



## 2.1

# ADAPEI de la Loire (Saint-Étienne)

## Déploiement de la téléphonie intégrée

### Contexte et objectifs

#### Une infrastructure réseau de qualité, base d'une informatisation à venir sur l'ensemble des sites

L'ADAPEI de la Loire est une association à but non lucratif comprenant 60 sites répartis sur l'ensemble du département de la Loire. Elle intervient principalement dans le champ du handicap mental (adulte et enfant). La spécificité de l'ADAPEI 42 réside dans sa forte mobilisation pour le travail des adultes accompagnés : un usager sur deux travaille sur les 950 places en ESAT.

L'association repose sur trois directions territoriales qui assurent chacune la gestion d'un groupe d'établissements. Les sites de l'ADAPEI 42 sont de tailles très variées (2 à 60 employés) et représentent un total de 1 810 personnes accueillies sur 2 300 places, certains usagers intervenant sur plusieurs sites (ESAT et hébergement par exemple), ce qui génère d'importants flux d'information en interne entre les ESMS.

Concernant les échanges d'information avec l'extérieur, l'ADAPEI de la Loire collabore et échange des informations avec le CHU de Saint-Étienne et les établissements psychiatriques de la région. Par ailleurs, des remontées d'information de *reporting* sont également faites vers les partenaires institutionnels (ARS, conseil général, ANAP...).

L'association emploie aujourd'hui environ 1 500 personnes, ce qui représente 1 000 ETP dont 1,5 à la DSI. Il est à noter que l'association compte dans son parc matériel seulement 350 postes de travail, ce qui peut apparaître limité par rapport au nombre de salariés.

Les premiers travaux d'informatisation datent de 2003. Aujourd'hui, un ERP (*Enterprise Resource Planning*) ou PGI (Progiciel de gestion intégrés) est déployé sur les 60 sites per-

mettant de couvrir essentiellement les fonctions supports (consolidation des informations sur les volets « Gestion », « Comptabilité » et « Ressources humaines » depuis 2011-2012). Le dossier des usagers est géré grâce aux outils de bureautique en local. À terme, le module « Dossier de l'utilisateur » sera déployé dans la solution ERP. L'association prévoit également la mise en place d'un intranet pour 2013-2014.

Une commission informatique et des SI ont par ailleurs été mis en place pour le pilotage des différents projets d'informatisation de l'ADAPEI. La DSI a pour objectif de présenter à cette commission ainsi qu'au conseil d'administration son prochain schéma directeur des SI.

Le retour d'expérience porte sur la mise en place de la téléphonie intégrée en 2009, perçue par l'association comme un préalable à une démarche plus poussée d'urbanisation de son SI.

En effet, compte tenu du coût important que représente le prix des communications locales, l'ADAPEI 42 a décidé de se lancer dans une démarche de renouvellement de son parc en matière de téléphonie et a fait le choix de la téléphonie intégrée. Ce projet poursuivait les objectifs suivants :

- ▶ Améliorer le service rendu à l'utilisateur (communications gratuites sur les téléphones fixes, installation d'Internet dans certains ESMS...) dans un contexte d'augmentation de l'utilisation de ces dispositifs (dans des salles spécialisées, en présence d'un éducateur).
- ▶ Améliorer le service rendu au personnel : la qualité du réseau et du débit, création d'un espace de stockage commun, partage des agendas électroniques, gestion centralisée de l'annuaire...
- ▶ Réduire par avance le coût de possession de l'outil SI de 30 % afin de libérer des moyens pour financer le nouvel ERP, son module « Dossier de l'utilisateur » et l'Intranet, à coûts constants.

## 2

### Retours d'expérience

#### Démarche

**Un déploiement de la solution à un rythme soutenu permettant de mutualiser les moyens en formation et en assistance au démarrage**

La démarche mise en œuvre par l'ADAPEI de la Loire pour conduire ce projet a débuté par le **choix d'un fournisseur** sur la base de son expérience et de sa capacité de développement.

La seconde étape a été celle du **déploiement de la solution informatique retenue, à un rythme soutenu** : la solution de téléphonie intégrée a été déployée en un an à raison d'un ou deux sites par semaine.

Enfin, un dispositif de formation à deux niveaux a été mis en place afin d'accompagner les établissements : des sessions de formation des personnels de l'ADAPEI ont été dispensées par l'éditeur au niveau du siège (cohésion autour de l'outil).

Une assistance de premier niveau (support aux utilisateurs) a été mise en place par la direction des SI. Ce service a connu une forte sollicitation au démarrage (près de 50 appels par jour), qui a été largement réduite après l'entrée en « phase de routine ».

#### Résultats obtenus

La téléphonie intégrée est aujourd'hui déployée dans l'ensemble des 60 sites de l'ADAPEI.

La mise en œuvre de cette solution a permis de réaliser une économie d'environ 150 000 euros par an grâce notamment à une réduction importante des coûts de téléphonie fixe et mobile. De plus, la maîtrise des coûts du projet permet aujourd'hui de financer d'autres projets (le déploiement d'un ERP sur le volet « Dossier de l'utilisateur »).

Sur un plan plus qualitatif, la mise en œuvre de la téléphonie intégrée (et notamment la mise en place d'une messagerie électronique) a créé une envie chez les personnels de l'ADAPEI de collaborer plus étroitement, en particulier dans une structure multisite.

Ce projet a également permis de remplir un préalable à une informatisation plus importante au niveau des établissements, en apportant une infrastructure réseau de qualité.

---

#### Facteurs clés de succès

Le déploiement de la solution a suscité peu de résistance de la part du personnel de par les apports importants qu'il génère au quotidien (facilité de communication intersite, agenda partagé, annuaire centralisé, messagerie électronique, espace de stockage commun...).

L'accompagnement des utilisateurs au démarrage a permis une appropriation de l'outil et le développement des usages.

L'aide apportée par le conseil général de la Loire de par la construction du réseau (projet Convergence) a facilité la mise en place de la téléphonie intégrée.

---

#### POUR EN SAVOIR PLUS...

<http://www.adapei42.org/>

- Roland CORTOT, Directeur général
  - Robert GRAND, RSI, [robert.grand@adapei42.fr](mailto:robert.grand@adapei42.fr)
  - André LUROL, Directeur de la qualité et de l'accompagnement des usagers, [andre.lurol@adapei42.fr](mailto:andre.lurol@adapei42.fr)
-