

# L'opacité des RDV dans l'aide à domicile incite à la fraude sociale

---

*La Télégestion favorise la facturation des heures fictives au préjudice de l'aide sociale et des personnes âgées handicapées. L'association des usagers **AiderNosParents rend publiques ses preuves**. Malgré trois recours de l'association contre la télégestion des départements de Paris, du Var et de la Charente-Maritime, le département de l'Eure va de nouveau généraliser la télégestion, en ne réglant aucun problème soulevé.*

Pour les gestionnaires des services d'aide, SAD, ou départements, l'aide à domicile se résume à un nombre d'heures, à facturer ou à financer. Pour le département de l'Eure, c'est 1,5 millions d'heures par an pour 4.000 usagers, soit 375 rendez-vous par an par usager en moyenne.

Si ces millions d'heures sont sans-âme pour les gestionnaires, ce sont des millions de RDV vivants, pleins de péripéties, entre usagers et intervenants.

## Opacité des RDV prévus

La télégestion fait l'impasse sur les RDV prévus, plannings, pour les usagers :

- 1) Aucun usager n'est prévenu de son RDV par mail/SMS.
- 2) Si certains SAD fournissent des plannings en ligne aux usagers, ils restent approximatifs car les intervenants ne peuvent pas les modifier en cas d'empêchement ou de refus. Les usagers subissent la non-punctualité, l'absentéisme, jusqu'à 40% constaté.

Comme preuve d'opacité des RDV prévus, étudions la [Pièce1](#) : planning en ligne du 30/08/2014 fourni à Mme U, usager, par le SAD DomusviDomicile et le premier opérateur national de télégestion Apologic. Nous notons :

- 1) le planning en ligne s'efface au fur et à mesure. Le 30 août, Mme U n'a plus aucune trace des RDV précédents du mois d'août !
- 2) le 30/08, deux intervenants sont prévus. Il y a eu absence d'après Mme U et d'après la [Pièce2](#). Or, la [Pièce3](#) prétend qu'il y a eu une intervention le 30/08. C'est le cas courant d'absentéisme, de RDV prévu non-réalisé, mais frauduleusement facturé.

## Opacité des RDV réalisés

Mme U reçoit début septembre la [Pièce4](#) : facture de DomusviDomicile lui demandant de payer 33 heures. Comme d'habitude, aucune facture de SAD n'est accompagnée de relevé justificatif. Comme d'habitude, Mme U, usager âgé dépendant, paie les yeux fermés.

Quelques jours après, son fils vérifie sa comptabilité, s'étonne qu'il ait reçu fin août, un relevé mentionnant 29 heures, la [Pièce2](#). En rappelant DomusviDomicile, il apprend qu'il y a eu changement de gestionnaire. La nouvelle affirme que le bon relevé est celui qu'elle envoie : la [Pièce3](#) de 33 heures.

Ainsi, la télégestion n'apporte aucune garantie de l'effectivité de l'intervention, car le gestionnaire peut manipuler à loisir les heures. Pour Mme U, quatre heures ont été ajoutées artificiellement à la [Pièce3](#) : le 01, 21, 23 et 30 août. C'est une fraude sur  $21,5 \times 4 = 86$  euros, dont 70% environ pour l'aide sociale et le reste pour l'usager.

Les départements et SAD veulent faire croire que les heures issues de la télégestion sont incontestables alors qu'elles font l'objet de saisies manuelles, corrections, arrondis de la part des SAD, sans aucune information ni validation des usagers. Ce comportement, qui tend à profiter de l'état d'ignorance et de vulnérabilité des usagers affaiblis par l'âge et le handicap, est assimilable à de l'abus de faiblesse, sanctionné par l'article 223-15-2 du code pénal.

## Des RDV prévus-réalisés clairs en ligne

Des RDV médicaux en ligne se généralisent avec [Doctolib](#) et [MonDocteur](#).

[YouTime.fr](#) clarifie les RDV dans l'aide à domicile depuis mars 2013.

Pourquoi les départements et SAD continuent-ils à généraliser la Télégestion en ignorant [YouTime.pro](#) ?