

**NEMO**

**POUR UNE INFORMATISATION  
RÉUSSIE**

M. EXILIE/V. RENNERT  
N\_DOCU-InfOrmatisationNEmo2.doc  
8 juillet 2003

<b>1.</b>	<b>POURQUOI CE GUIDE ?</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>COMMENT OPTIMISER LES FORMATIONS ?</b>	<b>4</b>
2.1	Des groupes de niveau	4
2.2	Un calendrier de priorité	4
2.3	Des journées de bilan	4
2.4	Les Statistiques et Exportations	5
2.5	Les formations groupées	5
2.6	Les postes des utilisateurs	5
<b>3.</b>	<b>COMMENT ESTIMER LE TEMPS DE FORMATION ?</b>	<b>6</b>
3.1	La gestion administrative des dossiers	6
3.2	La gestion éducative des dossiers	7
3.3	La gestion du temps de travail	7
3.4	L'utilisation avancée des logiciels	7
<b>4.</b>	<b>QUELQUES NOTIONS</b>	<b>8</b>
4.1	Qu'est-ce qu'une base de données ?	8
4.2	Les spécificités d'une base de données	9
<b>5.</b>	<b>LES CONDITIONS DE REUSSITE ET LES ECUEILS A EVITER</b>	<b>10</b>
5.1	Les conditions de réussite	10
5.2	Les écueils à éviter	12

## 1. POURQUOI CE GUIDE ?

Ce document est un guide destiné à aider les associations et les établissements dans leur projet d'informatisation. Il peut permettre d'anticiper sur le lancement d'un tel projet et d'optimiser la mise en place et l'utilisation des logiciels NEMO « Métiers du Social ».

Il est composé :

- d'un programme de formation dans le cadre d'un projet d'informatisation avec les logiciels NEMO,
- d'informations plus générales sur l'informatisation des établissements du secteur social et médico-social.

Ce document n'a aucune valeur contractuelle. Il permet aux établissements désireux d'informatiser leurs dossiers de mieux connaître les enjeux d'un projet d'informatisation et de détenir des éléments destinés à améliorer l'organisation et la mise en route des logiciels.

## 2. COMMENT OPTIMISER LES FORMATIONS ?

Ce programme est issu des remarques faites par les utilisateurs des logiciels **NEMO** et par les formateurs de l'équipe Troizaire. Il porte sur la mise en route et l'organisation de la formation, axe majeur d'un programme d'informatisation après le choix des outils informatiques. Il détaille un certain nombre d'éléments qui peuvent entrer en jeu dans l'organisation des formations du personnel.

### 2.1 Des groupes de niveau

En réunissant les utilisateurs par niveau de connaissance informatique, leur apprentissage se fera à leur rythme.

- Les utilisateurs débutants ne seront pas stressés par les autres utilisateurs plus férus et plus expérimentés qu'eux.
- Les utilisateurs les plus expérimentés ne seront pas gênés et agacés par un rythme trop lent.

Dans les groupes de niveaux mixtes, certaines personnes n'osent pas poser des questions et se renferment dans leur difficultés. En réunissant les utilisateurs en fonction de leur niveau, le formateur peut adapter son langage et son programme sans retarder ou brusquer les personnes qui ne sont pas d'un même niveau.

### 2.2 Un calendrier de priorité

Dans le cas d'une acquisition multiple (plusieurs logiciels, donc des fonctionnalités différentes), selon le plan d'équipement de l'établissement et les priorités définies, il est nécessaire de commencer la session de formation par le logiciel ou la fonctionnalité prioritaires.

Il est conseillé de définir à l'avance un nombre de jours propre pour chacun des logiciels et si possible d'espacer les formations dans le temps. En ce concentrant sur un logiciel à la fois, l'établissement a plus de chance d'utiliser les logiciels à 100% de leurs capacités.

### 2.3 Des journées de bilan

Après chaque formation sur un logiciel, il peut être intéressant de vérifier la compréhension et l'utilisation en prenant le temps d'organiser une journée ou demi-journée de bilan. On pourra y déceler les lacunes et organiser une éventuelle session de rattrapage avant de passer à une autre fonctionnalité.

## 2.4 Les Statistiques et Exportations

Les statistiques et les exportations permettent d'exploiter toutes les données renseignées dans la base de données NEMO. Les utilisateurs pourront en sortir des statistiques (Rapports d'activité, tableaux destinés aux organismes financeurs (ex. P.J.J.)), des tableaux croisés illustrés de graphiques et des listes pour les équipes. *L'utilisation de ces fonctionnalités induit une bonne et complète utilisation de tous les logiciels.* De ce fait, la formation sur les « Statistiques et exportations » doit être dispensée en dehors de la formation principale. Pour une utilisation optimale, il est conseillé de prévoir des journées spécifiques en fin du programme de formation, voir après un temps d'utilisation du logiciel.

## 2.5 Les formations groupées

Les formations regroupant plusieurs établissements sont plus intéressantes financièrement. Cependant, les demandes des établissements et des utilisateurs étant souvent trop divergentes, les formations sont moins personnalisées, donc moins performantes. De plus, le paramétrage du logiciel pour chaque structure risque de ne pas être assez spécifique et précis.

Afin de conserver l'homogénéité d'une association, il peut être intéressant d'organiser dans un premier temps quelques journées de formation avec le siège et les différentes structures afin de définir des tronc communs à respecter ; puis dans un deuxième temps d'organiser des formations dans chaque structure afin d'approfondir la formation et d'adapter le paramétrage et les éditions à leurs spécificités.

## 2.6 Les postes des utilisateurs

Tout le personnel n'utilise pas les logiciels de la même manière. Selon leurs fonctions les utilisateurs seront amenés à utiliser certaines fonctionnalités des logiciels plus que d'autres. Les journées de formation doivent regrouper les utilisateurs selon leurs besoins. Les thèmes et les fonctionnalités à aborder seront différents selon les postes occupés au sein de l'établissement.

**Quand ces recommandations ne sont pas appliquées, on prend le risque d'une utilisation partielle des logiciels, voir d'un abandon pur et simple du projet d'informatisation.**

\* \* \*

**Limiter le temps de formation, élément primordial du programme d'informatisation, aboutit parfois à une mauvaise rentabilité de l'investissement informatique (licence, formation et maintenance).**

\* \* \*

**Il n'y a pas à se presser.**

**Une informatisation réussie se fait souvent sur plusieurs années. La formation peut s'échelonner dans le temps, de manière à ponctuer l'évolution de la maîtrise des outils et à permettre progressivement une utilisation optimale.**

### 3. COMMENT ESTIMER LE TEMPS DE FORMATION ?

Ce plan de formation indique le nombre de jours nécessaire à l'apprentissage des différents logiciels NEMO.

**Cette estimation correspond à un groupe de 8 personnes d'un même établissement et de même niveau informatique.**

\* \* \*

**C'est une estimation minimale pour une bonne utilisation des outils informatiques.**

#### 3.1 La gestion administrative des dossiers

Pour une formation sur la gestion administratives des dossiers compter entre 4 et 7 jours, selon les logiciels.

Thème	Jour	Contenu
DOSSIER : 2 jours	1 <sup>er</sup> jour	Paramétrage des libellés, codes et familiarisation des menus et des écrans,
	2 <sup>ème</sup> jour	Utilisation et saisie des dossiers à partir de cas concrets
PLACEMENT FAMILIAL : 4 jours dont 2 pour le dossier	3 <sup>ème</sup> jour	Paramétrage du logiciel, des contrats d'accueil et familiarisation des menus et des écrans
	4 <sup>ème</sup> jour	Utilisation, saisie des dossiers de personnes, de familles d'accueil.
FACTURATION : 2 jours	3 <sup>ème</sup> ou 5 <sup>ème</sup> jour	Paramétrage des règles de calculs, familiarisation des menus et des écrans,
	4 <sup>ème</sup> ou 6 <sup>ème</sup> jour	Utilisation et test des factures.
CONTRIBUTION ET REVERSEMENT : 3 jours	3 <sup>ème</sup> ou 5 <sup>ème</sup> jour	Familiarisation des menus et des écrans, Etude des règles de calcul.
	4 <sup>ème</sup> ou 6 <sup>ème</sup> jour	Paramétrage des règles de calculs
	5 <sup>ème</sup> ou 7 <sup>ème</sup> jour	Utilisation et test des factures.

### 3.2 La gestion éducative des dossiers

Pour une formation sur la gestion éducatives des dossiers, il faut prévoir 2 jours supplémentaires.

Thème	Jour	Contenu
SUIVI ET ACTIVITE : 2 jours	1 <sup>er</sup> jour	Paramétrage des règles de gestion, familiarisation des menus et des écrans,
	2 <sup>ème</sup> jour	Utilisation, saisie des dossiers à partir de cas concrets.

### 3.3 La gestion du temps de travail

Pour une formation sur la gestion du temps de travail, prévoir 3 jours.

Thème	Jour	Contenu
EMPLOI DU TEMPS : 3 jours	1 <sup>er</sup> jour	Paramétrage du logiciel, des éditions, des contrats,
	2 <sup>ème</sup> jour	Familiarisation des menus et des écrans,
	3 <sup>ème</sup> jour	Utilisation et saisie des plannings.

### 3.4 L'utilisation avancée des logiciels

Pour une formation avancée des logiciels, prévoir 3 jours.

Thème	Jour	Contenu
EXPORTATIONS ET STATISTIQUES: 3 jours	1 <sup>er</sup> jour	Faire le point sur les besoins en statistique, familiarisation avec le principe d'exportation
	2 <sup>ème</sup> jour	Exemples de tableaux, de liste et de graphique
	3 <sup>ème</sup> jour	Reproduire les documents réels de statistique et les relier à la base de données

## 4. QUELQUES NOTIONS

Les logiciels **NEMO** permettent de constituer des bases de données. Il nous paraît important de rappeler ici les caractéristiques d'une base de données organisée et ce qu'elle apporte par rapport à une utilisation de logiciels de bureautique classiques.

### 4.1 Qu'est-ce qu'une base de données ?

C'est un lieu où sont rassemblées toutes les informations concernant un même sujet.

- Les informations sont rangées par thèmes (ce sont les tables), qui sont équivalents à des dossiers cartonnés.
- L'information qui est entrée n'est jamais en double. Quand une information est modifiée en un lieu, elle est modifiée et mise à jour partout où elle apparaît (ex : si on corrige une erreur de nom, il se modifiera automatiquement partout, dans tout le dossier, les courriers et toutes les pages où apparaît cette information).
- Cette information unique peut être consultée de manière fragmentée, avec des vues différentes, à travers des recherches multi-critères : Ex : dans la fiche famille d'un résident sont indiquées toutes les personnes en relation avec le résidents, on peut sélectionner une partie seulement pour éditer des listes, selon certains critères (ex : pour retrouver tous les tuteurs familiaux, les parents et frères et sœurs, etc.).
- L'information est également restituée de différentes manières, à travers l'édition de listes, de courriers, l'extraction de statistiques, en lien avec les logiciels correspondants (Word ; Excel)

Les informations sont protégées, de trois manières différentes :

- Le logiciel comporte certains contrôles. Les informations entrées ne peuvent pas être saisies n'importe où et n'importe comment. Les informations sont entrées en fonction d'éléments paramétrés (pour un champ donné, les infos à saisir sont précisées et, s'il s'agit d'un élément récurrent, une liste propose automatiquement une réponse). Ceci permet une uniformisation de la manière de travailler et évite à une personne néophyte de se tromper .
- La base de donnée est protégée en fonction des personnes qui y accèdent (à chaque utilisateur correspond un mot de passe qui ne donne accès qu'aux modules présélectionnés).
- La base de données est protégée de ceux qui y accèderaient en dehors du programme (ex : avec **NEMO**, en dehors de la société qui fournit le logiciel, personne ne peut avoir accès aux informations sans l'application **NEMO**). Cette précaution respecte les normes imposées par la CNIL.

## 4.2 Les spécificités d'une base de données

Quelle est la différence entre une base de données et une utilisation de logiciels de secrétariat et de comptabilité ?

- Quand on utilise différents logiciels, les informations et les dossiers sont éparpillés. Les informations doivent être mises à jour en plusieurs lieux.
- Une base de données permet de rassembler toutes ces informations, de les partager - y compris sur plusieurs sites et même sans être en réseau - de les mettre à jour automatiquement et de les restituer sous différentes formes (courriers, statistiques, factures, bilans...).
- Elle permet de maintenir une cohérence de travail et un ordre, qui rendent plus lisible l'information.
- Elle permet de formaliser les méthodes, outils et supports de travail dans le cadre d'une démarche qualité.

## 5. LES CONDITIONS DE RÉUSSITE ET LES ÉCUEILS À ÉVITER

Les conditions de réussite et les écueils à éviter présentés ci-dessous proviennent d'une analyse des différents projets d'informatisation des services de l'action sociale départementale et des établissements et associations (logiciels NEMO).

### 5.1 Les conditions de réussite

Les conditions d'une démarche réussie d'informatisation des services se déclinent en termes de ressources techniques, de ressources humaines et d'objectifs réalistes.

#### *Les ressources techniques*

- Choix d'un logiciel correspondant aux objectifs de la direction et aux besoins des utilisateurs et présentant des ressources informatiques adéquates aux objectifs.

Ce point est une condition préalable à toute démarche d'informatisation. Plusieurs logiciels couvrent les fonctionnalités nécessaires à la gestion des établissements. Cependant, il existe différentes façons de prendre en compte ces fonctionnalités. Pour réussir une informatisation, il convient de choisir un logiciel offrant toutes les garanties d'ouverture, d'adaptabilité et d'ergonomie.

#### *Les ressources humaines*

- Une équipe prête à s'investir.

L'acquisition de la maîtrise des logiciels nécessite un réel investissement en temps et en motivation. Là où les équipes s'investissent plus, l'utilisation des logiciels est enrichie du travail des uns et des autres et des échanges autour de la pratique. Quand une seule personne utilise les logiciels (souvent le dossier et la facturation), la charge de travail peut vite devenir importante, la personne peut se sentir isolée dans son travail. Les informations entrées se limitent au minimum. Elles circulent peu ou pas et ne sont pas exploitables pour l'analyse de l'activité.

### *Des objectifs réalistes*

- Un travail préalable sur les procédures et les données à gérer peut aider grandement à la mise en service du logiciel. Ceci passe notamment par le recensement des documents papiers qui serviront de base au paramétrage du logiciel et à la personnalisation des éditions.
- Une volonté de changement mesurée et réaliste.

La limite fixée aux objectifs de l'informatisation est difficilement quantifiable. Elle est un compromis entre les objectifs généraux du projet et les utilisateurs. Elle est propre à chaque établissement, en fonction de son organisation, de son histoire, des habitudes de travail des utilisateurs. Elle nécessite une appréhension de l'existant pour éviter les deux écueils : la volonté d'informatiser toutes les procédures et tous les cas en se perdant dans une trop grande complexité, ou l'utilisation minimale du logiciel ne permettant pas de mettre en œuvre des outils d'aide à la décision.

### *L'accompagnement du changement*

- Le projet d'informatisation ne s'arrête pas au premier jour de la mise en œuvre. Les étapes de reprise des dossiers, d'utilisation progressive, de formalisation des tâches manuelles et éparées, nécessitent un suivi important. D'où l'importance que nous accordons à la formation et à l'assistance téléphonique qui tous deux permettent d'instaurer une relation privilégiée et d'accompagner les utilisateurs jusqu'à la réussite.
- Les responsables sont souvent pressés de voir les résultats de l'informatisation. Il est indispensable de prévoir le temps d'adaptation au changement, le temps de reprise, le temps d'évaluation et le temps d'appropriation des logiciels par les utilisateurs.

## 5.2 Les écueils à éviter

- S'enliser dans un projet trop détaillé, des demandes irréalistes, une volonté de tout informatiser et de prendre en compte les cas les plus complexes, nuit généralement à la mise en place d'un projet d'informatisation. La tendance des utilisateurs est souvent double et contradictoire :
  - **Trop d'informations** : Devant le potentiel des outils informatiques, devant la part de rêve que suscite l'immatérialité de l'outil, on retrouve souvent le désir de tout informatiser, de traiter le maximum d'informations, en oubliant parfois la déontologie ou simplement la réalité du travail social. Cela peut aboutir à gérer des informations, des procédures qui ne sont pas pertinentes, car renseignées de façon « fictives » ou trop complexes et contraignantes à utiliser. Les statistiques n'analyseront pas les situations des personnes et des familles, mais la représentation des situations par les gestionnaires des dossiers. Les procédures trop contraignantes entraîneront une mauvaise utilisation du logiciel.
  - **Pas assez d'informations** : Cette tendance est peu représentée lors des études préalables. Elle est surtout fondée sur la crainte du partage d'informations, le refus de la transparence et des motifs déontologiques.
  
- Vouloir aller trop vite et ne pas tenir compte du rythme des utilisateurs, des responsables, de leur capacité à absorber le surcroît de travail de la phase de mise en œuvre.
- Laisser les utilisateurs travailler « officieusement » sur des fichiers bureautiques, faire un travail en double qui marginalise de fait le nouvel outil.
- Démarrer un module sans avoir prévu et préparé les restitutions : tableaux, listes, courriers et statistiques.
- Laisser subsister des difficultés techniques, sans faire appel à la maintenance.
- Une formation et une préparation insuffisante.