



PARCOURS

Rencontre avec les représentants des fédérations
du secteur associatif habilité

« Il faut que Parcours fasse sens
pour les professionnels »

Madeline Mathieu, Directrice de la PJJ, le 23 janvier 2019

24 juin 2019

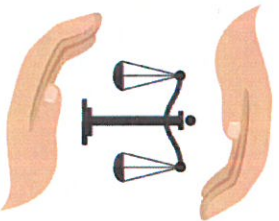
Infos supplémentaires:

www.justice.gouv.fr

JusticeGouv

@justice_gouv

PARCOURS



- 1 Le constat, les difficultés
- 2 Les enjeux, les objectifs stratégiques
- 3 La démarche et le calendrier prévisionnel
- 4 Les paliers souhaités
- 5 Le cadrage et les ateliers de recueil de besoins
- 6 Les besoins métiers et fonctionnels
- 7 La définition de la solution applicative
- 8 L'accompagnement au changement

Le constat, les difficultés

1 Pour les personnels éducatifs :

- > Un processus de collecte d'information énergivore
- > Une consultation et une saisie chronophage
- > Une mauvaise perception des outils actuels vus comme réservés au management
- > Une crainte de l'évaluation et de l'ingérence dans la vie professionnelle
- > Une formation à l'outil défailante

2 Pour les personnels administratifs et cadres de proximité :

- > Un risque d'erreur (pas d'identité numérique unique du jeune)
- > Une difficulté à comprendre le produit
- > Des problèmes réseau et une absence d'accès en mobilité

3 Au niveau DIR et DT :

- > Un manque d'information complète et fiable pour piloter
- > Une mauvaise connaissance du profil des mineurs

4 A tous les niveaux:

- > Une très forte hétérogénéité sur le territoire en termes d'équipements et de rapports à l'informatique
- > Une « culture » de l'écrit sur papier

5 Au niveau administration centrale :

- > Une mauvaise évaluation des politiques publiques
- > Une évolutivité limitée de l'outil (obsolescence / rigidité)
- > Des difficultés à piloter par manque de données exhaustives, fiables et de qualité
- > Un environnement réfractaire au changement
- > Un manque d'implication de l'encadrement de proximité
- > Des limitations légales sur les données

Les enjeux – Les objectifs stratégiques

Par delà la confirmation des orientations, PARCOURS est un programme qui dépasse la seule refonte de l'existant

Obtenir un gain de lisibilité sur le parcours du mineur, tant sur le plan individuel que collectif pour l'ensemble des professionnels



Adapter le contenu de la prise en charge aux besoins du jeune

- La connaissance de son parcours avant, après et pendant sa prise en charge PJJ (SP/SAH); assurer la continuité du parcours.
- Le partage des informations entre les personnels éducatifs et avec les partenaires, en fonction de leur droit à en connaître.



Adapter l'allocation des moyens à l'activité des établissements et services

Pour cela, la connaissance de la qualité et de la charge du travail fournie doivent être apportées par l'outil.



Evaluer la politique publique pour l'améliorer

Evaluer les effets de la prise en charge éducative pour chaque jeune et les dispositifs mis en place.

DEUX PREREQUIS POUR SECURISER L'ATTEINTE DE CET OBJECTIF

- Recueil des données, fiables au plus près de leurs producteurs (services judiciaires, personnels PJJ ou partenaires)
- Centralisation des données simples et agrégées, nominatives ou anonymisées
- Exploitation statistiques, tableaux de bords, cartographies et autres restitutions graphiques prédéfinis et dynamiques, requêtages libres



Approche

« données »



Approche

« utilisateurs »



- Ouverture à tous les personnels PJJ SP ou SAH
- Services adaptés aux gestes métier et qui font sens (améliorer les conditions d'exercice des missions)
- Matériels adaptés aux usages en mobilité en mode en ligne et hors ligne
- Inscrire cette approche dans les travaux menés sur le « Passeport Numérique » du SG

La démarche et le calendrier prévisionnel

Une démarche en trois temps, initiée début 2019

Des travaux ont déjà été conduits en 2018 pour qualifier les besoins à couvrir. Un premier palier (P1) de Parcours est souhaité pour fin 2019/début d'année 2020. **L'étude de cadrage (janvier-mai) permettra d'affermir le périmètre de chaque palier et le calendrier de mise en œuvre associé.**

① CADRAGE

Janvier-Juillet 2019

Etude d'opportunité
(janvier-avril)

4 chantiers pour explorer deux hypothèses :

- 1- Cadrage et vue stratégique
 - 2- Définition métier et fonctionnelle
 - 3- Définition de la solution applicative
 - 4- Aide à la décision et stratégie de réalisation
- + Etude d'impacts légale et réglementaire (1/2)

② CONSTRUCTION (Palier 1)

2ème semestre 2019 et 1er semestre 2020

Spécifications du besoin

Intégration / réalisation

Approfondissement de l'étude d'opportunité et étude de faisabilité

- Spécifications du besoin
- Définition des exigences techniques
- Développement technique de l'outil
- Phase de tests et recettes
- Etude d'impact légale et réglementaire (2/2)

③ DEPLOIEMENT (Palier 1)

Fin 1er semestre 2019

Mise en production et gestion des demandes des utilisateurs

- Mise en place d'un dispositif d'accompagnement
- Appui à la prise en main des utilisateurs
- Organisation de formations avec les utilisateurs

Une étude pour approfondir l'hypothèse retenue

Un pilotage du projet par la DPJJ et le SSIC tout au long de son cycle de vie

- Une équipe programme intégrée PJJ/SSIC mobilisée quasiment à temps plein et accompagnée par les cabinets CGI BC et OCTO.
- Une implication des autres directions et entités (DPJJ, DAP, DSJ, DACG, SEM, SSIC) et des utilisateurs finaux.

Les paliers souhaités

Les périmètres propres à chaque palier et les calendriers de mise en œuvre envisagés seront affermis lors de la seconde phase de l'étude de cadrage qui se termine en juillet.

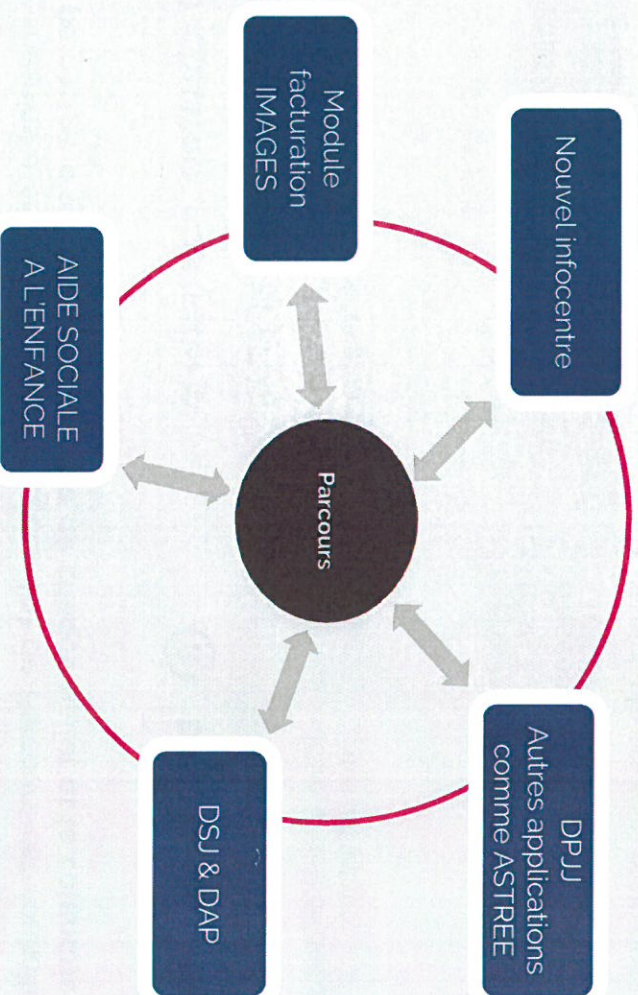
Palier 1 (P1)

Les paliers suivants

Le **palier 1 souhaité** concerne les **utilisateurs du SP et du SAH** et comprend :

- > Les fonctionnalités du **périmètre couvert par GAME, IMAGES** (sans interconnexion avec d'autres applications),
- > L'alimentation de l'infocentre actuel à partir du nouvel outil Parcours,
- > Une première version des **fonctionnalités de rédaction, validation, archivage du rapport éducatif et des écrits professionnels** accessibles aux éducateurs.,
- > La remontée des incidents signalés.

Les paliers suivants devront contenir les fonctionnalités complémentaires, les **interconnexions souhaitées** (ex : réception des décisions depuis CASSIOPEE) et **inclure au fur et à mesure les différentes applications et populations** ci-dessous :



Le cadrage et ateliers de recueil de besoins

Une co-construction du projet grâce à un large réseau territorial public et associatif



ATELIERS

« VIS-MA-VIE »

Immersion *in situ* dans le quotidien des différents acteurs de la prise en charge des mineurs pour comprendre leur métier et les difficultés qu'ils rencontrent

5 février / Infocentre

6 février / Fonctions éducatives

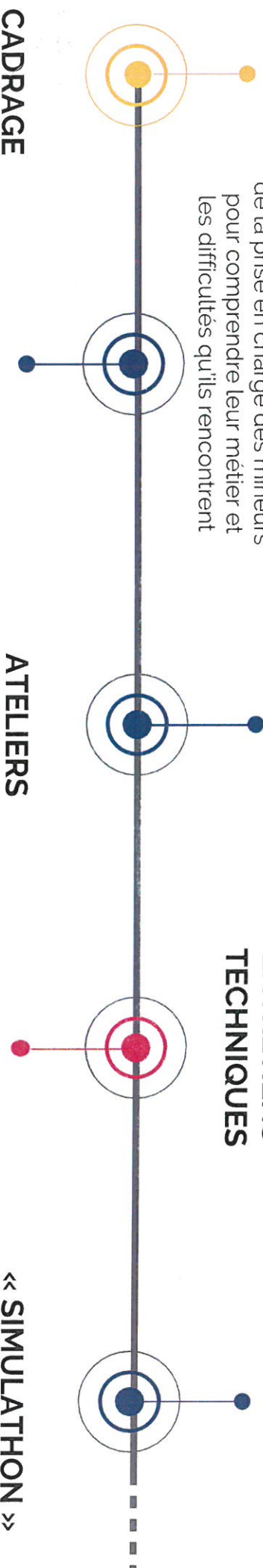
8 février / Autres directions

12 février / SAH



ENTRETIENS TECHNIQUES

21 février



CADRAGE

STRATEGIQUE

28 janvier / UEMO DIJON

1 février / EPEI de Bourg-en Bresse

4 février / DIR & DT de Rennes

ATELIERS FONCTIONNELS



11 février / Architecture & socle de confiance

13 février / Cadre de cohérence technique & archivages

19 février / Volets décisionnel & infrastructure

« SIMULATHON »

Jeu de rôle avec un panel représentatif des acteurs concernés par des cas d'usages transverses sélectionnés pour identifier les possibilités d'optimisation



- Chantier 1 : Cadrage et vue stratégique
- Chantier 2 : Définition métier et fonctionnelle de Parcours
- Chantier 3 : Définition de la solution applicative
- + Etude d'impacts légale et réglementaire

Le cadrage et ateliers de recueil de besoins



ATELIER MAQUETTAGE

22 février Modélisation de quelques futurs écrans à partir des besoins identifiés et priorisés par les utilisateurs



ATELIER CARTOGRAPHIE FONCTIONNELLE

26 février Représentation structurée de l'ensemble des macro-fonctionnalités identifiées et priorisée



- Chantier 2 : Définition métier et fonctionnelle de Parcours
- Chantier 3 : Définition de la solution applicative
- Chantier 4 : Aide à la décision et stratégie de réalisation
- + Etudes d'impacts légales et réglementaires

Neuf ateliers
 ● programmés en mars
 ● et avril afin d'obtenir
 + un cadrage à 360° du projet et ainsi :

- > répondre aux exigences du RGPD et de sécurité : études d'impact légales et réglementaires
- > commencer à définir la solution applicative
- > découvrir le fonctionnement de SI similaires dans d'autres entités administratives grâce à des parangonnages

Plusieurs ateliers
 ● supplémentaires programmés en juin et juillet afin de :

- > préciser le mode d'association du SAH
- > définir le périmètre du produit minimum déployable à la fin du 1^{er} semestre 2020
- > définir la solution applicative



Juillet
 Fin du cadrage

Les besoins métiers et fonctionnels

PARCOURS, un outil ergonomique qui doit faire sens



PERSONNELS EDUCATIFS SP/SAH

- Apporter la meilleure **réponse éducative** aux jeunes,
- Faciliter le **travail collaboratif** au sein d'une équipe, mais aussi avec les autres équipes prenant en charge le même jeune séquentiellement ou simultanément.

L'outil doit proposer :

- Une « **frise chronologique** » retraçant le parcours exhaustif du mineur (antécédents de prise en charge SP/SAH et ASE)
- Une frise par mesure positionnant les jalons obligatoires, optionnels ou facultatifs (évaluations, rapports,...)
- Des grilles d'évaluation socio-éducatives
- Des trames d'écrits professionnels pré-remplies
- Des agendas, espaces de saisie et d'échanges partagés avec les autres personnels éducatifs, partenaires, jeunes et leurs proches
- Un **dossier unique du jeune partagé** de informations et documents dématérialisés
- Un état des places disponibles et l'offre de prise en charge, avec les coordonnées à jour des établissements et des services



DS / RUE / ADMINISTRATIFS

- **Affecter un jeune** et sa/ses mesures à un ou plusieurs personnels éducatifs au sein d'un ou de plusieurs services et/ou établissements SP/SAH, le suivi des jeunes et de la mise en œuvre des mesures.
- **Piloter l'activité** des services/établissements, la qualité de la prise en charge
- **Communiquer** entre les différents échelons.



DIR ET DT PJJ

- **Améliorer la connaissance du territoire** (diagnostics territoriaux),
- Piloter l'activité SP/SAH sur leur territoire,
- **Allouer les ressources** à la décision.



Admin. centrale

- **Evaluer et adapter la politique publique.**
- Effectuer des statistiques globales ou précises
- Gérer les moyens humains financiers, et
- **Restituer l'activité** des unités, services, DT/ DIR et de la centrale.



Pour répondre à cette orientation stratégique majeure qu'est l'ouverture au SAH, il convient d'analyser les 2 scénarios suivants :



Le SP et le SAH travaillent sur PARCOURS depuis l'environnement du Ministère

L'application est la même, elle est accessible uniquement depuis le RPVJ, sur un poste de travail « sécurisé » fourni uniquement par le ministère de la justice aux agents PJJ SP et SAH.
 ⇒ La maîtrise est forte, en termes de sécurité, de maintenance, d'exploitation...



Le SAH travaille sur PARCOURS depuis son propre environnement

L'application est en apparence la même, mais doit être adaptée notamment en termes de sécurité du fait de l'exposition sur internet des données et des fonctionnalités. Le SAH continue de s'équiper lui-même, en respectant les exigences fixées par le MJ.

- 94% de l'activité SAH est réalisée par 215 établissements et services dont la PJJ est donneur d'ordre exclusif.

DES IMPACTS A MESURER POUR CHACUN DES 2 SCENARIOS

- **Organisationnels tant au niveau du MJ (PJJ, SSIC, DIT) que du SAH**
- **SI tant au niveau applicatif et matériel que de l'infrastructure**



La définition de la solution applicative

Focus sur les exigences non fonctionnelles de PARCOURS en cible

TRAVAIL EN SITUATION DE MOBILITE

- Les personnels éducatifs ont besoin d'utiliser PARCOURS en mobilité par exemple au sein des tribunaux lorsqu'ils accompagnent un jeune en audience, au sein d'un quartier mineur, au sein de la famille du jeune, auprès d'un partenaire, etc.
- Les personnels éducatifs évoluant en milieu rural peuvent travailler en zone blanche. Il peut donc être nécessaire de travailler en mode « en » et « hors » ligne, avec ce que cela implique en terme de synchronisation des données.

HAUTE DISPONIBILITÉ

- Les établissements et services SP PJJ et SAH sont répartis sur l'ensemble du territoire français, ce qui nécessite une haute disponibilité des outils : H24/J7.

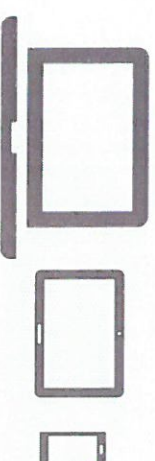
INTERCONNEXIONS

- Priorité 1 : SI du Ministère de la Justice (CASSIOPEE, SRJ/SYREJUS, PPN, APPI, GENESIS, DOT, Plateforme numérique du TIG)
- Autres sources de données : à définir en fonction des besoins

Objectifs : transmettre les données relatives aux décisions judiciaires, ordonnances, antécédents

LES POINTS À APPROFONDIR

- Concernant la mobilité, il convient d'identifier :
- les données et les fonctionnalités qu'il est indispensable d'utiliser en mode « hors ligne ».
 - Le matériel adéquat et pertinent pour les usages (ordinateur portable, tablette, smartphone.)



La définition de la solution applicative

Macro cartographie des flux (à date)



La définition de la solution applicative

Macro cartographie des flux (à date)



L'accompagnement au changement

- S'assurer de la **bonne compréhension** du projet mais aussi préparer son **appropriation** par les professionnels
- Réaliser le **diagnostic** le plus large possible des **intérêts** de chacun, des **freins** et **impacts** attendus de Parcours sur les pratiques et les organisations en place y compris en termes de **gains**
- **Renforcer la communauté de référents** en créant des clubs qui travailleront sur différentes problématiques pour anticiper le déploiement et l'utilisation de l'outil.



PERSONNELS EDUCATIFS

Le rôle de l'éducateur sera essentiel puisque **les principales données socio-éducatives** et **pédagogiques** seront enseignées par lui au fil de la prise en charge.

Il s'agit de limiter au maximum le risque de non appropriation de l'outil par les personnels



MANAGEMENT DS / RUE

Le rôle du management sera essentiel dans la mobilisation des éducateurs puisque les RUE et les DS doivent **impulser la mise en œuvre de nouveaux réflexes professionnels** et des bonnes pratiques pour s'assurer que les personnels éducatifs sont complets et mettent à jour les informations sur le mineur.



ENPJJ

L'école devra adapter les **contenus de formation initiale** et **continue** des éducateurs et des cadres de proximité en présentant PARCOURS comme outil incontournable d'exercice de leur mission et former à son utilisation. Elle participe par ailleurs à la **formation des référents applicatifs**.



DIR ET DT PJJ

L'administration centrale, les DIR et les DT devront mettre en place les dispositifs adaptés pour **sécuriser le déploiement et l'utilisation** de l'outil : travailler à **un plan d'accompagnement au changement** permettant à tous les utilisateurs du SP et du SAH de donner du sens à ce nouvel outil et de l'inscrire pleinement dans l'exercice de leur métier ; bâtir un **plan de formation** dédié aux utilisateurs pour faciliter leur prise en main.



ADMINISTRATION CENTRALE

Les premières étapes du diagnostic déjà engagé depuis mi-mai :

- Cartographie des acteurs, des freins et des axes de travail : SDRHRS, ENPJJ, SDPOM...
- Enquête auprès des éducateurs, assistants de service social, psychologues, professeurs techniques, responsables d'unité éducative et directeurs de service : recevoir leurs avis sur l'actuelle application GAME, à évaluer leur niveau de connaissance éventuelle sur le projet Parcours et à recueillir leurs attentes