




494 Rue Léon Blum – 34000 MONTPELLIER  
Tél. 0 820 956 836 – Fax. 0 820 956 835  
E-mail : sudts@hotmail.fr

## TELEASSISTANCE

24h / 24 – 7j / 7

N° Indigo 0 820 956 836

0,118 € TTC / MN

<b>Présentation :</b>	La téléassistance est un service basé sur la surveillance et la prévention. Prévue pour répondre à des besoins d'accompagnement, de maintien du lien social, d'information et permettre en cas de chute ou de malaise, l'alerte des services d'urgence, la téléassistance est un service d'assistance à distance qui relie une personne à une centrale d'écoute de façon permanente, 24h / 24 et 7j / 7.
<b>Centrale d'écoute :</b>	De chez eux, nos abonnés sont reliés à une équipe de professionnels. Tous les opérateurs du centre de réception d'alarmes sont formés pour le secours, l'écoute et le suivi psychologique des abonnés (6 mois de formation initiale + stages annuels de remise à niveau des compétences) à leur écoute qui, à tout moment, leur apporte réconfort, soutien, sécurité et assistance.
<b>Services inclus dans l'abonnement :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <u>Téléalarme</u> : Prise en charge rapide de l'appel de détresse avec envoi instantané d'un comité de parrainage ou de services d'urgence comme les pompiers, le SAMU, etc. Tout en ayant pris le soin au préalable de déterminer si possible le problème de l'abonné grâce à l'interphonie afin d'y apporter la réponse adéquate.</li><li>- <u>Téléassistance</u> : Ecoute conviviale et chaleureuse 24h/24 afin de couper la solitude de nos abonnés et pour leur apporter parfois une ouverture vers l'extérieur. Il faut savoir que 84% de nos appels au centre sont des appels dits de confort c'est à dire qu'ils ne nécessitent aucune intervention physique mais uniquement une écoute attentive de nos opérateurs.</li><li>- <u>Téléservice</u> : A chaque ouverture de notre service sur un secteur géographique nous référençons des prestataires locaux qui puissent intervenir chez nos abonnés pour les aider dans leurs petits tracas quotidiens (ex : plombiers, électriciens, jardiniers, services d'aide ménagère, portage de repas, etc.). Pour cette sélection nous utilisons des intervenants locaux qui nous sont recommandés par des collectivités, par nos abonnés ou par nos interlocuteurs techniques sur le secteur.</li><li>- <u>Télémaintenance</u> : Elle s'exprime par la gestion des boucles techniques du produit Quiatil ou Biotel, en vérifiant le bon raccordement électrique, ainsi que le bon fonctionnement du système de manière hebdomadaire (test de bon fonctionnement automatique).</li><li>- <u>Secours sur agression</u> : A tout moment, l'abonné peut déclencher une alerte depuis le médaillon en cas d'agression au domicile. L'intervention des opérateurs par le biais du système interphonique du transmetteur permet de dissuader les agresseurs et de prévenir les secours d'urgence rapidement en cas de maltraitance de l'abonné.</li></ul>
<b>Matériel :</b> 	Installation d'un transmetteur interphonique branché à une prise secteur et à une prise téléphonique, auquel est relié par radio un déclencheur portatif étanche sous forme de <b>médaille</b> ou de <b>montre</b> . La portée du déclencheur est égale à 50 mètres. Nécessité d'avoir une ligne téléphonique analogique car le matériel n'est pas compatible avec l'ADSL (ligne téléphonique numérique).
<b>Prise en charge possible :</b>	- <b>A.P.A.</b>
<b>Délais d'intervention :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <u>Installation</u> : 48 à 72 heures en jours ouvrables<ul style="list-style-type: none"><li>✓ A réception par fax de fiches de liaison de l'organisme référent</li><li>✓ Sur appel direct du bénéficiaire ou de ses référents</li></ul></li><li>- <u>SAV</u> : 48 à 72 heures en jours ouvrables dès qu'un problème est détecté par le centre de téléassistance ou l'abonné lui-même.</li></ul>
<b>Comité de parrainage :</b>	Pas de référent minimum imposé.
<b>Secteur géographique d'intervention :</b>	Intégralité du territoire français.
<b>En cas de déménagement :</b>	Possibilité (en cas de déménagement ou de séjour prolongé dans un autre domicile) de conserver le système sous réserve de fournir les renseignements nécessaires au centre de téléassistance.