

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

Rapport d'Activités 2023 Délégation de Service Public (DSP) Domo creuse Assistance (DCA)

Sommaire

Première partie : faits marquants en 2023

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.....	3
Partenariat avec le SDIS.....	4.5.6
Le rôle d'importance de la plateforme auprès d'usagers isolés.....	6
Aide individuelle de la CFPPA de la Creuse pour le Pack Domotique.....	7

Deuxième partie : Rapport Activité 2023

Les bénéficiaires du dispositif départemental de téléassistance en 2023.....	8.9.10.11
L'utilisation de la téléassistance par les bénéficiaires en 2023.....	12.13
Appels sortants et actions pour lutter contre la solitude et l'isolement.....	13.14
Toutes interventions confondues.....	15.16.17
Activités de la plateforme.....	17.18.19.20
Prestations aux usagers.....	20.21
Satisfaction de la demande	22.23
Moyens Humains.....	23
Bilan Financier et Conclusion.....	24.25

Première partie : faits marquants en 2023

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.

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.

- Nombre d'abonnés concernés : 17
- Nombre de communes concernées : 11
- Nombre d'hommes : 5
- Nombre de femmes : 12
- Moyenne d'âge des abonnées : 71 à 90 ans
- Niveau de GIR 2 au GIR 4

Soucieux de la qualité des services d'après prestations 34 contrôles ont été également menée au sein de de la plateforme d'appel.

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.

Les contrôles n'ont fait que confirmer le bon fonctionnement des matériels et la satisfaction des abonnés au service, néanmoins les dysfonctionnements constatés sont aussitôt signalés et traités par Domo Creuse Assistance.

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 à l'accoutumer ces visites de contrôle furent également l'occasion d'être confrontées à différentes réalités de terrain et d'imaginer et proposer de nouveaux matériels dans la Délégation de Service Public actuelle (pack handicap, équipement de télémédecine) 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 (forte vibration importante en cas de dysfonctionnement)
- Couplage au système de téléconsultation...etc.

Ces contrôles à domicile de la Délégation de Service Public, permettent au Département de veiller à la bonne exécution et au bon fonctionnement du service auprès des abonnés. 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 ses techniciens et concernant la qualité de service qu'il leur impose au quotidien.

IV. Les Partenariats

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 1952 fois au cours de l'année 2023 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.

a) Sollicitations des secours 2023

	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	150	166	146	163	186	135	153	145	165	181	163	199	1952
Médecin par téléphone	30	43	39	45	39	24	44	45	42	33	39	39	462
Médecin à domicile	5	4	6	1	0	3	2	5	4	4	2	2	38
TOTAL	185	213	191	209	225	162	199	195	211	218	204	240	2452

b) Types de sollicitations 2023

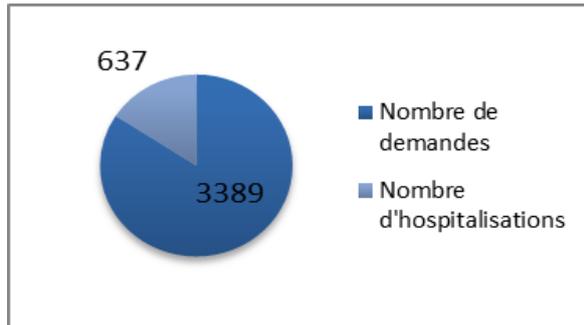
	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Octobre	Novembre	Décembre	Total	%
Aide à la mobilité	0	1	0	1	2	3	2	0	6	4	2	1	22	1%

Chute	174	196	159	180	161	143	174	169	150	203	194	238	2141	63%
Chute à la demande d'un tiers	11	12	12	12	11	13	1	5	6	4	3	10	100	3%
Détresse morale	3	2	2	5	8	4	4	7	3	9	3	3	53	2%
Malaise pathologie	65	63	44	52	56	39	73	51	63	55	46	55	662	20%
Malaise à la demande intervenante d'un tiers	4	6	17	11	6	4	0	7	10	3	3	10	81	2%
Intempestive	11	21	25	23	45	14	22	18	28	38	21	19	285	8%
Sécurité domicile	4	1	4	1	3	2	4	5	3	1	2	4	34	1%
Alarme déguisée	0	3	0	1	2	0	0	0	1	2	2	0	11	0%
TOTAUX	272	305	263	286	294	222	280	262	270	319	276	340	3389	100%

c) Nombre d'hospitalisations par sollicitations des alarmes 2023

	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Nombre de demande	272	305	263	286	294	222	280	262	270	319	276	340	3389
Nombre d'hospitalisation	45	48	49	56	59	52	56	58	52	60	46	56	637
Pourcentage des hospitalisations par rapport à la demande	16,54	15,74	18,63	19,58	20,07	23,42	20,00	22,14	19,26	18,81	16,67	16,47	18,80

3389 sollicitations (au SDIS, ainsi qu'aux tiers intervenants) se soldent par 637 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 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 DCA jusqu'à la fin de la DSP fin 2025.

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

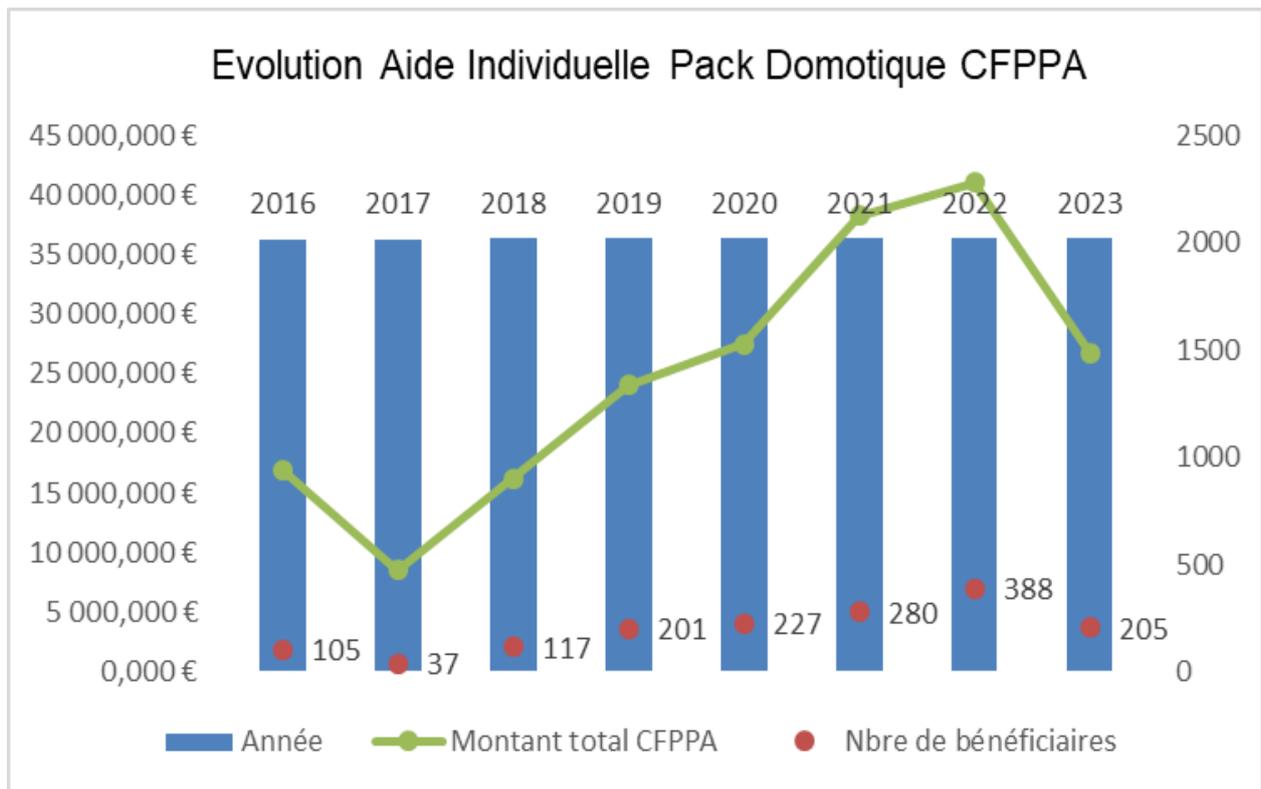
Domo Creuse Assistance a une attention particulière aux abonnés qui expriment un sentiment d'isolement ou de détresse morale, au travers des appels de convivialité, anniversaire, prises de nouvelles (suite à hospitalisation) et des alarmes déclenchées ; attention très appréciée et renforcée pendant l'épisode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

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.



Par rapport à l'année précédente, on constate une diminution du nombre de personnes aidées pour le Pack Domotique. Cependant on peut observer une baisse de la fluctuation financière des dépenses dans l'enveloppe CFPPA. Ainsi donc cela a permis d'équilibrer et maintenir une plage financière raisonnable.

Deuxième partie : Rapport Activité 2023

VII. Les bénéficiaires du dispositif départemental de téléassistance en 2023

a) Aspect quantitatif

Evolution globale : 722 nouvelles installations en 2023 dont 226 comptabilisées en packs domotique et surtout 403 transformations de téléassistance en packs domotique

			Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Nouveaux abonnés	Domotique	Nouvelle Installation	28	23	15	8	16	15	15	19	16	26	24	21	226
	Télé assistance	Nouvelle Installation	36	45	46	39	45	50	46	41	29	53	35	31	496
	TOTAL MENSUEL NOUVEAUX ABONNES		64	68	61	47	61	65	61	60	45	79	59	52	722
	Domotique	Changement domotique	15	27	48	60	49	52	35	30	26	21	23	17	403
	TOTAL MENSUEL CHANGEMENTS DE TYPE		15	27	48	60	49	52	35	30	26	21	23	17	403

TOTAL MENSUEL DOMOTIQUE	43	50	63	68	65	67	50	49	42	47	47	38	629
TOTAL MENSUEL INSTALLATIONS	79	95	109	107	110	117	96	90	71	100	82	69	1125
CUMUL ANNUEL DES INSTALLATIONS	79	174	283	390	500	617	713	803	874	974	1056	1125	

En 2023 : Les installations de packs sont essentiellement réalisées à la suite des informations diffusées par nos 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 :

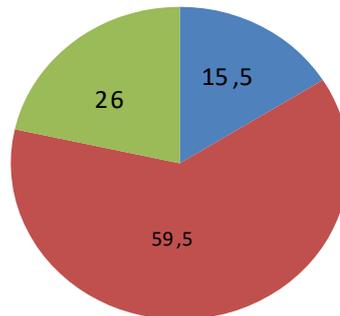
2023	PACK
TOTAL	452

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 en détails et accompagnent de A à Z les usagers dans leurs démarches de financement.

b) Répartition par sexes en 2023 :

9,5 % femmes
15,5 % hommes
26 % couples Couple



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

c) Répartition par tranches d'âges : Age moyen : 85 ans

	Moins de 65 ans	65-74 ans	75-84 ans	85-94 ans	95-99 ans	Plus de 100 ans	Total
Homme	82 2,00%	154 3,76%	216 5,27%	211 5,15%	32 0,78%	2 0,05%	697 17,02%
Femme	87 2,12%	222 5,42%	602 14,70%	1169 28,55%	143 3,49%	26 0,63%	2249 54,92%
Couple	32 0,78%	115 2,81%	366 8,94%	587 14,33%	48 1,17%	1 0,02%	1119 28,06%
Total	201 4,91%	491 11,99%	1184 28,91%	1967 48,03%	223 5,45%	29 0,71%	4095 100,00%

	Moins de 65 ans	65-74 ans	75-84 ans	85-94 ans	95-99 ans	Plus de 100 ans	Total
Homme	155 3,08%	188 3,74%	265 5,27%	267 5,31%	42 0,83%	4 0,08%	921 18,31%
Femme	122 2,43%	254 5,05%	686 13,64%	1423 28,29%	226 4,49%	44 0,87%	2778 54,77%
Couple	35 0,70%	130 2,58%	416 8,27%	696 13,84%	74 1,47%	3 0,06%	1357 26,92%
Total	312 6,20%	572 11,37%	1367 27,18%	2386 47,44%	342 6,80%	51 1,01%	5030 100,00%

Contrats actifs au 31/12/2023

L'Origine des abonnements est faite généralement à la suite des Demande spontanées des usagers ou de leurs proches (le bouche à oreilles et les réseaux) pour environ 50 % des demandes.

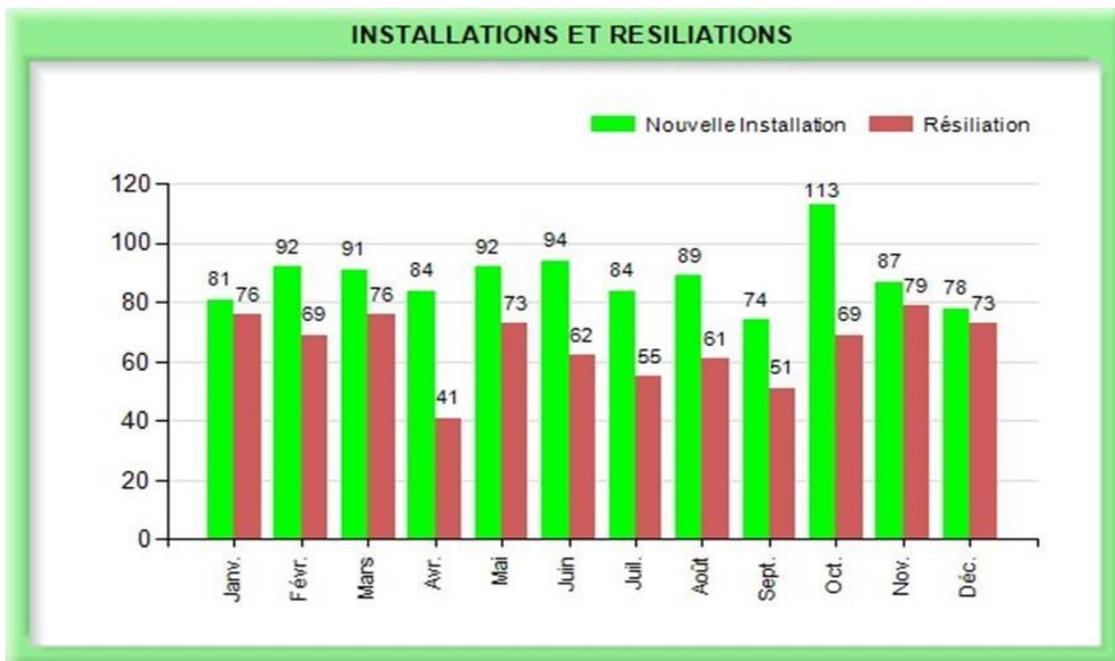
Mais également par Informations des Assistantes sociales des Centres Hospitaliers et du Conseil Départemental pour 50 % (En augmentation par rapport à l'an passé grâce à un assistant social du CH de Guéret qui préconise et fait installer le service à chaque sortie d'hospitalisation)

d) Répartition des installations et des résiliations par cantons et communes

Voir annexe 2

e) Résiliations

763 résiliations en 2023



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

Abonnés sans réseau de solidarité Voir annexe 3

Le réseau de solidarité au fil des années s'est étioilé, en effet, les facteurs les plus courants sont soit que 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. Suite à 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 certain nombre d'interventions.

	Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Résiliations													
Domotique	51	32	43	18	38	34	34	31	31	38	48	43	439
Télé assistance	25	37	31	21	34	26	20	27	18	31	28	28	324
TOTAL MOIS	76	69	74	39	72	60	54	58	49	69	72	71	763
CUMUL ANNUEL DES RESILIATIONS	76	145	219	258	330	390	444	502	551	620	692	763	

f) Abonnés sans réseau de solidarité

Voir annexe 3

Le réseau de solidarité au fil des années s'est étiolé, à la suite de plusieurs facteurs 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. Suite à 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 certain nombre d'interventions.

g) Abonnés reliés ADSL 2022 pour proposition tablette dans pack

Voir annexe 4

601 bénéficiaires de packs disposent de l'ADSL et sont actuellement concernée par la proposition d'une tablette et environ 50 % de ce public concerné en bénéficie aujourd'hui (soit 345 tablettes déployées depuis le lancement en 2019 et environ 250 tablettes actives à fin 2023).

Afin d'étoffer la possibilité de disposer d'une tablette, DCA, sur les conseils de La Cellule Domotique du 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.

VIII. L'utilisation de la téléassistance par les bénéficiaires en 2023

h) Alarmes traitées sur les plates-formes Téléassistance :

86 019 alarmes traitées en 202 tous types d'alarmes confondus soit une moyenne de 245 alarmes par 24h. Ce chiffre est en perpétuelle augmentation.

561 553 tests périodiques ont été réalisés sur les transmetteurs filaires (48h)
 + **385 305** tests périodiques sur les transmetteurs GSM soit **946 858 tests de fonctionnement gérés en 2023**

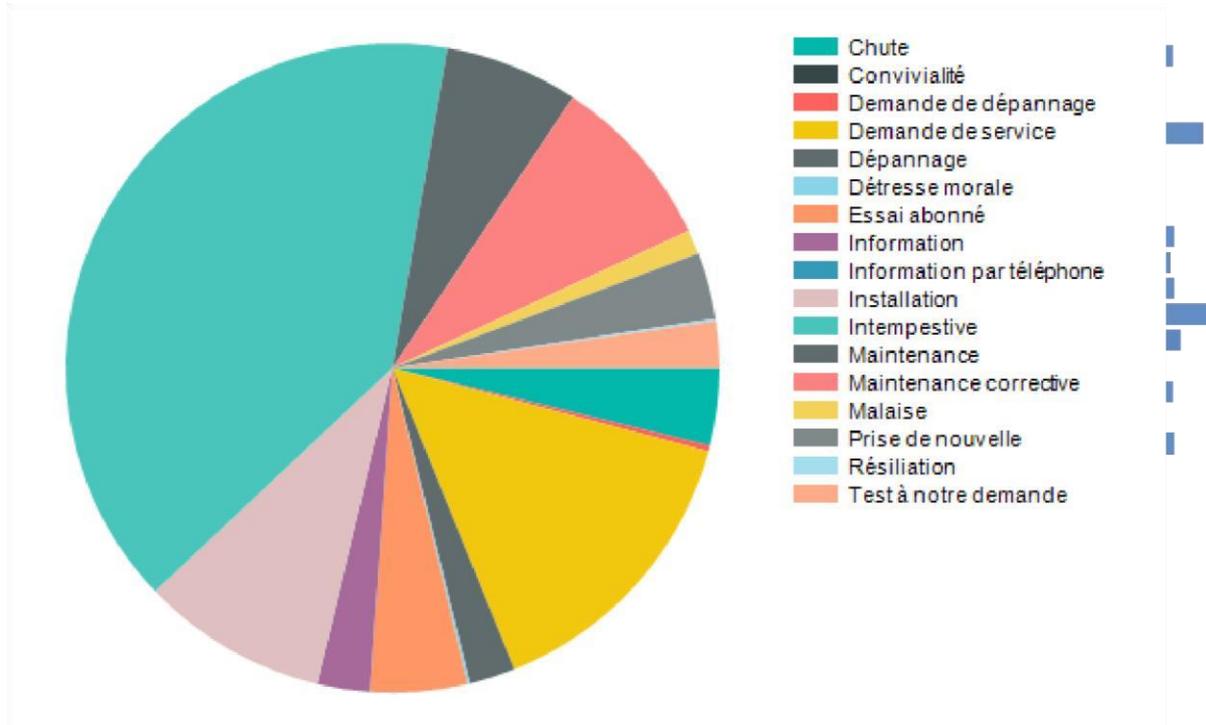
Ces tests ou absences de tests périodiques génèrent plus de 35 800 appels sortants pour des actions de vérification :

janvier 2023	février 2023	mars 2023	avril 2023	mai 2023	juin 2023	juillet 2023	août 2023	septembre 2023	octobre 2023	novembre 2023	décembre 2023	Total
--------------	--------------	-----------	------------	----------	-----------	--------------	-----------	----------------	--------------	---------------	---------------	-------

Type	Nb	M	Rat	Nb	M	Rat	Nb	M	Rat	Nb	M	Rat	Nb	M	Rat	Nb	M	Rat	Nb	M	Rat	Nb	M	Rat	Nb	M	Rat	Nb	M	Rat
appel	ap	o	io	ap	o	io	ap	o	io	ap	o	io	ap	o	io	ap	o	io	ap	o	io	ap	o	io	ap	o	io	ap	o	io
l	pely.		pely.		pely.		pely.		pely.		pely.		pely.		pely.		pely.		pely.		pely.									
s	jo		s	jo		s	jo		s	jo		s	jo		s	jo		s	jo		s	jo		s	jo		s	jo		s
ur	ur		ur	ur		ur	ur		ur	ur		ur	ur		ur	ur		ur	ur		ur	ur		ur	ur		ur	ur		ur
Abse	1 455,		1 454,		1 662,		1 463,		2 767,		2 968,		2 764,		2 660,		1 558,		1 557,		2 665,		1 559,		22 662,					
nce	49 899		15 190		85 026		42 801		23 276		84 559		28 404		01 565		69 656		66 485		00 745		56 113		22 106					
de	6	%	5	%	1	%	6	%	2	%	1	%	0	%	0	%	4	%	5	%	6	%	7	%	3	%				
test																														
Abse	47 117,		40 119,		51 117,		38 117,		52 115,		41 1 9,9		60 2 17,		68 2 20,		56 1 19,		49 1 17,		55 1 18,		62 2 23,		6 1 17,					
nce	9 593		0 4 01		1 6 19		8 3 15		5 7 94		2 4 5%		6 0 02		0 2 52		6 9 56		3 6 13		9 9 24		6 0 62		24 7 44					
sup		%		%		%		%		%			%		%		%		%		%		%		5	%				
ervisio																														
n																														
Abse		0,0	4 0	0,1	1 0	0,0	0,0	8 0	0,2	10 0	0,2	5 0	0,1	4 0	0,1	2 0	0,0	5 0	0,1		0,0		0,0	39 0	0,1					
nce		0%		9%		3%		0%		4%		4%		4%		2%		7%		7%		0%		0%						

i) Analyse des alarmes ou appels entrants

En 2023, les alarmes sont motivées pour les motifs suivants :



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

En 2023 la plateforme a répondu à près de 12 200 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.

La plateforme de DCA 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.	Déc.	TOTAL
Anniversaire	375	362	371	348	367	313	337	337	349	333	287	347	4 126
Convivialité	3 477	3 178	3 442	3 433	3 391	3 425	3 453	3 618	3 439	3 442	3 210	2 824	40 332
Prise de nouvelle	532	575	518	509	524	456	516	555	514	569	543	639	6 450
Suivi installation domotique	159	212	260	252	234	294	213	206	165	176	189	171	2 531
TOTAL MOIS	4 543	4 327	4 591	4 542	4 516	4 488	4 519	4 716	4 467	4 520	4 229	3 981	53 439
CUMUL ANNUEL DES APPELS DE CONVIVALITE	4 543	8870	13461	18003	22 519	27 007	31 526	36 242	40 709	45 229	49 458	53 439	

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 2023 ce sont donc une centaine d'abonnés visités dans le cadre du projet. Par extension, le CD 23 nous a demandé d'étoffer cette offre avec 1 visite accompagnée d'un bouquet de fleurs ou des chocolats à tous les bénéficiaires centenaires. En 2023 10 ont été visités.

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 2023 même s'ils se font rares.

X. Toutes interventions confondues

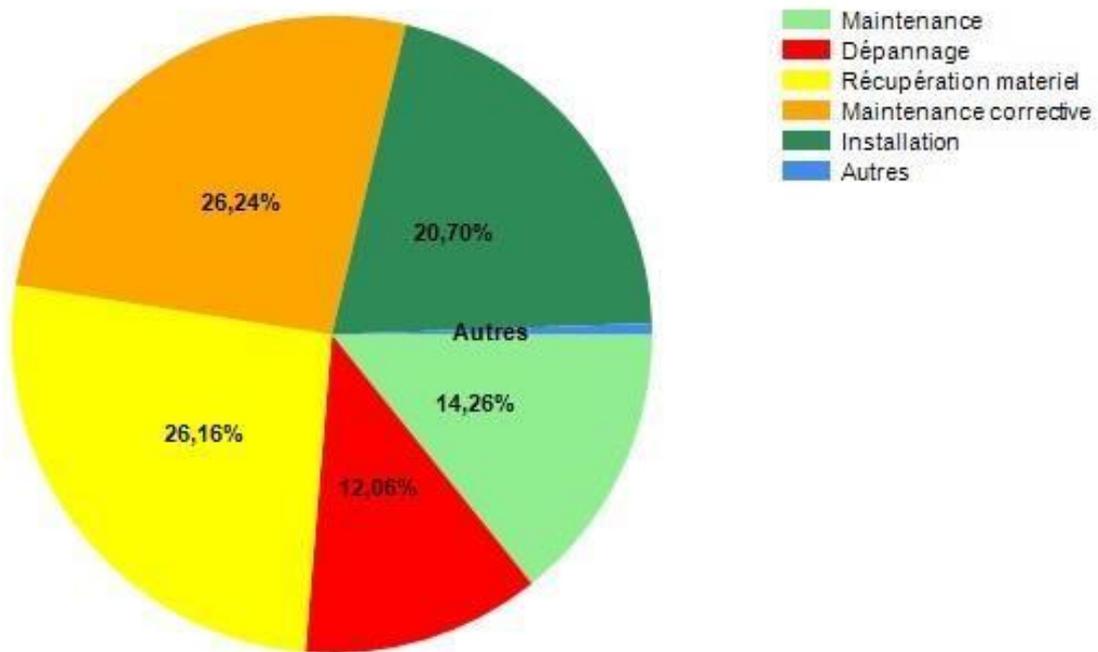
		Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Nouveaux Abonnés	Domotique Nouvelle Installation	28	23	15	8	16	15	15	19	16	26	24	21	226
	Télé assistance Nouvelle Installation	36	45	46	39	45	50	46	41	29	53	35	31	496
	TOTAL MENSUEL NOUVEAUX ABONNES	64	68	61	47	61	65	61	60	45	79	59	52	722
Changements de Type	Domotique Changement domotique	15	27	48	60	49	52	35	30	26	21	23	17	403
	TOTAL MENSUEL CHANGEMENTS DE TYPE	15	27	48	60	49	52	35	30	26	21	23	17	403

		Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Nouveaux Abonnés	Domotique Nouvelle Installation	28	23	15	8	16	15	15	19	16	26	24	21	226
	Télé assistance Nouvelle Installation	36	45	46	39	45	50	46	41	29	53	35	31	496
	TOTAL MENSUEL NOUVEAUX ABONNES	64	68	61	47	61	65	61	60	45	79	59	52	722
Changements de Type	Domotique Changement domotique	15	27	48	60	49	52	35	30	26	21	23	17	403
	TOTAL MENSUEL CHANGEMENTS DE TYPE	15	27	48	60	49	52	35	30	26	21	23	17	403
TOTAL MENSUEL DOMOTIQUE		43	50	63	68	65	67	50	49	42	47	47	38	629
TOTAL MENSUEL INSTALLATIONS		79	95	109	107	110	117	96	90	71	100	82	69	1126
CUMUL ANNUEL DES INSTALLATIONS		79	174	283	390	500	617	713	803	874	974	1056	1126	
		Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Visites	Accompagnement aux usages	6	3	5	5	3	2	4	1	3	10	9	5	56
	Dépannages	35	28	56	42	39	99	72	68	44	44	47	45	619
	Maintenances	151	293	346	252	261	143	187	150	149	142	210	139	2423
	Visite de convivialité				19	34	1			19	18			91
		Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Résiliations	Domotique	51	32	43	18	38	34	34	31	31	38	46	43	439
	Télé assistance	25	37	31	21	34	26	20	27	18	31	26	28	324
	TOTAL MOIS	76	69	74	39	72	60	54	58	49	69	72	71	763
	CUMUL ANNUEL DES RESILIATIONS	76	145	219	258	330	390	444	502	551	620	692	763	

j) 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 2022 a mobilisé : 5,1 ETP

Répartition des interventions : décembre 2023



k) 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		

XI. Activités de la plateforme

I) 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 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.

m) 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.
-

Indicateurs illustrant le principe de continuité :

- Le service a fonctionné en 2023 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 250 QUIATIL/LUNA et 150 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.

n) Sécurité du dispositif

Fiabilité du matériel :

Le Quiatil 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 détecter des pannes très rapidement et d'intervenir dans les heures suivantes, ainsi en 2019, 389 interventions au domicile ont été réalisées pour dépannage de matériel. Stock tampon de 150 appareils en période estivale sur la plate-forme pour répondre aux pannes saisonnières et massives.

o) Traçabilité des appels :

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

p) 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.

q) Effectivité : Début 2003.

Conservation des enregistrements sur disque dur avec un délai d'archivage autorisé de 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



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.

Quelques conseils pour apprendre à vous relever

1



Allongez-vous sur le dos, puis basculez sur un côté en vous servant du bras opposé pour vous donner de l'élan.

2



Ensuite, repliez la jambe du dessus et basculez sur le ventre.

3



En prenant appui sur vos coudes, sur le genou replié puis sur vos mains, soulevez-vous doucement jusqu'à ce que vous vous retrouviez à quatre pattes.

4



En marchant à quatre pattes, approchez-vous d'un meuble stable. Prenez-y appui et relevez-vous en dépliant un genou après l'autre.

5



Asseyez-vous sur une chaise ou un fauteuil pour reprendre vos esprits.

- Si vous ne parvenez pas à vous relever seul(e).
 - Si après vous être relevé(e), vous ne vous sentez pas bien.
 - Si vous avez besoin d'être réconforté(e) et rassuré(e).
- Appuyez sur votre émetteur pour alerter l'équipe Domo Creuse Assistance qui prendra les bonnes mesures immédiates.



Pour votre sécurité, pensez à porter votre émetteur sur vous en permanence

www.domo.creuseassistance.fr

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



Une présence forte à vos côtés en Creuse 24h/24 et 7j/7

Contactez nous
05 55 81 24 30

ACCUEIL QUI SOMMES-NOUS ? NOS SERVICES PRATIQUE ACTUALITES CONTACT



La téléassistance de proximité en toute liberté !



Pour que vous vous sentiez serein(e) et en sécurité en toute situation, où que vous soyez !

Nous vous proposons des solutions de téléassistance mobile et à domicile répondant à l'ensemble de vos besoins.

Nos chargés d'assistance sont à vos côtés 7jours/7 et 24 heures/24. Avec Domo Creuse Assistance, vous bénéficiez d'une écoute personnalisée et de services de proximité qui font la différence.

En savoir plus

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.

XIII. 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.

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 de la conduite de cette délégation de service public.

Libellés	Tarif abonnement mensuel TTC 1ère DSP	Tarif abonnement mensuel TTC Nouvelle DSP
Bénéficiaire APA Ou PCH PACK DOMOTIQUE	38,27€	38€
Bénéficiaire minimum vieillesse PACK DOMOTIQUE	6,30€	10€ (les abonnés au RMV à 6,30€ en 1ère délégation restent à 6,30€)
Autres publics PACK DOMOTIQUE	38,27€	38€
Usagers dispositif TA	14€	18€ (les abonnés sans PEC APA et déjà à

+ 5 € sur chaque abonnement si transmetteurs 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, soit ils peuvent bénéficier d'une aide financière de la CFPPA de la CREUSE sous condition de ressources si les aides de droit commun ne peuvent pas intervenir.

Ils sont aidés dans ces démarches par DCA. L'ensemble de nos bénéficiaires profite du crédit d'impôts sur leur reste à charge au titre de l'aide à la personne.

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

Afin d'évaluer la qualité de services de Domo Creuse Assistance par nos usagers, un questionnaire satisfaction a été adressé à l'ensemble de nos bénéficiaires au cours du 2ème trimestre 2020 avec près de 1500 réponses dépouillées par le Conseil Départemental et le rendu s'est effectué dans le 1^{er} trimestre 2021 mettant en lumière une grande satisfaction de nos services.

XIV. Moyens Humains

u) Composition de l'effectif :

16,5 ETP au 31/12/2023 sans compter la refacturation de la direction/responsable technique/facturation :

- ✦ 7 techniciens (issus pour partie de la licence pro domotique ou BTS électricité), ✦
1 technicien logistique
- ✦ 4 opérateurs chargés d'assistance
- ✦ 2,5 techniciens administratifs
- ✦ 0,5 cadre responsable de plate-forme.
- ✦ 0,5 chargé d'assistance visite à domicile

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. Les Horaires sont à 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'orage

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 ».

Pour mémoire, la mise en application de l'avenant au contrat de concession du 1^{er} janvier 2023, la Collectivité verse une subvention d'investissement d'équipement de 100.000 € par an, une subvention de fonctionnement pour les contraintes de service public de 170.000 € avec l'enveloppe de mise en sécurité électrique de 25000€ par an

<u>PRODUITS D'EXPLOITATION :</u>	1 793 450 €
<u>Produits exceptionnels :</u>	100 000 €
<u>TOTAL PRODUITS 2023 :</u>	1 893 450 €
<u>CHARGES D'EXPLOITATION :</u>	1 647 715 €
<u>Charges financières</u>	245 735 €
<u>Charges exceptionnelles</u>	0 €
Impôts sur les bénéfices :	0 €
<u>TOTAL CHARGES 2023 :</u>	1 893 450 €
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