Fédération des CPAS

Document de travail – ne pas diffuser

CGAE 2023 09 (9)

i

DIGITALISATION SAFA - RESULTATS DU SONDAGE DE JUILLET 2023
NOTE A LA COMMISSION GRAND AGE EXTRA MUROS – SEPTEMBRE 2023

Jean-Marc Rombeaux

Pour mémoire, le projet n°282 du Plan de relance wallon s'intitule « *Promouvoir l'innovation numérique dans le secteur de l'aide et des soins à domicile* ». Il vise à soutenir le développement informatique au sein des Services d'Aide aux Familles et aux Aînés (SAFA) afin d'offrir aux travailleurs des outils adaptés et efficients et d'autre part, de mettre à disposition des Centres de Coordination de l'Aide et des Soins à Domicile (CCSAD) une plateforme (portail web et applications via smartphone ou tablette) permettant l'accompagnement quotidien du bénéficiaire.

Le budget global s'élève à 2 800 000 euros sur les années 2023-2024. Une prime pour la numérisation devrait être payée en 2023 notamment aux SAFA sur cette base. Son calcul et son montant ne sont pas connus.

Dans ce contexte, la Fédération des CPAS a fait un cadastre de l'informatisation des SAFA's.
Il a aussi été demandé :

- Quels autres services à domicile existent avec le SAFA et s'ils sont informatisés ?
- Quels sont les principaux points d'attention et avantages en cas d'informatisation ?

19 des 55 SAFA ont répondu (35 %). On notera que des services de tailles diverses ont répondu.

Aiseau-Presles
Anderlues
Binche
Chapelle-lez-Herlaimont
Charleroi
Chaudfontaine
CHUPMB-ACASA
Ciney
Ecaussinnes
Eghezée
ISoSL
Ittre
Lens
La Louvière
Montigny le Tilleul
Neupré
Nivelles
Seneffe
Soignies

1. CADASTRE DE L'INFORMATISATION DU SAFA

L'introduction à la demande est-elle informatisée ?	53 %
Le traitement de la demande -enquête sociale- est-il informatisé ?	79 %
L'organisation de la réponse à la demande -plan d'aide- est-elle informatisée ?	63 %
L'organisation du service est-elle informatisée ?	84 %
La facturation des prestations au bénéficiaire est-elle informatisée ?	100 %
L'alimentation du système de subvention de l'AVIQ est-elle informatisée ?	95 %
Le calcul des subventions pour le gestionnaire SAFA est-il informatisé ?	95 %

Dans l'échantillon, pour ce qui a trait à la facturation et à la subvention, la numérisation est quasi-totale (de 95 à 100 %).

Elle existe dans 4 cas sur 5 pour l'organisation du service et le traitement de la demande.

Elle est présente dans un peu plus de la moitié des cas pour l'introduction de la demande (53 %) et l'organisation de la réponse à la demande (63 %).

Comme 19 services sur 55 ont répondu, il s'agit d'indicateurs de tendance. Pm, fort(sur) sollicités de demandes d'enquêtes et manquant de personnel, les CPAS sont moins « répondant » à des questionnaires. C'est aussi observé avec ce sondage, bien qu'il était simple à remplir et ne demandait pas de collecter des données chiffrées.

Pour l'introduction de la demande, le traitement de la demande, l'organisation de la réponse à la demande, l'organisation Civadis EOS et Gap sont les deux principaux programmes utilisés, chacun dans environ 3 cas sur 10.

Pour la facturation à la personne (42 %), pour l'alimentation du système de subvention (33 %) et pour le calcul des subventions (31 %), c'est Gest fact qui est utilisé dans plus de 3 cas sur 10.

Aucun des services n'utilise un programme autre à une exception pour l'organisation du service (Isosl - Emixis (Aidoo)). Un CPAS organise la réponse à la demande avec un programme interne (Eghezée).

1.1. Introduction de la demande - programme

Civadis EOS	30 %
Gap	30 %
Civadis Pegase	20 %
Civadis EOS avec Onyx	10 %
Excel	10 %
Total général	**100 %**

1.2. Traitement de la demande - enquête sociale - programme

Gap	33 %
Civadis EOS	27 %
Civadis Gestfac	20 %
Civadis Pegase	13 %
Civadis EOS avec Onyx	7 %
Total général	**100 %**

1.3. Organisation de la réponse à la demande - plan d'aide - programme

Gap	33 %
Civadis EOS	33 %
Programme fait en interne	8 %
Civadis EOS avec Onyx	8 %
Civadis Pegase	8 %
Civadis Gestfac	8 %
Total général	**100 %**

1.4. Organisation du service (gestion des prestations, déplacements, agendas des travailleurs, formations, nature des prestations) - programme

Gap	31 %
Civadis EOS	25 %
Civadis Gestfac	19 %
Excel	13 %
Autre	6 %
Civadis EOS avec Onyx	6 %
Total général	**100 %**

1.5. Facturation des prestations au bénéficiaire - programme

Civadis Gestfac	42 %
Civadis EOS avec Onyx	26 %
Gap	21 %
Civadis Pegase	11 %
Total général	**100 %**

1.6. Alimentation du système de subvention de l'AVIQ - programme

Civadis Gestfac	33 %
Civadis EOS	22 %
Gap	22 %
Civadis Pegase	11 %
Civadis EOS avec Onyx	6 %
Excel	6 %
Total général	**100 %**

1.7. Calcul des subventions pour le gestionnaire SAFA - programme

Civadis Gestfac	33 %
Civadis EOS	22 %
Gap	22 %
Civadis Pegase	11 %
Civadis EOS avec Onyx	6 %
Excel	6 %
Total général	**100 %**

Nb : une question sur la personne qui utilise le programme avait été prévue mais n'était pas dans le questionnaire informatique. Il y a eu un « bug ».

2. AUTRES SERVICES PROPOSES ET INFORMATISATION

Le service des repas à domicile est-il offert par le CPAS ?	74 %
Le service des aides ménagères est-il offert par le CPAS ?	37 %
Le service des brico-dépanneurs est-il offert par le CPAS ?	42 %
Le service du transport de personnes est-il offert par le CPAS ?	68 %
Le service infirmier à domicile est-il offert par le CPAS ?	16 %

La gestion des repas à domicile est-elle informatisée ?	93 %
La gestion des aides ménagères est-elle informatisée ?	86 %
La gestion des brico-dépanneurs est-elle informatisée ?	63 %
La gestion du transport de personnes est-elle informatisée ?	46 %
La gestion du service infirmier à domicile est-elle informatisée ?	67 %

Quand le service existe, la numérisation de la gestion du service des repas à domicile et des aides ménagères est organisée dans 9 cas sur 10. La gestion des brico-dépanneurs l'est dans 63 % des services et celui de la gestion du transport dans 46 %.

Civadis EOS est le principal programme employé pour le transport de personnes (67 %), les brico-dépanneurs (60 %), les aides ménagères (50 %) et les repas à domicile (30 %). Un CPAS organise un programme propre pour la gestion du transport (Eghezée).

Il y a peu de services infirmiers en CPAS ou intercommunales. Trois ont répondu (Charleroi, Isosl, Chapelle-lez-Herlaimont). Deux sont informatisés et emploient des programmes « autres » : MOBI33, Microcyc.

2.1. Repas à domicile - programme

Civadis EOS	29 %
Excel	21 %
Civadis Gestfac	21 %
Gap	14 %
Civadis EOS avec Onyx	14 %
Total général	**100 %**

2.2. Aides ménagères - programme

Civadis EOS	50 %
Gap	50 %
Total général	**100 %**

2.3. Bricodépanneurs - programme

Civadis EOS	60 %
Civadis Gestfac	20 %
Excel	20 %
Total général	**100 %**

2.4. Transport de personnes - programme

Civadis EOS	67 %
Civadis Gestfac	17 %
Programme fait en interne	17 %
Total général	**100 %**

2.5. Service infirmier à domicile - programme

Autres :

- mobi33
- microcyc

Nb : une question sur les gardes à domicile avait été prévue mais n'était pas dans le questionnaire informatique. Il y a eu un « bug ».

3. POINTS D'ATTENTION ET AVANTAGES EN CAS D'INFORMATISATION DU SAFA

Si votre SAFA est informatisé, selon vous :

3.1. Quels sont les principaux points d'attention pour une informatisation « réussie » ?

Formation du personnel concerné
Formation du personnel utilisateurs Dédramatisation de l'usage de l'informatique Travailler au rythme de chacun Former une personne capable de faire les dépannage Être disponible pour répondre aux problèmes rencontrés
Une formation "intensive" du personnel et du matériel performant. Choisir un logiciel métier adapté?
Utilisation de l'outil informatique avec smartphones
Un programme adapté à la réalité de chaque service SAFA
Un programme didactique, ludique
La sécurisation des données; La conformité au RGPD; La fiabilité des process; La disponibilité de la plateforme (accès sécurisé, disponibilité à partir de plusieurs supports (tablette, smartphone, pc portable et fixe), etc. Un matériel informatique récent et mis à jour ; Un encodage correct de la base de données.
Protection des données, de la vie privée.
Prévoir des programmes simples et rapides à compléter Pouvoir imprimer facilement les documents
Accessibilité Fluidité Utilisation hors réseau
Formation des travailleurs, matériels et programmes performants et didactiques
Construire la méthodologie et l'utilisation avec le terrain
Le programme doit s'adapter à la réalité de terrain Possibilité de faire des modifications manuelles Lisibilité rapide des informations
Offrir aux travailleurs des outils adaptés et efficients avec un accès aux nouvelles technologies (smartphones/tablettes) afin de basculer du formulaire F54 vers le tout digital E54. Offrir aux travailleurs des formations et un suivi régulier pour rompre avec la fracture numérique tant des bénéficiaires que des travailleurs. Bénéficier d'un helpdesk réactif et performant. Pouvoir transmettre des informations pertinentes aux bénéficiaires via sms ou email (désengorgement du central téléphonique).
Que toutes les données soient correctes et bien introduites
Un programme intuitif pour accéder facilement et rapidement aux informations recherchées (bénéficiaire, coordonnées, prestations antérieures ou programmées) Un visuel clair en ce qui concerne la planification des prestations L'accès au programme par les différents agents concernés

3.2. Quels sont les principaux avantages de cette informatisation ?

Gain de temps Economie de papier, de timbres et d'enveloppes Diminution d'erreur Simplification au niveau de l'encodage Communication plus aisée, mieux structurée et à la portée de tous les agents (transmission de données pertinentes)
Gain de temps, et financier
Communication en direct avec les agents Rapidité de la communication Gain de temps pour les aides familiales en ne devant plus remplir de documents "papier" Gain de temps pour le personnel administratif
Rapidité et gain de temps pour une autre tâche
Centralisation des données. Reduction papier
Efficacité, gain de temps, économie
Rapidité, le suivi
Rapidité pour gérer l'ensemble des services Vision plus claire
Gain de temps
Rapidité, efficacité, transmission de l'info en temps réel, fiabilité
Gain de temps Meilleure gestion des prestations Surtout diminution drastique des papiers
Accès à tous les membres du bureau aux informations nécessaires pour le traitement = 1 seul lieu de centralisation (à la place de 10-15 tableaux Exel) Simplification des procédures = mise en lien des différentes infos comme par exemple pour la facturation qui se fait à partir des prestations encodées chaque semaine Simplification de la gestion quotidienne = partage des informations dans un même programme (à la place de 5 tableaux Excel)
Optimaliser le temps de travail en évitant le double emploi et limiter les erreurs de retranscription (erreurs humaines) grâce à la transition numérique. Améliorer la communication entre les services, les travailleurs et avec les bénéficiaires (transmission instantanée des données, consultation à distance à tout moment sans intermédiaire et sans consultation papier des dossiers sociaux). Gestion du personnel et des horaires, grâce à une vue globale des absences et des congés des membres du personnel de terrain.
L'information est vite traitée et facile d'accès pour le personnel administratif et assistants sociaux
Un gain de temps dans certaines démarches administratives (édition rapide des avis de passage des aides familiales/ménagères) Un avantage écologique et économique (moins d'utilisation de papier) La possibilité pour les différents agents concernés (AS, administratif) d'accéder facilement aux informations des différents services Une visualisation rapide des différentes demandes et interventions ce qui permet d'accéder facilement à un historique La possibilité d'effectuer des statistiques plus facilement et rapidement

3.3. Avez-vous des remarques sur le questionnaire ?

Les fiches d'appel sont informatisées mais jamais utilisées. Le turn over du personnel amène à la sous-utilisation des possibilités du programme (perte d'information) Certains services ne sont pas mis en place à ISoSL. Pour valider le questionnaire, il a été obligatoire de répondre à la question de l'informatisation (il est nécessaire d'en tenir compte lors de l'examen des réponses)"
Pour certaines questions : il aurait fallu un 3ème choix de réponse : ex : notre CPAS ne dispose plus du service repas ni du service infirmier