

AUTONOMIE : LA TELEASSISTANCE DU CALVADOS EVOLUE



Téléassistance CALVADOS

UN SERVICE PROPOSÉ
PAR LE DÉPARTEMENT DU CALVADOS

Conférence de presse
Jeudi 19 septembre 2019

SOMMAIRE

■ **Un système modernisé et moins cher pour garantir le maintien à domicile** p. 3

- Pourquoi cette évolution ?
- Les avantages du nouveau dispositif départemental
- La téléassistance, pourquoi ? Pour qui ?

■ **En pratique** p. 5

- A qui s'adresse ce service ?
- Quand faire appel à ce service ?
- Comment ça marche ?
- Quelles sont les différentes offres ?
- Facturation et engagement
- Comment souscrire ?
- Disponibilité du nouveau service

■ **A propos de**



p. 7



UN SYSTÈME MODERNISÉ ET MOINS CHER POUR GARANTIR LE MAINTIEN À DOMICILE

Le Département du Calvados agit au quotidien pour permettre aux personnes âgées ou en situation de handicap de vivre à leur domicile dans les meilleures conditions possibles et en toute sécurité.

Pour cela, à l'exemple de nombreux Départements, le Calvados a souhaité **faire évoluer pour l'améliorer son service de téléalarme**, en vigueur depuis 1988, pour un dispositif mieux adapté, moins cher et à la disposition du plus grand nombre.

Au terme d'une procédure de délégation de service, le groupe TUNSTALL VITARIS a été retenu pour les cinq prochaines années devant quatre autres candidats. VITARIS est un groupe spécialiste de ce domaine, avec de nombreuses références (une dizaine de départements et plusieurs dizaines de Centres Communaux d'Action Sociale –CCAS-, pour plus de 100 000 abonnés) et un excellent taux de satisfaction.

Ce nouveau service est **ouvert à tous les Calvadosiens** qui en feront la demande. Il s'adresse prioritairement aux personnes vivant à domicile ou en résidence autonomie, avec un **tarif unique**, que la personne soit bénéficiaire ou non d'aides sociales.

▪ Pourquoi cette évolution ?

Le dispositif de téléassistance en vigueur jusqu'à présent ne donnait plus satisfaction pour plusieurs raisons :

- Il était largement obsolète de par le matériel utilisé
- Il ne répondait plus aux besoins, l'offre s'avérant dorénavant trop basique ;
- Il était onéreux pour le public ;
- Il faisait peser une lourde charge en termes de gestion administrative et financière sur le Département et les CCAS partenaires ;
- Mais également sur le Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS 14) qui réceptionnait de nombreux appels pour lesquels il n'était pas le bon interlocuteur (600 intervention/an, les trois quarts peu utiles, 200 000€ de charge annuelle) ;
- La gestion du système s'avérait complexe.

A travers le changement de son système de téléassistance et le choix d'une délégation de service public, le Département vise plusieurs **objectifs** :

- Améliorer le service pour les Calvadosiens, notamment en étoffant l'offre ;
- Délester le SDIS 14 de la gestion de la téléalarme pour recentrer son activité sur son cœur de métier ;
- Générer des économies pour l'usager, le Département du Calvados, le SDIS et les CCAS.

▪ Les avantages du nouveau dispositif départemental

- Un service avec une qualité largement renforcée (matériel s'adaptant à toutes les technologies, plusieurs types de déclencheurs pour répondre notamment aux besoins des personnes en situation de handicap - par effleurement, au souffle...), offre plus complète avec notamment la fourniture gratuite et la pose d'une boîte à clé, davantage de suivi humain avec la mise en place d'appels de convivialité et la possibilité d'être mis en relation avec une cellule de soutien psychologique) ;
- Un coût final désormais plus de deux fois moins important pour le client : une offre de base à 8,34€ TTC, éligible à un crédit d'impôt de 50%, soit un budget annuel de 50€ ;
- Un déchargement bienvenu des missions du SDIS ;
- Des économies substantielles pour le Département, les CCAS et le SDIS.

Un déploiement effectif **depuis cet été**, par un prestataire reconnu, et **sans interruption de service** pour les bénéficiaires.

▪ La téléassistance, pourquoi, pour qui ?

La téléassistance est un **service d'écoute et d'assistance** qui donne la possibilité d'appeler à tout moment pour demander de l'aide ou simplement pour parler.

Elle permet de conserver un maximum d'autonomie à domicile tout en garantissant la sécurité grâce à une écoute et une assistance au quotidien.

Le dispositif est composé d'un **transmetteur** et d'un **déclencheur** reliés directement à une **centrale d'écoute disponible 24h/24, 7j/7**. Le déclencheur se présente sous la forme d'un **médaille**n pouvant être porté autour du cou, ou du poignet. Le bénéficiaire doit rester à une portée suffisante (*environ 100m*) pour déclencher un appel à partir de toute pièce de son domicile ou environnement immédiat (jardin)

Les personnes âgées et/ou en situation de handicap dans le Calvados

- + **12 200 personnes** âgées de 75 ans et plus entre 2018 et 2023
- + **700 personnes handicapées** entre 2018 et 2023
- 302 000 personnes âgées et/ou handicapées en 2050 (+36%)
- Près de **15 000 bénéficiaires de l'APA** (17 000 en 2023 et 24 000 à l'horizon 2040)
- Près de **3000 bénéficiaires d'allocations liées au handicap**



Le dispositif se compose a minima d'un déclencheur et d'un transmetteur

A l'été 2019, environ **420 personnes** disposant de la téléalarme départementale sont aidées financièrement par le Département au titre de l'APA.

Le montant maximal de l'aide attribué à ce titre pour la téléassistance s'élève à **30,09 € par mois**. La moyenne est de **17,25 €**

EN PRATIQUE

▪ A qui s'adresse ce service ?

Tous les Calvadosiens qui en font la demande peuvent disposer de ce service. Particulièrement destinée aux personnes vivant à domicile ou en résidence autonomie, la téléassistance permet aux personnes en perte de mobilité ou dépendantes de conserver une certaine autonomie à domicile sans se mettre en danger.

▪ Quand faire appel à ce service ?

Ce service s'adresse à toutes les personnes souhaitant avoir l'assurance d'être mises en relation avec un tiers à tout moment pour obtenir de l'aide.

Chaque bénéficiaire peut l'activer en cas de :

- malaise – difficultés respiratoires, malaise cardiaque, hyperglycémie...
- accident – chute, absorption intempestive de médicaments, brûlures...
- crises d'angoisse, sentiment de grande solitude,
- besoin de parler, tout simplement.

▪ Comment ça marche ?

En cas de détresse, l'utilisateur presse le bouton de son déclencheur qui transmet le signal à la centrale d'appels. Un **chargé d'écoute** identifie le problème par le biais d'un dialogue avec l'utilisateur et l'oriente vers le service compétent qui apportera une réponse immédiate et adéquate (réseau de solidarité, service médical, services de secours, écoute psychologique, ...).

Dans le cas d'un appel révélant un besoin de dialogue ou une anxiété, l'opérateur entretient une conversation réconfortante avec le bénéficiaire et détermine s'il est nécessaire de contacter les proches ou de mettre la personne en relation avec la cellule de soutien psychologique.

En cas d'absence de contact pendant une durée consécutive de 30 jours, VITARIS effectuera un **appel de courtoisie** permettant de s'assurer que l'abonné va bien et effectuera par la même occasion un test du matériel.

▪ Quelles sont les différentes offres ?

Le Département a négocié avec Vitaris une **offre comprenant un ensemble de prestations essentielles et proposée à moins de 9€** (8,34€ TTC / mois). Elle inclut :

- la fourniture et la maintenance du matériel (boîtier émetteur, médaillon d'alerte, second médaillon fourni gratuitement pour les couples),

- l'installation sans frais du matériel de téléassistance dans la journée ou dans les 48h maximum après souscription,
- un interlocuteur joignable 7 jours sur 7, 24h sur 24 en cas de déclenchement d'une alerte,
- des déclencheurs adaptés aux personnes en situation de handicap,
- un appel de convivialité si aucun contact n'est établi depuis 30 jours,
- un service de soutien psychologique,
- la fourniture et la pose d'une boîte à clés,
- un service de messages d'alertes (canicule...).

A cette offre, **le Département ajoute une option fortement recommandée : le détecteur de chute**. Le tout est alors proposé pour moins de 10 €TTC/mois.

Une série d'autres options supplémentaires (détecteurs divers, assistance géolocalisée...) est aussi proposée à des tarifs variables.

Enfin, l'ensemble de ces dépenses est **éligible à un crédit d'impôt de 50%**. Cela permet d'arriver à un **coût annuel pour une famille de l'ordre de 50€**, avant aide éventuelle APA/PCH.

▪ **Facturation et engagement**

La résiliation, quel que soit le motif, est possible à tout moment, sans frais. Le mois entamé reste dû. La facturation débute le mois suivant celui de l'installation du matériel chez l'abonné.

▪ **Comment souscrire ?**

Pour souscrire à ce service, il suffit de remplir le formulaire disponible sur Calvados.fr ou de contacter VITARIS au 02 31 99 04 62. Au-delà des critères de qualité et de prix du service, le Département s'est assuré d'une présence en local (aujourd'hui située chez ECRAN PRATIK rue Pierre Gringoire à Caen) et demain d'une véritable agence.

Un technicien interviendra au domicile du bénéficiaire pour procéder à l'installation du matériel (raccordement du boîtier sur une prise de courant et sur le réseau téléphonique).

▪ **Disponibilité du nouveau service**

Le Département a pris soin d'éviter toute rupture de service. Le remplacement des 1500 dispositifs actuels a commencé dès cet été. L'ensemble des bénéficiaires en a été informé par courrier.

Les personnes souhaitant souscrire peuvent le faire dès à présent.

Tunstall



A PROPOS DE TUNSTALL VITARIS

Filiale française du groupe Tunstall Healthcare, Tunstall Vitaris est à la fois constructeur, éditeur et intégrateur de solutions et services innovants en téléassistance et santé connectée. Tunstall Vitaris propose, quel que soit le mode d'habitat le plus adapté, des offres répondant au besoin de chacun.

Les solutions de Téléassistance (téléassistance avec ou sans médaillon, détection automatique de chutes, assistance mobile ; suivi d'activité...) et les centrales d'écoute et d'assistance disponibles en 24/7, apportent un soutien de qualité aux personnes âgées et / ou handicapées à domicile.

En résidences et milieux hospitaliers, les solutions d'appel infirmières, contrôle des errances, des fugues et des accès aux chambres offrent aux personnels une meilleure efficacité et un travail plus serein.

Les solutions de Santé Connectée permettent un suivi des maladies de longue durée avec une remontée d'informations afin de pouvoir promulguer les soins appropriés, de limiter les cas graves et ainsi optimiser les capacités hospitalières.

Tunstall Vitaris propose également des services connectés (via application, logiciels ou équipes dédiées) permettant la convergence des offres sociales et santé, offrant ainsi des solutions complètes pour faire face aux problèmes de vieillissement de la population et du maintien à domicile.

Aujourd'hui, Tunstall Vitaris est le leader de la téléassistance en France avec plus de 145 000 bénéficiaires et est également le premier Téléassiste français avec la triple certification qualité : certifié ISO 9001 pour l'ensemble de ses activités ; labellisé AFRATA ; certifié NF Service – Téléassistance au domicile par l'AFNOR pour ses activités de Téléassistance.

Ressources en ligne :

www.tunstall.com / www.tunstall.fr / www.vitaris.fr

Contact presse :

MilleSoixanteQuatre

Audrey Delalande

01 42 29 29 72

a.delalande@millesoixantequatre.com



Service de presse
presse@calvados.fr

Marianne Fresnais
02 31 57 11 20
06 98 96 05 45

Honorine Charroux
02 31 57 11 20
07 61 75 57 07