ c'était essentiellement de la distribution après l'après-guerre et que maintenant, on se dirige plus vers de l'accompagnement. Et je sais que pour la petite histoire, le gouvernement 49-50 n'a pas apprécié que l'église prenne cette direction là et à créer pour contrecarrer le secours populaire. C'est un peu les grandes lignes que je connais, maintenant voilà, peut être que je me trompe.

C'était un homme d'église, après quel est son parcours au sein de l'église pour prendre les rennes. Je crois qu'il était déjà, je pense qu'il était déjà évêque quand on lui a demandé de prendre les bases du secours catholique, maintenant je n'en connais pas plus, j'en connais un peu plu, peut être éventuellement plus sur l'Abbé Pierre, mais d'où il venait, le lieu familial, par contre Monseigneur Rodhain, lui je ne connais pas d'où il venait.

Je dirai par rapport quel autres associations, je pense que les SC est quand même une association caritative, mais c'est surtout une association qui n'a pas peur de marquer son appartenance à l'église et qui ne cache pas derrière ça, je veux dire, après je sais que le SC Caritas France, se retranche derrière une entité qui est dans les autres pays et tout ça, ça fait une communauté d'entraide international, ce n'est pas que sur le secteur diagonal. Je sais aussi et c'est que j'apprécie beaucoup, c'est qu'elle a su évoluer surtout dans les dernières années. Alors il y a deux choses que j'apprécient beaucoup, c'est l'évolution qui a eu au sein du SC, ça c'est une première chose et deuxième chose, le côté fonctionnement avec une partie salariée, une partie bénévole et puis un taux de redistribution des collectes qui me semble relativement intéressant et important pour une association caritative.

Je dirai qu'il est assez difficile des fois de naviguer entre les salariés et les bénévoles, c'est vrai que des fois on attend des salariés un petit peu plus ce qui sont entrain que de ce qu'il donnent et les bénévoles un peu plus de rigueur dans leurs actions, dans leurs interventions. Après, c'est vrai qu'au niveau des salariés des fois, alors, on va parler franchement, on est là pour parler franchement. Voilà être salarié au niveau du SC ça n'a rien avoir avec être salarié dans une entreprise, je pense que moi j'étais salarié dans une entreprise ou on jouait pas mal la rentabilité, l'optimisation du temps l'optimisation des moyens etc. C'est vrai que c'était une rigueur dans le secteur où je travaillais, qui est un secteur bancaire que je ne peut-être pas forcément au niveau des salariés du SC. Je pense quand même que même si éventuellement, il y a une bonne redistribution des sommes qui sont versées par les bénévoles, les adhérents et puis les gens qui participent au fonctionnement du SC ou institution également, pense quand, qu'il y aurait éventuellement des pistes à regarder concernant la rentabilité de certains investissements. Mais encore une fois, c'est vrai que être salarié dans un milieu associatif, ça doit être quand même totalement différent que d'être salarié dans le milieu de l'industrie, du service etc. Donc je pense que c'est plutôt deux assez différente, ça ne m'heurte pas plus que ça

Elle est plutôt bonne, y a pas de soucis. Effectivement, il y a une bonne entente entre les salariés et les bénévoles, ça il n'y a pas de soucis. Moi mon défaut c'est de faire un parallèle entre un salarié dans une industrie privé et dans une association caritative

Par contre si on connaît un peu les motivations d'un bénévole, des fois, il serait aussi intéressant de connaître les motivations d'un salarié, d'accord. Parce que je pense qu'être salarié au niveau d'une association comme le Secours Catholique, c'est pas une démarche qui est forcément qui repose sur autre chose que le principe, d'un salaire ou quoi que ce soit. Je pense qu'il y a des motivations derrière qui sont autres, et c'est vrai que ces motivations qui sont un autres, dès fois on aimerait des fois éventuellement un peu les connaître pour connaître un peu les gens.

Le fait que c'est une entreprise caritative et qu'à partir du moment où on est salarié dans une entreprise caritative, il y a peut-être des choses qui sont passées au second plan, au second plan, il y a le côté entraide, aide etc. C'est vrai que si la motivation d'un salarié au niveau du secours Catholique est uniquement de faire ses 35 heures ou ses 37 heures par semaine et puis de faire un travail purement administratif ou quoi ce soit, c'est vrai que ça se matcherait beaucoup moins bien et on sent qu'il y a certain salarié qui vont au-delà un peu de la fiche de paie, qui s'investisse autrement. Et je pense effectivement que c'est cette particularité d'être salarié dans une association caritative qui fait que avec les bénévoles ça match bien

Moi je pense que quand on est bénévole au sein du Secours Catholique, c'est qu'on a une idée d'apporter une chose aux personnes les plus démunis qui en besoins, encore faut-il que cet aide

soit quad même dirigée, qu'elle corresponde à une ligne et que cette ligne soit prise en charge par un état-major qui sache qui est une ouverture d'esprit beaucoup plus importante. Si éventuellement, je sentais qu'il n'y avait pas une structure importante derrière mon bénévolat, il est pas du tout évident que je continuerai. Là je sens que les réflexions qui sont mise en place, ce sont des réflexions, des mises en place qui ont été faites après des concertations, après des analyses, après des besoins qui ont été analysés et que l'objectif de tout ça, c'est de venir en aide aux autres et ça tombe bien et c'est aussi mon objectif. Mais un objectif que j'ai, il rencontre un objectif du secours catholique, au niveau du siège, au niveau des délégations.

Voilà ça serait rentrer dans une structure pour venir en aide aux autres, oui, peut être que je le ferait, mais si je sens que derrière, il n'y a pas une prise en charge, une analyse ou éventuellement un accompagnement, bon là je m'arrêterait. D'ailleurs, je me suis investi dans d'autres associations pas caritatives dont le principe était de venir en aide aux autres et comme il y avait pas de structure solide pour amener des actions ou que les actions qu'on menait n'était pas forcément analyser et correspondait peut être à une demande, j'ai laissé tomber.

Dans les actions sur le terrain, non par contre dans la manière de gérer certaines choses, il y a des décalages, ça c'est sûr, les décalages sont du fait de demander à des bénévoles de faire des choses sur lesquels elles n'ont pas signées, lorsqu'elles sont entrées au secours catholique. Je dis entre guillemet parce qu'on a rien signé du tout si vous voulez. Mais on a pas trop idée lorsqu'on rentre au Secours Catholique d'avoir des taches plus ou moins administratives pour comment répondre à des préoccupations que le SC aurait au niveau du siège. On va prendre, un exemple, les statistiques, voilà. Les rapports d'activité ça me semble simple, parce qu'un rapport d'activité permet à chacun de réfléchir un tout petit peu sur ce qu'il a fait. Un rapport d'activité après, il est analysé, on voit si les moyens mis en œuvre suite à ce rapport d'activité, correspond à une philosophie globale, voir éventuellement si y a un truc à rectifié pourquoi pas. Après en dehors de ça il y a certaine demande qui me semble pas forcément en adéquation avec le terrain, et à contrario, il y certaines choses que le terrain fait remonter qui n'est peut-être pas forcément analyser ou du moins quand on les fait remonter on a pas la conclusion de la remontée qu'on a faite quoi que, il y a quand même un effort. Un exemple, c'est vrai qu'il y a quelques années on nous demandait et on nous demande toujours, de participer sur novembre et décembre à la collecte nationale, aux différentes collectes, donc on a bien expliqué que ses 2 mois de l'année qui fait plus de 50% des ressources annuelle, donc ça on a bien expliqué mais après on eut du mal quelle était le résultat d'investissement d'une ville, d'un département etc.. Maintenant c'est un peu plus mieux parce qu'on a depuis quelques temps des remontées qui font qu'on voit ce qui marche, ce qui ne marche pas, les approches, comment il faut les faire etc.. Donc ça à l'air d'être un peu plus structuré mais ça été un moment ou c'était un peu flou mais là c'est dernier temps ça c'est un peu amélioré.

Le rôle de l'église, là c'est pareil, je ne sais pas si je vais faire du politiquement correct, je vous ai dit tout à l'heure que le SC est une part entière de l'église mais je trouve au niveau de l'église proprement dite, il y a pas de symbiose entre les actions de l'église sur le terrain et le SC. Tout à l'heure vous me demander sur le salarié et les bénévoles s'entendait bien, il y avait une bonne osmose, la réponse oui, est ce qu'il y a une bonne osmose entre les paroisses, les responsables des paroisses, la réponse est non. Moi quand j'entends des prêtres alors c'est vrai que ça date de 3 ou 4 ans mais je l'ai entendu, il y'a 3 ou 4 ans je l'ai trouvé complètement inadmissible, ne pas savoir ce qu'est c'est que le SC et à quoi à sert, ça me fait dresser les cheveux. Ou alors quand un exemple concret on demande de l'aide à un prêtre son aide pour une manifestation,

pour nous prêter une salle ou du moins faire une action et s'entendre dire moi je veux bien vous prêter une salle, l'allocation c'est 450 euros, je ne comprends pas pourquoi en tant qu'association caritative, au niveau du secours catholique à X, j'aurai besoin de louer une salle pour une réunion avec des familles. Là je n'arrive pas à bien comprendre. Que je demande ça à la mairie et qu'elle me fasse payer pourquoi pas mais encore qu'eux, ils ne me font pas payer. Là c'est vrai que je trouve qu'il n'y a pas du tout, une osmose entre les pouvoirs religieux et le secours catholique. C'est un gros défaut. A contrario, c'est vrai que la partie religieuse aurait tendance à nous demander de nous investir dans d'autres domaine que le secours catholique pour leurs propres paroisses, faire du catéchisme, ou faire des actions etc. Mais bon chacun à sa manière d'aborder les choses, donc je comprends bien que les EAD, ils ont des programmes d'orientation ou d'organisation au niveau de la paroisse. Mais quand on leur demande d'intervenir, ce n'est pas forcément avec un (...) soit en payant des locations, soit en donnant du temps pour d'autres actions, je ne sais pas. Je trouve que là franchement à mon avis, il y a vraiment des choses à améliorer à ce niveau.

Oui ça me concerne directement. Disons qu'on a peut-être tardé à inclure la transformation numérique (TN) au niveau de l'organisation du secours catholique (SC) simplement parce qu'on avait à faire évoluer le SC avec des bénévoles qui sont pas forcément d'une génération ordinatrice et ce qui a beaucoup accéléré les choses, c'est quand même le COVID. Là on s'est aperçu que si on avait mieux adapté l'évolution numérique, on aurait pu peut-être un plus de réactivité qu'on a eu, de meilleures organisations mais que rien n'est perdu, il faut simplement se remettre en question, réfléchir et puis se dire une chose, il y'a eu un avant et un après et que c'est après passera forcément par une amélioration des outils informatiques et l'utilisation des outils informatiques. Et je pense que pour les personnes qu'on aide, c'est peut être cruelle de dire ça, c'est un peu rapide, mais je pense que le COVID ça été une bonne opération, est ce que on se serait penché sur une réflexion de l'informatique sans le COVID et est ce qu'on se serait aperçu de toutes les difficultés de ça pour utiliser l'informatique, j'en suis pas persuadé. Le fait que les administrations n'ont plus voulu recevoir les gens le fait qu'on ne réponde plus aux courriers écrits et qu'il y ait eu du télétravail et que maintenant toutes les administrations utilisent l'informatique nous a obligé, nous à utiliser l'informatique.

Alors c'est vrai que c'est un train qu'on a pris en marche, bon, je pense qu'on l'a pris. Mais qu'il aurait été bon de l'anticiper. Les dossiers papiers, ce sont des dossiers qui date de mathusalem, qui n'ont jamais été réactualisés, qui n'ont jamais fait office d'une mise à jour en fonction des nouvelles technologies. Là on est obligé un tout petit peu parce qu'on est obligé de travaillé avec ça. Mais c'est vrai, il y a une maque importante.

Ça change la posture du bénévole ? ah oui, tout à fait, ça veut dire que le bénévole qui veut ou qui ne veut pas, il est obligé de se mettre un tout petit peu à l'informatique s'il veut continuer à faire une action d'aide et d'accompagnement. Surtout d'accompagnement, si on conçoit le bénévole comme on le conçoit, il y a quelques années à savoir qu'il est là pour donner des choses, effectivement, il n'y a pas besoin d'informatique. Et encore, je ne sais.

Mais si on conçoit la nouvelle politique des aides et la charte, la nouvelle charte qui a été mise en place, ça passe automatiquement par une révolution de la forme de bénévolat qui passera donc par une remise en question de ses connaissances en informatique. Accompagner quelqu'un dans ses démarches informatiques sans avoir pris le soin de résoudre soi-même ses problèmes administratifs par l'informatique, ça n'a aucun sens.

Quand vous parlez d'informatique ? vous parlez des outils ? Ah non ! ça va au-delà des outils, c'est comprendre les systèmes informatiques. Alors là il y'a aussi beaucoup de choses à faire, on s'aperçoit en fin de compte qu'il y'a beaucoup d'organisme qui ont fait leur programme informatique, qui l'ont développé, mais qu'il y'a eu aucune cohésion dans les programmes informatiques. On va prendre un exemple vous prenez, un mot pour un organisme, ce mot à une connotation différente pour un autre organisme. Vous prenez le mot agenda, vous prenez agenda au niveau de la CAF, ça n'a rien à voir avec agenda au niveau des impôts. On retrouve pas la même définition du mot agenda, ni le même accès, ni la même utilité donc ce qui serait d'avoir une uniformisation au niveau des termes informatique, au niveau des chemins, au niveau des codes de sécurité et ça je pense que le niveau catholique, association caritative a des observatoires, sur l'observation de la société pour leur subvention et ça serait intéressant de le faire remonter. Un exemple très simple, pour faire une demande de renouvellement, d'abord on sait très bien que les outils informatiques qui sont mis en place ne peuvent pas être utilisé par la majorité des gens mais que nous on accompagne. Donc ça nécessite qu'on les accompagne, dans un domaine où ils ont pas de connaissances, pas d'outils. Quand on les accompagne, on se trouve coincé parce qu'on est accompagnant quand vous faite un renouvellement de demande de logement, vous êtes obligés de mettre l'email de la personne qui fait la demande et nous on peut pas se mettre en copie donc on se mettant pas en copie, on est obligé d'être intrusif dans la vie des personnes parce qu'on demande son e-mail , son code, on va dans sa vie privé et quand il a la réponse, des fois, il est pas en mesure de l'analyser et s'il prend pas soin de nous le fait suivre ou qu'on est pas en mesure de l'avoir la réponse, on ne sait jamais où l'action se termine (...). Donc ça c'est très important.

C'est vrai qu'on a malheureusement pas le réflexe, de regarder les outils que le SC met à notre disposition. Je sais que ISIDOR, j'utilise, je sais qu'il y a des site GSA qui existe, mais j'ai pas forcément le réflexe de les utiliser ou d'aller dessus. Pourquoi ? Parce que manque de temps, manque de connaissance de ce que pourrait m'apporter ses outils, donc manque d'informations. On va prendre un exemple très simple, là comme j'ai eu l'occasion de faire, une vidéo, une visioconférence avec la CAF et c'est vrai que j'ai appris des chemins de connaissances que je ne connaissais pas, des particularités que je ne connaissais pas. Donc c'est vrai que quand on connaît quelque chose de bien, après on a beaucoup de facilité à la diffuser et j'étais en train de me poser la question. Eventuellement il n'y aurait pas de visioconférence, ce qui me gêne au niveau du SC, c'est que des fois on a des formations mais on ne sait pas trop où on veut en venir, mais one ne sais pas l'utilité que ça peut avoir mais on sait pas quels sont les côtés positifs de faire ses Visio, ses formations, des fois on ne sait pas à quoi ça sert et comme on ne sait pas à quoi ça sert et qu'on ne sait pas l'utilité que ça pourrait avoir , ben on y va pas forcement . Il faut reconnaitre aussi que le bénévolat, ça reste du bénévolat. Il n'y'a pas d'engagement, des fois c'est un peu embêtant.

La difficulté dans les années à venir c'est qu'il va falloir faire du bénévolat avec des personnes qui ne vont pas avoir toutes les capacités à utiliser les outils qu'on a et qui ne souhaiteront pas développer ses capacités et qui voudront faire du bénévolat simplement sur le terrain au plus près. C'est vrai qu'on a eu des réunions et c'est vrai qu'il y a ait une catastrophe et du jour au lendemain on va se retrouver avec 300 ou 400 , 500, 600 bénévoles pour donner un coup de main pour nettoyer et puis une fois que c'est passé , il n'y a plus personnes et s'investir dans un bénévolat avec les évolutions comme on le voit , avec l'outil informatique et avec ce qui est accompagnement des personnes, ça ne va pas être évident parce que si éventuellement chacun sait à peu près se servir de la CAF , d'AMELIE ou éventuellement du truc pour les impôts et

encore , ce n'est pas gagné d'avance pour tout le monde. Au niveau de tout ce qui est relation administrative pour les cartes de séjours, les renouvellement d'AME ou de CMU ou de dossier FDPH, avant ça pouvait se faire se forme de papier et maintenant c'est plus comme ça que ça se fait, c'est informatique et je crois que c'est plus complexe qu'avant.

Oui, la preuve, c'est dernier temps comme on ne plus faire ces temps de partage, comme on ne peut plus faire des postes en binôme, on est bien obligé de trouver des moyens de communication. Avant la formation d'une personne se faisait en binôme, maintenant on ne peut plus le faire avec le COVID, donc est ce qu'on pourra le faire par la suite. Les réunions d'équipes, on essaie de faire en visioconférence, les commissions d'aide on les fait par visioconférence, donc, voilà. Il y a une remise en question qui s'est faite par la force des choses, si on voulait continuer l'organisation.

Moi j'avais la chance, je connaissais un peu l'informatique dans la mesure où je travaillais dans un domaine où on l'utilisait, mais c'est vrai qu'on utilisait pas les outils qu'on utilise ces derniers temps. Ces derniers temps, j'ai fait pas mal de visio, donc au départ, c'était on tâtonne, le drive, je ne connaissais pas mais j'ai appris à connaître pour partager les fichiers, les programmations de réunions, j'ai appris à le connaître, je pense qu'il y a toujours s'améliorer, si j'aimerais connaître à partager les écrans. Mais, je me dis une chose, est ce que le temps d'investissement est véritablement nécessaire pour l'action que je mène, peut être que dans les prochaine oui, mais dans les prochains non parce que j'espère qu'on va revenir à une vie un peu plus normale que ce qu'on a actuellement. Est-ce que l'investissement de la formation a forcément un coût pour moi, j'en sais trop rien, je pense pas sincèrement néanmoins, c'est des questions qu'on peut se poser. C'est vrai qu'avant que je découvre le principe du Drive, j'avais quelques difficultés à échanger sur des données, maintenant c'est beaucoup plus simple. Mais il y'a quand même une chose que je trouve dommage, c'est qu'il n'y ait pas d'uniformité, les outils qu'on a aussi, c'est-à-dire que vous faite un scan est différents chez moi, que je fais au bureau, que je fais chez mon fils, le choix d'accès, ça serait beaucoup plus simple.

On veut aider une personne, on nous demande qu'une adresse, celle de la personne à qui on vient en aide, mais la nôtre on ne peut pas la mettre donc si on veut une réponse, on l'a pas, donc c'est un peu dommage. Là c'est un problème qu'on soulève, c'est en matière de sécurité, c'est que on fait tout et n'importe quoi en matière de sécurité. Là ce matin par l'intermédiaire du locale, j'ai fait un renouvellement, j'ai été obligé de passer par France Connect en indiquant l'adresse de la personne sur le Gmail, on arrive toujours à quelque chose, je me demande si c'est bien légal, demandez les codes d'une personne pour faire ses démarches administratives, je me demande si c'est intelligent et légale.

Vous avez des mots de passes, il y en a, il faut une majuscule, des minuscules. Je pense que les informations qu'on peut faire remonter au niveau de l'Etat c'est toutes les difficultés au associations caritatives mais il n'y a pas que nous, de pouvoir aider les gens toute en étant reconnu par les organismes avec lesquels on travail. Avant quand, on faisait une demande papier et qu'on mettait le nom de la personne, on avait très peu de réponse de l'organisme, dans la mesure où l'organisme voyait que c'était un particulier, on a eu une amélioration lorsque qu'on mettait le nom de la personne, avec entête le logo du SC avec nos coordonnées SC etc.. Et là on mettait la phrase rituelle et quand on donnait il y avait de très forte chance qu'elle obtienne, parce que nous on savais ce qu'elle voulait exactement et on contactait la famille en disant, là il manque le livret de famille, donc ils était à venir au contact avec nous. Mais là on revient en

arrière dans la mesure où quand on écrit à ses administrations sous forme d'e-mail, s'il y a des reconnaissances de la personne à faire, on ne peut pas le faire parce qu'on ne peut pas accéder et si la personne le fait et l'organisme sait pas si elle aura satisfaction ou pas. Il serait intéressant d'avoir des possibilités de réponse auprès des organismes sur la personne plus éventuellement une organisation caritative qui l'accompagne. La reconnaissance d'une aide, on accompagne une personne dans les démarches administratives qu'on nous réponde dans ses démarches administratives

Je pars sur le principe que le législateur, il est de bonne foi, quand il dit ça et ça sauf ça, mais il y a des exceptions qu'il ne peut pas voir dès le départ. On a un exemple flagrant avec le principe des restrictions kilométriques qu'on a actuellement à l'heure actuelle, qu'on peut pas se déplacer à plus de 10 km, mais qu'est-ce que 10 km quand vous habitez à X, vous (...). Le législateur ne peut pas mettre une restriction en fonction du lieu d'habitation, on est un peu obligé après d'interpréter les choses. Donc au niveau de l'informatique c'est un peu la même chose qu'ils mettent des mesures de sécurité, je veux bien qu'ils mettent des mesures de sécurité qu'un voisin ne puisse pas épier ce que fait son autre voisin, mais à partir du moment où une association caritative s'engage à accompagner dans une mesure administrative parce que la personne n'est pas en mesure de répondre elle-même à cette démarche administrative et qu'en fin de compte ça arrange tout le monde, aussi bien l'administration, qu'il nous donne la possibilité de travailler avec eux.

Je vous dis au niveau du SC, il y aurait un accompagnement sur tous les outils informatique les risques et surtout les avantages de les utiliser. Pour l'instant quand il y'a des formations, je n'ai pas trouvé dans la lecture des formations, l'intérêt de la faire.

Date : 15/06/2021

Profil : bénévole et salariés / Formateurs d'outils digitaux

Contexte : café visio-conférence : lieu d'échange virtuel entre FPOD

R13a : peut-être parce qu'il y a des outils qui sont facilement accessible

R13b : pour avoir une collaboration plus efficace

R13c : moi je dirai avec le COVID, le confinement a fortement poussé le Secours Catholique (SC) à aller vers une transformation numérique parce qu'il s'est aperçu qu'à ce moment-là, s'il voulait continuer à avoir des actions fallait qu'il s'y mettent au numérique

R13b : sachant quand même, je pense que tous les bénévoles ne sont pas acquis à la transformation numérique c'est une chose. Alors, après quand on parle de transformation numérique, on parle aussi de la transformation digitale, dans la mesure où, par exemple on va passer de plus en plus sur la téléphonie en IP mais ça c'est pas le SC qui le fait, c'est la société qui fait qu'on va être imposé avec ça. Avec des nouvelles manières de penser qui nous permettent d'avoir un téléphone en IP reliée avec un téléphone portable, enfin.. Mais ça c'est pas du ressort du Secours, c'est comme ça, ça arriver. Maintenant, la transformation numérique pour moi, il faut savoir qu'elle ne sera pas accessible à tout le monde, ce que je dis ce n'est pas péjoratif, ça

veut dire qu'il y a des gens que ça n'intéresse pas quoi qu'il en soit. Ça dépend des bénévoles, ça dépend de leur position

*C'est la société qui a fait que le Secours, il est obligé de se transformer ?*

R13b : tout à fait, en plus après l'intention du Secours, mais ça je ne reviendrait pas là-dessus de passer via Chrome et via Google, c'est un truc qui s'est vendu et on est bien obligé d'y faire

*Certes l'externe mais il y a quand même les dirigeants, qui ont joué un rôle dans ce choix numérique ?*

R13b : tout à fait

R13c : l'arrivée de nouveaux bénévoles peut-être, des bénévoles qui sont déjà acquis aux outils numérique, parce que c'est vrai comme disais JPB, il y a quand même un fort noyau de bénévoles qui ne sont pas autour des outils numériques mais l'arrivée des missions civiques et des nouveaux bénévoles ont fait adhérer vers plus la transformation numérique.

R13e : moi je pense que le choix, il y a un an et demi de prendre les outils google à la place de Zimbra, d'ordre économique, parce que ces outils sont gratuits, ça remonte à 2019, le choix des outils google donc avant la Covid.

R13b : mais je pense c'est choix qui a été fait notamment par X qui est venu un peu démarcher à un moment donné le Secours Catholique avec une solution qui pour eux paraît la solution miracle et ils se sont bien vendus, je reste quand même très pragmatique sur le truc, je veux dire, il ne faut pas avoir peur d'appeler un chat, un chat.

R13d : je vois une nécessité via la com externe, aujourd'hui la présence des associations des organismes, sur interne déjà, nous obligeait depuis très longtemps à avoir un site internet. Puisqu'il ne faut pas oublier qu'on est passé du minitel à internet et le secours a suivi toute cette dimension et passer de sa présence minitel à sa présence web puis ensuite à la création d'un intranet de l'organisation interne, de toucher largement tous ces membres, parce qu'il ne faut pas oublier quand même qu'on est une immense organisation, donc pour toucher tout le monde et pour pouvoir avoir un outil qui permet de rassembler et de travailler ensemble, on a créé l'intranet, il y avait cette unicité. Et puis y a une nécessité organisationnelle mais aussi administrative, faut pas oublier que la gestion des dons, touche à l'informatique, c'est quelque chose qui est très informatisée et donc il y a une nécessité comptable et organisationnelle et communication, je pense.

Après les outils comme G Suite sont des outils qui sont heureusement qu'on les a choisis puisqu'après, les périodes de confinement, on a vu que ce choix était pertinent parce que ça permis de garder le lien, de travailler en équipe et d'aller plus loin que les simples outils de téléphone, des chaînes WhatsApp, on a pu vraiment beaucoup travailler plus largement et maintenir un travail d'organisation en équipe grâce à ces outils et donc du coup je pense vu la pertinence et le fait que les personnes maîtrisent de plus en plus ces outils, on va continuer à aller dans ce sens-là, de digitalisation du SC.

Et puis après, je pense à la doc, toute la documentation qui passe d'un local matériel avec un local de doc ou on peut aller chercher la documentation qui aujourd'hui se numérise de plus en plus, tous les documents aujourd'hui sont quasiment terminés sont numérisés, donc on va pouvoir bientôt consulter la doc à travers des outils numériques et puis emprunter des ouvrages

et puis gérer l'emprunt des outils papiers grâce au numérique. Il y a quand même un gros travail d'aspect numérique de documentation, la communication externe et administratif

R13b : Salariés oui, bénévoles certains oui

R13d : Après pour moi les salariés oui parce que quand un salarié est embauché, il y a un minimum de compétence numérique qui lui est demandé, d'ailleurs il le met en avant, chaque salarié le met en avant au moment de son recrutement, connaissances des outils Word, Excel et tout ça et connaissance d'internet, c'est la moindre des choses qu'un salarié s'envoie un mail et répondre pour le salarié c'est important. Je veux dire pour les arrivés c'est presque important, après les bénévoles, on leur ouvre un accès à ISIDOR, on leur donne une adresse mail maison, voilà, il y'a plein de choses aussi qui font que les bénévoles, après, il n'y a pas d'obligation non plus pour les bénévoles à les utiliser

R13b : maintenant pour rejoindre ce que dit X, il ne faut pas oublier que nous avons, alors le grand mot une mission, pourquoi pas appeler ça comme ça, mais ce n'est pas forcément le bon mot. Mais de former aussi les personnes qui vont devoir accéder, parce que X vient de parler d'ISIDOR, X le sais, ISIDOR c'est l'usine à gaz, c'est le bordel pas possible et si on aide pas les gens à aller la dessus notamment la grille des formations, vous me direz combien de bénévoles sont allés voir les formations donc là c'est aussi un travail en amont à faire

*Par rapport aux personnes accueillies ?*

R13b : Je pense qu'ils sont concernés directement dans la mesure où la transformation numérique, nous on peut les aider dans certaines démarches, maintenant la qualité malheureusement de certaines personnes accueillies font qu'ils n'ont pas de possibilité d'accéder à tout ça, mais ça c'est plus mon avis, ce n'est certainement pas l'avis d'autres personnes

R13c : moi je dirai que les personnes accueillies c'est la prochaine étape, on y est pas encore Selon moi, la démarche, elle va vers les bénévoles, leurs donner plus de moyens de demain être autonome et de pouvoir eux même accompagnés les personnes accueillies, je pense qu'on est plus dans une avant phase

R13e : les délégations de X, on a fait un questionnaire pour faire un petit état des lieux des bénévoles au niveau de leurs connaissances informatiques sur la base de question qu'avait mis à disposition X. Et donc c'est vrai que bénévole qui sont très engagés, qui ont une connaissance relativement correcte de l'informatique, après les gens qui un peu éloigné qui n'ont pas de responsabilité vont avoir des connaissances assez faibles

R13b : si je peux me permettre de rebondir sur ce que vient de X, on a eu le cas pendant le cas de COVID, Paris nous a dit qu'il existait ou nous a demandé de faire pour les vesti-boutique ou les boutiques solidaires, un site web sur lequel, les jeunes, les gens pourraient visiter, vous rendez compte de ce qu'on a demandé aux gens. On leur a demandé de préparer un site dans lequel on va prendre des photos de vêtements, on va donner le prix, on va le suivre. Nous avons reçu des consignes de Paris, disant que ça existe, pendant qu'il y a le COVID pour éviter que les des gens viennent en groupe puisqu'on plus la possibilité, c'est de les faire venir un à un mais en permettant d'avoir un site style Amazon et on va choisir le vêtement. Vous rendez compte ce qu'on leur demandait, c'est de suivre en temps réel, j'ai un manteau, j'en ai plus

qu'un, il fait 15 euros mais si je ne comprends pas qu'à Paris, on a pu prendre ça, je ne suis pas anti parisien mais je veux dire on s'adresse pas à la population qu'il fallait quand même

R13e : ça ne se fait pas comme ça, un site, il faut avoir des connaissances

R13b : après ça me semble aberrant que, si tu as un nom, je veux bien que tu me donnes parce que c'est vraiment une demande aberrante, en plus en termes de com web, on se bat pour que les délégations ne créent pas de multi site.

R13b : si, c'est une circulaire parce que on en parlé avec le délégué qui m'a même demandé à moi de créer le site, je lui ai dit tu ne t'en rend pas compte, moi je veux bien le gérer mais prendre les photos, je vais mettre des prix, tu n'as plus la robe rouge, tu n'as plus la robe jaune, c'est quoi ce truc, j'essaierai de te le retrouver

*Quelle est la relation, la représentation du numérique au SC ?*

R13d : moi je dirai que c'est une histoire ancienne car c'est par ça que j'ai été recruté en 2009, puisque c'était pour une refonte du site national, puis après les choses ont progressée, site national, puis l'intranet etc.. Je dirai que c'est une histoire ancienne

R13a : juste pour compléter et un peu décalée à ce que j'entends, est ce que au Secours Catholique, il n'y a pas la culture de l'écriture, du cahier, du livre et que c'est trop étrange à ce que l'on peut faire au quotidien, c'est-à-dire un monde qui nous appartient pas, sur lequel on a la maîtrise, je parle des bénévoles de manière générale

R13c : moi je dirai qu'il y a deux niveaux au Secours Catholique au niveau du numérique, il y a le niveau bénévole comme le disait X ou c'est encore le cahier et on note qu'on est pas venu totalement au numérique et après tu as tout ce qui est communication, représentation comme le disait X et même au niveau de la DSI qui eux sont bien dans le numérique, mais je pense qu'il y a un gros décalage aujourd'hui on est pas arrivé à faire la fusion et qu'on se sait pas comment la faire surtout

R13c : ils ne sont pas acculturés encore, ils ont encore dans une autre culture, justement, ce que tu disais, ils ne sont pas dans le numérique

R13b : si je peux, on peut dire qu'on fait un amalgame avec les salariés, l'amalgame étant que les salariés administratifs, ce sont des gens qui sont acquis au numérique, c'est leur job, c'est leur boulot. Au niveau de la hiérarchie dans les délégations, ils sont aussi acquis au niveau du numérique dans leur discussion avec leur région. Par contre ce qu'on oublie, c'est le rôle des animateurs. Moi, je vois, on a 4 animateurs chez nous, ils sont constamment surbookés et ils sont beaucoup plus sur le terrain, ils sont beaucoup plus dans la rédaction que d'aller là-dessus. Je suis gestionnaire par exemple de G2A, tous les animateurs savent ce que c'est que G2A, ils ont le droit d'y aller, mais aujourd'hui, ils n'y vont même pas. Parce qu'ils n'ont pas le temps, parce qu'ils ne savent plus comment ça marche, parce qu'ils sont dans le réel, ils sont dans l'activité et ça c'est deux choses qui sont antinomique à un moment donné

La culture du secours catholique par rapport à la culture numérique ? comment on pourrait caractériser la culture du Secours ?

R13a : un complément, faire du numérique demande un effort assez important, l'acquisition de l'écriture, elle est plus ou moins rapide mais une fois que vous l'avez acquise que ce soit pour ce que vous voulez, sur un cahier, vous pouvez l'utiliser dans différente. Lorsqu'on regarde

aujourd'hui, l'évolution du numérique, si c'est votre métier, vous êtes obligé de vous tenir au courant pour pouvoir discuter avec vos collègues. Mais par exemple si vous être un bénévole, que ce n'est pas votre environnement habituel d'activité ou familial ou avec des amis. Rien regarder l'évolution de G Suite, Workspace, ça demande en permanence, un effort, une acculturation, un travail sur une veille en quelque sorte. Et ça je pense que c'est assez compliqué pour chacun d'entre nous parce que comme à dit X, on a tous au quotidien des activité qui sont extrêmement (...). Et ça on parfois débordé, je dépasse un petit peu le Secours Catholique, mais je pense que le Secours Catholique est plein dedans, c'est-à-dire que ça va trop vite entre guillemet, de manière générale sauf pour ceux qui sont déjà spécialiste. Mais ça demande en permanence un effort, regarder rien que Meet, vous avez devant vous aujourd'hui, une évolution même si on a été averti ou pas averti, ça demande une adaptation, une repise, ça demande un effort. Et ça, je pense que c'est un gros step, à faire quelque chose de fluide qu'on est envie.

R13b : et sachant, je peux rajouter ce que disais X, c'est que n'oublions pas quand même, enfin, pour moi, je ne l'oublie pas, l'action première du Secours Catholique, c'est quand même, l'humain, c'est quand même la relation avec les gens, il ne faut pas que le numérique devienne une barrière avec les gens que nous voyons. Moi j'ai connu ça de part une de mes activités antérieures, dans une autre vie quand l'avènement de l'informatique est arrivé puisque pour ne pas le dire j'étais gestionnaire de X, on a eu un beau jour l'ordinateur, on a mis l'ordinateur entre le client et nous et ça je peux vous dire que c'est une révolution qui est importante parce qu'on perd un contact à un moment donné et ça il faut le gérer. Et là comme on a des populations qui sont accueillis et tout, et ça je pense qu'il ne faut pas oublier que cette population, elle est là et on est à leur service, c'est pas le numérique qui va faire le lien humain

R13b : pour faire court, dans le Secours Catholique, la mission du FPOD, c'est d'apporter la bonne parole. Pour moi c'est aller au-devant des collègues, leurs montrer de travailler qui soient beaucoup plus facile, plus agréable et surtout j'en profite parce qu'il y a X, y a X. C'est qu'avec G Suite, il y a quand même deux tendances qui sont la communication et la collaboration donc à partir de là, c'est de leur donner le maximum de renseignement qu'on peut nous leur donner, leur rapporter pour qu'ils avancent mieux, qu'ils travaillent mieux

R13a : moi qui suis tout nouveau dans le Secours Catholique, je n'ai pas encore bien intégrer qui fait quoi dans quel sens. De l'extérieur et en tant que nouvel arrivant. FOD, formateur locale, je ne suis pas sûr que ça me parle beaucoup, système ceux qui sont à l'informatique pourquoi pas c'est leur job. Mais alors, tu penses que pour cette mission particulière qui est de l'acquisition de moyen ou d'outil numérique, je trouve qu'ils ne sont pas assez mis en avant. Il y a un annuaire qui existe, je trouve qu'ils ne sont pas identifiés plus ludique on va dire au sein du Secours Catholique

R13c : si je peux me permettre, au départ, c'était pour former les bénévoles et les personnes accueillies au numérique, ça c'était bien claire au niveau FPOD, c'était bien ça. Et peu à peu ça se (...) parce que finalement on trouve peu de personne former à l'informatique et au numérique dans les délégations donc finalement tu encaisses un peu le coup, tu t'occupes, tu projet numérique, mais tu es aussi, la seule personne qui connaît qui est technique et bien tu as aussi le chapeau de ce qui faut mettre comme appareil, comme ordinateur et tu continues qu'est qu'on fait comme internet et comment je fais pour créer des salles. Au fait la mission de départ, juste formateur aujourd'hui, on te met sur les épaules énormément de chose et c'est bien d'un côté parce qu'on reconnaît les formateurs de proximités à ce niveau-là mais d'un autre coté je pense

qu'il va falloir penser à créer des équipes dans les délégations parce qu'une seule personne qui n'est pas en plus à plein temps en tant que bénévole ne pourra pas le faire toute seule. Il faut vraiment se poser la question de comment on va créer des mini-équipes dans les délégations et sur l'ensemble du territoire pour arriver (...). Je pense que si on ne le fait pas ça va tomber, une fois que les bénévoles vont partir parce que c'est souvent cette personne qui vient avec ce projet qui montent le projet mais si cette personne s'en va, je ne sais pas où on va

R13e : je rejoins X, moi je suis identifié comme le référent informatique de ma délégation mais en fait, moi, c'est mon rôle de formateur, je ne l'ai pas encore, vraiment mis en œuvre, parce qu'on va me demander comme dit X, comme par rapport au site interne, la connexion sur G2A, la migration des postes en Windows 10

R13c : Je dirai que Buu Loc à créer ce lien, je le dis honnêtement

R13b : Buu Loc est un fédérateur, il faut quand même quelqu'un qui fait du lien sinon je vais appeler X, tu veux qu'on se voie demain. Je pense que lui, il arrive, il fédère de manière

R13c : ce qu'on ait pas arrivé, c'est pas Buu Loc tout seul, ce que pense qu'on n'est pas arrivé à faire mieux, je pense ce que tu dis à faire venir plus de monde, même qu'on a appelé les personnes, qu'on a essayé et ça aujourd'hui, il va falloir qu'on y arrive parce que ce n'est pas que l'ensemble des personnes qui sont au café qu'on retrouve à peu près les mêmes personnes qui vont arriver à créer cette communauté. En plus au niveau du national, c'est une attente donc je pense que c'est ce qu'on est pas encore arriver à faire, il faut reconnaître, c'est notre échec, on a est arriver à faire plein de chose mais ça non, il faudrait faire venir une communauté plus importante autour des FPOD

R13b : sachant qu'il y a Workspace maintenant qui développe , c'est pour ça qu'il y a un changement d'attitude , développe pas mal de petit exercice via les plateformes, c'est-à-dire que n'importe quel personne qui va sur le site le secours catholique peut être emmenée à voir des petites séquence de 5 min, 3 mins à de la formation alors ça est ce que c'est pas notre rôle aussi de leur dire aussi aujourd'hui on pas trop le temps de faire ça mais je te conseille de prendre tel lien ou de lui envoyer tel lien pour faire ça. Là on arrive à un moment donné, où il y aura un doublon

*Quels sont les freins ?*

R13b : le temps

R13a : c'est que imagine 2 seconde que par exemple Buu Loc ne soit pas là c'est aujourd'hui ,c'est-à-dire que moi par exemple, je fais à peu près la même chose du point de vue du boulot , si ça repose sur une seule personne, c'est que quand même , il y a un soucis, soit on manque de temps, soit notre mission n'est pas très claire et les autres ne comprennent pas en quoi on sert donc il y a peut-être un message de communication vis-à-vis des autres personnes du Secours Catholique, de dire pourquoi on est là , qu'est-ce qu'on peut leur rapporter

Buuloc : on a quand travailler l'équipe, c'est à dire qu'on 4 chefs d'équipe dans le nord, sud, est et ouest mais ce n'est pas basée sur Buuloc

R13c : moi je dirai que dans nos délégations, on a l'autonomie, mais après au niveau si on veut avoir une tendance nationale, c'est bien qu'il y ait Buu Loc parce que pour qu'on soit sur, c'est qu'on aille tous dans la même direction qu'on fasse tous à peu près les mêmes choses pour

qu'on soit tous cohérent, le g groupe de Buu Loc nous a aidé à ça à voir la même formation, la même direction tous ensemble et quel était nos problèmes

R13b : sachant aussi la multiplicité des activités souvent sur la même personne, TADAF, référent informatique

Aujourd'hui quels sont les freins pour la mise en place de nos missions, c'est un peu ce qu'on a vu avec X lors des formations qu'on a eu la semaine dernière, c'est comment donner envie aux gens de venir, faire en sorte d'attirer les gens et ça c'est pas évident

R13c : si je parle pour moi, je te dirai oui, après un et demi de travail, on arrivé à avoir l'environnement technique pour pouvoir le faire et matériel. Au niveau de ma délégation, c'est OK, on me laisse total autonomie pour gérer mon temps et gérer comment je vais pouvoir agrémenter ma mission. Après, la mission est trop importante, le seul souci que je te disais tout à l'heure, c'est vraiment trop important

R13e : moi c'est pareil, comme X

R13d : après, c'est vrai qu'il faut toujours répéter, recommencer souvent parce qu'il y a une nouvelle personne qui arrive, on recommence, c'est peut être ça qui va être un peu essoufflant, en même temps, ce qui fait plaisir, c'est le fait d'être repérer, on fait appel à toi, tu es repéré et quand quelqu'un arrive on dit ha X est ce que tu peux venir former tel personne. Quand tu arrives pour former cette personne, tu te rend compte que le matériel informatique n'est pas au point, après, il y a plein d'autre choses, pour gérer, paramétrer son compte sur google chrome et parfois, il y a des fois aussi, l'outil informatique qui n'est pas au point

R13a : ce qui arrive aussi, c'est qu'on est une association, c'est-à-dire que moi je vois la différence avec une entreprise. On est une association, soit en tant que celui qui intervient ou celui qui vient pour chercher quelque chose, une aide, un accompagnement, un soutien, enfin tout ce que fait le Secours Catholique. Il y a pas le même attendu, c'est-à-dire que pour un c'est gratuit, c'est-à-dire qu'on attend pas de retour, c'est-à-dire moi personnel si je viens au secours Catholique, je n'en attend pas de retour. Et si je peux avoir un moment sympathique, agréable, conviviale où je partage avec des gens, très bien, je le prendra sans hésiter. Mais c'est aussi la personne qui vient et qui vient chercher quelque chose, se dit comme c'est gratuit, comme c'est sans engagement, je ne vais peut-être pas m'engager comme il y aurait besoin pour pouvoir aider dans la partie où là on parle du numérique mais ce peut être aussi une boutique, où je vois qu'il y a des besoins. Et du coup, c'est à la fois une force d'être associatif mais c'est aussi une faiblesse dans ce que l'on veut mettre en place au sein du Secours Catholique

Buu Loc : comme dans toutes les associations

R13a : oui je ne discute pas mais on est au Secours Catholique, je pointe ça comme on est au secours catholique, c'est-à-dire que je suis en entreprise, ou je suis en délégation, il y a pas de salarié, je n'ai pas le même constat à faire vis-à-vis du monde associatif, je peux très bien dire le monde associatif, salut et je pars

R13a : oui parce qu'elle reprend totalement, ce pourquoi on est là, parce que ça nous remotive, ça nous requestionne, moi je n'ai jamais eu ça depuis que je suis arrivé, donc c'est vraiment bien ce que tu proposes comme interrogation, en tant que personne venant, du point de bénévole, je ne sais si tu es salarié

R13c : je pense que X te l'avais déjà dit, c'est la difficulté, c'est vraiment un effort des bénévoles, pour arriver à se former au numérique, c'est un effort de tous les jours. C'est toujours revenir, c'est pas une formation, c'est des efforts journaliers que tu vas demander aux bénévoles et c'est pas simple

R13c : non, mais, ils aimeraient bien que le numérique les aide, ils ne pensent pas le numérique en tant que, c'est bon ou pas mais si ça pouvait me donner des outils pour aider les personnes accueillies, ils sont preneurs

R13b : maintenant, il y a des activités bénévoles qui par exemple, les boutiques ou autre, il ne voit pas l'intérêt du numérique, maintenant les bénévoles qui font de l'ASL, oui parce que maintenant on va inclure l'informatique dedans ça dépend des secteurs d'activité

*Le rapport au numérique, on peut dire qu'on a une typologie en fonction de l'activité ou de la responsabilité ?* R13c : tout à fait

R13a : comme le dire X, c'est-à-dire que moi, si je viens au Secours Catholique, c'est pour aider des gens, ma priorité, c'est l'humain et je ne travaille pas sur un outil pour aider les autres. Je vais accompagner quelqu'un par exemple qui vient et qui a besoin de vêtement parce qu'il est à la rue et si j'ai besoin d'aller voir qu'est-ce que j'ai en stock, je vais demander à quelqu'un, je ne suis pas à l'aise de regarder dans l'outil informatique, le truc qui au fond du magasin, mais l'outil informatique, c'est un truc en plus. Je ne viens pas au Secours Catholique pour faire de l'informatique, je viens au Secours Catholique parce que l'humain m'intéresse et je veux tout faire pour améliorer sa condition. Si je dois utiliser un cahier, j'utiliserai un cahier, ça sera pénible parce que ça ne transmet pas les informations, ça peut être compliqué, mais si je viens au Secours Catholique, voilà ce qui m'intéresse, en tant que bénévole, c'est d'être avec des gens avec qui je m'entends bien, le collectif du Secours Catholique, là où je vais, que ce soit peu importe le niveau voilà, l'informatique si ça me prend la tête, je vais laisser tomber, je ne vais pas m'en intéresser, c'est un gadget

R13f : l'humain c'est au l'écrivain numérique

R13c : c'est ce que te disait X, il te disait que ça dépend des secteurs, le numérique est incontournable, même pour les bénévoles, nous c'est ce qu'on était en train de mettre dans notre communication, s'ils veulent accompagner les personnes accueillies qui tournent autour des démarches, ils sont obligés de s'y mettre, c'est incontournable maintenant, c'est sûr que si tu fais une épicerie solidaire, c'est moins évident. Là tu as les cas deux extrêmes, pourquoi, on ne sait pas forcément

R13d : après, je voudrais dire quelque chose, mon travail, quelque fois, il y a besoin par exemple là on parle d'écrivain numérique voilà imaginons qu'une équipe souhaite écrire en utilisant le numérique, ça va être de voir quel outil peut correspondre à leurs besoins et qu'est ce qui va les obliger à le moins de contrainte quelque part au numérique en terme de formation, c'est partir de leur besoin, partir de ce qu'il utilise et ce qu'ils sont capable d'utiliser puis il y a un travail bienveillant à faire , pour les accompagner et former à l'utilisation d'un outil numérique qui peut leur correspondre à leur demande

R13a : c'est vrai que si on des personnes qui viennent qui sont des migrants ou qui sont des personnes qui ont des difficultés vis-à-vis par exemple de l'administration française, quel que soit leur situation, même des personnes qui ont été en régime pénitentiaires ou d'ers choses

comme ça pour des raisons x ou y lorsqu'on est obligé de faire démarche administrative. C'est vrai que si tu le reçois en tant que bénévoles, de manière générale quelqu'un qui va pouvoir t'accompagner ou le responsable du lieu, mais je redis, le regard de l'autre. Je n'ai pas le regard de l'autre ça ne passe pas les émotions, ça ne passe pas et du coups pour les bénévoles de manière générale lorsqu'on est en situation d'accueil préfère le vis-à-vis et si ça vient perturber ça , on délaissera pour que quelqu'un de plus compétent ou de plus à l'aise dans la partie administrative pour la préfecture , la CAF ou ce genre de chose là mais de manière générale ,on va percevoir cet outil numérique comme indispensable , parfois contraignant mais ça ne sera pas la priorité , dans tous ceux que j'ai rencontré en tant que bénévole que personne faisant avec moi de l'accompagnement très éloigné de ce qui est assez classique.

R13b : je pense que G Suite Workspace, est un bon outil, mais ce j'en pense, et ce que j'en pense depuis le début, nous n'avions pas finalement la philosophie GAFAM et c'est ce qui m'a un peu gêné au départ, dans la mesure ou les GAFAM, machin, Amazon et puis on plonge avec un GAFAM, mais la réponse on m'a dit mais on a pas trouvé mieux ailleurs, mais bon après ce n'est qu'un accessoire. Surtout que l'environnement G Suite avec les chromes, ça vient avec linux, donc c'est paradoxe qu'on prenne d'un côté du logiciel libre ou on est pas tributaire de personnes, l'autre côté on utilise un GAFAM maintenant avec d'autres formules on ne serai pas meilleur

R13a : il y a un argument qui a fait extrêmement, il est gratuit, parce que la solution qu'on nous a proposée, elle est gratuite, c'est nous qui sommes cobayes, mais elle est gratuite, ce qui est différent si ça avait été Microsoft ou autre. Il y a une solution pour du libre, mais la libre demande beaucoup d'investissement, moi j'en viens, beaucoup d'investissement sur la partie formation. C'est un compromis qui a été fait, je pense avec, par l'équipe que ne je connais pas, mais je sens gratuit, le moins complexe possible par rapport à la société qui nous forme, voilà c'est un compromis

R13e : après la gratuité, il faut espérer qu'elle dure dans le temps

R13b : nous paierons peut être un jour, ça je ne le sais pas

R13a : il suffit de regarder ce qui se passe sur YouTube, qui est un exemple très concret de la politique du gratuit, à partir du moment le GAFAM qui aura suffisamment de donner pour faire tourner ses machines derrière, tout doucement la politique va être de faire payer parce qu'ils n'auront plus besoin de cobayes, à la limite, on est encore peu de temps à la limite du gratuite, c'est st du GAFAM, nous vous en fait pas dans peu de temps votre portefeuille va être solliciter

Buuloc : et quelque part, il s'impose car il apporte tout le confort pas à chercher ailleurs, par exemple pour la sécurité des données, ce sont quand même des grosses boites qui mettent en place des politiques de sécurité alors sin on va ailleurs sur les solutions libres peut-être on a d'autres soucis

R13b : je ne suis pas entièrement d'accord, ils se sont appropriés ce système en disant on touche le maximum de gens et comme le disais tout à l'heure X, mais à un moment donné il y aura un retour de flamme, il y a déjà un retour de flamme dont on a pas besoin aujourd'hui mais si vous mettez plus de 3 Giga dans votre messagerie Gmail ça devient payant, on va dire 30 giga c'est énorme, mais c'est quand même des prémices, il va falloir passer à la caisse quoi qu'il en soit

La culture numérique ?

R13b ; c'est plus qu'une culture (...) dans la mesure où maintenant, on ne parle plus que de ça à table avec les enfants, ça nous envahit l'espace, moi qui étais X, j'ai toujours pris cet exemple, avant je prenais mes coups de fils, le soir, quand j'arrivais à mon boulot, je prenais mes rendez-vous. Aujourd'hui, je suis en train de manger un steak à midi, j'ai un client qui dit, tu ne m'a pas rappeler, tu devrais me rappeler de suite parce que j'attends et ça devient dramatique parce qu'il faut fixer des limites

R13b : c'est pas une culture, c'est un truc qui nous ait tombé dessus, et tu ne peux pas faire autrement, c'est comme ça, tu n'as pas le choix

R13a : ça ne te laisse plus l'espace libre pour ne rien faire(...) c'est à dire regarder une journée combien de temps vous réussirez à ne rien faire sans que vous soyez sollicité par un portable, par un truc qui arrive sur le réseau social

R13b : regarde les notifications, si tu as le malheur de les activer, c'est ding ding

R13a : c'est comme du sucre, un cola, tu prends plaisir et à la fin tu ne peux plus t'en passer

R13d : je trouve que ça reste des outils formidables de maintien de relation, j'ai un fils qui vit très loin, donc régulièrement on se fait des rdvs, en visio on peut discuter. Il ne faut pas oublier, tu parlais des migrants, faut pas oublier qu'il y a aussi l'utilité des outils quand, il y avait tel personne qui était menacé d'expulsion, il y avait une alerte qui était lancée sur les réseaux et tous les membres de l'association pouvaient se retrouver, soutenir la personne et essayer d'empêcher son expulsion, de se retrouver en centre de rétention, il y a quand un outil pour agir rapidement

R13a : tu as totalement raison, pour des outils par exemple pour voir ma fille qui est l'autre bout du monde, l'instantanéité, mais combien de temps ça représente sur une journée (...). Ton accompagnement sur la thèse, ça me conforte, par rapport aux outils numériques comment l'utilisons-nous, oui, c'est utile, oui, c'est pratique, oui il faut aider à la compréhension, mais attention ça peut devenir très rapidement une addiction comme du sucre, comme les clopes, il faut trouver le juste milieu par forcément très facile

R13d : mais c'est un rôle que prend à cœur les responsables, mon responsable de pôle fait attention à notre hygiène numérique, pas multiplier les réunions en visio, et voilà se dire est ce que vous n'en fait pas trop en journée, c'est vrai qu'à la com on s'est rendu compte que certains ont passé trop de temps et on a essayé de mettre le ola

R13a ; c'est bien, c'est du bon management, c'est faire attention à l'humain vis-à-vis de cet outil et ça c'est extrêmement bien et je dis dans ton département c'est une chance, j'aimerais que partout ça soit possible aussi bien au niveau bénévolat qu'en entreprise

R13c : pour moi la culture numérique, c'était la culture digitale, la culture de l'internet et qu'elle ne substituait pas à la culture de l'association et qu'elle allait l'aider à faire connaître justement les valeurs de l'association





