

<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 processus...**
  - 5.4. Evaluation de la contribu...
  - 5.5. L'outil de diagnostic

## 5. Approche d'urbanisation du SI médico-social

### 5.3. Cartographie des processus et cartographie fonctionnelle

#### Faire le lien entre la stratégie et les processus

L'approche par les processus vise à faire le lien entre la réflexion stratégique et les services proposés par les SI en mettant en évidence les processus qui contribuent ou qui sont impactés par les orientations stratégiques. Il s'agit d'un premier pas vers l'analyse de la valeur apportée par l'informatisation d'un processus ou d'une partie des activités qui constituent le processus.

Les processus sont organisés par trois domaines : pilotage, production/métier (ou processus opérationnel) et support. Par abus de langage, ont été intégrés dès ce stade :

- les processus visant à créer/gérer des référentiels et administrer le système ;
- les processus visant à échanger ou permettant d'assurer un usage « mobile » (déporté) du SI.

Ces processus fixent un cadre pour la mise en œuvre d'un système qui doit répondre à une exigence de coopération (échange, mobilité) entre les processus au sein de l'ESMS et en dehors. Par ailleurs, il s'agit également d'intégrer dans la démarche le fait que toute information est maîtrisée et que, dans un système optimal, des référentiels d'information sont en place pour assurer la cohérence des processus. À titre d'exemple, cela consiste à éviter d'avoir à ressaisir les informations administratives d'un usager par exemple ou de permettre de regrouper toutes les informations contribuant à l'accompagnement d'un usager (dans le

cadre d'une facturation regroupée par exemple).

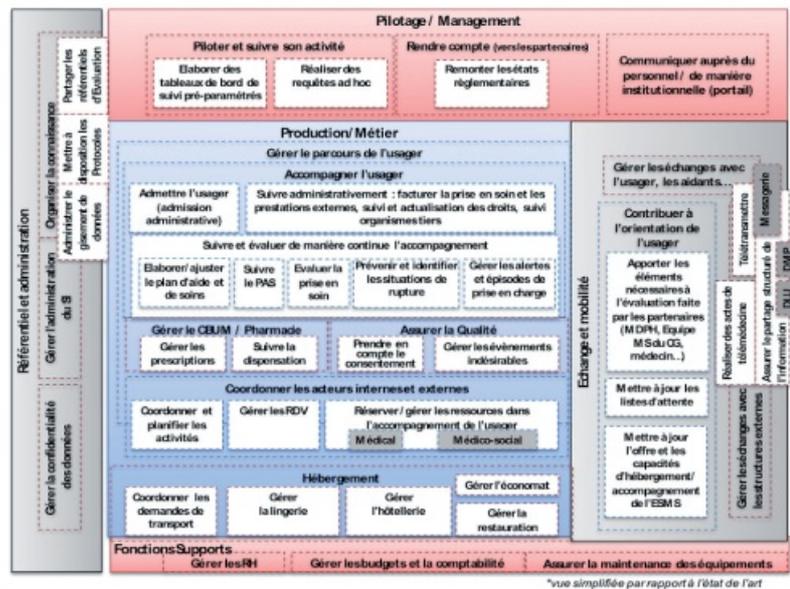
À ce stade, les modèles proposés s'adressent tant aux gestionnaires, aux métiers qu'aux responsables/référents informatiques.

Exemple de cartographie des macro-processus

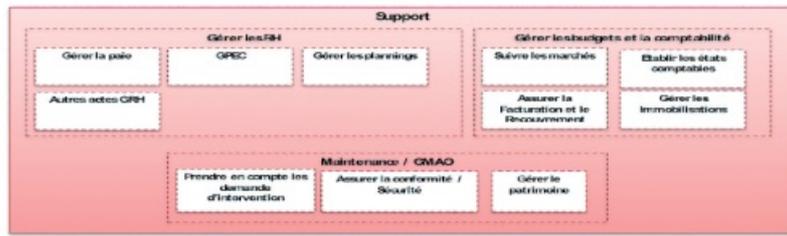


Les processus sont alors décomposés en activités qui se traduisent par de « grandes fonctionnalités » proches, finalement, de la perception d'un utilisateur de son SI. Le découpage en zones, quartiers et îlots, issu des pratiques éprouvées en matière d'urbanisation, permettent de concevoir un système organisé et idéal.

Exemple de vue fonctionnelle - Déclinaison de la cartographie fonctionnelle



Exemple de focus sur les fonctions supports



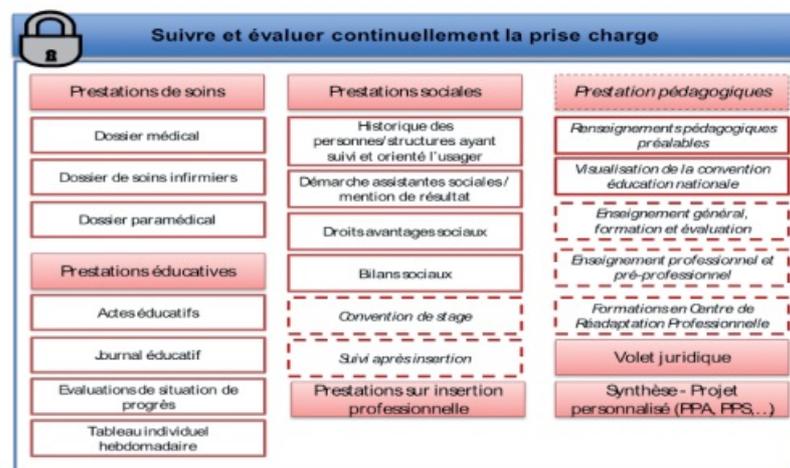
Il est intéressant alors de croiser cette représentation avec une cartographie « applicative ». Cette approche consiste à reporter ou « superposer » les applications existantes qui constituent le SI de l'ESMS avec les différents blocs. Cette approche permet d'illustrer les fonctions couvertes (plus ou moins) par une application et permet d'identifier les écarts par rapport aux bonnes pratiques : un quartier sur lequel on reporte plusieurs applications est non conforme. Concrètement, cela signifie que pour couvrir un processus ou une activité, l'utilisateur doit s'appuyer sur plusieurs applications. Cela peut également signifier qu'une même information est « recopiée » par plusieurs applications ou qu'une information complète sur un usager peut être obtenue sous réserve d'interroger plusieurs applications...

Enfin, s'interroger sur l'informatisation de ses processus, c'est également s'intéresser au fait que **l'information (le concept) est gérée dans le système et comment celle-ci est structurée et regroupée. Le concept de dossier usager est une parfaite illustration de ce principe. Quelles sont les informations qui le composent ? Comment sont-elles regroupées ? Qui y accède et comment y accéder ?, etc.**

À ce stade des réflexions, l'approche proposée permet d'identifier les objectifs stratégiques et de réaliser un premier diagnostic sur la couverture des processus par le SI. Les questions à se poser se résument ainsi :

- Quels sont les concepts implémentés ? Normalisés ?
  - Identifiant de l'utilisateur
  - Demande d'admission
  - Projet d'accompagnement
  - évaluation du handicap/de la dépendance
  - Qualification des prestations
  - Modalités de prise en charge
  - Offre/ Type d'ESMS
- Quelles sont les fonctions couvertes par les SI ?
- Quelles sont les fonctions et les concepts qui devraient être partagés (transverses) ? Où y a-t-il de la ressaisie ou de la redondance d'information ?
- Parmi les objectifs stratégiques identifiés, quels sont les prioritaires compte tenu de l'état des connaissances du gestionnaire ? Quelles sont les fonctions qui contribuent le plus à atteindre les objectifs jugés prioritaires ?

**Exemple de vue fonctionnelle - Déclinaison de la cartographie fonctionnelle**



Glossaire

cartographie fonctionnelle

ESMS

informatisation

SI

pilotage

processus

redondance

urbanisation

utilisateur

**Date de parution :**

**20/09/2013**

[Télécharger la production](#)