



SEINE-MARITIME
- LE DÉPARTEMENT -

CMS 76

DSI / Pôle des Solidarités

14/11/2019



Sommaire

1. Contexte (JC. THOREL, DSI 76)
2. Structuration (J. LHERONDELLE)
3. Méthode de travail (J. LHERONDELLE, E. SABATIER)
4. Passage en production (J. LHERONDELLE, E. SABATIER)
5. Démonstration (J. LHERONDELLE, E. SABATIER)



SEINE-MARITIME
- LE DÉPARTEMENT -

1. Contexte



SEINE-MARITIME
- LE DÉPARTEMENT -

Présentation du Département

- Superficie : 6278 km²
- Population totale : 1 269 310 habitants
- Densité moyenne 198 habitants/km²
- Cantons : 35
- Communes : 711
- 1 métropole et 2 agglomérations
- Préfecture : Rouen
- Sous-Préfectures : Le Havre et Dieppe
- Solde positif d'évolution de la population qui le place au 12^{ème} rang sur les 96 départements français.
- Conseil Départemental comprenant 15 Vice-Présidents



Présentation de l'action médico-sociale

- Le Pôle des Solidarités prend en charge la compétence première des départements à savoir l'action sociale.
- L'objectif global qui lui est confié est de permettre aux habitants de mieux vivre ensemble, tout au long de leur vie, **dans une dynamique de préservation ou de développement de l'autonomie, de la petite enfance au grand âge.**
- Ce pôle au poids stratégique, budgétaire et RH important notamment dans sa relation aux habitants **regroupe à lui seul 2/5 des effectifs.**
- Environ **1600 agents y sont affectés** ainsi que 1800 postes informatiques distincts.
- **9 Directions** (dont 5 Unité Territoriale d'Action Sociale)
- **89 Centre Médico-Sociaux** (lieux d'accueil des citoyens) rassemblés en 23 groupements répartis sur les 5 UTAS

Objectifs de l'applicatif

Comme l'outil précédent, cette solution a pour objectifs de

- ❑ **Commencer à tracer le parcours des usagers** au travers de la saisie des accueils en CMS et des réponses/interventions des services en leur faveur
- ❑ Obtenir des éléments statistiques sur l'activité d'accueil et de demande médico-sociale des CMS pour **construire les réponses** (principe réaffirmé par les élus)
- ❑ S'interfacer avec **les applicatifs métiers de l'action médico-sociale** pour éviter les saisies redondantes sur de multiples applicatifs

Périmètre de l'applicatif

L'applicatif de gestion de l'accueil et de la demande médico-sociale est organisé autour d'un demandeur et de ses différents accueils par les professionnels œuvrant au sein des CMS

❑ **5 typologies d'interventions distinctes faisant inter-agir différents types de métiers** composent la réponse aux usagers en CMS :

- ❑ Accueil / Évaluation / orientation : Secrétariat médico-social
- ❑ Prise en charge sociale : Travailleurs Sociaux polyvalents, APA, spécialisés en ESF
- ❑ Prise en charge PMI : médecin, infirmières et puéricultrices
- ❑ Prise en charge vaccination adulte : médecins, secrétaires
- ❑ Prise en charge planification/périnatalité : médecins, sages-femmes, conseillères conjugales et familiales



SEINE-MARITIME
- LE DÉPARTEMENT -

2. Structuration de l'outil

Structuration des contenus

- ❑ L'appliquatif s'appuie **sur 5 écrans distincts**
 - ❑ La page d'accueil
 - ❑ La fiche synthèse du demandeur
 - ❑ La fiche synthèse de la demande
 - ❑ Les formulaires de demandes
 - ❑ La page gestion de statistiques
- ❑ Il contient **5 formulaires**
 - ❑ Correspondant aux 4 périmètres professionnels distincts (social, PMI, Vaccination, planification/périnatalité)
- ❑ **L'ergonomie des formulaires** s'appuie sur
 - ❑ Des onglets de gestion structurés à l'identique
 - ❑ Des listes et contenus propres à chaque métiers et aussi peu caractérisant que possible

Interfaçages

Il s'interface dans un premier temps avec :

- ❑ Le principal applicatif métier de l'action médico-sociale, **Genesis (éditeur Worldline)**, pour partager informations et saisies
- ❑ L'outil **Outlook, en interface descendante**, pour alimenter le calendrier des professionnels
- ❑ Les outils nationaux d'aide à la saisie et à la connaissance avec la mise en œuvre du lien **avec la BAN (Base d'Adresse Nationale)**
- ❑ **Gestion de SMS de prise de RDV et de rappels**

Gestion des habilitations

La solution s'adosse sur la **notion de « profil utilisateur »** :

- Habilitation géographique** : une *RA* et un territoire habilité (autres *CMS* d'intervention)
- Profil métier et un rôle professionnel**
- Droits d'utilisation** : consultation, création/modification, gestion statistique, administration
- Ce « profil utilisateur » permet**
 - Une gestion des habilitations** adaptée aux réalités de terrain
 - L'accès aux formulaires et données** lié aux métiers exercés
 - Le remplissage, par défaut,** de certaines données
 - Un guidage de la saisie** par une gestion des listes de remplissage, liée au profil métier et au territoire

Contexte déontologique & RGPD

1. **Le périmètre** dévolu à l'outil permet de :

- Saisir les informations strictement nécessaires** à la compréhension du suivi des rencontres entre l'utilisateur et les services
- Supprimer tout recours à des outils non sécurisés** et non déclarés pour suivre le flux des demandes/réponses
- Guider, structurer et sécuriser l'information saisie**

2. Les démarches **RGPD**

- Encadrement de toutes les **zones de saisie libre (2)** par les recommandations I&L
- Information de l'utilisateur** via l'affichage de la charte informatique et libertés dans tous les lieux de rencontre départementaux et dans les courriers issus de l'appli
- Mise à jour** de la déclaration de traitement



SEINE-MARITIME
- LE DÉPARTEMENT -

3. Méthode de travail

La gestion de la conduite du changement

La structuration

- Mobilisation par groupe métiers correspondant aux 5 typologies d'intervention
 - Équipe **Secrétariat Médico-social** : 13 intervenants
 - Équipe **Travailleurs sociaux** : 10 intervenants
 - Équipe **Encadrement** : 5 responsables de groupement et 2 assistantes de direction
 - Équipe de **PMI (10)** : infirmières / puéricultrices, médecins, responsables santé
 - Équipe vaccination, **planification/pré et post natalité (9)** : sages-femmes, conseillères conjugales, coordinatrice, secrétariat vaccination
- Si besoin, temps de synthèses inter groupes métiers
- Intervention des techniciens DSI selon le besoin
- Les cadres s'intègrent aux groupes agents
- Réalisation de temps d'informations auprès de l'ensemble de l'encadrement du pôle des solidarités



La gestion de la conduite du changement

Les principes

- Travail de structuration réalisé en amont par l'équipe projet (1,5 CPU, 1,5 CPI, équipe Lantéas 1 encadrant, 1 développeur, 1 coordinateur)
- Puis une mobilisation continue des représentants des équipes terrain et direction pour infuser/diffuser la nouvelle technologie, caler et vérifier la projection de l'outil

Les objectifs

- Vérifier les hypothèses de structuration de l'équipe projet
- Définir le besoin de chaque domaine d'activité et ensuite seulement voir ce qui est commun ou particulier
- Pré-visualiser le travail de reprise des éléments de l'ancien applicatif
- Impliquer et infuser auprès de représentants de l'ensemble des chaînes de traitement

Réalisation des développements

- ❑ Dès décembre 2018, réalisation en mode agile (phases / sprints) appuyée sur
 - ❑ Précision de l'expression du besoin ; par ailleurs, fourni dès la mise en œuvre du marché
 - ❑ Paramétrage
 - ❑ Développement
 - ❑ Tests techniques et Tests métiers
 - ❑ Intégration
 - ❑ Retour fréquents vers les équipes testeurs du terrain pour validation partielle



SEINE-MARITIME
- LE DÉPARTEMENT -

4. Passage en production



Mode de démarrage

Impacts techniques de la reprise des données de l'ancien outil

- Reprise, dans CMS76, des saisies encodées pour ne pas perdre le travail réalisé dans l'outil précédent :
 - ✓ Une masse de données importante : env. 160 000 demandeurs pour 995 000 demandes
 - ✓ Une difficulté technique : impossibilité de synchroniser les saisies réalisées sur les deux outils simultanément
- ⇒ **Un unique mode de démarrage possible : sous la forme « big-bang » réalisé le 14/10/2019**
- ⇒ **Un impact fort sur la formation et le lancement du projet**



Un nécessaire plan de formation

- 850 personnes formées avec l'appui des cadres sur une période de 8 semaines, aussi proche que possible du lancement.
- 85 jours de formation
- Des formations organisées par typologies d'intervention
- Un env. de formation dédié, stable et accessible sur toute la durée du projet
- Des guides de saisie et des Tutoriels Vidéo



Démarrage - Chiffres

Date	Individus créés	Demandes créés	RDV créés	Nb d'UT distinct modif + création
14/10/2019	201	1168	933	297
15/10/2019	293	1718	1628	359
16/10/2019	224	1164	962	269
17/10/2019	159	999	701	267
18/10/2019	282	1576	1498	301
21/10/2019	314	1636	1559	299
22/10/2019	316	1810	1842	313
23/10/2019	233	1065	1050	235
24/10/2019	261	1415	1484	273
25/10/2019	237	1290	1326	244
28/10/2019	272	1387	1411	228
29/10/2019	256	1510	1444	234



Les projets

- Création d'un infocentre et finalisation des stats intra applicatif
- Interface de CMS76 vers GENESIS au niveau de l'individu et des processus métiers
- Amélioration de l'interface Outlook
- Prise de RDV en ligne dans le monde social
- Ouverture de CMS76 pour les agents MDPH
- Ouverture de CMS76 au FSL (numérisation à la source)
- Portail citoyen chapeau permettant de suivre les demandes instruites ou faire une nouvelle demande (agrégateur de télé services parfois existants ou de nouveau télé service Capdemat)



5. Visuel de la structure de l'applicatif (si pas de réseau)



Scénario

- Authentification d'un Secrétaire Médico-Social (SMS)
- Création d'un nouvel individu
- Création d'une demande sociale sur cet individu
- Saisie d'un contenu par un Travailleur Social (TS) sur cette demande



SEINE-MARITIME
- LE DÉPARTEMENT -

Authentification d'un SMS – Mire de connexion

SEINEMARITIME.FR

Langue: Français (France) - fr_FR

uricm0

LOGIN

[Mot de passe perdu ?](#)



Authentification d'un SMS – Écran d'accueil



Dernières consultations

Monsieur Ler...

Monsieur Lud...

DEMANDE SOCIALE

Madame Kheir...

DEMANDE PLAN...

Mon CAPDEMAT

SOCIAL - LES DEMANDES D'APPUI DU GROUPEMENT

(1 - 1 sur 1)

Libellé	Demandeur	Date de Transmission	CMS Domaine	CMS Lieu	CMS Transféré
CONTACT SOCIAL	Ilippeph ASTIER	27/03/2019	Administrator		1

SOCIAL - LES RDV CMS DU GROUPEMENT

(0 - 0 sur 0)

Numéro	Libellé	Demandeur	Statut	Dernier Agent Traitant	CMS Domaine
--------	---------	-----------	--------	------------------------	-------------

Aucune donnée

SOCIAL - LES RDV EXTÉRIEURS HORS SITE DU GROUPEMENT

(0 - 0 sur 0)

Libellé	Demandeur	Statut	CMS Domaine	CMS Lieu	CMS RDV
---------	-----------	--------	-------------	----------	---------

Aucune donnée

SOCIAL - LES RDV EXTÉRIEURS VAD DU GROUPEMENT

(0 - 0 sur 0)

Libellé	Demandeur	Statut	CMS Domaine	CMS Lieu	CMS RDV
---------	-----------	--------	-------------	----------	---------

Aucune donnée



Affichage des individus 1/2



Dernières consultations

Monsieur Ler...

Monsieur Lud...

DEMANDE SOCIALE

Madame Kheir...

DEMANDE PLAN...

INDIVIDUS

FOYERS

APPLICATIONS EXTERNES

ACCUEIL

SOCIAL - LES DEMANDES D'APPUI DU GROUPEMENT

(1 - 1 sur 1)

Libellé	Demandeur	Date de Transmission	CMS Domaine	CMS Lieu	CMS Transféré
CONTACT SOCIAL	Ilippeph ASTIER	27/03/2019	Administrator		1

SOCIAL - LES RDV CMS DU GROUPEMENT

(0 - 0 sur 0)

Numéro	Libellé	Demandeur	Statut	Dernier Agent Traitant	CMS Domaine
Aucune donnée					

SOCIAL - LES RDV EXTÉRIEURS HORS SITE DU GROUPEMENT

(0 - 0 sur 0)

Libellé	Demandeur	Statut	CMS Domaine	CMS Lieu	CMS RDV
Aucune donnée					

SOCIAL - LES RDV EXTÉRIEURS VAD DU GROUPEMENT

(0 - 0 sur 0)

Libellé	Demandeur	Statut	CMS Domaine	CMS Lieu	CMS RDV
Aucune donnée					



Affichage des individus 2/2



Créer Individu

Vue Individus

Dernières consultations

Monsieur Ler...

Monsieur Lud...

DEMANDE SOCIALE

Madame Kheir...

DEMANDE PLAN...

INDIVIDUS

	Nom	Date de Naissance	Adresse(s) Email	Téléphone Portable	Connexion Internet	Statut Compte	Canal	Date de création
<input type="checkbox"/>	Monsieur Ludo LUDO	03/12/1977		060000000	Non		Guichet	01/04/2019 10.43



Créer un nouvel individu 1/4



Créer Individu

Vue Individus

Dernières consultations

Monsieur Ler...

Monsieur Lud...

DEMANDE SOCIALE

Madame Kheir...

DEMANDE PLAN...

INDIVIDUS

	Nom	Date de Naissance	Adresse(s) Email	Téléphone Portable	Connexion Internet	Statut Compte	Canal	Date de création
<input type="checkbox"/>	Monsieur Ludo LUDO	03/12/1977		060000000	Non		Guichet	01/04/2019 10.43



Créer un nouvel individu 2/4



Créer Individu

Vue Individus

Dernières consultations

Monsieur Ler...

Monsieur Lud...

DEMANDE SOCIALE

Madame Kheir...

DEMANDE PLAN...

SAUVEGARDER

ANNULER

INFORMATIONS PRINCIPALES

Civilité:

Prénom:

Nom d'usage:

Date de Naissance:



Téléphone Portable:

Situation Familiale:

Adresse(s) Email:

Principal



Ne veut pas recevoir d'emailing



Invalide



PRISE EN CHARGE MÉDICO-SOCIAL

Adresse

Rue :



Créer un nouvel individu 3/4



Créer Individu

Vue Individus

Dernières consultations

Monsieur Ler...

Monsieur Lud...

DEMANDE SOCIALE

Madame Kheir...

DEMANDE PLAN...

SAUVEGARDER

ANNULER

INFORMATIONS PRINCIPALES

Civilité:

Monsieur

Sexe:

Masculin

Prénom:

Jean

Nom d'usage:

DUPONT

Date de Naissance:

22/09/1962

Téléphone Portable:

06 00 00 00 00

Situation Familiale:

Adresse(s) Email:

jean.dupont@free.fr

Principal

Ne veut pas recevoir d'emails

Invalide

PRISE EN CHARGE MÉDICO-SOCIAL

Adresse

Rue :



Créer un nouvel individu 4/4



Créer Individu

Vue Individus

Dernières consultations

Monsieur Jea...

Monsieur Usa...

Madame Alban...

DEMANDE SOCIALE

DEMANDE SOCIALE

MONSIEUR JEAN DUPONT ☆

MODIFIER

RECHERCHE DE DOUBLONS

NOUVELLE DEMANDE

TRANSFÉRER

APPARAIRAGE GENESIS

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

← PRÉCÉDENT

(1 sur 58)

SUIVANT →

INFORMATIONS PRINCIPALES

Civilité: Monsieur

Prénom: Jean

Date de Naissance: 22/09/1962

Situation Familiale:

Adresse(s) Email: jean.dupont@free.fr (Principal)

Statut Compte:

Sexe: Masculin

Nom d'usage: DUPONT

Téléphone Portable: 06 00 00 00 00

Etat de l'individu:

Connexion Internet: Non

Date de dernière connexion:

PRISE EN CHARGE MÉDICO-SOCIAL

Adresse:

PRISE EN CHARGE SOCIALE



Créer une demande sociale 1/7



Créer Individu

Vue Individus

Dernières consultations

Monsieur Jea...

Monsieur Usa...

Madame Alban...

DEMANDE SOCIALE

DEMANDE SOCIALE

MONSIEUR JEAN DUPONT ☆

MODIFIER

RECHERCHE DE DOUBLONS

NOUVELLE DEMANDE

TRANSFÉRER

APPARAIRAGE GENESIS

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

← PRÉCÉDENT

(1 sur 58)

SUIVANT →

INFORMATIONS PRINCIPALES

Civilité: Monsieur

Prénom: Jean

Date de Naissance: 22/09/1962

Situation Familiale:

Adresse(s) Email: jean.dupont@free.fr (Principal)

Statut Compte:

Sexe: Masculin

Nom d'usage: DUPONT

Téléphone Portable: 06 00 00 00 00

Etat de l'individu:

Connexion Internet: Non

Date de dernière connexion:

PRISE EN CHARGE MÉDICO-SOCIAL

Adresse:

PRISE EN CHARGE SOCIALE



Créer une demande sociale 2/7



Vue Demandes

Dernières consultations

Monsieur Jea...

Monsieur Usa...

Madame Alban...

DEMANDE SOCIALE

DEMANDE SOCIALE

CREATION D'UNE DEMANDE

Demandeur :

Monsieur Jean DUPONT

Sélectionner un service ...

- Centres Médico-Sociaux
 - Contact social
 - Demande planification / périnatalité
 - Demande PMI - Petite enfance
 - Demande sociale**
 - Demande vaccination

Suivant



Créer une demande sociale 3/7 - Contexte d'accueil



Vue Demandes

Dernières consultations

Monsieur Jea...

Monsieur Ler...

Monsieur Lud...

DEMANDE SOCIALE

Madame Kheir...

MODIFICATION DE LA DEMANDE : DEMANDE SOCIALE POUR



MS1 - Contexte d'accueil

Accueillant * :

Magali LEFRANC

Date de création * :

15/05/2019 15.56

Profil :

Secrétaire médico-social

Mode de contact * :

Physique

CMS d'intervention :

Barentin

Précédent

retour à la demande

Suivant



Créer une demande sociale 4/7 - Demandeur



Vue Demandes

Dernières consultations

Monsieur Jea...

Monsieur Ler...

Monsieur Lud...

DEMANDE SOCIALE

Madame Kheir...

MODIFICATION DE LA DEMANDE : DEMANDE SOCIALE POUR

- CONTEX
- INDIV
- DEMAND

MS2 - Demandeur

Est la personne accueillie :

Oui

Non

DEMANDEUR

Nom :

DUPONT

Prénom :

Jean

Téléphone portable :

06.00.00.00.00

Format : 99.99.99.99.99

Téléphone fixe :

Format : 99.99.99.99.99

Adresse :

Code postal:

Localité:

Numéro:

Voie:

App., Etage:

Bat., Res.:

Lieu dit:

Précédent

retour à la demande

Suivant



Créer une demande sociale 4/7 - Demandeur



Vue Demandes

Dernières consultations

Monsieur Jea...

Monsieur Ler...

Monsieur Lud...

DEMANDE SOCIALE

Madame Kheir...

MODIFICATION DE LA DEMANDE : DEMANDE SOCIALE POUR

• CONTEX

• INDIV

• DEMAND

MS2 - Demandeur

Est la personne accueillie :

Oui

Non

DEMANDEUR

Nom :

DUPONT

Prénom :

Jean

Téléphone portable :

06.00.00.00.00

Format : 99.99.99.99.99

Téléphone fixe :

Format : 99.99.99.99.99

Adresse :

Code postal:

76000

Localité:

Rouen

Numéro:

12

Voie:

Rue Jeanne d'Arc

App., Etage:

Bat., Res.:

Lieu d'it:

Précédent

retour à la demande

Suivant



Créer une demande sociale 5/7 - Instruction



Vue Demandes

Dernières consultations

Monsieur Jea...

Monsieur Ler...

Monsieur Lud...

DEMANDE SOCIALE

Madame Kheir...

MODIFICATION DE LA DEMANDE : DEMANDE SOCIALE POUR

• CONTEX ✓ • INDIV ✓ • DEMAND

MS3 - Instruction

DEMANDE

Thématique * :

RÉPONSE

Prise en charge par le SMS :

- Oui
 Non

Motif :

Seules doivent être saisies les informations susceptibles d'être pertinentes au regard du contexte. Elles ne doivent pas comporter d'appréciation subjective, ni faire apparaître, directement ou indirectement, les origines raciales, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, les appartenances syndicales ou les mœurs de la personne concernée.

Transféré * :

- Demande d'appui
 Pas de rendez-vous
 Vers 1 travailleur médico-social
 Vers 2 travailleurs médico-sociaux
 Vers 3 travailleurs médico-sociaux
 Vers permanence sans RDV

Précédent

retour à la demande

Suivant



Créer une demande sociale 5/7 - Instruction



Vue Demandes

Dernières consultations

Monsieur Jea...

Monsieur Ler...

Monsieur Lud...

DEMANDE SOCIALE

Madame Kheir...

MODIFICATION DE LA DEMANDE : DEMANDE SOCIALE POUR



MS3 - Instruction

DEMANDE

Thématique *

Budget

RÉPONSE

Prise en charge par le SMS :

- Oui
 Non

Motif :

Seules doivent être saisies les informations susceptibles d'être pertinentes au regard du contexte. Elles ne doivent pas comporter d'appréciation subjective, ni faire apparaître, directement ou indirectement, les origines raciales, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, les appartenances syndicales ou les mœurs de la personne concernée.

Transféré *

- Demande d'appui
 Besoin de soutien
 Vers 1 travailleur médico-social
 Vers 2 travailleurs médico-sociaux
 Vers 3 travailleurs médico-sociaux
 Vers permanence sans RDV

Travailleur Médico Social *

Léa GOSSELIN - lea.gosselin@seinemaritime.fr

D
é
f
i
l
e
m
e
n
t

d
e
l
a
p
a
g
e



Créer une demande sociale 5/7 - Instruction

RÉPONSE

Prise en charge par le SMS : Oui Non

Motif :

Seules doivent être saisies les informations susceptibles d'être pertinentes au regard du contexte. Elles ne doivent pas comporter d'appréciation subjective, ni faire apparaître, directement ou indirectement, les origines raciales, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, les appartenances syndicales ou les mœurs de la personne concernée.

Transféré : Demande d'appui Pas de rendez-vous Vers 1 travailleur médico-social Vers 2 travailleurs médico-sociaux Vers 3 travailleurs médico-sociaux Vers permanence sans RDV

Travailleur Médico Social : Léa GOSSELIN - lea.gosselin@seinemaritime.fr

SUITE À DONNER

Quelle est la suite à donner ? Poursuivre

Précédent retour à la demande Suivant



Créer une demande sociale 6/7 - Planification



Vue Demandes

Dernières consultations

Monsieur Jea...

Monsieur Ler...

Monsieur Lud...

DEMANDE SOCIALE

Madame Kheir...

MODIFICATION DE LA DEMANDE : DEMANDE SOCIALE POUR

• CONTEX • INDIV • DEMAND

MS4 - Planification du rendez-vous initial

PLANIFICATION DU RENDEZ-VOUS INITIAL

Travailleur Médico Social :

Léa GOSSELIN - lea.gosselin@seinemaritime.fr

Commune de résidence de la personne concernée :

Rouen

Emplacement :

- CMS
 VAD
 Hors site
 Téléphone

Rappel du CMS d'intervention :

Barentin

Modalités du rendez-vous :

Date :

Heure :

Durée :

SUITE À DONNER

Quelle est à la suite à donner ?

Contenu

Précédent

retour à la demande

Suivant



Créer une demande sociale 6/7 - Planification



Vue Demandes

Dernières consultations

Monsieur Jea...

DEMANDE SOCIALE

Monsieur Ler...

Monsieur Lud...

DEMANDE SOCIALE

MODIFICATION DE LA DEMANDE : DEMANDE SOCIALE POUR

• CONTEX • INDIV • DEMAND

MS4 - Planification du rendez-vous initial

PLANIFICATION DU RENDEZ-VOUS INITIAL

Travailleur Médico Social :

Léa GOSSELIN - lea.gosselin@seinemaritime.fr

Commune de résidence de la personne concernée :

Rouen

Emplacement :

- CMS
 VAD
 Hors site
 Téléphone

Rappel du CMS d'intervention :

Barentin

Modalités du rendez-vous :

Date :

17/05/2019

Heure :

10:00

Durée :

30 minutes

SUITE À DONNER

Quelle est à la suite à donner ?

En attente de finalisation

Précédent

retour à la demande

Suivant



Créer une demande sociale 7/7 - Fin de la saisie



Vue Demandes

Dernières consultations

DEMANDE SOCIALE

Monsieur Jea...

DEMANDE SOCIALE

Monsieur Ler...

Monsieur Lud...

MODIFIER LA DEMANDE

DUPLIQUER

DEMANDE SOCIALE

(Demande n° 547 du 15/05/2019)

Etat de la demande

Demande Rendez-vous initial posé (depuis le 15/05/2019)

50%



Priorité



Canal de communication



Demande non assignée



Demander

Jean DUPONT
Moyen Contact :



Bénéficiaire



Entité

Formulaire

Pièces Justificatives

Généralités

Activités

Etapes d'instruction

Historique valeurs

MS1 - CONTEXTE D'ACCUEIL

-

MS2 - DEMANDEUR

-

MS3 - INSTRUCTION

-

MS4 - PLANIFICATION DU RENDEZ-VOUS INITIAL

-



SEINE-MARITIME
- LE DÉPARTEMENT -

Reprise de la demande par un TS



Reprise de la demande sociale



Vue Demandes

Dernières consultations

DEMANDE SOCIALE

Monsieur Jea...

DEMANDE SOCIALE

Magali LEFRANC

Demande PMI

MODIFIER LA DEMANDE

DUPLIQUER

DEMANDE SOCIALE
(Demande n° 547 du 15/05/2019)

Etat de la demande

Demande Rendez-vous initial posé (depuis le 15/05/2019)

50%

Priorité

Canal de communication

Demande non assignée



Demandeur

Jean DUPONT
Moyen Contact :



Bénéficiaire



Entité

Formulaire

Pièces Justificatives

Généralités

Activités

Etapes d'instruction

Historique valeurs

MS1 - CONTEXTE D'ACCUEIL



MS2 - DEMANDEUR



MS3 - INSTRUCTION



MS4 - PLANIFICATION DU RENDEZ-VOUS INITIAL





Reprise de la demande sociale



Vue Demandes

Dernières consultations

DEMANDE SOCIALE

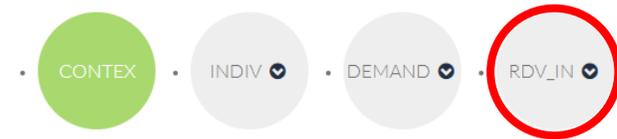
Monsieur Jea...

DEMANDE SOCIALE

Magali LEFRANC

Demande PMI

MODIFICATION DE LA DEMANDE : DEMANDE SOCIALE POUR



MS1 - Contexte d'accueil

Accueillant *

Magali LEFRANC

Date de création *

15/05/2019 18.43

Profil :

Secrétaire médico-social

Mode de contact *

Physique

CMS d'intervention :

Barentin

Précédent

retour à la demande

Suivant



Reprise de la demande sociale



Vue Demandes

Dernières consultations

DEMANDE SOCIALE

Monsieur Jea...

DEMANDE SOCIALE

Magali LEFRANC

Demande PMI

MODIFICATION DE LA DEMANDE : DEMANDE SOCIALE POUR



MS4 - Planification du rendez-vous initial

PLANIFICATION DU RENDEZ-VOUS INITIAL

Travailleur Médico Social : Léa GOSSELIN - lea.gosselin@seinemaritime.fr

Commune de résidence de la personne concernée : Rouen

Emplacement : CMS
 VAD
 Hors site
 Téléphone

Rappel du CMS d'intervention : Barentin

Modalités du rendez-vous :
Date : 17/05/2019
Heure : 10:00
Durée : 30 minutes

SUITE À DONNER

Quelle est à la suite à donner ? Contenu

Précédent

retour à la demande

Suivant



Reprise de la demande sociale



Vue Demandes

Dernières consultations

DEMANDE SOCIALE

Monsieur Jea...

DEMANDE SOCIALE

Magali LEFRANC

Demande PMI

MODIFICATION DE LA DEMANDE : DEMANDE SOCIALE POUR

• CONTEX ▼ • INDIV ▼ • DEMAND ▼ • RDV_IN ▼

MS41 - Contenu du rendez-vous initial

CONTENU DU RENDEZ-VOUS INITIAL

Cadre d'intervention :

Compléments :

Seules doivent être saisies les informations susceptibles d'être pertinentes au regard du contexte. Elles ne doivent pas comporter d'appréciation subjective, ni faire apparaître, directement ou indirectement, les origines raciales, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, les appartenances syndicales ou les mœurs de la personne concernée.

Budget :

- BU - Conseils / informations/ orientations partenaires
- BU - Demande aide financière externe
- BU - Contact/Démarches partenaires
- BU - Accès aux droits
- BU - Écoute et accompagnement



Reprise de la demande sociale

Vue Demandes

Dernières consultations

DEMANDE SOCIALE

Monsieur Jea...

DEMANDE SOCIALE

Magali LEFRANC

Demande PMI

MODIFICATION DE LA DEMANDE : DEMANDE SOCIALE POUR

• CONTEX

• INDIV

• DEMAND

• RDV_IN

MS41 - Contenu du rendez-vous initial

CONTENU DU RENDEZ-VOUS INITIAL

Cadre d'intervention :

Ponctuel

Compléments :

Aide sur les démarches d'accès aux droits.

Seules doivent être saisies les informations susceptibles d'être pertinentes au regard du contexte. Elles ne doivent pas comporter d'appréciation subjective, ni faire apparaître, directement ou indirectement, les origines raciales, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, les appartenances syndicales ou les mœurs de la personne concernée.

Budget :

- BU - Conseils / informations/ orientations partenaires
- BU - Demande aide financière externe
- BU - Contact/Démarches partenaires
- BU - Accès aux droits
- BU - Écoute et accompagnement



Reprise de la demande sociale

SEINEMARITIME.FR DEMANDES DEMANDES USAGERS RÉFÉRENTIELS DASHLETS Rechercher... TS

Vue Demandes

Dernières consultations

DEMANDE SOCIALE

Monsieur Jea...

DEMANDE SOCIALE

Magali LEFRANC

Demande PMI

Insertion :

- IN - Conseils / informations/ orientations partenaires
- IN - Contact / Démarche partenaires
- IN - Accès aux droits
- IN - Ecoute accompagnement
- IN - Demande aide financière interne
- IN - Demande aide financière externe
- IN - Contractualisation
- IN - Ré-Orientation RSA et signalement
- IN - Action collective
- IN - Accompagnement global

Autonomie / dépendance :

- AU - Conseils / informations/ orientations partenaires
- AU - Contact / Démarche partenaires
- AU - Accès aux droits
- AU - Demande aide financière interne
- AU - Demande aide financière externe
- AU - Ecoute / Accompagnement
- AU - Constitution d'une demande de protection administrative
- AU - Constitution d'une demande de protection judiciaire
- AU - Réalisation évaluation APA /PCH
- AU - Réalisation évaluation Personne Vulnérable

SUITE À DONNER

Quelle est à la suite à donner ? Cloture

Précédent retour à la demande **Suivant**



Reprise de la demande sociale



Vue Demandes

Dernières consultations

DEMANDE SOCIALE

Monsieur Jea...

DEMANDE SOCIALE

Magali LEFRANC

Demande PMI

MODIFIER LA DEMANDE

DUPLIQUER

DEMANDE SOCIALE
(Demande n° 547 du 15/05/2019)

Etat de la demande

Demande Réalisée : clôturé (depuis le 15/05/2019)

100%

Priorité

Canal de communication

Demande non assignée



Demandeur

Jean DUPONT
Moyen Contact :



Bénéficiaire



Entité

Formulaire

Pièces Justificatives

Généralités

Activités

Etapas d'instruction

Historique valeurs

MS1 - CONTEXTE D'ACCUEIL

MS2 - DEMANDEUR

MS3 - INSTRUCTION



SEINE-MARITIME
- LE DÉPARTEMENT -

merci



SEINE-MARITIME
- LE DÉPARTEMENT -

Annexes non présentées en séance

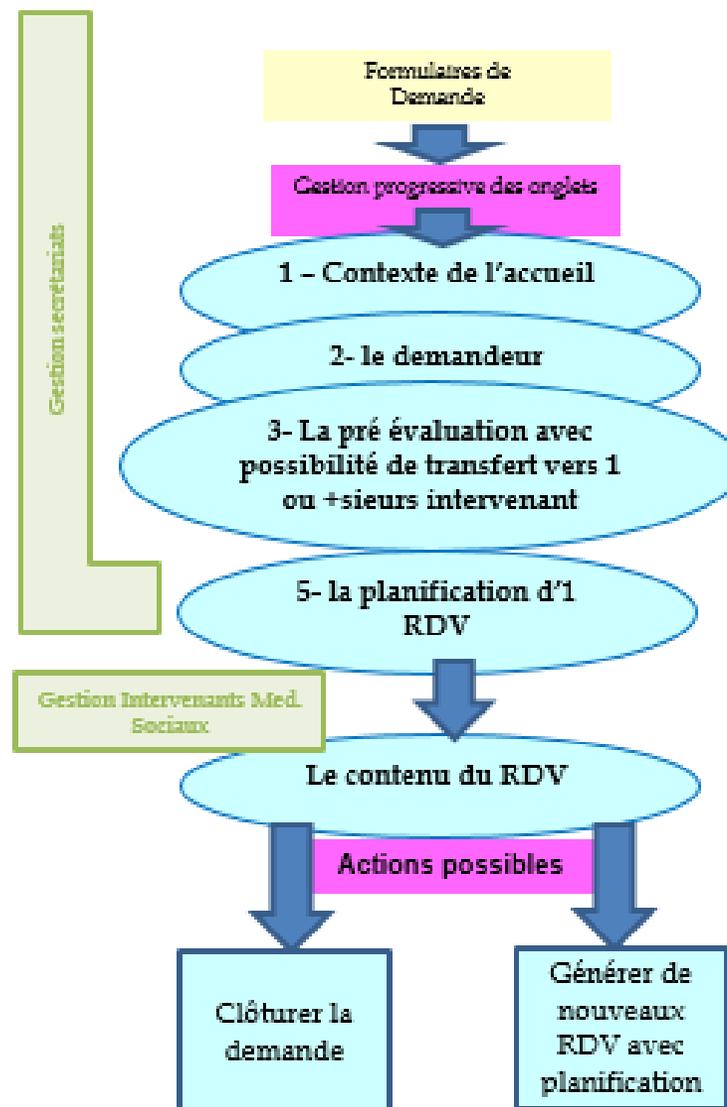
Historique de la gestion de l'accueil médico-social

- **2015 : Mise en œuvre en d'un outil** (base Microsoft CRM Dynamics) destiné à l'ensemble des professionnels des CMS, et **chargé de gérer la sollicitation et la réponse vers les usagers** de tous les services d'action médico-sociale territorialisés
- Montée en charge **complexe**
- Mise en œuvre d'une **expertise CHSCT réalisée en 2017/2018 par un cabinet spécialisé dans IHM**
- **Bilan de l'expertise ergonomique** et du travail partenarial réalisé
 - ➔ **Nécessaire évolution de la structuration et de l'ergonomie de l'outil**
 - ➔ **Mais pas de remise en cause du besoin d'outillage et de suivi**

Schéma visuel des données gérées



Structuration type d'un formulaire





Phase 1 : Parangonnage des solutions existantes

Début 2018, réalisation d'une pré-étude des solutions disponibles sur le marché

Analyse des solutions selon les critères de développement définis par l'expertise IHM

- Un outil organisé à partir **du rôle central** joué par les secrétariats médico-sociaux
- Une ergonomie permettant une plus grande **guidance** de la saisie et un **repérage** facilité des actions à mener
- Des **profils** utilisateurs et territoriaux conditionnant et **sécurisant** la saisie
- Des **contenus** et **libellés d'intervention** organisés en fonction de la **pratique de terrain**



Phase 2 : Gestion de la phase Marché

Mai à Novembre 2018 : marché sur la technologie CapDémat Évolution

- Préparation des différentes pièces administratives et techniques
- Écriture spécifications fonctionnelles / métiers détaillées : **mai – juillet 2018**
- Publication le **23/7/2018**
- **Mi-novembre 2018** : notification du marché à Lantéas



Phase 4 : Réalisation des développements

☐ Constitution de 2 équipes projet agissant en inter-action :

☐ CD76

☐ CPU : Josiane LHERONDELLE / Ludovic LEREFAIT

☐ CPI : Vincent ETIENNE / Eric SABATIER

☐ LANTÉAS

☐ 1 chef de projet, interlocuteur principal

☐ 1 expert technique

☐ 1 coordonnateur avec utilisation d'un outil de ticketing dédié au projet et partagé



Les écueils à prendre en compte

- La charge importante d'écriture des processus et des spécifications métiers détaillés
- La charge de construction et le poids dans l'applicatif des spécificités départementales (ici: les habilitations et les processus métiers complexes)
- Le poids technico-fonctionnel de la reprise et de la traduction d'un ancien mode de faire dans un nouveau
- La robustesse de la base de données et sa capacité à évoluer
- La capacité des utilisateurs à contourner les modes de gestion