

Tableau de Bord des ~~galères~~ solutions DOMPLUS

ENSEMBLE BIEN VIEILLIR : FOCUS SUR L'ASSISTANT PERSONNEL



Juillet – Août – Septembre 2022

Bien dans
MON QUOTIDIEN



Bien dans
MON ACTIVITÉ



Bien dans
MA SANTÉ



Ensemble
BIEN VIEILLIR



Sommaire

- 03 INTERVIEW
Bruno DELPRAT
Directeur Développement et Stratégie marchés
- 04 LES BESOINS DES BÉNÉFICIAIRES
DOMPLUS SUR LA PÉRIODE ÉCOULÉE
- 05 FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES
AVEC LES ASSISTANTS PERSONNELS
- 06 AUTONOMIE ET MOBILITÉ
- 09 AUTONOMIE ET SÉCURITÉ À DOMICILE
- 10 ORGANISATION DU QUOTIDIEN
- 13 SANTÉ ET LIEN SOCIAL
- 16 MÉTHODOLOGIE
- 17 À PROPOS DE DOMPLUS GROUPE

Interview

Bruno DELPRAT

Directeur Développement et Stratégie marchés

DOMPLUS Groupe vient de remporter le Trophée Silver Eco 2022, pouvez-vous nous en dire plus ?

Le trophée Silver Eco 2022 récompense notre capacité à accompagner depuis plus de 20 ans, les parcours de vie et plus particulièrement, les seniors et leurs proches. En effet, le senior d'aujourd'hui n'est plus celui d'il y a 10 ou 15 ans : il souhaite pouvoir être autonome, rester actif, maintenir ses liens sociaux et ses activités de manière apaisée et sécurisée. C'est pour répondre au mieux à leurs besoins que nous avons créé Ensemble Bien Vieillir.

Pouvez-vous nous expliquer ce qu'est exactement « Ensemble Bien Vieillir » ?

Ensemble Bien Vieillir est un service qui combine :

- Des solutions technologiques : un téléphone mobile adapté, une montre connectée avec détection de

chute et géolocalisation couplée à une application dédiée à l'aidant, et des solutions de téléassistance pour sécuriser les activités à domicile et en extérieur.

- Des solutions humaines : un Assistant Personnel, véritable conciergerie de vie à destination des seniors et de leurs proches, disponible 24H/24 et 7J/7. L'Assistant Personnel est également précieux lors d'une situation d'urgence (malaise, chute,...).

Nous accompagnons donc les seniors et leurs aidants aussi bien dans leur mobilité quotidienne extérieure que dans le cadre de leur domicile.

Pouvez-vous nous en dire plus sur cet Assistant Personnel ?

L'Assistant Personnel propose une offre complète d'accompagnement au quotidien avec par exemple des renseignements téléphoniques et des mises en relation, des recherches sur internet, des réservations (rdv médicaux, taxis, trains, service public, restaurant), des services à la demande (prise en main du matériel, formation numérique, service d'aide à la personne), une fonction réveil et rappel (rdv, prise de médicament). Il est également le tiers de confiance avec lequel on peut discuter et échanger régulièrement.

Quels sont les impacts auprès des bénéficiaires d'Ensemble Bien Vieillir ?

L'avancée en âge n'est pas encore quelque chose que nous anticipons. Or, bien vieillir doit se préparer au plus tôt ! Mieux vous préparerez votre avancée en âge et mieux vous profiterez de la vie.

Nos bénéficiaires et leurs proches sont plus sereins et vivent mieux grâce à cette solution unique et innovante capable de faciliter le quotidien, d'accompagner et de répondre à la plus petite attention comme au plus grand service.

Vous l'aurez compris, Ensemble Bien Vieillir permet la préservation du lien social et le renforcement du sentiment de sécurité qui participent pleinement au maintien d'une autonomie souhaitée par les personnes.



Les besoins des bénéficiaires DOMPLUS sur la période écoulée



A word cloud within a light green circular background. The words are in various shades of green and sizes, representing different needs. The most prominent words are 'Autonomie', 'Assistant', 'Personnel', 'Mobilité', 'Sécurité', 'Lien social', 'Organisation du quotidien', 'Prévention', 'Aidant', 'Services à la Personne', 'Fracture numérique', 'Santé des aînés', 'Démarches administratives', and 'Téléassistance'.

Sécurité
Autonomie Lien social
Démarches Prévention Organisation
administratives Aidant du quotidien
Téléassistance **Assistant**
Services **Personnel**
à la Personne
Mobilité Fracture numérique
Santé des aînés

- 01 Autonomie et mobilité
- 02 Autonomie et sécurité à domicile
- 03 Organisation du quotidien
- 04 Santé et lien social

FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES avec les assistants personnels



« Bonjour Gérard, comment allez-vous ce matin ? Vous avez rendez-vous à 14h30 avec votre cardiologue. Pensez à lui apporter vos derniers résultats d'examen. Est-ce que je peux faire autre chose pour vous ? »

Eliane, Assistant Personnel

« Merci Eliane pour votre rappel. Finalement je ne suis pas en mesure de conduire pour y aller. Pouvez-vous s'il vous plaît me réserver un taxi ? »

Gérard, 89 ans



FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES : **Autonomie et mobilité**

LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS

« Bonjour Catherine, comment allez-vous ? J'ai bien reçu votre message concernant l'achat en ligne d'un smartphone pour votre petite fille, avec les mêmes caractéristiques que le vôtre. Pour cela, je vais avoir besoin d'une copie de votre pièce d'identité et des informations de paiement. Vous pourrez me les envoyer par courrier. Avant tout, sachez que toutes les informations transmises en lien avec cet achat sont entièrement confidentielles . » **Matthieu, Assistant Personnel**



« Bonjour Matthieu, en effet ma petite fille fêtera ses 17 ans dans deux semaines. Elle fait souvent des crises d'asthme. Je souhaiterais lui offrir un téléphone avec le bouton d'appel d'urgence comme le mien mais plus adapté à son âge. On sera plus rassurés quand elle sera seule ou à l'extérieur. » **Catherine, 85 ans**

« Bonjour Madame ! Comment va votre mère ? Je vous rappelle concernant la mise en service de sa montre connectée dotée de la téléassistance et d'une touche d'appel SOS. Êtes-vous satisfaite ? » **Thierry, Assistant Personnel**



« Oui ! Maman n'a jamais été aussi active que depuis qu'elle sait qu'elle peut vous joindre ou me joindre à tout moment. » **Nolwenn, aidante familiale**

FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES : Autonomie et mobilité

LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« J'échange beaucoup avec mes petits-enfants. La dernière fois, ils ont voulu m'envoyer des photos mais comme je n'ai pas de téléphone adapté, je n'ai pas pu les recevoir. Je voudrais un téléphone vraiment pas compliqué à utiliser et qui me permettrait de garder du lien avec eux. »

Jean-Philippe, 83 ans

« Je peux vous proposer notre téléphone portable très facile d'utilisation et qui comprend un forfait illimité appels, SMS, MMS et 20G de data pour internet. Il est doté de téléassistance pour favoriser votre autonomie au quotidien, en plus de vous permettre de prendre également des photos et de les envoyer à vos petits-enfants. Je vous envoie toutes les informations par courrier. »

Pascal, Assistant Personnel



« Chaque mercredi, je vais à mon cours de danse. Au retour en voiture, je me sens parfois très essoufflée et cela m'inquiète un peu. Je voudrais me procurer un appareil de téléassistance mais j'aimerais que cela soit discret. Je suis la plus jeune de mon groupe d'amies et c'est important pour moi de montrer que je suis en très bonne forme. »

Marguerite, 75 ans

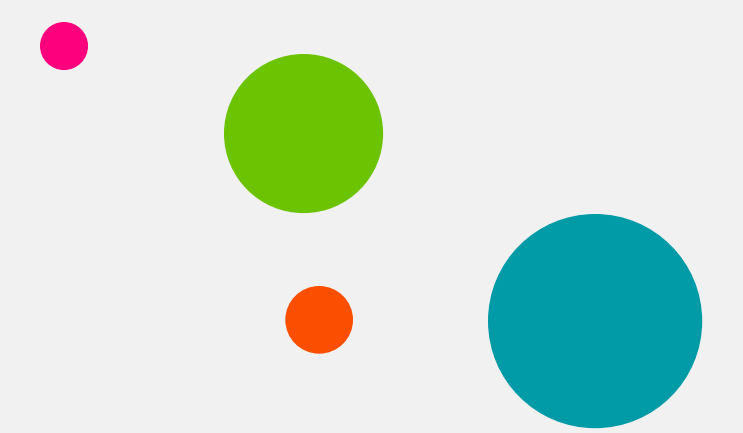
« Vous avez bien fait de nous contacter. Nous avons plusieurs options qui pourraient convenir à votre situation, notamment notre médaillon SOS que vous pouvez glisser sous vos vêtements et qui est activable facilement en cas de besoin.

Par ailleurs, souhaitez-vous que je prenne un rendez-vous avec votre médecin pour parler de ce souci de santé ? »

Sarah, Assistant Personnel



FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES : Autonomie et sécurité à domicile



LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS

« Bonjour Géraldine, comment allez-vous ? Votre détecteur d'ouverture de porte n'a émis aucun signal durant la matinée. Est-ce que tout va bien ? » **Marianne, Assistant Personnel**



« Merci Marianne de prendre de mes nouvelles, j'ai passé la matinée dans mon lit. Je me sentais un peu fatiguée mais tout va bien. Je profite de votre appel pour me lever. » **Géraldine, 87 ans**



« Ma mère sort peu de chez elle. Avec ses douleurs au dos, elle a de plus en plus de mal à se déplacer. Je m'inquiète pour elle parce qu'elle a déjà fait une chute à la maison. » **Mehdi, aidant familial**

« Nous avons la solution de téléassistance à domicile qui pourrait convenir à votre situation. C'est un dispositif qui comporte des capteurs de mouvement, un détecteur d'ouverture de porte et un médaillon activable en urgence qui nous alerte au moindre souci. Nous sommes joignables 24h/24 et 7j/7 pour un accompagnement au quotidien de votre mère. Par ailleurs, souhaitez-vous que nous prenions rendez-vous chez un kinésithérapeute pour soulager son dos ? » **Rachel, Assistant Personnel**



FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES : Autonomie et sécurité à domicile

LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« Un ami a récemment fait une chute violente et s'est brisé la nuque. Il a passé au moins 30mn sur place avant que le voisin ne le retrouve et appelle les pompiers. Je n'aimerais pas que cela m'arrive. J'aimerais me sentir plus en sécurité chez moi. » **Baptiste, 86 ans**

« Soyez rassuré Monsieur, nous pouvons installer dans votre appartement un dispositif incluant un émetteur doté d'un bouton d'appel SOS que vous pourrez porter en bracelet sur votre poignet ou en médaillon. Par une simple pression de ce bouton, vous serez mis en relation avec nos équipes qui pourront vous prendre en charge en fonction de la situation. » **Franck, Assistant Personnel**



« Bonjour Jean-Charles. Nous avons reçu une alerte provenant de votre médaillon. Est-ce que tout va bien ? Si vous n'êtes pas en mesure de parler, appuyez une seconde fois sur le médaillon et nous allons appeler les urgences. » **Quentin, Assistant Personnel**



« Je suis heureux de vous avoir en ligne, n'ayant pu vous répondre la dernière fois suite à mon malaise. Grâce à votre intervention, je viens de sortir sain et sauf de l'hôpital. Un grand merci Quentin. » **Jean-Charles, 78 ans**

FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES : Organisation du quotidien

LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« Je me sens fatiguée. Je n'arrive plus à tondre le gazon, ni aller faire les courses. Pouvez-vous me conseiller un service d'aide à domicile ? »
Christine, 77 ans

« Bien sûr, chère Christine, nous allons nous charger de vous trouver un jardinier qui pourra vous soulager et une personne qui pourra vous faire les courses. Concernant votre fatigue, avez-vous récemment vu votre médecin ? » **Charles, Assistant Personnel**



« Nous avons la garde de notre petit-fils qui aura bientôt 12 ans. Entre mon mari souffrant et lui, mes journées n'en finissent pas. Je n'aime pas embêter le monde avec mes soucis mais je pense avoir besoin d'aide pour le ménage, les courses et même pour les devoirs. Vous savez, j'ai oublié toutes ces formules mathématiques depuis un bon bout de temps. » **Marie, 78 ans**

« Effectivement, vos journées doivent être bien chargées. Pour vous aider, je vais vous mettre en relation avec des structures d'aide à domicile et d'aide aux devoirs pour votre petit-fils. » **Solène, Assistant Personnel**



FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES : Organisation du quotidien

LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« Nous avons été cambriolés il y a une semaine et beaucoup d'objets de valeur ont été dérobés. J'ai contacté mon assurance et ils m'ont envoyé un formulaire par courriel à remplir et à leur renvoyer. Je ne suis pas très habile avec un ordinateur. Pouvez-vous m'aider ? » **Anabelle, 80 ans**

« Navrée de l'apprendre Madame. Je peux vous proposer un rendez-vous avec une association près de chez vous qui vous aidera à remplir votre formulaire d'assurance. Elle peut vous recevoir demain à 14h. Est-ce que cela vous convient ? » **Patricia, Assistant Personnel**



« J'habite loin de mes parents âgés respectivement de 85 et 92 ans. J'ai besoin d'une aide à domicile qui sera régulière à leur appartement et aussi me tenir informée de ce qui se passe à la maison. Pouvez-vous m'orienter ? » **Cathy, aidante familiale**

« Nous allons faire appel à un service d'aide à domicile pour vos parents. Nous pouvons aussi les appeler régulièrement et vous tenir informée en parallèle. » **Mathilde, Assistant Personnel**



FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES : Organisation du quotidien

LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« Bonjour Ophélie, je voudrais prendre un rendez-vous avec mon salon de coiffure habituel et deux places pour le théâtre ce vendredi. »
Céline, 77 ans

« Bonjour Céline, votre salon de coiffure aura des disponibilités demain à 10h. Est-ce que cet horaire vous convient ? Pour confirmer vos billets pour le théâtre ce vendredi, il vous faudra les retirer avant 18h00 et régler sur place. » **Ophélie, Assistant Personnel**

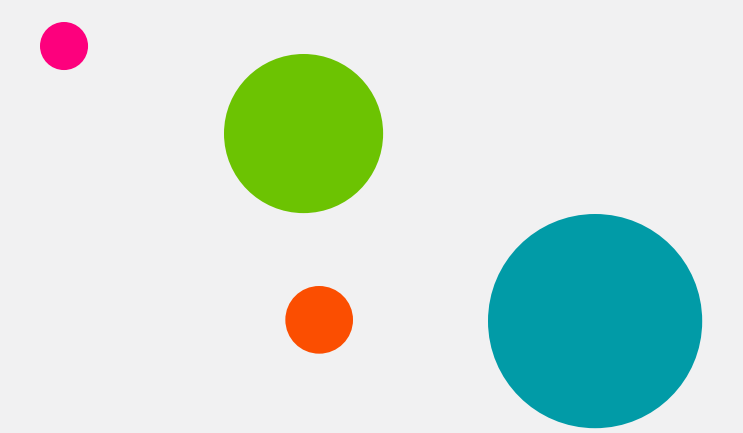


« J'ai récemment acheté un téléphone sur votre site pour mon père qui vit seul. Il ne sait pas comment télécharger des applications. Vu que j'habite loin de chez lui, pouvez-vous l'aider ? » **Luc, aidant familial**

« Bonjour Luc, après vérification, votre père a un téléphone à clapet doté de téléassistance. Je l'appelle pour le guider dans les différentes étapes. Savez-vous vers quelle heure il est le plus joignable ? » **Jordan, Assistant Personnel**



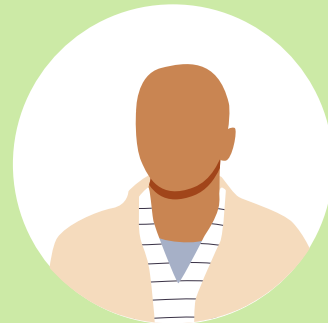
FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES : Santé et lien social



LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS

« Bonjour Bernard, vous avez manqué votre rendez-vous chez votre spécialiste ce matin. Est-ce que tout va bien ? Souhaitez-vous que je reprogramme un autre rendez-vous ? » **Sabrina, Assistant Personnel**



« Bonjour Sabrina, j'y suis allé mais je n'ai pas trouvé où me garer. Quand finalement j'ai trouvé une place, j'ai vu que j'avais déjà un retard de 15 minutes. J'ai décidé de rentrer. Oui s'il vous plaît, reprogrammez mon rendez-vous. La prochaine fois, je prendrai un taxi pour m'y rendre. »
Bernard, 80 ans



« J'ai débuté ma chimio il y a deux semaines et j'ai perdu la moitié de mes cheveux. C'est très déstabilisant pour moi qui ai toujours eu une belle allure. Je souhaite acheter une perruque. Savez-vous si c'est pris en charge par la sécurité sociale ? » **Béatrice, 68 ans**

« Chère Béatrice, l'achat d'une perruque dans votre situation est prise en charge à 100% sur présentation d'une ordonnance médicale. Souhaitez-vous que je vous prenne un rendez-vous avec votre spécialiste ou votre médecin traitant ? Si oui, quelles date et heure vous conviendraient ? »
Vanessa, Assistant Personnel



FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES : Santé et lien social

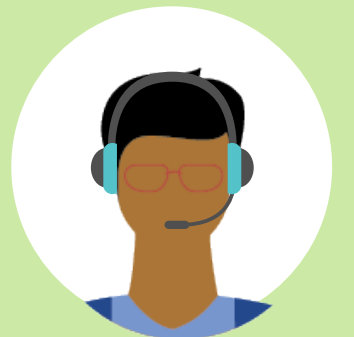
LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« Cela fait trois jours que je suis chez moi, aucune visite, personne avec qui parler. Plus on prend de l'âge, plus on est oublié de nos proches. »
Jean-Paul, 83 ans

« Bonjour Jean-Paul, et si je vous inscrivais à ce club de jeux de société dont vous m'avez parlé la semaine dernière ? Vous pourrez y aller deux fois par semaine, voir du monde et pourquoi pas y trouver votre amoureux ? Aussi, je suis disponible 24h/24 n'hésitez pas à m'appeler quand vous le souhaitez pour discuter, il me fera plaisir d'avoir de vos nouvelles. » **Charles, Assistant Personnel**

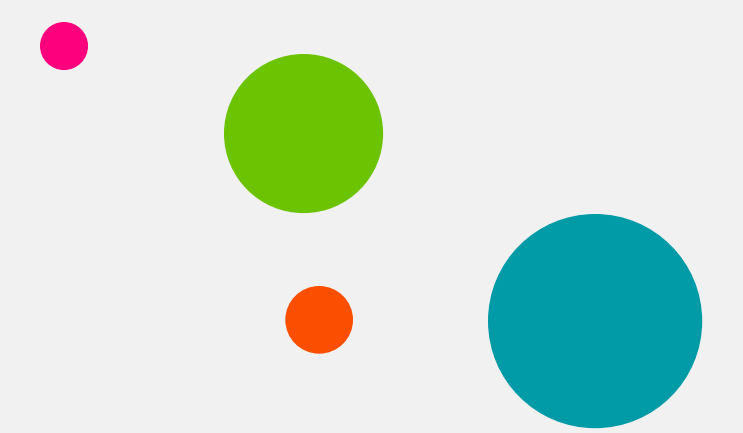


« Je viens de perdre mon fils des suites d'une rupture d'anévrisme. C'est vraiment dur. Il me laisse seule, sans petits-enfants. » **Gisèle, 87 ans**

« Je vous adresse mes sincères condoléances. Souhaitez-vous être mise en relation avec un psychologue pour vous accompagner dans cette épreuve ? Il y a un groupe de soutien à 5mn de chez vous. Vous pourrez y trouver beaucoup de réconfort. Je reste joignable si vous avez besoin d'échanger. » **Joëlle, Assistant Personnel**



FOCUS SUR LES DIFFICULTÉS RÉSOLUES : Santé et lien social



LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

LES SOLUTIONS APPORTÉES PAR LES CONSEILLERS



« N'arrivant pas à joindre mes parents, j'ai fait appel à leurs voisins pour prendre des nouvelles. C'est ainsi que j'ai appris que maman a été hospitalisée depuis deux jours et que papa n'est pas sorti de la maison depuis lors. Je ne souhaite plus que cela se reproduise. C'est pourquoi j'aimerais avoir des renseignements sur votre service de téléassistance. » **Clémence, aidante familiale**

« Comment vont vos parents ? Je peux vous adresser toutes les informations concernant nos services de téléassistance incluant le recours à l'Assistant Personnel qui prendra régulièrement des nouvelles de vos parents et vous tiendra informée. De quelle façon souhaitez-vous que je vous les adresse ? » **Marine, Assistant Personnel**



« Je viens de me faire opérer et ma sortie d'hospitalisation est prévue dans 4 jours si tout se passe bien. J'habite seul et je pense avoir besoin de quelqu'un pour m'aider tout au long de mon rétablissement. » **Jacques, 62 ans**

« Bonjour Jacques, je vous souhaite un prompt rétablissement. Je vais faire appel à un service d'aide à domicile qui pourra vous accompagner matin et soir. Souhaitez-vous que je réserve aussi un taxi pour votre jour de sortie ? » **Marjolaine, Assistant Personnel**



MÉTHODOLOGIE

Le Tableau de bord DOMPLUS est réalisé à partir de l'écoute et de l'accompagnement individualisé de 516.531 personnes depuis le 13 mars 2020.

La 26ème vague du Tableau de bord porte sur la période de juillet à septembre et sur l'analyse qualitative et quantitative de 63 677 situations de vie dont :



21 220 **Actifs du privé**



21 490 **Agents de la Fonction Publique**



20 967 **Retraités**





À propos de DOMPLUS Groupe

Leader français de l'intermédiation depuis plus de 20 ans, DOMPLUS Groupe accompagne au quotidien des publics pour leur permettre d'être à nouveau acteur de leur vie grâce à son écosystème serviciel et au travers d'une prise en charge humaine, personnalisée, globale et digitale des personnes pour faire face à leurs priorités du quotidien à tout moment de la vie.

Répondant ainsi aux enjeux sociétaux et sociaux actuels, DOMPLUS Groupe agit sur de nombreuses thématiques : services aux salariés ; santé et amélioration du parcours patient ; lieu de vie et mobilité ; protection sociale et prévention ; protection de la personne vulnérable ; aidants et aidés...

DOMPLUS Groupe, Priorité à la Personne®, un engagement quotidien, une promesse tenue.

En savoir plus :

www.domplus-groupe.fr
www.prioritealapersonne.fr

Nous contacter :

DOMPLUS Groupe
Cabinet de Serge Bizouerne
cab-serge.bizouerne@domplus-groupe.fr
06 18 27 45 65