



Projet de nouveau système de gestion des cas pour les services sociaux : synthèse de l'étude

La présente étude vise à examiner si l'introduction d'un nouveau système de gestion des cas, dans la mesure du possible uniforme, dans le canton de Berne permettrait aux services sociaux de travailler plus efficacement au plan économique et administratif, et s'il s'agit d'un instrument adéquat pour mettre à disposition les données utiles pour le pilotage. L'étude présente également un modèle d'affaires approprié pour la collaboration entre le canton et les communes bernoises, et décrit les prochaines étapes de mise en œuvre.

Les services sociaux travaillent déjà avec des systèmes électroniques de gestion des cas. Toutefois, ceux-ci requièrent de nombreuses interfaces et une préparation manuelle des données. Il existe un grand potentiel d'optimisation dans l'harmonisation de ces interfaces et de la sémantique des données de toutes les institutions concernées. En outre, l'introduction d'un modèle de données et de gestion plus complet pour la Direction de la santé, des affaires sociales et de l'intégration (DSSI) nécessiterait des investissements importants dans les solutions logicielles existantes des communes.

L'idée d'un système homogène de gestion des cas a donc été analysée. Dans ce cadre, des entretiens ont été menés avec huit services sociaux de communes municipales et mixtes, un service social d'une commune bourgeoise, l'Office des mineurs (OM) et une autorité de protection de l'enfant et de l'adulte (APEA). En outre, 73 services sociaux du canton de Berne ont répondu à un sondage en ligne sur les coûts totaux actuels relatifs à l'exploitation de l'ensemble des systèmes de gestion des cas et ont donné leur avis concernant l'adoption d'un nouvel outil. Les entretiens organisés avec les principaux fournisseurs actuels (Diaris et Infogate) et avec le directeur de Citysoftnet ont permis d'analyser la situation actuelle du marché et de développer des modèles d'affaires éventuels en vue de l'exploitation d'une nouvelle solution.

L'étude montre qu'un système homogène de gestion des cas géré de manière centralisée par le canton de Berne permettrait d'une part de réduire les frais d'informatique et de processus, et d'autre part d'augmenter la qualité tout en raccourcissant les délais de traitement des affaires relevant de l'aide sociale. Les services sociaux interrogés investissent actuellement environ six millions de francs par an dans les licences, l'exploitation et la maintenance de leurs systèmes. Des investissements supplémentaires de quelque deux millions de francs sont prévus au cours des deux prochaines années. Ces coûts pourraient être réduits grâce à la mise en place d'un système de gestion des cas centralisé.

L'enquête en ligne a révélé que les services sociaux interrogés sont favorables à un système de gestion des cas commun pour la majorité d'entre eux (67%). Seule une minorité (8%) y est opposée.

La question du modèle d'exploitation n'est pas encore entièrement résolue en raison de la situation actuelle du marché. Il a toutefois été convenu que le futur système de gestion des cas devrait être acquis par le canton de Berne et que la responsabilité du développement stratégique incomberait à la DSSI. Lors de la prochaine phase du projet, il s'agira de clarifier la question des partenaires (fournisseurs de logiciel standard, société Citysoftnet ou autres).

Les prochaines étapes sont claires. Etant donné qu'il s'agit d'un projet commun avec la Direction de l'intérieur et de la justice (DIJ), une équipe composée de représentants de trois à cinq services sociaux, de la DSSI et de la DIJ doit être constituée afin de définir les exigences auquel le nouveau système doit répondre. Parallèlement, des travaux portant sur les modèles de coopération possibles sont en cours avec la participation des fournisseurs et des partenaires potentiels. Il s'agit de définir l'objet de l'appel d'offres de manière que le nouveau système de gestion des cas apporte des avantages économiques, augmente l'efficacité à long terme et tienne compte des exigences spécifiques aux communes.

Avec ce projet, les communes (Association des communes bernoises), le canton (DSSI et DIJ) et les services sociaux (Conférence bernoise d'aide sociale et de protection de l'enfant et de l'adulte) construisent ensemble leur avenir numérique et s'accordent sur les modalités d'introduction d'un nouveau système commun de gestion des cas relevant de l'aide sociale, de la protection de l'enfant et de l'adulte, et des contributions d'entretien.