



CUSTOS

Téléassistance

Le Service de Téléassistance aux Personnes Agées et Isolées



Simple et rassurant !

 la sérénité, tout simplement*

* Obviously !



“ Qui est Custos ? ”

- > Société créée en 1978, sous forme associative,
- > Spécialisée depuis **30 ans** dans le domaine de la téléassistance,
- > Filiale du **Groupe Scutum**, Spécialisé dans les activités de télésurveillance,
- > Agrément simple de services à la personne, N° N200208F035S250
- > Acteur de l'économie sociale et solidaire,
- > Entreprise adaptée employant 80 % de salariés présentant un handicap,
- > Centrale de réception des appels et alarmes établie à Rennes.

“ La Téléassistance, c'est quoi ? ”

Un objectif principal

Nous apportons une réponse adaptée, à tout moment, en cas de

- chutes,
- malaises,
- accidents domestiques,
- angoisses liées à l'isolement, la solitude...

par une intervention rapide, efficace et une écoute attentive.

Des bénéficiaires



Personnes âgées,
seules, isolées



Personnes handicapées,
à mobilité réduite

à domicile ou en institution.

“ Le Service ”



- > Plateforme de réception d'appels fonctionnant en 3x8 et composée de 12 télé-opérateurs assurant une permanence 24h/24 et 7jours/7,
- > Personnel spécialement formé à l'écoute et à la psychologie liée au vieillissement,
- > Qualité de service garantie par l'obtention d'une certification qualité ISO 9001:2008.

“ Le Système de Téléalarme ”



Le transmetteur

se branche simplement sur la prise téléphonique

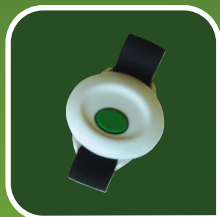
Les déclencheurs étanches

d'une portée de 80 à 100 mètres (en champ libre)



> Le pendentif

se déclenche par pression sur le bouton ou en tirant sur le cordon



> Le bracelet montre

se déclenche par pression sur le bouton

Appareils conformes aux normes françaises et européennes.
Compatibles avec pacemaker et prothèses auditives.

“ Une installation simple et rapide ”

- 1 • Brancher le transmetteur de la téléalarme sur la prise téléphonique.



- 2 • Mettre en marche le dispositif.
(interrupteur marche/arrêt sous l'appareil)
- 3 • Patienter quelques minutes pendant que l'appareil s'initialise.
- 4 • Réaliser un test de bon fonctionnement par l'émission d'une alarme.

“ Des adaptations spécifiques ”

Autres opérateurs que France Télécom ou Internet

Une adaptation spécifique est nécessaire : assurez-vous auprès de l'opérateur de la compatibilité de la ligne téléphonique avec notre système.

Tenez-nous informés de toute modification sur votre ligne ou installation téléphonique.

Systèmes adaptés à différents handicaps

Pour votre confort et votre sécurité, il existe une gamme de produits complémentaires.



Détecteur de
fumée



Poire
d'appel



Tirette
de douche



Coffre
à clés

“ Son Fonctionnement ”



Etape 1
L'abonné(e) déclenche
une alarme



Etape 2
Le transmetteur contacte
automatiquement
notre centrale



Etape 3
L'opérateur Custos
essaie de communiquer
avec l'abonné par
l'interphone du
transmetteur

Une signal sonore
et visuel confirme la prise
en compte de l'alarme

> Soit l'abonné répond

La levée de doute est immédiate, l'opérateur applique les consignes appropriées. Fin de traitement.

> Soit l'abonné ne répond pas

L'opérateur réalise un contre-appel téléphonique à son domicile.

> En cas de non réponse, l'opérateur contactera les intervenants,

Personnes disponibles en cas d'intervention nécessaire chez l'abonné, suite à un appel de détresse.



Famille



Voisins / Amis



Médecin

> Et si besoin les services d'urgence.



SAMU



Pompiers

> Chaque appareil fait l'objet de tests de fonctionnement

- avant toute installation,
 - pendant toute la durée de son utilisation.
- **Tous les 5 ou 7 jours**, chaque transmetteur émet un autotest de vérification, vers notre centrale. (appel téléphonique de quelques secondes, transparent pour l'abonné)
 - **Tous les jours**, les opérateurs vérifient les défauts d'alimentation des dispositifs d'alarme.
 - Si **pendant 3 mois** aucune alarme n'a été déclenchée par l'abonné, l'opérateur le contacte afin de faire un essai de vérification.



“ Un SAV réactif ”

Lorsqu'un appareil présente un défaut de fonctionnement, deux procédures sont possibles :

- > **Soit l'abonné réside sur une zone géographique** couverte par notre réseau, dans ce cas notre relais est contacté pour réaliser un échange standard dans les plus brefs délais.
- > **Soit l'abonné ne réside pas sur une de ces zones**, un nouvel appareil est renvoyé sous 72 heures à son domicile ou chez l'un de ses intervenants pour échange standard.

Dans tous les cas, l'appareil défectueux peut nous être retourné grâce à une étiquette T, fournie par notre service.

Cet envoi est totalement gratuit pour l'abonné.

Il suffit simplement d'appliquer cette étiquette sur le colis contenant l'appareil en dysfonctionnement et de déposer ce dernier à votre bureau de poste habituel.

“ Comment s’abonner ? ”

- 1 • Définir la liste d’intervenants
(préciser l’obtention éventuelle des clés)
- 2 • Compléter la Demande d’Abonnement



A réception du contrat dûment rempli, l’installation de téléalarme peut-être réalisée **sous 48 heures**

“ Réceptionner sa **Téléalarme** ”

A réception de votre dossier complété,
plusieurs formules de raccordement vous sont proposées :

- **Soit l'abonné réside sur une zone géographique couverte par notre réseau,** dans ce cas le raccordement peut être réalisé par un de nos relais (partenaire).
- **Soit l'abonné ne réside pas sur une de ces zones** et nous nous chargerons nous-mêmes de la mise en place du dispositif.
- **A défaut, le matériel peut être envoyé** par colissimo suivi sous 48 heures maximum à son domicile ou chez l'un de ses intervenants.



Custos est présent
sur toute la France



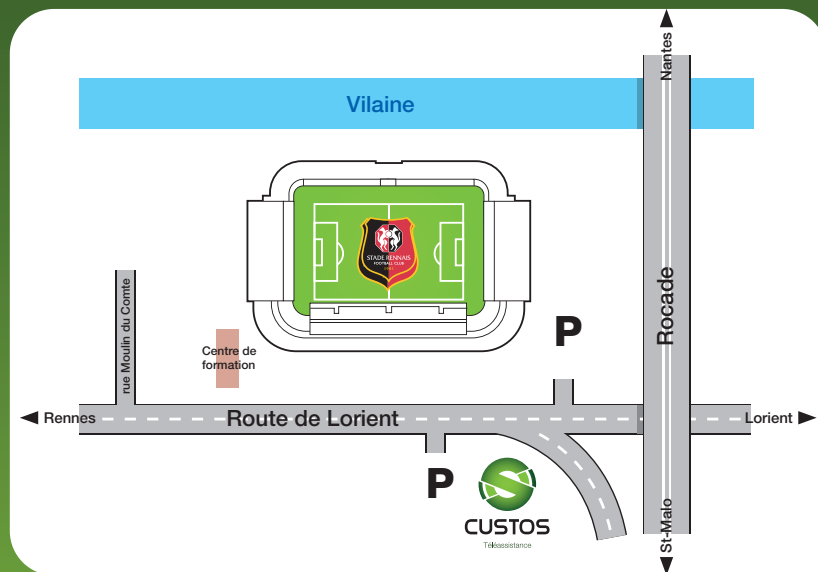
“ Simple et rassurant ! ”

“ Nos Coordonnées ”

Vous pouvez nous contacter
par téléphone au **02 99 54 48 48**
par email à l'adresse **custos@scutum.fr**

Notre espace démonstration
est ouvert
du lundi au vendredi
de 8h30 à 12h et de 14h à 16h30.

C'est avec plaisir que nous
vous ferons une présentation
de notre service et
de nos différents appareils.



Custos

146 E, route de Lorient - CS 93931
35039 RENNES Cedex

“ Le groupe Scutum ”

Carte d'identité du Groupe

- > 600 collaborateurs dont 250 techniciens et 80 opérateurs de télésurveillance.
- > 24 sites répartis sur le territoire métropolitain.
- > 70 000 sites raccordés en télésurveillance, téléassistance et téléservices.
- > Nos métiers : Alarmes Intrusion, Détection Incendie, Contrôle d'Accès, Vidéo surveillance, Audit Conseil.
- > Certifications professionnelles



Service d'installation et de maintenance de systèmes de détection d'intrusion Catégories ABC (NF367 - I81)*
Service d'installation et de maintenance de systèmes de vidéosurveillance (NF367-I82)*
Service d'installation et de maintenance des systèmes de détection d'incendie et CMSI (règlement I7/F7)*
Service de Télésurveillance P3*

Certifications délivrées par AFNOR Certification - www.marque-nf.com et CNPP Cert. - www.cnpp.com

*Certifications détenues par le Groupe Scutum ou l'une de ses filiales



La sérénité, tout simplement*

* Obviously !



CUSTOS

Téléassistance