

h e g

**Comment faciliter la prise en charge, ainsi que
l'échange d'informations, des usagers de Caritas
à Genève par le biais de l'informatique.**

Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES

Par :

Georges-Adrien VAZQUEZ

Conseiller au travail de Bachelor :

Nathalie Courtine, chargée d'enseignement

Genève, le 01 Septembre 2014

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Informatique de Gestion

Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre Bachelor HES en Informatique de Gestion. L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

« J'atteste avoir réalisé seul le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Genève, le 1 Septembre 2014

Georges-Adrien Vazquez

Remerciements

Tout d'abord, je souhaite remercier la Haute École de Gestion de Genève dans son ensemble, pour la qualité et diversité d'enseignement dispensée au long de mes quatre années, tout en maintenant une pédagogie ainsi qu'un rapport humain important.

Je remercie tout particulièrement Mme Nathalie COURTINE, pour sa disponibilité (même pendant ses vacances) ; ses conseils et son aide durant l'élaboration de ce travail.

Aussi, je tiens à remercier Mme. MOUNIA, pour son temps consacré et sa gentillesse lors de mes visites à CARITAS.

Finalement, je remercie mes collègues de travail, mes amis ainsi que ma famille pour leur précieux soutien indéfectible durant toute l'élaboration et correction de ce travail.

Résumé

De nos jours, l'informatique est l'un des outils principaux de l'économie contemporaine. Ces deux secteurs sont désormais indissociables l'un de l'autre. En effet, les informations tendent à être informatisées, ceci tant afin d'améliorer une productivité en amoindrissant les coûts qu'en permettant de supprimer les informations redondantes, dans le but d'être le plus rapidement rentable. Selon Wikipédia¹, cette informatisation « peut conduire à d'importants gains de productivité, mais aussi à une amélioration de la qualité, éventuellement après une dématérialisation des documents. En fonction des modèles employés, l'informatisation peut conduire à certaines dérives productivistes ». Mais qu'en est-il de la relation entre l'informatique et le social ? L'informatique ne peut-elle pas être aussi utile dans un milieu à relations humaines que pour de simples chiffres ? En d'autres termes, au lieu de servir à développer le chiffre d'affaire d'une entreprise, l'informatique ne peut-elle pas développer et faciliter l'organisation d'une association à but non lucratif ?

A travers l'association Caritas Genève, je souhaiterais analyser son fonctionnement interne, la manière dont les informations transitent afin de vérifier si certaines solutions existantes sur le marché pourraient permettre un soulagement dans le travail des collaborateurs de Caritas aussi bien qu'une meilleure interactivité avec les personnes faisant appel aux services de l'association.

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements	ii
Résumé	iii
Liste des tableaux	vi
1. Introduction.....	1
2. Présentation de Caritas Genève.....	2
2.1 But de l'association	2
2.2 Services proposés et traités par Caritas	2
2.2.1 Aide sociale et juridique	3
2.2.2 Aide d'urgence	3
2.2.3 Réinsertion des jeunes en difficulté	4
2.2.4 Accompagnement	4
2.2.5 Animations pour les aînés	4
2.3 Demandes suivies/en collaboration par/avec les partenaires	5
2.3.1 Aide sociale et juridique	5
2.3.2 Aide d'urgence	5
2.3.3 Insertion des jeunes en difficulté	6
2.3.4 Accompagnement	7
2.3.5 Animation pour personnes âgées.....	7
2.3.6 Synthèse.....	7
3. Entretiens avec les employés de Caritas	8
4. Du SI au SII.....	11
4.1 L'informatisation du système d'information	11
4.1.1 À l'interne.....	12
4.1.1.1 Les progiciels.....	12
4.1.1.2 Les ERP/CRM	13
4.1.1.3 Les services Internet	15
4.1.1.4 Les réseaux sociaux d'entreprise (RSE).....	17
4.1.2 À l'externe	19
4.1.2.1 Les sites web.....	19
4.1.2.2 L'Extranet	22
5. Situation actuelle	24
6. Les besoins de l'association	27
7. Proposition de solutions.....	28
7.1 Première proposition	28
7.2 Problématiques	29
7.3 Seconde proposition.....	30
8. Conclusion	32

Annexe 1 : Glossaire vocabulaire domaine social	34
Annexe 2 : Glossaire vocabulaire domaine informatique	35
Bibliographie	37

Liste des tableaux

Tableau 1 : Aide sociale et juridique.....	3
Tableau 2 : Aide d'urgence.....	3
Tableau 3 : Réinsertion des jeunes en difficulté	4
Tableau 4 : Accompagnement.....	4
Tableau 5 : Animation pour les aînés	4
Tableau 6 : Aide sociale et juridique.....	5
Tableau 7 : Aide d'urgence.....	6
Tableau 8 : Insertion des jeunes en difficulté.....	6
Tableau 9 : Accompagnement.....	7
Tableau 10 : Animation pour personnes âgées	7
Tableau 11 : CRM « On Premise » VS SaaS	13
Tableau 12 : RSE propriétaires VS Open Source	18

1. Introduction

Tout d'abord, il est important de définir le champ d'étude de mon travail, ainsi que les motivations qui m'amènent à vouloir en faire mon travail de Bachelor. Je commencerai par l'origine de mes motivations.

J'ai décidé de réaliser ce travail sur la problématique concernant une association dans le domaine social, car la thématique de la précarité à Genève m'intéresse sur plusieurs points. Tout d'abord, parce qu'elle n'a ni nationalité, ni âge, ni sexe. C'est une situation qui peut être connue par chacun, si les événements personnels de la vie nous y mènent ou s'il s'agit d'un choix personnel de vie.

Puis, parce qu'elle reflète également la situation socio-économique d'un pays, ou plus précisément d'une ville. Assurément, Genève est une ville qui propose des services adéquats en cas d'aide nécessaire. C'est pourquoi je me suis intéressé à l'association Caritas.

Aussi, suite à de nombreuses discussions avec mon entourage tel que cercle d'amis, professionnels dans le domaine du travail social, je me suis aperçu que certains outils informatiques pourraient éventuellement faciliter la prise en charge des bénéficiaires lors de recherches de logement ou d'informations pratiques.

En somme, je me suis demandé qu'elle pourrait être « la valeur ajoutée » de mon cursus académique dans le domaine de l'informatique auprès de cette association suisse reconnue, dans le but d'essayer de constater si il était possible d'améliorer les flux et moyens de communication entre cette dernière et les usagers qui y font appel.

2. Présentation de Caritas Genève

En premier lieu, il semble intéressant de présenter l'association, son but ainsi que son champ d'action, afin d'en comprendre les tenants et aboutissants. En effet, ce chapitre va nous permettre de comprendre les différents services proposés par Caritas ; les domaines pour lesquels elle propose un soutien directement dans ses locaux ou par le biais de ses filières, ainsi que ses partenariats.

2.1 But de l'association

Caritas Genève est une association à but non-lucratif, fondée en 1942, ayant comme mission de proposer une aide aux personnes confrontées à des difficultés de nature différente quel que soit leur statut, origine ethnique, religion ou autre facteur de différenciation existant. Elle a également une volonté d'apporter un changement sur le plan international en proposant des projets pour réduire le gouffre qui distingue les pays Nord-Sud¹.

Le soutien se présente sous plusieurs formes en fonction du besoin du bénéficiaire. Aussi, comme décrit dans l'introduction au chapitre, l'association a au sein de ses locaux des conseillers pour certaines demandes, mais elle est également en relation avec différents partenaires pour permettre de répondre au plus grand nombre de personnes. Il est intéressant de distinguer les services proposés et traités dans les locaux de l'association de ceux menés par les différents partenaires. Pour ce faire, une énumération à l'aide de tableaux comprenant dans une colonne le service et dans une seconde une brève description semble être utile.

2.2 Services proposés et traités par Caritas

Certaines demandes prises en charge par Caritas vont mener à des entretiens individuels avec le consultant dans les locaux de l'association. D'autres seront traitées sous forme d'ateliers ou cours en groupe, voir même dans des filières de l'association.

¹ Cependant ce travail étudie les actions menées par Caritas au sein du canton de Genève pour les bénéficiaires habitant le canton, afin de permettre une meilleure analyse.

2.2.1 Aide sociale et juridique²

L'aide sociale et juridique est un service principalement mis en place pour accompagner et conseiller les personnes se trouvant dans une situation administrative, juridique ou émotionnelle complexe nécessitant un entretien avec un conseiller, afin d'en trouver la solution.

Tableau 1 : Aide sociale et juridique

Accompagnement social et juridique	<ul style="list-style-type: none">• Soutien psycho-social• Appui administratif• Conseils juridiques
Permanence téléphonique pour les aînés	<ul style="list-style-type: none">• Conseil• Orientation• Écoute
Ateliers	<ul style="list-style-type: none">• Atelier assurance maladie
Désendettement	<ul style="list-style-type: none">• Gestion partielle ou complète du budget• Plan de désendettement partiel ou complet• Accompagnement lors d'une faillite personnelle• Négociations avec les créanciers• Recherche de fonds

<http://www.caritasge.ch/p107000917.html>

2.2.2 Aide d'urgence

L'aide d'urgence n'est pas un service directement fourni dans les locaux de l'association, mais les différents lieux qui la propose appartiennent à l'association. En effet, le réseau d'Épiceries, ainsi que celui des brocantes et boutiques permet à Caritas d'agir sur le terrain.

Tableau 2 : Aide d'urgence

Épiceries Caritas	<ul style="list-style-type: none">• Vente de denrées alimentaires et produits courants de bonne qualité à prix bon marché
Seconde main	<ul style="list-style-type: none">• Vente de mobilier, objets à prix bon marché dans les différentes brocantes ou boutiques

<http://www.caritasge.ch/p107001194.html>

2.2.3 Réinsertion des jeunes en difficulté³

La réinsertion des jeunes est l'une des activités importante de Caritas. Elle leur permet d'acquérir, entre autres, une certification de capacité de travail dans les différentes boutiques et locaux de l'association.

Tableau 3 : Réinsertion des jeunes en difficulté

Programme de formation et insertion professionnelle pour les jeunes (Voie 2)	<ul style="list-style-type: none">• Formation menant à une attestation fédérale dans un encadrement individuel• Six lieux formateurs mis en place par Caritas, dont le secteur Administratif de Caritas Genève.• Structure comprenant :<ul style="list-style-type: none">○ Apprentissage○ Propositions de stages à l'interne○ Stages en entreprise
--	--

<http://www.caritasge.ch/p107001195.html>

2.2.4 Accompagnement

Les accompagnements sont encadrés soit par des personnes qualifiées, certifiées dans le domaine du deuil, de la mort, ainsi que des assistants sociaux dans l'enceinte de Caritas ou par les bénévoles formés par l'association.

Tableau 4 : Accompagnement

Accompagnement lors de deuil, mort ou maladie	<ul style="list-style-type: none">• Entretiens individuels• Formation d'accompagnement bénévole
---	--

<http://www.caritasge.ch/p107001363.html>

2.2.5 Animations pour les aînés

Les excursions sont organisées par l'association dans différents lieux, aussi bien en Suisse qu'à l'étranger. Néanmoins, l'inscription est faite à la réception de l'association.

Tableau 5 : Animation pour les aînés

Animations pour aînés	<ul style="list-style-type: none">• Organisation d'excursions
-----------------------	---

<http://www.caritasge.ch/p107001386.html>

2.3 Demandes suivies/en collaboration par/avec les partenaires

Cette partie démontre les différents partenariats avec lesquels Caritas Genève travaille. En effet, toutes les demandes ne sont pas traitées intégralement ou pour le moins encadrées dans les locaux de l'association et nécessite des partenaires, afin de répondre au mieux aux besoins des bénéficiaires.

2.3.1 Aide sociale et juridique

Les demandes suivies concernant l'aide sociale et juridique peuvent parfois déboucher sur une proposition d'ateliers santé, présentation de l'assurance maladie ainsi que le désendettement. Ce dernier est néanmoins traité quasiment intégralement dans les locaux de l'association.

Tableau 6 : Aide sociale et juridique

Désendettement	<ul style="list-style-type: none">• Afin de rétablir la situation des personnes, il est nécessaire d'en faire part aux différentes institutions du Canton de Genève.• Partenariat avec différentes institutions telle que l'Hospice général, le fond de désendettement,
Ateliers santé	<ul style="list-style-type: none">• Collaboration entre les différents partenaires de la ville/canton de Genève et les Epicerie Caritas<ul style="list-style-type: none">○ UAC (ville de Genève)○ Promotion Sante Genève○ Le canton de Genève○ L'Antenne des Diététicien(ne)s Genevois

<http://www.caritasge.ch/p107001515.html>

2.3.2 Aide d'urgence

Caritas travaille en collaboration avec différents partenaires lors d'une demande d'aide d'urgence. En effet, aussi bien le CSP que les différents partenariats avec les entreprises alimentaires permettent de répondre à la demande de besoins primaires tels que manger, boire et se vêtir.

Aussi, l'aide d'urgence comprend le besoin de se loger. En effet, l'association aide les personnes qui recherchent un logement d'urgence que ce soit pour une nuit ou pour une durée plus importante.

Tableau 7 : Aide d'urgence

Épiceries	<ul style="list-style-type: none"> • Réseau de 23 épiceries travaillant entre elles sur le Canton • Mise en vente de produits issus de sa centrale d'achat nationale (Coopérative des Épiceries Caritas) • Récupération des surproductions, erreurs de livraisons ou commandes de liquidations auprès de fournisseurs tels que les supermarchés ou entreprises alimentaires • Collaboration avec une fondation privée, afin de bénéficier de fruits et légumes frais et pas cher (programme « sain et pas cher »)
Vestiaire social	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition gratuite de vêtements, chaussures et linge récupérés par le centre de tri de Caritas et le CSP

<http://www.caritasge.ch/p107001266.html>

2.3.3 Insertion des jeunes en difficulté

Le programme Voie 2 est en partenariat avec l'OFPC, l'Hospice général, ainsi que le SEMO.

Tableau 8 : Insertion des jeunes en difficulté

Programme Voie 2	<ul style="list-style-type: none"> • En collaboration avec <ul style="list-style-type: none"> ○ l'Hospice général ○ les SEMO ○ l'Office de la formation professionnelle et continue • Encadrement par des formateurs reconnus par l'Office de la formation continue • Suivi individuel hebdomadaire des jeunes par une praticienne, afin de les rendre autonomes • Appui scolaire par des maîtres, afin de combler l'éventuel manque d'années scolaires
------------------	---

(SEMO - <http://www.croix-rouge-ge.ch/index.php?page=semestre-de-motivation-semb>)

2.3.4 Accompagnement

L'accompagnement lors de situations graves et complexes comme la mort ou maladies graves est peut être encadré par les partenaires lorsque le nombre de « participants » est trop important pour être pris en charge individuellement.

Tableau 9 : Accompagnement

Accompagnement lors de deuil, mort ou maladie	<ul style="list-style-type: none">• Groupes de partage lors d'un deuil, perte d'un enfant pendant la grossesse ou à la naissance<ul style="list-style-type: none">○ Réunions mensuelles à l'Oasis• Accompagnement pour les adolescents lors d'un deuil, décès ou questions en relation avec la famille<ul style="list-style-type: none">○ Antenne « Ados en deuil »
---	--

<http://www.foyers-jour-nuit.ch/oasis.php>

2.3.5 Animation pour personnes âgées

Les animations pour aînés encadrées par les partenaires permettent de réunir en grand nombre

Tableau 10 : Animation pour personnes âgées

Animation pour les aînés	<ul style="list-style-type: none">• Repas en groupe encadré par des bénévoles chaque dimanche<ul style="list-style-type: none">○ Proposé au sein de l'Oasis
--------------------------	---

<http://www.caritasge.ch/p107001385.html>

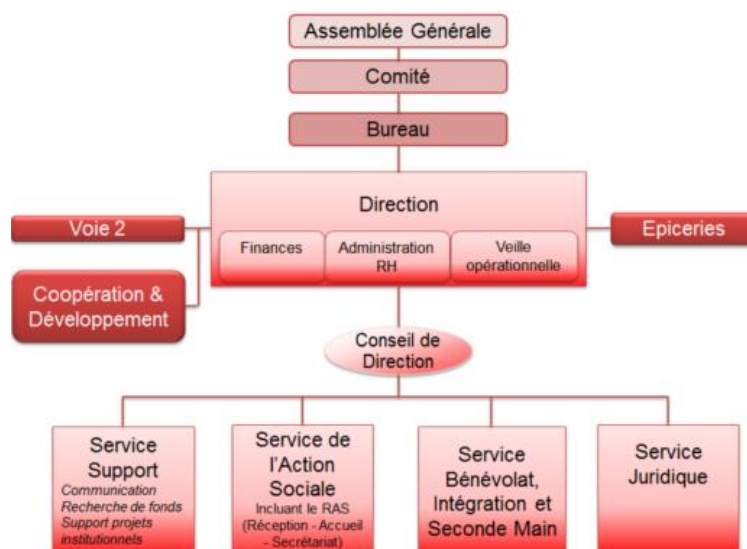
2.3.6 Synthèse

Ces tableaux à double entrées, permettent de se rendre compte de l'envergure du champ d'action de Caritas, ainsi que de l'importance de ses multiples partenariats.

Bien évidemment, il s'agit là d'une synthèse ne comprenant que les points importants pour chaque type de demande reçue par l'association. En effet, d'autres flux d'information entrent en jeu dans le processus de réception de chaque demande, mais elles font d'avantage référence à une partie administrative développée par la suite dans ce travail.

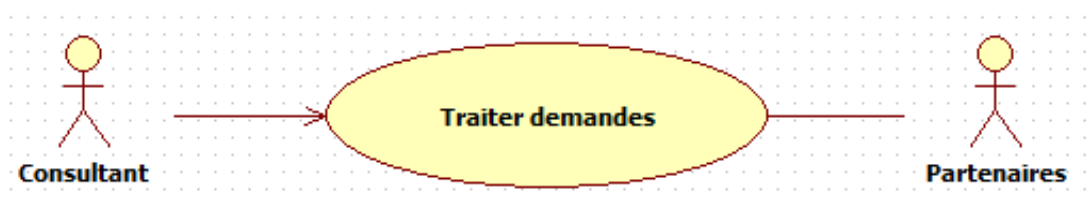
3. Entretiens avec les employés de Caritas

En me rendant dans les locaux de l'association, j'ai pu mieux comprendre son organisation, la manière dont circulaient les informations et ainsi établir un « workflow » général.



(<http://www.caritasge.ch/p107001118.html>)

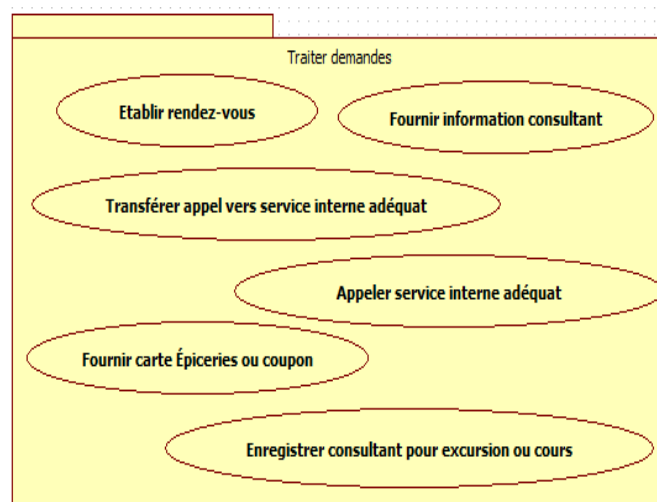
Le centre névralgique de l'association qui collecte le plus d'informations, à mon sens, est la réception (RAS). En effet, l'association fonctionne dans ses locaux sous forme de guichet, premier arrivé premier servis, en réceptionnant toutes les demandes des bénéficiaires (nommés consultant par Caritas).



La réception va gérer et transmettre toutes les demandes des consultants au service approprié. En effet, que les demandes soient traitées à l'interne par les différents bureaux ou à l'externe par les différents partenaires, elles seront reçues dans un premier temps par les personnes du RAS. La demande peut également venir des partenaires si la nature de la requête du consultant ne rentre pas ou est hors de portée de leur champ d'action. Au-delà des différents types de demandes, les moyens de communication peuvent également être multiples, car le RAS réceptionne des demandes aussi par téléphone par exemple.

Afin de permettre une compréhension du flux d'informations, ainsi que d'avoir une vision plus spécifique, il est intéressant de lister les principales activités du RAS. Cinq principales sont observables lors des demandes sur place, aussi bien que les téléphoniques :

- Etablir un rendez-vous
- Fournir une information au consultant
- Transférer un appel vers le service interne adéquat
- Appeler le service interne adéquat
- Fournir une carte Épicerie ou un coupon
- Enregistrer le consultant pour une excursion ou un cours



On constate que les activités sélectionnées sont uniquement traitées à l'interne et ne font pas appel directement à une collaboration avec les différents partenaires de l'association, mais peuvent être amenés à le faire par la suite en cas de « transfert de dossier » du consultant.

Aussi, il est évident que d'autres activités à l'interne pourraient être référencées, mais celles présentées ci-dessus semblent être d'une part les plus récurrentes et d'autre part certaines vont nécessiter un travail postérieur intéressant pour notre étude.

En effet, lors de l'établissement d'un rendez-vous ; la fourniture d'une carte/coupon, ainsi que l'enregistrement d'un consultant à une excursion/cours, les collaborateurs du RAS vont devoir « retravailler » cette information, afin de la transmettre à l'interne par les biais mis à leur disposition. Par exemple, en ce qui concerne l'établissement d'un rendez-vous aussi bien que pour l'enregistrement d'un consultant à une

excursion/cours, le RAS dispose de feuilles papier sur lesquelles sont enregistrées les données à la main.

En ce qui concerne la remise d'une carte/coupon, l'information est enregistrée sur un outil informatique, mis à disposition de tous, dont nous expliquerons le fonctionnement ainsi que son utilité dans un chapitre suivant du travail.

Un des vecteurs de communication également présent à l'interne est le dépôt de notes dans le casier des différents collaborateurs. Effectivement, cette méthode permet d'informer les différentes personnes travaillant au sein de l'association de la visite ou l'appel manqué d'un consultant par exemple.

Les autres services, juristes et assistants sociaux, génèrent moins d'informations pouvant être partagée de manière collective, car l'un des principaux points lors d'entretiens individuels avec les bénéficiaires est de garder une certaine confidentialité. Par conséquent, les informations enregistrées sur la plateforme informatique collective sont d'ordre général, mais sont essentielles et ont une grande utilité pour des raisons que nous expliquerons par la suite.

Pour terminer, je tenais à mentionner le fait que l'association entretient une communication orale directe très importante. En effet, lors de mes différentes visites dans les locaux de l'association j'ai pu constater que l'ensemble des collaborateurs ont pour habitude de se déplacer aussi bien au RAS pour récupérer les notes dans les casiers que dans les différents bureaux pour un renseignement. Il existe, probablement de par la nature de l'association, une communication de dimension humaine importante qu'il faut mentionner et prendre en compte.

4. Du SI au SII⁴

Lors de la parution du rapport de **Nora-Minc**⁵, le rapport entre la société et les moyens informatiques se fait. En effet, ce rapport présente un plaidoyer des bénéfices et inconvénients des moyens technologiques dont dispose la société, alors en situation de crise économique. Par la suite, rapports et autres publications se sont multipliés, afin de comprendre les tenants et aboutissants qu'il existe dans la corrélation entre informatisation et société sur différents aspects (social, politique, éducatif). **Thomas Friedman** mentionne le terme de globalisation dans un ouvrage de 1999⁶ en expliquant que l'informatisation, comprise dans la globalisation, façonnent le monde actuel et donc par extension qu'ils vont de pair pour former la société.

“Globalization is not the only thing influencing events in the world today, but to the extent that there is a North Star and a worldwide shaping force, it is this system⁷.”

Comme mentionné dans l'introduction, l'informatisation d'une entreprise permet l'automatisation du traitement d'information, par conséquent une productivité accrue, ainsi qu'une amélioration de la qualité⁸. Néanmoins, il s'agit d'une définition générale qui s'applique de différentes manières en fonction du besoin de l'entreprise. En effet, une entreprise peut se munir d'une infrastructure importante comprenant des machines physiques (serveur de données, serveurs de stockage, etc.) aussi bien qu'un Intranet (Infrastructure réseau) permettant l'échange d'informations entre les collaborateurs à l'interne. L'échelle ou le degré d'informatisation de chaque entreprise est par définition différente et à prendre en considération en fonction de deux facteurs : le besoin de l'entreprise et la manière dont les employés travaillent en comprenant les vecteurs d'informatisation utilisés et comment elle traduit ces informations vers l'extérieur.

4.1 L'informatisation du système d'information

Afin de comprendre quelle technologie pourrait convenir le mieux à l'association, nous allons procéder dans un premier temps à une description des offres disponibles sur le marché, puis les moyens actuellement utilisé par Caritas pour terminer par les éventuelles possibilités s'offrant à l'association pour automatiser certaines de ses tâches en croisant les données.

En ce qui concerne la première partie qui nous intéresse, nous pouvons dissocier les offres disponibles sur le marché en deux grandes catégories. En effet, il est intéressant de constater quelles sont les solutions existantes aussi bien pour l'automatisation des

informations internes à l'association que celles récoltées pour les bénéficiaires (informations externes)

4.1.1 À l'interne

Bien évidemment, les moyens d'informatiser les informations au sein d'une structure existent en nombre important, mais il semble plus sensé de lister ceux qui potentiellement trouveraient place dans notre cas.

- Les progiciels
- Les ERP/CRM
- Les services Internet
- Les réseaux sociaux d'entreprise (RSE)

Aussi, il semble intéressant de procéder par une comparaison des points positifs d'une part et des inconvénients d'autre part lorsque plusieurs offres, pour une technologie donnée, sont disponibles sur le marché. Cette comparaison s'effectuera sur trois points: la sauvegarde des données (1), l'acquisition (2) et l'implémentation de la solution (3).

De cette manière, on distingue aisément quel vecteur d'informatisation sierra le mieux dans notre contexte.

4.1.1.1 Les progiciels⁹

Les progiciels sont des logiciels comprenant une ou plusieurs application(s) dans le but de permettre la gestion d'une tâche spécifique¹⁰. En effet, les progiciels sont généralement fournis clé en main, afin de permettre aux différents utilisateurs (dans une entreprise de taille importante, il peut être utilisé par l'ensemble d'un département p.ex.) de faciliter leurs travail.

Les fonctionnalités les plus récurrentes sont la saisie, le traitement et l'enregistrement des données. De manière générale, les progiciels sont destinés au domaine comptable-fiscal, leur proposant des solutions de gestion de paiement, comptabilité, gestion et fiscalité¹¹.

4.1.1.2 Les ERP/CRM

Avant tout, je souhaite apporter quelques précisions quant à cette technologie. En effet, les ERP¹² sont des produits spécifiques aux entreprises de production, car ils permettent de gérer aussi bien les processus de gestion de fabrication que le stock, en passant par les ressources humaines, dans le but de réduire les coûts de l'entreprise. C'est un produit qui vise à regrouper les informations que génèrent les activités en un point central et disponible à tous.

Selon Wikipédia, les ERP sont¹³ :

« Un progiciel qui intègre les principales composantes fonctionnelles de l'entreprise : gestion de production, gestion commerciale, logistique, ressources humaines, comptabilité, contrôle de gestion. À l'aide de ce système unifié, les utilisateurs de différents métiers travaillent dans un environnement applicatif identique qui repose sur une base de données unique. Ce modèle permet d'assurer l'intégrité des données, la non-redondance de l'information, ainsi que la réduction des temps de traitement. »

Les CRM^{14, 15, 16}, quant à eux, tendent à améliorer la relation envers la clientèle établie et également les prospects, éventuels futurs clients. Ces derniers sont par conséquent plus adéquats à notre situation étant donné que Caritas ne produit pas de biens, mais propose des services et possède une base de données des bénéficiaires.

Depuis le début des années 2000, il existe deux types d'offres CRM. En effet, les nouvelles technologies¹⁷ progressant, les éditeurs de CRM ont également du renouveler leurs offres et proposer des logiciels plus légers, moins coûteux, permettant également une intégration facilitée. Ces derniers se nomment les SaaS¹⁸ (Cloud Software as a Service²) en comparaison avec les CRM « On Premise » connus par le passé.

Afin de pouvoir comparer les deux offres, il est intéressant d'utiliser le comparatif^{19,20} sur les trois points mentionné au préalable. À savoir, la sauvegarde des données (1), l'acquisition (2) et l'implémentation de la solution (3).

Tableau 11 : CRM « On Premise » VS SaaS

CRM « On Premise »		SaaS		
Avantage	Inconvénient	Avantage	Inconvénient	
1	Sur serveur « in-house » Contrôle sur les données, aspect plus sécurisant	Équipe d'informaticien dédiée, nécessite ressources physiques	Pas de besoin matériel lourd, ni d'équipe spécialisée dédiée	Sauvegarde des données sur les serveurs du fournisseur

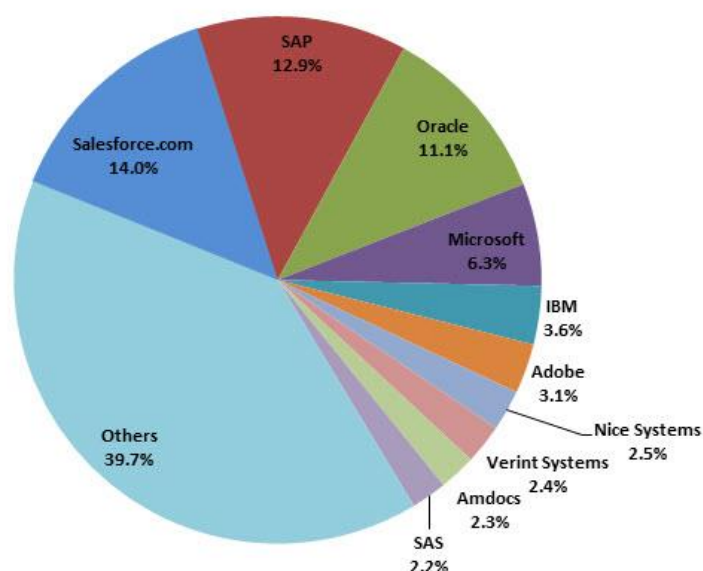
2 Anciennement nommé ASP (Application Service Provider) ou « On Demand »

2	Pas de coût additionnel lié à un abonnement	Prix d'achat généralement élevé	Pas de charges lors de l'achat	Coûts forfaitaires
3	Permet de d'avoir un produit personnalisé	Complexe à implémenter selon politique de sécurité	Implémentation rapide et simple	Pas de personnalisation possible

Pour synthétiser, on s'aperçoit facilement que les deux types de CRM proposés sont radicalement opposés sur les trois points mentionnés ci-dessus. Cette différence est due au public ciblé pour chacune des deux offres. En effet, un CRM « On Premise » mise sur des entreprises voulant contrôler et sauvegarder les données des clients ; personnaliser l'intégration du produit au sein de l'entreprise au maximum et de dimension probablement importante (bien qu'il puisse s'appliquer à n'importe quel type d'entreprise), ne serait-ce que pour les ressources nécessaires concernant cette sauvegarde des données sur site. À l'inverse, les CRM SaaS proposent un outil plus léger dans son intégration ainsi que dans sa maintenance, mais moins personnalisable.

Il est intéressant d'évaluer les parts de marché à l'aide des ventes mondiales effectuées en 2012 pour les éditeurs d'ERP/CRM et SaaS.

Worldwide CRM Software Spending By Vendor, 2012
Market Size: \$18B; 12.5% Growth over 2011



(<http://www.forbes.com/sites/louiscolumbus/2013/04/26/2013-crm-market-share-update-40-of-crm-systems-sold-are-saas-based/>)

De plus, les SaaS tendent à profiter de l'essor connu ces dernières années par le « Cloud Computing » et les réseaux sociaux²¹. En effet, les exemples tels que ServiceCloud de la firme salesforce.com aussi bien que Workday, produit de l'entreprise au même nom, en sont l'exemple parfait, proposant une accessibilité depuis n'importe quel support via Internet. Par conséquent, les éditeurs tendent à rejoindre la tendance actuelle des NTIC²². Aussi, l'entreprise salesforce.com joue également sur le moyen de communication créer par Twitter, permettant de communiquer entre les utilisateurs sur un sujet précis à l'aide des balises spécifiques (# tag, @ et @RT). D'autres aspects des réseaux sociaux se retrouvent dans les SaaS, comme par exemple le profil personnalisable.

4.1.1.3 Les services Internet²³

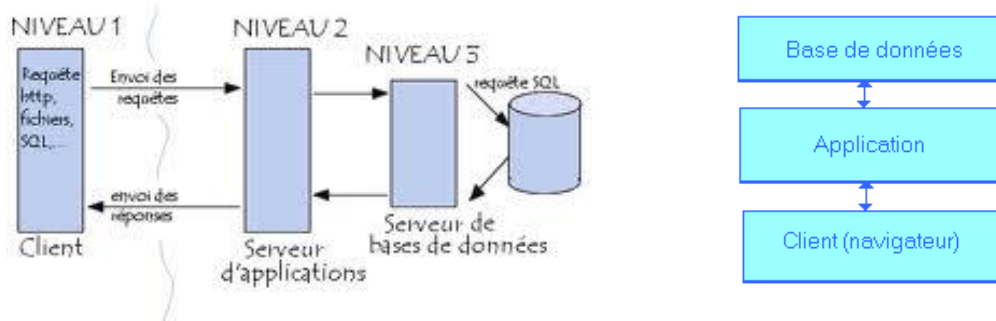
De nos jours, l'accès à Internet et son utilisation fait partie intégrante du quotidien de tout un chacun. En effet, cette technologie, basée sur une architecture client-serveur et respectant un protocole (TCP/IP) bien défini, se retrouve dans une pléiade de services Internet. Sans mentionner les services tels que le Telnet ou encore FTP, elle est présente également dans les outils de messagerie. Néanmoins, le service le plus utilisé reste probablement celui du World Wide Web (www) et de son protocole « HTTP » permettant de naviguer sur Internet et offre une infinie possibilité aux utilisateurs.

Aussi, il existe au sein de ces services une technologie intéressante pour notre situation. En effet, l'Intranet, simple et efficace, est une technologie respectant les protocoles d'Internet (TCP/IP) et l'architecture client-serveur qui régit ces services en utilisant un navigateur client et des serveurs web.

Généralement, un Intranet se structure en trois niveaux, habituellement nommée architecture en trois niveaux, composée de :

- Un navigateur Internet
- Un serveur d'applications
- Un serveur de base de données

Afin d'illustrer et de comprendre cette architecture, l'image ci-dessous met en évidence les trois parties précitées avec les différentes interactions possibles entre chaque couche.



Cette technologie est intéressante, car elle permet en sa couche intermédiaire d'élaborer des applications qui permettent le traitement des données et sa sauvegarde sur le serveur de bases de données²⁴. L'intranet²⁵ va permettre aux utilisateurs du réseau local uniquement de travailler sur une application, afin d'automatiser les différents flux d'information. Au-delà de la possibilité de centraliser et gérer les différentes informations, un Intranet peut se composer d'une multitude d'applications pratiques pour la collaboration tels que : annuaire des utilisateurs, agendas, messagerie, visioconférence, etc.

Aussi, la mise en place d'un Intranet ne demande pas une grande quantité de ressources aussi bien technologiques qu'humaines. C'est une technologie qui permet d'informatiser de l'information à faible coût²⁶. Effectivement, sa disposition peut ne demander que l'achat des machines en y ajoutant l'entretien de ces dernières (le navigateur étant généralement gratuit, le serveur d'application peut être open-source et le serveur de données disponible gratuitement également).

Néanmoins, il existe des solutions payantes qui permettent aux utilisateurs d'utiliser des fonctionnalités avancées permettant par exemple d'élaborer des statistiques, d'utiliser les réseaux sociaux, etc. La solution dominant le marché de l'Intranet payant est celle de Microsoft, SharePoint. D'ailleurs, elle propose également un SaaS (SharePoint Online), ainsi que l'intégration d'un RSE (Yammer²⁷).

4.1.1.4 Les réseaux sociaux d'entreprise (RSE)

Technologie en expansion, les réseaux sociaux d'entreprises (RSE) sont une nouvelle technologie mise en place de manière plus importante depuis peu. En effet, plusieurs grandes institutions ont décidé de transiter vers ces nouveaux produits, qui mettent en avant des points intéressants pour plusieurs facteurs que nous mentionnerons.

Tout d'abord, les RSE sont, dans leur fonctionnement, semblable aux réseaux sociaux personnels que l'on connaît de nos jours. En effet, on retrouve l'idée du profil personnel contenant des données et activités effectuées. En ce point, les RSE sont un outil intéressant, car les utilisateurs possédant un compte du type Facebook ou similaire développeront naturellement une aisance en ce qui concerne la navigation et recherche d'informations pour les RSE. Grégory Becue²⁸ décrit notamment cette situation comme étant : *« (...) une des premières fois que les équipements et usages personnels sont plus évolués que ceux que l'on trouve au sein du monde professionnel. Dans ce contexte, la génération Y est souvent motrice (les personnes nées après 1980 sont pour 97% équipées d'un ordinateur). »*

Au-delà de cet aspect pratique, car similaire aux réseaux sociaux pour les utilisateurs, les RSE sont également attrayants pour le travail collaboratif²⁹ qu'ils permettent, créant ainsi de la valeur ajoutée par l'intervention de chaque utilisateur à l'aide des commentaires, mais principalement via des wikis ou forums. Effectivement, chaque personne peut prendre part à un sujet, apporter sa pierre à l'édifice, afin d'en résoudre la problématique. Cette valeur ajoutée ne sera pas quantifiable, mais déterminée de manière qualitative, car elle permet de redéfinir de manière virtuelle le statut des collaborateurs (certains seront considérés comme les « gurus », car ils bénéficieront d'expertises clairvoyantes).

En somme, cette technologie permet de travailler en collaboration, de générer rapidement de l'information utile par l'intervention des utilisateurs, de créer un esprit corporatif et de permettre le rapprochement des collaborateurs.

Depuis début 2008, quelques éditeurs ont voulu répondre à la demande imparable, dans le domaine informatique, de l'open-source³⁰. En effet, plusieurs entreprises proposent cette alternative, afin de répondre à certains points clé que nous allons énumérer ci-dessous.

Premier constat³¹, les outils open-source sont attrayants pour les utilisateurs de par leur gratuité. En effet, tout programme ; logiciel open-source se doit d'être disponible sans frais, car le code source qui le définit doit pouvoir être accessible et modifiable selon l' « *Open Source Initiative* » qui les régit.

Autre aspect important des logiciels libres, la sécurité ou protection des données. En effet, ces derniers sont accrédités pour contrecarrer les dernières failles du système, grâce à la collaboration faite au sein de la communauté des développeurs dans le but d'améliorer le code en le mettant à jour régulièrement.

Le stockage des informations est un point notable également. À l'inverse des réseaux sociaux standards, ainsi que des offres RSE propriétaires, pour lesquels le contrôle des éléments tant stockées que diffusées n'est pas garanti, les RSE open-source ne rencontrent pas cette problématique. En effet, ces derniers peuvent permettre à l'utilisateur de stocker les données confidentielles sur des serveurs internes, alors que les réseaux sociaux traditionnels aussi bien que les RSE propriétaires stockent les informations sur leurs serveurs et peuvent être piratées par des personnes malveillantes généralement par « phishing ».

Finalement, lors d'une acquisition de logiciel open-source, l'utilisateur peut potentiellement s'assurer d'une certaine pérennité³². Effectivement, contrairement aux RSE propriétaires qui dépendent de l'éditeur et de sa volonté à maintenir un produit sur le commerce, les RSE libres quant à eux seront soit disponibles mais plus mis à jour, soit actualisés. L'utilisateur ne sera par conséquent pas confronté à une situation de changement contre son gré.

Tableau 12 : RSE propriétaires VS Open Source³³

RSE propriétaires		RSE Open Source		
	Avantages	Inconvénients		
			Avantages	
			Inconvénients	
1	Aucune maintenance, donc pas de coût lié au personnel supplémentaire	Sauvegardées sur le serveur de l'éditeur	Possibilité de sauvegarde sur serveur	Demande des ressources humaines
2	Payante par nombre d'utilisateur	Nécessite un grand nombre d'utilisateurs pour ROI	Gratuit	Aucun
3	S'implémente facilement (solution type clé en main)	Fonctionnalités peu personnalisables	Fonctionnalités peuvent se rajouter (personnalisable)	Demande de chercher généralement l'information

Il est intéressant de constater le rapprochement entre les CRM « SaaS » et les RSE propriétaires sur les trois critères choisis. En effet, aussi bien les avantages que les inconvénients sont très similaires. Cette ressemblance est probablement due à l'envie des éditeurs de proposer un produit fini moins contraignant pour les utilisateurs qu'il puisse mettre en production rapidement. Aussi, l'aspect social qu'introduisent les éditeurs des SaaS, par exemple Salesforce.com, intègre quelques fonctionnalités des RSE tels que le chat, mais également celles des réseaux sociaux comme précisé au préalable.

4.1.2 À l'externe

L'autre but de ce travail est de déterminer s'il existe un vecteur permettant de faciliter la prise en charge ou réception des demandes venant des bénéficiaires. Les différentes manières d'automatiser les informations recueillies en dehors de la structure professionnelle font également référence aux services d'Internet (mentionnés au préalable). Néanmoins, nous avons étudié des solutions pour automatiser le traitement des informations internes par les collaborateurs, alors que cette section présente les moyens qui permettent aussi de gérer les informations transmises par les clients, ou bénéficiaires dans notre cas.

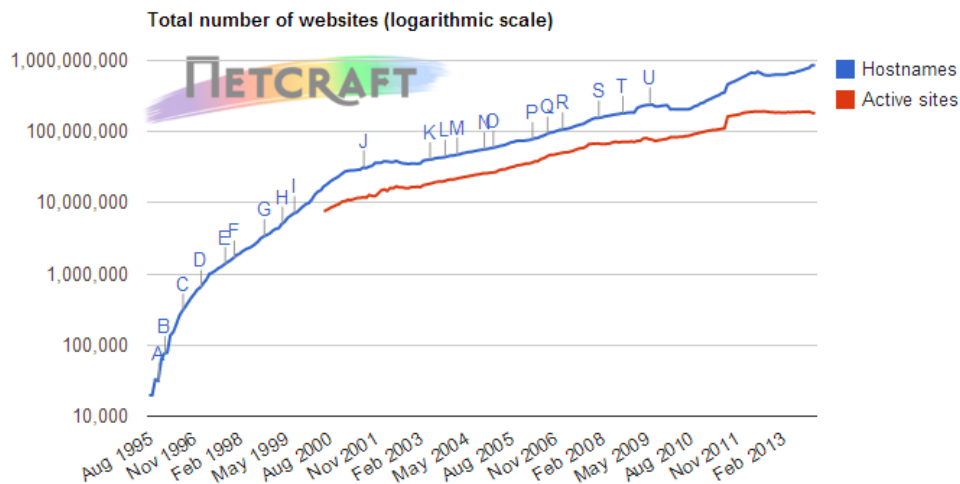
Dans notre situation deux technologies sont à mettre en avant :

- Les sites web
- L'Extranet

Bien évidemment, comme précisé précédemment dans les services d'Internet, il existe bien d'autres solutions proposées sur le marché, mais elles ne correspondent pas au domaine étudié dans ce travail. En effet, on y retrouve les protocoles FTP, SMTP (email) et bien d'autres.

4.1.2.1 Les sites web

La technologie des sites web est probablement la plus répandue dans le monde. En effet, il a été enregistré en début d'année 2014 environ 861'379'00 noms de domaines, soit approximativement 350'000 de plus que lors du recensement fin 2013. Néanmoins, ce nombre ne représente pas celui des sites réellement actifs qui, lui, se situe juste au-dessus de 180'000'000.



(<http://news.netcraft.com/>)

Cette différence est due à plusieurs raisons³⁴ : citons par exemple les personnes qui acquièrent des noms de domaine afin de pouvoir potentiellement les revendre par la suite, mais également les sites qui ne sont pas mis à jour depuis longtemps.

Les sites web sont basés sur une architecture « client-server ». Comme expliqué pour la partie liée à la technologie de l'Intranet, le client est généralement l'ordinateur client du navigateur web sur lequel l'utilisateur consulte les informations et crée des requêtes en se déplaçant sur le site. Le serveur quant à lui retourne une réponse correspondante et compréhensible par le navigateur, afin d'afficher la demande de l'utilisateur.



Au-delà de ces aspects techniques, un site web dans notre contexte est intéressant pour plusieurs points. Tout d'abord, il s'agit d'un vecteur d'information vers l'extérieur important, par conséquent disponible par tous les bénéficiaires sans aucune exception. Il existe deux grandes familles de sites Internet, les statiques d'une part et les dynamiques de l'autre. Toutes deux permettent de communiquer des informations vers l'extérieur, néanmoins elles présentent des caractéristiques différentes qu'il est intéressant de mentionner.

Avant tout, il existe deux différences principales entre ces deux manières d'élaborer un site Internet. La première concerne le rôle du serveur et la seconde, qui en est induite, a pour trait les technologies utilisées. Commençons par la première différence, l'objectif des serveurs dans chaque partie. Pour les sites statiques, le rôle du serveur web sera de transmettre la page demandée par l'utilisateur, sans aucune modification de sa part. Il officie en tant qu'intermédiaire entre les pages codées et le client.

Voici un schéma, afin de visualiser les propos :



<http://fr.openclassrooms.com/informatique/cours/concevez-votre-site-web-avec-php-et-mysql/introduction-a-php>

En ce qui concerne les sites dynamiques, le serveur tient un rôle prépondérant, car il doit générer la page voulue par l'utilisateur et non plus la transmettre uniquement.

Cette différence est due à la deuxième raison qui différencie les deux manières d'élaborer un site Internet.



<http://fr.openclassrooms.com/informatique/cours/concevez-votre-site-web-avec-php-et-mysql/introduction-a-php>

En effet, il est important de rappeler que les navigateurs comprennent et peuvent interpréter deux types de langages, le HTML et le CSS. Lors de la construction d'un site statique, il s'agit des principaux langages utilisés (bien qu'il soit possible de rajouter de la technologie Flash). C'est pourquoi, le serveur n'effectue aucune action sur les pages, car interprétables directement. À l'inverse, les sites dynamiques mettent en place, au minimum, deux langages plus évolués en plus des deux précités, le PHP et MySQL, lesquels doivent être générés par le serveur avant d'être interprétés par le navigateur. Ces deux langages permettent de rendre le site beaucoup plus dynamique aussi bien dans sa présentation que dans sa conception.

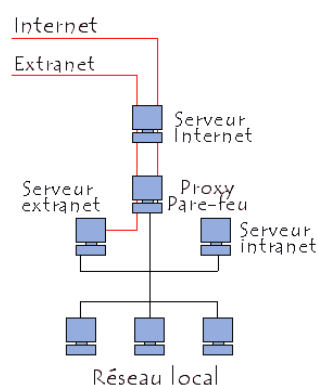
De plus, à l'opposé des sites Internet statiques, les sites dynamiques permettent une interaction simplifiée pour les utilisateurs. Effectivement, les sites dynamiques proposent un affichage de pages différentes en fonction de la demande de l'utilisateur, de ses préférences, ainsi que de son profil à l'aide des différents langages de programmation utilisés et de l'échange d'informations avec le serveur de base de données.

Aussi, un site Internet dynamique permet de mettre à jour les données enregistrées dans la base de données et de modifier l'aspect visuel du site de manière plus intuitive que les sites Internet statiques, car les tâches sont bien dissociées lors de l'élaboration du site.

Néanmoins, l'élaboration d'un site dynamique est plus complexe et coûteuse sur plusieurs points. La réalisation par exemple va demander des notions de programmation plus avancées que pour un site statique, le code étant plus « évolué ». Aussi, le coût lié à l'hébergement sera plus important, car il est nécessaire que la base de données mette en place des scripts permettant l'interprétation des différentes technologies utilisées. Cependant, un site dynamique va permettre une meilleure pérennité et demandera moins d'interventions dans le temps en cas de changement ou simplement de « bug ». Cet aspect est à prendre en compte, car sur le long terme un site sera plus rentable, malgré son coût de départ important.

4.1.2.2 L'Extranet

L'extranet est une solution proche de l'intranet, car il s'agit également de donner accès aux informations à une population ciblée, mais se trouvant à l'extérieur de l'entreprise. Cette technologie permet d'autoriser certains utilisateurs à accéder aux données et ressources de l'entreprise en étant en dehors de la structure.



(<http://www.commentcamarche.net/contents/324-intranet-et-extranet>)

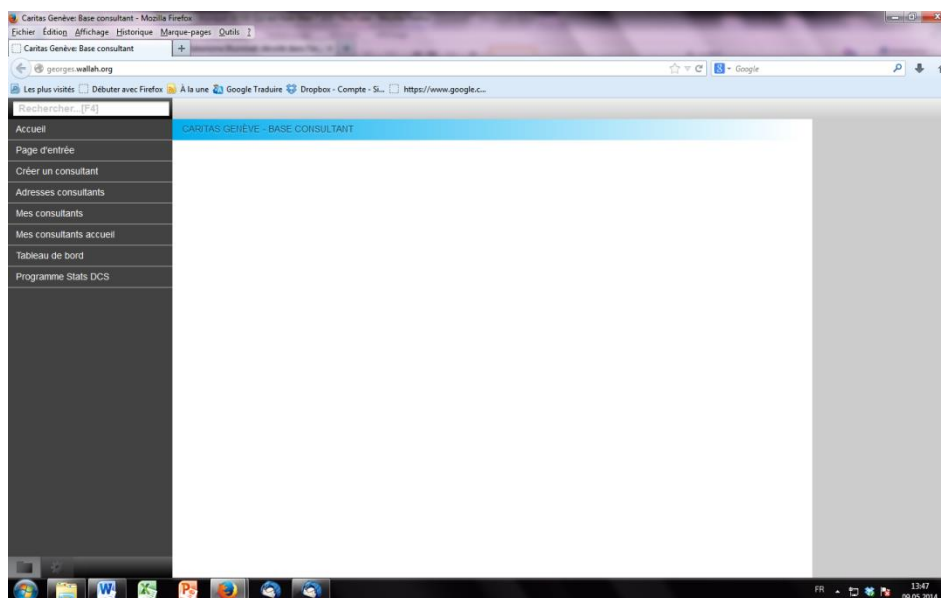
Comme constaté à l'aide du schéma, la connexion Extranet³⁵ vient de l'extérieur tout comme les communications Internet, mais par un canal différent. Cette configuration demande par conséquent des connaissances importantes pour établir des connexions sécurisées du type VPN, ainsi que pour mettre le serveur extranet hors de portée des éventuels « hackers » à l'aide des DMZ. Aussi, lors de la connexion à l'Extranet, il est nécessaire de présenter une page d'authentification qui permettra de vérifier l'identité de la personne. De cette manière, il est certain que les personnes qui accèdent aux données y ont été préalablement autorisées.

Une fois établie la connexion à l'Extranet, il permet une collaboration depuis l'extérieur intéressante, car tout simplement accessible depuis n'importe quel poste ayant une connexion à Internet. Mais également utile pour éviter la redondance d'information avec les partenaires par exemple.

5. Situation actuelle

Ce chapitre va nous permettre de constater quels outils informatiques l'association Caritas possède actuellement et dans quel but elle les utilise. En effet, l'association a déjà en sa possession des moyens pour informatiser les informations aussi bien à l'interne que celles mises à disposition à l'externe.

Nous avons mentionné, lors de la partie concernant l'explication du workflow, l'utilisation d'un outil informatique au moment de la remise d'une carte à l'interne. L'outil en question est un Intranet nommé « georges » qui centralise les données des consultants. L'association utilise cet outil pour différentes actions et par différents utilisateurs.

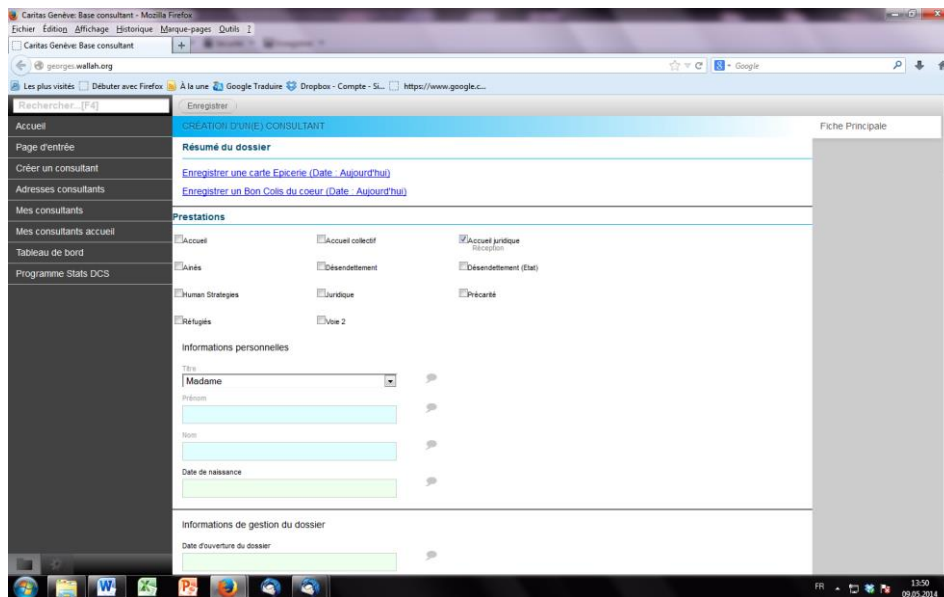


Cet outil permet, en utilisant le ruban sur la gauche, de manipuler la base de données des bénéficiaires. Effectivement, on observe plusieurs fonctionnalités disponibles telles que la création d'un consultant, la recherche de consultant en fonction de différents critères (adresse ou nom par exemple), ainsi que des fonctionnalités plus administratives comme l'élaboration de statistiques ou le tableau de bord.

L'intranet est disponible par une partie des collaborateurs (le RAS, les assistants sociaux et les juristes) nécessitant un accès, depuis n'importe quel navigateur afin de compléter des informations, suite à une interaction avec les consultants, ou d'une recherche d'informations. Néanmoins, il est nécessaire de renseigner des champs de sécurité (nom d'utilisateur et mot de passe) pour accéder à la plateforme.

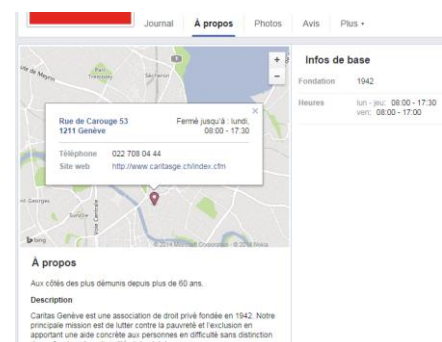
« Georges » est utilisé par le RAS comme expliqué précédemment, mais les différents services de l'association peuvent également en faire usage.

Par exemple, la création d'un consultant est une fonctionnalité étant largement utilisée par les différents services ayant un contact direct avec les bénéficiaires de Caritas. En effet, les assistants sociaux, ainsi que les juristes, accèdent à l'outil, afin de pouvoir renseigner certains champs concernant le type de demande, les partenaires impliqués et bien d'autres.



En ce qui concerne les informations transmises vers l'extérieur, Caritas dispose de deux moyens : un site internet et une page Facebook. Cette dernière ne contient que très peu d'informations relatives aux services proposés, car elle utilise le réseau social comme une plateforme d'information sur des événements culturels à venir ou auxquels elle a participé, ainsi que des articles pouvant les intéresser. Néanmoins, les quelques informations permettent de prendre connaissance à propos de l'association.

- Adresse et géolocalisation
- Numéro de téléphone
- Statut (ouvert/fermé)
- Site Internet
- Horaires
- Description de l'association, ainsi que son but



www.facebook.com/pages/Caritas-Genève/182969751827285

Actuellement, le réseau social permet une interactivité intéressante entre les bénéficiaires et les employés de Caritas, car sur un sujet donné il est possible de commenter, ajouter du contenu ou tout simplement donner son avis.

Le deuxième vecteur d'informations, le site Internet, offre quant à lui des indications plus complètes par rapport aux différents services que propose Caritas.



[\(http://www.caritasge.ch/\)](http://www.caritasge.ch/)

En observant l'image ci-dessus, on constate que la navigation et recherche d'informations se fait principalement par les différentes onglets encadrés en rouge.

Ce site permet aisément de comprendre le champ d'action de l'association, son histoire et raison d'être, mais il procure une faible interaction directe avec l'utilisateur. En effet, le site semble plus avoir été conçu pour être une vitrine, sans réellement proposer un aspect dynamique (excepté les donations pouvant être faites directement sur le site). Il ne s'agit néanmoins pas d'un site statique, mais probablement d'un CMS qui permet d'ajouter du contenu facilement.

En somme, Caritas dispose de plusieurs moyens informatiques afin de communiquer différentes informations autant à l'interne qu'à l'externe. Cependant, les outils pour publier des renseignements ne permettent que très peu d'échange avec les utilisateurs naviguant sur Internet. L'intranet, quant à lui, est intéressant grâce à la base de données commune et accessible par une partie des employés, car cela permet d'éviter les redondances et de pouvoir ainsi travailler sur des informations à jour.

6. Les besoins de l'association

Lors des visites au sein de l'association, il semblait important de prendre connaissance des éventuels besoins de cette dernière. En effet, comprendre les besoins de Caritas est un point déterminant lorsque l'on décide de modifier un environnement déjà existant, car il est simple de proposer une alternative sans pour autant tenir compte des informations nécessaires au bon travail des collaborateurs.

Tout d'abord, une majorité des employés m'ont fait part des points positifs concernant l'application « georges » sur l'Intranet déjà existant. Effectivement, les personnes ayant un accès à l'application semblent satisfaites, car il permet d'éviter une redondance dans le travail, à l'aide des fonctionnalités décrites au-préalable et de la centralisation des données. Néanmoins, l'élaboration de statistiques, permettant la justification d'une participation financière de la part de l'État de Genève, n'est pas fonctionnelle et devrait être révisée en interne au niveau de la programmation du code.

Puis, il m'a été fait part d'une volonté de trouver une technologie qui permettrait d'octroyer plus de temps effectif aux consultants.

Nous verrons dans le chapitre suivant, que ce besoin a posé problème lors de sa compréhension et faisabilité pour certaines raisons que nous énumérerons par la suite.

Aussi il permet de mettre en avant l'importance de comprendre les besoins d'une entreprise.

7. Proposition de solutions

Après avoir pris connaissance des besoins de l'association et des différents moyens disponibles sur le marché, nous pouvons proposer certaines solutions qui me semblent pouvoir être intégrées au sein de l'association dans le but de répondre aux différentes demandes.

7.1 Première proposition

Dans un premier temps, une technologie semblait convenir, selon moi, majoritairement concernant l'acquisition d'informations provenant des consultants aussi bien que des partenaires.

En effet, la technologie des sites Internet dynamiques va permettre, comme expliqué précédemment, d'afficher des pages spécifiques en rapport avec les différentes demandes que l'utilisateur souhaite solliciter

Aussi, le consultant pourra avoir un espace qui lui est dédié, à l'aide du profil, et par conséquent accéder à des informations directement utiles grâce à la personnalisation de sa page.

L'utilité de cette technologie dans le cadre de l'association Caritas est intéressante, car elle permettrait de fournir des informations importantes aux consultants, mais également aux employés de l'association. Effectivement, les consultants modifiant eux-mêmes la base de données en naviguant sur le site, cela permettrait aux différents services de Caritas de récolter les informations nécessaires. Afin d'illustrer mes propos, imaginons deux situations pouvant faire office d'exemples, la première étant l'inscription aux excursions pour personnes âgées et la deuxième la recherche de foyer d'urgence. Les consultants auront la possibilité soit de s'enregistrer directement en ligne dans le premier cas ou de consulter le nombre de lits disponibles, et éventuellement s'inscrire, pour l'autre. Ces informations, Caritas pourra en bénéficier en consultant la base de données qui sera automatiquement à jour.

En somme, l'élaboration d'un site Internet dynamique permet une simplification pour la recherche et consultation d'informations, ainsi que des démarches à entreprendre de part et d'autre.

La conception d'un site web dynamique permettrait également de palier à la fonctionnalité concernant les statistiques de l'Intranet « georges ».

En effet, le besoin d'établir des statistiques en interne est une problématique soulevée par plusieurs utilisateurs de l'Intranet qui pourrait être envisageable à l'aide d'un site dynamique. Cependant, l'Intranet bénéficie d'une satisfaction sur l'ensemble des autres fonctionnalités qu'il propose.

Deux choix s'offrent à l'association, réviser le code de programmation de l'application existante, afin de permettre l'élaboration des statistiques ou élaborer toutes les fonctionnalités actuelles de l'Intranet, ainsi que les statistiques, sur le site dynamique de telle manière à n'utiliser qu'un seul outil et une seule et même base de données pour tous les usagers avec pour seule différence les droits accordés en fonction du type de profil utilisateur.

L'intérêt pour les sites dynamiques réside dans cette personnalisation de la page affichée en fonction de la personne qui navigue sur le site. Effectivement, si la personne dispose de droits particuliers, la page sera différente des utilisateurs lambda et les fonctionnalités mises à disposition également.

En conclusion, l'élaboration d'un site Internet dynamique est selon moi l'outil qui permettrait une prise en charge des demandes externes simplifiée, pour les deux parties, mais également de maintenir les fonctionnalités nécessaires à l'interne comme par exemple la création d'un consultant, ainsi que les statistiques, au regard des technologies existantes sur le marché.

7.2 Problématiques

Suite à une discussion avec Mme Courtine, responsable qualité de l'association, la solution des sites Internet dynamiques comprend quelques impossibilités. En effet, elle ne peut être appliquée dans le contexte en raison des difficultés liées à son utilisation pour les bénéficiaires n'étant pas de langue maternelle française. Puis, les consultants étant pas ou peu adeptes des outils informatiques auront également une réticence à utiliser le système.

De plus, elle ne peut être mise en place lors des situations d'aide d'urgence car il s'agit d'un non-sens de demander à une personne qui rencontre une situation complexe de prendre le temps de s'inscrire sur la plateforme afin d'en demander un aide. Il est vrai qu'il semble aberrant de demander à une personne sans logement de vouloir renseigner des informations personnelles. Aussi, ces situations étant délicates, il convient de discuter des difficultés rencontrées de manière tangible.

C'est pourquoi, la solution que je pensais être adéquate, car répondant aux besoins de l'association, ne correspond finalement pas pour des raisons liées au contexte d'urgence de Caritas.

7.3 Seconde proposition

Afin de répondre à cette nécessité d'allouer plus de temps aux consultants, il est important de réfléchir à une nouvelle solution en contextualisant de nouveau le transit d'informations.

Si l'automatisation ne peut se faire avec les renseignements provenant hors de l'enceinte de l'association, il est évident que l'automatisation des informations intramuros de l'association doit pouvoir apporter une solution palliative.

En effet, les employés de Caritas allouent beaucoup de leur temps à la communication des informations propres aux consultants. Ce temps se définit par des déplacements, réunions et autres tâches administratives qui réduisent le temps effectif passé avec le bénéficiaire. Par conséquent, il s'agit de constater si une solution permettant de d'améliorer l'échange, à l'interne, d'informations parallèles est disponible sur le marché.

Nous avons proposé, dans les produits disponibles sur le marché, la solution des RSE (Réseaux Sociaux d'Entreprises) comme étant un outil avantageux, car ils permettent d'accroître le travail collaboratif en le canalisant en un vecteur. Assurément, les RSE sont des outils très interactifs, car tous les membres du réseau peuvent participer et apporter les connaissances sur un sujet dédié sans tenir compte de la hiérarchie de l'entreprise. Chaque utilisateur est aussi bien en mesure de publier, commenter, « aimer » des publications ou commentaires comme gérer des documents quels qu'ils soient. La connaissance est en quelque sorte redistribuée, car de nouveaux une expertise peut être donnée par quiconque.

Aussi, ce moyen va permettre d'améliorer l'esprit collaboratif et permettre le rapprochement entre collaborateurs.

Toutefois, rappelons que l'association possède actuellement un logiciel sur l'Intranet permettant des actions nécessaires aux collaborateurs de Caritas. Néanmoins, « georges » ne dispose d'aucun outil ou fonctionnalité permettant cette amélioration dans l'échange interne.

Cependant, l'architecture réseau de l'association au niveau national disposant d'ores et déjà d'un Intranet, il s'agirait de vérifier si il est possible d'en bénéficier afin d'y ajouter une solution.

Nous avons constaté l'essor pour le « cloud computing » et l'intégration des d'un aspect social dans les différentes solutions du marché. En effet, cette volonté des éditeurs se retrouve également dans les Intranets sociaux ou collaboratifs.

Cet outil, proche et différent à la fois des RSE, contient des fonctionnalités permettant également le travail collaboratif, le partage de l'information, mais l'information est plus hiérarchisée, car créée depuis la direction et modifiable par la suite par les personnes dans le réseau interne.

En effet, les Intranets collaboratifs n'offrent pas la même liberté que les RSE pour tous les membres du réseau, car l'information est créée par une seule et même personne, puis commentée par la suite par les membres en respectant la hiérarchie de l'entreprise.

En somme, les deux solutions permettent en tous les cas de répondre au besoin de Caritas, lequel consiste à trouver une solution permettant d'allouer plus de temps aux consultants lors des entretiens individuels. Pourtant elles sont différentes dans la liberté d'action qu'elles octroient aux utilisateurs, comme expliqué ci-dessus ainsi que dans leur interactivité de manière générale.

Le choix en revient à la direction de l'association, car ne elle seule peut déterminer la manière dont elle souhaite que l'information transite d'une part et parce que le but de ce travail est de proposer des pistes, afin d'éclairer Caritas sur les éventuelles possibilités s'offrant à elle de nos jours.

8. Conclusion

Avant tout, je souhaiterais contextualiser de nouveau l'élaboration de ce travail, ainsi que son but.

J'ai voulu par le biais de Caritas, association à but non-lucratif agissant dans le domaine de l'aide sociale, vérifier si l'informatique pouvait avoir sa place dans ce milieu, puis essayer de proposer une solution permettant de faciliter l'échange d'informations entre parties.

En effet, par cette ébauche, j'ai pu, dans un premier temps, constater, malgré le fait que les domaines soient antagonistes, l'un centralisé sur l'être humain et le second porté sur des machines, les différents moyens informatiques utilisés par l'association jusqu'à présent. Après avoir pris connaissance de ces derniers, de leur utilité au sein de Caritas, il était important d'étudier les offres disponibles sur le marché, afin de proposer une alternative, non exhaustive, au système existant qui répondrait à la problématique du travail. Pour ce faire, il a fallu comprendre comment circule l'information aussi bien à l'interne qu'à l'externe et saisir les besoins de l'association.

Durant ce travail, je me suis confronté à une situation intéressante et qui permet de mettre en exergue l'importance de la compréhension des besoins d'une entité, en l'occurrence Caritas, ainsi que son contexte. En effet, j'ai dans un premier temps proposé une solution permettant une interaction directe du consultant sur la plateforme, donc sur la base de données.

Cependant, et malgré la conviction que cette solution intéressante peut être appliquées dans le domaine social, elle ne correspond pas aux besoins spécifiques de Caritas. Ce constat a pu être établi à l'aide des divers échanges avec les employés de l'entité, afin de mieux comprendre le contexte. En effet, dans des situations de précarité sociale et d'aide d'urgence, comme encadrées par l'association, l'échange lors de la réception de la demande du consultant entre ce dernier et les différents collaborateurs de Caritas son essentielles.

Finalement, ce travail n'ayant pas le but de concevoir l'application en elle-même, mais plutôt de décrire des pistes intéressantes, je me suis permis de mettre en exergue des solutions permettant de répondre positivement à la problématique de départ.

Pour terminer, je souhaiterais témoigner de l'intérêt que j'ai eu tout au long de l'élaboration de ce travail pour cette problématique.

En effet, comme mentionné dans l'introduction, je désirais, pour mon travail de Bachelor, allier les connaissances reçues lors de mon cursus scolaire dans le domaine informatique et mon attrait pour le domaine social. Il s'agit peut être ici d'une volonté de réaliser un travail qui aiderait, ou permettrait par effet placebo dans le cas présent, les bénéficiaires des institutions sociales.

Aussi, la possibilité de le réaliser dans le cadre d'une association telle que Caritas était un défi intéressant, car elle dispose d'un champ d'action important dans différents domaines de l'aide sociale et cela en complexifie le raisonnement.

Annexe 1 : Glossaire vocabulaire domaine social

UAC	Unité d'action communautaire
CSP	Centre Social Protestant
OFPC	Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue
SEMO	Semestre de Motivation
RAS	Réception-Accueil-Secrétariat

Annexe 2 : Glossaire vocabulaire domaine informatique

ERP	Enterprise Resource Planning
CRM	Customer Relationship Management
RSE	Réseaux Sociaux d'Entreprise
SaaS	Software as a Service
Cloud Computing	Données enregistrées et/ou traitées sur des serveurs distants (dans le nuage)
NTIC	Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
TCP/IP	Ensemble de protocoles informatiques utilisés pour le transfert de données sur Internet. (Transmission Control Protocol / Internet Protocol)
Telnet	Protocole réseau permettant une communication généraliste et bidirectionnelle sur un réseau respectant TCP/IP (TEL ecommunication NET work)
FTP	Protocole de communication permettant l'échange de fichiers sur un réseau (File Transfer Protocole)
HTTP	Protocole de communication client-serveur pour le WWW (Hypertext Transfer Protocol)
Phishing	Méthode consistant à inciter l'utilisateur à renseigner les champs obligatoires lors de la connexion par le biais d'un lien renvoyant sur une fausse page
ROI	Retour sur Investissement (Return On Investment)

SMTP	Protocole de communication permettant de transférer un courrier vers les serveurs (Simple Mail Transfer Protocol)
HTML	Langage de programmation qui permet l'affichage par le navigateur (Hypertext Markup Language)
CSS	Langage de programmation qui permet la présentation des pages (Cascading Style Sheets)
MySQL	Logiciel de gestion de bases de données SQL faisant référence à (Structured Query Language)
PHP	Langage de programmation principalement utilisé pour l'élaboration des sites dynamiques (Hypertext Preprocessor)
DMZ	Zone démilitarisée : « sous-réseau séparé du réseau local et isolé de celui-ci et d'Internet par un pare-feu. » (Wikipédia)
VPN	Permet d'autoriser des ordinateurs distants à se connecter à un réseau particulier (Virtual Private Network)

Bibliographie

- ¹ Informatisation, Wikipédia [en ligne] : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Informatisation>
- ² Accompagnement social et juridique, Caritas [en ligne] : <http://www.caritasge.ch/p107001374.html>
- ³ Programme Voie2, Caritas [en ligne]: http://www.caritasge.ch/cm_data/Journal454.pdf
- ⁴ Services Internet par Jean-Jacques Dumont, SIC, Archives EPFL [en ligne] : <http://dit-archives.epfl.ch/FI97/fi-6-97/6-97-page12.html>
- ⁵ NORA S. et MINC A., 1978, L'informatisation de la société: rapport à Monsieur le Président de la République. Paris: La Documentation française / Seuil.
- ⁶ FRIEDMAN, Thomas L., 2000 *The Lexus and the Olive tree: understanding globalization*. New York: Farrar Straus and Giroux
- ⁷ <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan002006.htm>
- ⁸ Informatisation, Wikipédia [en ligne] : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Informatisation>
- ⁹ Progiciels, Wikipédia [en ligne] : <http://fr.wikipedia.org/wiki/Progiciel>
- ¹⁰ Les Progiciels, Compta-Entrepreneurs.com [en ligne] : <http://www.compta-entrepreneurs.com/mes-logiciels/erp-pgi-progiciel-mais-qu%E2%80%99est-ce-que-c%E2%80%99est/>
- ¹¹ Exemple de progiciel de chez Sage, Ciel.com [en ligne] : <http://www.ciel.com/logiciels-gerants-associations.aspx>
- ¹² Définition et explication des ERP, Cegid [en ligne] : <http://www.cegid.fr/erp/erp-et-pgi-definition-et-explication/r1-3036.aspx>
- ¹³ Progiciel de gestion intégrée, Wikipédia [en ligne] : http://fr.wikipedia.org/wiki/Progiciel_de_gestion_int%C3%A9gr%C3%A9e
- ¹⁴ CRM, Customer relationship management, Wikipédia [en ligne]:http://en.wikipedia.org/wiki/Customer_relationship_management
- ¹⁵ Differences between CRM and ERP, Webopédia [en ligne]: http://www.webopedia.com/DidYouKnow/Hardware_Software/the-difference-between-crm-and-erp.html
- ¹⁶ Understanding CRP and ERP, CRM Switch [en ligne]: <http://www.crmswitch.com/crm-value/understanding-crm-erp/>
- ¹⁷ Technologies de l'Information et de la Communication, Wikipédia [en ligne] http://fr.wikipedia.org/wiki/Technologies_de_l'information_et_de_la_communication
- ¹⁸ Logiciel en tant que service, Wikipédia [en ligne] :http://fr.wikipedia.org/wiki/Logiciel_en_tant_que_service
- ¹⁹ On Demand Vs On Premise CRM, SprinxCRM [en ligne] : http://www.sprinxcrm.com/blog/crm-adoption/on-demand-vs-on-premise-crm-pros-cons.aspx#.U-8MuPI_uuL
- ²⁰ SaaS Vs OnPremise, CRM Search [en ligne]:<http://www.crmsearch.com/saas-v-onpremise.php>

- ²¹ CRM à l'heure du Cloud, Journal du Net [en ligne] : <http://www.journaldunet.com/solutions/intranet-extranet/dossier/le-crm-a-l-heure-du-saas-et-du-cloud/le-crm-a-l-heure-du-saas-et-du-cloud.shtml>
- ²² Technologies de l'information et de la communication, Wikipédia [en ligne]: http://fr.wikipedia.org/wiki/Technologies_de_l'information_et_de_la_communication#TI_C_ou_NTIC
- ²³ <http://dit-archives.epfl.ch/FI97/fi-6-97/6-97-page12.html>
- ²⁴ Différences entre Intranet et Extranet, Commentcamarche.net [en ligne] : <http://www.commentcamarche.net/contents/324-intranet-et-extranet>
- ²⁵ Informatiser chaque service de l'entreprise point E, Chef d'entreprise.com [en ligne]: <http://www.chefdentreprise.com/Chef-d-entreprise-Magazine/Article/l-Informatiser-chaque-service-de-l-entreprise-40157-1.htm>
- ²⁶ Utilité de l'Intranet, petiteentreprise.net [en ligne] : <http://www.petite-entreprise.net/P-1931-83-G1-l-utilite-d-un-intranet.html>
- ²⁷ Yammer RSE propriétaire, Yammer [en ligne] : <https://about.yammer.com/product/platform/>
- ²⁸ BECUE, Grégory, 2010, *Réseaux Sociaux d'Entreprise : Le meilleur des solutions open source*. Smile – Open source solutions
- ²⁹ Topologie des Réseaux sociaux d'entreprises, SEM et DOSI [en ligne] : <http://icp.ge.ch/sem/cms-spip/spip.php?article1753>
- ³⁰ Comparatif de différents RSE open source, Open Source-Guide [en ligne] : <http://www.open-source-guide.com/Solutions/Applications/Reseaux-sociaux-d-entreprise-rse>
- ³¹ SonetIN, le réseau social d'entreprise gratuit, Pro 01net [en ligne] : <http://pro.01net.com/editorial/622818/sonetin-reseau-social-dentreprise-gratuit-quel-que-soit-le-nombre-dutilisateurs/>
- ³² Entretien avec Pascal Gasser sur les avantages de l'open source, Portail PME de l'administration fédérale [en ligne] : <http://www.kmu.admin.ch/aktuell/00524/03946/03970/index.html?lang=fr>
- ³³ Quel réseau social d'entreprise pour quels usages, Pro 01net [en ligne] : <http://pro.01net.com/editorial/613304/quel-reseau-social-dentreprise-pour-quels-usages/>
- ³⁴ How many sites are they, Netcraft.com [en ligne]: <http://www.netcraft.com/active-sites/>
- ³⁵ Différences entre Intranet et Extranet, Commentcamarche.net [en ligne] : <http://www.commentcamarche.net/contents/324-intranet-et-extranet>