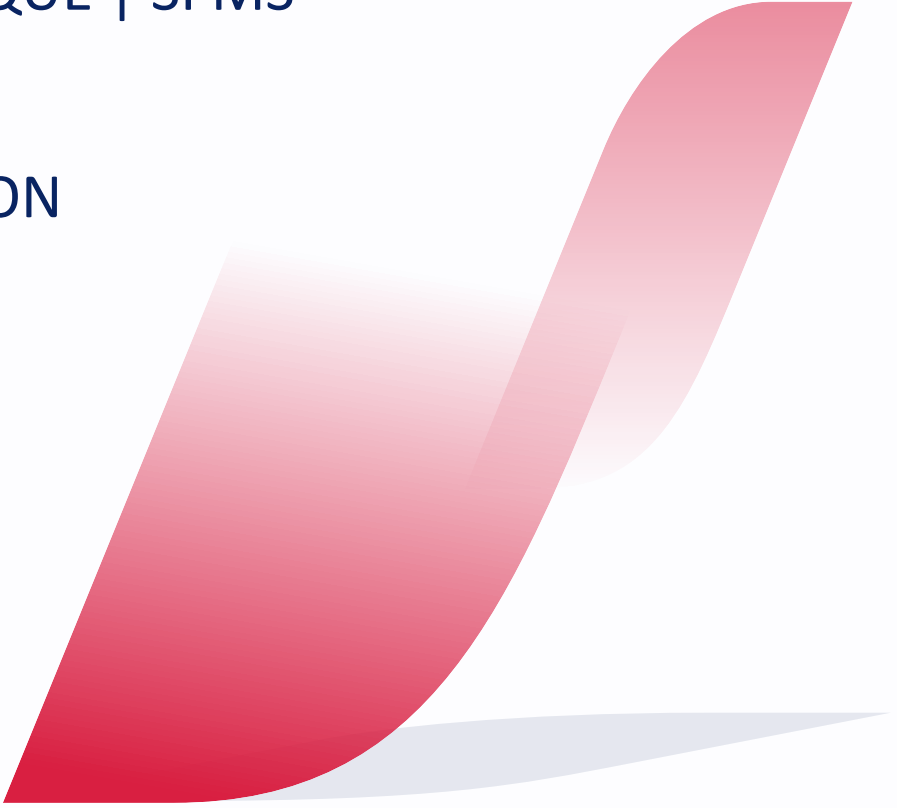


WEBINAIRES PROGRAMME ESMS NUMÉRIQUE | SI MS RSI

#7 - PERFORMANCE, USAGE ET SATISFACTION



Les sujets à maîtriser
Fondamentaux



Objectifs du cycle de webinaires



La trajectoire du numérique en santé adaptée au secteur médico-social appelle **un accompagnement du déploiement du numérique dans le secteur.**



L'ANAP a été missionnée pour **appuyer la montée en compétences** sur la gestion d'un SI par les OG, et pour **accompagner** les équipes SI du secteur vers la **future certification** qui s'appliquera dans quelque temps au médico-social.

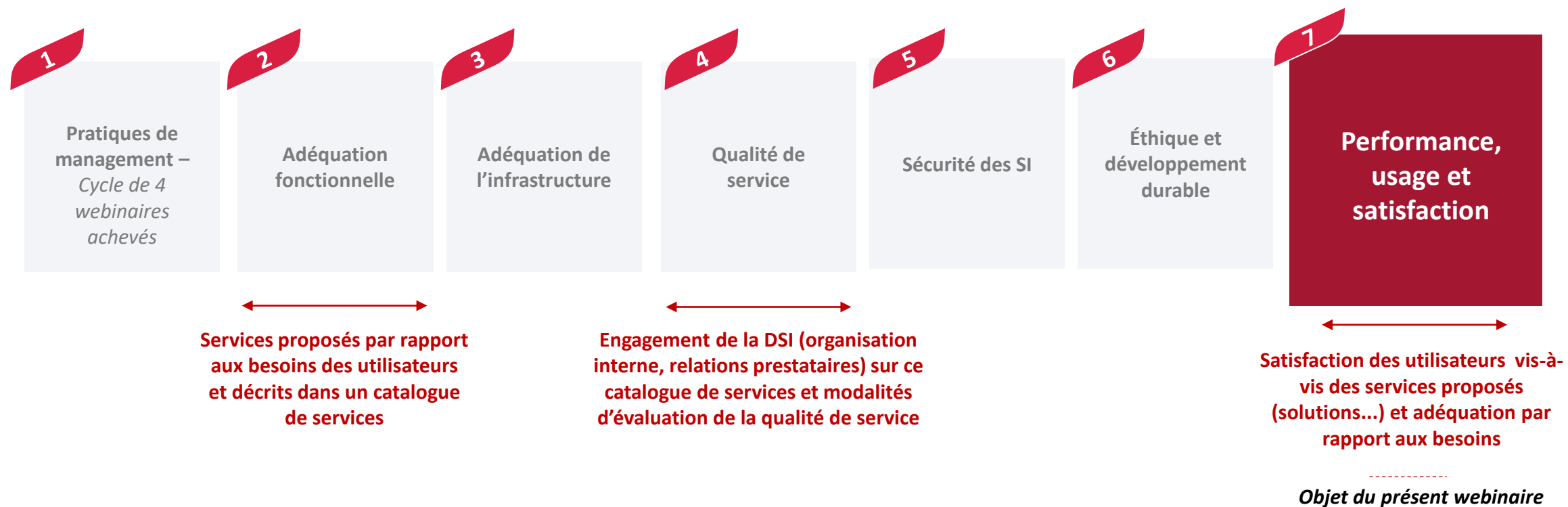


Les webinaires permettent de **présenter les outils et bonnes pratiques de mesure de la performance, du développement des usages et de la satisfaction utilisateurs.** L'objectif in fine est **d'améliorer le pilotage et la qualité de gestion des SI**, et en conséquence la maturité numérique des OG et de leurs ESMS.



Ces webinaires sont **à destination des responsables des systèmes d'information (RSI)** des organismes gestionnaires.

Un programme de travail médico-social de l'ANAP structuré en 7 domaines qui donnent lieu à des webinaires



Webinaire sur la thématique de la Performance, usage et satisfaction

Fondamentaux :

Comment évaluer la satisfaction liée aux prestations informatiques

Comment évaluer régulièrement la satisfaction des utilisateurs

Comment analyser le taux d'usage du DUI

Comment structurer des projets pour améliorer le taux d'usage (Projet d'accompagnement, d'amélioration des fonctionnalités, évolutions fonctionnelles mineures ou réglementaires)

SOMMAIRE

Introduction

Satisfaction des utilisateurs – Que
cherche-t-on à évaluer ?

Comment évaluer la satisfaction des
utilisateurs et l'usage du SI ?

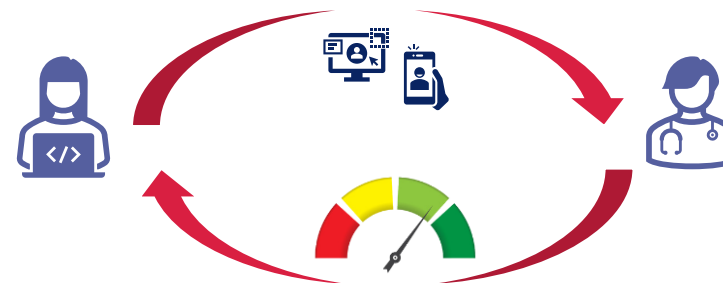
Quels enseignements des
démarches déjà menées ?

Synthèse

Pourquoi mesurer la satisfaction des usagers ?

La DSI est **orientée service**, elle propose des outils et activités à ses utilisateurs.

En retour, elle a besoin de s'assurer que les outils répondent aux besoins des utilisateurs. Elle peut ainsi s'adapter et entrer dans un processus d'**amélioration continue**.



Les retours d'expériences soulignent des caractéristiques communes des acteurs dans ces démarches



Des démarches d'évaluation et d'amélioration de la satisfaction des professionnels, réalisées de manière régulière ou lors de la mise en place d'un outil SI.



L'analyse des usages du SI par les professionnels, notamment sur le DUI. Au besoin, mise en place d'actions pour accélérer les usages.



Appui sur l'innovation pour accélérer la performance du SI, ses usages et la satisfaction des professionnels.



Encore peu de démarches pour mesurer la satisfaction des usagers sur le volet SI, en lien avec les faibles niveaux d'accès des usagers aux outils SI des structures

SOMMAIRE

Introduction

**Satisfaction des utilisateurs – Que
cherche-t-on à évaluer ?**

Comment évaluer la satisfaction des
utilisateurs et l'usage du SI ?

Quels enseignements des
démarches déjà menées ?

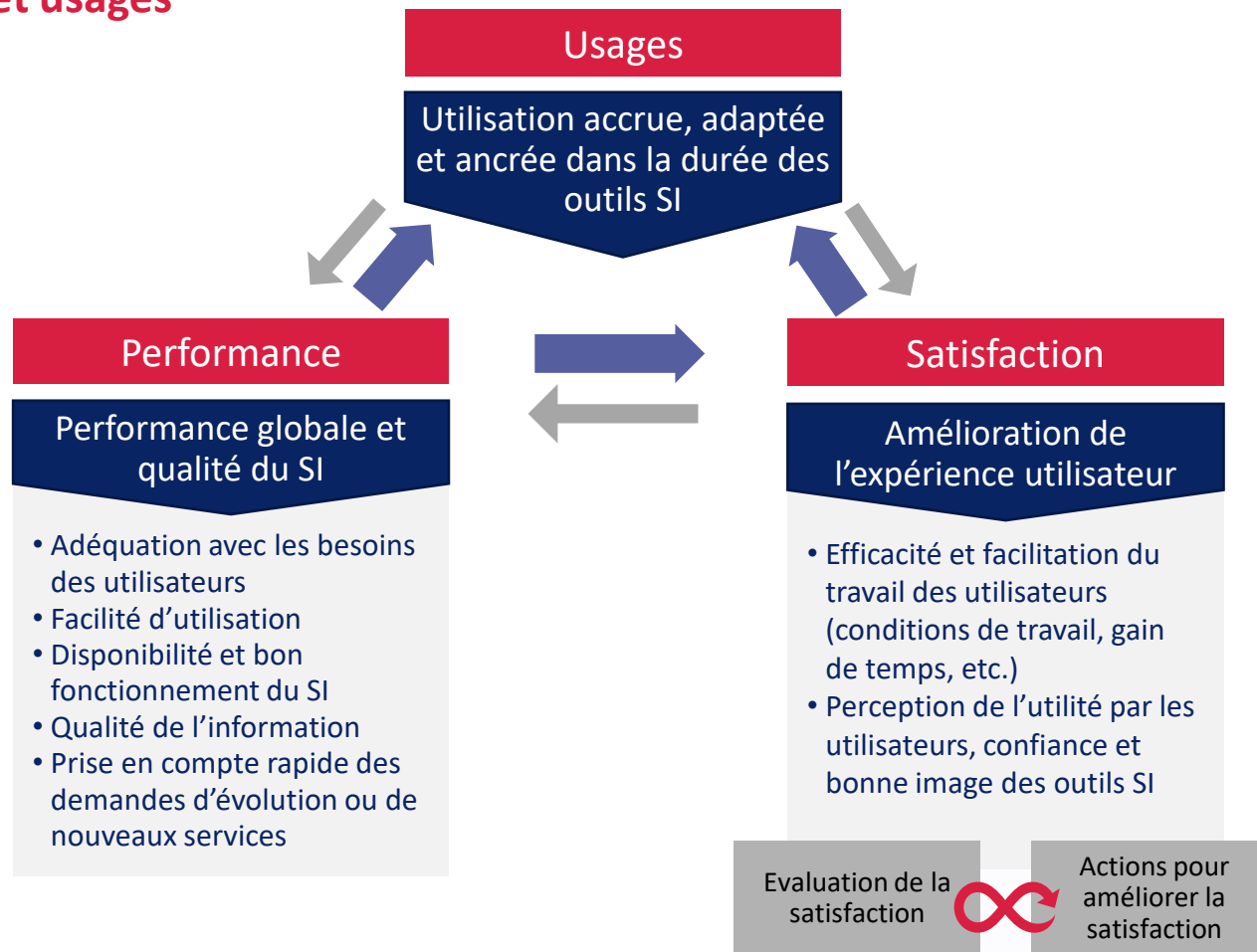
Synthèse

Le cercle vertueux performance, satisfaction et usages

Au travers de l'évaluation de la performance, de la satisfaction et des usages, la DSI met en place **une dynamique vertueuse** qui permet de renforcer l'impact du SI sur les processus métiers, en adéquation avec les attentes.

A chaque niveau, plusieurs indicateurs sont **suivis de manière quantitative ou qualitative**, afin de mesurer la réalité sur le terrain.

Ce suivi doit s'accompagner d'un **plan d'action** qui vient **alimenter la feuille de route ou le SDSI** pour inscrire le SI **dans une démarche d'amélioration continue**.



SOMMAIRE

Introduction

Satisfaction des utilisateurs – Que
cherche-t-on à évaluer ?

**Comment évaluer la satisfaction des
utilisateurs et l'usage du SI**

Quels enseignements des
démarches déjà menées ?

Synthèse

Trois leviers identifiés

Analyser les usages du SI par les professionnels et mettre en place des actions de dynamisation / renforcement



Evaluer régulièrement la satisfaction des professionnels pour renforcer la capacité de sa DSI à améliorer en continu le SI



Viser la satisfaction et l'implication des équipes métiers dès la conception d'un outil SI



/ Premier levier : Analyser les usages du SI par les professionnels et mettre en place des actions de dynamisation / renforcement

/ Quand ?



Au démarrage, lors du déploiement d'un projet SI

- Un recueil de la satisfaction renforcé est utile pour ajuster la démarche d'accompagnement



Régulièrement (mensuel ou trimestriel), analyser les niveaux d'utilisation du DUI, si possible par sous-fonction.

- Cette analyse peut être pilotée par la DSI ou réalisée de manière autonome par chaque établissement.
- Le prestataire mettant à disposition le logiciel peut également proposer cette analyse.



Après chaque évolution significative des outils SI, une mesure de l'impact des évolutions sur les pratiques des professionnels.

- Suivi des sollicitations du support aux utilisateurs
- Suivi des niveaux d'utilisation

/ Quoi ?



Pourcentage d'**utilisateurs actifs** sur l'application



Nombre moyen d'utilisateurs **connectés par jour ouvré** sur l'application

Ces deux indicateurs peuvent être déclinés par profil, direction, administratif, médical, éducatif...






Taux moyen de remplissage des dossiers soins, médicaux, des données administratives...







Evolution du nombre de dossiers d'accompagnement dans les outils

Second levier : Evaluer régulièrement la satisfaction des professionnels, pour renforcer la capacité de sa DSI à améliorer en continu le SI

Pourquoi ?

-  **Capter efficacement les besoins** des utilisateurs et leur évolution au fil de l'eau.
-  S'inscrire dans une démarche d'**amélioration continue** du SI.
-  **Maintenir une confiance élevée** des professionnels dans le SI et des usages dans la durée.

Comment ?

-  Mesurer la satisfaction des professionnels à **chaque contact avec le support informatique** et analyser les tendances de sollicitation du support.
-  Evaluer la satisfaction **après la mise en place ou le renouvellement** d'un outil.
-  Mesurer à **intervalle régulier** (une fois par semestre ou par an) la satisfaction des professionnels sur l'ensemble ou une partie des outils SI de la structure (enquête de satisfaction DSI, baromètre).
-  A terme, mettre en place un **outil d'enquête standardisé** et facile d'utilisation.

/ Troisième levier : Viser la satisfaction et l'implication des équipes métiers dès la conception d'un outil SI



Associer les équipes métiers très **en amont du déploiement** permet de concevoir un outil répondant à leurs besoins.



Un **porteur de projet métier** peut être identifié pour chaque projet SI. Il s'engage sur les objectifs du projet, les bénéfices attendus et les moyens de les atteindre.



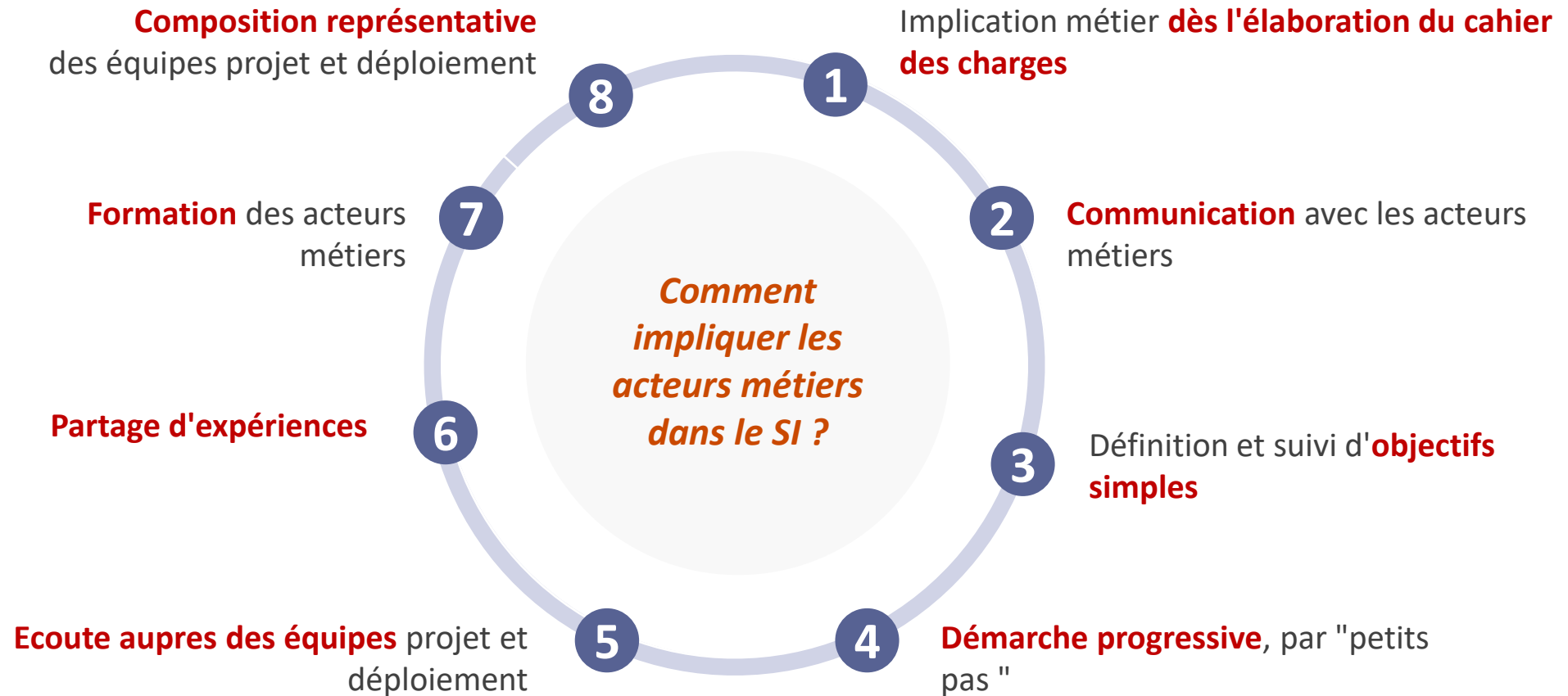
Après le démarrage du projet, il rend compte de l'avancement du projet, met en œuvre les moyens alloués et s'assure de la **conformité des résultats avec les objectifs**.

/ La méthode ITIL®

Dans ce cadre, la DSI est **pensée comme une organisation propre** devant délivrer des services à des clients, les professionnels et les usagers :

- Dès leur conception, les nouveaux services et outils SI intègrent un objectif de satisfaction des attentes des utilisateurs
- La DSI s'assure de l'amélioration régulière des outils tout au long de leur cycle de vie.

Une démarche qui s'inscrit dans l'accompagnement du changement et l'embarquement des acteurs métiers



Les indicateurs du Programme ESMS numérique

Dossiers actifs

Définition

Taux de dossiers actifs sur le mois écoulé mesuré à chaque fin de mois (avec une période de 3 mois pour la première mesure)

Finalité

Inciter à l'utilisation du DUI par la structure afin de permettre le développement des usages

Calcul

$$\frac{\text{Nombre de dossiers actifs} \times 100}{\text{Nombre de personnes accompagnées dans la structure}}$$

Projet Personnalisé

Définition

Taux de dossiers actifs avec un projet personnalisé sur le mois écoulé mesuré à chaque fin de mois (avec une période de 3 mois pour la première mesure)

Finalité

Mesurer si la fonctionnalité projet personnalisé du DUI est utilisée. Cette fonctionnalité soutient la mise en œuvre de l'exigence légale « tout usager doit disposer d'un projet individuel » (Loi n° 2002-2).

Calcul

$$\frac{\text{Nombre de dossiers actifs sur la période de recueil ET ayant un projet personnalisé en préparation ou actif} \times 100}{\text{Nombre de dossiers actifs}}$$

Agenda de la personne

Définition

Taux de dossiers actifs ayant au moins un événement sur le mois écoulé, mesuré à chaque fin de mois (avec une période de 3 mois pour la première mesure)

Finalité

Augmenter le nombre d'événements d'agenda de la personne suivie dans le DUI, afin de mieux tracer les actes qui concernent l'usager

Calcul

$$\frac{\text{Nombre de dossiers actifs sur la période de recueil ET ayant au moins un événement d'agenda dans son DUI} \times 100}{\text{Nombre de dossiers actifs}}$$

SOMMAIRE

Introduction

Satisfaction des utilisateurs – Que
cherche-t-on à évaluer ?

Comment évaluer la satisfaction des
utilisateurs et l'usage du SI ?

Quels enseignements des
démarches déjà menées ?

Synthèse

/ Retour d'expérience OVE : assurer un suivi régulier des projets innovants, pour garantir leur passage à l'échelle



La Fondation OVE accueille et accompagne des enfants, des adolescents, des adultes et des personnes âgées, handicapées ou non, afin de favoriser leur inclusion dans la société.



A retenir

- ▶ **Structurer un premier niveau de suivi de la satisfaction des professionnels**, via le traitement des demandes adressées au support utilisateurs.
- ▶ Assurer un **suivi régulier des projets innovants**, pour garantir leur **passage à l'échelle**.

Suivi et amélioration de la satisfaction des professionnels et des usagers

- Mise en œuvre d'un **premier niveau d'analyse** : évaluation de la **satisfaction des professionnels** à chaque **contact avec le support**.
- Mise en place d'une comitologie projet permettant de **capturer le niveau de satisfaction général**

Innovation

- Une DSI impliquée dans la **conception et la mise en œuvre de projets innovants**
- Organisation d'un **COPIL Numérique**, pour suivre les projets innovants et expérimentations et **garantir leur passage à l'échelle**
- Un **catalogue des solutions et projets**, une **rubrique permanente** et des **contributions régulières** seront présentés dans le futur **intranet**

Retour d'expérience ADAPEI – ARIA : s'appuyer sur la méthodologie ITIL® pour renforcer les services de sa DSI et améliorer la satisfaction des utilisateurs



L'ADAPEI-ARIA de Vendée est une association qui accompagne des personnes en situation de handicap. Elle accompagne plus de 5000 personnes à travers ses 67 établissements et 2000 professionnels.



A retenir

- ▶ Mettre en œuvre une **approche globale de la gestion de services** s'appuyant sur la **méthode ITIL®**.
- ▶ **Analyser régulièrement les niveaux d'utilisation du DUI**, pour estimer si des actions sont à mener pour renforcer les usages.

Performance	Suivi et amélioration de la satisfaction des professionnels et des usagers	Suivi et amélioration des usages	Innovation
<ul style="list-style-type: none"> • Analyse des retours sur investissements (ROI) des projets mis en place par la DSI 	<ul style="list-style-type: none"> • Réalisation de baromètres SI biannuels à destination des professionnels • Mise en place d'une comitologie projet permettant de capter le niveau de satisfaction général • La DSI s'assure du suivi continu des outils SI tout au long de leur cycle de vie et de leur amélioration régulière 	<ul style="list-style-type: none"> • Les niveaux d'utilisation de plusieurs volets du DUI sont analysés régulièrement 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre d'une commission numérique et innovation

Retour d'expérience ADAPEI – Doubs : innover et expérimenter de nouveaux usages du numérique en santé pour renforcer la qualité et l'organisation des soins pour les usagers



L'ADAPEI du Doubs est une association qui accompagne des personnes en situation de handicap. Elle accompagne plus de 3600 personnes grâce à ses 1 800 salariés dont 10 à la DSI.



A retenir

- ▶ **Structurer le suivi** et mettre en place des **actions pour dynamiser les usages**
- ▶ Mettre en œuvre un **dispositif innovant permettant aux personnes polyhandicapées d'interagir avec leur environnement**

Performance	Suivi et amélioration de la satisfaction des professionnels et des usagers	Suivi et amélioration des usages	Innovation
<ul style="list-style-type: none"> • Création d'une direction en charge de la performance. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluation de la satisfaction des professionnels à chaque contact avec le support. • Réalisation d'enquêtes visant à mesurer la satisfaction des professionnels • Identification de personnes de la DSI chargées de l'amélioration continue. 	<ul style="list-style-type: none"> • Création d'un service dédié « Data et Business Intelligence » • Analyse annuelle des taux d'utilisation du DUI. • Mise en œuvre d'actions pour améliorer les usages 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d'un projet innovant retenu dans le cadre de l'appel à projet « Structures 3.0 » • Co-construction d'innovations avec les métiers

SOMMAIRE

Introduction

Satisfaction des utilisateurs – Que
cherche-t-on à évaluer ?

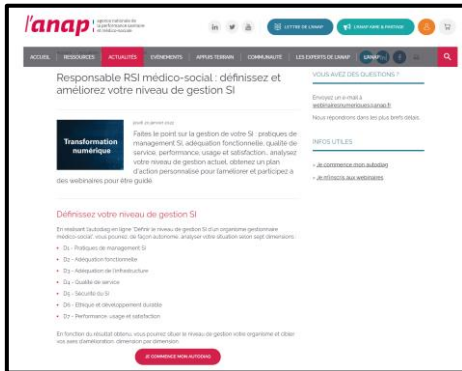
Comment évaluer la satisfaction des
utilisateurs et l'usage du SI ?

Quels enseignements des
démarches déjà menées ?

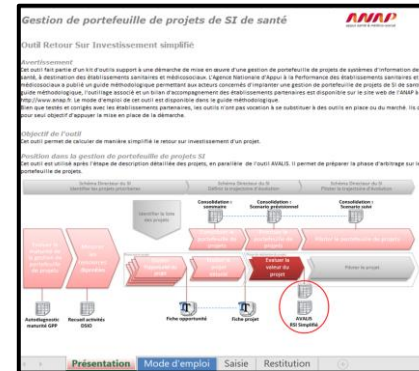
Synthèse

Sur quels outils et méthodes s'appuyer pour accompagner le DSI/ RSI ?

L'ANAP met à disposition des ressources en ligne pour prolonger les réflexions sur le suivi de la performance, de la satisfaction et des usages.



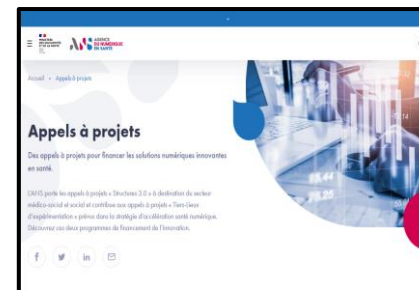
Responsable RSI médico-social : définissez et améliorez votre niveau de gestion SI



Valoriser le retour sur investissement d'un projet SI



Kit de conduite du changement



Programme Structures 3.0 (ANS)

Quels sont les messages clés à retenir ?



La DSI est orientée service et doit s'assurer que les outils répondent **aux besoins des utilisateurs**.



Le triptyque **performance, satisfaction, usages** apporte une vision transverse du niveau de réponse du SI aux attentes dans **une logique centrée sur l'utilisateur**



Des leviers permettent de **mesurer la satisfaction des usagers** dans une démarche qui s'inscrit **dans l'accompagnement au changement**

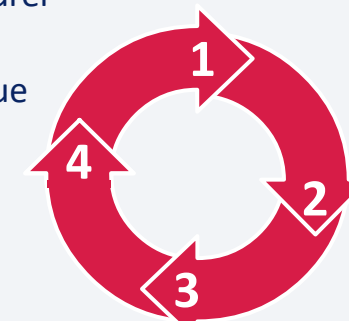


Ce suivi doit être retranscrit dans un **plan d'action qui vient alimenter la feuille de route ou le SDSI** pour mettre en place un **cercle vertueux d'amélioration continue**.

Bonnes pratiques

S'appuyer sur cette démarche et la structurer dans un processus d'amélioration continue

Penser les démarches d'évaluation dès le temps du projet de mise en œuvre



Echanger en groupes de travail avec les utilisateurs pour comprendre les axes d'amélioration

Analyser ces indicateurs de façon régulière, et alimenter un plan d'action

Quelles pourraient être mes prochaines actions ?

Dans un délai de 1 mois

Des premières actions de montée en compétences peuvent être lancées...

- Recueillir le niveau de satisfaction des utilisateurs et les usages réels du SI avec mon responsable SI ou mon directeur de structure (enquête, entretiens courts, réunions, observations, analyse des remontées du support, etc.)
- Evaluer le niveau d'utilisation des différentes briques du SI
- Utiliser les outils ANAP pour structurer une vision du suivi de la performance, de la satisfaction et des usages et identifier les zones d'ombre actuelles
- Trouver des solutions pour monter en compétences sur les sujets sur lesquels je ne suis pas à l'aise et sur lesquels j'aurais besoin d'être épaulé et les partager avec mon responsable
- Prendre contact avec mon



A horizon 5 mois

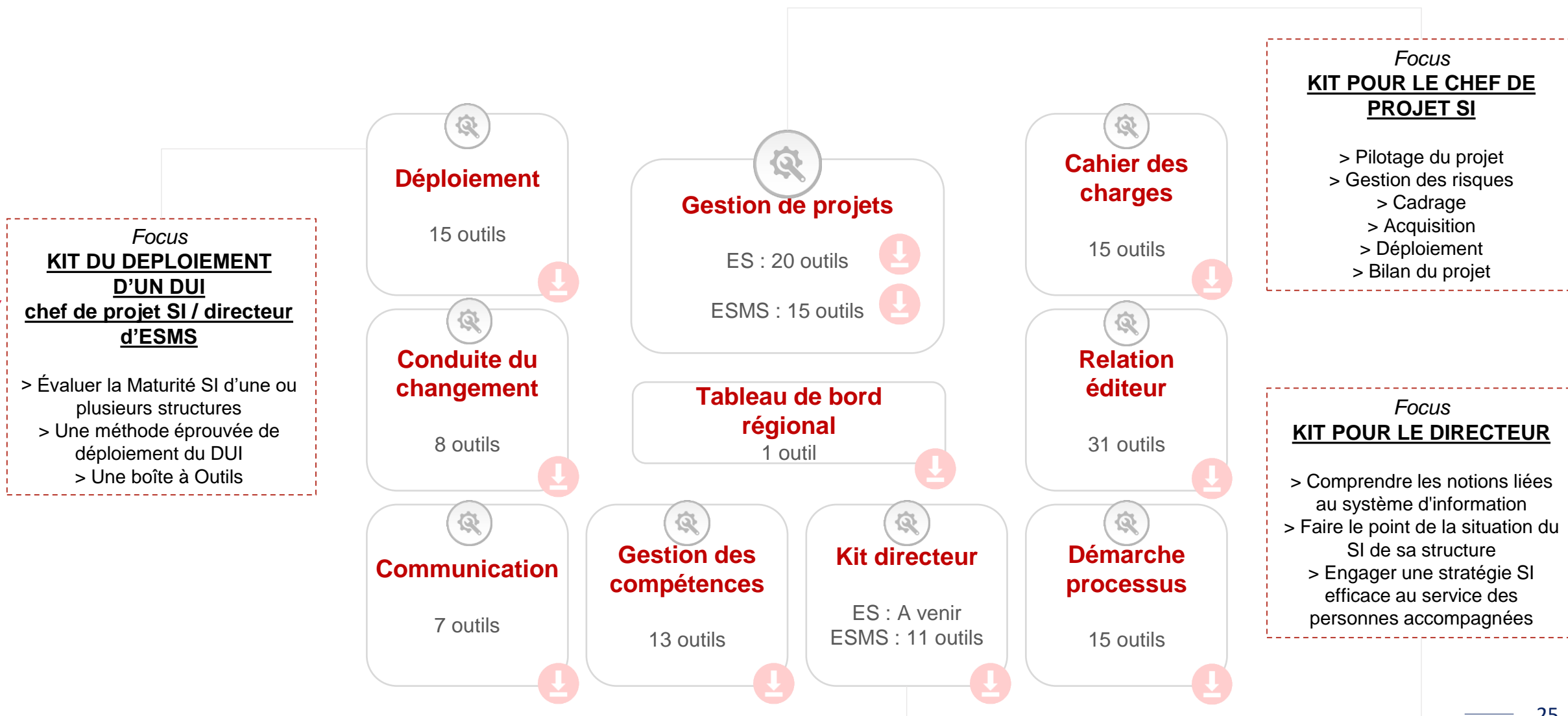
...qui faciliteront la démarche de suivi de la performance, de la satisfaction et des usages

- Décrire la manière dont je vais suivre les trois axes et le périmètre du SI concerné : calendrier, personnes à mobiliser, formulaires pressentis, etc.
- Proposer l'approche et sa pérennisation à mon responsable SI / directeur de structure
- Formaliser un tableau de bord de suivi des indicateurs de performance, de satisfaction et des usages par périmètre du SI (~1 à 3 mois), son processus et de mise à jour et les outils associés (formulaires, etc.)
- Structurer le plan d'action alimenté ainsi que les modalités de son suivi (~1 à 3 mois suivant l'existant) et le présenter à mon responsable SI / directeur de structure
- Communiquer et organiser des temps d'échanges autour des résultats de la sollicitation des utilisateurs afin d'approfondir les attentes et mettre en place les bonnes actions
- Programmer le prochain jalon d'évaluation

Prochain webinaire sur la dimension 4 Qualité de service

Fondamentaux :

- > Règles de gestion formalisées (dont la gestion documentaire et les bonnes pratiques collaboratives)
- > Proposer à ses utilisateurs un catalogue de service (matériel, applicatif)
- > Engagement sur niveau de service (SLA)
- > Organisation du service SI en conséquence (astreintes, etc...)
- > Indicateurs de performances
- > Evaluation de la qualité de service par enquête de satisfaction (auprès utilisateurs du SI)

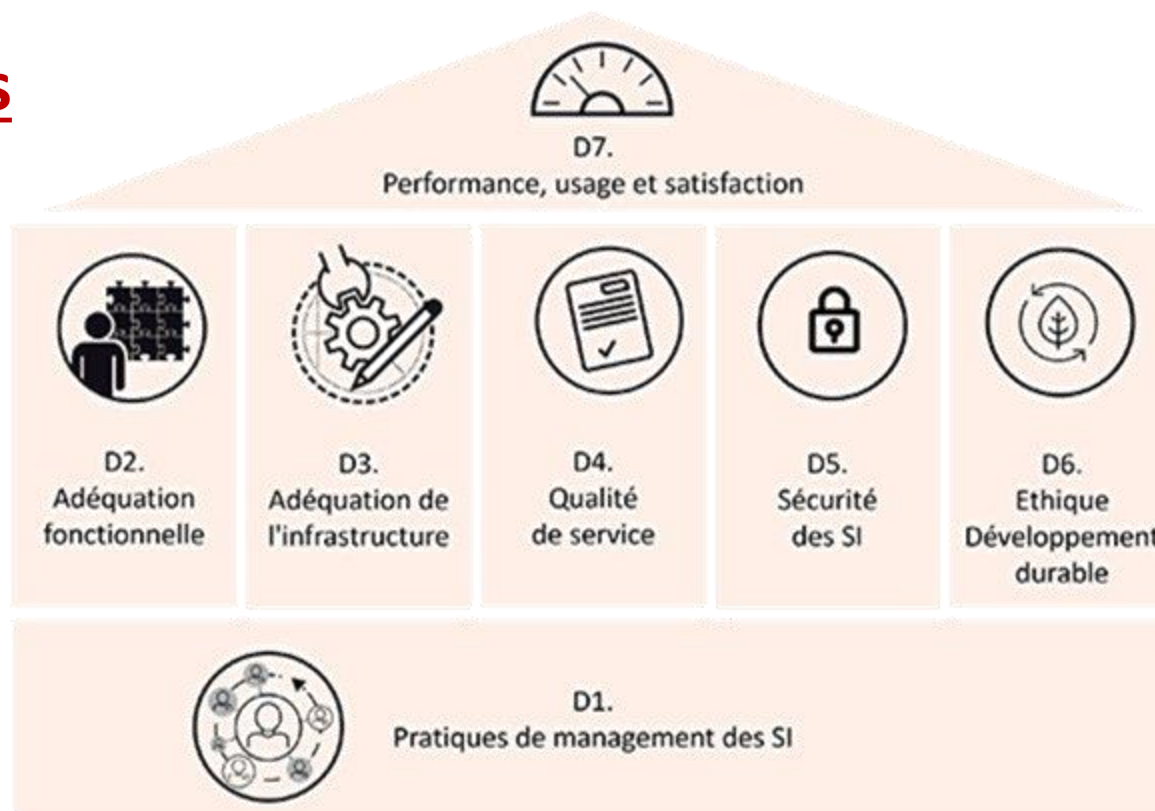


2 autodiagnostic

SI de l'Organisme
Gestionnaire

Compétences du RSI

7 domaines



Dimensions SI

- 1 Ensemble des pratiques, y compris managériales, encadrant les activités liées au SI pour en assurer sa performance et permanence
- 2 Adéquation de la couverture fonctionnelle du SI avec l'état cible (niveau appropriée de fonctionnalités, sans redondance ou manque de fonctions), incluant le niveau d'interopérabilité et d'urbanisation
- 3 Performance et adéquation de l'architecture technique mise en place
- 4 Garantie de la permanence du fonctionnement du SI, de la qualité de service apportée et du respect des exigences techniques
- 5 Ensemble de moyens visant à empêcher l'urbanisation non-autorisée, le mauvais usage, la défaillance ou le détournement des systèmes
- 6 Respect des règles d'éthique du numérique en santé et mise en œuvre d'actions de soutien au développement durable
- 7 Définition des cibles d'usages pour lesquelles il apparaît utile, voir indispensable d'évaluer un niveau de maturité et mesure de satisfaction de l'ensemble des usagers du SI

✓ Pour toute question sur vos difficultés liées au SI en ESMS, contactez-nous :

Benoit Huet benoit.huet@anap.fr

Anne Cazenave anne.cazenave@anap.fr

Soizic Peris y Saborit soizic.peris-y-saborit@anap.fr

Marie Collin marie.collin@anap.fr

Laurent Corbin laurent.corbin@anap.fr

Nelsa Louro nelsa.louro@anap.fr

Contacts Collectif SI MS

Région	Mail
Bourgogne Franche Comté	contact@collectifsims-bfc.net
Bretagne	contact@collectifsi.bzh
Grand Est	deborah.guillon@pulsy.fr
Hauts de France	contact@collectifsims-hdf.net
Ile-de-France	idf-collectif-si@uriopss-idf.fr
Occitanie	laurence.lesueur-ginot@esante-occitanie.fr
PACA	collectifsims.paca@gmail.com
Pays de la Loire	contact@collectifsims-pdl.net

Vous ne trouvez pas votre région ? Contactez votre ARS, Grades ou Fédération pour connaître la dynamique de votre région !

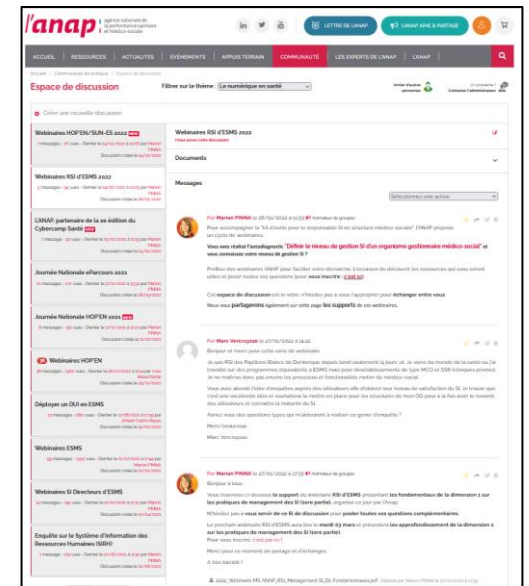
📄 Où poursuivre les échanges à l'issue de cette conférence ?

A travers un fil de discussion dans notre communauté de pratique

<https://ressources.anap.fr/numerique/communaute-de-pratiques/discussion/858>

Publication de l'**enregistrement** et des supports de la conférence

- Possibilité de poser vos **questions**
- Et de répondre aux interrogations de vos pairs en partageant votre **expérience**



Espace d'échange



Rejoindre le réseau de l'Anap



Profil

- ✓ Vous êtes manager, soignant, cadre de santé, ou professionnel du numérique
- ✓ Désir de partager et d'aider à favoriser le virage numérique
- ✓ En poste en établissement
- ✓ Disponible 10 jours / an

Candidater pour rejoindre le réseau sur :
<https://www.anap.fr/les-experts-de-lanap>



MERCI