



LIVRE BLANC

Développement de la télégestion

Les clés de la réussite de votre projet

Un document produit par

HIPPOCAD
DOMISERVE - GROUPE LA BANQUE POSTALE

Auteurs

Madjid Hamici

Ugo Haberman

www.hippocad.com

ISBN 978-2-38328-000-2

SOMMAIRE

Introduction	p.3
01 / COMMENT L'INTERMÉDIATION NUMÉRIQUE CHANGE VOTRE CONTRÔLE ET VOTRE PILOTAGE D'ACTIVITÉ DES AIDES À DOMICILE	p.4
Qu'est-ce que l'intermédiation numérique dans l'aide à domicile ? De quoi parle-t-on ?	p.6
Quelles sont les différences entre la plateforme d'intermédiation et la « télégestion » ?	p.10
Quels sont les gains immédiats procurés pour les Départements ?	p.14
Est-ce simple à mettre en œuvre ?	p.18
Peut-on utiliser la plateforme d'intermédiation pour toutes nos aides ?	p.19
Les grandes étapes de la mise en place d'une plateforme d'intermédiation	p.20
02 / CONVERGENCE ENTRE LE SANITAIRE ET LE SOCIAL	p.22
De la nécessité de s'inscrire dans la feuille de route « Ma Santé 2022 »	p.24
Le numérique au service de la coordination territoriale	p.25
03 / HIPPOCAD ET L'INTERMÉDIATION	p.26
HIPPOCAD, votre partenaire de choix pour la mise en place de votre plateforme d'intermédiation	p.28
Nos références	p.29
Cas Clients	p.30
Qui sommes-nous ?	p.42
Remerciements	p.43

INTRODUCTION

Les Départements souhaitent répondre aux demandes de leurs habitants qui expriment majoritairement leur volonté de rester chez eux le plus longtemps possible. Pour cela, il est nécessaire d'apporter un soutien aux personnes les plus vulnérables, notamment par l'intervention d'aides à domicile.

A cet effet, les solutions numériques, et la dématérialisation des flux d'une manière générale, favorisent une prise en charge et une organisation plus fluides. Ces dispositifs, simples à mettre en place, procurent aux Départements et à tous les acteurs du secteur un gain de temps et apportent une traçabilité certaine des actions conduites auprès des publics concernés, et donnent les moyens de suivre l'application du schéma départemental pour l'autonomie.

Comment s'engager dans cette voie et bien appréhender ce changement ?

Simplement, en vous appuyant sur une plateforme numérique d'intermédiation qui facilite la dématérialisation des échanges avec les structures d'aide à domicile (SAAD) et qui contrôle la qualité des données. Cela permet un suivi d'activité performant, se basant sur une mesure fine de l'effectivité des aides, avec une résultante adaptée à chacun :

- la facturation mensuelle conforme aux règles départementales,
- le suivi de consommation permettant de construire les dialogues de gestion pour ceux qui sont en CPOM ou qui gèrent en dotation.

Avec ce livre blanc, les auteurs ont souhaité générer une prise de conscience auprès de ceux qui hésitent encore à s'engager dans cette voie, initier une nouvelle approche partenariale sur leurs territoires, et expliquer point par point comment implémenter ces solutions d'une façon simple et efficace.

Ce livre blanc répond d'abord aux attentes des Conseils Départementaux, dont l'objectif est de bien appréhender tous les enjeux liés à la mise en œuvre d'une plateforme d'intermédiation dans l'aide à domicile.

Par anticipation, ce document souligne aussi l'intérêt de s'adosser à une plateforme d'intermédiation pour faciliter la coordination de tous les acteurs du « médico-social » dans un contexte de convergence entre le sanitaire et le médico-social, un des enjeux forts du plan « **Ma Santé 2022** ».





01/

COMMENT L'INTERMÉDIATION NUMÉRIQUE
CHANGE VOTRE CONTRÔLE ET PILOTAGE
D'ACTIVITÉ DES AIDES À DOMICILE

Qu'est-ce que l'intermédiation numérique dans l'aide à domicile ?

De quoi parle-t-on ?

Dans un contexte de nombre croissant de bénéficiaires à prendre en charge à domicile, d'une myriade de structures d'aides à domicile et d'un réel marché de l'emploi direct, comment le numérique peut-il aider le Département à mieux coordonner les acteurs et à organiser le contrôle d'effectivité des aides ?

Les outils informatiques dont il dispose dans le domaine de l'action sociale sont d'abord essentiellement centrés sur l'évaluation des besoins, la gestion des prestations et le paiement des aides. Or la nécessité de se raccorder numériquement à l'écosystème du maintien à domicile se fait de plus en plus urgente dans un contexte de modernisation du contrôle et du pilotage d'activité des aides à domicile.

S'adosser simplement à une plateforme numérique d'intermédiation dans l'aide à domicile lui permet plus facilement et rapidement de faire face en bénéficiant de services numériques suivants :

✓ Un tiers opérateur neutre qui facilite et sécurise les échanges d'informations

L'intermédiation numérique **vise à faciliter et à automatiser** les échanges d'informations entre tous ces acteurs (Départements, URSSAF, CARSAT, Mutuelles, structures d'aides et de soins à domicile, des systèmes de santé) et à **permettre en toute sécurité** le partage et les échanges des messages dans une logique de très grand nombre :



Plans d'aide,
Gestion de prises
en charge



Planning
d'intervention



Interventions réalisées,
horodatages des
passages au domicile



Événements
(hospitalisations,
transferts...)



Transmissions
d'informations



Factures,
...

Dans le respect du libre choix des logiciels par chacun, les acteurs ont commencé à définir des standards d'échanges comme « Esppadom¹ », ce qui permet d'assurer une homogénéité des données échangées.

L'interopérabilité nécessite des solutions performantes et évolutives, qui sont intégrées au cœur de ce type de plateforme numérique, exploitée par des tiers « neutres » habitués à gérer des volumes en toute sécurité.



Un tiers opérateur neutre qui contrôle et renforce la fiabilité des données

« La confiance numérique » nécessite aussi la présence d'un tiers neutre qui contrôle la qualité des données. La seule « interopérabilité » technique n'est pas suffisante.



Comment s'assurer de la véracité du contenu dans les échanges ?



Comment mesurer que les aides sont bien rendues réellement ?



Comment contrôler la fiabilité de la source des données échangées ?



Comment prouver la fiabilité du système d'horodatages des interventions, dépourvu de toute altération possible ?

L'identification des acteurs et la nécessité de connaître le rôle et la qualification de ceux qui vont au domicile sont aussi importantes pour vérifier le respect du plan d'aide et pour assurer la sécurité d'accès aux informations qui seront partagées.

Le tiers opérateur neutre de la plateforme s'engage dans cette voie pour restituer à tous (Département, SAAD, Bénéficiaire, Aidants) le suivi des aides réellement rendues (qui, quand et quoi).

Plus loin encore, ce tiers opérateur va appuyer cette qualité de données par l'utilisation des terminologies de santé adaptées (nomenclatures des actes, thésaurus pour les transmissions...) et permettre plus facilement aux professionnels formés d'avoir « ce langage commun » essentiel pour :

- détecter des situations de fragilité,
- décrire les actes rendus,
- faire des transmissions,
- mettre à jour le carnet de liaison

¹ ESPPADOM = Echanges financeurs - prestataires pour les services à domicile auprès des personnes en perte d'autonomie. La norme ESPPADOM, un format de données utilisant une codification unique et adaptée aux données de la place et contraintes des parties prenantes.

✓ **Un service qui restitue un suivi fin de la réalisation des aides, y compris aux aidants et aux bénéficiaires**

Les informations de plan d'aide, incluant tous leurs changements, l'enregistrement des interventions, le calcul des factures, sont autant d'informations qui sont partagées entre le Département, les SAAD, les bénéficiaires et les aidants.

Le suivi du plan d'aide est fourni selon les besoins de chacun :



Le niveau de granularité des informations (détaillé et en cumul) donne une restitution adaptée du suivi de la réalisation des plans d'aide, essentielle pour évaluer au mieux la situation de la personne aidée et estimer si des changements sont nécessaires.





Un service qui établit les factures entre les financeurs et les structures d'aide à domicile, sur la base de l'effectivité réelle des interventions

La dématérialisation des plans d'aide et des interventions est la base du calcul des lignes de factures entre le Département et les SAAD.

Dès que les règles de gestion sont définies et applicables à tous, le rôle de l'opérateur est d'être en capacité d'accompagner les SAAD durablement pour les appliquer :

- règles d'arrondis d'interventions,
- modalités de calcul du prix net et du montant,
- règles de dépassement et de lissage du plan d'aide,
- modalités de validation de la facture (utilisation de la facture en pro forma, en format définitif).

Les factures sont alors produites en automatique puis intégrées directement dans l'outil de gestion du Département / du SAAD.

En amont de la facturation sont contrôlées la qualité des données d'intervention et leur véracité. Ce point est essentiel pour un paiement au plus juste des prestations rendues par les SAAD.

C'est ainsi qu'est calculé le « taux de correction » qui permet d'évaluer le pourcentage de fois où l'horodatage n'est pas valide et remplacé par un enregistrement déclaratif.

Pour donner confiance dans la fiche de présence dématérialisée par des événements d'horodatages valides, il est impératif que les taux de création / de modification des interventions soient les plus faibles possibles.

En excluant les cas d'incompatibilité des bénéficiaires ne pouvant pas être « télégrés », le taux de correction des interventions sur l'ensemble des factures d'un mois ne devrait pas dépasser un certain plafond fixé par les Départements et très variable selon les situations (**entre 5 et 8%**).

Quelles sont les différences entre la plateforme d'intermédiation et la « télégestion » ?

Un bref rappel de l'historique de la télégestion

Historiquement, pour assurer la traçabilité des interventions à domicile, la fiche de présence papier était signée manuellement à la fois par l'intervenant à chaque passage, et à la fin du mois par le bénéficiaire, qui confirmait ainsi la réalisation des aides reçues.

Cette fiche mentionnait 3 éléments distincts :



La durée ou les dates et heures de début et de fin de chaque intervention rendue.



Si la fiche de présence restait à domicile (fiche de présence bénéficiaire) :

- pour chaque intervention, le nom et prénom de l'intervenant plus la signature de l'intervenant comme un élément d'authentification,
- le nom et prénom de la personne aidée, et sa signature qui signifiait sa validation de la fiche de présence, support au calcul de la facture qu'il recevra par ailleurs.



Si la fiche de présence était du ressort de l'intervenant (par intervenant et par bénéficiaire) :

pour chaque intervention, la signature de l'intervenant et du bénéficiaire.

Ces fiches de présence étaient les pièces justificatives, les preuves des aides reçues (comme un bon de livraison regroupant les interventions sur une période).

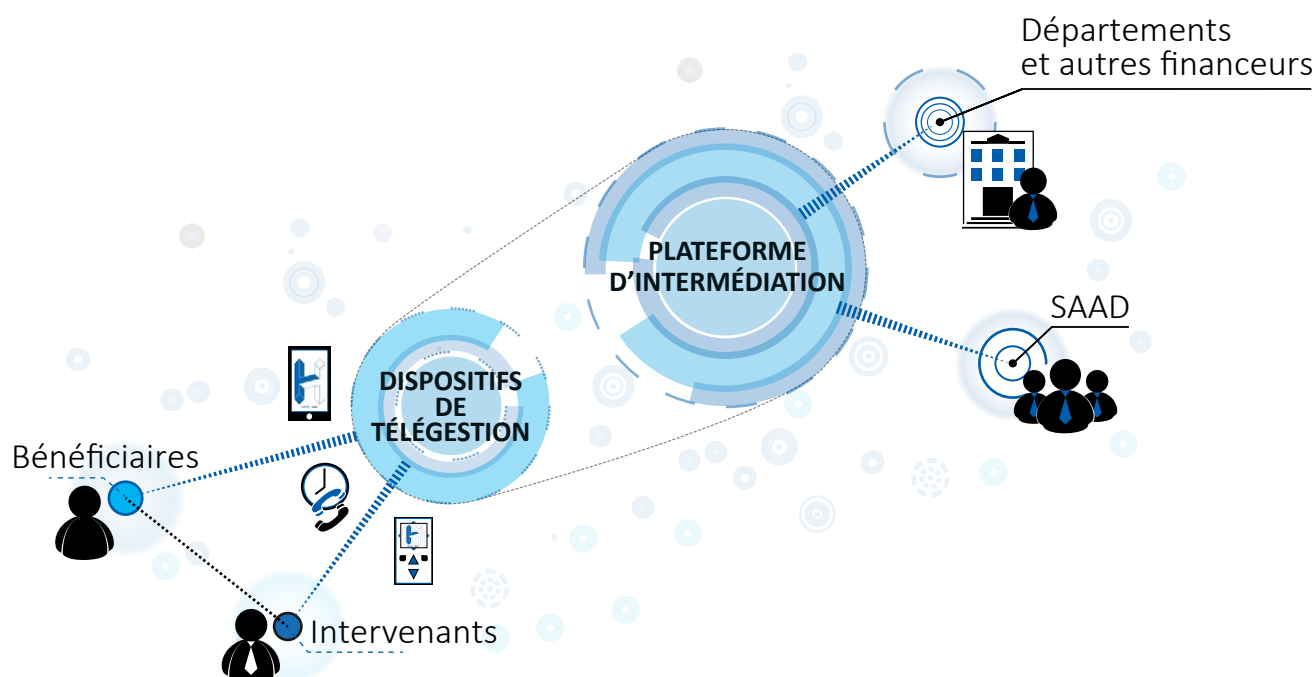
Pour simplifier la gestion de ces fiches de présence, l'intervenant arrondissait à la minute ou au quart d'heure médian les heures et/ou durées d'intervention.

Pour gagner du temps et de la fiabilité, les structures d'aide à domicile qui le pouvaient se sont équipées d'outils numériques pour enregistrer les passages au domicile, et faciliter ainsi la facturation des prestations et l'établissement des paies aux intervenants. Ces outils numériques se basent sur le téléphone fixe ou mobile de la personne aidée ou sur une application installée sur le téléphone mobile de l'intervenant.

Dans le même temps, pour répondre aux exigences du Code de l'Action Sociale et des Familles², en particulier l'article R232-17 relatif au contrôle d'effectivité qui stipule que « **le Département organise le contrôle d'effectivité de l'aide** », certains Départements s'engagent à systématiser le suivi d'effectivité des aides de l'ensemble de leurs bénéficiaires auprès de tous les SAAD en mettant en place leur propre dispositif d'horodatage des interventions, sortant ainsi d'une logique de contrôle par échantillonnage réalisé manuellement.

Ainsi, dans certains Départements, un intervenant à domicile devait signaler deux fois son arrivée au domicile et sa sortie...

Dispositifs de télégestion et interactions avec la plateforme d'intermédiation



Nécessité d'une plateforme d'intermédiation numérique

C'est ainsi que progressivement les plateformes numériques d'intermédiation se sont imposées naturellement pour les Départements en :

- laissant **le libre choix des outils de traçabilité des interventions à domicile aux structures** :
 - > s'équiper d'une solution fiable, en respectant les règles d'horodatage de place (cf. annexe 5 du RGS³),
 - > ou bien s'appuyer sur les outils d'horodatage fournis par la plateforme d'intermédiation.
- Cette approche ouverte permet ainsi aux structures de se doter de leur propre solution :
 - > soit en laissant à leur charge tous les coûts d'investissements et de fonctionnement,
 - > soit comme d'autres l'ont préféré, en s'adossant aux services de la plateforme d'intermédiation, dont le coût de fonctionnement est porté essentiellement par le Département.
- **généralisant rapidement le suivi d'effectivité des aides pour tous les bénéficiaires** en calculant **au plus juste la facturation des aides sur la base du réel**, et en étant en exploitation sur toutes les structures d'aide à domicile du Département, dans des délais courts (entre 3 et 6 mois),
- **harmonisant** les règles de fonctionnement, de contrôle et de la mesure de la qualité des services rendus par tous les SAAD.



Témoignage

Nadine Bertin

Département des Hautes-Alpes

Service Gestion de l'Offre et d'Appui PCSS

« Une véritable guerre se joue dans le secteur du Maintien à Domicile car beaucoup d'éditeurs font de la télégestion tout en éditant des outils métiers. Ces outils sont rarement interfaçables entre eux et les éditeurs ne font pas le nécessaire pour que cela change pour des raisons de concurrence. Ils rejettent la faute les uns sur les autres tandis que nous, départements et SAAD, nous retrouvons un peu otages de cette situation. Au moment de choisir notre nouveau prestataire, nous avons donc fait particulièrement attention à sa neutralité. »

Retrouvez son témoignage complet en page 36.

Les Départements qui ont fait ce choix ont aussi retenu un opérateur neutre dans le secteur, pour assurer cette fonction d'intermédiation, selon le cadre défini.

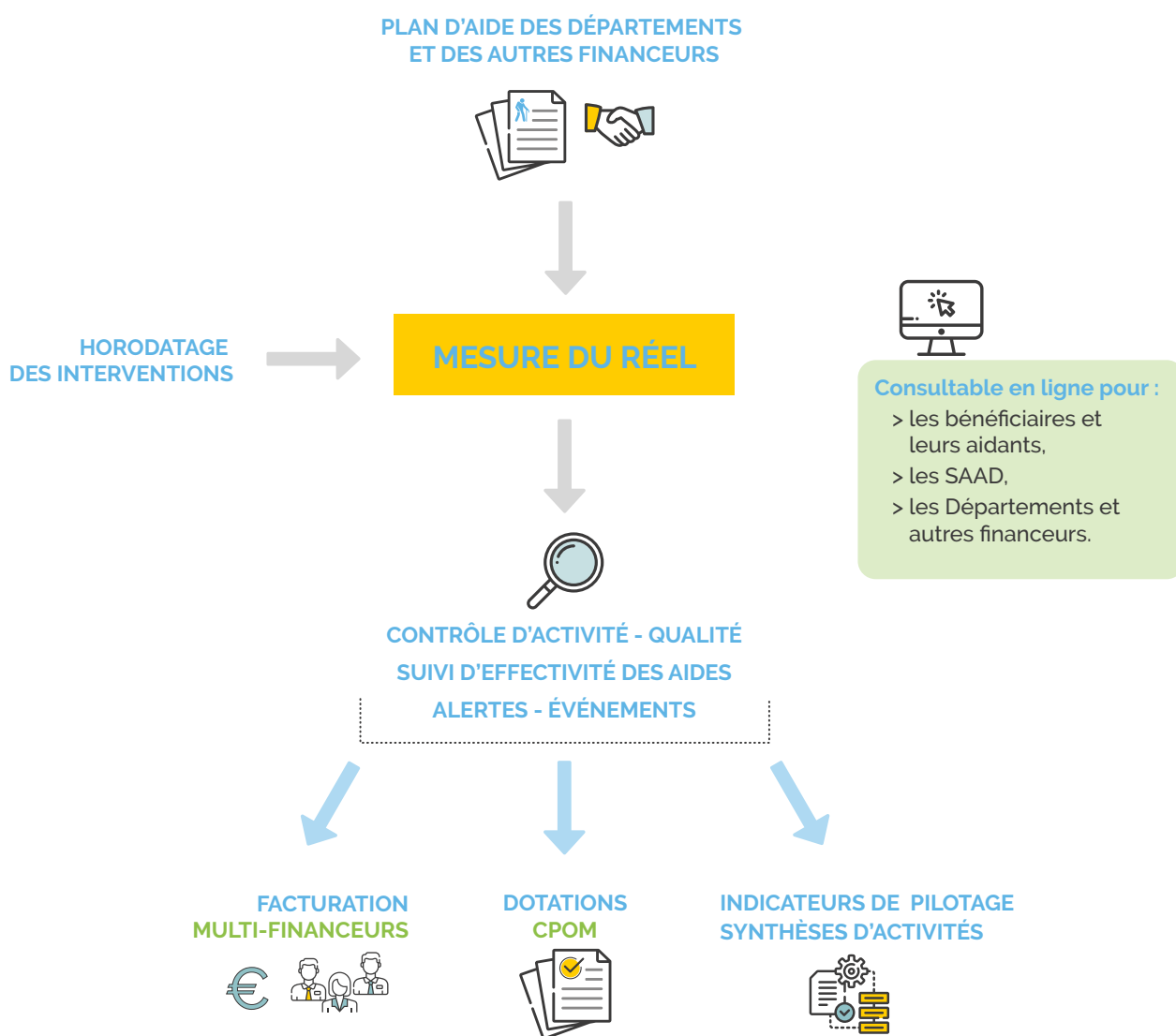
Par sa connaissance du secteur de l'aide à domicile, le rôle de l'opérateur est d'apporter les bonnes solutions aussi bien aux SAAD, qu'aux Départements, avec la volonté d'inclure les aidants dans le « bien vivre à domicile » de leurs proches.

Cette délégation permet aussi aux Départements de mettre en œuvre les bonnes pratiques pour mutualiser les coûts de fonctionnement, dans une logique de traitement sécurisé sur de forts volumes et d'avoir une garantie sur l'évolutivité du service.



3 RGS = Référentiel Général de Sécurité

Optimisation des process et du suivi d'effectivité grâce à la plateforme d'intermédiation



Quels sont les gains immédiats procurés pour les Départements ?



Gain de temps et de productivité



Contrôle, qualité des données et diminution des erreurs



L'harmonisation et la fiabilisation des process



Un suivi d'effectivité des aides performant basé sur la mesure du réel



Une équité de traitement vis-à-vis de tous les SAAD permettant la mesure des engagements pris



Une satisfaction des aidants et du bénéficiaire grâce au partage d'une information au fil de l'eau



Un paiement au plus juste des aides, basé sur la mesure du réel



Un pilotage plus efficace

Gain de temps et de productivité

La dématérialisation des échanges de plan d'aide et des lignes de factures, prenant en compte tous les contrôles, vous permet de dégager des ressources sur d'autres fonctions à valeur ajoutée.

En particulier le contrôle d'effectivité des aides est assuré en automatique sur l'ensemble de vos bénéficiaires, ne nécessitant plus de contrôle par échantillonnage.

Contrôle, qualité des données et une diminution des erreurs

La qualité est assurée à deux niveaux :

Moins de saisies grâce à l'activation des échanges et la télégestion des interventions :

- les SAAD intègrent les plans d'aide dans leur outil de gestion, sans ressaisie,
- les fiches de présence proviennent du système de télégestion des interventions (celui du SAAD ou ceux disponibles sur la plateforme d'intermédiation) et vont alimenter en automatique les logiciels de paie et de facturation des SAAD,
- les lignes de factures entre les financeurs et les SAAD sont produites automatiquement puis intégrées dans vos outils.

- les contrôles opérés sur chaque intervention sont configurables et viennent qualifier la réalité d'une intervention,
- les heures réalisées sont rapprochées des aides accordées pour un suivi fin de l'utilisation de ces dernières,
- les factures sont établies selon des contrôles systématisés et des règles de calculs identiques,
- l'historisation des changements de plan d'aide permet de contrôler toutes les factures complémentaires,
- les données d'intervention modifiées ou qui ne sont pas horodatées par un système probant, sont tracées et font l'objet d'un calcul du taux de correction permettant de mesurer dans le temps la qualité de la télégestion.

Davantage de contrôles automatisés au fil de l'eau :

L'harmonisation et la fiabilisation des process

Par la mise en œuvre de paramétrages et de modalités de calcul s'appliquant à tous les SAAD, le Département harmonise les règles de fonctionnement et de contrôle :

- traitement des arrondis,
- gestion des temps complémentaires,
- traitement des incompatibles,
- modalités de calcul des quantités et des montants en facture,
- détermination du taux de correction (voire du calcul de la pénalité),
- règles de report et de dépassement.

Il impulse ainsi une fiabilisation des process :

- depuis la télégestion au fil de l'eau des interventions et motifs de modifications autorisés,
- au suivi d'effectivité des aides pour bien appréhender aussi les sous-consommations des aides,
- jusqu'au traitement de facturation : réalisation de la facture principale, des factures complémentaires.



Témoignage

Éric Sabatier

Département de la Seine-Maritime

Direction Adjointe des Systèmes d'Information Numérique
Direction Numérique et des Environnements de Travail

« Grâce à la mise en place de la plateforme d'intermédiation, nous avons gagné en efficacité. Auparavant, les informations circulaient tant bien que mal entre les aides à domicile et le Département.

Depuis l'implémentation en 2011, des informations fiables circulent, ce qui facilite les échanges. Les SAAD n'ont, par exemple, pas d'incompréhension quant aux délais. »

Retrouvez son témoignage complet en page 32.

Un suivi d'effectivité des aides performant basé sur la mesure du réel

La plateforme d'intermédiation permet de conserver toutes les données nécessaires aux contrôles d'effectivité des aides :

- au niveau le plus fin : par bénéficiaire, pour bien appréhender les conditions de réalisation du plan d'aide,
- au niveau le plus global : par SAAD.

Ce suivi d'effectivité est actualisé au fil de l'eau et accessible par tous, y compris les aidants et le bénéficiaire.

Une équité de traitement vis-à-vis de tous les SAAD permettant la mesure des engagements pris

Dans un contexte d'évolution constante des structures d'aides à domicile, organisées aussi en réseaux nationaux, le Département doit assurer simultanément une présence sur tout son territoire avec les mêmes règles de fonctionnement et d'exigence quant aux engagements de services pris. Le rôle de l'opérateur sera d'accompagner toutes ces structures.

Une satisfaction des aidants et du bénéficiaire grâce au partage d'une information au fil de l'eau

Toujours dans un souci d'équité entre tous les bénéficiaires, le Département leur apporte une visibilité des aides effectivement rendues, de leur financement, et ce, en toute transparence, sans dépendre du prestataire à domicile.

Un paiement au plus juste des aides, basé sur la mesure du réel

En termes de facturation, tant pour le Département que pour les bénéficiaires, les règles d'établissement des factures sont disparates :

- certains SAAD utilisent la télégestion comme un moyen de confirmer la réalisation du planning prévisionnel, et facturent de fait le planning quand l'intervention est rendue,
- certains appliquent des arrondis sur les événements de début / fin, d'autres sur le nombre d'heures...

Le fait de se baser sur la mesure du réel pour calculer les lignes de facture, en calculant aussi efficacement le taux de correction de chaque SAAD permet d'obtenir une diminution certaine des aides réellement versées.

Un pilotage plus efficace

Les tableaux de bord et les rapports détaillés sont en ligne pour vous donner une vision globale des flux et de la manière dont les aides sont utilisées. Vous pouvez ainsi facilement mesurer la consommation de vos plans d'aide et suivre les écarts entre vos budgets prévisionnels et le réel.



Témoignage

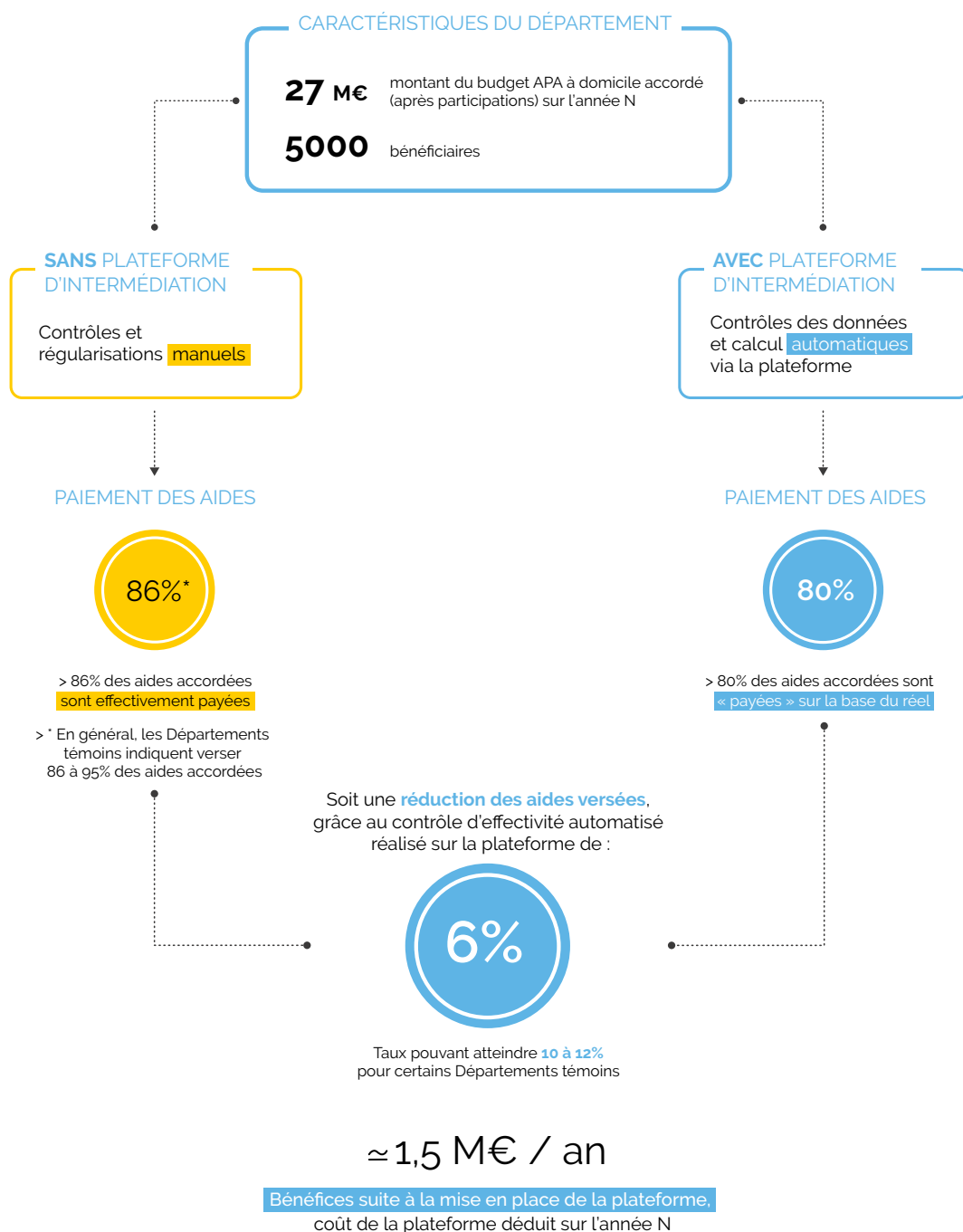
Grégoire Houdant
Ville de Paris

Direction de l'Action sociale, de l'Enfance et
de la Santé, sous-direction de l'Autonomie

« Nous utilisons notre plateforme d'intermédiation à plein. La grande variété des indicateurs pour suivre l'activité de manière précise fait notamment partie des satisfactions de la Ville. »

Retrouvez son témoignage complet en page 30

Exemple concret du paiement au plus juste des aides basé sur la mesure du réel dès la 1^{re} année de mise en place de la plateforme



En plus du gain économique, la plateforme procure au Département :

- > l'allégement des procédures administratives grâce à une facturation automatique, à la fin des contrôles et régularisations manuelles,
- > La diminution des réclamations auprès du Département,
- > la satisfaction des bénéficiaires et aidants,
- > la valorisation de ses actions auprès de ces derniers.

Est-ce simple à mettre en œuvre ?

Pour le Département, le raccordement des outils de gestion s'opère à deux niveaux :

- transmission du plan d'aide et des actualisations,
- réception des lignes de factures établies par la plateforme.

Vous bénéficiez de la mutualisation des interfaces qui sont proposées sur ce type de plateforme, prenant en compte aussi toutes les évolutions.

Ce raccordement est facile à mettre en place et s'opère rapidement en moins de 2 mois. La plateforme d'intermédiation est déjà raccordée avec tous les éditeurs équipant le Département en outils de gestion.

Pour les SAAD, la plateforme doit s'adapter à tous leurs logiciels. L'accent est surtout à mettre sur la conduite du changement avec ces derniers pour entériner les règles communes de fonctionnement ainsi qu'une charte de bonnes pratiques. Ces points doivent faire l'objet d'une convention ad hoc souvent adossée à la convention entre le financeur et le SAAD.

Par la multiplicité des situations qu'il rencontre, l'opérateur qui rend le service d'intermédiation numérique doit être en mesure de vous proposer un accompagnement clé en main pour répondre au mieux aux attentes de vos territoires en fixant des exigences qualité sur le plan opérationnel.

Un tel dispositif est aujourd'hui généralisé en moins de 6 mois avec des gains mesurables rapidement.



Témoignage

Gilles Wellescam
Département de Vaucluse

Direction des Personnes Âgées et
des Personnes Handicapées

« La mise en place de la plateforme d'intermédiation s'est déroulée dans un contexte particulier puisque le Département a dû la décaler suite au premier confinement. Finalement, elle a vu le jour le 11 mai, pour une mise en œuvre effective début juillet auprès de la cinquantaine de professionnels du Conseil départemental et de 72 SAAD.

Le télétravail s'est réalisé avec des ateliers de paramétrages et des formations à l'outil à distance. L'objectif d'arriver à un produit simple, sans complication au démarrage a été largement rempli car dès le 1er juillet, la plateforme a fonctionné, et cela, sans accroc. »

Retrouvez son témoignage complet en page 38.



Mise en place
rapide



Accompagnement **clé en main** de la part de l'opérateur



Gains mesurables
rapidement



Peut-on utiliser la plateforme d'intermédiation pour toutes nos aides ?

La généricité de la plateforme d'intermédiation permet de traiter toutes vos aides, incluant celles qui ne sont pas en télégestion :

- en prestataire, en mandataire ou pour l'emploi direct
- pour toutes vos prestations : aides humaines, aides ménagères, portage de repas, TISF...

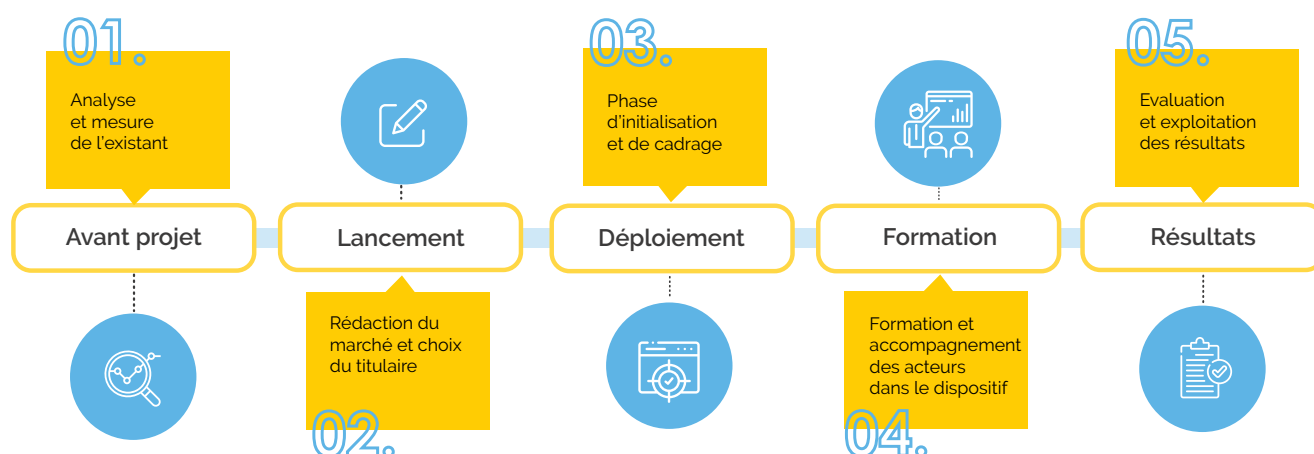
Elle devient un guichet unique aussi pour dématérialiser toutes les aides avec votre système d'information. Elle simplifie de facto les échanges avec tous les tiers : URSSAF, Etablissements...

L'Intermédiation des aides est alors totale et la plateforme permet de fonctionner selon plusieurs modes, en fonction du contexte :

- avec une mesure d'effectivité réelle des aides et une traçabilité forte des interventions
- ou bien quand cela se justifie pour déporter les saisies et contrôles en amont sur le portail :
 - > un mode déclaratif de la feuille de présence, car les interventions ne sont pas horodatées
 - > un mode déclaratif mensuel des aides réalisées

Dans le cas, où la plateforme s'ouvre aux autres financeurs, elle sera en mesure de calculer la facture en « multi financeurs » en répartissant les interventions à chaque financeur, selon des règles fixées entre vous.

Les grandes étapes de la mise en place d'une plateforme d'intermédiation



01. Analyse et mesure de l'existant

En amont, un inventaire de l'existant devra être réalisé. Pour cela, mesurez le taux d'équipement des SAAD disposant déjà de la télégestion, la volumétrie des bénéficiaires aidés, les montants des aides réellement payés sur les 3 dernières années par forme d'aide.

C'est aussi le moment de lancer une communication préalable sur le projet auprès des SAAD pour susciter leur adhésion, et prendre en compte leurs besoins.

Dans cette phase d'analyse, l'échange avec d'autres Départements est également indispensable pour bénéficier de leur retour d'expérience. Précisez ainsi les contours du projet, en particulier sur le périmètre des formes d'aides qui seront dématérialisées.

Vous pouvez aussi solliciter des présentations auprès des principaux opérateurs de la place qui vous montreront l'étendue des services possibles.

02. Rédaction du marché et choix du titulaire

Sur la base de ces informations, la rédaction d'un marché est à prévoir. La forme du marché dépend de l'éventail des fonctionnalités couvertes et de l'ampleur du périmètre. Ici vous pouvez également vous faire accompagner par des cabinets de consultants spécialisés dans ce secteur qui pourront vous apporter leurs éclairages, et leur vision sur les services proposés. Vous trouverez leurs représentants au sein de commissions spécifiques au sujet, notamment à l'EDESS⁴. Cette association ayant rédigé un cadre de spécifications techniques à bien prendre en compte dans ce type de marché.

Une fois, le marché lancé, les réponses obtenues,

et la phase d'audition menée, le Département fait le choix de l'opérateur le mieux adapté qui conduira alors le projet en 3 temps :

- phase d'initialisation, en général, sur 6 à 8 semaines,
- phase de déploiement de la plateforme, par cercles successifs de SAAD pour atteindre 100 % de la cible, période qui s'écoule en fonction du nombre de SAAD entre 2 à 5 mois,
- phase d'exploitation du dispositif et d'accompagnement du Département et des SAAD.

⁴ EDESS = Association qui développe et promeut les échanges de données informatisés dans le secteur médico-social.
Plus d'infos : <http://www.edess.org/joomla/qui-sommes-nous>

03. Phase d'initialisation et de cadrage

Lors de la réunion d'initialisation, les équipes projet du Département et de l'opérateur retenu, dressent la liste des points à mettre en œuvre pour initialiser la plateforme, préparer les échanges avec les SAAD (visibilité sur le calendrier, prévision des démarches à réaliser, ressources à mobiliser, ...). Ainsi, les tâches suivantes vont être mises en œuvre :

- préparation de l'environnement technique (configuration de la plateforme, mise en place des échanges avec l'outil de gestion des aides du Département, vérifications de sécurité, et de l'ensemble des échanges).
- réalisation d'une enquête auprès des SAAD pour établir un état des lieux détaillé de leur organisation, les contacts référents, leurs outils,

etc., afin de préparer les actions à opérer (contact aux éditeurs tiers, achat de matériel, ...) et d'être vigilant dans la conduite du changement pour faciliter l'adhésion au projet.

- mise en place de l'ensemble des outils de gestion du projet (PAQ⁵, calendrier, main courante, espace documentaire, ...)
- organisation d'ateliers fonctionnels permettant de définir les règles de gestion et de fonctionnement concernant l'instruction des plans d'aide, la mécanique de facturation, la RGPD⁶, ...

04. Formation et accompagnement permanent des acteurs dans le dispositif

Une fois ces outils en place, une phase de formation est tenue en parallèle du déploiement de la plateforme auprès des SAAD. C'est à partir de ce moment que l'accompagnement des utilisateurs doit devenir très présent, disponible et ce, tout au long du projet, jusqu'à l'autonomie des SAAD dans la production de leur facture dématérialisée.

Cet accompagnement permanent se veut objectif dans l'accompagnement au changement des utilisateurs, dans les discussions avec les éditeurs tiers, ainsi que dans les jalons et risques. Les équipes de l'opérateur analysent dans le détail des données échangées et produites, insistent pour la tenue de points réguliers qui permettent d'aboutir rapidement à une autonomie et une qualité de données importantes.

05. Evaluation et exploitation des résultats

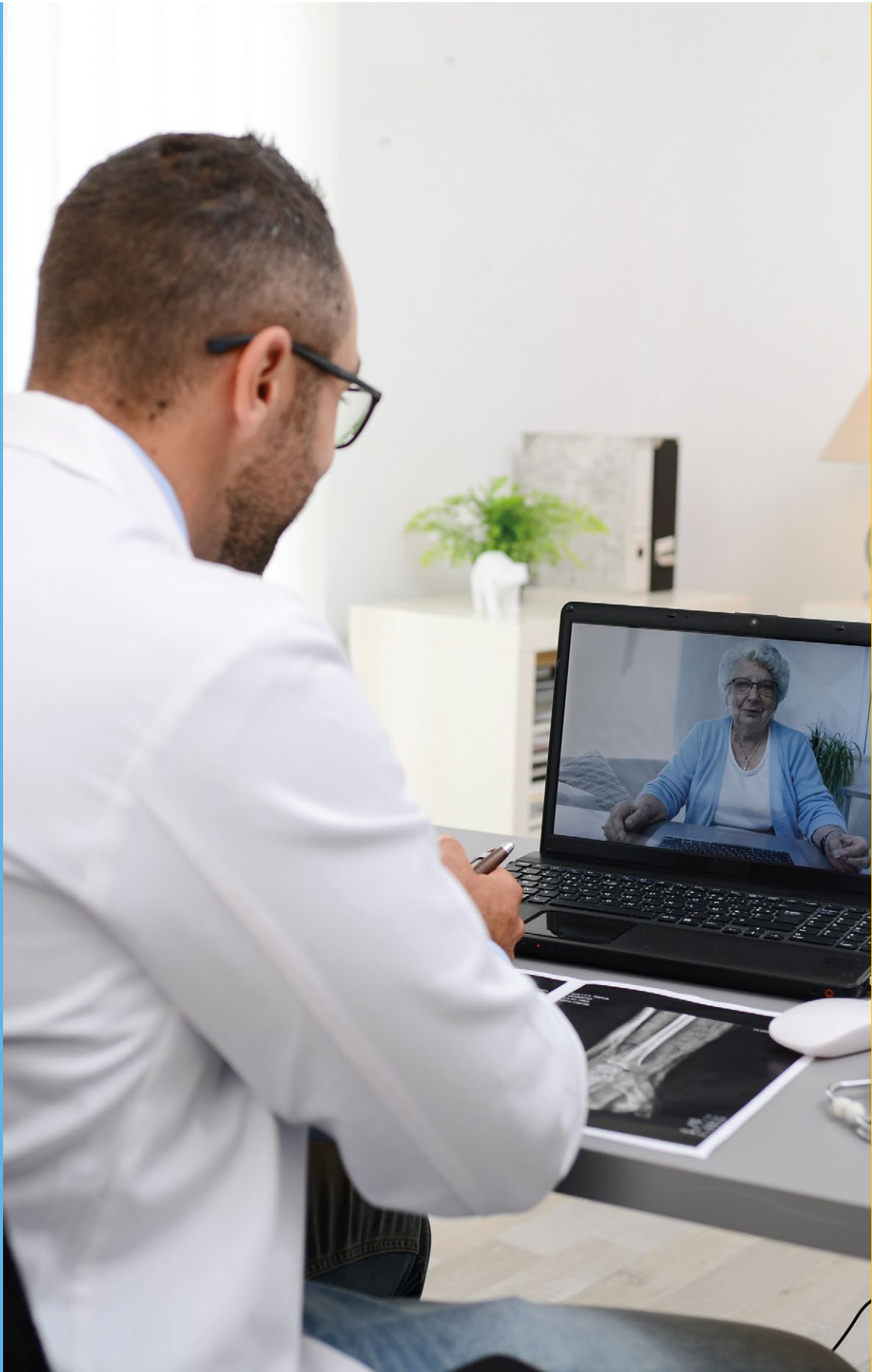
Dès lors que le déploiement auprès des SAAD est terminé, l'opérateur accompagne le Département dans l'exploitation des données lui permettant un pilotage complet des aides délivrées, au niveau le plus fin ou au global.

Les extensions sont alors aussi mises en œuvre comme le portail « bénéficiaires ».



⁵ PAQ = Plan d'Assurance Qualité.

⁶ RGPD = Règlement Général sur la Protection des Données.



02/

CONVERGENCE ENTRE LE SANITAIRE
ET LE SOCIAL

De la nécessité de s'inscrire dans la feuille de route « Ma Santé 2022 »



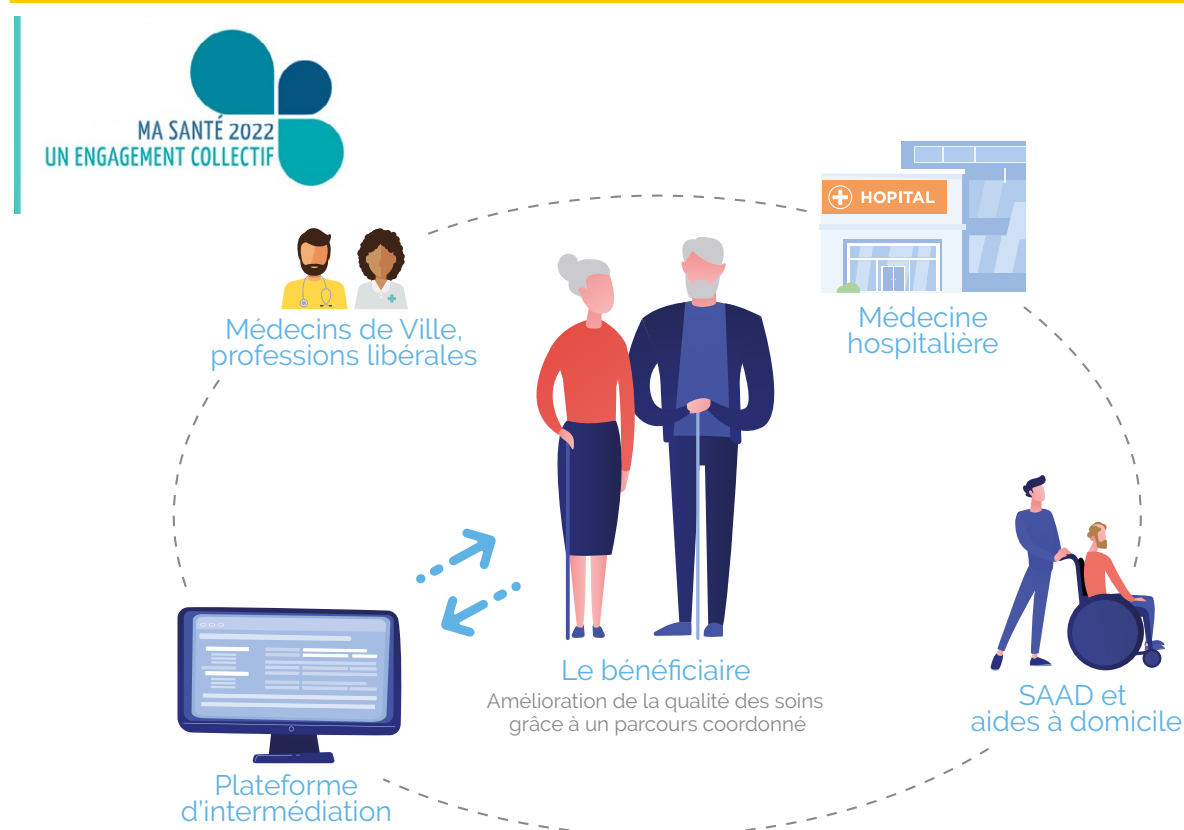
Placer les personnes fragiles au centre d'une structure agile, organisée pour favoriser des parcours découplés, gérés au quotidien par des intervenants extrêmement bien formés, notamment pour ce qui concerne la transmission d'informations et la coordination.

Extrait du plan « Ma Santé 2022 ».

Cette convergence est l'un des enjeux principaux de la feuille de route du plan « **Ma Santé 2022** ». Elle aura un impact particulier sur les Départements et les opérateurs du maintien à domicile, en les engageant notamment sur 4 axes :

- **intensifier la sécurité et l'interopérabilité des systèmes** d'information en santé, le domicile étant le lieu privilégié de la prise en charge des personnes les plus vulnérables,
- **accélérer le déploiement des services numériques socles** : usage de l'identifiant numérique de santé, de référentiels de tous les professionnels, utilisation de l'Espace Numérique de Santé,
- déployer au niveau national des plateformes numériques de santé,
- **soutenir l'innovation et favoriser l'engagement des acteurs.**

Intégration dans « Ma Santé 2022 »



Le numérique au service de la coordination territoriale



Qu'il s'agisse de prévention, de repérage des fragilités, de domotique, de préservation des liens sociaux, de gestion des plateformes de services, de sécurisation des personnes, de télémedecine ou de téléassistance, les applications digitales dans les Ehpad et les services d'aide et de soins à domicile sont aussi multiples qu'utiles.

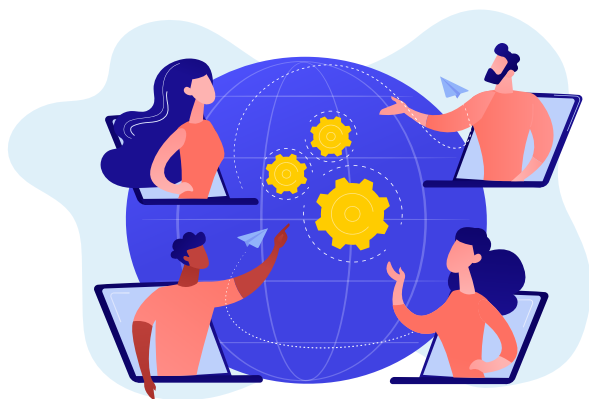
Extrait du plan « Ma Santé 2022 ».

Il est donc important d'éviter toute rupture de parcours pour les personnes âgées et d'engager l'ensemble des acteurs sanitaires, sociaux et médico-sociaux dans un décloisonnement de leurs interventions pour :

- garantir **un continuum de prise en charge** des personnes en perte d'autonomie afin d'éviter des ruptures de toute nature,
- assurer **un accompagnement global et coordonné** pour le développement d'un projet de vie,
- apporter **une réponse individualisée, diversifiée et plurielle** pour tenir compte de la diversité des publics âgés et en situation de handicap.

Par la mise en œuvre d'une plateforme numérique pour la coordination autour des bénéficiaires, le Département peut alors répondre à ces exigences, en :

- assurant la continuité de la prise en charge globale (soins, accompagnement administratif, aide à la vie quotidienne, entretien du logement),
- centralisant tous les actes et les observations liés à la bonne santé et la bienveillance de la personne (pour la famille et les professionnels),
- automatisant les tâches de gestion, planification, suivi et reporting au sein des cellules de coordination.



Le numérique est la clé pour une meilleure gestion des plans d'aide, du contrôle d'effectivité, tout en améliorant la satisfaction des bénéficiaires.



03/

HIPPOCAD ET L'INTERMÉDIATION

HIPPOCAD, votre partenaire de choix pour la mise en place de votre plateforme d'intermédiation

HIPPOCAD, opérateur neutre, édite des solutions technologiques innovantes adaptées au secteur des services à la personne, de la dépendance et du handicap. HIPPOCAD se distingue depuis son origine par sa forte connaissance du secteur de la Santé et des Services à la Personne, acquise tout au long de nombreux et importants projets. L'offre de services d'HIPPOCAD se compose de deux ensembles, totalement interopérables avec les autres solutions de gestion du marché :

- la plateforme d'intermédiation ASAPRO®, qui permet aux financeurs de l'action sociale (Conseils Départementaux, Mutuelles et autres caisses) de gérer toute la chaîne d'attribution, de suivi des aides, et de facturation des prestations effectivement réalisées. Mensuellement, elle gère près de 3 millions d'interventions et produit plus de 100 000 factures. Cette offre se décline sous la marque ASAPRO® ou en marque blanche pour les grands comptes.
- des outils de télégestion : application mobile, serveur vocal interactif (SVI), HumansBox.

Des solutions couvrant l'ensemble de la prise en charge de la personne aidée, pour un seul et unique donneur d'ordre : les financeurs

NOTRE OBJECTIF :

Etre le partenaire de choix des Départements et financeurs

Avec HIPPOCAD, pas de double discours, nos services sont d'abord dédiés aux besoins des financeurs et de la personne aidée.

Les solutions d'HIPPOCAD sont développées pour répondre aux exigences fixées par les donneurs d'ordre de l'action sociale, en prenant en compte les enjeux de maîtrise et de protection des données (en termes de sécurisation des systèmes d'informations).

NOTRE SAVOIR-FAIRE :

Agilité, Adaptabilité et Pertinence

- 3 mois : c'est le temps moyen pour la mise en production de la plateforme avec le raccordement des prestataires par nos équipes.
- La forte adaptabilité de la plateforme ASAPRO® en fait un outil puissant, capable de prendre en compte les spécificités du Département ou financeur, et d'intégrer les différents formats de données émis par les acteurs de l'écosystème de la personne aidée : éditeurs de logiciels, aidants...
- Grâce à ses solutions, HIPPOCAD permet aux Départements de mesurer la qualité des prestations délivrées et de garantir ainsi la bonne affectation des aides publiques aux postes pour lesquels elles sont mobilisées.

Nos références

Ils nous font confiance

Depuis plus de 15 ans, HIPPOCAD accompagne les financeurs de l'action sociale dans la réussite de leur transformation digitale.



Cas clients

Mise en place et évolution des systèmes de télégestion : ce sont nos clients qui en parlent le mieux !



*Laurence Vagner
Grégoire Houdant*

*Direction de l'Action sociale, de l'Enfance et de la Santé,
sous-direction de l'Autonomie*

Au sein de la Ville de Paris, la gestion des services à la personne représente un travail de chaque instant en raison du nombre de personnes âgées et/ou dépendantes vivant sur le territoire. Pour fluidifier les actions des SAAD et la transmission des informations, Paris avait besoin d'une solution qui réponde à ses obligations. Le choix d'Asapro® par HIPPOCAD s'est en cela révélé efficace.

Le choix de la meilleure solution

Le SASA compte au total plus de 110 personnes pour la gestion de l'aide à domicile pour les personnes âgées et handicapées, seuls quelques-uns sont utilisateurs réguliers de la plateforme, en raison de leurs missions. Avec 2 agents par SAAD en moyenne, cela regroupe entre 150 et 200 personnes amenées à utiliser quotidiennement cette solution.

Qu'il y ait ou non un nombre élevé de parties prenantes, les critères de fiabilité d'une solution technique sont dans tous les cas essentiels.

Au terme d'un marché public précédent, la Ville a lancé un nouvel appel d'offres. Comme le précisent Laurence Vagner et Grégoire Houdant, en charge du projet : « Nous avons suivi les règles du marché. HIPPOCAD a été retenu à l'issue de la consultation, à partir d'une note globale qui prenait en compte le prix, mis en balance avec la meilleure proposition technique. ».

Une mise en place technique réussie

La Ville de Paris a suivi le cahier des charges, avec l'intervention des comités de suivi pour s'assurer de la bonne marche de cette nouvelle solution de gestion : « L'implémentation d'Asapro® a eu lieu au sein de notre outil métier et à travers les services d'aides à domicile » précise Grégoire Houdant : « Tout s'est très bien passé, d'autant plus qu'HIPPOCAD a été en permanence à notre écoute et répond à sa mission de conseil. Notre fonctionnement nécessite par ailleurs quelques spécificités, auxquelles la souplesse d'Asapro® s'est adaptée. » Les utilisateurs ont ensuite pu suivre une formation adaptée pour appréhender l'outil de la meilleure façon.

Les agents utilisateurs de l'outil asapro au sein la Ville de Paris sont aujourd'hui satisfaits, ils ont pu bénéficier d'une prise en main simple pour passer du précédent outil à Asapro® : « Informations, lisibilité, réactivité : il répond à nos besoins techniques » affirme Laurence Vagner.

Une évolution des fonctionnalités

Avec une solution évolutive et sur-mesure comme Asapro®, la Ville de Paris compte bien poursuivre l'évolution de sa gestion des services à domicile avec de nouvelles fonctionnalités : « Nous utilisons l'outil à plein », explique Grégoire Houdant. La grande variété des indicateurs pour suivre l'activité de manière précise fait notamment partie des satisfactions principales de la Ville.

D'ici là, la collaboration avec HIPPOCAD « est agréable, car tout fonctionne de manière fluide. Nous travaillons bien avec eux. Nous n'avons que des remontées positives de la part des SAAD. C'est une bonne surprise ! D'autant plus que nous ne les connaissions pas auparavant. Tout cela est très positif », souligne Laurence Vagner.

Asapro® s'inscrit ainsi comme une solution globale et efficace qui répond aux besoins de gestion des acteurs du secteur.



Témoignage



***La collaboration avec HIPPOCAD est agréable,
car tout fonctionne de manière fluide. Nous
travaillons bien avec eux. Nous n'avons que des
remontées positives de la part des SAAD.***

*Laurence Vagner
Cellule expertise – qualité,
Service des aides sociales à l'autonomie de la Ville de Paris*

Cas clients

Mise en place et évolution des systèmes de télégestion : ce sont nos clients qui en parlent le mieux !



Eric Sabatier

*Direction Adjointe des Systèmes d'Information Numérique
Direction Numérique et des Environnements de Travail*

« Notre relation commerciale avec HIPPOCAD dure depuis une décennie. Quand nous avons implémenté cette solution, nous avons bénéficié d'une véritable expertise de sa part, pour qui il n'y a jamais de problème, et que des solutions ».

L'interconnexion entre le système du Département pour la gestion des aides à la personne et Asapro® a été complète. La mise en œuvre a en outre duré moins de deux mois : *« HIPPOCAD a largement facilité le travail »* ajoute-t-il. Il convient de préciser que le Département était alors contraint par des délais très serrés qui l'obligeaient à mettre en place un système de télégestion rapidement. Auparavant, les informations circulaient de manière non structurée (téléphone, échanges de fichiers dans plusieurs formats, ...).

Asapro® a notamment permis une clarification des échanges avec les aides à domicile

Pour Éric Sabatier, HIPPOCAD a facilité la mise en place du projet, malgré des délais courts. La suite s'est avérée tout aussi positive : *« Nous avons gagné en efficacité. Auparavant, les informations circulaient tant bien que mal entre les aides à domicile et le Département. Depuis 2011, des informations fiables circulent, ce qui facilite les échanges. Les SAAD n'ont par exemple pas d'incompréhension quant aux délais ».*

Aujourd'hui, la solution de télégestion et de télétransmission suit un rythme à la fois de croisière et dans une amélioration continue qui convient à tous : *« Non seulement le système a été largement adopté par les SAAD, mais en plus nous recevons régulièrement des propositions d'HIPPOCAD pour le faire évoluer. Et certaines de ces propositions ont trouvé un écho en fonction, bien sûr, de nos propres contraintes internes. »* Sur la télégestion, le Département a par exemple fait précédemment le choix du téléphone fixe du bénéficiaire, alors que le portable semble aujourd'hui plus évident pour ceux qui en sont pourvus. HIPPOCAD a proposé de se pencher sur ce sujet, qui doit ensuite être acté collectivement. Force de propositions, l'entreprise qui a conçu Asapro® continue ainsi d'accompagner son client dans une gestion parfaitement opérationnelle.

Une collaboration technique sur le long terme où l'accompagnement et l'expertise vont de pair

Le Département organise avec HIPPOCAD un comité de pilotage qui a lieu deux à trois fois par an. Ce tour d'horizon des fonctionnalités, aussi bien au niveau technique qu'organisationnel, est l'occasion d'échanger et, là encore, de trouver des pistes d'évolution selon les nouveaux besoins qui peuvent apparaître.

A cela s'ajoute la qualité au quotidien depuis toutes ces années : *« Nous sommes toujours ravis des échanges réguliers que nous avons avec HIPPOCAD et de la qualité de leur niveau de réponse. Quelle que soit notre question, l'équipe est disponible et nous obtenons les bonnes informations »*, se félicite une nouvelle fois Éric Sabatier.



Laure Carrere

Service des équipements sociaux et médico-sociaux,
Direction de l'Autonomie

« Nous avons besoin d'un prestataire capable de nous proposer une large gamme de services de télégestion et de télétransmission, et avec qui la communication serait simplifiée », explique Laure Carrere, chargée de mission sur la modernisation des prestations sociales à l'autonomie pour le Département. Après avoir comparé les différentes solutions du marché, un appel d'offres est monté et Asapro® remporte la mise.

Un périmètre de 12 000 personnes aidées



« En quatre mois, HIPPOCAD connecte sa plateforme avec 97 structures présentes sur le territoire, soit un périmètre d'environ 12 000 personnes aidées, contre 8 000 un peu moins d'un an plus tôt. Une réussite d'autant plus prononcée que le timing était « très serré ». Les délais et l'ensemble du cahier des charges ont été respectés. »

La facturation des SAAD, enjeu majeur dans notre secteur d'activité, a été parfaitement gérée malgré le timing. Le bilan est très positif puisque toutes les structures ont facturé l'ensemble des prestations dans les temps », confirme Mme Carrere.

L'autre point sur lequel la direction du Département avait particulièrement insisté était la communication avec les équipes de son prestataire. Là encore, HIPPOCAD a su parfaitement s'adapter pour travailler en affinité avec le client. Finis les changements inopinés d'interlocuteurs, place à des échanges simplifiés avec une seule et même personne. « Séverine Chupin, notre contact chez HIPPOCAD, centralise tous les sujets et fait le lien avec ses équipes. C'est un point très important pour nous, d'autant plus qu'au tout début du projet, nous échangeons par téléphone tous les jours. Maintenant, nous gardons un suivi hebdomadaire. »

Pas de mauvaises surprises

HIPPOCAD a d'ores et déjà lancé une enquête de satisfaction auprès des SAAD pour recueillir leurs avis, commentaires et suggestions. Une initiative « très appréciée » par le Département des Pyrénées-Atlantiques, qui doit s'assurer du bon fonctionnement et de la satisfaction de ces maillons essentiels de l'aide à domicile. Après les premiers retours, la direction du Département envisage d'ailleurs l'organisation d'une session de formation, « pour rafraîchir les connaissances des utilisateurs et rappeler les bonnes pratiques ».

Plus que tout, l'utilisation d'Asapro® a permis au client d'acquiescer un bien précieux : la tranquillité. Avec HIPPOCAD, il n'y a pas de mauvaises surprises. Et ce, même dans les situations les plus délicates. « Nous avons rencontré quelques soucis, par exemple sur les échanges de flux, mais HIPPOCAD est toujours parvenu à trouver rapidement la source du problème et à proposer des alternatives. L'équipe fait preuve d'une réelle réactivité, et nous espérons que ce niveau de prestation perdure. »

Cas clients

Mise en place et évolution des systèmes de télégestion : ce sont nos clients qui en parlent le mieux !



Gilles Wellecam

Direction des Personnes Âgées et des Personnes Handicapées

Lorsque le Département de Vaucluse a voulu changer de plateforme pour les prestations de services à la personne, elle voulait avant tout un outil moderne qui répondrait véritablement à ses besoins et à son cahier des charges. Plus encore, il souhaitait une solution qui mettrait l'ensemble de ses données à l'abri.

Le choix d'une solution adaptée

Suite à une recherche approfondie au niveau national, HIPPOCAD et sa solution Asapro® ont obtenu le marché. La modernité du dispositif, la possibilité de faire de la télétransmission et les exigences quant au RGPD ont convaincu les décideurs. *« Nous n'avons pas basé notre décision sur le prix uniquement, le plus important était la qualité technique du produit et son ergonomie. HIPPOCAD proposait aussi des fonctionnalités supplémentaires que n'avaient pas les autres. Tout ce que l'on souhaite télégérer, ils peuvent le faire ! »* se félicite le Directeur de projet.

Une mise en place en plein confinement

La mise en place d'Asapro® s'est déroulée dans un contexte particulier puisque le Département a dû la décaler suite au premier confinement. Finalement, elle a vu le jour le 11 mai, et la mise en œuvre fut effective début juillet. Le télétravail s'est réalisé avec des ateliers de paramétrages et des formations à l'outil à distance. Cela a nécessité un travail important pendant 6 semaines. HIPPOCAD a mené tous les ateliers : *« Ils étaient systématiquement présents pour simplifier les points complexes, surtout s'agissant du lien entre notre système et le leur. HIPPOCAD a parfaitement mené la reprise des données. Le but était d'arriver à un produit simple, sans complication au démarrage »*, explique Gilles Wellecam.

Aujourd'hui, tous les professionnels (Travailleurs sociaux, comptables, contrôleurs d'effectivité et Administrateurs), qui sont entre 50 et 60 au Conseil départemental ont accès à Asapro®, ainsi que 72 SAAD qui ont une interface dédiée. HIPPOCAD garde ensuite la main sur la partie administration de la plateforme, en lien avec le Département.

Un bilan plus que positif

Dès le 1er juillet, la plateforme a fonctionné, et cela, sans accroc. Pour Gilles Wellecam, la proximité d'HIPPOCAD a été déterminante pour la réussite du projet : *« À n'importe quelle heure, nous avons une réponse, l'équipe est hyper-disponible, pointue et opérationnelle »*. C'est ce que souhaitait le Département pour ne pas être submergé par les sollicitations des utilisateurs. *« Par rapport à ce que l'on a pu vivre avec le précédent outil, les choses ont bien changé. HIPPOCAD nous apporte avec Asapro® des solutions pertinentes pour mettre en place ce que l'on souhaite »*, insiste-t-il.

Jusqu'à la fin de l'année 2021, une autre phase importante de travail sera nécessaire afin de mettre en œuvre d'autres prestations. Le développement d'Asapro® pour le Vaucluse se poursuivra : *« On avance en marchant ! Mais avec HIPPOCAD, c'est facile ! »*.



Témoignage



À n'importe quelle heure, nous avons une réponse, l'équipe est hyper disponible, pointue et opérationnelle. C'est ce que souhaitait le Département pour ne pas être submergé par les sollicitations des utilisateurs. HIPPOCAD nous apporte avec Asapro® des solutions pertinentes pour mettre en place ce que l'on souhaite.

*Gilles Wellecam
Direction des Personnes Âgées et des Personnes Handicapées
du Département de Vaucluse*

Cas clients

Mise en place et évolution des systèmes de télégestion : ce sont nos clients qui en parlent le mieux !



Nadine Bertin

Service Gestion de l'Offre et d'Appui PCSS

Au-delà des pures compétences sur ce marché, la neutralité d'HIPPOCAD a fortement pesé dans la balance au moment de choisir le nouveau prestataire. « Une véritable guerre se joue dans ce secteur car beaucoup d'éditeurs font de la télégestion tout en éditant des outils métiers », explique Nadine Bertin, cheffe du service gestion de l'offre et appui au sein du Département des Hautes-Alpes. « Ces outils sont rarement interfaçables entre eux et les éditeurs ne font pas le nécessaire pour que cela change pour des raisons de concurrence. Ils rejettent la faute les uns sur les autres tandis que nous, Départements et SAAD, nous retrouvons un peu otages de cette situation. » Focalisé exclusivement sur la télégestion et agnostique vis-à-vis des différents éditeurs, HIPPOCAD était le candidat idéal pour sortir de cet épineux problème.

« HIPPOCAD a fait preuve d'une réactivité extraordinaire »

Les objectifs sont très vite fixés. « Il nous fallait des données plus fiables et qui respectent nos règles de gestion, ce qui permet ensuite une facturation beaucoup plus fluide », poursuit Mme Bertin. Un paramètre complexifie légèrement la tâche : le manque de temps. Le contrat précédent s'étant achevé le 16 octobre, les équipes d'HIPPOCAD doivent reprendre l'ensemble du périmètre (une grosse vingtaine de structures) et rapatrier les données vers ASAPRO® en deux semaines, de sorte à ce que les SAAD puissent facturer dès le début du mois de novembre. Mission accomplie selon la cliente, qui reconnaît qu'HIPPOCAD « a fait preuve d'une réactivité extraordinaire ».

C'est par ailleurs pendant ces deux semaines que nos équipes se sont attelées au développement du flux de factures ESPADOM attendu par le conseil départemental. Dans le même temps, les différentes structures recevaient des tutoriels et formations leur permettant d'apprendre à paramétrer ASAPRO® en prenant en compte les règles de gestion. Dès le 28 octobre, les intervenants étaient en mesure de télégérer depuis le serveur SVI ASAPRO® tout en conservant leur ancien code de télégestion pour limiter les changements. Le 6 novembre, les SAAD validaient leurs premières factures via le nouveau système.

Une charte au nom de la qualité des données

Neuf mois après le début de ce partenariat, la transition s'est faite sans encombre. Reste maintenant à travailler sur un enjeu majeur dans ce Département : la qualité des données transmises par les SAAD. Un sujet sur lequel Nadine Bertin bataille depuis quatre ans. « Il peut arriver qu'un intervenant oublie d'horodater son passage via le SVI, explique-t-elle. En général, il passe alors par une application de télégestion mobile tierce. L'information récoltée n'étant alors, de fait, plus une donnée brute, impossible de savoir si elle a été altérée lors du processus. » Une problématique bien comprise par HIPPOCAD, qui travaille à l'élaboration d'une charte de télétransmission en collaboration avec plusieurs Départements. L'objectif : favoriser la cohésion des différents éditeurs d'outils métier, et ainsi trouver un terrain d'entente autour de la qualité des données.



Alice Belmonte
Service Aide Sociale Générale

Le déploiement de la plateforme pour le Département de l'Aude s'est fait en deux étapes. Une première phase en février 2020 et la seconde en mars, lors du 1er confinement. L'accompagnement des SAAD a pu se poursuivre malgré cette période, « ils ont pu émettre leurs factures des heures de mars dès le mois d'avril » se félicite Alice Belmonte.

Le Département a par ailleurs travaillé dès le début du marché avec sa DSI (Direction des Services de l'Information) pour permettre l'intégration du flux retour, autrement dit des factures, dans le logiciel métier du Département. Ce procédé n'avait pas été déployé sur la précédente plateforme.

La conduite du changement dans la continuité

Ce changement d'opérateur n'a pas été un bouleversement pour les 3 agents du Département et les 43 SAAD qui utilisent leur propre interface d'Asapro®. La télégestion était déjà effective et lorsque l'ancien marché s'est terminé, HIPPOCAD a remporté le suivant, apportant ses propres fonctionnalités :



« Nous avons profité du changement de marché pour intégrer la télétransmission. Cela a aussi été l'occasion de revoir nos pratiques, de remettre certains processus à plat pour mieux repartir », précise la responsable du projet.

Afin de mieux suivre la mise en place d'Asapro®, le Département a organisé une réunion de bilan avec les SAAD. Malgré la crise sanitaire et le confinement, HIPPOCAD a réalisé sa formation et a pu les rassurer quant à la prise en main de ce nouvel outil. L'entreprise a en outre montré à cette occasion sa proximité qui s'est relevée constante par la suite : « les SAAD et nos services sont unanimes sur leur accompagnement et leur assistance en cas de problème ».

Le calendrier a par ailleurs été parfaitement suivi : le marché devait s'arrêter en juin, suite à la résiliation négociée avec le précédent opérateur. Le passage de relais avec HIPPOCAD s'est ensuite déroulé en plusieurs lots, de manière progressive.

Un bilan très positif et l'apport immédiat de solutions

En amont de la mise en place de la solution, HIPPOCAD s'était engagé à accompagner les SAAD et le Département. La satisfaction de l'entreprise en témoigne : « Ils nous répondent très rapidement en cas de difficultés, et rien n'est laissé au hasard ».

D'autres problématiques peuvent survenir, mais elles ne sont pas liées à HIPPOCAD. Le déploiement de l'extranet bénéficiaire qui ne fonctionne pas par exemple. D'autres sont liées au taux de correction chez certains SAAD. Là encore, HIPPOCAD a rapidement identifié le problème et accompagné l'ensemble des SAAD, en enquêtant sur la cause réelle d'augmentation du taux de correction et en apportant une assistance individuelle.

Tous ces avantages conduisent le Département de l'Aude à se montrer aujourd'hui pleinement satisfait de la solution Asapro® et à espérer de prochaines évolutions de fonctionnalités !

Cas clients

Mise en place et évolution des systèmes de télégestion : ce sont nos clients qui en parlent le mieux !



Philippe Genis

Direction des Technologies de l'Information et de la Communication

Lorsque le Département des Pyrénées-Orientales propose aux structures d'aide à la personne de son territoire de financer leurs solutions de télégestion, une douzaine répondent à l'appel. Mais très vite, ce fonctionnement au cas par cas montre ses limites, et le besoin pour une interface unique se fait ressentir. C'est pourquoi un appel d'offres est lancé en juin 2015 pour une plateforme de télétransmission. Quand HIPPOCAD se présente sur le marché, une solution concurrente équipe déjà plusieurs SAAD du territoire.

Après des premières semaines très positives, ASAPRO® met en évidence « des problématiques de paiement qui existaient avec les SAAD », rapporte Philippe Genis, directeur des Technologies de l'Information et de la Communication. Nos équipes se sont en effet rendu compte que beaucoup de structures disposaient de systèmes de télégestion qui ne marchaient tout simplement pas, empêchant de fait la transmission des informations. Le Département s'attelle donc au déploiement complet, tandis qu'HIPPOCAD met en place les connecteurs. « *Nous avons ainsi grandement éclairci le traitement des aides du Département* », se félicite M. Genis.

Une réelle plus-value : la confiance

Pour la deuxième phase du projet, dix-huit structures viennent s'ajouter au périmètre couvert par ASAPRO®, cette fois en veillant au bon fonctionnement de la télégestion mobile dans chaque structure. Récemment, le Département a décidé de systématiser l'outil à l'ensemble des SAAD du territoire, soit une cinquantaine supplémentaire. Il a également fait le choix d'arrêter le financement de la télégestion mobile, les structures non-équipées ayant la possibilité de se tourner vers la solution de Serveur vocal interactif (SVI) d'ASAPRO®, peu onéreuse et facile à déployer. Enfin, les aides versées via le Chèque emploi service universel (Cesu) vont être maintenues uniquement pour les interventions en gré à gré ou en mandataire.

Au-delà des bénéfices techniques et productifs, les équipes d'HIPPOCAD ont par ailleurs apporté une vraie plus-value aux employés du Département : une relation conçue autour de la confiance et de l'accompagnement. « *Nous avons rarement connu une telle interconnexion avec un éditeur* », s'enthousiasme Philippe Genis. « *Il y a une grande interaction entre nos équipes et celles d'HIPPOCAD. Toutes les questions posées sont prises en compte et traitées rapidement* ». Un lien qui se concrétise notamment dans la prise de décisions présentes et futures, avec la mise en place de « scénarii de continuité » proposés par nos équipes. « *Globalement, les équipes d'HIPPOCAD ne sont pas seulement à l'écoute, elles sont aussi très actives quant aux évolutions vis-à-vis des SAAD. Tout est clair, il n'y a pas de sous-entendu, il s'agit d'une vraie relation de travail efficace et toujours tournées vers les besoins des usagers* ».



Témoignage



Les équipes d'HIPPOCAD ne sont pas seulement à l'écoute, elles sont aussi très actives quant aux évolutions vis-à-vis des SAAD.

Tout est clair, il n'y a pas de sous-entendu, il s'agit d'une vraie relation de travail efficace et toujours tournées vers les besoins des usagers.

*Philippe Genis
Direction des Technologies de l'Information et de la
Communication du Département des Pyrénées-Orientales*

Cas clients

Mise en place et évolution des systèmes de télégestion : ce sont nos clients qui en parlent le mieux !



Patricia Maudet
Noémie Perret
Direction de l'Autonomie

Lorsque le Département de La Charente-Maritime a choisi la solution d'HIPPOCAD pour la télégestion et la télétransmission, il faisait son entrée dans la transformation digitale de son organisation. Il avait donc à la fois besoin d'un dispositif sûr, notamment pour faciliter la prise en main des différents acteurs de l'aide à domicile, et d'un accompagnement global.

Le choix d'une solution rassurante pour les données et la qualité de service

Le Département a lancé un appel d'offres fin 2015 pour améliorer l'organisation des échanges avec les aides à domicile. Son choix s'est ainsi porté sur Asapro®, avec une mise en place effective début 2016. Comme le précisent Patricia Maudet et Noémie Perret de la Direction de l'Autonomie : « *Nous n'avions pas de solution précédemment. Il s'agissait donc de notre premier marché et de notre première expérience de collaboration sur ce type de thématique* ».

Asapro® a été retenu par le Département pour des raisons très précises :

- la sécurisation de la base de données de santé,
- le lien avec l'hébergeur de ces données qui facilitait la mise en place,
- la qualité de service et d'accompagnement,
- le tarif basé sur un forfait tout compris rassurant.

La Charente-Maritime a choisi d'expérimenter d'abord la solution avec des SAAD volontaires avant de la déployer pour la cinquantaine d'acteurs du Département reliés à l'aide à domicile : « *Nous souhaitons nous assurer que tout était en place. Ce n'était pas pour « essayer les plâtres » en tant que tel, mais pour faire les ajustements requis avant le déploiement global.* »

Cette méthode a permis « *un travail collaboratif étayé, avec une équipe d'HIPPOCAD très impliquée sur les éventuelles difficultés et appréhensions* ». Il s'agissait notamment d'identifier un cadrage des règles de gestion des services afin de faciliter la prise en main.

Un projet important pour la Direction de l'Autonomie de Charente-Maritime

Le Département a pu, grâce au pilotage échelonné du projet, se concentrer sur les actions les plus urgentes : « *Nous avons pu profiter d'un accompagnement technique afin de s'assurer que les règles de gestion étaient bien intégrées. Un temps de formation, aussi bien pour les agents que pour les aides, a aussi été très bénéfique.* »

Nous dirions même que le temps de suivi rapproché des équipes d'HIPPOCAD a favorisé l'adhésion à la solution », se félicitent Patricia Maudet et Noémie Perret. À cela s'ajoute sur le long terme une fluidité de la relation : « HIPPOCAD est une entreprise réactive à toutes nos demandes. Lorsque nous téléphonons, quelqu'un décroche toujours et nous obtenons des réponses précises. Ce sont en outre des personnes que nous apprécions et avec lesquelles nous entretenons un dialogue aisé ».

Pendant les premières années, des comités de pilotage rapprochés, puis annuels, ont eu lieu pour s'assurer du déploiement. Aujourd'hui, la solution et la collaboration fonctionnent sur un rythme de croisière, très satisfaisant qui plus est.



Témoignage



Nous avons pu profiter d'un accompagnement technique afin de s'assurer que les règles de gestion étaient bien intégrées. Un temps de formation, aussi bien pour les agents que pour les aides, a aussi été très bénéfique. Nous dirions même que le temps de suivi rapproché des équipes d'HIPPOCAD a favorisé l'adhésion à la solution.

*Patricia Maudet et Noémie Perret
Direction de l'Autonomie du Département de la Charente-Maritime*

Qui sommes-nous ?

Après 3 années d'incubation, HIPPOCAD a été co-fondé en 2007 par Madjid et Ugo pour développer et déployer une plateforme d'intermédiation entre les financeurs de l'action sociale, les services d'aide à domicile, les bénéficiaires et leurs aidants, pour une meilleure efficacité de la prise en charge de la personne à domicile.

Le 1er avril 2021, HIPPOCAD a rejoint Domiserve - Groupe La Banque Postale permettant ainsi à HIPPOCAD d'acquérir une nouvelle dimension, tout en renforçant son engagement sociétal.



Madjid HAMICI | Co-fondateur HIPPOCAD :

Expert en développement d'une offre globale de services à la personne, Madjid bénéficie de 20 ans d'expérience dans la promotion des nouveaux usages du numérique, en particulier dans le secteur de la santé.

Auparavant Madjid a dirigé au sein d'un grand groupe d'Assurance, le projet « Intégrale Santé », solution d'intermédiation numérique pour le tiers payant des prestations de santé.



Ugo HABERMAN | Co-fondateur HIPPOCAD :

Expert des questions de normalisation et de codification, Ugo a été membre actif de ProRec (*Promotion Strategy for the European Healthcare Record*), membre du LESSIS (*Les Entreprises des Systèmes d'Information Sanitaires et Sociaux*), et depuis 2015 fait partie du Conseil d'administration d'EDESS pour promouvoir l'échange de données dans l'espace sanitaire et social (*ESPPADOM*).

Ugo a mis en œuvre pendant 20 années des systèmes de logistique et de traçabilité au sein de grands groupes industriels internationaux.

Remerciements



HIPPOCAD remercie tous les contributeurs qui ont participé de près ou de loin à la rédaction de ce Livre Blanc. Nous remercions particulièrement nos clients, qui, à travers nos échanges quotidiens permettent aux équipes d'HIPPOCAD de s'améliorer constamment et de relever de nouveaux défis attendus sur le marché du Maintien à Domicile.

Aussi, nous tenons à porter une attention particulière aux clients qui, par leur précieux témoignage, ont illustré par des exemples concrets les propos de ce Livre Blanc, et permettront ainsi à d'autres Départements ou financeurs de l'action sociale de mieux appréhender les facteurs de réussite à la mise en place d'une plateforme d'intermédiation :

- Département de l'Aude : Mme Belmonte et Mr Carbonnel
- Département de la Charente : Mme Dutertre et Mme Davias
- Département de la Charente-Maritime : Mme Maudet et Mme Perret
- Département des Hautes-Alpes : Mme Bertin
- Département des Pyrénées-Atlantiques : Mme Carrere
- Département des Pyrénées-Orientales : Mr Genis
- Département de la Seine-Maritime : Mr Sabatier et Mr Thorel
- Département de Vaucluse : Mr Wellecam
- Ville de Paris : Mme Vagner et Mr Houdant

NOTES

NOTES

Envie de nous parler de votre projet
d'implémentation de plateforme numérique
d'intermédiation ?

HIPPOCAD

DOMISERVE – GROUPE LA BANQUE POSTALE



+33 1 75 10 60 81



2 rue Gambetta, 77210 Avon



contact@hippocad.com



www.hippocad.com

HIPPOCAD S.A.S |

Espace Gambetta
2 rue Gambetta
77210 AVON

DÉPÔT LÉGAL : mars 2021

CRÉDITS PHOTOS :
HIPPOCAD, Adobe Stock, Freepik,
Flaticon, Unsplash

ISBN | 978-2-38328-000-2