FICHE T□L□ALARME .qxp_Mise en page 1 22/07/2026 13:27 Page 4

Charte éthique

La Charte éthique a pour objet de poser les principes fondamentaux applicables à une structure agréée de Téléassistance de Proximité, de définir les critères de gestion d'une telle structure, et de renforcer et dynamiser ses actions dans le respect des valeurs qu'elle défend.
Cette Charte est un référentiel qui implique ses acteurs et institue un code de bonne conduite que le Service de Téléassistance MUTAIN s'engage à respecter, à affirmer, à partager et à pérenniser.

CET ENGAGEMENT CONSISTE À :

- Avoir une image de marque, obtenue par l'expérience, le savoir-faire, la proximité du service ;
- Disposer d'une écoute de proximité personnalisée, directe et fiable, de jour comme de nuit, tant au point de vue relationnel que médical, étayée par une plateforme d'écoute locale ;
- Assurer la qualité du service par une application suivie des technologies nouvelles, la compétence et la disponibilité des acteurs ;
- Mutualiser et harmoniser les moyens d'action relatifs, notamment, aux cotisations des bénéficiaires du service MUTAIN ;
- Optimiser la communication et l'information publique et privée ;
- Maintenir un lien social pour l'accompagnement, le réconfort et le développement de la sécurité médico-sociale des bénéficiaires, en liaison avec les services sociaux locaux.

Le mouvement mutualiste s'est développé au 19e siècle autour des valeurs de solidarité, de liberté, de démocratie et de responsabilité, à l'initiative des citoyens unis face aux difficultés de la vie quotidienne. Issue de ce mouvement, la Mutualité Française est aujourd'hui le premier acteur de prévention et de promotion de la santé après l'État et l'Assurance Maladie et porte ces mêmes valeurs. Créé en 1988, MUTAIN est le service de Téléassistance de Mutualité Française Ain – Services de Soins et d'Accompagnement Mutualistes.



UNARA
MUTUALITÉ FRANÇAISE
SERVICES DE SOINS ET D'ACCOMPAGNEMENT
AIN

SERVICE TÉLÉASSISTANCE - MUTUALITÉ FRANÇAISE AIN
Services de Soins et d'Accompagnement Mutualistes
Batiment B "Eden Park" ▪ 70 avenue François Pignier ▪ 01000 Bourg-en-Bresse
Tél. : 04 74 32 37 06
telealarme@mutain.com ▪ www.mutain.com

SI SERVICES à LA PERSONNE

ACTEUR DE LA SILVER ECO
FILIÈRE INDUSTRIELLE SOUTENUE PAR LE GOUVERNEMENT FRANÇAIS

Conception-Réalisation : TAL - 0951 410 775

Téléassistance à domicile

Libre, mais jamais seul chez vous !

Une chute, un malaise, de la fumée...
Personne dans la maison et le téléphone dans la pièce d'à côté...
Que faire ?

À portée de main, toujours sur vous, une solution rapide et efficace, la téléalarme à domicile connectée !

UNARA
MUTUALITÉ FRANÇAISE
SERVICES DE SOINS ET D'ACCOMPAGNEMENT
AIN





Bien vivre chez soi...

FICHE T□L□ALARME .qxp_Mise en page 1 22/07/2026 13:27 Page 2



Vivre toujours à 100 % !

La téléalarme : cet outil simple connecté remplace avantageusement le téléphone.

En cas d'urgence, il permet à une personne d'alerter un centre d'écoute qui recevra son signal et lui apportera secours ou assistance.
Une simple pression sur un collier ou un bracelet suffit pour déclencher ce SOS et le relayer, via un boîtier installé au domicile, vers le centre d'écoute (SAMU 01).

"Mais... qui va savoir pourquoi j'appelle ?"

Dans ce centre, un chargé d'écoute professionnel de l'alarme sociale réagit aussitôt pour répondre à l'alerte et la traiter. Son ordinateur affiche le nom de l'appelant et les informations le concernant. Son premier geste, essayer d'entrer en communication avec l'appelant et l'interroger ("Madame X, vous avez déclenché votre téléalarme, est-ce que tout va bien ?"). Selon la réponse obtenue ou sans réponse du tout, le chargé d'écoute peut prendre immédiatement les mesures nécessaires. En effet, le système, via le boîtier, permet une communication de 3 minutes entre le chargé d'écoute et l'appelant sans que celui-ci ait besoin de décrocher un appareil quelconque.

3 cas peuvent se présenter :

1. **L'appelant répond au chargé d'écoute**, il peut expliquer la raison de son SOS.
2. **L'appelant n'est pas à côté du boîtier** et ne peut donc entrer en communication avec le chargé d'écoute. Dans ce cas, celui-ci effectue un appel au domicile de la personne ou sur son téléphone portable, pour vérifier si une aide est nécessaire ou s'il s'agit d'une simple erreur de manipulation.
3. **Si le chargé d'écoute n'obtient aucune réponse, ni via le boîtier, ni par le téléphone**, il considère qu'il s'agit bien d'une demande d'assistance et contacte les intervenants renseignés dans le dossier pour leur demander de se déplacer. Si les intervenants ne sont pas disponibles, le centre d'écoute envoie alors les secours.

Les bons gestes à adopter en cas de nécessité...



En cas de problème, j'appuie sur mon bracelet ou mon collier.



Je réponds au chargé d'écoute et lui indique la raison de mon SOS sans avoir de téléphone à portée de main.



En fonction de la situation, le chargé d'écoute envoie les secours.

UNE ÉCOUTE 24 H/24,7JOURS/7



Qui vient m'aider ?"

En cas d'urgence clairement identifiée (chute, malaise par exemple), ou en l'absence de réponse après le SOS, le chargé d'écoute prend la décision la plus adaptée et envoie immédiatement des intervenants disponibles ou des secours.

"Si je ne peux pas me lever et ouvrir la porte aux secours ?"

Ces cas sont fréquents. **L'idéal est d'installer, à l'extérieur du domicile, un "coffre à clés" qui contient la clef de la maison et permet aux pompiers d'entrer sans difficulté** grâce au code communiqué par le centre d'écoute exclusivement.

Si aucune autre solution ne se présente (voisin, ami...), les pompiers sont obligés de casser une fenêtre ou d'enfoncer la porte. Vérifiez si votre assurance prend en charge les dégâts occasionnés, avec ou sans franchise.

La téléalarme connectée en bref…

- ✔ **La téléalarme connectée est un service d'assistance à distance dédié à toutes les personnes fragilisées ou ne se sentant plus en sécurité chez elles.**
- ✔ **Un boîtier, avec médaillon ou bracelet, vous est installé. Un détecteur de fumée complète l'installation. En cas de malaise, chute, ou pour un simple conseil, vous entrez en contact avec un chargé d'écoute disponible 24h/24 et 7j/7.**



- ✔ **Le Centre d'écoute (SAMU 01) qualifié évalue la situation et, en cas de besoin, peut avertir vos proches ou les secours. Une information par SMS est envoyée en simultané du "SOS" vers les aidants proches souhaitant être alertés systématiquement en cas de déclenchement d'urgence ou de détection de fumée.**

Installation et fonctionnement

■ **SUR VOUS**
Un médaillon ou un bracelet qui comporte le bouton sur lequel appuyer pour lancer un SOS.

■ **CHEZ VOUS**

- Un boîtier équipé d'une carte SIM (comme celle d'un téléphone portable) multi-opérateurs permet d'accéder au réseau le plus puissant et de transmettre l'alerte.
- Ou, si vous disposez d'une installation Internet, le boîtier d'alarme peut être connecté à votre box. En cas de coupure d'électricité, la carte SIM du boîtier prend le relais pour éviter toute interruption.



Le "coffre à clés", le sésame des intervenants

Facile à installer et à utiliser, le coffre à clés est une solution pratique, sécurisée et sécurisante. Il contient vos clés et facilite l'accès de votre domicile aux Pompiers.
Un code spécifique défini lors de l'installation est communiqué au centre d'écoute (SAMU 01).
En cas de besoin, il est transmis aux Pompiers qui peuvent ainsi entrer chez vous sans casser portes ou fenêtres.



1. **Vous êtes propriétaire ?**
   Vous choisissez l'endroit où vous souhaitez installer le coffre que ce soit sur la porte ou dans le jardin à l'abri des regards.
2. **Vous êtes locataire ?**
   Vous devez obtenir l'autorisation écrite du syndic ou de la régie qui vous précisera à quel endroit le coffre peut être installé.

Cette installation peut être effectuée par un de nos techniciens ou par un de vos proches.