

Télégestion à Paris : l'heure de la discorde



© Pavel Lignatov - Fotolia.com

Le département de Paris souhaite mettre en place, dès octobre 2013, la télégestion et la télétransmission dans les structures d'aide à domicile. Sauf que la charte fixant les modalités de ce projet n'est pas appréciée par tous les professionnels. Principal point d'achoppement : l'horodatage des interventions basé « sur le réel » des heures effectuées, qui ne reflèterait en rien la réalité du quotidien sur le terrain...

En automatisant les relevés de temps de présence des intervenants à domicile, la télégestion (lire notre dossier complet dans le JDD n°41) représente un atout indéniable dans l'amélioration de la qualité des services d'aide à domicile, et dans la transparence entre les structures et les conseils généraux, qui peuvent ainsi avoir une information plus fiable sur l'effectivité des prestations payées. Mais cette récupération de données via le « pointage » des heures de début et de fin des interventions, « basé sur le réel », ne laisse guère d'interstice aux imprévus du quotidien, pourtant légion.

Quid, ainsi, des aides à domicile arrivant à l'heure au domicile du bénéficiaire, qui attendent un quart d'heure devant la porte, la personne âgée n'ayant pas entendu la sonnette ? Quid de certaines personnes aidées qui oublient carrément l'intervention, et ne se trouvent pas chez elles au moment de l'arrivée de l'intervenante ? Quid (et la liste n'est pas exhaustive), encore, de certaines personnes âgées en refus de soin, qui certains jours fermeront tout net leur porte à l'auxiliaire de vie venue remplir sa mission ? Et que dire de ces moments où la personne âgée, à la fin d'une intervention, se met à pleurer, ou a envie de discuter encore un peu ? Difficile, pour les aides à domicile, d'écourter l'intervention dans ces conditions...

Jusqu'ici, ces imprévus étaient pris en charge dans le cadre du plan APA, par le conseil général. Sauf que la Direction de l'action sociale, de l'enfance et de la santé (Dases) souhaite justement changer la donne : désormais, les structures d'aide à domicile devront les facturer aux bénéficiaires eux-mêmes. « Dans le cas d'annulation d'intervention par le bénéficiaire pour convenance personnelle, sans respect du délai de préavis prévu dans le contrat signé avec le service d'aide à domicile, l'intervention est facturée au bénéficiaire », indique ainsi la charte.

Et c'est précisément cela qui ne convient pas à certaines structures parisiennes. Dans un courrier adressé le 15 février à Bertrand Delanoë, Dafna Mouchenik, directrice de Logivita, qui

emploie 160 salariés et utilise, depuis ses débuts il y a cinq ans, son propre système de télégestion, s'inquiète précisément de cette modalité, « risquant, au-delà des difficultés que cela va poser aux services, de précariser et vulnérabiliser à la fois la population concernée, mais également les salariés du secteur [...] Le projet de la Dases peut être un formidable levier pour l'aide à domicile et nous aider à accompagner mieux plus de personnes mais il ne doit pas ajouter de la difficulté aux difficultés que nous rencontrons déjà ».



© Patrick Dagonnot - EHPA Presse

Le contrôle, au détriment de la qualité ?

Nous sommes ici au cœur du problème : si la télégestion permet de fluidifier les relations services/conseils généraux, quelle marge de manœuvre laisse-t-elle aux structures dans la communication des heures effectuées ? Est-ce aux conseils généraux de vérifier que les heures de travail sont bien réalisées ? Quelle place, alors, pour le dialogue ? La charte fait simplement état de « traitement au cas par cas ».

Pour Pierre Béhar, consultant spécialiste de l'aide à domicile, la réponse est claire : le conseil général n'a strictement rien à voir dans le contrôle des heures effectuées ; il s'agit là de la responsabilité de l'employeur, uniquement. Et cet ancien d'UNA de s'interroger sur le principe même de télégestion, « définitivement une fausse bonne idée », révélateur, selon lui, des incongruités du système tarifaire horaire dont dépendent les services d'aide

à domicile. « On nous dit que la télégestion va améliorer la qualité de l'aide à domicile. Mais en quoi ? Je n'ai jamais entendu une personne âgée dépendante dire : je voudrais 22h d'aide à domicile par mois ! » Pour Pierre Béhar, cet indicateur horaire est trop figé, et il ne correspond pas à la réalité du quotidien. Pis, il nie les besoins et les attentes de la personne âgée et met les salariés en difficulté. Et de vanter d'autres indicateurs, comme la durée de maintien à domicile permise par les services d'aide, ou encore le nombre d'hospitalisations évitées grâce aux interventions. « Disons le clairement, poursuit Pierre Béhar, les départements qui veulent mettre en place une télégestion veulent faire des économies. Mais dans ce cas il faut aller jusqu'au bout. Il faut étendre la télégestion à l'ensemble des services et établissements médico sociaux. » ■

Frédérique Josse

La restriction de liberté à domicile

En bref...
A lors que l'on parle beaucoup, en ce moment, de liberté d'aller et venir dans les Ehpad, deux enquêtes récentes de la Fondation Médéric Alzheimer lèvent le voile sur les restrictions de liberté à domicile. Dans son enquête sur les services d'aide à domicile, la Fondation relevait que 60 % des structures reconnaissaient avoir été contraintes de restreindre la liberté de mouvement des personnes aidées, en fermant à clé la porte d'entrée par exemple (lire JDD n°46). Dans son enquête sur les Ssiad, qui vient de sortir, même constat : là encore 60 % des services infirmiers reconnaissent prendre de telles dispositions : 41 % par l'installation de barrière de lit, sangle de fauteuil ou fauteuil médicalisé, 34 % en fermant à clé la porte d'accès au