

LES DIFFERENTES AIDES AU SOUTIEN A DOMICILE***LA TELEALARME*****PRESENTATION**

La téléalarme ou téléassistance est un outil pour permettre aux personnes âgées ou handicapées de vivre chez elles en apportant une certaine sécurité.

La personne âgée peut être assistée, secourue, réconfortées, de jour comme de nuit. En cas de difficultés, elle doit pouvoir compter sur une assistance immédiate.

La norme AFNOR NF X50-520 « Qualité de service en téléassistance » reconnaît la téléassistance comme un service à la personne et fixe de nouvelles exigences pour garantir la qualité des prestations de téléassistance, dans le respect de la vie privée et des données personnelles. Ainsi, elle définit la téléassistance comme « *un service à la personne qui permet à toute personne fragilisée, vulnérable, âgée ou handicapée de pouvoir être mise en contact et en relation dans le cadre de son maintien à domicile avec des prestataires de télé assistance 24h/24, 7 jours sur 7, et de bénéficier d'un soutien et d'une assistance en situation de difficultés et/ou de besoin* ». Elle précise les spécifications d'une prestation de service de téléassistance et décrit les étapes de sa réalisation.

Sont exclues du domaine d'application de la norme : la télésurveillance, la visio assistance, la vidéo surveillance, les caractéristiques techniques des équipements, la téléassistance dans les établissements de soins et établissements d'hébergement à caractère médico-social.

INFORMATIONS TECHNIQUES

Elle peut se porter sous forme de pendentif ou au poignet en bracelet. En cas de besoin, on appuie sur le bouton du médaillon ou du bracelet.

- Un transmetteur téléphonique est relié à une centrale d'écoute.
- L'interphonie permet de converser sans avoir à décrocher le téléphone.
- L'appel est identifié et évalué :

Si nécessaire, la personne qui réceptionne l'appel déclenche :

- l'intervention du réseau de proximité (famille, voisinage, médecin, etc.)
- les services de secours (SAMU, pompiers, police, gendarmerie, etc.)

COÛT

En général, le service est proposé sous forme d'abonnement, la durée d'engagement est variable, l'entretien et la maintenance sont souvent compris dans l'abonnement, une participation peut être demandée pour les frais d'installation de l'appareil.

La téléalarme connaît une forte explosion, il convient de se renseigner sur les différents aspects du produit proposé : clarté du contrat, coût, durée contractuelle, suivi, maintenance, respect de la confidentialité, de la vie privée, du libre arbitre de l'abonné, moyens humains et techniques, formation des écoutants, continuité de service portée du dispositif..., pour une évaluation du produit proposé et du rapport qualité/prix.

Certains organismes sont certifiés ISO 9001, d'autres disposent d'un label (label qualité de l'Association Française de Téléassistance (Afrata) par exemple).

L'Institut National de la Consommation (INC) a établi une liste de **quinze questions à se poser** avant de choisir le contrat le mieux adapté aux besoins de la personne :

<https://www.inc-conso.fr/content/la-teleassistance>

Des aides financières sont possibles et peuvent être accordées :

- dans le cadre de l'APA
- par certaines caisses de retraite
(se renseigner auprès de sa caisse)
- par certaines mutuelles
(se renseigner auprès de sa mutuelle)



Fiche n° III - 1.1.a



A partir
Fiche n° III - 2

INFORMATIONS

<http://www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne>

le service d'information pour l'autonomie des personnes âgées

<http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/>