

# Déployer un dossier de l'utilisateur

Checklist du chef de projet  
en contexte multi ESMS/OG

METTRE  
EN ŒUVRE  
ET PARTAGER

---

**Les publications de l'ANAP s'inscrivent dans trois collections pour transmettre aux professionnels de santé les clés pour :**

**ANTICIPER ET COMPRENDRE** une thématique avant de s'engager dans une démarche de transformation et d'amélioration de leur performance,

**DIAGNOSTIQUER** et comparer leurs performances, afin de bénéficier d'un éclairage indispensable à l'initiation de leur projet,

**METTRE EN ŒUVRE ET PARTAGER** leurs expériences avec leurs pairs en s'inspirant de conseils méthodologiques et de pratiques organisationnelles.

---



**+ d'infos ?**

***numerique@anap.fr***

# Résumé

Ce document est conçu pour le chef de projet en charge du déploiement d'un Dossier usager informatisé (DUI) entre plusieurs Établissements et services médico-sociaux (ESMS) et/ou Organismes gestionnaires (OG).

Il vient en complément de la méthode « Déployer un dossier de l'utilisateur - Méthode pour le chef de projet dans un contexte multi ESMS/OG » et en restitue l'ensemble des actions à mettre en œuvre sous forme de checklist directement utilisable par le chef de projet.

ÉTAPE	ACTIONS	OK	EN COURS	KO	Responsable	Acteur	Consulté	Informé	Résultat
ÉTAPE 1 – ORGANISER UNE GOUVERNANCE OPERATIONNELLE ET STRATEGIQUE	<b>IDENTIFIER LA GOUVERNANCE</b>								
	Etablir la convention de coopération entre les personnes morales impliquées dans le projet				COSTRAT				
	Identifier les membres du Comité de pilotage stratégique (COSTRAT-DUI)				Chef de projet				Liste des membres du COSTRAT et du COMOP
	Identifier les membres du Comité opérationnel (COMOP)				Chef de projet				
	Identifier les personnes ressources (juriste, DPD, cellule achat, etc.)				Chef de projet				
	<i>Multi-OG : Définir le niveau de représentativité dans le projet des OG en fonction de la pondération de chacun</i>				Chef de projet		COSTRAT		
	<b>DEFINIR LES ROLES ET LES RESPONSABILITES</b>								
	Préparer la définition des rôles et des responsabilités de chaque instance				Chef de projet		COSTRAT		Répartition des rôles des instances Lancement des instances Engagement des OG
	Organiser le COSTRAT de lancement <i>Objectif : lancer le projet, valider les compositions, présenter les rôles et les responsabilités</i>				Chef de projet	COSTRAT			
	Organiser le COMOP de lancement <i>Objectif : lancer le projet, présenter les rôles et les responsabilités</i>				Chef de projet	COMOP			
ÉTAPE 2 – CADRER SON PROJET DUI	<b>FORMALISER LES OBJECTIFS COMMUNS DU PROJET</b>								
	Organiser des entretiens avec les membres du COSTRAT				Chef de projet	COSTRAT			Note de cadrage projet validé
	Formaliser la note de cadrage du projet de déploiement DUI et notamment son budget				Chef de projet		OG/Directeurs		
	Valider la note de cadrage par le COSTRAT				COSTRAT	Chef de projet			

ÉTAPE	ACTIONS	OK	EN COURS	KO	R	A	C	I	Résultat
					Responsable	Acteur	Consulté	Informé	
	<b>FAIRE UN ETAT DES LIEUX DE L'EXISTANT SI DES ESMS</b>								
	Récupérer la documentation existante et constituer un socle documentaire				Chef de projet	COMOP	OG/Directeurs		Etat des lieux des SI des OG
	Analyser la base documentaire				Chef de projet	COMOP			
	Réaliser une enquête ou des entretiens auprès des référents SI et/ou directeurs de structures				Chef de projet	COMOP	OG/Directeurs		
	Formaliser l'état des lieux SI : cartographie fonctionnelle et applicative – processus métier				Chef de projet	COMOP	COSTRAT	OG/Directeurs	
	<b>ANALYSER LES RISQUES DU PROJET</b>								
	Identifier les types de risques liés aux caractéristiques du projet				Chef de projet	Chef de projet	COMOP		Matrice de risque du projet
	Réaliser l'analyse de risque projet				Chef de projet	Chef de projet	COMOP		
	<b>IDENTIFIER LES REFERENTS METIERS</b>								
	Réaliser un appel à candidature auprès des ESMS pour identifier les professionnels motivés pour s'engager dans le projet				Chef de projet	OG/Directeurs	COMOP/COST RAT		Annuaire des référents métiers mobilisables
	Identifier les caractéristiques des référents : fonction, compétences, disponibilité				Chef de projet		OG/Directeurs		
	Valider auprès de la hiérarchie la nomination et le temps dégagé pour le projet				Chef de projet	OG/Directeurs	COSTRAT		
	Formaliser l'annuaire des référents métiers mobilisables				Chef de projet			OG/Directeurs	
	<b>RECUEILLIR ET ANALYSER LES BESOINS</b>								
	Définir une stratégie de recueil des besoins : capitaliser, entretiens, groupes de travail				Chef de projet	COMOP			Note d'expression des besoins fonctionnels du DUI
	Capitaliser sur les besoins déjà exprimés dans le cadre de projets précédents				Chef de projet	COMOP	OG/Directeurs		

ETAPE	ACTIONS	OK	EN COURS	KO	R	A	C	I	Résultat	
	S'entretenir avec des utilisateurs et notamment les référents métiers				Chef de projet	COMOP	OG/Directeurs			
	Organiser des groupes de travail pour finaliser le recueil des besoins				Chef de projet	COMOP	OG/Directeurs			
	Analyser les besoins recueillis : classer, développer, prioriser et valider				Chef de projet	COMOP				
	Formaliser l'expression des besoins fonctionnels DUI				Chef de projet	COMOP		COSTRAT		
	<b>FORMALISER UN CAHIER DES CHARGES COMMUN</b>									
	Coconstruire le cahier des charges avec le COMOP				Chef de projet	COMOP			Cahier des charges DUI	
	Valider le cahier des charges par le COSTRAT				COSTRAT	Chef de projet		OG/Directeurs		
ETAPE3 – PREPARER L'ACHAT DU DUI	<b>DEFINIR UNE STRATEGIE D'ACHAT</b>									
	Solliciter la cellule achat de l'OG				Chef de projet	COSTRAT			Cahier des charges DUI mis à disposition des éditeurs	
	Solliciter la direction juridique de l'OG				Chef de projet	COSTRAT				
	Multi-OG : identifier la personne morale pour la contractualisation				COSTRAT	Chef de projet – Cellule d'achat	COSTRAT			
	Définir le montage contractuel				Chef de projet	Cellule achat	COSTRAT			
	Choisir la procédure de passation				Chef de projet	Cellule achat	COSTRAT			
	Envoyer le cahier des charges				Chef de projet		COSTRAT			
	<b>SELECTIONNER UN EDITEUR DE DUI</b>									
	Identifier les personnes en charge de l'analyse des réponses				Chef de projet	COMOP / COSTRAT / Référents métiers			Réalisation du choix de l'éditeur retenu	
	Formaliser une grille d'analyse des réponses				Chef de projet		COSTRAT			
Préparer les groupes de travail d'analyse des réponses				Chef de projet	COMOP/COSTRAT/Référents métiers					

ETAPE	ACTIONS	OK	EN COURS	KO	R	A	C	I	Résultat	
	Organiser des auditions avec les éditeurs				Chef de projet	COMOP/COST RAT/Référents métiers				
	Formaliser un tableau d'aide d'analyse des offres				Chef de projet	COMOP				
	Valider le choix de l'éditeur par le COSTRAT				COSTRAT	Chef de projet/COMOP		OG/Directeurs		
	<b>CONTRACTUALISER AVEC UN EDITEUR</b>									
	Identifier les documents à annexer au contrat (exemple : clause RGPD)				Chef de projet	Cellule achat			Signature du contrat avec l'éditeur	
	Définir les modalités de relation avec l'éditeur				Chef de projet	Cellule achat	DPD			
	Valider le contenu du contrat avec le COSTRAT				COSTRAT	Chef de projet	COMOP			
	Signer le contrat avec l'éditeur				COSTRAT		Chef de projet	OG/Directeurs		
<b>ANALYSER L'IMPACT SUR L'ORGANISATION</b>										
ETAPE 4 – PREPARER LE DEPLOIEMENT DU DUI	Identifier les différentes catégories de populations de professionnel				Chef de projet	COMOP/ Référents métiers			Analyse d'impact du déploiement	
	Décrire les changements de pratiques				Chef de projet	COMOP/ Référents métiers				
	Evaluer le niveau de connaissance des futurs utilisateurs				Chef de projet	COMOP/ Référents métiers				
	Identifier leurs attentes sur le projet				Chef de projet	COMOP/ Référents métiers				
	Définir les objectifs essentiels				Chef de projet	COMOP/ Référents métiers				

ÉTAPE	ACTIONS	OK	EN COURS	KO	R	A	C	I	Résultat
	Formaliser l'analyse d'impact du déploiement sur l'organisation et la carte de positionnement des acteurs				Chef de projet	COMOP/ Référents métiers		COSTRAT	
	Réaliser l'analyse d'impact à la protection des données (AIPD)				Chef de projet	Chef de projet, éditeur	COMOP	COSTRAT	
	<b>CONFIGURER LE DUI</b>								
	Identifier les profils utilisateurs nécessaires à l'organisation				Chef de projet	COMOP			Stratégie de configuration du DUI validé
	Définir, renseigner et valider la matrice d'habilitation				Chef de projet	COMOP		COSTRAT	
	Définir la stratégie de paramétrage de l'outil				Chef de projet	COMOP/COST RAT			
	Formaliser un cahier de recette				Chef de projet	COMOP			
	Organiser des séances de recette avec les parties-prenantes				Chef de projet	COMOP			
	Réaliser les remontées auprès de l'éditeur				Chef de projet	COMOP		COSTRAT	
	<b>PREPARER L'ACCOMPAGNEMENT</b>								
	Elaborer un plan de formation				Chef de projet	COMOP	COSTRAT		Validation du plan d'accompagnement
	Elaborer un plan de communication				Chef de projet	COMOP	COSTRAT		
	Organiser le support utilisateur				Chef de projet	COMOP			
	<b>PREPARER LE PLAN DE DEPLOIEMENT</b>								
	Définir le plan de déploiement				Chef de projet	COMOP	COSTRAT		Validation du plan de déploiement
	Identifier les caractéristiques des pilotes				Chef de projet	COMOP			
	Réaliser un appel à candidature				Chef de projet	OG/Directeurs		COMOP/COST RAT	
	Valider avec les instances les ESMS pilotes				COSTRAT	Chef de projet	COMOP		
	Evaluer la phase pilote avec les instances				Chef de projet	COMOP		COSTRAT	
	Engager la phase de généralisation				Chef de projet	COMOP		COSTRAT	

ÉTAPE	ACTIONS	OK	EN COURS	KO	R	A	C	I	Résultat
	<b>PREPARER LE PILOTAGE DU DEPLOIEMENT</b>								
	Formaliser le planning projet				Chef de projet	COMOP	COSTRAT	OG/Directeurs	Validation des outils de reporting
	Définir les indicateurs de suivi, le rythme et le format de reporting				Chef de projet	COMOP	COSTRAT		
	Assurer un suivi du budget déploiement tout au long du projet				Chef de projet	COMOP	COSTRAT		
ÉTAPE 5 – ASSURER LA SECURITE ET LA PROTECTION DES DONNEES DU DUI	<b>SECURITE DES ACCES AU DUI</b>								
	Identifier les process actuels de création des comptes au sein des OG				Chef de projet	COMOP			Déployer les modalités d'accès du DUI
	Définir une modalité d'intégration pour l'outil DUI				Chef de projet	COMOP			
	Déployer la modalité à l'ensemble des OG				Chef de projet	COMOP		COSTRAT	
	<b>PROTECTION DES DONNEES</b>								
	Solliciter le DPD ou équivalent				Chef de projet				S'assurer d'un niveau de protection compatible avec la réglementation
	Appliquer les principes de « privacy by design »				DPD	Chef de projet			
	Mettre à jour les documents constitutifs au RGPD notamment le registre des activités de traitement				DPD	Chef de projet			
	<b>CONSERVATION DES DONNEES</b>								
	Préparer la bascule des données actuelles dans le futur SI dès la phase de choix et de contractualisation					Chef de projet			
	Formaliser une matrice de correspondance					Chef de projet	COMOP		
	Préparer la bascule des données (recette)					Chef de projet	Editeur		
	Organiser l'éventuelle bascule manuelle					Chef de projet	COMOP		
Préparer la conservation des données à archiver (stockage, accès et maintenance)					Chef de projet	Editeur			
	<b>ASSURER LA RELATION AVEC L'ÉDITEUR</b>								
É T A P E	Intégrer l'éditeur dans le COMOP				Chef de projet	COSTRAT	COMOP		

ETAPE	ACTIONS	OK	EN COURS	KO	Responsable	Acteur	Consulté	Informé	Résultat	
	Evaluer le taux de disponibilité dans le cadre du suivi contractuel avec l'éditeur				Chef de projet	COMOP		COSTRAT	S'assurer de la qualité de l'outil tout au long de son usage	
	Piloter la qualité de l'assistance à l'utilisateur				Chef de projet	COMOP		COSTRAT		
	<b>ANTICIPER UNE MONTEE DE VERSION MAJEURE</b>									
	Analyse l'impact du changement				Chef de projet	COMOP	COSTRAT			
	Elaborer un calendrier de déploiement				Chef de projet	COMOP				
	Communiquer auprès des utilisateurs				Chef de projet			COSTRAT		
	Suivre les actions d'implémentation				Chef de projet	COMOP		COSTRAT		
	<b>ASSURER LA MAINTENANCE EN VIE COURANTE</b>									
	Suivre les activités quotidiennes d'un DUI				Chef de projet		COMOP			
	Mettre à jour le PCA et le PRA				Chef de projet	COMOP		COSTRAT		
	Organiser le club utilisateur avec l'éditeur				Chef de projet	COMOP/références utilisateurs		COSTRAT		
	Mettre en place des questionnaires pour mesurer la qualité de l'assistance à l'utilisateur				Chef de projet	COMOP	COSTRAT	OG/Directeurs		
	Réaliser une veille sur les évolutions technologiques				Chef de projet			OG/Directeurs		
<b>ETAPE 7 – ORGANISER LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT POST DEPLOIEMENT</b>	<b>ACCOMPAGNER LE DEVELOPPEMENT DES USAGES</b>									
	Être sur site au démarrage				Chef de projet	COMOP				
	Apporter une assistance renforcée				Chef de projet	COMOP				
	S'assurer de l'accessibilité des documents				Chef de projet	COMOP				
	Suivre régulièrement les indicateurs de pilotage				Chef de projet	COMOP				
	<b>ACCOMPAGNER LES UTILISATEURS</b>									
	Organiser la formation initiale pour les nouveaux arrivants				Chef de projet					
	Organiser la formation continue				Chef de projet					

ÉTAPE	ACTIONS	OK	EN COURS	KO	R esponsable	A cteur	C onsulté	I nformé	R ésultat
	Animer une démarche d'amélioration continue des pratiques				Chef de projet	COMOP		COSTRAT	