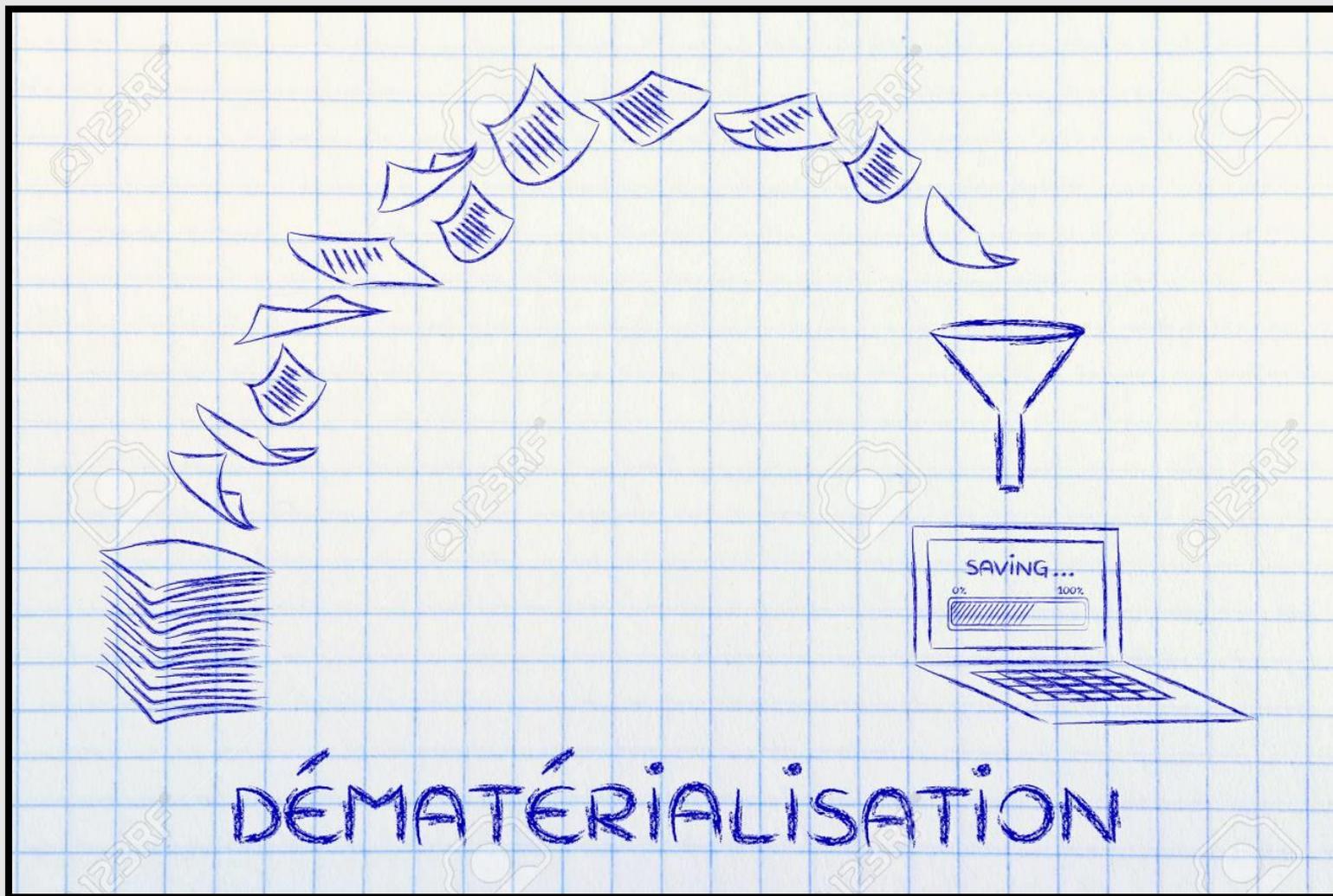


Dossier Social

La dématérialisation



AUPARAVANT...



Au CPAS de Mons, un dossier social ca ressemblerait globalement à ceci...

OU PRESQUE



ET CHEZ VOUS ?



Comme dans tous les CPAS, le dossier de nos bénéficiaires est un sujet sensible...

POURQUOI ?



- Son contenu :
 - les nombreuses données à caractère personnel
 - La taille du dossier
- Son traitement
 - L'encodage
 - Le transport
 - Le stockage

LE CONTENU



- La proposition de décision
- La signalétique
- Le rapport social
- Les rapports de visite
- Les infos extraites de la BCSS
- Les coordonnées bancaires
- ... l'historique du dossier !

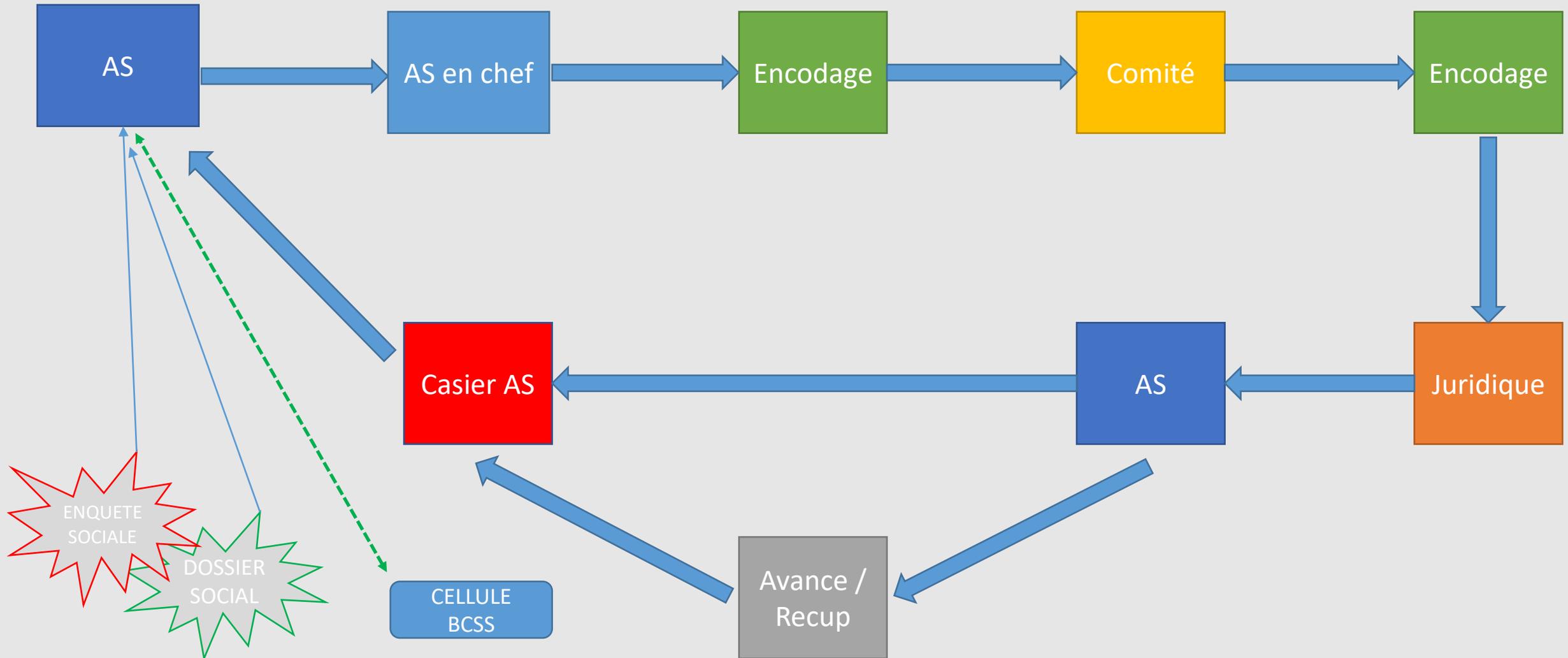
LE PARCOURS



Ajoutons qu'au CPAS de Mons, le dossier papier circule...

BEAUCOUP

LE PARCOURS DU DOSSIER



LE PARCOURS DU DOSSIER



Chaque flèche équivaut à un trajet par un huissier.



LE PARCOURS DU DOSSIER



- ★ L'AS prépare et rédige
- ★ L'AS en chef valide et corrige
- ★ Le dossier est transféré par huissier à l'encodage
- ★ Le dossier part pour décision au Comité
- ★ Le dossier est transféré à l'encodage (paiement)
- ★ Le dossier est transféré au Juridique (notification)
- ★ Le dossier retourne chez l'AS
- ★ L'AS décide s'il doit passer à l'avance Récup
- ★ Après traitement à l'A/R, le dossier attend l'AS
- ★ Le dossier retourne chez l'AS

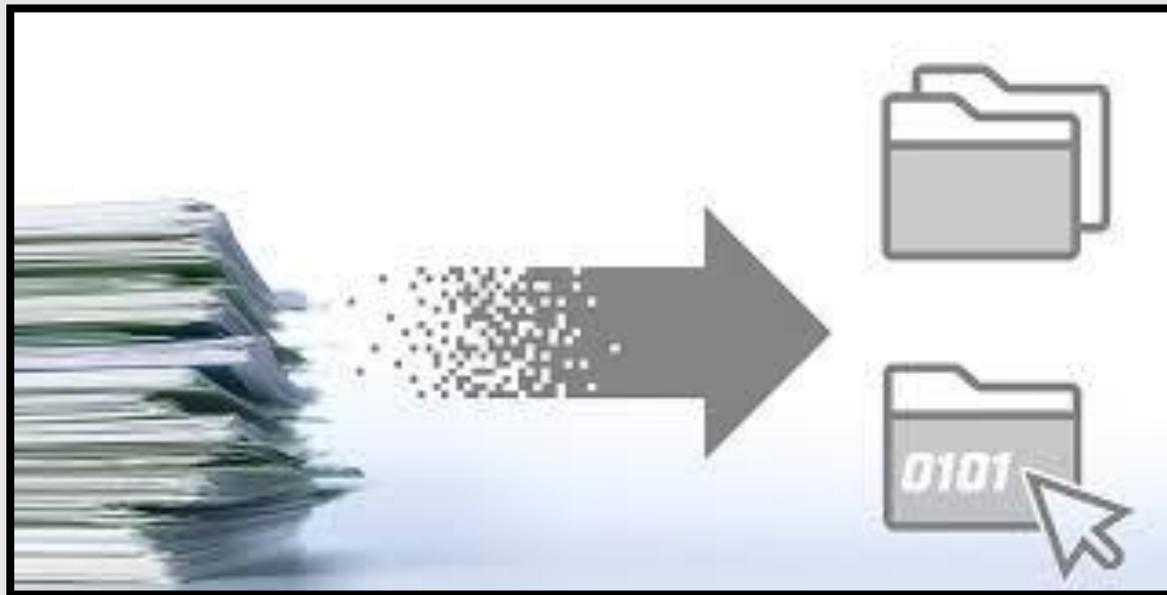
LE PARCOURS DU DOSSIER



C'est pourtant si simple !

LA SOLUTION ?

La Dématérialisation du dossier social



QUE VOULIONS NOUS FAIRE ?



- Limiter et simplifier les flux de transport
- Limiter l'encodage
- Limiter le stockage intermédiaire
- Limiter les informations au strict nécessaire

QUE VOULIONS NOUS FAIRE ?



- Limiter et simplifier les flux de transport
 - Le dossier papier peut être déplacé jusqu'à 10 fois sur une période de 10 jours.

Risque de perte complète ou partielle

QUE VOULIONS NOUS FAIRE ?



- Limiter l'encodage
 - Le dossier sera encodé en 4 étapes
 - Encodage de la proposition de décision
 - Encodage de la décision en vue du paiement
 - Encodage et rédaction en vue de la notification
 - Encodage au service avance / récupération

QUE VOULIONS NOUS FAIRE ?



- Limiter le stockage intermédiaire

Mieux que des mots, une seule image...

MIEUX QUE DES MOTS...



QU'AVONS-NOUS FAIT?



- Limiter les informations au strict nécessaire
 - Le dossier présenté au comité est complet.
 - Le dossier comprend les informations liées à la décisions précédente...
 - Le travailleur social demande les informations BCSS à la cellule Banque Carrefour

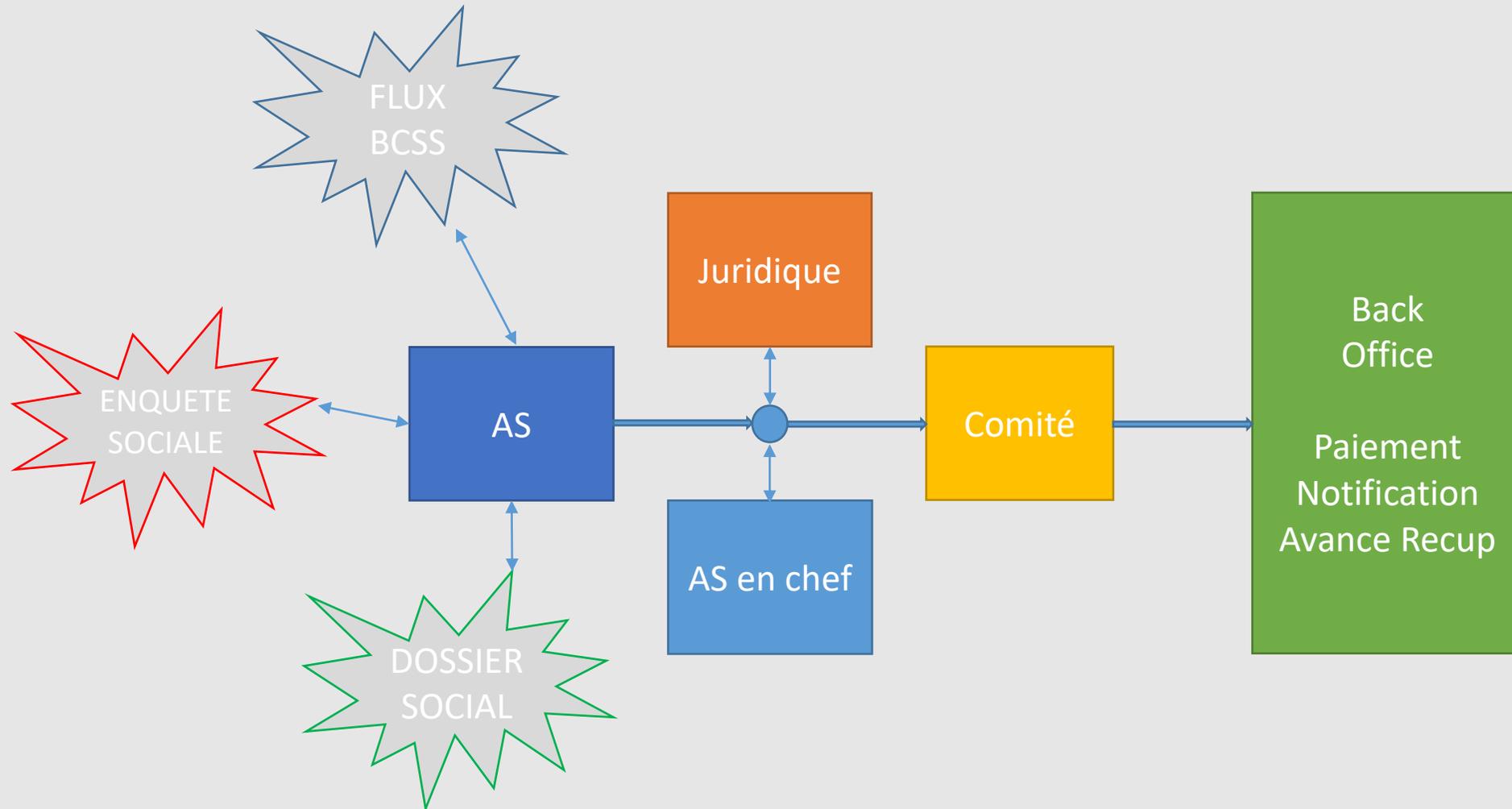
Utilisation d'un logiciel social complet

LE FLUX DEMATERIALISE



1. L'Assistant social rédige sa proposition de décision sous forme de notification.
2. L'AS en chef, corrige éventuellement et valide.
3. Le service juridique donne un avis
4. Le comité décide
5. Le back office fait son travail de concert

LE PARCOURS DU DOSSIER



SIMPLIFICATION



AVANTAGES

- Certaines opérations peuvent être faites en parallèle
- Les transferts de documents ont été réduits
- Le dossier social est complet et suffisant
- Intégration du flux BCSS dans le logiciel

SIMPLIFICATION



INCONVENIENTS

- Changements de routine de travail
- Et le surplus d'informations au cas où ?
- Et que faire sans le dossier papier ?

ET DANS LES FAITS ?



Nos constats

- Les habitudes sont tenaces
- Création de circuits parallèles
- Numérisation partielle
- La pandémie a beaucoup aidé !!!

ET DANS LES FAITS ?



Nos constats

- Les habitudes sont tenaces
 - Les TS ont du mal à changer leurs routines bien huilées.

ET DANS LES FAITS ?



Nos constats

- Les habitudes sont tenaces
 - « On a toujours fait comme ça »

ET DANS LES FAITS ?



Nos constats

- Création de circuits parallèles
 - Bien que le dossier dématérialisé existe, on constate que dans le mid-management, une version papier est toujours préférée de manière officieuse...

ET DANS LES FAITS ?



Nos constats

- Numérisation partielle
 - Le scan des pièces jointes est rarement aussi complet que le dossier papier

ET DANS LES FAITS ?



Nos constats

- Numérisation partielle
 - Les agents ont peu confiance en leurs collègues ou au logiciel. Ils gardent donc une partie en papier « pour éviter que *Tartempion* ne lise »

ET DANS LES FAITS ?



Nos constats

- La pandémie a beaucoup aidé !
 - Les agents ont vu dans un accès à distance une certaine forme de confort.

ET DANS LES FAITS ?



Nos constats

- La pandémie a beaucoup aidé !
 - Plus besoin de sortir les dossiers du centre.

Accessoirement, ce n'était pas autorisé...

ET QUE FAIRE D'AUTRE ?



Aller plus loin dans le projet

- Dématérialiser le courrier (c'est fait), et pousser les agents à aller sur la plateforme..

ET QUE FAIRE D'AUTRE ?



Avoir une véritable GED

- Numériser le dossier social dans un logiciel social, ce n'est qu'une étape dans un processus de dématérialisation complet.

ET QUE FAIRE D'AUTRE ?



Avoir une véritable GED

- Il faut aussi changer les habitudes de nos agents. Au-delà de la sécurité des données, leur montrer le véritable avantage.

ET QUE FAIRE D'AUTRE ?



Avoir une véritable GED

- Et convaincre le mid-management avant tout en les impliquant dans le projet dès le départ.

QU'EN PENSEZ VOUS ?



Croyez-vous que ce sont réellement des inconvénients ?

QU'EN PENSEZ VOUS ?



Pensez-vous que nous pourrions tendre vers le 100% numérique ?

DES QUESTIONS ?

