

## Les nouvelles technologies au service des personnes

### PRÉVOYANCE

**Groupe de protection sociale complémentaire, dans le domaine des emplois de la famille et des services à la personne, l'IRCEM rassemble plus de 5 millions de clients. Il se définit comme un acteur référent sur un secteur qu'il considère comme levier majeur de croissance de l'économie française.**

**Entretien avec Jean-Charles Grollemund, son directeur général.**

**Quel rôle souhaite jouer l'IRCEM dans l'important enjeu que sont les services à la personne ?**

L'IRCEM se positionne comme un pôle fédérateur pour l'ensemble des parties prenantes du secteur des emplois de la famille et des services à la personne.

Le groupe contribue, par des couvertures en protection sociale et par des services innovants proposés, à la reconnaissance, aux yeux de tous, d'un véritable statut de salarié pour les personnes travaillant à domicile. Par nos actions, nous participons à la valorisation de ces métiers.

**Quelle est la valeur ajoutée de l'IRCEM ?**

L'IRCEM travaille en amélioration continue pour offrir une satisfaction optimale en termes de prestations de services. Le groupe a été certifié ISO 9001 sur l'ensemble de ses activités en janvier 2008. A travers sa connaissance du secteur, depuis plus de 30 ans, l'IRCEM a une capacité accrue à répondre aux attentes et aux besoins. Nous menons tant des études qualitatives que quantitatives sur le secteur et n'hésitons pas à réunir nos clients pour leur demander leur avis. C'est dans cette droite ligne que nous avons, par exemple, mis en place un service



Jean-Charles Grollemund, directeur général de l'IRCEM.

spécialisé sur l'aide psychologique, opérationnelle 24h sur 24h à partir d'une plate-forme téléphonique. De plus, l'IRCEM a très vite perçu l'intérêt du développement des nouvelles technologies dans l'amélioration des services à la personne.

#### Plus précisément...

Fin 2003, l'IRCEM a initié une plateforme Innovation Recherche et Développement en partenariat avec les universités de Valenciennes et de Montpellier. Ces échanges ont donné lieu au lancement, au premier semestre 2008, de notre site web 2.0, IRCEM.com : un site réellement adapté au public, qui donne accès aux services de retraite et prévoyance, mais aussi à des vidéos relatives à la préven-

tion santé, à des forums et à des blogs sans oublier la gestion de son emploi du temps. Depuis janvier 2008, l'IRCEM gère, via le site, le compteur de Droit Individuel à la Formation pour les assistantes maternelles accompagné d'une assistance pour en faciliter l'utilisation.

#### Quel est l'impact du site ?

Nous avons communiqué en janvier et en juin sur l'ouverture du site directement auprès des membres participants de notre groupe. Les connections sont nombreuses suite à cette communication et nous enregistrons certains jours plus de 5000 personnes. Les études démontrent que nos populations ont autant recours à Internet que la moyenne de la population

française. D'ailleurs, les assistantes maternelles, par exemple, sont plus connectées que la moyenne de la population française. L'objectif du site est de fonder une véritable communauté et de contribuer à lutter contre le sentiment d'isolement qu'expriment des salariés. C'est aussi un outil facilitateur des démarches administratives liées à la protection sociale. Comme vous le voyez, l'IRCEM souhaite être au plus proche de son public. Dans cette droite ligne, nous allons inaugurer, fin novembre, lors du salon des Services à la personne, le Bus IRCEM.

### Quelles sont les réponses de l'IRCEM sur le bien vieillir ?

En réponse à l'appel d'offre conjointe de l'ASP et de la Direction Générale des entreprises, nous portons le projet *Quatersperanto*. Une appellation en hommage au livre de Michèle Debonneuil, *L'espoir économique : vers la révolution du quaternaire*. Notre ambition est de définir, avec l'ensemble des partenaires, comment une personne âgée peut bien vieillir en restant à domicile en toute sécurité. C'est le concept de la Bienveillance.

En collaboration avec les scientifiques, notamment les professeurs en géronto-

logie, et en partenariat avec la société ISITEK, nous élaborons des solutions techniques afin de créer un réseau d'alerte en cas d'incident lié aux risques majeurs rencontrés par les personnes âgées : à savoir la chute, la déshydratation et la mauvaise posologie dans la prise de médicaments. Nous axons sur la prévention : à l'aide de messages téléphoniques, d'utilisation de capteurs et de radars au domicile des personnes. Bien entendu,

nous sommes vigilants à ce que ces solutions technologiques préservent le libre-arbitre et l'intimité des personnes âgées : elles ne prévoient pas l'emploi de caméra et le système peut être stoppé à tout moment par la personne.

### L'IRCEM mise énormément sur l'emploi des nouvelles technologies...

C'est exact. C'est aussi pour accentuer le lien entre le nombre important d'intervenants. Par le biais

de notre site, nous souhaitons mettre à disposition de l'ensemble des acteurs un outil d'accompagnement et de coordination qui permet de capitaliser l'action de chacun. Pour la personne âgée, par exemple, il sera tout simplement accessible via un cadre photo numérique. Une première expérience pilote est prévue avec le soutien du Conseil général dans les Yvelines.

PROPOS RECUEILLIS PAR  
KATJA EPELBAUM ■

## Etre au plus proche de ses clients

Le Bus IRCEM sera présent sur le Salon des Services à la personne dès le 20 novembre 2008, pour débiter une tournée nationale qui prendra fin l'année suivante lors de la troisième édition du Salon. Pour aller au devant de ses adhérents et pour privilégier la relation de proximité, il se destine à :

- informer salariés et employeurs des obligations et droits en matière de protection sociale, et notamment concernant l'action sociale, la prévoyance et la mutuelle,
- promouvoir IRCEM.COM et ses services gratuits,
- assister à l'appropriation des outils mis à disposition



sur le nouveau portail,

- mener des actions de prévention santé, notamment en ce qui concerne les risques professionnels,
- faciliter l'accès aux connaissances métier et permettre d'acquérir des savoir-faire pour professionnaliser les actions, sécuriser les interventions et accroître les compétences,
- inciter à s'engager dans des processus de formations diplômantes ou non,
- affirmer sa position

référente et fédératrice sur les services à la personne. En partenariat avec la FEPEM et le site particulier-emploi.fr, le Bus IRCEM permettra également de faire la promotion de l'emploi direct pour les particuliers et les salariés qui pourraient faire le choix de travailler dans ce secteur. Il pourra répondre aux besoins des partenaires de l'IRCEM qui souhaitent l'utiliser pour des sessions d'information dans les objectifs du projet. K. E. ■