



LEADER DES SOLUTIONS
DE TÉLÉASSISTANCE
EN FRANCE



présence verte
libres d'être actifs

[DOSSIER DE PRESSE 2018]

ÉDITO



COMMENT CONTINUER À VIVRE EN TOUTE AUTONOMIE ET EN TOUTE SÉCURITÉ QUELQUE SOIT SON MODE DE VIE ?

Seniors, personnes fragilisées, nombreux sont ceux qui souhaitent rester autonomes en toutes situations.

C'est à cette question, prégnante dans une société où l'espérance de vie a bondi en 50 ans, que Présence Verte s'attache à répondre depuis plus de 30 ans. En tant que pionnier et leader de la téléassistance, nous contribuons, chaque jour, à changer le regard de la société sur le vieillissement ou l'isolement, encore trop fréquemment associés à la dépendance.

Le grand âge ne signifie pas forcément que moins d'autonomie amène à moins d'indépendance. Le choix d'intégrer un établissement spécialisé se pose parfois à la famille, inquiète, à juste titre, de savoir son parent seul toute la journée. Or, la personne âgée préfère bien souvent rester dans le cadre familial de son domicile, où elle a ses repères et ses habitudes de vie. Néanmoins, cela demande une vigilance accrue. Une fois les 80 ans passés, une banale chute dans sa cuisine ou un étourdissement peuvent avoir de très lourdes conséquences.

Présence Verte propose une alternative à cette problématique : la téléassistance.

Ce service offre des solutions pertinentes, sécurisantes, qui prouvent chaque jour leur efficacité. Elles permettent à nos abonnés d'être pris en charge 24h/24 et 7j/7, dans les meilleurs délais, en cas de problème à domicile ou hors domicile. Ces solutions, que nous déployons depuis 30 ans, évoluent pour être de plus en plus performantes.

Fort de son expérience avec les seniors, Présence Verte a développé des services qui s'adressent à d'autres publics que les personnes isolées ou fragilisées.

Que cela soit en raison d'une maladie, d'un accident, d'un handicap ou d'une situation professionnelle isolante, Présence Verte propose des solutions de téléassistance sur-mesure et rassurantes.

Au-delà de la technologie, nous plaçons l'humain au cœur de notre activité. Pour nous, la téléassistance permet d'abord à chacun de préserver son autonomie, sa dignité et ses choix de vie.

Anne Gautier, *présidente de l'association nationale Présence Verte*

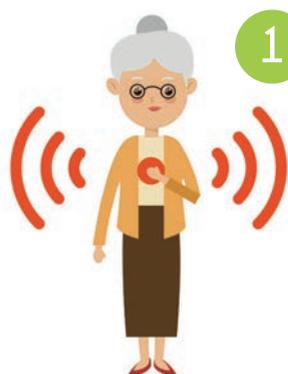
COMMENT FONCTIONNE LA TÉLÉASSISTANCE PRÉSENCE VERTE ?



SON MODE DE FONCTIONNEMENT EST SIMPLE. IL S'APPUIE SUR UN DÉCLENCHEUR D'ALARME, SE PRÉSENTANT SOUS FORME DE MÉDAILLON OU DE BRACELET, PORTÉ PAR LA PERSONNE SOUSCRIVANT AU SERVICE PRÉSENCE VERTE, ET SUR UN TRANSMETTEUR, QUI ASSURE LE CONTACT AVEC UNE CENTRALE D'ÉCOUTE OUVERTE 24H/24 ET 7J/7.



[UN PROTOCOLE D'ASSISTANCE EN 3 POINTS]



1

L'APPEL

L'abonné a besoin d'aide ? Une simple pression sur le bouton du déclencheur et l'appel est immédiatement émis vers une centrale d'écoute.



2

LE DIALOGUE

L'abonné est alors identifié par l'opérateur, à qui il peut exposer son problème. Selon la situation, ce dernier prend la décision la plus adaptée.



3

L'INTERVENTION

L'opérateur de la centrale d'écoute peut prévenir un proche ou, si besoin, alerter directement un médecin, voire les services d'urgence (pompiers, SAMU, gendarmerie). Il suit l'intervention et reste en contact avec l'abonné jusqu'à ce qu'il soit assuré de sa sécurité.





PRÉSENCE VERTE, 30 ANS D'EXPERTISE AU SERVICE DES PERSONNES ISOLÉES OU FRAGILISÉES

PIONNIÈRE DE LA TÉLÉASSISTANCE EN FRANCE ET RECONNUE D'INTÉRÊT GÉNÉRAL, L'ASSOCIATION PRÉSENCE VERTE SOUTIEN, DEPUIS 30 ANS, DES PERSONNES ISOLÉES OU EN SITUATION DE FRAGILITÉ, AINSI QUE LEURS PROCHES, À QUI ELLE APPORTE SÉRÉNITÉ ET BIENVEILLANCE. AVEC 115 000 ABONNÉS, PRÉSENCE VERTE CRÉÉE PAR LA MUTUALITÉ SOCIALE AGRICOLE, REVENDIQUE LA POSITION DE LEADER DANS SON SECTEUR. SON APPROCHE DE L'AUTONOMIE, BASÉE SUR LA PROXIMITÉ, LA SOLIDARITÉ ET L'INNOVATION, PERMET À TOUS CEUX QUI ONT UN BESOIN DE SOUTIEN À DOMICILE OU HORS DOMICILE, DE DISPOSER DE SERVICES D'AIDE ET D'ÉCOUTE 24H/24 ET 7J/7.

BIEN PLUS QU'UN SERVICE TECHNIQUE D'ALERTE ET D'ASSISTANCE

La question de la téléassistance se pose lorsqu'une personne isolée ou fragilisée souhaite préserver son autonomie et sa liberté de mouvement tout en ayant l'assurance d'avoir du secours dès qu'elle en a besoin. Grâce à cette solution, elle peut, tout comme ses proches, continuer de mener simplement sa vie et préserver ses activités, en se sentant rassurée. Pour autant, les services de Présence Verte ne se limitent pas aux seules fonctionnalités de systématisation des procédures d'alerte et d'urgence.

Le contexte de vie global de ces personnes est aussi important que la solution technique adoptée. C'est pourquoi Présence Verte, en tant que leader et spécialiste du sujet, est particulièrement consciente des enjeux induits par la présence humaine, l'écoute et l'aide de proximité. Par essence associative, elle n'est pas une structure de services comme les autres : la confiance est sa première priorité.



Chaque entité locale Présence Verte s'engage sur le service rendu. Ainsi, un audit qualité est organisé chaque année par un organisme de contrôle indépendant.

UNE PRÉSENCE NATIONALE DE PROXIMITÉ

Afin de tisser un maillage territorial solide, Présence Verte s'appuie sur un réseau de 60 agences locales et 350 conseillers, formés aux problématiques spécifiques liées à l'autonomie des personnes dépendantes. Leur mission ? Veiller au quotidien sur les personnes équipées des solutions de téléassistance de l'association. Créateur de lien social, Présence Verte

met un point d'honneur à tisser un véritable réseau solidaire autour de l'abonné. Présence Verte s'engage également à étudier l'ensemble des attentes de ses abonnés et à leur proposer les prestations les plus adaptées à leurs besoins en évolution, en toute transparence et, s'ils le souhaitent, en concertation avec leurs proches.



DES VALEURS FORTES, QUI GUIDENT LA MISSION DES CONSEILLERS PRÉSENCE VERTE

Pour bâtir une relation de qualité avec ses abonnés et partenaires, Présence Verte s'appuie sur trois valeurs fondatrices :

• LA PROXIMITÉ

Venir au secours des personnes fragiles ne suffit pas à garantir leur sérénité et celle de leurs proches. L'engagement de Présence Verte se traduit donc par l'accompagnement d'un conseiller personnel, mais aussi par des appels réguliers, permettant de s'assurer que tout va bien. Les abonnés ont également la possibilité d'appeler un animateur dédié à la convivialité pour briser leur solitude, échanger et partager.

• LA SOLIDARITÉ

Parce qu'être autonome ne signifie pas rester seul, Présence Verte s'est donné pour mission de renforcer le lien social, en créant des réseaux de solidarité (voisins, amis, bénévoles...). De plus, elle collabore avec des partenaires locaux impliqués dans le maintien à domicile des plus âgés.

• L'INNOVATION

Présence Verte développe des produits et solutions de téléassistance à la pointe de la technologie. Performants, fiables et simples d'utilisation, ils sont adaptés aux besoins et modes de vie de chaque abonné.

Présence Verte adhère à la Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie.



ZOOM SUR... LA TÉLÉASSISTANCE : UN ENJEU SOCIÉTAL PORTÉ PAR LE VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION



EN 2050, SI LES TENDANCES DÉMOGRAPHIQUES SE MAINTIENNENT, LA FRANCE MÉTROPOLITAINE COMPTERA 70 MILLIONS D'HABITANTS ET PRÈS D'UN HABITANT SUR TROIS AURA PLUS DE 60 ANS. LA LOI RELATIVE À L'ADAPTATION DE LA SOCIÉTÉ AU VIEILLISSEMENT DES FRANÇAIS, APPLIQUÉE DEPUIS LE 1^{ER} JANVIER 2016, A POUR AMBITION DE FAVORISER LA MOBILISATION DE LA SOCIÉTÉ TOUTE ENTIÈRE POUR RELEVER LE DOUBLE DÉFI DU « BIEN VIEILLIR » ET DE LA PROTECTION DES PLUS VULNÉRABLES. CETTE LOI PRÔNE UN CHANGEMENT DE REGARD SUR LA VIEILLESSE ET PROPOSE DES MOYENS POUR PERMETTRE AUX PERSONNES ÂGÉES D'ANTICIPER, DE PRÉVOIR ET D'ÊTRE EN MESURE DE FAIRE RECULER LES PREMIERS SIGNES DE PERTE D'AUTONOMIE. LA TÉLÉASSISTANCE EST JUSTEMENT L'UN DE CES MOYENS.

[AVOIR LE CHOIX DE L'AUTONOMIE]

Depuis 50 ans, l'amélioration de la qualité de vie de nos aînés a eu pour effet d'augmenter l'espérance de vie de manière spectaculaire. Mais, si de plus en plus d'individus vieillissent en bonne santé, l'avancée dans l'âge entraîne malgré tout une fragilisation physique et fonctionnelle. Ainsi, parmi les 65 ans et plus vivant à domicile, une personne sur trois chute dans l'année.

Cet événement fréquent est aussi la première cause de mortalité par traumatisme.

Dans leur majorité, les personnes vieillissantes souhaitent conserver leur liberté d'être actives, en continuant notamment à avoir des activités variées chez elle mais aussi à l'extérieur. Libres et autonomes, oui, mais en toute sécurité pour elles-mêmes comme pour leur entourage.

[LA TÉLÉASSISTANCE : UNE ALTERNATIVE CONCRÈTE ET EFFICACE VERS L'AUTONOMIE]

Si aujourd'hui la situation des seniors et des personnes fragilisées ou isolées en France est une problématique qui soulève le débat, c'est aussi parce que peu d'alternatives aux institutions spécialisées sont connues et envisagées par l'opinion publique.

Selon Présence Verte, les problématiques liées au vieillissement de la population, telles que celle de l'engorgement des établissements spécialisés, pourraient être atténuées. En effet, la prise de conscience quant à l'existence de solutions alternatives visant à retarder ou éviter le placement des personnes vieillissantes en établissement, est aujourd'hui plus que jamais prioritaire.

La téléassistance se positionne comme l'une des solutions pour pallier à ce type de problématiques.

Cette solution, permettant d'aider les personnes fragilisées mais autonomes à préserver une véritable liberté de mouvement tout en conservant un lien social essentiel à leur épanouissement, concerne plus de 560 000 personnes en France.

Avec autant de raccordements de téléassistance recensés, ce secteur est devenu une réponse aux enjeux de société qui reste majoritairement destiné aux seniors tout en évoluant avec des services pour les travailleurs isolés.

Son efficacité n'est plus à prouver, d'autant que les nouvelles technologies et, notamment, les progrès techniques de la téléphonie mobile permettent aujourd'hui à la téléassistance d'évoluer. Ainsi, elle permet de proposer des services réellement adaptés aux besoins des « jeunes seniors » : détection de chute, lien avec la domotique ou téléassistance mobile...

Les différences d'offres permettent à chaque abonné de trouver une solution qui le comble pleinement. Entre le soutien domiciliaire pour particuliers, les offres mobiles et celles dédiées aux professionnels, Présence Verte couvre tous les secteurs et développe depuis 30 ans autant de solutions que de besoins recensés.



[EN CHIFFRES]



560 000 PERSONNES
SONT ÉQUIPÉES D'UN DISPOSITIF
DE TÉLÉASSISTANCE EN FRANCE¹.



11,9%

DES FRANÇAIS DE 75 ANS ET PLUS BÉNÉFICENT DE LA TÉLÉASSISTANCE¹.

EN 2015, LE MARCHÉ
FRANÇAIS DE LA
TÉLÉASSISTANCE
EST ESTIMÉ À

135
MILLIONS
D'EUROS¹

61% DES INSTALLATIONS DE
DISPOSITIFS DE TÉLÉASSISTANCE
SE FONT APRÈS UNE CHUTE, SUR
DEMANDE DE LA FAMILLE (26%)¹



LA TÉLÉASSISTANCE DIMINUE DE **80%**
LE RISQUE DE DÉCÈS RÉSULTANT D'UNE CHUTE
ET MINIMISE DE **26%** CELUI DE SE FAIRE
HOSPITALISER.



CHAQUE ANNÉE,
ENVIRON UN TIERS
DES PERSONNES
ÂGÉES DE 65 ANS
ET PLUS CHUTE
À DOMICILE.

LES CHUTES
CONSTITUENT
LA PREMIÈRE CAUSE
DE DÉCÈS
PAR TRAUMATISME
DES PERSONNES
ÂGÉES.





Activ'dialog



LA CONVIVIALITÉ EN PLUS

En plus de la solution de téléassistance, prenant également la forme d'un médaillon ou d'un bracelet, Activ'dialog intègre un transmetteur nouvelle génération, disposant d'un cadre numérique. Celui-ci permet à l'abonné de recevoir des messages audio et visuels de ses proches. Cette alternative au téléphone permet à l'abonné de garder un lien social visuel et auditif fréquent. Cette solution le préserve aussi d'une solitude quotidienne qui peut être à l'origine d'un mal-être profond chez de nombreux seniors et personnes isolées.



Activ'mobil



LE CHOIX DE LA LIBERTÉ

En situation de mobilité, la sécurité doit aussi être assurée. Activ'mobil se présente sous la forme d'un téléphone portable spécifique, dans lequel l'abonné peut glisser sa carte SIM habituelle ou choisir de souscrire à un abonnement téléphonique chez un partenaire Présence Verte. En forêt, en montagne, à la plage ou simplement en ville, celui-ci permet de géolocaliser précisément la personne, où qu'elle se trouve, puis de lancer une alerte, lorsque celle-ci a volontairement déclenché un appel.



DES OPTIONS POUR PERSONNALISER SON SERVICE PRÉSENCE VERTE

- **Option Sécurité** : installation d'un détecteur autonome de fumée, relié à la centrale Présence Verte, pour porter secours dans les meilleurs délais.
- **Option Sérénité** : un système de déclenchement automatique d'une alarme en cas de chute brutale.
- **Option Convivialité** : un service d'écoute animé par des opératrices, formées pour échanger avec l'abonné ou l'orienter vers un service. Un accès personnalisé à des professionnels peut également être proposé pour apporter un soutien psychologique.

- **Option Confort +** : Présence Verte propose l'amélioration de l'aménagement et du confort de l'habitat avec l'installation d'objets connectés favorisant le bien-être à domicile, tels que l'ampoule à éclairage automatique, le chemin lumineux ou le capteur de mouvement, qui peuvent être reliés au transmetteur Dialog'box.

Enfin, Présence Verte propose également d'autres produits pour toujours plus de confort et de sécurité au quotidien : téléphone à grosses touches, capteurs et déclencheurs spécifiques...

Cette offre très fournie, se développe au grè des besoins identifiés auprès des abonnés. Elle évolue aussi selon les innovations technologiques proposées par la société. Leader depuis 30 ans, Présence Verte a su s'adapter aux besoins de ses clients tant sur l'aspect technique qu'humain.

LA TÉLÉASSISTANCE PRÉSENCE VERTE AU SERVICE DES PROFESSIONNELLS

L'association étend également ses services à destination des professionnels et des collectivités avec des offres dédiées.



UN SERVICE DE TÉLÉSURVEILLANCE ET D'ASSISTANCE
POUR LES TRAVAILLEURS ISOLÉS

Présence Verte développe des solutions à l'attention des entreprises pour sécuriser leurs salariés travaillant seuls, dans le cadre de leurs obligations légales autour de la Protection du Travailleur Isolé. Les matériels de télé-assistance et de géolocalisation sont renforcés, afin de s'adapter à toutes les conditions de travail : résistance aux chocs, à l'humidité, aux températures extrêmes... Activ'mobil Pro propose le même dispositif que celui destiné aux particuliers et permet donc, grâce à un téléphone mobile, de géolocaliser le travailleur selon sa position. En cas de problème, la personne peut être secourue rapidement grâce à la géolocalisation et à l'intervention des secours.





Activ'zen Pro

RASSURER SES RÉSIDENTS ET OPTIMISER LES MISSIONS DE SON PERSONNEL



Dans les établissements accueillant les personnes âgées (EHPAD, MARPA...), impossible de mettre un soignant ou un aidant derrière chaque personne. Activ'zen Pro permet d'équiper l'ensemble des résidents d'un système fiable de téléassistance. Le déclenchement de celui-ci alerte directement le personnel de l'établissement ou, selon le protocole défini, la centrale d'écoute Présence Verte en cas de chute, malaise ou autre problème.



Activ'dialog Grands Comptes

UNE TÉLÉASSISTANCE À DOMICILE, ENRICHIE D'UN SERVICE DE MESSAGERIE UNIQUE



La solution Activ'dialog peut être étendue aux collectivités, qui veulent faire passer des messages de prévention à leurs administrés les moins mobiles ou les plus isolés, ainsi qu'aux aidants professionnels intervenant au domicile d'un abonné.



ILS TÉMOIGNENT...

“ Ce sont mes enfants, qui m'ont incité à m'équiper d'un pendentif et d'un transmetteur Présence Verte. Je n'étais pas vraiment convaincu de leur utilité au départ, mais j'ai eu l'occasion de changer d'avis, quand, en 2010, je suis tombé en allant me coucher et je me suis cassé le col du fémur. Grâce au médaillon, j'ai pu donner l'alerte. Mes voisins, faisant partie de mon réseau solidaire, sont rapidement intervenus et ont prévenu les pompiers. Sans alarme, je ne sais pas combien de temps j'aurais dû rester par terre dans le noir et le froid. Aujourd'hui, je ne quitterais mon pendentif pour rien au monde ! ”

Clément, abonné Présence Verte en Côte-d'Or

“ Une nuit de septembre, papa a fait une chute. Par chance, il portait son médaillon et a pu le déclencher. Un voisin est arrivé quelques minutes plus tard pour lui porter secours. Il a dû être hospitalisé en raison d'une luxation du genou et d'un fémur cassé ! Aujourd'hui, il va bien et recommence à marcher. Sans Présence Verte, nous n'osons penser aux heures de souffrance et de froid qu'il aurait eu à subir. Il ne serait peut-être même plus parmi nous. Désormais, nous savons qu'en portant son médaillon, notre papa est en sécurité et nous aussi. ”

Sophie, fille d'Albert, abonné Présence Verte dans le Limousin



L'ACTUALITÉ DE PRÉSENCE VERTE



PRÉSENCE VERTE CONSOLIDE SON ENGAGEMENT QUALITÉ EN OBTENANT LA CERTIFICATION AFNOR

Présence Verte, leader des solutions de téléassistance en France, engage l'ensemble de ses associations locales dans la démarche de certification AFNOR « téléassistance au domicile ». Depuis 2016, 12 de ses 30 associations ont déjà obtenu cette norme, gage de leur qualité de service envers leurs abonnés.

Une approche responsable

En obtenant la certification AFNOR « téléassistance au domicile », les associations locales du réseau Présence Verte proposent un service, une offre et une déontologie conformes aux exigences de sécurité et de consommation de leurs abonnés. Ainsi, grâce à une transparence accrue sur les prix pratiqués, une maintenance et une installation encadrée du matériel, Présence Verte déploie un protocole de gestion des alarmes efficace et d'une grande fiabilité.

« Avec ce type de certification, notre réseau confirme son engagement pour un service clair et efficace auprès de nos abonnés. En effet, il nous semble essentiel, en tant que prestataire de services, de s'engager dans cette démarche volontaire pour apporter un maximum de crédibilité et de qualité à notre service. Nous avons l'ambition d'étendre cette certification à l'ensemble de notre réseau d'agences à l'horizon 2020. »

Alix Torres, Directrice Générale de l'Association Nationale Présence Verte

6 agences certifiées en 2017 : Présence Verte Hérault / Présence Verte Pays d'Ouest
Présence Verte 16-17-33 / Présence Verte Provence Azur / Présence Verte Services 86 / Présence Verte Indre

PRÉSENCE VERTE, DEUX CENTRALES D'ÉCOUTE 100% AUTONOMES

À compter du 1^{er} avril 2018, Présence Verte a choisi de procéder à l'intégration complète de ses plateaux de gestion et traitement des appels. Ceci est un pas de plus pour le leader de la téléassistance qui, grâce à cette opération, s'assure de la qualité optimum de ses services.

L'acquisition directe de ses 2 centrales, situées près de Nancy, et de ses 78 salariés, offre à Présence Verte une gestion directe dans un souci toujours plus grand de sa qualité de services.

À propos de  **présenceverte**
libres d'être actifs

Créée en 1986 par la Mutualité Sociale Agricole, Présence Verte est une offre de services qui propose des solutions de téléassistance. Présence Verte est le leader du secteur du particulier en réunissant plus de 115 000 abonnés à travers le territoire. L'offre s'étend en France grâce à un maillage local puissant avec 60 antennes régionales et plus de 350 conseillers locaux.

www.presenceverte.fr

CONTACT PRESSE • Service communication Présence Verte
Françoise Lessieux • 07 60 07 73 04 • lessieux.francoise@ccmsa.msa.fr