



# Objectifs et défis à relever dans le cadre du nouveau système de gestion des cas

Exposé dans le cadre de la manifestation de la DSSI  
« L'aide sociale dans le canton de Berne – bilan et perspectives »

du 20 août 2021 au stade du Wankdorf à Berne

Markus Ming / Sonja Brouwer

Office de l'intégration et de l'action sociale  
Direction de la santé, des affaires sociales et de l'intégration



# Sommaire

1. Objectifs de l'exposé
2. Présentation du nouveau système de gestion des cas
3. Craintes et interrogations liées au nouveau système
4. Espoirs et perspectives
5. Conclusion



# 1. Objectifs de l'exposé

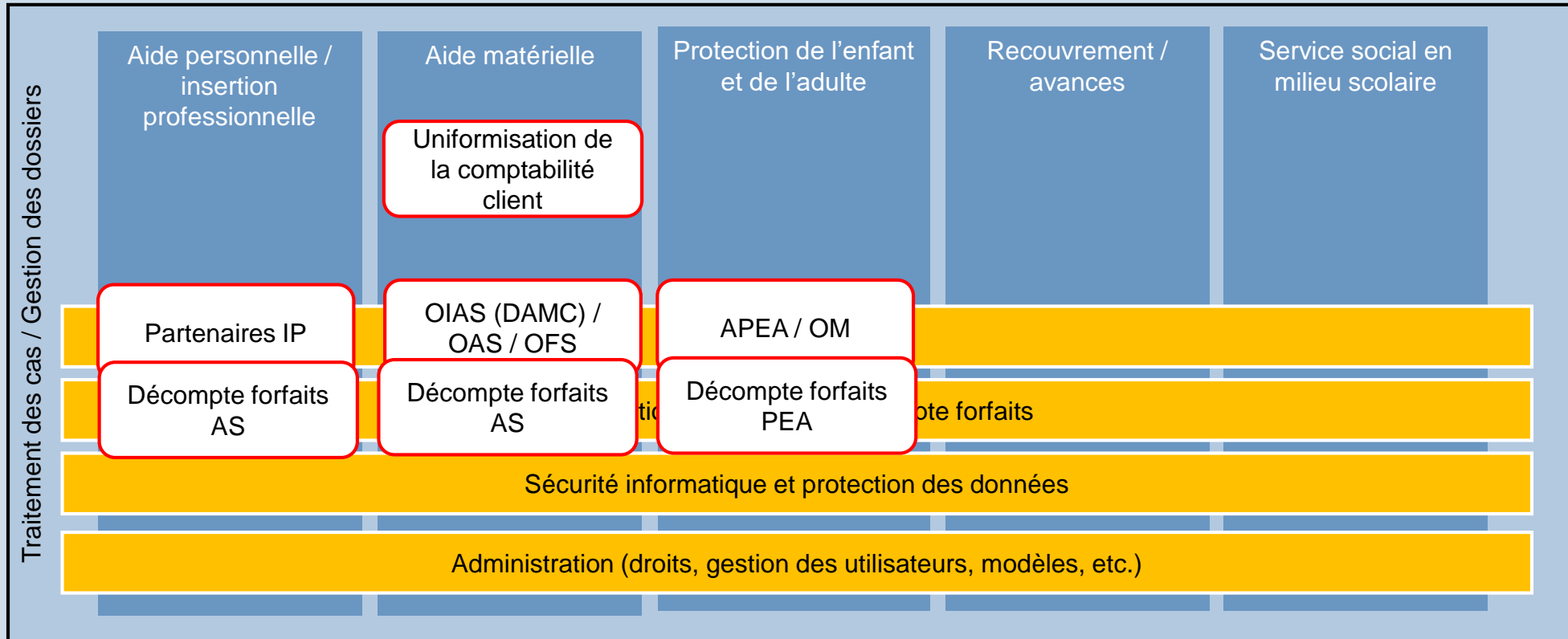
- Les personnes participantes peuvent se faire une idée plus concrète du nouveau système de gestion des cas (NFFS).
- Les craintes à ce sujet ont pu être exprimées et passées en revue.
- Les espoirs et les attentes suscités par le nouveau système ont été identifiés.



## 2. Présentation du nouveau système de gestion des cas

# Nouveau système de gestion des cas

Admission / prise en charge / ouverture des cas et des dossiers



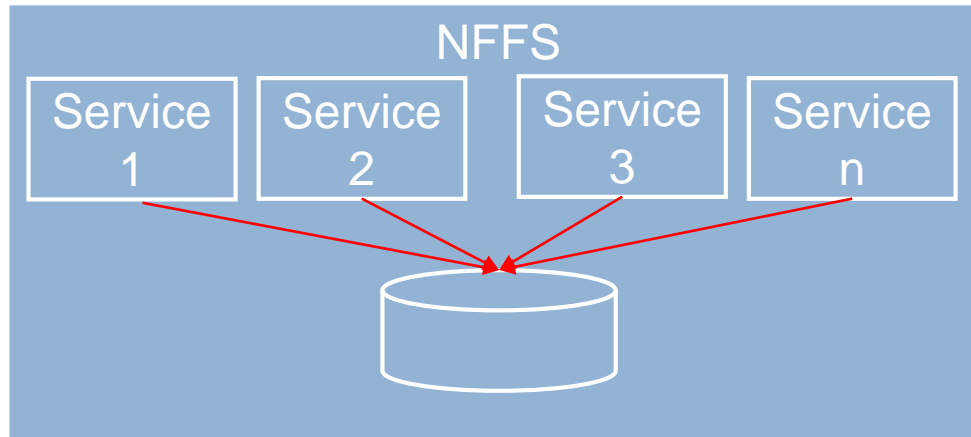
Traitement des cas / Gestion des dossiers

Aboutissement / clôture des dossiers / clôture comptable

Archivage des dossiers électroniques

# Solutions techniques

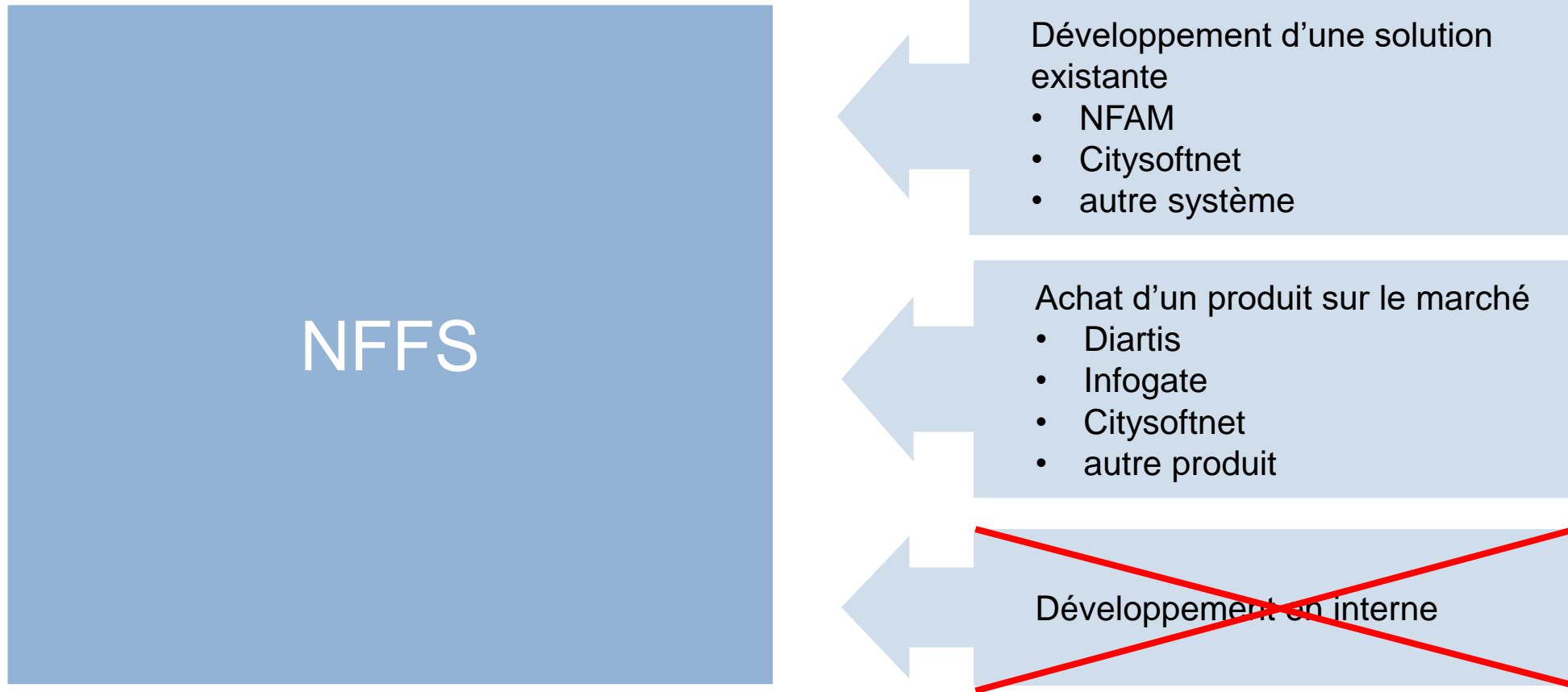
Préférence pour un système central, hébergé sur le web et adapté aux besoins des clients



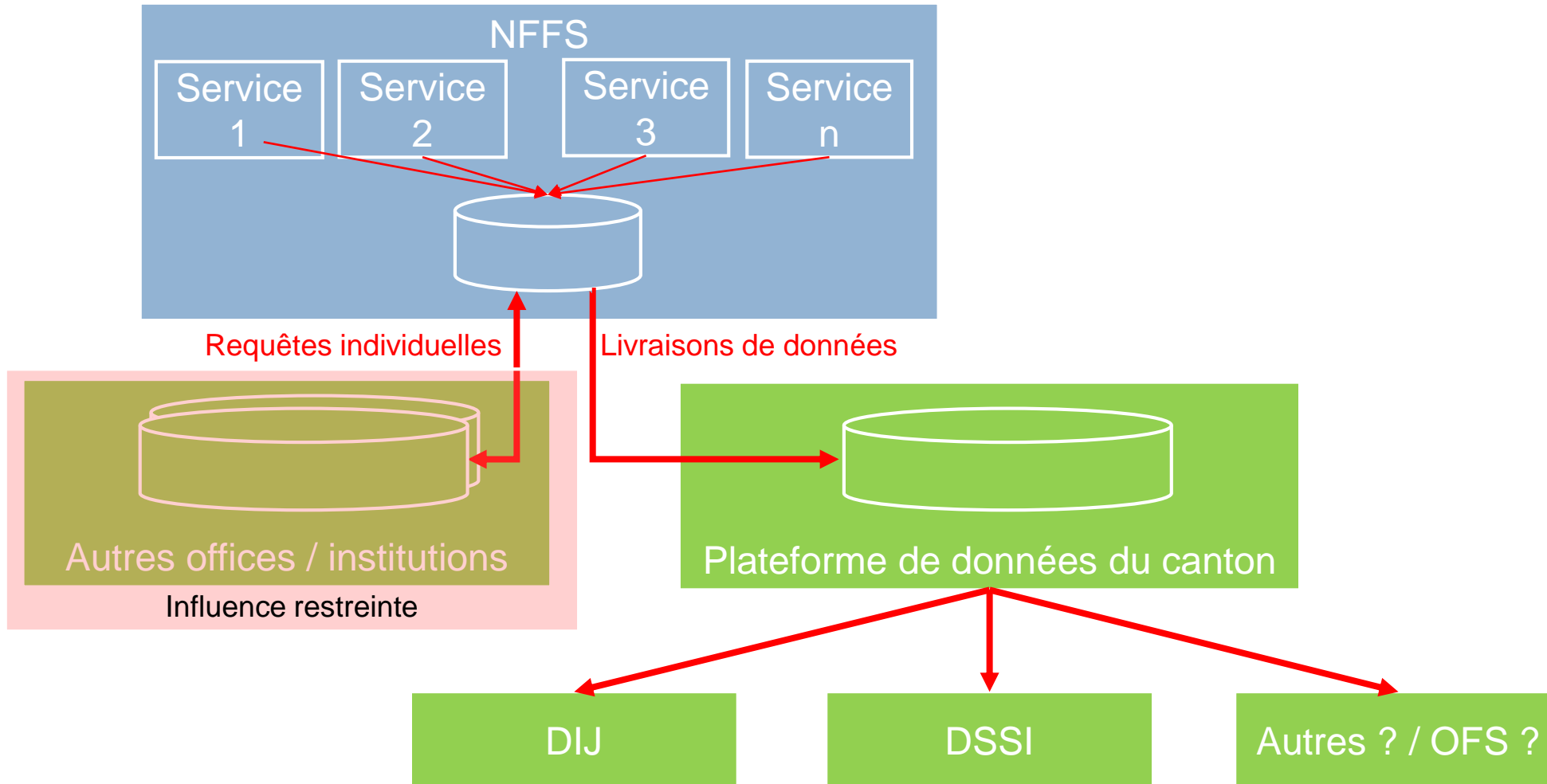
## Autres options :

- Nouveau système de gestion des cas avec une solution client-serveur, avec stockage central des données et interfaces dédiées
- Nouveau système de gestion des cas avec installation individuelle dans tous les services sociaux

# Solutions techniques



# Echange des données avec le canton





# Utilisation d'autres systèmes de gestion des cas (Klibnet, Citysoftnet...)

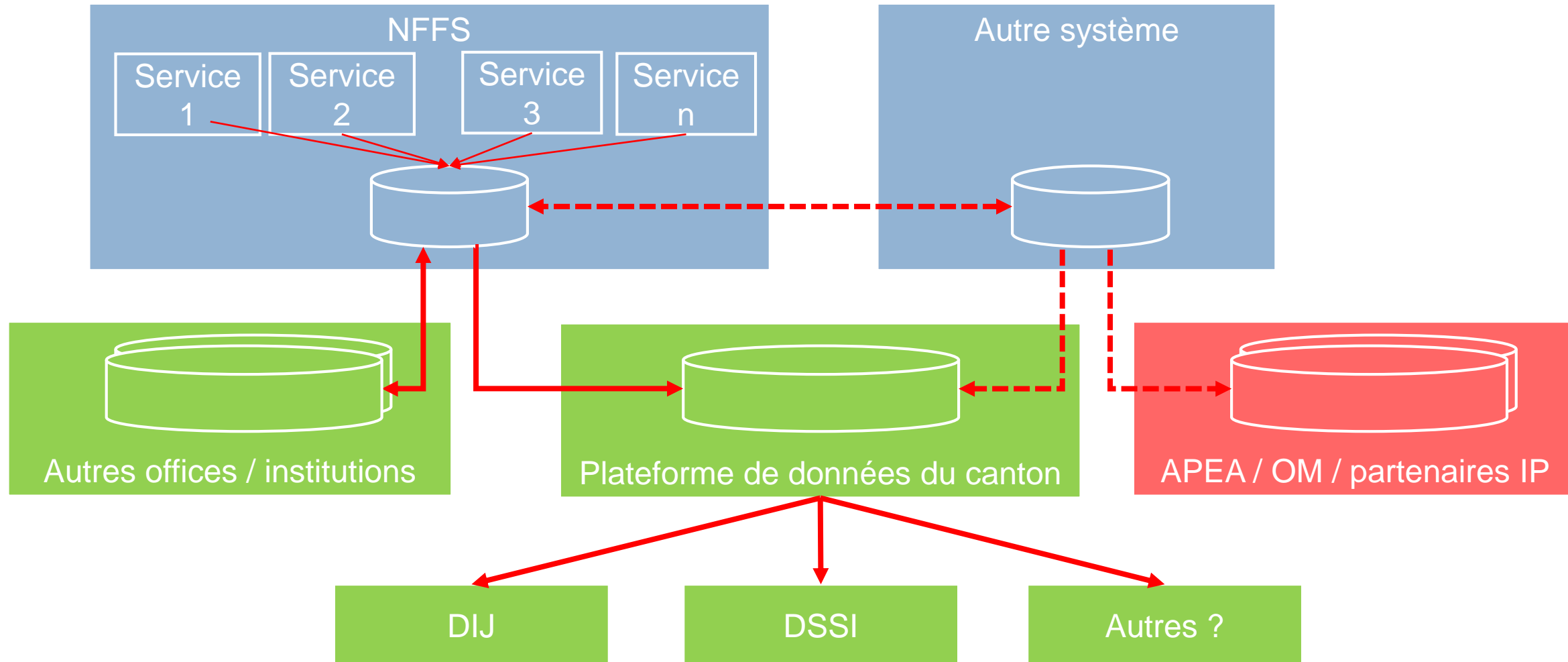
Contexte :

Article 57k LASoc :

Le Conseil-exécutif peut obliger les services sociaux à utiliser un système de gestion des cas approuvé par la DSSI.

- ⇒ Les services sociaux ne sont plus libres de choisir leur système de gestion des cas.
- ⇒ Ils peuvent utiliser le nouveau système fourni par le canton.
- ⇒ Ils n'y sont toutefois pas obligés.
- ⇒ Le système utilisé doit permettre l'échange de données avec les autres services sociaux et le canton.

# Utilisation d'autres systèmes de gestion des cas

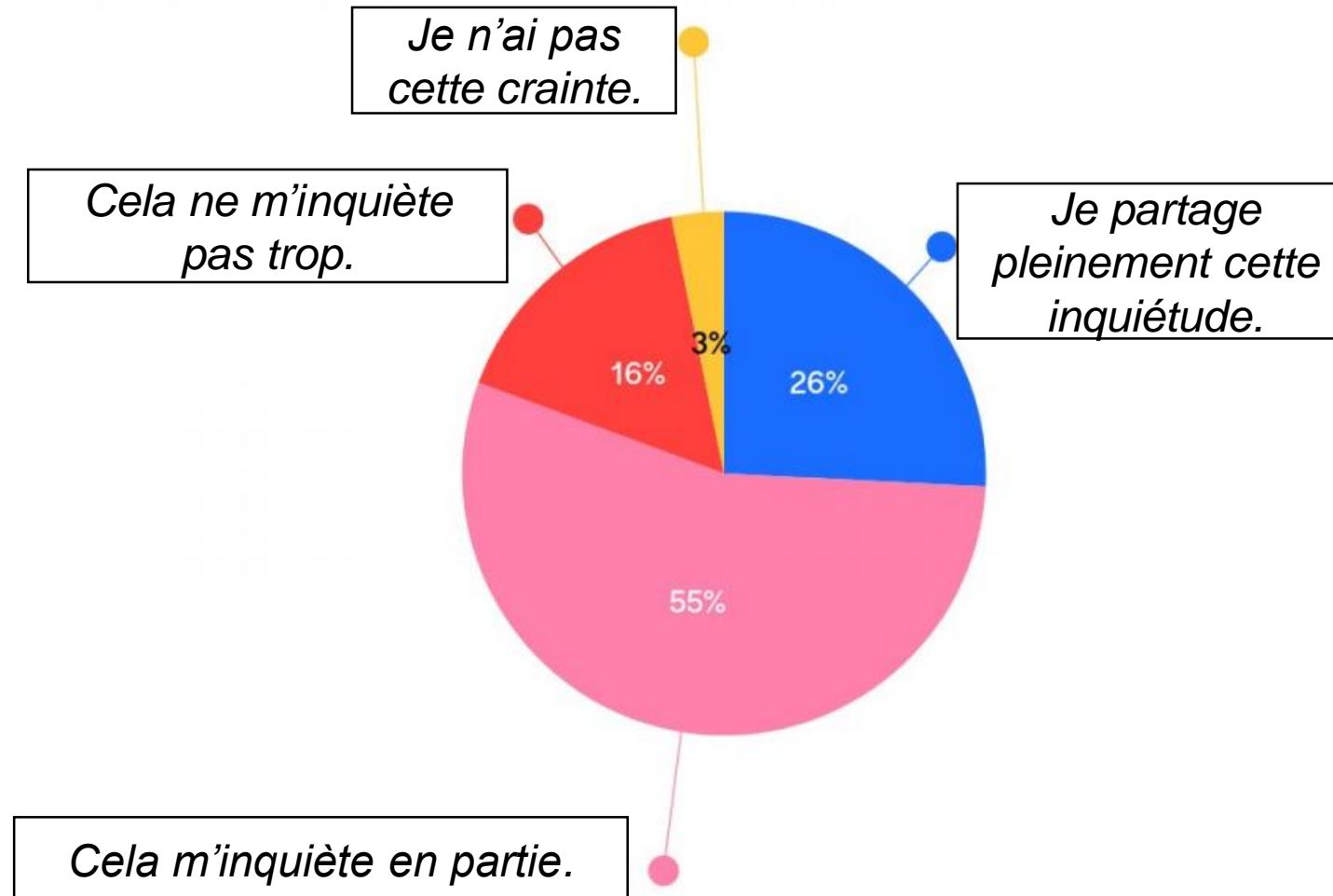


### 3. Craintes et interrogations liées au nouveau système

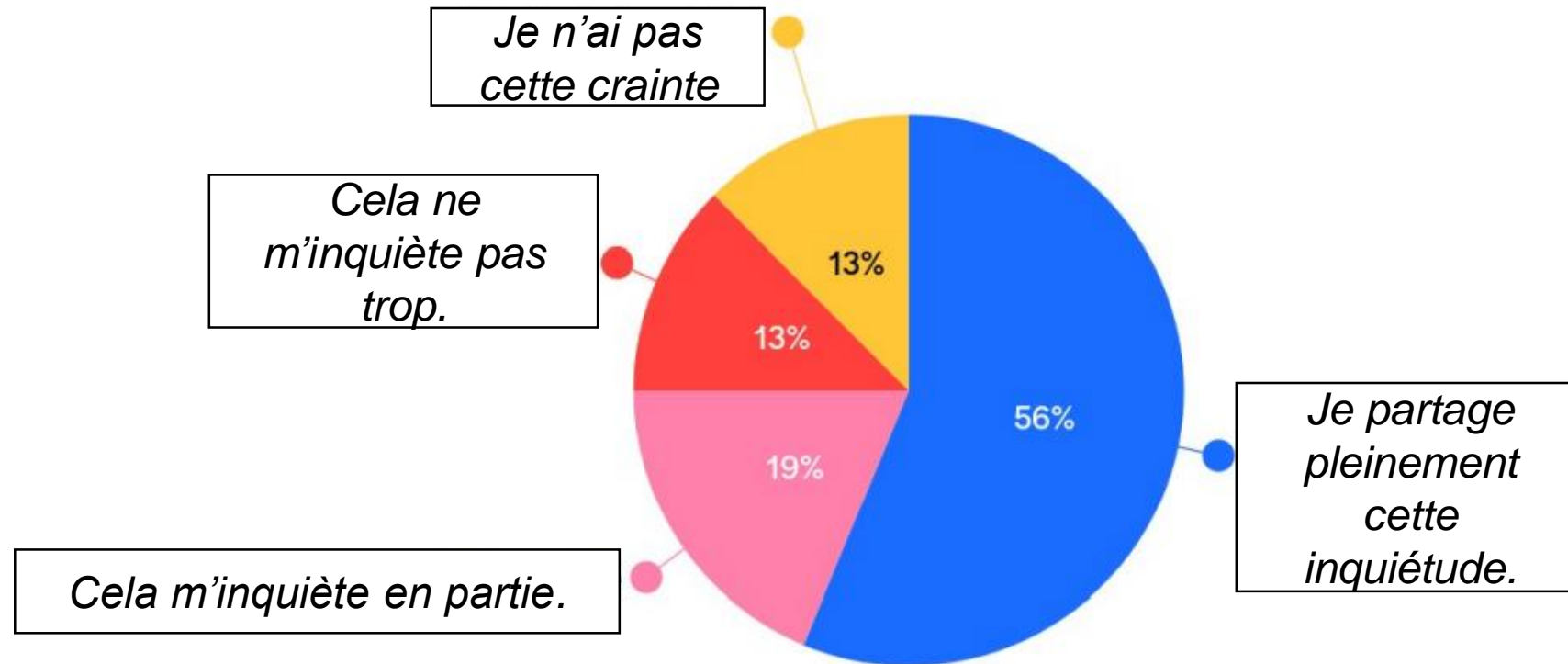
- Les besoins des services sociaux sont négligés, seuls les besoins du canton sont pris en compte.
- La poursuite du développement est bloquée en raison des incertitudes sur ce que les services sociaux obtiendront et à quelle échéance.
- Une importante charge de travail supplémentaire est à prévoir durant la période d'introduction du nouveau système.
- Il existe peu de possibilités d'ajustements individuels.

Entrez le code 54104380 sur [www.menti.com](https://www.menti.com) et participez à l'enquête.

*Dans quelle mesure craignez-vous que les besoins des services sociaux soient négligés et que seuls ceux du canton soient pris en compte ?*



*Dans quelle mesure craignez-vous que le développement ne puisse se poursuivre en raison des incertitudes liées au nouveau système ?*





## 4. Espoirs et perspectives

- Simplification : allègement de la charge administrative
- Standardisation : gestion des cas plus uniforme, notamment en ce qui concerne le processus d'admission, les plans comptables et les outils
- Numérisation : bureau dématérialisé, méthode de travail plus efficace



## 5. Conclusion

Que vous inspire le nouveau système de gestion des cas ?

→ Entrez le code 54104380 sur [www.menti.com](https://www.menti.com) et participez à l'enquête.

*Pour moi, le nouveau système de gestion des cas, c'est...*

*une boîte noire.*

*une boîte noire.*

*un changement dans les efforts supplémentaires à déployer et un espoir d'amélioration (si ça fonctionne).*

*un gros éléphant qui, avec un peu de chance, ne produira que de l'engrais pour le canton.*

*une avancée.*

*encore loin...*

54104389

*la numérisation.*

*une opportunité pour les AS de poursuivre leur développement.*

*Pour moi, le nouveau système de gestion des cas, c'est...*

*sortir de l'âge de pierre.*

*l'occasion de changer, de  
s'ouvrir à quelque chose de  
nouveau.*

*quelque chose de flou : à  
quoi ça sert vraiment ?*

*la fin des pertes de temps.*

*une standardisation.*

*encore très loin.*

*très loin.*

*une impasse ?*

*un contrôle plus grand  
encore ?*

*Pour moi, le nouveau système de gestion des cas...*

*c'est une idée bâclée.*

?

*jusqu'ici, ça a l'air bien...  
mais après ?*

*c'est une opportunité  
intéressante mais pas sans  
difficultés.*

*c'est une grande opportunité  
pour laquelle le canton est  
prédestiné.*

*c'est travailler de la même  
manière, de façon centralisée  
et moderne.*



# Contact

Markus Ming

markus.ming@be.ch

+41 31 635 81 47