

# Rapport final - juin 2019

***Le Groupement national des Animateurs en Gérontologie (le GAG)***



## **Projet :** **“Coopérer et fédérer les animateurs et réseaux d’animateurs territoriaux”**

**Le projet consiste à mettre à disposition des animateurs du secteur, un outil informatique en ligne leur permettant de valoriser, développer et partager des moyens et ressources, et de pouvoir travailler ensemble à distance.**

Dans le cadre de la thématique de l’appel à projet, qui est d’améliorer la capacité des personnes ( g es)   choisir leurs activités de loisirs, cette démarche ainsi mise en oeuvre doit permettre :

*De dégager du temps aux animateurs pour axer encore plus leur activité professionnelle sur les échanges avec les personnes, l’approche personnalisée des personnes âgées afin de définir, avec eux, leurs attentes sociales et de loisirs.*

&

*De faciliter l’accès et l’utilisation de “Acteur- -Vie” ; outil permettant de recenser les attentes et souhaits des personnes pour permettre de mieux prendre en compte cette approche personnalisée.*

\*\*\*\*\*

# 1. Le porteur de projet, ses partenaires et ses soutiens

**Le GAG**, c'est le **Groupe national des Animateurs en Gérontologie**.

Le GAG est une association professionnelle qui regroupe des animateurs et d'autres acteurs mobilisés pour le développement de l'animation de la vie sociale avec les personnes âgées. Cette association est n e en juillet 2000, et son combat prioritaire était alors la professionnalisation du secteur, moyen indispensable pour améliorer la qualité des animations réalisées. Cet axe s'est concr t s  par la création des diplômes interministériels (*Jeunesse et Sports, ministère en charge de l'animation, et Affaires Sociales, ministère qui oeuvre auprès des personnes en difficulté*) de l'animation sociale (*BP-JEPS animation sociale au niveau 4 en 2005, et DE-JEPS animation sociale au niveau 3 en 2008*) auxquels le GAG a largement contribué. Nous sommes passés de 19% d'animateurs formés en 2003 (*enquête nationale du Secrétariat d'Etat aux Personnes Agées*)   75% en 2017 (*enquête nationale du GAG*). Cette réussite a donné une forte crédibilité au GAG et le situe comme structure de référence sur l'animation avec les personnes âgées.

Mais les autres moyens de ce secteur n'ont que peu évolué. Ce qui a amené le GAG à travailler d s 2012 sur d'autres axes :

- ce sera le projet "Culture- -Vie", plateforme nationale de partage de supports d'animation (*monté avec l'aide de la CNSA*),
- le projet "Acteur- -Vie", plateforme d'aide à la construction, au suivi et à l'évaluation des projets personnalisés (*avec l'aide de la Fondation de France et des caisses AGIRC-ARRCO*),
- puis, maintenant, à ce nouvel outil centré sur la coopération des animateurs entre eux, en particulier via les réseaux locaux.

L'objet social de l'association GAG :

« L'association a pour objet de promouvoir l'animation et l'action socio-culturelle dans les établissements et services accueillant des personnes âgées, et de développer la qualification et la professionnalisation des intervenants dans ce secteur».

Le G.A.G. est à la fois

- une association regroupant des animateurs et d'autres personnes intéressées par l'animation,
- et une fédération d'associations locales et groupes locaux (*68 repérés en 2018*),
- avec un total d'animateurs adhérents (*adhérents directs ou adhérents via les réseaux locaux*) de plus de 900.

## Ses objectifs prioritaires

- Le développement d'une animation sociale et culturelle, centrée sur les demandes et souhaits des adultes âgés, construites AVEC eux et prenant en compte leurs potentiels et difficultés, dans les établissements, les territoires et le domicile.
- L'amélioration des compétences des acteurs de l'animation et de la vie sociale, par une professionnalisation des animateurs, et la reconnaissance, dans tous les secteurs, d'une filière animation sociale complète, articulée autour des formations et des diplômes professionnels.

- Le développement de l'animation en inscrivant son financement dans l'aide à l'autonomie, et en refusant le transfert de charges actuel qui la place de façon indue dans le forfait hébergement et fait payer par les anciens ou leurs familles les conséquences de leur dépendance.
- Le développement d'informations, de communications, d'échanges et de solidarités entre les animateurs, souvent isolés, et avec les autres acteurs du secteur.
- Le G.A.G. développe des informations ouvertes à tous, favorise le développement d'associations locales, privilégie l'ouverture et l'inter-professionnalité.

### Ses partenaires et ses soutiens

Les travaux et le rayonnement du GAG s'exercent au travers des partenariats qui se sont instaurés au fil des années, prouvant par leur durée la crédibilité et le sérieux du GAG. La plupart des partenaires sont présents lors des congrès CNAAG.

**I.P.V. Institut du Projet de Vie (Nantes)** : de 2003 à 2014, co-organisation des congrès, formation, travail sur les fondements de l'animation. Élaboration et exploitation des enquêtes.

**ERES (éditeur à Toulouse)** : Depuis 2002, il est l'éditeur pour les ouvrages théoriques et méthodologiques d'auteurs membres du GAG ou de partenaires.

**Ministère de la Jeunesse et des Sports ; et Ministère des Affaires Sociales** : Depuis 2004. travail commun sur les diplômes interministériels de l'animation sociale.

**Vite-Lu - Lilavie (Laval)** : association spécialisée dans l'information simplifiée pour 4 publics en difficultés (*sourds, handicapés, âgés, insertions et alphabétisation*). Depuis 2004. Travail commun avec le GAG sur la version du journal en direction des personnes âgées, et formation des intervenants sur l'animation de revues de presse.

**COMM'SANTE (Bordeaux)** : Depuis 2006. Cette agence de communication bordelaise assure l'organisation administrative et technique des congrès annuels CNAAG, et est associée à différents projets du GAG.

**Organismes de formation professionnelle à l'animation** : Depuis 2006. Date de la mise en œuvre des formations animation sociale, le GAG participe au comité de pilotage et aux formations avec de nombreux organismes de formation professionnelle CEMEA, CPCV, UFCV, Léo Lagrange,.... ainsi que sur plusieurs ITS.

**ANESM** : Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des structures Sociales et Médicosociales. Depuis 2008. Participation à plusieurs recommandations de pratiques professionnelles (*projets personnalisés, maladie d'Alzheimer, ouverture de l'établissement sur l'extérieur, recommandations sur la qualité de vie en établissement*). L'Anesm est intégré depuis 2018 à L'HAS

**CNAJEP & AFORTS** : Comité National des Associations de Jeunesse et d'Éducation Populaire - Association Française des Organismes de Formation et de Recherche en Travail Social. 2008-2009. Lutte contre les propositions du rapport Bertch, et la suppression envisagée de la filière professionnelle. Combat commun gagné.

**S.E.P.** Syndicat de l'Education Populaire. Depuis 2009. Travaux communs sur l'évolution de la profession, et sur la défense d'animateurs en difficultés,

**Fédération ALMA. + 3977 ALIô MALtraittance des personnes âgées et handicapées :**  
Participation aux réflexions sur le sujet, et participation au conseil scientifique.

**PAS à PAS** (*Communication-développement - Le Creusot - Saône et Loire*). Depuis 2012. Travaux communs sur des projets de développement, de communication ; création d'un clip sur la "non-traitance".

Développement en commun de "Culture-à-Vie", depuis 2014 : plateforme de partage de supports d'animation (*45 départements abonnés, 2 405 structures inscrites, 8 600 téléchargements mensuels - chiffres du 1<sup>er</sup> juin 2019*).

**ATIH.** Agence Technique de l'Information sur l'Hospitalisation. 2010-2011. Participation aux travaux sur les nomenclatures et l'évaluation des actes en centre hospitalier de réadaptation.

**ANCV.** Association Nationale des Chèques Vacances. Depuis 2012. Travail sur les possibilités de vacances des personnes âgées en perte d'autonomie. L'ANCV participe régulièrement aux congrès CNAAG.

**CNSA.** La Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie. La direction de l'innovation contribue au développement des outils à destination des animateurs sociaux ("*Culture à vie*" et le *présent outil de coopération*).

**La Fondation de France :** Elle appuie le GAG dans ses projets à travers des financements et elle favorise ses actions, par exemple l'outil "Acteur-à-Vie"

**AGIRC ARRCO :** Caisse de retraite complémentaire : Le GAG est représenté au conseil scientifique national de l'AGIRC-ARRCO. Cette caisse de retraite a contribué financièrement au développement de l'outil de mise en oeuvre des projets personnalisés "Acteur à Vie".

**6 TECH (Nancy) :** Depuis 2014, il est le partenaire technique informatique. Il comprend les enjeux et les traduit en fonctionnalités.

**CNAAG :** le Congrès National de l'Animation et de l'Accompagnement en Gériatrie. Créé en 2006 par des membres du GAG et des associations partenaires, il est depuis 2015 géré directement par le GAG. Ce congrès a lieu tous les ans en novembre. *Fréquentation du congrès de Nantes les 26 et 27 novembre 2018 : 660 participants.*

## 2. La démarche du projet

### 2.1 Rappel des objectifs initiaux du projet

#### Les finalités du projet :

**Rompre l'isolement professionnel des animateurs travaillant avec les personnes âgées :** Cette situation d'isolement est une des principales difficultés de l'exercice professionnel du secteur. Les animateurs sont souvent seuls dans leur structure (*moyenne nationale : 1 animateur pour 65 résidents - enquête nationale du GAG, 2017*). Ils sont les seuls d'une culture d'animation dans un monde dominé par une culture sanitaire et un grand nombre de soignants.

#### **Mieux se connaître pour augmenter et améliorer les opportunités collaboratives.**

Faciliter sur un territoire la communication entre les animateurs permettra d'augmenter et d'améliorer les actions à l'attention des personnes âgées. Actuellement sur nos territoires beaucoup de ressources existent, mais l'accès à l'information "passe mal".

#### **Mieux communiquer pour mieux collaborer.**

Les animateurs ont besoin de mieux communiquer et collaborer entre eux pour unir leurs moyens et savoir-faire afin de mieux répondre, qualitativement, aux demandes de vie sociale des personnes âgées.

### Objectifs généraux

- Faciliter la **communication** entre les animateurs pour développer des projets communs et échanger des pratiques.
- Créer une **dynamique collaborative** entre les animateurs d'un même territoire.
- Constituer une base de données des **ressources** (*actualités, réglementation, analyses, ....*) du secteur accessible aux animateurs.

### Objectifs opérationnels

Concrètement, nous voulons développer une plate-forme web dédiée au travail collaboratif destiné aux animateurs, favorisant à la fois une dynamique nationale et de territoire. Cela se traduit par les objectifs opérationnels et les actions suivantes :

#### Rester en lien avec la communauté nationale et avec son groupement local

- Mise à disposition d'**outils collaboratifs web performants**, sur la base de GOOGLE APP, permettant à tous les utilisateurs de la plateforme d'interagir en temps réel, et de construire ensemble même à distance.
- Mise à disposition d'un blog et d'un forum, ouverts à tous les adhérents GAG et les groupements locaux affiliés.
- Mise en place d'un hébergement cloud centralisé, permettant d'accéder à des **ressources mutualisées** sur le plan national ou territorial (*fichiers, données,*

outils).

### **Se structurer localement :**

- Le nouveau site permettra de créer un sorte de **réseau social optimisant la communication sur les actions** conduites par un animateur, un groupement ou un réseau de professionnels.
- Les acteurs des réseaux pourront aussi bénéficier d'**outils modernes et évolutifs pour échanger entre eux directement et sans contraintes techniques** liés à leur environnement professionnel respectif (*pas de problème de compatibilité entre les applicatifs, les formats de fichiers ou d'un volume de stockage de données trop limité*).

### **Plus concrètement encore, nos attentes techniques étaient les suivantes :**

- Le site devait être ergonomique ET esthétique.
- Les utilisateurs devaient pouvoir utiliser une boîte mail performante pour échanger entre eux.
- Le blog, *pour les informations associatives*, et le forum, *pour les échanges/débats professionnels*, devaient être dissociés (*ce qui n'était pas fait sur notre plate forme actuelle*).
- Des visio conférences devaient être réalisables depuis l'interface, sans chargement d'applicatifs spécifiques pour les utilisateurs (*gain de temps et d'efficacité dans la démarche*).
- La sécurisation des données et du système devait être garantie, la réplication devait être possible.
- L'outil calendrier devait être performant et facilement utilisable.
- L'utilisation devait être simple mais les fonctionnalités devaient être riches, et spécifiques en fonction du statut des membres (*toutes les données n'ont pas à être transmises à tous ; tous les accès doivent être paramétrables*).
- Un stockage adapté en ligne était nécessaire pour mettre en place un centre de ressources partagées.
- Le travail de documents en temps réel devait être possible, avec un suivi des modifications/interventions de chacun + versioning.
- Un module "gestion de projet" sera mis en oeuvre, pour faciliter la réalisation de projet personnalisé, collectif ou institutionnel et en garantir le suivi.

L'aboutissement de cette démarche doit avoir un impact significatif sur l'accès aux loisirs des personnes âgées :

- Des animateurs plus efficaces et efficients peuvent mieux appréhender les attentes de leurs publics et trouver les ressources pour donner "vie aux envies".
- Des animateurs impliqués et présents sur la plate forme bénéficieront d'un accompagnement professionnel qui va mettre en dynamique leurs compétences et leur donner accès à des informations toujours plus variées et pertinentes.
- Enfin, le module "gestion de projet", qui sera une évolution d'un applicatif permettant l'accès des personnes accompagnées et de leurs proches sur leurs projets de vie, permettra une fluidité entre la prise en compte du public, son implication et celle de ses proches dans le processus et la mise en oeuvre des compétences professionnelles nécessaires.

## 2.2 Démarche projet et ressources mobilisées :

La démarche de projet s'est appuyée sur plusieurs phases :

### **1/ Informer sur le projet, recenser les attentes et lancer une dynamique participative.**

En février 2017, une enquête a été menée auprès des groupements d'animateurs afin de mesurer l'implication des professionnels dans la mise en oeuvre du projet et de recenser leurs attentes.

Cette première étape avait pour objectifs :

- De diffuser le plus largement possible le fait qu'un projet d'outil de coopération était en réflexion et en préparation.
- D'en mesurer l'intérêt des professionnels et leur possible implication dans le projet.
- De les informer sur la méthodologie "participative" souhaitée pour faire aboutir ce projet.

Ce qu'il faut retenir suite à l'analyse des résultats de l'enquête (*voir en annexe*)

- Les accès sont à calibrer par unité de fonctionnement (*associations locales ou groupes locaux d'animateurs*). Ils sont le plus souvent structurés sur le territoire du département, avec des possibilités d'accès pour les réseaux qui couvrent des territoires plus restreints (*plusieurs réseaux dans un département*), ou parfois plus larges (*des réseaux couvrant plusieurs départements*).
- Les groupements d'animateurs organisés en associations sont davantage demandeurs d'outils de coopération.
- L'intérêt est quasi unanime pour un nouvel outil de coopération des animateurs entre eux sur et pour leur réseau.
- l'enquête confirme l'intérêt des réseaux pour ce nouvel outil et ils sont majoritairement prêts à s'impliquer et souhaitent avoir le management (*animation et régulation*) de l'outil.
- On distingue 2 sphères d'intérêt qui structurent l'outil :
  - Une qui correspond au cœur de métier de l'animateur : Construire des actions d'animation communes en mettant en commun des moyens matériels (*question des ressources liées au métier*)
  - Une qui est davantage orientée sur l'exercice professionnel.
- 90 % des réseaux sont déjà dans une dynamique de construction commune. Ils demandent un outil permettant de structurer et développer cette dynamique.

Ces premiers éléments issus de l'enquête de démarrage apportent un complément aux orientations que nous avons déjà préalablement définies. Cette synthèse nous conduit à la phase suivante.



## 2/ Structurer la vision d'un outil concret intégrant les attentes recensées par l'enquête et les enjeux identifiés par le GAG.

Cette étape a été la plus complexe à réaliser : elle consistait à réaliser une synthèse des attentes des professionnels de terrain tout en intégrant une vision "prospective", intégrant les enjeux de l'évolution professionnelle identifiée par le GAG..

Nous avons donc réalisé un important travail de fond pour croiser le matériau issu de l'enquête avec une vision stratégique intégrant les technologies existantes, les enjeux d'accompagnement des publics à venir et les évolutions de l'exercice professionnel.

Nous avons choisi une méthodologie de travail proche de la "méthode AGILE"

Les méthodes **Agiles** partent du principe que spécifier et planifier dans les détails l'intégralité d'un produit avant de le développer (*approche prédictive*) est **contre productif**. Elle consiste à se fixer un premier objectif à courts termes et se lancer sur le projet sans tarder. Une fois ce premier **objectif** atteint, on marque une courte pause et on adapte son itinéraire en fonction de la situation du moment.

Pour être plus précis, la méthode **Agile** est une organisation de travail en **cycles courts**, elle permet aux équipes de développement (*en particulier en informatique*) de gérer un produit de manière **souple**, **adaptabilité** et **réactivité**. Ce procédé offre aux développeurs un retour d'information rapide sur le produit et leur permet de délivrer des **solutions correspondant aux attentes** des clients.

L'**implication** du client dans le processus permet à l'équipe d'obtenir un feedback régulier afin d'appliquer directement les changements nécessaires. Le but étant d'**accélérer le développement** d'un logiciel. De plus, cela assure la réalisation d'un logiciel fonctionnel tout au long de la durée de sa création.

Les 4 valeurs de la méthode AGILE :

- L'**équipe**, des individus et des interactions plutôt que des processus et des outils,
- L'**application**, c'est-à-dire des fonctionnalités opérationnelles plutôt que de la documentation exhaustive,
- La **collaboration** avec le client plutôt que la contractualisation des relations, ce qui accentue la confiance entre les 2 parties,
- L'**acceptation** du changement plutôt que le suivi d'un plan

Le GAG a déjà utilisé la méthode AGILE pour la construction de la plateforme "Acteur-à-Vie", et nous étions donc sur un terrain et des méthodes connues.

Pour ce projet, ceci nous a permis, *au sein du CA*, de nous familiariser avec les fonctionnalités plus pointues offertes par les outils collaboratifs. Un document a été créé à partir de Power Point pour présenter aux membres du CA une architecture "martyre" de la future plateforme, intégrant de façon exhaustive toutes les fonctionnalités que nous souhaitions voir intégrer à court, moyen ou long terme. Chacun a ensuite travaillé pour commenter et apporter ses propositions alternatives. Les captures d'écran suivantes illustrent ce travail :

### Bienvenue sur le site du GAG

Groupe des animateurs en Gériatrie

Bandeau dynamique d'informations

C'est quoi le GAG ?

Notre réseau

Bibliographie

Nos partenaires

FORUM/BLOG  
DU GAG

ACTUALITE  
GAG et ANIMATION SOCIALE

Derniers articles :

Manifestations :

Espace  
adhérents

Annonces/emplois

Présentation de nos  
outils

Le CNAAG



Yannick DOME...  
28 sept. 2018

Fermer

plutôt un blog



Yannick DOME...  
28 sept. 2018

Fermer



## L'agenda



### Principe de la fonction :

Le but est que l'animateur puisse regrouper toutes les infos nécessaires à son fonctionnement pro sur cet agenda. Cela implique que l'on puisse le coupler :

- À sa messagerie perso
- À la messagerie pro fournie par la boîte de l'animateur.
- Que l'on puisse partager son calendrier avec les animateurs avec lesquels on cherche à travailler en réseau.
- Pour des animateurs comme moi qui utilise au quotidien leur messagerie pro et les outils de partage qui vont avec, c'est un incontournable, pour éviter les connexions à toutes sortes de boîtes ou d'outils différents. Cela limiterait l'accès à la plateforme GAG et donc à nos outils.

### Réflexion GAG :

- Tuto à prévoir pour synchroniser son smartphone et ses autres comptes (tout le monde ne sait pas faire, loin de là)
- Formation à prévoir avec les réseaux locaux pour



Cette étape fondamentale a été construite et déclinée au cours de l'année 2018, au travers d'une réflexion conduite sur 6 temps de travail associant les membres du conseil d'administration.

Un parallèle a aussi été fait avec l'essor historique de l'association GAG qui avait été particulièrement soutenu dès juillet 2001 par la mise en place d'une site internet performant et adapté (*plateforme proposée par "affinitiz"*). Cet outil était beaucoup plus performant que les sites "classiques" existants à l'époque : des espaces et des modules spécifiques pouvaient, au sein d'un même environnement s'accoler les uns aux autres pour créer un système d'information et de communication homogène optimisant la qualité de diffusion. Malheureusement la plateforme affinitiz a fermé en 2012, sans repreneur, et nous n'avons pas pu retrouver un autre système avec des fonctionnalités aussi adaptées. Cette expérience a permis de concevoir un document s'inspirant de l'architecture du site de l'époque pour déployer une vision plus actuelle en phase avec nos attentes. Ce passé nous a incontestablement aidé pour définir ce que nous souhaitions et ce que nous ne voulions pas.

Mais nous n'avons jamais cherché à retrouver l'outil passé : en 18 ans, les ressources ont profondément évolué. Ce qui est commun et qui nous a aidé, c'est rappeler que l'utilisation d'outils nouveaux est facteur d'avenir et d'évolutions.

### 3/ Elaboration du modèle économique.

Parallèlement et consécutivement au point précédent, le GAG a travaillé la clarification des modèles associatif et économique qui permettront d'assurer le bon fonctionnement de l'outil dans le temps. Il en ressort les points suivants :

- **L'accompagnement à la prise en main de l'outil est un point crucial.** Un salarié est déjà recruté pour accompagner les réseaux et animateurs à se saisir de l'outil. Il devra également assurer la maintenance technique. Mais ce facteur, *vecteur de dépenses*, et aussi un vecteur de recettes : les fonctionnalités "poussées" de la plateforme pourront faire l'objet d'une offre de formation. Le lien naturel existant

entre l'utilisation de la plate forme et l'exercice professionnel permettra de pleinement intégrer l'outil dans nos modules de formation.

- **L'évolution des fonctionnalités et la gestion de l'obsolescence technique** sont deux facteurs qui doivent être anticipés. Les évolutions technologiques fixent un cycle de 4 ans avant que de nouveaux développements soient nécessaires.
- **La poursuite des travaux fondamentaux du GAG**, à savoir, la production de ressources sur le secteur et la poursuite de la construction de la profession.

Ce cadre nécessite donc de générer les ressources nécessaires en tenant compte des valeurs non lucratives et désintéressées du statut associatif. Plusieurs sources de financements sont donc prioritairement identifiées pour assurer le bon fonctionnement de la plateforme :

- Une partie du **budget alloué par la CNSA va servir "d'amorçage"** pour participer à l'emploi d'une chargée de mission dédiée à l'outil et à son démarrage dans les réseaux.
- **L'attractivité de l'adhésion** pour profiter des fonctionnalités de la plate-forme.
- Un développement de **l'activité de formation**, directement sur l'outil, ou indirectement avec un lien naturel avec l'exercice professionnel.

#### 4/ Travail de développement "technique" en phase avec le prestataire informatique et une chargée de mission du GAG.

Cette 3eme phase correspond à une transition entre une conception portée par des acteurs volontaires/bénévoles à une mise en pratique portée conjointement par des responsables associatifs et des professionnels.

#### **Séquence 1 : Élaboration du cahier des charges et transposition des attentes en fonctionnalités techniques.**

Afin de sélectionner un opérateur technique, un cahier des charges (en annexe) a été élaboré.

*Rappelons que, dans la méthode AGILE, le cahier des charges n'est pas définitif, il est aménageable et peut être modifié (d'un commun accord entre les deux parties, l'association d'une part et l'opérateur d'autre part) lors des différentes étapes du développement.*

Un appel d'offre à été publié sur nos espaces web et sur ceux d'organismes partenaires. Une commission, issue du CA du GAG, a examiné les propositions, et fait un choix.

L'entreprise 6TECH a été retenue, considérant d'une part sa connaissance du secteur et d'autre part sa capacité de traduction technique des fonctionnalités souhaitées et son

approche ergonomique.

La solution proposée est d'utiliser les outils Google et de réaliser un "habillage" ergonomique et identitaire. *Google proposant la gratuité de ses outils pour les associations à but non lucratif.*

### **Séquence 2 : Développement par le prestataire.**

Cette séquence se décline en 4 temps distincts, tous marqués par une concertation active et permanente :

1. **Concertation GAG/6 Tech** de septembre 2018 à décembre 2018 pour harmoniser les visions sur les orientations de l'outil en allant au-delà du cahier des charges initial (*intégration d'une dimension de "conseils" sur les solutions techniques existantes*).
2. **Travail de développement par 6 Tech** à compter du 1er janvier 2019 pour proposer une version "beta" soumise à des tests par des réseaux volontaires.
3. **Mise en ligne d'une version beta** et organisation des **tests** avec les groupes locaux volontaires.
4. **Mise en ligne de la version finale en deux lots**, en avril 2019 (*applicatifs simples et environnement global, et modules de coopération*) et novembre 2019 (*module spécifique projet et module des ressources partagées*).

Il est à noter que dans toute cette phase, outre des réunions physiques indispensables, un travail commun et à distance s'est développé en utilisant les outils sélectionnés déjà en ligne sur l'espace. Les membres du CA du GAG se sont donc trouvés très tôt utilisateurs de l'outil créé, et ont pu très tôt proposer des aménagements et des améliorations.

### **Séquence 3 : définition d'un poste de "Chargée de mission" pour accompagner le développement et la vie de la plateforme.**

En effet, tout le travail de réflexion sur la conception de cet outil nous a conduits au constat incontournable qu'il nous fallait un salarié supplémentaire pour accompagner au quotidien un tel outil. Nous avons donc travaillé là encore sur 3 temps différents :

1. **La définition du poste**, que ce soit sur la fiche de poste ou le modèle économique pour en assurer à terme la pérennisation (*septembre 2018 à janvier 2019*)
2. **Le recrutement** d'une chargée de mission (*mars 2019*). La fiche de poste et l'appel à candidature a été publié sur nos espaces web. Une première sélection a été faite sur dossier. Une seconde sélection s'est faite sur entretien d'une heure en visioconférence sur nos nouveaux outils. La troisième étape a été celle d'un entretien physique avec la candidate retenue pour confirmer l'embauche devenue effective le 3 avril 2019.
3. **L'accompagnement et la formation de cette nouvelle salariée**, ainsi que sa mise en relation avec tous les acteurs du projet.

## 2.3 Description des résultats obtenus et productions réalisées

Dès janvier 2019, des éléments de la plateforme et des outils étaient en ligne et ils nous ont facilité le travail de construction. La version Bêta (*test*) de l'outil a vu le jour le 17 avril 2019, et des utilisations test ont pu démarrer avec des réseaux locaux volontaires.

### **Élaboration du modèle économique de l'outil.**

Le fonctionnement économique d'un tel outil s'est construit en partant des nécessités :

- intérêt pour le développement des réseaux locaux et pour le développement associatif du GAG
- nécessité de formations pour une utilisation optimale des outils
- nécessité de paramétrage et de catégorisation et hiérarchisation des accès.

Plusieurs niveaux d'accès sont déterminés :

- des informations accessibles à tous : ce sera le cas des blogs (*nationaux et locaux*) ainsi que des offres et demandes d'emploi d'animateurs (*il est dans la logique associative que ce ne soit pas un service payant, et nous sommes sur un secteur d'emploi très particulier, où les services habituels sont centrés sur les emplois soignants et administratifs et se révèlent peu efficaces sur une niche plus restreinte*). Les directions qui souhaitent développer une réelle animation ont intégré qu'il fallait faire appel à des professionnels et passent par nos services. *Une étude sur notre ancien réseau affinitiz donnait un chiffre annuel de 150 offres d'emploi réussies dans notre service.*
- des éléments accessibles sur inscription gratuite : ce sera la situation des forums (*nationaux et locaux*), car il faudra pouvoir identifier les contributeurs et leur rappeler qu'ils sont responsables de leurs remarques. Ce sera également le cas de quelques ressources qui fonctionneront en produits d'appel.
- des éléments accessibles sur adhésion au GAG (*ou aux réseaux membres du GAG*) et avec ouverture d'un compte google (*et adresse xxx.@anim-gag.fr*). Ce niveau permettra un paramétrage des accès en particulier aux outils de coopération et aux ressources permettant un exercice professionnel performant.
- des séquences de formation seront mises en place pour les réseaux, et elles ont déjà commencé avec des responsables associatifs du GAG, des salariés (*le délégué général et la nouvelle chargée de mission*).

Sur un plan économique, l'accès aux outils engendrera des cotisations supplémentaires qui permettront d'atténuer le coût de fonctionnement de la plateforme.

### **Lancement de la version Bêta de l'outil testé avec des groupements locaux d'animateurs volontaires**

La version Bêta a été rendue disponible sur inscription le 17 avril 2019. Mais la diffusion de l'information est restée restreinte afin de privilégier les tests par les réseaux.

Les réseaux utilisateurs sont :

- le conseil d'administration du GAG (12 utilisateurs) a commencé à en utiliser les outils dès le début 2019 (*documents partagés, réunion en visioconférence, travail commun sur documents partagés, création de sites spécifiques, ....*).
- le réseau GAM'S (essentiellement sur le 77) avec 5 utilisateurs cadres de l'association locale.
- l'association Anim'PA 35 (département de l'Ille et Vilaine) : ce réseau comprend 45 membres, mais l'utilisation test a concerné 5 cadres de ce réseau.
- l'association APACA (Animateurs pour Personnes Agées de la Côte d'Azur) : ce réseau opère sur 2 départements (Alpes Maritimes et Var), l'utilisation test a concerné 5 cadres de ce réseau.
- le réseau Eure : pour ce petit réseau en cours de structuration, 3 cadres du réseau sont rentrés dans l'opération test.
- le réseau APECA 87 (Haute Vienne, Limoges) : ce réseau départemental est en cours de renaissance, et 4 cadres se sont emparés de l'outil.
- ce qui fait un total de 34 "testeurs"

Plusieurs autres réseaux avaient manifesté leur intérêt, mais certains ont demandé à repousser leur investissement, car occupés par d'autres actions ; d'autres réseaux étaient demandeurs, mais nous avons préféré travailler en cohérence avec nos ressources actuelles, et nous les intégrerons dans les semaines et mois à venir.

### **Intégration des améliorations et lancement de l'outil GAG-pro**

Une grille d'évaluation en ligne (*outil disponible sur le Drive Google*) a été élaborée (*en annexe*) afin de réaliser une évaluation de l'outil dans sa version Bêta par les différents utilisateurs. Tous les testeurs ont eu accès à cet outil d'évaluation, ils ont tous vu un outil nouveau, et les résultats sont présentés *dans le § 3.2 de ce rapport*.

Ces éléments d'évaluation doivent permettre d'une part de vérifier si les fonctionnalités et leur ergonomie correspondent aux attentes des animateurs et s'ils se saisissent (*ou non*) de l'outil dans leur quotidien professionnel, et, d'autre part, de lister les actions correctives immédiates à réaliser avant le lancement officiel de l'outil.

### **Résultats de la phase d'expérimentation réseaux :**

1. Travail avec le GAM'S (77) :
  - travail par téléphone, accès au site difficile car l'ordinateur utilisé passait par le moteur de recherche Bing. Après modification, le site anim-gag se trouve facilement.
  - La déconnexion est à améliorer (transmis pour aménagement technique).
  - correction d'une adresse mail, modif effectuée selon modèle commun décidé en réunion technique.
  - disponibilité restreinte des animatrices en cette période, mais intérêt fort.
  - accès utilisateurs : ok ; accès groupe : ok ; unité organisationnelle : ok ; drive d'équipe : ok : GAM'S DRIVE

## 2. Travail avec le 27

- Contact téléphonique auprès du responsable (*en arrêt de travail*), mais autres contacts et relais en place., ce qui rend plus difficile les contacts avec le réseau.
- Réunion prévue le mardi 4 juin, avec temps de travail téléphonique ou présentiel (*selon les cas*)
- accès utilisateurs : prévu à la prochaine réunion ; accès groupe : ok ; accès unité organisationnelle : ok ; accès drive d'équipe : ok : Réseau Anim 27

## 3. Travail avec le 35 :

- premier contact par téléphone auprès du responsable de réseau, transmission des adresses et noms des animateurs souhaitant participer, décision d'un temps de travail commun à Rennes, présence de 3 animateurs très motivés + responsable du réseau + chargée de mission GAG.
- Quelques difficultés techniques en raison de mise à jour du moteur de recherche (*Mozilla car Chrome refusé par l'établissement*).
- accès groupe : ok ; accès unité organisationnelle : ok ; accès drive d'équipe : ok : Anim PA 35
- accès à chacun des utilisateurs : ok - accès au drive : ok - accès aux outils google et découverte ensemble : ok
- utilisation par chacun puis rendez vous par visioconférence;
- Les animateurs ont fait part de certaines attentes pour les ressources :
  - formation
  - ressources sur les nouveaux public et formations qui en découleront
  - procédures, fiches
  - liens mis en ligne grâce à la veille de chacun sur les appels à projets concernant le métier
  - réglementations sur les projections de film, la zoothérapie, le droit à l'image (formulaire type...)
  - y aura t il un règlement de fonctionnement qui cadrerait ce que l'on peut ou ne peut pas faire?
- Un échange a également fait remonter deux sujets qui me semblent utiles :
  - l'existence d'un compte face-book auquel sont abonnés 6000 animateurs : animation en EHPAD
  - serait il possible d'avoir en téléchargement un justificatif d'adhésion en lien avec l'adresse de l'utilisateur ?

## 4. Travail avec APACA : lancement effectué à Cannes le 27 mai.

Le réseau APACA a présenté en mai 2019 à ses adhérents un projet de site internet conçu par un adhérent local avec la plateforme WISH. La présentation de GAG PRO a cependant attiré l'attention du réseau qui souhaite utiliser notre outil pour plusieurs raisons :

- La centralisation des données leur a semblé plus pratique.
- Les outils proposés sont beaucoup plus fonctionnels et performants que les leurs.
- Le réseau étant déjà adhérent, l'utilisation de GAG PRO représente pour eux une économie sur les frais d'hébergement et sur d'autres abonnements liés aux fonctionnalités qu'ils avaient activés.

- Les différents niveaux de l'arborescence possible, qui leur permet d'accéder facilement à des informations "nationales" sans impacter la visibilité et l'accessibilité de leurs informations "locales", les a incités à valider le fait qu'ils vont utiliser la plateforme GAG PRO.
- Un calendrier est établi avec les deux têtes de réseau (*MM. Patrice Silvestre et Cédric Paris*) pour une formation en liaison avec notre chargée de projet.

#### 5. Travail avec le réseau CAREPA sur le 87 : prévu début juin.

Le CAREPA est un réseau local de la Haute-Vienne qui a récemment intégré les missions d'une ancienne association locale d'animateurs, active et adhérente au GAG entre 2004 et 2012. Ce groupement, *qui portait jusqu'ici l'organisation de manifestations locales entre EHPAD*, traite désormais de l'actualité et de l'évolution de l'animation sociale. Il adhère à nouveau au GAG depuis cette année (*validation en CA au mois de mai 2019*), notamment pour bénéficier des services de la plateforme GAG PRO, qui a été un facteur accélérateur de la démarche, les outils coïncidant parfaitement avec les attentes des acteurs.

#### Commentaires des membres du CAREPA :

- "La plateforme correspond à nos besoins. Une formation sera nécessaire et un temps de suivi aussi pour en exploiter toutes les possibilités."
- "Nous avons fait le choix d'appliquer le même thème (*image*) à chaque drive d'équipe de réseau pour plus de lisibilité de la page des drives d'équipe".

#### Commentaires généraux :

- "Pour les unités organisationnelles, elles ont été classées par région pour plus de clarté et faciliter les recherches éventuelles".
- "Une évaluation est préparée avec l'outil form's".

### Points de vigilance :

Avant la phase test, plusieurs points de vigilance avaient été repérés, et une grande attention a été portée sur leur repérage et les réactions des utilisateurs.

#### L'utilisation des outils Google :

Une partie des animateurs socio-culturels exprime (*culturellement*) des réticences à utiliser les outils d'une grosse société internationale, avec des risques sur la confidentialité.

Il nous a fallu expliquer clairement que nous souhaitons un outil qui tient dans la durée, qui sera toujours à jour tant sur les fonctionnalités que sur la sécurité, qui évoluera constamment. Soit nous construisons un système indépendant, *mais qui nécessiterait des refontes régulières et des investissements importants et bien au-delà de nos modestes moyens*, soit nous utilisons un système existant et mis à jour.

Les utilisateurs ont tout à fait compris et accepté les enjeux et ils ont très vite intégré les possibilités de paramétrage, tant pour les réseaux que pour les personnes. Par exemple, le calendrier peut rester un simple calendrier réseau, mais, *selon les choix*, il peut intégrer des éléments liés à l'exercice professionnel, voire des éléments liés aux diverses



occupations des utilisateurs, chacun restant maître de ce qu'il veut inclure et partager. Il apparaît qu'une information claire lève la plupart des réticences, et que les avantages l'emportent sur les inconvénients.

Par contre, des difficultés sont apparues sur les accès selon les moteurs de recherche (*refus de Google dans certaines institutions*), mais il est souvent possible de demander des accès ou d'utiliser d'autres moteurs de recherche non bloqués.

Soulignons également que la plateforme n'est pas totalement dépendante de Google, elle en utilise des outils, mais a ses propres accès. Ceci nous permettrait, *en cas de modifications des conditions d'utilisation Google, qu'elles soient liées à des évolutions de la politique commerciale de Google, ou qu'elles soient en lien avec la politique des USA*, de nous adapter et nous retourner vers d'autres outils.

#### Les risques de confusion entre ce nouvel outil et la plateforme "Culture-à-Vie" :

"Culture-à-Vie" est un autre outil du GAG. Son démarrage a été financé par la CNSA, et, *au bout de 4 années de fonctionnement*, "Culture-à-Vie" constitue une réussite incontestable :

45 départements abonnés (*les chiffres donnés sont ceux du 1<sup>er</sup> juin 2019*),  
2 405 structures inscrites,  
842 contenus en ligne (+3 *chaque semaine*)  
venant de plus de 160 animateurs différents,  
et, *sur les 3 derniers mois*, 8 900 contenus téléchargés par mois, ce qui correspond à une moyenne statistique de presque un téléchargement hebdomadaire par structure inscrite.

"Culture-à-Vie" est centré sur les actions d'animation :

568 contenus sont des supports d'animation,  
148 sont des compte-rendus d'expérience,  
les autres étant des propositions d'intervenants culturels (103) et des lieux de vacances adaptés (19).

D'après nos enquêtes, l'utilisation de ces supports est réalisée par les animateurs eux-mêmes sur une grosse moitié, et une petite moitié correspond à une utilisation déléguée à d'autres intervenants (*autres personnels, jeunes en service civique (utilisation en hausse), bénévoles, ...*)

Même si nous avons clairement défini les périmètres de chacun des deux outils, les risques de confusion et de chevauchement existaient.

Dès la première enquête, ces risques sont apparus faibles :

les animateurs avaient déjà une plateforme sur les actions d'animation, et ils voulaient maintenant des outils professionnels.

Dans leurs têtes, les différences et les complémentarités étaient claires.

Les travaux réalisés lors de la phase test confirment cette vision :

les animateurs ne rejettent pas "Culture-à-Vie", ils l'utilisent et l'apprécient, mais ils considèrent que "Culture-à-Vie" ne peut pas couvrir toute l'étendue de leur sphère professionnelle, et ils veulent que ce soit complété par d'autres outils beaucoup plus professionnels.

#### L'évolution des demandes de coopération :

Lors de la première enquête, les réseaux demandaient des outils de coopération, mais sans pouvoir préciser lesquels.

Au fur et à mesure que les travaux avancent, les demandes se sont précisées, résultat de la maturation du projet, mais aussi perspective que cela est réalisable.

C'est quand les animateurs sont face aux outils qu'ils prennent pleinement

conscience de ce qui est réalisable. Pour les réseaux, ce sont les outils de coopération qui sont plébiscités dès qu'ils en perçoivent le fonctionnement. Il apparaît aussi que l'éventail des outils possibles dépasse ce que les animateurs envisageaient comme possible.

#### L'évolution des demandes de ressources :

Là aussi, les demandes manquaient de précision lors de la première enquête, mais, *au fur et à mesure que nous avançons*, les demandes se précisent :

- une ressource sur la construction d'un projet institutionnel d'animation,
- une ressource sur les enquêtes sur les attentes des personnes âgées,
- une ressource sur le bilan annuel d'activités,
- etc ...

et un des réseaux testeurs a même commencé à rédiger une liste de souhaits, sans oublier des demandes sur un outil de gestion de projet, *point sur lequel nous reviendrons*.

#### L'évolution des utilisations possibles :

Un nouveau secteur apparaît comme demandeur de cet outil, le secteur de la formation professionnelle.

Ce secteur utilise déjà "Culture-à-Vie", car la présence en ligne d'une plateforme avec des centaines de supports modifie le paysage de l'exercice professionnel, et de nombreux organismes privilégient l'apprentissage à l'utilisation et l'adaptation de supports existant, et centrent la formation sur la démarche et la méthodologie.

Mais cela ne couvre pas tout l'exercice professionnel, et plusieurs organismes ont déjà exprimé le souhait d'accéder à ce nouvel outil.

Une demande est fréquente : des possibilités d'analyse de situations d'animations réelles avec des personnes âgées et qui pourraient être exploitées en formation. Or nous disposons déjà de ressources dans ce domaine :

- par exemple une quinzaine d'articles *publiés sur l'ancienne revue "Doc'Animation en Gériatrie" (revue qui n'existe plus)* où l'on retrouve une animatrice "Angélique" dans des situations diverses,
- autres exemples de ressources disponibles, des analyses de situations réalisées dans nos congrès annuels, ...

D'autre part, le développement d'actions de formation par des organismes proches du GAG a entraîné la mise au point de certains modules de formation en ligne, d'autoformation, d'autoévaluation, ... ainsi que la mise à disposition de ressources. Il sera donc nécessaire de formaliser ces accès par des systèmes d'abonnement spécifiques et limités.

Tous ces éléments liés à la formation constituent un aspect important des évolutions en cours, car c'est la formation des futurs professionnels qui est en jeu, et il n'est pas possible de former comme hier, en particulier avec l'alternance de la formation en présentiel et de la formation à distance. De nouveaux modules seront donc à construire !

#### Les évolutions de la profession :

Cette année 2019 est, *pour le GAG*, l'année de nouveaux états généraux sur l'animation avec les personnes âgées (*en résonance avec les premiers états généraux réalisés en 2003*). Ces Etats Généraux (*programmés les 26 et 27 novembre 2019 à Bordeaux*) sont préparés par une vingtaine de réunions dans toute la France dans une opération appelée GAG-TOUR, et qui recueillent les éléments d'évolution du public âgé et de ses attentes,

de l'exercice professionnel et de l'évolution des organisations et des fonctions, des types d'animation et d'exercices professionnels à développer pour répondre aux attentes nouvelles.

Au jour où nous écrivons ce rapport, 4 journées locales se sont déjà tenues (*Rennes, Privas, Clermont-Ferrand, Cannes*) réunissant un total de 156 participants. Bien sûr, il est encore trop tôt pour faire un bilan complet (*il sera fait en fin d'année après les états généraux*), mais nous pouvons déjà dire que ce nouvel outil entre en résonance avec les demandes des animateurs : le discours dominant est le suivant :

nous avons une formation (*souvent les diplômes de l'animation sociale*),  
nous avons une plateforme de supports d'actions d'animation ("*Culture-à-Vie*"),  
mais nous manquons toujours de moyens humains et financiers, et parfois, sur nos lieux de travail nous manquons de reconnaissance de la part de la direction et/ou de la part d'autres professions,  
Nous manquons également d'outils nous permettant de rompre l'isolement, de travailler ensemble, et d'assurer nos missions de coordination sur l'animation.

Le nouvel outil répond à ce type de demande, et une dynamique forte est lancée.

#### La pérennisation du poste de chargée de développement de GAG PRO : un enjeu majeur.

Le GAG utilisait au début des années 2000 une plateforme web très en avance à l'époque (*réseau "affinitiz"*), qui permettait déjà d'avoir une partie des services que nous avons développé avec GAG PRO (*en particulier la possibilité de créer un multitude de sites satellites, pour les réseaux locaux, gravitant naturellement autour de la plateforme nationale*).

Ce site a été la clé de l'essor historique du GAG et il a compté près de 9 000 inscrits en 2012. Malheureusement, le prestataire a cessé son activité à cette période, son modèle économique n'était plus viable. Cela nous a contraint, *dans l'urgence*, à trouver une autre solution. Les solutions alternatives ne nous convenaient pas, mais nous avons dû faire un choix : utiliser une plateforme gratuite, avec des services en baisse, ou une plate forme payante, avec des coûts bien supérieurs. Nous avons choisi la première option (*2 853 inscrits en 5 ans avaient rejoint le site forumdugag.fr.*), en intégrant la nécessité de développer ultérieurement notre propre outil (*genèse de GAG PRO*).

Cette expérience, couplé au travail conduit sur GAG PRO, démontre 3 points importants :

- le succès de la plateforme sur affinitiz était le résultat d'une combinaison de deux facteurs :
  - un outil moderne, efficace, esthétique et ergonomique.
  - couplé à une actualisation des informations quotidiennes, via les administrateurs ou les inscrits sur le forum.  
La présence des administrateurs bénévoles du GAG était notamment très importante, représentant une quinzaine d'heures d'intervention bénévoles par semaine (*plus de 2 heures par jour*).
- Plusieurs réseaux locaux avaient créé un site satellite, mais ces derniers "vivaient" peu, pour deux raisons majeures :
  - Les thèmes nationaux étaient forts et actifs. Ils "monopolisaient" donc en quelque sorte les échanges.
  - Les réseaux locaux n'avaient en général pas d'acteurs bénévoles aussi présents que ceux du GAG pour faire vivre leurs pages.
  - A ces deux points de conclusion, s'ajoute un autre qui émerge progressivement et deviendra le coeur du projet actuel : l'internet du début

des années 2000 était plus orienté vers l'information que la coopération, et les outils de coopération sont ce qui manque le plus aux réseaux locaux.

- La marge de progression pour faire vivre le site, *en connectant encore plus les actualités nationales et locales*, existait mais elle aurait demandé encore plus de temps et d'énergie pour les bénévoles du GAG notamment, *ce qui n'était pas à ce moment-là possible*.

Cette expérience (*ancienne*) se conjugue aujourd'hui avec les constats de notre expérimentation sur GAG PRO :

**la plateforme, telle que nous la concevons** (*à savoir un réel moteur pour incarner la dynamique professionnelle dans son ensemble, aux échelons national et local, de l'animation sociale*), **doit reposer sur l'activité d'au moins un(e) salarié(e) et d'une équipe de bénévoles impliqués.**

La présence d'un chargé de développement associatif et d'une chargée de projet permettent aujourd'hui de répondre à ces besoins. Notre modèle économique permet aujourd'hui non seulement de garantir la présence de ces professionnels, mais aussi d'envisager rapidement une augmentation à moyen terme de leur temps de présence. Il est envisagé que la chargée de développement **passer par exemple d'un mi temps à un temps complet d'ici 3 mois pour être en mesure de faire face à toutes les exigences qu'imposent un fonctionnement optimal de l'outil.**

## 2.4 Limites et difficultés rencontrées et actions mises en œuvre pour les surmonter :

- Le recueil des attentes des animateurs et des réseaux (*en évolution constante donc les attentes également*) **relève clairement d'une action permanente**. De plus, nous constatons un décalage entre les attentes exprimées et les raisons réelles dès que nous passons à l'action.

L'expérimentation étant centrée sur les modalités de coopération et les outils de coopération des animateurs entre eux dans des réseaux, la demande d'accompagnement pour utiliser ces outils coopératifs s'est clairement affirmée lors de la mise en pratique :

- pour la construction de documents communs et partagés ouvrant clairement des perspectives de coopération,
- pour exploiter correctement la possibilité d'organiser des réunions en visioconférence.
- pour développer la prise en main de l'outil d'évaluation sous forme de sondages.

La mise en place des "drives", nationaux et locaux, permettant le partage de ressources locales, est très appréciée sur le "papier". Mais la mise en pratique (*structuration, administration, création d'une arborescence, affectation de droits d'utilisation...*) a soulevé de nombreuses interrogations.

### **Actions mises en oeuvre :**

Une chargée de développement de l'outil coopératif a été recrutée à mi-temps pour accompagner les réseaux. Deux approches complémentaires sont proposées :

- L'accompagnement en ligne, par téléphone ou en physiquement avec la chargée de développement.
  - La mise en ligne dans le courant de l'été 2019 de tutoriels dédiés pour du "e-learning".
- 
- L'implication des animateurs et de leurs réseaux (*environnement numérique nouveau, prise de conscience de l'utilité de l'outil comme facilitateur dans leurs missions*) constitue un élément clef de la réussite du projet.

### **Action mise en oeuvre :**

- Un point mensuel est proposé à tous les réseaux qui souhaitent optimiser leur utilisation de l'outil, sous forme de visio conférence.
- 
- Les différents utilisateurs expriment clairement la vision que l'outil, *pour être attractif*, doit comporter des ressources qui vont "faire venir" les animateurs, et surtout qui vont leur être utiles. Ces ressources sont perçues comme venant en partie des ressources propres aux réseaux locaux, mais la demande est forte sur un partage de ressources au niveau national. Là aussi les complémentarités sont privilégiées.

Nous pensions initialement mettre en ligne un fichier complet concernant nos ressources professionnelles (*éléments juridiques, textes, formation, outils pédagogiques, références bibliographiques, etc...*). Les expérimentations ont démontré que la mise à disposition d'une masse conséquente d'informations dès le lancement n'était pas forcément judicieuse : l'effet "d'accumulation d'informations" parasitant "l'appropriation".

### **Action mise en oeuvre :**

- Un fichier recensant toutes les ressources "numériques" du GAG ne sera donc finalement pas mis en ligne intégralement comme prévu. Le premier "socle" de supports comptera une cinquantaine de documents à l'été 2019 (*nombre identifié par les réseaux comme étant suffisant pour lancer l'outil auprès de tous les réseaux*)
- Le nombre de fichiers sera volontairement limité pour que les membres puissent facilement identifier les contenus disponibles, au lancement de la plate forme, puis au fur et à mesure de l'ajout, sur un rythme de plusieurs supports par mois (*les retours des utilisations des réseaux indiquent un souhait de 3 nouvelles ressources hebdomadaires pour maintenir l'attention et garantir un intérêt pour cet enrichissement de la base de données professionnelles mutualisées*).

- La différenciation est faite clairement entre le rôle de “Culture-à-Vie” et celui de ce nouvel outil centré sur la profession. Et les réseaux expérimentateurs (*souvent implantés dans des départements abonnés à “Culture-à-Vie”*) acceptent cette différenciation et cette complémentarité. (*voir ci-dessus*)

**Pas d'action spécifique à mettre en oeuvre, mais poursuivre l'information sur les caractéristiques différentes de chaque outil.**

### **3. Méthodes et résultats des évaluations internes et/ou externes**

Compte-tenu des délais et des objectifs de ce projet, nous sommes essentiellement sur un projet - action, avec des adaptations en délais courts, *via la méthode AGILE*.

Nous n'avons pas pu faire intervenir un évaluateur externe sur cette opération complexe qui joue essentiellement sur une dynamique associative et de réseaux.

Nous ne sommes pas opposés à une évaluation externe, mais une fois que tout l'outil sera totalement en place, et à condition de disposer de moyens financiers complémentaires et de trouver un organisme évaluateur se situant dans la dynamique associative.

Ceci pourrait ouvrir la porte à une analyse critique et constructive nous permettant d'avancer et d'améliorer.

Nous sommes donc restés sur uniquement des évaluations internes qui se sont développées au fur et à mesure du développement du projet, et qui ont entraîné des évolutions et des adaptations.

#### **3.1 Démarche d'évaluation mise en place**

Dès les premiers pas d'un réseau local sur l'outil de coopération, notre chargée de mission et/ou des administrateurs du GAG proposent un temps de travail aux responsables des réseaux locaux qui assurent la mobilisation complémentaire d'adhérents.

Pour entrer dans notre démarche d'évaluation, nos membres devaient être en mesure :

- de tester la plateforme en version beta mise en ligne par notre développeur.
- de créer un compte “google” et s'investir, *en lien avec notre chargée de développement*, pour découvrir l'utilisation des outils associés.

L'accompagnement s'est fait de deux façons :

- Réunions physiques pour certains réseaux. La mise en place d'une action liée à notre actualité associative, le GAG TOUR 2019, qui nous amène à
  - visiter cette année nos réseaux locaux pour les associer à l'organisation des 2° états généraux de la profession,
  - faciliter l'organisation de plusieurs rencontres en ajoutant un point GAG PRO

à nos échanges.

- Visioconférences pour d'autres, avec utilisation de l'outil google intégré "Meet".

Après un temps d'utilisation (*quelques semaines*), un retour est effectué, les points à améliorer sont listés, et une évaluation très pratique est réalisée.

L'étape suivante se fait en général lors d'une réunion du réseau, les responsables locaux expliquent là où ils en sont, et l'ouverture est faite par notre chargée de mission pour l'ensemble des membres du réseau qui le souhaitent. Cette démarche déclenche l'envoi d'un questionnaire en ligne afin d'évaluer l'utilisation et de cerner de nouveaux points à améliorer.

Et chaque phase de développement est suivie d'une évaluation en interne, puis d'un suivi des propositions.

### **3.2 Résultats de l'évaluation**

Les résultats du questionnaire en ligne doivent être considérés comme indicatifs et non pas scientifiquement exacts.

En effet, ils s'appuient sur un corpus de résultats trop restreint, mais ces réponses et remarques donnent des indications qui permettent d'orienter vers des améliorations futures.

Nous avons un potentiel de réponses (*voir § 2.3 ci-dessus*) de 34 utilisateurs testeurs.

Nous avons eu 28 réponses questionnaires (*les 6 qui manquent nous ont contacté par mail ou par téléphone pour nous dire qu'ils n'avaient pas suffisamment avancé sur l'utilisation de l'outil pour répondre*),

Dont 25 réponses questionnaires exploitables (*les 3 qui ont été écartés n'avaient que peu de réponses*).

Notre étude indicative porte donc sur 25 réponses utiles (*soit 73,6% du potentiel total*).

**Le graphisme de GAG-PRO jugé :**

- très bien : 20% (*les pourcentages sont établis sur les 25 réponses exploitées*)
- bien : 52%
- passable : 20%
- déplaisant : 0%
- sans réponse : 8%

*Le graphisme séduit mais est jugé améliorable.*

**La connexion jugée:**

- facile : 56%
- pas claire : 28%
- à revoir : 8%
- sans réponse : 8%

*Les difficultés de connexion sont essentiellement liées*

- *aux moteurs de recherche utilisés,*
- *à des confusions liées à une distinction difficile des fenêtres de connexion (amélioration demandée au prestataire informatique)*

**La déconnexion jugée :**

- facile : 20%
- pas claire : 36%



- à revoir : 36%
- sans réponse : 8%

*Le point a été signalé, et une fonctionnalité simple et évidente sera ajoutée.*

#### Utilisez-vous les **outils Google** avant ?

- Google agenda : 32%
- Google contacts : 32%
- G mail : 40%
- google drive : 12%
- hangouts : 12%

*Une utilisation préalable pour environ 1/3 des testeurs. Le taux sera sûrement plus faible quand la cible sera élargie. Le besoin d'accompagnement est à souligner.*

#### Quels outils Google utilisez-vous maintenant ?

- Google agenda : 40%
- Google contacts : 44%
- G mail : 84%
- google drive : 84%
- hangouts : 60%

*Une montée d'utilisation nette, mais encore loin des 100% espérés, ce qui confirme que tout se jouera avec de l'accompagnement et dans la durée.*

#### Ces outils **répondent-ils** aux attentes des animateurs professionnels ?

- oui : 52%
- partiellement : 44%
- non : 0%
- sans réponse : 4%

*Il s'agit à l'évidence d'outils attendus !*

#### En quoi GAG-PRO peut-il **améliorer votre quotidien professionnel** ? (question ouverte)

*Dans la seule question ouverte de ce sondage, sont cités :*

- les demandes d'accompagnement à la prise en main de l'outil
- les demandes de ressources complémentaires
- les demandes d'un module projet (voir ci-dessous § 4.1)

#### Pour quels outils Google avez-vous **besoin d'accompagnement** ?

- Google agenda : 56%
- Google contacts : 68%
- G mail : 20%
- google drive : 56%
- hangouts : 68%

*Confirmation du besoin d'accompagnement !*

Ce questionnaire ne doit pas être compris comme une enquête scientifique, mais comme un sondage qui nous permet d'adapter et d'avancer.

Il indique clairement les demandes importantes :

- accompagnement sur les outils de coopération,
- et ressources complémentaires aux modules de coopération..

## 4. Bilan de l'action et suites données :

### 4.1 Analyse critique du projet :

La réalisation d'un tel projet est complexe, car, *dans la logique de participation qui est celle de l'animation*, il n'est pas possible de décider ce qui est bon pour les animateurs-utilisateurs. Il nous faut donc **construire avec eux** (*et non pas pour eux*), prendre en considération les évolutions (*inévitables et importantes*) de leurs attentes, **tout en restant réalistes** sur ce qui est techniquement et financièrement possible. Adaptations et explications ont été des mots clefs tout au long du projet.

**La phase de mise en application a été plus difficile que prévu**, malgré la sensibilisation réalisée dès la première étape.

Quand il s'est agi de passer à la réalisation, une partie des réseaux qui s'étaient portés candidats ne s'est pas engagée, tout en maintenant leur intérêt pour l'outil. *Ce qui est compréhensible et logique !*

Il s'agit là d'une situation associative classique, *où tout le monde n'a pas la même demande en même temps*, et il est essentiel de **gérer ces décalages** tout en ne retardant pas la mise en place de l'outil et de travailler dans la durée.

Il s'est également avéré que la mise en application demandait **une certaine maîtrise de l'outil informatique**, ce qui n'était pas le cas de tous, *y compris dans notre conseil d'administration*.

- D'où la nécessité de plusieurs réunions, soit en visioconférence, soit en réunion physique pour faciliter l'utilisation.
- D'où surtout le constat que l'accompagnement devra être important pour que l'outil soit pleinement utilisé.

Nous connaissons bien le profil des animateurs :

50% ont une formation de niveau 4 (*BP, Bac Pro*),  
33% sont en niveau 3 (*bac +2*),  
et 5% en niveau 2 (*bac + 4*).

Ce qui implique que **la majorité des animateurs ne sont pas des "experts" de l'outil informatique** :

ils utilisent les mails et le traitement de texte (*aujourd'hui 90% disposent d'un ordinateur sur leur lieu de travail*),  
parfois les présentations de type power-point et les tableurs.  
Seulement quelques-uns utilisent la PAO ou la vidéo,  
et ils sont encore peu nombreux à utiliser les outils en ligne.

Pourtant, **cette évolution est nécessaire** pour rompre l'isolement et améliorer les **performances**. Le GAG considère qu'il est de sa mission d'accompagner cette évolution nécessaire, car rares sont les institutions qui mettent de tels outils à disposition des animateurs.

Il s'agit clairement d'un travail de plusieurs années !

Si des éléments freins ont pu être identifiés et analysés, nous disposons aussi d'**éléments facilitateurs** :

Tout d'abord, la forte crédibilité du GAG.

Pour la majorité des animateurs, *mais aussi pour de nombreux acteurs*, le GAG est le regroupement qui a oeuvré et réussi sur la professionnalisation du secteur.

C'est aussi l'association qui a réussi la mutualisation de ressources (*via "Culture-à-Vie", avec le soutien de la CNSA, et en partenariat avec une agence de communication*);

c'est aussi l'organisme qui a contribué à la création de l'identité professionnelle (*Charte de l'animation en gérontologie en 2006, diplômes de l'animation sociale en 2005 et 2008, maintien de la filière professionnelle de formation en 2008, le livre blanc en 2012, les congrès annuels CNAAG depuis 2006, ...*);

c'est également l'organisme professionnel qui a poussé vers la personnalisation des démarches et des actions (*livres chez Erès, participation aux recommandations ANESM, outil "Acteur-à-Vie", ...*)

Nos partenariats sont nombreux et se situent tous dans la durée, nos actions ont amené à la reconnaissance *des animateurs et de l'animation*, tant dans le monde de l'animation que dans celui de la gérontologie (*ce qui n'était pas acquis il y a 15 ans !*).

Les animateurs nous font confiance, et nous suivent dans nos projets, **mais** n'oublions pas qu'il s'agit à chaque fois d'une prise de risque, et que notre crédibilité (*réelle et forte*) peut être entamée par un échec. Il est donc essentiel que des organismes officiels et reconnus (*comme la CNSA*) soutiennent nos projets.

Très clairement, nous n'aurions pas pu mener un tel projet si nous ne disposions pas d'une crédibilité aussi forte. Elle nous permet de "bousculer" les habitudes et de pousser les animateurs à évoluer.

Un autre élément favorable est à souligner : le fait que le lancement de ce nouvel outil se fasse en même temps qu'un travail de fond sur l'évolution de l'animation (*préparation des nouveaux Etats Généraux*). Soyons honnêtes, cette concomitance n'a pas été prévue, elle est le fruit du hasard, mais nous reconnaissons qu'elle nous a servi, qu'elle a facilité la diffusion de l'information sur l'outil et le travail collectif.

Autre élément facilitateur : le fait que, dans le passé, nous avons déjà initié des plateformes internet (*dès juillet 2001 avec affinitiz, voir précédemment*). Il nous est tout à fait possible de dire aux animateurs : le développement de l'animation est passé par le net à une époque où son utilisation était confidentielle. Un nouveau développement passera par des outils nouveaux, sans refaire la même chose, et il est inefficace d'en avoir peur, nous allons les maîtriser !

Enfin, un tel projet ne se fait pas sans une équipe habituée au fonctionnement par projet. L'animation se construit par projet depuis 1970, *bien avant d'autres secteurs professionnels*, et les animateurs fonctionnent par projets.

L'équipe dirigeante du GAG a toujours fonctionné par projet, elle est composée

en majorité d'animateurs en exercice professionnel, connaissant et comprenant le métier,

et aussi d'animateurs plus expérimentés, parfois en retraite, mais avec

l'expérience qu'ils partagent.

Ils sont tous rompus au fonctionnement des groupes et des institutions, et ils connaissent les points forts (*voire passionnants*) du métier, comme ses difficultés et l'indigence des moyens accordés au secteur.

Ce nouvel outil va apporter des moyens nouveaux à une profession et à un secteur. Tout le GAG en est convaincu, et on ne se lance pas dans un tel projet si l'on n'est pas convaincu !

**Cela nous amène à un dernier point (qui a entraîné un retard) dans le développement d'une fonctionnalité clé de GAG PRO : le module "projet".**

Nous avons intégré dans le cahier des charges avec notre développeur une évolution d'un outil que nous avons déjà construits ensemble : "Acteur-à-Vie", centré sur la mise en oeuvre des projets personnalisés.

Cet outil est entièrement structuré autour d'un "moteur" centré sur la méthodologie de projet. Si la personnalisation est sa caractéristique principale, son fonctionnement était tout à fait transposable, *en intégrant des évolutions*, à la formalisation de projet au sens large du terme. Concrètement, cet outil est structuré autour de 3 modules :

- **Une phase de diagnostic**, introduisant 3 journaux : le récit de vie de la personne, ses attentes, et ses potentiels. *Cette phase de préparation du projet personnalisé est transposable à tout projet, qu'il s'agisse d'un groupe de personnes ou d'une institution par exemple.*
- **Une phase de formulation des objectifs** et d'un calendrier prévisionnel. *(construction du projet)*
- **Une phase de suivi de l'action et d'évaluation du projet.***(réalisation, suivi et évaluation du projet)*

**Le bilan de l'activité de "Acteur-à-Vie" fait apparaître 2 points essentiels :**

L'utilisation actuelle de "Acteur-à-Vie" sur les projets personnalisés montre une pertinence de l'outil et de la démarche, et surtout une atténuation (*pour la personne âgée*) des ruptures à chaque changement de lieu ou de système d'aide, et une implication forte des proches (familles, amis et voisins). Ceci est en lien direct avec le fait que la plateforme "Acteur-à-Vie" est extérieure à toute structure, avec des données transférables, accessibles sur accord du titulaire (*personne âgée ou son représentant*).

Mais l'utilisation reste faible quantitativement, suite à la volonté de certains de tout mettre sur le dossier de soins, y compris les projets personnalisés, avec des prétextes d'économies de gestions de données. Or, le dossier de soin, *dans la pratique*, n'est accessible qu'aux soignants, ce qui est en contradiction avec le principe même des projets personnalisés.

Notons simplement que, *d'après nos enquêtes*, la moitié seulement des animateurs a accès au dossier de soins en Ehpad (*en contradiction avec les principes de dossiers partagés*)

Notons également que les familles n'y ont pas accès (*et les demandes de communication de dossiers par les proches remportent la palme de l'augmentation des demandes familiales dans les Ehpad, données d'un des CCAS les plus importants*).

Force est de constater :

qu'il devient obligatoire de tout refaire à chaque changement de lieu (*où est le gain de temps invoqué ?*),

et que l'inscription des projets personnalisés dans des dossiers à accès limité entraîne de fait **l'exclusion des familles dans leur rôle d'accompagnement social.**

*Nous notons par ailleurs que le "dossier médical partagé" a été pendant plus d'une décennie un échec et un casse-tête, tant qu'il n'était partagé qu'entre professionnels, et qu'il arrive aujourd'hui à "décoller" depuis qu'il est partagé avec les personnes elle-mêmes. L'obstination de certains sur les projets personnalisés entraîne les mêmes blocages, alors que la solution existe !*

Un comble quand on sait que l'implication des familles était un des objectifs !

Et incontestablement un point de tension majeur dans les années à venir !

Il nous semble donc nécessaire, pour développer les projets personnalisés, :

d'introduire ce module dans l'outil professionnel des animateurs, car ils ont un rôle majeur à jouer pour développer de réels projets personnalisés, et, *par exemple*, en intégrer les actions dans leurs calendriers de conserver la plateforme actuelle pour que les autres acteurs (familles et proches, mais aussi autres personnels et bénévoles, à condition qu'ils soient validés par le titulaire) puissent agir sur les projets personnalisés qui les concernent.

Mais un autre point apparaît, et il est accentué dès l'utilisation de l'outil GAG-PRO.

#### **La méthodologie des projets personnalisés**

#### **et des projets d'animation est la même.**

Et il serait tout à fait efficace que **les animateurs progressent dans la maîtrise de cette méthodologie, et l'appliquent aux différents niveaux de leur activité professionnelle.**

D'où l'extension demandée sur un module "préparation, construction, réalisation, suivi et évaluation de projets"

Notre but est *qu'à terme*, tous les animateurs professionnels bénéficient d'un outil d'appuis à la création de projets, outil performant et adapté à leur exercice professionnel. Cet outil permettra, en plus des projets personnalisés :

- **La structuration des projets associatifs.** Un point ressort de nos échanges avec les associations locales : la vie de ces groupement est plus "fragile", *notamment une fois que le cap de l'euphorie de la création est dépassé, au bout de 2 à 4 années de fonctionnement.* Sans référence à des objectifs clairs et évalués régulièrement, le travail des groupements peut dériver vers des groupes de paroles centrés sur l'expression des difficultés professionnelles, et moins orientés sur l'action et la réflexion. L'appropriation de ce module est une réponse constructive à ce risque.
- **La structuration de projet d'animation au niveau institutionnel :** "Acteur-à-Vie" étant lié à l'intervention auprès du résident (*ou de la personne aidée à domicile*), ce module de projet sera tout à fait adapté à la structuration d'un projet d'animation. Une fois que la base de données des participants potentiels aux activités sera rentrée par l'animateur, il lui sera possible de gérer intégralement son projet d'animation sur un établissement, un territoire ou une association. La connexion

“projet personnalisé” et “animation collective” sera du coup fluidifiée et naturelle. C’est un point particulièrement attendu par certains animateurs et ce sera notamment un élément décisif pour favoriser l’émergence d’animateurs travaillant sur un territoire et non plus uniquement sur un établissement d’hébergement.

Ce travail est amorcé depuis 2018. L’outil sera intégré lors de la livraison du 2° lot prévu à l’automne 2019.

Une évaluation partielle a été réalisée, en réalisant 2 démonstrations auprès de réseaux (CAREPA (87) et APACA (06)) et une simulation en interne au GAG en utilisant l’outil “Acteur-à-Vie”. Même si les fonctionnalités n’avaient pas encore bénéficié des améliorations prévues, la simulation a convaincu les participants qui ont insisté dans les bilans individuels sur les points suivants :

- “la rédaction collective des objectifs associatifs et de l’histoire de la création de l’association sont des points importants pour que chaque membre, *ancien ou nouveau*, comprenne simplement les raisons de notre action.”
- “Le maintien de la “mémoire” de la vie de l’association est rafraîchissant, structurant et motivant !”.
- “ On perd souvent de vue la raison d’être de l’association : chacun, *au bout d’un certain temps de fonctionnement*, se formalise une représentation de son utilité, mais parfois cette image est en décalage avec son but initial. Le rappel et le lien à une évaluation de nos objectifs est un garde-fou important, qui nous rappelle aussi *qu’au quotidien* nous devons être en capacité de faire ce lien avec notre projet d’animation”.
- “Je sais pertinemment, car je sors de formation, que l’animation est un projet et non un simple programme d’activités, mais je n’ai pas actuellement d’outil pour m’aider à la formaliser ainsi. J’attends donc cet outil avec impatience !”.

Ce développement sera, à n’en pas douter, un atout majeur pour GAG-PRO et les animateurs.

Il sera aussi un outil précieux dans notre modèle économique pour développer une offre de formation dédiée aux animateurs qui voudront parfaire leur compétence méthodologique avec une prise directe et concrète avec la méthodologie de projets.

Dans le développement du projet, la méthode employée (la méthode AGILE) s’est révélée adaptée à notre projet, et elle nous a permis de prendre en compte les évolutions des demandes qui sont apparues au fur et à mesure des utilisations et des phases tests. Ce choix s’est révélé pertinent et efficace.

## 4.2 Suites données au projet

Il s’agit maintenant pour le GAG de faire vivre ce nouvel outil.

La première priorité dans l’avenir immédiat sera l’utilisation de l’outil par les réseaux locaux ;

Cela passera par la poursuite de l’accompagnement des réseaux locaux (*inscriptions, formations à la prise en main, poursuite de la structuration des réseaux, appropriation et utilisation de l’outil, ...*). Cet accompagnement sera plus important que prévu. Cela sera le travail d’une salariée chargée d’une mission centrée sur cette priorité. L’outil a été créé pour cela et cette priorité constitue pour

nous une nécessité !

L'expérimentation actuelle nous permet de projeter que l'accompagnement complet d'un réseau prendra de 3 à 9 mois pour que les outils soient intégrés et mis en pratique. L'identification désormais beaucoup plus claire des différentes phases à respecter est un atout important dans notre stratégie de développement de cette approche. Nous identifions en effet clairement aujourd'hui l'approche suivante :

- Présentation de l'outil, de sa philosophie à son utilisation (*½ journée*).
- Recueil des attentes spécifiques du réseau (*intégré au module précédent*)
- Bilan des compétences des adhérents locaux sur l'utilisation des outils coopératifs (*nous finalisons actuellement un document en ce sens*).

Il s'agira d'un formulaire en ligne, individuel, édité sous "FORMS", et qui permettra de définir avec le réseau local un plan d'accompagnement sur mesure en fonction du profil des membres (*expert, initié ou débutant*).

Nous préconisons une pédagogie adaptée, en ligne avec les principes de l'éducation populaire, qui visera la formation de sous-groupes d'accompagnement clairement identifiés, des référents locaux dont la formation sera complétée par notre Chargée de développement, puis ensuite un relais assuré par ces référents aux autres adhérents locaux.

Temps estimé : 2 à 3 mois (*ce temps ne doit pas s'inscrire au-delà, car risques de ne pas "consolider" les acquis de la "formation"*).

- Une première phase d'évaluation, permettant de mesurer deux aspects :
  - Le degré d'utilisation des fonctionnalités et d'apporter les compléments d'informations nécessaires.
  - D'identifier les modifications à apporter à la formation ou à la plate forme pour en améliorer le fonctionnement.Cette phase doit s'inscrire sur 1 mois, là encore pour garantir un suivi mobilisateur et dynamique.
- Enfin, ces réseaux formés seront invités à partager leur expérience si possible avec des réseaux voisins (*logique d'essaimage*).

La seconde priorité sera celle de la structuration des ressources.

Il apparaît clairement que ces ressources sont fortement demandées pour faciliter l'exercice professionnel et ces outils sont fortement attendus pour faciliter les coopérations.

Cette étape sera bien sûr progressive, comme nous l'avons identifié précédemment. Le volume et le rythme de mise en ligne sera effectivement un point clé, identifié lors de nos échanges avec les réseaux. Le but est bien de proposer un socle de départ cohérent et d'assurer des ajouts réguliers chaque mois, qui seront mis en valeur pour attirer l'attention des membres du réseau.

Dans une étape future, d'autres ressources devront être créées en mutualisant ou en partenariat.

Parallèlement, les dysfonctionnements constatés lors des phases tests seront corrigés et les fonctionnalités seront améliorées (*travail de la chargée de mission avec le prestataire informatique, et livraison de la 2<sup>e</sup> tranche*)

L'objectif dans le temps est celui du congrès des 26 et 27 novembre 2019.



De nombreux animateurs seront présents (*le précédent congrès en 2018 avait rassemblé 660 participants, et nous sommes cette année sur la même dynamique d'inscriptions*).

Lors du congrès, l'outil sera présenté en assemblée plénière, et un stand spécifique lui sera consacré dans l'espace exposition.

L'outil devra être suffisamment construit, suffisamment attractif, et avec suffisamment de contenus pour que plusieurs centaines d'animateurs s'y inscrivent et l'utilisent.

De plus, un "village" des réseaux d'animateurs en lien avec le GAG sera créé, et les réseaux locaux y développeront une visibilité propre et y indiqueront "leur" utilisation de l'outil de coopération.

A plus long terme,

- la plateforme devra engendrer de nouveaux outils et de nouvelles ressources qui répondront aux demandes des réseaux et des professionnels.

A nous de rester attentifs (*aux demandes*) et performants (*en mettant en oeuvre des réponses adaptées*) !

- l'outil aura un rôle important dans la structuration des réseaux professionnels locaux, ainsi que dans la construction progressive d'une fédération.

Une de nos orientations est effectivement d'avancer vers une fédération des associations d'animateurs, structure qui permettra de donner des moyens supplémentaires et des moyens de défense à une profession plongée dans des difficultés d'effectifs, de budget et de moyens, mais qui pourra oeuvrer sur des actions concrètes et une démarche essentielle à la qualité de vie des personnes âgées.

## 5. Recommandations

Il est toujours délicat de proposer des recommandations, car chaque situation est particulière. Dans notre projet, l'essaimage fait partie du projet, car il s'agit d'ouvrir des possibilités de coopération à tous les réseaux d'animateurs. Ceci se fera dans la durée, et au fur et à mesure du développement de la crédibilité de l'outil auprès des réseaux utilisateurs.

Nous sommes tout à fait conscients des spécificités de notre secteur, et nous ne nous hasarderons pas à recommander des modalités.

Notre profession est très jeune,

elle est encore en construction,

ses habitudes ne sont pas figées,

nous ne sommes pas sur des systèmes d'avantages acquis,

le GAG est le seul représentant national du secteur,

et le manque de moyens guide nos pas !

Ce sont des caractéristiques que nous ne retrouvons pas dans la plupart des autres professions, *y compris celles qui interviennent en gérontologie ...*

Le manque de moyens (*rappelons le budget moyen de fonctionnement de l'animation en EHPAD : 0,122 € / jour / résidant dans notre enquête 2017*) fait que peu de fournisseurs se précipitent sur un secteur sans ressource.

La possibilité de construction associative est la seule modalité envisageable, et encore convient-il de l'aider !

Nous nous situons loin de recommandations que nous ferions à d'autres *qui ne sont pas dans notre situation*, et nous ne pouvons que modestement rappeler les points qui nous ont permis de construire cette réponse :

- l'identification de ce qui manque,
- le fonctionnement participatif,
- la parfaite connaissance du secteur professionnel,
- l'habitude culturelle de la profession de fonctionner en partenariat et par projet,
- la volonté de privilégier la réponse aux personnes âgées et de favoriser la promotion individuelle et collective des animateurs et leur montée en compétence,

Dans nos recommandations, nous tenons à souligner l'importance du choix de la méthode AGILE qui nous a permis, *dans notre situation*, adaptations et évolutions.

Pour le développement de l'outil dans les mois et années à venir, c'est le fonctionnement associatif qui sera notre moteur.

Et le GAG est bien sûr tout à fait disposé à fournir à la CNSA des points réguliers sur l'évolution, ainsi que sur les évaluations qui seront réalisées.

## II La synthèse

### Résumé du rapport final - juin 2019

***Le Groupement national des Animateurs en Gériatrie (le GAG)***



### **Projet : “Coopérer et fédérer les animateurs et réseaux d’animateurs territoriaux”**

**Le projet consiste à mettre à disposition des animateurs du secteur, un outil informatique en ligne leur permettant de valoriser, développer et partager des moyens et ressources, et de pouvoir travailler ensemble à distance.**

Dans le cadre de la thématique de l'appel à projet (*améliorer la capacité des personnes âgées à choisir leurs activités de loisirs*), ce projet permettra :

- de dégager du temps aux animateurs pour axer encore plus leur activité professionnelle sur les échanges avec les personnes, l'approche personnalisée des personnes âgées afin de définir, avec eux, leurs attentes sociales et de loisirs.
- de faciliter l'accès et l'utilisation à “Acteur à vie” ; outil permettant de recenser les attentes et souhaits des personnes pour permettre de mieux prendre en compte cette approche personnalisée.

### **Constats de départ :**

L'animation constitue un secteur pauvre dans une gériatrie délaissée :

- Les animateurs sont souvent seuls dans leur structure (*la moyenne nationale est de 1 animateur pour 65 résidents en EHPAD - enquête nationale du GAG, 2017*).
- Les budgets de fonctionnement de l'animation en gériatrie sont scandaleusement faibles (*0,12 € / jour / personne en EHPAD*)
- Les outils sont rares, et les fournisseurs peu nombreux dans un secteur pauvre.

Pourtant, grâce à des actions collectives, à l'action du GAG, et à des soutiens :

- La professionnalisation s'est accrue (*de 19% en 2003, à 75% en 2017*) essentiellement avec les diplômes de l'animation sociale.
- Des outils existent, comme la plateforme du GAG “Culture-à-Vie” *initiée en 2014 avec l'aide de la CNSA*. Cette mise en commun de supports d'animation est une

réussite (45 départements, 2 405 structures inscrites, 847 contenus en ligne).

Aujourd'hui, les animateurs, toujours aussi isolés, demandent des outils professionnels et spécifiques pour :

- rompre l'isolement.
- communiquer entre eux
- et construire ensemble via leurs réseaux locaux.

## Objectifs :

### Les finalités :

- **Rompre l'isolement professionnel des animateurs travaillant avec les personnes âgées.**
- **Mieux se connaître pour augmenter et améliorer les opportunités collaboratives.** Faciliter sur un territoire la communication entre les animateurs augmentera et améliorera les actions à l'attention des personnes âgées. Sur nos territoires, des ressources existent, mais l'accès à l'information "passe mal".
- **Mieux communiquer pour mieux collaborer.** Les animateurs ont besoin de mieux communiquer et collaborer pour unir leurs moyens et savoir-faire, afin de mieux répondre qualitativement aux demandes de vie sociale des personnes âgées.

### Les objectifs généraux du projet :

- Faciliter la **communication** entre les animateurs pour développer des projets communs et échanger des pratiques.
- Créer une **dynamique collaborative** entre les animateurs d'un même territoire.
- Constituer une base de données des **ressources** (*actualités, réglementation, analyses, ....*) du secteur accessible aux animateurs.

### Les objectifs opérationnels du projet :

Concrètement, nous voulons développer une plate-forme web dédiée au travail collaboratif et destinée aux animateurs, favorisant à la fois une dynamique nationale et de territoire. Cela se traduit par les objectifs opérationnels et les actions suivantes :

- **Rester en lien avec la communauté nationale et avec son groupement local**
  - Mise à disposition d'**outils collaboratifs web performants**, permettant aux animateurs d'interagir, et de construire ensemble même à distance.
  - Mise à disposition d'un blog et d'un forum, ouverts à tous les animateurs et aux groupements locaux.
  - Accès à des **ressources professionnelles mutualisées** sur le plan national ou territorial (*fichiers, données, outils*).
- **Se structurer localement :**
  - Créer une sorte de **réseau social optimisant la communication sur les actions** conduites par un animateur, un groupement ou un réseau.
  - Les animateurs des réseaux bénéficieront d'**outils modernes et évolutifs pour échanger entre eux directement et sans contraintes.**

## Dispositifs :

- Une enquête de démarrage auprès des réseaux d'animateurs pour identifier les demandes et mobiliser les réseaux locaux sur le projet.
- Des demandes identifiées et traduites en fonctionnalités pour l'outil.

- Un cahier des charges, un appel d'offre et le choix d'un partenaire technique informatique.
- Le choix de la méthode AGILE, où l'association et la société informatique se considèrent comme partenaires, où la mise en application partielle est rapide, par actions courtes, et où les adaptations (*y compris les modifications du cahier des charges*) se font d'un commun accord.
- Un besoin d'accompagnement identifié et l'embauche d'une chargée de développement pour accompagner les réseaux locaux.
- Le choix des outils Google pour l'outil de coopération : il s'agit d'outils performants, remis à jour régulièrement, présentant une sécurité à jour, avec une multitude d'outils de communication et de coopération, et une gratuité pour les associations. *Ce choix nécessite des explications auprès des utilisateurs et une adaptation à l'environnement.*

Notons que tout l'outil n'est pas lié à Google, l'accès est autonome, et nous utilisons seulement quelques outils de coopération de Google. Ce qui nous permettrait de trouver d'autres outils *si les conditions d'utilisation Google était modifiées, pour des raisons commerciales ou politiques.*

## Expérimentation :

- Mise en place d'une expérimentation avec 6 réseaux : le conseil d'administration du GAG, et 5 associations locales sur les départements suivants : 06, 27, 35, 77, 87.
- Adaptations et améliorations en cours.

## L'outil de coopération actuellement :

Il est actuellement sur 3 modules, correspondant à 3 demandes qui se complètent :

- **L'outil de coopération** : ce module est déjà en place, et l'extension à d'autres réseaux utilisateurs est prévue dans les semaines et mois à venir, toujours avec accompagnement et avec évaluation des utilisations et adaptations.
- **Des ressources professionnelles complémentaires** : elles sont très demandées par les animateurs et leurs réseaux, et elles constituent un élément d'attractivité particulièrement fort. (*mise en place à l'automne avec 50 ressources initiales*)
  - Ces ressources sont différentes et complémentaires de celles de "Culture-à-Vie": "Culture-à-Vie" est centré sur les actions d'animation, le nouvel outil est centré sur les dimensions professionnelles de l'animateur.
  - La mise en commun des ces ressources se fera en partie au niveau national, en partie sur les réseaux locaux.
  - Des ressources liées à la formation des animateurs sont demandées et prévues avec des accès spécifiques.
  - L'arborescence des ressources est faite, et la compilation des ressources professionnelles disponibles est en cours.
- **Le "module projets"** : La demande était présente, et elle a émergé de plus en plus fortement au cours de nos travaux. Il s'agit de proposer aux animateurs un module aidant à la préparation, la construction, la programmation, le suivi et l'évaluation de projets d'animation. (*mise en place à l'automne*)
  - Nous avons déjà créé un tel outil sur les projets personnalisés, l'outil "Acteur-à-Vie". Il sera intégré dans l'outil GAG-PRO, tout en gardant des accès directs et autonomes pour tous les autres intervenants sur les projets personnalisés (*personne âgée, ses proches, les autres personnels ou*

*bénévoles intervenants, ..)*

- La méthodologie étant la même, des extensions seront mises en place pour gérer les projets d'animation à toutes les étapes et les intégrer dans les outils de l'animateur

Ces trois modules ont les objectifs communs de gagner du temps, de devenir plus performants, de dégager du temps pour la connaissance de la personne et proposer des actions le plus proche possible des souhaits.

L'étape suivante est celle de notre congrès national prévu à Bordeaux les 26 et 27 novembre 2019. L'outil GAG-PRO (*PRO comme professionnel, et PRO comme projet*) y sera présenté en plénière et sur stand. Nous y visons plusieurs centaines d'inscriptions et le démarrage large de l'outil.

### Avantages et limites :

- La méthodologie employée (*méthode AGILE*) s'est révélée adaptée au projet et au contexte associatif.
- La forte crédibilité du GAG auprès des animateurs et notre fonctionnement associatif ont été des atouts dans ce projet.
- La faiblesse principale se situe dans le manque de maîtrise informatique des animateurs. Cette compétence nouvelle est aujourd'hui
  - nécessaire pour progresser professionnellement,
  - s'informer et coopérer entre eux,
  - accéder à de nouvelles ressources et de nouveaux outils.

L'accompagnement des animateurs et de leur réseau sera un axe prioritaire du développement de la plateforme nouvelle.

### Déploiement et essaimage :

Le déploiement sur les réseaux demandeurs se fera de juin à novembre, avec priorité aux réseaux qui en ont exprimé le souhait. La diffusion publique se fera à partir du congrès de novembre 2019.

L'essaimage se fera essentiellement via le réseau associatif du GAG et via les réseaux locaux d'associations d'animateurs.