

LA LETTRE DU CENTRE NATIONAL D'INNOVATION SANTÉ AUTONOMIE ET MÉTIERS

Novembre 2011

Au sommaire de votre CNISAM'infos N°6

Domo Creuse Assistance :	2
Des artisans au cœur d'une plateforme de téléassistance « Domo Creuse Assistance »	2
Le pack domotique c'est quoi ?	3
Point de vue du CNISAM	3
La parole aux partenaires du CNISAM	5
Point de vue des artisans électriciens	6
Sirmad, au cœur du dispositif de téléassistance	7



Directeur de la publication : Gilbert REBEYROLE
Responsable de la rédaction : Michelle DENIS-GAY
Document de la Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat du Limousin
Service du CNISAM
14 rue de Belfort CS 71300 87060 LIMOGES Cedex
Tél. : 05 55 79 40 70 Fax : 05 55 79 30 29
contact@cnisam.fr
www.cnisam.fr

Domo Creuse Assistance :

- Un contexte, le **vieillessement de la population**
- Une **volonté de territoire pour le maintien de l'autonomie des personnes âgées** à leur domicile
- Une **cohérence d'intervention coordonnée de différents partenaires** publics et privés
- Une **réalité de l'accès des artisans au marché de l'économie du vieillissement**

Des artisans au cœur d'une plateforme de téléassistance « Domo Creuse Assistance »

Domo Creuse est une plateforme de téléassistance de proximité 24 h/24 et 7 j/7 destinée aux personnes âgées en perte d'autonomie ou handicapées qui a été choisie par le Conseil Général de la Creuse comme titulaire d'une délégation de service public pour 4 ans.

Elle permet de relier 2 000 personnes âgées et vivant à leur domicile, à un terminal de téléassistance (à condition d'être abonné), de déclencher des équipements de détection pour le gaz et la fumée afin d'assurer une intervention rapide à leur domicile, de prévenir des voisins (proximité immédiate), la famille ou en cas de besoin les secours (pompiers, médecins, SAMU...). Elle permet également de rompre l'isolement social grâce aux appels réguliers de téléassistants.

Née d'une collaboration avec les artisans électriciens du bâtiment, rendue possible par la mobilisation de différents partenaires comme le CNISAM, la Chambre de Métiers et l'Artisanat de la Creuse, la CAPEB et la FFB. Les artisans électriciens étant chargés d'équiper de packs domotiques et de sécuriser le domicile des abonnés à la Plateforme « Domo Creuse ».

Electriciens creusois qui ont été formés sur les aspects techniques par les sociétés LEGRAND et INTERVOX et **sur les bonnes pratiques d'un chantier en milieu occupé par une personne âgée fragilisée** par le Centre National d'Innovation Santé, Autonomie et Métiers (CNISAM).

Fiche technique destinée aux particuliers et aux professionnels > à retrouver sur le site www.cnisam.fr

Diagnostic prévention des chutes en ligne sur le site www.cnisam.fr

Le pack domotique c'est quoi ?

Le pack domotique est un ensemble de services qui facilitent le maintien à domicile et le mieux vivre chez-soi longtemps. Ces solutions préviennent des accidents domestiques, sécurisent le logement et facilitent l'assistance et l'aide à domicile.

Le pack domotique comprend

- un boîtier central Quiatil qui permet de demander de l'aide de jour comme de nuit à l'aide d'un médaillon (bracelet ou pendentif, déclencheur d'alarme),
- un détecteur de gaz (couplé à une électrovanne de coupure lors de l'utilisation du gaz naturel) et un détecteur de fumée pour éviter les intoxications,
- un indicateur de variations anormales de température du logement pour prévenir des conséquences liées aux aléas climatiques (canicule ou grand froid),
- un système d'éclairage automatique « chemin lumineux » installé sur les déplacements les plus courants au domicile (de la chambre aux toilettes) et permettant aux personnes de se diriger lorsqu'elles se lèvent la nuit et de prévenir les chutes.



Dispositif Quiatil

Point de vue du CNISAM

Basé à Limoges, le **Cnisam est le seul Pôle national dédié au secteur de l'artisanat sur les questions d'autonomie et de santé des personnes.** Service de la Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat du Limousin, le Cnisam est labellisé Pôle d'innovation de l'artisanat par le Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie.



Michelle Denis-Gay

Responsable du CNISAM

m.denis-gay@cnisam.fr contact@cnisam.fr

Accompagne les artisans à être des acteurs pertinent de l'autonomie et de la santé des personnes

DOMO Creuse Assistance est la preuve de la pertinence du positionnement du Centre National d'Innovation Santé Autonomie et Métiers qui a pour principal vocation d'accompagner les artisans de tous les secteurs à développer une offre de services pertinente et sécurisée, destinée aux personnes fragilisées (vieillissantes et/ou handicapées).

Aujourd'hui, les artisans sont des acteurs encore souvent oubliés dans la mise en place de dispositif du maintien de l'autonomie des personnes âgées dans leur environnement habituel de vie. Pourtant, le secteur de l'artisanat peut largement y contribuer de part son service de proximité et ses prestations sur-mesure couvrant le champ du quotidien des personnes à savoir se nourrir (boulangers, bouchers, traiteurs...), se déplacer (taxis, ambulanciers...) prendre soin de soi (esthéticiennes, coiffeur...) adapter son logement à ses capacités (artisans du bâtiment...).

La quasi totalité des activités de l'artisanat peut participer au côté des acteurs médico-sociaux au maintien de l'autonomie et au confort des personnes âgées à leur domicile.

C'est pourquoi, lorsque SIRMAD Téléassistance nous a sollicités dans leur recherche d'une entreprise en installation électrique pour répondre à la délégation de service public du Conseil Général de la Creuse, nous avons défendu l'idée que les artisans électriciens étaient pour eux la solution du fait de leur répartition homogène sur le département et de leur proximité avec la population locale. Toutefois, il fallait intégrer des particularités à savoir un service 24 h/24 pour notamment le dépannage des packs, l'appropriation des technologies et la prise en compte des spécificités d'une clientèle âgée qui peut présenter des capacités motrices, auditives, visuelles diminuées mais aussi souvent des déficiences psycho-comportementales.

Le CNISAM a ainsi mis en relation SIRMAD Téléassistance avec la Chambre de Métiers et de l'artisanat de la Creuse et a participé à la définition du plan de mobilisation des artisans, a proposé une ingénierie de formation afin de leur donner les clés de mises en place des bonnes pratiques en chantier occupé par une personne âgée et/ou handicapée. En effet, l'intervention auprès de personnes fragilisées ne se décrète pas et demande à l'artisan d'intégrer au-delà de la technicité, des points de vigilance dans la relation clientèle.

Domo Creuse Assistance témoigne de l'importance d'une organisation croisée du secteur de l'artisanat et des acteurs médico-sociaux mais aussi des collectivités pour accéder au marché de l'économie du vieillissement.

L'accès en effet à ce marché n'est pas direct pour les artisans mais nécessite pour eux d'être intégrés dans des dispositifs regroupant plusieurs types d'acteurs relevant de la santé, du social, du sanitaire et des services... et leurs imposent de nouvelles modalités d'intervention.

C'est pourquoi, le CNISAM a mis en œuvre un accompagnement complet des artisans du bâtiment en lien avec la CAPEB et la FFB mais aussi avec la DREAL du Limousin, le CHU de Limoges, l'Association des Paralysés de France... pour faciliter leur accès au marché de l'adaptation de l'habitat aux personnes âgées et/ou handicapées.

Cet accompagnement intègre différents modules de formation comme l'accessibilité de l'habitat pour le maintien à domicile des personnes âgées et/ou handicapées. Le CNISAM a mis en place une ingénierie de formation innovante, unique à ce jour en développant avec le CHU de Limoges un module sur les bonnes pratiques dans un chantier occupé par une personne fragilisée qui prend en compte les spécificités comportementales que doivent intégrer les artisans lorsqu'ils interviennent au domicile de ses personnes. Les artisans du groupement Domo Creuse ont suivi cette formation.



En complément, le CNISAM a également conçu un diagnostic de prévention des risques et des chutes de l'habitat destiné aux acteurs médico-sociaux pour qu'ils sensibilisent les usagers à l'adaptation de leur logement dans un objectif de confort et de sécurité et aussi d'induire des travaux dans le cadre de la prévention de la dépendance de la personne. Huit agents du Conseil Général de la Creuse ont été formés par le CNISAM à la pratique de cet outil afin de compléter leur diagnostic de faisabilité des packs domotiques au domicile des personnes âgées.



La parole aux partenaires du CNISAM



Michel Delagrandanne

Secrétaire général de la Chambre de métiers et de l'Artisanat de la Creuse

Voit dans le vieillissement un marché d'avenir pour les artisans

“ Une première : un groupement d'artisans prestataires de services”

En Creuse, la Chambre de métiers et de l'artisanat, en partenariat avec les deux organisations professionnelles du bâtiment (FFB et CAPEB) a permis aux artisans électriciens de se fédérer en groupement coopératif et d'obtenir l'exclusivité des installations de packs domotiques sur le département. Un nouveau marché pour lequel Michel Delagrandanne, Secrétaire général, et ses élus, ont tenu à positionner les artisans.

Pourquoi avoir choisi de créer une coopérative artisanale ?

“ La forme sociétaire de type SARL permet à chacun des 25 associés de détenir des parts sociales, et donc de se sentir responsabilisé. La cogérance de la SARL est assurée par deux artisans du groupement. Devenir adhérent ouvre de nouvelles possibilités mais requiert également un certain nombre de pré-requis professionnels : détenir le titre d'artisan, suivre la formation du CNISAM, suivre les formations techniques assurées par le Centre Innoval de Legrand, constructeur du boîtier de téléassistance Quiatil. Une commission d'agrément interne se prononce sur les nouvelles adhésions au groupement. A ce jour, Domocreuse SARL est la seule coopérative de ce type en France.”

Quel intérêt pour les artisans ?

“ Tout d'abord, les artisans creusois contribuent directement à résoudre la problématique du maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie. D'une certaine façon, ils participent à ce que l'on appelle le “mieux vivre chez soi”. Ce qui conforte l'idée de lien social assuré par les artisans en milieu rural. L'installation des boîtiers Quiatil est également une porte d'entrée chez de nouveaux clients à fidéliser.

Et puis, l'opération Domocreuse pourrait servir de modèle et très prochainement être élargie à d'autres départements en France et à l'étranger."

... et pour les usagers ?

" Selon une étude, le dispositif de téléassistance repousserait de 2,5 ans environ l'âge d'entrée en maison de retraite, pour un coût résiduel de 3 € par jour quand l'hébergement en maison de retraite coûte 70 € par jour."

Point de vue des artisans électriciens



Eric Martial

Co-gérant du groupement d'artisans Domocreuse et artisan électricien à Guéret
elec.martial@gmail.com

" Nous devons intégrer de la psychologie dans notre travail "

" Créée il y a un an seulement, Domocreuse fédère déjà 25 artisans électriciens et spécialistes du gaz sur le département. Bien entendu, nous demandons à chacun d'avoir le titre d'artisan mais également de suivre les formations délivrées par Legrand sur le matériel (une journée) et par le CNISAM pour ce qui concerne l'approche des personnes âgées... En quelques heures seulement, nous apprenons à les aborder sans les brusquer, les écouter et mieux répondre à leurs attentes. Par exemple, nous prenons quelques renseignements avant d'intervenir pour connaître les horaires de présence des infirmières, leurs habitudes et disponibilités. Il faut par exemple éviter de les déranger pendant le feuilleton et faire trop de bruit quand ce n'est pas nécessaire. Nous devons également être le moins destructible possible afin que les éléments soient démontables dans le futur, considérant que certains d'entre eux sont locataires.

Vous savez, les personnes âgées peuvent très vite se « froisser »... Nous devons intégrer un peu de psychologie dans notre travail. Dans son ensemble, Domocreuse assistance est un dispositif technique mais aussi très humain. J'ai vu une vieille dame seule et très isolée recevoir un appel Domocreuse pour son anniversaire. Elle était vraiment très émue. Je crois qu'ils se sentent moins seuls."



Yannick Calvez

Co-gérant du groupement d'artisans Domocreuse et artisan électricien à Guéret
entreprise-calvez@orange.fr

“ L'expérience peut être facilement transférée ”

“ Le pack domotique est composé de plusieurs éléments tels que les détecteurs de fumée, de gaz ou de température qui déclenchent automatiquement des alertes. Ils communiquent avec le boîtier central Quiatil développé par Legrand. Celui-ci permet à tout moment d'échanger avec le centre de téléassistance Sirmad, de jour comme de nuit, à l'aide d'un médaillon que porte la personne autour du cou ou en bracelet. Le pack comprend également ce que l'on appelle le chemin lumineux. Un dispositif qui permet d'éclairer automatiquement le parcours qui sépare le lit des toilettes afin de lutter contre les chutes des personnes âgées. Il faut savoir qu'une installation complète représente 3 à 5 heures de travail. Cela nous permet également de rencontrer de nouveaux clients, d'intervenir sur de nouveaux produits valorisants pour notre métier. Nous sommes persuadés que l'expérience creusoise est facilement transférable à d'autres départements, y compris en milieu très urbain. ”

Sirmad, au cœur du dispositif de téléassistance

Une opératrice de Domo Creuse Assistance basée à Guéret, répondant aux demandes des personnes âgées du département

Contact : vincent.delpy@ecoute19.fr



Basée à Naves, en Corrèze, Sirmad téléassistance, établissement de la Fondation des Caisses d'Épargne pour la solidarité est présente sur les 3 départements du Limousin et gère près de 10 000 personnes âgées et/ou handicapées. Retenue par le Conseil général de la Creuse, Sirmad a créé Domo Creuse Assistance, une unité qui a pris ses quartiers à Guéret en septembre 2010, une équipe de cinq personnes qui doit doubler ses effectifs lorsqu'elle sera à pleine charge. Cette équipe assure le bon fonctionnement de la plateforme de téléassistance : les appels sont gérés à Guéret tous les jours de la semaine en journée et sont basculés sur la plateforme de Naves les nuits et les week-ends.

Après s'être rapprochée du secteur de l'artisanat pour imaginer ensemble comment faire du vieillissement un levier économique pour les entreprises du département, Sirmad a soumis à l'appel d'offres lancé par le Conseil général de la Creuse. La Chambre régionale de métiers et l'artisanat du Limousin au titre de son Pôle d'innovation de l'artisanat, le CNISAM et la Chambre de métiers et de l'artisanat de la Creuse ont décidé de collaborer. Les artisans ont créé le groupement Domo Creuse pour pouvoir répondre conjointement à la délégation de service public du Conseil général.

Pour Evelyne Sancier, sa Directrice, “ c’est une expérience remarquable et l’exemple creusois pourrait bien faire école”. Un exemple qui s’appuie volontairement sur l’artisanat local : “les artisans électriciens possèdent un véritable savoir-faire. En maintenant la vie dans les villages, ils favorisent l’économie locale au même titre que le boulanger... J’ai été surprise de voir combien il leur a été facile de s’entendre une fois les questions de départ levées. On trouve chez eux un esprit de cohésion et de solidarité qui leur est naturel.”

Domo Creuse assistance peut également compter sur l’implication de l’équipementier Legrand, lui-même basé en Limousin. Une implication qui a conduit la société internationale à racheter cette année le leader de la fabrication de matériel de téléassistance Intervox. Et à son PDG d’affirmer sa volonté de déployer les produits testés au niveau mondial !

L’antenne creusoise est installée sur la place du centre-ville de Guéret. Vincent Delpy, son responsable, indique “recevoir et passer une centaine d’appels par jour”. Des appels de plus en plus qualitatifs tant dans leur objectif que dans leur analyse. Contrairement au dispositif précédent, “seulement 5 % des appels entrants sont redirigés vers le centre de secours et 50 % d’entre eux conduisent à une hospitalisation des appelants”.

Les téléopérateurs Sirmad émettent également des appels dits de convivialité pour prendre des nouvelles, souhaiter un anniversaire... Un réseau de parrains constitué de personnes déclarées comme faisant partie de l’entourage proche (famille, amis, voisins, aide à domicile...) est également sollicité quand nécessaire.