

Projet d'Appui au pilotage d'un SI-Activités dans le secteur du handicap





Sommaire

1. Enjeux / Pourquoi p.4
2. De quoi parle-t-on ? / le contexte p.7
3. Quelles difficultés, quels enjeux pour mettre en place un SI-Activités ? p.12
4. Quelle méthode ? p.14
5. Comment ? p.21
6. En concret? p.25

Enjeux / Pourquoi ?

La mise en œuvre d'un accompagnement de qualité et approprié à chacune des personnes concernées accroît substantiellement l'efficacité du secteur médico-social et l'intérêt de ses pratiques. Les mutations importantes du secteur conduisent les acteurs à créer des outils d'accompagnement à la mutualisation des actions. Au-delà de l'accompagnement des personnes, le secteur doit s'inscrire dans une logique d'efficience. Cette logique ne peut pas se limiter aux questions d'absentéisme, de taux d'occupation ou de nombre d'entrées. Elle doit intégrer aussi des indicateurs opérationnels et économiques, indispensables à la gestion interne des ESMS. D'où l'origine de ce travail.

Il vise à la conception d'un système de mesure et de suivi des activités permettant d'améliorer la vision actuelle du secteur

médico-social trop cloisonné. En relation étroite avec Ressourcial, ce travail propose une démarche formelle et structurée de suivi des activités réalisées dans les ESMS.

A la suite des différentes interrogations des établissements et services médico-sociaux d'Auvergne Rhône-Alpes relatives à la mesure de l'activité, remontées notamment lors de l'élaboration des Projets Régionaux de Santé 2, l'Agence Régionale de Santé a souhaité initier des travaux de réflexion autour d'un système d'information activités dans le champ du Handicap.

Ce projet, intitulé « Appui au pilotage d'un Système d'Informations - Activités dans le champ du Handicap » propose, à travers une approche centrée sur l'activ-

ité, un cahier des charges et de préconisations que les organismes gestionnaires pourront s'approprier pour suivre et mesurer l'activité de leurs établissements et services. Il s'agit de créer un modèle standardisé de recueil des données pour faire le lien entre les activités des ESMS et les éléments à transmettre aux autorités de tarification et de contrôle.

En tenant compte des différentes évolutions en cours,

(réforme de la tarification, nomenclature SERAFIN PH, guide méthodologique de la CNSA et la déclinaison des cibles du schéma régional de santé (SRS) dans les CPOM), ce modèle pourra être utilisé par les ESMS pour la construction d'un outil d'aide au pilotage de leur activité. Il pourra également être communiqué aux éditeurs de logiciel pour adapter leurs prestations dans le cadre de leurs services de maintenance.



Genèse du projet

La FEHAP ARA, NEXEM AURA et l'ARS ARA ont fait part de leur volonté d'étayer une réflexion sur la nécessité d'anticiper la réforme de la tarification du secteur du handicap et d'être en capacité de tracer les plans d'accompagnement et leurs résultats, avec l'enjeu d'automatiser le recueil de l'activité des établissements sociaux et médico-sociaux, dans un objectif de qualité et de fiabilité et de renforcer d'un accompagnement adapté aux besoins des personnes accueillies.

Objectifs du projet

Proposer, à travers l'élaboration d'un cahier des charges de référence, une méthode et des préconisations permettant de mettre en place un système de mesure et de suivi des activités des ESMS dans le champ du handicap. Ce modèle standardisé de recueil des données permet aux organisations gestionnaires d'ESMS de :

- Mettre en place un outil d'aide au pilotage de leur activité
- Faire le lien entre les activités des ESMS et les éléments à transmettre aux autorités de contrôle
- Négocier avec les éditeurs de logiciel pour adapter de leurs prestations dans le cadre de leurs services de maintenance.

De quoi parle-t-on ?

Le contexte

**Les établissements du secteur
médico-social :**
**Une large variété de prestations et de
services, sans outils de pilotage satis-
faisants**

Plusieurs facteurs contribuent à rendre complexe la mesure de l'activité pour les ESMS.

Une enquête menée par Ressourcial dans la région ARA auprès de 120 ESMS et des entretiens qualitatifs avec 13 organismes gestionnaires, met en lumière quelques traits saillants pour la mise en place d'un SI-Activités :



Le pratiques professionnelles

Comment un professionnel, dans l'environnement socio-technique qui est le sien, gère l'organisation et la mesure de son activité ?

- 52% des ESMS enquêtés affirment avoir un SI pour la mesure de l'activité produite par les professionnels au bénéfice des usagers (cette question est très relative et conditionnée par la représentation que chaque professionnel a d'un système d'information).

- Les outils utilisés pour rendre compte de l'activité sont classés en quatre catégories principales : le papier, l'outil bureautique Excel, les activités saisies directement dans le dossier de l'utilisateur et les logiciels dédiés pour rendre compte de l'activité. (Excel étant le plus utilisé par 40% des sondés).

- De la même façon que pour les outils de recueil, on peut trouver une hétérogénéité dans la manière dont les répondants mesurent leurs activités, c'est-à-dire le niveau de granularité (acte/activité, séance, nombre d'heures, journée, demi-journée, prestation SERAFIN PH, etc.) qui est remontée.

- Ce sont les modes d'organisation des ESMS qui vont conditionner les différentes manières de déclarer une activité : un service, avec des activités plus imprévisibles, a tendance à privilégier le comptage des présences. Un établissement, avec des activités plus régulières, tend

à comptabiliser les absences (présence par défaut).

- La notion de pilotage est moins ambiguë qu'« un Système d'Information (SI) pour la mesure de l'activité produite par les professionnels ». Sa réflexion est plus avancée avec des formes d'organisation qui vont de tableaux Excel aux des outils de Business intelligent pour croiser des bases des données et suivre des indicateurs en temps réel.



L'ANAP définit un Système d'Information comme étant plus large que l'informatique. C'est un ensemble des ressources (matériels, logiciels, personnels, données et procédures) qui traite et diffuse l'information nécessaire à l'activité. Il convient de garder cette définition car les retours de l'enquête ainsi que les entretiens conduits auprès des ESMS font remonter à la fois des problématiques techniques, des problématiques organisationnelles

(harmonisation des unités de mesure, des nomenclatures, etc.) et humaines (formation du personnel à la Nomenclature SERAFIN PH, accompagnement du changement, etc.). La conception d'un outil pour mesurer les activités passe tout d'abord par l'analyse des processus métiers de l'organisation et de leurs interactions, et non simplement par des solutions informatiques plus au moins standardisées par le marché et qui peuvent être mal adaptées à l'organisation des structures.

Représentation des prestations au sein des ESMS

La représentation exhaustive des prestations constitue la première mise en place d'un système de mesure de l'activité (quelle est l'unité sur laquelle on souhaite rendre compte ?). Elle précède la construction d'un outil de mesure et de pilotage de l'activité. C'est la raison pour laquelle elle apparaît comme la démarche la plus avancée dans les ESMS enquêtés.

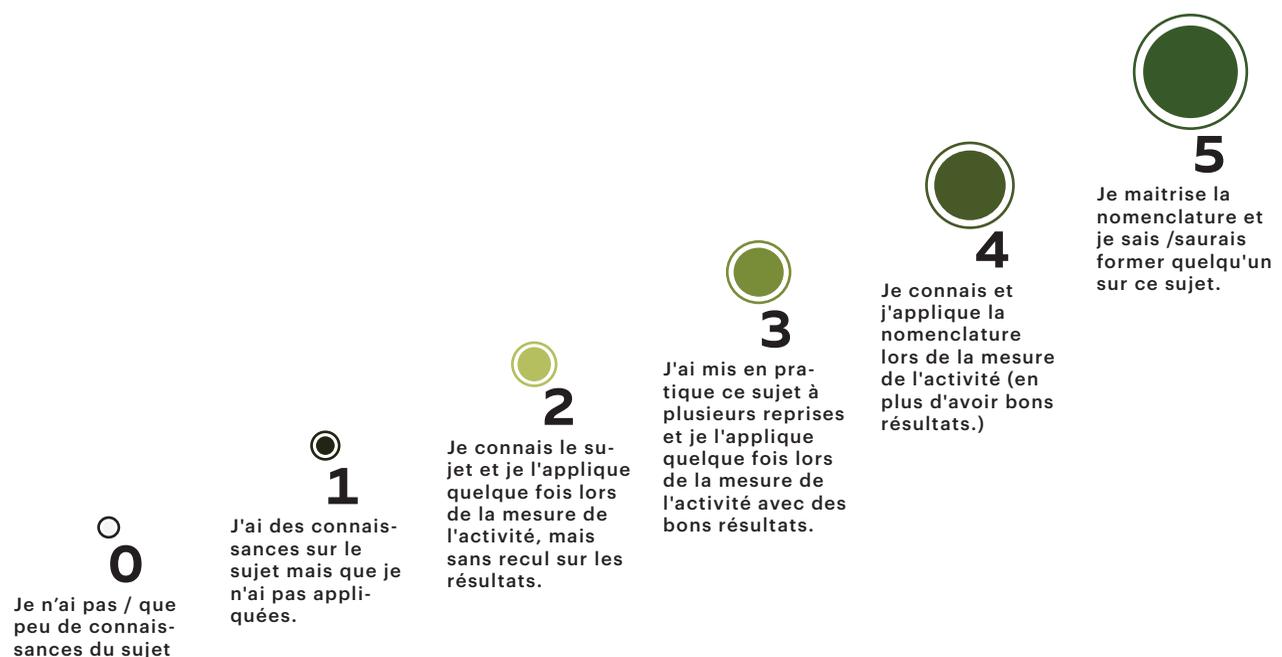
- 70% des répondants disposent d'une représentation exhaustive des prestations offertes au sein de leurs ESMS.
- 66% des répondants sont en capacité d'identifier les prestations en réponse aux besoins et attentes des usagers dans les PPA des usagers
- Seulement 20% des ESMS interrogés ont déjà commencé à adapter la nomenclature SERAFIN-PH au recueil des activités.

Appropriation et évolution de la Nomenclature SERAFIN-PH

Parmi les points importants pour mettre en place la mesure de l'activité au sein des ESMS, c'est probablement l'appropriation et l'adaptation de la Nomenclature SERAFIN PH qui soulève le plus de questions. Les données collectées ainsi que les réponses libres dans l'enquête confirment ce postulat.

- En effet, **70% des répondants à l'enquête reconnaissent ne pas être en mesure de distinguer les prestations directes et indirectes comme entendues dans la nomenclature SERAFIN-PH.**

Voici ci-après une échelle que nous avons élaborée lors de l'enquête « Appui au pilotage d'un SI-Activités » concernant le niveau de connaissance de cette Nomenclature :



- La plupart des personnes consultées affirment n'avoir pas / ou peu de connaissances par rapport à la Nomenclature (60 % des répondants à l'enquête). Les initiatives pour mettre en place cette nomenclature restent donc marginales, avec des retours positifs dans très peu de cas.

- 14% des répondants indiquent avoir adapté la nomenclature SERAFIN-PH et 16% des répondants indiquent avoir commencé à l'appliquer sans avoir encore de résultat.

Par ailleurs, si l'on parle spécifiquement de la mesure de l'activité, les initiatives sont encore moins nombreuses.

- 78% des ESMS enquêtés affirment ne pas avoir encore commencé à adapter cette nomenclature au recueil des données d'activité.



Quelles difficultés, quels enjeux pour mettre en place un SI-Activités ?





Quelle méthode ?



Mise en perspective du projet au regard des chantiers nationaux et régionaux

La mise en place d'un outil pour mesurer les activités passe par l'intérêt que chacun peut tirer à réaliser cette tâche. La mesure de l'activité est une démarche complexe, impliquant tous les acteurs de terrain. Cette mesure est basée sur une nomenclature, issue du terrain et visant à identifier toutes les activités effectuées dans les ESMS. Les professionnels doivent donc trouver un intérêt ou une compensation pour le temps investi, au-delà de la seule obligation administrative. Dans ce sens, l'objectif de ce travail est de proposer une démarche qui ne reste pas à cette seule comptabilisation du nombre d'actes ou du taux d'activité, mais bien utiliser celui-ci pour mieux comprendre et agir sur les actions menées par les services.

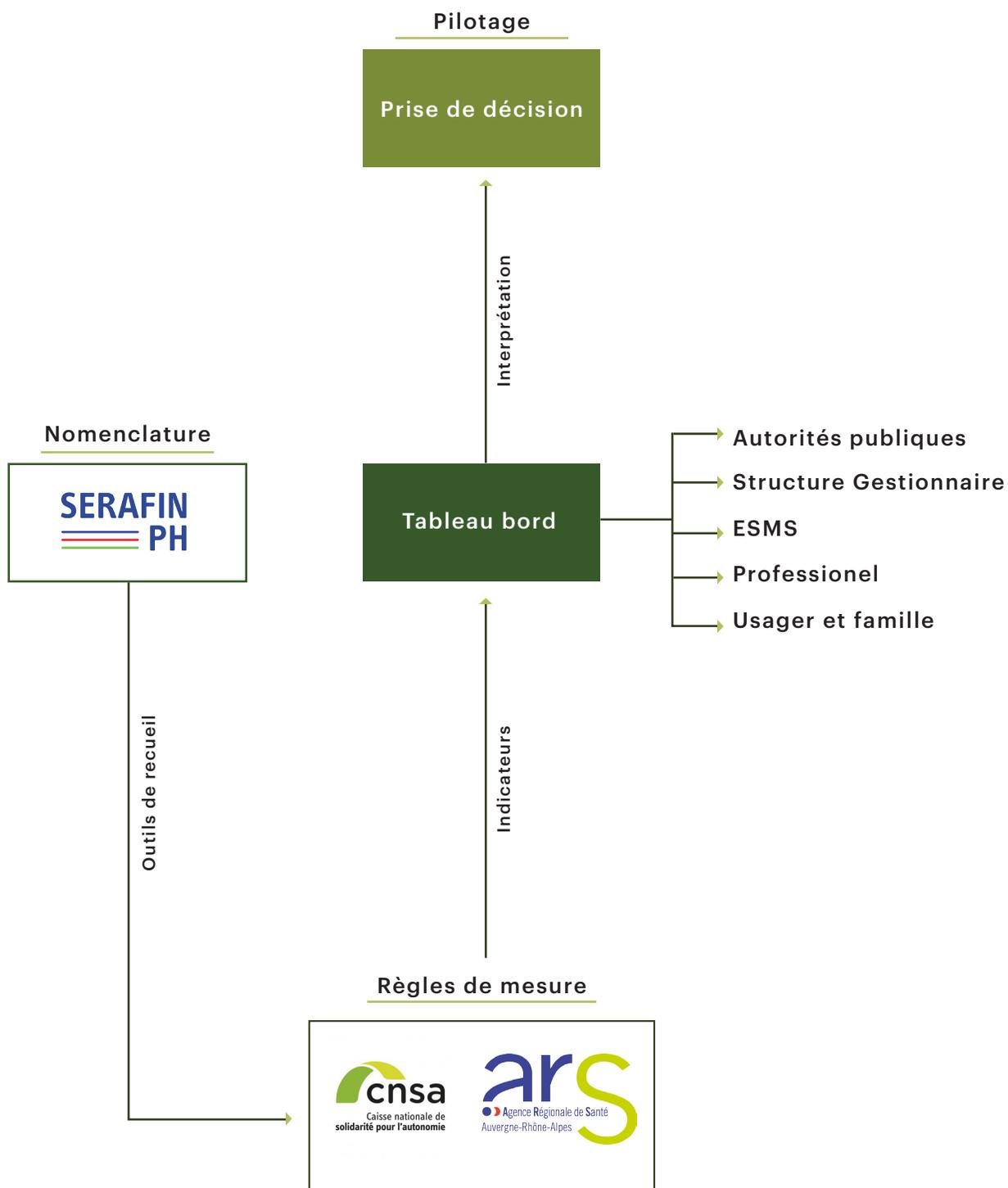
La question que nous souhaitons alors développer n'est pas celle de la tarification à l'activité, mais bien celle de la manière de rendre compte de l'activité réalisée.

Nous proposons de **poser les bases pour construire un outil de pilotage et d'aide à la décision des ESMS**. Ceci permettra une meilleure gestion des activités réalisées en direction et autour de l'utilisateur, par la mesure de l'activité réalisée dans les structures et par l'agrégation d'indicateurs de pilotage au sein d'un tableau de bord.

Dans le cahier des charges des préconisations, nous proposons une démarche formelle et structurée de suivi des activités réalisées au sein des structures

du secteur médico-social. L'approche proposée rend compte d'une typologie d'activités au spectre très large. Ensuite, nous nous focalisons sur le développement d'approches innovantes pour l'analyse de ces données de suivi et pour l'aide au management de ces structures. L'approche globale proposée est présentée dans la figure suivante. Les quatre parties principales de cette démarche, ainsi que leurs enjeux respectifs sont détaillés ci-dessous.

Approche d'un pilotage centré sur l'activité



Données de suivi et outil de recueil de l'activité

- L'outil pour le suivi des activités doit permettre de mesurer les activités qui sont conduites en direction des usagers au sein des structures, avec comme support à une planification des activités.
- La mise en place d'un tel outil devrait avoir un impact limité sur la manière dont les professionnels rendent compte de leurs activités.
- Il doit permettre, à minima, de rendre compte de l'activité de la manière qui a été établie par la « convention de mesure » du guide méthodologique de la CNSA et les cibles du SRS, déclinées dans le CPOM sans se limiter aux indicateurs administratifs.
- Il faudra veiller à ce que ce nouvel outil soit simple d'utilisation pour les professionnels et s'intègre facilement dans leur quotidien, en leur apportant un bénéfice dans l'exercice de leur métier.

La nécessaire adaptation de la Nomenclature SERAFIN-PH

- La nomenclature actuellement proposée par SERAFIN-PH, en tant que catalogue organisé des données et issue d'une réflexion des autorités publiques, des représentants des fédérations et des organismes gestionnaires, peut aider à une meilleure description de l'offre présente sur un territoire.
- La prise en compte de la nomenclature SERAFIN-PH dans le SI-Activités nécessite certains compléments afin de s'intégrer à un système de mesure et de coller aux définitions établies par le groupe de travail de la CNSA et celles issue du SRS.

Comme cité dans le document présentant la nomenclature¹ :

Au-delà de l'objectif d'outiller la réforme de la tarification, les types d'usages des nomenclatures SERAFIN-PH identifiées pour l'instant sont :

- *Un usage descriptif des situations individuelles, qu'il s'agisse des besoins des personnes, des réponses qui leur sont apportées;*
- *Un usage descriptif à visée plus collective, voire territoriale, dans une logique de description de l'offre médico-sociale intervenant en réponse à des besoins;*
- *Un usage de suivi et de pilotage de l'activité de l'ESMS ou d'un ensemble de structures médico-sociales.*

¹https://www.cnsa.fr/documentation/nomenclatures_serafinphdetaillees2018-vf.pdf

- Bien que cette nomenclature nous semble tout à fait adaptée aux deux premiers objectifs, elle reste limitée pour un usage de suivi du pilotage de l'activité.

- La mesure de l'activité au sein des ESMS doit respecter le langage commun défini dans la nomenclature, c'est une vraie plus-value qui permettra, à terme, d'atteindre une meilleure compréhension des besoins des personnes en demande, ainsi qu'une description de l'offre intervenant en réponse.

- Sans remettre en cause la structuration de la nomenclature, il nous semble qu'un écart important reste entre le niveau 4, le plus granulaire

de SERAFIN-PH et les activités effectuées au jour le jour par les professionnels.

- Malgré le fait que la logique qui est actuellement proposée par la nomenclature SERAFIN-PH permette de bien décrire l'objectif de la prestation au regard du besoin de l'utilisateur, elle ne permet pas de faire remonter l'action technique réalisée par le professionnel (acte ou activité), telle que définie dans le guide méthodologique de la CNSA et les cibles du SRS.

- Pour les professionnels ayant déjà commencé à s'adapter aux nouvelles règles, il faudra valoriser leurs propres constructions en

utilisant des correspondances et ne pas appliquer de manière directe la Nomenclature SERAFIN-PH

- Le fait de garder le langage utilisé actuellement par les professionnels, tout en conservant la structuration et le contenu de la nomenclature SERAFIN peut faciliter, à terme, l'appropriation de cette nomenclature par les professionnels.

- La mise en place de cette structuration des données permet de minimiser l'impact dans les changements de pratiques des professionnels, et à terme, d'améliorer la description du contenu de chaque « bloc » SERAFIN-PH.

La mise en œuvre des préconisations du guide de la CNSA et la déclinaison des cibles du SRS

Quel que soit l'outil, la méthode et l'organisation des ESMS pour rendre compte de l'activité, ces outils doivent alimenter des bases de données qui puissent être récupérées pour appliquer les règles de calcul du guide méthodologique de la CNSA

(notamment pour la comptabilisation des absences) et les cibles du SRS (pour la file active et le taux d'activité). Ils doivent également proposer des indicateurs pour répondre, dans un premier temps, aux objectifs contractualisés lors de la signature du CPOM

et les objectifs fixés pour le suivi interne des structures.

L'objectif du cahier des charges des préconisations n'est pas de préconiser un outil spécifique pour faire remonter les activités, cela dépend principalement de

l'organisation et des pratiques de chaque structure, ainsi que de leur niveau de maturité en termes de SI-Activités. Il vise plutôt à **lister des prérequis à prendre en compte pour la mise en place d'un outil de mesure de l'activité qui soit adapté aux premières conventions de mesure définies par le guide de la CNSA et la déclinaison des cibles du SRS.**

La file active : « *la file active est un indicateur indépendant et complémentaire du taux d'occupation* ». Celle-ci a été établie par le SRS en nombre de personnes accompagnées par rapport aux places autorisées. « *Elle inclut les entrées et sorties des personnes relativement à la capacité autorisée à partir de flux mensuels* ». En ce sens, cet indicateur s'écarte de la définition de l'ANAP, qui prévoit le nombre de

personnes accompagnées dans l'effectif au 31/12/N + le nombre de sorties définitives dans l'année.

La comptabilisation des absences: (comptabilisation de l'activité non réalisée, en raison de l'absence des usagers ou des professionnels)

La comptabilisation des absences soulève autant d'enjeux que de modalités de prise en charge. En conséquence, la solution à la manière de prendre en compte des absences peut prendre différents chemins. Les enjeux, ainsi que les modalités sont expliqués dans le guide de la CNSA. Dans le document principal, nous nous focalisons sur la manière d'aborder la comptabilisation des absences en fonction de la convention de mesure choisie par le groupe de travail.

Prérequis issus des activités cibles au taux d'activité contractualisé (Indicateur ANAP : Nombre de jours réalisés sur nombre de jours prévisionnels. L'activité prévisionnelle est l'activité théorique : nombre de jours x capacité autorisée)

Activité cible: négociée entre les parties signataires du CPOM

Avant de répondre à ces questions, rappelons-nous des définitions des notions de « Séance » et « Acte », établies par le groupe de travail de la CNSA et issue du SRS. Ces notions placent l'unité d'œuvre au niveau des Actes et font le lien avec les définitions des activités qui doivent être effectuées par les professionnels de terrain.

Acte : un acte est une action réalisée par un professionnel au profit d'une personne ou d'un groupe

« *La définition de l'acte s'inscrit d'emblée comme une forme de déclinaison des nomenclatures SERAFIN-PH puisqu'elle ne se limite pas aux prestations directes et valorise les interventions sur les environnements de droit commun dans une perspective inclusive qui emporte une fonction ressource dévolue à chaque structure* ».

Séance : ne séance est le fait pour une personne d'être accompagnée par un service sur ses lieux de vie, ou de venir dans un service, dans la journée. Une séance qualifie le service rendu à la personne. Les séances concourent à réaliser les prestations, définies dans la nomenclature SERAFIN.

La notion de séance est également utilisée, par les CMPP comme unité de mesure pour désigner un ensemble de plusieurs actes.

Dans le groupe de travail de la CNSA, il n'y a pas eu de consensus sur le choix d'un comptage en actes ou en séances. Le groupe a privilégié une double comptabilisation en actes et en séances. Ceci peut devenir rapidement compliqué, au regard de la maturité en termes de SI de certaines structures. Dans ce document, nous privilégions les actes, même si l'on reconnaît la complémentarité de ce double comptage (en actes et en séances).

Pour les activités de groupe : le nombre d'actes équivaut au nombre de personnes bénéficiant de la/des prestation(s) servie(s) auprès du-dit groupe.

Une fois ces notions clarifiées, il faut prendre en compte les règles de calcul définies pour les actes collectifs : « *concernant plusieurs personnes accompagnées en même temps ou lorsque plusieurs professionnels interviennent ensemble auprès d'une ou plusieurs personnes* » Cf. Document intégral



Comment?

La mise en place d'un Tableau De Bord (TDB) adapté au médico-social

Depuis son invention, le TDB est devenu un outil important du management pour le secteur marchand. Dans le secteur à but lucratif, les entreprises ont reconnu que les indicateurs financiers en eux-mêmes sont insuffisants pour mesurer et gérer leurs performances². À ce stade, il est nécessaire de définir la performance dans notre contexte d'application, terme en effet particulièrement polysémique. Dans l'esprit des gestionnaires, cette notion est spontanément associée à une dimension financière de profit. *« Dès lors, parler de « performance » pour les organisations à but non lucratif, pour lesquelles cette notion n'existe pas*

économiquement, contredit la rationalité managériale, là où la partie économique est vue comme une contrainte plutôt que comme un objectif³ ». Dans ce sens, nous nous interrogeons sur la façon d'introduire ce concept de performance dans le secteur médico-social et proposons, en guise d'approche américaine du TDB proposé par Kaplan et Norton découlant des objectifs financiers, un TDB découlant de la mission et des valeurs du secteur.

Par ailleurs et afin d'améliorer la cohérence dans la prise de décision, nous proposons un TDB multi-niveaux. Celui-ci doit pouvoir être alimenté

par les grilles ou listes d'activités des équipes mais aussi connecté aux blocs 2 et 3 de la nomenclature SERAFIN-PH.

Le fait de disposer d'une nomenclature standard comme celle de SERAFIN-PH permet à l'ensemble des structures de prendre des décisions plus cohérentes avec la stratégie globale et de devenir plus proactives, en leur donnant la possibilité de réagir immédiatement aux mesures et en temps opportun. Le TDB permet également de suivre le déploiement des décisions et de mesurer leurs impacts, autant sur la performance globale que locale.

Les défis sous-jacents de ce travail sont les suivants :



- Connecter les grilles ou liste des activités créées par les professionnels avec la Nomenclature SERAFIN-PH

²Kaplan, Robert S. 2001. « Strategic performance measurement and management in nonprofit organizations ». Nonprofit management and Leadership 11 (3): 353-70.

³Martello M., J.G. Watson et M.J. Fischer (2011). Implementing a Balanced Scorecard in a not-for-profit organization. Journal of Business & Economics Research, 6, 9.

- Faire remonter ces activités à travers l'outil pour le suivi des activités.
- Proposer ensuite, à partir des données collectées, une visualisation précise des indicateurs clés de performance adaptés aux différents niveaux de décisions, afin d'améliorer la vision actuelle, qui est trop cloisonnée.

La structuration générique de ces données implique une base de connaissances commune (à partir de structures hétérogènes) et adaptée à l'ensemble des acteurs du secteur. Ce travail permettra d'améliorer la connaissance des circuits d'accompagnements et des activités exercées par les structures, ainsi que de combler le manque de production des données du secteur médico-social.

Conception des niveaux de visualisation

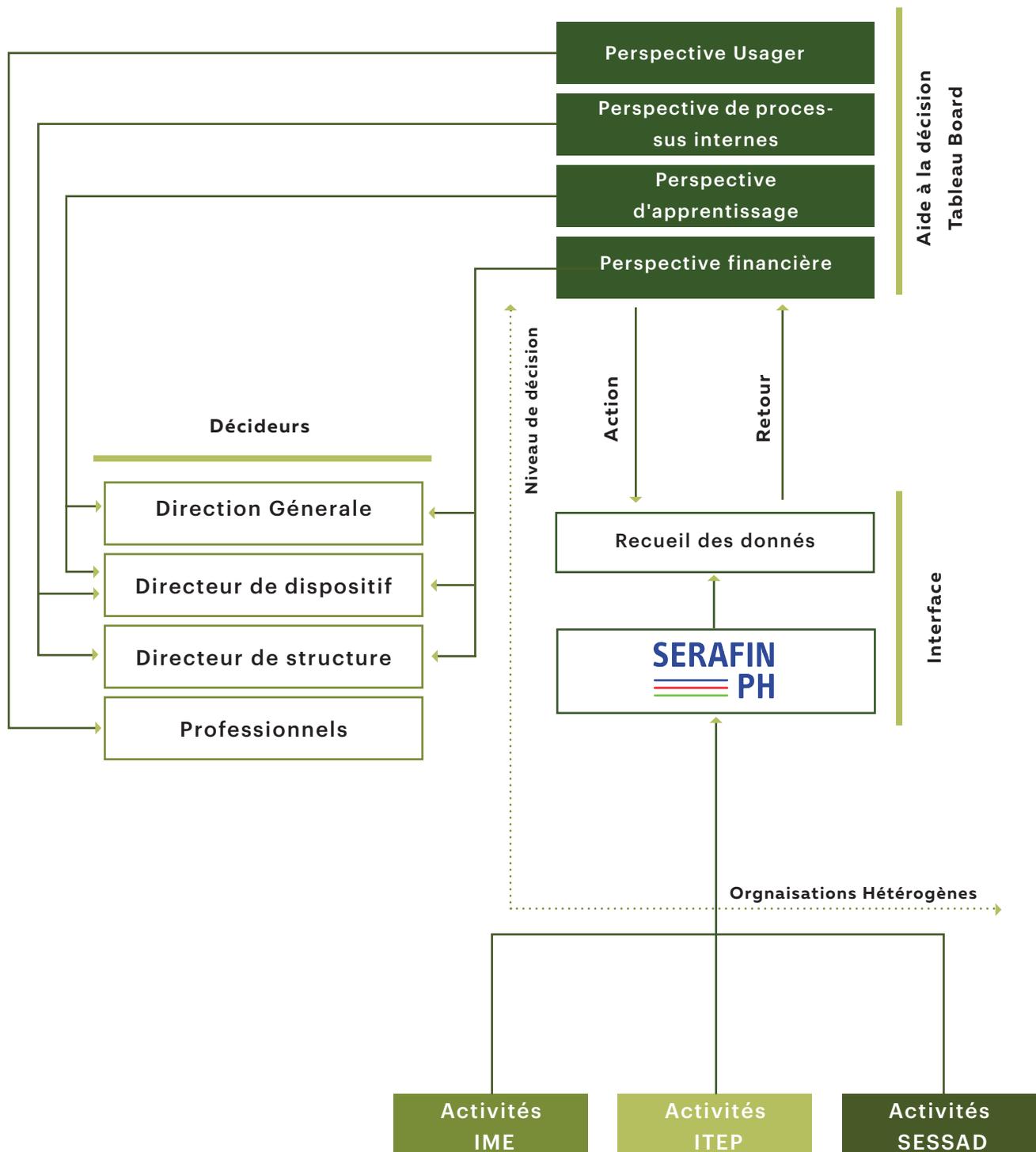
Le TDB se présente généralement comme un ensemble organisé d'écrans interactifs qui permettent de suivre les préoccupations de gestion propres à chaque acteur

impliqué. Afin de définir les niveaux de visualisation, c'est-à-dire les indicateurs à montrer selon chacun, il faudra établir l'organigramme de l'OG, voire les profils des

professionnels. En fonction de chaque niveau de l'organigramme et du profil du professionnel, on peut définir les droits de visualisation des indicateurs.



Diagramme de fonctionnement général du tableau de bord multi-niveau

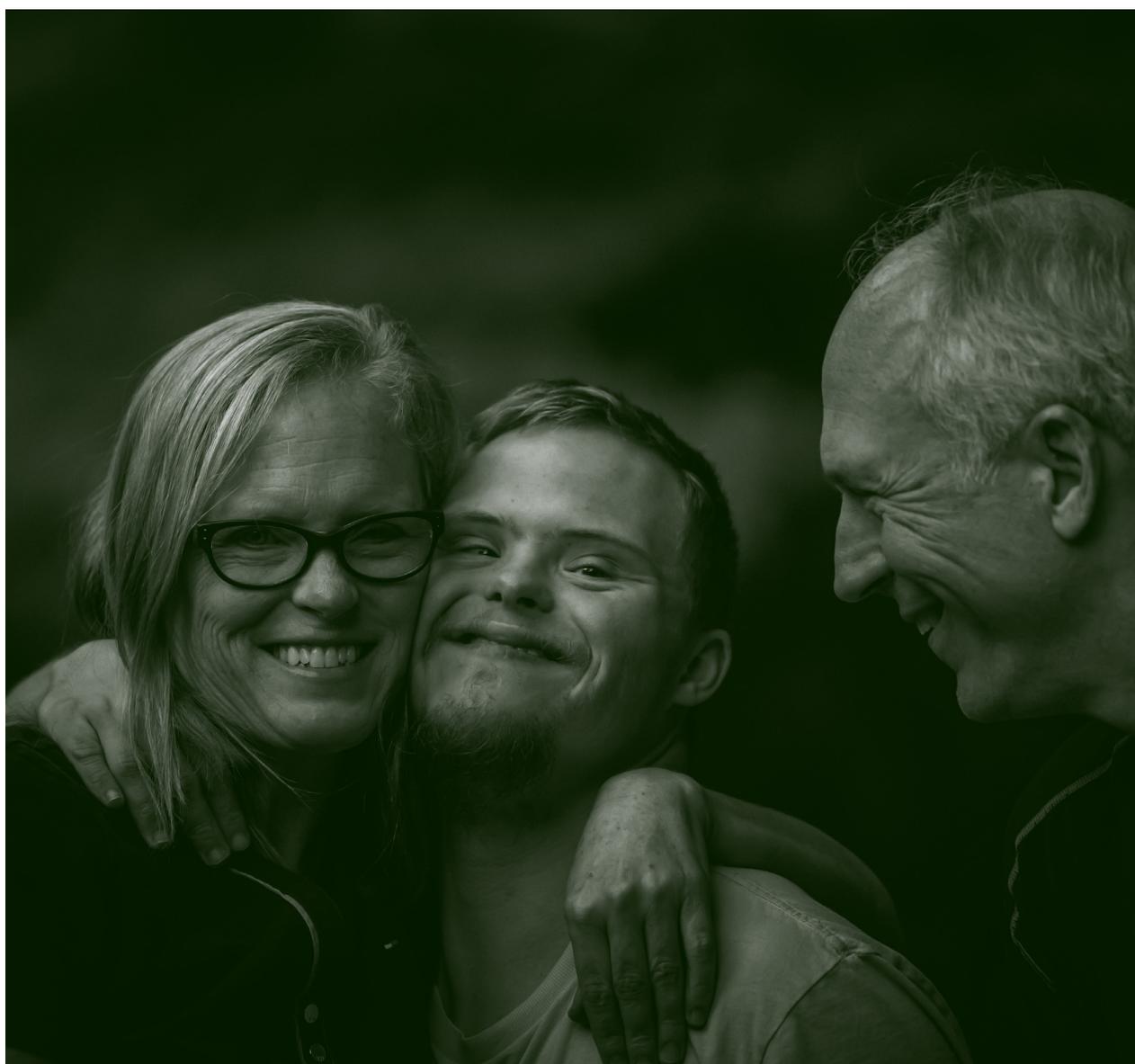


En Concret?



Préconisations pour mise en œuvre d'un SI-Activités dans le secteur du handicap

Le tableau suivant met à disposition une liste des fonctionnalités pouvant servir pour mettre en place un outil de mesure et de pilotage de l'activité. Ce tableau n'a pas vocation de à se substituer au rapport.



Dimension	Description	Titre Fonctionnalité	Description Fonctionnalité	Indispensable/ Facultatif
0.Dimension Technique	0.01	Définition des données	Le système est basé sur 4 éléments : les établissements, les professionnels, les activités (connectées aux prestations SERAFIN PH) et les usagers.	Indispensable
	0.02		Les établissements appartiennent à une catégorie d'établissement (IME, Sessad, Foyer, MECS, CAMSP, etc...). Ils appartiennent également à un dispositif selon l'organisation définie à l'OG. Chaque établissement peut être divisé en plusieurs services ou groupes. Un service peut aussi contenir plusieurs groupes. Un établissement gère un nombre d'usagers défini par son ou ses agréments, permettant d'établir le nombre de places disponibles. Puis, la signature du CPOM détermine le nombre de jours d'ouverture sur une année civile.	Indispensable
	0.03	Définition des données (pour ceux fonctionnant en dispositif)	Un usager est suivi par une liste de professionnels (une équipe) qui peut évoluer dans le temps. Un usager peut être accompagné au sein de plusieurs services/groupes, au sein de plusieurs établissements, en même temps, ou à des périodes différentes. L'ensemble du dossier d'un usager peut donc être consulté par un établissement ou plusieurs tout au long du parcours de l'usager, tout comme il peut être commun à plusieurs structures simultanément. Dans le cas idéal, les dossiers des usagers doivent pouvoir se connecter à plusieurs établissement ou service (les ESMS gravitent autour du dossier). C'est à dire, l'accompagnement d'un usager sur plusieurs établissements n'implique pas la création d'un dossier par établissement.	Indispensable
	0.04	Définition des données	Un professionnel est intégré à une ou plusieurs équipes. Un professionnel s'occupe de plusieurs usagers. Un professionnel peut travailler dans plusieurs établissements. Un professionnel est associé à un métier (éducateur, psychologue, secrétaire, etc...). Dans de rares cas, un professionnel peut avoir 2 métiers. Un professionnel est intégré à une ou plusieurs équipes. Un professionnel s'occupe de plusieurs usagers.v	Indispensable
	0.05	Définition des données	La liste des professionnels extérieurs à l'établissement est une liste établie établissement par établissement. Les établissements sont en lien permanent avec ces professionnels qui suivent les usagers (écoles, instituteurs, médecin traitant, paramédicaux, etc...). L'outil permet de renseigner l'éventuelle structure à laquelle appartient un professionnel, avec toutes les coordonnées nécessaires. Ces professionnels extérieurs doivent pouvoir accéder à l'application comme des professionnels des établissements.	indispensable

0.06	Fonctionnement général	Les informations complétées par les professionnels dans les interfaces de l'application peuvent être obligatoires ou facultatives. L'aspect facultatif ou obligatoire d'un champ de saisie est paramétrable pour tous les établissements ou établissement par établissement.	Indispensable
0.07	Fonctionnement général	Il est possible d'ajouter des champs si l'outil n'en propose pas initialement. Y compris des champs "liste" avec possibilité de paramétrer les éléments de la liste.	Indispensable
0.08	Gestion des accès	Accès à l'application : les professionnels ont potentiellement tous accès à l'application. La gestion des accès offre la possibilité de déterminer pour chaque professionnel ou groupe de professionnel les menus qui lui sont accessible ou inaccessible, ou accessible seulement en lecture.	Indispensable
		Le système intègre une notion de droit à consultation, droit à modification de chaque écran, paramétrable pour l'ensemble des établissements ou un seul, et/ou un groupe de professionnel, et/ou un professionnel en particulier.	Facultatif
0.09	Portabilité	L'outil est disponible en version web (si une partie des modules seulement sont disponibles en mode web, préciser lesquels. Préciser également si le mode web est compatible avec la navigation web depuis un smartphone/une tablette.	Facultatif
		L'outil est disponible en application smartphone/tablette pour les professionnels itinérants (préciser les systèmes compatibles). Cette application fonctionne en mode déconnecté, avec système de synchronisation lorsqu'une connexion est à nouveau disponible. En pratique les professionnels itinérants doivent pouvoir utiliser l'application en mode déconnecté toute la journée, et resynchroniser uniquement à leur retour dans les locaux de l'établissement. Si une partie des modules seulement sont disponibles en mode application smartphone/tablette, préciser lesquels.	Indispensable
0.10	Navigation / Utilisation du produit	L'outil doit proposer la ou les manières les plus intuitives pour naviguer dans les différents menus. Le logiciel est accessible à tous pour la majorité des fonctions, ergonomique, intuitif, performant, disposant de saisies automatique ou semi-automatique, et accompagné d'un didacticiel clair. Un utilisateur lambda doit pouvoir naviguer dans l'outil et s'y retrouver sans avoir suivi de formation.	Indispensable
0.11	Historique	Toutes les données renseignées dans l'outil, sans exception, sont historisées. Des menus doivent permettre dans chaque écran de remonter ou voir directement les informations précédemment renseignées.	Indispensable

0.12	Archivage	L'outil permet de garder les activités effectuées pour des usagers ayant quitté l'établissement. Le passage d'un usager en "archivé" doit se faire manuellement. L'action d'archiver permet de déplacer les données définies comme archivables dans une partie de l'outil nommée comme telle, les autres données pouvant être supprimées. Les données définies comme "archivables" pourront être différentes par établissement. Sous réserve que l'utilisateur donne son accord, les éléments « archivables » peuvent également être transmises à un autre établissement.	Indispensable
0.13	Architecture	La liste des éléments métiers qui constituent le socle du système : les établissements, les professionnels, les usagers et les activités peuvent être issus d'une source externe (bd SQL, annuaire active directory, Excel...) interconnectée en temps réel ou a minima quotidiennement. Si oui, préciser les technologies et principes de connexions utilisés	Indispensable
0.14	Interface utilisateur	L'interface est de type web et ne requiert pas l'installation de l'outil sur le poste client. Pendant toute la durée des contrats de maintenance, l'interface web est garantie compatible avec les 5 dernières versions des navigateurs internet suivant : Internet Explorer et Firefox. La compatibilité avec les nouvelles versions de ces navigateurs est garantie. Préciser si une partie seulement est de type web.	Facultatif
0.15	Garantir l'accès aux bases des données	L'application permet à l'administrateur d'accéder aux bases pour les interroger (requêteur de base de données par ex)	Indispensable
0.16	Habilitation, accès à l'application	La solution dispose d'un mécanisme d'authentification pour les utilisateurs	Indispensable
		Le nombre d'utilisateurs de la solution est techniquement illimité (si non, préciser le nombre maximum)	Facultatif
0.17	Sécurité	La solution répond à l'obligation légale sur le traitement des données de santé (RGPD).	Indispensable
		L'hébergement est agréé pour les données à caractère personnel de santé	Indispensable
0.18	Système de Gestion des Bases des Données (SGBD)	La solution repose sur un SGBD (si non indiquer le système utilisé). Indiquer la ou les technologies utilisées (Oracle, SQL Server, My SQL...)	
		Le SGBD est "ouvert" et permet d'y raccorder tout type d'outil de reporting (Business Object, Qlikview, Power BI, Power Pivot...) que l'association pourrait vouloir mettre en place dans le futur. L'accès en lecture à la base de données est donc possible.	Indispensable
		Une documentation technique et fonctionnelle du SGBD, incluant le dictionnaire de données, est fournie avec la solution.	Indispensable
0.19		<i>Item complémentaire</i>	

1. La mise en œuvre du guide de la CNSA	1.01	Dossier administratif	L'outil récupère l'information nécessaire pour renseigner les activités à partir du dossier administratif de l'utilisateur ou une liste des ceux-ci (Statut, nom et prénom, etc.) Dans le cas idéal, si l'utilisateur est suivi par plus d'un établissement, ses informations ne sont définies qu'une fois pour l'utilisateur. Si les activités sont effectuées pour plusieurs établissements, ceux-ci doivent se connecter au dossier pour effectuer des activités.	Indispensable
	1.02	Dossier administratif	L'outil récupère, en plus des informations administratives : un "statut" de la situation de l'utilisateur dans l'établissement (File d'attente ou candidat, Admis, Sorti, service de suite... avec les dates correspondantes), ainsi que le type de prise en charge (internat, externat, PCPE, etc.) liste différente par établissement.	Indispensable
	1.03	Gestion de la liste d'attente	Un usager est intégré à l'outil le plus souvent lors d'un premier contact : via les parents ou notification MDPH, ordonnance du juge, etc... L'admission dans l'établissement se fait étape par étape selon un processus propre à chaque établissement (premier contact --> Candidat --> Admis --> Sorti). L'outil permet de garder "le statut" de l'utilisateur lors de la réalisation de chaque activité et donne la possibilité de visualiser cette liste par étape d'admission	Indispensable
	1.04	Validation des rendez-vous a posteriori	Les activités peuvent ou non avoir lieu. L'outil permet de valider chaque activité. Si une activité n'a pas eu lieu, l'utilisateur doit en indiquer le ou les motifs : absence du professionnel, absence de l'utilisateur, etc... Cette liste de motifs est bien sûr paramétrable. Les activités peuvent aussi avoir eu lieu mais pas avec tous les interlocuteurs prévus : ce module doit permettre de valider une activité tout en précisant que certaines personnes (usagers ou professionnels) n'étaient pas présentes, toujours en précisant la raison. (Liste des raisons à déterminer en avance Alertes : si un professionnel ne valide/n'invalide pas ses activités après un certain nombre de jours l'outil lui rappelle qu'il doit le faire.	Indispensable
	1.05	Absences prolongées	Les absences prolongées d'un professionnel ou d'un usager, peuvent faire l'objet d'une annulation d'une série des activités. Le planning du professionnel ou de l'utilisateur concernés montre alors toutes les activités de la période d'absence pour lesquels les utilisateurs peuvent apporter des modifications. Dans ce cas les plannings originaux sont remplacés mais conservés pour permettre le suivi des activités réalisées/non réalisées.	Facultatif
	1.06	Transports	Lors de la création d'une activité, on doit pouvoir renseigner le temps passé dans les transports en commun ou véhicule de l'établissement. En cas d'utilisation d'un véhicule de l'établissement (=Ressource) l'utilisateur peut indiquer le nombre de km parcourus et le temps passée en déplacement.	Indispensable

	1.07	Actes / Séances	Pour les établissements comptabilisant leur activité en actes et séances, l'outil doit permettre de gérer les règles de comptage définies, au niveau national, dans le Guide méthodologique de la CNSA . Le module gestion de l'activité doit intégrer ces règles pour faire ressortir pour chaque activité le nb d'actes et séances comptés. Par exemple un rdv avec 2 usagers et 2 professionnels peut être selon les règles appliquées, et selon le type d'activité, compté comme 2 actes, ou 4 séances. La règle de comptage est aussi liée aux motifs des activités qui n'ont pas eu lieu. En fonction du motif, un acte ou séance peut être comptabilisé ou non.	Indispensable
	1.08		<i>Item complémentaire</i>	

Dimension organisationnelle 2.TDB	2.01	Liste d'états	Le module tableau de bord permet de définir des indicateurs. Un indicateur est une requête portant sur une liste d'informations présentes dans l'outil et comparé avec une information de référence. Un indicateur est défini par des paramètres (Dates, Durée, Tri, ...) que les utilisateurs peuvent éventuellement ajuster selon leur souhait. Un indicateur peut être défini pour tout ou un ensemble d'établissements, ou disponible seulement pour un établissement. Les indicateurs sont définis par l'éditeur ou un groupe d'utilisateurs avancé.	Indispensable
		Utilisation par les OG / ESMS	Si l'application est suffisamment intuitive, l'OG et les ESMS peuvent créer leurs propres indicateurs.	Facultatif
		TDB ANAP	Pouvoir agréger les activités suivies par les ESMS (par jour, par semaine, par mois, etc.) sur la temporalité qui est demandée par le par le TDB de l'ANAP et par les CPOM sur une année.	
		Exemple de TDB - suivi quotidien	L'orthophoniste d'un établissement peut chaque mois extraire, par exemple, la liste des usagers pour lesquels une activité a été effectuée.	
		Exemple de TDB - suivi annuel	Si le projet de la structure développe une politique forte de désinstitutionalisation pour travailler au sein des écoles, le nombre d'accompagnements à l'extérieur du service sera l'indicateur recherché).	
		Exemple de TDB - suivi annuel	Taux de remplissage des projets personnalisés	
		Alimentation des rapports d'activité standardisés	L'outil permet d'alimenter automatiquement les rapports d'activité standardisés en vigueur au niveau national. Par exemple celui défini par la CNSA pour les CAMSP, ou encore les indicateurs ANAP.	Facultatif
	2.02	Suivi du projet	L'outil permet à chaque professionnel de visualiser la situation globale des usagers qu'il suit. Cette visualisation doit mettre en avant (en rouge, en clignotant par exemple) certaines informations importantes, à paramétrer par établissement. Exemple : renouvellement de la notification MDPH, "Il n'y a pas eu de rdv avec les parents de cet usager depuis plus de 3 mois",...	Facultatif

	2.03	Suivi automatisé des moyens	L'outil permet de renseigner les moyens définis pour atteindre les objectifs du projet personnalisé d'un usager. Ces moyens sont par exemple un nombre de séances d'orthophoniste à réaliser par semaine sur une période donnée. Grâce au suivi d'activité le système montre de manière automatique l'atteinte de chacun de ces moyens. Ces moyens peuvent être définis à partir du PPA ou issus d'une prescription médicale.	Indispensable
	2.04	Le dimensionnement de l'outil	Proposer un outil de gestion lisible. Un bon outil de management doit contenir peu d'indicateurs, mais des indicateurs pertinents au vu de l'objectif	
	2.05		<i>Item complémentaire</i>	

3. Suivi d'activité	3.01	Créer et gérer les activités	Ce module permet, de manière rapide et intuitive, de créer, gérer et modifier une activité pour chaque professionnel et chaque usager, pour TOUTES les activités d'un établissement. (Les professionnels travaillant sur plusieurs établissements ont bien entendu une seule liste d'activités, les usagers accueillis par plusieurs établissements ont également une seule liste). L'accès à cette fonctionnalité est possible par des supports mobiles type tablette ou smartphone.	Indispensable
	3.02	Disponibilité	Au moment de l'ajout ou de la modification d'une activité l'outil signale si l'une des personnes (professionnel ou usager) ou une ressource n'est pas disponible. Concernant les ressources, l'écran doit montrer quelles sont celles disponibles sur le créneau demandé.	Indispensable
	3.03	Gestion des accès	Par défaut un professionnel peut voir toutes les activités de son ou ses établissements, mais l'outil permet via un paramétrage de limiter la visibilité des celles-ci. Par exemple il doit être possible d'interdire aux éducateurs de voir les activités des usagers dont ils ne s'occupent pas, ou des professionnels avec lesquels ils ne travaillent pas.	Indispensable
	3.04	Création et modification des récurrentes	Il doit être possible d'organiser des activités périodiques / récurrents, mais que les modifications de ceux-ci n'engendrent pas de difficultés.	Indispensable
	3.05	Validation des rendez-vous a priori	Les professionnels peuvent accepter ou refuser les RDV qui leurs sont adressés. Par défaut ces activités sont validées.	Facultatif
	3.06	Spécifique Salles	Ressource salles : une fonction permet de visualiser un plan des salles de l'établissement avec leur occupation jour par jour ou semaine par semaine.	Facultatif
	3.07	Exports / Impressions	Toutes les activités ou combinaison des activités visualisées peuvent être imprimé ou exporté en Excel ou PDF.	Indispensable

	3.08	Agenda professionnel	L'agenda d'un professionnel peut être synchronisé avec son agenda professionnel Outlook ou Zimbra, par exemple.	Facultatif
	3.09	Alertes	Il est possible de paramétrer des alertes. Exemples : Envoyer un message ou une transmission automatique à une liste de destinataires lorsqu'un usager a été absent plus de X fois.	Facultatif
	3.10	Envoi de SMS	Le logiciel permet d'activer l'envoi automatique d'un SMS pour une sélection de participants à un activité (usagers, parents, intervenants extérieurs), à un moment défini avant l'activité. En lien avec cette fonctionnalité, le module administratif dispose pour chaque personne d'une case à cocher "ne souhaite pas recevoir de SMS" pour bloquer tous les envois si la personne en fait la demande. De même, il est possible de prévenir les représentants légaux en cas d'absence d'un usager.	Souhaitable
	3.11	Interface outil de gestion des plannings	L'outil est interfacé de manière automatique avec l'outil de gestion des plannings des professionnels (Ocealia planning ou Octime). Cette fonctionnalité permet un contrôle de cohérence entre l'agenda des professionnels et leurs présences/absences.	Facultatif
	3.12		<i>Item complémentaire</i>	

Dimension Humaine (Ressources humaines) 4. L'enjeu d'un accompagnement des équipes au changement	4.01	Conduit au changement	Permettre aux directeurs d'obtenir les remontées d'informations nécessaires à la prise de décision en matière d'allocation de ressources, de gestion des ressources humaines, de sécurité et d'amélioration des prestations	Indispensable
	4.02		La communication et l'information autour de l'outil : l'objectif attendu par la Direction Générale, par les directeurs des structures et par les professionnels doit être perçu de manière unanime	Indispensable
	4.03		Tous les professionnels doivent avoir la possibilité de connaître comment la mise en place d'un outil pour mesurer les activités va impacter leurs actions spécifiques ; les professionnels doivent aussi connaître clairement ce qu'on attend d'eux.	Indispensable
	4.04		Mettre en place d'un système de mesure de l'activité proche des pratiques opérationnelles, peu contraignant pour les professionnels, robuste vis-à-vis de l'interprétation que l'on peut en faire	Indispensable
	4.05	Reprise des données	L'outil permet à son initialisation d'injecter des fichiers au format Excel/csv/txt/xml/PDF afin d'alimenter les données de base de manière efficace, en particulier les données administratives des usagers ainsi que la liste des professionnels. L'historique des documents des dossiers usagers pourront être récupérés en PDF.	Indispensable

	4.06	Support	La solution dispose d'une documentation technique	Facultatif
	4.07		La solution dispose d'une documentation utilisateur	Indispensable
	4.08		La solution dispose d'une documentation en ligne mise à jour à chaque nouvelle version	Indispensable
	4.09		La solution dispose de tutoriels et de vidéos de formation	Indispensable
	4.10		La solution dispose de versions de démonstration et de formation	Indispensable
	4.11		Les documentations techniques et fonctionnelles sont mises à jour systématiquement pour chaque mise à jour logicielle	Indispensable
	4.12		La Hotline est en capacité technique de prendre la main à distance sur les postes des utilisateurs.	Indispensable
	4.13		Si hébergement par l'éditeur : Un service d'assistance aux utilisateurs est proposé en Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) 2h pour incident critique et GTR 4h pour tout autre incident.	Indispensable
	4.14	Déploiement	L'éditeur propose un accompagnement technique à la migration de l'existant vers la solution : analyse, extractions, intégrations, transformations, tests	Indispensable
	4.15		L'éditeur propose un plan de formation pour les utilisateurs finaux	Indispensable
	4.16		L'éditeur propose un accompagnement fonctionnel à la migration de l'existant vers la solution : validation fonctionnelle de la solution	Indispensable
	4.17		L'éditeur propose un plan de formation pour les administrateurs	Indispensable
	4.18		<i>Item complémentaire</i>	

5. La nécessaire adaptation de la Nomenclature SERAFIN PH	5.01	Liaisons	Les activités créées peuvent être liés à des professionnels, des usagers, des ressources. Ils sont également catégorisés, selon le référentiel défini auparavant. Chaque activité du référentiel doit être connecté à la Nomenclature SERAFIN PH.	Indispensable
	5.02	Référentiel d'activité	Par défaut, l'outil doit être en mesure de proposer les référentiels nationaux (SERAFIN-PH) mais doit également permettre un ajustement de ce référentiel par institution ou type d'établissement.	Indispensable
	5.03	Connecter les référentiels propres aux ESMS avec le niveau le plus fine de SERAFIN	Permettre aux professionnels de suivre les activités réalisées autour des accompagnements planifiés dans toutes leurs composantes et aux niveaux de granularité les plus fins possibles de la Nomenclature SERAFIN PH. Ou même au-delà.	Indispensable
	5.04	Interface outil de gestion des plannings	Evaluer si la liste d'activités proposées et sur laquelle l'information doit être remontée, peut refléter fidèlement les activités quotidiennes des professionnels	Indispensable
	5.05		<i>Item complémentaire</i>	

