

ASSEMBLÉE NATIONALE

11 septembre 2015

ADAPTATION DE LA SOCIÉTÉ AU VIEILLISSEMENT - (N° 2988)

Commission	
Gouvernement	

Non soutenu

AMENDEMENT

N° 204

présenté par

M. Frédéric Lefebvre, M. Dhuicq, M. Guy Geoffroy, M. Herbillon, Mme de La Raudière,
Mme Louwagie, M. Marlin, M. Martin-Lalande et M. Quentin

ARTICLE 31

Compléter cet article par l'alinéa suivant :

« 10° Les modalités de mise en œuvre des procédures de télégestion. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Les services à domicile des personnes, notamment des personnes âgées ou dépendantes, sont réalisés par des services d'aide, les Organismes de Services à la Personne (OSP) qui peuvent intervenir en vertu d'un agrément. Les OSP emploient des intervenants pour effectuer leurs prestations, prestation qui font ensuite l'objet d'une facturation.

Or, les vrais services attendus par l'utilisateur sont inexistantes.

Des associations d'aidants ont réclamé depuis de nombreuses années, les services en ligne indispensables à la protection des seniors isolés :

- Le bénéficiaire doit être informé et doit pouvoir consulter librement : « qui va venir quand », les avances, retards, absences
- La traçabilité « qui est venu quand » doit être transparente aux aidants proches et accessible brute de toute manipulation au bénéficiaire et à l'intervenant
- Dans ce dispositif de traçabilité doivent être clairement distingués des horaires collectés bruts, les horaires déclarés-modifiés. Il doit être fait mention de manière visible de l'auteur de chaque déclaration-modification.
- « Qui » : nom et téléphone identifiant l'intervenant d'une manière certaine, son mini-cv
- A chaque fin d'intervention, le senior doit pouvoir commenter sur un cahier de liaison partagé avec un proche, pour rompre son isolement, ne plus subir les humiliations en silence

- Un calendrier en ligne, modifiable jusqu'à 10 minutes de l'intervention planifiée, indiquant les horaires prévus et réalisés ainsi que l'identité du bénéficiaire et de l'intervenant doit être fourni au bénéficiaire, à l'intervenant et au gestionnaire. Il sert alors de justificatif pour les contrôles et doit rester disponible 12 mois

Ces associations ont proposé des pistes d'amélioration et de correction des dispositifs afin notamment de permettre de :

- Prendre en compte les besoins des usagers et travailleurs avant les besoins comptables
- Connecter au sens intégrer les humains défavorisés, seniors et intervenants, à la société moderne numérique
- Responsabiliser ces derniers dans le cadre d'un suivi collaboratif
- Développer les technologies standards comme le calendrier partagé, les messageries, pour rendre service aux seniors et intervenants
- Faire en sorte que chaque nouvelle solution puisse profiter à 100% à la population âgée dépendante, sans favoritisme ni discrimination, APA ou pas, prestataire, gré à gré
- Envisager la possibilité de rendre obligatoire la télégestion et d'en faire l'une des conditions de l'agrément des OSP.

C'est pourquoi, afin de répondre aux attentes légitimes des associations d'aidants et de mieux encadrer la télégestion, le présent amendement vise à ce que le contrat prévu au présent article entre le Président du Conseil Départemental et les services d'aide précise les modalités de mise en œuvre des procédures de télégestion.