

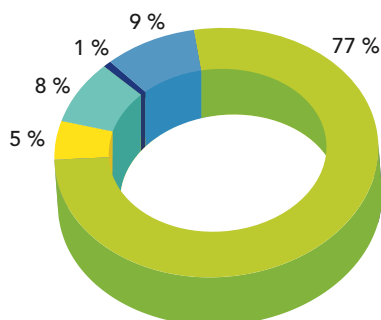


# TéléAlarme

La lettre  
N° 3  
janvier 2005

## Bilan des appels

Le centre de secours des sapeurs-pompiers a reçu et traité **1 731 appels** en 2004, nécessitant l'intervention des services de secours avec ou sans le voisinage pour les raisons suivantes :



- ASSISTANCE
- CHUTE
- ERREUR
- MALAISE
- SOUTIEN MORAL

## Edito



Jean-Paul ROUX  
Président de l'association  
Sud-Isère Téléalarme

Au fil du temps, la Téléalarme est devenu un outil pour construire des solidarités afin de permettre aux personnes âgées, handicapées ou isolées de vivre à domicile en sécurité. Chaque jour nous avons la preuve que la Téléalarme constitue un relais efficace dans le dispositif d'aide à domicile et joue son rôle de lien permanent au service des familles, des équipes d'aide à domicile, des professionnels du soin et du secours.

## Chiffres-clés

Au cours de l'année 2004, nous avons installé **1 279** transmetteurs et nous avons eu **852** résiliations. Le nombre d'adhérents est passé de **3 146** à **3 573** entre le début et la fin 2004. Les abonnés se répartissent sur **229** communes de l'arrondissement administratif de Grenoble. **62 %** des abonnés résident en zone urbaine contre **38 %** en zone rurale. L'abonné le plus jeune a **24** ans, le plus âgé a **106** ans et nous comptons **19** centenaires. La moyenne d'âge est de **84** ans. Enfin, **79 %** des abonnés sont des femmes, **21 %** sont des hommes et sur l'ensemble **7 %** sont des couples.

## Organisation

Le service Téléalarme de l'arrondissement administratif de Grenoble est dirigé par l'Association Sud-Isère Téléalarme qui a signé des conventions de partenariat avec les organismes suivants :

- le Service Départemental d'Incendie et de Secours de l'Isère pour la réception et le traitement des appels d'urgence,
- les Centres Communaux d'Action Sociale, les Associations locales pour la gestion et le suivi social des dossiers Téléalarme,
- la Compagnie de Chauffage Intercommunale de l'Agglomération Grenobloise pour l'installation, l'entretien et le contrôle des matériels.

## Recommandations

En cas de déménagement et pour votre sécurité, il vous est formellement interdit de procéder à la dépose et à la pose des matériels de Téléalarme. Nos techniciens sont les seules personnes habilitées à manipuler ces équipements. Notre équipe technique est à votre disposition, alors n'oubliez pas de nous contacter pour toute réinstallation au **04 76 29 48 12**.

## Témoignage



“Je réside dans la vallée du Grésivaudan et j'ai été une des victimes et rescapée de la canicule de l'été 2003.

Agée de 80 ans, je dois au service Téléalarme d'avoir pu éviter le pire. Grâce à ce réseau de secours qui a répondu rapidement à mon appel, j'ai pu ainsi bénéficier en pleine nuit des soins d'urgence à domicile (réconfort, oxygène, électrocardiogramme, médecin du SAMU et de garde) et être hospitalisée dans les plus brefs délais. Mon témoignage devrait faire réfléchir ceux qui hésitent encore à bénéficier de la Téléalarme, service qui peut sauver une vie et rassurer les familles.”

G. F.

## Informations

La Téléalarme est un service d'entraide, d'assistance et de secours efficace et performant à condition de ne pas oublier de porter sur soi le pendentif ou le bracelet.

## Conseil

Si vous changez d'opérateur téléphonique ou si vous vous abonnez au service Internet Haut Débit, le fonctionnement de la Téléalarme peut être interrompu ou incompatible. Pensez à nous avertir afin de vérifier la compatibilité de votre installation.

## Infos pratiques

APA (à la place d'Ecoute Amitié)  
Tél. : 04 76 00 31 29  
Allocation Personnalisée d'Autonomie

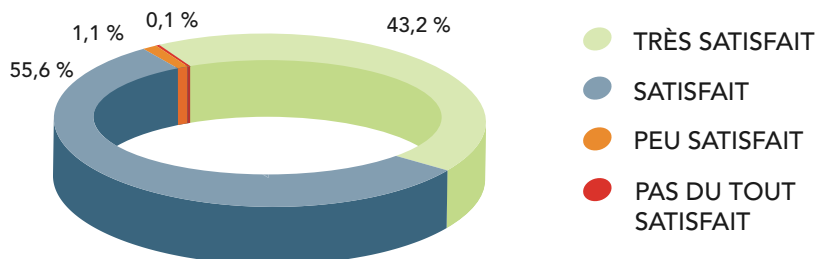
## Résultat de l'enquête de satisfaction

Cette enquête avait pour objectif de mesurer le niveau de satisfaction des abonnés et de mieux appréhender leurs attentes et besoins. L'enquête a été réalisée au mois d'avril 2004 auprès de 3 000 abonnés. Près de 1 700 personnes ont bien voulu répondre au questionnaire et nous les en remercions. La note de satisfaction globale est très élevée (98,8 %) et ce résultat nous conforte dans notre action. Mais au-delà de ce score très positif, il est important de s'attacher aux remarques exprimées qui nous incitent à tout mettre en œuvre pour améliorer encore la qualité de nos prestations.

## Généralités

Vous êtes **98,8 %** à être satisfaits ou très satisfaits du service Téléalarme. Vous êtes par ailleurs **94,6 %** à considérer que la Téléalarme restaure le sentiment de sécurité à domicile. **13,2 %** d'entre vous pensent que le service Téléalarme présente néanmoins quelques inconvénients.

## Etes-vous satisfait du service Téléalarme ?



## La relation clientèle

En moyenne, **98,5 %** des personnes sont satisfaites ou très satisfaites du contact téléphonique, du délai de prise de rendez-vous, de la plage horaire proposée, du respect du rendez-vous, de la présentation et des conseils du technicien.

## Le matériel

**80,6 %** des personnes sont satisfaites de l'émetteur portatif, cependant certains (**9,6 %**) lui trouvent des inconvénients concernant sa taille, son poids et son aspect. **83,9 %** sont satisfaits du transmetteur téléphonique.

## Les appels d'urgence

**37,2 %** des personnes interrogées ont déjà fait un appel d'urgence. **98 %** sont satisfaits ou très satisfaits du dialogue avec les sapeurs-pompiers, de l'intervention des secours ou du voisinage. **90,4 %** sont satisfaits que la centrale d'écoute soit située chez les sapeurs-pompiers.

## Les enseignements

L'analyse des remarques et observations nous conduit à porter nos efforts prioritairement sur l'amélioration de l'émetteur portatif qui se décline en pendentif ou bracelet. Cet émetteur portatif doit devenir encore plus performant, plus léger, plus discret, moins sensible et plus esthétique.

