



Charte relative aux modalités de fonctionnement de la télégestion et de la télétransmission du Département de Paris

Janvier 2013

SOMMAIRE

I. Les choix du département

II. Les principes de fonctionnement du dispositif de télégestion

- 1. Les modalités d'utilisation du dispositif par le service d'aide à domicile**
- 2. Règles de gestion**
- 3. Mise à jour des données de paramétrage dans DOMIPHONE :**

III. Les principes de fonctionnement du dispositif de télétransmission

- 1. Les modalités d'utilisation du dispositif par le service d'aide à domicile**
- 2. Règles de gestion**
- 3. Mise à jour des données de paramétrage dans DOMIPHONE :**

IV. Facturation

- 1. Facturation avec DOMIPHONE**
- 2. Facture standard**
- 3. Factures complémentaires**
- 4. Règles de gestion**
- 5. Présentation des factures**
- 6. Procédure relative aux rejets de facture**
- 7. Fonctionnement transitoire pour le paiement de l'APA**

V. Les actions du service d'aide à domicile sur le retour d'informations

VI. Suivi du dispositif

- 1. Phase déploiement du projet**
- 2. Phase exploitation**

Annexe

- Formulaire d'engagement aux clauses de la présente charte

I. Les choix du département

Dans le cadre de la modernisation de l' aide à domicile aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap, le Département de Paris fait évoluer les modes de paiement des aides aux bénéficiaires par la mise en place du chèque emploi service universel pré-financé et maintient une facturation directe des aides en cas de recours à un service d'aide à domicile équipé de la télégestion, sous certaines conditions.

Pour les associations autorisées, habilitées à l'aide sociale et tarifées par le département, le projet prévoit la mise en place de la télégestion pour les bénéficiaires des aides départementales et de la télétransmission lorsque les associations sont déjà équipées de la télégestion.

Les services d'aide à domicile agréés, déjà équipés d'un système de télégestion, peuvent également, sous certaines conditions, intégrer le dispositif de télétransmission du département.

Les objectifs du projet départemental sont les suivants :

- améliorer le service offert
 - aux bénéficiaires en leur permettant de disposer facilement d'informations sur leurs aides et sur leurs consommations grâce à une plate-forme téléphonique et un site web,
 - aux associations tarifées en leur mettant à disposition un outil d'amélioration de leur qualité de service et de leur gestion interne.
- disposer d'outils de suivi des consommations pour connaître l'utilisation des aides et agir en cas d'anomalie, adapter si nécessaire les décisions du département
- maîtriser les dépenses publiques
- améliorer le contrôle d'effectivité,
- pour l'APA et la PCH, permettre le contrôle du paiement à la première heure, en cherchant à minimiser l'impact sur les ressources humaines dans les services du département par la complémentarité du double dispositif

Le présent document a pour objet de préciser les modalités de fonctionnement de la télégestion et de la télétransmission mises en place par le département dans les services d'aide à domicile.

Le département a retenu la société Edenred et son dispositif DOMIPHONE pour la mise en place de la télégestion et de la télétransmission dans les services d'aide à domicile dans le cadre d'un marché de service d'une durée de quatre ans.

Le dispositif prévoit la mise à disposition :

- d'un serveur vocal interactif (SVI) permettant l'horodatage des interventions chez les bénéficiaires (enregistrement à partir du téléphone du bénéficiaire des heures de début et de fin d'intervention) du service d'aide à domicile), en utilisant le numéro vert gratuit pour le bénéficiaire, mis en place par l'opérateur,
- d'un extranet permettant au service d'aide à domicile sur la base des données bénéficiaires et des données d'horodatages, un suivi et une gestion en temps réel de ses interventions, la commande d'états statistiques, la génération de fichiers d'interface et la génération de factures

- d'une plate-forme téléphonique, service clients DOMIPHONE (Service-clients75@domiphone.com) pour le service d'aide à domicile et les usagers, permettant de gérer certains échanges d'information entre le service d'aide à domicile et l'extranet et de répondre aux questions des utilisateurs.

Le marché prévoit également le développement d'un système automatique d'échange des données de facturation des heures d'aide à domicile effectuées au titre des aides départementales, entre DOMIPHONE et le logiciel métier du département. Ce système permettra de simplifier le traitement et le contrôle des factures pour le département et donc d'améliorer globalement les conditions de paiement, notamment grâce à la reprise des paiements de l'APA confiés jusque là à la CNAV par le département.

Le marché prévoit également la maintenance et l'exploitation du dispositif par la société Edenred.

Enfin, il prévoit les dispositions d'accompagnement au changement des services d'aides à domicile, par des actions de formation, de communication et une coordination régulière en phase développement, mise en œuvre et exploitation du dispositif avec le département.

Dans le cadre de ce projet, le département se charge d'effectuer la déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) pour le traitement automatisé d'informations nominatives dans le cadre du projet.

Pour les bénéficiaires affectés à des services d'aides à domicile concernés par ma mise en place de la télégestion par le département, il informe également les bénéficiaires d'aides départementales en cours au moment du déploiement du projet et notamment, de l'utilisation de leur téléphone par les intervenants à domicile.

Le département reconnaît que, sauf preuve contraire, les heures de début et de fin d'intervention constatées par appel téléphonique valent preuve d'exécution de l'intervention.

Dans le cadre du projet, pour les services d'aides à domicile concernés par la mise en place de la télégestion par le département, le département prend en charge l'ensemble du coût de fonctionnement du dispositif DOMIPHONE, y compris tous les appels téléphoniques d'horodatage pour ses bénéficiaires dans le cadre du marché confié à Edenred, que ce soit pour des interventions réalisées dans le cadre du nombre d'heures attribué au plan d'aide accordé par le département pour l'APA, la PCH et l'aide ménagère, ou pour les interventions faites au-delà du plan d'aide, à la demande du bénéficiaire.

Pour toute intervention effectuée auprès d'usagers du service d'aide à domicile sans plan d'aide APA, PCH à domicile, ou ASL aide à domicile, le coût des appels téléphoniques sera facturé au service d'aide à domicile par l'opérateur Edenred, dans le cadre d'un accord à établir entre l'opérateur et le service d'aide à domicile.

Pour les services d'aides à domicile déjà équipés d'un système de télégestion, le financement des appels téléphoniques relatif à leur propre système reste inchangé.

II. Les principes de fonctionnement du dispositif de télégestion

1. Les modalités d'utilisation du dispositif par le service d'aide à domicile

Le service d'aide à domicile utilisera le système de télégestion du département pour tous les bénéficiaires d'aides départementales.

Il fera figurer dans son contrat de prestation avec le bénéficiaire toutes les clauses nécessaires à la mise en œuvre du projet. Il précisera notamment que :

- la signature du contrat vaut autorisation donnée par le bénéficiaire au service d'aide à domicile d'utiliser son téléphone, en précisant que l'appel téléphonique du (SVI) au numéro vert **0805 88 75 75** n'entraîne aucun surcoût pour le bénéficiaire
- **que les horodatages enregistrés font foi pour justifier des heures de début et fin d'intervention.**

Dans le cas où le bénéficiaire ne dispose que d'un téléphone portable, l'horodatage est gratuit pour le bénéficiaire. Dans le cas où le bénéficiaire dispose de 2 téléphones, l'utilisation de la ligne fixe devra être privilégiée.

Le service d'aide à domicile effectuera les corrections d'appels incomplets sur l'extranet DOMIPHONE tous les jours, au fur et à mesure des interventions.

Chaque prestation au domicile du bénéficiaire fera l'objet d'un appel en début et en fin d'intervention, sauf cas exceptionnels :

Lorsque :

- le client refuse l'utilisation de son téléphone
- le client ne dispose pas de téléphone

Ces bénéficiaires sont appelés bénéficiaires en « numéros incompatibles » dans DOMIPHONE.

Dans ces cas :

- au démarrage de la télégestion, le service d'aide à domicile transmet en milieu du premier mois, un fichier avec la liste des bénéficiaires en numéros incompatibles pour paramétrage de DOMIPHONE,
- au fur et à mesure de l'utilisation du dispositif, le service d'aide à domicile devra, dès qu'il en a connaissance, signaler au service clients DOMIPHONE les nouveaux bénéficiaires en « numéro incompatible », pour paramétrage de la base de données DOMIPHONE, avec le motif « bénéficiaire en numéro incompatible »
- les horaires des interventions des bénéficiaires en numéros incompatibles seront enregistrés tous les mois sur l'extranet DOMIPHONE sur la base de la **déclaration** contresignée par le bénéficiaire (feuille de travail).
 - soit directement par le service d'aide à domicile
 - soit par le service clients DOMIPHONE à partir d'une matrice des interventions à remplir par le service d'aide à domicile et à adresser au service clients DOMIPHONE chaque début de mois suivant, pour le mois précédent.
- le service d'aide à domicile conservera à disposition du département les feuilles de travail dans les délais réglementaires.

Le service d'aide à domicile tiendra à jour un fichier des bénéficiaires en « numéro incompatible » et s'engage à mettre toute action en œuvre pour en réduire le nombre.

2. Règles de gestion

- En cas **d'erreur ou d'oubli d'horodatage** :

- l'intervenant à domicile devra signaler son heure d'arrivée ou de départ non horodaté à son responsable de secteur pour correction de l'appel incomplet sur l'extranet.
- les corrections seront portées sur DOMIPHONE par le service d'aide à domicile dès le signalement effectué
- le motif de la saisie/correction sera systématiquement précisé en utilisant l'un des motifs pré-paramétré dans le menu déroulant, validé par le Conseil général
- le service d'aide à domicile fera contresigner les horaires corrigés par le bénéficiaire sur une feuille de travail (ou fiche incident détenue par l'intervenant)
- le service d'aide à domicile conservera à disposition du département les feuilles de travail dans les délais réglementaires.

Pour réduire les erreurs et oublis d'horodatage, le service d'aide à domicile effectuera un suivi qualité de la mise en œuvre du dispositif. Il effectuera toutes les actions de formation et d'information complémentaires qui s'avèreraient nécessaires pour une appropriation complète de l'horodatage par les intervenants.

Un taux maximal de correction de 10% à la fin de la première année de fonctionnement est attendu par le département. Cet objectif sera réactualisé annuellement.

Le taux de correction est calculé uniquement à partir des types de correction suivants:

- Ajout de prestation (sauf pour les téléphones déclarés incompatibles)
- Correction arrivée sans départ
- Correction départ sans arrivée

- **Gestion des minutes complémentaires**

L'utilisation de l'option minutes complémentaires est exclusivement réservée aux cas exceptionnels (courses, accompagnement, démarche).

La gestion des minutes complémentaires sera effectuée par les responsables de secteur. Dans le cas de bénéficiaires pour lesquels il est prévu régulièrement que l'intervenant fasse les courses ou l'emmène faire des démarches, les responsables de secteurs pourront, si elles le souhaitent et pour ces bénéficiaires uniquement, activer la question des minutes complémentaires à poser à l'intervenant par le SVI.

Dans tous les cas :

- le service d'aide à domicile fera valider les horaires modifiés par le bénéficiaire pour éviter toute contestation

- en cas de modification sur l'extranet, le motif de la correction sera systématiquement précisé
- le service d'aide à domicile conservera à disposition du département les justificatifs de correction (feuilles de travail ou autre) dans les délais réglementaires.

- **Facturation des interventions annulées par les bénéficiaires** : 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.

Pour tout autre cas, un traitement au cas par cas devra être fait, le service d'aide à domicile devra dans tous les cas renseigner le motif de la création de l'intervention.

- **Gestion des arrondis d'intervention**

- Il n'est pas prévu d'arrondi d'intervention.

3. Mise à jour des données de paramétrage dans DOMIPHONE :

A l'initialisation du dispositif, le service d'aide à domicile a transmis à Edenred l'ensemble de ses données à paramétrer dans DOMIPHONE.

Afin d'assurer le bon fonctionnement du dispositif avec le système informatique métier du département, et tout au long du marché, le service d'aide à domicile s'engage à signaler préalablement au Département de Paris tout changement dans DOMIPHONE concernant :

- Ses coordonnées
- Ses données financières
- Le superviseur qu'il a désigné dans DOMIPHONE comme personne référente ayant droit de modification de l'ensemble des autres profils de la structure.

III. Les principes de fonctionnement de la télétransmission

1. Les modalités d'utilisation du système par le service d'aide à domicile

Un niveau d'information et de fonctionnement au sein du service d'aide à domicile identique décrit pour la télégestion, est attendu de la part des services d'aide à domicile utilisant le dispositif de télétransmission, afin d'assurer une homogénéité de traitement pour les bénéficiaires des aides départementales.

2. Règles de gestion

Les règles de gestion à adopter pour la gestion des aides départementales sont identiques à celles de la télégestion pour les bénéficiaires du département.

3. Mise à jour des données de paramétrage dans DOMIPHONE :

A l'initialisation du dispositif, le service d'aide à domicile a transmis à Edenred l'ensemble de ses données à paramétrer dans DOMIPHONE.

Afin d'assurer le bon fonctionnement du dispositif avec le système informatique métier du département, et tout au long du marché, le service d'aide à domicile s'engage à signaler préalablement au Département de Paris tout changement dans DOMIPHONE concernant :

- ses coordonnées
- ses données financières
- le superviseur qu'il a désigné dans DOMIPHONE comme personne référente ayant droit de modification de l'ensemble des autres profils de la structure.

IV. Facturation

1. Facturation avec DOMIPHONE :

L'émission des factures pour les interventions financées par le département est faite à partir de DOMIPHONE.

Pour la part éventuelle prise en charge par le bénéficiaire et les interventions hors financement du Département de Paris, le service d'aide à domicile édite sa facture depuis son logiciel métier à partir des données d'intervention remontées depuis DOMIPHONE.

2. Facture standard :

La facture standard portera sur le paiement des interventions du mois précédent, hors régularisations.

Elle donnera lieu à un flux de facturation de DOMIPHONE vers l'outil du département (SALSA).

- la facturation sera mensuelle
- il y aura une facture par type d'aide
- le département prendra en compte le flux de facturation à réception de la facture papier du service d'aide à domicile.
- le service d'aide à domicile transmettra par voie postale au département la facture papier, conforme en tous points au flux de facturation issu de la facture définitive validée par le service d'aide à domicile et transmis par l'opérateur Edenred au département.

3. Factures complémentaires :

Le département acceptera une facture complémentaire par aide et par mois. Les factures complémentaires porteront sur les régularisations :

- oubli ou correction d'enregistrement pour un bénéficiaire sur un mois déjà facturé
- bénéficiaire non reconnu au moment de la facturation standard
- non prise en compte d'évènement

Les factures complémentaires seront établies à partir de DOMIPHONE par le service client DOMIPHONE et seront intégrées au flux de facturation. Toute facture complémentaire qui n'est

pas établie à partir de DOMIPHONE ne fera pas l'objet d'un flux de facturation envoyé par Edenred au département.

4. Règles de gestion :

- **Rétroactivité** : Dans le cas où le service d'aide à domicile intervient avant la date de notification de la décision au bénéficiaire, toutes les interventions effectuées en amont du 1^{er} du mois de la notification devront être facturées au bénéficiaire par le service d'aide à domicile. Le département remboursera le bénéficiaire sur la base des justificatifs de la dépense attestée par le service d'aide à domicile, sur la période rétroactive, sous réserve que cette période soit couverte par les dates d'effet de la décision.
- **Unités** : les durées d'intervention seront enregistrées en heures et en minutes et seront facturées en heures à 2 décimales.
- **Gestion des arrondis** : Il n'est pas prévu d'arrondi de facturation.
- **Dépassement** : le département prendra en charge le paiement des aides à domicile, dans la limite du nombre d'heures du plan d'aide, déduction faite de la participation du bénéficiaire, quelque soit le nombre de jours dans le mois. Dans le cas d'un dépassement du plan d'aide, le service d'aide à domicile fera son affaire de la facturation complémentaire auprès de l'utilisateur.

Il n'est pas prévu d'annualisation des heures ni de report d'heures d'un mois sur l'autre.

5. Présentation des factures :

- Le service d'aide à domicile transmettra au département des factures distinctes par aide.
- Le service d'aide à domicile devra respecter le modèle de facture développé par le département en lien avec Edenred.

6. Procédure relative aux rejets de facture

Le service des Prestations prendra contact avec le service d'aide à domicile en cas de rejet de facture lié à un problème métier.

7. Fonctionnement transitoire pour le paiement de l'APA

Dans l'attente de la réinternalisation des paiements de l'APA actuellement effectués par la CNAV par le Département de Paris prévue en octobre 2013 avec le démarrage du CESU, seules les factures de la PCH et de l'ASL sont établies à partir de DOMIPHONE.

V. Les actions du service d'aide à domicile sur le retour d'informations au département :

Le service d'aide à domicile transmettra au département chaque semaine tout évènement relatif à :

- Une nouvelle prise en charge de bénéficiaire
- Une fin d'intervention définitive chez un bénéficiaire
- Toute modification relative à la situation du bénéficiaire (hospitalisation, départ en établissement, départ en vacances, décès, changement d'adresse, autre...) dont le service d'aide à domicile aura connaissance

Pour mise à jour des données dans le Système d'Information métier du département (SALSA) par le Département de Paris.

Ces informations seront transmises par le service d'aide à domicile par email au service clients DOMIPHONE en utilisant le fichier qui les regroupera par type et les transmettra au département.

Ces informations sont indispensables au bon fonctionnement du dispositif et notamment pour permettre au service d'aide à domicile d'accéder aux plans d'aide départementaux de ses bénéficiaires et pour permettre la facturation et le paiement des prestations par le département au service d'aide à domicile.

VI. Suivi du dispositif

1. Phase déploiement du projet

Chaque mois, Edenred transmettra au service d'aide à domicile et au Département de Paris, un bilan mensuel portant sur :

- Le nombre de bénéficiaires total APA, PCH et ASL et le nombre d'heures attribuées
- Le nombre de bénéficiaires actifs APA, PCH et ASL et le nombre d'heures attribuées et réalisées
- Le nombre de bénéficiaires incompatibles (refusant l'horodatage ou sans téléphone) , son évolution
- Le nombre d'évènements survenus dans le mois,
- Le calcul du taux de correction, son évolution
- Le nombre de rejets de factures par motif et leur analyse,
- Les statistiques du centre relations client d'Edenred relatives aux appels téléphoniques, courriers et mail concernant le service d'aide à domicile

L'objectif du département est de disposer d'un suivi qualitatif du fonctionnement de la télégestion et la télétransmission, permettant de tracer une évolution.

Une analyse trimestrielle sera effectuée par les services d'aide à domicile qui définiront, si nécessaire, des actions correctives. Cette analyse sera transmise au Département de Paris.

Des réunions de coordination régulières seront mises en place pour assurer le suivi du dispositif entre Edenred, le département et les services d'aide à domicile concernés par le dispositif.

Elles porteront sur :

- Le suivi des indicateurs mensuels ci-dessus et l'échange sur les analyses trimestrielles par les services d'aide à domicile
- Les résultats des enquêtes de satisfaction lorsque celles-ci seront lancées. La première interviendra 6 mois après la généralisation du dispositif.

Ce suivi permettra d'ajuster si nécessaire des actions complémentaires de formation ou d'information pour le personnel des services d'aides à domicile, dans le cadre contractuel avec Edenred.

2. Phase exploitation

Il est prévu dans le cadre du marché à périodicité régulière au rythme de deux par an, des réunions d'échange avec les principaux partenaires extérieurs, d'une part pour la télégestion et d'autre part pour le CESU. L'opérateur Edenred réalisera les supports et les comptes-rendus correspondants.

