

FEDOSAD - Dijon (21)

Pour une informatisation des prestations à domicile, cohérente et adaptée

■ Olivier TERRADE, Directeur Adjoint des Services à Domicile à la FEDOSAD (Fédération Dijonnaise des oeuvres de soutien à domicile), dresse le bilan sur l'évolution des prestations de la FEDOSAD et sur les moyens mis en œuvre pour améliorer la gestion des prestations à domicile (aide et accompagnement et soins à domicile, HAD, SSIAD intervention de nuit...).



Olivier Terrade - Fedosad



L'évolution de la FEDOSAD au cours des 50 dernières années est assez significative, tant au niveau des prestations proposées que des moyens humains et technologiques mis en œuvre. Vous figurez aujourd'hui parmi les grandes entreprises de la région. Combien d'intervenants et de bénéficiaires comptez-vous aujourd'hui ?

La FEDOSAD emploie plus de 400 aides à domicile qui interviennent chez les 2500 usagers recensés en 2007. Elles réalisent au total sur l'année près de 450 000 heures d'intervention (90 % en prestataire) en aide à domicile.

Fin 2004, le plan Borloo et la demande croissante de notre clientèle nous ont incités à élargir notre bouquet de prestations depuis l'auxiliaire de vie vers des métiers connexes, tels que la garde de nuit itinérante et les petits travaux de bricolage et de jardinage.

Il a fallu s'adapter et recruter du personnel compétent. Les demandes d'emploi se sont fortement accrues ces dernières années, nous en avons reçu près de 900 l'année dernière.

La FEDOSAD est reconnue désormais comme une structure très compétente et qualifiée sur Dijon et la proche agglomération (soit 12 communes), avec l'ADMR et la Mutualité Française.

L'activité mandataire est en très nette diminution depuis 5 ans. Les intervenantes sont dans ce cas directement employées et payées par la personne auprès de laquelle elles interviennent, comme vous et moi. La Fedosad effectue de son côté toutes les démarches administratives relatives à l'emploi du personnel.

Cette évolution est due également à l'accroissement des demandes de gardes de nuit que nous ne pouvons gérer dans le cas d'une activité prestataire (nos intervenantes sont salariées de jour, mais pas de nuit), puisque la convention collective ne le prévoit pas. Un bénéficiaire peut donc très bien se retrouver avec la même personne en service prestataire la journée et mandataire la nuit. C'est souvent une gestion difficile pour eux de savoir qui paye qui et à partir de quelle heure. De plus, nous n'avons pas le même mode de facturation entre les SSIAD, Services à domicile et HAD.

Le plus délicat pour nous est d'arriver à maîtriser notre croissance. L'organisation en interne doit donc être optimale, c'est ce que nous nous sommes fixés depuis bientôt 3 ans avec l'installation de la solution de Télégestion SOLEM.

Cet outil nous a considérablement aidé dans l'organisation de nos différentes interventions.



Vous utilisez la solution de télégestion SOLEM depuis 2004. Quel a été pour vous l'élément déclencheur pour adopter cet outil de gestion unique en France?

La télégestion est un projet de modernisation des structures spécialisées dans l'Aide ou les services à la personne. Son financement peut-être couvert à totalité ou en partie par les ressources propres du CNSA (Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées) reversées aux Conseils Généraux de chaque département.

Nous avons opté finalement pour cette subvention - achat de matériel pour nos 400 aides à domicile et formation confondus - qui a couvert la globalité de notre besoin, soit 175 000 €. Nous étions malgré tout prêt à investir dans ce projet et y serions également parvenu par un prêt bancaire tout à fait classique.

Aujourd'hui, nous avons l'avantage d'avoir une solution qui nous appartienne et sur laquelle nous avons totalement la main : plus d'utilisation du téléphone du bénéficiaire pour enregistrer le passage des intervenantes comme c'était le cas avec d'autres solutions de télégestion.

Le principe du boîtier électronique réglait aussi le souci pour les gens qui n'avaient pas de téléphone..

Nous souhaitions un matériel ultra simple d'utilisation, très robuste et qui demandait à peine 5 secondes pour enregistrer les heures de présence auprès de nos clients.



L'investissement de départ est lourd mais il est unique : nous n'avons aujourd'hui que des frais de SAV couvrant la réparation de nos lecteurs endommagés. C'est pour nous un gage d'indépendance et de maîtrise de notre outil de gestion vis-à-vis de nos clients et de nos salariés.

Comment l'arrivée de la Télégestion a-t-elle été perçue par vos salariés?

Nous avons démarré notre phase d'expérimentation du matériel en mars 2004, tout d'abord en formant nos intervenantes à l'utilisation du boîtier par groupe de 10 à 15 personnes, pour ne pas monopoliser tout le personnel. Par soucis d'équité entre nos salariés, nous avons ensuite étendu cette formation à l'HAD (Hospitalisation à Domicile) et SSIAD dernièrement en 2007 (Services de Soins Infirmiers à Domicile).



Nous n'avons eu aucune réaction négative, même de la part des intervenantes que nous pensions les plus réfractaires. Au contraire, l'impression de «fliquage » que l'outil sous-entendait au début a très vite été remplacé par un gage de garantie pour les salariés : certaines personnes postulent chez nous parce que l'on est transparent au niveau de la facturation des heures passées et parce que le lecteur fait aussi partie de la professionnalisation.

La télégestion participe à la valorisation de notre personnel, à l'optimisation et à la clarification de

notre facturation. Pas de triche, de la rigueur et de l'honnêteté vis-à-vis de nos intervenantes et de nos clients...c'est notre engagement Qualité !

« La télégestion est un outil fantastique d'effectivité de l'aide et de suivi des plannings. Je ne peux pas m'imaginer aujourd'hui faire marche arrière ! »

Malgré tout, il ne faut pas se leurrer, cela permet toujours de pointer du doigt les gens qui dysfonctionnent. En terme de gestion des ressources humaines, c'est aussi un outil de suivi des salariés très intéressant.

LA FEDOSAD EN QUELQUES CHIFFRES (2007)

- 444 642 heures effectuées (prestataire/mandataire confondus) en aide à domicile
- Près de 900 candidatures d'aide à domicile
- 1057 demandes de prises en charge reçues pour le service de Soins Infirmiers à Domicile
- 205 personnes prises en charge au service de Soins Infirmiers à Domicile
- 47442 journées réalisées au SSIAD
- 212 séjours réalisés au sein du service d'Hospitalisation à Domicile

La dématérialisation des feuilles de présence est elle totale après 5 ans d'utilisation? Avez-vous totalement supprimé le papier ?

Pas tout à fait puisque les aides à domicile n'utilisent le lecteur que pour enregistrer leurs heures d'arrivée et de sortie. Elles utilisent encore le papier pour inscrire les kilomètres parcourus entre les domiciles des bénéficiaires visités.

Mais c'est de courte durée car nous lançons dès la rentrée en septembre une nouvelle phase d'expérimentation pour l'utilisation des compteurs kilométriques du lecteur SB04.

Avez-vous rencontré des problèmes techniques ou humains lors de la mise en place de cette solution ?

Dans l'ensemble le résultat a été très positif. Le personnel jeune s'y est très vite mis, car ça ressemble un peu à la manipulation d'un téléphone portable. Le boîtier est vraiment très facile à utiliser.

Mais il ne faut quand même pas se leurrer, le « sans fautes » n'existe pas et il y a encore des erreurs dues principalement au facteur humain : certaines oublient tout simplement de signer...électroniquement bien entendu !



Lecteur de données
SB04

Toutes nos intervenantes reviennent en moyenne à l'association tous les 15 jours pour décharger leurs données dans le socle qui est situé à l'accueil. Nous avons également un socle extérieur qui leur permet de transférer leurs données vers le logiciel lorsque la structure est fermée.

Quel est pour vous le principal atout de cet outil ?

Indéniablement un gain de temps au niveau de la paie. Avant la télégestion, nous avions 3 personnes en charge à temps plein sur 3 jours pour saisir toutes les données récupérées sur papier.

Nous avons aujourd'hui toujours autant de personnel sur la préparation des paies mais elles ne perdent plus de temps à rappeler intervenantes et bénéficiaires pour régler les problèmes d'heure ou de perte de documents...

Leur temps de gestion administratif est énormément réduit.

Par ailleurs, nos relations avec Infologis, notre fournisseur de logiciel de gestion sont vraiment excellentes. Ce sont des gens disponibles et très réactifs. La passerelle avec le logiciel SOLEM qui récupère les données transférées depuis les socles est extrêmement pratique. Nous sauvegardons toutes les données récupérées des lecteurs dans un serveur dédié dont la capacité de stockage aujourd'hui a été largement utilisée : il va nous en falloir un deuxième très bientôt !



Nous sommes fiers aujourd'hui de pouvoir offrir à nos intervenantes une meilleure qualité de travail et d'avoir participé à la valorisation de leur profession.

La télégestion a été une vraie valeur ajoutée pour la Fedosad non négligable. Nous n'y trouvons que des avantages qualitatifs : des relations humaines privilégiées sur le terrain ainsi que la mise en œuvre d'un véritable contrôle qualité... Avec 18 millions de chiffre d'affaires réalisé sur l'année, c'est une belle histoire qui se poursuit...!



Propos recueillis par Lise THIERION
SOLEM - Service Communication - Sept. 2008



CONTACT

26, Boulevard Alexandre 1^{er} de Yougoslavie - 21000 DIJON

Tél. 03 80 73 92 92 / Fax. 03 80 70 11 05

E.mail : siege.social@fedosad.fr - www.fedosad.fr



Marie-Christine travaille pour la Fedosad depuis mars 2006. Elle a utilisé la badgeuse SOLEM dès son arrivée pour enregistrer ses interventions au domicile des patients qu'elle visite. « C'est vraiment très simple à utiliser, on l'allume, on prend la carte, on enregistre et c'est fini ! Ma formation a été très rapide. ».

Marie-Christine s'occupe notamment de Mme CIPOLLINI, âgée de 98 ans, la cliente doyenne de la Fedosad, qui bénéficie d'un accompagnement à domicile 24h/24, 7 jours sur 7. Les prestations sont nombreuses, toutes gérées par badgeuse, une par intervenant. Au total, 9 intervenantes se relaient auprès de cette veuve sans enfants et assurent l'aide à la toilette, la préparation des repas, les courses, la veille de nuit, le suivi médical et la préparation des médicaments.

« La télégestion nous a permis de pouvoir gérer de façon très claire les interventions mandataires et prestataires, souligne Olivier TERRADE. En effet, les aides à domicile employées de jour interviennent en prestataire, celle de nuit est en mandataire et est payée directement par Mme CIPOLLINI. La signature électronique est un moyen unique pour éviter toute erreur concernant le début et la fin des différentes prestations ».



Marie-Christine est présente au côté de Mme CIPOLLINI de 7h15 à 15h30, 2 jours par semaine. C'est elle qui prend le relais de la veille de nuit et qui arrive pour le levé et la préparation du petit-déjeuner.

« C'est important pour elle de savoir qu'il y a toujours quelqu'un auprès d'elle. On lit les journaux ensemble, on parle de plein de chose. Plus qu'une relation professionnelle, nous avons un réel lien affectif. » ajoute Marie-Christine. C'est un peu notre grand-mère à tous ! »

SB05 • LA SOLUTION DE TELEGESTION SOLEM

Pour simplifier et moderniser la gestion de vos interventions à domicile



- ▶ un lecteur nomade SB05
- ▶ des cartes d'identification personnelles
- ▶ un logiciel de traitement des données compatible avec les logiciels métiers (medisys, Apologic, Infologis, JVS, Dicist...)

Pour toute information, contactez notre équipe commerciale au **04 67 59 24 25** ou à l'adresse commercial@solem.fr

Retrouvez toute notre gamme de produits dédiée au secteur de l'aide à domicile sur www.solem.fr