



**cassiopea**   
 Depuis **30** ans  
 A votre écoute  
 chaque jour

## DOSSIER DE PRESSE

# Assemblée Générale annuelle de Cassiopea

**Mardi 25 juin 2019**

**De 9H à 12H30**

**Théâtre l'Odysée - Salle Montaigne  
Périgueux**

**Contact presse :**  
 Samuel Tognarini  
 Directeur de Cassiopea  
 05 53 53 20 40

Conseil  
 Assistance  
 Services  
 Solidarité  
 Information et  
 Orientation sur les  
 Personnes  
 Âgées ou handicapées


**Cassiopea**  
**Siège social**  
 29, rue de Metz  
 24000 Périgueux  
 Fax : 05 53 35 21 06



**Accueil téléassistance**  
 1, rue Louis Blanc  
 24000 Périgueux  
 Tél : 05 53 53 54 54

**Les services de Cassiopea :**  
 - Téléassistance : 05 53 53 54 54  
 - Prévention Seniors : 05 53 53 20 40  
 - ALMA 24, Allô Maltraitance : 05 53 53 39 77

[www.cassiopea.fr](http://www.cassiopea.fr)

 Retrouvez-nous sur Facebook !



# Dossier de presse

## Sommaire

■ Association Cassiopea	p°5
■ Contexte 2018	p°6
■ Téléassistance	p°7
■ Alma 24	p°9
■ Cassiopea Prévention Seniors	p° 10



# Association Cassiopea

- ✦ Une association de **proximité** au service de la personne isolée, fragile ou en situation de handicap, quel que soit son âge.
- ✦ Un concept de téléassistance **solidaire, sociale et conviviale**
- ✦ Certification AFNOR « *Qualité de service en téléassistance* »
- ✦ **+ de 15 ans de délégation de service public** du Conseil départemental de la Dordogne
- ✦ Plus de **6 000** adhérents et plus de 40 salariés.
- ✦ Un réseau départemental et local de partenaires professionnels de l'Économie Sociale.

## ■ Objet social

- ✦ Organiser et gérer un service de téléassistance et une plateforme d'écoute et de dialogue.
- ✦ Assurer les missions de service public et mettre en œuvre les actions entrant dans le cadre du schéma gérontologique départemental qui pourraient lui être confiées.
- ✦ Engager et conduire toutes les actions en faveur des personnes âgées et/ou handicapées.

## ■ Dates clés

- 1987** Naissance de l'association : déclaration à la préfecture de Dordogne de « TéléAssistance Solidarité Dordogne » (TASD24) ;
- 2002** Ouverture du CLIC du Grand Périgueux, le Centre Local d'Information et de Coordination. Le Conseil Général de Dordogne nous confie la délégation de service public de téléassistance ;
- 2004** Agrément au titre de la formation continue n°72.24.01219.24 ;
- 2006** L'association devient Cassiopea, elle regroupe TASD 24 et le CLIC du Grand Périgueux. Avec comme volonté de proposer une constellation de services pour contribuer au mieux-vivre des personnes âgées et handicapées de Dordogne ;
- 2007** Renouvellement de la délégation de service public de téléassistance du Conseil Général de Dordogne pour la période 2007-2012 ;
- 2008** Agrément simple des services à la personne n° N/040308/A/024/S/015 ;
- 2008** Ouverture du 3<sup>ème</sup> service : ALMA 24, Allô Maltraitance personnes âgées et/ou handicapées ;
- 2012** Création du 4<sup>ème</sup> service : Cassiopea Prévention Seniors ;
- 2012** Renouvellement de la délégation de service public pour la période 2013 - 2017 ;
- 2012** Participation à la création de l'Association Nationale de Téléassistance de Proximité (ANTP) ;
- 2013** TASD 24 est rebaptisée Cassiopea Téléassistance et dépasse les 5 000 adhérents ;
- 2013** Création de l'association Agir pour la télémédecine (APLT), devenue association. Cassiopea participe au Conseil d'administration de l'association APLT en tant que secrétaire ;
- 2014** Mise en place du Café des aidants, en partenariat avec l'Association Française des Aidants ;
- 2014** Membre du Conseil d'administration de l'Association Française des Aidants ;
- 2014** Présidence de l'ANTP par Cassiopea ;
- 2015** Intégration du centre d'écoute ALMA 86-17 ;
- 2015** Agrément Qualité Services à la personne n° SAP342357217 ;
- 2016** Reprise du CLIC du Grand Périgueux par le Conseil départemental de la Dordogne ;
- 2016** Création d'un point d'accueil téléassistance au 1 rue Louis Blanc à Périgueux ;
- 2017** Obtention de la certification NF service « Téléassistance au domicile » du groupe AFNOR ;
- 2017** Renouvellement de la délégation de service public de téléassistance du Conseil départemental de la Dordogne ;
- 2017** Cassiopea fête ses 30 ans d'expérience de terrain de travail de proximité ;
- 2018** Transition numérique : passage en Data Center ;

# Contexte 2018

## ■ Qualité - Sécurité - Proximité

La **qualité** du service rendu reste une priorité pour Cassiopea. Le renouvellement de notre certification AFNOR NF-Service « *Téléassistance au domicile* » en témoigne, ainsi que la satisfaction de nos adhérents, évaluée à 96 % lors de notre dernière enquête. La satisfaction de l'adhérent, le suivi personnalisé de chaque demande, la lutte contre l'isolement, la continuité de service, sont quelques-uns des engagements forts de notre association, rappelés dans notre politique qualité. Il s'agit là d'un gage supplémentaire de confiance. Cette démarche reflète notre volonté de proposer des prestations toujours plus adaptées et humaines et l'engagement de chacun pour un accompagnement personnalisé.

La **sécurité** des informations partagées avec les différents partenaires est essentielle pour mieux coordonner les interventions nécessaires auprès des adhérents. En se dotant d'un « Data Center », espace numérique entièrement sécurisé, Cassiopea s'engage pour la protection de vos données personnelles selon la réglementation (RGPD).

Agir en **proximité** auprès de nos adhérents et de leurs proches aidants en leur proposant des réponses adaptées à leurs besoins quotidiens, constitue l'essence même de nos actions. L'intégration dans le fonctionnement de la **Plateforme Territoriale d'Appui (PTA)**, dispositif d'appui à la coordination, mis en place en Dordogne en 2019 va dans ce sens.

## ■ Une technologie adaptée à l'évolution des besoins

Au lendemain de la publication du **rapport, Grand Âge et Autonomie**<sup>1</sup>, qui porte la nécessité d'un nouveau regard sur le grand âge où **inclusion** et **autonomie** doivent être les maîtres mots, Cassiopea s'engage dans le développement de nouveaux outils numériques adaptés à vos besoins : application facilitant le soutien et le suivi à distance des proches aidants, montre connectée permettant l'alerte même en dehors du domicile pour davantage d'autonomie, téléphonie mobile adaptée,...

A l'aube du développement de **l'intelligence artificielle**, Cassiopea se doit de rester en veille sur l'utilisation de nouvelles technologies permettant des alertes plus précoces, au bénéfice de ses adhérents, tout en restant très attentif aux enjeux éthiques liés à l'utilisation de ces nouveaux outils.

**Pouvoir choisir librement de rester à son domicile** est une volonté de l'ensemble des personnes consultées lors de la grande concertation nationale. Garantir ce libre choix suppose de ne pas ignorer les risques associés et de lever les obstacles à ce soutien à domicile. Nous espérons que nos services adaptés, grâce aux nouvelles technologies, sans se substituer à la présence humaine, mais pour la compléter, permettront aux seniors de faire librement ce choix et de vivre pleinement leur avancée en âge.

<sup>1</sup> Concertation Grand Âge et Autonomie - Dominique LIBAULT - Mars 2019

# Téléassistance

## ■ Le concept : une téléassistance atypique

Sécurité – Prévention – Proximité – Lien social – Action sociale –  
Travail en réseau partenarial – Cohérence avec les politiques  
publiques – Soutien à domicile

## ■ Les missions

Le dispositif de Téléassistance permet de rester en contact 24h/24 et 7j/7 avec la centrale d'appels basée à Périgueux : une pression sur le médaillon et les opérateurs sont à l'écoute des adhérents. Basée sur une solidarité de proximité, notre Téléassistance ne se limite pas à un service d'urgence, mais a la particularité de lutter contre l'isolement et d'offrir un soutien permanent à nos adhérents. L'écoute et la prévention sont à la base de notre service de téléassistance de proximité.

## ■ Le matériel



Le matériel de téléassistance se compose de 2 éléments :

- 1 médaillon déclencheur : une pression sur son unique bouton déclenche un appel vers la centrale.
- 1 boîtier transmetteur : branché sur la ligne téléphonique, il permet la transmission de l'appel vers la centrale. Grâce à son micro très puissant et son haut-parleur, il est possible de dialoguer avec l'opérateur de téléassistance.

Pour répondre aux besoins de ses adhérents, Cassiopea Téléassistance propose des solutions complémentaires à la téléassistance classique : téléassistance GPRS, coffre à clés, montre-médaille, détecteur de chute, détecteur de fumée, poire de lit, tirette de douche, déclencheurs spécifiques handicap : à pédale, par effleurement...

## ■ Un service de qualité

Depuis sa création, Cassiopea œuvre quotidiennement pour garantir un service de qualité auprès des seniors et des personnes en situation de handicap. En coordination avec le Conseil départemental de la Dordogne et les acteurs de terrain, Cassiopea se mobilise et identifie des solutions pour permettre un soutien à domicile serein et adapté. En début d'année 2017, Cassiopea obtient la certification NF 531 « **Qualité de service en téléassistance** ». La politique qualité de Cassiopea est construite sur des engagements précis que toute l'équipe s'attache à respecter :

1. **La satisfaction** de l'adhérent : nous répondons dans les 3 minutes à chaque appel d'urgence.
2. **Le suivi personnalisé** de chaque demande : nous rappelons dans les 30 minutes pour nous assurer du bon déroulement de la prise en charge de votre demande de secours.
3. **La lutte contre l'isolement** : nous mettons tout en œuvre pour pallier l'isolement de nos adhérents.
4. **La continuité de service** : nous dépannons le matériel de téléassistance sous les 24h pour les pannes urgentes et dans les 1 à 7 jours pour les autres situations.

Tous nos engagements sont traduits en objectifs internes et suivis avec des indicateurs de performance, revus annuellement et mis à jour selon le retour de satisfaction et les attentes de nos adhérents.

# Téléassistance - suite

## ■ L'activité en 2018

- **6 134** adhérents fin 2018, une croissance régulière
- Plus de **24 000 personnes** ont bénéficié de la téléassistance depuis la création de l'association
- Un âge moyen de **84,93 ans**
- **46%** des adhérents ont + de 85 ans

### Appels médaillon 2018

**100 916 appels**

Soit **276** appels traités par jour

**6 064 interventions au domicile**

### Action sociale 2018

**Plusieurs milliers  
d'appels de convivialité**

**Plusieurs centaines  
de visites de convivialité**

**77 conventions de coordination  
avec les partenaires locaux**

## ■ Faits marquants 2018

- Intégration du dispositif d'accompagnement PAACO avec la Plateforme Territoriale d'Appui (PTA)
- Transition numérique : **Passage en Data Center**
- Sortie de la **1<sup>ère</sup> Bande Dessinée** sur la téléassistance en France
- Veille technologique
- Gestion de crise canicule/tempête
- Développement des partenariats de proximité

## ■ Perspectives 2019

- Déploiement des actions relatives au **projet associatif** :
  - Expérimenter et proposer des services utilisant de **nouvelles technologies** :
    - La téléassistance connectée :
      - ➔ Application smartphone pour les aidants
      - ➔ Géolocalisation des appels
- Amélioration continue de la **démarche qualité**
- **Démarche RSO** (Transition numérique, développement durable...)
- Plan d'action « **qualité de vie au travail** »



# ALMA 24

## ■ Les missions

Le centre ALMA 24 propose gratuitement son service d'écoute, d'orientation et de conseil aux personnes âgées ou handicapées, victimes de maltraitance et aux témoins de situations de maltraitance.

## ■ L'activité en 2018

- **700 heures de bénévolat par une équipe de 7 bénévoles.**
- **40 dossiers** ouverts en 2018 (**570** depuis août 2008), qui concernent principalement des personnes âgées. Les maltraitements signalés sont majoritairement **physiques (23%)**, viennent ensuite les maltraitements **psychologiques (22%)**, les **négligences (22%)** et la maltraitance **financière (20%)**. **75%** de ces situations de maltraitance ont lieu à domicile, **25%** en établissement.
- En 2018, ALMA 24 a fêté ses **10 ans d'existence**.

### Profil de la victime présumée : 2018

Femme, âgée, situation signalée par son entourage  
Environnement familial souvent mis en cause

## ■ Perspectives 2019

- Recrutement et formation initiale et continue des bénévoles
- Projet de sensibilisation à la maltraitance auprès des familles d'accueil du département (en lien avec les services du CD 24)
- Projet d'organisation d'une journée régionale d'échange et d'analyse de pratique pour les bénévoles de Nouvelles-Aquitaine (en lien avec les 5 autres centres ALMA de Nouvelle-Aquitaine)

# Cassiopea Prévention Seniors

## ■ Les missions

Le dernier-né des services de Cassiopea, fruit du souhait de l'association d'accompagner les seniors dans leur vie quotidienne et de favoriser leur bien vieillir, Cassiopea Prévention Seniors s'investit dans des actions de prévention répondant aux besoins des personnes âgées et aux demandes des professionnels.

Créé en 2012, Cassiopea Prévention Seniors est rapidement devenu un acteur incontournable de la prévention à destination des personnes âgées.

Ce service s'organise autour de cinq axes majeurs : la [prévention santé](#), l'[adaptation de l'habitat](#), l'[aide aux aidants](#), l'[organisation d'animations](#) et le [relais d'informations](#).

## ■ L'activité en 2018

- Programme de prévention santé "Bien Vieillir en Dordogne"  
→ **98** séances et **1148** participants, soit **14,78** participants en moyenne.
- Actions de prévention dans les Résidences autonomie  
→ **29** séances organisées, **333** participants, soit **12,8** participants en moyenne.
- Actions à destination des aidants en partenariat avec l'Association Française des Aidants :  
→ **47** cafés des aidants organisés avec près de **600** aidants participants.
- Journée de prévention routière pour les seniors  
→ **10** journées réalisées, avec **144** participants
- Adaptation de l'habitat. Repérage des risques à domicile  
→ **70** diagnostics autonomie ont été réalisés (Communauté de Communes Périgord Vert Nontronnais et Dronne et Belle ; Syndicat Mixte du pays de l'Isle)

## ■ Perspectives 2019

- Poursuite des actions de prévention auprès des seniors et des aidants
- Poursuite des ateliers numériques
- Etude de faisabilité d'un show room
- Création d'un café seniors



Notre association a été créée en 1987 sous l'impulsion du Conseil général de la Dordogne en partenariat avec le Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS 24) afin de lutter contre l'insécurité et l'isolement des personnes âgées vivant à domicile.

L'association se compose aujourd'hui de trois services regroupés sous le nom de Cassiopea.



TÉLÉASSISTANCE AU DOMICILE  
[www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com)

### Téléassistance

05 53 53 54 54  
[tele.assistance@cassiopea.fr](mailto:tele.assistance@cassiopea.fr)

### L'écoute maltraitance ALMA 24

05 53 53 39 77  
[alma24@cassiopea.fr](mailto:alma24@cassiopea.fr)

### Cassiopea Prévention Seniors

05 53 53 20 40  
[prevention@cassiopea.fr](mailto:prevention@cassiopea.fr)

[www.cassiopea.fr](http://www.cassiopea.fr)

 Retrouvez-nous sur Facebook !