

<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

### 4. Retours d'expériences

4.3. ALGEEI (Agen) - Mise en place d'une démarche qualité et couverture réussie des fonctions supports

#### Contexte et objectifs

**Une informatisation progressive engagée sur les fonctions supports et se poursuivant sur le cœur de métier**

L'Association laïque de gestion des établissements d'éducation et d'insertion (ALGEEI) a été créée en 1980. Elle a été structurée de manière autonome à partir de 2002 avec la création d'un siège. Un CPOM régional a été signé en 2009 avec l'ARS.

L'association emploie environ 700 salariés, gère une trentaine de budgets sur 23 sites avec :

- 15 établissements dans le champ de l'enfance handicapée et de la protection de l'enfance : 3 CAMSP, 3 CMPP, 4 IME, 3 SESSAD, 1 ITEP et 1 MECS.
- 11 établissements pour des personnes adultes handicapées : 2 ESAT, 2 foyers d'hébergement, 3 foyers occupationnels, 2 SAVS et 2 FAM.

L'ensemble des sites (400 postes au total) sont reliés via un VPN (Virtual Private Network).

La couverture par les SI des fonctions supports (paie, comptabilité...) est complète. L'ensemble de ces fonctions est centralisé et géré au niveau du siège de l'association qui emploie 12 personnes.

L'association a également participé au projet Bureautique Santé dans le cadre de l'appel à projet lancé par l'ASIP Santé et pour lequel la région Aquitaine a été retenue.

L'ALGEEI est actuellement à la recherche d'une solution permettant de couvrir l'ensemble de ses attentes sur le volet « Métier » (dossier de l'utilisateur, cahier de transmissions, projet de vie, projet professionnel...).

## Démarche

### La mise en place d'une démarche qualité ayant favorisé l'harmonisation des pratiques et préparé le choix d'un outil métier

Le premier projet d'informatisation a concerné la paie avec la mise en place d'ALFA GRH en 2003. Aujourd'hui, environ 1 000 bulletins de paie sont édités chaque mois par le siège. La comptabilité a quant à elle été informatisée en 2004, également de manière centralisée. L'outil actuellement utilisé est Compta First. Il permet une gestion automatisée des remontées de BP/CA vers les financeurs. L'informatisation de ces deux fonctions apporte satisfaction à l'association avec, par exemple, la prise en compte dans des délais brefs des évolutions conventionnelles.

Une harmonisation des pratiques a été initiée avec la mise en place d'une démarche qualité. Celle-ci a conduit à la certification ISO 9001 du siège. Un manuel qualité avec l'ensemble des procédures est mis à disposition de l'ensemble des établissements et services sur le site Intranet de l'association.

Par ailleurs, dans le cadre de l'évaluation externe des établissements, l'association a instauré une dynamique entre les établissements afin de les inciter à s'inscrire dans des dynamiques collectives (instances de pilotage, participation des directeurs d'établissements aux évaluations externes d'autres établissements de l'association...).

L'ALGEEI est actuellement en lien avec des éditeurs pour le choix d'une solution permettant la gestion de l'accompagnement. Plusieurs rencontres ont été menées. La solution devra répondre à la fois aux attentes métiers de l'association et aux contraintes d'interopérabilité avec les outils nationaux, notamment le DMP.

À cet égard, plusieurs difficultés émergent, les éditeurs rencontrés ne permettant pas de concilier à la fois les attentes métiers (cahier de transmissions, dossier administratif, projets personnalisés, activités proposées et mises en place, accompagnement professionnel, transport...), les besoins de consolidation de données pour le pilotage et la négociation avec les financeurs, l'ergonomie et les contraintes d'interopérabilité elles-mêmes liées à la capacité d'adaptation de l'outil et de l'éditeur.

## Résultats obtenus

Au niveau de la gestion des ressources humaines, au-delà de la simplification de la gestion de la paie, tous les documents transmis à l'URSSAF ou aux CPAM sont dématérialisés depuis deux ans. De plus, la centralisation des fonctions supports a permis aux établissements de se focaliser sur leur cœur de métier.

L'outil Bureautique Santé mis en place via le GCS Télésanté Aquitaine est actuellement déployé sur l'ensemble des établissements de l'association. Celui-ci a permis de sécuriser l'échange d'information entre les ESMS de l'ALGEEI. Les fonctionnalités qu'il propose restent néanmoins limitées par rapport aux attentes métiers, le rendant peu opérationnel sur le champ du handicap.

### Facteurs clés de succès

La mise en place d'une démarche qualité et l'élaboration d'un référentiel de procédures et de documents normés a permis de fédérer les établissements et services sur des processus métiers et des pratiques communes. Outre l'enjeu des évaluations externes, cette démarche de convergence organisationnelle apparaît comme un préalable à toute démarche commune liée aux SI. La centralisation des fonctions supports constitue également un facteur de réussite pour la mise en place d'outils SI communs à plusieurs types d'établissements et services. L'accompagnement des acteurs est un élément incontournable. La mise en place d'un pool de formateurs avec l'appui des établissements les plus matures permettant d'optimiser les coûts.

### POUR EN SAVOIR PLUS...

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

Magali DEWERDT, Directrice générale

## Glossaire

ASIP

ARS

CPOM

DMP

ESMS

gestion des ressources

GRH

GCS

informatisation

IME

SI

pilotage

processus

**Date de parution :**

20/09/2013

Télécharger la production