



Communiqué de presse

Covid-19 – Intervenants à domicile : le digital au service des aidants

Gennevilliers, le 23 avril 2020 – Le quotidien des aidants à domicile et des personnes dépendantes est profondément affecté par la crise sanitaire et sociale actuelle. Pour que confinement ne rime pas avec isolement, Cityzen, filiale du groupe coopératif Up, a travaillé avec les professionnels de l'aide et du soin à domicile pour leur permettre d'assurer la continuité de l'accompagnement.

Cityzen propose des solutions de coordination des activités d'aide, de soins et d'hospitalisation à domicile depuis plus de 30 ans. Aujourd'hui, le quotidien des 600 000 personnes dépendantes et de leurs aidants qui les accompagnent tous les jours est bouleversé par les mesures de lutte contre l'épidémie liée au Covid-19.

Protéger la dignité et la santé des aidés comme des aidants

Soins, services de portage de repas ou tâches ménagères : ces prestations sont essentielles au maintien à domicile des personnes malades, en perte d'autonomie ou dépendantes. Dans un contexte de confinement et de distanciation sociale, les plus isolés d'entre eux ne peuvent compter que sur les professionnels du soin et de l'aide à domicile pour leur permettre de vivre au quotidien.

Dans le même temps, les professionnels eux-mêmes doivent adapter leur activité aux impératifs sanitaires complexifiant d'autant leur travail et leur vie. Cityzen les a donc écoutés pour faire évoluer ses solutions et leur permettre d'assurer la continuité de leur accompagnement dans les meilleures conditions possibles.

Une forte demande de coordination à distance

La principale demande des professionnels publics, privés et associatifs de l'aide à domicile est l'amélioration de la coordination et de la communication à distance pour planifier au mieux les interventions en limitant les trajets et contacts inutiles.

« Nous avons écouté les professionnels et fait évoluer rapidement notre offre de services, notamment en simplifiant l'envoi de SMS. Nos solutions dont les applications mobiles ont elles aussi été adaptées en intégrant la téléconsultation et le suivi médical à distance pour permettre une nouvelle organisation du travail imposée par le confinement, explique Arnaud Duglué, directeur général de Cityzen et président du Syndicat National pour la Silver Economie. Nous avons notamment renforcé le caractère collaboratif de nos outils, ajouté des fonctionnalités de communication instantanée et renforcé les capacités d'animation d'équipes à distance ».

Des premiers résultats encourageants

A l'heure actuelle, ces évolutions permettent à 1 020 acteurs de l'aide et du soin à domicile de fonctionner efficacement en période de confinement, 48 000 professionnels les utilisent tous les jours sur le terrain pour prendre soin de 263 000 personnes parmi les plus vulnérables.

Jean-François Romelli, chef du service d'aide et d'accompagnement à domicile d'APASAD Soins salue l'évolution de Cityzen qui « *permet de communiquer plus facilement avec les aides-soignantes* ». Émilie Couteau, secrétaire médicale de La Vie à Domicile confirme « *cela simplifie les échanges et soulage les équipes de direction et de coordination* ». « *Je ne sais comment nous aurions fait pour gérer tout cela* » sans le soutien des équipes de Cityzen estime même Martine Soupain, directrice du service de soins infirmiers à domicile ASDMR. Guillaume Marchand, de la direction des métiers et des opérations de la Croix Rouge Française abonde « *cette évolution rapide nous permet de rester en lien avec les équipes de terrain, beaucoup l'utilisent tous les jours, ne serait-ce que pour envoyer un message de soutien en cette période anxiogène* ».

« Écouter ceux qui agissent avec dévouement au quotidien et adapter nos solutions à leurs besoins, c'est le sens de notre engagement, de notre raison d'être ! Les soignants, les aidants sont sur le terrain auprès des malades, des personnes vulnérables, sur le front disent certains. Nous, nous sommes en seconde ligne, à leur écoute, pour faciliter leur tâche immense avec des outils simples, innovants et efficaces. C'est notre manière à nous de répondre présent... » résumé Arnaud Duglué

À propos du groupe Up :

Up développe des systèmes de paiement et des solutions de gestion qui améliorent la vitalité des entreprises et des territoires, ainsi que le quotidien des salariés et des citoyens, tout en offrant une liberté de choix et d'usages. Up est un groupe coopératif international dont l'indépendance garantit des relations équilibrées et de confiance avec ses parties prenantes. Les 3 600 collaborateurs de Up opèrent aujourd'hui dans près de 30 pays. Up a réalisé un chiffre d'affaires de 532 millions d'euros en 2018.

www.up.coop

Contact presse pour le groupe Up : Kathleen André, kandre@equancy.com, 01 45 64 43 09