



2.9

Institut le Val-Mandé (Saint-Mandé)

Mise en place d'un dossier unique de l'utilisateur

Contexte et objectifs

Permettre un partage d'informations fiables et un cadre de travail commun et harmonisé

L'Institut le Val Mandé (ILVM) est un établissement public autonome, composé de 12 services médico-sociaux destinés à l'accompagnement d'enfants et adultes handicapés. Historiquement, la mission de l'institut était la promotion des personnes handicapées atteintes de déficience visuelle grave (sous le nom « Institut départemental des aveugles de la Seine »). Aujourd'hui, la diversification des activités de l'institut étend cette mission à d'autres types de handicaps (troubles psychologiques ou psychiques, déficience mentale, troubles de la personnalité...).

L'ILVM a ainsi connu du fait de la diversification de ces missions un développement important puisqu'il compte aujourd'hui douze structures réparties en quatre pôles opérationnels :

- ▶ Le pôle « **Adultes** » : maison d'accueil spécialisée, foyer de jour et foyer de vie.
- ▶ Le pôle « **Enfants** » : institut médico-éducatif, service d'éducation spéciale et de soins à domicile, service d'éducation et d'enseignements spécialisés.
- ▶ Le pôle « **Professionnel** » : établissements et services d'aide par le travail ainsi qu'foyers d'hébergement.
- ▶ Le pôle « **Proximité** » : service d'accompagnement à la vie sociale, service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés.

En 2010, l'ILVM a accompagné 418 usagers, dont 28 % d'enfants et 72 % d'adultes, pour environ 300 salariés. Son budget s'élevait à 19 000 000 €, essentiellement financé par l'Assurance maladie (56 %) et le conseil général du Val-de-Marne (27 %). La majorité des ESMS sont situés sur le site principal de Saint-Mandé, deux sont localisés à Corbeil-Essonnes et un à Cachan.

Le développement de l'institut et sa diversification ont engendré de plus en plus de difficultés à disposer d'informations fiables sur les personnes accompagnées. En effet, chaque établissement ou service avait ses propres pratiques et outils (nature

des informations demandées aux résidents, supports utilisés pour conserver ces données, etc.). Le projet de mise en place d'un dossier unique est ainsi né de la **volonté de l'établissement de disposer d'informations fiables et partagées sur le résident**, associée à un objectif d'**amélioration de l'efficacité** (éviter la ressaisie de l'information, limiter le risque d'erreurs, faciliter le travail et investir le temps de certains agents sur d'autres tâches à plus forte valeur ajoutée).

Démarche

La formalisation des besoins et l'audition des candidats au cœur de la démarche de choix d'une solution adaptée

Le projet de mise en place d'un dossier unique de l'utilisateur a été lancé en 2010. Des ressources dédiées (inscrites dans le CPOM signé avec la Délégation territoriale du Val-de-Marne [ARS] et les conseils généraux du Val-de-Marne et de l'Essonne en 2009) ont été allouées à ce projet et des instances de pilotage ont été mises en place.

La **démarche** de mise en place du dossier unique a été **menée en quatre temps** :

- 1.** Réalisation d'un état des lieux sur le dossier du résident au sein des différentes structures de l'ILVM (formats utilisés, nature des informations contenues dans les dossiers...).
- 2.** Rédaction d'un programme fonctionnel (cahier des charges) listant les besoins et les attentes de l'établissement en matière de dossier du résident. L'ILVM s'est appuyé sur un prestataire pour l'accompagner sur cette étape et la suivante.
- 3.** Lancement d'une procédure d'appel d'offres de type dialogue compétitif en juillet 2010. Cette procédure lourde présente l'avantage de permettre d'affiner et préciser son besoin en fonction des solutions présentées par les candidats et de mener des discussions en tunnel avec chacun d'eux ; chaque offre doit ainsi être au plus proche des attentes. Quatre candidats ont été retenus pour les auditions.
- 4.** Paramétrage de la solution informatique choisie et déploiement dans l'ensemble des établissements et services.

2

Retours d'expérience

58

La mise en place du dossier unique de l'utilisateur a permis à l'ILVM de mener un état des lieux sur les pratiques au sein de ses ESMS et de mener un important travail d'harmonisation et de sensibilisation des acteurs. Cette démarche a permis par exemple une lisibilité des activités des éducateurs par les rééducateurs et inversement, ou de révéler l'enjeu des données de présence saisies par les éducateurs pour la facturation.

Résultats obtenus

Le logiciel Dossier unique du Val-Mandé (DUVM) est aujourd'hui déployé dans l'ensemble des ESMS sur certaines fonctionnalités (données administratives du résident...).

Au niveau qualitatif, la mise en place du DUVM a permis de fiabiliser les données administratives du résident, de mieux partager l'information (entre les différentes structures, avec les fonctions supports...) et d'améliorer le circuit de l'information (saisie dans le SI).

Bien que non quantifiée, une valeur ajoutée est incontestable dans le champ de l'accompagnement ainsi que sur le travail de formalisation (choix des mots, regard sur les résidents...). On note également un renforcement de l'attractivité de l'institut, surtout vis-à-vis des infirmières.

Compte tenu du déploiement encore partiel du logiciel, il est aujourd'hui difficile de chiffrer les gains en ETP. L'institut le Val-Mandé souhaite par ailleurs élargir le périmètre couvert par le déploiement (élargissement aux données médicales notamment).

POUR EN SAVOIR PLUS...

<http://www.ilvm.fr/>

- Albane TRIHAN, Directrice adjointe en charge de la relation à l'utilisateur et de la qualité, albane.trihan@institut-le-val-mande.fr
- Serge LE FOLL, Cadre supérieur de santé, slefol@ilvm.fr



Facteurs clés de succès

Un certain nombre de facteurs ont permis de mener à bien cette démarche. Tout d'abord, la **constitution d'une équipe dédiée au projet** a été un élément déterminant, avec notamment :

- La nomination d'un chef de projet consacrant 50 % de son temps de travail au projet.
- La constitution d'un binôme chargé du suivi de l'avancement du projet, associant les dimensions techniques (représentées par le chef de projet) et l'expertise métier (apportée par le coordinateur de soins). Une telle démarche présente l'avantage d'assurer la pérennité de la chefferie de projet : « Le projet ne doit pas reposer sur une seule personne ».

L'appui méthodologique et technique d'un consultant

est également identifié comme un facteur clé de succès. De plus, l'ILVM souligne l'importance de bien définir ses besoins au début du projet et l'intérêt de la mise en place d'une procédure de dialogue compétitif.

Concernant l'implication des acteurs, l'institut a relevé l'importance de prendre le temps de les « embarquer » dans la démarche en ajustant le calendrier du projet si nécessaire : « Il est important de ne pas aller trop vite ».

La communication importante déployée autour du projet a aussi contribué à sa réussite.

Au niveau du déploiement d'un logiciel, le retour d'expérience sur la mise en place du DUVM met en exergue l'importance des actions préalables consistant à :

- tester la solution informatique sur un service pilote avant d'envisager un déploiement dans l'ensemble des services ;
- s'assurer que les infrastructures de l'établissement (câblage, présence d'ordinateurs, configuration des espaces de travail...) sont compatibles avec le déploiement d'une telle solution.

Enfin, les moyens financiers dédiés au projet et correspondant notamment à l'achat de la solution informatique, à l'appui du consultant, au câblage des structures et à l'équipement des postes de travail, et enfin à la formation de près de 150 agents à l'informatique ont été déterminants.