



**Aube**  
en Champagne  
LE DÉPARTEMENT

# Aube écoute

Téléassistance

Une écoute 24 h / 24 pour vivre chez soi  
en toute tranquillité

Édition 2023

## **Pour continuer à vivre chez soi.**

Vivre chez soi le plus longtemps possible, c'est le souhait de la majorité d'entre nous.

Encore faut-il pouvoir le faire dans de bonnes conditions... surtout lorsque la solitude – voire un handicap, ou une maladie – viennent compliquer la vie.

Pouvoir parler à quelqu'un à tout moment...

Avoir la certitude d'être entendu, écouté et même secouru si besoin...

Cela devient alors vital !

C'est justement pour faciliter le maintien à domicile de tous, que le Département de l'Aube a souhaité vous accompagner avec son réseau de téléassistance « Aube écoute ».

Le fait d'avoir groupé les demandes nous permet d'offrir aux Auboisiens un service adapté et réactif – pour un coût toujours très attractif.

Quand la technologie se met ainsi au service de l'homme, en lui donnant accès à un réseau d'écoute permanente – et rassurante –, elle remplit pleinement sa fonction.

**Philippe Pichery**

Président du Conseil départemental de l'Aube

# Téléassistance Aube écoute

*Une écoute permanente et rassurante*

## Une possibilité, 24h / 24 et 7j / 7 de :

- lancer un appel de n'importe où chez soi,
- recevoir une aide ou un secours dans les meilleurs délais, de jour comme de nuit.



## Une garantie :

- de pouvoir continuer à vivre chez soi dans les meilleures conditions,
- d'être rassuré en permanence et, donc, de vivre sereinement,
- de sécurité pour les proches, pour l'entourage.

3



## Qui peut bénéficier de la téléassistance ?

- Toutes les personnes âgées ou en situation de handicap qui le souhaitent.

## Une seule condition :

désigner au moins une personne ayant un double des clés de chez vous et qui soit susceptible de se rendre à votre domicile dans un délai de 15 minutes (afin de lever le doute et/ou de faciliter l'accès aux secours si nécessaire).

## **Appels de convivialité et appels d'urgence ...**

# **Dans quels cas faire appel à la téléassistance ?**

Vous pouvez et devez utiliser votre téléassistance **chaque fois que vous le jugez nécessaire ou que vous en éprouvez le besoin.**

C'est-à-dire :

### **• si vous ressentez :**

- une crise d'angoisse,
- un sentiment de grande solitude,
- le besoin de parler, tout simplement.

### **• mais aussi en cas de :**

- vol, effraction, agression, etc., au sein même de votre domicile,
- panne ou autre problème technique (chute du téléphone, problème de chauffage ou de livraison des repas, etc.),

**4**

### **• ou encore en cas de :**

- malaise (difficultés respiratoires, malaise cardiaque, hypoglycémie, etc.),
- accident (absorption intempestive de médicaments, brûlure, etc.),
- chute nécessitant un relevage même non suivi d'une hospitalisation).

Il est recommandé de faire des essais au moins une fois par mois afin de se familiariser avec le système et de converser avec les chargés de téléassistance Mondial Assistance.

Ces derniers sont à votre écoute de jour comme de nuit, 7 jours sur 7.

## **EN RÉSUMÉ ...**

### **Un simple besoin de parler ?**

**Un opérateur est à votre écoute pour rompre l'isolement et les angoisses de la vie quotidienne, ou pour de simples renseignements.**

### **Une urgence ?**

**Vous dialoguez, sans décrocher votre combiné téléphonique, avec un professionnel qui déclenchera, si nécessaire, une intervention adaptée à votre domicile (famille, amis, voisins) ainsi que les secours d'urgence (pompiers, ambulanciers...).**

**L'appareil, son lancement, la réponse...**

## Comment ça marche ?

### Comment se présente l'appareil ?

Le fonctionnement est très simple. L'appareil comprend :



- un boîtier fixe (le transmetteur).  
Branché sur votre ligne téléphonique fixe (dégroupage partiel ou total), ce boîtier dispose d'un haut-parleur et d'un micro.



- une petite télécommande, étanche et très légère (15 grammes), à toujours porter sur soi, sous forme de pendentif ou de bracelet.

### Comment lancer l'appel en cas de besoin ?

**Il suffit d'appuyer sur un bouton :**

- soit sur le rond rouge du transmetteur,
- soit sur le bouton de la télécommande (pendentif ou bracelet).

Où que vous soyez, à votre domicile ou dans votre jardin (jusqu'à 500 m en champ libre), vous pourrez appeler facilement car il n'y a :

- pas de combiné à décrocher ;
- pas de numéro à composer.

Vous êtes informé par des " bips " sonores que votre appel est en cours de transmission vers la station d'écoute.

**A réception de votre appel, un chargé de téléassistance vous parlera et vous entendra par l'intermédiaire du transmetteur. Si vous n'êtes pas en mesure de répondre, la station d'écoute envoie l'intervenant désigné par vos soins pour s'assurer que tout va bien.**

### Qui vous répond ?

**Des professionnels de la station d'écoute :**

- formés et entraînés à vite analyser les situations et les besoins,
- capables d'identifier votre problème rien qu'en dialoguant avec vous,
- capables d'agir avec discernement en prévenant les personnes adéquates (proches, pompiers, SAMU, ambulanciers...).



**Tarifs, abonnement, résiliation, paiement, APA, PCH...**

## Combien ça coûte ?



### Tarif préférentiel pour les Aubois

Un tarif attractif négocié.

**Si les Aubois peuvent bénéficier d'un tarif aussi attractif, c'est grâce au Département de l'Aube** qui a regroupé les demandes individuelles pour bénéficier d'un prix préférentiel auprès des prestataires qu'il a mis en concurrence.

Plus de 3 000 personnes sont équipées dans l'Aube.

*\* Tarif en vigueur au 1<sup>er</sup> septembre 2022 - Réactualisé annuellement*

### L'abonnement mensuel comprend :

- l'installation,
- le service d'écoute 24 heures / 24 et 7 jours / 7,
- la réception et le traitement de vos appels jusqu'à bonne fin,
- la location d'un transmetteur de téléassistance et d'une télécommande,
- la maintenance et le dépannage du matériel défectueux,
- l'aide et l'accompagnement psychologiques,
- l'aide aux aidants du réseau de proximité par une ligne dédiée.

6

### Cet abonnement peut être résilié à tout moment, sans autres frais que la facture du mois en cours.

Paiement possible par chèque ou par prélèvement mensuel.

La téléassistance peut faire partie des aides proposées dans le plan d'aide établi par le travailleur médico-social. Elle peut, de ce fait, être prise en charge dans le cadre de l'APA (Allocation personnalisée d'autonomie) ou de la PCH (Prestation de compensation du handicap).

Ce service à la personne vous donne droit à un **avantage fiscal** (crédit d'impôt) égal à 50% du montant des dépenses facturées.

**Les communications et les tests de vérification de bon fonctionnement** sont compris dans l'abonnement.

**POSSIBILITÉ DE PRISE EN CHARGE  
PAR L'APA ET PAR LA PCH**

**Branchement, délais, rendez-vous, tests...**

## Comment se passe l'installation ?

L'installation se fait :

- par un technicien Mondial Assistance détenteur d'une carte professionnelle,
- dans un délai maximal d'une semaine.

À réception du dossier complet transmis par vos soins à Mondial Assistance, vous serez contacté pour un rendez-vous à votre convenance, en vue de l'installation.

### RAPIDE ET SIMPLE

Vous devez disposer :

- d'une ligne téléphonique fixe,
- d'une prise électrique distante de moins de 3 mètres de la prise téléphonique,

OU

- d'un téléphone portable, si vous n'avez pas de ligne fixe.

7

---

## Comment être sûr que tout fonctionne bien ?

Les appareils sont automatiquement testés tous les 7 jours afin de vérifier que la ligne téléphonique ne présente aucun problème.

En cas de dysfonctionnement détecté, Mondial Assistance vous contactera par téléphone. Si besoin, un technicien sera envoyé gratuitement à votre domicile.

### SPÉCIAL CANICULE

**En cas de déclenchement d'un plan Canicule, Mondial Assistance pourra, sur demande du Département, vous contacter à votre domicile pour s'assurer que tout va bien.**

# A vos côtés

## Le Département à l'origine du réseau Aube écoute

Chef de file des politiques de l'Autonomie, le Département initie des dispositifs de prévention permettant de favoriser le maintien à domicile dans les meilleures conditions possibles.

Le partenariat avec Mondial Assistance permet de vous proposer **un service de qualité à un tarif attractif**:

- **installation rapide** (sous 8 jours ou sous 48 heures, en cas d'urgence),
- **maintenance à domicile gratuite**,
- **matériel moderne, fiable et simple d'utilisation**.

### À qui s'adresser ?

Pour en savoir plus ou pour vous abonner au réseau de téléassistance « Aube écoute », adressez-vous à :

#### **Mondial Assistance**

Pôle téléassistance

Pôle accueil - relations clients

Tél. : 08 11 65 70 00

Coût d'un appel local + 0,12€.

Mondial Assistance est chargée de la gestion administrative et du suivi des abonnés « Aube écoute » pour le compte du Département de l'Aube.