

CAS
#3

LA FÉDÉRATION ADMR 54 CONNECTÉE AVEC SES AIDES À DOMICILE

#EXPÉRIMENTATION

FÉDÉRATION ADMR 54

#DÉPLACEMENTS

#PLANNING

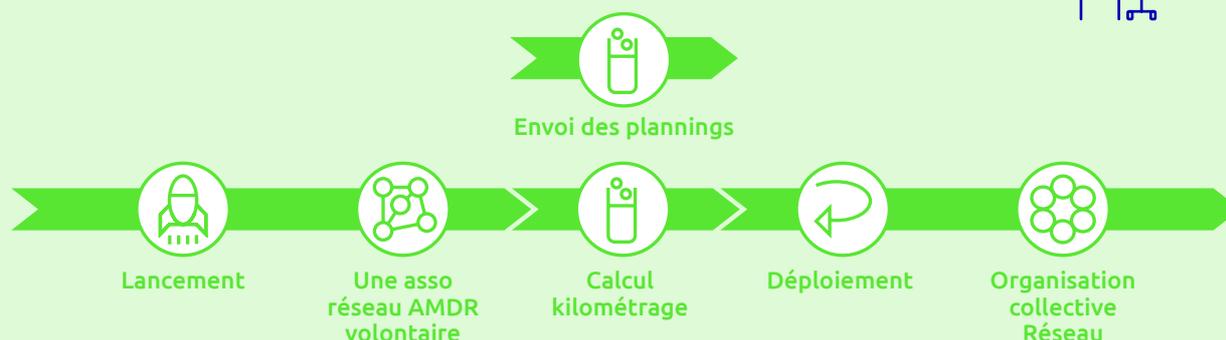
 Région Grand Est	 Entreprise en réseau
 Santé, médico-social	 1 429 salariés pour 968 ETP
 Association	

La Fédération ADMR 54 est membre de l'Union Nationale ADMR (UNADMR). Elle regroupe 32 associations locales (SAAD et SSIAD), soit environ 968 ETP, qui couvrent l'ensemble du département de Meurthe et Moselle (54). En 2012, un nouveau système de planification des interventions à domicile est mis en place. Ainsi, l'ensemble des intervenantes à domicile peuvent consulter leur planning d'intervention sur un téléphone mobile mis à leur disposition.

La Fédération ADMR 54 est membre de l'UNADMR. Regroupant 32 associations qui couvrent l'ensemble des communes du département de Meurthe et Moselle, l'ADMR 54 apporte une expertise aux associations adhérentes, juridiquement autonome, à travers des fonctions mutualisées. Le bénévolat est la clef de voute du projet ADMR. Ainsi, de nombreux bénévoles participent à la vie de chaque association. Historiquement,

l'ADMR est un réseau de proximité géographique dans les secteurs ruraux: c'est un point fort de positionnement qui la démarque des autres associations ou entreprises de services à la personne. Lorsqu'en 2012, le conseil départemental impose la télégestion (un des objectifs du CPOM 2013-2014), l'ADMR attaque de front ce changement pour mener un projet « ambitieux, conséquent et de longue durée ».

Déroulé du cas



Caractéristiques des conditions de travail

La population salariée est composée essentiellement d'aides à domicile (auxiliaires de vie sociale, employés à domicile, agents à domicile). C'est une population quasi exclusivement féminine, « âgée » ou « vieillissante ». Les activités de travail réalisées aux domiciles des clients (personnes âgées dépendantes et/ou handicapées) consistent en de l'aide à l'entretien du cadre de vie des personnes, ainsi que dans les actes essentiels de la vie courante... Les interventions sont très variées et variables allant de 30 minutes à quelques heures réparties chaque jour de la semaine. Le travail est réalisé le plus souvent de manière isolé et solitaire. Il oblige à de nombreux déplacements entre les domiciles des clients parfois éloignés et est caractérisé par une forte dépendance par rapport aux lieux de vie des clients (matériel à disposition, configuration des domiciles, exigüité des espaces...). Le travail est organisé, planifié et encadré par des Responsables de Secteur (RS) organisés géographiquement. Le management se réalise à distance par la transmission d'un planning hebdomadaire ou mensuel indiquant le nom des clients, les missions, les plages horaires et la durée des prestations. Compte tenu de la forte variabilité des situations, les plannings sont extrêmement changeants. Les RS consacrent donc une bonne partie de leur activité à créer et réaménager ceux-ci.

Qu'ont-ils fait ?

Le projet visait donc, dans un premier temps, à remplacer l'ancien système qui fonctionnait à l'aide d'un boîtier par un système de télégestion via l'utilisation d'un téléphone mobile. Chaque intervenante à domicile est donc dotée d'un téléphone mobile qui, grâce à un système de carte magnétique individuelle fournie à chaque client - faisant office de signature électronique -, permet d'enregistrer l'heure de début et de fin d'intervention du salarié, en la passant au dos du téléphone mobile (NFC contact).

Dans un second temps, le projet visait à dématérialiser l'envoi des plannings d'intervention du personnel intervenant au domicile des clients. Ainsi, chacun reçoit donc désormais son planning directement sur son smartphone ainsi que les demandes de modifications, le cas échéant. Cette dématérialisation permet, en plus de consulter son planning d'intervention, d'avoir accès à des informations sur les clients (allergies, habitudes...), son domicile (adresse, accès, configuration particulière, présence d'un animal...) et la nature des missions à réaliser.

Autre avantage du nouveau système : il permet l'automatisation du calcul des kilomètres réalisés dans le cadre professionnel entre chaque client alors qu'il n'y avait pas de visibilité sur la distance effectuée auparavant.

Déployée progressivement dans toutes les associations du département après expérimentation dans une association volontaire, la télégestion mobile est désormais opérationnelle depuis 2016. Elle est développée et proposée par un prestataire interne au réseau ADMR. Ce recours à l'appui national a permis des économies d'échelle mais a engendré une difficulté : le projet étant porté au niveau national, il nécessitait qu'une majorité de fédérations soient demandeurs des mêmes évolutions ou modifications. Cela n'étant pas toujours le cas, cette « dépendance » au national a pu générer quelques frustrations et délais.



p17

p17



p17

p16



p16





Une responsable de secteur

« Finalement, cette transformation interroge le responsable de secteur sur sa fonction de planificateur de l'activité : c'est une fonction qui constitue le cœur de son activité mais qui a peut-être été délaissée au fil du temps, face aux aléas et à la gestion du quotidien. »

Avec quels leviers ?

La phase d'expérimentation au sein d'une association « volontaire et moteur » de 26 salariés pour tester la télégestion avant déploiement est perçue comme une vraie plus-value dans la conduite du projet : faire à petite échelle, tester, ajuster, montrer que cela fonctionne avant de présenter aux pairs et les embarquer. Une formation d'une heure à la prise en main à l'embauche a été systématisée. Des séances de rappel peuvent être proposées pour les intervenants à domicile les moins à l'aise avec l'outil. L'affectation de ressources humaines administratives dédiées au déploiement du système dans les associations est un autre atout : outre le responsable des systèmes d'information qui épaula, au niveau départemental, les associations sur la partie technique, un RS s'est vu confier une mission d'appui au déploiement davantage centrée sur les « usages / bonnes pratiques ». Cette fonction pourrait se pérenniser car l'outil reste sous-exploité par rapport aux capacités qu'il peut offrir en termes de pilotage plus fin des activités. Chaque association pourrait en effet voir optimisés les temps de chacun (secrétaire, RS, ...) et demain, proposer également des améliorations de gestion de l'association notamment en matière de planification.



Une auxiliaire de vie sociale

« On n'est plus obligé de noter les kilomètres à chaque fois qu'on se déplace (...), on n'est plus là avec nos feuilles volantes, toutes pliées, raturées parfois, à les faire signer ! »

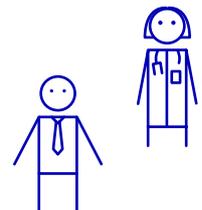
Pour quels effets ?

Premier bénéfice : la réduction du papier et des nombreux formulaires à remplir et à signer pour les intervenants (ce qu'ils faisaient souvent en fin de journée) puis à gérer pour la facturation par le personnel administratif.

Deuxième effet important : un lien automatique se réalise entre « le badgeage d'intervention, la paie et la facturation ». C'est un gain en réactivité dans les ajustements et les demandes de modifications de planning qui permet aussi de fiabiliser les informations. Pour les RS, cette automatisation libère du temps auparavant dédié à des vérifications ingrates. Leur travail s'en trouve beaucoup amélioré, avec des tâches à plus forte valeur ajoutée.

Enfin, troisième impact : vis-à-vis des clients, cette automatisation facilite et sécurise chacun grâce à une « trace opposable » en cas de litiges et l'optimisation de la planification permet de rendre un meilleur service. Au final, c'est une image positive de modernité, de sérieux et de professionnalisme qui est renvoyée aux usagers.

Sur le plan matériel, l'outil pose encore quelques difficultés (couverture dans certaines zones « blanches », compatibilité des versions de logiciels, déchargement et rechargement des smartphones, engorgement du système quand trop de connexions se font en même temps...). La prise en main des smartphones peut être encore compliquée pour certaines professionnelles mais l'accompagnement au changement concernant un projet au départ très technique a permis de limiter les effets négatifs sur les conditions de travail.



Pour aller plus loin, contactez :

 ARACT Grand Est	 ADMR 54
 Michael Paquin	 Michael Kostur
 m.paquin@anact.fr	 mkostur@fede54.admr.org