

COMPTE RENDU COMITE OPERATIONNEL MATEO

ENJEUX NUMERIQUES

12 juin 2024

Participant(e)s 29	ALVAREZ Laëtitia – BARTANUSZ Aline – BENOIT Ludivine – CALBRIS Elisabeth – CATHALA Julien – CLANET Stéphane – CORBLIN Séverine – GARCIA Corinne – GODIN Monique – HERMANN Sabine – LEPRETRE Julien – LESUEUR-GINOT Laurence – LINDAUER Laurence – LIZE Cédric – LOMBAL Véronique – MARDILLE-VIDAL Patrick – MARTIN Karine – MARTIN Sébastien – MASSALAZ Laurent – MECLIFF Guillaume – MIGEOT Didier – SMAR Mustapha – VINCENCINI Marie-Agnès
Excusé(e)s 11	CURIA Valério – DJINEKOU Magloire – FRANCO Nicolas – FAUCHER Delphine – GRAS Christophe – GUILHAUMOU Nathalie – JAULENS Marie-Pierre – KIRCHHOFS Ulrike – LAFOND PUYO Arnaud – LAVILLAT Frédérique – LEROY Denis – LION Gilles – PINILLOS José – RAINA Jean-Baptiste – SPONNE Stéphanie
Intervenant(s) 2	AHDIFI Hajar – EL FARDAOUI Elise – CANAL Rudy – MARTIN L'ANDRE Sophie – MAZENS Chloé – TIREFORT Elodie – FONTAINE Sébastien

Les travaux de cette journée ont été dédiés à la thématique :

Les outils numériques : un atout pour une fluidité augmentée des parcours ?

Mettre tout en œuvre pour garantir la fluidité des parcours des jeunes des DITEP est une priorité pour l'ensemble des parties prenantes impliquées dans leur accompagnement.

A ce titre, des évolutions organisationnelles, structurelles, administratives, posturales ont été essentielles : intermodalité, interdisciplinarité, coopération, partenariat, coordination...

Pour renforcer ces évolutions, les outils numériques ont une place singulière. Une fois dépassé le scepticisme à leur égard -comme il a fallu dépasser celui des changements induits par le fonctionnement en dispositif intégré- force est de constater que ces outils numériques, s'ils sont utilisés de façon adaptée sont des outils facilitateurs, facteurs d'efficience dans le partage et la communication des éléments constitutifs du parcours des jeunes concernés et l'accessibilité.

Lors du comité opérationnel du 12 juin, nous revisiterons l'approche de l'usage des outils numériques pour en dégager ses vecteurs positifs et engager une meilleure appropriation du numérique dans les établissements. Nous explorerons la piste du développement de la communication avec les familles, au travers de VT/ROR (Via trajectoire/ Répertoire Opérationnel des Ressources), outil de premier contact.

Nous avons sollicité madame Sophie MARTIN, responsable adjointe de l'unité politique du handicap de l'ARS/DOSA, madame Hajar AHDIFI, chargée de mission ESMS numérique et madame Chloé MAZENS, chef de projet Equipe orientation du GRADes qui apporteront leurs expertises et des réponses concrètes pour nous accompagner dans notre réflexion.

PROGRAMME DE LA JOURNEE

09h15 Café d'accueil

9h30 Accueil par le COPIL – Informations et Présentation du déroulé et des objectifs de la journée.

9H45 – 12H15 : NUMERIQUE ET ESMS

- ▶ Etat des lieux des travaux nationaux SI Médico-Sociales (1h30)
- ▶ Retour enquête SI MATEO
- ▶ Focus sur les outils Via Trajectoire/ROR - Autorisation unique et lien avec le numérique

12h30 Déjeuner

13H30 – 16H15 : DE LA PRETENDUE CONTRAINTE A L'USAGE OPTIMISÉ DES OUTILS NUMERIQUES ?

Question clé : pourquoi les outils numériques ne seraient-ils pas nos alliés ?

Les outils numériques envisagés comme des facilitateurs de la fluidité des parcours des jeunes accompagnés et du lien avec les jeunes et leur famille.

- ▶ Partage d'expérience : témoignages de DITEP
- ▶ Ateliers d'intelligence collective

16H15 – 16h30 : Conclusion - Evaluation de la journée en ligne et clôture de la journée

La journée d'échanges et de partage d'expérience a été consacrée à l'usage des outils numériques dans les DITEP.

Dans ce cadre, nous avons pu nous appuyer sur les interventions de madame Hajar AHDIFI, chargée de mission ESMS numérique à l'ARS, accompagnée par monsieur Sébastien FONTAINE (GRADeS) pour les questions rattachées aux programmes ESMS numérique et SONS puis de madame Sophie MARTIN L'ANDRE, responsable adjointe de l'unité politique du handicap de l'ARS/DOSA, de madame Chloé MAZENS, chef de projet au sein de l'équipe orientation du GRADeS qui sont venues apporter leurs expertises et des réponses concrètes aux questions concernant le dossier de reconnaissance administrative en lien avec les outils Via Trajectoire et le ROR.

Madame Elise EL FARDAOUI, qui suit la mission M.A.T.E.O. pour l'ARS a donné des précisions concernant l'action de l'ARS auprès des instances nationales sur l'évolution de la structure de la base FINESS.

Cette matinée a été l'occasion de faire un retour sur la participation des DITEP d'Occitanie aux travaux nationaux concernant les sujets numériques et de présenter les résultats de l'enquête menée par la mission M.A.T.E.O. au sujet de l'usage du DUI dans les établissements.

ESMS numérique, autorisation unique et lien avec la mise à jour des outils VT et ROR

La journée a été construite sur la base d'une matinée en plénière avec les différents intervenants donnant lieu à des interactions et des questions /réponses.

1. Etat des lieux des programmes nationaux

Hajar AHDIFI, ARS et Sébastien FONTAINE, GRADeS.

Poursuite des programmes ESMS numérique et SONS

- En Occitanie, le programme ESMS numérique a financé 55 projets.
- Il est mentionné la difficulté, dans certaines grappes, de se mettre d'accord pour choisir la solution DUI qui convient à tous. La complexité est majorée lorsque la grappe intègre des établissements de la protection de l'enfance.
- Concernant le programme SONS, les installations de logiciels SEGUR devront être finalisés pour fin 2024
- L'ARS souligne la nécessité de nommer des référents en interne des établissements pour accompagner les déploiements.

Développement de MES

- M. FONTAINE indique notamment qu'une expérimentation est en cours au niveau national avec une participation de l'Occitanie : cette expérimentation vise à tester les usages dans le but d'améliorer le parcours des usagers. Les résultats seront connus mi-juillet.
- Une question a été posée concernant la possibilité de partager une ordonnance. C'est effectivement possible. Ce service sera complété par le service e-prescription qui dématérialise le transfert des prescriptions entre professionnels de santé (médecin vers pharmacien par exemple), [décret du 20 décembre 2023](#).¹
- Pour poser des questions en lien avec « le service « Mon espace Santé », un numéro de téléphone a été mis en place, le 3422 : des conseillers de la CPAM peuvent répondre du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.

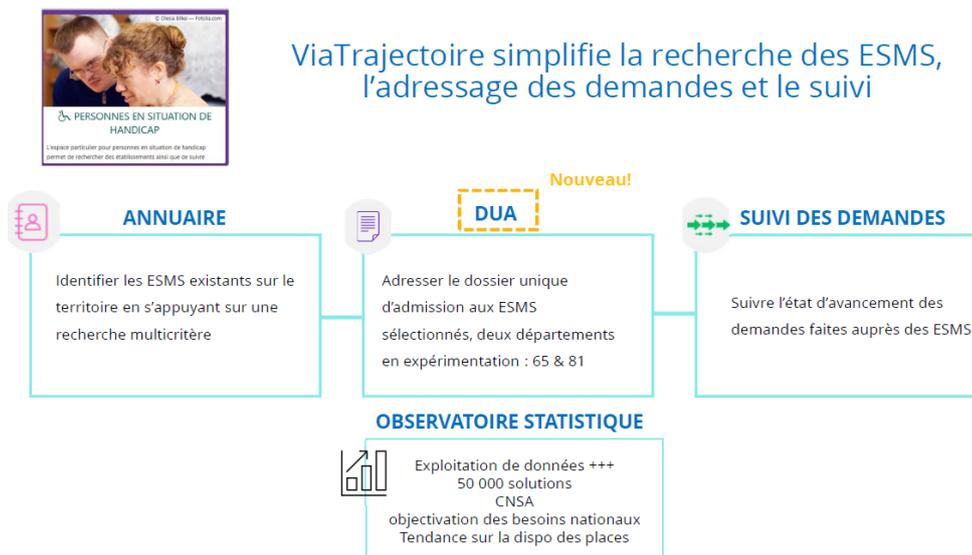
2. Dossier de reconnaissance administrative et lien avec les outils VT/ROR

Sophie MARTIN L'ANDRE, ARS, Elodie TIREFORT et Cholé MAZENS, GRADeS

- Rappel des enjeux du **dossier de reconnaissance administrative pour le fonctionnement en Dispositif Intégré des DITEP** par Sophie MARTIN L'ANDRE 
- L'ARS souhaite que les DITEP définissent des règles communes d'usage de ViaTrajectoire (VT) et du référentiel Répertoire Opérationnel des Ressources (ROR). C'est le sens de l'annexe 4 du dossier de reconnaissance administrative.

¹ Voir l'article sur le site national des pharmaciens : <https://www.ordre.pharmacien.fr/les-communications/focus-sur/les-actualites/prescription-electronique-ou-en-est-l-ordonnance-numerique>

- Chloé MAZENS présente les **enjeux de mise à jour du ROR et de VT pour les DITEP**, 
- Ainsi que les **nouveautés concernant ces ViaTrajectoire** :



En conclusion de cette séquence, on peut retenir :

1. La nécessité de distinguer le traitement du dossier de reconnaissance administrative de la mise en œuvre dans VT d'une description satisfaisante des DITEP en cohérence avec cette reconnaissance administrative pour 2 raisons :
 - ➔ La configuration des bases FINESS et ROR n'est pas modifiable en région car les évolutions de ces outils relèvent de décisions nationales.
 - ➔ La finalité du dossier de reconnaissance administrative est d'abord d'ordre gestionnaire.
2. Concernant le dossier de reconnaissance administrative, l'ARS a bien confirmé la possibilité pour les organismes gestionnaires de définir le périmètre de leur(s) DITEP dès lors qu'il comprend les 3 modalités d'accueil. Pour chaque DITEP, l'OG pourra définir un « FINESS principal » qui portera le budget et pourra être utilisé dans au moins une partie des rapports d'activité (ex : TBP de l'ATIH) et des « FINESS secondaires qui correspondront à différents sites géographiques, qu'ils soient des ex-ITEP ou des ex-SESSAD.
3. VT est un outil « d'orientation ». Son rôle est en premier lieu de gérer les affectations des jeunes dans des établissements d'accueil médico-sociaux correspondant à leur besoin. Ce besoin peut se définir succinctement par :
 - ➔ Un établissement adapté au(x) handicap(s) pour bénéficier d'un accompagnement pertinent.
 - ➔ Un établissement proche du territoire de vie du jeune

Le premier besoin se traduit par un lien entre la MDPH et les établissements du département couverts par la MDPH. Il se traduira, en sus, par la gestion des listes d'attentes et des admissions.

Le second est un facteur important pour le jeune et sa famille dans le choix de l'établissement proposé par la MDPH. Il sera également important pour l'établissement dans les propositions d'accompagnement qu'il pourra mettre en œuvre au plus près du territoire de vie de l'enfant.

En conséquence, VT sera potentiellement le premier contact des familles (en capacité d'utiliser les outils numériques) avec les établissements.

De ce constat, il apparaît déterminant de travailler la présentation des DITEP dans VT.

Comme convenu lors du COMOP, un groupe de travail sera constitué pour élaborer un mode **opératoire** visant à :

- ➔ Harmoniser la présentation des DITEP en privilégiant un langage simple
 - ➔ Echanger sur les données opérationnelles à sélectionner dans le ROR
 - ➔ Fournir un « pas à pas » pour la réalisation pratique
4. Par ailleurs, lors de notre COMOP, nous avons pu constater certains freins techniques rencontrés par les établissements. Pour agir au plus vite, Chloé MAZENS (GRADeS) et les chargées de mission M.A.T.E.O., avec l'accord de l'ARS, vérifieront la synchronisation des bases FINESS/ROR/VT ainsi que les habilitations pour permettre à tous les DITEP de mettre à jour leur données sans difficulté.

Participation des DITEP d'Occitanie aux travaux nationaux concernant les sujets numériques

Depuis 2022, les DITEP d'Occitanie et de Bourgogne Franche Comté se mobilisent pour faire évoluer les cahiers des charges des DUI sécurisés et communicants pour qu'ils soient opérant pour un fonctionnement en Dispositif Intégré. Les travaux réalisés par les différents groupes de travail portent sur :

- **2022** : les spécifications fonctionnelles d'un DUI pour les DITEP (à l'initiative des DITEP)
- **2023** : la participation aux travaux de cadre d'urbanisation pour le volet « Coordination de parcours » (à la demande de l'ANS).
- **2024** : l'automatisation du suivi d'activité (modèle AIRe) à partir des agendas (jeunes et professionnels) du DUI

La présentation est disponible en suivant le lien :

- **Participation des DITEP aux travaux nationaux du SEGUR numérique** - Aline BARTANUSZ, Laurence LESUEUR-GINOT, Didier MIGEOT



La pratique du numérique dans les DITEP

3. Retour de l'enquête MATEO – Volet numérique

Les chargés de mission ont réalisé une enquête concernant le déploiement et l'appropriation des outils numériques, particulièrement le DUI, dans la pratique des DITEP

- Les résultats de l'enquête s'appuient sur les réponses apportées par 34 DITEP interrogés par les chargées de mission. L'enquête n'est, à ce jour, pas clôturée.
- Le constat, par rapport au COMOP du 1^{er} février 2023, est que l'appropriation du numérique progresse dans les DITEP, en commençant par l'équipement de 100% des DITEP interrogés.
- Mais la mise en œuvre des services socles est très hétérogène d'un DITEP à l'autre.

La présentation est disponible en suivant le lien :

- **Résultat de l'enquête en cours** - Véronique LOMBAL - Laurence LESUEUR-GINOT



4. Partage d'expériences de 2 DITEP pour lesquels l'usage du numérique est maintenant généralisé à l'ensemble du personnel

1. DITEP St Pierre Le Génévrier - Séverine CORBLIN - Présentation :



Première étape : proposition de travailler sur le sujet sur la base du volontariat => formation d'un groupe de travail.

- A permis de définir nos besoins
- Et de structurer la démarche (comité de suivi, référents, administrateur local) en lien avec l'éditeur.
- Levier : l'enjeu de la traçabilité dans le cadre de l'évaluation externe (PPA et plannings à jour, événements indésirables...)
- Formation : exiger de l'éditeur que le formateur ait une connaissance du secteur MS
- Temps dédié : 15 min chaque matin pour mettre à jour le DUI.

2^{ème} phase : renforcer les connaissances des professionnels.

- Le comité de suivi examine toutes les 2 semaines, les demandes exprimées par les collaborateurs.
- Réalisation de fiches « pas à pas » et « qui fait quoi ? »

- Une réunion mensuelle au niveau de la direction
- Investissement en temps de l'ordre de 40% depuis 3 ans.

Retour sur investissement :

- Le médecin prescrit sur le logiciel DUI
- L'utilisation de tableaux de bord pour le pilotage
- Un travail pour améliorer les écrits professionnels suite au constat d'importants écarts sur la manière d'écrire.
- Attention : certaines données sont modifiables mais d'autres (transmissions par exemple) ne le sont pas.

2. DITEP de Grèzes - Stéphanie SPONNE - Présentation:



- *Leviers* : réglementaire et COVID
- *Un travail avec les professionnels* sur ce qui doit être tracé dans le DUI et comment (avec un « le DUI n'est pas... »)
- *Une attention particulière sur les difficultés rencontrées par les professionnels sur le terrain* et notamment l'accès à l'outil et la gestion des droits d'accès. Concernant ce dernier point, le témoignage d'un participant du COMOP (anciennement équipé de la même solution que le DITEP de Grèzes) confirme qu'un mauvais paramétrage peut conduire à une mauvaise évaluation de l'outil : les accès étaient trop restreints et créaient des blocages de communication notamment en cas d'absence de professionnels et de remplaçants. Il constate que l'outil a été abandonné alors qu'il s'agissait de le paramétrer différemment...²
- *La mise en place de « référents DUI » et de formation par les pairs* + une communication sur les avantages de l'outil.
- *La suppression progressive des outils alternatifs* : papier, cahier de liaison, mails...

Ateliers autour de la question des enjeux numériques

Les outils numériques envisagés comme des facilitateurs de la fluidité des parcours des jeunes accompagnés et du lien avec les jeunes et leur famille

L'après-midi a été consacrée à la réflexion en groupe sur l'optimisation de l'usage des outils numériques dans les établissements avec les présentations d'expériences et des ateliers qui ont conduit à mettre en avant les atouts, les fragilités mais surtout d'envisager le numérique comme un allié des parcours des jeunes

Nous sommes tous équipés, aujourd'hui ou à brève échéance, d'outils numériques dans nos établissements : DUI, Services Socles, ou autres outils au service de l'accompagnement des jeunes et l'ensemble des professionnels doivent en faire usage.

Il semble inéluctable de faire de ces outils numériques des outils facilitateurs dans la conduite des accompagnements des jeunes pour servir plus encore la fluidité de leurs parcours.

² L'usage en informatique consiste à ouvrir largement les accès, au moins en lecture et à ne restreindre qu'en cas de besoin (confidentialité absolue), et non l'inverse.

Des réticences initiales à la pratique partagée et engagée, il n'y a qu'un pas : réfléchir ensemble sur ces nouvelles ressources et supports numériques doit permettre de mieux les appréhender leur usage.

Proposition a été faite aux participants d'expérimenter le format d'animation *WORLD CAFE* avec l'idée de :

- ➔ disposer d'éléments de réflexion partagée au sein du COMOP et
- ➔ de pouvoir réutiliser directement ce format d'animation pour mener la même réflexion en interne avec leurs équipes (cf ci-dessous pour une présentation de ce format d'animation).

Les 3 questions proposées ont été les suivantes :

A – Dans vos usages actuels, sur quoi vous appuyez-vous pour faciliter le parcours des jeunes ?
(Ne pas prendre en compte les outils RH et de comptabilité)

B – Que feriez-vous, de plus pour que les outils numériques à disposition soient des alliés ? Informatique – posture – organisation.

C – Et si les outils numériques professionnels s'imposaient comme un autre levier pour favoriser l'engagement des jeunes et de leur famille ? Comment ?

Synthèse des productions regroupant les échanges des 4 tables :

DANS VOS USAGES ACTUELS, SUR QUOI VOUS APPUYEZ VOUS POUR FACILITER LE PARCOURS DES JEUNES ?

- Le Projet Personnalisé d'Accompagnement, les plannings (jeunes et pro), la traçabilité des événements indésirables
- Les bilans et autres écrits formalisés (transmission - CR et PV de réunions et des décisions prises – évaluations –
- Cartographie du parcours institutionnel
- Annuaire des partenaires
- Bases documentaires (Fiches de liaison renseignée dans le DUI- ou autres documents normalisés) partagées entre toutes les parties prenantes, professionnels et familles
- Gestion de réservation des véhicules pour l'accompagnement des enfants
- Outils : mail, téléphone, intranet, outils collaboratifs (par exemple sharepoint) ou réseaux sociaux (WhatsApp, Instagram par exemple)

QUE FERIEZ VOUS DE PLUS POUR QUE LES OUTILS NUMERIQUES A DISPOSITION SOIENT DES ALLIÉS INFORMATIQUES – POSTURE – ORGANISATION ?

- Transformer la culture de l'écrit et du partage
- Travailler sur la qualité des écrits (formation)
- Former à l'utilisation des outils de communication partagée (type mail) : responsabilité, secret partagé, protection des données médicales. Et au niveau de chacun
- S'équiper de moyens matériels performants (accès – rapidité – matériel)
- Elargir l'utilisation aux autres supports que l'ordinateur notamment les outils numériques nomades de type smartphones, tablettes mais attention à l'hyperréactivité des informations partagées.

- Etablir des chartes de bonne utilisation des outils
- Nommer des professionnels ressources
- Avoir des administrateurs *in situ*
- Réserver des temps dédiés et repérés dans l'emploi du temps des professionnels pour rédiger les écrits
- Développer la fonction messagerie instantanée du DUI (compatible avec RGPD)
- Mettre en place un comité de pilotage et de suivi

ET SI LES OUTILS NUMERIQUES PROFESSIONNELS S'IMPOSAIENT COMME UN AUTRE LEVIER POUR FAVORISER L'ENGAGEMENT DES JEUNES ET DE LEURS FAMILLES ? COMMENT ?

- En rendant visible, aux jeunes et aux familles, les emplois du temps car ils sont la traduction concrète des objectifs du PPA.
- En développant un portail famille pour les jeunes, leur famille et/ou les représentants légaux avec :
 - un accès indirect au DUI (lecture),
 - un espace permettant de noter des informations (différent pour le jeune et sa famille)
 - développer la communication
- En créant un espace pour que les parents puissent déposer leurs documents
- En créant un blog/vie institutionnelle (médiation animée par un professionnel et les jeunes)
- En mettant à disposition du CVS, un ordinateur et une adresse mail avec registre des plaintes et des réclamations. Diffusion de cette adresse mail à l'ensemble des parents.
- En réfléchissant à une mise en œuvre de cet espace partagé à partir de l'exemple de l'Espace Numérique de Travail (ENT) dans l'Education Nationale.
- En disposant d'un outil de messagerie instantanée pour dialoguer facilement avec le jeune ou sa famille
- En étant attentif à ne pas surinvestir les outils numériques au point de déshumaniser les relations
- En travaillant sur une communication assertive : défendre ses opinions tout en respectant ceux des autres ; que peut-on communiquer et comment on le dit ?
- En développant des formations communes entre professionnels et parents
- En accompagnant les parents s'ils font part de leurs difficultés d'accès aux outils numériques
- En créant des ateliers d'« apprentissage » pour les parents (pour viser une maîtrise de l'outil DUI)
- En utilisant la fonction « dictée vocale » - FALC
- En créant des questionnaires de satisfaction
- Développer l'utilisation de la Visio (avec des procédures d'admission) pour les entretiens et pour faciliter la proximité avec les familles les plus éloignées géographiquement

Ressource complémentaire

L'exercice du « world café » a été utilisé ce jour. Cet encourage la contribution de chacun.

Les échanges qui se créent donnent aux participants une vision globale du sujet et permettent de trouver des solutions pertinentes dans lesquelles les personnes se reconnaissent et s'engagent.

La fiche détaillant l'organisation du World café est proposée [ICI](#).

