

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

Apport en connaissance

## 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

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

### ↪ 5.1. Une réflexion structurée qui s'appuie sur une formalisation des objectifs stratégiques

La démarche d'urbanisation vise à faire le lien entre des objectifs stratégiques, les processus clés et le système d'Information. Au-delà du comment, il s'agit d'évaluer sur quoi et pourquoi investir dans les SI.

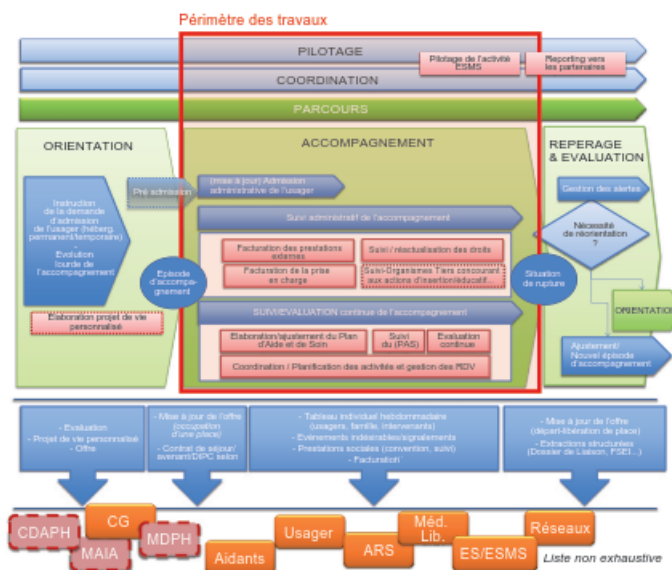
Du point de vue de la méthode, la réalisation de cartographies apparaît pertinente ; l'identification d'une cible est nécessaire et une trajectoire indispensable pour passer d'un existant à cette cible. La démarche reste néanmoins volontairement limitée à une vue d'ensemble, fonctionnelle. En référence à l'état de l'art, elle n'intègre donc pas la vue applicative et infrastructure (technique). Elle constitue une première approche, pédagogique, des questions qu'un gestionnaire doit se poser sur les services qu'il attendrait de son SI.

Le corollaire à cette démarche porte donc :

- sur la définition des objectifs stratégiques auxquels doit contribuer le SI. Le modèle d'Ishikawa (matrice cause à effet) présenté en première étape de la démarche permet d'adresser les leviers qui permettent d'atteindre un objectif central fixé pour le gestionnaire. **En l'occurrence, il s'agit d'assurer un accompagnement adapté de l'usager.**
- **sur la compréhension des missions et des activités d'un ESMS dans son environnement . Elle se traduit par deux représentations :**

- Un modèle de macro-processus.
- Un modèle de flux qui positionne l'essentiel des messages/échanges entre l'institution et les partenaires ou destinataires des services.

Exemple de représentation des macro-processus d'un gestionnaire médico-social



Le périmètre de cette démarche se focalise sur le parcours de l'utilisateur, centré spécifiquement sur l'ESMS, en lien avec les processus amont de l'orientation et, en aval, avec le processus de repérage et d'évaluation. La frontière entre ces processus illustre le passage de relais entre l'établissement/service et les autres acteurs impliqués dans l'accompagnement de l'utilisateur. De la même manière, la lecture verticale du schéma illustre les processus transverses continus auxquels devraient contribuer les SI ESMS : le pilotage, la coordination et les échanges avec les différents acteurs.

**Glossaire**

- ESMS
- SI
- pilotage
- processus
- urbanisation
- usager

Date de parution : 21/02/2017