

<https://autodiag.anap.fr/numerique/publication/681-systemes-d-information-dans-le-secteur-medico-social-retours-d-experience-et-grands-enseignements>

Systemes d'information dans le secteur médico-social : retours d'expérience et grands enseignements

Sommaire

1. Introduction
2. Quelques concepts pour comp...
 - 2.1. Le secteur médico-social
 - 2.2. Principaux acteurs nation...
 - 2.3. Principaux acteurs locaux...
 - 2.4. La démarche d'urbanisatio...
 - 2.5. Cadre juridique du partag...
3. Enseignement des retours d'...
 - 3.1. Le développement des SI,...
 - 3.2. Les bonnes pratiques de m...
4. Retours d'expériences
 - 4.1. ADAPEI de la Loire (Saint...
 - 4.2. ADAPEI de la Gironde (Bor...
 - 4.3. ALGEEI (Agen) - Mise en p...
 - 4.4. Association des SSIAD de...
 - 4.5. Association OVE (Vaulx-en...
 - 4.6. Centre départemental de r...
 - 4.7. Croix-Rouge française (Pa...
 - 4.8. Hôpitaux du bassin de Tha...
 - 4.9. Institut le Val-Mandé (Sa...
 - 4.10. KORIAN (Paris) - Mise en...
 - 4.11. MEDICA (Paris et Aix-en-...
 - 4.12. Mutualité française Rhôn...
 - 4.13. Mutualité retraite Loire...
 - 4.14. UGECAM PACA-Corse (Marse...
5. Approche d'urbanisation du...
 - 5.1. Une réflexion structurée...
 - 5.2. Formalisation des objecti...
 - 5.3. Cartographie des processu...
 - 5.4. Evaluation de la contribu...
 - 5.5. L'outil de diagnostic

3. Enseignement des retours d'expérience

3.2. Les bonnes pratiques de mise en oeuvre d'un projet de SI dans le champ médico-social

3.2.1. Les prérequis nécessaires à la mise en oeuvre d'un projet SI

Avant de mettre en oeuvre un projet de SI, les gestionnaires médico-sociaux doivent respecter un certain nombre de prérequis :

- Mener un état des lieux des infrastructures.
- Définir le périmètre à couvrir par la solution à mettre en place. Harmoniser les pratiques à minima sur le périmètre défini.

Le gestionnaire doit tout d'abord s'assurer que les infrastructures (réseau, matériel informatique...) de chaque établissement ou service peuvent supporter le déploiement d'une solution informatique, le niveau d'équipement informatique étant très variable d'un ESMS à un autre. Le déploiement de certains logiciels nécessite en effet une infrastructure particulière. La mise en oeuvre d'applications « client léger » n'est par exemple pas réalisable sans un accès réseau de qualité associé à un nombre de postes suffisant. La centralisation des infrastructures (serveurs), et éventuellement la location du parc matériel à un prestataire qui assurera la maintenance, peuvent être des éléments facilitants pour une structure multisite.

L'infogérance² peut également être pratiquée lorsqu'il s'agit d'une petite structure qui ne dispose pas d'une

compétence SI en interne. Une telle pratique peut faire l'objet d'une mutualisation avec d'autres ESMS. Cette mutualisation peut concerner la mise en commun des infrastructures, l'externalisation de l'hébergement et/ou de l'exploitation voire le partage d'une compétence en SI.

Par ailleurs, la mise en place d'un outil informatique ne peut se faire sans une harmonisation préalable des pratiques entre les établissements et/ou services d'un gestionnaire médico-social. Ils doivent en effet disposer de référentiels partagés (désignation des personnes accompagnées...), de procédures et de protocoles d'accompagnement communs...

Les fonctions supports (gestion des ressources humaines, comptabilité...) sont en général les premières fonctions à faire l'objet d'une informatisation. Viennent ensuite les fonctions métiers. Les solutions couvrant les fonctions métiers et les fonctions supports (« solutions intégrées ») sont à privilégier. En l'absence de solution « intégrée », la question de l'interopérabilité devra être un critère de choix du futur éditeur.

Une démarche de schéma directeur des SI s'avère utile pour structurer la réflexion et fédérer l'ensemble des acteurs, surtout si plusieurs établissements et services sont gérés. Lors de la création ou de la transformation du SI, le schéma directeur va fixer les modalités de la transformation, généralement sur une durée de cinq ans, avec un portefeuille de projets, des priorités et des moyens pour atteindre les objectifs retenus.

Retour d'expérience de l'Union nationale de l'aide, des soins et des services aux domiciles (UNA)

Le programme de modernisation des services qui interviennent à domicile a conduit l'UNA, dans le cadre d'une convention signée avec l'État et la CNSA, à engager une démarche de schéma directeur des SI. Celle-ci doit permettre de prendre en compte les spécificités de l'intervention à domicile (ex. : faible nombre de fournisseurs, hétérogénéité des modes de transfert d'information, possibilité de tirer parti des nouvelles avancées technologiques...) et de faciliter l'équipement et l'utilisation des SI par les services. Pour cela, un cadre national est en cours de définition. Il s'appuie sur un modèle de cahier des charges, la formalisation des principales règles de gestion de projet et vise notamment à la mise en place d'un hébergement national et une dernière des éditeurs. Cette labellisation repose sur une relation de travail pérenne avec les principaux fournisseurs de logiciels du secteur de l'aide à domicile, et doit lui permettre de disposer d'outils répondant à ses besoins, à un coût mutualisé. Cette démarche de mutualisation prend en compte également une dimension ressources humaines dans la mesure où de nombreux gestionnaires ne disposent pas de professionnels dédiés aux SI.

Contact : **David LEMAIRE**, Directeur général de l'ARADOPA UNA (Reims)

Retour d'expérience de la Mutualité retraite

Le soutien apporté par le Groupement d'intérêt économique (GIE) informatique (prestataire pour l'ensemble des entités qui composent Harmonie Mutualité dont Mutualité retraite) sur les aspects gestion du réseau, création de comptes et installation sur les postes de travail a contribué au succès du projet.

Contacts : **Maryse BRETIN**, Directrice générale adjointe

Retour d'expérience de l'Adapei de la Gironde : « Le schéma directeur est un outil stratégique de pilotage de l'informatique et du SI de l'entreprise »

Engagée depuis quelques années dans l'informatisation de ses structures, l'Adapei de la Gironde a rédigé un premier Schéma directeur informatique (SDI) en 2002. L'ensemble des axes directeurs a été traité au travers de plusieurs projets, par exemple :

- La fiabilisation et la sécurisation des interconnexions de site.
- La centralisation des applicatifs métiers.
- La mise en place d'un logiciel de GPAO/facturation commerciale.
- La création d'un outil de gestion du dossier usager (FIDU) et d'un outil de suivi des adhésions.
- La mise en place d'un outil pour la paie et la gestion des temps.
- La création d'un service informatique.
- La formation des utilisateurs et le développement d'une « culture SI ».

Si certains des objectifs n'ont été que partiellement atteints, les projets actuels s'inscrivent toujours dans ce cadre structurant. Par ailleurs, des ajustements ont été nécessaires comme l'élargissement du domaine d'intervention du service informatique à la gestion des marchés des systèmes d'impression (avec les

photocopieurs branchés en réseau), à la téléphonie mobile et, plus récemment, à la téléphonie fixe. Ce service s'efforce aujourd'hui de répondre aux multiples demandes qui émergent de manière plus ou moins anarchique, sans réelle vision stratégique. Ce fonctionnement, bien que pouvant sembler confortable et offrant en façade une certaine réactivité, dénote un manque de structuration de la politique « SI » pouvant amener à un empilement de projets et un risque de frustration pour les « clients ».

Enjeux

Il est apparu nécessaire à l'Adapei de la Gironde de retravailler non sur un nouveau Schéma directeur informatique mais sur un Schéma directeur du SI (SDSI). Cette vision de niveau Système d'information doit permettre d'aborder l'informatique comme un des outils au service de la stratégie de l'Association et de son nouveau projet associatif.

Sous réserve des travaux du comité de pilotage, l'agilité du SI a vocation à constituer le fil conducteur de la démarche. Le système doit être en mesure d'intégrer les évolutions du secteur médico-social, être le plus sécurisé possible et accompagner les changements de manière réactive. La structuration de l'association en pôles, l'élargissement de la palette de l'offre médico-sociale, l'ouverture des structures à de nouveaux publics, les coopérations avec d'autres acteurs sont autant de sujets que le Schéma directeur doit adresser.

La couverture fonctionnelle des outils actuellement utilisés doit être questionnée à l'aune des modifications législatives, des nouveaux besoins et processus métiers et de l'état de l'art informatique. Certains besoins non couverts actuellement par une informatisation doivent être identifiés et l'opportunité de leur informatisation discutée. Une évaluation de l'infrastructure technique devra également être réalisée afin de déterminer une architecture technique cible propre à accompagner les nouveaux usages (consommation de l'informatique, BYOD, mobilité et décloisonnement des structures).

Les outils à mettre en place devront participer à l'amélioration de la « culture SI » à l'Adapei dans la continuité de la démarche engagée il y a dix ans. L'Intranet, qui a vu le jour en 2012, doit y contribuer.

Démarche et méthodologie

Au-delà des projets déjà initiés qui ont vocation à être inclus dans la démarche (ex. : changement du logiciel de paie, facturation), l'élaboration du schéma impacte l'ensemble de l'Association avec une réflexion sur certains processus métiers. L'implication de l'ensemble des strates de l'organisation, des directions métiers jusqu'aux utilisateurs, doit donc permettre de créer une synergie autour de ce projet avec un « portage » par les instances dirigeantes. Une assistance à maîtrise d'ouvrage pour une vision objective de l'existant et un accompagnement méthodologique doit aider à structurer les axes du futur schéma :

1. Moderniser les outils de gestion tout en assurant la sécurité du dispositif.
2. Renforcer l'acculturation de l'informatique par les équipes.
3. Développer les outils d'accompagnement de la personne handicapée.

La démarche est articulée en trois temps principaux pour une finalisation du schéma en mai 2014. Elle est complétée par un processus d'évaluation régulier.

Contacts : **Emmanuel JAECKERT**, Directeur informatique; **Emmanuel DEVREESE**, Directeur général; **Didier BAZAS**, Vice-président ADAPEI, référent du bureau pour le SDSI

² – Dans le cadre des systèmes d'information, l'infogérance est définie « comme le résultat de l'intégration d'un ensemble de services élémentaires, visant à confier à un prestataire spécialisé tout ou partie d'une fonction de l'entreprise dans le cadre d'un contrat pluriannuel, à base forfaitaire, avec un niveau de service et une durée définis » (AFNOR Z 67 801-1). Le terme « infogérance » désigne des services d'externalisation dans le domaine des systèmes d'information. Dans le cadre des systèmes d'information, l'infogérance est définie « comme le résultat de l'intégration d'un ensemble de services élémentaires, visant à confier à un prestataire spécialisé tout ou partie d'une fonction de l'entreprise dans le cadre d'un contrat pluriannuel, à base forfaitaire, avec un niveau de service et une durée définis » (AFNOR Z 67 801-1). Le terme « infogérance » désigne des services d'externalisation dans le domaine des systèmes d'information.

Glossaire

architecture technique

CNSA

ESMS

externalisation

gestion des ressources
informatisation
maintenance
mutualisation
SI
personne
pilotage
processus
SDSI
transfert
risque

Date de parution :
20/09/2013

[Télécharger la production](#)