



**CPAS**  
**OCMW**  
**1030**

# DÉMATÉRIALISATION DU DOSSIER SOCIAL

Gestion électronique des documents sociaux

# CONTEXTE

La digitalisation est inscrite dans les priorités du centre depuis 2016 ...

## Constats :

- Perte de document => gaspillage de temps dans la recherche
- Lenteur administrative => risque opérationnel
- Problème d'articulation entre métiers

Volonté de **renforcer l'accessibilité** digitale au centre

Numérisation  
unique dès la  
captation des  
documents

Plus de perte  
d'information ou  
de documents

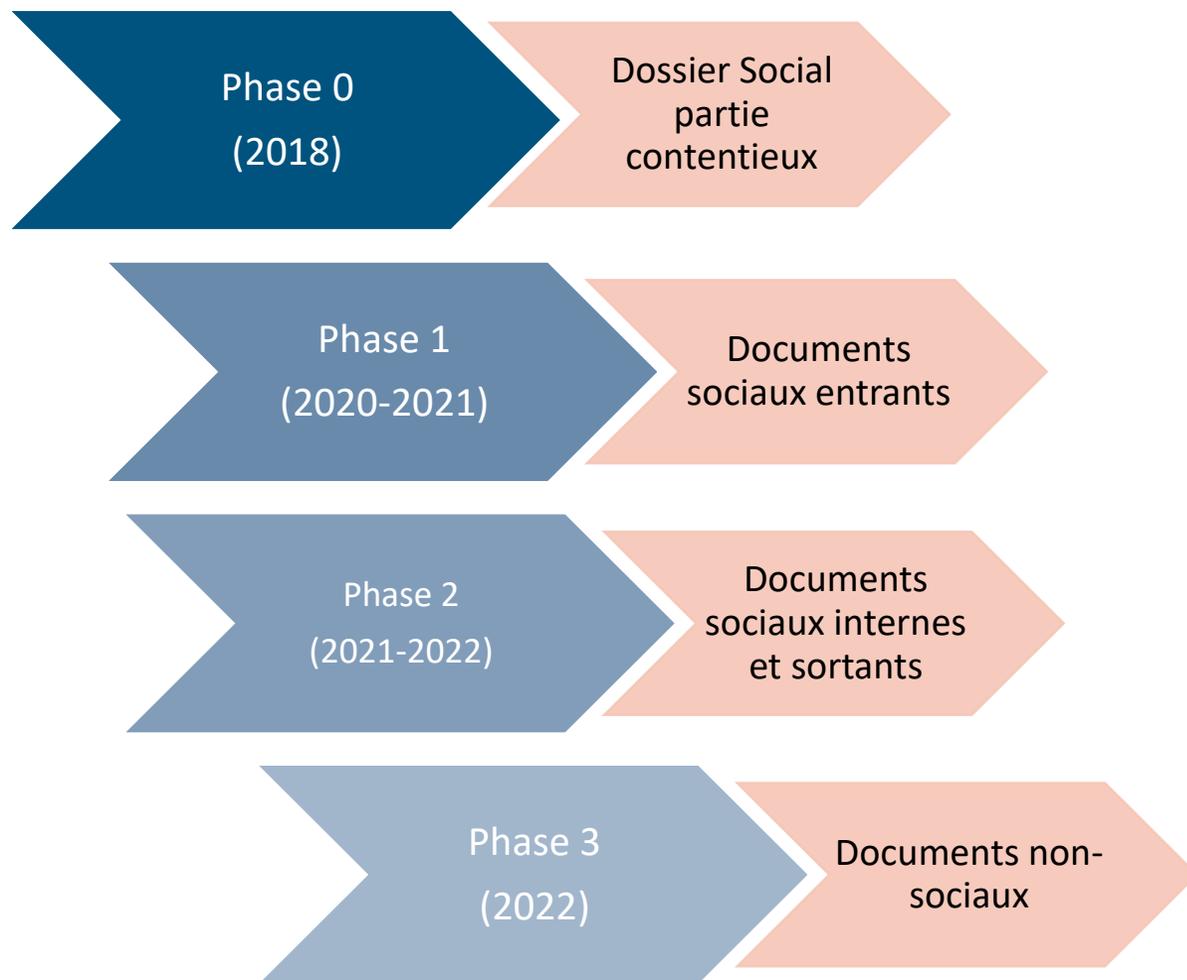
Accroître  
l'accessibilité des  
documents

# UN CHANGEMENT D'ÉCHELLE

## Quelques chiffres

- + de 50.000 dépôts de documents captés / an
  - Dont + de 20.000 au guichet du centre
- 80 ETP Assistants Sociaux
- 700 visiteurs par jour au centre
- 11.387 dossiers actifs

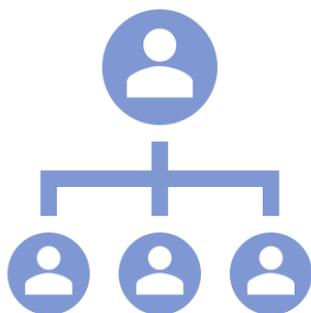
# MISE EN PLACE DE LA TRANSITION NUMÉRIQUE DES DOCUMENTS



## Objectifs de la digitalisation du dossier social

1. Substitution du dossier papier
2. Consultation digitale des documents

# POINTS CLÉS DU PROJET



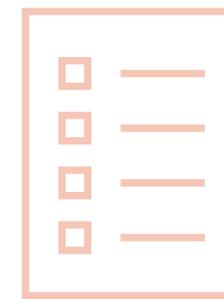
## Organisation

- Implication des différents métiers
- Refonte des processus de travail
- Professionnaliser la digitalisation



## Cycle de vie du document

- Inventorisation des documents
- Catégorisation en fonction de la nature et des usages



## Gestion de projet

- Calendrier
- Pendant le projet
  - Agilité
- l'après projet
  - Accompagner le changement

# PILOTAGE DU PROJET : IMPLICATION DE « SPOC »

## 2<sup>ème</sup> ligne

Département  
Énergie

Département  
Insertion Socio-  
professionnelle

Autres...

## 1<sup>ère</sup> ligne

Service Juridique

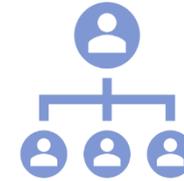
Département de  
l'action sociale

Département  
Personnes âgées

Affaires générales

Section scan et  
classement

Département  
informatique



# REFONTE DE PROCESSUS DE TRAVAIL

## Parcours du dossier social

- **Limiter et centraliser** la captation de documents entrants
- **Simplifier** le parcours du dossier social
- **Digitaliser « par défaut »** l'accès aux document

## Intégration de chaque document

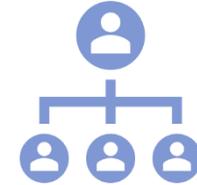
- Par **nature**
- Par **citoyen bénéficiaire**

Indépendamment des usages ou canaux de captation

=> Découpage et profilage systématique

## Adaptation des processus métier

1. Accessibilité des documents -> gain de temps et co-travail
2. Formalisation accrue des usages de l'information -> clarification des rôles et responsabilité
3. Visibilité sur le parcours du dossier social -> Monitoring plus précis



# PROFESSIONNALISATION DE LA CAPTATION

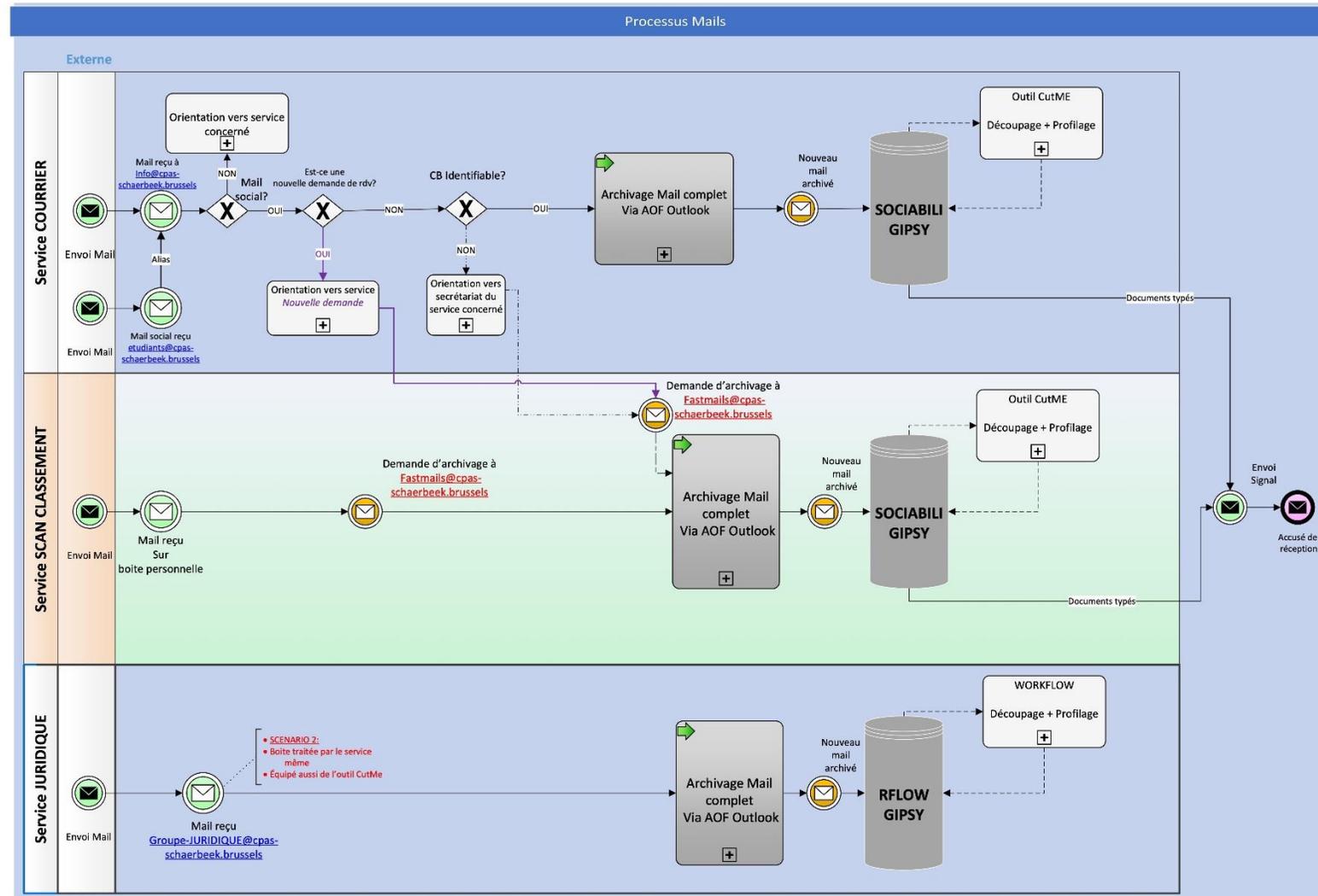
## Mise en place d'une équipe dédiée à la captation et la catégorisation

- Assurer la plus haute qualité de numérisation et d'indexation
- Dans des délais les plus court possible
- Limiter les circuits parallèles de captation de document

## Instauration de trois circuits principaux de captation des documents

- Courriers ou mails envoyés au centre
- Dépôt de document par les citoyens bénéficiaires
- Dépôt de document au terme des entretiens
  - Mise en place de guichets et circuits dédiés

# EXEMPLE DE CIRCUIT DE DOCUMENT



# DÉCRIRE ET ADAPTER LE CYCLE DE VIE DES DOCUMENTS



- Inventaire exhaustif des documents, des canaux et des usages



- Identification des besoins / plus value de chaque métier à l'égard des documents



- Etablissement d'un thésaurus (catégorisation)



- Génération de signaux lors de la numérisation

# CATÉGORISATION DES DOCUMENTS : EXEMPLE

Profil (Profiling)	TYPES DE DOCUMENT	Inventaires des documents
SOCIAL	ATTESTATIONS AMU	Attestation d'aide médicale urgente
SOCIAL	ATTESTATIONS DONNEES BANCAIRES	Carte de banque ou extrait de compte
SOCIAL	ATTESTATIONS EMPLOI	Attestations d'emploi_Rupture de contrat_C4
SOCIAL	ATTESTATIONS EMPLOI	Attestations d'inscription d'organismes "Emploi"
SOCIAL	ATTESTATIONS EMPLOI	Contrat de travail
SOCIAL	ATTESTATIONS EMPLOI	Attestations sur l'honneur
SOCIAL	ATTESTATIONS ETAT CIVIL	Acte de mariage
SOCIAL	ATTESTATIONS ETAT CIVIL	Acte de décès
SOCIAL	ATTESTATIONS ETAT CIVIL	Acte de naissance
SOCIAL	ATTESTATIONS ETAT CIVIL	Attestation de composition de ménage
SOCIAL	ATTESTATIONS ETAT CIVIL	Attestations de reconnaissance de paternité
SOCIAL	ATTESTATIONS ETAT CIVIL	Déclaration de changement d'adresse
SOCIAL	ATTESTATIONS ETUDES & FORMATIONS	Attestations de fréquentation scolaire/formation
SOCIAL	ATTESTATIONS ETUDES & FORMATIONS	Attestations de suivi de formation
SOCIAL	ATTESTATIONS ETUDES & FORMATIONS	Attestations d'inscription scolaire

# GÉNÉRATION DE SIGNAUX LORS DE LA CAPTATION

	Type de documents	Index: Genre	Logique
1	ATTESTATIONS AMU	Entrant	Juste signal
2	ATTESTATIONS DONNEES BANCAIRES	Entrant	TIKS à l'AS TIT
3	ATTESTATIONS EMPLOI	Entrant	Juste signal
4	ATTESTATIONS ETAT CIVIL	Entrant	Juste signal
5	ATTESTATIONS ETUDES & FORMATIONS	Entrant	Juste signal
6	ATTESTATIONS FIN D'AIDES	Entrant	Juste signal
7	ATTESTATIONS IDENTITE & REGISTRE NATIONAL	Entrant	Juste signal*
8	ATTESTATIONS MEDICALES	Entrant	Juste signal
9	ATTESTATIONS RESIDENCE	Entrant	Juste signal
10	ATTESTATIONS RESSOURCES	Entrant	TIKS aux Paiements Visa admin RI OU AS TIT
11	CORRESPONDANCE ADMINISTRATION DE BIENS	Entrant	Juste signal
12	CORRESPONDANCE CONTENTIEUX/DETTES	Entrant	Juste signal
13	CORRESPONDANCE DEMANDE INFORMATION	Entrant	Juste signal
14	CORRESPONDANCE DEMANDE AIDE	Entrant	TIKS à l'AS TIT
15	CORRESPONDANCE DEMANDE AUDITION	Entrant	TIKS au service Notification
16	CORRESPONDANCE LOGEMENT	Entrant	Juste signal
17	CORRESPONDANCE MUTUELLES	Entrant	Juste signal
18	CORRESPONDANCE RESSOURCES	Entrant	Juste signal
19	CORRESPONDANCE RESSOURCES SUBROGATION	Entrant	TIKS au service Notification
20	CORRESPONDANCE_AVIS_ITS	Entrant	Juste signal
21	DOCUMENTS JURIDIQUES_NON_CONTENTIEUX	Entrant	Juste signal
22	FACTURES_CHARGES_DIVERS	Entrant	TIKS à l'AS TIT
23	FACTURES_CHARGES_ETUDES_FORMATIONS	Entrant	TIKS à l'AS TIT
24	FACTURES_CHARGES_MEDICALES	Entrant	TIKS à l'AS TIT
25	FACTURES_CHARGES_SOCIO-CULTURELLES	Entrant	TIKS au REFERENT
26	FACTURES_CHARGES_TRANSPORT	Entrant	TIKS à l'AS TIT



# GESTION DU PROJET

## Communication et implication

- Soutien l'implication la plus large dans la définition des besoins et des processus de travail (Via des SPOC au sein des départements/équipes)

## Coordination et suivi des avancements

- Dispositif transversal : Nécessité de disposer de jalon clair et d'un sponsoring institutionnel fort
- Pérenniser la dynamique dans la culture institutionnelle

## Déployer de façon agile

- Petite échelle -> Moyenne échelle
- Expérimenter et adapter

# ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT

Préparé par Pascal Le Deley, PMP

Étapes ADKAR®	Sponsor	Manager	Collaborateur	Formateur
<i>Awareness / conscience</i>				
<i>Desire / désir</i>				
<i>Knowledge / connaissance</i>				
<i>Ability / maîtrise pratique</i>				
<i>Reinforcement / renforcement</i>				

ADKAR et les termes « Awareness, Desire, Knowledge, Ability, Reinforcement » sont des marques déposées de la société Prosci, Colorado, USA.

# QUELQUES POINTS D'ATTENTION

Circuit et cycle de vie des documents

Accompagner le changement

Points  
d'attention

Coordination du projet  
(avant, pendant et après)

Intégrer le projet dans la  
culture institutionnelle