



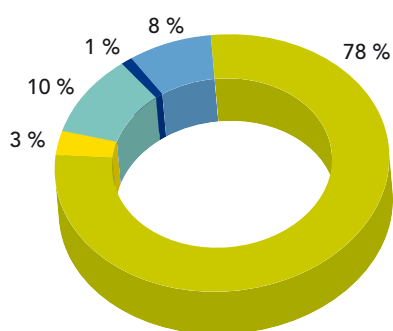
# TéléAlarme

La lettre  
N° 4  
octobre 2006



## Bilan des appels

Le centre de secours des sapeurs-pompiers a reçu et traité **1 644** appels en 2005, 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

L'Association Sud-Isère Téléalarme fêtera ses 20 ans en 2007. Durant ces années, nous avons développé pour vous un service Téléalarme de **proximité** et de qualité en collaboration avec l'ensemble du secteur social, public et associatif du **Département de l'Isère** : Centres Communaux d'Action Sociale, centres de secours des sapeurs-pompiers, associations de maintien à domicile, bénévoles. Tous sont mobilisés pour vous apporter un service d'assistance, d'entraide et de secours dont nous constatons chaque jour l'efficacité.

Nous poursuivons, dans l'avenir, le développement de ce réseau de solidarité et d'écoute proche de chez vous afin que vous puissiez vivre en toute quiétude, le plus longtemps possible dans votre habitation. Soyez toutes et tous assurés de notre engagement respectueux d'une mission de service au public.

## Chiffres clés

Au 1<sup>er</sup> octobre 2006, **4 050** personnes bénéficiaient du service Téléalarme. Les abonnés se répartissent sur **229** communes de l'arrondissement administratif de Grenoble. 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**. **79 %** des abonnés sont des femmes, **21 %** sont des hommes et sur l'ensemble **7 %** sont des couples. On observe que **62 %** des abonnés résident en zone urbaine contre **38 %** en zone rurale. Enfin, **44 %** des abonnés sont dans un habitat individuel contre **56 %** en habitat collectif.

## Initiatives

**Enseigne France Domicile**  
L'Association Sud-Isère Téléalarme va très prochainement adhérer à France Domicile.

■ France Domicile, première enseigne de services à la personne est portée par des professionnels de l'aide à domicile : l'Union Nationale des CCAS (UNCASS), l'Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles (UNA) et la Mutualité Française.

■ L'objectif de France Domicile est de répondre aux besoins des usagers en développant des services diversifiés à la personne avec une exigence de qualité dans le cadre d'une action sociale territorialisée.



### L'émetteur portatif toujours sur soi

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.

### Opérateurs téléphoniques

Actuellement, de nombreux opérateurs téléphoniques proposent une large gamme de services : Internet Haut Débit, téléphonie IP, etc. Mais attention, dans l'état actuel de la technique, le service Téléalarme n'est pas compatible avec les réseaux de type "dégroupage total". La responsabilité du constructeur de Téléalarme n'est pas mise en cause. Il met tout en œuvre pour solutionner ce problème. N'hésitez pas à nous contacter avant toute modification de votre contrat téléphonique.

### Test cyclique automatique du transmetteur

Chaque semaine, votre transmetteur Téléalarme émet automatiquement un test de contrôle de fonctionnement de quelques secondes vers la centrale technique. Ces appels apparaissent sur votre facture de téléphone au prix des appels locaux et sont à votre charge.

### Cordon cassé

En cas de rupture du cordon, votre émetteur portatif fonctionne toujours.

Dans le doute, n'hésitez pas à faire un appel de contrôle. Dans tous les cas, appelez le service technique pour intervention.

Tél. : 04 76 33 56 58

### Mise à jour de votre dossier

Pour votre sécurité, veillez à nous transmettre les coordonnées à jour des membres de votre réseau de voisinage inscrits dans le dossier : en cas de changement d'adresse, de numéro de téléphone et de portable.

### Attention aux prises débranchées

Pour votre sécurité, veillez à ne pas débrancher la prise du transmetteur Téléalarme. Nous vous conseillons d'informer votre entourage de cette disposition (famille, aide ménagère...).

## Rappel de la procédure de traitement des appels d'urgence de Téléalarme

Le Centre d'Ecoute Téléalarme réceptionne et traite les appels d'urgence. Selon les situations, les consignes opérationnelles de traitement des appels sont les suivantes :

### Situation n° 1 : absence de dialogue phonique avec l'abonné

1. L'opérateur du centre d'écoute appelle l'abonné par téléphone.
2. Sans réponse, le centre d'écoute demande l'engagement des moyens adaptés des sapeurs-pompiers.
3. Simultanément, l'intervenant le plus proche et qui détient un jeu de clé de l'abonné est immédiatement contacté. Celui-ci doit pouvoir se rendre au domicile de l'abonné dans un délai de 5 à 15 minutes.
4. Sur place, les sapeurs-pompiers en fonction des informations transmises par l'opérateur décident d'attendre l'arrivée de l'intervenant ou de pénétrer dans le logement.
5. L'opérateur du centre d'écoute contacte si possible, en respectant l'ordre chronologique mentionné sur la fiche, au moins un membre de la famille de l'abonné.

### Situation n° 2 : appel avec dialogue pour une urgence médicale

1. Le centre d'écoute demande l'engagement des moyens adaptés des sapeurs-pompiers.
2. L'opérateur du centre d'écoute appelle l'abonné par téléphone et engage si possible une conférence à trois avec le centre 15 (SAMU).
3. Simultanément, l'intervenant le plus proche et qui détient un jeu de clé de l'abonné est immédiatement contacté. Celui-ci doit pouvoir se rendre au domicile de l'abonné dans un délai de 5 à 15 minutes.
4. Sur place, les sapeurs-pompiers en fonction des informations transmises par l'opérateur décident d'attendre l'arrivée de l'intervenant ou de pénétrer dans le logement.
5. L'opérateur du centre d'écoute contacte si possible, en respectant l'ordre chronologique mentionné sur la fiche, au moins un membre de la famille de l'abonné.

### Situation n° 3 : appel avec dialogue sans urgence médicale

L'opérateur contacte l'un des intervenants en respectant l'ordre chronologique indiqué dans le dossier Téléalarme et/ou oriente l'abonné sur le service adapté : centre 15 (SAMU), Police, Gendarmerie, autres...

### Important !

Dans le cadre de leur mission élargie à la Téléalarme, les sapeurs-pompiers n'ont pas l'obligation d'intervenir systématiquement au domicile de l'abonné (sauf urgences médicales ou détresses vitales avérées).

Par conséquent, les intervenants notifiés dans un dossier de Téléalarme s'engagent à apporter ponctuellement une assistance à l'abonné sur demande des sapeurs-pompiers.

