

## La téléassistance

Qu'est ce que la téléassistance ? C'est un service d'aide à la personne, sous la forme de système technique destiné à des personnes isolées, âgées, en perte d'autonomie ou ayant un problème de santé. Une plateforme téléphonique répond à leur appel 24 heures sur 24. Ce service favorise leur maintien à domicile en leur assurant la sérénité et la sécurité nécessaires.

La téléassistance est utile pour qui ? C'est un outil destiné à toute personne qui est ou risque d'être en difficulté quelle qu'en soit l'origine : santé, handicap, psychologique, perte d'autonomie, ou danger d'origine extérieure (ex : maison très isolée).

Qui peut vous informer sur la téléassistance ? De nombreux organismes peuvent vous informer : CCAS, mairies, CLIC, caisses de retraites ou de retraites complémentaires (CICAS). De même de nombreuses associations de retraités, de personnes âgées ou handicapées peuvent vous aider.

Quel est le matériel chez vous ? La personne a constamment à sa portée un système de déclenchement, sous forme de médaillon, de bracelet, d'un bouton qu'elle peut actionner dès qu'elle éprouve le besoin d'une aide. Dès qu'il est actionné, ce bouton relié à un boîtier téléphonique vous met en relation avec une plate-forme d'écoute.

Comment ça fonctionne la téléassistance ? Ce bouton doit être constamment à votre portée, il est le lien entre vous et la personne de la plate-forme prête à vous aider. Dès votre appel, vous êtes en communication avec cette personne. Elle évalue votre situation et déclenche les mesures de secours appropriées : appel aux personnes proches que vous avez désignées ou les urgences si nécessaire, en particulier si vous n'êtes pas en mesure de parler. Elle peut aussi, tout simplement, vous apporter un soutien et un réconfort bien fraternel.

Combien ça coûte ? Il existe de très nombreuses solutions d'achat ou de location, les tarifs sont eux aussi très divers et parfois confus. Ceux-ci comprennent :

- l'installation du matériel (entre 15 et 40 €) selon l'entreprise, le matériel fourni, des services compris ;
- l'abonnement dépend des options choisies, de la situation de personne seule ou d'un couple (entre 20 € et 40 € par mois).

Quelles aides peut-on espérer ? Une prise en charge partielle de l'abonnement est possible par : l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie), la PCH (Prestation de Compensation du Handicap), certaines communes, caisses de retraite, mutuelles et associations de retraités et personnes âgées.

Une réduction d'impôts qui peut atteindre 50 % du « reste à charge » de l'abonnement. Ceci dans le cadre de la loi sur « le service à la personne » qui impose que le fournisseur soit agréé et qui peut évoluer chaque année.

Quelles options sont proposées ? Elles sont diverses selon le fournisseur choisi : détecteur de chute ou de mouvement, tirette d'appel, système d'alarme vocal, coffre extérieur sécurisé pour les clefs d'accès au domicile, mode d'accompagnement pour personne désorientée, service de transfert de l'installation en cas de déménagement ou de vacances, .... Des options qui sont souvent payantes.

Quel contrat et quels critères de choix ? Le prix doit être clairement établi et ne laisser aucune surprise ! - le matériel doit être simple et commode d'utilisation - la durée d'engagement et la possibilité de résiliation seront non-contraignantes - le contrôle et l'entretien de l'équipement doivent être réguliers - le prix du dépannage est clairement annoncé - la qualification et la disponibilité des personnes de la centrale d'écoute sont essentielles de même que le délai de réponse à votre appel - le coût de vos appels téléphoniques est-il compris dans votre abonnement ? - Temps nécessaire pour réaliser l'installation et rapidité de prise en charge des problèmes - Les personnes du centre d'appel devront établir un lien de confiance entre vous et elles. Le prestataire doit répondre à la norme AFNOR NF X 50-520 « qualité de service en téléassistance ».

Quel réseau de solidarité ? Ce réseau est essentiel pour le bon fonctionnement de ce service. Il est composé de personnes proches que vous désignez avec les conseils du fournisseur. Ces personnes sont des parents, des amis ou des voisins en qui vous avez confiance et qui acceptent de se déplacer pour vous aider.

En conclusion, la téléassistance est un service utile pour rassurer une personne qui manque d'autonomie et ses proches. Il peut s'agir d'une solution temporaire en cas de convalescence. Il convient de bien s'informer sur les moyens de la financer et prendre le temps d'écouter les conseils pour choisir, sans se tromper, le fournisseur et le matériel parfaitement adaptés à sa situation personnelle.