



Communiqué de presse – Paris, le 27 mai 2019

L'AFRATA S'ENGAGE POUR LA SÉCURITÉ DE PLUS DE 560 000 PERSONNES

L'AFRATA (*Association Française de Téléassistance*) rassemble les acteurs majeurs du marché de la téléassistance partageant des valeurs et une déontologie communes. Ils œuvrent pour faire émerger un cadre réglementaire et des services en adéquation avec les exigences liées au maintien à domicile, à la longévité de la population et aux évolutions des nouveaux moyens de communication.

UNE ACTIVITE EN PERPETUELLE EVOLUTION

La téléassistance est un service qui s'est considérablement transformé lors de cette dernière décennie : géolocalisation, matériels domotiques, suivi de l'activité de la personne, maison connectée, applications mobiles... Beaucoup de fonctionnalités ont vu le jour grâce aux évolutions technologiques pour répondre aux besoins émergents des abonnés, de leurs proches et de leurs aidants, toujours dans le respect de la vie privée de chacun.

Ces solutions innovantes issues des nouvelles technologies préparent l'avenir et contribuent à l'efficacité du service de téléassistance... Sans pour autant oublier l'essentiel : l'écoute continue des abonnés et leur sécurité. D'ailleurs, le positionnement des membres de l'AFRATA est clair : seuls les services qui mettent en œuvre un centre d'écoute 24h/24, 7j/7 effectuant une levée de doute professionnelle et mobilisant les secours très rapidement uniquement lorsque nécessaire sont considérés comme de réelles offres de téléassistance.

L'ECOUTE 24/24 AU CŒUR DU METIER

La téléassistance opérée par les membres de l'AFRATA, ce sont **des interlocuteurs professionnels disponibles 24h/24** et 7j/7, formés à l'écoute du public fragile (âgé, isolé, en situation de handicap...), veillant sur 560 000 personnes au quotidien. **C'est une véritable force sur laquelle se reposent un million d'aidants** qui interviennent au sein des réseaux de solidarité entourant chaque abonné au service.

« Nous estimons que le traitement des appels liés à la sécurisation de l'abonné n'a pas à incomber aux aidants. D'ailleurs, la plupart du temps, il s'agit d'appels involontaires. Dans ces moments, la mission de nos équipes est de rassurer la personne. Et pendant ce temps, les aidants ne vivent pas dans l'angoisse de recevoir un appel en pleine nuit ou encore un week-end, lorsqu'ils ont décidé de s'octroyer un peu de temps libre au cours d'une escapade. Nous recevons de nombreux témoignages à ce sujet : nos dispositifs et notre disponibilité les rassurent. N'importe quand, quoiqu'il arrive, leur proche aura toujours un collaborateur de confiance à l'autre bout du fil. » souligne Hervé MEUNIER, Président de l'AFRATA.

Contact presse :

Hervé MEUNIER – Président de l'AFRATA • hmeunier@filien.com • tel : 03 29 86 77 83 – 06 79 08 41 15



A propos de l'AFRATA :

L'Association Française de Téléassistance, AFRATA, a été créée en 2005 et rassemble les principaux opérateurs de téléassistance aux personnes demeurant à leur domicile. L'association a pour but de valoriser le métier de téléassisteuse. Elle organise et coordonne la réflexion des opérateurs de téléassistance sur le marché français. Elle contribue à l'évolution de l'offre de service de téléassistance pour mieux répondre aux besoins d'accompagnement des personnes fragiles à domicile. L'AFRATA assure également une activité de veille technologique concernant les innovations susceptibles d'orienter le métier vers une téléassistance avancée (domotique, télésanté, etc.). Elle s'assure du respect de la déontologie et oblige les opérateurs de téléassistance membres de l'AFRATA à respecter les critères de qualité définis dans sa charte d'adhésion.

*L'association regroupe notamment Assystel, CDTA, Custos, Europ-La Télé Assistance (Groupe Europ Assistance), Filassistance (CNP Assurances), Filien (ADMR), GTS (Mondial Assistance), Présence Verte, Serena (IMA), Nexecur (Crédit Agricole), Alerte, Tunstall Vitaris. **Les Opérateurs de Téléassistance adhérents de l'AFRATA gèrent plus de 80 % de l'ensemble des plus de 560 000 raccordements de téléassistance domiciliaire recensés en France.** A noter également parmi les membres de l'association la présence des fabricants d'équipements de téléassistance avec Intervox-Legrand, Solem, Tunstall, et Doro.*

Contact presse :

Hervé MEUNIER – Président de l'AFRATA • hmeunier@filien.com • tel : 03 29 86 77 83 – 06 79 08 41 15