

# Notre Charte de Qualité

## SECURIDOM et ses partenaires

- Art. 1** - Savent écouter et comprendre les besoins exprimés par la personne aidée.
- Art. 2** - Appliquent les normes et les référentiels qualités de chacun de leurs métiers.
- Art. 3** - Veillent à la qualité de leur présentation physique (tenue, hygiène personnelle)
- Art. 4** - Sont aimables et ponctuels.
- Art. 5** - Refusent de percevoir des dons, legs, prêts ou procuration de la part des clients.
- Art. 6** - Ne divulguent à quiconque les informations dont ils auraient connaissance dans le cadre de leur métier.
- Art. 7** - Sont en mesure d'aider et d'orienter la personne vers un interlocuteur adapté à ses besoins.
- Art. 8** - Si un véhicule est utilisé, celui-ci est correctement entretenu, assuré et doit répondre aux normes de sécurité.  
Nous déclarons sur l'honneur mettre en pratique l'intégralité du contenu de cette charte.

Signature : securidom

CAMBRIOLAGES • AGRESSIONS • MALAISES • ACCIDENTS  
**PARCE QUE TOUT PEUT ARRIVER  
ET QUE CHAQUE MINUTE COMPTE,**  
FAITES CONNAISSANCE AVEC UN INTERLOCUTEUR PROCHE DE VOUS.

### MARTINIQUE

SECURIDOM Télésurveillance

8, Z.A. MANHITY • 97232 LE LAMENTIN  
Tél.: 0596 63 29 10 • Fax 0596 00 00 00

### GUADELOUPE

SECURIDOM Télésurveillance

8, Z.A. MANHITY • 97232 LE LAMENTIN  
Tél.: 0596 63 29 10 • Fax 0596 00 00 00

### GUYANE

SECURIDOM Télésurveillance

8, Z.A. MANHITY • 97232 LE LAMENTIN  
Tél.: 0596 63 29 10 • Fax 0596 00 00 00

# TÉLÉASSISTANCE

Et si VOUS nous  
laissez veiller  
**sur vous ?**



**SECURIDOM**  
TELESURVEILLANCE

**SECURIDOM**  
TELESURVEILLANCE

# PERSONNES ISOLÉES

Et si vous nous laissiez veiller sur vous ?

GRÂCE À SON SYSTÈME DE TÉLÉASSISTANCE, SECURIDOM PERMET AUX PERSONNES AGÉES, SEULES OU À MOBILITÉ RÉDUITE, DE VIVRE À LEUR DOMICILE EN TOUTE SÉRÉNITÉ ET D'OBTENIR DE L'AIDE OU DU SECOURS 24H/24 ET 7 JOURS/7 QUELLE QUE SOIT LA SITUATION RENCONTRÉE.

## QU'EST-CE QUE LA TÉLÉASSISTANCE ?

La téléassistance aide les personnes seules, âgées ou handicapés, vivant à leur domicile, de se mettre en contact avec une centrale d'écoute qui déclenchera la procédure adaptée.

## COMMENT ÇA MARCHE ?

Un interphone, servant aussi de centrale de communication, est placé à votre domicile. Relié à notre centrale d'écoute, il vous permet de communiquer directement avec un interlocuteur SECURIDOM.

Notre système inclut également un déclencheur personnel étanche pouvant prendre la forme d'une montre (fig. b) ou d'un pendentif (fig. c).

Dans les situations les plus critiques, que vous soyez dans votre maison ou au fond du jardin\*, une pression sur ce déclencheur nous préviendra immédiatement.



## POURQUOI LA TELEASSISTANCE ?

POUR VIVRE EN TOUTE LIBERTÉ CHEZ VOUS...

Vous êtes dans le jardin avec votre petite fille de 5 ans. Vous glissez dans l'allée et ne pouvez vous relever. L'enfant ne peut pas vous soulever.

Seul geste possible : appuyer sur votre déclencheur portatif pour nous prévenir.

Nous démarrons alors immédiatement la procédure d'assistance appropriée afin que votre sortie se termine dans de meilleures conditions...

POUR RASSURER VOS PROCHES INQUIETS DE VOUS SAVOIR SEUL...

Vous vivez seul chez vous et êtes de temps en temps sujet à des pertes d'équilibre.

Vos enfants inquiets vous ont alors offert la téléassistance.

Hier, en tombant dans l'escalier, vous vous êtes cogné la tête.

Blessé, sans votre déclencheur au poignet ou au coup sur lequel appuyer, vous auriez pu rester au sol pendant des heures, des jours ou peut-être pire encore.

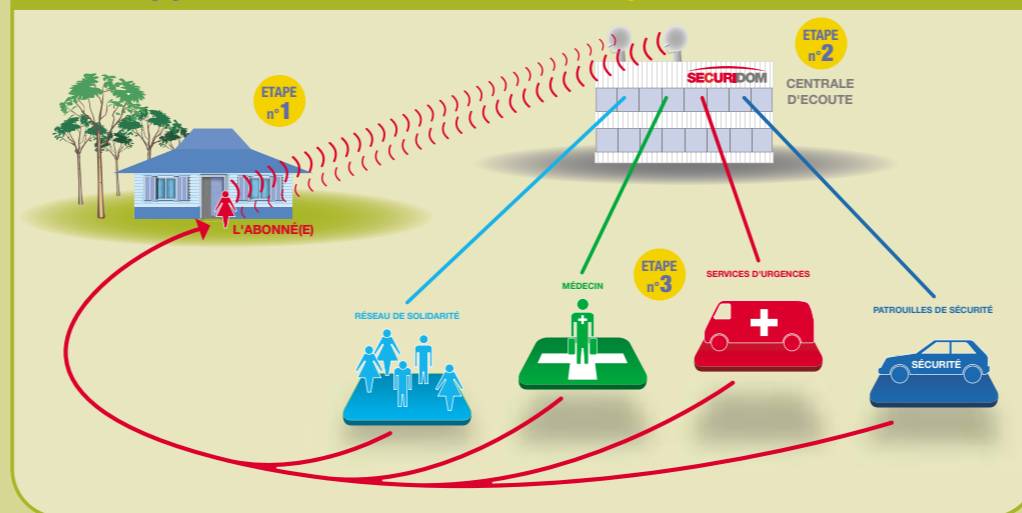
Ces situations délicates sont aujourd'hui des plus fréquentes; mais elles sont aussi les raisons d'être de notre système de téléassistance et peuvent désormais être évitées...



UNE PROCÉDURE RÉDUITE  
À 3 ÉTAPES  
POUR UNE EFFICACITÉ ACCRUE!

SUIVEZ LE GUIDE...

De l'appel à l'intervention, les 3 étapes de la téléassistance



### 1 CHEZ LE CLIENT

C'est très simple: en appuyant sur le bouton rouge du transmetteur ou du déclencheur SECURIDOM, le client peut lancer un appel à n'importe quel moment du jour et de la nuit, même du jardin (la portée est d'environ de 200 mètres selon la configuration). L'appel est automatiquement envoyé à la centrale d'écoute via le transmetteur relié à la ligne téléphonique du client.

### 2 A LA CENTRALE D'ÉCOUTE SECURIDOM

Les interlocuteurs de la centrale d'écoute sont présents, 24h/24, 7j/7 pour garantir l'assistance :

- dès réception de l'appel, votre interlocuteur identifie automatiquement le client et consulte sur son ordinateur tous les renseignements utiles.

- grâce au système d'interphonie "mains libres" de la centrale, il peut dialoguer avec le client pour se faire immédiatement une idée précise de la situation.

- selon son diagnostic il rassure le client, demande à un membre de son réseau de solidarité de venir tout de suite, appelle son médecin ou alerte les services d'urgence.

L'interlocuteur peut rester en liaison interphonique avec le domicile du client. Après toute intervention il rappelle systématiquement chez le client et s'assure que ce dernier a reçu l'assistance voulue.

### 3 LE RÉSEAU D'INTERVENTION

Quatre types d'intervenants sont sollicités immédiatement par l'interlocuteur de la centrale d'écoute en fonction de la situation :

- les personnes du réseau de solidarité qui habitent à proximité et qui ont les clés.
- le médecin traitant du client.
- en cas d'absence de ces personnes ou en cas de gravité, les services d'urgence (gendarmerie, pompiers, Samu).

Le réseau d'intervention est constitué par le client (réseau de solidarité, médecin) et par le conseiller SECURIDOM (services d'urgence).

# Sérénité Pack Services

POUR VIVRE HEUREUX À VOTRE DOMICILE,  
NOUS VOUS PROPOSONS PLUSIEURS FORMULES  
D'ACCOMPAGNEMENT.

PARCE QUE CHACUN DOIT POUVOIR...  
POURSUIVRE SON ÉPANOUISSEMENT,  
QUEL QUE SOIT SON ÂGE OU SA  
SITUATION, CONSERVER SA LIBERTÉ  
ET LA POSSIBILITÉ DE COMMUNIQUER.

En appuyant sur le bouton sérénité de votre centrale de téléassistance, entrez en contact téléphonique (full duplex) avec votre interlocuteur SECURIDOM.

Nous vous mettrons alors en contact avec notre partenaire, sélectionné pour ses qualités :

d'écoute, d'expérience,  
de respect du client, d'application,

A ce titre, SECURIDOM s'engage à mettre à la disposition de la clientèle, des intervenants compétents, dotés de qualités indiscutables de savoir-faire et savoir-être.

SECURIDOM, vous propose l'accès à notre réseau de partenaires, tous signataires de notre charte de qualité.

Ainsi :

- Faire vos courses et vous les livre à domicile
- Aller chercher vos médicaments à la pharmacie;
- Vous apporter vos repas;
- Faire des travaux de bricolage;
- Vous aider pour vos déplacements;
- Vous assister dans les tâches administratives;
- Faire venir le coiffeur, le plombier, l'électricien;
- Monter vos meubles et vos rideaux;
- Installer l'appareil de téléassistance;
- Et beaucoup d'autres possibilités...

Autant de services personnalisés  
proposés par des partenaires  
sélectionnés par SECURIDOM.

