

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

Rapport d'Activités 2024 Délégation de Service Public (DSP) Domo creuse Assistance (DCA)

Sommaire

Première partie : faits marquants en 2024

Modèle économique de la délégation de service public (DSP)	1
Evolution des activités de contrôle qualitatif de la DSP par la Cellule Domotique	1.2
Perspectives et proposition	2
Partenariats SDIS23/CD/DAC23	2.4
Traitement et rôle d'importance de la plateforme auprès d'usagers isolés :	5
Aide individuelle de la CFPPA de la Creuse pour le Pack Domotique	5.6

Deuxième partie : Rapport d'activités 2024

Les bénéficiaires du dispositif départemental de téléassistance en 2024	6.7.8
Résiliation	8
Analyse des alarmes ou appels entrants	9
Appels sortants et actions pour lutter contre la solitude, l'isolement et le repérage de situations critiques	10
Toutes interventions confondues	10.11.12
Les indicateurs de qualité de service	13.14
Equiperment des plates-formes d'écoute Domo Creuse Assistance et Corrèze Téléassistance et RH.....	14.15.16
Prestations aux usagers et satisfactions	17.18
Comptes de délégation	19.20

Première partie : faits marquants en 2024

I. 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 a été présenté aux différentes instances nécessaires, il est mis en application jusqu'à la fin de la DSP.

II. 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, à procéder aux visites de contrôle à domicile, de la Délégation de Service Public accordée à Domo Creuse Assistance en 2015.

Un maillage du territoire a été effectué pour que la démarche soit objective et parfaitement représentative du panel d'abonnés de la plateforme d'assistance, variant en localisation, âge, condition familiale, type d'abonnement, prise en charge dans l'APA/PCH ou non ainsi que le contrôle téléphonique du temps de réponse et respect de la DSP.

- ✦ **Contrôles téléphoniques du temps de réponse et respect de la DSP : 59 contrôles réalisés le matin, le soir, en semaine, week-end et jours fériés.**

Deux ou trois problèmes ont été remontés à Domo Creuse Assistance, à savoir que la plateforme de Corrèze a décroché en disant « Corrèze assistance bonjour » au lieu de « Domo Creuse Assistance bonjour ».

- ✦ **Cependant 45 contrôles réalisés sur les communes suivantes :**

Ajain	Genouillac	Lavaveix-les-Mines
Auzances	Glénic	Lépinas
Bonnat	Gouzon	Lourdoueix-Saint-Pierre
Bourganeuf	Guéret	Mérinchal
Champagnat	Jarnages	Saint-Goussaud
Châtelus-le-Marcheix	Ladapeyre	Saint-Léger-Bridereix
Fursac	Lafat	Saint-Priest-la-Plaine

Ces contrôles n'ont pas révélé de problèmes majeurs, quelques ajustements ont été demandés à DomoCreuse Assistance (ajouts, tirette d'appel, mobi'lib, etc.) et quelques demandes de maintenance suite à de possibles dysfonctionnements de détecteurs de gaz et de fumée.

L'accueil réservé par les usagers est toujours très satisfaisant. Ils apprécient le contrôle et comprennent que le Département de la Creuse est en arrière-plan de Domo Creuse Assistance. Cela les rassure.

Ces visites de contrôle furent également la possibilité d'être confronté à différentes réalités de terrain et d'imaginer -et proposer- de nouveaux matériels dans la DSP actuelle (amplificateur téléphonique, Mobi'lib) ou pour la prochaine DSP si elle est reconduite (visiophone, volets roulants, détecteur de fumée connecté au bracelet avec vibration importante en cas de fonctionnement, etc.).

Les contrôles de la Délégation de Service Public ont pour objectif de rappeler au délégataire que le Département s'assure de la bonne exécution et du bon fonctionnement du service. Mais aussi l'assurance de voir porter à sa connaissance des problèmes constatés sur le terrain par d'autres personnes que ses techniciens et de constater la qualité de service qui leur est imposée au quotidien.

III. Perspectives et proposition

Outre l'aspect vérification des matériels, les 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 :

- ✦ Demande de réévaluation auprès de l'UTAS ;
- ✦ Demande de prise de contact par l'UTAS d'un usager ;
- ✦ Proposition de solution adaptée ;

Comme d'habitude, ces visites de contrôle ont aussi donné l'opportunité d'être confrontées à différentes réalités sur le terrain, et d'imaginer et de proposer des équipements évolutifs dans la Délégation de Service Public actuelle.

Pack Handicap	Capteur porté de Présence, pour un public ayant un trouble cognitif
Equipement de télémédecine	Détecteur de fumée connecté à un bracelet à forte vibration pour un public sourd
Expérimentation d'un logement Domotique	Dispositif connecté destiné aux personnes atteintes de cécité ou de malvoyance
Dispositif de prévention de chute ICOPE	Pack sensorielles connecté pour la diminution du stress chez les personnes âgées à domicile

L'ensemble de ces dispositifs compte dans la réflexion d'amélioration de la Délégation de Service Public, tant en terme de service qu'en terme de matériels.

IV. Partenariats SDIS23/CD/DAC23

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.

Au cours de l'année 2024 des multitudes de rencontres ont eu lieu dans le cadre du partenariat SDIS-DAC-DCA-CD23 de ces différents temps d'échanges est sortie plusieurs propositions et la mise en place de l'avenant à la convention.

Ces COPIL permettent d'améliorer le dispositif « sapeurs-pompiers référents » et d'intervenir autant que faire se peut sur l'anticipation de chutes futures possibles et la proposition de mise en place médicales, techniques ou sociales au domicile des chuteurs concernés.

Accompagnement Technique CD / SDIS23

La procédure est réalisée sur papier, le bon fonctionnement du projet expérimental est affecté par plusieurs difficultés causées par cette pratique (lisibilité orthographique, délai de renseignement, traitement et transmission des fiches renseignées). L'acquisition pour le SDIS23 des tablettes numériques (30) permet d'optimiser et fluidifier les pratiques existantes.

Le Conseil Départemental a attribué au SDIS23 sous la forme d'une cession à titre gratuit de 30 tablettes Huawei MediaPad T5.

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

Les services de secours ont été sollicités **2043** fois au cours de l'année 2024 par les services de DCA 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 qu'on parle bien de sollicitations auprès du SDIS 23 ce qui veut dire que, en fonction de la situation exposée par les services de DCA, le SDIS transmet au SAMU

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

a) Sollicitations des secours 2024

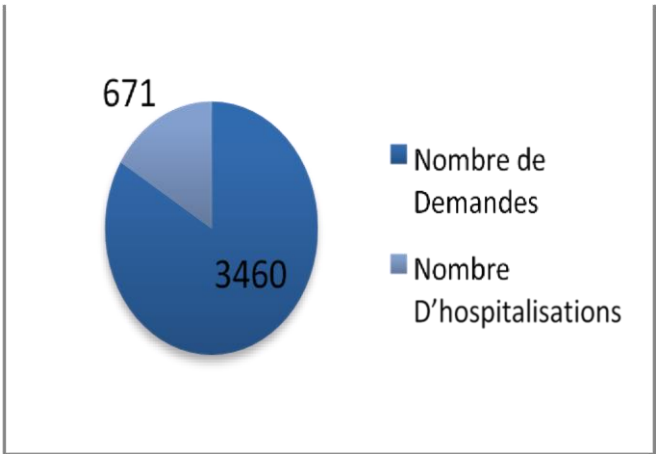
	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Octobre	Novembr e	Décembr e	Total
SAMU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pompiers	179	155	158	139	162	152	167	195	187	170	191	188	2043
Transfert des pompiers vers SAMU pour avis médical	35	31	37	44	32	22	29	43	33	45	46	37	434
Médecin à domicile mandaté par le SAMU	2	5	0	2	0	2	1	2	4	1	2	3	24
TOTAL	216	191	195	185	194	176	197	240	224	216	239	228	2501

b) Types de sollicitations 2024

	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Octobre	Novembre	Décembre	Total	%
Aide à la mobilité	2	3	3	6	8	4	3	11	7	2	2	6	57	2%
Chute	198	173	178	169	169	158	212	216	204	166	159	215	2217	64%
Chute à la demande d'un tiers	4	3	10	2	3	12	3	8	11	18	18	9	101	3%
Détresse morale	3	3	2	3	0	2	0	2	1	1	3	2	22	1%
Malaise pathologie	49	57	37	60	33	41	35	49	44	56	51	51	563	16%
Malaise à la demande intervenant de d'un	23	10	16	4	15	13	6	12	12	10	20	14	155	4%
Intempestive	25	13	23	15	33	20	29	29	32	25	37	28	309	9%
Sécurité à domicile	5	2	1	0	0	0	3	1	4	6	7	7	36	1%
Alarme déguisée	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAUX	309	264	270	259	261	250	291	328	315	284	297	332	3460	100%

c) Nombre d'hospitalisations par sollicitations des alarmes 2024

	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Nombre de demandes	309	264	270	259	261	250	291	328	315	284	297	332	3460
Nombre d'hospitalisations	71	57	56	55	47	52	46	68	45	52	62	60	671



3460 sollicitations (vers le SDIS ou les tiers intervenants) se soldent par 671 hospitalisations soit moins de 20 % sur l'ensemble des sollicitations

Des contacts très réguliers depuis 2015 avec les services du SDIS et du CD 23 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 de 2 « sapeurs-pompiers référents » 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 DCA jusqu'à la fin de la DSP fin 2025.

V. Traitement et rôle d'importance de la plateforme auprès d'usagers isolés :

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.

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, une ligne gratuite a été mise à disposition (numéro vert 0800 00 23 23) que DCA réceptionne 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 même si les appels sont très rares.

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.

Une volonté affirmée guide l'action de DCA 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.

DCA insiste sur leurs disponibilités et fait savoir qu'ils sont 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 accueillies au même titre que les autres et bénéficient du dispositif sans restriction (ces personnes sont en principe exclues des dispositifs de téléalarme 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.

VI. 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.

CFPPA : 233 dossiers

Dossiers clos en 2024 : 139

- ✦ Clos sans suite : 81
- ✦ Clos avec passage en TPA ASPA : 4
- ✦ Clos avec passage en TPA CFPPA : 54

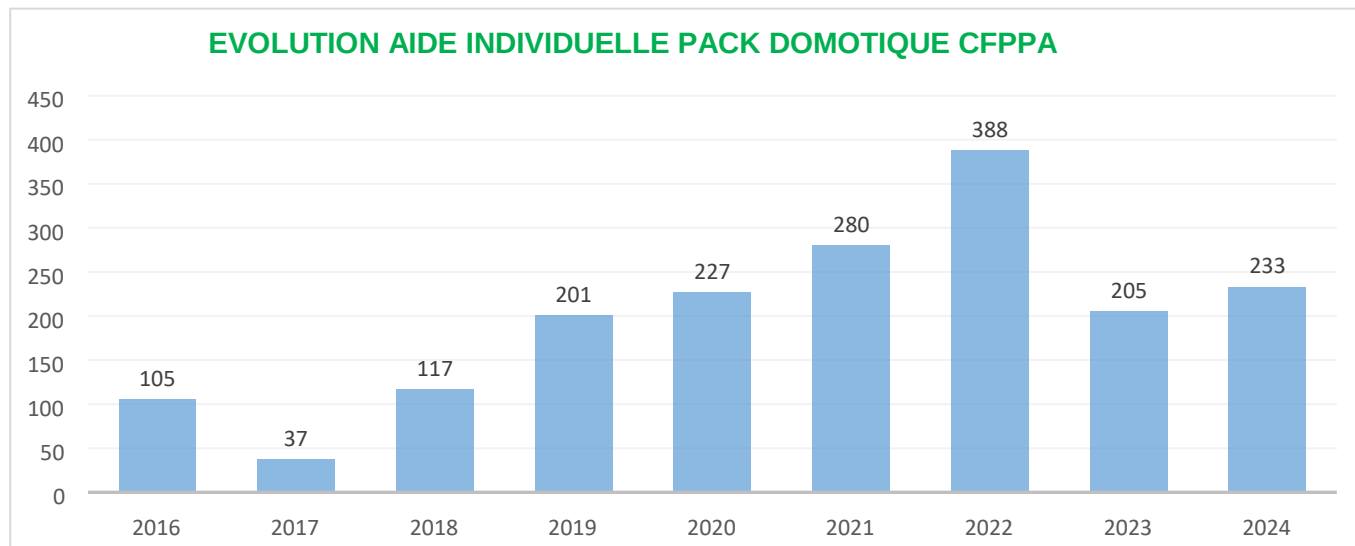
Dossiers actifs au 01/01/2025 : 94

- ✦ Dont 4 financés conjointement avec la MSA
- ✦ Dont 1 financé conjointement avec la CARSAT (sur 54 assurés indiqués être sous le régime de retraite de la CARSAT mais ne précisant pas s'ils bénéficient ou non d'une aide à la téléassistance)

Enveloppe 2024 allouée : 30.000 € :

- ✦ Montant dépensé : 29.761,27 €
- ✦ Montant non dépensé : 238,73 €

Par rapport à l'année précédente, on constate une augmentation du nombre de personnes aidées pour le Pack Domotique.



Deuxième partie : Rapport d'activités 2024

VII. Les bénéficiaires du dispositif départemental de téléassistance en 2024

Evolution globale : **731 nouvelles installations en 2024 dont 254 comptabilisées en packs domotique et surtout en plus 237 transformations de téléassistance en packs domotique**

Nouveaux Abonnés	Domotique	Nouvelle Installation	27	32	20	16	19	25	16	17	28	25	14	15	254
	Télé assistance	Nouvelle Installation	32	36	38	53	38	40	44	39	27	48	44	38	477
	TA mobile 4_Mobi'Lib	Nouvelle Installation	23	33	26	35	29	30	31	22	27	31	22	33	342
	TOTAL MENSUEL NOUVEAUX ABONNES		59	68	58	69	57	65	60	56	55	73	58	53	731
Nouveaux Abonnés	Domotique	Changement domotique	14	20	32	26	18	20	19	15	12	16	24	21	237
	TOTAL MENSUEL CHANGEMENTS DE TYPE		14	20	32	26	18	20	19	15	12	16	24	21	237

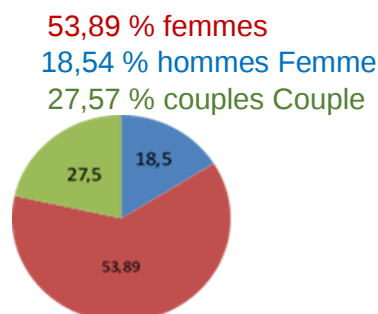
otaux	TOTAL MENSUEL DOMOTIQUE	41	52	52	42	37	45	35	32	40	41	38	36	491
	TOTAL MENSUEL INSTALLATIONS	73	88	90	95	75	85	79	71	67	89	82	74	968
	CUMUL ANNUEL DES INSTALLATIONS	73	161	251	346	421	506	585	656	723	812	894	968	

En 2024 : Les installations de packs sont essentiellement réalisées à la suite des informations diffusées par les techniciens sur le terrain lors de chaque intervention : installations, dépannages, maintenances ainsi que des renseignements communiqués par téléphone par le pôle administratif lors des prises de RDV et sont au nombre de :

2024	PACK
TOTAL	296

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 aussi et surtout les aides financières possibles en détails et accompagnent de A à Z les usagers dans leurs démarches de financement sans lesquelles peu de packs se concrétiseraient.

Répartition par sexes en 2024



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

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

Contrats actifs en 2024

	Moins de 65 ans	65-74 ans	75-84 ans	85-94 ans	95-99 ans	Plus de 100 ans	Total
Homme	171 3,24%	185 3,50%	287 5,43%	5,47%	36	11 0,21%	979
Femme	160 3,03%	257 4,87%	739 13,99%	28 27,14%	0,68%	36 0,68%	18,54%
Couple	49 0,93%	152 2,88%	463 8,77%	9 13,37%	221	5 0,09%	2846
				14	4,18%		53,89%
				33	81 1,53%		145627,57%
				706			
Total	380 7,20%	594 11,25%	1489 28,20%	2428 45,98%	338 6,40%	52 0,98%	5281 100,00%

Contrats actifs au 31/12/2024

	Moins de 65 ans	65-74 ans	75-84 ans	85-94 ans	95-99 ans	Plus de 100 ans	Total
Homme	108 2,48%	163 3,74%	235 5,39%	4,84%	21	7	745
Femme	110 2,52%	207 4,75%	663 15,20%	21 27,81%	0,48%	0,16%	17,08%
Couple	45 1,03%	133 3,05%	415 9,51%	1 13,98%	152	13	2358
				12	3,48%	0,30%	54,06%
				13	51 1,17%	5 0,11%	125928,86%
				610			
Total	263 6,03%	503 11,53%	1313 30,10%	2034 46,63%	224 5,14%	25 0,57%	4362 100,00%

Les contrats actifs sur 2024 sont tous les contrats qui ont été actifs même très peu de temps sur l'année

Les contrats actifs au dernier jour de l'année sont tous les contrats téléassistance, packs, TA mobile (hors DSP) et Mobilib dans ou hors pack. Les contrats Mobilib inclus dans le pack ne font l'objet d'aucun abonnement et sont au nombre de plus de 600. Pour coller au plus près de la réalité des abonnements il vaut mieux parler d'abonnés plutôt que de contrats et qui sont au nombre d'un peu plus de 3600

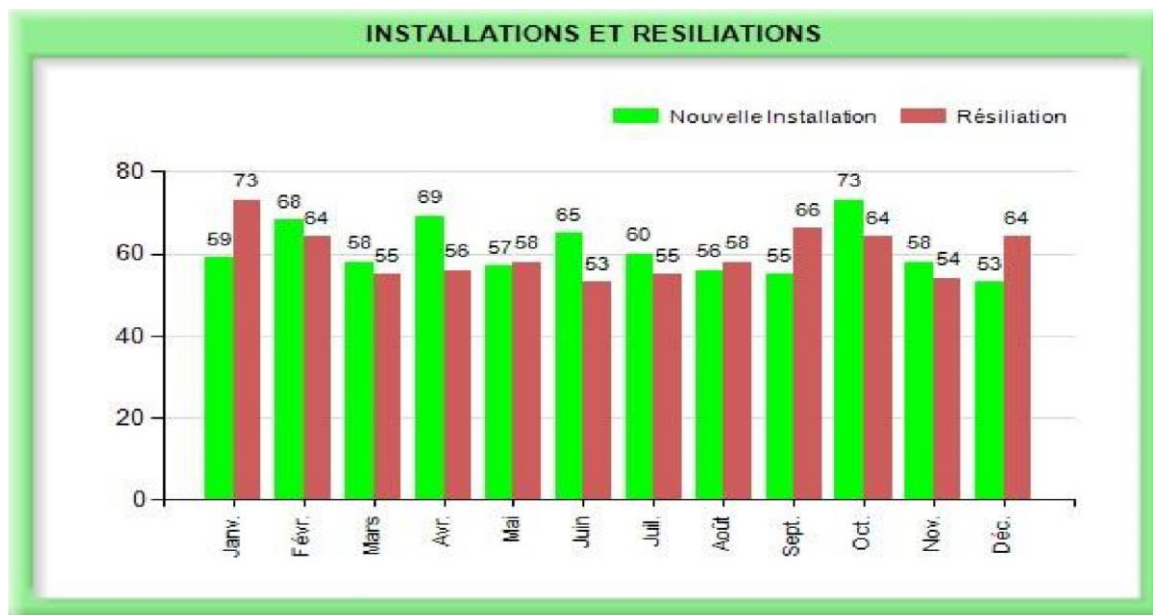
Origine des abonnements :

- ★ Demandes spontanées des usagers ou de leurs proches (par le bouche à oreilles et les réseaux) pour environ 40 % des demandes
- ★ Informations des Assistantes sociales des Centres Hospitaliers et du Conseil Départemental pour 42 % (En augmentation par rapport à l'an passé grâce à un assistant social du CH de Guéret qui préconise et fait installer le service à chaque sortie d'hospitalisation)

VIII. Résiliations

Au cours de l'année 2024, 720 résiliations ont été enregistrées.

		Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Résiliations	Domotique	47	43	33	34	28	34	35	33	39	38	33	39	436
	TA mobile 4_Mobi'Lib	8	4	2	5	5	5	6	3	8	4	7	8	65
	Télé assistance	26	21	22	22	30	19	20	25	27	26	21	25	284
	TOTAL MOIS	73	64	55	56	58	53	55	58	66	64	54	64	720
CUMUL ANNUEL DES RESILIATIONS		73	137	192	248	306	359	414	472	538	602	656	720	



L'essentiel des résiliations est généré par des sorties naturelles (entrées en institutions ou décès).

Abonnés sans réseau de solidarité

Le réseau de solidarité au fil des années s'est étiolé, en effet, les facteurs les plus courants sont : soit les intervenants sont plus âgés que l'abonné lui-même, soit décédés, soit la famille n'habite plus sur place. Face à ce constat, un partenariat avec le SDIS a vu le jour sous la forme d'une expérimentation. A la suite de cette expérimentation « SP référent » pour suppléer à la carence de réseau de solidarité sur 2019 et 2020, une convention tripartite CD 23/SDIS 23/DCA relative au financement des interventions « SP référent » du SDIS sur sollicitation de la DSP DCA dans le cadre des missions confiées a été signée en 2021 jusqu'à la fin de DSP pour que DCA subventionne les interventions dans le cadre des « SP référent » à hauteur d'un nombre croissant d'interventions jusqu'en 2025.

Abonnés reliés ADSL en 2024 pour proposition tablette dans pack

670 bénéficiaires de packs disposent de l'ADSL et sont actuellement concernée par la proposition d'une tablette comprise dans le pack mais moins de 185 usagers en bénéficient, DCA, sur les conseils de La Cellule Domotique du département, propose de pouvoir avoir une tablette 4G à disposition si notre abonné ne dispose pas d'une connexion internet pour 2 € de plus par mois ce qui représente aujourd'hui 25 tablettes sur les 185 déployées. Malgré cette option, le nombre de demandes de tablettes ne décolle pas. L'intérêt pour l'inclusion numérique reste faible.

2) L'utilisation de la téléassistance par les bénéficiaires en 2024

Alarmes traitées sur les plates-formes Téléassistance :

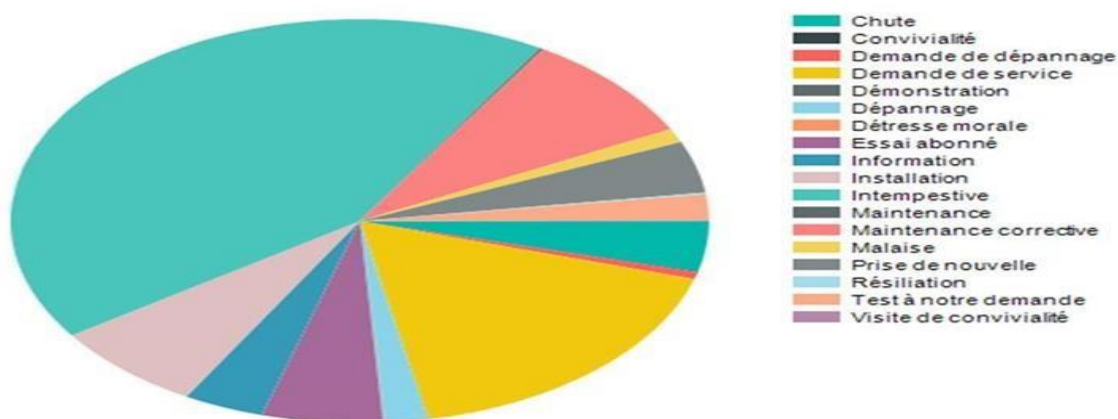
Plus de 84 500 alarmes traitées en 2024 tous types d'alarmes confondus soit une moyenne de 231 alarmes par 24h.

298 473 tests périodiques ont été réalisés sur les transmetteurs filaires (48h) + 847 656 tests périodiques sur les transmetteurs GSM soit 1 146 129 tests de fonctionnement gérés en 2024. La forte augmentation des tests sur les transmetteurs GSM démontre un déploiement massif du GSM (appareil qui n'est plus relié et soumis à la ligne de téléphone RTC)

Ces tests ou absences de tests périodiques génèrent plus de 8 400 appels sortants pour des actions de vérification en 2024

IX. Analyse des alarmes ou appels entrants

En 2024, les alarmes sont motivées pour les motifs suivants :



X. Appels sortants et actions pour lutter contre la solitude, l'isolement et le repérage de situations critiques

En 2024 DCA a répondu à près de 15 500 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 DCA décèle une détresse ou solitude plus particulière et afin d'aider les bénéficiaires à y faire face ou en cas de canicule l'été.

DCA propose un 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, DCA continue à assurer un suivi à raison de 4 visites annuelles maximum par abonné.

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 pu être lanceurs d'alertes en faisant de nombreux signalements et remontées d'informations sur ces situations aux services du Conseil Départemental de la Creuse afin de faire intervenir les professionnels compétents avant que les situations complexes ne se dégradent plus.

		Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Appels convivialité	Anniversaire	360	355	380	334	377	316	334	334	337	312	299	328	4 066
	Convivialité	3 410	3 515	3 386	3 406	3 239	3 429	3 308	3 388	1 862	4 305	3 428	3 447	40 123
	Prise de nouvelle	641	530	541	554	533	512	620	612	597	546	585	621	6 892
	Suivi installation domotique	148	202	214	171	149	174	165	117	147	176	149	159	1 971
	TOTAL MOIS	4 559	4 602	4 521	4 465	4 298	4 431	4 427	4 451	2 943	5 339	4 461	4 555	53 052
CUMUL ANNUEL DES APPELS DE CONVIVIALITE		4 559	9 161	13 682	18 147	22 445	26 876	31 303	35 754	38 697	44 036	48 497	53 052	

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 CD23 en septembre 2022. En 2024 ce sont environ 15 d'abonnés visités dans le cadre du projet. Par extension, le CD 23 demande à DCA d'étoffer cette offre avec 1 visite accompagnée d'un bouquet de fleurs ou des chocolats à tous les bénéficiaires centenaires. En 2024 12 ont été visités.

La complexité pour remplacer 2 ETP en congé parental ont obligé le 0,5 ETP dédié aux visites de convivialité à rester plus au bureau pour assurer la continuité de service lors de la prise des alarmes.

XI. Toutes interventions confondues

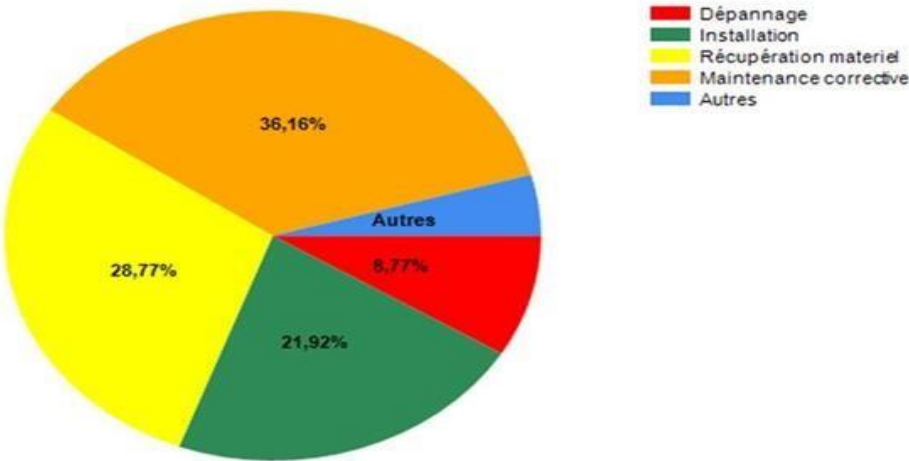
			Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Nouveaux Abonnés	Domotique	Nouvelle Installation	27	32	20	16	19	25	16	17	28	25	14	15	254
	Télé assistance	Nouvelle Installation	32	36	38	53	38	40	44	39	27	48	44	38	477
	TA mobile 4_MobiLib	Nouvelle Installation	23	33	26	35	29	30	31	22	27	31	22	33	342
	TOTAL MENSUEL NOUVEAUX ABONNES		59	68	58	69	57	65	60	56	55	73	58	53	731
	Domotique	Changement domotique	14	20	32	26	18	20	19	15	12	16	24	21	237
	TOTAL MENSUEL CHANGEMENTS DE TYPE		14	20	32	26	18	20	19	15	12	16	24	21	237
	TOTAL MENSUEL DOMOTIQUE		41	52	52	42	37	45	35	32	40	41	38	36	491
	TOTAL MENSUEL INSTALLATIONS		73	88	90	95	75	85	79	71	67	89	82	74	968
CUMUL ANNUEL DES INSTALLATIONS			73	161	251	346	421	506	585	656	723	812	894	968	
V s les	Accompagnement aux usages		12	7	12	6	2	10	7	3	4	2	4	4	73
	Dépannages		41	42	44	34	40	56	50	38	36	42	29	32	484
	Maintenances		158	245	207	247	229	223	145	161	207	265	148	149	2384

	Visite de convivialité						5	5					4	14
Résiliations	Domotique	47	43	33	34	28	34	35	33	39	38	33	39	436
	TA mobile 4_MobiLib	8	4	2	5	5	5	6	3	8	4	7	8	65
	Télé assistance	26	21	22	22	30	19	20	25	27	26	21	25	284
	TOTAL MOIS	73	64	55	56	58	53	55	58	66	64	54	64	720
CUMUL ANNUEL DES RESILIATIONS		73	137	192	248	306	359	414	472	538	602	656	720	

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 2024 a mobilisé : 5,1 ETP

Répartition des interventions : décembre 2024



Temps moyens d'interventions

Moyenne Interventions terrain		

Installation TA	1h15	1h pour l'installation et 15 minutes démonstration pack et/ou autre service
Installation pack	2h30	
Démonstration TA	1h15	1h si installation et 15 minutes démonstration pack
Installation TA mobile	1h30	
Récupération Pack	30 minutes	
Récupération TA	15 minutes	
Récupération TA mobile	15 minutes	
Maintenance TA	45 minutes	30 minutes pour la maintenance et 15 minutes démonstration pack et/ou autre service
Dépannage TA	45 minutes	30 minutes pour la maintenance et 15 minutes démonstration pack et/ou autre service
Accompagnement aux usages	1h30	
Dépannage pack	1h	
Dépannage pack si changement de pack	2h	
Maintenance pack	1h	
Maintenance pack si changement de pack	2h	

Temps de trajet optimisé sur la journée par secteur mais variable si dépannage hors secteur.

XII. Les indicateurs de qualité de service

d) Moyens matériels : (voir annexe)

Equipement au domicile de la personne :

Fort de l'expérience des années antérieures, DOMO CREUSE ASSISTANCE a radicalement modifié l'offre du pack domotique en introduisant un choix de périphériques environnementaux plus étendu et surtout modulables, offrant ainsi un équipement adapté au logement de chacun. Une étude au domicile est effectuée systématiquement par les techniciens de DCA pour répondre au mieux aux besoins. Les équipements existants et installés de 2015 à mi-2024 ont été progressivement remplacés par du matériel de nouvelles générations. Ainsi, plusieurs types de matériel composent le parc Domo Creuse Assistance.

Quel que soit le dispositif choisi, les bénéficiaires sont systématiquement équipés d'un transmetteur et émetteur(s), le transmetteur est la base constitutive du pack domotique.

- ✦ Détecteur infra-rouge et détecteurs d'ouverture LEGRAND CARE
- ✦ Dispositif d'ouverture à distance / Module de pilotage hublot ou domotique LEGRAND CARE

- ✦ Les transmetteurs
- ✦ Le Quiatil Easy Connect et Connected
- ✦ Capteur de température ✦ Automatisation de l'éclairage
- ✦ Prise mobile inter radio
- ✦ L'éclairage
- ✦ Détection de chute
- ✦ Détecteur de monoxyde de carbone
- ✦ Tirette de douche ou poire d'appel LEGRAND CARE et SOLEM
- ✦ Dispositif d'ouverture à distance / Module de pilotage hublot ou domotique LEGRAND CARE
- ✦ tablette tactile
- ✦ Déclencheurs tactiles pour personnes en situation de handicap (CIMIS compatible QUIATIL Easy Box et SOLEM)
- ✦ Mobi'lib

e) Entretien, maintenance des dispositifs et accompagnements aux usages de la tablette réalisés

L'ensemble représente plus de 2 900 interventions des techniciens de DCA au domicile des usagers. Par ailleurs, on peut remarquer qu'il est nécessaire d'avoir au moins 3 accompagnements pour commencer à s'approprier la tablette mais ce n'est en général pas suffisant pour une bonne maîtrise de l'outil.

		Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc	TOTAL
Visites	Accompagnement aux usages	12	7	12	6	2	10	7	3	4	2	4	4	73
	Dépannages	41	42	44	34	40	56	50	38	36	42	29	32	484
	Maintenances	158	245	207	247	229	223	145	161	207	265	148	149	2384
	Visite de convivialité						5	5					4	14

✦ à caractère préventif :

2 868 interventions préventives ou correctives.

Ces interventions sont aussi une manière de présenter le pack domotique aux usagers n'ayant que la Téléassistance en leur faisant une démonstration concrète et en étudiant les aides possibles auxquelles ils peuvent prétendre.

✦ à caractère curatif :

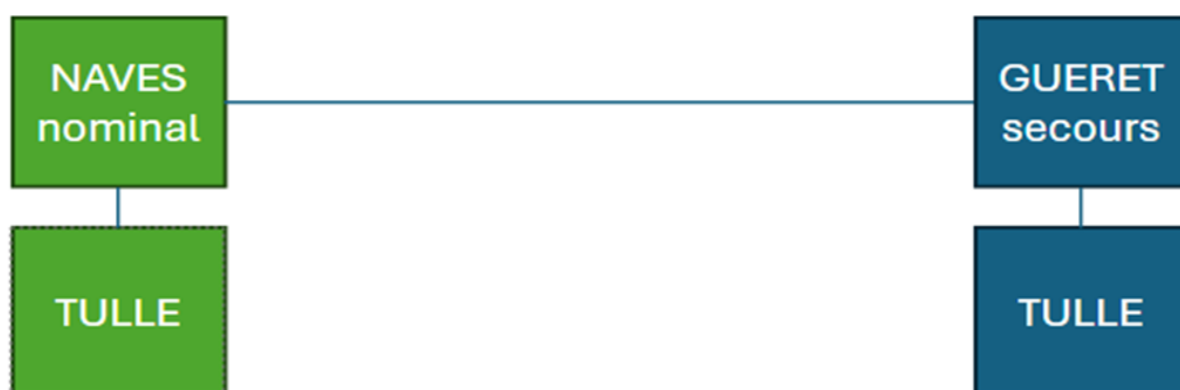
Toute absence de test périodique (24h ou 48h) génère :

- un appel téléphonique des opérateurs de la plate-forme d'écoute à l'abonné concerné,
- une demande d'essai manuel de la part de l'abonné.
- Si essai négatif, déplacement au domicile pour dépannage ou remplacement d'où 484 interventions.

Toutes ces interventions sont gratuites pour les usagers et sans aucune perception financière autre que le montant de l'abonnement

XIII. Equipement des plates-formes d'écoute Domo Creuse Assistance et Corrèze Téléassistance et RH

Depuis le 1er janvier 2024, la prestation de téléassistance s'appuie sur la plateforme technique de veille et d'écoute de son partenaire et sous-traitant : Corrèze Autonomie fonctionnant 24h/24 et 7j/7. L'organisation reste identique à celle en place jusqu'au 31 décembre 2023. Domo Creuse est configuré comme site secours et Corrèze Autonomie comme site nominal, Tulle est le site secours pour les 2 organismes afin d'assurer une parfaite redondance.



Plateforme située à Guéret - 11 Rue des Sabots Place du marché.

Opérationnelle depuis le 15 octobre 2010, cette plate-forme technique assure la totalité du service pour les abonnés creusois 6 jours/7 de 9h à 18h. En totale redondance avec la plate-forme Corrèze Autonomie ce qui permet d'absorber les surcharges de flux ou de pallier toute rupture et de traiter les appels et alarmes en dehors des heures d'ouverture du site de Guéret Comme expliqué cidessus.

Multi-protocoles c'est-à-dire en capacité de raccorder toutes marques de transmetteurs et émetteurs présents actuellement sur le marché.

Equippée d'une solution globale pour la réception et la gestion automatisées des appels et apportant toute garantie de fiabilité.

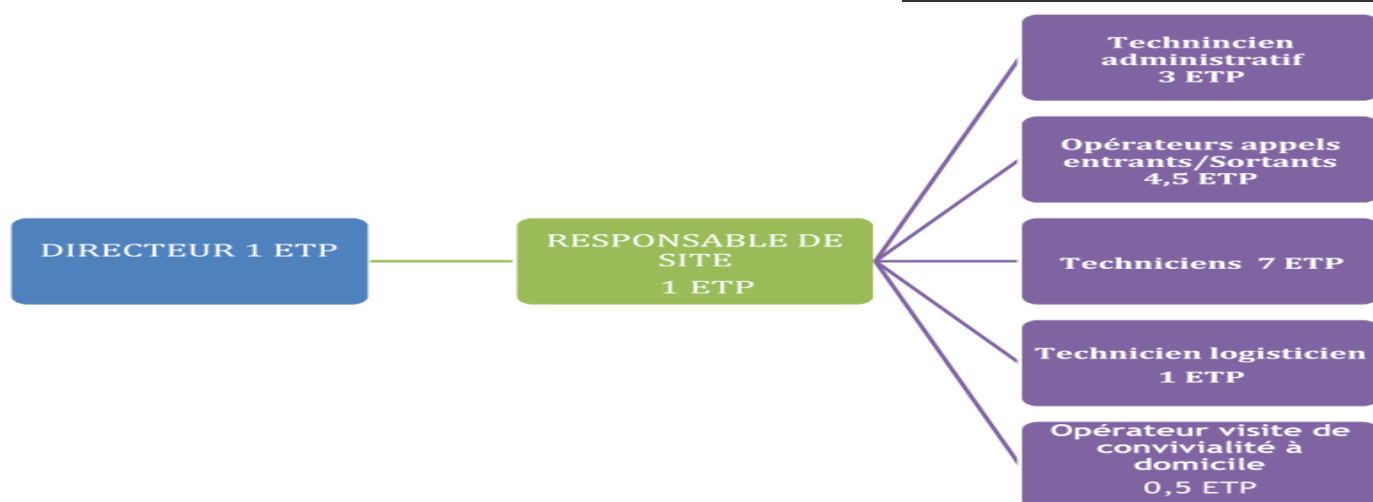
La plateforme de Guéret est raccordée à la fibre optique.

f) Moyens humains

Composition de l'effectif : 18 ETP au 01/01/2024 :

Récupération sur Domo Creuse Assistance de la partie RH et facturation à la suite du départ de Corrèze téléassistance de la Fondation Partage et Vie mais plus de refacturation de personnel inter établissement

- ✦ 7 techniciens
- ✦ 1 technicien logistique
- ✦ 4,5 opérateurs chargés d'assistance ✦ 3 techniciens administratifs
- ✦ 1 cadre responsable de plate-forme.
- ✦ 0,5 chargé d'assistance visite à domicile
- ✦ 1 Directrice



Types de contrats :

L'ensemble des salariés est actuellement en CDI. 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 9h à 18h.

Organisation d'astreintes les jours fériés et tous les dimanches de mi-juin à mi-septembre durant les périodes d'orages

g) Sécurité du dispositif voir annexe :

Fiabilité du matériel, Le Quatil Easy et le LUNA sont fiables, peu de pannes, pas de dysfonctionnements notoires.

Le matériel s'autoteste à raison d'un test toutes les 48h et un test toutes les 24h pour les nouveaux matériels.

Des procédures de gestion rigoureuses des tests de fonctionnement nous ont permis de déceler des pannes très rapidement et d'intervenir dans les heures suivantes, ainsi en 2024, 484 interventions au domicile ont été réalisées pour dépannage de matériel. Stock tampon de 100 appareils en période estivale sur la plate-forme pour répondre aux pannes saisonnières et massives.

h) Traçabilité des appels :

Le système d'écoute assure une traçabilité complète : le double équipement redondant garantit la conservation des données pour une durée illimitée.

Sur fichier informatique :

Enregistrement automatique, dans la fiche abonné, dans le journal des appels avec compte-rendu de l'opérateur. Archivage : 1 an

Par enregistrement des communications de manière bi - latérale : Mise en place d'un enregistreur après autorisation DGSN accordée fin 2002.

Effectivité : Début 2003.

Conservation des enregistrements sur disque dur.

Délai d'archivage autorisé : 2 mois.

Cet aspect de la traçabilité correspond à une attente forte, exprimée dans la convention de délégation de service public, elle permet de dégager ou de reconnaître notre responsabilité en cas de contestation des usagers ou de leur famille.

Autorisation CNIL.

Traçabilité des tests de fonctionnement ou absence de test : même principe.

i) Autonomie en énergie électrique :

Le système de réception des appels est secouru lors des coupures de secteur électrique par des onduleurs modulables qui nous assurent actuellement une autonomie de 4 heures.

Au-delà le site de redondance est utilisé sur Naves. Des crashs tests sont effectués mensuellement. Un plan de rétablissement de l'activité est écrit dans nos procédures.

XIV. Prestations aux usagers :

Information, accueil, communication :

Le public est informé par la diffusion de dépliant remis en quantité et suivant la demande aux unités territoriales d'action sociale, aux associations, aux services médico-sociaux (APA), aux professionnels de santé.

Vous souhaitez préserver le plus longtemps possible votre autonomie ?

→ Choisissez la téléassistance de proximité **Domo Creuse Assistance** !

Nos solutions sont efficaces pour sécuriser le logement, lutter contre l'isolement, et procurer confort et convivialité à toutes celles et ceux qui souhaitent vivre sereinement.

La téléassistance de proximité, c'est quoi ?

Notre équipe creusaine installe chez vous un matériel connecté pour que vous puissiez déclencher un appel d'assistance en appuyant sur votre bracelet d'appel, dès que vous en ressentez le besoin (un malaise, une fatigue soudaine, une chute, une angoisse etc.).

Votre appel

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

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.

L'aide et secours

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

Pourquoi choisir Domo Creuse Assistance ?

Nous proposons la meilleure qualité de service pour vous ou vos proches :

- Plateforme d'écoute, chargée d'assistance et techniciens en Creuse
- Écoute individualisée
- Abonnement tout compris (alertes, tests techniques, maintenance du matériel, dépannage)
- Appels de soutien et de convivialité réguliers compris dans l'abonnement
- Installation en 48 h et dans la journée en sortie d'hospitalisation
- Accompagnement et simplicité administrative (dossier complété au domicile de l'abonné)
- Contrôle des équipements toutes les 24h (autotests silencieux à distance)
- Dépannage dans les 24h (sous les jours, dimanche et jours fériés)
- Remplacement gratuit du matériel si besoin sans frais de déplacement ni supplément tarifaire

Les aides du département de la Creuse

Le Conseil départemental investit pour vous permettre de bénéficier de la téléassistance de proximité Domo Creuse Assistance à un tarif modéré. Une prise en charge partielle de l'abonnement peut être sollicitée dans le cadre de l'APA (Allocation Personnalisée à l'Autonomie) ou de la PCH (Prestation de Compensation du Handicap).

Les aides fiscales

Domo Creuse Assistance est agréée « Services à la personne », ce qui vous permet de bénéficier d'une réduction fiscale de 50% des sommes versées au titre de votre abonnement mensuel.

NOS PACKS AUTONOMIE

Nos packs d'autonomie sont conçus pour vous garantir sécurité et confort. Domo Creuse Assistance propose l'offre la plus complète d'équipements (détecteurs techniques, ballastage lumineux automatisé, interphonie déportée...)

Tarifs avant prise en charge et déduction

PACK SÉCURITÉ - 18 €/mois	PACK CONFORT - 38 €/mois
Simple et sûr	Complet et modulable
Forfait d'installation Offert	Forfait d'installation Offert
Équipement du pack Un terminal de liaison Un bracelet d'appel	Équipement du pack Un terminal de liaison Un bracelet d'appel Un détecteur de fumée Un chemin lumineux intégré + un équipement complémentaire au choix (voir options en libre choix)

Des options en libre choix

Quel que soit le pack choisi, il est tout à fait possible de nous écrire en complément des détecteurs et autres matériels techniques : détecteur de gaz, de chute, de monoxyde de carbone, croquet de douche, interphonie déportée ou tablette numérique avec services.

Suivant la demande aux unités territoriales d'action sociale, aux associations, aux services médicosociaux (APA), aux professionnels de santé. Un document de présentation du service est remis à tous les partenaires institutionnels. Un guide « Que faire en cas de chute », rappelant quelques conseils pour apprendre à se relever est remis aux usagers.



Que faire en cas de chute ?

Lorsqu'une chute survient au domicile, il est important de savoir comment réagir et comment se relever quand votre situation le permet.



Une attention particulière est portée à l'accueil téléphonique, de nombreuses explications sont fournies aux familles et aux futurs abonnés, une réponse personnalisée est apportée aux questions posées soit par l'assistante ou par la Direction, si besoin est. Un site internet présentant l'ensemble des services de DCA.

Un calendrier personnalisé (avec trombinoscope des salariés) est adressé à tous les bénéficiaires. Il est très apprécié et attendu dans les foyers dès le mois de décembre.

La communication externe est relayée par le Conseil Départemental qui informe régulièrement des évolutions du dispositif départemental par ses supports habituels (Creuse Magazine, dossier presse).

La communication interne s'effectue habituellement par DCA au travers de salons et forums, de réunions de présentation et d'information aux associations diverses, aux clubs du 3-ème âge, dans les mairies, aux assistantes sociales des centres hospitaliers creusois, lors de conférences publiques ou au cours d'ateliers thématiques.

Lors de ces réunions, nombre de personnes présentes dans le public (bénéficiaires ou leurs familles) souhaitent prendre spontanément la parole pour témoigner de l'accueil, de la gentillesse, de l'empathie et de l'écoute de l'ensemble de l'équipe, tant sur le terrain que lors des appels.

Salons/forums en présence de Domo Creuse Assistance en stand :

- ✦ Genouillac journée du bien-vieillir
- ✦ Journée du bien-vieillir Aubusson

- ✦ Maison France Service Sainte-Feyre journées portes ouvertes

j) Satisfaction de la demande :

L'optimisation des moyens techniques et des ressources humaines est une préoccupation constante pour apporter un service de qualité au moindre coût.

DCA a fait des propositions d'innovation techniques ont été faites en décembre 2022 à l'autorité délégante afin d'offrir la possibilité d'intégrer des dispositifs complémentaires dans la prestation du pack domotique (dossier complet remis à l'autorité délégante)

La recherche du meilleur rapport qualité, prix est un élément majeur.

- + 5 € sur chaque abonnement si transmetteur en GSM
- + 2 € pour tablette 4G

Il est important de préciser que sur ces tarifs peu d'abonnés paient en intégralité leur abonnement, soit ils bénéficient de l'APA avec ou sans reste à charge, soit ils peuvent bénéficier d'une prise en charge partielle pour le pack domotique de leur caisse de retraite telle que par exemple la MSA ou la CARSAT soit ils peuvent bénéficier d'une aide financière TPA ASPA, CFPPA ou TPA CFPPA sous condition de ressources si les aides de droit commun ne peuvent pas intervenir. Ils sont assistés dans ces démarches de prises en charge par DCA.

L'ensemble des bénéficiaires profite du crédit d'impôts de 50 % sur leur reste à charge au titre de l'aide à la personne. Voir annexe 8 sur le montant des exonérations financières prises en charge par DCA (TPA ASPA et TPA CFPPA).

La réactivité face à la demande reste un gage de qualité apprécié du public utilisateur.

- ✦ De nombreuses visites de contrôles inopinées ont été réalisées par les agents de la Cellule Domotique du CD 23 en 2024 afin de déterminer la qualité du service rendu et le retour est toujours positif

k) 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 gratuite • Mise à disposition d'un 2ème 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.

xv. Les comptes de la délégation

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 ».

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



Reconnue d'utilité publique

COMPTE DE RESULTAT

Domo Creuse Téléassistance - Guéret

Comptes annuels 2024

S²LOW

En euros

COMPTE DE RESULTAT	2023	2024
PRODUITS D'EXPLOITATION		
Cotisations	-	-
Ventes de biens	-	-
Ventes de prestations de service	1 170 561	1 162 282
Dont parrainages	-	-
Concours publics et subventions d'exploitation	513 006	683 261
Versements des fondateurs ou consommations de la dotation consommable	-	-
Ressources liées à la générosité du public	-	-
Dons manuels	-	-
Mécénats	-	-
Legs, donations et assurances-vie	-	-
Contributions financières	-	-
Reprises sur amortissements, dépréciations, provisions et transferts de charges	14 954	1 443
Utilisations des fonds dédiés	-	-
Autres produits	-	-
Contributions financières reçues	-	-
Versement des fondateurs	-	-
Quote-part de dotations consommables virées au compte de résultat	-	-
Autres produits	94 929	95 407
Total I	1 793 450	1 942 392
CHARGES D'EXPLOITATION		
Achats de marchandises	9 398	7 955
Variation de stock	-	-
Autres achats et charges externes	655 059	697 937
Aides financières	-	-
Impôts, taxes et versements assimilés	27 355	34 556
Salaires et traitements	472 664	587 637
Charges sociales	140 162	175 748
Dotations aux amortissements et aux dépréciations	297 561	480 003
Dotations aux provisions	-	3 794
Reports en fonds dédiés	-	-
Autres charges	45 515	54 762
Total II	1 647 715	2 042 392
1. RESULTAT D'EXPLOITATION (I -II)	145 735	- 100 000



Reconnue d'utilité publique

COMPTE DE RESULTAT

Domo Creuse Téléassistance - Guéret

Comptes annuels 2024

S²LOW

En euros

COMPTE DE RESULTAT	2023	2024
PRODUITS FINANCIERS		
De participation	-	-
D'autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé	-	-
Autres intérêts et produits assimilés	-	-
Reprises sur provisions, dépréciations et transferts de charge	-	-
Différences positives de change	-	-
Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement	-	-
Total III	-	-
CHARGES FINANCIERES		
Dotations aux amortissements, aux dépréciations et aux provisions	245 735	-
Intérêts et charges assimilées	-	-
Différences négatives de change	-	-
Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement	-	-
Total IV	245 735	-
2. RESULTAT FINANCIER (III -IV)	- 245 735	-
3. RESULTAT COURANT avant impôts (I - II + III - IV)	- 100 000	- 100 000
PRODUITS EXCEPTIONNELS		
Sur opérations de gestion	-	-
Sur opérations en capital	100 000	100 000
Reprises sur provisions, dépréciations et transferts de charges	-	-
Total V	100 000	100 000
CHARGES EXCEPTIONNELLES		
Sur opérations de gestion	-	-
Sur opérations en capital	-	-
Dotations aux amortissements, aux dépréciations et aux provisions	-	-
Total VI	-	-
4. RESULTAT EXCEPTIONNEL (V - VI)	100 000	100 000
Participation des salariés aux résultats (VII)	-	-
Impôts sur les bénéfices (VIII)	-	-
Total des produits (I + III + V)	1 893 450	2 042 392
Total des charges (II + IV + VI + VII + VIII)	1 893 450	2 042 392
EXCEDENT OU DEFICIT	-	-