

<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

4.5. Association OVE (Vaulx-en-Velin) - Développement propre d'un SI pour le secteur médico-social

Contexte et objectifs

Un projet associatif basé sur une logique de développement

L'association OVE gère une soixantaine d'établissements et services médico-sociaux intervenant dans le champ du handicap. Elle emploie environ 1 200 personnes (1 000 ETP) pour accompagner 2 500 personnes (adultes, adolescents et enfants).

Son principal financeur est l'ARS. Elle dispose d'un budget annuel d'environ 52 M€. OVE souhaite aujourd'hui poursuivre son développement autour des axes suivants :

- Diversification de l'accompagnement (temporaire, urgence...).
- Elargissement de l'offre d'accompagnement (personnes âgées, dépendantes...).
- Portage de projets au-delà de son territoire.
- Participation aux appels à projets lancés par les collectivités et aux programmes émergents.
- Rapprochement avec d'autres structures pour reprendre la gestion de leur activité.

Par ailleurs, OVE présente la spécificité d'avoir entrepris un développement majeur de son SI en interne. Celui-ci lui permet aujourd'hui de piloter efficacement son activité et de proposer son catalogue d'applications comme une offre de services à d'autres structures du champ médico-social.

Le projet de développement d'un SI propre a été lancé en 1997, avec l'émergence d'Internet pour le grand public et l'opportunité de mettre en place des applications web. À l'époque, OVE gérait 19 structures et aucune n'était dotée d'un SI.

Le projet poursuit trois objectifs majeurs :

- Améliorer et optimiser les conditions de travail du personnel.
- Faciliter le partage d'information entre structures.
- Aider à la prise de décision.

À ce jour, OVE propose à ses établissements et services un large panel d'applications couvrant les domaines suivants :

- Accompagnement de l'utilisateur.
- Pilotage de l'activité et aide à la décision.
- Travail collaboratif.
- Communication.

Les applications mises en œuvre lui permettent également d'interagir efficacement avec les acteurs régionaux :

- dans le cadre du CPOM avec l'ARS Rhône-Alpes, avec un partage en temps réel de l'avancement sur les fiches actions ;
- avec le conseil général du Rhône pour le partage des mouvements d'utilisateurs.

Fort de cette réussite, OVE a fondé avec les associations l'ADAPT, l'APF et l'Adapei du Rhône le Groupement social de moyens (GSM) Ressourcial dans le but de :

- créer et partager des outils de pilotage et d'aide à la décision, d'accompagnement du parcours de l'utilisateur ;
- mettre ces outils à disposition des associations du secteur qui le souhaitent.

Démarche

Une démarche menée sur une quinzaine d'années

Le développement par OVE de son propre SI s'est fait sur une quinzaine d'années, avec quatre grandes étapes :

1. À partir de 1997 : la mise en place de la gestion administrative de l'utilisateur, qui a concerné, à l'époque, une vingtaine d'ESMS. Il s'agissait de disposer d'une liste des usagers accompagnés, de faire du publipostage, de suivre les notifications. Ce projet s'est aujourd'hui développé sous la forme d'un outil d'accompagnement du parcours.
2. 2004 : mise en place d'outils collaboratifs (messagerie, gestion et partage de documents...).
3. 2009-2010 : mise en place d'outils de pilotage (tableaux de bord...).
4. 2012 : développement des outils de pilotage vers de l'aide à la décision.

OVE s'est également engagée dès les années 2000 dans une harmonisation de ses pratiques. Elle a aussi fortement centralisé son organisation en s'appuyant sur le siège. Cette refonte de l'organisation a été particulièrement facilitée par deux projets fédérateurs :

- la mise en place d'un SI mutualisé pour l'ensemble de ses ESMS, dont un préalable est l'harmonisation des pratiques ;
- l'utilisation du même référentiel d'évaluation pour tous les ESMS (ESAT, IME, SAVS...).

La démarche de développement des SI par OVE s'est voulue progressive, par l'identification de trois besoins prioritaires (le dossier informatisé de l'utilisateur, l'automatisation des processus - workflow - des contrats à durée déterminée, le workflow autour de la démarche qualité) à couvrir dans un premier temps, puis l'élargissement du périmètre pour couvrir l'ensemble des fonctions nécessitant un outillage.

L'harmonisation des pratiques et le partage d'un vocabulaire commun sont des prérequis importants à la réussite d'un projet d'une telle envergure. Cela nécessite un accompagnement important des utilisateurs. Par exemple, pour l'informatisation du dossier de l'utilisateur, un travail conséquent sur le vocabulaire à utiliser (ex. : projet individualisé, projet d'accompagnement...), la définition des droits d'accès... a été menée.

La mise en place d'un Département SI (DSI) traduit l'investissement mobilisé par l'association pour le développement de son SI. Le DSI compte aujourd'hui sept personnes dont deux ingénieurs informatiques et deux techniciens informatiques pour la gestion du SI, contre un demi-ETP jusqu'en 2004. Ces personnes ont suivi des formations continues en interne afin de développer leurs compétences, notamment sur le champ du médico-social.

Au niveau de l'infrastructure, un parc homogène en location a été mis en place (postes fixes ou portables). Les salariés n'ont pas la possibilité de personnaliser leur terminal. Environ 900 postes sont recensés pour environ 1 200 salariés soit un ratio d'environ 0,75 pour un objectif de 1. À titre d'indication et compte tenu des volumes, un PC portable revient à 10 € par mois tout compris. Des outils mobiles type smartphone ont également été déployés selon les besoins. L'hébergement des données est effectué soit dans un centre de traitement de données - datacenter - avec un espace physique réservé (« cloud »), soit au sein des ESMS.

Aujourd'hui, au travers du groupement Ressourcial, un dispositif de déploiement pour les gestionnaires adhérents est mis en place : réunion de cadrage avec la direction, formation des personnels concernés, actions de conduite du changement ... Le déploiement se fait également progressivement : appropriation brique par brique selon le rythme de l'établissement , sauf pour le module administratif qui en constitue le socle indispensable.

Le temps de montée en charge sur la totalité des modules est estimé à environ un an et demi par structure adhérente, qui engage une part de coûts forfaitaires (prestations liées au paramétrage, adaptation de la solution et formation) et des coûts à l'usage dégressifs en fonction du nombre d'adhérents (maintenance corrective et évolutive, assistance utilisateur, hébergement...).

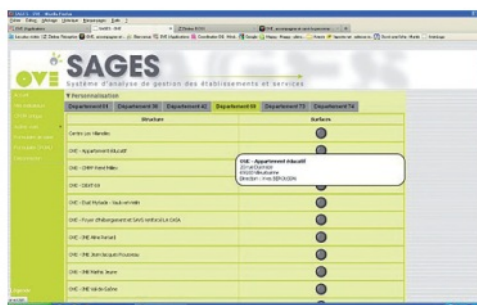


Résultats obtenus

OVE travaille à automatiser la remontée des indicateurs de pilotage afin que la production des indicateurs du tableau de bord ANAP devienne quasiment automatique.

Elle dispose ainsi d'outils aboutis de pilotage et d'aide à la décision, qu'elle met à disposition – entre autres – des adhérents à Ressourcial :

- Gestetab : réservoir de données de référence des établissements et services d'une même association.
- Sages : tableau de bord interactif et partagé permettant la remontée d'informations critiques et pertinentes sur les structures.
- Gestusa : dossier unique de l'utilisateur informatisé.
- Gestpoll : outil qui permet de réaliser des sondages, enquêtes, recueils de données, questionnaires de satisfaction.



Les ressources humaines au niveau du siège sont restées relativement stables alors que le nombre d'ESMS gérés a augmenté (de 17 structures en 1997 à 59 structures en 2013). Le personnel administratif est par ailleurs mobilisé sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.

Facteurs clés de succès

Pour OVE, le choix de développer en interne son SI constitue un facteur clé de succès de sa démarche d'informatisation du fait de l'absence d'éditeur en capacité de répondre à ses besoins. L'investissement humain et dans la durée reste cependant complexe à mettre en œuvre. Ce projet, novateur et structurant pour le secteur, n'aurait pu réussir sans un accompagnement fort des professionnels.

Par conséquent, il apparaît important de veiller aux points suivants : La qualité des profils affectés au projet, la connaissance du métier étant primordiale. Un projet porté par la direction générale notamment dans l'attribution des moyens nécessaires et la prise de décision. La formation, passage incontournable afin que les utilisateurs s'approprient les outils et développent les usages. Le principe de formation de formateurs sur le terrain a été adopté. En complément, la DSI propose de nombreuses animations autour du SI sous la forme d'ateliers dans les différents établissements. Le choix d'un parc d'équipements loué qui évite de gérer les problématiques de maintenance et permet de se focaliser sur des activités à plus forte valeur ajoutée.

L'harmonisation des pratiques reste un préalable à la réussite d'un tel projet de mutualisation. L'organisation centralisée au siège en facilite le pilotage et la mise en œuvre. D'autres facteurs clés ont également été évoqués : Une construction brique par brique pour une montée en charge adaptée et une appropriation progressive. Le choix d'une solution « full web » (accès à partir de n'importe quel terminal relié par Internet), ce qui facilite considérablement la maintenance de l'outil et son déploiement. Le choix de « l'Open Source » (logiciels libres), ce qui permet de maîtriser le développement des outils et d'investir dans la formation plutôt que dans les coûts de licences et autres prestations d'éditeurs extérieurs.



POUR EN SAVOIR PLUS...

Lien vers le site d'OVE : <http://www.fondation-ove.fr/>

Lien vers le site de Ressourcial : <http://www.ressourcial.fr>

Christian VIALON, Directeur opérationnel et Directeur d'établissement : christian.viallon@ressourcial.fr

Glossaire

- ANAP
- ARS
- automatisation
- CPOM
- DSI
- ESMS
- informatisation
- IME
- maintenance
- mutualisation
- SI
- Pilotage
- processus
- tableaux de bord

utilisateur
workflow

Date de parution :
20/09/2013

Télécharger la production