

Caps Sécurité met la main sur son concurrent

TÉLÉASSISTANCE Placée en liquidation judiciaire, l'association Sécurité et Assistance (ASA), basée à Saint-Georges-de-Didonne, a été reprise par Youssef Ouarradi

STÉPHANE DURAND
s.durand@sudouest.fr

En deux temps trois mouvements, l'entreprise royannaise Caps Sécurité vient de devenir le plus gros acteur du territoire dans le secteur de la téléassistance. En reprenant début mai l'association Sécurité et Assistance (ASA) en difficulté financière, le chef d'entreprise Youssef Ouarradi a mis la main sur son principal concurrent local et a sauvé huit emplois. Créée en 1986 par Jean-Roger Lepetit, l'ASA, basée à Saint-Georges-de-Didonne, tanguait sérieusement depuis quelques mois.

Après le départ précipité du dernier président de la structure, la directrice Annelise Belaud s'est retrouvée seule à bord à devoir piloter un gros bateau en pleine tempête. « Alors qu'on était déjà en difficulté, le président avait fait un emprunt de 150 000 euros pour diversifier notre activité. Cette folie des grands a mené à notre perte », souligne l'intéressée qui n'a pas su quoi répondre lorsque la banque lui a, il y a quelques mois, passé un coup de fil angoissé.

« Alors qu'on avait promis de baisser la masse salariale, c'est le contraire qui s'est produit. Avec l'emprunt de 150 000 euros, ce n'est pas passé. Le président a démissionné avant le rendez-vous avec la banque et je me suis retrouvée toute seule à devoir gérer », raconte Annelise Belaud qui s'est vite aperçue qu'elle ne pouvait plus payer les salaires. « Je suis allée au tribunal demander le redressement judiciaire mais finalement c'est la liquidation qui a été prononcée. »

Un fichier de 1 400 clients

Le marché de la téléassistance, sur le territoire, est un gros marché. Lorsqu'il a appris la nouvelle, Youssef Ouarradi s'est positionné pour reprendre l'association et ses 1 400 clients. Il n'était pas le seul, mais c'est lui qui a réussi à convain-



La téléassistance permet aux personnes âgées, notamment, de rompre l'isolement. PHOTO ARCHIVES E. D.

cre de la validité de son projet. Il se retrouve désormais, avec Caps et l'ASA, à la tête d'un réseau de presque 3 000 clients.

La téléassistance permet de sécuriser, entre autres, les personnes âgées qui vivent seules chez elles. En cas de problème (chute, malaise), la personne peut contacter une plateforme téléphonique joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en appuyant sur un médaillon. Selon le degré

d'urgence de la situation, un proche est contacté ou une intervention est déclenchée pour porter assistance à la personne.

C'est sur ce dernier point que Youssef Ouarradi entend jouer la carte de la complémentarité et de la proximité avec Caps et régler le problème qui a en partie causé la chute

de l'association saint-georgeaise. « Jusqu'à il y a deux ans, les pompiers ne facturaient pas leurs déplacements lorsqu'on les appelait pour aller chez un client et que l'urgence n'était pas réelle. Depuis, c'est 326 euros pour chaque déplacement non justifié. Et il y en a », indique Annelise Belaud.

Du personnel formé

Ça peut être une personne âgée qui est en train de jardiner et qui appuie malencontreusement sur le bouton de son médaillon sans entendre le coup de fil du téléopérateur. « Dans ce cas, on ne sait pas ce qui se passe et on téléphone aux pompiers pour qu'ils interviennent. » Avec la force de frappe de Caps, ce ne sera plus le cas.

« À Caps, Nous avons du personnel formé aux premiers secours qui tourne dans des voitures équipées d'un défibrillateur cardiaque et d'une boîte à outils s'il y a la nécessité de forcer une porte ou une fenêtre. Ce seront nos agents qui devront évaluer s'il faut appeler les pompiers

ou pas en intervenant tout de suite au domicile des clients. Il n'y aura plus de facturation inutile avec une levée de doute efficace. La hausse du portefeuille clients va entraîner le recrutement de quatre à cinq agents supplémentaires », prévient Youssef Ouarradi.

Autre avantage : les téléopérateurs de Caps prendront le relais pour assurer localement une écoute téléphonique 24h/24 et 7 jours sur 7. « Ce qui n'était plus le cas chez nous. On sous-traitait la nuit et le week-end à un plateau national de téléassistance », pointe du doigt la directrice de l'ASA qui a été conservée dans l'effectif.

Le gérant de Caps Sécurité a également dans l'idée de « démocratiser le recours à la téléassistance pour essayer de toucher le plus grand nombre. » L'abonnement à l'ASA, qui est de 35 euros par mois, risque donc de baisser. Sans compter que Youssef Ouarradi a aussi dans la tête de proposer, demain, plus de services. Ce qu'a voulu faire l'ASA mais sans en avoir les moyens.