



VIVRE ENSEMBLE

Mutuelle d'Aide aux Personnes Handicapées Mentales

Foyers d'hébergement - Direction - Administration

41.43 rue de Poissy - 78100 St Germain en laye

Tél. : 01 30 61 67 80 - Fax : 01 30 61 67 86

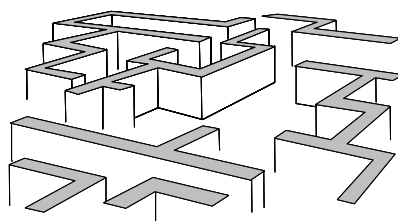
e-mail : secret-foyersstg@vivre-ensemble.fr

www.vivre-ensemble.org

www.foyerstg.org

SCHEMA DIRECTEUR DU SYSTEME D'INFORMATION DES FOYERS D'HEBERGEMENT DE SAINT GERMAIN EN LAYE


Version 1.0





Sommaire

1.	Préambule	4
2.	Introduction au SDSI.....	5
2.1	Synthèse	5
2.2	Démarche suivie.....	5
2.3	Documents de référence	5
3.	Objectifs	8
3.1	Objectifs assignés au système d'information.....	8
3.2	Le système d'information existant au vu de ces objectifs	8
4.	Le système d'information cible	9
4.1	Eléments d'organisation structurants	9
4.2	Schéma d'urbanisation fonctionnelle	9
4.3	Présentation des systèmes du schéma d'urbanisation fonctionnelle	9
4.3.1	Les systèmes gestion de la production.....	9
4.3.2	Les systèmes décisionnels	10
4.3.3	Les systèmes de communication.....	11
4.3.4	Les systèmes d'administration du SI	11
4.3.5	Les systèmes de connaissance.....	12
4.3.6	Autres systèmes	12
4.4	Cadre de référence de mise en œuvre du système cible.....	12
4.4.1	Principes d'urbanisation.....	12
4.4.2	Cadre technique.....	13
4.4.3	Accompagnement du changement.....	14
5.	Les projets du schéma directeur	15
5.1	Présentation des projets	15
5.2	Ordonnancement des projets	16
6.	Evaluation	18
6.1	Investissement	18
6.2	Fonctionnement	19
6.3	Prestations externes.....	19
6.4	Charges internes.....	19
7.	Pilotage du système d'information	20
7.1	Organisation prévue pour le pilotage	20
7.1.1	Organisation de la maîtrise d'ouvrage.....	20
7.1.2	Organisation de la maîtrise d'œuvre.....	20

	<i>Schéma directeur du système d'information des foyers d'hébergement de Saint Germain En Laye</i>	<i>Version 1.0</i>
---	--	--------------------

7.1.3	Instances de pilotage et de suivi du SDSI	20
7.1.4	Pilotage des projets	20
7.2	Organisation de la fonction informatique.....	20
7.3	Mise à jour et révision du SDSI	20
8.	Annexes.....	21
8.1	Personnes ayant participé à l'élaboration du SDSI.....	21
8.2	Scénarios d'évaluation des projets.....	21



1. PREAMBULE

Le présent document propose un plan du document « Schéma directeur des systèmes d'information (SDSI) ».

Il a également vocation à permettre la réutilisation de ces informations : il est susceptible d'évoluer dans le temps au fur et à mesure des ajustements ou des recompositions de projets.

Il doit permettre la constitution de notes, documents de synthèse ou de communication, tant en interne à l'établissement que vers ses partenaires.



2. INTRODUCTION AU SDSI

2.1 SYNTHESE

Ce document tente d'intégrer l'ensemble des contenus faisant référence au Schéma Directeur du Système d'Information (SDSI) des foyers d'hébergement de Saint-Germain-En-Laye. Ce SDSI a pour objet de rendre compte du traitement de l'information et de sa vision au sein de l'institution. Son objet est de clarifier l'espace complexe de l'information afin que les professionnels puissent s'approprier le sens et les circuits du traitement de cette information.

Le SDSI prend en compte un besoin particulier de l'établissement du fait de son éclatement, 4 lieux de vie distants au sein de Saint-Germain-En-Laye.

2.2 DEMARCHE SUIVIE

Le directeur de l'établissement à partir des différents documents existants et de l'organisation des foyers actuel élabore le SDSI.

2.3 DOCUMENTS DE REFERENCE

Les documents de référence principalement retenu ayant conduit au SDSI sont les suivants mais celle liste est ni limitative, ni exhaustive.

- Projet d'établissement en cours de renouvellement,
- Les comptes rendus Dossiers MVE bureautique → suite et avancées,
- Charte Informatique des foyers du 23 mai 2011,
- Note de service n°15 du 23 mai 2011,
- Audit du Système d'information de la Mutuelle Vivre Ensemble du 20 juin 2011,
- Les déclarations CNIL : l'état civil, les fichiers des résidants, la gestion du personnel, l'organisation du site de travail collaboratif et les traitements statistiques du 14 novembre 2011,
- Document d'urbanisation : Parc Informatique d'Espace Bureautique transmis Début 2012,
- Certains documents des éditions Bouchard et Mathieu.

2.3.1 Démarche évaluative

Le système d'information est un des éléments à prendre en compte dans l'évaluation de l'établissement.

Le schéma directeur du Système d'Information traite notamment des points suivants en renvoyant aux documents existants ou en donnant une information direct :

- sécurité du système ; en interne géré par notre prestataire informatique par, des systèmes de contrôle d'accès, des anti-virus et des firewalls sur les réseaux informatiques et sur les ordinateurs. En externe par des prestataires de services spécialisés incluant une dimension de sécurité forte et fiable comme OVH (www.ovh.fr) et O2switch (www.o2switch.net).
- archivage et sauvegarde des données ; géré par notre prestataire informatique, espace Bureautique, en sous-traitance avec OODRIVE depuis le 08/01/2012 (www.oodrive.com).



- accessibilité et adéquation des informations ; Gestion administrateur restreinte à notre prestataire informatique, la direction générale et le directeur d'établissement chargé de mission sur la question informatique de la Mutuelle Vivre Ensemble.
- équipement et renouvellement des équipements ; effective sur la section d'investissement de l'établissement (Tableaux d'affichages, ordinateurs, réseaux informatique et logiciels).
- maintenance des équipements et des applications ; Prestataires de services extérieur (espace bureautique, orange business, Tyco, Médicline, Yumi technologie, ...). Voir aussi la liste des prestataires extérieurs dans les dossiers de sécurité des différents lieux de vie.
- formation des personnels ; Voir les plans de formations successif de l'établissement auquel s'ajoute l'analyse de pratique professionnels et d'une inscription Online à Vodeclic (www.vodeclic.com) un système de formation informatique en ligne sur les sujets possible suivants : bureautique, multimédia, système, internet, périphérique ...
- évaluation du système d'information et de la satisfaction des utilisateurs : non effectué pour l'instant (en cours de préparation sous forme d'enquête).


Éléments d'appréciation

La spécificité des foyers de saint Germain en Laye du fait de l'éclatement des structures en 4 lieux de vie et de l'indispensable nécessité de la continuité de la prise en charge a contraint la direction à faire le choix de poursuivre l'informatisation de l'établissement, tout en gardant un système d'affichage et de stockage papier. Le système de stockage papier est centralisé autant qu'il est possible dans une seule pièce, permettant par exemple l'accès au dossier des résidants, d'un listing de « documents indispensables et utiles » établi par les éditions Bouchard&Mathieu (conseils spécialisés dans la création et la gestion de documents des établissements de santé et médico-social, <http://www.bouchard-mathieux.com/>). Ces documents sont disponibles dans l'armoire « documents » du bureau du chef de service. Un système d'affichage obligatoire CE, CHSCT, Syndicat (Tableaux couloir administratif), un affichage obligatoire inspection du travail, charte des droits et libertés de la personne accueillie, règlement intérieur des foyers, sécurité incendie, médecine du travail (Tableau couloir Bt A rdc), un affichage obligatoire notes de service, centrale incendie, informations lutte contre la maltraitance et accidents, un affichage obligatoire plannings divers (Tableaux bureau chef de service), un affichage plan canicule et informations diverses :

- afin de transmettre une information unique
- afin de transmettre une information à tous les professionnels
- afin de transmettre la même information aux professionnels et aux familles au même moment.
- Afin de garder la mémoire de l'action institutionnelle pour continuer de construire une même culture de travail (transmission, traçabilité...).

Les professionnels ont tous officiellement depuis le courrier 31 mai 2011 un accès (les nouveaux professionnels ainsi que les stagiaires reçoivent les informations ci-dessous au début de leur période d'essai ou de leur stage) :

- individuel protégé par un nom d'utilisateur et un mot de passe aussi bien
 - o au réseau informatique interne des foyers
 - o à une boîte mail professionnelle
 - o à un site de travail collaboratif (extranet)

	<i>Schéma directeur du système d'information des foyers d'hébergement de Saint Germain En Laye</i>	<i>Version 1.0</i>
---	--	--------------------

- à un logiciel interne de suivi d'accompagnement individualisé de la personne accueillie au sein des foyers de Saint-Germain-En-Laye. Du fait de la nécessité d'une formation sur cet outil et de son apprentissage, son usage est actif depuis le début 2012.
- collectif protégé par un nom d'utilisateur et un mot de passe aussi bien
 - aux ordinateurs selon les lieux de vie
 - au réseau informatique interne des foyers


Documents-ressources

- Les documents-ressources sont les documents de références précédemment cités,
- Ainsi que tous les documents identifiés (« documents essentiels des structures sociales et médico-sociales ») par l'instance « Démarche Qualité, Evaluation Interne » dans son classeur situé dans l'armoire « documents » du bureau du chef de service,
- Le classeur regroupant les comptes rendus des réunions éducatives aussi dans la même armoire, les autres comptes rendus des réunions administratives et des services généraux ne touchant pas à la prise en charge des résidents sont directement notés dans les forums sur le site de travail collaboratif (indiqué ci-dessous)
- Avec un autre classeur répertoriant l'ensemble des procédures des foyers et de la Mutuelle vivre-Ensemble est aussi disponible dans cette même armoire « document ».
- Ces documents sont aussi disponibles sur le site de travail collaboratif des foyers. Ce site est disponible à l'adresse suivante www.foyerstg.fr, il sera remplacé par www.foyerstg.pro (prévue fin août 2012). Les raisons qui ont suscité cette modification sont :
 - Passage vers un prestataire moins cher (72€/an) en tout illimité (hébergement, base de données ...)
 - Accès à plusieurs logiciels de qualité en open source (moodle, WordPress, LimeSurvey ...)
 - Possibilité de migration et d'installation simplifiées
 - Intégration des dernières nouveautés et mise à jour rapides
 - Sécurisation et pérennité de l'hébergement et des données.

Personnes-ressources

- Le directeur de l'établissement est le responsable du Système d'Information.
- Les Professionnels qui utilisent les différents outils peuvent remonter les dysfonctionnements et leurs propositions d'amélioration sur le site de travail collaboratif.
- Les familles et les résidents peuvent communiquer directement avec les professionnels ou au travers du Conseil de la Vie Sociale. Les comptes rendus sont disponibles dans un classeur intitulé « Comptes rendus CVS » situé dans l'armoire « documents » du bureau du chef de service.

Les autres chapitres et références de l'audit du 20 juin 2011 définissent des exigences auxquelles le système d'information est susceptible d'apporter des éléments de réponse et qui doivent être prises en compte dans l'expression des besoins à satisfaire par le système d'information.

	<i>Schéma directeur du système d'information des foyers d'hébergement de Saint Germain En Laye</i>	<i>Version 1.0</i>
---	--	--------------------

3. OBJECTIFS

3.1 OBJECTIFS ASSIGNES AU SYSTEME D'INFORMATION

Le SI répond pour les foyers d'hébergement aux objectifs généraux suivants :

- Un objectif de mise à disposition de moyens techniques
- Un objectif informationnel
- Un objectif de traçabilité
- Un objectif organisationnel
- Un objectif de production de connaissances

3.2 LE SYSTEME D'INFORMATION EXISTANT AU VU DE CES OBJECTIFS

Nous reprenons ici les conclusions du rapport d'audit du 20 juin 2011 :

- Il faut vérifier la cohérence entre le SI et les besoins de MVE, ce qui nécessite une analyse des processus MVE.
- La motivation et l'engagement des équipes sont des atouts forts : les faire travailler sur des projets fédérateurs.
- Il faut néanmoins vérifier que l'existant est bien adapté, renforcer son contrôle et mesurer son efficacité :
 - augmenter les niveaux de qualité de service des réseaux,
 - Vérifier les niveaux de sécurité,
 - Mettre en place les procédures d'alerte,
 - Harmoniser les sauvegardes.
- Mettre en concurrence les fournisseurs et faire du benchmarking.
- Profiter d'internet pour renforcer la communication interne et externe.
- Fonction à externaliser : la démarche « Cloud » apportera du concret.



4. LE SYSTEME D'INFORMATION CIBLE

4.1 ELEMENTS D'ORGANISATION STRUCTURANTS

L'établissement s'organise autour de l'hébergement et de l'accompagnement socioéducatif de la personne accueillie. Pour réaliser ses missions et dans la mesure de ses moyens, le foyer « La Maison » assure :

- L'élaboration et la conduite d'un projet d'établissement
- La conception et la conduite d'actions
- Le management, la communication et la gestion des ressources humaines
- La gestion budgétaire et financière de l'établissement
- Un travail de production de connaissances
- Une expertise de l'intervention sanitaire et sociale sur le territoire.

4.2 SCHEMA D'URBANISATION FONCTIONNELLE

La définition du nouveau système d'information comprendra des systèmes complémentaires articulés autour des besoins fondamentaux de l'organisation. Le découpage présenté en système ci après ne préjuge pas des partages de fonctions entre système et des échanges d'information en vue de mutualisation fonctionnelle.

Partout où cela est possible, une mutualisation, notamment fonctionnelle, du système d'information est recherchée de façon à limiter les redondances.

Le principe choisi par la direction est pour chaque objet une interface afin de rendre lisible l'action. Dans cet objectif un lien se situant sur www.foyerstg.pro permet d'accéder à l'intitulé « Système d'information informatique des foyers ». Les principaux sites actifs des foyers y sont répertoriés avec une explication succincte.

Ce plan d'urbanisation est découpé en secteurs ou systèmes tels que transmis par l'audit du 20 juin 2011 (voir www.vivre-ensemble.pro) et « Espace bureautique » (élaboré début 2012). Nous ne pouvons pas transmettre celui d'Espace Bureautique car il contient des informations sensibles.

4.3 PRESENTATION DES SYSTEMES DU SCHEMA D'URBANISATION FONCTIONNELLE

4.3.1 Les systèmes gestion de la production

4.3.1.1 *Production administrative*

Ils comprennent l'ensemble des fonctions support des activités associées aux processus de gestion interne de l'établissement, notamment :

- Gestion des personnels et de la paie ; Progiciel CEGI
- Gestion des emplois, compétences et du recrutement ; Progiciel CEGI et Microsoft Office Professionnel 2010
- Gestion des temps ; Logiciels Microsoft Office Professionnel 2010
- Gestion des formations ; Logiciels Microsoft Office Professionnel 2010 et l'extranet d'UNIFAF
- Gestion budgétaire ; Progiciel CEGI



- Gestion financière ; Progiciel CEGI et Logiciel ANADES sous EXCEL
- Gestion de la facturation ; Progiciel CEGI
- Gestion travail collaboratif et communication : Plates-formes MOODLE & QUALITE-ESMS et les autres outils physiques cités en pages 6-7

4.3.1.2 Production de l'accompagnement socioéducatif

Ils comprennent l'ensemble des fonctions support des activités associées aux processus de prise en charge du résidant, notamment :

- Gestion de la prise en charge administrative et médico-sociale technique du résidant ; Logiciel YUMI (Vision-Sociale) et les classeurs physiques situés dans l'armoire « Document » du bureau du chef de service (service administratif).
- Gestion des informations du résidant (répertoire d'information ou dossier du résidant) ; classeur physique et logiciel YUMI (vision-sociale) et les classeurs physiques situés dans l'armoire « Document » du bureau du chef de service (service socioéducatif).
- Les fonctions associées au recueil de l'activité et des diagnostics : logiciel YUMI (vision-sociale) & logiciel LIMESURVEY
- Gestion des circuits des demandes de biens ou de services ; Logiciel YUMI & Plate-forme MOODLE, rencontre régulière avec les résidant et avec les familles
- Gestion des ressources et organisation en termes d'utilisation (demande de ressource, planification et suivi) : Progiciel CEGI, Plate-forme MOODLE & QUALITE-ESMS et Microsoft Office Professionnel 2010.

4.3.1.3 Système logistique

Ils comprennent l'ensemble des fonctions support des activités associées aux processus de logistique. Ils intègrent les fonctions support des activités associées à la prise en charge des équipements. Cet ensemble de fonction concerne, notamment :

- La gestion des services techniques (équipements, biens mobiliers et immobiliers, maintenance, etc.) ;
 - Prestataire : Espace bureautique spécialiste CANON, maintenance matériel informatique.
 - Prestataire : OVH, location nom de domaines et adresse mail professionnelle
 - Prestataire : FAXY imprimante, scan et photocopieur.
 - Prestataire : ABD-Solidatech, gammes de logiciels Microsoft, Ciel, Norton ...
 - Prestataire : O2SWITCH, location de nom de domaine, hébergement illimité, base de données illimités, logiciels open-source...
 - Prestataires : Les prestataires liés aux questions de sécurité et de maintenance sont listés (voir ce listing des intervenants techniques dans les classeurs de sécurité de chaque structure d'hébergement)
- La gestion des services d'approvisionnement, de transport et distribution ;
 - Prestataire : Viking, fourniture de bureau
 - Prestataire : ESAT de Chambourcy (Papier A4, A3)
 - Prestataire : Bureau +, fourniture de bureau
- La gestion des services de production
 - Prestataire : alimentation ELIOR
 - Prestataire : Lingerie ELIOR Services
 - Prestataire : DASRY, MEDICLINE

4.3.2 Les systèmes décisionnels

Système de pilotage et contrôle : ils comprennent l'ensemble des fonctions support des activités associées aux processus de pilotage et de supervision (stratégie et management) tels que :



- Les outils d'analyse multidimensionnelle ; L'établissement c'est doté d'un petit outil « ANADES » produit par les PRESSE de l' EHESP de Rennes, afin de mettre en œuvre une analyse financière en vue d'une aide à la décision. Trois contrôles budgétaires permettent de faire un point régulier sur les entrées et les sorties de ressources afin de permettre à la direction de suivre les recettes et les dépenses. De plus un système de tableau de bord est disponible avec le progiciel CEGI.
- Les outils de supervision des activités et processus (BAM - BPM) ; L'établissement n'a pas de « Business Performance Manager » ou de « Business Activity Monitoring ». La petite taille de l'établissement fait que l'usage de ces techniques n'a pas lieu d'être actuellement. Des tentatives pourront avoir lieu dans la mesure du temps disponible et de l'existence d'outils adaptés. Par contre la mise en place du logiciel moodle au niveau inter-établissement de la Mutuelle Vivre-Ensemble a permis la création le suivi et l'affinement des procédures comptables, sur un mode participatif, pour l'établissement.
- Les outils d'analyse médico économique (dont le PMSI) : Contrairement à un établissement sanitaire qui a besoin d'un « Programme de Médicalisation des Systèmes d'Information » pour connaître son activité et ses coûts, un établissement au sein du secteur médico-social les connaît déjà car le budget de l'établissement se base dessus. Pour le foyer d'hébergement de Saint-Germain en Laye le taux d'activité minimum est de 97%, pour ne pas être en déficit et le prix de journée est de ... €

4.3.3 Les systèmes de communication

Système de communication et d'échange :

- Téléphone portable pour les cadres d'astreinte et pour les professionnels accompagnant les sorties,
- Téléphone fixe pour l'ensemble des services qui en ont besoin (service administratif, socioéducatif, services généraux),
- Ordinateur disponible pour l'ensemble des services qui en ont besoin (service administratif, socioéducatif, service généraux,
- Connexion ADSL orange business sur l'ensemble des lieux de vie,
- Une Connectique filaire sur le foyer principale Poissy et des connexions à distance par VPN pour Foch-Robbe et bureau à distance pour Alsace,
- Réseaux informatique interne,
- Réseaux informatique externe.

4.3.4 Les systèmes d'administration du SI

Système d'administration du système d'information (exploitation) : il définit et se compose :

- D'un système de gestion des requêtes, des règles et de la sémantique du SI ; le système de la gestion des requêtes est ouvert sur le site de travail collaboratif et les règles ainsi que la sémantique est élaborer dans la charte informatique du 23 mai 2011.
- Des outils de gestion du système d'information (base de connaissance du SI, cartographies, règles d'intégration et d'interface, etc.) deux niveaux existent :
 - Sur le site de travail collaboratif un lien intitulé « système d'information informatique des foyers » accessible aux professionnels.
 - Voir les documents de références et création de fichier intitulé « fiche serveur » récapitulatif des droits d'accès et des codes d'accès des professionnels sur le réseau interne (accès du fichier uniquement par le directeur. Les accès aux extranets est individuel et est géré à partir de l'interface administrateur des plates-formes par le directeur).



- Des outils d'administration du portefeuille de projet ; En cours avec Project
- Des outils de gestion du parc matériel ; voir la section d'investissement des foyers chez la comptable des foyers en collaboration avec notre expert-comptable COFINGEC et les fiches d'interventions d'espace Bureautique classées par la secrétaire des foyers.
- Des outils de gestion du service client (help desk) ; sont disponibles avec les applicatifs
- Des outils de communication inter application, intra et extra établissement (y compris internet - serveurs) et logiciels spécialisés) ; Le logiciels moodle installé aussi bien pour le foyer que le siège de la Mutuelle Vivre Ensemble propose des outils de communication aussi bien symétrique qu'asymétrique (messagerie, forum, chat), les mails professionnels mis en place font aussi partie de ces outils. Ensuite nous avons les éléments classiques à disposition (téléphones fixe et portable, affichage, courrier). Nous avons renoncé à Exchange car cet outil demande trop de place et de mémoire serveur.
- Des politiques liées à la sécurité du SI et des outils associés de supervision et contrôle ;
- Du-des systèmes de supervision des ressources informatiques et techniques : voir « documents de références » page 5.

4.3.5 Les systèmes de connaissance

Ils comprennent l'ensemble des systèmes associés à la gestion de la connaissance de l'entreprise. Il s'agit tant des moyens permettant la collecte, l'administration et la mise à disposition de la connaissance « interne » (protocoles, procédures, manuels, guides de bonne pratique, etc.) déjà installé sur les plate-formes de travail collaboratif (www.foyerstg.pro et www.vivre-ensemble.pro) que ceux concernant l'accès où la mise à disposition d'information issues de bases de connaissances ou équivalentes externes à l'établissement :

- Système de gestion des référentiels et paramétrage s'effectue par la « veille » mise en œuvre par le directeur au travers d'une part de l'abonnement à une lettre d'information transmise par le magazine directions nommée « La lettre de directions » et d'autre part de toutes informations récupérées pendant ce temps de veille
- Gestion des référentiels et de la connaissance : ensuite cette veille est triée pour être mise à disposition soit à l'affichage soit dans des classeurs situés dans le bureau du chef de service soit sur le site de travail collaboratif (voir architecture des sites de travail collaboratif).
- Systèmes d'aide à la décision (systèmes professionnels - aide à la décision opérationnelle) : la direction fait les arbitrages dont la structure a besoin pour fonctionner dans les meilleures conditions possibles. Pour cela il est aidé par l'ensemble des services de l'établissement qu'il anime et aussi travaille avec le directeur général.

4.3.6 Autres systèmes


La Gestion de la démarche qualité se fait par l'instance concernée (voir classeur de cette instance dans l'armoire « Documents » du bureau du chef de service et la plate-forme d'information www.foyerstg.info onglet démarche qualité).

Une analyse des pratiques professionnelles est mise en place depuis le quatrième trimestre 2010. Cette prestation est effectuée à la hauteur de 2h30 par mois par un organisme extérieur (TEMPO-ACTION ou www.tempo-action.fr). En fin d'année la direction demande en réunion d'équipe aux professionnels s'ils souhaitent continuer avec cet organisme. C'est le cas jusqu'à ce jour...

4.4 CADRE DE REFERENCE DE MISE EN ŒUVRE DU SYSTEME CIBLE

4.4.1 Principes d'urbanisation

Afin d'éviter les ruptures applicatives, des identifiants, de la chaîne informatique, temporelle et géographique en relation avec les besoins et la taille des foyers nous avons fait certains choix :

	<i>Schéma directeur du système d'information des foyers d'hébergement de Saint Germain En Laye</i>	<i>Version 1.0</i>
---	--	--------------------

- Concernant les éléments physiques, ceux-ci sont centralisés sur le foyer de principal (dit principal car le foyer de Poissy est le lieu où se situe l'administration de tous les autres structures d'hébergements, ces éléments sont uniquement consultable sur place) :
 - o Comptabilité dans l'espace comptable du bureau de l'administration des foyers
 - o Secrétariat dans l'espace secrétariat du bureau de l'administration des foyers
 - o En accès libre aux professionnels dans le bureau du chef de service (en consultation sur place) :
 - dossiers des résidants,
 - Comptes rendus des CVS,
 - Procédures de l'établissement
 - Eléments de la Démarche Qualité
- Concernant les éléments dématérialisés
 - o Uniquement sur le réseau interne de l'établissement les éléments concernant les résidants
 - Le logiciel permettant le suivi de l'accompagnement socioéducatif du résidant au travers du logiciel Yumi technologie
 - L'installation de Sharepoint et de Project (à venir)
 - o Dans une démarche d'extranet les éléments informatif et organisationnel
 - Le site internet de la Mutuelle vivre Ensemble avec une partie concernant les foyers de Saint Germain En Laye sur lequel se situe le dossier d'admission des foyers, www.vivre-ensemble.org
 - Le site de travail collaboratif de la Mutuelle vivre Ensemble sur www.vivre-ensemble.pro
 - Le site de travail collaboratif des foyers adressé aux professionnels de l'établissement www.foyerstg.fr et en août 2012 www.foyerstg.pro
 - Un accès à leur boîte mail professionnels (lien sur site de travail collaboratif)
 - Le blog pour informer les familles : www.foyerstg.org
 - Plateforme qualité-esms pour le suivi de la démarche qualité de l'établissement www.foyerstg.info
 - Un site d'analyse statistique en gestion restreinte à la direction www.foyerstg.net

4.4.2 Cadre technique

Le cadre technique dans lequel s'intègre les choix de solutions technologiques et le choix d'architecture admis est lié à l'existant pour des questions de coûts afin d'optimiser les investissements actuels :

- Au niveau des éléments physique la centralisation des documents avec leur accessibilité s'établit sur le foyer de Poissy en consultation sur place pour les éléments concernant les résidants,



- Au niveau de la dématérialisation : tout ce qui concerne le résidant sera situé sur le réseau informatique interne (sur le serveur du foyer et non sur internet ou les extranets) et l'organisation non liée au secret et/ou à la discrétion professionnelle peut se situer sur un espace « extranet ». Cette espace est actuellement chez un hébergeur (www.o2switch.net). L'achat des principaux noms de domaine aussi bien de la Mutuelle Vivre Ensemble que ceux du foyer sont sur un autre hébergeur (www.ovh.com). Cette technique permet de ne pas être lié à un seul hébergeur et donc de profiter à l'avenir de toute opportunité pouvant se présenter. Une vigilance importante doit être mise en œuvre pour le renouvellement de ces noms de domaine. Actuellement, l'hébergement avec ses bases de données sont accessibles pour un coût inférieur à 200 € par an. Nous gérons deux comptes d'hébergement :
 - o Un pour le siège de la Mutuelle vivre Ensemble
 - o Un autre pour le foyer d'hébergement

4.4.3 Accompagnement du changement

Dans le cadre de notre mission principale qui est d'accueillir des personnes avec un handicap mental en foyer d'hébergement et de répondre aux demandes sociales de la législation en vigueur (1998, 2002, 2005, 2007), nous avons la vision de mettre en œuvre l'élaboration d'un système apprenant (notion de site qualifiant). Pour cela nous nous appuyons sur l'intelligence des équipes (intelligence collective). L'idée ici est de créer des espaces de travail collectifs qui s'appuient sur l'expertise des professionnels (système expert) nourri des savoirs d'actions (savoir-faire ; savoir-comprendre ; savoir-combiner ; savoir-exprimer). Le système apprenant se construit à partir d'une mémoire. Actuellement du fait de l'ancienneté des professionnels cette mémoire collective est principalement orale. Un des enjeux est de créer une traçabilité de ces mémoires (court, moyen terme et procédurale). Encore une fois le contenu principal est déjà existant. Ce premier SDSI sert à poser la forme (la philosophie/pédagogie, l'organisation et les outils utilisés) des orientations prises afin de rendre visible le travail effectué pour aller plus loin encore...

L'idéal est de co-construire ce travail sur un mode participatif en s'appuyant sur l'histoire organisationnelle de l'établissement. Cela permet de dire et de vivre un respect professionnel en prenant en compte ce qui a déjà été élaboré. Mais ce travail d'élaboration, de construction ne s'arrête pas. Les demandes sociales et institutionnelles (lois, mesures de sécurité, rapports, audits, la déferlante des plans, les évaluations, ...) évoluent comme les besoins et les désirs des résidents ainsi que de leurs familles. Pour mettre en œuvre ce changement nécessaire à la poursuite de notre mission principale, il est vital de comprendre l'environnement dans lequel on se situe et de le prendre en compte. Aussi l'établissement ne peut pas faire l'économie d'une posture réflexive visible. Une manière de se réapproprier son travail en démontrant par l'action pensée et visible que nous sommes des professionnels. Ainsi le changement peut être « conçu comme un compromis entre des propositions différentes, voir divergentes ».

Les Nouvelles Technologie d'Information et de Communication (NTIC) peuvent rendre visible cette posture réflexive sur la durée. Cette réflexivité visible se construit, s'inscrit, aussi dans le temps. Elle s'élabore par un passage d'une tradition orale à une démarche écrite qui laisse une trace pour permettre en réunion des feed-back, de la compréhension de l'analyse sur l'action. La mémoire de cette réflexivité aiguise notre discernement professionnel pour à son tour devenir action sur laquelle nous pouvons construire, évoluer, changer, nous adapter. Les NTIC identifiés dans ce SDSI ne sont que des outils permettant ces actions au service des professionnels (ex : mise à disposition d'un espace de travail d'auto-formation en vue d'une certification VAE pour le Diplôme d'Etat d'Educateur Spécialisé), eux-mêmes au service des personnes accueillies. Ce dispositif postule qu'approfondir le contenu d'une posture professionnelle au sein de l'éducation spécialisée, dans un climat de travail serein et participatif, est au bénéfice du résident et de sa famille.




5. LES PROJETS DU SCHEMA DIRECTEUR

5.1 PRESENTATION DES PROJETS

Lister les projets inscrits au schéma directeur et les présenter succinctement (leur finalité, leur périmètre) :

- Le premier projet est de mettre en œuvre l'usage du logiciel résidant acheté par l'ancienne équipe de direction : vision sociale de Yumi technologie. Cette mise en œuvre logicielle fut aussi demandée par le rapport du conseil général des Yvelines (point n° ...) de début 2010. La planification de l'effectivité de cette démarche a été projetée pour le quatrième trimestre 2011. La réalisation de la mise en œuvre du projet logiciel résidant est effective depuis le quatrième trimestre 2011.
- Le deuxième projet est la mise en place d'une plate-forme unique permettant une accessibilité en h24 pour les professionnels au sujet de l'ensemble des aspects de la vie de l'établissement (hors informations résidants). Un travail similaire est mis en œuvre au niveau de la Mutuelle-Vivre-Ensemble (actuellement essentiellement concernant les procédures comptables et une guidance précise de l'usage du progiciel CEGI).
- Le troisième projet est de mettre à disposition des professionnels un e-portfolio informatique leur permettant de créer un dossier personnel afin de contenir une traçabilité de leurs actions. Ces actions sont un support à la démonstration de leurs compétences professionnelles utilisables s'ils le souhaitent pour une mise en œuvre d'une validation des acquis de l'expérience. Sa réalisation est en cours mais ne sera utilisable, à notre avis et au plus tôt, qu'en 2013.
- Le quatrième projet est la mise en place d'un blog d'information pour les familles et les résidants.
- Le cinquième projet est la création d'une boîte mail pour chaque professionnel qui n'en aurait pas déjà avec le préfixe (nom de domaine @foyerstg.fr). ainsi chaque professionnel pourra être informé à titre individuel en fonction des besoins du service.
- Le sixième projet est d'établir une charte informatique évolutive pour les foyers de Saint germain en Laye qui permet d'identifier les droits et les devoirs quant à l'usage des NTIC. Un travail similaire est à mettre en œuvre au niveau de la Mutuelle-Vivre-Ensemble.
- Le septième projet est d'entrer dans une démarche de formation pérenne au niveau informatique.
- Le huitième projet est l'installation de « project », outil window permettant la gestion du portefeuille de projet de l'établissement. Nous espérons une mise en œuvre de cet outil aussi en 2013.


	<i>Schéma directeur du système d'information des foyers d'hébergement de Saint Germain En Laye</i>	<i>Version 1.0</i>
---	--	--------------------

5.2 ORDONNANCEMENT DES PROJETS

- Concernant le logiciel résidant celui-ci a été choisi par l'ancienne équipe de direction sans que nous ayons accès aux motivations qui a déterminé ce choix. Aussi si nous constatons un décalage trop important entre les besoins du service et le logiciel utilisé actuellement la direction se réserve le droit d'en changer. Le projet est mis en place depuis la fin du quatrième trimestre 2011 et suivi depuis le début de l'année 2012. Cet usage partiel du logiciel résidant concerne aujourd'hui l'entrée des données administratives, la fiche de santé d'urgence et les transmissions de la vie quotidienne. L'approfondissement de cet usage vers le suivi et la création d'un historique au niveau santé du résidant devrait être effectif en octobre 2012. La direction a fait le choix de considérer l'ensemble des professions éducatives comme des soignants (dans la typologie du logiciel) afin que les équipes puissent avoir accès, en l'absence du pôle médical/paramédical, aux ressources informatiques du logiciel et aussi de pouvoir l'agrémenter (ex : compte rendu de l'accompagnement socioéducatif auprès de divers prestataires extérieurs).
- Le projet de la plate-forme s'est effectué à partir de la plate-forme « moodle » qui s'inscrit dans une philosophie co-constructive qui correspond à un « management » de type « participatif » voulu par la direction. La gratuité de cette plate-forme, la diversité de ces fonctions (informatives, stockage de documents, traçabilité, possibilité de formation à distance, développement des compétences), la stabilité de l'outil et des communautés d'acteurs de terrain actifs étayent ce choix. Le projet est mis en place depuis mai 2011. La nécessaire évolution de cet outil contraint la direction à changer d'hébergeur, en raison d'une tarification plus avantageuse. Aussi le 3^{ème} trimestre 2012 sera l'occasion de migrer et de faire évoluer cet outil. Dans cette perspective l'accès à cette plateforme ne se fera plus à partir de www.foyerstg.fr mais sur www.foyerstg.pro (une simple redirection de domaine permettra l'effectivité de ce changement et la continuité de l'alimentation cette plate-forme en contenus adaptés et pertinents). L'orientation prise est la mise en œuvre de l'esprit de la notion de site qualifiant pour les foyers de Saint-Germain-En-Laye.
- Dans ce même état d'esprit, le e-portfolio mahara est un logiciel « open source », actuellement installé sur www.foyerstg.com. Il nécessite un approfondissement de son usage et de son administration. Ce nécessaire investissement de la direction dans ce domaine va se mettre en œuvre avec un groupe de travail externe : l'Association des ingénieurs pédagogiques et experts elearning (AFIM).
- Le blog des familles et des résidants permet de répondre à un besoin d'information et à une traçabilité de celle-ci. Le choix d'un blog (www.foyerstg.org) qui inscrit l'établissement dans le cadre d'un réseau national de partage d'information (www.qualite-esms.coop) permet à l'établissement de poursuivre sa démarche d'ouverture sur l'extérieur. Seule la contrainte financière déciderait la direction à transformer cette orientation informatique vers un blog classique qui lui serait gratuit (dans la mesure où le potentiel technique serait approprié à son usage).
- Le projet concernant l'existence d'une boîte mail professionnelle par salarié est mis en place au travers du courrier personnalisé du 31/05/2011. Aujourd'hui chaque professionnel a sa boîte mail individuelle qui peut consulter à distance à partir du site de travail collaboratif. Un lien actif et pérenne permet cette démarche. Elle s'appuie depuis le début sur l'hébergeur OVH.
- La charte informatique a été mise en place pour les foyers d'hébergement de saint germain en laye en date du 23 mai 2011. Elle fait partie de la liste des documents que doivent approuver et signer tout nouveau salarié. Elle est consultable aussi bien sur le site de travail collaboratif qu'en format papier affichée dans l'entrée principale du foyer de la rue de Poissy. Elle fait l'objet d'une note de service n°15 en date du 23 mai 2011.



- Nous avons ouvert un compte de formation à l'utilisation de logiciels informatique depuis le 16/05/2012. Actuellement uniquement le service administratif a utilisé ce compte de formation. Cette formation a permis par exemple de donner les moyens à la direction de créer l'enquête de satisfaction faite auprès des résidants en mai 2012. De plus, les services généraux et une partie du service socioéducatif a déjà reçu une formation informatique en présentiel sur 3 jours.
- L'installation de Project 2010 est prévue pour la fin de l'année 2012 sur la base d'un SharePoint 2010. L'installation actuellement faite de SharePoint va permettre celle de Project 2010 sur le serveur de l'établissement.


	<i>Schéma directeur du système d'information des foyers d'hébergement de Saint Germain En Laye</i>	<i>Version 1.0</i>
---	--	--------------------

6. EVALUATION

6.1 INVESTISSEMENT

Cette rubrique regroupe l'ensemble des investissements nécessaires (nouvelles acquisitions) en termes de logiciels et matériels la mise en œuvre du SDSI des foyers. Voici la liste des outils :

- Téléphonie fixe avec orange,
- Téléphonie mobile avec Bouygues Télécom,
- Ordinateurs essentiellement de la marque HP géré en maintenance dans le cadre du pack informatique par notre prestataire extérieur « Espace Bureautique »,
- Connectiques misent en place pour relier de manière sécurisée les quatre foyers de l'établissement,
- Accès internet sur chacun des foyers par une souscription d'une « box » en mode professionnel chez orange
- Serveurs Windows 2008 R2 installé par Espace Bureautique
- Logiciels, nous avons malheureusement découvert trop tardivement le service d'abd-solidatech qui à l'avenir nous permettra de rendre pérenne l'achat de logiciels à des prix défiant toute concurrence. Le choix de garder principalement la suite office permet une qualité de travail professionnelle accompagné d'une valorisation des utilisateurs.
- Nom de domaines, l'ensemble de la gamme principale de « foyerstg » en .fr, .net, .org, .com, .info et .pro afin d'identifier des usages différenciés sur internet.
- Hébergement, qui permet au travers d'une logique tout en un de réduire les frais au maximum en se dotant d'une service moyen de gamme actuellement suffisant.
- Adresses mails celle-ci se fait avec OVH
- Blog des foyers envers les Familles&Résidents à l'adresse suivante www.foyerstg.org avec la plate-forme www.qualite-esms.coop
- Sauvegardes externe, le serveur de l'établissement est sauvegardé sur un réseau informatique externe géré par « Espace Bureautique »
- Formations aussi bien en présentiel dans le cadre du plan de formation qu'à distance avec www.vodéclic.fr
- Bureautique petit matériel géré en fonction des besoins par le service administratif
- Photocopieur/scan en location avec FAXY
- Imprimantes essentiellement de la marque HP. Le choix de cette marque s'est fait pour des raisons techniques. En effet le progiciel CEGI ne fonctionne à l'impression qu'avec un vieux langage de programmation informatique nommé COBOL inclus en série dans les imprimantes de marque HP.
- Cartouche d'impression et tonners pour le photocopieur
- Veille avec des outils comme « la lettre directions » et les « ASH ».

	<i>Schéma directeur du système d'information des foyers d'hébergement de Saint Germain En Laye</i>	<i>Version 1.0</i>
---	--	--------------------

6.2 FONCTIONNEMENT

La partie fonctionnement comprend :

- Les redevances associées aux matériels et logiciels en fin de vie ; **Néant** car nous ne sommes pas dans une stratégie de location de matériel (sauf pour la photocopieuse) et de logiciels (système Cloud) trop coûteuse, malgré l'avis de l'audit.
- Les redevances associées aux matériels et logiciels maintenus en place ; **Néant** car nous sommes dans une stratégie et une politique d'achat que nous mettons en œuvre au travers de la section d'investissement de l'établissement. Les domaines concernés par cette politique d'achat sont la connectique, le matériel informatique (ordinateurs, serveur) et les logiciels. La direction a inscrit l'établissement dans un programme informatique, www.adb-solidatech.fr, défiant toute concurrence quant à l'achat de logiciel (Ex : suite office pro de windows 26 €)
- Les redevances associées à l'utilisation des nouveaux progiciels fonctionnels et techniques ou à ceux mis en œuvre en complément de l'existant ; Actuellement nous utilisons deux progiciels : un pour le suivi de l'accompagnement des résidents des foyers (Yumi Technology) et une autre en lien avec la gestion budgétaire et financière de l'établissement (CEGI). Ces redevances s'élèvent à 700€ annuel pour l'un et 90 €/an et par poste pour CEGI. Nous avons deux accès CEGI.
- Les frais potentiels associés aux ruptures de contrats liés au changement de stratégie d'investissement : Néant à notre connaissance ce jour.

6.3 PRESTATIONS EXTERNES

Cette rubrique intègre l'ensemble des prestations externes nécessaires à la conduite des projets inscrits au schéma directeur :

- Les prestations d'assistance à maîtrise d'ouvrage : Néant car faites en interne
- Les prestations d'assistance à maîtrise d'œuvre : Néant car faites en interne

6.4 CHARGES INTERNES

Cette rubrique intègre l'ensemble des charges (exprimées en jours hommes) des ressources internes à l'établissement :

- Charges MOA : 10 jours / an
- Charges MOE : 20 jours par an
- Construction de ce SDSI : 4 jours



7. PILOTAGE DU SYSTEME D'INFORMATION

7.1 ORGANISATION PREVUE POUR LE PILOTAGE

Décrire l'organisation pour le pilotage du schéma directeur et des projets, en précisant les acteurs et leurs responsabilités :

- *Les instances de pilotage et de suivi du schéma directeur* ; Les instances de pilotage sont :
 - - Le Comité Exécutif de la Mutuelle Vivre Ensemble (nommé COMEX). Cette instance regroupe le président, la trésorière de la Mutuelle vivre Ensemble et l'ensemble des directeurs tous les deux mois.
 - - Le Comité de Pilotage de la Mutuelle Vivre-Ensemble (nommé COPIL). Cette instance regroupe le directeur général et les directeurs d'établissement tous les 15 jours. Une réunion par mois est consacrée au « Dossier MVE Bureautique » à laquelle le prestataire informatique extérieur participe.
 - - Dans le cadre d'échanges réguliers, entre la direction général et la direction de l'établissement, certains portent sur le SDSI
- *Les principes de pilotage des projets* : Actuellement les maitrises d'ouvrage et d'œuvre se confondent devant la petite taille de l'établissement. Cette petite taille permet des échanges avec la direction générale afin de permettre l'expérimentation de différents projets cités ci-dessus. Au travers de ces différents temps la direction de l'établissement avance et argumente ce qui pour elle correspond à un besoin et la manière dont elle va pouvoir le concrétiser.

7.1.1 Organisation de la maîtrise d'ouvrage

Actuellement les maitrises d'ouvrage et d'œuvre se confondent devant la petite taille de l'établissement. Ressources internes, voir les explications ci-dessus.

7.1.2 Organisation de la maîtrise d'œuvre

Actuellement les maitrises d'ouvrage et d'œuvre se confondent devant la petite taille de l'établissement. Ressources internes, voir les explications ci-dessus.

7.1.3 Instances de pilotage et de suivi du SDSI

Le suivi des différents projets du SDSI se met en œuvre au travers de ses différentes réunions surtout le temps de réunion intitulé « Dossier MVE bureautique »

7.1.4 Pilotage des projets


Le directeur de l'établissement pilote les projets.

7.2 ORGANISATION DE LA FONCTION INFORMATIQUE

Le directeur de l'établissement prend le temps dans son travail afin de mettre en œuvre des outils adaptés aux besoins de l'établissement (informations, traçabilité, sécurité, travail collaboratif, enquête de satisfaction, statistiques ...)

7.3 MISE A JOUR ET REVISION DU SDSI

La mise à jour du SDSI se fait, si possible, une fois par an à compter de sa création : Août 2012.

	<i>Schéma directeur du système d'information des foyers d'hébergement de Saint Germain En Laye</i>	<i>Version 1.0</i>
---	--	--------------------

8. ANNEXES

8.1 PERSONNES AYANT PARTICIPE A L'ELABORATION DU SDSI

On participé à l'élaboration de ce schéma directeur des systèmes d'information :

- Pour la maîtrise d'ouvrage :
 - M. Jean-Noël Putois, directeur général de la Mutuelle Vivre Ensemble
 - M. Jean-Louis Martinez, directeur, chargé de conseil sur le système informatique de la Mutuelle Vivre Ensemble
- Pour la maîtrise d'œuvre
 - M. Jean-Louis Martinez, directeur du foyer d'hébergement « La Maison »

8.2 SCENARIOS D'EVALUATION DES PROJETS

L'évaluation des projets se met en place au travers d'un questionnaire auprès du personne qui utilise l'outil informatique.

Communication du présent document :

- Mutuelle-Vivre-Ensemble, M. PUTOIS www.vivre-ensemble.org,
- Hetzel Ingénierie, M. HETZEL,
- Conseil Général des Yvelines, Mme DE BERNARD et Mme HAINOZ www.yvelines.fr,
- Groupe démarche qualité de l'établissement sur la plate-forme www.foyerstg.info,
- L'ensemble des personnels au travers de la plate-forme www.foyerstg.pro,
- Le Réseau Handiplanet dans une démarche de partage d'expérience www.handiplanet-echanges.info,
- Le Réseau des professionnels du Médico-social des Yvelines www.rpmsy.org,