



CONCEPTION DE LOGICIELS, NUMÉRISATION ET GESTION ÉLECTRONIQUE DE DOCUMENTS (GED)



Les structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) : des partenaires pour vos achats socialement responsables

Les SIAE sont des PME et des associations reconnues par l'Etat qui proposent, pour la plupart, une offre commerciale aux professionnels. Elles peuvent produire des biens, des services, mettre à disposition du personnel ou œuvrer dans le domaine du travail temporaire. Elles sont présentes sur l'ensemble des secteurs d'activité (espaces verts, agriculture, BTP, nettoyage, restauration, communication, etc.) et on en dénombre environ 4 000 en France.

Leur différence par rapport aux entreprises classiques est qu'elles accueillent en tant que salariés des personnes éloignées de l'emploi. Elles leur offrent une expérience professionnelle, de deux ans maximum, pour leur permettre de développer des compétences et de nouvelles qualifications, gagner en confiance et en autonomie et ainsi, rejoindre le marché du travail classique au terme de leur parcours.

Les SIAE interviennent dans des marchés de fournitures, de travaux ou de services, et de plus en plus, dans le cadre de prestations intellectuelles. Vous pouvez sans aucun doute les consulter dans le cadre de vos procédures d'achats.

Cette publication proposée par l'Avisse, dans le cadre de l'animation du site www.socialement-responsable.org, vise à montrer par l'exemple le champ des possibles en valorisant les retours d'expériences de ceux qui l'ont fait. Elle s'inscrit dans une série de fiches par secteurs d'activité, déclinés par segments d'achats.

Une base de données peut s'avérer être un outil complexe, dès lors qu'elle doit être partagée par de nombreux utilisateurs ou mise à jour régulièrement. De grands cabinets de conseil se sont positionnés sur la conception de systèmes d'information pour répondre aux besoins des professionnels en matière de collecte, traitement et diffusion des données.

Depuis quelques années, on voit apparaître dans les marchés publics relatifs à ce segment d'achat des clauses sociales, permettant la mise en place d'actions d'insertion.

L'offre des structures d'insertion se développe justement sur ce type de prestations intellectuelles, rendant possible des opérations de sous-traitance ou co-traitance. La numérisation et la gestion électronique des documents (GED) sont quant à elles devenues des supports d'insertion courants, y compris pour le secteur adapté et protégé.

« *Nous nous positionnons sur des métiers à forte valeur ajoutée* » indique par exemple Idriss Bennani, co-fondateur de l'entreprise d'insertion francilienne Rézosocial. « *Je suis convaincu qu'il y a des choses très intéressantes à faire en matière d'insertion de ce côté-là, notamment dans les activités liées à la conception d'outils informatiques* » affirme-t-il.

Force est de constater que cette affirmation se vérifie à travers les bonnes pratiques que nous avons recueillies dans cette fiche.

— Retrouvez toutes les fiches pratiques concernant le secteur Gestion, administration, informatique sur www.socialement-responsable.org



1. CONCEVOIR UN LOGICIEL DE GESTION DES DONNÉES SUR-MESURE

Dans notre [fiche dédiée](#) à l'offre des SIAE en matière de gestion du parc informatique, nous avons pu constater que certaines structures d'insertion vont plus loin que la récupération et le reconditionnement du matériel obsolète. Lors de l'achat de machines ou de l'installation de nouveaux logiciels, des prestations d'accompagnement des utilisateurs dans les locaux des clients ont ainsi émergé. Parfois, les SIAE sont également en capacité de concevoir des outils numériques, comme des systèmes innovants de gestion de la data, alliant ainsi innovation sociale et technologique.

Exemple



Collaboration entre l'entreprise d'insertion Rézosocial et la FNARS, fédération nationale d'associations de solidarité, pour le développement d'une nouvelle base de données.

Gérer la data pour piloter l'activité

Pour une association d'envergure nationale, la gestion des informations relatives aux adhérents peut être une problématique récurrente. Parfois démarrés sous forme d'un fichier simple, les bases de données doivent généralement évoluer en un véritable système d'information pour gagner en efficacité et permettre un pilotage de l'activité de manière partagée.

La [FNARS](#), réseau de 900 associations de solidarité et organismes qui accueillent des personnes en situation d'exclusion (centres d'hébergement, hôtels sociaux, etc.) s'est confrontée à cette question récemment, lorsqu'elle a souhaité faire évoluer l'outil qu'elle utilisait depuis une quinzaine d'années. Comment mieux collecter l'information ? Comment ouvrir le logiciel aux acteurs de la fédération ? Comment le partager à ses interlocuteurs en région ? Des interrogations qui l'ont poussé à lancer un marché pour concevoir un dispositif plus souple, ergonomique et « 2.0. ».

Parler le même langage

L'association a ainsi consulté des organisations spécialisées en conception de logiciels pour appuyer sa démarche. « *Au démarrage, nous n'avons pas forcément pour idée d'avoir un outil maison* » explique Nathalie Crouzet, responsable du service mission d'appui à la FNARS, un pôle de salariés dédié au support des thématiques et des antennes

régionales de l'association en matière d'analyse juridique, d'affaires européennes et d'observation sociale, « *mais nous souhaitons trouver un prestataire qui comprenne nos enjeux, notre champ d'intervention, et qui parle le même langage que nous* » poursuit-elle.

L'accompagnement au changement

Ainsi, suite au lancement du marché, les offres trop techniques sont écartées. Une proposition sort cependant du lot : celle de Rézosocial, basée en Ile-de-France.



L'équipe de Rézosocial

© Rézosocial

L'entreprise d'insertion propose deux types d'activité : l'infogérance et la conception de logiciels de suivi de parcours de bénéficiaires. Ces derniers ont équipé de nombreuses structures d'insertion et peuvent être adaptés à la demande pour tout type de besoins liés à la gestion de données.

« *Nous n'hésitons pas à dire que nous sommes une entreprise d'insertion. C'est un plus, d'autant que nous assurons la même qualité de prestation qu'une entreprise classique. Nos clients restent avec nous dans la durée pour l'expertise technique, la qualité de réponse aux demandes et la réactivité de nos équipes.* »

Pierre Deleforge, Cofondateur de Rézosocial



Si Rézosocial a remporté le marché, c'est que leur offre était à la fois technique et pédagogique et qu'elle soulignait la nécessité d'accompagner le changement.

« Quand on passe quinze ans sur un outil, travailler sur un autre nécessite de prendre de nouvelles habitudes, et nous avons besoin d'un support spécifique en la matière. »

Nathalie Crouzet, responsable du service mission d'appui à la FNARS

Un outil de mesure de l'action sociale

Quelques mois de travail plus tard, reste encore à développer une application qui permettra aux antennes régionales de la FNARS de se connecter au logiciel conçu.

« Nous avons aussi un accord sur un forfait d'heures de suivi » complète Nathalie Crouzet. « Nous avons tout remis à plat », conclut-elle, « et notre base de données va devenir un outil performant et efficace, facilement actualisable, au service de la mesure de notre action sociale ».

Une collaboration qui répond donc bien aux attentes du client et aux objectifs de l'entreprise d'insertion, puisque pour Pierre Deleforge, son cofondateur, « la vocation de Rézosocial est d'utiliser la puissance des nouvelles technologies pour lutter contre l'exclusion ».

— Consultez le témoignage complet de [Rézosocial](http://www.socialement-responsable.org) sur www.socialement-responsable.org



ZOOM Et après le parcours d'insertion ?

Sébastien est salarié en parcours d'insertion chez Rézosocial depuis décembre 2013. Il a accompagné la FNARS sur la conception du logiciel dédié, une fois le cahier des charges validé.

« Le développement web, c'est d'abord une passion d'enfant » explique-t-il, « j'y passais mes nuits, même si à l'époque c'était plutôt sur une calculatrice 4 fonctions que sur Internet ! ». Après un [BTS en informatique industrielle](#), il rencontre des difficultés sociales et se retrouve sans logement, ce qui l'empêche de trouver un travail. « J'ai connu un temps de galère, puis j'ai rencontré une chargée d'insertion dans une association qui a parlé de mon profil à une structure d'insertion ».

De fil en aiguille, il se retrouve chez Rézosocial où il devient le premier salarié en parcours d'insertion accueilli. « J'ai travaillé au début sur les activités d'infogérance, et comme ça se passait bien, je suis passé au développement » explique-t-il.

Il travaille pour la FNARS à partir d'un premier jet de plans du logiciel, sur feuilles volantes, et se met à développer les différents modules, en interaction régulière avec le client. « J'ai appris plein de choses, notamment le développement en php objet », explique-t-il.

Et pour la suite, alors que son parcours d'insertion s'achève ? « Mon plan de carrière, il est fait ! » s'exclame-t-il, « je suis contacté par plein d'entreprises pour les rejoindre en tant que développeur ».

— Consultez le site www.rezosocial.org



2. ORGANISER ET GERER DES INFORMATIONS ET DES DOCUMENTS ELECTRONIQUES

Numérisation de plans, de fonds précieux, de livres divers et variés... Avec le développement de la dématérialisation, les organisations professionnelles expriment de nombreux besoins en matière de gestion électronique des documents (GED). Des structures de l'IAE proposent une offre de services en la matière.

Exemple #1



Collaboration entre l'entreprise d'insertion Archi'mède et la société Vinci Autoroutes, pour la dématérialisation d'archives.

La direction régionale Aquitaine-Midi Pyrénées de [Vinci Autoroutes](#), basée à Agen, gère près de 400 kilomètres d'autoroutes. Cela représente notamment 540 ouvrages d'art (ponts, etc.), 300 portiques de signalisation, 23 auvents de péage, 44 aires de repos, 46 diffuseurs autoroutiers, 280 bâtiments : des équipements dont la construction et la maintenance ont généré plusieurs tonnes de dossiers et des centaines de mètres de boîtes d'archives.

Répondre aux problématiques d'archivage

Dans le cadre de son engagement pour le développement durable, la direction régionale décide de dématérialiser ses archives, « afin d'éviter la multiplication des documents papier et de permettre leur accessibilité via un réseau intranet » explique Denis Castaing, collaborateur du Pôle Patrimoine au sein de cette direction. Elle se tourne alors vers Archi'mède, structure implantée dans le Lot-et-Garonne.

L'entreprise d'insertion répond aux problématiques d'archivage des professionnels, quelle que soit la nature des supports à traiter (numérique et/ou physique). La société, organisée en coopérative, propose aussi bien du stockage que de la destruction confidentielle en passant par de la gestion électronique de documents. « Vinci Autoroutes Aquitaine-Midi Pyrénées nous a demandé de numériser l'ensemble de leurs supports d'information techniques. On scanne pour eux des fiches topographiques, des plans hors normes, des documents relatifs à la construction des ouvrages d'art » explique Rodolphe Pontens, directeur d'Archi'mède.

Un partenariat commercial de long terme

Les deux entreprises travaillent ensemble depuis 2010, et ont construit un partenariat solide et pérenne. 27 000 documents techniques ont déjà été numérisés et mis en ligne mais la collaboration commerciale se poursuit encore aujourd'hui : de nombreux dossiers restent encore à traiter pour constituer une base de données complète.

« Archi'mède s'est vite imposée comme un prestataire sérieux, garant de la qualité et du service rendu. Sa proximité et son engagement en faveur de l'emploi ont également représenté un atout majeur ». Denis Castaing, collaborateur du Pôle Patrimoine, direction régionale Aquitaine-Midi Pyrénées, Vinci Autoroutes

Des emplois à la clé

Archi'mède emploie aujourd'hui quatre salariés en insertion pour mener à bien son activité, dont des opérateurs de numérisation, impliqués sur la prestation pour Vinci Autoroutes.

« La numérisation peut sembler être une activité facile, mais il y a tout un travail de stockage, de tri, de gestion électronique derrière, qui nécessitent de véritables compétences techniques ».

Rodolphe Pontens, directeur d'Archi'mède

Ces compétences sont largement appréciées sur le marché du travail classique, l'entreprise d'insertion a d'excellents taux de sortie. Les cabinets comptables ou l'administration publique proposent fréquemment des postes aux salariés d'Archi'mède. « Cette année, nous avons eu un salarié en fin de parcours embauché en CDI à la MSA, la sécurité sociale agricole, sur un poste de coordinateur numérique », s'enthousiasme Rodolphe Pontens. Avec cette prestation, Vinci Autoroutes montre comment faire d'une pierre deux coups : un achat à la fois socialement et éco-responsable.

— Consultez le témoignage complet d'[Archi'mède](#) sur www.socialement-responsable.org



Exemple #2



Coopération entre l'entreprise d'insertion Nouvelles Technologies en Auvergne (NTA) et la Compagnie Nationale du Rhône (CNR) en ce qui concerne l'indexation de plans d'infrastructures dans un outil de gestion électronique.

Fondée en 1933, CNR est le premier producteur français d'électricité exclusivement renouvelable. Concessionnaire à vocation multiple du Rhône, l'entreprise favorise le transport par voie d'eau et l'irrigation des terres agricoles, financées grâce à la vente de l'électricité verte.

Une dynamique de progrès

CNR réalise depuis de nombreuses années des achats socialement responsables auprès du secteur adapté et protégé pour des activités de reprographie. Elle a également recours très fréquemment à un traiteur solidaire. L'entreprise, qui place le développement durable au cœur de son ADN, cherche cependant à aller plus loin et à développer sa démarche de responsabilité sociale, portée par une volonté forte de son directoire. « Nous sommes dans une dynamique de progrès sur ce point » explique Isabelle Sellier, responsable des systèmes documentaires à la direction des systèmes d'information.

Du premier contact à l'accord-cadre

Suite à un premier contact avec le directoire de CNR, une rencontre est organisée entre Isabelle Sellier et Caroline de Rancourt, gérante de l'entreprise d'insertion NTA, spécialisée dans la numérisation, la GED et la vectorisation. Objectif ? Faire connaissance et découvrir l'offre de cette structure de l'IAE. Il faut dire que sur ce segment d'achats, les besoins sont particulièrement importants du côté de CNR, notamment en ce qui concerne l'indexation de plans d'infrastructures dans un outil de gestion électronique.

« Nous avons décidé d'externaliser cette activité car elle est très consommatrice de temps et nous n'avons pas toutes les ressources humaines nécessaires en interne. Il nous est par exemple déjà arrivé d'avoir 10 000 documents à traiter dans

un délai court ! ». Isabelle Sellier, responsable des systèmes documentaires à la direction des systèmes d'Information, CNR

La présentation faite par Caroline de Rancourt de son activité convainc en interne: « *il y avait des garanties fortes sur la méthodologie adoptée et la démarche qualité, et nous avons décidé de travailler avec elle* » raconte Isabelle Sellier. Cela passe tout d'abord par un marché test : CNR confie à NTA un lot d'un de ses marchés pour expérimenter la relation commerciale. Satisfaite par la prestation, la Compagnie décide alors de signer un accord-cadre avec NTA, qui décrit l'ensemble des prestations de services auxquelles l'entreprise a recours ainsi que leur tarif. Un partenariat gagnant-gagnant, qui permet à NTA de consolider son plan de charges, et à CNR de gagner en qualité dans ses systèmes d'information. « *Le bon relationnel avec cette structure confère, d'un point de vue plus personnel, une richesse humaine particulière à ces achats responsables* », ajoute Isabelle Sellier.

Des niches d'activités informatiques

« *C'est une prestation très technique, puisque pour retrouver nos documents simplement dans une bibliothèque virtuelle, le prestataire doit être en capacité de lire et d'analyser les cartouches, c'est-à-dire les légendes des fichiers cartographiques, pour les inscrire dans une base de données* »

Isabelle Sellier, CNR

La technicité n'a jamais effrayé Caroline de Rancourt. NTA, positionnée au démarrage sur le traitement de systèmes d'information géographiques, n'a cessé de se diversifier sur de nouvelles niches d'activités parfois complexes, comme la numérisation de fonds précieux. Elle s'est par exemple occupée, pour les Archives Départementales de Savoie, de registres de notaires datant du XVII^{ème} siècle.



Numérisation et indexation chez NTA43

© NTA43



Des emplois d'insertion pérennisés

Pour mener à bien ses activités, la SIAE forme tous ses salariés en parcours d'insertion, ces derniers n'étant jamais issus du monde informatique.

« La formation est assurée chez nous par le directeur technique et concerne l'ensemble de l'équipe. Les sessions sont très variées, et concernent aussi bien les savoir-faire que les savoir-être. Par exemple, nous fournissons aussi bien des explications sur le monde du travail que

des didacticiels sur les logiciels de bureautique, de GED, d'imagerie ou de dessin vectoriel ».

Caroline de Rancourt, gérante, NTA

Etant donné le temps d'apprentissage nécessaire à l'acquisition des compétences et les expertises acquises par ses salariés en parcours d'insertion, NTA a déjà pérennisé en contrats ordinaires sept postes.

— Consultez les témoignages complets de [NTA 43](#) et de [CNR](#) sur www.socialement-responsable.org

POUR ALLER PLUS LOIN

- Télécharger le « Mode d'emploi : les achats socialement responsables » sur <http://www.socialement-responsable.org/>

Mener une politique d'achat de qualité tout en soutenant l'emploi et l'insertion par l'activité économique (IAE), comment faire ? Cette publication, réalisée par l'Avise, a pour objectif de montrer que c'est possible, et moins compliqué qu'on ne le pense.



- Visiter www.socialement-responsable.org

Centre de ressources sur l'achat socialement responsable auprès des acteurs de l'Insertion par l'activité économique (IAE), ce site propose des outils méthodologiques, des témoignages et une newsletter mensuelle.



Cette fiche « Logiciels, numérisation et GED » s'inscrit dans le secteur d'activité « Gestion, administration, informatique ».

Pour plus d'informations : info@socialement-responsable.org

Avec le soutien de :

