

19 ET 20 OCTOBRE 2009 - LYON

2^{èmes} ateliers
nationaux de la

SOLIDARITÉ

L'OUTIL INFORMATIQUE

Une composante incontournable de la conduite de projets
dans le domaine social

INTERVENANTS

- Département du Rhône, Monsieur Denis IMHOFF, Directeur général adjoint, pôle Moyens des services
- Société ALGOE, Frédéric BOUCHILLOU, consultant
- Société ALLIGRA, Pierre-Yves MOUTIN, consultant

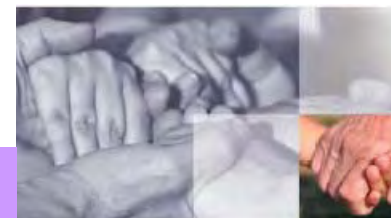
RHÔNE
LE DÉPARTEMENT

Organisés par



RHÔNE
LE DÉPARTEMENT

www.ateliers-solidarite.com



Sommaire

- Les systèmes d'information sociaux : contexte, enjeux, perspectives
Denis IMHOFF, Département du Rhône, Directeur général adjoint, pôle Moyens des services
- Management de projets SI et conduite du changement
Frédéric BOUCHILLOU, société ALGOÉ, consultant
- La télégestion dans le Rhône: retour d'expérience sur un projet informatique dans le domaine social
Pierre-Yves MOUTIN, société ALLIGRA, consultant

Contexte-enjeux-perspectives

■ Un contexte en évolution

A l'origine et avant même d'aborder tout aspect prospectif, il s'agit de se référer aux premières étapes de l'informatisation des données sociales, qui a conduit à la mise en place de logiciels d'intervention sociale.

Leur installation a coïncidé avec des débats notamment éthiques, avec la nécessité de prendre en compte l'évolution de l'organisation de travail des métiers, de la définition de certains aspects du travail social et des craintes qu'a généré le développement de l'informatisation des outils d'information et de communication.

Contexte-enjeux-perspectives

■ Les enjeux

- La modernisation des méthodes de travail qui passe par la rationalisation des procédures et des règles de gestion
- La structuration de la donnée et de son évolution pour répondre à une exigence de personnalisation de la réponse à l'utilisateur
- L'accès CNIL

Contexte-enjeux-perspectives

- **Apports des systèmes d'informations**
 - Cohérence globale, optimisation d'accès à l'information, amélioration de la connaissance de la population, amélioration du pilotage d'activité
 - Fiabilité des données et des traitements
 - Capacité d'aborder des situations individuelles sous des angles multiples
 - Amélioration de la sécurité des données

Contexte-enjeux-perspectives

- **Des nouvelles technologies qui modifient les systèmes d'information et offrent de nouvelles perspectives**
- Collectivités = pilotes de nouveaux services
 - Recueil de l'information sur les bénéficiaires,
 - Mise à disposition de services personnalisés,
 - Facilitation et simplification des services à destination des usagers,
 - Développement d'une vraie relation avec les citoyens et les usagers.
- Usager = acteur du système d'information
- Nouveaux services => contraintes => adaptations d'organisation

Contexte-enjeux-perspectives

■ Travailler en partenariat pour utiliser les compétences dans le respect des rôles de chacun

Services opérationnels = maîtres d'ouvrage

- Porteur du besoin – responsable expression fonctionnelle des besoins
- Objectif du projet – calendrier – budget
- Représente utilisateur finaux

Services informatiques = maîtres d'œuvre

- Responsable des choix techniques
- Suivi du déroulement du projet
- Responsable de l'évolution des systèmes d'informations

Contexte-enjeux-perspectives

- **L'outil informatique est incontournable dans les projets ... mais cela nécessite de la méthode**
 - Le déploiement d'un nouveau système d'information est généralement source de changement
 - Les conditions de réussite du projet
 - Le « retour sur investissement »
 - Les aspects organisationnels

Perspectives technologiques

■ L'ouverture des systèmes d'information

VERS LES PARTENAIRES pour faciliter les échanges et fiabiliser l'information

- Échanges de données informatisées : interface RSA, alimentation entrepôt de données (CNSA...)
- Accès direct aux systèmes d'information (Extranet – consultation des factures/tiers)

VERS LES USAGERS pour permettre l'accès à certains éléments des dossiers

- Connaître l'état d'avancement des demandes, trouver les dates de paiements de prestations...,
- Formuler des demandes en ligne sur des plateformes communes (e-administration sur service-public.fr)

■ Le partage de l'information

Gestion électronique de document

Système informatisé d'acquisition, classement, stockage, archivage des documents.

Avantages:

Amélioration de l'accès aux documents, principalement sur organisations multi-sites ou possédant de forts volumes papiers

Espaces collaboratifs

Espaces de travail virtuel, sites qui centralisent tous les outils liés à la conduite d'un projet et les met à disposition des acteurs.

Avantages :

Réduire les coûts de gestion des projets, favoriser la pluridisciplinarité.

(Exemple d'application : site de la CNSA)

19 ET 20 OCTOBRE 2009 - LYON

2^{èmes} ateliers
nationaux de la

SOLIDARITÉ

Management des projets SI et conduite du changement

Algoé
consultants

DES HOMMES INSPIRÉS,
DES ORGANISATIONS VIVANTES™

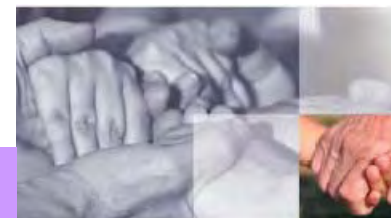
Frédéric Bouchillou
Manager senior
Algoé Consultants

www.ateliers-solidarite.com

Organisés par

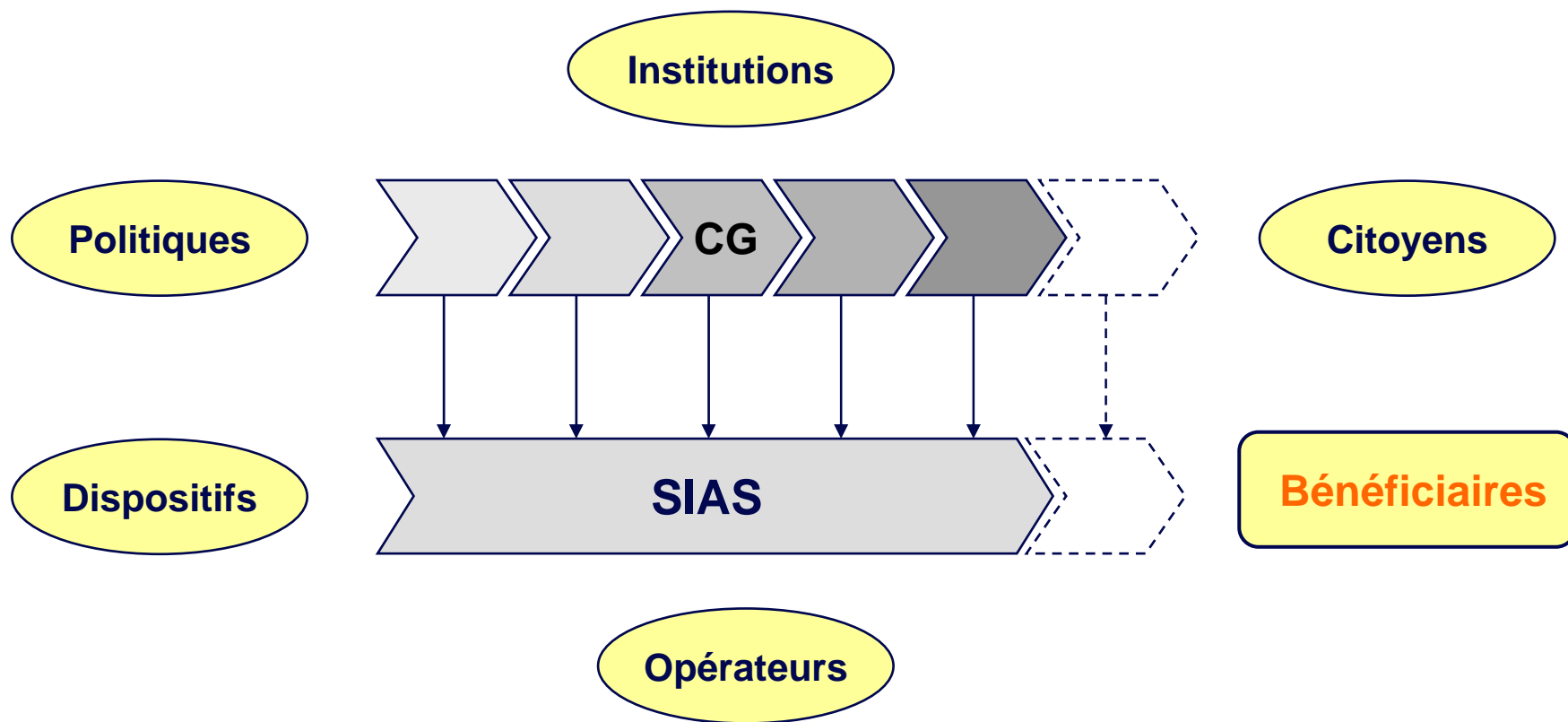


RHÔNE
LE DÉPARTEMENT



Le concept de SIAS intégré

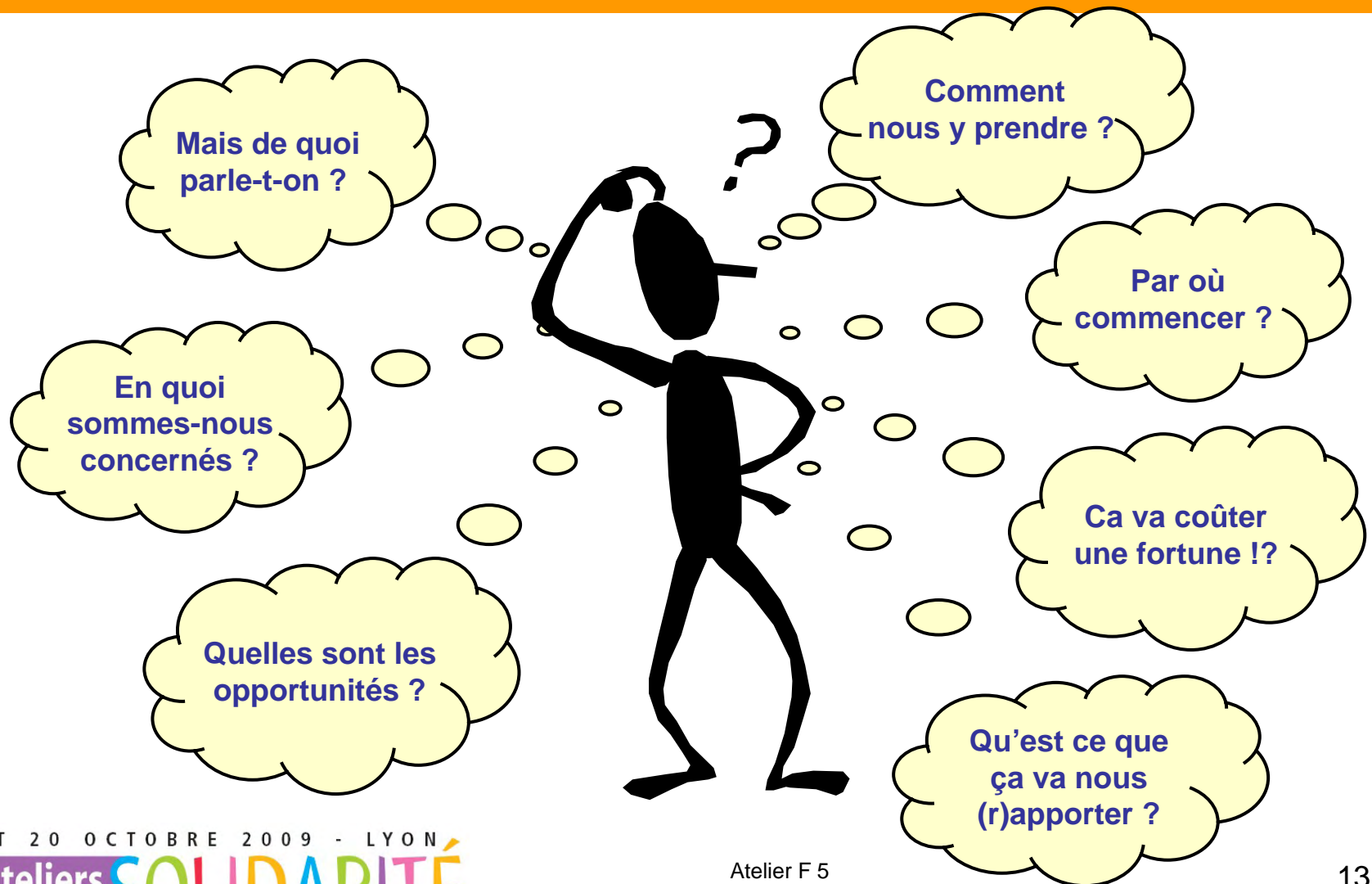
■ Le système d'information de l'action sociale



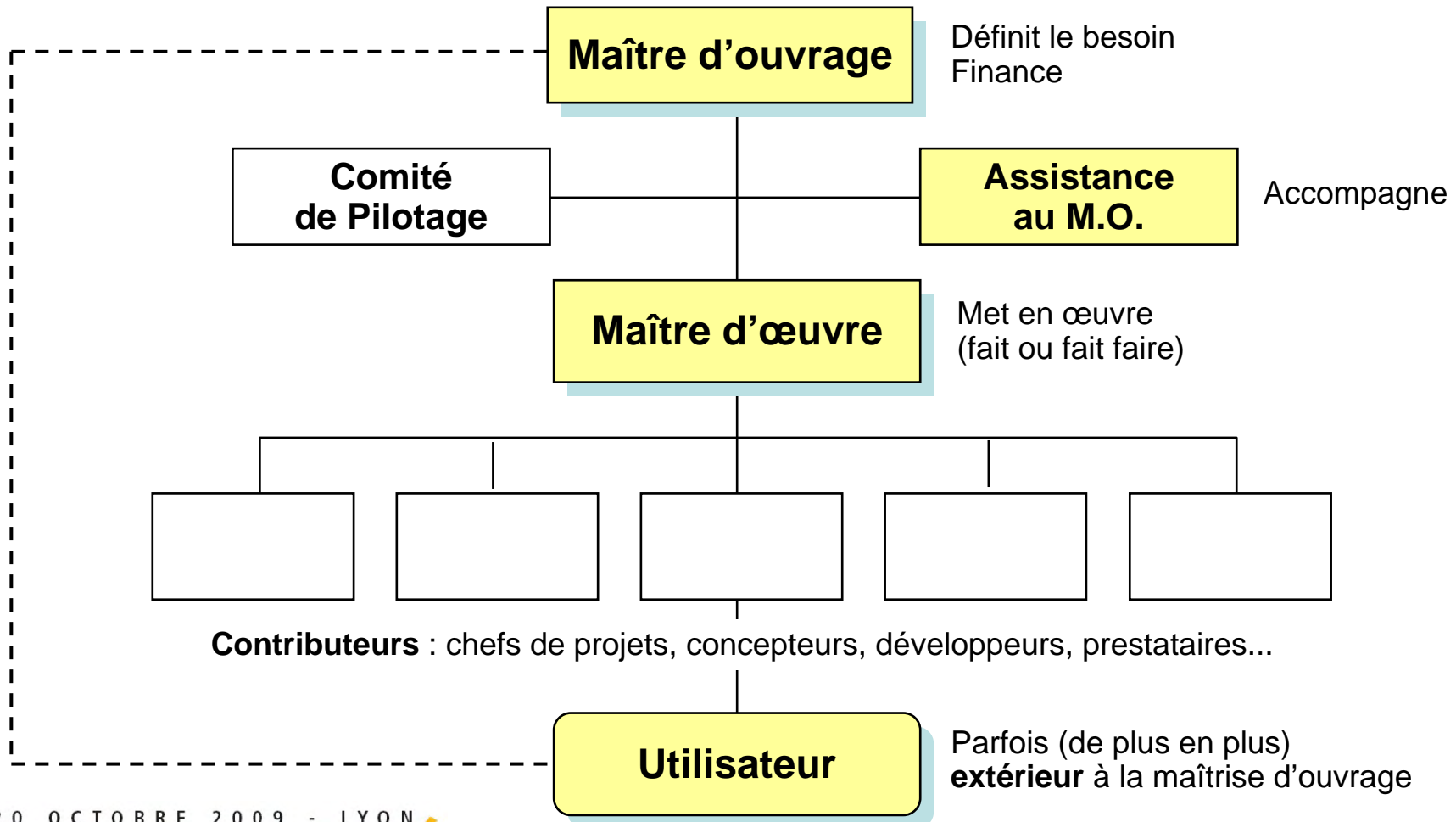
Ce qui change en 2010

- Principe de non-régression
 - Education de l'utilisateur
- Principe d'universalité
 - Partout, tout le temps
- Principe de redondance
 - Gestion multi-canal
- Principe d'égalité
 - Accès pour tous
- Principe d'utilité
 - Le servir ou s'en servir ?

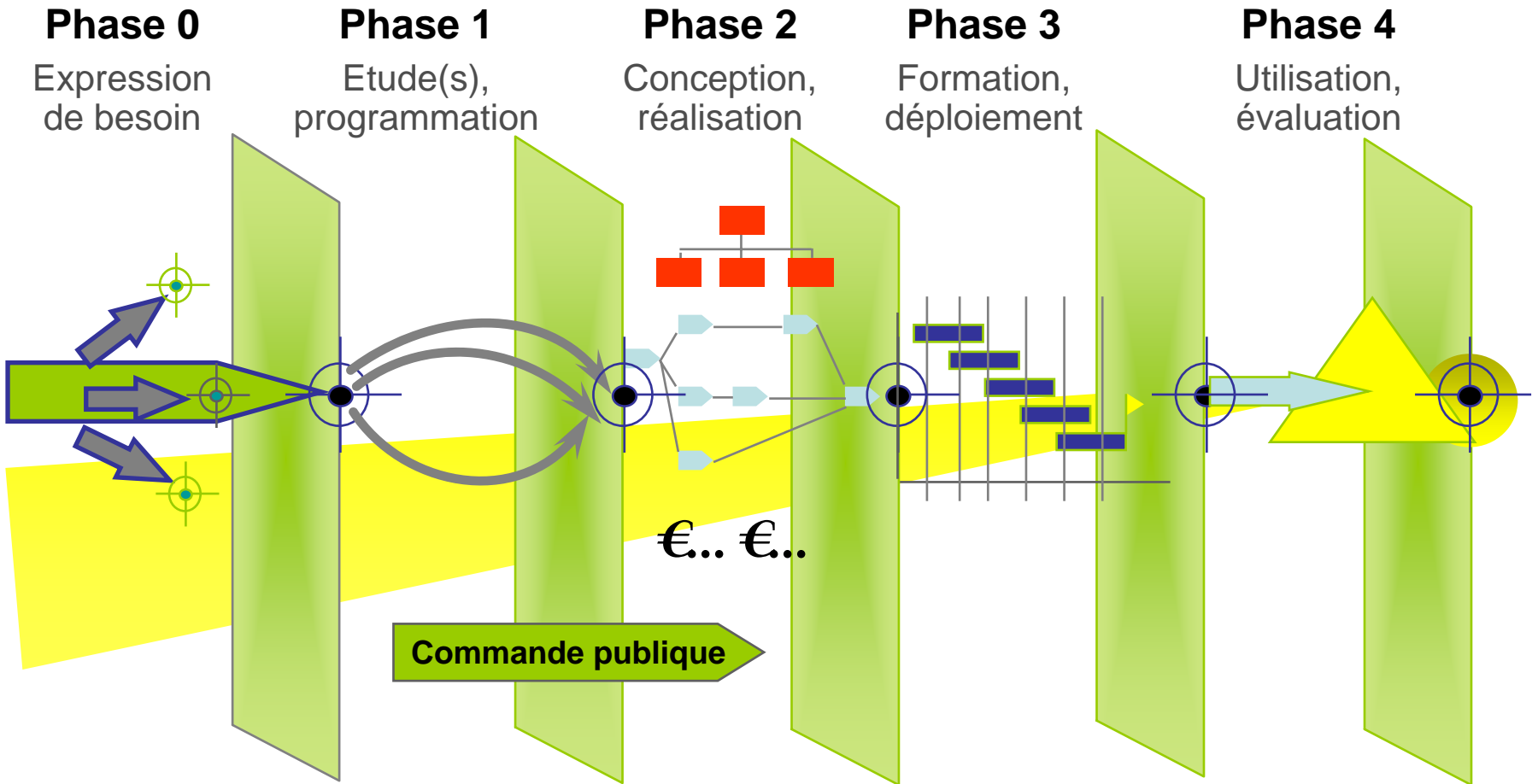
Les questions d'un projet SI



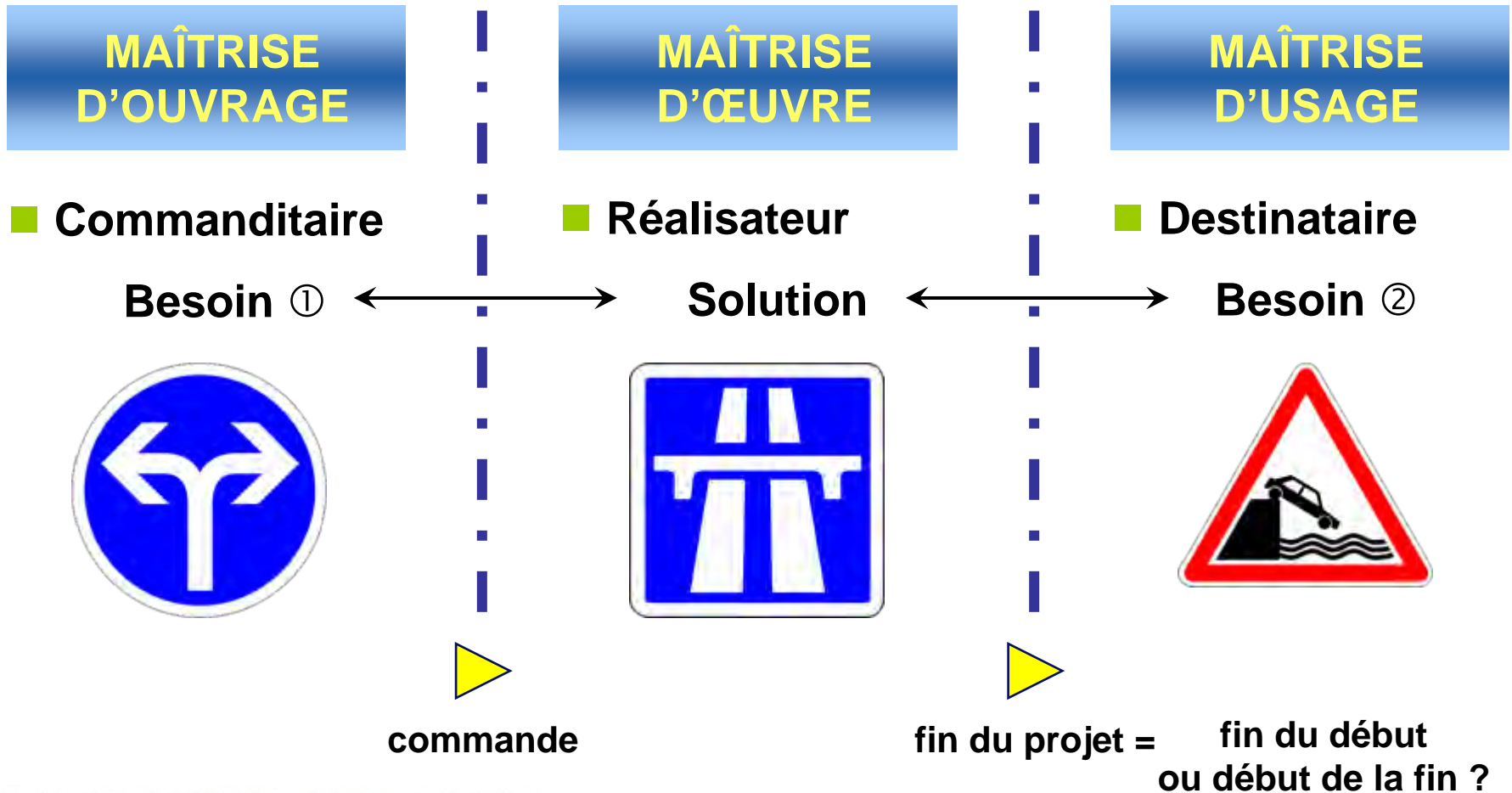
Les acteurs dans un projet SI



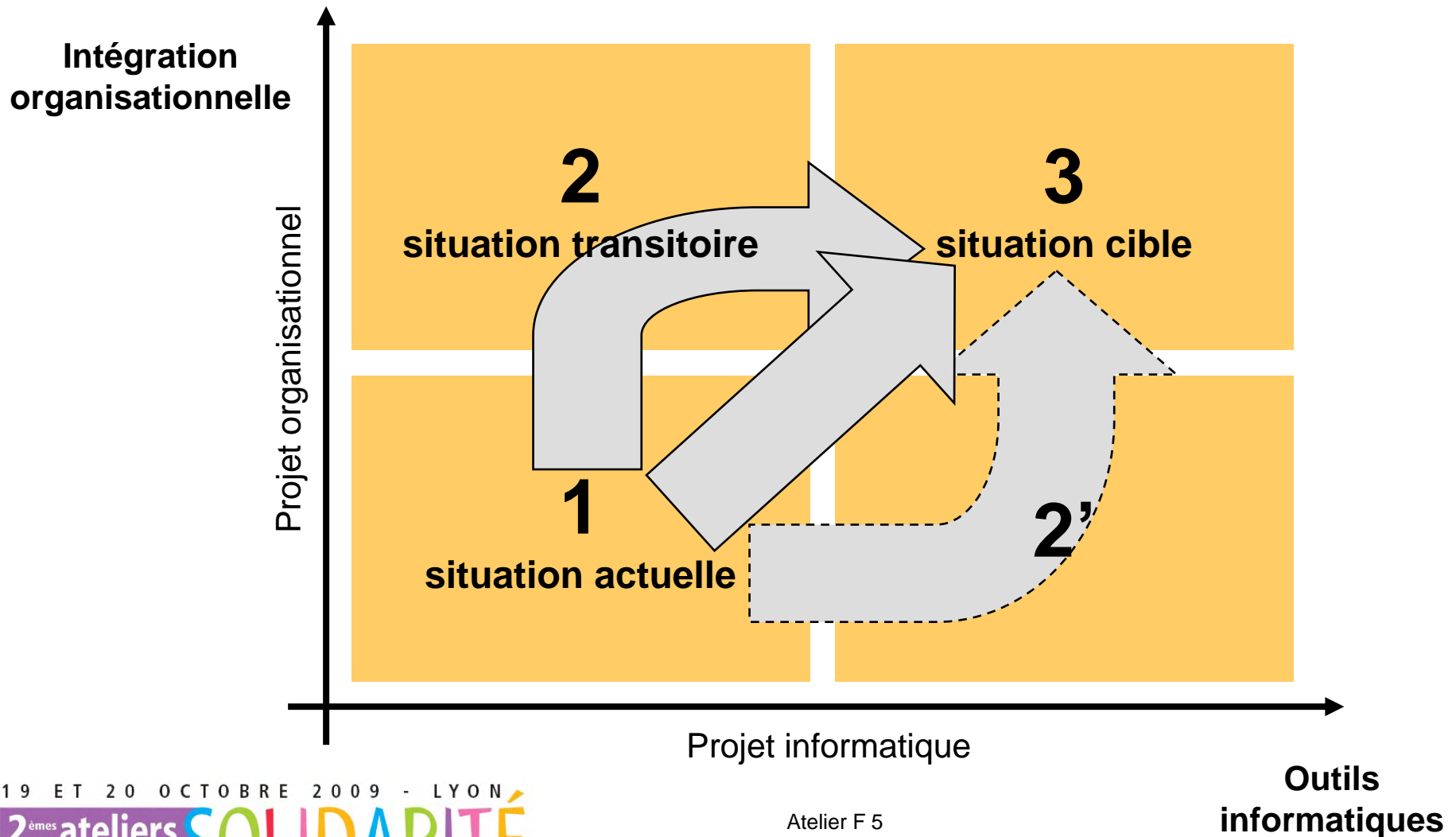
Les phases d'un projet SI



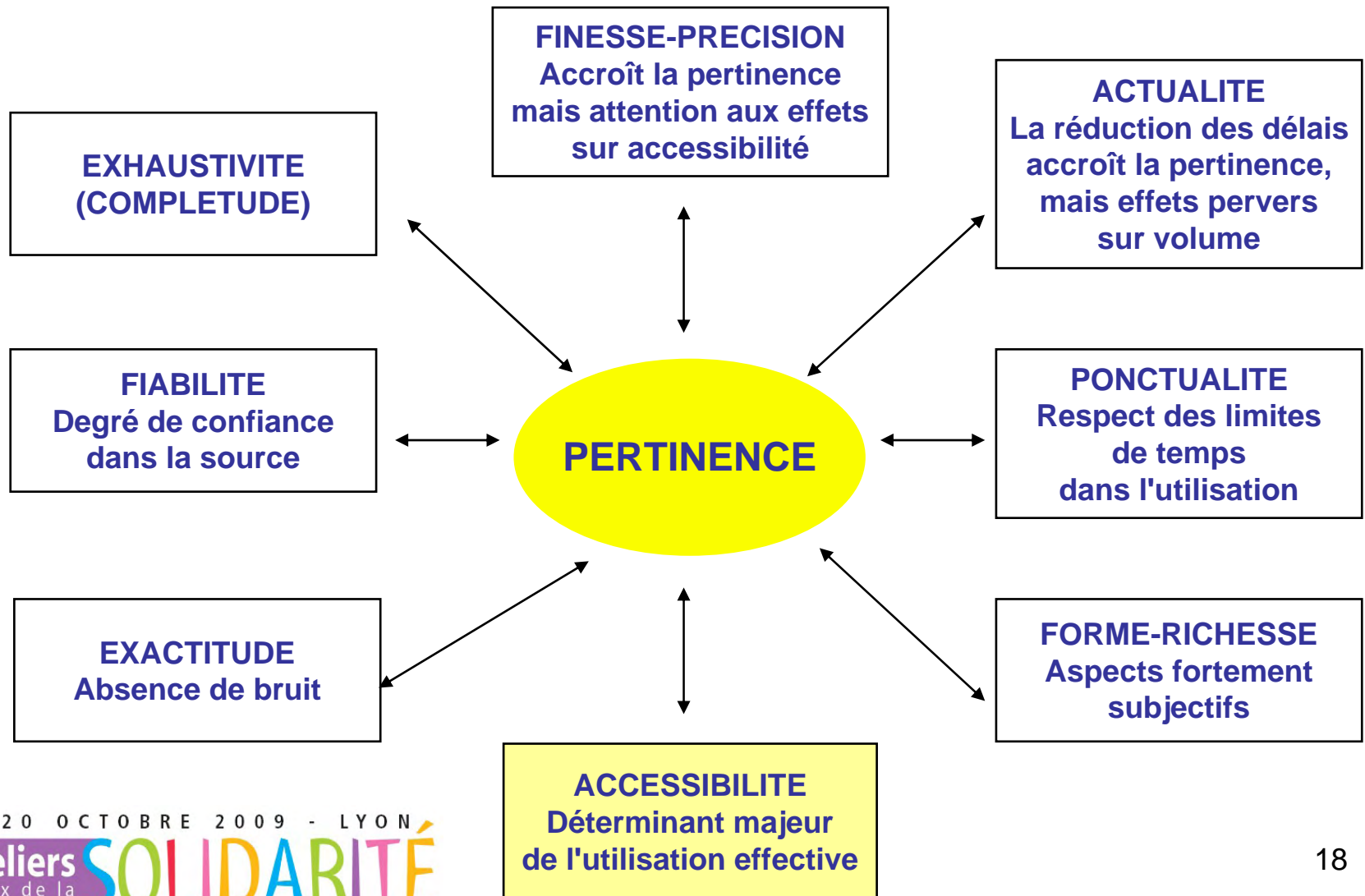
Les fonctions dans un projet SI



Le changement dans un projet SI



La qualité des données du SI



19 ET 20 OCTOBRE 2009 - LYON

2^{èmes} ateliers
nationaux de la

SOLIDARITÉ

La télégestion dans le Rhône: retour d'expérience
sur un projet informatique dans le domaine social

AlligrA



astek
conseil

Pierre-Yves MOUTIN

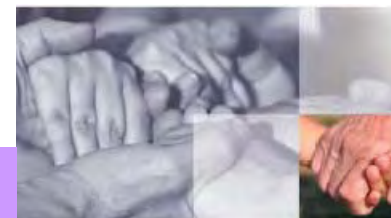
Consultant

ALLIGRA – groupe ASTEK

www.ateliers-solidarite.com



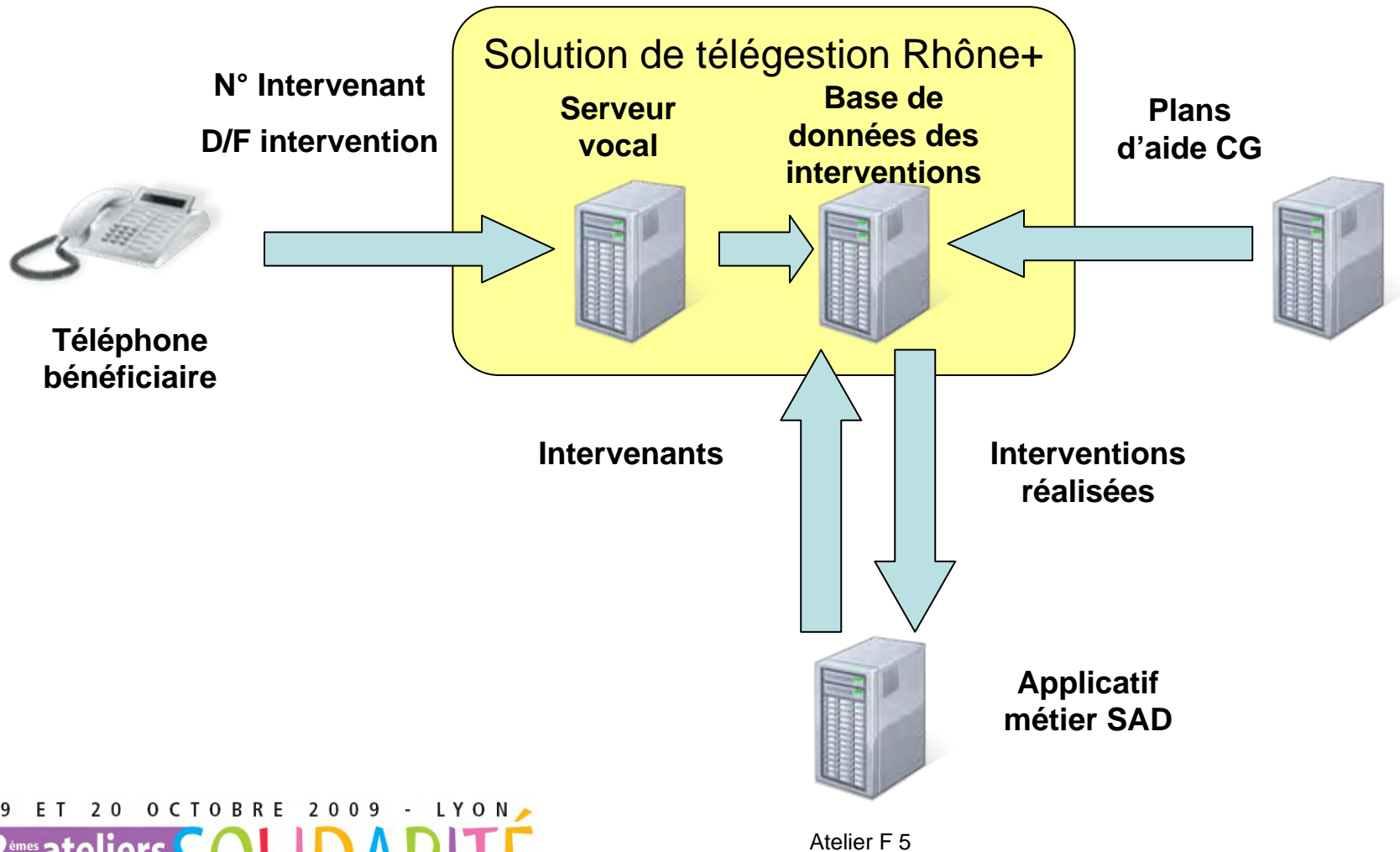
RHÔNE
LE DÉPARTEMENT



Contexte du Département du Rhône

- Dès 2003, mise en place d'un outil de télégestion dans un contexte d'accroissement important du nombre de bénéficiaires de l'APA.
- Objectifs visés
 - Limiter la charge importante des agents du Département qui réalisent le contrôle d'effectivité
 - Favoriser le paiement direct aux Services d'Aide à Domicile (SAD)
 - Mieux piloter le dispositif en disposant d'états statistiques sur les interventions réalisées
- Chiffres du Rhône:
 - 13000 bénéficiaires de l'APA,
 - 200 SAD
 - 1100 bénéficiaires de la PCH

Principe de la télégestion



Apports de la télégestion dans le cadre du maintien à domicile

- Réponse évidente aux objectifs visés
- Amélioration marquée de la communication entre les services d'aide et le département:
 - Partage d'information par l'outil
 - Échanges favorisés entre les acteurs sociaux
- Meilleure prise en charge des bénéficiaires:
 - Du temps de contrôle rendu au profit du service aux bénéficiaires
 - Actions ciblées sur certains bénéficiaires (sous ou surconsommation de plan d'aide)
 - Actions engagées suite à l'exploitation des statistiques
- Meilleure visibilité des gestionnaires SAD sur les interventions réalisées, abandon des feuilles de temps

Les conditions de réussite

■ Bonnes pratiques

- Qualité des données financeur
- Mise en place d'un chef de projet utilisateur
- Accompagnement du changement
- Expérimentation avant mise en œuvre
- Mise en place du paiement direct avant le passage en télégestion
- Forme de la consultation: coût par bénéficiaire réellement traité

■ Points de vigilance

- Interfaces
- Qualité des données SAD
- Complexité fonctionnelle
- Outils SAD s'apparentant à la télégestion

Les tendances

■ Dans la forme actuelle de la télégestion :

- Prise en compte d'autres formes de prestations d'aide à domicile:
Portage des repas (prestations forfaitaires)
- Accès aux informations par les bénéficiaires (PCH)
- Utilisation par les SAD n'ayant pas de solution pour leurs propres usagers
- Les limites:
Gré à gré ?
Plan canicule

■ Pour l'avenir :

- Expérimentations dans le domaine du maintien à Domicile (visio, webnapperon, ...)
- Nouveaux outils de collectes (badges de type RFID, téléphone portables, stylos numériques ...)
- ⇒ Des nouvelles possibilités à mettre en regard des besoins des métiers
- ⇒ La téléphonie reste une solution très attractive