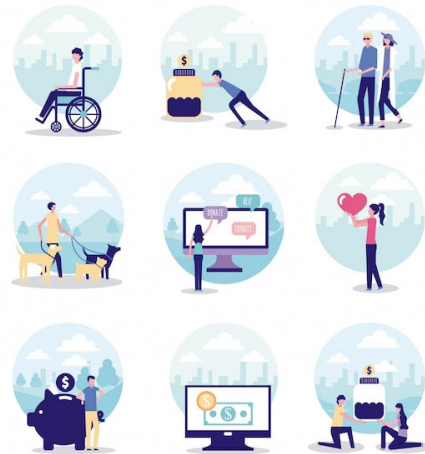


TD3 SCHEMA DIRECTEUR LE CAS AIDADOM



AIDADOM est un réseau français d'associations de services à domicile fondée en 1945 et couvrant la quasi-totalité du territoire national. Il intervient de la naissance à la fin de vie, dans quatre domaines **autonomie, services de confort à domicile, famille et santé.**



Il est organisé en **associations locales autonomes** qui interviennent sur un territoire déterminé. L'ensemble des associations adhère aux fédérations départementales qui jouent un rôle de soutien logistique et de représentativité auprès des collectivités locales et des organismes sociaux. Les fédérations elles-mêmes sont regroupées au sein d'une union nationale qui joue le même rôle auprès des pouvoirs publics.

AIDADOM représente :

- 2 900 associations dont 94 fédérations départementales ;
- 1 Union nationale ;
- près de 100 000 bénévoles ;
- près de 100 000 salariés ;
- 716 000 clients ;
- près de 100 millions d'heures de prestations par an.

AIDADOM travaille avec de **nombreux partenaires** : l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP), l'Institut national d'études démographiques (INED), l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE), l'Office statistique de l'Union européenne (Eurostat).

Pour construire ses **orientations stratégiques nationales**, AIDADOM s'appuie sur son projet politique et ses quatre piliers :

- **la proximité et le lien social**, qui ancrent ses actions dans les territoires, au plus près des personnes accompagnées ;
- **la relation triangulaire** ("Triangle d'Or") : bénévoles et salariés des associations locales développent une action de qualité, porteuse pour les clients de fraternité et de réciprocité ;
- la force d'un **réseau intégré, présent sur tout le territoire** ;
- **l'innovation d'opérateur global de services**, capable d'accompagner les personnes de la naissance à la fin de vie.



Afin de poursuivre la modernisation et la professionnalisation des services d'aide et de soins à domicile et d'assurer un accompagnement de qualité aux personnes âgées et handicapées, le réseau AIDADOM a défini plusieurs programmes d'actions depuis 2008 (annexe 1). Le dernier a été arrêté en 2016 et sera mis en œuvre jusqu'en 2020. Il fera évoluer le système d'information actuel d'AIDADOM décrit dans l'annexe 2. Ce dernier est géré par une direction des systèmes d'information qui travaille en étroite collaboration avec la Société de Services Informatiques AIDINFO (annexe 3) pour assurer l'exploitation des applications diverses dont s'est doté progressivement le réseau AIDADOM (annexe 4).

Compte tenu de l'activité du réseau AIDADOM, le système d'information constitue un vecteur de performance ce qui explique la place accordée à son évolution dans la réflexion stratégique. Aujourd'hui, les priorités de développement pour les fédérations sont d'avancer sur la connaissance de leur activité, des éléments statistiques et des normes. Elles souhaitent également être capables d'exploiter toute l'information disponible au niveau national.

Travail à faire :

A l'aide de vos connaissances et des informations en annexe, répondez aux questions suivantes :

1. **Quels commentaires pouvez-vous faire sur l'organisation de la DSI du réseau AIDADOM ?**
2. **Après avoir défini le concept de stratégie informatique, justifier les choix effectués par AIDADOM dans son programme d'actions 2016-2020.**
3. **Dès le premier accord-cadre de 2008, un schéma directeur des SI a été mis en place. Que pensez-vous de cette démarche ?**

ANNEXE 1. LES PROGRAMMES D' ACTIONS D'AIDADOM ET LES CONVENTIONS CNSA/AIDADOM

PROGRAMMES D' ACTIONS

Programme d'actions 2008-2012

Le Ministère du Travail, des relations sociales, de la famille et de la solidarité, la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) et AIDADOM ont signé en 2008 une convention de partenariat afin de soutenir la démarche qualité et la gestion prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC) d'AIDADOM.

Programme d'actions 2013-2015

Afin de poursuivre les actions engagées grâce à la première convention de 2008, un nouvel accord-cadre relatif au programme de mutualisation et de modernisation, valable pour la période 2013-2015, a été signé par AIDADOM et la CNSA en 2013. La convention prévoyait 4 axes majeurs de travail :

1. L'amélioration de la gestion des ressources humaines ;
2. L'amélioration de la qualité des services rendus par les associations et par AIDADOM ;
3. La mise en place du centre de gestion ;
4. Le développement et le déploiement du système d'information national.

L'inspection générale des affaires sociales (IGAS) dans deux de ses rapports (publiés en 2001 et 2008) appuyait cette démarche d'uniformisation des outils techniques et soulignait que les choix d'installation de solutions différentes par les adhérents constituaient des erreurs politiques majeures. Dans un rapport publié en janvier 2011, l'IGAS et l'inspection générale des finances (IGF) recommandaient aux entreprises et associations d'aide à domicile, plusieurs améliorations dont :

- une gestion optimisée des plannings visant à réduire le trop grand fractionnement des interventions auprès des personnes âgées ou handicapées, et les frais de déplacement qui s'ensuivent ;
- la mutualisation des fonctions administratives pour limiter les charges de structure, et la mise en commun des personnels intervenant auprès des personnes dépendantes, afin de favoriser une meilleure réactivité ;
- le développement des nouvelles technologies (télégestion, logiciel de gestion des plannings, etc.).

Programme d'actions 2016-2020

Soucieuse de poursuivre la modernisation et la professionnalisation des services d'aide et de soins à domicile de son réseau, et d'assurer ainsi un accompagnement de qualité aux personnes âgées et handicapées, l'union nationale AIDADOM a défini un nouveau programme d'actions qui s'élèvera à 41 millions d'euros. Il sera mis en œuvre jusqu'en 2020. La CNSA (Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie) le financera à hauteur de plus de 21 millions d'euros.

Le programme se décline autour de cinq grands projets : 1/ les ressources humaines, 2/ la démarche qualité, 3/ la création de SPASAD (Services Polyvalents d'Aide et de Soins à Domicile) intégrés, 4/ le centre de gestion et 5 / le système d'information.

- **1/ Accompagnement des ressources humaines et poursuite de la démarche qualité**

AIDADOM conduit une démarche d'amélioration de la qualité de ses services depuis 2006. Les deux premiers axes du programme concernent l'accompagnement des ressources humaines et la mise en œuvre d'une démarche qualité. L'Union nationale AIDADOM prévoit d'expérimenter auprès de 300 professionnels des modules de formation à distance. Elle entend également former l'ensemble de son personnel à l'usage des applications informatiques, y compris les aides à domicile utilisant une application métier sur *smartphone*.

- **2/ Encourager la création de SPASAD intégrés**

À l'issue de ce programme d'action, AIDADOM espère que 70 fédérations départementales seront engagées dans la démarche SPASAD (services polyvalents d'aide et de soins à domicile). Pour cela, elle organisera des séminaires nationaux afin de les sensibiliser, elle créera des outils méthodologiques, accompagnera les fédérations dans la réalisation de leur diagnostic individuel et adaptera le système d'information du réseau afin d'assurer la coordination entre les services d'aide et d'accompagnement à domicile et les services de soins infirmiers d'aide à domicile.

- **3 / La consolidation du centre de gestion**

Le projet de centre de gestion engagé lors du précédent programme d'actions (2013-2015) sera poursuivi. Il consiste à mutualiser certaines tâches administratives (traitement des paies, de la facturation des prestations) au niveau national. Une quinzaine d'associations devront avoir intégré le centre de gestion à la fin du programme.

- **4 / Enrichir le système d'information**

Axe important des précédentes conventions, le système d'information fera l'objet d'évolutions. Les différents applicatifs à déployer permettront notamment de dématérialiser la collecte d'informations réalisée au domicile des personnes âgées ou handicapées, d'assurer la gestion administrative des formations des professionnels, de mettre en place une gestion électronique des documents, de développer un "espace client" accessible sur Internet pour faciliter le suivi des dossiers, etc.

SUIVI DE L'APPLICATION DES CONVENTIONS

Un comité de pilotage, composé notamment de représentants de la Direction de la CNSA et de la Présidence d'AIDADOM, assure le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre des programmes et en communique les résultats sur la base d'indicateurs définis par les membres dudit comité de pilotage.

ANNEXE 2. LE SYSTEME D'INFORMATION D'AIDADOM

Dès le premier accord-cadre de 2008, un schéma directeur des SI a été mis en place. Ce dernier a permis d'élaborer un plan d'orientations qui poursuit les 5 objectifs suivants :

- un Système d'Information (SI) cohérent pour la saisie, la consolidation ;
- la gestion et la diffusion sécurisée des données ;
- une meilleure prise en charge des clients via l'assistance téléphonique ;
- un programme d'acculturation et de formation au SI ;
- la rationalisation des achats et investissements.

Suite à l'accord-cadre de 2013-2015, la Direction des Systèmes d'Information (DSI) d'AIDADOM a eu pour ambition de créer un système informatique unique, partagé par les 2 950 associations et les 90 000 intervenants actifs qui sont chaque jour sur le terrain.

La DSI compte 37 personnes réparties de la façon suivante :

Nîmes	Hotline : 6 personnes, Architecture : 1 personne, RH-AidGest 1 personne
Angers	AidCentre et GED : 4 personnes
Paris	Architecture : 3 personnes
Toulouse	AidGest et AidSys (études, support niveaux 2 et 3, développement) : 12 personnes
Différents départements	10 personnes

ANNEXE 3. LA SOCIETE DE SERVICES INFORMATIQUES (AIDINFO-AIDADOM)

À la demande du Ministère des Affaires sociales et de la santé et de l'IGAS, AIDADOM a créé une Société par Actions Simplifiée (SAS) pour développer et administrer son système d'information : la Société de Services Informatiques AIDINFO. Cette société emploie une cinquantaine de personnes et travaille en étroite collaboration avec la DSI dans une relation client-prestataire au quotidien. Elle regroupe l'ensemble des activités informatiques du réseau comme le déploiement du système d'information national, la conception de l'architecture technique, le développement des logiciels informatiques, l'assistance, la maintenance et la formation des utilisateurs

Elle présente différentes instances :

- un conseil de surveillance qui se réunit 3 fois par an et comprend 15 à 30 fédérations, en respectant un équilibre salariés/bénévoles (en général ce sont les Directeurs et Présidents des fédérations) ;
- des groupes-projets ou groupes de travail, qui se réunissent 2 à 3 fois par an pour déterminer l'évolution des produits, la priorisation des projets ;
- des clubs-utilisateurs, qui se réunissent 2 fois par an pour faire un point de situation des projets, de la prospective. Cela constitue des journées d'échanges.