

Téléassistance

Code d'action sociale et des familles : art.L. 121-6, 121-1, L.123-5, L.121-4, L.121-3.

Loi du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne.

Vous ou l'un de vos proches êtes isolé et vous souhaitez sécuriser le maintien à domicile. La téléassistance peut vous permettre d'être mis en relation 24h sur 24, 7j sur 7 avec un professionnel en cas de difficultés (chute, malaise, mal-être, problème médical aigu...) et ainsi de bénéficier d'un soutien personnalisé.

Nous vous proposons un descriptif des services de téléassistance destiné à toute personne fragilisée (âgée, en situation d'handicap, isolée).

Comment ça marche ? Un lien avec une plateforme téléphonique pour une réponse immédiate

La téléassistance de base est un système électronique relié à un centre opérateur, composé :

- d'une télécommande portée en pendentif ou d'un bracelet que la personne garde en permanence sur elle,
- d'un boîtier émetteur doté d'un haut-parleur et d'un micro, relié à une prise téléphonique

En cas de besoin, une simple pression sur le bouton de la télécommande permet de lancer un appel vers la centrale d'écoute. L'abonné est alors mis en relation avec l'opérateur. Ce dernier évalue la situation de la personne à domicile afin de lui apporter la réponse la mieux adaptée :

- simplement rassurer la personne,
- prévenir un proche dont les coordonnées ont été fournies au moment de la souscription,
- contacter le médecin ou alerter les services d'urgence.

Un dispositif de détection des chutes peut être associé et permet de déclencher automatiquement l'alerte.

D'autres types de téléassistance peuvent être proposés. La téléassistance mobile intègre un système de géolocalisation pour une utilisation à l'extérieur du domicile, la téléassistance active prévoit des capteurs dans l'habitat pour analyser l'activité et repérer les situations inhabituelles, la téléassistance vidéo permet un contact visuel et vocal avec webcam et la téléassistance médicalisée offre une surveillance médicale à distance.

Qui propose les services de téléassistance ?

Ces services de téléassistance sont proposés par différents types de prestataires :

- Des sociétés dont c'est le seul métier, ou bien des sociétés d'assurance, des banques, des mutuelles, des caisses de retraite complémentaires.
- Les départements peuvent mettre en place sur leur territoire un système de téléassistance, dans le cadre de l'aide sociale facultative. Le département peut être l'opérateur ou bien déléguer par convention la gestion du centre (au CCAS, CIAS, ou à un opérateur privé).
- Les entreprises et les associations d'aide à la personne peuvent proposer un service de téléassistance.

A quel prix ?

Les tarifs des prestataires sont très divers et ne se décomposent pas tous de la même manière. Le coût du service est constitué :

- des frais de dossier ou d'installation: renseignez-vous sur le prix correspondant à votre installation téléphonique et votre localisation.

- de l'abonnement mensuel : Il comprend la location et la maintenance du matériel.

A cela s'ajoutent des frais annexes : le coût des communications (y compris celles dues aux tests) reste à la charge de l'abonné. Certains contrats prévoient des frais de remise en état du matériel.

Les aides financières possibles

La déduction d'impôt ou le crédit d'impôt pour les services à la personne.

Si le prestataire retenu a déposé une déclaration de services à la personne, cela vous permet de bénéficier d'une réduction d'impôts sur le revenu ou d'un crédit d'impôt égal à 50% des sommes versées.

Une prise en charge d'une partie des frais d'abonnement est envisageable:

- Par les caisses de retraite principales et complémentaires
- Dans le cadre du plan d'aide Allocation Personnalisée à l'Autonomie
- Dans le cadre de la prestation de compensation du handicap
- Au titre de l'aide sociale du département

Comment choisir ? Les critères de choix d'un contrat et des services

Prenez le temps de comparer les offres avant de choisir votre prestataire en vérifiant certains points :

- Un service déclaré « service à la personne » pour réduire le coût du service,
- Un produit facile à porter (taille, poids, design, médaillon, bracelet ou clip...)
- Un coût affiché clairement avec des modalités de paiement qui vous conviennent

- Une durée d'engagement et conditions de résiliation non contraignantes. Vérifiez la durée minimale d'engagement, les possibilités de résiliation anticipée et les pénalités de résiliation.
- Un matériel régulièrement contrôlé et un délai court pour le déplacement d'un technicien en cas de problème.
- Des opérateurs qualifiés en centrale d'écoute.

Mise à jour le 12/10/2018

Cette fiche a été élaborée par RMA
Ressources Mutuelles Assistance