L'Association Alerte, située à Lyon, est le premier téléassisteur dont la qualité des services est officiellement reconnue par AFNOR Certification. L'estampille NF Service signale l'engagement de cet organisme sur la totalité de ses prestations à destination de personnes âgées, isolées, dépendantes ou atteintes d'un handicap.

Fondée en 1977 et comptant aujourd'hui 18 salariés, l'Association Alerte est la première organisation à satisfaire aux critères exigeants de la certification NF Service Téléassistance au domicile. ÂÂ Quatorze domaines ont été examinés par l'auditeur AFNOR Certification. Déontologie, contractualisation, installation, mise en service et entretien du matériel, gestion des appels, suivi et clôture de la prestation… Tous les engagements de services de l'organisme ont été examinés sur des parcours types de ses abonnés.

De la technique et de l'humain…

L'association compte près de **4000 abonnés**, dont la moyenne d'âge est de 86 ans. Près de 40 centenaires sont aussi accompagnés. **65 000 appels sont traités par an**, grâce à une cellule d'écoute disponible 24h sur 24 et 7 jours sur 7.
2 500 alarmes d'urgences ont été enregistrées l'an passé, dont 80% suite à une chute de l'abonné.
6 700 interventions techniques ont été réalisées sur le matériel. Lors des vérifications périodiques de matériels, les techniciens formés par des ergothérapeutes effectuent des repérages des risques pour les personnes, afin de constater si son logement est correctement équipé.
800 pré-diagnostics ont ainsi été réalisés l'an passé, à l'issue desquels **200 personnes ont suivi leurs recommandations** en choisissant ensuite de réaliser les aménagements recommandés.

La certification soutient le développement de l'association

La certification NF Service apporte des gages objectifs de crédibilité pour les familles, ou les

individus en situation d'assistance. C'est aussi un engagement formel de l'association à soutenir l'effort fourni pour encore améliorer son action afin de prévenir les accidents domestiques, mais aussi pour assurer le rôle social qui est le sien. « *Nous expérimentons un nouveau service* », annonce Pascale Chabert, directrice de l'association, « *nous souhaitons proposer aux abonnés de faire de la coordination de maintien à domicile, notamment pour mutualiser le partage d'informations entre tous les intervenants, auxiliaires de vie, infirmières, les personnes qui assurent le portage de repas et la famille, qui est parfois insuffisamment tenue au courant* . »

A propos de

La certification NF

Créée en 1938, la certification NF est un signe de qualité volontaire pour les professionnels décidés à prendre de réels engagements vis-à-vis de leurs clients. Elle offre une garantie de la qualité, de la sécurité et de l'aptitude à l'usage des produits et des services sur lesquels elle est apposée. Plus de 8 Français sur 10 connaissent la marque NF, selon une étude réalisée par BVA en 2015 auprès de plus de 1000 individus âgés de 18 ans et plus.
www.marque-nf.com

AFNOR Certification

Leader français de la certification, AFNOR Certification est pionnier dans l'évaluation externe des démarches de RSE en France, avec déjà plus de 200 entreprises organisations publiques et privées évaluées AFAQ 26000. Organisme indépendant, AFNOR Certification est le témoin objectif et impartial de la démarche RSE de l'entreprise. Cette activité du groupe AFNOR propose aux entreprises et aux professionnels de se faire reconnaître par des signes de qualité comme la certification NF, AFAQ et l'Ecolabel européen.