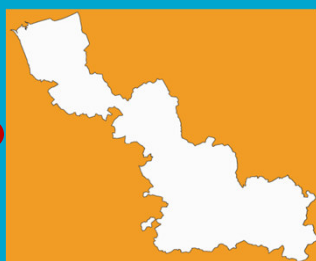


DEPARTEMENT DU NORD (59)
vers 700 000 accueils usagers et au-delà

La Direction Relation aux Nordistes et Stratégie Partenariale (DRNSP) et la Direction des Systèmes d'Informations et du Numérique (DSIN) présentent :



NORD ACCUEIL MNS

**Du tableur local au 1er module départemental d'accueil pour les Maisons Nord Solidarités (MNS).
Quand innovation rime avec proximité**

Sept 2026



DRNSP

Direction Relation aux Nordistes et Stratégie Partenariale

DSIN – Nord Usagers

Direction des Systèmes d'Informations et du Numérique

Le Département du Nord en quelques chiffres

 Département chef de file de l'action sociale



C'est le NOOoord !

 **2,6 millions d'habitants**, Département le plus peuplé de France métropolitaine : 231 000 habitants (Lille) > entre < 45 habitants (Dehéries)

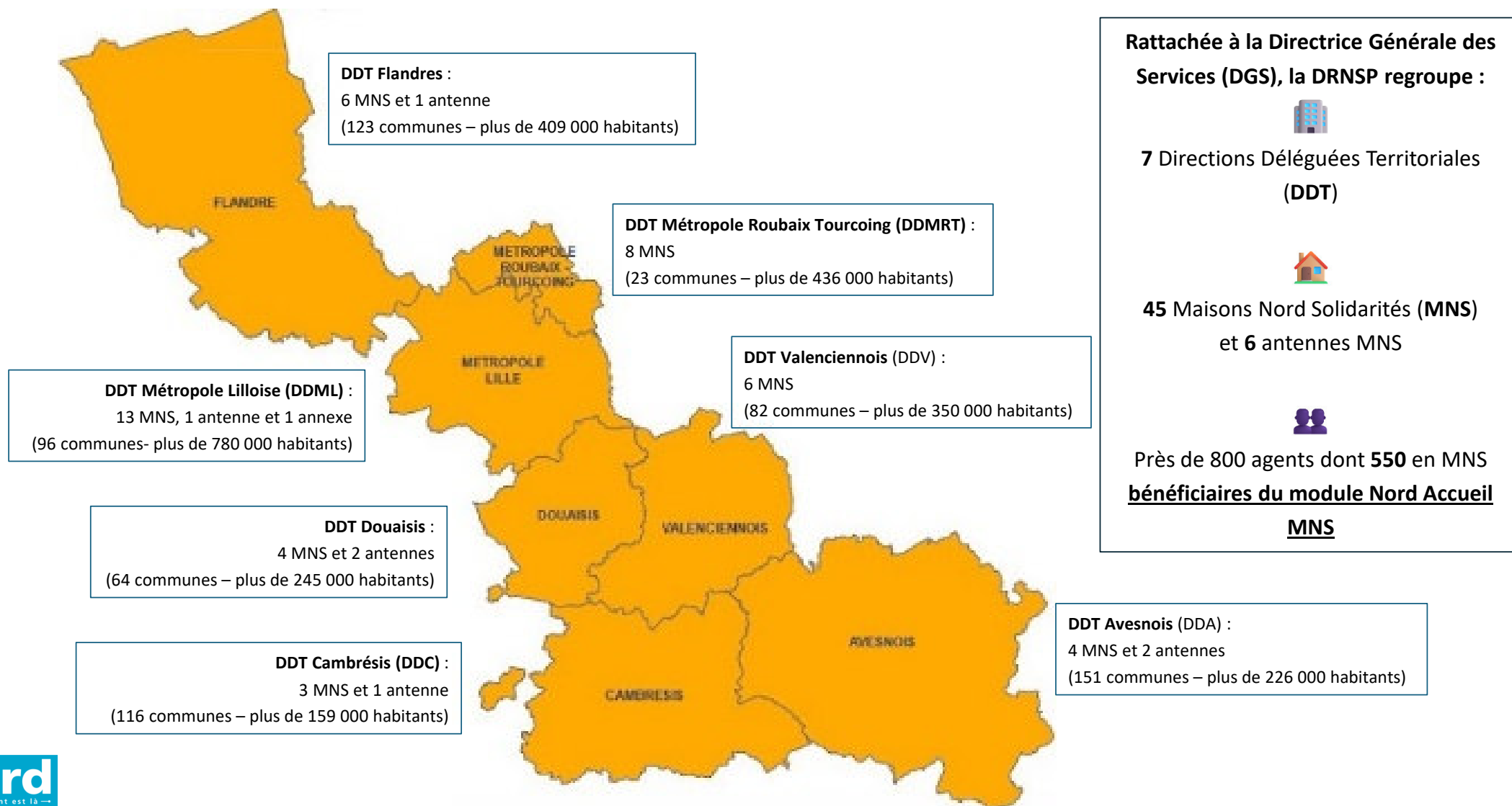
 **647 Communes** dont 75 communes en bassin minier ; 95 quartiers prioritaires de la ville (QPV 2024) pour 87 communes concernés

 **180 kms de long** : Département le plus long de France métropolitaine

 **Plus de 8000 agents** au service des Nordistes



La Direction Relations aux Nordistes et de la Stratégie Partenariales (DRNSP)



🤔 Une MNS ? Kézako ?

Les MNS (Maison Nord Solidarités) accompagnent tous les Nordistes dans leurs démarches sociales, médico-sociales et administratives, à chaque étape de la vie.



🏠 **site de proximité** : chaque MNS intervient sur un secteur géographique défini.

🌐 **Réseau partenarial** : elle s'appuie sur un réseau local adapté au territoire.

👤 **Accueil libre** : toute MNS peut fournir un renseignement administratif simple.

📄 **Accès sectorisé** : pour les demandes d'accompagnement médico-social, visites à domicile et demandes d'agrément.

DES SERVICES POUR CHAQUE SITUATION :

👨👩 **Parents & enfants** : suivi avant/après naissance, santé des 0–6 ans, soutien éducatif et modes d'accueil.

🛠️ **Besoin d'aide** : droits, démarches, logement, budget, aides et protection des personnes vulnérables.

👧 **16–25 ans** : autonomie, études/emploi, logement, mobilité, santé et orientation.

💻 **Emploi / RSA** : accompagnement vers l'insertion, l'emploi ou la formation.

👴 **Seniors / aidants** : droits, APA, hébergement et services à domicile.

🦽 **Handicap / aidants** : droits, démarches MDPH/PCH et solutions d'accompagnement.

💉 **Santé** : prévention, dépistage, vaccination, bilans et consultations.

L'utilisateur au centre des enjeux de la DRNSP



Garantir un accueil et un service rendu en proximité, accompagner les équipes, animer les partenariats territoriaux, qualitatif adapté aux besoins des populations et des territoires.



LES USAGERS

Simplifier l'accueil
Améliorer le service rendu à l'utilisateur



LES AGENTS

Outiller, accompagner, harmoniser et partager les pratiques



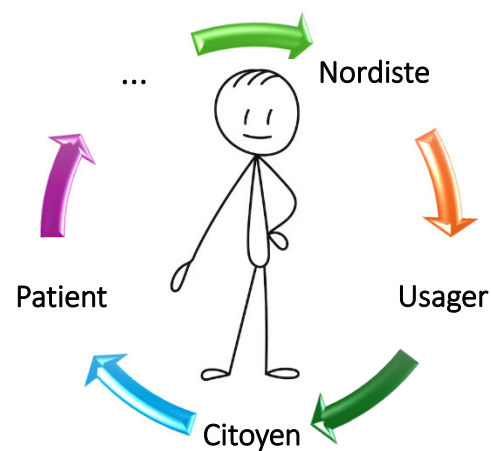
LES PARTENAIRES

Coordonner les réponses.
Agir avec le territoire



LES PRINCIPES D' ACTIONS

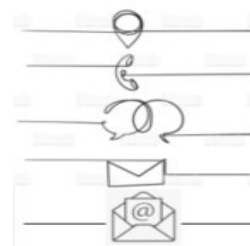
L'un des enjeux de la DRNSP est d'assurer un accueil multicanal et inconditionnel des publics :
Proposer un accueil multicanal efficace et adapté ; accueil physique, téléphonique, numérique, orientation des publics et articulations entre services.



Des professionnels du Département qui orientent, informent, accompagnent l'utilisateur dans diverses démarches administratives.



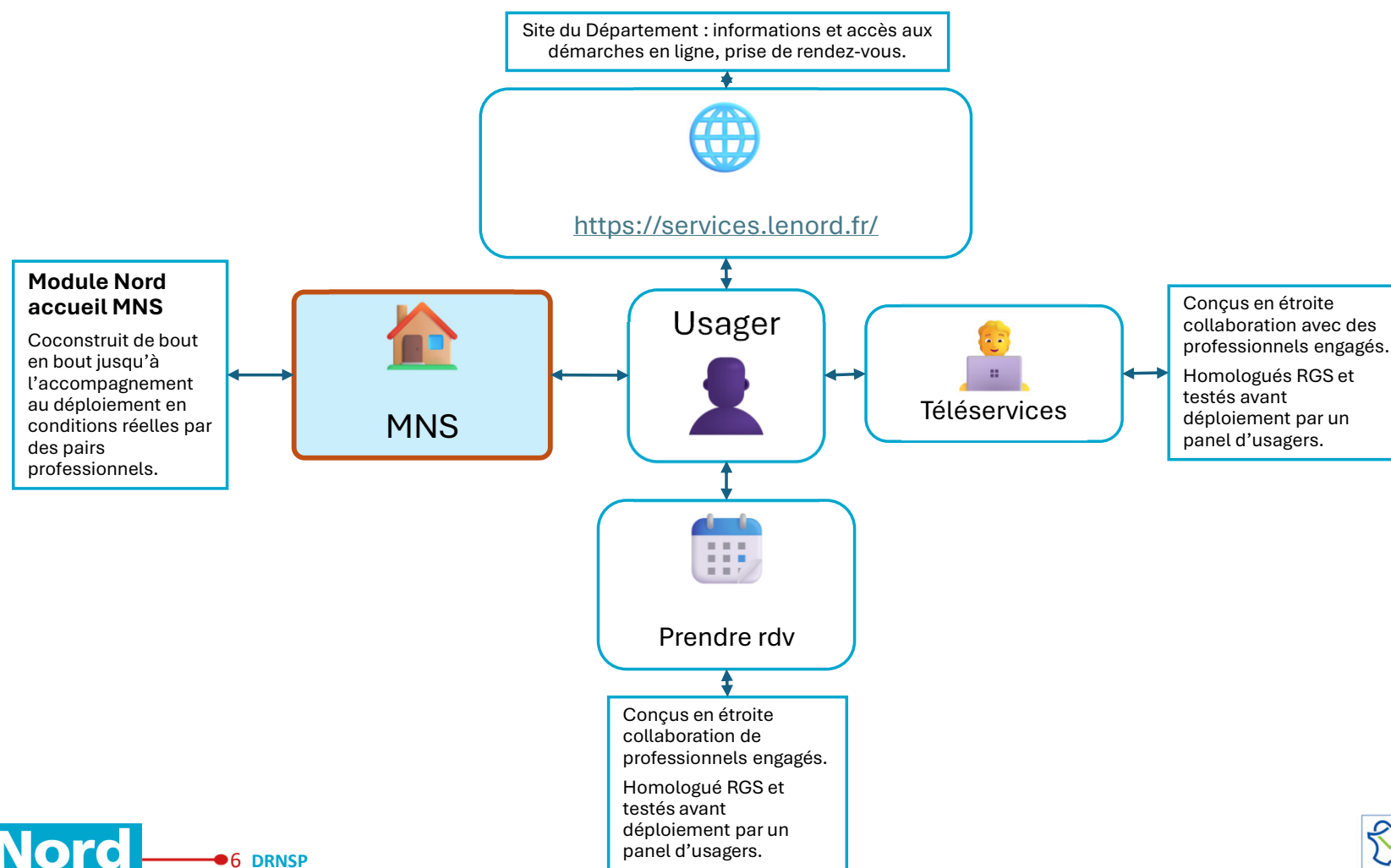
Des télé-services : un des moyens dématérialisés parmi d'autres pour accéder à une demande auprès du Département. Accessible et disponible H24, 7J/7, il ne remplace pas pour autant l'accompagnement humain. L'utilisateur peut toujours se rendre au sein d'un service du Département.



La portée multicanale : permet une diversification d'accès aux offres de services rendus à l'utilisateur.

La Direction des Systèmes d'Information et du Numérique (DSIN) et le projet Nord Usagers

Avec le projet Nord Usagers de la DSIN, dont la DRNSP est sponsor, sont regroupés différents dispositifs de l'utilisateur.



La DSIN/Nord usagers met à disposition une **Plateforme de Gestion de la Relation à l'Usager (GRU)**.

- Échanges facilités avec les usagers via une plateforme 100% dématérialisée.
- Conforme au Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA).
- Intègre la charte graphique du Département au site Nord Services.
- **Solution choisie : 1** plateforme hébergée sous certification HDS (Hébergeur de données de Santé) acquise via un marché public (Éditeur Blueway-Softproject).

La conception de chaque module par équipe Nord Usagers/DSIN interne au Département :

Fonctionnalités :

- Un volet front-office, accessible aux usagers pour la saisie et le suivi de leurs demandes ;
- Un volet back-office, destiné aux gestionnaires pour l'instruction de ces demandes.
- Un volet développement visible uniquement par la DSIN.

L'avant projet : mais pourquoi donc un module Nord accueil MNS ? 🤔



2023 – Le constat :

plus de 700 000 actes d'accueil (physique ou téléphoniques)

L'état des lieux de l'accueil physique et téléphonique au sein des MNS, a mis en évidence des retours éclectiques des territoires liés à l'absence d'outil de pilotage harmonisé pour toutes les MNS : Des pratiques différentes selon les sites (cahier, Excel, Word) ; des données peu homogènes 🤖



2024 – Décision d'agir

Harmoniser l'accueil des Nordistes pour préparer une solution numérique départementale durable. Faciliter le pilotage et l'amélioration continue. Mieux connaître l'activité grâce à des indicateurs fiables pour adapter l'offre de service au plus près des attendus des publics, en posant avec les partenaires les ajustements nécessaires pour y répondre.



Objectif

Offrir en 2 ans ½ un accueil homogène à tous les Nordistes en mode « dites le nous 1 fois », tout en respectant les spécificités territoriales, défi collectif !

En quoi est-ce original ? 🧑



Conception innovante, construite avec et pour les équipes en « méthode agile » : participer au développement d'un projet tout au long de son avancement.

- **Création originale développée en interne** en dehors du package standard proposé par l'éditeur de la plate-forme logicielle.
- **Méthode dite « agile »**, sa conception place les besoins des usagers et des professionnels au cœur du projet. Ceci a permis aux professionnels de terrain de contribuer activement à chaque étape du développement et d'acculturer leurs pairs sur le projet en cours.



Autour de la DRNSP et de Nord Usagers, une large mobilisation de professionnels

Professionnels des Maisons Nord Solidarités (MNS) représentatifs des particularités territoriales, :

- **13 membres initial** pour le Groupe Projet Dématérialisation et Système d'Information (**GP DSI**) **étendu à 17 membres avec les sites pilotes** : Directeur délégué, Responsables MNS.
- **16 membres** pour le Groupe de Travail Équipe Sociale Administrative (**GT ESA**) : Responsable et adjointe MNS, Secrétaires Médico-Sociales, Coordinateur de Service Administratif, Agents d'accueil et d'animation, standardiste.



Un projet ancré dans la réalité du terrain

- Pour adapter le module aux pratiques d'accueil et aux spécificités des territoires, **immersions préalables réalisées par les chef(fe)s de projet DSIN et DRNSP dans 11 MNS.**
- ➔ Ces observations en conditions réelles ont permis de mieux comprendre les usages, les interactions entre professionnels et les attentes des usagers, tout en identifiant des pistes d'amélioration continues.



Une expérimentation à grande échelle

- Le module a été testé sur **16 sites pilotes**, répartis en **2 phases** : Phase 1 (mars à juin 2025) : 9 sites représentatifs de différents contextes territoriaux ; Phase 2 (septembre à novembre 2025) : 7 nouveaux sites, en interaction avec les premiers territoires pilotes.
- **canal de conversation** dédié pour les professionnels de **chaque site pilote** afin d'interagir rapidement avec la chefferie de projets DSIN/DRNSP.
- **Temps visio hebdomadaires** pour mise en commun et partages d'actualités en temps réel avec des représentant de chaque site pilote.
- ➔ Au total, plus de **100 professionnels** ont participé aux tests, partagé leurs retours d'expérience et contribué à l'amélioration du module jusqu'à son déploiement.



Un accompagnement de proximité lors du déploiement avec les professionnels MNS par Direction Déléguée :

- sur **6 mois, et en territoire** : reposant sur un accompagnement de terrain assuré par les chefs de projet, les managers et les pairs, professionnels accueillants des sites pilotes.
- **2 phases – 3 temps** : **1-1) visio de présentation** du contexte, du projet Nord usagers et notamment du module à l'ensemble des professionnels **2-2) 1 journée** : matinée de prise en main sur environnement de recette ; **2-3) après-midi** en conditions réelles avec l'appui de pairs utilisant déjà le module accueil
- ➔ Cela a favorisé l'appropriation de l'outil par les équipes.



Une réussite collective

- Collaboration entre **plusieurs directions** : **DSIN, DRNSP, DMEN** (Direction de la Modernisation et de l'évaluation), **DAJAP/SPDP** (Direction des Affaires Juridiques et de l'Achat Public, notamment le Service Délégué à la Protection des Données) et **DIRCOM** (Direction de la Communication), illustrant une véritable dynamique transversale au service des usagers et des professionnels.
- **41 professionnels** ont intégré le **réseau de référents Nord Usagers**

Métaphore du projet 🏗️



1 boîte de jeu contenant des pièces de construction

➔ remise par l'éditeur de la plate-forme logicielle.



Construction du module Nord accueil MNS par l'équipe Nord Usager DSIN

➔ en étroite collaboration avec les professionnels de la DRNSP, notamment en territoire où le module Nord accueil MNS a été testé et amélioré en conditions réelles d'utilisation.



Image générée par l'I.A., désolé(e)s nous sommes moins photogéniques et ne savons pas dessiner



Toute ressemblance avec une marque de jeu connue serait fortuite et involontaire

Le déroulé du projet : 2024



Prouver qu'un fichier Excel peut parfois avoir une grande destinée...



← **Concomitamment... plusieurs chantiers d'harmonisation....** →



1er semestre 2024

1^{er} outil Excel de recueil d'accueil harmonisé (physique et téléphonique) inspiré des territoires, testé sur 11 MNS, ajusté puis déployé aux MNS.

→ Note de solution pérenne



Février 2024

Création boîtes mails de service harmonisé pour chaque MNS



Mars 2024

Actualisation adresse/ coordonnées/ Géolocalisation des MNS (ex UTPAS*) sur les sites du Département Nord Services et Nord infos



Mai 2024

Création d'un @service Nord Usagers
« [trouver ma maison nord solidarités de secteurs](#) » Testé avant déploiement par un panel usagers



Aout 2024

Messages vocaux harmonisés standards MNS



Juillet 2024

Validation du choix de la solution pérenne Nord Usagers :

Logiciel HDS (Hébergeur de Données de Santé), France connect, interopérable



Sept/nov 2024

Immersion DSIN / DRNSP en conditions réelles d'accueil (physique et téléphonique) au sein de **11 MNS**



Déc 2024 / Fév 2025 :
Construction de la 1^{ère} version du module Nord accueil MNS (DSIN/DRNSP/GP/GT)...

Groupe Projet (GP) et Groupe de Travail (GT) : des professionnels des territoires engagés jusqu'au déploiement final...

Le déroulé du projet : 2025 / 2026



24/3 au 3/11/2025 : 16 sites pilotes



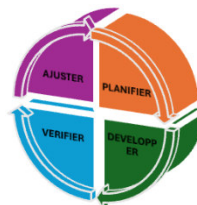
... jusqu'au **Fév 2025** :
construction de la 1^{ère}
version du module Nord
accueil MNS
(DSIN/DRNSP/GP/GT)



Fév/mars 2025
Logiciel testé à
l'interne, en GP
et GT



16 sites pilotes
1] 9 MNS mars/juin
2] 7 MNS Sept/nov.
Utilisation en
conditions réelles



Optimisations,
correctifs ; points
réguliers avec les
professionnels



17/11/2025 au 31/3/2026 : Déploiement



**Fin nov 2025 au
31/3/2026**
Déploiement
progressif du module
Nord accueil MNS à
l'ensemble des sites.



Sept/Oc 2026 :
Enquête anonyme
retour d'expérience
sur la méthodologie
de projet

Optimisation du
module



**LA SUITE 2026/2027
avec Nord Usagers :**
Module administratif
missions SA MNS
(complémentaire post
accueil)
Recherche
Interopérabilité logiciels
métiers

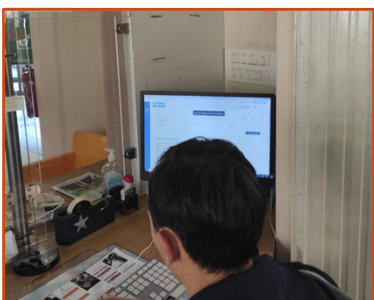
*Vous
êtes
ici !*

DEPLOIEMENT PROGRESSIF EN MNS AVEC APPUI DES SITES PILOTES

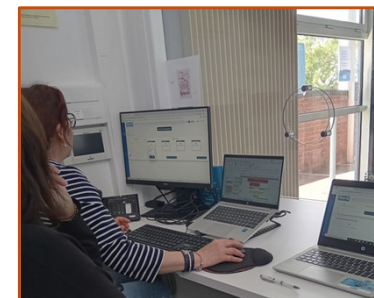
Ordre déploiement	Date déploiement	Direction Déléguée	Nbre MNS	Nbre MNS avec antenne	Nbre sites pilotes	MNS sites pilotes	MNS accompagnées
1	17-18/11/2025	Avesnois	4	2	2	Maubeuge Jeumont - Maubeuge Hautmont	Aulnoye le Quesnoy (+antenne). Avesnes Fourmies (+antenne).
2	15-16/12/2025	Flandres	6	1	3	Dunkerque Est Hondschoote. Dunkerque Wormhout. Hazebrouck.	Bailleul Merville (+antenne). Bergues Coudekerque. Gravelines Bourbourg.
3	12-13/1/2026	Métropole Roubaix Tourcoing	8	0	2	Tourcoing Neuville Roubaix Wasquehal	Halluin. Roubaix Croix. Roubaix Hem. Roubaix Ville. Tourcoing Mouvaux. Wattrelos Leers.
4	MNS couvrant LILL 26-27/1/2026	Métropole Lille	13	1	5	Lille Fives. Haubourdin la Bassée. Cysoing pont à Marcq. Seclin. La Madeleine.	1ère partie : Lille Moulins. Lille Sud. Lille Vauban.
5	9-10/2/2026	Douaisis	4	1	1	Somain Orchies	Douai Arleux - Douai Waziers. Sin le Noble Guesnain Aniche.
6	2-3/3/2026	Cambrésis	3	1	1	Avesnes les Aubert Solesmes	Cambrai Marcoing. Caudry le Cateau (+antenne).
7	16-17/3/2026	Valenciennois	7	0	2	Denain Louches Denain Bouchain	Anzin. Condé. Onnaing. Saint-Amand. Valenciennes.
8	MNS restantes 30-31/3/2026	Métropole Lille				Suite DDML : accompagnement sites pilotes et 1ère partie déploiement	2ème partie : Armentières. Hellemmes. Lomme Lambersart. Marcq-Mons en Baroeul. Villeneuve d'Ascq.

24/3/2025 1^{er} site pilote – 31/3/2026 dernier jour de déploiement : au plus près des équipes et des usagers

🏠 MNS Lille Fives 1^{er} site pilote



🏠 MNS Dunkerque Est – Hondschoote un des sites pilotes



📅 31/3/2026

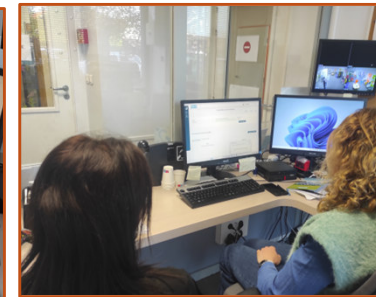
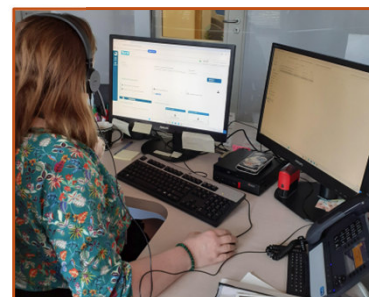
Dernière journée de formation et
d'accompagnement du module Nord
Accueil MNS en conditions réelles avec
l'appui des pairs

Matin : avec présentation d'une partie de
l'équipe Nord Usagers de la DSIN.
🎓 Intraînement sur environnement de recette.



Après-midi : déploiement sur sites en conditions
réelles avec l'appui de pairs (RMNS, Adjoint(e)s
RMNS, professionnels de terrain) ➔

🏠 MNS Onnaing lors du déploiement



6 mois plus tard...



Conçu pour harmoniser les pratiques d'accueil,
il vise à garantir une qualité de service équivalente pour tous les Nordistes, tout en tenant compte des réalités locales et des besoins des professionnels de terrain.



Depuis le **1/4/2026**,
Les professionnels des **45 MNS**
et leurs 6 antennes utilisent le
module Nord accueil MNS
Un peu plus de 100 agents au
quotidien aux heures
d'ouverture.



À la fin du **1er semestre 2026** :
406 915 actes d'accueil avaient déjà été enregistrés
Pour **80 776 usagers distincts**.

Retours d'expérience 🤔

AVIS RECUEILLIS TOUT AU LONG DU PROJET

Les professionnels ont exprimé leur impression lors des différentes instances collectives proposées tout au long du projet :

- L'intuitivité et la fluidité d'utilisation.
- Outil Départemental « construit en interne » – dites-le nous 1 fois pour l'utilisateur.
- La possibilité d'auster la police de caractère, notamment en cas de dyslexie.
- La visualisation des professionnels de permanences du jour.
- Les raccourcis vers les logiciels métiers.



ENQUETE ANONYME

- **6 mois après sa mise en œuvre**, une **enquête anonyme** est proposée pour recueillir le retour d'expérience des professionnels sur la conception, le déploiement, l'accompagnement au changement et son impact sur les pratiques d'accueil.
- Retours courant **octobre 2026**, les résultats valoriseront les initiatives et alimenteront l'amélioration continue au bénéfice des usagers et des professionnels.



Groupe Projet et de travail dématérialisation - systèmes d'informations

GROUPE PROJET initial – avant projet	Responsable MNS (RMNS) sites pilotes phase 1	Responsable MNS (RMNS) sites pilotes phase 2	DRNSP ET DSIN / Nord Usagers
- MAHIEUX Matthias Directeur Délégué Valenciennois - REMÉRAND Valérie Resp. MNS Dunkerque 1st Hondschoote – DD Flandres - KAPOUN Maxime Resp. MNS Somain Orchies – DD Douaisis - DÉLÉCOURT Françoise Resp. MNS La Madeleine – DD Métropole Lille - FÉRGUEN Boussaad Resp. MNS Roubaix Ville – DDMRT - DÉUX Corinne Resp. MNS Denain Louches – DD Valenciennois - BLANCHARD NATHALIE Resp. Service Accueil et Appui (SAA) - LÉSOIN NATHALIE Resp. SAA – DD Cambrésis - WALCZAK Sylvie Chargée projet DD Valenciennois	- Lille Fives : Patricia LÉCLERCQ puis Catherine SZAT - Haubourdin La Bassée : Jean-Baptiste BIA puis Raphaël DÉNY - Cysoing Pont à Marcq : Anne SNAPPÉ - Tourcoing Neuville : Boussaad FÉRGUEN - Dunkerque 1st Hondschoote : Valérie REMÉRAND - Dunkerque 1st Hondschoote : Joelle PLANCKÉ - Denain Louches Corinne DÉUX - Somain Orchies Maxime KAPOUN - Maubeuge Jeumont : Béatrice BOUCHÉZ - Avesnes Les Aubert : Marie-Angèle LAMÉLIN	- Maubeuge Hautmont : Laurence POULÉUR - Denain Bouchain : Christelle DÉLPLANQUE - Dunkerque Wormhout : Marie Odile MAËS - Seclin : Cécile DÉRNA - Hazebrouck : Karine CROQUET - Roubaix Wasquehal : Géraldine MARTINI - La Madeleine : Françoise DÉLÉCOURT	DRNSP - Chistine Houfflin, cheffe de projets relation aux nordistes, développement accueil multicanal DSIN - Johann DÉRÉGNAUCOURT, Directeur de projets Nord usagers Chefs de projets : - Frédéric BOSSUT - Adrien ANDRYS - Damien LOHÉZ Concepteur : - Grégory WUÉLCHÉ Et toute l'équipe...



Sans oublier l'ensemble des professionnels de terrain du groupe de travail et des sites pilotes qui, en 1^{ère} ligne auprès des usagers, ont fait preuve d'un engagement sans faille. Grâce à leur capacité à être force de proposition, et leur patience face aux inévitables aléas, ont largement contribué à la réussite de cette mise en œuvre.

Un immense merci à toutes et à tous pour votre implication et votre confiance ! ❤️

Nord Usagers/DSIN – DRNSP : Coucou c'est nous ! (une infime partie 😊)



Hier une multitude d'outils locaux devient aujourd'hui une démarche départementale cohérente, construite avec les professionnels et pensée pour les usagers.

Preuve que l'innovation ne prend pas toujours la forme d'une technologie spectaculaire.

Parfois, elle consiste à réunir des équipes, écouter les pratiques de terrain, simplifier un quotidien devenu complexe et construire progressivement des solutions utiles à tous, ensemble.

Le projet continue d'évoluer, mais il a déjà démontré une chose essentielle : lorsque l'innovation naît du terrain, elle est mieux comprise, mieux adoptée et plus durable.

Ce projet n'est pas seulement une méthode innovante, il démontre que la résolution d'un problème peut passer par le dépassement de notre cadre de référence.

Ché bo, on en brairo 🤗 C.H.

