

R6.03 – Communication : Organisation et diffusion de l'information

Etude de cas – Communication du changement

Une association spécialiste des services d'aide à domicile cherche à déployer une solution technologique pour répondre à un problème récurrent dans son secteur d'activité.

LE CONTEXTE

Année –2021.

Secteur – Aide à la personne.

Qui – Une organisation sans but lucratif offrant des services d'aide à domicile (garde d'enfants, soins infirmiers à domicile, assistance aux personnes fragilisées, travaux ménagers lourds, ...).

Quoi – Un système de gestion et de suivi d'activités qui opère sur base de documents « papier » génère des erreurs, un manque de réactivité et des retards de paiement des prestataires, ce qui réduit par ailleurs l'attractivité du secteur.

Le nouveau système de "Télégestion Mobile" vise à utiliser les nouvelles technologies disponibles comme levier pour optimiser la gestion des services offerts.

Type de changement / Le défi :

Point de départ

La gestion et le contrôle des prestations par les associations est basé sur un double **système de pointage** par (1) téléphone fixe au domicile des usagers (personnes âgées, personnes en situation de handicap) et (2) **fiches de vacation en format papier** signées par les usagers (date du mois en cours et heures de prestation).

Raisons internes du changement.

L'association cherche à :

- 1- Apporter des solutions pratiques à des problèmes récurrents signalés par les employés et les services de comptabilité.
- 2- Monter dans le train de la digitalisation répond également au besoin stratégique d'augmenter l'attractivité du secteur.

De façon plus concrète, l'association fait face aux difficultés suivantes :

- 1- **Le volume** trop important de **fiches** de vacation entraîne des **retards** répétés dans la **gestion** des fiches, avec un temps de latence pour la vérification et la validation. Les retards de **facturation et paie** s'accumulent jusqu'au 15 du mois suivant.
- 2- Les aides à domicile signalent des **difficultés d'utilisation du téléphone fixe** personnel de l'utilisateur pour le pointage.
- 3- La **gestion des fiches** de vacation s'avérerait trop souvent défaillante, avec des documents perdus ou des fiches signées par des usagers dépendants et en situation de fragilité ou de précarité, voire par les salariés eux-mêmes.

Raisons externes du changement

La disponibilité de solutions technologiques a catalysé le changement. Parmi les exigences spécifiques et les opportunités émergentes, on citera :

- **les failles inhérentes au système en place**, le système de pointage par téléphone ne pouvant être utilisé que pour certaines prestations
- **l'apparition d'applications de gestion des activités à domicile**, permettant d'aplanir les difficultés et lourdeurs bureaucratiques liées à l'échange de données
- **les exigences des financeurs** qui souhaitent contrôler l'efficacité des aides attribuées d'une part, et piloter en temps réel et communiquer efficacement avec les services d'aide à domicile, d'autre part

La solution / le changement proposé :

Cet ensemble de facteurs externes et internes a donné naissance à projet de « Télégestion ». Vous en définirez son nom et un slogan en utilisant la matrice Crédibilité / Accessibilité.

Le plan d'action est structuré autour du **passage** d'un "système à points" tel que décrit plus haut (système téléphonique fixe et fiches de poste) **à l'utilisation d'une application dédiée fonctionnant sur un smartphone professionnel** et connectée en temps réel avec le logiciel tout-en-un de planification/comptabilité.

Cette solution avancée a également pour avantage de gérer les alertes instantanées en cas de modification du planning de travail interne, et de permettre l'envoi de factures en un clic. D'autres applications répondant à des problématiques spécifiques de santé et de soins ont été également envisagées.

Les avantages attendus allient la **réduction des délais de traitement** et des erreurs lors de l'enregistrement des données à **l'amélioration de la communication** avec les employés sur le terrain et les bailleurs de fonds (= les organismes qui subventionnent les prestations).

VOTRE MISSION :

A partir de ce contexte et de vos connaissances, vous présenterez un dossier de communication complet sur ce projet de changement.

Ce dossier reprendra les 4 étapes vues en cours.

Soyez précis.

Votre travail doit être détaillé, les matrices, tableaux ... doivent être commentés et expliqués.

Vous vous baserez sur les informations données et également sur vos recherches sur des entreprises similaires (du secteur associatif ou commercial).

La dernière étape est la production du kit de communication, vous avez le choix entre ces 3 outils :

- un powerpoint
- une vidéo
- un dépliant

Ce kit de communication devra respecté la charte graphique de l'entreprise (que vous créez)

Dossier à rendre pour le 25 mars – un dossier par équipe de 4 (maximum)
A rendre par mail à sophie.raut@univ-ubs.fr – note /15