

La professionnalisation des associations de l'aide et des soins à domicile à travers la télégestion mobile

Quels sont les impacts de la numérisation des services à la personne ?



Maya SAUVAGET

*Licence professionnelle Gestion des Organisations de l'Economie
Sociale et Solidaire*

Tutrice professionnelle : **Sandrine Morard**,
Cheffe de projet Adessadomicile 2020

Tuteur enseignant : **Rémi Laurent**,
Professeur de Droit de l'ESS, Acteurs de l'ESS et Politiques publiques

Remerciements

Je souhaite remercier chaleureusement l'ensemble des personnes ayant participé à la construction de ce mémoire :

• **Les dirigeants de la fédération Adessadomicile, Hugues Vidor, Directeur général et Patrick Malphettes, Président, pour m'avoir accordé leur confiance et soutenue dans la réalisation de cette formation ;**

• **Sandrine Morard, ma tutrice professionnelle, cheffe de projet Adessadomicile 2020, pour sa disponibilité, son implication, la pertinence de l'accompagnement dont j'ai bénéficié cette année et ses précieux conseils ;**

• **L'équipe fédérale, pour son accueil, sa bonne humeur quotidienne ainsi que l'aide qu'elle m'a apportée dans mes missions, et plus particulièrement Lucie Desarbres, chargée de mission au sein du pôle Adessadomicile 2020, avec qui j'ai eu le plaisir de mener les réflexions sur la télégestion et pour la pertinence de ses remarques ;**

• **Les adhérents, pour le temps consacré et les partages d'expérience ayant enrichi ce travail ;**

• **L'université Paris-Est Marne-la-Vallée, l'équipe pédagogique de la licence professionnelle Gestion des Organisations de l'Economie Sociale et Solidaire, Hervé Defalvard, responsable de la formation, ainsi que Rémi Laurent, mon tuteur enseignant ;**

• **Mes camarades de promotion universitaire, pour la bienveillance et l'entraide qui ont régné au sein du groupe tout au long de l'année, et plus particulièrement Lucie Trumel et Sophie Halet, pour le soutien qu'elles m'ont porté dans la réalisation de ce mémoire.**

Table des matières

Résumé	4
Introduction	4
I – Le programme Adessadomicile 2020	10
Présentation du projet	10
Les enjeux auxquels il répond	12
II – La télégestion au sein de l'aide à domicile	12
Qu'est-ce que la télégestion ?	12
Les enjeux de cet outil pour l'aide à domicile	13
Les freins et limites potentiels à l'utilisation de cet outil	15
III – Les actions mises en œuvre	16
L'enquête auprès des services PA/PH	16
L'enquête auprès des services Famille	18
L'enquête auprès des SSIAD	20
La mission de prospection	20
IV – Bilan de l'action	21
Evaluation de l'action et préconisations	21
Les actions complémentaires à mener	25
Conclusion	26
Bibliographie – Sitographie – Documents	28
Annexes	29

Résumé

Les services à la personne représentent le deuxième secteur en termes de croissance d'emplois dans l'Union européenne. Il se situe derrière celui des technologies de l'information et des communications. Pourtant, ces deux domaines se croisent peu : la numérisation des services à la personne n'en étant encore qu'à ses débuts.

En 2040, environ un habitant sur quatre aura 65 ans ou plus (contre 18% en 2013), selon une étude de l'Insee parue en novembre 2016. Cette étude prévoit également qu'en 2070 les personnes âgées de 75 ans ou plus seront deux fois plus nombreuses qu'en 2013.

Le vieillissement de la population implique un accroissement des besoins ainsi que l'apparition de nouveaux enjeux dans le domaine de l'aide à domicile. Parmi ces derniers se trouve le besoin de professionnalisation et de modernisation des associations de l'aide et des soins à domicile auquel les technologies de l'information et de la communication, dont la télégestion mobile, peuvent répondre, rendant plus efficiente la prise en charge des bénéficiaires.

Une réelle conduite du changement s'impose, sachant que les professionnels de ce secteur ainsi que les usagers sont souvent réfractaires à l'utilisation de nouvelles technologies.

« Aider les associations à tirer le meilleur parti du numérique, c'est renforcer leurs moyens d'agir dans leurs activités quotidiennes, afin qu'elles puissent accélérer leur impact social. »

SolidaTech et Recherches & Solidarités,
« La place du numérique dans le projet associatif, en 2016 »,
Rapport d'étude Novembre 2016

Introduction

En quête de sens pour la définition de mon orientation professionnelle, je choisis de faire un BTS Assistant Manager (pour son contenu pédagogique très général allant de la communication au management des entreprises en passant par le droit, l'économie ainsi que la maîtrise d'outils d'aide à la décision et d'organisation de l'action), que je réalise en alternance à la SNCF pour découvrir les différents domaines et aspects du monde du travail et me forger une réelle première expérience professionnelle.

J'y découvre alors la Fondation d'entreprise SNCF, et je parviens à ce qu'une partie de mes missions soient en lien avec elle, le mécénat ainsi que l'engagement sociétal durant ces deux années de formation. J'ai par exemple mené des appels à projets comme les « Coups de Cœur Solidaires » (pour lequel il s'agit de soutenir financièrement des projets associatifs à destination de personnes démunies) et « Entre les lignes » (où les projets soutenus concernent la lutte contre l'illettrisme).

A travers le groupe SNCF, j'apprends alors que des entreprises cherchent à concilier solidarité, performances économiques et utilité sociale.

J'approfondis mes recherches en ce sens et découvre que les fondations d'entreprise représentent l'un des acteurs d'un large domaine appelé Economie Sociale et Solidaire, rejoignant ainsi les mutuelles, les coopératives, les associations, les ONG ou encore les entreprises « dites » sociales.

Je trouve un secteur dans lequel règnent les notions de collectif, de solidarité, de respect et dont les valeurs répondent à la recherche de sens que je mène depuis l'obtention du baccalauréat.

Etant préoccupée par les problématiques sociales et environnementales actuelles, j'ai alors la conviction d'avoir trouvé une voie professionnelle épanouissante, mêlant utilité sociale et intérêt général dans un système durable, contribuant ainsi continuellement à l'amélioration de notre société.

Cet attrait me guide le dimanche 18 septembre 2016 au forum « L'ESS à Bercy » organisé à l'occasion des journées du patrimoine pour mettre à l'honneur cette économie, respectueuse de l'homme et de son environnement. J'y rencontre Martine Pinville, Secrétaire d'Etat chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Economie sociale et solidaire, qui a su se montrer disponible envers les visiteurs. Je l'informe alors de mon inscription en licence professionnelle Gestion des Organisations de l'Economie Sociale et Solidaire proposée par l'Université Paris-Est Marne-la-Vallée et de mon souhait de réaliser cette formation en alternance.

C'est grâce à ma persévérance et plusieurs relances téléphoniques auprès du directeur adjoint du cabinet de Martine Pinville, Eric Dupas-Laigo, que ma recherche est finalement diffusée auprès d'acteurs de l'économie sociale et solidaire. Ainsi j'étends mon réseau professionnel et je suis reçue en entretiens. Je commence alors mon apprentissage le lundi 17 octobre 2016 à la Fédération Nationale Adessadomicile, durant lequel j'acquies une connaissance plus approfondie du secteur de l'aide à domicile et de ses problématiques.

Adessadomicile est une fédération d'associations d'aides et de soins à domicile. Née au 1^{er} janvier 2010, de la fusion de deux fédérations d'employeurs à but non lucratif (A DOMICILE et ADESSA) elle est reconnue d'utilité publique depuis 1938 et fédère près de 350 associations œuvrant dans trois domaines d'activités : l'aide à domicile, les soins à domicile et les services à la personne. Ces structures emploient près de 40 000 salariés.

Acteurs de la solidarité nationale, les adhérents d'Adessadomicile (associations et structures publiques ou privées à but non lucratif) contribuent chaque jour au soutien à domicile des personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie, à la prévention, à la promotion de la santé et à l'accès aux soins à domicile. Les services d'aide et de soin interviennent ainsi dans de nombreux domaines, tels que la protection de l'enfance, la perte d'autonomie, la dépendance, la médiation et l'aide à la parentalité, les difficultés d'insertion sociale, la prise en charge et

l'accompagnement de personnes atteintes notamment de maladies chroniques parmi lesquelles figure la maladie d'Alzheimer, l'aide aux aidants ...

Les missions de services sont de prévenir, réparer ou restaurer, éduquer et accompagner la personne/la cellule familiale dans le cadre d'une intervention professionnelle et d'une démarche de qualité.

Les adhérents sont présents dans les 13 régions françaises et dans plus de 90 départements, dont les départements, collectivités et régions d'outre-mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Ile de la Réunion, Mayotte).

La fédération intervient auprès de plusieurs types d'établissements :

- les **SAAD PA/PH** : ce sont les services d'aide à domicile pour personnes âgées et personnes handicapées, ils permettent de préserver le maintien à domicile des personnes fragilisées, dépendantes ou handicapées ainsi que les liens avec leur entourage.
- les **SAAD Famille** : ils interviennent à domicile pour aider et accompagner les familles à la suite d'événements qui peuvent perturber l'organisation de ces dernières (grossesse pathologique, naissance multiple, maladie de longue durée, séparation, décès,...). Les associations agissent également dans le cadre du dispositif de protection de l'enfance¹.
- les **SSIAD** : les Services de Soins Infirmiers à Domicile assurent les soins infirmiers et d'hygiène générale ainsi qu'une aide à l'accomplissement des actes essentiels de la vie aux personnes âgées malades ou dépendantes, sur prescription médicale.

¹ « La nouvelle loi du 14 mars 2016 relative à la protection de l'enfant renforce et précise les dispositifs de l'aide sociale à l'enfance qui ont pour but d'accompagner les parents dans leurs fonctions parentales pour les actes de la vie quotidienne, de contribuer à l'identification des situations à risque pour l'enfant, de favoriser l'insertion sociale ou l'intégration des familles dans leur environnement, d'accompagner la visite ou le retour à son domicile familial d'un enfant placé. »

- les **CSI** : les Centres de Soins Infirmiers sont ouverts à tous. Ils interviennent dans le secteur des soins ambulatoires et sont considérés comme des structures de proximité de premier recours.
- les **SPASAD** : les Services Polyvalents de l'Aide et du Soin à Domicile assurent les missions d'un SSIAD et d'un SAAD. L'objectif est de coordonner les interventions dans le cadre d'une prise en charge globale de la personne aidée.
- les **Accueils de jour** : ils reçoivent des personnes en perte d'autonomie physique ou psychique et constituent une alternative à l'hébergement permanent en institution en contribuant à la stimulation de la personne accueillie et au prolongement de sa vie à domicile.

La fédération assure une mission de représentation de ses adhérents au niveau national, ainsi que des missions de conseil, d'accompagnement et d'information envers ces derniers. Elle organise, anime et mutualise l'action de ces associations adhérentes. Adessadomicile est aussi un organisme de formation (qui propose plus d'une cinquantaine de stages). De plus, elle encourage ses associations dans la démarche qualité, dans une logique d'amélioration continue : en 2010, elle a lancé un programme d'accompagnement à la certification « AFNOR NF X 50-056 ».

En partenariat avec la Caisse nationale pour la solidarité et l'autonomie (CNSA), Adessadomicile a renforcé son programme de lutte contre les accidents du travail et pour la prévention de la sécurité. Elle a aussi publié, avec Chorum (mutuelle dédiée aux professionnelles de l'ESS), des fiches sur la prévention des risques professionnels.

Syndicats d'employeurs, la fédération a intégré l'Union Syndicale de Branche (USB) et signé le 21 mai 2010 la convention collective de branche de l'aide, de l'accompagnement, du soin et des services à la personne. Elle participe également à la gouvernance d'UNIFORMATION (Organisme Paritaire Collecteur Agréé) et est membre du conseil d'administration de l'Union des Employeurs de l'Economie Sociale et Solidaire (UDES).

La fédération est présidée par Patrick Malphettes et son directeur général est Hugues Vidor. Elle dispose d'un conseil d'administration de 24 membres et d'un bureau fédéral de 8 membres qui tient le rôle de comité de pilotage fédéral pour le programme Adessadomicile 2020, ces instances se réunissent respectivement tous les deux mois et tous les mois.

Au niveau départemental et régional, les délégations régionales assurent l'animation du réseau et le développement de la dynamique Adessadomicile.

L'équipe fédérale est constituée de 25 personnes. Elle s'est consolidée dernièrement du fait de la croissance de la fédération, du développement de son réseau et du programme Adessadomicile 2020.

L'équipe est organisée suivant deux logiques :

- une logique « métier » : elle correspond aux différentes activités des adhérents (PA/PH, Famille, Soins et Santé) ;
- une logique de services : cela recouvre l'ensemble des services « support » pour les associations.

Henriette Viollet (1872 – 1960)

L'aide à domicile naît avec les « Aides aux Mères »

Née à Paris dans une famille nombreuse, Henriette Viollet a connu dès 1886 une aide à domicile des familles apportée par une congrégation des Petites Sœurs de l'Assomption.

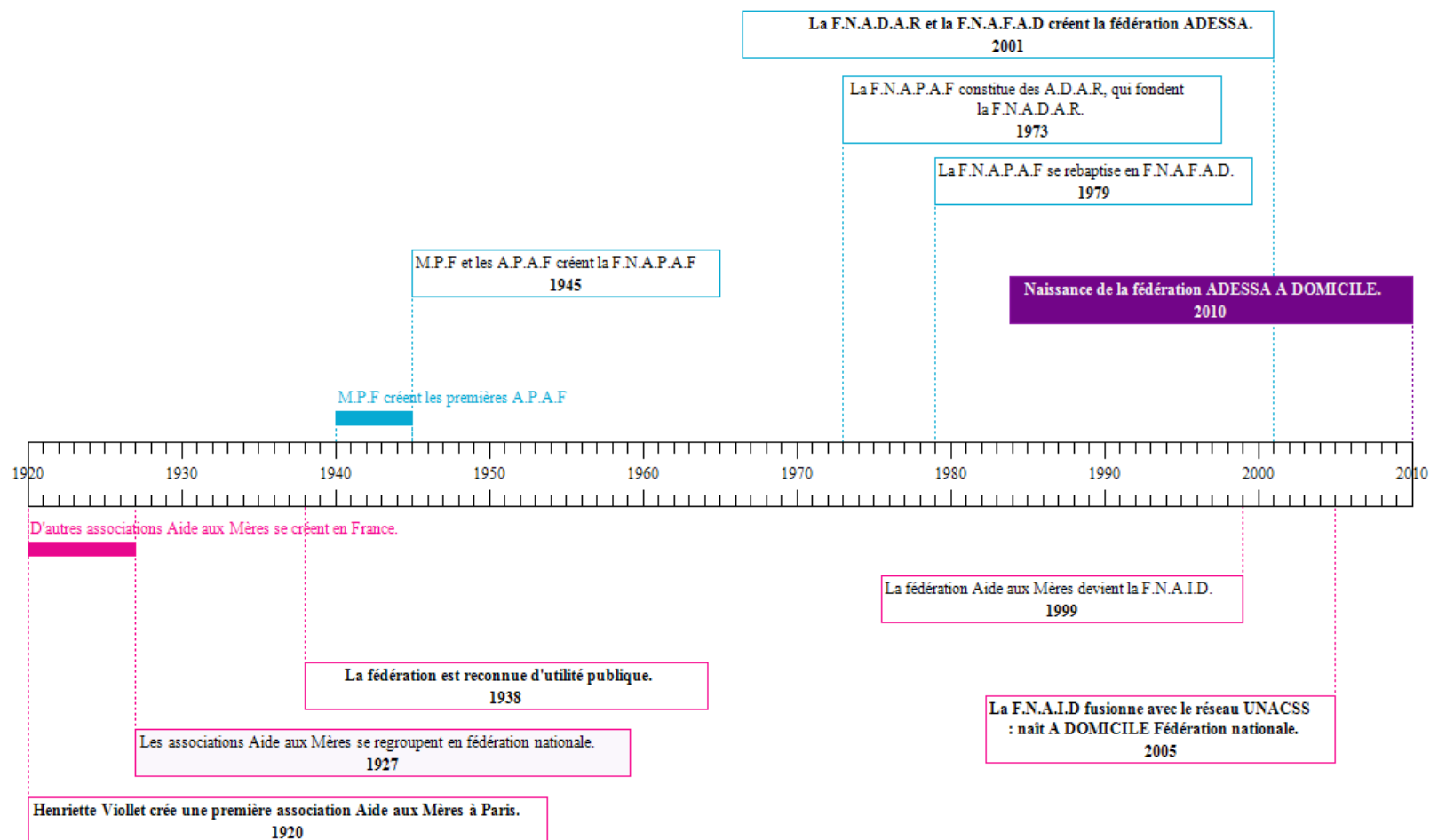
En 1917, elle crée l'Association des Surintendantes d'Usines, pour répondre aux problématiques liées à l'arrivée massive des femmes dans les usines d'armement. En 1920, elle fonde l'association Aide aux Mères à Paris, afin de soutenir les mères de famille face aux nombreuses difficultés d'après-guerre.

Puis le mouvement se poursuit en province jusqu'à la création d'une fédération nationale, en 1927, qui sera reconnue d'utilité publique dix ans plus tard.

Plus de 800 000 familles ont été aidées par le mouvement qu'elle a créé.



Chronologie :



Organigramme de la Fédération Nationale Adessadomicile

Directeur Général Adjoint

Didier Duplan

Gestion financière et budgétaire,
Montage partenariats financiers,
Mutualisation des achats
Système d'information

Hugues Vidor – Directeur général

Manager l'équipe fédérale, animer le réseau,
assurer les représentations externes,
préparer et animer les instances statutaires,
gérer les partenariats

Patrick Malphettes - Président fédéral

Politique fédérale, représentations,
conduite des instances

Services adhérents

Pôle conseil activités

**Personnes âgées et
Personnes handicapées**
Didier Duplan (SAP)

Conseillère Technique PA/ PH
Aurélié Sadran
Remplacée par
Delphine Guilet

Déléguée Santé & Soins
Aurore Rochette

**Conseillère Technique
Santé & Soins et en charge du
développement régional**
Audrey Le Bœuf

Responsable pôle Enfance Famille
Jérôme Perrin
Conseiller les adhérents dans leur projet
de développement global
Relations avec les financeurs
Représentation auprès des institutions
nationales
Veille politique et juridique sur leur secteur
d'activité
Informier/Animer le réseau
Expertise et être force de proposition

Pôle gestion associations

Emploi Formation

Carine Ryckeböer

Mathilde Rembert
Ingénierie de l'offre de
formation, recherche
financements,
conseil aux adhérents

Christophe Trousseau
Responsable formation

Monique Sutter
Organisation, facturation

Conseil gestion

Françoise Margules
Conseiller sur les paies,
concevoir des tableaux
de bord

Communication réseau

David Zeisler

Léa Lassalle

Conseiller les adhérents,
concevoir supports
communication
associative, lettre adhérents,
gestion extranet, sites
internet associatifs,
Communication régionale

Démarche qualité

Catherine Requin
Accompagner les adhérents,
partager les expériences,
conseiller, participer aux
évolutions des référentiels
Antoinette Aguessy
Sabine Berger

Conseil juridique

Cindy Taine

Yves Piot
Conseiller les adhérents
sur les questions juridiques

Cyrille Tissot
Conseiller les adhérents
sur les questions juridiques,
négociations de la Branche

Santé au travail et Impact Social

Lucie Desarbres

Coordonner, conseiller,
suivre la planification,
mettre en place des outils

Projet Adessadomicile 2020

Sandrine Morard

Chef de projet
Coordonne les différents
volets du projet

Lucie Desarbres

Chargée de Mission

Maya Sauvaget

Assistante chef de projet

Le secteur de l'aide à domicile rencontre de fortes difficultés et fait face à de nombreuses problématiques.

La première difficulté est d'ordre financier en lien avec un soutien insuffisant de l'Etat. Le secteur associatif est historiquement prédominant car il remplit une mission d'intérêt général. L'activité des services est alors très dépendante du financement public, qui aujourd'hui ne couvre pas les coûts. Les ressources limitées des financeurs publics rendent les négociations difficiles. A cela s'ajoute le fait que les ressources des bénéficiaires eux-mêmes sont limitées.

La tendance est alors à la mutualisation, qui permet par exemple aux associations de réaliser des achats en commun et de réduire ainsi les coûts, et à la diversification des activités pour augmenter les ressources propres, mais cela est problématique dû aux moyens limités des structures.

D'autre part, la concurrence du secteur lucratif est forte, celui-ci se positionnant sur les activités les plus rentables.

Ensuite, il existe de nombreux enjeux qui sont liés aux emplois, à cause de la restriction des financements notamment, qui implique une diminution des temps d'intervention ce qui morcelle davantage les temps de travail. Les salariés sont faiblement rémunérés, peu qualifiés, ils subissent des temps partiels, ont des horaires étendus et effectuent un nombre important de déplacements.

La fréquence des accidents de travail dans le secteur de l'aide et du soin à domicile est forte. Il y a une grande pénibilité, due au port de charge lourde ou répétée par exemple (on observe que les intervenants à domicile ont très souvent des maux de dos), mais aussi des risques psychosociaux (la communication avec les familles des personnes aidées étant parfois complexe, le travailleur étant isolé, pouvant soigner des publics difficiles). Les emplois sont peu valorisés, tant sur le plan financier que sur celui de la reconnaissance des compétences (les perspectives d'évolution de carrière sont minces voire absentes). Il y a également de forts besoins en formation (notamment pour les fonctions d'encadrement), mais sans les moyens pour les financer.

Ces situations entraînent un turn-over important, ce qui impacte la qualité des services, ainsi qu'une grande difficulté à recruter. Le manque de

ressources humaines accroît alors la charge de travail sur les autres travailleurs, ce qui aggrave le taux d'absentéisme.

Comme beaucoup d'autres secteurs, celui de l'aide et du soin à domicile est aussi confronté aux enjeux liés au numérique. En effet, de plus en plus, la dématérialisation des échanges de données se développe car elle garantit la fiabilité, la rapidité de traitement et d'une manière plus globale, l'amélioration de la qualité des services. Ce mouvement de dématérialisation dans le secteur public est très fort et il faut permettre aux associations d'anticiper ces évolutions.

Adessadomicile prend ainsi en compte toute une série d'enjeux tels que la concurrence, la question du numérique et la question de l'offre qui doit être globale pour répondre à l'ensemble des problématiques liées aux personnes fragiles et en perte d'autonomie. En réponse à ses enjeux, sa politique vise à construire et dynamiser un réseau autour de valeurs fortes et de la notion de partage que ce soit en termes d'expériences, d'acquis ou encore d'engagements.

Consciente des changements sociétaux et des évolutions économiques des activités de l'aide, des soins à domicile et des services à la personne, la fédération marque une grande volonté de modernité, à travers son programme Adessadomicile 2020.

Le **programme Adessadomicile 2020** est un programme de modernisation et de professionnalisation du réseau. Il s'étend sur la période 2015-2020 et est cofinancé par la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA).

Dans le cadre de mon apprentissage auprès de Sandrine Morard, au sein du pôle Adessadomicile 2020, depuis le lundi 17 octobre 2017, j'ai réalisé différentes missions telles que :

- un travail de cartographie : il s'agissait de représenter visuellement la répartition géographique des adhérents selon différents critères

en vue d'une réunion de la commission Stratégie & Développement ;

- l'élaboration, le renseignement et la mise à jour d'outils de suivi ;
- la veille au respect des échéances des différentes actions (à travers des relances téléphoniques notamment) ;
- un bilan de l'utilisation de la télégestion mobile par nos adhérents : cette mission comprend la création de questionnaires en ligne, d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs, l'analyse et la synthèse des résultats ;
- l'approfondissement d'enquêtes à travers un déplacement au sein d'une association ainsi que la réalisation d'entretiens téléphoniques.

D'abord, nous présenterons le programme Adessadomicile 2020 et les problématiques du secteur auxquelles il répond. Puis, nous aborderons plus précisément la télégestion et ses enjeux pour l'aide à domicile. Enfin, après nous être intéressés aux actions mises en œuvre pour mesurer l'impact de ce système au sein des associations adhérentes, nous dresserons le bilan de cette mission.

I – Le programme Adessadomicile 2020

A) Présentation du projet

Le programme Adessadomicile 2020 vise à moderniser l'ensemble des entreprises associatives du réseau.

Certains volets concernent plus particulièrement les structures PA/PH, les financements étant réservés aux adhérents dont les services d'aide et d'accompagnement à domicile ont une activité « publics fragiles PA/PH » qui représente au moins 70% du volume du service.

Le projet a fait l'objet d'une convention de modernisation et professionnalisation des services d'aide à domicile d'Adessadomicile signée le 12 mars 2015 avec la Caisse nationale de solidarité pour

l'autonomie (CNSA), suite à de longues négociations et nombreux échanges pour affiner le programme.

La fédération avait auparavant mené deux projets co-financés par la CNSA : les démarches qualité pour accompagner les adhérents vers la certification AFNOR et un projet sur la prévention des risques professionnels.

Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie



La CNSA est un établissement public national à caractère administratif créé par la loi du 30 juin 2004 relative à la solidarité pour l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées.

Elle est affiliée au Ministère des Solidarités et de la Santé.

Mise en place en mai 2005, elle se charge de :

- Participer au financement de l'aide à l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées ;
- Garantir l'égalité de traitement sur le territoire ;
- Assurer l'animation de réseau, un appui et l'harmonisation des pratiques ;
- Assurer l'information des personnes âgées, des personnes handicapées et de leurs familles ;
- Faciliter l'accès aux actions de prévention et aux aides techniques ;
- Assurer un rôle d'expertise et de recherche sur tout ce qui concerne l'accès à l'autonomie.

Elle agit ainsi pour le renforcement de la qualité des prestations assurées par les professionnels du secteur et pour la modernisation de la gestion des services, en cherchant à professionnaliser les intervenants et les services à domicile.

Elle gère un budget de plus de 25 milliards d'euros.

Ses missions sont inscrites dans la « Convention d'objectifs et de gestion entre l'Etat et la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie » qui s'étend sur la période 2016-2019.

Tous les pôles de la fédération sont impliqués dans ce projet stratégique, coordonné par Sandrine Morard, cheffe de projet Adessadomicile 2020.

Le programme se compose de 6 actions :



- **Référentiel fédéral** : cette action désigne la création d'un « centre de ressources » facilitant l'accès à des outils partagés et actualisés pour les adhérents. Elle est menée avec l'aide du groupe de consultants Amnyos. Le référentiel s'articule autour de 7 thématiques (management et organisation interne, gestion économique, connaissance de l'environnement, développement, communication fédérale et locale, vie associative et gouvernance, relations avec les bénéficiaires). L'enjeu est d'y trouver l'ensemble des outils mais aussi des exemples de bonnes pratiques issues d'autres associations qui sont utiles pour la gestion au quotidien des structures adhérentes.

- **Système d'information fédéral (SIF)** : l'objectif est de disposer d'une base de remontées statistiques fiables permettant de multiples exploitations ainsi qu'un partage des données disponibles. C'est un outil indispensable pour le pilotage stratégique des activités et de la fédération.

Cette action a pour ambition de collecter de façon très automatisée l'ensemble des indicateurs et données des adhérents du réseau au niveau fédéral afin d'avoir toutes les statistiques nécessaires pour appuyer le lobbying de la fédération mais aussi, pour chaque adhérent, de disposer des données de pilotage de son activité, en pouvant se comparer à d'autres structures de même taille par exemple.

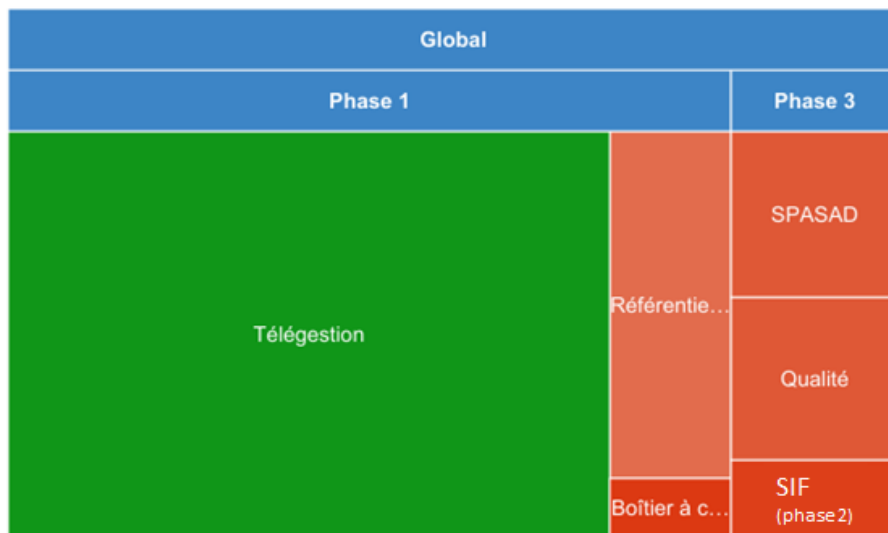
- **Boîtiers à clé** : la mise en place de ces boîtiers sécurise les personnes accompagnées ainsi que leur entourage et permet notamment d'éviter des frais de déplacement. Elle est aussi vectrice d'économie de gestion pour les associations, en optimisant l'organisation des services.

- **Télégestion** : c'est une gestion à distance. Cela passe pour les SAAD par une application sur smartphone (connectée au logiciel métier) qui permet, entre autres, de : contrôler l'effectivité des interventions, optimiser la gestion du planning, disposer d'un outil de suivi des interventions, optimiser la chaîne de facturation et alléger les missions administratives des responsables de secteur.

- **Démarche Qualité** : il s'agit d'accompagner les adhérents vers la labellisation Cap'Handéo et/ou la certification AFNOR.

- **Services Polyvalents de l'Aide et du Soin à Domicile (SPASAD)** : l'action SPASAD vise à permettre la coordination de l'aide et des soins pour une meilleure prise en charge des personnes accompagnées.

Les deux actions phares du programme sont le référentiel fédéral et le SIF, pour accompagner les associations dans le pilotage de leur organisation. L'action télégestion occupe cependant une place importante sur le plan financier, comme nous pouvons le voir sur le schéma ci-dessous, représentant les volumes financiers des différentes actions du programme pour l'année 2016 :



B) Les enjeux auxquels il répond

Le programme vise la modernisation et la professionnalisation des adhérents d'Adessadomicile, dans une démarche de progrès continue.

Il doit permettre de développer la confiance entre les différentes structures ainsi qu'entre les associations et la fédération nationale : il s'agit de « faire réseau ».

L'ambition est triple pour mieux accompagner les adhérents dans le changement structurel qui s'opère :

- S'appuyer sur une stratégie politique claire et forte,
- Déployer des pratiques managériales en adéquation avec les objectifs d'efficacité, en s'appuyant sur des outils et moyens modernes partagés par tous,
- Développer une communication avec les partenaires nationaux et territoriaux, fondée sur une identité commune.

A travers ce programme, les adhérents vont bénéficier de compétences, d'outils novateurs, de formations, d'accompagnements, de cofinancements ou encore de soutien dans différentes démarches, mais aussi d'outils et de bonnes pratiques partagés entre associations du réseau.

Pour la fédération, il s'agit d'affirmer et de démontrer le sérieux de son réseau et la fiabilité de ses engagements, tant nationaux que territoriaux. Aussi, grâce à la mise en place du SIF, elle pourra exploiter avec réactivité et efficacité les données recueillies auprès de ses adhérents. Cela lui permettra par exemple de mener des actions de lobbying auprès de l'Etat et des financeurs publics, en particulier dans le cadre de négociations nationales ou territoriales.

La télégestion est un des éléments de la modernisation des associations. Cette action est très mobilisatrice sur le volet de son évaluation, c'est pourquoi, dans ce dossier, nous nous intéressons précisément à cette action.

II – La télégestion au sein de l'aide à domicile

Par l'intermédiaire d'Adessadomicile et du programme Adessadomicile 2020, les SAAD effectuant au moins 70% de leur activité auprès des personnes âgées ou en situation de handicap peuvent bénéficier d'un cofinancement CNSA de 56% des dépenses éligibles, sur une durée de trois ans, pour mettre en œuvre une solution de télégestion.

A) Qu'est-ce que la télégestion ?

La télégestion est, par définition, la gestion à distance d'une installation : elle permet la transmission automatique d'informations entre des points géographiquement éloignés.

Dans les secteurs de l'aide à domicile, des services à la personne et soins infirmiers à domicile, elle est devenue un outil incontournable pour une meilleure circulation de l'information entre la structure, les salariés, les bénéficiaires et les financeurs. Ainsi, la télégestion optimise les processus de traitements de données des structures (éditions, facturation, paye...), l'application étant connectée aux logiciels métiers des SAAD.

« La télégestion permet d'optimiser la gestion administrative des prestations depuis l'établissement des plannings jusqu'à la facturation et la paie.

Elle permet, par ailleurs, de garantir aux financeurs que les prestations payées sont effectuées. »

Patrick Malphettes,
Président d'Adessadomicile

En 1998, dans un rapport de l'Inspection Générale des Finances (IGF) et de l'Inspection Générale des Affaires Sociales (IGAS) sur les services d'aide aux personnes, Véronique Hespel et Michel Thierry donnaient déjà les axes d'une politique de professionnalisation pour l'aide à domicile, recommandant notamment de s'appuyer sur des technologies nouvelles pour le contrôle, l'évaluation et le suivi des plans d'aide.

Peu après, de nouvelles réglementations ont accéléré le besoin de modernisation du secteur. C'est notamment le cas de la loi du 2 janvier 2002 (impliquant la rénovation de l'action sociale et médico-sociale) et du décret du 22 octobre 2003 sur la tarification des services d'aide à domicile.

Ce paysage législatif ainsi que le contexte concurrentiel incitent fortement les services à se professionnaliser et repenser l'organisation du travail, notamment à travers de nouveaux outils.

La télégestion fonctionne par téléphonie fixe ou mobile. Dans le premier cas, l'aidant à domicile compose un numéro vert depuis le téléphone fixe

du bénéficiaire chez qui il intervient en début et fin de visite. Dans le second, l'intervenant passe son smartphone devant une vignette installée chez le bénéficiaire : ainsi, l'heure de son arrivée est enregistrée en temps réel. Le salarié répète l'opération pour l'heure de son départ. Cela peut être sous la forme d'un badge NFC² ou d'un QR code³, par exemple.

Chaque solution est reliée au système d'information interne de l'association, ainsi les informations sont transmises en temps réel (que ce soit une communication descendante, ascendante ou horizontale). Par exemple, lorsqu'un responsable de secteur établit le planning d'un intervenant, ce dernier reçoit les modifications sur le téléphone. Les intervenants peuvent échanger via l'application de télégestion avec la structure ainsi qu'entre eux.

Le cofinancement CNSA, dont les adhérents peuvent bénéficier à travers le programme Adessadomicile 2020, accompagne la mise en œuvre de la télégestion mobile.

B) Les enjeux de cet outil pour l'aide à domicile

La plupart des associations équipées en télégestion au travers du programme avait pour système antérieur de comptabilisation des heures les traditionnelles feuilles de présence appelées aussi feuilles de « vacation » (signées par les bénéficiaires à chaque intervention). Les inconvénients de ce système sont le manque de fiabilité de l'information (oublis, pertes, falsifications, ...) et le lourd traitement qu'il implique (à cause de la disparité des niveaux de qualifications, du morcellement du temps de travail, de la sur-représentation du temps partiel, des différents types de contrat, ...).

Parmi les enjeux de la télégestion au sein de l'aide à domicile, nous pouvons alors citer :

- l'optimisation de la gestion et du contrôle de l'effectivité des interventions (l'outil permettant un suivi en temps quasi-réel),

² *Near Field Communication* : technologie de communication sans fil permettant l'échange entre le badge et le smartphone.

³ *Quick Response Code* : type de code-barres en deux dimensions, lisible par les smartphones.

- l'optimisation de la gestion des plannings et de la chaîne de facturation,
- la simplification des procédures administratives, l'allègement des tâches administratives des responsables de secteur (permettant ainsi de libérer du temps pour l'encadrement des salariés, des temps de concertation et de formation),
- la transparence envers les financeurs,
- une gestion plus fine des ressources humaines,
- l'amélioration des conditions de travail des salariés et le renforcement du lien entre ces derniers et l'association,
- l'amélioration continue du suivi du bénéficiaire et de la relation entre ce dernier et l'association (l'outil permettant d'apaiser les situations de contestations),
- la valorisation du métier d'intervenant(e) à domicile,
- la modernisation de l'image des associations.

A travers ces différentes attentes, l'outil doit répondre à l'objectif plus général d'amélioration de la qualité du service.

De plus, du côté des financeurs cette fois et notamment des conseils départementaux, ce contrôle de l'effectivité est un réel enjeu pour rendre compte de l'utilisation de l'argent public.

Même si, aujourd'hui, peu de conseils départementaux ont imposé la télégestion, le mouvement de dématérialisation dans le secteur public est très fort. La CNSA a d'ailleurs publié cette année un guide en ce sens, à la fois pour harmoniser les pratiques des financeurs mais aussi pour les y inciter.

L'aide à domicile s'organise de la façon suivante, à la suite d'une demande de prise en charge, le donneur d'ordres (conseil départemental ou métropole) procède à une évaluation afin de prescrire et formaliser un plan d'aide :

- évaluation de la dépendance afin de définir le GIR⁴ pour une personne de plus de 60 ans ;
- évaluation du pourcentage d'invalidité pour une personne en situation de handicap.

Il existe trois modes d'intervention :

- prestataire : le SAAD est employeur et facture les prestations au donneur d'ordres pour la partie aidée, au bénéficiaire pour le reste à charge ;
- mandataire : le bénéficiaire est employeur, le SAAD reçoit alors un mandat pour assurer les formalités administratives et déclarations ;
- emploi direct : le bénéficiaire est employeur et assure les formalités administratives et les déclarations. Il perçoit alors directement l'aide.

Les SAAD concernés sont informés du plan d'aide et peuvent ainsi planifier, faire réaliser et contrôler les interventions au domicile du bénéficiaire.

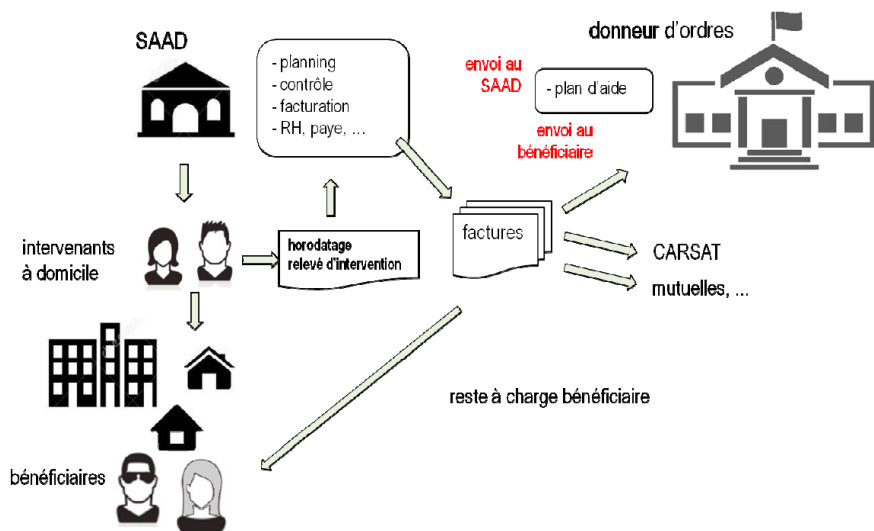
La délivrance et le suivi des services à la personne s'effectuent alors selon les 3 éléments suivants :

- le plan d'aide : il commande les prestations,
- le contrôle d'effectivité des prestations,
- le paiement des prestations.

Ainsi, des éditeurs développent des logiciels permettant la gestion des activités et la dématérialisation des échanges d'informations entre les acteurs.

Ce schéma, réalisé cette année par EDess et IDEAL Connaissances avec le soutien de la CNSA, illustre bien la transmission de données réalisée :

⁴ Grille iso-ressources : elle permet d'évaluer l'état de dépendance selon 6 niveaux (allant du niveau 1, le plus dépendant, au 6 le plus autonome).



- Le respect d'un cadre juridique spécifique (respect de la vie privée, protection de l'accès aux données, ...),
- Le processus de fonctionnement à repenser : les associations étant parfois débordées par leurs occupations ou dans l'incapacité de prendre du recul par rapport à leur situation, elles estiment qu'un passage à la télégestion n'est pas à l'ordre du jour,
- La réelle conduite du changement qu'il faut mener : certain(e)s intervenant(e)s étant réfractaires à l'utilisation de nouvelles technologies.

Lucie Desarbres, qui a une expérience professionnelle de responsable de secteur, rappelle que certain(e)s intervenant(e)s à domicile sont en situation d'illettrisme ou d'analphabétisme, ce qui peut être un frein considérable à l'utilisation de l'outil de télégestion. Il serait intéressant à l'avenir de conduire une enquête en ce sens afin de savoir dans quelle mesure la population d'intervenant(e)s à domicile est touchée par ce handicap.

Un autre aspect est également à prendre en compte dans les difficultés à utiliser l'outil : la part des travailleuses migrantes est en constante augmentation, d'après une note d'actualité européenne publiée par le Chorum cette année.

L'objectif de la fédération est de permettre aux associations d'anticiper cette évolution.

C) Les freins et limites potentiels à l'utilisation de cet outil

L'équipement en télégestion des services à la personne marque le passage à une nouvelle ère dans leur organisation et fonctionnement.

Les échanges, tout au long de mon apprentissage, entre membres du pôle Adessadomicile 2020 m'ont permis d'identifier les craintes ou difficultés suivantes au passage des associations à un système de télégestion :

- Le coût (il varie entre 10 000 et 475 000 euros environ pour le démarrage et le fonctionnement sur 3 ans pour équiper respectivement 10 à 800 salariés, dont 44% sont à la charge de l'association),
- Un sentiment de surveillance (appelé même sentiment de « flicage ») qu'il peut y avoir de la part des intervenant(e)s à domicile,

Les craintes ressenties par les intervenant(e)s naissent avant tout de la méconnaissance de l'outil. Il est alors nécessaire d'établir une communication efficace sur les avantages et la mise en place de l'outil.

Enfin, l'accompagnement des salariés à l'utilisation de l'outil est la condition de réussite primordiale à la mise en œuvre du système de télégestion, le secteur étant peu à l'aise avec les nouvelles technologies.

III – Les actions mises en œuvre

Mes missions se sont essentiellement concentrées sur l'action Télégestion du programme.

Dans le cadre du bilan annuel financier et qualitatif du programme Adessadomicile 2020 adressé à la CNSA, j'ai mené dans un premier temps une étude sur l'impact de l'utilisation de la télégestion au sein des SAAD PA/PH. Puis, plus tard, nous avons élargi notre enquête en interrogeant les activités Famille et SSIAD (Services de Soins Infirmiers à Domicile), respectivement par téléphone et questionnaire-papier, afin que l'ensemble du réseau d'Adessadomicile puisse avoir une vision des bienfaits apportés par le système de télégestion. Nous avons utilisé d'autres méthodes que celle employée pour les SAAD PA/PH liée aux contraintes d'évaluation imposées par la CNSA.

En effet, il est nécessaire d'évaluer les résultats du programme, tant sur le plan qualitatif que quantitatif. Pour cela, il a été convenu dans l'accord-cadre signé avec la CNSA que le projet se découpe en 4 phases au terme desquelles s'effectuera une évaluation externe par un cabinet, précédée d'étapes d'évaluations internes s'appuyant sur des indicateurs de résultats (nombre d'associations ayant mis en place le dispositif, nombre d'heures PA/PH réalisées, nombre d'intervenant(e)s équipé(e)s, ...) et qualitatifs plus ou moins définis. Au terme de l'accord-cadre signé avec la CNSA, la fédération devra également fournir un bilan définitif et un compte rendu financier des cinq années de mise en œuvre du projet de modernisation.

Pour cette action, l'élaboration du bilan est stratégique. Au-delà du fait de répondre à une obligation du financeur de renseigner des indicateurs quantitatifs et qualitatifs, il est important de montrer que le financement entraîne un impact positif sur le terrain et pour le réseau.

Par ailleurs, un autre enjeu qui se fait jour sur cette action est qu'un maximum d'adhérents puissent s'y inscrire. Ce travail a alors également pour but de partager des pratiques avec les adhérents non engagés afin de les inciter à intégrer l'action Télégestion du programme, en profitant ainsi de l'aide au financement proposée par Adessadomicile.

Sandrine Morard a donc décidé de mener une prospection pendant la période estivale, me confiant la mission de mettre au point une trame de questionnaire téléphonique et de réaliser une partie des contacts.

Plus largement, il est pertinent de partager ces pratiques avec tous les adhérents non éligibles pour les aider dans leur réflexion vis-à-vis de la mise en œuvre de la télégestion.

A) L'enquête auprès des services PA/PH

Dans le bilan, la fédération doit renseigner des indicateurs qui attestent de l'impact de l'action financée au sein des SAAD.

L'approche quantitative attendue nous a conduit à la réalisation de questionnaires en ligne sur la plateforme Vizir, destinés à trois populations de l'activité SAAD PA/PH : les intervenant(e)s à domicile, les responsables de secteur et les dirigeant(e)s de structures associatives.

Au total, six questionnaires ont été créés afin de distinguer les 24 associations en première année de mise en œuvre du système de télégestion des 17 autres qui sont en deuxième année de mise en œuvre.

Il est important de noter que les 41 associations engagées dans l'action Télégestion constituent un panel hétérogène, sur plusieurs aspects : les solutions retenues en termes d'opérateurs télégestion (Alyacom, Apologic, Médisis, Penbase) et téléphoniques (Alyacom, Médisis, Ordago, SFR), les choix de paramétrage des systèmes de télégestion effectués par les associations (plusieurs options sont possibles), ainsi que la taille des structures.

Le fait de reconduire cette évaluation sur l'impact de la télégestion sous forme de questionnaires en ligne permet également de suivre les associations qui ont plus d'un an de recul sur le dispositif, ayant répondu à des questionnaires similaires l'an dernier. Cela montre que si, globalement, la satisfaction reste toujours positive, certains points en routine recueillent une moindre satisfaction qu'au démarrage⁵. La fédération peut ainsi guider ses adhérents vers le meilleur usage de l'outil Télégestion et donner des pistes de correction à ses éventuels effets pervers. Elle alerte sur les risques de dérives observés, en rappelant que la télégestion n'est qu'un

⁵ Cf. page 17

outil : le lien humain reste primordial et la communication entre responsables de secteur et salarié(e)s à domicile ne doit pas se restreindre à des échanges de textos. La numérisation entraîne également une réflexion sur l'augmentation des cadences de travail et le droit à la déconnexion.

La première difficulté fut de gérer des dysfonctionnements sur la plateforme en ligne. Pour cela, j'ai échangé par mail ainsi que par téléphone avec Thomas Maitre, le fondateur de la plateforme Vizir.

Initialement, nous perdions certaines données lorsque nous téléchargeons les résultats pour les exporter dans Excel. Ce problème a été résolu.

Toutefois, le lien d'un questionnaire Dirigeants n'a définitivement pas fonctionné, ce qui fait que les dirigeants des associations en première ou deuxième année de mise en œuvre du système ont répondu au même questionnaire. Pour plus de facilité et un gain de temps, nous avons décidé de traiter les résultats de manière confondue pour cette population.

L'autre difficulté concernait le respect des délais de réponses par les adhérents, risquant de mettre en péril la réalisation de ce bilan qualitatif à la date prévue. J'ai alors effectué des relances téléphoniques auprès des personnes n'ayant pas répondu ou en cas d'informations manquantes (14 associations étaient concernées sur les 41, soit environ 34% du panel), ce qui s'est avéré efficace.

Une fois l'ensemble des résultats récoltés, j'ai pu procéder à l'analyse et la synthèse de ces derniers, afin de rédiger le bilan qualitatif destiné à la CNSA. Pour cela, j'ai commencé par relire attentivement le bilan qualitatif réalisé en 2015, afin d'être en capacité de comparer les résultats actuels des associations en deuxième année de mise en œuvre de la télégestion à ceux de l'an dernier. Ainsi, le suivi dans le temps de ce panel de 17 associations permet de vérifier que les améliorations ressenties en première année se confirment.

Certains résultats posaient question, c'est pourquoi il y a eu plusieurs séances d'échange entre Sandrine Morard, Lucie Desarbres et moi-même pour comprendre ces derniers qui n'étaient pas forcément conformes à nos premières attentes. Dans le détail, on observait une diminution de la satisfaction sur certains aspects de la télégestion entre les deux années,

bien que les résultats restent majoritairement positifs. Ces échanges ont permis d'identifier les potentiels facteurs de ces diminutions tels que :

- Les limites du système de télégestion via SMS : certains lieux n'étant pas couverts par le réseau, les SMS sont reçus trop tardivement, ce qui influe négativement sur la circulation des informations (sur le fait d'être informé(e) des modifications de plannings notamment),
- Une conduite du changement plus difficile lorsque la structure est de taille plus importante : il y a des intervenant(e)s de tous les âges, certain(e)s n'ont pas de téléphone et sont, dans un premier temps, stressé(e)s par le système de télégestion (ils/elles ont un a priori négatif). Tout cela implique de mener une réelle « conduite du changement » de la part des responsables de secteur auprès de l'équipe d'intervenant(e)s.
- Un effet de mobilisation qui décroît en deuxième année de mise en œuvre du dispositif (de la part de certain(e)s responsables de secteur ou dirigeant(e)s),
- Une tendance à ce que les responsables de secteur réduisent les contacts aux seuls échanges via les smartphones.

A partir des résultats, j'ai également réalisé et inséré dans le bilan qualitatif des graphiques afin de rendre compte visuellement des impacts positifs de l'utilisation de la télégestion.

Enfin, pour illustrer les propos tirés de l'analyse des résultats et compléter cette enquête par une approche qualitative, j'ai contacté par téléphone une intervenante à domicile, une responsable de secteur et un directeur afin de recueillir leurs témoignages.

L'auxiliaire de Vie Sociale (AVS)

L'auxiliaire de vie sociale se rend tous les jours au domicile de personnes fragiles (âge, handicap, maladie).

Ses missions sont notamment de :

- Aider aux actes essentiels de la vie (toilette, habillage, prise des repas),
- Accompagner la personne dans sa vie sociale (cours, loisirs, rendez-vous médicaux, ...),
- Assurer l'entretien du domicile,
- Veiller sur l'évolution de la personne,
- Communiquer avec les proches.

La communication entre les professionnels, la personne aidée et son entourage est essentielle pour une bonne prise en charge.

L'AVS travaille sous la responsabilité d'un(e) responsable de secteur.

Le/la responsable de secteur (RS)

Le responsable de secteur a un rôle pivot entre les personnes aidées, leur famille, les intervenants à domicile et la direction de la structure.

Il occupe une fonction d'encadrement et de coordination.

Ses missions sont notamment de :

- Réaliser l'évaluation des besoins des bénéficiaires à leur domicile,
- Encadrer et soutenir les intervenants à domicile,
- Créer une synergie entre les équipes et entre les différents acteurs,
- Veiller aux formations des intervenants,
- Suivre l'évolution des situations et des personnes aidées afin d'adapter les interventions en fonction des besoins,
- Gérer les plannings et les remplacements,
- Coopérer avec les réseaux sociaux et de santé.

B) L'enquête auprès des services Famille

Lors d'échanges avec des adhérents positionnés sur l'activité Famille, nous nous sommes rendu compte que nous n'étions pas en capacité de répondre à certaines questions spécifiquement liées à l'activité. Est alors née l'interrogation suivante : la télégestion est-elle adaptée pour des Technicien(ne)s de l'Intervention Sociale et Familiale ?

En échangeant avec Jérôme Perrin, Responsable Enfance-Familles, nous avons confirmé l'intérêt de mener une enquête auprès des SAAD Famille déjà équipés en télégestion.

De plus, cela répond à la volonté d'une approche fédérale : prendre en compte l'ensemble du réseau.

Préalablement à cette enquête, Sandrine Morard, Lucie Desarbres, Responsable Santé au travail et Impact Social, Jérôme Perrin, Responsable Enfance-Familles, et moi-même avons privilégié une approche qualitative en nous déplaçant le mardi 09 mai 2017 à l'antenne de Paris de l'AFAD Ile-de-France⁶, dans le 18^{ème} arrondissement. Ainsi, nous avons pu découvrir les spécificités de la télégestion pour le secteur Famille.

Nous avons rencontré Thérèse Houguenague, Directrice générale, et Margot Basset, Responsable Informatique et Télégestion. Ainsi, nous avons abordé avec elles les sujets suivants :

- l'utilisation de la télégestion par les Technicien(ne)s de l'Intervention Sociale et Familiale (TISF) et ses spécificités,
- la mise en œuvre du système au sein de la structure,
- les difficultés rencontrées,
- les avantages observés,

⁶ L'association a pour mission d'accompagner, aider et soutenir les familles (ou les personnes âgées et/ou handicapées) en difficultés. Elle intervient dans Paris ainsi que dans certaines communes des départements suivants : les Hauts-de-Seine, la Seine-Saint-Denis et le Val-de-Marne. Par le soutien à la fonction parentale que la structure apporte, ses interventions ont une finalité socio-éducative et de prévention. Son projet repose sur le respect des personnes et la confiance mutuelle.

- la numérisation et dématérialisation des échanges avec les financeurs (conseils départementaux, caisses d'allocations familiales, caisses nationales d'assurance vieillesse, ...).

Elles nous ont expliqué que les logiciels de télégestion existants ne permettaient pas de répondre à l'obligation envers la CAF et les conseils départementaux d'avoir la signature de l'utilisateur comme validation de l'intervention. La structure a alors fait développer par un prestataire informatique un système sur lequel l'utilisateur peut signer. L'application s'appelle *Caligo*. L'intervenant(e) note sur le smartphone les horaires effectués dans la famille, puis la famille signe afin de valider l'intervention sur le planning dans l'application. Ainsi, l'AFAD Ile-de-France dispose des horaires d'intervention.

L'arrivée de Margaux Basset au sein de l'association a beaucoup aidé à la mise en œuvre de la télégestion car elle est l'interface entre le prestataire informatique et les salariés. Elle gère les dysfonctionnements et soutient les salariés ayant des difficultés au démarrage avec les nouvelles technologies en général.

Suite à cette visite, nous avons communément adapté nos questionnaires à l'activité Famille et créé une grille de questions à suivre pour que je puisse mener les entretiens auprès des structures. Nous avons alors soumis ce document aux membres de la commission Famille du jeudi 11 mai 2017, pour avis, correction et validation.

Ensuite, j'ai dressé la liste des associations à interroger, avec l'aide de Jérôme Perrin. J'ai alors réalisé les entretiens téléphoniques avec des directeurs et directrices d'associations Famille équipées.

Le contact par téléphone est plus qualitatif, il permet de recueillir plus d'informations qu'avec les questionnaires en ligne.

J'ai interrogé 9 directeurs et directrices d'associations familiales.

Enfin, j'ai analysé et synthétisé les résultats de l'enquête, selon les thèmes suivants :

- les modalités de l'enquête : la méthode, le nombre de structures interrogées, leur temps de recul sur le dispositif, leur taille ;

- les solutions retenues : en termes de logiciels métier, logiciels télégestion et opérateurs téléphoniques ;
- les informations et options disponibles sur le dispositif : plannings, SMS, appels, fiches Famille, e-mails, alerte DATI (Dispositif d'Alarme du Travailleur Isolé), GPS, objectifs du département, carte professionnelle (cette carte sert de justificatif lorsque le ou la salarié(e) doit aller chercher les enfants à l'école par exemple, elle mentionne le nom et le prénom de la personne, sa fonction et l'association à laquelle elle est rattachée), système de flotte globale (cela permet à la structure de mutualiser l'ensemble des minutes restantes et d'éviter ainsi les dépassements de forfaits) ;
- la validation de l'intervention : badge NFC/QR code ou signature électronique de l'utilisateur ;
- la justification auprès des financeurs des motifs des heures non réalisées : certain(e)s salarié(e)s ont la possibilité de cocher « Absence Usager » lorsque l'on trouve porte close ou d'écrire un commentaire lorsque l'on n'a pas pu badger ;
- les gains liés à la télégestion : gain de temps, fiabilité, sécurité, simplicité, optimisation des tâches administratives, crédibilité, professionnalisation, image modernisée, meilleure communication, transparence auprès des financeurs ;
- les exemples de conditions optimales pour la mise en œuvre de la télégestion : comme le fait de nommer un référent informatique/télégestion au sein de l'association.

Le/la Technicien(ne) de l'Intervention Sociale et Familiale (TISF)

Son rôle est de soutenir et d'accompagner à leur domicile les familles fragilisées, confrontées à des difficultés ponctuelles ou durable. Il intervient en prévention, en soutien et/ou dans le cadre de la protection de l'enfance. Son approche est avant tout éducative.

Il est supervisé par un responsable de secteur, qui organise ses journées.

C'est un travail de partenariat car plusieurs professionnels interviennent autour de la famille (assistant(e) social(e), équipes de l'aide sociale à l'enfance...).

Ses missions sont notamment de :

- montrer des gestes de la vie quotidienne ou les effectuer avec la personne aidée, dans une approche éducative et de soutien à la parentalité (cela peut porter sur l'hygiène, le budget, ...),
- avoir un rôle d'aide et d'accompagnement (pour réaliser des démarches administratives par exemple),
- animer des ateliers à thème pour favoriser le lien social,
- assurer une médiation (lors des visites des parents lorsque les enfants sont placés),
- produire des écrits professionnels servant de support aux actions et d'aide à la décision pour les partenaires.

Les résultats obtenus pour les SAAD Famille sont très proches de ceux obtenus pour les SAAD PA/PH. Des différences existent mais ne remettent pas en cause ce qu'apporte la télégestion dans la gestion au quotidien des structures et pour les métiers des salarié(e)s concerné(e)s.

Des associations familiales ont intégré dans l'application de télégestion les objectifs du département, que les TISF peuvent ainsi consulter sur leur smartphone, ou encore la carte professionnelle, qui sert de justificatif lorsque le salarié doit aller chercher les enfants à l'école par exemple (elle mentionne le nom et le prénom du salarié, sa fonction, l'association à laquelle il est rattaché, ...).

Globalement, comme pour l'activité PA/PH, l'impact de la télégestion mobile est positif pour l'activité Famille, à condition que tous les facteurs de réussite de mise en œuvre de cette technologie aient été pris en compte.

C) L'enquête auprès des SSIAD

Toujours selon cette approche fédérale, prenant en compte le réseau dans son intégralité, il était logique d'élargir l'enquête également aux Services de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD).

Nous avons alors profité de la journée nationale SSIAD/CSI du 30 mai 2017 organisée par Adessadomicile pour distribuer un formulaire d'enquête aux adhérents SSIAD de la fédération. Il y a eu 11 répondants, dont un seul équipé en télégestion. Face à cette difficulté (le peu de retours), le pôle Adessadomicile 2020 n'a pas été en mesure de fournir de l'information sur l'utilisation de la télégestion pour les SSIAD de notre réseau.

Nous avons alors informé nos adhérents que la fédération est en attente de retours d'expérience des SSIAD équipés.

Une autre difficulté s'est présentée lors de la réalisation du formulaire car je connais moins l'activité et le fonctionnement de ces établissements. C'est pourquoi j'ai sollicité le soutien d'Aurore Rochette, déléguée Santé et Soins, à qui j'ai soumis une proposition de questionnaire qu'elle a revu, corrigé et validé.

D) La mission de prospection

Cette prospection vise à ce qu'un maximum d'adhérents puisse s'inscrire dans le dispositif Télégestion, les échanges téléphoniques ayant pour but d'inciter les adhérents non engagés à intégrer cette action du programme. Plus largement, cette mission doit permettre d'identifier les freins et de savoir, à terme, pourquoi l'on ne touche pas l'intégralité de notre cible. Aussi, ces échanges permettent d'affiner continuellement le bilan CNSA et d'avoir une évaluation plus précise des réalités de terrain.

J'ai alors construit, avec l'aide de Sandrine Morard, une trame d'entretien téléphonique inspiré d'un outil appelé logigramme, qui peut se définir comme une arborescence de questions-réponses. Ainsi, chaque réponse

donnée par le/la dirigeant(e) interrogé(e) guide le déroulement de l'entretien en déterminant les questions qui vont suivre.

J'ai par exemple demandé aux personnes si elles connaissaient le programme Adessadomicile 2020, si elles avaient pris connaissance du bilan qualitatif envoyé à la CNSA, si elles projetaient d'entrer dans le dispositif ou si leurs structures étaient déjà équipées en télégestion.

Ainsi, j'ai envoyé de l'information par mail aux dirigeants intéressés puis constitué le listing de ces structures à contacter en septembre pour plus d'indications sur le démarrage de la procédure.

La difficulté a été temporelle. Il était difficile d'avoir les dirigeant(e)s au téléphone, la plupart étant en congés d'été. Cela demandait une organisation rigoureuse et de bien noter les dates de retour de congés des directeurs et directrices pour mener une prospection efficace.

J'ai également tenu un tableau de suivi des appels, permettant notamment de savoir qui j'ai contacté, à quelle date, si j'ai envoyé de la documentation par mail et si l'association est intéressée pour être contactée en septembre pour démarrer la procédure.

Ce tableau permettra aussi d'établir des statistiques (nombre de personnes intéressées sur le nombre de personnes non équipées par exemple) et de synthétiser les freins relevés auprès des dirigeants non intéressés.

Actuellement, les raisons qui ont été le plus mentionnées par les associations interrogées qui ne sont pas intéressées sont que l'investissement est trop onéreux (notamment pour les petites structures) ou que la télégestion fixe, imposée parfois par les conseils départementaux, leur convient.

D'une manière générale, les difficultés que j'ai rencontré dans mes missions concernant l'action Télégestion ont été de respecter les délais parfois, de prendre des initiatives, d'avoir une vision du projet dans son ensemble et ce de façon constante. C'est pourquoi les échanges avec Sandrine Morard et Lucie Desarbres m'ont été précieux et bénéfiques, ils

m'ont beaucoup aidée à ce que je prenne du recul sur mes productions et à ce que je perçoive les enjeux du secteur dans leur intégralité.

IV – Bilan de l'action

A) Evaluation de l'action et préconisations

Le programme s'étendant jusqu'en 2020, les actions réalisées cette année devront être reconduites dès l'année suivante. C'est pourquoi l'évaluation de notre travail fut particulièrement importante. Cela nous a permis de mener une réflexion sur l'amélioration et l'optimisation des différentes procédures et outils utilisés afin de formuler des préconisations pour les années à venir. Nous cherchons à toujours augmenter les gains en termes de temps, coûts, praticité et fiabilité.

Le but de l'évaluation était de formuler un plan d'action en perspective de la 3^{ème} année de mise en œuvre de la télégestion par nos adhérents. Nous avons organisé ce travail selon les trois étapes suivantes :

- Tirer des enseignements de ces deux années de mise en œuvre du dispositif « Questionnaires en ligne » ;
- Trouver des pistes d'améliorations de ce dispositif pour l'an prochain ;
- Travailler les « questionnaires 3^{ème} année » avec les membres de la commission PA/PH du mercredi 07 juin 2017 (en présence de dirigeant(e)s de structures associatives, notamment).

Pour connaître les points de vue de nos adhérents sur ce dispositif de questionnaires en ligne, j'ai réalisé une trame d'entretien téléphonique d'évaluation et interrogé 3 personnes de structures différentes : une responsable de secteur, une responsable de service et un directeur.

J'ai alors posé les questions et obtenu les réponses suivantes :

Nom de l'association	ACSAD	Energie SAP	Proximité Services 41
Ville	Coulonges-sous-l'Autize	Clichy-sous-Bois	Olivet
Nom et fonction de la personne interrogée	Cathy DEVAULT, <u>Responsable de secteur</u>	Christine RAMAKERS, <u>Responsable de service</u>	Raynal MERLIN, <u>Dirigeant</u>
1ère ou 2ème année ?	1ère année	1ère année	2ème année
Comment verriez-vous l'évolution du questionnaire pour l'année suivante ?	Plus d'expressions libres !	C'est dommage qu'il n'y ait rien pour les bénéficiaires.	
Les questions étaient-elles claires ? Bien comprises ?	Oui	Oui	Oui
Avez-vous passé beaucoup de temps à remplir le questionnaire ?	Pas du tout, très rapide. 5 minutes, car les questions sont claires.	Non, ce n'est pas long. Le questionnaire est fluide.	Non, très rapide car c'est bien fait.
La forme était-elle claire ? La plateforme en ligne a-t-elle fonctionné correctement ?	Aucun souci.	Aucun souci.	Aucun souci.
Selon vous, y avait-il d'autres	Non, les questions essentielles sont	Réintroduire quelque chose auprès des	Non, on retrouve bien les objectifs de

questions importantes à poser à propos de la télégestion ?	posées.	bénéficiaires (par exemple, intégrer au questionnaire de satisfaction de la structure). / Quels paramétrages sont pertinents ? / Avez-vous changé des paramétrages depuis la mise en œuvre ? / Quel système aviez-vous avant la télégestion mobile ?	la télégestion à travers les questionnaires. Peut-être quelque chose sur la réduction de papier, le développement durable.
Commentaires	4/5 fois par an le serveur Médisys bug : les messages ne partent pas. Médisys est très réactif et résout le problème dans la demi-heure. On sait que c'est eux, car la connexion est impossible. / Les téléphones : c'est le 4ème qui revient car les batteries sont gonflées.	Avant, ils avaient la TG fixe mais ne l'exploitait pas (fonctionnement papier) car par exemple, quand le bénéficiaire est en ligne on ne peut pas badger correctement, à l'heure exacte. / Il y a des problèmes lorsqu'ils mettent à jour les applications. / Ils facturent à la minute prêt, ce qui a posé question/problème	Au départ, des réticences par rapport au contrôle de l'effectivité des interventions. Responsable de secteur : « nous n'utilisons pas d'alertes, c'est une option que nous n'avons pas paramétrée. Ce n'est donc pas un terme que nous utilisons. » (Terme d'alerte : déjà pas clair

		au démarrage. / Kilométrage avec via Michelin : calcul automatique. / Options : le téléphone sonne 10 minutes avant la fin de l'intervention ; l'intervenant(e) peut envoyer des SMS.	entre la RS et le dirigeant Raynal MERLIN, dans le même bureau).
--	--	---	---

J'ai utilisé l'outil SWOT pour identifier les points positifs et négatifs de l'action « Questionnaires en ligne » qui correspond à l'enquête menée auprès des SAAD PA/PH engagés dans le dispositif Télégestion du programme Adessadomicile 2020. Cet outil permet de différencier les éléments internes de ceux externes à la structure. J'ai également pris soin de distinguer ce qui concernait le fond de l'action de sa forme.

Matrice SWOT : Evaluation de l'action « Questionnaires en ligne »	
La forme	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Une bonne communication : <ul style="list-style-type: none"> - Mail en amont à toutes les associations pour prévenir qu'un bilan qualitatif sera réalisé (envoyé le 21/12/2016) - Mail explicatif avec liens des questionnaires et une <i>Dead line</i> : 31/01/2017 (envoyé début 01/2017) ➤ Un tableau efficace de suivi 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Responsable du suivi présente 2 jours/semaine → 2 interlocuteurs → difficile de suivre le contact avec les associations ➤ Non-respect de la Dead line / pas de sanction réelle → uniquement force de persuasion et « harcèlement » possibles : dernière relance le 07/03/2017,

<ul style="list-style-type: none"> des réponses ➤ Des supports déjà prêts (grâce à l'an dernier) : <ul style="list-style-type: none"> - modèles de mails, - modèles des questionnaires, - modèle du document de synthèse présenté à la CNSA, ... ➤ Des questionnaires renseignés en ligne ce qui permet un traitement aisé 	<p>dernier export de questionnaire le 16/03/2017</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Une comparaison complexe car les questionnaires sont nombreux (6 au départ mais 5 exploitables) ➤ Les questionnaires en lignes ne sont pas adaptés à la population d'intervenant-e-s
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ D'autres plateformes de questionnaire en ligne : Google Forms, Doodle, Survey Monkey, Drag'N Survey, WebQuest, Echo ... Sphynx. ➤ Conseil de Léa Lassalle, Assistante de communication : http://app.surveyplanet.com 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Des dysfonctionnements de la plateforme VIZIR : <ul style="list-style-type: none"> - Perte de temps : chargement des pages Internet, prise de contact pour prévenir des dysfonctionnements (par mail et téléphone) - Perte du lien : questionnaire « 2^{ème} année de MO – Dirigeant-e-s de la structure associative » - Perte de certains résultats et questions (ce problème a été résolu) ➤ Le non-respect des délais peut mettre en difficulté la fédération pour le respect de ses propres délais vis-à-vis de la CNSA

Matrice SWOT : Evaluation de l'action « Questionnaires en ligne »	
Le fond	
FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Des entretiens téléphoniques ont été réalisés avec un représentant de chaque catégorie de métier ➤ Un questionnaire par métier : les questions sont spécifiques et adaptées à la profession ➤ Suivi d'un panel dans le temps ➤ Croisement possible avec les retours « terrain » tout au long de l'année 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Le manque de recul de certaines associations sur l'outil peut biaiser l'évaluation ➤ Des questions parfois mal comprises : des incohérences relevées, des résultats qui ne sont pas logiques (par exemple entre deux questions portant sur l'établissement des paies) ➤ Des questions jugées par certains directeurs trop « intellectuelles » et éloignées de la réalité du terrain
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Un panel divers à l'image de notre réseau : opérateurs télégestion et téléphoniques, options du système de télégestion, tailles des structures, dates de mise en œuvre du dispositif, connaissance d'autres systèmes que la TG mobile auparavant ... Toutefois cette hétérogénéité doit être bien prise en compte dans l'analyse des résultats sous peine de les biaiser 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Une marge d'erreur possible dans les données exportées/analysées suite aux différents dysfonctionnements de la plateforme VIZIR

Suite à la réalisation de cet outil, le pôle Adessadomicile 2020 s'est réuni pour un « brainstorming » (autrement appelé remue-méninges ou tempête d'idées) afin de réfléchir communément à une solution pour chaque difficulté qui s'était présentée. Cela a conduit aux suggestions suivantes :

Difficultés	Suggestions
Responsable du suivi présente 2 jours/semaine → difficile de suivre le contact avec les associations	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Confier le suivi à une personne présente à plein temps (exemple : Anne-Julie Forestier, Assistante polyvalente) ➤ Créer une adresse mail bilan2017cnsa@adessadomicile.fr
Non-respect de la Dead line / pas de sanction réelle → uniquement force de persuasion et « harcèlement » possibles : dernière relance le 07/03/2017, dernier export de questionnaire le 16/03/2017	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Consolider les relances : partager avec l'équipe (→ réflexe de rappel dès qu'ils ont au téléphone une association non à jour) ➤ Former une personne sur le bilan financier : relance pour les pièces manquantes (comptabilité pure) ➤ Prévoir un niveau 2 (personne qui pourrait être + ferme comme Laurent Royer, Responsable administratif et comptable)
Une comparaison complexe car les questionnaires sont nombreux (6 au départ mais 5 exploitables) : source d'erreurs	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Réduire le nombre de questionnaires..... ➤ Arrêter les questionnaires Année 1 pour RS et intervenantes (on sait que c'est positif) → Attention : Dirigeants = incontournable. <p>→ 4 questionnaires.</p>
Les questionnaires en lignes ne sont pas adaptés à la population d'intervenant-e-s	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Une plateforme de questionnaire en version mobile/portable ➤ Une application ?

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Questionnaires papier : OK, mais ce seront les associations qui seront en charge de la saisie.
Des dysfonctionnements de la plateforme VIZIR : <ul style="list-style-type: none"> - Perte de temps : chargement des pages Internet, prise de contact pour prévenir des dysfonctionnements (par mail et téléphone) - Perte du lien : questionnaire « 2^{ème} année de MO – Dirigeant-e-s de la structure associative » - Perte de certains résultats et questions (ce problème a été résolu) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Changer de plateforme de questionnaires en ligne : Sphynx ? Plateforme qui va sur smartphone ? Conseil de Léa Lassalle, Assistante de communication : http://app.surveyplanet.com
Une marge d'erreur possible dans les données exportées/analysées suite aux différents dysfonctionnements de la plateforme VIZIR	
Le non-respect des délais peut mettre en difficulté la fédération pour le respect de ses propres délais vis-à-vis de la CNSA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Niveau 2 de relance : une personne plus ferme, comme Laurent ROYER ➤ Lier le versement de l'acompte Avenant au respect du délai « Questionnaires »
Le manque de recul de certaines associations sur l'outil peut biaiser l'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Date de démarrage → selon la puissance de l'outil d'analyse (SPHYNX ?) ➤ Faire des liens entre la durée de mise en œuvre et les résultats (> 6 mois = telle réponse / < 6

	mois = telle réponse).
Des questions parfois mal comprises : des incohérences relevées, des résultats qui ne sont pas logiques (par exemple entre deux questions portant sur l'établissement des paies)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bien retravailler les questionnaires : question par question (Méthode Catherine : construire les questions à partir des objectifs de l'action) ➤ Réfléchir à des questions auxquelles on n'aurait pas pensé (aspects juridiques / délais de prévenance < 1 semaine de modification – ADMR au point– quels dispositifs ? / suivi des acquittements et des refus de modification de planning / ...)
Des questions jugées par certains directeurs trop « intellectuelles » et éloignées de la réalité du terrain	

Enfin, nous avons pu élaborer les futurs questionnaires qui seront mis en ligne à la fin de cette année pour évaluer la 3^{ème} année de mise en œuvre de la télégestion par nos adhérents.

B) Les actions complémentaires à mener

D'ici les 9 prochains mois, il reste à mener les actions suivantes pour le volet Télégestion du programme Adessadomicile 2020 :

- Continuer la prospection estivale pour établir le listing des associations intéressées pour entrer dans le dispositif Télégestion du programme Adessadomicile 2020 d'ici 2018 ;
- Contacter ces associations pour démarrer la procédure d'entrée dans le dispositif ;
- Mettre en ligne les questionnaires 1^{ère}, 2^{ème} et 3^{ème} années de mise en œuvre de la télégestion ;
- Faire la demande par mail à nos adhérents des éléments nécessaires au bilan financier et qualitatif ;
- Suivre les dossiers de bilan Télégestion 2017 (financier et qualitatif) ;

- Relancer par téléphone les personnes n'ayant pas répondu aux questionnaires en ligne ou celles pour lesquelles on observe des informations manquantes ;
- Rédiger une synthèse des résultats des questionnaires et participer à l'élaboration du bilan global adressé à la CNSA ;
- Interroger à nouveau les associations familiales et les SSIAD pour connaître leur position sur la télégestion et les spécificités de son utilisation au sein de leurs établissements ;
- Envoyer par mail le bilan qualitatif 2017 à nos adhérents et les remercier ;
- Distribuer ce bilan qualitatif lors de l'assemblée générale qui a lieu au mois de juin ;
- Evaluer notre action dans une perspective d'amélioration continue du dispositif de questionnaires en ligne ;
- Préparer les « questionnaires - 4^{ème} année de mise en œuvre de la télégestion » ;
- Evaluer et améliorer la grille de prospection ayant servi l'année précédente ;
- Prospector auprès des adhérents non engagés dans cette action du programme pour établir le listing de celles intéressées pour entrer dans le dispositif avant la fin de l'année 2018.

Conclusion

A travers les différentes actions du programme, Adessadomicile conforte son dynamisme et son engagement pour une prise en charge active et modernisée de l'aide et des soins à domicile.

Concernant l'action Télégestion, ce travail de synthèse des apports pour les structures permet d'apporter des réponses aux appréhensions que l'outil suscite et d'accompagner positivement la dynamique de changement, dans un secteur où la professionnalisation est pressante face à la pression concurrentielle.

A travers l'expérience de leurs pairs et les retours des salariés sur ce système de gestion, les directrices et directeurs des associations adhérentes peuvent saisir l'opportunité que représente la digitalisation des services à la personne pour les structures de l'aide et des soins à domicile, en bénéficiant de conseils et d'accompagnement.

Effectivement, la télégestion offre de forts potentiels :

- le gain de temps permet de développer des temps de concertation/d'écoute par exemple (ce qui participe à la prévention des risques psychosociaux), des temps de formation ou encore des temps de réévaluation des besoins du bénéficiaire,
- le fait d'être connecté(e) et de disposer dans certains cas d'une option « alerte » permet de limiter l'isolement des salariés et à ces dernier(e)s de se sentir protégé,
- la rationalisation des déplacements et la diminution des temps morts entre les interventions participent au bien-être des salariés et leur permet davantage de concilier vie privée et vie professionnelle,
- la modernisation des services, impliquant une modernisation et une revalorisation de l'image des métiers du secteur, pourra permettre d'attirer une nouvelle main d'œuvre : cela répondrait au manque de ressources humaines et à l'accroissement de la charge de travail, ces difficultés entraînant des taux élevés d'absentéisme et de turn-over,

- la transparence entre les différents professionnels et avec les financeurs facilite les démarches et permet de rendre compte de l'utilisation de l'argent public,
- le meilleur partage de l'information contribue à renforcer la création de lien social ainsi que la cohésion entre les différents acteurs, il peut aussi être un moyen de rompre l'isolement des salarié(e)s et de réduire le stress que cause ce dernier,
- le suivi quasi en temps réel de l'activité permet aux associations d'être proactives.

L'ensemble de ces bienfaits mène à la professionnalisation du secteur et à l'amélioration de la qualité du service rendu, offrant ainsi la capacité aux organisations de l'économie sociale et solidaire de se maintenir comme un acteur majeur de la prestation de services à la personne.

La télégestion est donc un véritable outil numérique de management des équipes et de coordination des différents acteurs.

Il est adapté aux objectifs poursuivis par les services d'aide à domicile, à condition qu'il y ait un réel accompagnement des salariés à la mise en œuvre et que toutes les parties prenantes consentent l'effort d'adaptation nécessaire qui permettra de tirer profit des bénéfices du dispositif. Sans cet accompagnement, les nouvelles technologies peuvent provoquer une forte pression voire un stress considérable chez les salarié(e)s. La formation pour l'apprentissage de compétences numériques est donc indispensable.

Comme toute technologie, la télégestion comporte des limites, qu'il faut bien appréhender pour en tirer la meilleure utilisation possible, sans remplacer les relations humaines, d'autant plus qu'elle impacte l'organisation interne de la structure à de multiples niveaux : contacts humains, adaptation des compétences, questions juridiques et accompagnement du changement.

Ces nouveaux outils supposent de se poser certaines questions : sur l'intensification du travail et le droit à la déconnexion, par exemple, risquant d'accroître la pénibilité des emplois.

Pour autant, le défi qui s'impose aux organisations de l'économie sociale et solidaire est bien de se saisir à temps des innovations sociales et technologiques, d'adopter de nouvelles stratégies et de continuer à garantir l'accès de tous aux services.

En effet, en 2015, 28% des plus de 75 ans avaient accès à Internet chez eux alors que les seniors de 60-74 ans étaient près de 70%⁷.

Ainsi, s'il est important de prendre en compte les inégalités numériques afin qu'une partie de la population ne se retrouve pas exclue de l'accès aux emplois, aux services, aux soins et à l'information, il est vital pour les services de l'aide à domicile d'anticiper la révolution que constituera demain l'accompagnement de personnes « hyper » connectées.

Ce vaste mouvement entraînera sans aucun doute une véritable bataille pour l'exploitation des données produites, avec les technologies dites de « *Big Data* » et notamment des applications prédictives pouvant considérablement influencer sur les politiques sociales. Tout l'enjeu pour le secteur associatif sera alors d'avoir su se saisir de ces technologies pour que l'utilisation des données se fasse dans le respect des valeurs qu'il défend : protection des plus fragiles, respect de tous et solidarité.

⁷ Source : Insee, enquêtes Technologies de l'information et de la communication 2007 à 2015.



Bibliographie

Eric Peres, *Les données numériques : un enjeu d'éducation et de citoyenneté (Les éditions des Journaux officiels)*, 2015

Ollion Étienne, Boelaert Julien, « Au-delà des big data. Les sciences sociales et la multiplication des données numériques », *Sociologie*, (Vol. 6), p. 295-310, Mars 2015

Hélène BOURDELOIE, « Ce que le numérique fait aux sciences humaines et sociales », *tic&société*, Vol. 7, N° 2, Juin 2014

Julie Grégoire, « Un outil de télégestion simplifiant la gestion d'aide à domicile », *Gérontologie et société*, 2005/2 (vol. 28 / n°113), Fondation Nationale de Gérontologie

Devetter, François-Xavier, Djamel Messaoudi, et Nicolas Farvaque, « Contraintes de temps et pénibilité du travail : les paradoxes de la professionnalisation dans l'aide à domicile », *Revue française des affaires sociales*, no. 2, p. 244-268., 2012



Sitographie

<http://adessadomicile.org>

<http://www.cairn.info/revue-sociologie-2015-3-page-295.htm>

<http://ticetsociete.revues.org/1500#tocto2n10>

<http://www.lesechos.fr/idees-debats/cercle/cercle-158983-le-marche-de-laide-a-domicile-doit-il-etre-uberise-2015076.php>

<http://www.cnsa.fr>

<http://www.chorum.fr/>

<http://www.chorum-cides.fr>



Documents

Fédération Nationale Adessadomicile, « Dossier de présentation Adessadomicile », 2016

ESS France, Chambre française de l'Economie Sociale et Solidaire, « *Stratégie de développement des entreprises de l'ESS* », Note de synthèse des travaux menés au sein d'ESS France, Février 2017

SolidaTech et Recherches & Solidarités, « *La place du numérique dans le projet associatif, en 2016* », Rapport d'étude, Novembre 2016

Chorum, « *La digitalisation des services à la personne – Une opportunité pour les associations de l'aide et des soins à domicile ?* », Note d'actualité européenne, Juin 2017

EDESS, IDEAL Connaissances et CNSA, « *Guide pour la dématérialisation des échanges entre donneurs d'ordres et services d'aide et d'accompagnement au domicile pour la télégestion* », Recommandation d'usage du standard ESPPADOM à l'attention des financeurs de l'aide à domicile, Mai 2017

Véronique Hespel (IGF) et Thierry Michel (IGAS), « *Synthèse des constats et propositions de la mission sur services d'aide aux personnes* », Septembre 1998

Sénat, « *L'aide à domicile auprès des publics fragiles : un système à bout de souffle à réformer d'urgence* », Rapport de la commission des affaires sociales, 4 juin 2014

Chorum, « *Comprendre et évaluer la pénibilité au travail dans la branche de l'Aide et des soins à domicile* », CIDES, 2016



Annexes

I – Le bilan qualitatif	30
Questionnaires en ligne (PA/PH)	30
« 2016 - Enquête sur l'utilisation de la télégestion par les adhérents Adessadomicile »	31
II – L'approfondissement de l'enquête	43
Power Point – Projet d'enquête Famille	43
III – La mission de prospection	45
Tableau de suivi de la prospection Télégestion (PA/PH)	45

Annexe 1 :
Aperçu d'un questionnaire en ligne SAAD PA/PH



Questionnaire aux dirigeant(e)s de la structure associative

Bonjour,

Bienvenue sur le questionnaire destiné aux dirigeant(e)s des associations adhérentes à Adessadomicile engagées dans l'action télégestion du programme Adessadomicile 2020.

Ce questionnaire comprend des questions pour lesquelles vous devez renseigner des données quantitatives (nombre de salariés équipés, volume d'heures de prestations auprès des personnes âgées concernées par la télégestion,...) et 4 questions pour lesquelles vous aurez à choisir une réponse parmi plusieurs propositions. Merci de répondre à toutes les questions.

Renseigner ce questionnaire ne vous demandera qu'une quinzaine de minute.

[C'est parti](#)



Concernant la gestion administrative, la mise en place de la télégestion mobile :

- A | Réduit les délais entre la validation des plannings et l'établissement des fiches de paie
- B | Augmente les délais entre la validation des plannings et l'établissement des fiches de paie
- C | N'a aucun effet sur les délais entre la validation des plannings et l'établissement des fiches de paie

 14/16 [Créé avec Vizir.co](#)

Annexe 2 :
« 2016 - Enquête sur l'utilisation de la télégestion par les adhérents Adessadomicile »



2016

Enquête sur l'utilisation de la télégestion par les adhérents Adessadomicile

Ont contribué à l'élaboration de ce document :
Maya Sauvaget, Assistante Projet
Lucie Desarbres, Chef de Projet Prévention des Risques Professionnels

Sous la coordination de Sandrine Morard, Chef de Projet Adessadomicile 2020

Nous remercions chaleureusement tous les salarié-e-s des associations engagées dans le dispositif télégestion Adessadomicile 2020 qui ont renseigné les questionnaires en ligne et les personnes qui ont accepté de répondre à nos questions, que ce soit pour mieux comprendre les résultats des SAAD PA/PH ou pour avoir un retour de la télégestion pour les activités Famille et SSIAD.

Sommaire

Introduction	4
Section 1 : Retours sur la mise en œuvre de la télégestion au sein des SAAD PA/PH	
Présentation des questionnaires et des répondants	5
I – Bilan de la 1 ^{ère} année de mise en œuvre du dispositif de télégestion en 2016	6
A) 1 ^{ère} année : un impact très positif	6
B) Les intervenant-e-s à domicile	7
C) Les responsables de secteur	8
II – Bilan de la 2 ^{ème} année de mise en œuvre du dispositif de télégestion en 2016	9
A) Les intervenant-e-s à domicile	10
B) Les responsables de secteur	15
III – Bilan des directrices-directeurs : 1 ^{ère} et 2 ^{ème} années de mise en œuvre du dispositif de télégestion en 2016	18
Section 2 : Retours sur la mise en œuvre de la télégestion au sein des SAAD Famille	
I – Bilan de l'utilisation de la télégestion par les TISF en 2016	21
A) Modalités de l'enquête	21
B) Solutions retenues	21
C) Informations et options disponibles	22
D) Validation de l'intervention	22
E) Justification des motifs des heures non réalisées auprès des financeurs	22
F) Gains liés à la télégestion	22
G) Exemple de bonne pratique / condition optimale pour la mise en œuvre de la télégestion	23
Conclusion	24

Introduction

La télégestion est un outil de modernisation essentiel pour l'efficacité des structures. Elle optimise notamment la gestion administrative et participe à l'amélioration des conditions de travail des salariés. Ainsi, ces bénéfices se font au profit du bénéficiaire, dont le suivi et la relation avec l'association sont améliorés continuellement.

Rappelons également que la télégestion est un enjeu fort pour les échanges des associations avec les financeurs, la dématérialisation des échanges étant une perspective qui se dessine à plus ou moins court terme.

Dans le cadre de l'action Télégestion du programme Adessadomicile 2020, destinée à professionnaliser et moderniser le réseau, nous sommes tenus de renseigner des indicateurs qualitatifs permettant de mesurer l'impact de la télégestion au sein des associations.

Le bilan de la première année de mise en œuvre a déjà été mis à disposition de l'ensemble du réseau, tant les résultats sont intéressants pour tous les adhérents qui ont un projet de télégestion.

Cette année, alors qu'au travers du dispositif Adessadomicile 2020 nous suivons un panel dans le temps qui nous permet de suivre l'utilisation de la télégestion en routine, nous avons décidé d'élargir l'enquête aux autres activités : SAAD Famille et SSIAD.

Cependant, pour ces deux activités, nous avons utilisé d'autres méthodes que celle employée pour les SAAD PA/PH très liée aux contraintes d'évaluation qui nous lient à la CNSA.

Sur les 11 SSIAD qui ont répondu à notre questionnaire papier distribué à l'occasion de la journée nationale SSIAD/CSI du 30 mai dernier, un seul est équipé. Cela ne permet donc pas de produire des éléments sur l'utilisation de la télégestion pour les SSIAD de notre réseau mais nous sommes preneurs des retours d'expérience des SSIAD qui sont équipés.

Section 1 : Retours sur la mise en œuvre de la télégestion au sein des SAAD PA/PH

Présentation des questionnaires et des répondants

5 questionnaires en ligne ont été mis en place, auprès de 3 populations :

- Questionnaires 1^{ère} année de mise en œuvre 2016 pour les populations des intervenant-e-s à domicile (276 réponses) et des responsables de secteur (72 réponses).
- Questionnaires 2^{ème} année de mise en œuvre 2016 pour les populations des intervenant-e-s à domicile (176 réponses) et des responsables de secteur (34 réponses).
- Questionnaire 1^{ère} et 2^{ème} années de mise en œuvre 2016 confondues pour les directrices-directrices (41 réponses).

Les résultats présentés ci-après proviennent de l'analyse des réponses à ces différents questionnaires. De plus, pour chacune de ces 3 professions, un-e représentant-e a été contacté-e afin que nous puissions illustrer certaines réponses par des témoignages.

Nous avons choisi cette année de supprimer le questionnaire papier pour la population des bénéficiaires, pour trois raisons.

Tout d'abord, les directrices et directeurs d'associations nous ont indiqué que les questions, bien que peu nombreuses, étaient mal comprises, les bénéficiaires avaient donc du mal à répondre. Ensuite, à notre niveau, nous avons bien vu que seuls les résultats de la question liée au respect des horaires pouvaient être exploités. Enfin, si on rapporte l'exploitation réalisable de ce questionnaire à la charge de travail nécessaire pour les collecter et les traiter (plus de 900 collectés en 2015), nous avons donc estimé que cela n'était pas « rentable ».

41 associations sont concernées par le dispositif de télégestion :

- 17 associations sont en 2^{ème} année de mise en œuvre du dispositif,
- 24 associations sont en 1^{ère} année de mise en œuvre (13 associations étant rentrées dans le dispositif en fin d'année 2015 et 11 en 2016).

C'est un panel hétérogène, ce pour plusieurs raisons :

- Il y a plusieurs solutions retenues en termes d'opérateurs télégestion et d'opérateurs téléphoniques, réparties de la manière suivante entre les 41 associations :

Opérateur Télégestion		Opérateur téléphonique	
Alyacom	24 %	Alyacom	10 %
Apologic	27 %	Médisys	17 %
Médisys	17 %	Ordago	19 %
Penbase	22 %	SFR	54 %

- Différents paramétrages sont possibles, les 41 n'ont pas toutes fait les mêmes choix
- La taille des structures diffère.

La synthèse PA/PH qui suit s'articule de cette manière :

- 1) Bilan de la 1^{ère} année de mise en œuvre du dispositif de télégestion en 2016 (intervenant-e-s à domicile et responsables de secteur)

5

- 2) Bilan de la 2^{ème} année de mise en œuvre du dispositif de télégestion en 2016 (intervenant-e-s à domicile et responsables de secteur)
- 3) Bilan des directrices-directrices : 1^{ère} et 2^{ème} années de mise en œuvre du dispositif de télégestion confondues (2016)

I - Bilan de la 1^{ère} année de mise en œuvre du dispositif de télégestion en 2016

1^{ère} année de mise en œuvre : un impact très positif

Comme l'an dernier, les impacts au niveau des associations sont très positifs en première année de mise en œuvre de 2016. Cela conforte donc les résultats obtenus en 2015.

Bien entendu, la mise en place est une période délicate qui nécessite beaucoup d'accompagnement.

Les trois catégories de professionnels s'accordent sur le fait que la télégestion a eu des répercussions positives sur leur travail. Cela se ressent plus fortement pour les directrices-directrices ainsi que pour les responsables de secteur (95% et 90%, respectivement) que pour les intervenant-e-s à domicile (66%) (graphiques 1, 2 et 3).

Diriez-vous que la mise en place de la télégestion mobile a eu des répercussions positives sur votre travail ?



Graphique 1

Graphique 2



Graphique 3

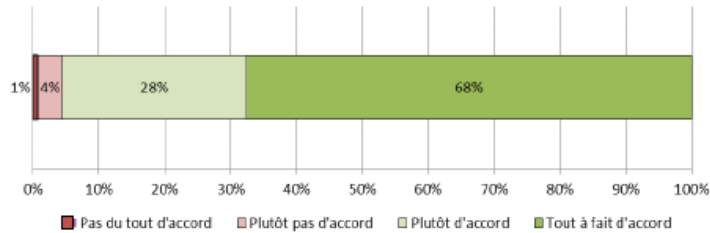
En 1^{ère} année de mise en œuvre de 2015, les taux de satisfaction étaient de : 70% pour les intervenant-e-s à domicile, 90% pour les responsables de secteur et 96% pour les directrices-directrices.

6

Les intervenant-e-s à domicile

Du côté des intervenant-e-s à domicile, un fort taux de satisfaction se confirme cette année concernant le fait d'être informé-e rapidement des modifications de planning (96%) (graphique 4). De plus, 90% des intervenant-e-s à domicile interrogé-e-s jugent que la transmission des informations concernant les bénéficiaires aux responsables est facile depuis la mise en place de la télégestion (graphique 5). Enfin, 77% sont rassuré-e-s quant au respect des horaires prévus (graphique 6).

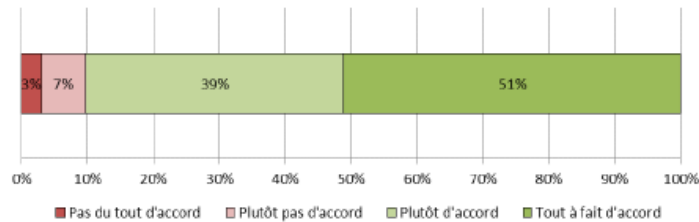
Après la mise en place de la télégestion, vous êtes informé-e rapidement des modifications apportées à votre planning :
(1ère année de mise en œuvre - 2016)



Graphique 4

En 1^{ère} année de mise en œuvre de 2015, le taux de satisfaction des intervenant-e-s à domicile était de 98% concernant le fait d'être informé-e rapidement des modifications de planning.

Après la mise en place de la télégestion, vous pouvez facilement transmettre à vos responsables les informations concernant les bénéficiaires chez qui vous intervenez ou leurs demandes :
(1ère année de mise en œuvre - 2016)

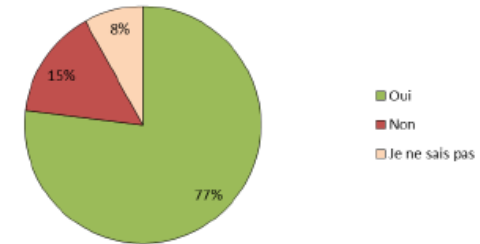


Graphique 5

En 1^{ère} année de mise en œuvre de 2015, le taux de satisfaction des intervenant-e-s à domicile était de 93% concernant la facilité de transmission des informations aux responsables.

Le smartphone est un outil de travail valorisant pour les intervenant-e-s à domicile. C'est une forme de reconnaissance de leur professionnalisme et de l'importance de la relation qu'ils-elles nouent avec les bénéficiaires (graphique 5). Cela améliore également les conditions de travail grâce à la diffusion en temps réel de tout changement apporté aux plannings (graphique 4).

Depuis sa mise en place, la télégestion vous rassure quant au respect des horaires prévus ?
(1ère année de mise en œuvre - 2016)



Graphique 6

En 1^{ère} année de mise en œuvre de 2015, le taux de satisfaction des intervenant-e-s à domicile était de 76% quant au respect des horaires prévus.

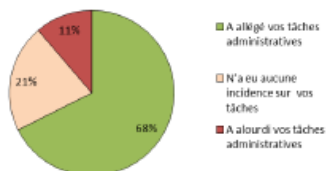
Les responsables de secteur

Du côté des responsables de secteur, se confirment l'allègement des tâches administratives (68%) (graphique 7), le traitement rapide des alertes (78%) (graphique 8) ainsi que l'optimisation de la gestion des plannings (91%) (graphique 9).

Une augmentation particulièrement significative en cette 1ère année de mise en œuvre de 2016 : 91% des responsables de secteur affirment que la télégestion permet une optimisation de la gestion des plannings, contre 68% l'année dernière (en première année de mise en œuvre de 2015). En réalité, l'année dernière la durée moyenne de mise en œuvre du dispositif était de 5,6 mois. En 2016, les associations ont plus de recul sur la télégestion car la durée moyenne de mise en œuvre est de 10,1 mois (le double). Cela signifie probablement qu'elles ont passé le moment difficile de la mise en place où il y a beaucoup de pertes de temps pour traiter les erreurs et les oublis et qu'elles ressentent alors réellement l'effet positif de la télégestion concernant l'optimisation de la gestion des plannings.

Concernant la gestion des tâches administratives, la mise en place de la télégestion mobile :

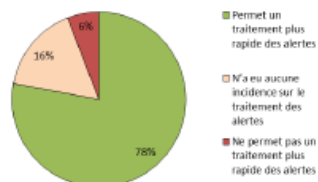
(1ère année de mise en oeuvre - 2016)



Graphique 7

La mise en place de la télégestion mobile :

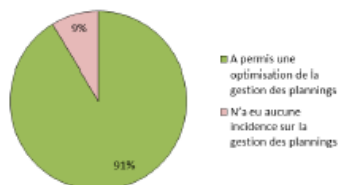
(1ère année de mise en oeuvre - 2016)



Graphique 8

Concernant la gestion des plannings, la mise en place de la télégestion mobile :

(1ère année de mise en oeuvre - 2016)



Graphique 9

En 1^{ère} année de mise en oeuvre de 2015, les taux de satisfaction des responsables de secteur étaient de : 71% concernant l'allègement des tâches administratives, 74% à propos de la rapidité de traitement des alertes et 68% quant à l'optimisation de la gestion des plannings.

II - Bilan de la 2^{ème} année de mise en oeuvre du dispositif de télégestion en 2016

Nous avons suivi le panel des 17 associations qui sont désormais dans la deuxième année de mise en oeuvre du dispositif de télégestion. Cela permet de suivre dans le temps les impacts de la télégestion et notamment, de vérifier que les améliorations ressenties en première année, dans une phase de mise en place, se confirment dans une phase d'utilisation quotidienne et routinière.

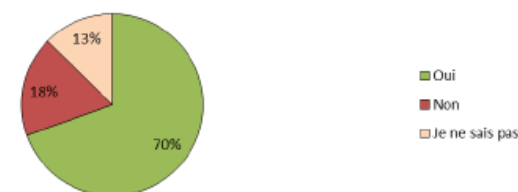
Nous avons donc comparé les résultats obtenus en 2015 et ceux obtenus en 2016, nous attachant à regarder l'évolution des impacts positifs comme négatifs entre les deux années.

Les intervenant-e-s à domicile

Le premier résultat à souligner est que la satisfaction globale est stable (70% cette année, comme lors de la première année de mise en oeuvre) (graphique 10).

Diriez-vous que la mise en place de la télégestion mobile a eu des répercussions positives sur votre travail ?

(2ème année de mise en oeuvre - 2016)



Graphique 10

En 1^{ère} année de mise en oeuvre de 2015, le taux de satisfaction des intervenant-e-s à domicile était de 70% également quant aux répercussions positives de la télégestion sur leur travail.

Ce résultat est intéressant car cela confirme que la télégestion est un outil apprécié par les salarié-e-s de terrain. En revanche, on peut s'interroger sur cette stabilité à un niveau bien inférieur à celui observé chez les responsables de secteur et les directrices et directeurs. Il est probable que cette différence tient au rapport des intervenant-e-s à la technologie même. On sait, par des échanges avec des dirigeants, qu'un certain nombre de salarié-e-s sont réticent-e-s au changement induit par l'utilisation des smartphones ou encore, que certain-e-s ont du mal à s'approprier une technologie qui leur est peu familière (cela leur cause même du stress). L'accessibilité à de nouveaux modes de communication n'est pas toujours facile selon l'âge.

De plus, une intervenante à domicile a abordé les limites associées au système de télégestion par l'envoi de SMS (qui sont souvent reçus en retard) ainsi que les dysfonctionnements de badgeage et de GPS existants. Elle confirme cependant que le système est positif, qu'il rassure sur les horaires par exemple, mais estime qu'il est à améliorer techniquement.

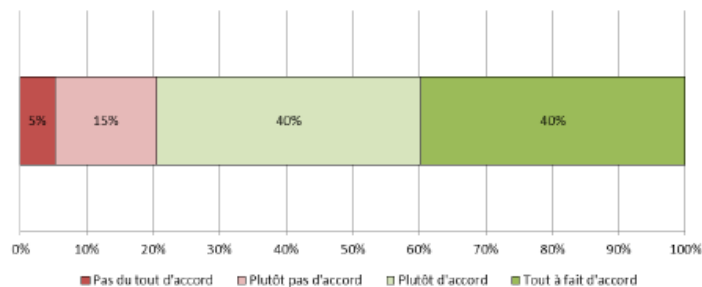
Dans le détail, on observe une diminution de la satisfaction sur certains aspects de la télégestion entre les deux années bien que les résultats restent majoritairement positifs :

- 80% d'intervenant-e-s satisfait-e-s de la facilité de transmission des informations concernant les bénéficiaires aux responsables soit 13 points de moins qu'en 2015 (graphique 11),
- 89% d'intervenant-e-s satisfait-e-s d'être rapidement informé-e-s des modifications de planning soit 9 points de moins qu'en 2015 (graphique 12),
- 82% d'intervenant-e-s satisfait-e-s de disposer d'informations suffisantes pour intervenir à domicile soit 9 points de moins qu'en 2015 (graphique 13).

Ces diminutions peuvent être dues :

- aux limites du système de télégestion via SMS par exemple : certains lieux n'étant pas couverts par le réseau, les sms sont alors reçus trop tardivement, ce qui influe négativement sur la circulation des informations (sur le fait d'être informé-e des modifications de planning notamment).
- à une conduite du changement plus difficile lorsque la structure est de taille plus importante : il y a des intervenant-e-s de tous les âges, certain-e-s n'ont pas de téléphone et sont, dans un premier temps, stressé-e-s par le système de télégestion (ils/elles ont un a priori négatif). Tout cela implique de mener une réelle « conduite du changement » de la part des responsables de secteur auprès de l'équipe d'intervenant-e-s.
- à un effet de mobilisation qui décroît en deuxième année de mise en œuvre du dispositif (de la part de certain-e-s responsables de secteur ou dirigeant-e-s).

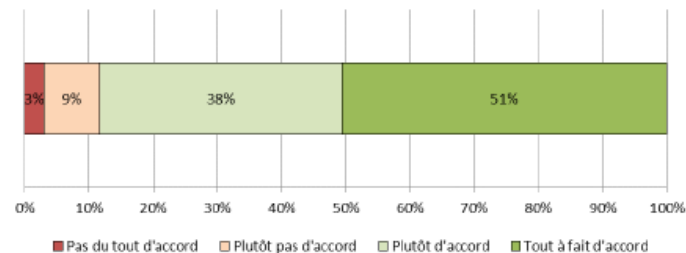
Depuis la mise en place de la télégestion, vous pouvez facilement transmettre à vos responsables les informations concernant les bénéficiaires chez qui vous intervenez ou leurs demandes.



Graphique 11

En 1^{ère} année de mise en œuvre de 2015, le taux de satisfaction des intervenant-e-s à domicile était de 93% également quant à la transmission des informations concernant les bénéficiaires aux responsables.

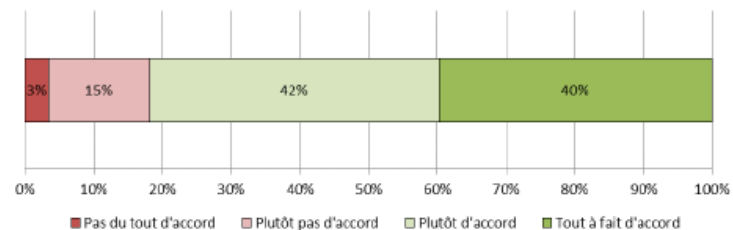
Depuis la mise en place de la télégestion, vous êtes informé-e rapidement des modifications apportées à votre planning. (2ème année de mise en œuvre - 2016)



Graphique 12

En 1^{ère} année de mise en œuvre de 2015, le taux de satisfaction des intervenant-e-s à domicile était de 98% également quant au fait d'être informé-e rapidement des modifications de planning.

Depuis la mise en place de la télégestion, vous disposez des informations suffisantes pour intervenir à domicile (informations pratiques et fiches de mission).



Graphique 13

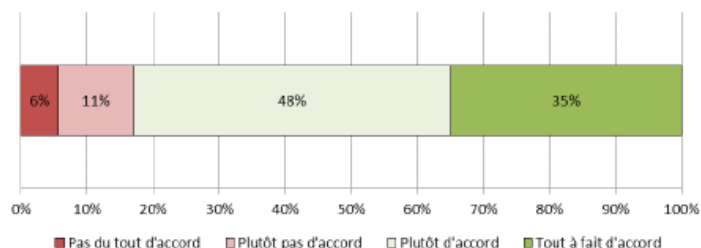
En 1^{ère} année de mise en œuvre de 2015, le taux de satisfaction des intervenant-e-s à domicile était de 93% également quant au fait de disposer d'informations suffisantes pour intervenir à domicile.

Pour la 2^{ème} année de mise en œuvre, les résultats concernant le contact avec les responsables sont stables par rapport à la 1^{ère} année de mise en œuvre de 2015 puisque 83% des intervenant-e-s sont satisfait-e-s (contre 85% l'an dernier) (graphique 14).

Rappelons qu'en 2015, on constatait que la télégestion n'avait pas d'impact sur la relation des intervenant-e-s avec leurs responsables (disponibilité, échanges). Cependant, on observe une diminution de 17 points du nombre d'intervenant-e-s « Tout à fait d'accord » par rapport à l'an dernier sur cette thématique (35% contre 52% en 2015). La télégestion peut avoir tendance à ce que les responsables de secteur réduisent les contacts aux seuls échanges via les smartphones. C'est une dérive à laquelle les directrices et directeurs sont très vigilant-e-s car ces échanges (notamment les SMS) ne sont pas suffisants. Beaucoup d'associations ont choisi de se limiter à l'option « data » (donnant ainsi accès uniquement aux SMS), sans doute parce que

l'abonnement « voix » ne bénéficie pas de co-financement. Cela a d'autant plus d'impact sur les échanges, que certaines associations payaient auparavant des abonnements voix aux intervenant-e-s.

Depuis la mise en place de la télégestion, vous pouvez facilement vous adresser auprès des responsables pour poser des questions, alerter en cas de problème, résoudre des difficultés.
(2ème année de mise en oeuvre - 2016)

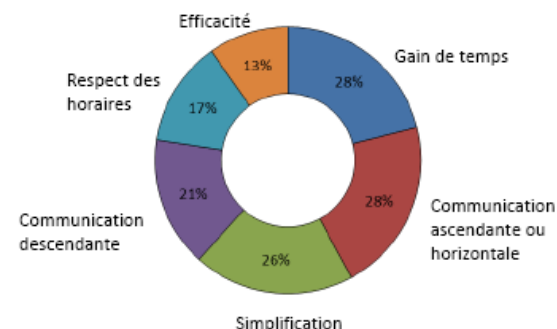


Graphique 14

En 1^{ère} année de mise en oeuvre de 2015, le taux de satisfaction des intervenant-e-s à domicile était de 85% quant au fait de s'adresser facilement auprès des responsables.

Sur 177 intervenant-e-s à domicile interrogé-e-s, 99 se sont exprimé-e-s librement à propos du gain de la télégestion mobile à leur niveau. Les principaux gains sont repris ci-dessous (dans le graphique 15).

Quel est le gain de la télégestion mobile à votre niveau ? (2ème année de mise en oeuvre - 2016)



■ Gain de temps

■ Transmission d'informations plus rapide et facile / Circulation de l'information / Contact avec collègues, responsables, bénéficiaires, partenaires sociaux et éventuels remplaçants (les informer des actions effectuées)

■ Simplification (Moins de feuilles, un support unique, gain de place)

■ Être informé, à l'avance ET en temps réel (plannings, changements de plannings, dossiers des bénéficiaires et leurs adresses, fiches missions ...)

■ Respect des horaires, du temps de travail / Gestion du temps

■ Facilité d'utilisation / Praticité / Rapidité / Efficacité / Simplicité de pointage

Dans une moindre mesure, ont été mentionnés également le fait qu'il y ait moins de déplacements (5%), le confort apporté par le GPS pour se repérer (2%) ainsi que le respect de la confidentialité concernant les informations sur le bénéficiaire du fait des transmissions écrites (1%).

(Le total est de 141% car certain-e-s ont mentionné plusieurs éléments.)

Graphique 15

La thématique qui revient le plus en terme de gain apporté par la télégestion est celle de la circulation de l'information (dans le graphique ci-dessus, elle est représentée par les réponses « Transmission d'informations plus rapide et facile » ainsi que « Être informé, à l'avance et en temps réel »). La circulation de l'information recouvre la communication ascendante et horizontale ainsi que descendante.

Il ne faut pas oublier que les intervenant-e-s à domicile sont seul-e-s et prennent en charge plusieurs usagers par jour. La télégestion permet de dépasser cette difficulté liée au fait d'être travailleur isolé, elle établit un réel contact avec les autres collègues ainsi que la structure en général.

Bien que la question ouverte concerne le gain de la télégestion : nous avons recueilli des expressions négatives représentant 14% des expressions (14 expressions négatives sur 99 expressions au total).

Considérant que les personnes sont plus enclines à se plaindre de ce qui ne va pas qu'à parler de ce qui va bien, nous pouvons conclure que les intervenant-e-s trouvent très majoritairement un gain dans la télégestion mobile.

Néanmoins, ces expressions peuvent aider à prendre conscience des risques et/ou des limites de cet outil, c'est pourquoi nous reportons ci-après ce qu'elles révèlent. 5 personnes estiment que la télégestion n'apporte aucun gain à leur niveau, 4 autres ont répondu qu'elles ne savent pas quel est le gain de la télégestion. Un-e-intervenant-e se plaint d'un système « uniquement favorable à l'employeur » aggravant les difficultés d'organisation personnelle liées aux plannings. Cette même personne se plaint de devoir utiliser son téléphone personnel en cas d'urgence alors qu'une autre s'exprimant sur les bugs, est en revanche satisfaite de pouvoir appeler avec son téléphone professionnel. Enfin deux expressions évoquent le stress et une « [...] plus d'humain du tout ».

Ces expressions alertent bien sur les risques et/ou les limites de cet outil : le lien humain doit être préservé et certaines limites techniques ou choix d'option (couverture du territoire par le réseau par exemple, appels sortants impossibles) peuvent rendre plus difficile l'acceptation du changement.

Les responsables de secteur

La satisfaction globale est stable (88% cette année, une diminution de 2 points par rapport à la 1^{ère} année de mise en œuvre de 2015) (graphique 16).

Diriez-vous que la mise en place de la télégestion mobile a eu des répercussions positives sur votre travail ?
(2^{ème} année de mise en œuvre - 2016)



Graphique 16

En 1^{ère} année de mise en œuvre de 2015, le taux de satisfaction des responsables de secteur était de 90% quant aux répercussions positives de la télégestion sur leur travail.

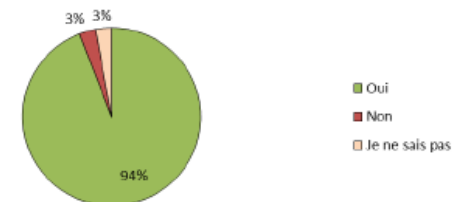
Une amélioration particulièrement significative pour les responsables de secteur lors de cette deuxième année de mise en œuvre porte sur l'optimisation de la gestion des plannings. En effet, 94% des responsables de secteur affirment que la télégestion mobile permet une optimisation de la gestion des plannings (graphique 17).

L'an dernier, durant la première année de mise en œuvre du dispositif (2015), 68% des responsables de secteur interrogé-e-s jugeaient que la mise en place de la télégestion avait permis l'optimisation de la gestion des plannings et 32% estimaient que la télégestion n'avait eu aucune incidence sur cette dernière.

On peut supposer que désormais les responsables de secteur ont une bonne maîtrise de l'outil et en tirent plus d'avantage qu'au démarrage.

La télégestion mobile permet une optimisation de la gestion des plannings.

(2^{ème} année de mise en œuvre - 2016)



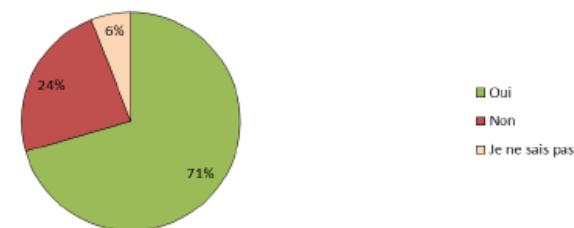
Graphique 17

En 1^{ère} année de mise en œuvre de 2015, le taux de satisfaction des responsables de secteur était de 68% concernant l'optimisation de la gestion des plannings grâce au dispositif de télégestion.

Le taux de satisfaction concernant l'allègement des tâches administratives pour les responsables de secteur est stable (71% contre 74% en première année de mise en œuvre) (graphique 18).

Ainsi, sur 34 responsables de secteur interrogé-e-s, 18 se sont exprimé-e-s plus en détails concernant ce à quoi ils/elles peuvent consacrer le temps ainsi économisé par l'allègement de ces tâches. Ces éléments sont repris ci-dessous (dans le graphique 19).

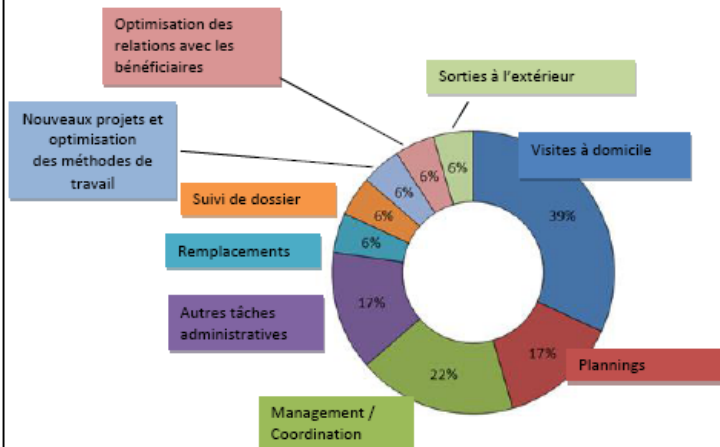
Vous considérez que la télégestion mobile allège vos tâches administratives.



Graphique 18

En 1^{ère} année de mise en œuvre de 2015, le taux de satisfaction des responsables de secteur était de 74% concernant l'allègement des tâches administratives.

Si la télégestion mobile a allégé vos tâches administratives, à quoi pouvez-vous consacrer le temps ainsi économisé ?
(2ème année de mise en œuvre - 2016)

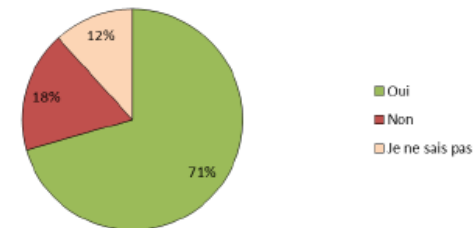


(Le total est de 125% car certain-e-s ont mentionné plusieurs éléments.)

Graphique 19

Le taux de satisfaction concernant la rapidité de traitement des alertes pour les responsables de secteur est stable (71% contre 74% en première année de mise en œuvre) (graphique 20). Toutefois, le taux d'insatisfaction a augmenté (18% contre 6% l'an dernier) en lien avec le fait que certaines associations ont connu d'autres systèmes que la télégestion mobile auparavant (télégestion fixe). Pour celles-ci, du fait que certains lieux ne sont pas couverts par le réseau, il arrive que le traitement des alertes ne soit pas plus rapide avec la télégestion mobile. Pour les associations n'ayant connu que le système de télégestion mobile, le traitement des alertes est effectivement plus rapide.

La télégestion mobile permet un traitement plus rapide des alertes.



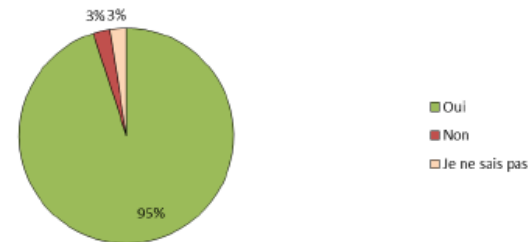
Graphique 20

En 1^{ère} année de mise en œuvre de 2015, le taux de satisfaction des responsables de secteur était de 74% concernant la rapidité de traitement des alertes.

III - Bilan des directrices-directeurs : 1ère et 2^{ème} années de mise en œuvre du dispositif de télégestion en 2016

La satisfaction globale des directrices-directeurs est stable (95% en 1^{ère} et 2^{ème} années de mise en œuvre de 2016 confondues, contre 96% lors de la 1^{ère} année de mise en œuvre de 2015) (graphique 21).

Diriez-vous que la mise en place de la télégestion mobile a eu des répercussions positives sur votre travail ?
(1ère et 2ème années de mise en œuvre confondues - 2016)



Graphique 21

En 1^{ère} année de mise en œuvre de 2015, le taux de satisfaction des directrices et directeurs était de 96% quant aux répercussions positives de la télégestion sur leur travail.

Cette année, 73% des directrices-directeurs interrogé-e-s estiment que le temps consacré à l'établissement des paies est réduit (contre 70% en première année de mise en œuvre) (graphique 22).

Concernant la gestion administrative, la mise en place de la télégestion mobile

(1ère et 2ème années de mise en œuvre confondues - 2016)



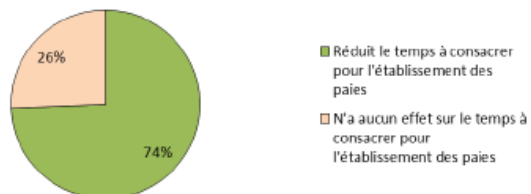
Graphique 22

En 1^{ère} année de mise en œuvre de 2015, le taux de satisfaction des directrices-directeurs était de 70% quant à la réduction du temps consacré pour l'établissement des paies.

Aussi, la deuxième année de mise en œuvre confirme que la mise en place de la télégestion mobile réduit les délais de facturation, pour 74% des directrices-directeurs (contre 71% en première année de mise en œuvre) (graphique 23).

Concernant la gestion administrative, la mise en place de la télégestion mobile :

(1ère et 2ème années de mise en œuvre confondues - 2016)



Graphique 23

En 1^{ère} année de mise en œuvre de 2015, le taux de satisfaction des directrices-directeurs était de 71% quant à la réduction des délais de facturation.

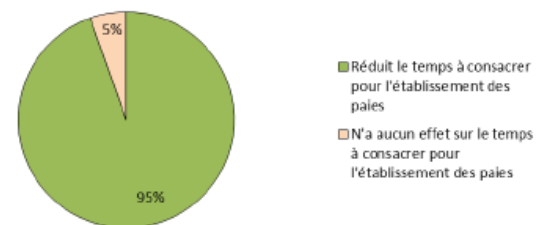
95% des directrices-directeurs affirment que la mise en place de la télégestion permet un contrôle fiable de l'effectivité des interventions (graphique 24). Ces résultats sont moins bons qu'en première année de mise

en œuvre : 100% des directrices-directeurs jugeaient le contrôle fiable après la mise en place de la télégestion.

5% estiment cette année que la télégestion n'a pas d'effet sur le contrôle de l'effectivité des interventions : cela représente 2 associations. L'une d'elle nous a apporté un témoignage pour illustrer cette réponse : il y a eu un passage de la télégestion fixe à la télégestion mobile. Par rapport à la télégestion fixe, du fait que certains lieux ne sont pas couverts par le réseau, certaines alertes arrivent trop tardivement. Cela crée en quelque sorte de « fausses alertes » (en réalité, l'intervenant-e se trouve bien chez le bénéficiaire). Dans ce cas, la télégestion mobile est moins fiable.

Concernant la gestion administrative, la mise en place de la télégestion mobile :

(1ère et 2ème années de mise en œuvre confondues - 2016)



Graphique 24

En 1^{ère} année de mise en œuvre de 2015, le taux de satisfaction des directrices-directeurs était de 100% quant à la fiabilité du contrôle de l'effectivité des interventions.

Section 2 : Retours sur la mise en œuvre de la télégestion au sein des SAAD Famille

Pour les SAAD Famille, il était difficilement envisageable de mener le même type d'enquête que pour les SAAD PA/PH engagés dans le dispositif Adessadomicile 2020. Nous avons privilégié une approche qualitative en allant découvrir au sein d'une association les spécificités de la télégestion pour le secteur famille puis en menant des entretiens téléphoniques selon une grille.

Les résultats ciblent plus particulièrement l'utilisation de la télégestion par les Technicien(ne)s de l'Intervention Sociale et Familiale.

I - Bilan de l'utilisation de la télégestion par les Technicien(ne)s de l'Intervention Sociale et Familiale (TISF) en 2016

Modalités de l'enquête

Après avoir rencontré la directrice et la référente Informatique d'une association ayant un service Famille dont les TISF utilisent la télégestion puis compris le fonctionnement du dispositif pour cette activité, nous nous sommes entretenus par téléphone avec 9 directeurs d'associations familiales afin de mener une enquête qualitative sur l'utilisation de la télégestion par les TISF. Ces associations ont de 5 ans à 5 mois de recul sur le dispositif.

Ces 9 structures sont des « PME » (c'est-à-dire qu'elles ont entre 21 et 500 salariés). En termes de taille, elles se répartissent de la manière suivante :

PME	21 à 49 salariés	22,22%
	50 à 99 salariés	44,44%
	100 à 500 salariés	33,33%

Les structures interrogées représentent, sur l'année 2016 :

- plus de 512 salariés consacrés à l'activité famille (parmi eux, 407 sont équipés en télégestion mobile),
- plus de 216 114 heures CAF,
- plus de 158 378 heures Conseil départemental.

Pour l'ensemble du panel, le système antérieur de vérification des heures est la feuille de présence.

Solutions retenues

Les solutions retenues en termes de logiciels métier, logiciels télégestion et opérateurs téléphoniques sont diverses, réparties de la manière suivante entre les 9 associations :

Logiciel Métier		Logiciel Télégestion		Opérateur téléphonique	
Apologic	62,5%	PenBase	33,33%	SFR	77,78%
		Apologic	22,22%		
		Alyacom	11,11%		
Domino	12,5%	Caligo	11,11%	Bouygues	11,11%
Logadom	12,5%	Domatel	11,11%		
Ximi	12,5%	Logadom	11,11%		

21

Informations et options disponibles

Généralement, les TISF ont accès aux plannings, aux SMS, aux appels et aux fiches Familles. Au sein de certaines associations, elles peuvent également accéder à leurs e-mails, avoir une alerte DATI (Dispositif d'Alarme du Travailleur Isolé) ou un GPS.

Une association dispose d'un GPS qui ouvre automatiquement l'application de télégestion lorsque le ou la TISF arrive à l'adresse de l'utilisateur. Une autre d'entre elles a choisi une option permettant de calculer automatiquement les kilomètres.

Au sein d'une autre association, les TISF ont accès aux objectifs du département, elles peuvent les consulter sur leur téléphone.

Une association a intégré à son application de télégestion la carte professionnelle, qui sert de justificatif lorsque le salarié doit aller chercher les enfants à l'école par exemple. Cette carte mentionne le nom et le prénom du salarié, sa fonction, l'association à laquelle il est rattaché, etc.

Un système de flotte globale pour les appels permet aux associations de mutualiser sur l'ensemble des salariés les minutes restantes. Ainsi, les TISF qui en ont le plus besoin peuvent quasiment toujours appeler (grâce aux collègues qui utilisent moins les appels) et la structure évite le risque financier de dépassements de forfaits.

Validation de l'intervention

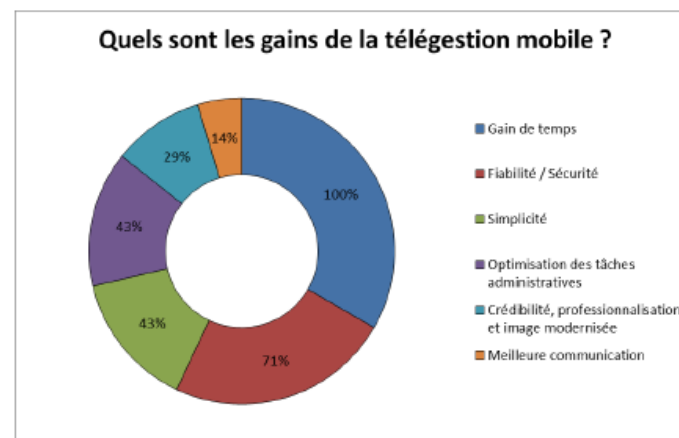
La plupart des associations interrogées fonctionnent par horodatage avec badge NFC/QR code. Dans une association, la validation de l'intervention s'effectue par signature électronique de l'utilisateur (à la demande de la CAF).

Justification des motifs des heures non réalisées auprès des financeurs

Selon les départements, ces informations sont demandées ou non : les associations n'ont donc pas systématiquement la possibilité de les renseigner.

Pour certaines, le système de télégestion prévoit la possibilité de cocher « Absence Usager » lorsque le salarié trouve porte close ou bien d'écrire un commentaire lorsque ce dernier n'a pas pu badger.

Gains liés à la télégestion



22

La thématique qui revient le plus en termes de gains apportés par la télégestion est celle du temps. Cela correspond, entre autres, à la réduction des délais de facturation ainsi que des délais de validation des plannings et établissements des fiches de paie.

Aussi, la plupart des directeurs ont mentionné la fiabilité du système et des données, qui permet d'assurer une transparence auprès des financeurs.

De plus, grâce à l'optimisation des tâches administratives, les responsables de secteur peuvent se consacrer davantage aux relations avec les bénéficiaires (lien social, écoute) et les salariés (temps managérial) ainsi qu'au travail en réseau et aux partenariats.

Exemples de conditions optimales pour la mise en œuvre de la télégestion

Une association a nommé une référente informatique/télégestion au sein de la structure. Cette personne est l'interface entre le prestataire informatique et les salariés. Ainsi, elle répond à toutes les questions concernant le dispositif, aide à l'accompagnement et réagit rapidement en cas de dysfonctionnements.

Cette association juge également qu'un suivi du matériel est nécessaire. Son fonctionnement est de confier au salarié le matériel de télégestion après la période d'essai et de lui faire signer un document lors de la réception.

Dans un premier temps, pour se rassurer et vérifier que le logiciel fonctionne correctement, la plupart des associations appliquent les deux systèmes (télégestion mobile et fiches papier) avant de se servir de la télégestion uniquement.

Conclusion

Le suivi qualitatif de la mise en œuvre de la télégestion pour les SAAD PA/PH nous permet de conforter les résultats obtenus en 2015. En première année de mise en œuvre, le gain ressenti est toujours très positif.

Le suivi des associations qui ont plus d'un an de recul est très intéressant car il nous montre que, si globalement, la satisfaction reste positive et ce, pour toutes les catégories de salarié-e-s interrogé-e-s, certains points, en routine recueillent une moindre satisfaction qu'au démarrage. Cela permet de rappeler que la télégestion mobile n'est qu'un outil technique, qui comme toute technologie comporte des limites, qu'il faut bien appréhender pour en tirer la meilleure utilisation possible, en complément des contacts humains, d'autant plus qu'elle impacte l'organisation interne de la structure à de multiples niveaux : relations humaines, adaptation des compétences, questions juridiques et accompagnement du changement. Les résultats obtenus pour les SAAD Famille sont très proches de ceux obtenus pour les SAAD PA/PH. Des différences existent mais qui ne remettent pas en cause les fondamentaux de ce qu'apportent la télégestion dans la gestion au quotidien des structures et pour les métiers des salarié-e-s concerné-e-s.

Globalement, l'impact de la télégestion mobile est donc positif pour l'activité PA/PH comme pour l'activité Famille, à condition bien sûr que tous les facteurs de réussite de mise en œuvre de cette technologie aient été pris en compte. C'est une nouvelle technologie qui nécessite un véritable accompagnement au changement pour que toutes les parties prenantes consentent l'effort d'adaptation nécessaire qui permettra ensuite de tirer profit de ses bénéfices.


Annexe 3 : Power Point – Projet d'enquête Famille

**adessadomicile**
Fédération Nationale
aide, accompagnement & soin à la personne

Télégestion : Projet d'enquête auprès de services Famille

*La télégestion mobile est-elle adaptée aux
Technicien-ne-s de l'Intervention Sociale et Familiale (TISF) ?*


Adessadomicile - 40 rue Gabriel Crieé - 92240 Malakoff - 01 40 84 68 68 - www.adessadomicile.org - twitter : @adessadomicile

**adessadomicile**
Fédération Nationale
aide, accompagnement & soin à la personne

Les actions à réaliser

- Adapter les questionnaires aux TISF, aux RS et aux dirigeant-e-s.
- Se déplacer à l'AFAD (Paris, 18^{ème}) afin de voir concrètement sur le terrain les options et les applications. + Soumettre notre questionnaire Contact : Margaux BASSET
- Travailler les questionnaires avec les membres de la commission Famille du jeudi 11 mai 2017.
- Réaliser des entretiens téléphoniques (plus qualitatifs que les questionnaires en ligne) auprès d'associations Famille équipées (6 associations, qui ont toutes un service PA/PH également).


Adessadomicile - 40 rue Gabriel Crieé - 92240 Malakoff - 01 40 84 68 68 - www.adessadomicile.org - twitter : @adessadomicile

**adessadomicile**
Fédération Nationale
aide, accompagnement & soin à la personne

Quel est le but de cette mission ?

- Compléter notre retour terrain par une enquête Famille.
- Avoir une vision d'ensemble quand on aborde la télégestion car le réseau d'Adessadomicile est composé de différents services :
 - Personnes âgées / Personnes handicapées
 - Soins
 - Familles

Adessadomicile - 40 rue Gabriel Crieé - 92240 Malakoff - 01 40 84 68 68 - www.adessadomicile.org - twitter : @adessadomicile

**adessadomicile**
Fédération Nationale
aide, accompagnement & soin à la personne

Deux axes de réflexion

- ✓ **Etude de l'existant**
Enquêtes qui existent déjà à propos des Familles/des TISF ?
A Domicile 45 : est-ce que les TISF sont équipés-e-s ? (interroger Benoit COLIN)
Comprendre comment la télégestion fonctionne pour les TISF (utilisateurs réguliers) → vision de l'existant / retour sur l'utilisation. (RDV à l'AFAD)
- ✓ **Etude de faisabilité**
Quelles différences pour la famille ? Quelles sont les particularités (différents modes et durées d'interventions) ?
Quelles seraient les conditions optimales pour développer la télégestion pour les services Famille ?

Adessadomicile - 40 rue Gabriel Crieé - 92240 Malakoff - 01 40 84 68 68 - www.adessadomicile.org - twitter : @adessadomicile

Arguments pour les services Famille : pourquoi la télégestion ?

- ✓ Meilleure circulation de l'information, gain de temps et d'efficacité, ...
- ✓ Euro datage : pouvoir tracer une intervention (une heure/une date/une personne/un lieu) → Conseil Départemental : est-ce que le système permet de connaître le motif des heures non réalisées ?
- ✓ Circulaire de la CNAF : télé-service (effectif en 2018 si financement).
→ **Contexte général de dématérialisation (tous les acteurs).**
- ✓ La télégestion révèle des pratiques qui ne fonctionnaient pas.
- ✓ Elle brise les sentiments de solitude et d'isolement pour les salarié-e-s.

Les thématiques de l'enquête

Dirigeant-e-s	Responsables de secteur	Intervenant-e-s à domicile
<ul style="list-style-type: none"> - Renseignements sur l'association - Date de mise en œuvre TG - Quel système avant la TG ? - Quelles solutions (logiciel métier, logiciel TG, opérateur téléphonique) ? - Quel financement ? - Echanges dématérialisés : CAF / CD - Options choisies - Contrôle de l'effectivité des interventions - Délais de facturation - Délais entre validation des plannings et établissement des fiches de paie - Trésorerie - Optimisation des tâches administratives : cœur de métier - Gain de la TG - Justification des heures non réalisées ? 	<ul style="list-style-type: none"> - Circulation de l'information - Gestion des plannings - Traitement des alertes - Allègement des tâches administratives - Répercussions positives sur le travail - Gain de la TG 	<ul style="list-style-type: none"> - Contact avec les Responsables de secteur - Informations nécessaires à l'intervention (communication descendante) - Être informé-e des modifications de planning - Informations sur l'intervention/le bénéficiaire (communication ascendante) - Respect des horaires - Répercussions positives sur les pratiques de travail - Gain de la TG

Financement

- ✓ CAF ? CNSA ? Départements ?
- ✓ Le Fonds « du Guide des bonnes pratiques » / Fonds d'appui (50 millions) : appel à projets auquel les départements ont répondu. → *Est-ce que la dématérialisation, etc. rentre dans l'appel à projets ?*

Planification

Tâche	Date prévue	Noms	Observations
Rencontre avec Elise RIBAUD	30/03/17	Jérôme, Sandrine, Maya	
Réunion de travail	06/04/17	Jérôme, Lucie, Sandrine, Maya	
Mise au propre des questionnaires	10/04/17	Lucie, Maya	Des points à éclaircir avec l'AFAD
Validation des questionnaires	18/04/17	Sandrine	
RDV avec l'AFAD + Administration des questionnaires	04/05/17	Jérôme, Lucie, Sandrine, Maya	prise de contact : Jérôme (Margaux BASSET)
Identification des structures à interroger	10/05/17	Jérôme	Pour les entretiens téléphoniques (qualitatif)
Commission Famille	MAI		Groupe de travail

Planification

Tâche	Date prévue	Noms	Observations
Entretiens téléphoniques (qualitatif)	22/05 au 01/06/17	Maya	Intégrer la TG à des événements
Synthèse des résultats	05/06 au 08/06/17	Maya	
Point sur les résultats des entretiens	08/06/17	Sandrine, Lucie, Maya	
Communication de l'enquête entière Télégestion	14/06/17	Sandrine : annonce (Maya : réalisation du document)	Assemblée Générale : une double page avec les informations saillants TG Famille / PA-PH juste pour « donner envie de ».
Mois de la Famille	NOV		Intégrer la TG à des événements.

Adessadomicile - 40 rue Gabriel Crié - 92240 Malakoff - 01 40 84 68 68 - www.adessadomicile.org - twitter : @adessadomicile

Liste des associations à contacter

Nom de l'association	Ville	Téléphone	Civilité	Directeur
ADAR	DISCAZEVILLE	05 65 63 57 11	Madame	Catherine SEGALINI
UNIDOM 211	DIJON	03 80 30 61 33	Madame	Corinne GIRARD
A Domicile 60	MARGNY-LES-COMPIEGNE	03 44 38 33 80	Monsieur	André TASSART
A DOM/AIDE 68	MULHOUSE	03 89 48 47 70	Monsieur	Olivier HERREN
AFAD- ILE DE FRANCE	PARIS	01 55 07 13 13	Madame	Thérèse HOUQUENAGLE
Région Famille - Aide et Intervention à Domicile	PERIGUEUX	05 53 40 41 30	Monsieur	Bruno BASEMANN
ADAD de l'Aube	TROYES CEDEX	03 25 75 07 70	Monsieur	Gérald MANICE
ADAP - SAVARAHM	VILLEURBANNE CEDEX	04 72 43 96 79	Monsieur	Gérard CERDAN
A DOMICILE 57 - Services à la personne	WIPPY	03 87 34 02 02		
ARAVIS	CLERMONT FERRAND CEDEX 2	04 73 33 39 60	Madame	Lydie COPIER
AFAD 07	LA VOULTE SUR RHONE	04 75 62 21 11	Monsieur	Frédéric TRESSOL

Adessadomicile - 40 rue Gabriel Crié - 92240 Malakoff - 01 40 84 68 68 - www.adessadomicile.org - twitter : @adessadomicile

Annexe 4 : Extrait du tableau de suivi de la prospection Télégestion

Suivi : Enquête PA/PH 2017 - Télégestion

Nom de l'association	Ville	Civilité	Contact	Télégestion	Date d'appel	Envoi d'infos par mail	Commentaires
Ensemble Autrement	ROUBAIX	Monsieur	Erwan LEDUBY	Intéressé	18/07/2017	18/07/2017	
Association Gérontologique d'Asnières et de Bois-Colombes	ASNIERES SUR SEINE	Monsieur	David FERRY	Intéressé	19/07/2017	16/08/2017	
SOS GRAN MOUIN PLUS	ABYMES	Madame	Sonia JOTHAM	Intéressé	19/07/2017	16/08/2017	
Association L'EBENE	CAYENNE	Monsieur	Jean-Pierre IMFELD	Intéressé	19/07/2017	19/07/2017	
AGARDOM	AUBUSSON						
Choir de Vivre à Domicile (CVAD)	BONNAT	Monsieur	Ludovic FILLOUX	Intéressé	19/07/2017	19/07/2017	
Association Intercommunale d'Aide Ménagère Andelaroche-Châtelus-StPierre-Laval	ANDELAROCHE	Monsieur	MARTIN, Président	Cas particulier	19/07/2017	x	Ne fonctionne pas, ils ont abandonné. L'association s'était équipée (sans passer par la fédération) mais ça ne passe pas dans le bourg. La commune est mal couverte.
Association de Services aux Personnes du Barséquanais (ASPB)	BAR SUR SEINE	Madame	PROFIL, Responsable de secteur	Cas particulier	19/07/2017	x	Système de zapette déjà imposé par le CD, ne savent pas s'ils peuvent l'arrêter et passer à la télégestion mobile ...
OBJECTIF FAMILLES	AUBAGNE			Non intéressé	19/07/2017	x	TG fixe, dont ils sont satisfaits
Association AZ'AIDES	AZAY SUR CHER	Madame	Assistante	Non intéressé	19/07/2017	x	Ce n'est pas à l'ordre du jour
SERVICE PLUS	CHINON	Madame	Joëlle KOLENC	Non intéressé	19/07/2017	x	Investissement trop onéreux
Association Aide à la Vie au Domicile (AAVD)	CALAIS	Monsieur	FEUTREL	Déjà équipé	19/07/2017	x	
L'AUTRE RIVE	COLOMIERS	Monsieur	Jérôme MOUDENS	Déjà équipé	02/08/2017	x	