

SOMMAIRE

● Rencontre avec...

Elodie Jung, de
l'Association Française
des Aidants

● Retour sur:

La maltraitance des
personnes fragiles :
mieux connue, elle
sera mieux prévenue !

● On en parle!

Des consultations
infirmière gratuites
pour évaluer les
fragilités, à l'EHPAD
Ressources du
Centre hospitalier de
Périgueux

● Dans les coulisses

Nina Rouzeau,
assistante qualité
pour le service de
téléassistance de
Cassiopea

● La parole est à vous :

Françoise P.,
adhérente à
la téléassistance,
écrivaine
autobiographe

● Le pense-bête

Nouvel accueil
du service de
téléassistance
Nouveau site internet
Votre téléassistance :
Qui contacter ?
Comment ?



Éditorial

Par Dr Frédéric Woné, Président de Cassiopea



Cette année Cassiopea fête ses 30 ans : quel chemin parcouru ! Une pensée pour les plus de 18 000 adhérents qui nous ont fait confiance depuis 1987 ! Plus rien ne ressemble aux premiers systèmes

d'alertes et téléphones filaires et vous serez probablement de plus en plus nombreux à faire appel à nous pour ces nouvelles technologies que sont les montres connectées, les tablettes, les smartphones...

Pour mieux vous accompagner, de nombreuses initiatives ont vu le jour pendant ces dernières années : la prévention pour la santé des seniors de tout le département, des actions pionnières pour répondre aux besoins des aidants, le renforcement de la lutte contre la maltraitance, l'implication dans la coordination avec le premier CLIC de Dordogne et bientôt les plateformes territoriales d'appui.

Tout cela sans oublier l'essentiel : **toujours plus de qualité, toujours plus de proximité, toujours plus de coordination** pour répondre à vos besoins et à ceux de vos proches. C'est sur le terrain que, depuis 30 ans, nos conseillers, nos écoutants, nos coordonnateurs sont proches de vous, aux côtés des autres acteurs

de terrain, pour vous accompagner dans votre quotidien. Pour répondre à vos besoins de plus en plus complexes, de nombreux acteurs de proximité interviennent à votre domicile. Partenariats, conventions, guichets intégrés... Cassiopea s'engage dans toutes les coordinations pour mieux vous servir, pour améliorer l'identification et l'accompagnement de la fragilité et des situations complexes. C'est pourquoi aujourd'hui, Cassiopea s'engage dans une démarche de certification pour la reconnaissance de la qualité de son service de téléassistance.

C'est surtout en faisant preuve d'audace, d'innovation, d'originalité en proposant de nouvelles initiatives, que nous continuerons à donner du sens à cet engagement social et solidaire qu'est Cassiopea. Nous restons vigilants et poursuivons nos efforts pour améliorer encore votre quotidien : en 2017, la formalisation de notre projet associatif nous permettra de mieux répondre à l'évolution des différentes activités de l'association et à son développement.

Je souhaite remercier tous les bénévoles et les partenaires de Cassiopea qui travaillent à nos côtés pour soutenir et sensibiliser les personnes fragiles et leurs proches, et vous tous, adhérents, pour la confiance que vous nous témoignerez encore longtemps.

Bonne et heureuse année 2017 !



Association Française des
aidants

Rencontre avec...

Elodie Jung, directrice de l'Association Française des Aidants

- Vous avez fêté la Journée nationale des aidants du 6 octobre dernier aux côtés des aidants périgourdiens, à Coulounieix-Chamiers. Que retenir-vous de cette journée ?

Cette journée a été mise en place en 2010 à l'initiative des pouvoirs publics pour faire reconnaître le rôle et la place des aidants. Il est important de médiatiser ce sujet qui semble très privé. Un aidant est une personne qui accompagne au quotidien un proche en difficulté de vie, en raison de sa maladie, son handicap ou du fait de l'âge. L'Association Française des Aidants est née en 2003 avec la volonté de faire parler des aidants et faire émerger la dimension sociétale de leur situation. En effet, c'est un sujet qui nous concerne tous, nous sommes ou nous serons tous des aidants.

- Quels sont les principaux pro-

blèmes auxquels sont confrontés les aidants aujourd'hui ?

Etre aidant est une relation singulière à l'autre, donc un enrichissement. Mais parfois il est difficile de trouver une harmonie entre vie professionnelle, vie de famille et vie d'aidant et l'épuisement s'installe. Il est important de ne pas rester seul, de s'entourer des professionnels et de préserver sa vie personnelle. La difficulté sera alors de trouver des solutions autour de soi, de disposer de la bonne information au moment où on en a besoin.

- Quelles actions menez-vous pour répondre aux besoins des aidants

Nous proposons des actions directes, comme par exemple le Café des aidants, un moment d'information pour échanger et rencontrer d'autres aidants dans un cadre convivial. Ou bien

les modules de formation pour réfléchir à ce que représente la relation d'aide à son proche, repérer les difficultés que pose la situation et développer sa capacité à agir. Nous travaillons également pour faire connaître et reconnaître les aidants au sein des différentes instances, y compris dans la loi du 28 décembre 2015 sur l'adaptation de la société au vieillissement.

- Quels sont vos projets pour 2017 ?

Continuer le travail, accompagner les aidants et faire valoir le rôle des proches aidants, avec les repères locaux comme Cassiopea qui est membre du Conseil d'administration de l'Association Française des Aidants.

- Avez-vous un conseil à donner aux aidants ?

Vivre sa vie ! Car il est important que chacun trouve la façon d'aider qui lui est propre.

8,3 millions
d'aidants en France
52 ans
c'est l'âge moyen des aidants
50%
des aidants cohabitent avec la personne accompagnée

En 2016,
environ 250 aidants
ont participé aux 5 conférences d'aide aux aidants, organisées par Cassiopea et ses partenaires, en Dordogne

Retour sur :

La maltraitance des personnes fragiles : mieux connue, elle sera mieux prévenue !

En 2008, l'association Cassiopea a mis en place une antenne départementale d'écoute et de lutte contre la maltraitance des personnes âgées et/ou handicapées en Dordogne, ALMA 24. Depuis janvier 2015, Cassiopea porte également l'antenne ALMA 86/17 pour soutenir les victimes et les témoins des situations de maltraitance en Vienne et en Charente-Maritime. Le rôle des centres ALMA est de proposer une écoute téléphonique et du soutien, un accompagnement de proximité, des actions de sensibilisation et de formation. Afin de promouvoir ces actions, mais également de sensibiliser les particuliers et les professionnels aux questions de maltraitance des adultes vulnérables, Cassiopea a organisé les deux derniers colloques régionaux aquitains : le premier, en décembre 2015 à Périgueux et le deuxième en novembre 2016 à Poitiers, pour réunir l'ensemble des centres ALMA de la Nouvelle-

Aquitaine. Ces rendez-vous qui ont réuni des centaines de participants, professionnels et grand public, ont été l'occasion de prendre conscience de la souffrance des victimes, des proches, mais aussi des professionnels face à la maltraitance.



En Dordogne, Vienne et Charente-Maritime, Cassiopea lutte contre la maltraitance des personnes âgées et en situation de handicap

Les intervenants ont rappelé la complexité d'un phénomène qui recouvre des réalités et des aspects très changeants, qui vont des situations de négligence passive à des maltraitements physiques, psychologiques ou des atteintes financières.

Pour lutter contre ces situations, il est ressorti des discussions l'importance :

- du travail de proximité, de terrain, qui permet de maintenir des liens et des échanges permanents,
- du travail en réseau avec tous les partenaires, associatifs et institutionnels,
- de ne pas opposer familles et professionnels, mais de travailler en synergie pour une prise en charge optimale.

Ces points sont fondamentaux dans l'accompagnement des victimes de maltraitance, tout comme ils sont fondamentaux dans sa prévention : pour être bien traitant et le rester, on ne doit pas rester seul. Le dialogue est le maître mot.

En Dordogne, plus de 400 situations ont été traitées par le service ALMA 24 depuis 2008.

05 53 53 39 77

Numéro d'écoute local
mardi et jeudi de 9h à 12h
(Répondeur 24h24 et 7j/7)

On en parle!

Des consultations infirmière gratuites pour évaluer les fragilités, à l'EHPAD Ressources du Centre hospitalier de Périgueux



À partir de 65 ans, 40% de personnes présentent des signes de fragilité qui peuvent favoriser l'entrée dans la dépendance. Pour autant, ces fragilités sont réversibles. Des solutions existent pour améliorer ou maintenir sa qualité de vie. Le Centre EHPAD Ressources propose depuis octobre 2016 des consultations infirmières d'évaluation des fragilités. L'objectif de ce projet, financé par l'Agence Régionale de Santé, est de préserver l'autonomie des personnes âgées le plus longtemps possible, chez elles, en leur proposant des actions de prévention des risques d'apparition ou d'accroissement de la dépendance. Les consultations sont gratuites et s'adressent à toute personne âgée de plus de 65 ans, vivant à domicile sur le territoire du Grand Périgueux. « L'innovation de ce dispositif consiste à agir au stade de la fragilité, c'est-à-dire quand une personne âgée présente un risque de dépendance mais qu'il est encore possible d'intervenir efficacement. C'est pourquoi l'évaluation

de la fragilité doit être faite le plus tôt possible, dès qu'au moins un des signes suivants apparaissent : perte de poids involontaire, fatigue ressentie de plus en plus souvent, difficultés pour se déplacer, problèmes de mémoire ou ralentissement de la vitesse de marche... » précise Mathilde Bugeaud, coordonnatrice de l'EHPAD Ressources. Concrètement, la consultation fragilité comprend plusieurs étapes : tout d'abord un **bilan de santé complet** est réalisé pour identifier les facteurs favorisant les fragilités : mémoire, nutrition, activité physique, équilibre, vision, audition, autonomie,

humeur... En fonction des résultats obtenus lors de ce bilan, **des recommandations personnalisées** sont proposées pour préserver concrètement les capacités d'autonomie de la personne concernée par la consultation. Par la suite, **un suivi adapté** est mis en place en lien avec le médecin traitant. En 2017, pour être au plus près des personnes âgées isolées, ces consultations infirmières seront ponctuellement proposées à l'extérieur de l'EHPAD, dans les communes, en partenariat avec les centres sociaux et les CCAS.



Consultations infirmière gratuites pour l'évaluation des fragilités

Uniquement sur rendez-vous
05 53 45 30 55
consult.fragilite@ch-perigueux.fr

EHPAD du Centre Hospitalier de Périgueux
83 Avenue Georges Pompidou
Pavillon Les Félibres

Dans les coulisses de Cassiopea...

Nina Rouzeau, assistante qualité pour le service de Téléassistance de Cassiopea, nous parle de son métier



- Nina, vous êtes qualiti-
cienne à Cassiopea, qu'est-ce
que la qualité au sein de l'as-
sociation ?

La démarche qualité dans laquelle est engagée Cassiopea illustre sa capacité de répondre aux attentes explicites et implicites de ses différents interlocuteurs : adhérents, aidants, partenaires, pouvoirs publics, et bien sûr toute notre équipe. La certification repose sur le suivi

d'une norme qui garantit la qualité des prestations de téléassistance.

2 - Quel est votre rôle au sein de Cassiopea ?

Mon rôle est d'obtenir pour Cassiopea la certification téléassistance. Celle-ci va démontrer, dans un premier temps, que l'association répond à toutes les exigences de la norme. Elle témoignera de la qualité de nos services et reflètera notre volonté de proposer des prestations adaptées et humaines. Il y aura plus de contrôles internes, par les équipes elles-mêmes, et externes, par des auditeurs de l'Afnor. Dans ce sens, la certification qualité représente un gage de confiance.

3 - Avez-vous rencontré des difficultés dans votre rôle de

qualiti- cienne ?

La qualité demande beaucoup de rigueur, je dois être en permanence attentive au respect des exigences de la norme. En contrepartie, le personnel de l'association s'est investi avec beaucoup de bonne-volonté dans ce projet et a bien intégré la portée de la certification.

4 - Qu'avez-vous le plus apprécié ?

Justement, j'ai beaucoup aimé la motivation dont ont fait preuve les salariés. Ils ont tous bien perçu l'importance et les enjeux de la norme, ils sont entrés dans une dynamique de changement avec aisance. Pour moi, c'est la garantie que l'association Cassiopea suivra ses engagements à long terme !

Quatre engagements qualité de Cassiopea :

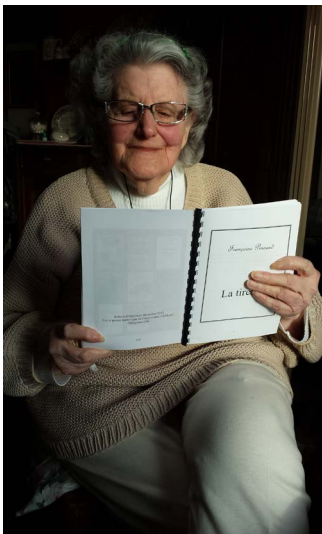
1. La satisfaction de l'adhérent
2. Le suivi personnalisé de chaque demande
3. La lutte contre l'isolement
4. La continuité de service

Retrouvez notre politique qualité et notre charte de déontologie jointes à cette gazette et sur le site internet de Cassiopea : www.cassiopea.fr

La parole est à vous :

Françoise P., adhérente à la téléassistance, écrivaine autobiographe

Si Françoise est à la retraite, elle n'en est pas moins une femme très active ! Agée de 87 ans, elle a publié récemment un nouveau livre, intitulé *La tirelire*. Et ce n'est pas son premier coup d'essai. Elle a déjà rédigé sept livres. Très tôt habitée par la passion de l'écriture, elle a d'abord écrit quelques articles pour le journal Sud-Ouest et composé des poèmes à titre privé. Elle s'est même inscrite à un atelier d'écriture à Cannes. La consécration vient en 2004, lorsqu'elle participe à un concours d'écriture à Châteaudun, sa ville natale, où elle est revenue pour un retour aux sources. Elle gagne le 1er prix et publie alors son roman à 500 exemplaires.



Son dernier livre, *La tirelire*, revient sur les nombreux déménagements qui ont émaillé sa vie professionnelle tumultueuse. C'est lors de son dernier déménagement à Périgueux, en mars 2015, en déballant ses cartons, que Françoise retombe sur sa vieille tirelire. Lui vient alors l'idée de ce roman. La « tirelire » en question est l'objet qui l'a suivi partout, sorte de référence stable et rassurante dans cette vie mouvementée. Et, comme le souligne ironiquement Françoise, vide elle fut, vide elle est restée ! Tous ses livres sont autobiographiques. Son roman « *Le docteur* » revient sur un personnage d'Aubeterre, où elle vécut longtemps, un marginal qu'elle appelle ironiquement « Le docteur », parce qu'il donnait à qui voulait l'entendre toutes sortes de



Si vous souhaitez lire les romans de Françoise, vous pouvez la contacter par notre intermédiaire au 05 53 53 20 40.

conseils. Elle a également écrit sur sa ville natale Châteaudun, ou encore sur le marché de Périgueux. Françoise trouvait d'abord dans l'écriture le moyen d'occuper son esprit. C'est devenu depuis un moyen de transmettre sa mémoire, son vécu, une vie que les jeunes d'aujourd'hui ne connaissent plus. « La mémoire ne se garde pas pour soi », dit-elle. Et elle ne compte pas en rester là. Elle a déjà en tête son prochain projet : un livre de cuisine insolite. Nous l'attendons avec impatience !



LE PENSE-BÊTE :

Nouvel accueil du service de téléassistance de Cassiopea :
1, rue Louis Blanc à Périgueux

Nouveau site internet de Cassiopea :
www.cassiopea.fr

VOTRE TÉLÉASSISTANCE : QUI CONTACTER ? COMMENT ?

La centrale d'appels par pression sur votre médaillon

- En cas d'urgence : chute, douleurs, malaise, rôdeurs, agression...
- Ou besoin de dialoguer

La centrale d'appels au 05 53 09 77 78

- Pour signaler une absence de votre domicile.
- Pour modifier vos renseignements confidentiels.
- Pour un problème technique.

L'accueil au 05 53 53 54 54

- Pour une question sur votre contrat, votre prise en charge, vos règlements.
- Pour demander une facture ou une attestation.

L'association Cassiopea est, depuis 30 ans, au service des personnes fragiles ou en situation de handicap en Dordogne, grâce à ses services :



- Cassiopea Téléassistance
05 53 53 54 54 - tele.assistance@cassiopea.fr
- ALMA 24 et 86/17- Allô Maltraitance
05 53 53 39 77 - alma24@cassiopea.fr
- Cassiopea Prévention Seniors
05 53 53 20 40 - prevention@cassiopea.fr

Conseil Assistance Services Solidarité Information et Orientation sur les Personnes Âgées ou handicapées
Association Cassiopea - 1 rue Louis Blanc - 24 000 Périgueux - 05 53 53 20 40 - contact@cassiopea.fr

“ Proximité
Sécurité
Solidarité ”

Directeur de la publication: Frédéric Woné
ISSN 2117-2331
Réalisation: Milena Massé
Photos: Cassiopea
Impression: Nouvelle Imprimerie Moderne
Imprimé sur du papier PEFC issu de forêts gérées durablement
Dépôt légal à parution
Mise sous pli, routage: INFO Routage
Édité en 20 200 exemplaires