

Strasbourg le 18/09/14

**Pôle Aide à la Personne  
Maison de l'autonomie**

**Affaire suivie par :** Véronique BREINING  
**Tél. :** 03 90 40 23 03  
**Fax :** 03 90 40 23 01  
**Mél. :** veronique.breining@cg67.fr

Monsieur Olivier FABRE  
Association des aidants  
« Aider nos parents »  
10 rue du Colisée

75008 PARIS

**Nos réf. :** VB/NS

**Objet :** Réponse à votre courrier du 19 août 2014

Monsieur,

En votre qualité membre de l'association des aidants, vous avez appelé mon attention sur l'appel d'offres publié par le Conseil Général du Bas-Rhin en juillet 2014 relatif à la mise en place dans le Bas-Rhin d'un dispositif de télétransmission.

Ainsi, vous évoquez la mise en place d'une télégestion départementale « ignorant totalement les besoins des bénéficiaires, de leurs aidants et des intervenants ».

Me référant à l'entretien téléphonique que vous avez pu avoir avec Mme BREINING, directrice adjointe de la Maison de l'Autonomie, le 5 septembre dernier, je souhaite vous apporter les précisions suivantes.

S'agissant des données de télégestion, et ainsi que vous le mentionnez, celles-ci n'appartiennent en aucun cas au Département. Elles relèvent de la responsabilité des services d'aide à domicile dans d'étroite relation avec ses salariés et ses clients. Le projet du Conseil Général du Bas-Rhin ne porte d'ailleurs pas sur le déploiement d'un outil de télégestion mais sur un dispositif de télétransmission entre les services d'aide à domicile et le Département.

Pour ce qui concerne les objectifs de ce projet, ils visent tant le Département, les prestataires que les bénéficiaires :

- optimiser le pilotage et la gestion des interventions à domicile
- permettre une meilleure gestion du contrôle d'effectivité entre le plan d'aides proposé par le Département et accepté par le bénéficiaire et les interventions des prestataires
- garantir un paiement au plus juste des heures effectivement réalisées en intégrant des règles communes et partagées entre tous les services (traçabilité des interventions, lisibilité des corrections apportées (oubli de pointage, arrondi des heures))
- réduire les temps de traitement des factures (à travers une facturation unifiée) et par conséquence permettre un paiement plus réactif aux services.

Je souligne que cette démarche a fait l'objet, en amont de l'appel à projets, d'une concertation avec les services d'aide à domicile (questionnaires aux 100 services, réunion d'échanges largement ouverte à tous les services volontaires).

Pour la mise en œuvre de cette plateforme, le Conseil Général du Bas-Rhin a décidé de se doter d'un poste de chef de projet exclusivement dédié à ce projet afin d'assurer une concertation renforcée sur les modalités de déploiement. Il aura également pour missions d'organiser la communication en direction des bénéficiaires et aidants ainsi que l'assistance aux utilisateurs (professionnels de l'évaluation, services, bénéficiaires et aidants).

Enfin, plusieurs Départements se sont d'ores et déjà engagés dans une telle démarche et les outils proposés ont recueillis la validation de la CNIL. Le Conseil Général du Bas-Rhin s'est toutefois rapproché de la CNSA afin d'établir un partenariat structurant : partage d'expérience, bonnes pratiques, soutien financier aux services d'aide à domicile...

Je peux vous assurer que ce projet est conduit avec la forte préoccupation des intérêts de chacun à l'instar des nombreuses actions menées par le Département en faveur des personnes âgées et des personnes handicapées.

Je vous prie de recevoir, Monsieur, mes meilleures salutations.

Le Directeur Général des Services

Bernard ROCH

