

La " Téléassistance" est un terme qui désigne un service de recours à l'entourage, d'assistance ou d'intervention de secours.

Pour :

- ▶ Continuer à vivre chez soi, malgré l'âge, le handicap, la maladie, la crainte d'une chute ou d'un malaise,
- ▶ **Pouvoir appeler quelqu'un simplement pour un réconfort ou un secours.**

Grâce à un médaillon, petit, léger, discret, qui se porte autour du cou comme un bijou (ou d'un bracelet-montre), et, d'un transmetteur, ... sans décrocher le téléphone, notre système permet d'émettre des appels vers notre centrale d'écoute, 24 heures sur 24 et cela, 7 jours sur 7.

Filiale de l'A.D.M.R., N°1 français des services de proximité, fort de 3 200 associations locales, 100 000 bénévoles et 55 000 salariés qui, dans le cadre du maintien à domicile, apportent une réponse à 320 000 foyers, la Société FILIEN ECOUTE est spécialisée dans la téléassistance aux personnes depuis 1988.

Une équipe de 20 opératrices réceptionne plus de 800 appels par jour dont 93% sont des appels de convivialité au cours desquels elles s'efforcent d'apporter réconfort et sympathie aux personnes isolées ou fragilisées.

FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Obligation d'avoir une ligne téléphonique fixe (notre système fonctionne également en dégroupage total). Il est demandé d'établir ensuite avec précision une liste d'intervenants de proximité, un **minimum obligatoire** de 3 (famille- voisins- amis) qui devront détenir une clé de l'appartement ou maison de la personne concernée (ceci permettant d'intervenir sans "casse"), le nom de son médecin traitant, les numéros d'appels des services d'urgence, des informations sur son état de santé ... et les coordonnées de son assureur et numéro de police de son contrat multirisques habitation. Cela suffit pour permettre l'installation.

Sur déclenchement d'un appel, le transmetteur compose automatiquement le numéro de téléphone de la centrale. Dès réception, l'appel est identifié et les données concernant l'abonné s'affichent sur l'écran de l'opératrice qui engage le dialogue avec l'appelant. Elle peut alors faire intervenir le réseau (parents, voisins, médecin, pompiers, SAMU, gendarmerie) ou tout simplement établir une relation conviviale. Si la personne ne répond pas à l'opératrice, avant toute intervention, celle-ci procède à un contre appel téléphonique, si l'appel reste silencieux, le processus d'intervention est déclenché. Dans tous les cas, l'opératrice reste en ligne jusqu'à résolution du problème.

L'EXPÉRIENCE D'UN SERVICE FIABLE ET SÉCURISANT

Afin d'assurer un service en continu de qualité, FILIEN a mis en place une procédure de vérification du matériel. Tous les 7 jours, le transmetteur envoie un "autotest" vers la centrale. Le bon fonctionnement du système est alors vérifié.

MAINTENANCE DU MATERIEL

Lorsqu'un défaut de fonctionnement est détecté, nous informons le responsable de l'installation afin qu'il puisse procéder à la vérification du transmetteur et de son médaillon et, si nécessaire à l'échange gratuit du matériel.

LES MATÉRIELS

Le transmetteur se branche uniquement sur la ligne téléphonique. Il est conforme aux normes françaises et européennes en terme de compatibilité électromagnétique, radio et téléphonie.

TARIFS à la date du 30 SEPTEMBRE 2009 (Validité de l'offre : 2 mois)

▶ Frais de gestion et de dossier à l'installation)	50 € (payables
▶ Abonnement à durée déterminée (1 mois minimum, 11 mois maximum)	33 €/mois
▶ Abonnement à durée indéterminée	28 €/mois
+ installation complémentaire rendue obligatoire par l'état de santé de la personne :	
- Décroché à distance	3 €/mois
- Flash pour malentendant	3 €/mois
- Extension phonique	7 €/mois

Options possibles

▶ Assurance rachat de franchise	2 €/mois
▶ Deuxième médaillon ou bracelet-montre	3 €/mois
▶ Poire supplémentaire	2 €/mois
▶ Parafoudre	2 €/mois
▶ Deuxième installation sans changement de contrat	35 €
▶ Deuxième installation avec changement de contrat	50 €

La redevance est payable en début de chaque trimestre civil par prélèvement bancaire le 5 des mois de Janvier, Avril, Juillet et Octobre.

Le premier règlement est fait lors de l'installation pour la période du trimestre restant à couvrir, étant entendu que pour une installation entre le 1er et le 15 du mois, le mois est dû et pour une installation entre le 16 et le 31, le mois est donné.

NOTRE TARIF COMPREND

- ▶ La location du transmetteur téléphonique et de son médaillon
- ▶ La liaison à notre centrale d'écoute 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
- ▶ Tous les frais générés par la centrale
- ▶ La garantie illimitée du transmetteur et de son médaillon sauf en cas de perte, vol, incendie, bris, foudre, surtension électrique ou catastrophe naturelle (il est demandé de bien vouloir assurer le matériel contre ces risques dans le cadre du contrat multirisques habitation)
- ▶ Le SAV (déplacements et piles)
- ▶ Il ne comprend pas le coût des appels téléphoniques qui restent à la charge de l'abonné (*environ 1€/mois pour les auto-tests; les liaisons téléphoniques correspondant aux appels sont facturées en tarif local*)

Si l'option "Rachat de franchise" est souscrite, en cas de dégradation ou de destruction du transmetteur, FILIEN traitera directement avec l'assureur et rien ne sera réclamé, même si le contrat d'assurance comporte une franchise.

Nos « PLUS »

- ▶ Les appels « intempestifs » ou « de convivialité » n'engendrent aucune facturation supplémentaire
- ▶ Pas de cotisation annuelle
- ▶ Pas de caution
- ▶ Pas de période d'engagement par contre, tout trimestre commencé est dû. Pour toute rupture parvenant le dernier mois du trimestre en cours, le trimestre suivant sera facturé, sauf si la rupture est accompagnée d'un certificat de décès, d'un bulletin d'entrée en maison de retraite, ou d'un bulletin d'hospitalisation.
- ▶ Pas de frais de résiliation

AIDES POSSIBLES :

Les abonnés à la téléassistance peuvent (selon certains critères) obtenir des aides financières par :

- ▶ Leur caisse de retraite
- ▶ Leur mutuelle
- ▶ Dans le cadre de l'A.P.A.

Pour cela, nous remettons, lors de l'installation, une attestation permettant d'effectuer les diverses demandes.

DEDUCTION FISCALE :

Grâce à l'agrément obtenu dans le cadre des activités de service à la personne à domicile, les abonnés de Filien peuvent bénéficier, selon la législation en vigueur, d'une réduction d'impôt égale à 50% des dépenses liées à la téléassistance.

CONTACT :

Yvette SOLY
ADMR - Fédération du Rhône
04.74.26.78.70