

Securitas Téléassistance

Et si vous choisissiez de vivre l'esprit tranquille ?



Sommaire

L'entreprise Securitas Téléassistance	3
Qu'est-ce que la téléassistance ?	5
Le matériel	6
Les services	9
L'offre de téléassistance	14
Quelques indicateurs	20



L'entreprise Securitas Téléassistance



Securitas Téléassistance, filiale du groupe Securitas, a été créée en 2013 pour répondre à une demande croissante du marché pour lequel nous souhaitons apporter une solution experte basée sur les valeurs reconnues du Groupe.

Securitas Téléassistance propose des solutions de téléassistance spécialisées à destination:

- des personnes âgées, handicapées ou fragilisées
- des résidences autonomes (42)
- des collectivités (70)

Novembre 2016 – le Conseil Départemental attribue la Délégation de service public de téléassistance à Securitas Téléassistance.

Reprise de 600 abonnés au 31/12/2016

Protéger à distance les personnes fragilisées

À chaque risque, une solution

Téléassistance
Assistance à distance aux personnes fragilisées

The advertisement features a photograph of a female call center agent wearing a headset and a light blue uniform with a Securitas logo. Overlaid on the image is a circular diagram with the text "À chaque risque, une solution" in the center. The diagram's perimeter is divided into segments labeled: SÛRETÉ, SECURITE MOBILE, TELEASSISTANCE, TECHNOLOGIE, RISK MANAGEMENT, and SECURITE.

L'entreprise Securitas Téléassistance



Stations

2



17 000
abonnés



2 000 000
alarmes
sociales gérées

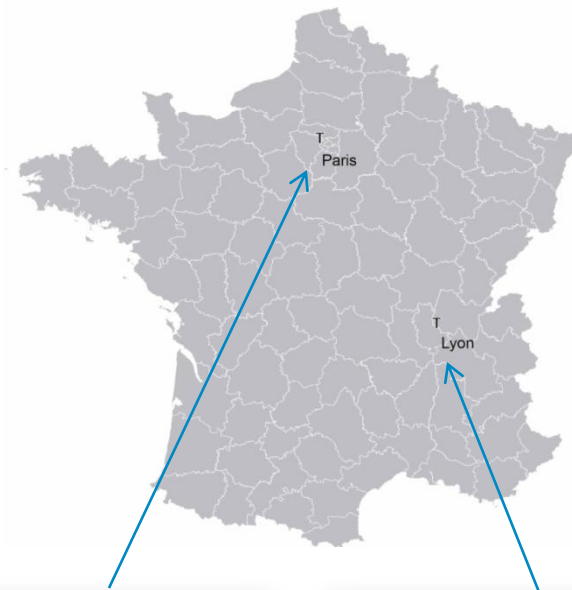
Chiffres 2016

- 1 Responsable de plateau et 15 opérateurs spécialisés
- 3 Techniciens SAV permanents et une astreinte HNO
- 4 Chargés de clientèle
- 2 Directeurs de clientèle
- Plus de 200 partenaires agréés Service à la Personne

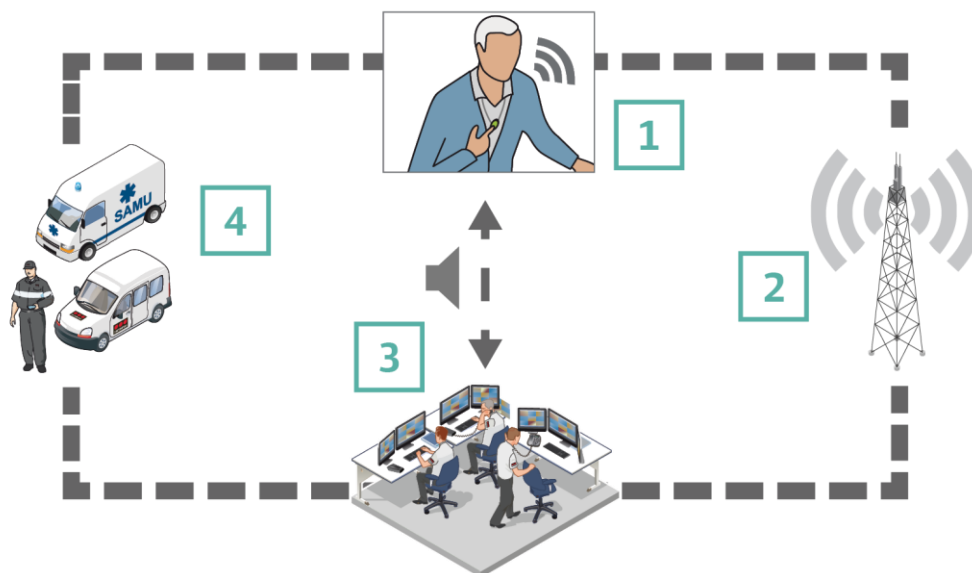
Structure et réseau informatique du groupe Securitas

Typologie de clientèle

Résidences pour seniors avec services
Conseils départementaux
Centres communaux d'action sociale (CCAS)



Qu'est-ce-que la Téléassistance ?



Un service d'alerte à distance destiné aux personnes âgées, isolées ou fragiles, qui permet en toutes circonstances d'obtenir de l'aide d'un proche ou des services d'urgence.

Le matériel de téléassistance composé d'un transmetteur et d'un dispositif d'alerte sous la forme d'un bracelet ou un pendentif.

En cas de besoin, une simple pression sur le bouton déclencheur alerte la station de Securitas Téléassistance. Un opérateur spécialisé dans l'assistance aux personnes entre en relation directe avec le client grâce à la fonction mains-libres du transmetteur, et selon la situation, prévient les proches, les voisins ou organise les secours.

Transmetteurs fixes Réseau Téléphonique Commuté



Lifeline Vi

Tunstall

Transmetteurs fixes GSM / GPRS



Easy GSM GPRS



Luna 3G



Transmetteurs Mobile / Géolocalisation



Secure 580



Ce mobile très simple à utiliser vous permet par un simple appui sur une touche de vous mettre en contact avec le service de téléassistance pour rester toujours en pleine sécurité.

- Téléassistance / Géolocalisation Illimitée
- Grosse touche
- Autonomie veille / conversation : 400h / 6h

Secure 628



Ce téléphone à clapet est facile à manipuler grâce à son grand écran, ses touches espacées et un son puissant compatible avec les appareils auditifs.

- Téléassistance / Géolocalisation Illimitée
- Grosse touche
- Autonomie veille / conversation : 380h / 10h
- Appareil Photo
- Ecran couleur

Liberto 8031



Le Doro 8031 n'est pas un smartphone classique. À la place des menus compliqués, un simple bouton « Je veux » vous permettra en toute simplicité de communiquer, trouver, profiter et partager ce que vous voulez avec qui vous voulez.

- Téléassistance / Géolocalisation Illimitée
- Autonomie veille / conversation : 572h / 8h
- Appareil Photo
- 4G / Wi-Fi
- Navigation Internet
- Grand écran 4,5 pouces



Nos Services

➔ Une assistance humaine

- Une présence et une écoute 24h/24 et 7j/7
- L'alerte aux services de secours en cas de besoin
- Un relais vers un plateau médicalisé

➔ Une gestion technique

- La vérification régulière de la transmission
- La supervision de l'alimentation du terminal et du déclencheur

Vos Avantages

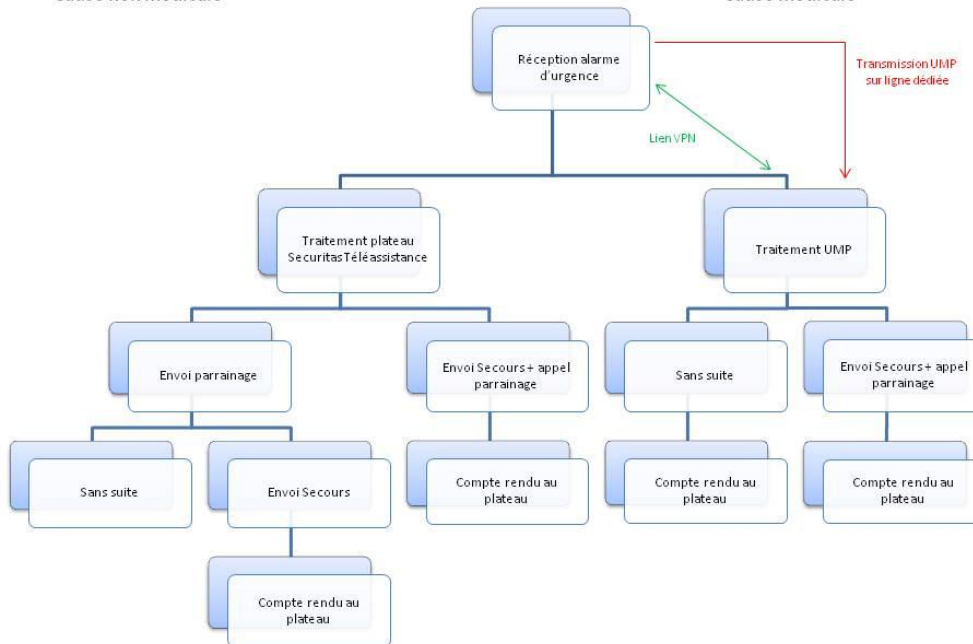
- + **Présence rassurante** pour la personne fragilisée et la famille
- + **Réactivité et intervention** en cas de besoin
- + **Gestion** des moyens d'accès
- + **Maintenance** du matériel

Téléassistance Médicalisée



Cause non médicale

Cause médicale



Securitas renforce son offre de téléassistance « médicalisée » par la signature d'un partenariat de régulation avec les Urgences Médicales de Paris, dirigées par le Docteur Kamel Allaoui.

L'équipe de médecins des Urgences Médicales de Paris est constituée de 42 médecins associés et d'un nombre variable de médecins remplaçants qui ont tous la même expertise de la médecine d'urgence mais également de la médecine générale et de la pédiatrie. L'équipe d'opérateurs réceptionne les appels 24h/24.

Créées en 1973, les Urgences Médicales de Paris répondent à 200 000 appels et effectuent 90 000 visites par an, tous les jours de l'année, y compris les week-ends et les jours fériés.

Les Urgences Médicales de Paris assurent la régulation des appels à caractère médical pour Securitas Téléassistance.

Garde de clés / Levée de doute physique



Les clés sont référencées et gardées dans un coffre sécurisé installé dans un Centre Opérationnel local (COL) Securitas .

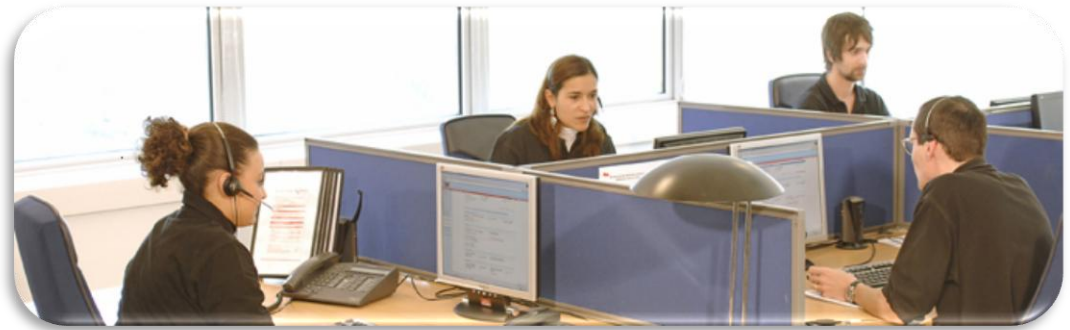
La levée de doute consiste à envoyer chez un abonné un personnel qualifié et doté de moyens suffisants pour :

- soit vérifier le bien fondé des informations reçues par la station de téléassistance lui rendre compte et appliquer les consignes reçues
- soit rejoindre sur le site, un service de secours ou de maintenance préalablement alerté par la station de téléassistance, afin de lui ouvrir les accès, le guider ou l'assister.

Veille sociale et surveillance des personnes vulnérables

La veille sociale met en évidence les problèmes rencontrés par les abonnés à des situations particulières :

- Canicule
- Grand froid (Urgence Hivernale)
- Dégradation de l'autonomie....



Solutions mises en place:

- Régulation spécifique
- Envoi de message via SVI (selon modèles transmetteurs)
- Appel sortants aux les abonnés

Téléassistance Active / Actimétrie



TELEGRAFIK

Services connectés intergénérationnels



SENIORHOME

Service d'alerte et de monitoring pour personnes fragilisées à domicile.

Equipement:

4 capteurs infrarouges

1 capteur d'ouverture-fermeture de porte

1 transmetteur Gsm

La personne vit comme à son habitude, le système veille sur elle.

En cas d'anomalie d'activité, une alerte est automatiquement envoyée aux proches ou vers un plateau d'assistance disponible 24/7.

Les proches/aidants ont également accès à des interfaces intuitives leur permettant de vérifier que l'activité de la personne équipée est normale, et d'être ainsi rassurés en un clin d'œil.



Sérénité

- Mise à disposition matériel
 - TLA H24
 - TLA Médicalisée
 - Maintenance
-
- Levée de doute (Premium)

9,12 € TTC/mois

Et si vous choisissiez de vivre l'esprit tranquille ?

À partir de **25 €/mois**
Soit 12,50 €/mois après réduction d'impôts*

Sérénité

Sérénité est un service de téléassistance rassurant, pour vous accompagner chaque jour, chez vous. En appuyant simplement sur le déclencheur vous êtes en contact direct avec notre plateau d'écoute. En cas de besoin nos équipes sont prêtes à intervenir.

Notre service Sérénité

Une assistance humaine

- Une présence et une écoute 24h/24 et 7/7 ✓
- L'alerte aux services de secours en cas de besoin ✓
- Relais vers un plateau médicalisé 24h/24 ✓

Une gestion technique

- La vérification régulière de votre ligne ✓
- La supervision de l'alimentation du terminal et du déclencheur ✓

Un besoin supplémentaire ?

- Détecteur de fumée connecté
- Bracelet détecteur de chute
- Coffre à clés sécurisé
- Levée de doute physique

Partenaire

Securitas Téléassistance - 2 bis rue Louis Armand - 75741 Paris Cedex 15 - teleassistance.securitas.fr

Notre service Sérénité

Matériels au choix

Matériel	Installation
<ul style="list-style-type: none"> • Dialogue mains libres haute définition • Dernière génération • Conforme aux normes des alarmes sociales • Compatibilité RTC, IP 	<ul style="list-style-type: none"> • Service après vente • Hotline • Maintenance sur tous les matériels

Intervention

Levée de doute physique
En cas de déclenchement d'alerte automatique ou manuel, un agent de sécurité mobile intervient au domicile de la personne isolée.

Missions de l'agent de sécurité mobile :

- Ouverture et sécurisation du domicile
- Prise de contact avec la personne téléassistée
- Evaluation de la situation et demande d'intervention des secours si nécessaire
- Présence de l'agent de sécurité autant que nécessaire
- Fermeture du domicile

Pour la levée de doute physique, les clés de la personne isolée sont sécurisées par un coffre à clés ou par services.

Vous avez besoin d'un conseil ?
Nous sommes à votre écoute du lundi au jeudi : 9h-18h - vendredi : 9h-17h

0 800 874 923 Service à appel gratuit

ou info.teleassistance@securitas.fr

Mobilité / Géolocalisation

- Mise à disposition matériel
 - TLA H24
 - Géolocalisation
 - Maintenance
 - Téléphonie
- A partir de 26 € TTC / mois

Et si vous choisissiez de vivre l'esprit tranquille ?

À partir de **26 € / mois**
Soit 13 € / mois après réduction d'impôts*

Mobilité

Mobilité est un service de téléassistance rassurant, pour vous accompagner chaque jour, dans tous vos déplacements. En cas de besoin, vous êtes en contact direct avec notre plateau d'écoute pour vous géolocaliser.

Notre service Mobilité

- Une présence et une écoute 24h/24 et 7J/7 ✓
- Alerte aux services de secours en cas de besoin ✓
- Géolocalisation :
 - Prévention des risques quotidiens lors de vos déplacements (malaises...) ✓
 - Alerte agression ✓
 - Perte de verticalité ✓
 - Perte de repère ✓
 - Matériel fourni ✓

Partenaire

Securitas Téléassistance - 2 bis rue Louis Armand - 75741 Paris Cedex 15 - teleassistance.securitas.fr

Notre service Mobilité

Matériels au choix :

- Un matériel adapté à votre besoin avec géolocalisation en cas d'urgence
- Une ergonomie du bouton d'alerte
- Un outil de cartographie performant pour guider les services d'urgence















La géolocalisation

Vous avez besoin d'un conseil ?
Nous sommes à votre écoute du lundi au jeudi : 9h-18h - vendredi : 9h-17h

0 800 874 923 Service à appel d'urgence
ou info.teleassistance@securitas.fr

* Sous conditions d'éligibilité. © Securitas Téléassistance 2017. Tous droits réservés. Toute réimpression est formellement interdite sans autorisation écrite de Securitas Téléassistance.

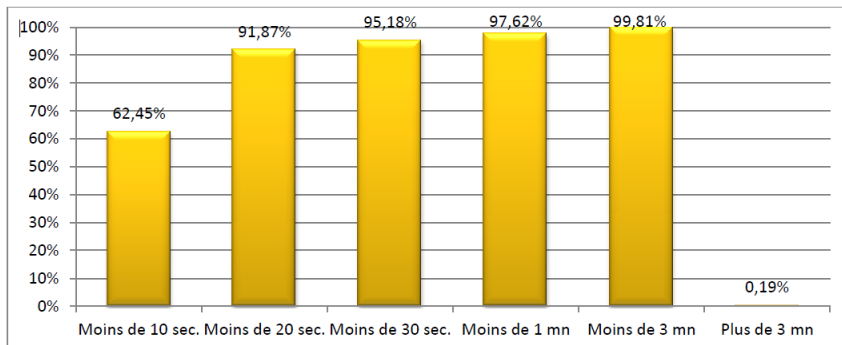
Options matériels

Déclencheurs		DéTECTEURS		Autres	
					
Médaille / Bracelet	Tirette d'appel	Fumée	Monoxyde de Carbone	Pilulier	Boite à clés
					
Chutes brutales		Gaz	Inondation	Emetteur universel	Contacteur ouverture
					
Poire d'appel		Mouvements		Interphonie déportée	

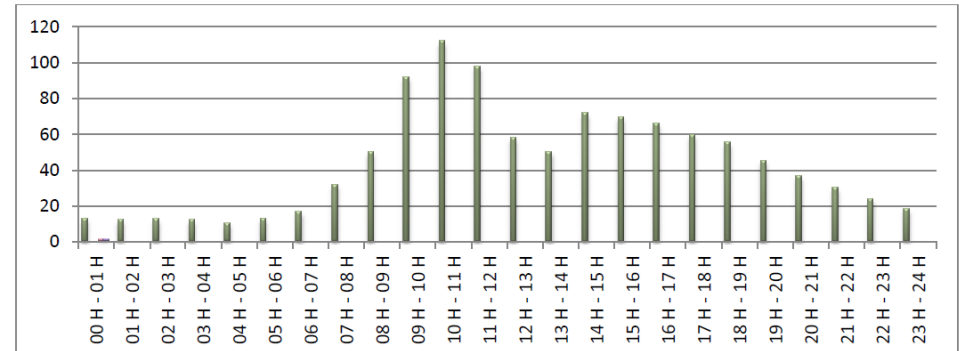
Quelques indicateurs

- Nombre moyen d'abonnés traités par un opérateur
1 opérateur pour 1 000 usagers
- Nombre d'appels maximum traités en simultané
94 appels
- Nombre d'appels entrants annuels traités par le centre d'appels
550 appels quotidiens soit 200 000 appels annuels
- Nombre d'appels sortants effectués
500 à 600 appels quotidiens soit environ 220 000 appels annuels

Délai de prise en charge des appels 2016



Répartition journalière des appels 2016



Questions / réponses



Intégrité | Vigilance | Esprit de service