

Pôle Cohésion Sociale
Direction des Personnes en Perte d'Autonomie
Cellule Domotique à Domicile

Rapport d'Activité 2022 Délégation de Service Public (DSP) Domo creuse Assistance (DCA)

Sommaire

Première partie : faits marquants en 2022	2
Modèle économique de la délégation de service public (DSP)	2
Evolution des activités de contrôle qualitatif de la DSP par la Cellule Domotique	2.3
Perspectives et proposition à la suite du contrôle	3.4
Partenariat avec le SDIS.....	4.5.6
Le rôle d'importance de la plateforme auprès d'usagers isolés	6.7
Projets Expérimentaux.....	7
Aide individuelle de la CFPPA de la Creuse pour le Pack Domotique	8
Deuxième partie : Rapport Activité 2022	9
Les bénéficiaires du dispositif départemental de téléassistance en 2022	9.10.11
Statistiques relatives au déploiement des tablettes	11.12
Traitement des alarmes sur les plates-formes Téléassistance :	12.13
Appels sortants et actions pour lutter contre la solitude et l'isolement	13.14
Toutes interventions confondues	14
Activités de la plateforme et Moyens humains Prestations aux usagers	15.16.17
Bilan financier	18
Conclusion	18
Annexe	21

Première partie : faits marquants en 2022

Modèle économique de la délégation de service public (DSP)

Un travail d'analyse a été amorcé en 2019, quant aux excédents financiers constatés depuis 2015. Un premier audit comptable a été réalisé début 2020, puis un deuxième pour le réactualiser en 2021, complété par la projection de différents scénarios financiers futurs sur le temps restant du contrat de concession.

L'évolution du modèle économique est apparue nécessaire. Cependant la construction, à la fois d'un point de vue général des délégations de service public mais aussi de ce contrat de concession en particulier, a nécessité un temps d'analyse juridique. Le choix d'élaborer un avenant au contrat de concession a été confirmé. La démarche a été réalisée en toute transparence, et la Fondation Partage et Vie a montré sa volonté de maintenir des échanges cordiaux de façon à établir un équilibre financier adapté.

L'avenant élaboré sera présenté aux différentes instances nécessaires, pour un effet au 1^{er} janvier 2023.

Evolution des activités de contrôle qualitatif de la DSP par la Cellule Domotique

Dans le cadre des missions de contrôle, la Cellule Domotique de la Direction des Personnes en Pertes d'Autonomie, a procédé aux visites de contrôle à domicile, de la Délégation de Service Public accordée à Domo Creuse Assistance en 2015. En effet les contrôles ont débuté le 16 août 2021 jusqu'au 30 août 2022.

Afin que la démarche soit objective et parfaitement représentative du panel d'abonnés de la plateforme d'assistance, un maillage du territoire a été réalisé pour faire ressortir les abonnés variant en localisation, âge, condition familiale, type d'abonnement, prise en charge dans l'APA/PCH ou non.

Période de contrôle : du 16/08/2021 au 30/08/2022

Nombre d'abonnés concernés : 67

Nombre de communes concernées : 20

- Nombre d'abonnés connus dans l'APA : 56 (dont 11 sans prise en charge du dispositif)
- Nombre d'abonnés inconnus dans l'APA : 11
- Nombre d'abonnés ayant la téléassistance : 29
- Nombre d'abonnés ayant le pack domotique : 38
- Moyenne de prise en charge APA ou RMV : 61% du coût du dispositif
- Abonné le plus ancien : 08/12/2005
- Abonné le plus récent : 13/12/2021
- Nombre d'hommes : 9
- Nombre de femmes : 58

L'accueil au domicile des abonnés s'est toujours fort bien passé et le contrôle fut très apprécié puisqu'il permettait de vérifier le bon fonctionnement du dispositif de téléassistance. Les usagers ont eu le sentiment que l'on prenait bien soin d'eux et que l'on veillait véritablement à sécuriser leur maintien à domicile. Ce fut également l'occasion de présenter

le rôle du Conseil départemental dans la délégation de service public. Majoritairement les abonnés ne savaient pas que le Département était financièrement pleinement investi dans la DSP et que les services de Domo Creuse Assistance n'auraient pas lieu sans intervention du Département.

Même si majoritairement ces contrôles n'ont fait que confirmer le bon fonctionnement des matériels et la satisfaction des abonnés au service, il en ressort néanmoins quelques dysfonctionnements aussitôt signalés et traités par Domo Creuse Assistance.

Les dysfonctionnements constatés avaient lieu sur :

- Le temps de remontée d'une alarme (plus de 5, voire 10 minutes parfois) : défaillance de matériel sans que Domo Creuse Assistance en soit avisé par l'autocontrôle
- Des détecteurs de fumée qui se déclenchaient parfaitement bien mais ne faisaient pas remonter d'alarme auprès de la plateforme: défaillance de matériel sans que Domo Creuse Assistance en soit avisé par l'autocontrôle
- Des détecteurs de gaz ne détectant pas le gaz émis à l'aide d'un briquet

Un point récurrent a été signalé à Domo Creuse Assistance quant à la qualité de fixation des détecteurs de fumée et de gaz. Une note fut aussitôt faite aux techniciens par la responsable de la plateforme, afin de les inviter à fixer de façon solide les différents appareils lors de l'installation du dispositif. Ce problème de fixation a également été constaté sur les tirettes d'appels dans les WC/salle de bain.

Les visites de contrôle ont permis de signaler à la plateforme quelques rares usagers n'utilisant pas le dispositif de téléassistance, remisé dans le tiroir d'un meuble, alors même que leur condition physique et leur état de santé semblaient nécessiter d'être sécurisés par un bracelet ou un médaillon d'appel. Il s'agissait de personnes se considérant encore suffisamment autonomes pour ne pas avoir besoin du dispositif, souvent imposé par les proches ou la famille.

Elles ont également permis d'informer les usagers qu'ils avaient à leur disposition sur la box de téléassistance un bouton d'appel pouvant servir en cas de défaillance du bracelet ou du médaillon. Majoritairement les usagers ne connaissaient pas cette possibilité. Un retour fut fait à Domo Creuse Assistance afin que cette information soit faite par les techniciens lors de l'installation des matériels.

La notice de fonctionnement des boîtes à clés a été revue et corrigée afin de mettre en avant que pour que les services de secours puissent utiliser le dispositif il convenait de toujours bien veiller à ne pas laisser de clé dans la serrure

Perspectives et proposition

Outre l'aspect vérification des matériels, ces visites de contrôle ont permis d'analyser plus concrètement la situation de santé et d'autonomie de certains abonnés, de mettre en place de nouveaux matériels avec leur accord, et de les conseiller sur des dispositifs existants. Un véritable travail de prévention des chutes et de réduction des interventions des secours a eu lieu chaque fois que nécessaire auprès d'abonnés connus pour chutes et/ou intervention des secours :

- Ajout d'amplificateurs téléphoniques pour des usagers ayant des problèmes auditifs pour entendre la sonnerie habituelle du téléphone et déclenchant l'intervention des secours pour une levée de doute alors que tout allait bien.
- Demande de réévaluation auprès de l'UTAS pour fourniture d'un déambulateur.
- Demande de prise de contact par l'UTAS d'un usager n'ayant pas de quoi se nourrir.

Ces visites de contrôle furent également l'occasion d'être confronté à différentes réalités de terrain et d'imaginer et proposer de nouveaux matériels dans la Délégation de Service Public actuelle (amplificateur téléphonique, Mobi'lib) ou pour la prochaine DSP si elle est reconduite (visiophone, volets roulants, compte dans la réflexion d'amélioration de la Délégation de Service Public, tant en terme de service qu'en terme de matériels (détecteur de fumée connecté au bracelet avec vibration importante en cas de fonctionnement, etc.)

Il semble important de maintenir ces contrôles à domicile de la Délégation de Service Public afin que le délégataire soit assuré que le Département veille à la bonne exécution et au bon fonctionnement du service. Pour le délégataire, c'est aussi l'assurance de voir porter à sa connaissance des problèmes constatés sur le terrain par d'autres personnes que ces techniciens et concernant la qualité de service qu'il leur impose au quotidien. Egalement maintenir ces contrôles car ils permettent de s'imprégner des réalités de terrain devant obligatoirement être prises en

Les Partenaires :

Rappel du Projet : Développé en 2018 et mis en place en 2019, ce projet est multi-partenarial (CD23/ DCA et SDIS23). Au départ, financé par la CFPPA, il a été inauguré lors des 1ères assises nationales « santé secours et territoire » le 14 et 15 mars 2019 à La Souterraine.

Les services de secours : S.D.I.S. et SAMU

Les services de secours ont été sollicités 1 792 fois au cours de l'année 2022 par nos services à la demande des usagers ou de leur entourage (détails en page suivante). Il faut noter que le SDIS réceptionne les demandes émanant des opérateurs de téléassistance et régule avec le SAMU, il n'y a pas de contact direct avec les services du SAMU.

Il est important de préciser que nous parlons bien de **sollicitations** auprès du SDIS 23 ce qui veut dire que, en fonction de la situation exposée par nos services, le SDIS transmet au SAMU

- pour un avis médical uniquement
- pour faire intervenir une ambulance privée
- pour faire intervenir directement le SDIS.

Par exemple sur 2022, nous avons traité 3 236 alarmes pour des chutes, 1 159 pour cause de malaises ou encore 83 alarmes pour détresse morale et 24 225 pour motif intempestif et

sur ce nombre de sollicitations, nous avons donc appelé 1 792 fois le SDIS mais cela ne veut pas dire qu'ils soient intervenus à chaque fois, la procédure ci-dessus via le SAMU s'est appliquée. Sur ces 1 792 sollicitations, 606 ont donné lieu à une hospitalisation (1 tiers) ce qui prouve bien, une nouvelle fois l'efficacité de nos liens et la nécessité de notre service ainsi que le bien fondé du projet « SP référent » puisque plus de 2 fois sur 3 il s'agit d'un relevage mécanique sans transport.

Sollicitations des secours 2022

	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Octobre	Novembre	Décembre	Total
SAMU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pompiers	146	113	144	163	162	146	157	134	140	159	151	177	1792
Médecin par téléphone	35	29	33	45	30	45	39	27	33	38	40	39	433
Médecin à domicile	8	3	5	2	6	8	3	1	3	3	5	3	50
TOTAL	189	145	182	210	198	199	199	162	176	200	196	219	2275

Types de sollicitations 2022

	Jan	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Octobre	Novembre	Décembre	Total	%
Aide à la mobilité	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	3	1	8	0%
Chute	172	119	159	184	168	153	149	143	160	164	175	197	1943	63%
Chute à la demande d'un tiers	6	4	2	4	16	7	16	6	7	8	8	9	93	3%
Détresse morale	8	10	4	9	4	2	1	5	12	6	2	6	69	2%
Malaise pathologique	60	47	58	39	43	45	48	40	43	65	45	57	590	19%
Malaise à la demande d'un intervenant	6	4	11	16	4	13	15	5	6	8	7	8	103	3%
Intempesive	13	19	18	20	21	20	19	14	21	15	18	24	222	7%
Sécurité domicile	2	1	4	1	4	4	0	2	1	3	5	0	27	1%
Alarme déguisé	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	1	2	7	0%
TOTAUX	267	204	256	273	260	244	248	221	251	270	264	304	3062	100%

Nombre d'hospitalisations par sollicitations des alarmes 2022

	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Nombre de demande	267	204	256	273	260	244	248	221	251	270	264	304	3062
Nombre d'hospitalisations	53	49	53	50	58	53	47	44	45	59	47	48	606
Pourcentage des hospitalisations en rapport aux demandes	19,85	24,02	20,70	18,32	22,31	21,72	18,95	19,91	17,93	21,85	17,80	15,79	19,79

3 062 sollicitations (au SDIS , ainsi qu'aux tiers intervenants) se soldent par 606 hospitalisations soit moins de 20 % sur l'ensemble des sollicitations dont 1 792 sollicitations au SDIS ce qui fait finalement environ 1 intervention des secours sur 2 qui se traduit par une hospitalisation ce qui reflète bien l'utilité de nos services et démontre que nous effectuons un filtre avant de solliciter les services de secours et tentons de trouver une solution appropriée en 1ère instance.

Des contacts réguliers depuis 2015 avec les services du SDIS et du CD ont abouti à faire émerger une solution en cas de carence de réseau de solidarité de nos bénéficiaires. Cette expérimentation nommée « SP référent » portée par le SDIS visant à libérer des équipes complètes de SP pour envoyer en lieu et place une équipe en mode dégradé de 2 SP pour un relevage simple ou une levée de doute. Cette expérimentation rendue possible dans le cadre de la CFPPA de la Creuse est suivie de manière tripartite tous les mois. Le lancement de ce projet s'est effectué lors des assises nationales des services de secours les 14 et 15 mars 2019. En 2020 et 2021, ce projet s'est poursuivi avec un nombre croissant d'interventions dans le cadre de l'expérimentation SP référent pour aboutir fin 2021 à une convention tripartite de subvention de ces interventions par Domo Creuse Assistance jusqu'à la fin de la DSP.

Le rôle d'importance de la plateforme auprès d'usagers isolés

Domo Creuse Assistance a une attention particulière aux abonnés qui expriment un sentiment d'isolement ou de détresse morale, au travers des appels de convivialité, anniversaire, prises de nouvelles (suite à hospitalisation) et des alarmes déclenchées ; attention très appréciée et renforcée lors de la crise sanitaire ou d'épisode de climat extrême (canicule).

Le partenariat avec Mobilisation 23 (mobilisation creusoise de lutte contre l'isolement dispositif Monalisa) est toujours d'actualité : Domo Creuse Assistance gère le numéro vert gratuit dédié (**0800 00 23 23**), mis à disposition auprès de tous les creusois, et recueille les demandes des personnes qui expriment une souffrance liée à leur isolement ainsi que les souhaits de bénévolat.

Une intervention des équipes citoyennes de Mobilisation 23 peut être aussi proposée directement par les opérateurs de téléassistance. Il est à souligner que peu de personnes donnent suite.

Au fil du temps, des appels de convivialité et des différents échanges avec les abonnés, une relation de confiance s'est établie. Certains abonnés ont manifesté pouvoir rencontrer les opérateurs qui suivent leur quotidien depuis plusieurs années.

Projets Expérimentaux

Dans le cadre du développement de la DSP, nous nous sommes penchés sur une projection future pour la modernisation et l'innovation de l'offre existant. En effet de nombreux contacts et réunions ont eu lieu à ce jour avec des partenaires nationaux et internationaux, nous avons retenu la proposition de mettre en place une maison expérimentale technologique d'autonomie. Elle aurait pour objectifs de tester des dispositifs pour soutenir, prévenir, anticiper, accompagner et sécuriser le domicile. Le projet serait mené avec différents partenaires nationaux et internationaux afin de mener l'étude, la réalisation, la conception du domicile domotisé (**Gérontopôle Nouvelle-Aquitaine, Senior-lab. Lausanne SUISSE, Laboratoire Domus CANADA, ESTER Technopole Centre des recherches Limoges, Ministère des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes handicapées, Melec-lab Gaston Roussillat st-vaury**). (Création d'espace cellule 3D, Définir les équipements connectés avec les professionnels du soutien à domicile, Essais fonctionnels des équipements domotiques et supervision, Créer une liste d'équipements fiable en fonction des besoins)

Toujours dans l'optique de faire évoluer la DSP, nous nous sommes rapprochés du service santé du conseil départemental et d'autres acteurs majeurs extérieures, afin de trouver une coordination commune sur le projet expérimentale de la télémédecine, sachant qu'à l'interne le conseil département dispose déjà des ressources numériques et une prévision bien défini des usagers et usagères au sein de la DSP qui pourraient faire l'objet d'une première phase d'expérimentation.

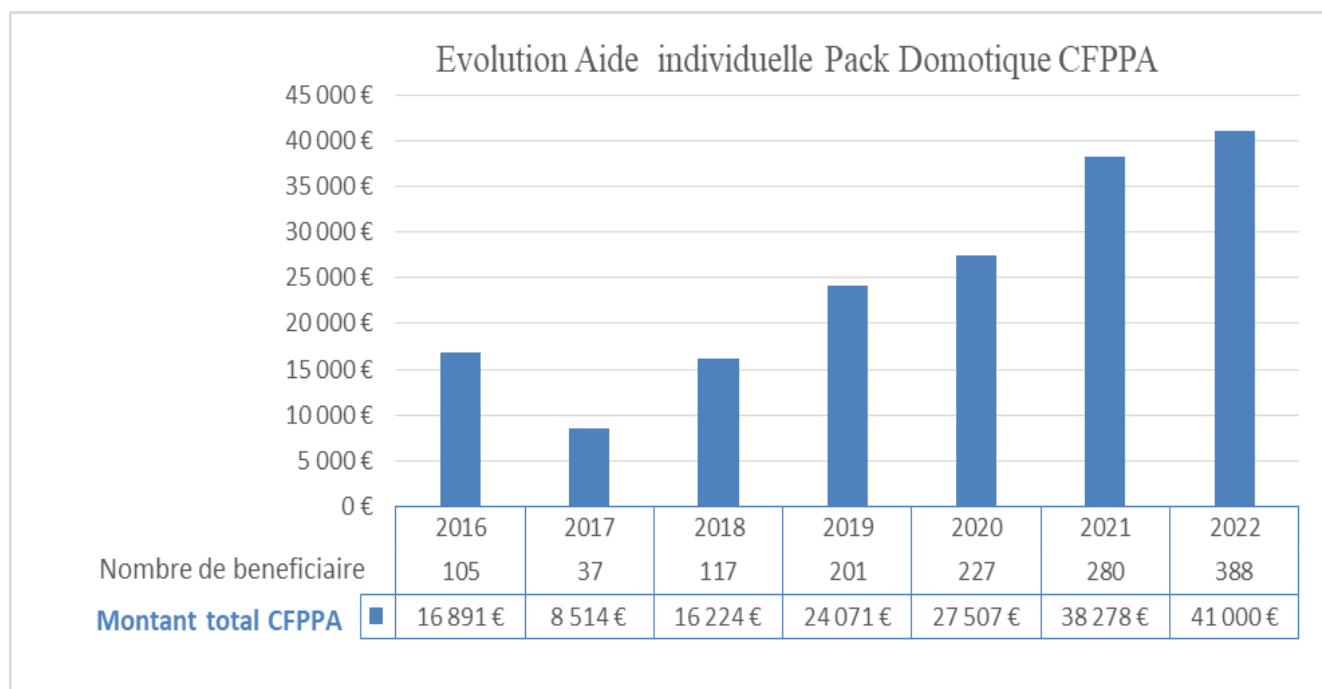
Mais également nous réfléchissons sur un nouveau schéma afin de mettre en place un challenge de communication sur la sphère globale de l'autonomie. Le challenge porterait sur la réalisation d'une vidéo court-métré, par des collégiens et collégiens de la classe de troisièmes, en partenariat avec la cellule communication du département.

L'objectif serait l'initiation de la nouvelle génération Creusoise, à une prise de conscience très tôt sur la thématique du vieillissement, du handicap, et la perte d'autonomie afin qu'ils où elles puissent devenir plus tard des acteurs majeurs et des forces de proposition sur ces thématiques. Mais également d'être en capacité d'humaniser, valoriser les métiers médico-sociaux.

Les différentes propositions ci-dessus ont été instruite pour validation ou refus et d'autres sont en cours de finalisation.

Aide individuelle de la CFPPA de la Creuse pour le Pack Domotique

Au titre de la prévention de la perte d'autonomie, la CFPPA soutient l'accès aux aides techniques et individuelles notamment en participant à la prise en charge de l'abonnement au Pack Domotique, depuis 2016. Elle intervient si l'abonné n'a pas de prise en charge ou si elle est partielle, et en fonction de ses ressources.



Une progression constante du nombre de personnes aidées pour le Pack Domotique est observée.

En 2022, l'aide moyenne mensuelle est de 8,805 €,

Cependant cette fluctuation risque d'absorber l'enveloppe financière disponible, afin d'équilibrer et maintenir une plage financière raisonnable des réflexions sont menées au sein de la cellule domotique pour apporter des réponses effectives.

Deuxième partie : Rapport Activité 2022

Les bénéficiaires du dispositif départemental de téléassistance en 2022

- Evolution globale : 750 nouveaux abonnés en 2022 (754 en 2021 et 731 en 2020) dont 293 transformations en packs domotique

		Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Domotique	Nouvelle Installation	14	8	12	22	17	19	10	16	22	10	22	25	197
Télé assistance	Nouvelle Installation	53	33	56	53	47	51	46	44	43	48	36	43	553
TOTAL MENSUEL NOUVEAUX ABONNES		67	41	68	75	64	70	56	60	65	58	58	68	750
Domotique	Changement domotique	23	32	25	28	20	13	27	24	28	37	18	18	293
TOTAL MENSUEL CHANGEMENTS DE TYPE		23	32	25	28	20	13	27	24	28	37	18	18	293
TOTAL MENSUEL DOMOTIQUE		37	40	37	50	37	32	37	40	50	47	40	43	490
TOTAL MENSUEL INSTALLATIONS		90	73	93	103	84	83	83	84	93	95	76	86	1043
CUMUL ANNUEL DES INSTALLATIONS		90	163	256	359	443	526	609	693	786	881	957	1043	

En 2022 : Les installations de packs sont réalisées suite aux informations diffusées par nos techniciens sur le terrain lors de chaque intervention : installations, dépannages, maintenances et sont au nombre de :

2022	PACK
TOTAL	360

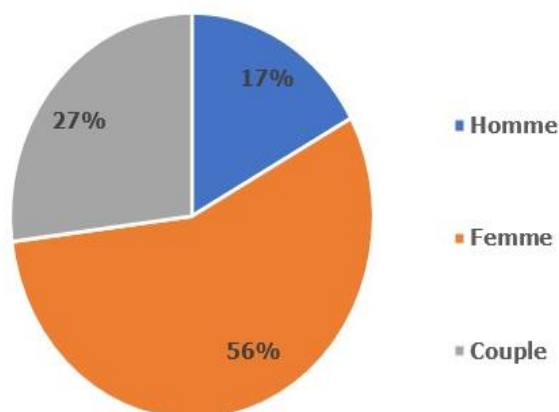
Ils expliquent et montrent concrètement les services et avantages du pack domotique associés à la téléassistance et leurs bénéfices pour les abonnés et leur maintien au domicile. Ils expliquent les aides financières possibles et accompagnent de A à Z les usagers dans leurs démarches de financement.

• Répartition par sexes en 2022

17 % Homme

56 % Femme

27 % Couple



Ces chiffres sont quasiment identiques d'une année sur l'autre.

• Répartition par tranches d'âges : Age moyen : 85 ans

contrats actifs en 2022

	Moins de 65 ans		65-74 ans		75-84 ans		85-94 ans		95-99 ans		Plus de 100 ans		Total	
Homme	128	2,68%	164	3,43%	206	4,31%	262	5,49%	47	0,98%	6	0,13%	813	17,02%
Femme	130	2,72%	208	4,36%	634	13,27%	1413	29,59%	248	5,19%	46	0,96%	2679	56,09%
Couple	33	0,69%	108	2,26%	394	8,25%	657	13,76%	87	1,82%	5	0,10%	1284	26,88%
Total	291	6,09%	480	10,05%	1234	25,84%	2332	48,83%	382	8,00%	57	1,19%	4776	100,00%

contrats actifs au 31/12/2022

	Moins de 65 ans		65-74 ans		75-84 ans		85-94 ans		95-99 ans		Plus de 100 ans		Total	
Homme	74	1,91%	138	3,56%	179	4,62%	185	4,78%	29	0,75%	2	0,05%	607	15,67%
Femme	76	1,96%	180	4,65%	554	14,30%	1170	30,20%	163	4,21%	27	0,70%	2170	56,01%
Couple	27	0,70%	100	2,58%	355	9,16%	561	14,48%	53	1,37%	1	0,03%	1097	28,32%
Total	177	4,57%	418	10,79%	1088	28,08%	1916	49,46%	245	6,32%	30	0,77%	3874	100,00%

• Origine des abonnements

- Informations des Assistantes sociales du Conseil Départemental et des Centres Hospitaliers pour 47,73%
- Demandes spontanées des usagers ou de leurs proches (par le bouche à oreille) pour 37,87%
- Parrainages pour 3,73%

• Répartition des installations et des résiliations par cantons et communes

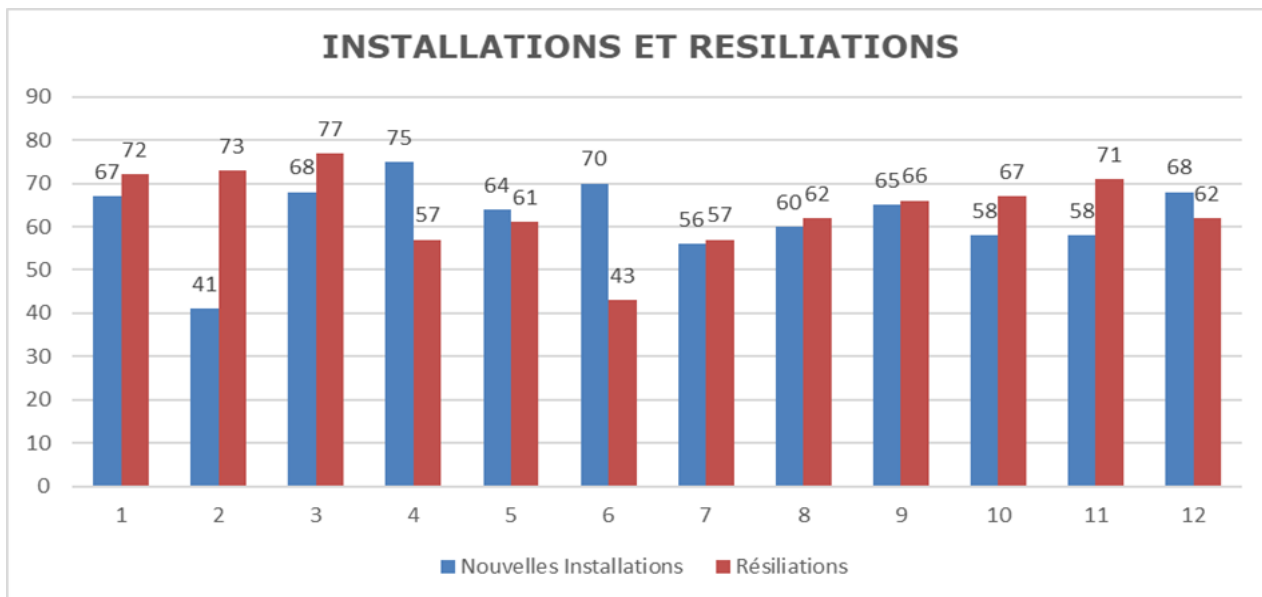
Résiliations :

768 résiliations en 2022 contre 699 abonnements résiliés en 2021 (rappel 636 en 2020)

	Janv.	Févr.	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Domotique	45	34	48	27	34	26	26	33	33	35	38	37	416
Télé assistance	27	39	29	30	27	17	31	29	33	32	33	25	352
TOTAL MOIS	72	73	77	57	61	43	57	62	66	67	71	62	768
CUMUL ANNUEL DES RESILIATIONS	72	145	222	279	340	383	440	502	568	635	706	768	

Le nombre de résiliations est en hausse par rapport aux années précédentes.

L'essentiel des résiliations est généré par des sorties naturelles (entrées en institutions ou décès) mais jamais pour cause d'insatisfaction.



• Abonnés reliés ADSL 2021 pour proposition tablette dans pack

475 bénéficiaires de packs disposent de l'ADSL et sont actuellement concernés par la proposition d'une tablette et environ 50% de ce public concerné en bénéficient aujourd'hui (soit 340 tablettes déployées depuis le lancement en 2019 et environ 250 tablettes actives à fin 2022).

Afin d'étoffer la possibilité de disposer d'une tablette, Domo Creuse Assistance, sur les conseils de la Cellule Domotique de département, propose désormais de pouvoir avoir une tablette 4G à disposition si notre abonné ne dispose pas d'une connexion Internet pour 2€ de plus par mois. Malgré cette option, le nombre de demandes de tablettes ne décolle pas. L'intérêt pour le numérique reste faible.

Statistiques relatives au déploiement des tablettes

Le déploiement des tablettes tactiles avec l'interface intuitive Facilotab a commencé à partir de décembre 2019, pour les abonnés au Pack Domotique. Cette mise à disposition a pour but d'accompagner le public concerné vers le numérique, au travers de l'utilisation d'applications pour faciliter la communication, les loisirs, l'accès aux démarches administratives dématérialisées

	2019 à 2021	janv-22	févr-22	mars-22	avr-22	mai-22	juin-22	juil-22	août-22	sept-22	oct-22	nov-22	déc-22	TOTAL
DEPLOIEMENT DE LA TABLETTE														
NOMBRE DE TABLETTES	214	12	8	7	11	9	7	2	4	16	5	1	3	299
ACCOMPAGNEMENTS AUX USAGES	603	20	16	17	29	28	21	12	6	19	6	1	4	782

- Le temps d'intervention en ETP est le suivant :

Nouvelles installations : 0,8 ETP

Changements domotique : 0,6 ETP

Accompagnement aux usages : 0,2 ETP

Maintenances : 1,4 ETP

Dépannages : 0,25 ETP

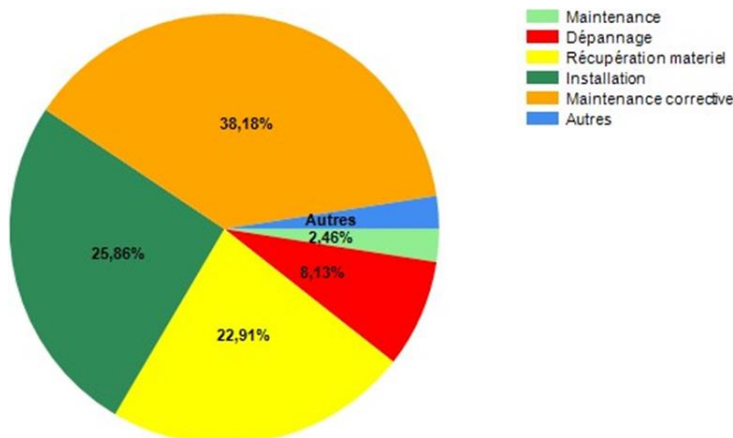
Récupération Packs Domotique : 0,10 ETP

Récupération Téléassistance : 0,05 ETP

Temps de trajet : 1,7 ETP

L'activité terrain de 2021 a mobilisé : 5,1 ETP

Répartition des interventions : décembre 2022



Traitement des Alarmes sur les plates-formes Téléassistance :

Le traitement des

80 746 alarmes traitées en 2022 tous types d'alarmes confondus soit une moyenne de 221 alarmes par 24h.

516 110 tests périodiques ont été réalisés sur les transmetteurs filaires (24h/48h - suivant dispositif) + 469 025 tests périodiques sur les transmetteurs GSM soit **985 135 tests de fonctionnement gérés en 2022.**

Ces tests ou absences de tests périodiques génèrent près de 9 500 appels sortants pour des actions de vérification :

Type appel	Total		
	Nb appels	Moy. jour	Ratio
Absence de test	6 459	18	68,31%
Absence supervision	1 395	4	14,75%
Absence test IP	4	0	0,04%
Demande d'essai	118	0	1,25%
Support technique	1 480	4	15,65%
Total	9 456	26	100,00%

Appels sortants et actions pour lutter contre la solitude et l'isolement

En 2022, nous avons répondu à près de 13 000 appels au standard pour donner des renseignements et répondre aux interrogations en prodiguant à chaque fois la même bienveillance et profitant de l'appel pour un petit instant de convivialité. Depuis octobre 2015, tous les abonnés sans exception bénéficient de ces actions d'appels de convivialité mensuels, souhait de l'anniversaire, prises de nouvelles suite à des chutes ou détresses diverses ainsi que d'appels de convivialité renforcée sur une période définie avec le Conseil Départemental (jusqu'à 30 abonnés par mois peuvent en bénéficier en accord avec le Conseil Départemental) quand nous décelons une détresse ou solitude plus particulière et afin d'aider nos bénéficiaires à y faire face ou en cas de canicule l'été.

Nous pouvons aussi désormais proposer notre service de visites à domicile pour les personnes les plus isolées ou en détresse morale afin d'amorcer un tuilage avec les équipes citoyennes bénévoles du territoire si leurs capacités le permettent et si nos abonnés en sont d'accord. En cas de refus de l'abonné ou de réseau solidaire défaillant, nous pouvons continuer à assurer un suivi à raison de 4 visites annuelles. Aucun bénéficiaire n'est oublié, les appels sont passés à chacun tous les mois sans exception. Les appels de convivialité ont permis de détecter des personnes âgées et/ou handicapées en grande difficulté morale, physique ou financière ou avec des troubles cognitifs s'accroissant et remettant en cause le maintien au domicile et les équipes de Domo Creuse Assistance ont fait de nombreuses remontées d'informations sur ces situations aux services du Conseil Départemental de la Creuse.

	Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Dé c.	TOTAL
Anniversaire	367	355	379	357	366	322	337	331	343	333	310	325	4 125
Convivialité	3 516	3 499	3 481	3 515	3 477	3 618	3 632	3 578	3 535	3 491	3 497	3 728	42 567
Prise de nouvelle	603	465	503	528	520	509	515	448	485	543	533	586	6 238
Suivi installation domotique	158	153	156	163	172	142	143	161	175	202	150	186	1 961
TOTAL MOIS	4 644	4 472	4 519	4 563	4 535	4 591	4 627	4 518	4 538	4 569	4 490	4 825	54 891
CUMUL ANNUEL DES APPELS DE CONVIVIALITE	4 644	9 116	13 635	18 198	22 733	27 324	31 951	36 469	41 007	45 576	50 066		54 891

A la suite de l'expérimentation des visites de convivialités à domicile gratuites en complément des appels de convivialité pour les personnes en exprimant le besoin, ce projet a été validé par le Conseil Départemental en septembre 2022. En 2022 ce sont donc 130 abonnés visités dans le cadre du projet.

Par extension, le Conseil Départemental nous a demandé d'étoffer cette offre avec 1 visite accompagnée d'un bouquet de fleurs ou des chocolats à tous les bénéficiaires centenaires. La fin de l'année 2022 a ainsi été consacrée à se rendre au domicile de nos 30 centenaires pour leur souhaiter leur anniversaire et leur apporter leur bouquet ou chocolats.

De plus, depuis 2018 dans le cadre d'un partenariat entre le Conseil Départemental, MONALISA, l'IREPS et les équipes citoyennes bénévoles de La Creuse et afin de nous associer et agir pour rompre l'isolement en Creuse, nous avons mis à disposition une ligne gratuite (numéro vert 0800 00 23 23) que nous réceptionnons et qui est dédiée à renseigner les personnes isolées sur les équipes bénévoles de leur secteur, ou pour devenir bénévole, nous collectons les informations pour les transmettre aux équipes citoyennes. Ce numéro est toujours actif et nous continuons à recevoir des appels en 2022 même s'ils se font de plus en plus rares.

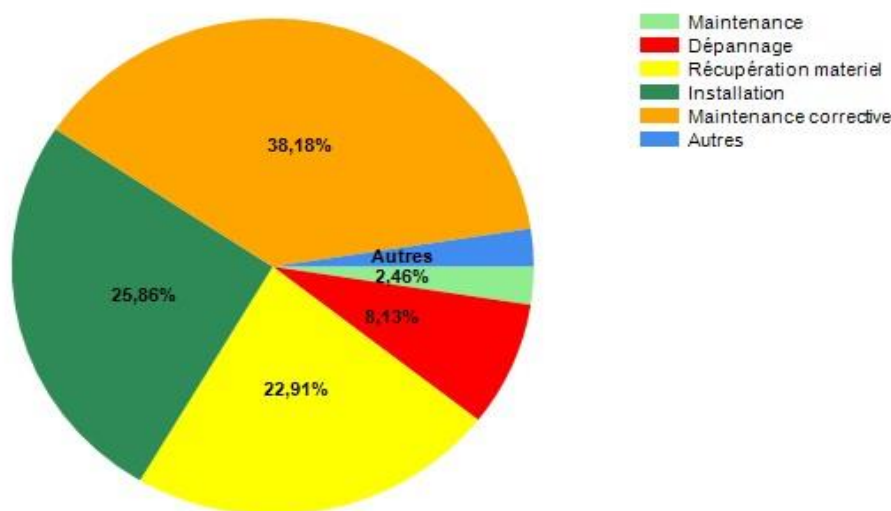
Toutes interventions confondues

		Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Domotique	Nouvelle Installation	14	8	12	22	17	19	10	16	22	10	22	25	197
Télé assistance	Nouvelle Installation	53	33	56	53	47	51	46	44	43	48	36	43	553
TOTAL MENSUEL NOUVEAUX ABONNES		67	41	68	75	64	70	56	60	65	58	58	68	750
Domotique	Changement domotique	23	32	25	28	20	13	27	24	28	37	18	18	293
TOTAL MENSUEL CHANGEMENTS DE TYPE		23	32	25	28	20	13	27	24	28	37	18	18	293
TOTAL MENSUEL DOMOTIQUE		37	40	37	50	37	32	37	40	50	47	40	43	490
TOTAL MENSUEL INSTALLATIONS		90	73	93	103	84	83	83	84	93	95	76	86	1043
CUMUL ANNUEL DES INSTALLATIONS		90	163	256	359	443	526	609	693	786	881	957	1043	
		Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Accompagnement aux usages		20	16	17	29	28	21	12	6	19	6	1	4	179
Dépannages		20	28	32	25	37	89	60	71	58	38	40	33	531
Maintenances		141	113	156	145	171	142	210	184	195	157	129	171	1914
TOTAL MOIS		72	73	77	57	61	43	57	62	66	67	71	62	768
CUMUL ANNUEL DES RESILIATIONS		72	145	222	279	340	383	440	502	568	635	706	768	

Le temps d'intervention en ETP est le suivant :

Nouvelles installations : 0,8 ETP
Changements domotique : 0,6 ETP
Accompagnement aux usages : 0,2 ETP
Maintenances : 1,4 ETP
Dépannages : 0,25 ETP
Récupération Packs Domotique : 0,10 ETP
Récupération Téléassistance : 0,05 ETP
Temps de trajet : 1,7 ETP
L'activité terrain de 2021 a mobilisé : 5,1 ETP

Répartition des interventions : décembre 2022



Activités de la plateforme et Moyens humains

Traitement des usagers :

Tous les Creusois qui souhaitent adhérer au dispositif départemental de téléassistance sont raccordés dans les mêmes délais, quel que soit leur lieu de vie (milieu rural isolé ou milieu urbain).

Le soutien moral et l'accompagnement convivial sont réalisés dans les mêmes conditions **pour tous les bénéficiaires sans exception dans le cadre de la nouvelle DSP**. Il est même prévu des appels de convivialité renforcée à une cadence définie (jusqu'à 30 personnes par mois) pour nos bénéficiaires les plus fragiles pour les aider à surmonter une situation difficile passagère.

Les anniversaires sont souhaités à tous également.

Un calendrier personnalisé (trombinoscope de l'équipe) est adressé à tous les bénéficiaires.

Une volonté affirmée guide notre action pour que les plus fragilisés soient pris en compte non pas pour leur faiblesse mais pour leur capacité à réagir, dans le respect de leurs souhaits, de leur dignité et en fonction de leurs besoins exprimés.

Nous insistons sur notre disponibilité et faisons savoir que nous sommes joignables 24h/24 et 7j/7 sans limitation de durée et sans coût supplémentaire car tous les appels générés par nos abonnés se font sur des numéros verts dont nous assurons la charge à 100%.

Enfin les personnes seules dans l'incapacité de réunir un intervenant sont accueillis au même titre que les autres et bénéficient du dispositif sans restriction (ces personnes sont en principe exclues des dispositifs de télalarme et téléassistance traditionnels). Nous sensibilisons également nos bénéficiaires à adopter un moyen de pouvoir faire intervenir les services de secours à leur domicile en effectuant le moins de dégradation possible grâce à un cache-clé qui évite les fractures de fenêtres ou de portes ou grâce à l'installation d'un boîtier à clé sécurisé.

Tarification, conditions financières :

Tarifs en fonction des ressources de chacun :

Tarifs d'abonnements mensuels TTC :

Bénéficiaires APA ou PCH pour le pack domotique : 38€

Bénéficiaires minimum vieillesse pour le pack domotique : 10€

Autres publics pour le pack domotique : 38€

Usagers du dispositif de téléassistance simple : 18€

5€ supplémentaires pour chaque tarification Si équipement d'un matériel GSM

- Dépannage et remplacement des appareils détériorés **gratuits**
- Visites techniques et de maintenance : **gratuites**
- Dépose du matériel pour le pack domotique par nos techniciens **gratuit** • Mise à disposition d'un 2^{ème} émetteur pour les couples **sans supplément.**
- **Gratuité des tests cycliques** reçus sur n° Vert : 0 800 599 945 et 0 800 801 146.
- **Gratuité des alarmes émises** et reçues sur n° vert 0 800 835 994 et 0 800 888 433.
- Mise en place d'un N° AZUR : 0 810 000 400 pour l'accueil des plus éloignés.
- Souplesse dans le recouvrement des abonnements pour les personnes en difficulté financière.

La plateforme de téléassistance creusoise, implantée Place du Marché à Guéret, est en service depuis le 15 octobre 2010. Elle fonctionne 6 jours/7 de 9h à 18h. Les soirs, dimanches et jours fériés, les alarmes sont traitées par la plateforme de SIRMAD Téléassistance située à Naves en Corrèze. Les deux plateformes de Guéret et de Naves sont en parfaite coordination, ce qui permet d'absorber en temps réel les surcharges de flux ou de pallier toute rupture de fonctionnement. Le service a fonctionné en 2022 sans interruption, et aucune panne n'a été constatée sur la plateforme d'écoute depuis sa mise en service

• Composition de l'effectif :

17 salariés ETP au 31/12/2022 :

- 7 techniciens (issus de la licence pro domotique ou BTS électricité),
- 1 technicien logistique
- 5 opérateurs chargés d'assistance
- 2 techniciens administratifs
- 1 cadre responsable de plate-forme.
- 1 technicien tablette

• Types de contrats :

16 salariés sont en contrat à durée indéterminée et 1 salarié est en contrat à durée déterminée. L'établissement applique les dispositions de la convention collective FEHAP 51-02 pour l'ensemble des salariés.

- **Horaires :**

A raison de 35 heures de travail par semaine pour tous les salariés non - cadres.

Du lundi au samedi par roulement de 8h à 18h. Organisation d'astreintes les jours fériés et tous les dimanches de mi-juin à mi-septembre durant les périodes d'orages. Le service a fonctionné en 2022 sans interruption. Pas de panne sur la plate-forme d'écoute.

Redondance organisée sur la plate-forme de Naves avec liaison VPN entre les deux sites.

- Contractualisation avec des prestataires de services pour garantir la continuité des services.
- WISY et ACS'IT pour services informatiques avec astreinte 24h/24 7j/7.
- T2I : contrat de maintenance avec astreinte 24/24 7/7 et télémaintenance pour intervention sur système de réception des alarmes.
- DOMO CREUSE pour maintenance préventive et dépannage urgents du matériel en place chez les abonnés.
- ADISTA et Orange Business Services pour les liaisons téléphoniques et VPN.

Organisation des plannings et renforcement de l'équipe pour assurer la montée en charge du dispositif sans interruption et dans les meilleurs délais.

Pannes identifiées par une gestion rigoureuse des tests de fonctionnement des appareils installés chez les abonnés.

Vigilance accrue et anticipation des pannes par augmentation d'un stock tampon de 150 QUIATIL/LUNA et 100 éléments du pack neufs destinés au remplacement des appareils détériorés.

Remplacement dans les 24h y compris dimanches de mi-juin à mi-septembre et jours fériés pour les pannes de transmetteurs et autres périphériques identifiés.

Les jours ouvrables pour les casses de bracelets n'altérant pas l'émission des alarmes.

Bilan Financier

Comme chaque année, Domo Creuse Assistance communique un rapport, pour l'ensemble de l'activité de la Fondation Partage et Vie, établi par un commissaire aux comptes, qui certifie que les comptes annuels sont « réguliers et sincères ».

Pour mémoire, la Collectivité verse une subvention d'investissement d'équipement de 150 000 € par an et une subvention de fonctionnement pour les contraintes de service public de 497 000 € par an dans laquelle est comprise l'enveloppe pour les travaux de mise en conformité électrique (50 000 €).

Les produits de la facturation aux usagers sont à la hauteur des attendus :

<u>PRODUITS D'EXPLOITATION (€) :</u>	1 328 960 €
Prestations de la délégation part usagers (1) :	1 077 162 €
Subventions :	232 228 €
Divers :	7 482 €

Nous observons une augmentation du produit des ventes de +4,7% par rapport à 2021.

<u>Produits exceptionnels :</u>	150 000 €
<u>TOTAL PRODUITS 2022 :</u>	1 478 960 €
<u>CHARGES D'EXPLOITATION (€) :</u>	1 478 960 €
<u>Charges exceptionnelles :</u>	0 €
Impôts sur les bénéfices :	0 €
<u>TOTAL CHARGES 2022 :</u>	1 478 960 €

RESULTAT : 0 €

Conclusion

Le suivi de l'activité de DCA montre toujours des indicateurs « à la hauteur », peu éloigné du prévisionnel. La qualité de service de Domo Creuse Assistance est plébiscitée par les abonnés et vérifiée au travers du travail de contrôle de la cellule domotique. A ce titre, les conditions de l'exécution de la DSP sont satisfaisantes

Nos offres

Fonctionnelles et rassurantes, elles vous garantissent **sécurité et confort**.



OFFRE TÉLÉASSISTANCE



MÉDAILLON D'APPEL

Une simple pression déclenche une alerte et vous met en relation avec l'un de nos chargés d'assistance (disponible en bracelet ou en pendentif).



TERMINAL DE LIAISON

Raccordé à votre domicile, il permet de déclencher et d'envoyer des alertes vers Domo Creuse Assistance et de communiquer avec l'un de nos chargés d'assistance.



APPELS DE CONVIVIALITÉ ET DE SOUTIEN GRATUITS

OFFRE PACK DOMOTIQUE



Pour prévenir les accidents domestiques



DÉTECTEUR DE FUMÉE



DÉTECTEUR DE TEMPÉRATURE EXTRÊME (HAUTE ET BASSE)



DÉTECTEUR DE MONOXYDE DE CARBONE



DÉTECTEUR DE GAZ

Pour alerter



BRACELET DÉTECTEUR DE CHUTE BRUTALE



TIRETTE D'APPEL
Fixée dans la douche par exemple



MONTRE CONTEMPORAINE
avec bouton d'alerte intégré

Pour prévenir les chutes



PARCOURS LUMINEUX

Pour se divertir, s'informer, rester en contact avec ses proches



TABLETTE TACTILE
Avec accompagnement personnalisé aux usages

Tous ces dispositifs directement reliés à Domo Creuse Assistance nous préviennent automatiquement en cas d'anomalie chez vous et vous alertent aussi simultanément.



La téléassistance de proximité, c'est quoi ?

Notre équipe installe chez vous un matériel connecté pour que vous puissiez déclencher un appel d'assistance en cas de besoin.



VOTRE TERMINAL DE LIAISON

Branché à une prise de courant et connecté au téléphone du domicile ou au réseau mobile, il permet de déclencher et d'envoyer des alertes vers Domo Creuse Assistance et de communiquer avec l'un de nos chargés d'assistance.



VOTRE MÉDAILLON D'APPEL

Ce médaillon, disponible en bracelet ou en pendentif, est muni d'un bouton qui, d'une simple pression, déclenche une alerte et vous met en relation avec l'un de nos chargés d'assistance.

Les chargés d'assistance de Domo Creuse Assistance veillent sur vous 24h/24 et 7j/7 et vous viennent en aide quand vous en avez besoin (un malaise, une fatigue soudaine, une chute, une angoisse...).



1 VOTRE APPEL

Appuyez sur votre bracelet d'appel dès que vous en ressentez le besoin. L'appui déclenche une alerte chez Domo Creuse Assistance.



2 LA PRISE EN CHARGE

Un chargé d'assistance dialogue directement avec vous grâce au terminal de liaison. Il vous rassure et détermine avec vous le mode d'intervention pour vous aider.



3 L'AIDE ET SECOURS

Selon la situation, le chargé d'assistance prévient les personnes les plus proches pour vous aider (famille, voisins, médecins, services de secours).

Calendrier 2022



De gauche à droite : Élodie, Dimitri, Laurence et Annelise



De gauche à droite : Amélie, Emélie et Florian



De gauche à droite : Fiona, Lilian et Magali



De gauche à droite : Patricia, Margorie et Eva



De gauche à droite : Florian M, François-Xavier, Damien, Fabien et Florian P.

Merci pour votre confiance !

