

Guide du réseau de solidarité



www.presenceverte.fr

 **N°Cristal 09 69 39 38 38**

APPEL NON SURTAXÉ

Devenir membre d'un réseau de solidarité en 5 questions

Je ne suis pas souvent disponible, puis-je quand même être membre du réseau de solidarité ?

Oui, car un réseau est toujours composé d'au moins deux personnes. Si vous n'êtes pas libre, au moment de la demande, la centrale appellera l'autre membre.

Je ne connais pas les gestes de premiers secours, est-ce un problème ?

Non, car la centrale d'écoute supervise l'ensemble des dispositifs de secours et mandatera les services d'urgence, si nécessaire.

Je ne sais pas comment fonctionnent les équipements, qui peut m'aider ?

Nos conseillers en agence sont là pour ça. Ils pourront vous présenter chaque équipement pour vous rassurer.

Être membre d'un tel réseau est une grosse responsabilité. Pour combien de temps s'engage-t-on ?

Pour la durée que vous souhaitez. Si pour une raison qui vous est propre, vous voulez quitter le réseau, il vous suffira d'en avertir l'abonné et l'agence locale Présence Verte.

J'aimerais qu'un proche bénéficie de vos services, mais il n'a pas beaucoup de moyens, comment faire ?

Présence Verte a signé des conventions avec de nombreuses collectivités, des services sociaux et médicaux pour proposer les prix les plus adaptés aux moyens de chacun. Il existe également des dispositifs fiscaux. Pour en savoir plus, appelez votre conseiller local.

Votre conseiller :

 **N°Cristal 09 69 39 38 38**

APPEL NON SURTAXÉ

www.presenceverte.fr

Vous n'êtes pas seul



Accessible **24h sur 24 et 7 jours sur 7**, notre centrale d'écoute a pour rôle d'orchestrer les différentes aides à la disposition de l'abonné. La centrale vous contactera pour une éventuelle assistance. **En aucun cas, nous ne vous laisserons seul. Notre opérateur vous guidera en temps réel**, se mettra en relation avec les services de secours et restera en contact avec vous jusqu'à ce que l'abonné soit en sécurité. Bien entendu, si vous ne pouviez vous rendre chez l'abonné, un autre membre du réseau serait appelé, ou à défaut, les services d'urgence.

N'hésitez jamais à nous contacter.

Une question urgente ? Besoin d'un renseignement ? Notre centrale d'écoute est à votre disposition à tous moments. Pour toute question sur nos services, équipements et contrats, vous pouvez également échanger avec un conseiller aux heures d'ouverture de l'agence locale **Présence Verte**.



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.



Agir ensemble

Vous avez accepté de devenir membre d'un de nos réseaux de solidarité et nous vous en remercions. Grâce à vous, un proche, un ami ou un voisin va pouvoir continuer à vivre chez lui en toute sécurité et en toute autonomie.

Conçu pour vous aider au quotidien, ce guide vous rappelle les points indispensables pour être LA personne sur laquelle on peut compter.

LE PIONNIER DE LA TÉLÉASSISTANCE...

Créée il y a plus de 30 ans et adossée à la Mutualité Sociale Agricole, **Présence Verte** est aujourd'hui le premier réseau de téléassistance en France. Nous proposons une large gamme de solutions à la fois innovantes, 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.

... RESPECTUEUX DES CHOIX ET ENVIRONNEMENT DE TOUS

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 leurs attentes et à leur proposer les prestations dont ils ont besoin, et ce, en toute transparence.

Comment venir en aide ?

1 | Bien connaître nos outils

Le déclencheur



C'est le **pendentif** ou le **bracelet** que l'abonné doit porter sur lui en permanence. Comportant un système radio, il permet à l'abonné d'appeler la centrale d'écoute **Présence Verte** à tout moment.

Le transmetteur



Cet appareil doté d'une fonction mains-libres permet d'assurer le **contact avec la centrale d'écoute, même à distance.**

... et notre protocole d'assistance

1| L'appel

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

2| Le dialogue

À la centrale d'écoute, l'abonné est **immédiatement identifié par l'interlocuteur** à qui il peut exposer ses difficultés. Selon la situation, l'opérateur rassure l'abonné ou déclenche une intervention chez ce dernier.

3| Votre intervention

L'interlocuteur de la centrale d'écoute vous demande de **vous rendre immédiatement chez l'abonné.** Si besoin, il alerte les services d'urgence (pompiers, Samu, gendarmerie). L'interlocuteur reste en contact avec vous jusqu'à ce qu'il soit assuré de la **sécurité de l'abonné.**



2 | Savoir s'entourer

Présence Verte est à vos côtés à travers notre centrale d'écoute joignable **24h sur 24 et 7 jours sur 7**. Les 450 conseillers de nos agences locales sont également spécifiquement formés pour répondre à l'ensemble de vos questions. Par ailleurs, vous appartenez à un réseau de solidarité. **N'hésitez pas à faire connaissance avec les autres membres de votre réseau**, à échanger vos expériences et conseils, à partager vos coordonnées pour pouvoir mieux vous organiser.

3 | Avoir les bons réflexes

Être attentif

Vous rendez visite à l'abonné ? Profitez-en pour lancer un **appel d'essai** à la centrale d'écoute Présence Verte, **une fois par mois**. Vous ne faites que passer devant chez lui ? Par exemple, vérifiez que les volets sont bien ouverts en journée.

Conseiller

Rappeler **quelques petits conseils** est toujours utile : porter le déclencheur en permanence sur soi, aménager son logement contre les risques de chute, se faire aider par le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), etc.

Anticiper

En période de grand froid ou de canicule, redoublez de vigilance et rappelez à l'abonné **les gestes préventifs**. Et quelle que soit la saison, conseillez-lui de boire régulièrement.

Communiquer

Vous changez de numéro de téléphone fixe ou portable ? Vous déménagez ou vous vous absentez plusieurs jours ? **Signalez-le au conseiller local Présence verte**.