

LE SI : UN ENJEU DE DIRECTION

Un levier pour piloter et sécuriser votre structure

L'arrivée de logiciels métiers, comme le DUI, questionne l'organisation et les processus métiers des ESSMS. Pourtant, il reste un sujet dévolu aux équipes informatiques : le système d'information (SI).

Or, leur rôle ne se limite pas à fournir le matériel informatique ou réparer un téléphone. Les équipes SI accompagnent tous les professionnels d'une organisation dans leur quotidien. Il est donc primordial de les intégrer dans les projets de votre structure. Les équipes SI sont les garantes d'une gestion fluide et sécurisée de l'information. Découvrez quelques repères pour en faire un véritable partenaire stratégique.

GLOSSAIRE

Système d'information (SI) : et non informatique ! C'est un ensemble de ressources humaines, technologiques et organisationnelles qui permettent de collecter, stocker, traiter et distribuer les informations. Il est utilisé pour optimiser les processus et atteindre les objectifs stratégiques de l'organisation.

Cadre réglementaire

Le numérique s'inscrit plainement dans les politiques publiques du secteur social et médico-social :

- [La loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique](#) ;
- [Le CIH du 25 octobre 2018 en faveur de l'autonomie et de l'accès aux technologies](#) ;
- [Les travaux du Comité d'action publique 2022 \(CAP 2022\)](#) visant à simplifier la vie des personnes en situation de handicap et celle de leurs proches ;
- [Le rapport IGAS du 24 mars 2025 sur la transformation de l'offre, intégrant des logiques de coordination et de plateformes de services.](#)

Associer vos équipes SI vous permettra de maîtriser vos dépenses. Voici quelques conseils pour améliorer votre gestion du SI afin qu'il ne soit plus un centre de coûts et en faire un vrai partenaire.

1 Le SI dans ma structure : commencez par un audit

Le numérique est déjà partout. Vos outils numériques reflètent la réalité de votre organisation.

- Un réflexe simple : **regarder l'existant** et comprendre comment cela fonctionne. Posez-vous ces questions : D'où viennent les informations ? Qui les utilise et les met à jour ? Avec quels outils ? C'est avant tout un sujet organisationnel avant d'être technique.
- **Cartographier simplement** et listez :
 1. Vos outils (logiciels métier, Excel, dossiers partagés, messageries etc) ;
 2. Vos équipements (ordinateurs, tablettes, téléphones, imprimantes etc.) ;
 3. Votre interopérabilité (est-ce que mes outils communiquent entre eux ?) ;

LE SAVIEZ-VOUS?

Le SI permet de :

- Faire circuler les information entre les équipes ;
- Structurer l'activité au quotidien ;
- Contribuer à la qualité de l'accompagnement ;
- Sécuriser les données.

Vous êtes responsable des données personnelles (RGPD). Votre expert SI contribue à leur protection mais vous en êtes le responsable.

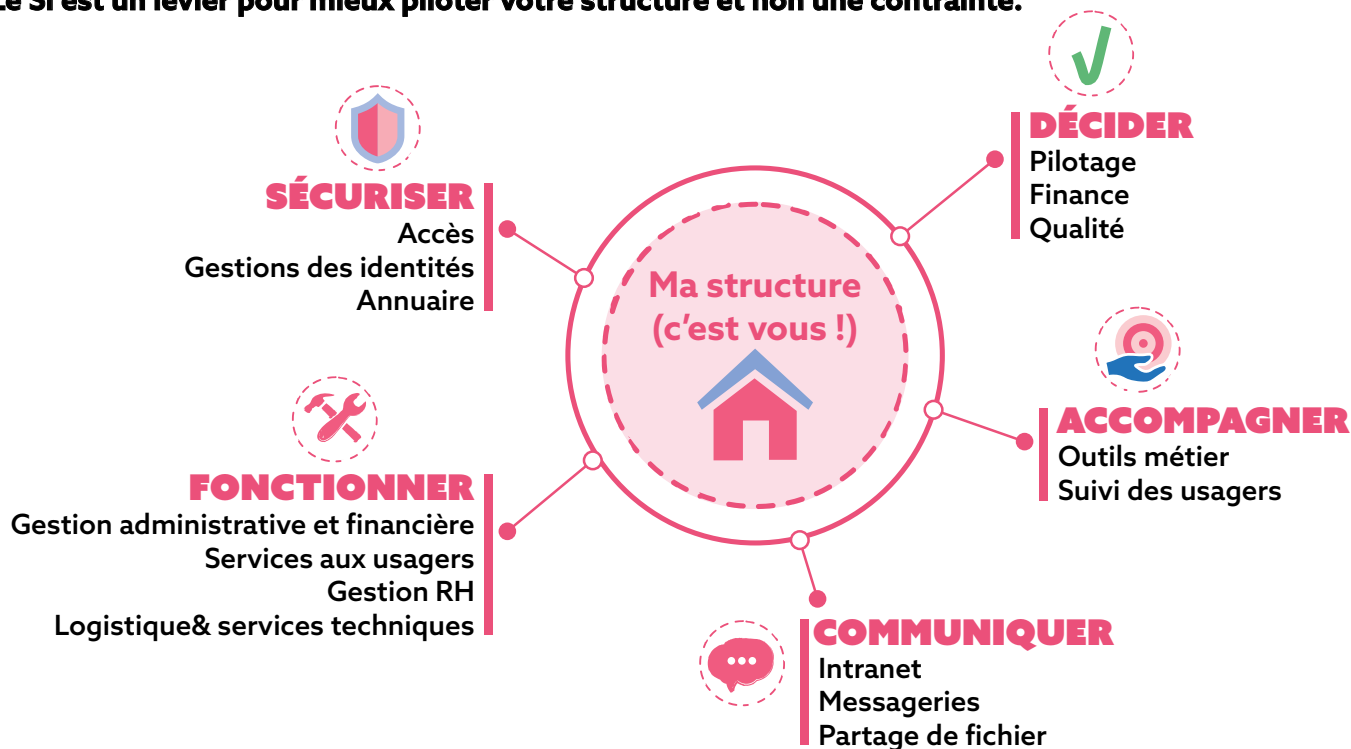
4. Vos prestataires (qui fait quoi ? jusqu'à quand ? à quel coût ?) ;

■ **Mettre du lien et du bon sens** en vous posant la question essentielle : pour quoi faire ?

1. Anticiper les renouvellements matériels et logiciels ;
2. Optimiser les coûts d'hébergement et d'infrastructure ;
3. Rationaliser les contrats ;
4. Identifier les risques critiques (et y remédier!).

■ **Ne restez pas seul ! Associez votre expert SI.** Il vous aidera à clarifier l'existant, sécuriser vos pratiques et simplifier vos choix.

Le SI est un levier pour mieux piloter votre structure et non une contrainte.



2 Le SI au coeur de votre stratégie

Votre expert SI vous demande des moyens, vos équipes remontent sans cesse des difficultés, les outils ne fonctionnent pas toujours... Mais vous êtes-vous posé les bonnes questions ?

- L'expert SI est-il associé à vos réflexions d'évolution ? N'attendez pas qu'un projet soit lancé pour le solliciter. Il pourra proposer la solution la plus adaptée s'il comprend vos besoins (et donc peut-être éviter les erreurs coûteuses).
- La gestion des informations des personnes accompagnées est-elle évoquée dans le projet de la structure ? Dans votre convention avec votre financeur (ex : CPOM) ? Montrez ainsi que vous innovez, répondez aux exigences du Ségur du numérique... et valorisez vos projets et vos activités !
- Qui valide les projets prioritaires de votre structure ? C'est vous ! La décision vous appartient. Consultez oui mais gardez la maîtrise des dépenses (investissement/fonctionnement à ne pas sous estimer lorsqu'on choisit un nouvel outil). N'oubliez pas que les sujets des SI sont souvent indirectement ceux des autres équipes (RH, accompagnement...). Votre rôle est donc de prioriser, arbitrer les moyens et garder une vision globale.

3 Le SI sert à piloter, évaluer et décider plus efficacement

- Fini les indicateurs sur Excel ! La gestion du SI vous aide à mieux comprendre et piloter votre activité. Vos outils métiers contiennent déjà des indicateurs exploitables. Le DUI contribue à répondre à certains attendus de l'évaluation

HAS, suivre la charge de travail de vos équipes, objectiver l'activité et suivre les accompagnements.

- Avant tout achat, posez-vous la bonne question : «Est-ce que j'en ai vraiment besoin... ou puis-je mieux utiliser l'existant ?». Le bon réflexe est donc de consulter votre expert SI qui vous aidera à vérifier l'interopérabilité des outils, recueillir des informations auprès de ses pairs qui ont déjà déployé cet outil, éviter les investissements inutiles et garantir la cohérence du SI.

BOÎTE À OUTILS



- [Méthodologie : atelier mon SI idéal](#)
- [Le quiz «DUI : info ou intox ? » par le GR e-Santé et le Collectif SI MS Bretagne](#)

5

Le SI se construit par le dialogue entre les équipes

Les équipes SI et les équipes métiers ont chacune leur propre langage. Résultat : cela peut générer des incompréhensions ou de la frustration.

Favoriser l'interconnaissance permet de mieux coopérer. Les équipes métiers comprendront mieux les contraintes techniques et les équipes SI saisiront davantage les réalités du terrain. **La direction doit créer ce lien et donner du sens.**

6

Le SI est aussi un sujet RH et managérial

Le numérique n'est pas un sujet à part. Il fait désormais partie du quotidien des professionnels car c'est un sujet transverse et global qui fait évoluer les usages.

- Intégrez le numérique dès l'arrivée d'un professionnel au sein de votre structure par :
 - les outils utilisés dans la structure,
 - les règles d'usage,
 - les bonnes pratiques de sécurité,
 - les personnes ressources à solliciter.
- Formez, sensibilisez et acculturez les professionnels ;
- Appuyez-vous sur des relais internes. Dans vos équipes certains sont volontaires pour vous soutenir. Ils peuvent devenir de précieux relais.

Des équipes accompagnées utilisent mieux les outils et adhèrent davantage aux projets.

BOÎTE À OUTILS



- [Le guide numérique et pratique des ESSMS | Collectif SI MS Bretagne](#)
- [Un jeu de cartes pour rester net sur Internet ! | CNIL](#)
- [Évaluer, développer et certifier vos compétences numériques | Pix](#)

Et après...

Le SI fait déjà partie de votre stratégie, à travers vos outils, vos échanges avec les financeurs et le parcours des personnes accompagnées. Mais est-il vraiment pensé comme tel dans votre établissement ? Est-il visible dans votre projet stratégique, dans vos priorités, dans vos décisions ?

Et demain, êtes-vous prêt ? Vos échanges avec les partenaires sont de plus en plus numériques, de nouveaux services comme ViaTrajectoire arrivent ou Sidoba... Votre structure peut-elle s'y connecter, sécuriser ses pratiques, rester pleinement actrice des parcours ?

ALLER PLUS LOIN

- [La Vague 2 du Ségur du Numérique en Santé](#)
Renseignez-vous sur le dispositif DUI Vague 2 du Couloir Social et Médico-social du Ségur du numérique en santé
- [Les prestataires de logiciel](#)
Avec vigilance, vous pouvez intégrer vos éditeurs dans les discussions. Leurs connaissances du secteur en font des partenaires avertis. D'ailleurs, les évolutions futures des logiciels peuvent influencer les décisions de gouvernance (ex: une application de télégestion qui s'arrête, un changement de logiciel métier etc.).
- [MaturiN-SMS](#)
Le référentiel de maturité numérique permet aux ESSMS d'évaluer la maturité de leur système d'information.