

Chaque jour à vos côtés



Claude # 79 ans

Guide de l'abonné



www.presenceverte.fr

▶ N°Cristal 09 69 39 38 38

APPEL NON SURTAXÉ

Votre téléassistance en 5 questions

1 | Quand appeler et qui ?

24h sur 24 et 7 jours sur 7, notre centrale **Présence Verte** est à votre écoute. Pour nous joindre, il vous suffit d'appuyer sur le bouton du déclencheur ou sur le bouton rouge du transmetteur. Votre conseiller est également disponible aux heures d'ouverture de l'agence pour répondre à vos questions sur nos services, la maintenance ou votre abonnement.



2 | Jusqu'à quelle distance de mon transmetteur fonctionne mon matériel ?

Cela peut varier d'un domicile à l'autre. Cette distance est évaluée lors de l'installation de votre équipement grâce à des tests effectués par votre conseiller Présence Verte dans votre domicile et aux abords de ce dernier.



3 | Que faire en cas de coupure de courant ?

Une batterie d'une autonomie de plusieurs heures est incluse dans le transmetteur. Une fois le courant rétabli, procédez à un appel test avec votre déclencheur. Cela vous permettra de vérifier avec la centrale d'écoute que tout est rentré dans l'ordre.



4 | Puis-je garder mon déclencheur sous la douche ?

Oui, car le déclencheur est parfaitement étanche ! Il est recommandé de le conserver sur vous en permanence, jour et nuit.



5 | Quelles aides puis-je obtenir ?

Notre contrat tient compte de votre situation personnelle et est établi selon d'éventuelles conventions avec les collectivités et/ou organismes de retraite. Nous pouvons également vous conseiller, le cas échéant, sur les différentes aides sociales et dispositif d'allégements fiscaux auxquels vous avez droit.



Un large éventail d'options complémentaires

En choisissant notre solution de téléassistance Activ'zen, vous bénéficiez de prestations complémentaires qui vous facilitent la vie :

Option Sécurité : dans le cadre de la loi Morange, nos équipes peuvent installer et entretenir un détecteur autonome avertisseur de fumée (DAAF), relié à la centrale d'écoute. Vous avez ainsi la certitude qu'en cas de détection de fumée, la centrale d'écoute mettra tout en œuvre pour vous apporter aide, assistance et secours alors que les DAAF du commerce ne font qu'activer une alerte sonore en cas de détection de fumée.

Option Sérénité : elle permet le déclenchement automatique d'une alarme en cas de chute brutale.

Option Convivialité : vous êtes bien plus qu'un simple abonné. A ce titre, cette option vous donne accès à notre service convivialité dont les opératrices sont là pour échanger avec vous par téléphone du **lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h** ou vous orienter vers un service de soutien psychologique si besoin.

Votre agence :

 **N°Cristal** **09 69 39 38 38**

APPEL NON SURTAXÉ

www.presenceverte.fr



Une certification, un gage de qualité

L'activité de Téléassistance au domicile de cette association Présence Verte est certifiée par AFNOR Certification pour sa qualité de service.

Cher(e) abonné(e),

Vous avez choisi de nous faire confiance et nous vous en remercions.

Grâce à nos solutions de téléassistance, vous conservez tranquillité et autonomie. Nos équipes et votre réseau de solidarité vous garantissent un proche à vos côtés et à votre écoute.

Ce guide est destiné à vous accompagner dans vos premiers pas avec nous... N'hésitez pas à nous contacter si vous avez la moindre question. Nous sommes là pour vous.

LE PIONNIER DE LA TÉLÉASSISTANCE...

Créé il y a plus de 30 ans et adossé à la **Mutualité Sociale Agricole**, Présence Verte est aujourd'hui le premier réseau de téléassistance en France. Nous proposons une large gamme de services à la fois innovants, simples, efficaces et accessibles. Implantés sur l'ensemble du territoire grâce à un réseau d'agences régionales unique en France, **nos 450 conseillers** vous accompagnent au quotidien. Pour répondre encore plus précisément aux attentes de nos abonnés, nous réalisons régulièrement des enquêtes de satisfaction. N'hésitez pas à nous faire part de vos éventuelles remarques.

...RESPECTUEUX DE VOS CHOIX ET DE VOTRE ENVIRONNEMENT

Adhérent à la **Charte des Droits et libertés de la Personne Accueillie**, nos valeurs sont **le respect de la personne et de sa dignité, la discrétion, la prévention et la protection de nos abonnés**. Nous nous engageons à étudier ensemble vos attentes et à vous proposer les prestations dont vous avez besoin, et ce, en toute transparence. L'ensemble de nos prestations est détaillé dans votre contrat dont la validité est d'un an, renouvelable par tacite reconduction et résiliable à tout moment.

Votre équipe Présence Verte

1 | Un matériel discret, adapté et performant

Le déclencheur



Le transmetteur

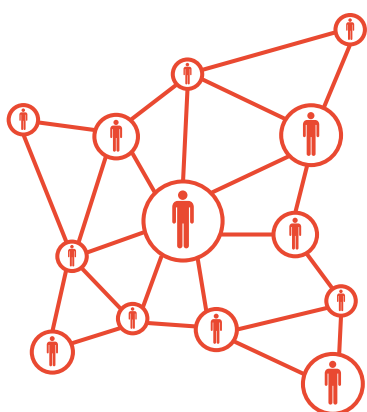


Votre dispositif **Activ'zen** se matérialise par un **déclencheur** et un **transmetteur**. Discret, le déclencheur prend la forme d'un **pendentif** ou d'un **bracelet** et comprend un système audio qui vous relie à notre centrale d'écoute. Le transmetteur, quant à lui, est relié à votre ligne téléphonique. Il reçoit le signal émis depuis le déclencheur et vous permet également de contacter la centrale grâce à son **bouton rouge**.

Ces équipements sont installés par un **spécialiste Présence Verte** seul habilité à manipuler le transmetteur et à réaliser les tests nécessaires. Il vous explique le fonctionnement et s'occupe de la maintenance en cas de besoin. **Une fois votre équipement installé, vous n'avez plus à vous en occuper.**




2 | Un réseau de solidarité solide et toujours prêt à intervenir



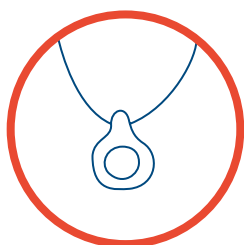
Au moment de vous abonner, vous avez choisi **deux personnes au moins de votre entourage**, toutes volontaires pour vous venir en aide en cas de besoin. **Elles seront appelées par la centrale d'écoute Présence Verte**, dans l'ordre de priorité que vous avez défini. Cet ordre tient compte de leurs impératifs et disponibilités.

Chacun d'eux vous assistera avec le soutien simultané de nos opérateurs. En cas de besoin, la **centrale d'écoute** fait appel aux services d'urgence. La centrale et le membre de votre réseau restent en contact jusqu'à ce que vous soyez en sécurité.



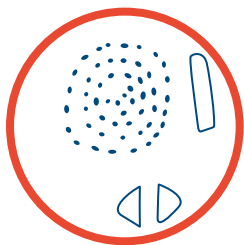
Un transmetteur ne doit jamais être placé près d'une source de chaleur, de bruit, de projection d'eau. Il est impératif de ne jamais le couvrir ou le déplacer soi-même. Si vous souhaitez modifier l'installation, prenez contact avec votre conseiller.

3 | Une démarche simple pour des secours immédiats



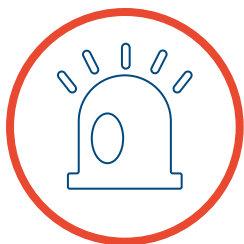
L'appel

Besoin d'aide ? **Pressez le bouton de votre déclencheur** ou le **bouton rouge** de votre transmetteur pour joindre la centrale d'écoute.



Le dialogue

Par le biais de **l'interphone du transmetteur**, vous échangez avec votre interlocuteur qui vous identifie automatiquement, vous rassure et déclenche éventuellement une intervention à votre domicile. Si vous êtes trop loin du transmetteur, pas d'inquiétude : nous appelons immédiatement une personne de votre réseau de solidarité.



Deux types d'interventions

Deux types d'interventions sont possibles selon votre situation : **votre réseau de solidarité et/ou les services d'urgence**. Dans chaque cas, votre interlocuteur s'assure de votre sécurité.

4 | Des conseillers toujours à votre écoute



Les équipes de la centrale d'écoute et votre conseiller (aux heures d'ouverture de l'agence) se tiennent à votre disposition pour vous informer, vous écouter et vous rassurer.



Pensez-y !

Vous vous absentez, une personne de votre entourage déménage ou change de numéro de téléphone, votre code d'accès d'immeuble a changé ? Rapprochez-vous de votre conseiller pour l'en informer.