

L'INFOLOGISTIQUE DANS LES SECTEURS DU SANITAIRE ET DU MEDICO-SOCIAL :

I) Introduction :

L'infologistique est l'ensemble des outils et solutions technologiques qui permettent le pilotage informationnel des marchandises tout au long de la chaîne logistique. C'est par l'assemblage et l'agencement de technologies hétérogènes (logiciels, électronique, télécommunications, informatique embarquée) que la logistique innove. L'« infologistique » est cette sphère où ces différentes technologies se combinent et s'assemblent. Une des caractéristiques de la logistique, depuis le début des années 1980, est justement sa capacité à mobiliser des technologies « génériques » pour les adapter à ses besoins, à les mixer avec des technologies spécifiques, à composer ainsi des systèmes originaux. Les technologies infologistiques ont permis de faire face à la montée en complexité du secteur logistique, notamment tout ce qui est lié à la diversification des produits. Elles ont joué un rôle moteur dans le développement d'innovations logistiques, telles que les flux tendus ou le juste-à-temps : les stratégies logistiques fondées sur les flux tendus ou le juste-à-temps ont suscité la mise au point et le développement de toute une série de technologies dédiées à la gestion et aux échanges d'informations au sein de la chaîne logistique : systèmes EDI (Échanges de Données Informatisées), code-barres, logiciels de planification et d'exécution de la chaîne logistique, technologies d'identification et de traçabilité, outils de mobilité et de géolocalisation

A) Historique et définitions

Historique code barre

Le premier brevet d'un code-barres a été déposé le **20 octobre 1949** par deux étudiants du Drexel Institute of Technology : **Joseph Woodland** et **Bernard Silver**. Ce brevet concernait non seulement un code à lignes verticales, mais aussi un code composé de cercles concentriques qui n'a jamais trouvé d'application pratique.

En 1970, un comité fut créé aux Etats-Unis afin de définir une codification adaptée à la grande distribution. Le 7 octobre 1970, **George Laurer**, ingénieur chez IBM proposa le **code UPC** (Universal Product Code). Contrairement à ce que son nom suggère, ce code à barres n'a pas été universellement adopté mais a été largement utilisé aux Etats-Unis et au Canada.

Il a par la suite été remplacé par un standard international : le **code barres EAN** (European Article Numbering). La codification EAN 13 a été adoptée par les européens en **1977**.

A noter : il existe aujourd'hui des codes EAN 8 et EAN 13, composés respectivement de 8 ou 13 chiffres ; le premier est employé sur des produits de petite taille tandis que le second apparaît sur tous les autres produits.

La première application des codes-barres a été l'étiquetage des wagons de train, mais ce procédé s'est vraiment répandu avec son utilisation dans les supermarchés.

Aujourd'hui le code-barres, qui permet d'automatiser l'acquisition d'une information généralement numérique, trouve **des applications dans des domaines très divers** :

- gestion des prêts d'une bibliothèque
- caisses enregistreuses à lecture optique des supermarchés
- contrôle de la production dans l'industrie
- contrôle du flux international des marchandises.

De nombreux secteurs d'activités ont défini leur propre norme de code à barres en fonction des besoins et exigences de leur métier (avec par exemple des codes-barres de dimensions variables

Historique du Rfid

Les années 40

La notion de RFID (identification par fréquences radio) est apparue la première fois lors de la 2^{de} Guerre Mondiale ; il est directement lié au développement de la radio et du radar. Pour identifier si les avions qui arrivaient dans l'espace aérien britannique étaient amis ou ennemis, les alliés mettaient en place dans leurs avions des transpondeurs (sorte d'imposantes balises) afin de répondre aux interrogations de leurs radars. Ce système, dit IFF pour "Identify : Friend or Foe", est la première utilisation de la RFID. De nos jours, le contrôle du trafic aérien reste basé sur ce principe.

La première étude obtenue sur le sujet est un travail de Harry Stockman, suivi notamment par les travaux de F. L. Vernon et ceux de D.B. Harris, articles qui sont considérés comme les fondements de la technologie RFID. Ils décrivent les principes qui sont toujours utilisés aujourd'hui.

1969

Le premier brevet lié à la technologie RFID est déposé aux Etats-Unis par Mario Cardullo qui l'utilise pour l'identification des locomotives.

Les années 70

Les systèmes RFID durant les années 1969 et 1979 restent utilisés de manière restreints, principalement à usage militaire pour le contrôle d'accès aux sites sensibles, comme le secteur nucléaire.

Les années 80

A la fin des années 70, la technologie se reprend dans le secteur privé. L'identification du bétail en Europe reste une des premières applications commerciales. S'ensuivent de nombreuses utilisations dans ce même domaine, notamment dans les chaînes de fabrication des constructeurs automobiles. Dès le début des années 1980, les tags RFID commencent à être fabriqués par plusieurs sociétés européennes et américaines.

Les avancées technologiques permettent l'apparition du tag passif recevant son énergie par le signal du lecteur. Cette particularité rend le tag moins coûteux car il permet l'absence de source d'énergie embarquée. Les distances de lecture obtenues sont de quelques centimètres.

Les années 90

C'est le début de la normalisation pour une interopérabilité des équipements RFID.

De plus, la miniaturisation du système RFID permette son intégration dans une seule puce électrique par IBM.

Les années 2000

C'est un "boom" des applications grâce à la miniaturisation de la technologie quelques années auparavant. En 2004 le "Auto-ID Center" du MIT devient EPCglobal, une organisation dont le but est de promouvoir la norme EPC - sorte de super code barre stocké dans un tag RFID -, élaborée par les universitaires et adoptée par l'industrie

Historique du NFC

NFC est une technologie qui permet de faire communiquer deux entités dans un faible périmètre. En effet, cette technologie se veut être sans contact c'est à dire que lorsqu'on souhaite faire communiquer ses deux équipements on doit les rapprocher à une distance de l'autre de quelques centimètres seulement.

La technologie NFC a vu le jour en fin decembre 2003 conjointement par l'International Organization for Standardization (ISO), l'Internation Electrotechnical Commission (IEC) et par la suite normé par l'European Computer Manufacturers Association (ECMA). Cette norme a permit de définir les différentes caractéristiques de la technologie qui venait de voir le jour.

Ces différentes caractéristiques sont les suivantes :

Modulation, L'encodage, Le protocole de transport, Le débit, La fréquence, Le format des trames

Mais ce n'est qu'au forum éponyme (le NFC Forum) en 2004 à l'initiative conjointe de Nokia et Philips que de nombreuses entreprises se sont intéressées à cette technologie. Le but étant de prévoir l'intégration de la technologie au sein des différents équipements commercialisés dans les années suivantes.

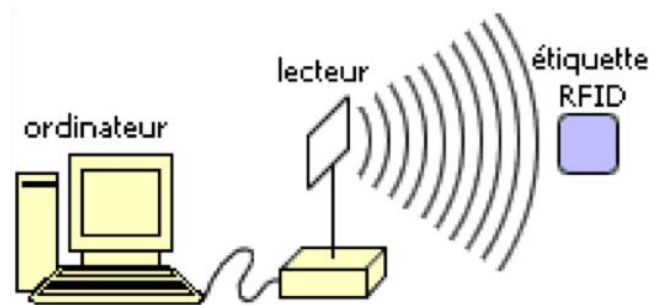
B) Fonctionnement

NFC est une technologie qui se base pour beaucoup sur RFID (Radio Frequency Identification). Afin de bien comprendre NFC il faut donc repartir du fonctionnement de RFID.

RFID

RFID est composé de deux entités, la première qu'on appelle le lecteur, tandis que l'autre est l'étiquette.

- Le lecteur a pour rôle de générer un champ électromagnétique qui va être réceptionné par une puce électronique en l'occurrence, l'étiquette RFID
- L'étiquette quant à elle, émet un signal contenant une donnée courte en réponse au lecteur. C'est donc avec l'énergie générée par le champ du lecteur que l'étiquette peut répondre.



C'est notamment cette technologie qui est largement utilisée à travers le monde dans les centres commerciaux afin que l'antivol émette un signal au lecteur qui va lui permettre d'interpréter et générer le fameux "bip".



NFC

Pendant la réponse de l'autre entité. On parle de mode de communication alternatif La technologie NFC reprend le même principe en effet, il y'a désormais un initiateur et une cible. L'initiateur étant celui qui souhaite communiquer et la cible, l'entité avec laquelle il souhaite échanger. Cette communication suit deux modes différents, le mode actif et le mode passif.

- Le mode passif: un appareil initie la communication , c'est donc lui qui fournit le champ magnétique, ainsi la cible utilisera cette énergie fournie afin de répondre (carte de transport)
- Le mode actif : les 2 appareils génèrent leur propre champ magnétique. Ils sont donc complètement indépendants énergétiquement parlant. Il n'y donc pas de champ généré.

C) Caractéristiques

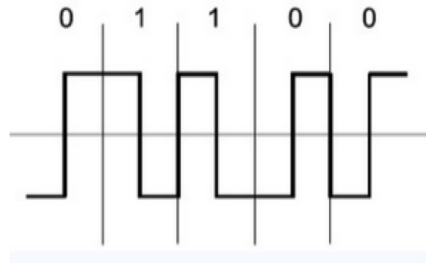
Les caractéristiques techniques de NFC sont :

- Débit de communication : 420kbit/s, ce qui est large pour le type de données échangés qui sont de courtes trames.
- Distance entre les 2 entités : inférieur à 10 cm dans l'idéal 4 cm pour ne pas être perturbé par d'autre équipement dans cette tranche de proximité.
- Fréquence : 13,56MHz ce qui permet d'avoir une plus forte tolérance aux potentiels perturbations.
- Suit la norme 14443 qui définit la communication des circuits intégrés sans contact.

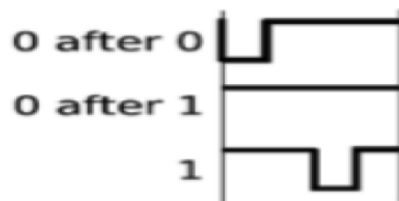
Pour revenir à la communication des circuits intégrés sans contact, dans le cas du NFC la modulation d'amplitude est utilisée pour la transmission de données. Avec un bit échangé par

unité de temps tout en sachant qu'une unité de temps est cindée en deux ce qui implique une variation toutes les demies unités

- Le codage Manchester : Quand on a un front montant, c'est un 0 tandis que lorsqu'on a un front descendant c'est un 1



- Le codage Milner : le 1 est toujours codé de la même manière, à savoir que une pause pendant la seconde partie de l'unité de temps est un 1 tandis qu le 0 dépend du bit précédent, si celui-ci était à 0, on aura une pause dans la 1ere unité de temps, si c'était un 1 aucune pause ne sera effectuée



L'utilisation de codage implique la gestion de potentiel collisions, cependant dans le cas de la technologie NFC, elles sont extrêmement rares voire même inexistante. Ceci s'explique par le fait que l'entité qui souhaite communiquer écoute avant d'émettre et ne commence à émettre qu'après un temps de garde d'attente.

D) Législation :

LA LOI N° 2002-2 DU 2 JANVIER

2002 RENOVANT L'ACTION SOCIALE ET MEDICO-SOCIALE

Cette loi rappelle, précise et organise des droits, mais avant tout, elle cherche à assurer l'accès effectif de ces droits. Pour ce faire, la loi énumère et rend obligatoire des documents, des instances, des **procédures d'évaluation**, des sanctions.

Et met l'accent sur **l'amélioration de la planification.**

Le législateur avant l'évaluation veut s'assurer que les droits des usagers sont bien au centre des préoccupations des professionnels, mais il veut surtout une maîtrise des dépenses et lutter contre le déficit de la Sécurité Sociale.

La loi pour une République numérique a été publiée au Journal officiel du 8 octobre 2016. Cette nouvelle loi prépare notre pays à saisir les opportunités, et à relever les défis, de la transition numérique.

(Elle permettra de :

- 1 libérer l'innovation en faisant circuler les informations et les savoirs, pour armer la France face aux enjeux globaux de l'économie de la donnée ;
- 2 créer un cadre de confiance clair, garant des droits des utilisateurs et protecteur des données personnelles ;
- 3 construire une République numérique ouverte et inclusive, pour que les opportunités liées à la transition numérique profitent au plus grand nombre.)

Les structures ont donc dû trouver des moyens de répondre à ses obligations légales. C'est à niveau que l'infologistique a pris une place importante dans le fonctionnement des établissements.

Biblio

- www.definitions-marketing.com
- <http://www.futura-sciences.com>
- changer-de-site.com Propos de Laurent Matignon
- rslnmag.fr
- <http://www.web2mag.info>
- www.legifrance.gouv.fr

II) Les champs d'utilisation de la télégestion :

Afin de mieux aborder l'intérêt logistique de ces 2 outils de télégestion, intéressons-nous à leur domaine d'application.

En effet La télégestion peut être utilisée dans de nombreux domaines. Cela fait même peut-être déjà quelques années que vous l'utilisez quotidiennement sans le savoir !

Les billetteries et transports De par son immédiateté et sa simplicité, ces procédés sont la technologie idéale dans le domaine de la billetterie et des cartes d'accès. Dans de nombreuses villes du monde, en France et à la réunion, ils sont

ainsi utilisés dans les cartes de métro pour valider son titre de transport, mais aussi dans les forfaits de ski, salles de sports, accès sécurisés en entreprises, etc...

Le paiement sans contact

Le NFC et le QR code sont tous les 2 également présents dans ce domaine.

Le NFC est présent dans de nombreuses cartes bancaires à puce (sauf aux Etats-Unis où les usages sont plus restreints). Pour déclencher un paiement, l'utilisateur doit simplement approcher sa carte bancaire du terminal et c'est tout, aucun code n'est à taper ! Pour l'instant cette fonctionnalité est disponible uniquement pour de petits montants et est bien évidemment sécurisée. Il en va de même pour le QR code qu'il suffit d'encoder.

Le paiement sans contact est également présent sur mobile, et fonctionne en approchant son smartphone compatible d'un terminal de paiement.

On retrouve bien entendu, la télégestion dans les usages marketing et de communication

Elle est utilisée pour permettre à tout utilisateur d'accéder en un simple geste à un contenu numérique sur son mobile. Il suffit d'approcher son smartphone compatible du tag, positionné par exemple sur un produit ou un support de communication, pour accéder au contenu mobile associé : catalogue produit, jeu concours, ou encore un sondage. Le bénéfice de la technologie correspond donc au trio gagnant tant recherché par les marques : instantanéité, fluidité et simplicité !

Applications pour lesquelles nous retrouverons le plus souvent cette nouvelle technologie en France :

- Ouverture d'une URL pour accéder à **un site web mobile**, une vidéo en ligne, des réseaux sociaux, etc.
- Enregistrer le contenu d'une carte de visite virtuelle (vCard, MeCard) dans les contacts, un rendez-vous ou un événement (iCalendar) dans l'agenda électronique
- Déclencher un appel téléphonique
- Connecter le smartphone à un réseau wifi
- Proposer l'envoi d'un e-mail pré-enregistré

- afficher un texte ou rédiger un texte libre (sa version la plus grande permet d'inclure un texte d'environ 500 mots)
- montrer un point géographique sur Google Maps ou Bing Maps

Puisqu'ils se ressemblent tant et qu'ils ont les mêmes fonctionnalités en quoi ils se différencient ?

III) QRcode vs NFC : Deux mises en application :

A) Utilisation du QRcode par les cliniques et hôpitaux MCO, centres médicaux et centres de santé de Paris, en partenariat avec Axe Partner Santé et son dispositif Diffmed File Attente

Définition :

Il s'agit d'une méthode de régulation des files d'attentes dans les établissements de santé par le biais de la création et la distribution d'un QRcode aux patients dès leurs domiciles avec une identification à des bornes dès leur arrivée à l'hôpital.

Objectifs du dispositif d'organisation et d'information :

- Améliorer la gestion des flux des patients dans les files d'attente
- Optimiser l'information des patients, des visiteurs et des personnels,
- Améliorer les conditions d'accueil des patients pendant leur attente,
- Assister le personnel administratif face à la demande de renseignements courants.
- Communiquer vers les personnels de l'établissement (lieux non accessibles par le public).
- Diffuser des informations actualisées en temps réel. (temps d'attente, prévention, hygiène, droits, ...)

Au domicile du patient :

- connexion sur le site dédié Mon Hospi En Ligne
- entrée des données administratives de base (identité, ages, sexe)
- prise de rendez-vous
- Création et distribution d'un QRcode
- Envoi du QRcode sur le smartphone ou Impression

A l'arrivée du patient à l'hôpital :

- présentation du patient à la borne

- scan du QRcode

=> pour le patient :

- identification de la personne
- rappel au patient des pièces obligatoires à présenter aux secrétaires médicales (carte vitale, carte de mutuelle, pièce d'identité...)
- mise à jour de la carte vitale avec possibilité d'édition de l'attestation de droit à l'assurance maladie
- informe le patient du retard des médecins dans leur planning des consultations
- orientation du patient par une localisation du service de soins concerné avec édition PLAN du chemin à suivre (service cible)
- communique un numéro unique d'identification
- Communique les numéros du service, de l'ambulance, et le numéro d'appel du patient
- Transmission d'information de prévention et d'éducation à la santé sur l'écran
- système d'accueil audio/vidéo pour interrogation à distance d'une secrétaire ou d'un service à distance en cas de besoin.
- Possibilité de signalement d'une demande d'aide physique d'un patient

=> pour les secrétaires médicales et la Gestion Administrative des Patients :

- information de l'arrivée du patient par le service ciblé
- possibilité de modifier le numéro d'appel à l'arrivée du patient afin de prioriser les demandes
- suivi en instantanée des flux des patients
- accès aux informations administratives enregistrées par le patient
- appel des patients par le numéro d'appel créé à la borne
- Transmissions des informations de l'assurance maladie du patient sous forme de flux numériques à la GAP

A la sortie du patient, celui-ci repasse à la borne :

=> pour le patient

- identification du patient à la borne par le même QRcode
- Paiement par QRcode des frais restants à la charge du patient grâce au lecteur de carte bancaire intégré avec édition du ticket de justificatif de paiement par carte bleue
- Enregistrement virtuel de la sortie et clôture du dossier

=> pour le service de soins et la GAP :

- libération virtuelle du lit d'hospitalisation
- Cloture administrative du dossier
- alerte en cas de facturation non réglée avec coordonnées du patient disponibles

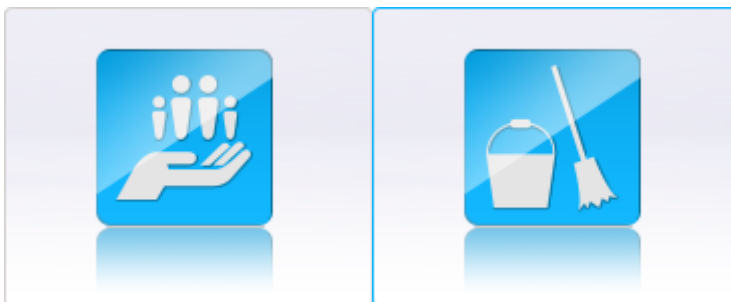
Fonctionnement technique :

- Bornes à l'accueil reliées au système d'information en réseau de l'établissement, ainsi qu'aux différents écrans et tableaux d'affichages numériques de l'établissement
- Fenêtre interactive sur les écrans des secrétariats médicaux permettant la réalisation de leur travail en parallèle
- génération dans les dossiers patients informatisés des informations collectées sur les bornes
- ciblage et transmission des données dans vers chaque service de soins et administratif concerné par le réseau de l'établissement
- connexion à distance avec les Caisses Primaires d'Assurance Maladie

Les plus-values en termes de logistique :

- meilleure gestion des files d'attente de patients.
- régulation des flux
- programmation en ligne des rdv (consultations, imagerie, ambulatoire, hospitalisation..).
- Gestion en temps réel du suivi du patient (accueil, appel, transfert service, priorisation)
- limitation des dossiers incomplets par l'impression des pièces manquantes
- réduction indirecte du mécontentement des patients par la diminution du temps d'attente
- économie de temps importante pour les services de secrétariat
- moyen d'anticipation dans la gestion, la vérification et le contrôle des données administratives et sociales
- continuité d'identification

B) NFC : Présentation d'un flux de données dans un service d'aide à domicile



Etudes de cas : Logistique du personnel mobile

Secteur : Les services d'aides à domicile¹

Le contexte :

La SCOPAD est une coopérative qui a pour objet social toutes les activités de services à la personne. Elle intervient sur tout le département de la Réunion, auprès de tous les publics : des personnes âgées, dépendantes et handicapées aux particuliers ainsi qu'aux familles fragilisées. Cette entreprise de service à la personne, intervient dans le ménage, la cuisine, le jardinage, les courses, la garde d'enfant, le garde malade... La SCOPAD emploie un grand nombre de salariés mobiles qui se rendent sur plusieurs sites dans la même journée. Il est très fastidieux d'avoir à vérifier en permanence où interviennent les employés, la nature du travail effectué et le nombre d'heures réalisées.

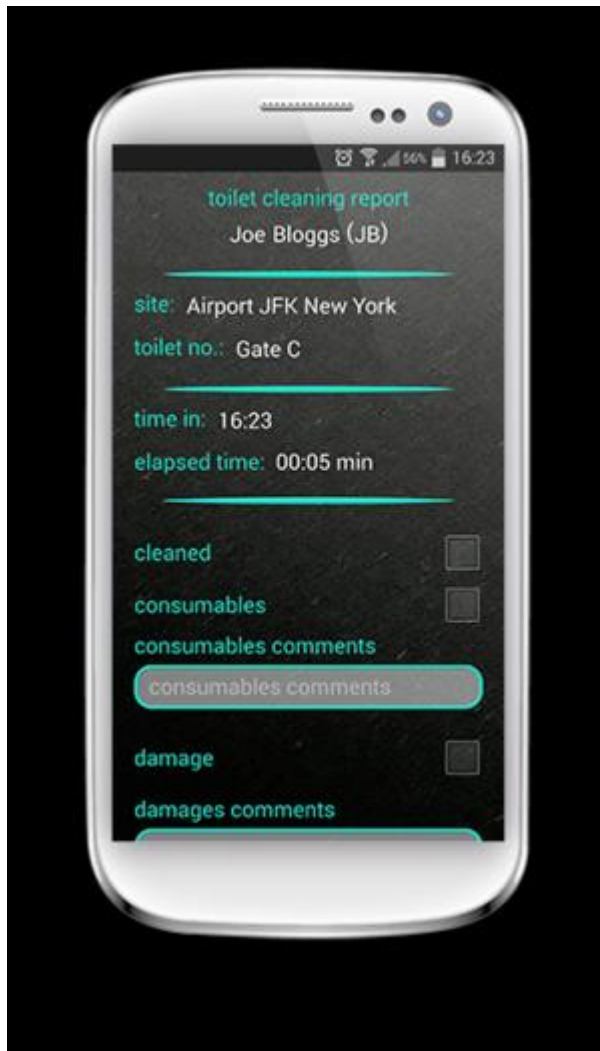
Le problème : gestion des flux physiques :

Les employés notaient sur un registre en version papier leurs temps de présence, leur position et la nature du travail effectué. La direction avait remarqué que certains employés renseignaient plus d'heures que d'autres, notaient des horaires incorrects et ne finissaient par correctement leur tâches. Cependant, il aurait été extrêmement inefficace de microgérer ces employés, puisque l'équipe est nombreuse et qu'elle travaille sur des sites dispersés.

La solution : une application Android

Chaque employé mobile a été équipé d'un téléphone Android compatible NFC. Lorsqu'un employé se rend sur un site défini, il pointe en scannant l'étiquette (TAG) NFC installée aux domiciles des particuliers. Des instructions sont enregistrées sur chaque étiquette NFC installée aux domiciles des particuliers. Lorsqu'un employé scanne l'étiquette NFC, il signifie ainsi qu'il s'est rendu sur les lieux et qu'il a réalisé sa tâche. Puisqu'un numéro d'identification unique est attribué à chaque employé, le responsable de secteur peut suivre l'avancée du travail et les performances de chaque employé.

¹ <https://www.cairn.info/revue-gerontologie-et-societe1-2005-2-page-25.htm#s1n1>



Présentation de l'outil logistique :

Le logiciel de télégestion dédié aux structures de services, d'aide et de soins à domicile

Le fonctionnement de la télégestion Domatel.

La télégestion dans les secteurs de l'aide à domicile, des services à la personne et soins infirmiers à domicile est devenue un outil incontournable pour une gestion parfaite et irréprochable, pour répondre aux demandes des financeurs, des bénéficiaires et de leurs proches.

Fonctionnant par téléphone, le système de télégestion Domatel pour l'aide, les services et soins à domicile, est un outil d'information et de gestion efficace. Il est valorisant pour les intervenants, et simple d'utilisation :

- Il suffit pour l'aidant à domicile **d'un seul effleurement du smartphone sur le badge permettant de signaler l'intervention et la présence au domicile en début et en fin de visite.**
- Cette procédure permet au centre serveur Domatel de **recupérer automatiquement et en temps réel (avec la Solution Web Apologic) les informations utiles** : nature des prestations, heure d'arrivée, heure de départ...
- **Toutes ces données sont ensuite transférées automatiquement, sans aucune ressaisie, dans l'application métier,** permettant alors de valider le processus de traitement habituel (éditions, facturation, paye...) en un rien de temps !

Les fonctionnalités de Domatel

Le système de télégestion Domatel est un logiciel de pointage téléphonique qui intègre de nombreuses fonctionnalités permettant de simplifier la gestion des intervenants et d'alléger les tâches du personnel administratif et des responsables de secteur.

Gestion des intervenants :

- Gestion des intervenants par secteur, contrat et affectation automatisée pour les interventions prévisionnelles.

Gestion des clients :

- Gestion des clients par contrat, service ou agence.
- Possibilité de **gestion et intégration automatique des prises en charges.**

Gestion des éléments autour de la prestation :

- Gestion des **temps de visite avec heure de début et heure de fin.**
- Gestion des **kilomètres, des temps complémentaires...**
- Gestion **automatique des temps de déplacements au réel.**

Traitement des interventions :

- Paramétrage d'intégration des interventions suivant les cas rencontrés.
- Possibilité d'une **création automatique des interventions non prévues.**
- **Les prestations associées, modifiées ou créées peuvent être vérifiées automatiquement.**

Editions générales :

- Etiquettes pour les cartes des intervenants sous différents formats.

Interface d'extranet :

- Gestion des numéros de téléphone et codes intervenant non reconnus.
- Gestion des messages envoyés aux intervenants.

Le logiciel de pointage téléphonique Domatel fonctionne sur téléphone mobile, apportant de nombreuses fonctionnalités complémentaires, telles que l'accès au planning en temps réel.

Avantages Télégestion Apologic

Domatel, système de télégestion en temps réel, est la concrétisation des orientations de l'économie sociale en matière de télégestion pour les entreprises et structures de services à la personne, d'aide et de soins à domicile.

Cette solution repose sur les volontés suivantes :

Améliorer le service aux bénéficiaires.

Le système de télégestion garantit :

- un **meilleur respect des plannings d'intervention**,
- une **parfaite visibilité** des interventions,
- une **plus grande réactivité** dans la réalisation des prestations,
- une **meilleure adaptabilité** par rapport à l'évolution des besoins.

Optimiser la gestion des structures avec la télégestion en temps réel.

Le système de télégestion permet une meilleure gestion par :

- un meilleur **support de l'action des intervenants**,
- l'**automatisation de la saisie des interventions** effectuées,
- la **restitution immédiate** des données d'activité,
- l'**automatisation des factures et de la paye**,
- l'établissement des **tableaux de bord et statistiques**,
- la compatibilité et l'intégration avec les principaux systèmes de gestion existants.

Faciliter l'action des intervenants à domicile.

Le système de télégestion assure :

- une **optimisation de leur activité**,
- une **simplification des tâches administratives**,
- une **liaison personnalisée** avec la structure,
- une **reconnaissance incontestable des missions effectuées**.

La télégestion en temps réel et l'interface avec la Solution Web Apologic

Domatel, système de télégestion en temps réel, et la Solution Web Apologic sont interfacés afin d'apporter un confort supplémentaire dans la gestion des données.

Gestion des usagers et intervenants :

- Gestion des intervenants par service, contrat, affectation automatisée...
- Gestion des usagers par contrat, prises en charge ou par service.

Gestion des alertes en temps réel :

- **Alertes de début d'intervention** en avance ou en retard.
- **Alertes de fin d'intervention** en avance ou en retard.
- Alertes de **durée d'intervention** trop courte ou trop longue.
- Alertes d'**absence** (écart depuis fin).
- Alertes d'**interventions non reconnues**.
- Acquiescement des alertes avec historique.

Gestion des éléments autour de la prestation :

- Gestion des **temps de visite** avec heure de début et heure de fin.
- Gestion des **kilomètres, des temps complémentaires**...
- Annonce du **temps restant sur la prise en charge**.
- Gestion du **portage de repas**.
- Gestion automatique des **temps de déplacements**.
- Gestion des **actes réalisés** (Concerne l'activité SSIAD).

Traitement des interventions :

- Paramétrage d'intégration des interventions suivant les cas rencontrés.
- **Création automatique des interventions non prévues.**
- Les **prestations modifiées ou créées peuvent être vérifiées automatiquement.**
- Les prestations associées peuvent être vérifiées automatiquement.

Editions générales :

- Liste des prestations par usager ou par intervenant de date à date.
- **Suivi mensuel des heures des intervenants ou des usagers.**
- Liste des interventions en temps réel et des prestations par organisme de date à date.
- **Planning hebdomadaire des intervenants et des usagers.**
- Étiquettes pour les cartes des intervenants sous différents formats.

Interfaces avec l'intranet :

- Gestion des numéros de téléphone et codes intervenant non reconnus.
- Gestion des messages envoyés aux intervenants.

Conclusion

En sauvegardant avec précision l'activité de ses employés, l'entreprise a considérablement augmenté l'efficacité du travail et les performances de ses employés, grâce à une meilleure gestion et un meilleur suivi du personnel.

Résultat : l'entreprise de service à la personne fait d'énormes économies car elle paye son personnel en fonction du nombre effectif d'heures travaillées... nombre qui s'est révélé inférieur lorsque le système de télésurveillance a été mis en place.

Les clients de l'entreprise sont également mieux satisfaits par les prestations de l'entreprise, puisque l'ensemble des tâches est correctement réalisé.

L'entreprise de service à la personne a alors réussi à fidéliser ses clients et le bouche-à-oreille lui a fait gagner de nouveaux contrats, augmentant ainsi ses bénéfices.