

LA MAISON DE L'AIDE A DOMICILE

LOGISSAAD

ASSAD-AMAGAD

l'accompagnement de confiance

ACCORD D'ENTREPRISE ASSAD

PASSAGE DE LA TELEGESTION FIXE A LA TELEGESTION MOBILE

9 septembre 2016

199-201 Rue Colbert – Bat.Namur CS 30016 59045 LILLE cedex / 03.20.12.86.86

ACCORD D'ENTREPRISE : PASSAGE DE LA TELEGESTION FIXE A LA TELEGESTION MOBILE

I -	LE PERIMETRE DE L'ACCORD	2
II -	DATE DE DÉPLOIEMENT DU DISPOSITIF	2
III -	PROCESSUS DE DEPLOIEMENT DU DISPOSITIF	2
1)	POUR LES CLIENTS	2
2)	POUR LES SALARIES	3
IV -	LES FONCTIONNALITÉS DE L'APPLICATION MOBILE GESTAID	3
1)	DISPOSITIF DE DÉTRESSE	3
2)	LE PLANNING	3
3)	LA MESSAGERIE	3
4)	LES COMMUNICATIONS ORALES	4
V -	LES ENREGISTREMENTS DES TEMPS DE PRESENCE	4
1)	EN DÉBUT DE PRESTATION	4
2)	EN FIN DE PRESTATION	4
VI -	LA SYNCHRONISATION DES DONNEES	5
VII -	LA MODIFICATION DE LA COMMUNICATION DES INFORMATIONS INTERNES	5
VIII -	LES SITUATIONS PARTICULIERES	6
1)	INTERVENTIONS CHEZ UN CLIENT NON EQUIPE DE LA PUCE NFC	6
2)	INTERVENTIONS CHEZ UN COUPLE D'USAGERS	6
3)	LES PERIODES D'ABENCE DU SALARIE	6
4)	EN CAS DE PERTE / EN CAS DE VOL	7
5)	EN CAS DE NON UTILISATION DU SMARTPHONE	7
IX -	LE CALCUL AUTOMATIQUE DES TEMPS DE TRAJET ET FRAIS DE DEPLACEMENT	8
1)	LES TEMPS DE TRAJET	8
2)	LES FRAIS DE DEPLACEMENT	9
3)	RECAPITULATIF DES TEMPS DE TRAJET ET DE L'INDEMNISATION DES FRAIS DE DEPLACEMENT	9
X -	DURÉE DU PRÉSENT ACCORD	10
XI -	RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS SUSCEPTIBLES DE NAÎTRE DE L'APPLICATION DU PRÉSENT ACCORD	10
	SIGNATURES	10

I - LE PERIMETRE DE L'ACCORD

Tous les salariés de l'ASSAD intervenant à domicile sont concernés par la mise en place de ce dispositif et de l'utilisation des fonctionnalités proposées.

Ce dispositif s'étendra également aux salariés de LOGISSAAD se rendant au domicile des clients pour des missions ayant trait aux mises en place de prestations.

La qualité des services rendus auprès de notre clientèle repose essentiellement sur la continuité et l'effectivité des prestations, le passage d'un système de télégestion fixe à un système de télégestion mobile a pour objectif de nous permettre de l'améliorer considérablement.

C'est ainsi que pour amplifier l'adhésion de tous à cette nécessité, un accord collectif d'intéressement est en cours de signature. Il repose sur l'examen de trois critères de performance :

- La satisfaction du client
- La part des déplacements réalisés par les salariés
- Le taux d'effectivité (qui représente plus de 66 % de l'indice permettant le déclenchement de l'intéressement).

Le nouvel applicatif mis en place sera dorénavant le seul et unique moyen d'enregistrement des temps de prestations réalisés par les salariés de l'ASSAD et LOGISSAAD.

Il permettra ainsi une transparence totale sur la présence des salariés sur leurs lieux d'intervention ou de visite.

Les éléments enregistrés impacteront les calculs du taux d'effectivité pris en compte dans les critères de performance de l'accord d'intéressement signé.

II - DATE DE DÉPLOIEMENT DU DISPOSITIF

La mise en oeuvre effective du dispositif de télégestion mobile est fixée au **01/12/2016**, pour l'ensemble des intervenants de terrain, ainsi que pour les professionnels libéraux en convention avec notre structure.

III - PROCESSUS DE DEPLOIEMENT DU DISPOSITIF

1) POUR LES CLIENTS

Installation des puces NFC chez chaque client à partir du 1^{er} juillet, à des endroits précis (tranche de la porte ou jambage latéral). Si les puces ne peuvent être installées dans ces endroits, les modalités d'installation seront précisées dans le dossier du client et disponibles sur l'application mobile. Le 1^{er} novembre 2016, tous les clients seront équipés.

W
JD
JL

2) POUR LES SALARIES

- remise du téléphone portable, équipé de l'application Gestaid, contre décharge, à compter du 15 juillet
- remise d'un manuel d'utilisation et réunion de prise en main de l'appliquatif à compter du 15 juillet. Les salariés ayant reçu le matériel et intervenant chez des clients eux-mêmes équipés de puce pourront dès lors utiliser le nouveau dispositif
- une information spécifique pour l'utilisation du smartphone pourra être prévue pour salariés le demandant
- mise en œuvre généralisée de l'application à compter du 1^{er} décembre 2016.

IV - LES FONCTIONNALITÉS DE L'APPLICATION MOBILE GESTAID

1) DISPOSITIF DE DÉTRESSE

Sur simple activation de la touche "détresse" un appel est émis auprès de la structure avec toutes les coordonnées du salarié appelant.

2) LE PLANNING

A l'ouverture du module planning, les interventions de la journée apparaissent, classées par ordre chronologique avec précision de la durée totale standard prévue pour la réalisation des prestations. La nature de ces dernières est détaillée, ainsi que les coordonnées et les spécificités liées au client.

Il est possible de consulter la suite du planning par simple glissement et même de consulter l'historique.

A partir de cette même page, il est possible pour le salarié de visualiser l'itinéraire à suivre à partir de l'endroit où il se trouve, au moment de l'interrogation, pour se rendre chez le client suivant.

3) LA MESSAGERIE

MESSAGE SORTANT

Le salarié pourra choisir un motif d'envoi de message, composer son message et, en le validant, l'enverra à la structure. Il recevra un accusé de lecture de son message.

Cette messagerie servira, entre autres, pour avertir d'un arrêt maladie ou d'une prolongation, ou d'une reprise après arrêt maladie.

MESSAGE ENTRANT

De même, les agents du siège pourront envoyer un message au salarié. Celui-ci recevra une notification et prendra connaissance du message et du nom de son expéditeur, en accédant à la fonction "message". Un accusé de lecture sera envoyé à la structure.

De plus, le salarié ayant pris connaissance du contenu du message, devra s'acquitter d'apporter une réponse à l'objet du message.

4) LES COMMUNICATIONS ORALES

L'abonnement comprend 30 minutes de communication, à destination des numéros pré-programmés à l'intérieur de l'application :

- le service prestations relations client pour :
 - une demande d'autorisation de modification de planning
- le service des ressources humaines pour :
 - une difficulté rencontrée dans le déroulement d'une prestation
 - une demande de congés
 - une réponse à une proposition de prise en charge
 - une difficulté pour accéder chez un client
- le service des conseillers pour :
 - une évolution de l'état de santé du client
- le service administratif pour :
 - une explication sur des éléments relatifs à la paie.

En outre, les numéros d'urgence (pompiers, police, SAMU...) sont pré-programmés et déclenchés sur simple pression

V - LES ENREGISTREMENTS DES TEMPS DE PRESENCE

1) EN DÉBUT DE PRESTATION

Après avoir activé la touche "enregistrement", il suffit de passer le téléphone devant la puce NFC du client, encodée préalablement. Cela permet :

- d'authentifier le client avec certitude,
- d'enregistrer l'heure de début d'intervention,
- de prendre connaissance de la nature des tâches à réaliser, ainsi que des spécificités de l'environnement du client, par affichage immédiat

2) EN FIN DE PRESTATION

Après avoir activé la touche "enregistrement", il suffit de passer le téléphone devant la puce NFC du client, encodée préalablement. Cela permet :

- d'authentifier le client avec certitude,
- d'enregistrer l'heure de fin d'intervention,
- de certifier l'exécution de l'ensemble des prestations prévues, ou de supprimer une prestation non effectuée, ou de préciser qu'une prestation non prévue a été réalisée, par affichage immédiat.

JD
JL
MD

VI - LA SYNCHRONISATION DES DONNEES

Tous les éléments télégraphés sont enregistrés en temps réel dans le smartphone.

Le territoire d'intervention ne possédant pas une couverture uniforme, la synchronisation des éléments transmis de part et d'autre sera réalisée en temps réel ou en temps différé si la couverture n'est pas possible au moment de la réalisation de la communication. La synchronisation se fera donc au moment où le téléphone sera en connexion avec le réseau.

VII - LA MODIFICATION DE LA COMMUNICATION DES INFORMATIONS INTERNES

Avant la mise en place de ce dispositif, la majorité des informations ascendantes ou descendantes, entre les salariés du terrain et ceux du siège, était transmise par voie orale, par échange de documents, par mail ou par courrier, donc en utilisant de multiples canaux différents.

L'entrée dans ce nouveau dispositif permettra une unification du canal de communication et augmentera de manière conséquente la possibilité d'entrer en contact avec chacun des acteurs de la structure, fluidifiant et accélérant le transfert des informations.

Par contre, **la nouvelle application modifiera considérablement les habitudes de travail des intervenants**. Chaque salarié devra en effet démarrer l'application sur son mobile pour vérifier toute nouvelle information transmise en début et fin de journée :

- les jours où des prestations à réaliser lui sont planifiées,
- les jours où il s'est déclaré disponible pour remplir des missions,
- les jours où il a accepté de prendre une période d'astreinte,
- la veille d'une reprise de travail, soit après une période de congés ou une période d'arrêt de travail.

En contre partie, les temps d'organisation et de répartition du travail, prévus dans la Convention collective dans la limite de 11 heures par an, passeront à 22 heures par an, et par salarié.

Dans ce cadre, le salarié s'engage à respecter les obligations suivantes :

- avoir un téléphone toujours en charge
- réaliser un taux de télégestion des prestations effectuées de 100 %.

A chaque non respect des règles citées ci-dessus, une déduction sera opérée sur la rubrique "heure organisation de travail entretien".

Il en sera de même, pour l'absence d'accusé de lecture d'un message expédié, suivant les conditions détaillées ci-dessus.



VIII - LES SITUATIONS PARTICULIERES

1) INTERVENTIONS CHEZ UN CLIENT NON EQUIPE DE LA PUCE NFC

En cas d'absence de puce installée chez le client (client mutuelle...),

EN DÉBUT DE PRESTATION

Après avoir activé la touche "enregistrement", il suffira d'indiquer le numéro identifiant du client chez qui l'intervention commence (n° figurant sur le planning), ce qui permettra d'authentifier avec certitude l'heure de début d'intervention, de prendre connaissance de la nature des tâches à réaliser, ainsi que des spécificités de l'environnement du client.

EN FIN DE PRESTATION

Après avoir activé la touche "enregistrement", il suffira d'indiquer le numéro identifiant du client chez qui l'intervention se termine (n° figurant sur le planning), ce qui permettra d'authentifier avec certitude l'heure de fin d'intervention, de certifier l'exécution de l'ensemble des prestations prévues, de supprimer une prestation non effectuée ou de préciser qu'une prestation non prévue a été réalisée.

2) INTERVENTIONS CHEZ UN COUPLE D'USAGERS

Chez un couple d'usagers, deux puces de couleurs distinctes seront installées, la puce de couleur sera affectée à Monsieur, la puce blanche sera affectée à Madame.

Si les deux usagers sont de même sexe, les puces seront ou identifiées de manière distincte grâce au numéro identifiant de chacun des deux usagers, apposé sur celles-ci.

ENREGISTREMENT DES PRESTATIONS

Après avoir activé la touche "enregistrement", il suffira de passer le téléphone devant la puce NFC correspondant à l'usager pour qui les prestations débutent, puis de réaliser normalement les tâches demandées.

En fin de prestation, le passage du téléphone, devant la puce NFC correspondant à l'usager pour qui les prestations sont terminées, enregistrera la fin de l'intervention chez celui-ci.

Les mêmes manipulations seront à recommencer juste après, pour enregistrer les prestations à réaliser pour l'autre usager, demeurant dans le même domicile.

3) LES PERIODES D'ABSENCE DU SALARIE

Pendant les congés du salarié, ce dernier reste responsable du Smartphone dont il garde la charge, et de son utilisation.

Par contre, s'il s'agit d'un congé maternité ou parental, le mobile doit être remis au siège contre décharge, et récupéré avant la reprise du travail.

Handwritten signatures and initials: a large stylized 'M' or 'D', and initials 'JD' and 'JL'.

En cas de départ définitif du salarié, pour quelque motif que ce soit, le solde de tout compte et l'attestation ASSEDIC, ainsi que le versement des éléments de la dernière rémunération, seront remis au salarié contre restitution des effets confiés au début ou en cours de contrat, et notamment la restitution du Smartphone et de ses accessoires.

4) EN CAS DE PERTE / EN CAS DE VOL

La perte ou le vol du Smartphone doit être signalé immédiatement à la structure afin que celle-ci puisse effectuer les opérations nécessaires à la suspension définitive de la ligne concernée et au blocage définitif du numéro IMEI du téléphone.

Une déclaration de perte ou de vol doit être réalisée par le salarié auprès des services de police et transmise à la structure dans les meilleurs délais.

En cas de non respect de ces obligations, une procédure disciplinaire pourra être engagée conformément au Règlement intérieur.

5) EN CAS DE NON UTILISATION DU SMARTPHONE

Le dispositif étant généralisé à l'ensemble de la structure, et encadrant ainsi toutes les prestations réalisées auprès de sa clientèle, la non utilisation de l'appliquetif entraînera la non prise en compte des interventions des salariés ne respectant pas les termes du présent accord.



IX - LE CALCUL AUTOMATIQUE DES TEMPS DE TRAJET ET FRAIS DE DEPLACEMENT

1) LES TEMPS DE TRAJET

Le dispositif mis en place permettra en outre le **calcul automatique des temps de trajet réels** entre deux prestations.

De même, il permettra le calcul des temps de trajet entre deux visites réalisées chez les clients, par les conseillers d'évaluation.

Pour la planification des interventions, le calcul s'effectuera en fonction des trois consignes suivantes :

- les temps de trajet seront pris dans la limite des temps estimés, lors de la planification des interventions, par le service "prestations relations clients"
- ils seront majorés de 5 % pour tenir compte des différents aléas pouvant intervenir lors du déplacement
- ces temps seront majorés de 5 mn (temps estimé nécessaire pour le stationnement au plus près du domicile du client).

Comme le prévoit la Convention collective, si le temps entre deux prestations devait se révéler supérieur au temps de trajet estimé entre ces deux prestations, des "temps d'interruption de travail" seront matérialisés sur le planning. Ces derniers ne pourront excéder 3 périodes journalières.

Les temps de trajet rémunérés étant relevés à partir des pointages de la télégestion, il sera nécessaire de distinguer

- ① Les "temps de prestation prévus" par le service Prestations Relations clients
- ② Les "temps réalisés par le salarié".

Cette mise en concordance permettra de déterminer le temps de prestation effectif réalisé et permettra de prendre en compte les écarts constatés :

- si le temps réalisé est supérieur au temps planifié, et après accord de prise en charge par le client, ce temps sera rémunéré et intégré au suivi de contrat
- dans le cas contraire, ce temps sera déduit sous la rubrique "temps prévu non réalisé" et figurera dans le suivi de contrat.

Les temps de trajet seront calculés et analysés en fonction du calcul de la différence entre la fin de la prestation effective précédente et le début de la prestation effective suivante.

- Ce temps sera validé s'il est inférieur ou égal au temps estimé défini précédemment.
- Ce temps ne sera pas validé en cas de dépassement du temps estimé. Il sera remplacé par le temps estimé lors de la planification comme défini précédemment.

Dès lors, chaque salarié aura la possibilité, pour chaque intervention, si le calcul des temps de trajet lui paraît défavorable, de faire la demande écrite et justifiée d'une majoration des temps de trajet par rapport au calcul théorique tel que défini ci-dessus.

LD
AD
JC

2) LES FRAIS DE DEPLACEMENT

L'automatisation du calcul des temps de trajet étant défini comme indiqué ci-dessus, il est décidé **d'automatiser l'indemnisation des frais de déplacement**, conformément à ce qui est prévu par la Convention collective, à savoir :

- l'indemnisation kilométrique pour les salariés déclarant utiliser leur véhicule particulier. Chaque salarié aura la possibilité, si le remboursement proposé lui paraît défavorable, de faire la demande écrite et justifiée, par intervention, d'une indemnisation supérieure de ses frais de déplacement.
- l'indemnisation des frais de transport en commun, sur présentation du justificatif de paiement du titre de transport, à remettre au plus tard le 25 de chaque mois, pour les salariés déclarant l'utilisation de ce moyen de transport.

3) RECAPITULATIF DES TEMPS DE TRAJET ET DE L'INDEMNISATION DES FRAIS DE DEPLACEMENT

A l'image du relevé d'heures mensuel, servant de base à la justification de l'établissement des bulletins de salaires, et en s'appuyant sur les mêmes éléments, un récapitulatif mensuel des temps de trajet et de l'indemnisation des frais de déplacement sera établi mensuellement pour chaque salarié et joint en justificatif à la fiche de paie, puis déposé sur l'accès sécurisé du site intranet.

Ce récapitulatif reprendra les éléments concernant le temps et la distance entre deux périodes d'intervention effectives, à savoir :

- Date de l'intervention
- Matricule du client de précédent
- Matricule du client suivant
- Heure de départ chez le client précédent
- Heure d'arrivée chez le client suivant
- Temps de trajet calculé entre les deux clients
- Temps de trajet estimé, tenant compte des règles définies (temps estimé global)
- Temps de trajet validé
- Km parcourus
- Indemnisation des frais de déplacement

Ces relevés et récapitulatifs ne comportent aucune signature. Néanmoins, les opérations d'enregistrement effectuées :

- sont infalsifiables puisque l'opérateur téléphonique peut attester les horaires de réalisation des opérations,
- certifient, grâce aux technologies de localisations des puces NFC et d'horodatage des smartphones, les lieux, dates, heures d'enregistrement et l'authentification des clients,
- reconnaissent de manière certaine l'identité de l'intervenant, le smartphone utilisé étant mis à destination exclusive de chaque salarié.



En tout état de cause, les données enregistrées sont restituées sur chaque document et sont la base unique de la détermination des durées calculées. Elles servent également au calcul des distances entre deux points.

X - COMITE DE SUIVI

Tous les deux mois, une commission de suivi se réunira, pendant les 6 premiers mois de la période de lancement de latélégestion mobile.

XI - DURÉE DU PRÉSENT ACCORD

L'accord ainsi que tous ses avenants sont valables à compter de sa signature par les différentes parties.

Il ne pourra être dénoncé ou modifié par avenants que par l'ensemble des parties signataires dans les mêmes formes que sa conclusion.

XII - RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS SUSCEPTIBLES DE NAÎTRE DE L'APPLICATION DU PRÉSENT ACCORD

Les différends qui pourraient surgir dans l'application du présent contrat ou de ses avenants sont examinés aux fins de règlement par la direction et les salariés.

Pendant toute la durée du différend, l'application de l'accord se poursuit conformément aux règles qu'il a énoncées.

SIGNATURES

Fait à LILLE, le 30 Septembre 2016

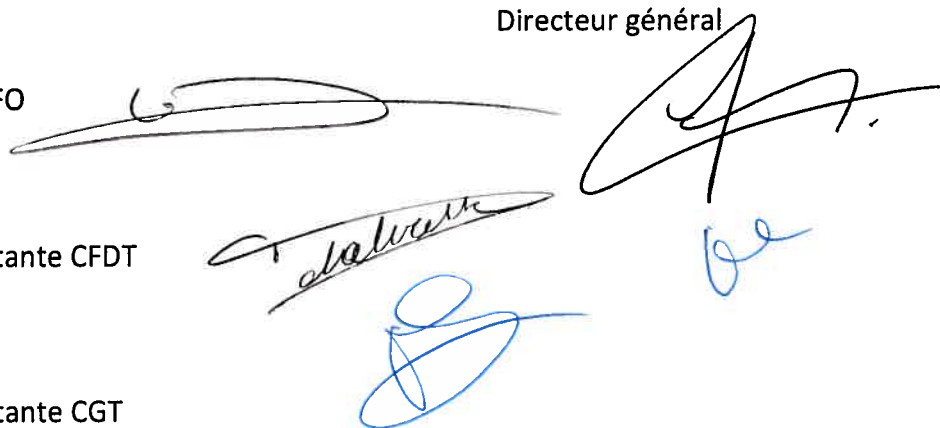
Les organisations syndicales représentatives

L'employeur
José LOISON
Directeur général

David Legrand, représentant FO

Marina Delahousse, représentante CFDT

Véronique Beheydt, représentante CGT



JL MD.

