

Volet outils TI (technologies de l'information mutualisés)



Cette fiche présente un résumé des des apprentissages en lien avec la thématique des outils TI, issus de cinq années d'expérimentation au sein du programme Système alimentaire local et intégré à Montréal (SALIM, 2020-2025), porté par le Collectif Récolte dans le cadre de Montréal en commun.

[Rapport final - Historique, résultats et bilan d'apprentissages du projet](#)

Deux projets du SALIM ont expérimenté les outils TI mutualisés : [L'aube, pôle nourricier](#) (Arrivage) et [Tomat](#) (plateforme web de gestion de coupons nourriciers).

Le développement d'une plateforme technologique peut devenir un véritable moteur pour la transformation des systèmes alimentaires locaux, à condition qu'il soit ancré dans les réalités du terrain et les besoins des utilisateur.trice.s. Qu'il s'agisse de soutenir la mise en marché collective, de simplifier les opérations ou de favoriser l'interopérabilité entre partenaires, les expériences du SALIM dans le milieu communautaire démontrent que la technologie, bien utilisée, peut amplifier l'impact social.

Voici les conseils clés à considérer avant de vous lancer :

1. S'ancrer dans les besoins réels des utilisateur.trice.s dès le départ

Il est fortement recommandé de concevoir l'outil à partir d'une compréhension des réalités vécues par les futur.e.s utilisateur.trice.s. Des ateliers de coconstruction, des tests en contexte réel ou des comités aviseurs permettent d'assurer que les fonctionnalités

développées répondent à des usages concrets. L'exemple de **Tomat** souligne l'importance d'un arrimage étroit avec les pratiques du terrain pour favoriser l'adoption.

2. Intégrer des profils hybrides pour relier vision sociale et développement technologique

Des équipes composées à la fois de personnes issues du milieu communautaire et du secteur technologique permettent une meilleure traduction des besoins réels en fonctionnalités concrètes. Ces profils peuvent faire le pont entre les développeur.euse.s et les acteur.trice.s du milieu. Cela facilite également la communication entre les parties prenantes et réduit les risques d'incompréhensions. Cette approche a été un atout dans des projets comme **Tomat** ou **L'aube**, où des besoins complexes de coordination logistique ont pu être adressés de manière fluide.

3. Prévoir un accompagnement et une formation accessible

Un outil technologique ne peut être efficace sans soutien aux utilisateur.trice.s. Il est utile de prévoir des formations, des guides simplifiés et un accompagnement pour les aider à comprendre et s'approprier la plateforme. La simplicité d'utilisation, jumelée à un lien de confiance avec les personnes ressources, est un facteur déterminant de succès, particulièrement auprès de publics moins familiers avec les technologies.

4. Miser sur une plateforme intuitive et évolutive, pensée pour durer

Il est conseillé de concevoir une plateforme à la fois simple d'usage et capable d'évoluer en fonction des besoins. Une architecture technique bien planifiée dès le départ permet non seulement d'intégrer de nouvelles fonctionnalités progressivement, mais aussi de réduire les frais récurrents. L'exemple de **Tomat** illustre l'intérêt de miser sur un développement modulaire et itératif, qui permet d'évoluer en fonction des besoins tout en garantissant une interface facile à naviguer et une pérennité à faible coût.

5. Prioriser les fonctionnalités qui allègent réellement la charge de travail

Il est recommandé d'investir d'abord dans les fonctionnalités qui automatisent les tâches les plus répétitives ou complexes (par exemple : facturation, gestion des stocks, création d'étiquettes), afin de générer un gain de temps concret pour les équipes sur le terrain.

6. Penser l'interopérabilité avec d'autres outils dès le début

Les plateformes numériques doivent souvent fonctionner en parallèle avec d'autres systèmes déjà en place (outils internes, logiciels institutionnels, etc.). Il est donc utile de prévoir, dès la conception, des passerelles technologiques (API) pour permettre à ces systèmes de communiquer entre eux. Cela réduit la duplication des tâches, les erreurs de saisie et facilite le travail des équipes. L'expérience de **L'aube**, qui travaille avec la plateforme **Arrivage**, illustre bien ce point : certaines institutions publiques devaient passer leurs commandes dans un autre système imposé par le gouvernement. Le développement d'API a été envisagé pour éviter une double saisie des commandes et simplifier les opérations.

7. Clarifier la gouvernance et les responsabilités

Il est conseillé de structurer clairement qui porte le projet, qui prend les décisions, et comment le financement est assuré. Une gouvernance transparente, incluant les utilisateur.trice.s et les partenaires, permet de bâtir un climat de confiance. Un flou dans la gouvernance ou un manque de leadership opérationnel peuvent nuire à la pérennité du projet.

8. Assurer le déploiement par les communautés utilisatrices

Le déploiement et l'appropriation de la plateforme peuvent être renforcés si les utilisateur.trice.s actuels deviennent des ambassadeur.rice.s du projet. En valorisant les retours d'expérience et en facilitant le partage avec les pairs, on soutient un effet de réseau, essentiel à l'adoption à plus grande échelle. **L'aube** avec **Arrivage**, par exemple, agit comme vitrine pour d'autres territoires intéressés à développer un projet similaire.

Bref, le développement d'une plateforme technologique dans un contexte collectif exige bien plus que des compétences en technologies de l'information: il repose sur une vision partagée, une gouvernance claire et une réelle capacité d'écoute des besoins du milieu. En combinant expertise humaine et innovation numérique, il est possible de créer des solutions réellement utiles, accessibles et porteuses de changement pour les communautés.