



## Fiche d'information

# AssistMe pour les institutions

Version 1, valable pour la période d'introduction (2024-2027)

AssistMe est une application en ligne qui permet de réaliser toutes les tâches administratives en lien avec la loi sur les prestations de soutien aux personnes en situation de handicap (LPHand): consulter les dossiers de pensionnaires, planifier et documenter l'entretien d'évaluation des besoins ou encore procéder à des décomptes, entre autres. En résumé, AssistMe est la centrale de gestion des prestations selon la LPHand.

### Fonction

AssistMe sert d'interface entre les bénéficiaires de prestations selon la LPHand, les institutions et le canton. Toutes les informations importantes sont enregistrées de façon centralisée dans l'application, où elles sont accessibles aux services autorisés. La plateforme facilite tant le passage au nouveau système de financement que la gestion des prestations au quotidien. Elle garantit l'efficacité de la procédure en évitant les doublons et en automatisant les processus autant que faire se peut. Précisons qu'une attention particulière est accordée à la sécurité et à la confidentialité: toutes les informations enregistrées et gérées dans AssistMe sont soumises aux sévères prescriptions cantonales en matière de protection des données.

### Saisie des données de base

Pour qu'une institution puisse utiliser AssistMe, ses données de base doivent avoir été enregistrées au préalable par l'Office de l'intégration et de l'action sociale (OIAS) du canton de Berne. Celui-ci met un formulaire à disposition à cet effet. Ce n'est qu'une fois ces données de base saisies qu'un profil peut être établi dans AssistMe.

### Accès et autorisations

AssistMe est accessible par le biais de tous les navigateurs usuels de dernière génération. L'accès sécurisé se fait au moyen d'un compte BE-Login personnel (plus d'informations à ce sujet dans la fiche *BE-Login: votre accès à AssistMe*). En d'autres termes, toutes les personnes qui utilisent AssistMe au sein de l'institution doivent avoir leur propre identifiant BE-Login.

L'application est conçue de manière à pouvoir attribuer des rôles spécifiques (personne qualifiée, administration). Ceux-ci sont associés à différents droits, ce qui permet de garantir une répartition des tâches et un pilotage des processus judiciaires et efficaces.

### **Les différentes sections d'AssistMe**

Clairement structurée, l'application AssistMe se subdivise en quatre sections dans le volet de navigation principal :

- **Accueil**
  - Informations importantes et service de support
- **Prestations**
  - Ensemble des fonctions relatives au décompte des prestations
- **Évaluations des besoins**
  - Administration et réalisation des évaluations individuelles des besoins
- **En suspens**
  - Liste des tâches qui requièrent une action de la part de l'institution

Les quatre sections sont présentées brièvement ci-après.

#### **Accueil**

Cette section constitue la page d'accueil d'AssistMe. Elle affiche par ailleurs des informations utiles concernant le système et le support.

- Système: avis importants tels qu'annonces d'interruption en raison de travaux de maintenance.
- Support: indications sur l'aide fournie par écrit ou par téléphone pour toute question ou problème concernant AssistMe.

#### **Prestations**

Cette section permet de saisir chaque mois les prestations fournies aux pensionnaires et d'envoyer les décomptes à l'OIAS.

Pour enregistrer des prestations, il faut commencer par sélectionner une entrée (une personne) dans la liste des pensionnaires figurant dans AssistMe. Attention: si le home comprend un centre de jour, il y a deux entrées distinctes pour les personnes qui vivent au home tout en recourant à des prestations du centre de jour, la première pour la catégorie de prestations *Logement*, la seconde pour la catégorie *Structure journalière*. Sous *Logement*, il convient d'inscrire les séjours au tiers de journée près en fonction de la liste de présence et d'introduire un numéro de facture. AssistMe calcule ensuite automatiquement le montant financé par le biais de la LPHand d'après la garantie de prestations, le type de place, les journées de séjour saisies et la part des prestations individuelles imputable aux PC. S'agissant des prestations du centre de jour, le temps de présence est à relever par demi-journée.

Dès que les prestations fournies durant un mois déterminé ont été enregistrées, le décompte peut être envoyé à l'OIAS. Il doit être validé par la personne en situation de handicap pour que l'OIAS puisse effectuer le paiement. Si la personne concernée n'est pas d'accord avec le décompte, elle peut le rejeter en indiquant le motif. L'institution en est informée par un message dans AssistMe. Elle peut alors corriger le décompte en fonction de la remarque et le soumettre à nouveau ou prendre contact avec la personne en situation de handicap afin

de clarifier la situation. Le montant est viré à l'institution dès que le décompte a été validé par la personne concernée.

### Début du décompte via AssistMe

En règle générale, les prestations ne peuvent être décomptées selon la LPHand que depuis le début du trimestre qui suit la décision concernant la garantie de prestations.

### Évaluations des besoins

Cette section permet aux personnes qualifiées chargées des évaluations des besoins de gérer les entretiens réalisés avec la méthode IHP<sup>1</sup>. On distingue trois stades: la préparation, la réalisation et le suivi. Avant toute chose, il convient de sélectionner le dossier d'une ou d'un pensionnaire.

- **Préparation:** les informations suivantes peuvent être saisies dans AssistMe avant l'entretien:

- un ou plusieurs rendez-vous;
- la ou les personnes de confiance qui accompagneront la personne en situation de handicap à l'entretien;
- le nom de la personne qualifiée de l'institution qui réalisera l'entretien.

Lorsque toutes les indications utiles ont été enregistrées, la personne en situation de handicap reçoit automatiquement un message lui annonçant la date de l'entretien et lui communiquant les autres informations importantes pour elle.

- **Réalisation:** le formulaire IHP peut être rempli directement dans l'application en cliquant sur *Ouvrir l'instrument*. Le contenu saisi est enregistré automatiquement. Si la personne en situation de handicap recourt aux prestations d'un centre de jour ou qu'elle souhaite le faire à l'avenir, il convient de sélectionner l'option correspondante (*Les prestations de la structure de jour doivent-elles être décomptées séparément?*). Il est indispensable de choisir cette option pour pouvoir introduire un degré de besoins distinct dans le domaine de la structure journalière et procéder ensuite à un décompte séparé<sup>2</sup>. Il est par ailleurs possible de télécharger dans l'application des documents tels que certificats médicaux et rapports en lien avec l'évaluation des besoins.
- **Suivi:** après l'entretien, la personne qualifiée complète le formulaire IHP et le transmet pour accord à la personne en situation de handicap, qui le vérifie et le commente le cas échéant dans AssistMe. La personne qualifiée adapte le formulaire si nécessaire ou le remet directement au Service d'examen des besoins (SEB). Si celui-ci a besoin d'informations complémentaires, il les demande également par le biais d'AssistMe.

### Remplir le formulaire IHP sur papier

Dans certains cas, il se peut que le contexte de l'évaluation des besoins ne permette pas de compléter le formulaire IHP directement dans AssistMe. Une version imprimable peut être téléchargée sur [www.be.ch/lphand](http://www.be.ch/lphand).

<sup>1</sup> De l'allemand *individueller Hilfeplan*, soit plan d'aide individuel

<sup>2</sup> Concernant les degrés de besoins et les tarifs dans le domaine de la structure journalière, voir la fiche *Degrés de besoins et tarifs 2024*.

## En suspens

La liste indique automatiquement et clairement tous les points en suspens. Pour en faciliter l'utilisation, il est possible de faire une recherche par dossier ou de filtrer par compétence, catégorie ou statut. La liste peut inclure par exemple un rendez-vous à un entretien d'évaluation des besoins, un décompte rejeté ou une demande du SEB.

### Support

Notre ligne d'aide est à votre disposition pour toute question relative au décompte ou à AssistMe: +41 31 300 33 70.

### Bon à savoir

- L'application AssistMe est optimisée en permanence. Par conséquent, il est possible que de nouvelles fonctions viennent s'ajouter au fil du temps. L'OIAS est ouvert à toute suggestion d'amélioration.

Direction de la santé, des affaires sociales et de l'intégration  
Office de l'intégration et de l'action sociale

Rathausplatz 1  
Case postale  
3000 Berne 8  
+41 31 635 22 42  
info.lphand@be.ch

[www.be.ch/lphand](http://www.be.ch/lphand)

### Remarque

Cette fiche est conçue de manière à permettre à toutes les personnes concernées de se familiariser facilement avec le nouveau système. C'est pourquoi certains éléments sont présentés de manière simplifiée. Les textes législatifs (loi et ordonnance sur les prestations de soutien aux personnes en situation de handicap) sont déterminants.

Pour en savoir plus : [www.be.ch/lphand](http://www.be.ch/lphand)