

Covid-19

Arkéa On life simplifie l'accès à son service de téléassistance pour maintenir le lien social et désengorger les services d'urgences

Brest, le 5 juin 2020 – Arkéa On Life, la marque du groupe Arkéa dédiée aux services connectés pour la protection des personnes et la protection des biens, a adapté sa solution de téléassistance dans le cadre de la crise du Covid-19. En simplifiant l'installation de sa tablette tactile, les équipes d'Arkéa On Life apportent une réponse efficace et rapide à la problématique des personnes fragilisées, confrontées à l'isolement à domicile, et concourent également à réduire le volume d'appels aux services d'urgences.

Lancée en 2012 avec pour ambition de répondre à une problématique sociale majeure liée au vieillissement démographique, l'offre de téléassistance d'Arkéa On Life s'est progressivement enrichie : du bouton d'alerte à la montre connectée puis à la tablette (ou centrale) tactile. Des dispositifs connectés qui répondent aux risques liés à l'isolement de certains seniors, souvent confrontés à la perte d'autonomie. C'est en tirant parti de la technologie, rendue accessible au plus grand nombre, qu'Arkéa On Life améliore la qualité de vie de ses adhérents.

L'impact du Covid-19

Dans le cadre de la crise sanitaire actuelle, Arkéa On Life a constaté une forte progression de l'utilisation de ses services, accessibles 24h/24. Alors que les appels entre les adhérents et leurs proches ont triplé sur les dernières semaines, les appels à destination de médecins du réseau Medaviz, le service de téléconsultation proposé par Arkéa on Life, ont également doublé sur la période.

Pendant la période de confinement, pour protéger ses adhérents et garantir l'accès à ses services, Arkéa On Life a mis en place l'installation "sans contact" des dispositifs : le matériel de téléassistance est paramétré et configuré en amont, puis expédié à l'adhérent par voie postale. À réception, le système est donc prêt à être branché et immédiatement utilisable, sans avoir recours ni à une ligne téléphonique ni à une connexion Internet. En cas de besoin, les bénéficiaires disposent d'une assistance téléphonique dédiée et d'un appel de bienvenue des équipes d'Arkéa On Life pour s'assurer du bon fonctionnement de la solution de téléassistance. Cette nouvelle organisation a remporté un franc succès auprès des nouveaux adhérents à la téléassistance. Arkéa On Life a décidé de pérenniser ce modèle d'adhésion et permet dorénavant à ses nouveaux abonnés de choisir entre l'installation traditionnelle, par un technicien, ou la livraison du matériel prêt à être utilisé.

Limiter les risques de l'isolement

Le système de la centrale tactile a été conçu pour les personnes n'ayant pas de compétence en informatique afin de simplifier au maximum sa prise en main. La tablette trouve sa place dans une pièce de vie du bénéficiaire (salon ou salle à manger). Cette solution rassure à la fois les adhérents et leurs proches. Elle permet notamment de :

- détecter et prendre en charge les situations d'urgence (malaise, chute, accident domestique, symptômes virus...);
- favoriser le lien social avec la famille grâce aux appels visio, d'autant plus appréciés du fait des mesures de distanciation actuelles ;
- solliciter des médecins du réseau Medaviz, 24h/24, en téléconsultation.

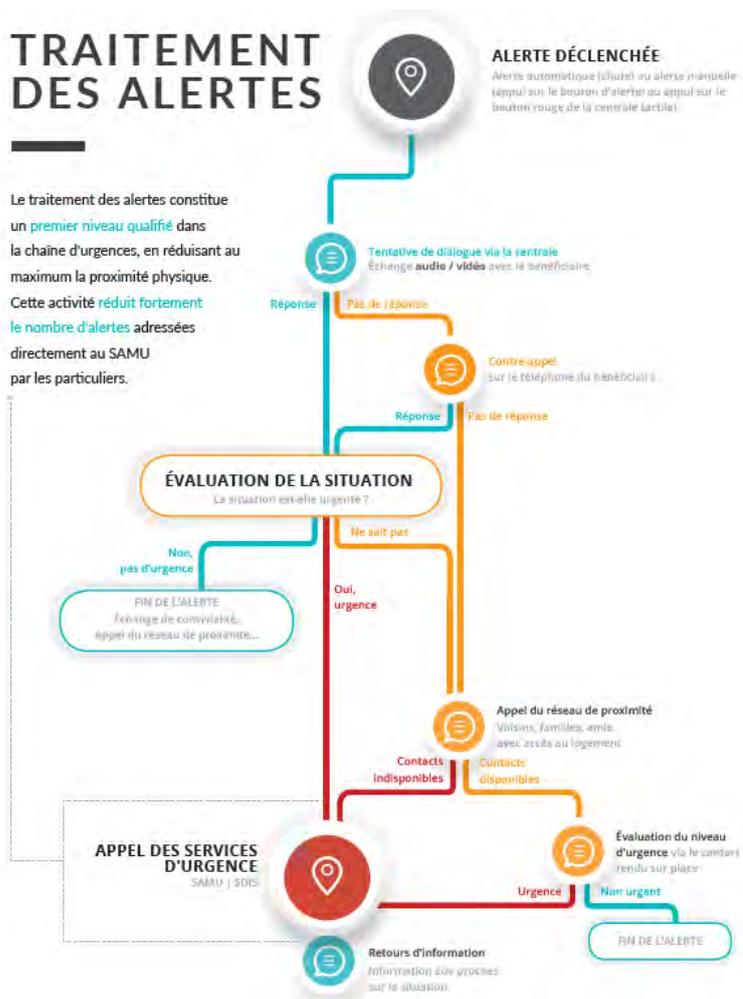


Soulager la chaîne d'urgence

La solution Arkéa On Life s'appuie sur un service humain hautement qualifié. Un centre d'écoute (certifié APSAD P3), joignable 24h/24 et 7j/7, effectue un premier filtre des appels ou alertes lui parvenant. Ce traitement de premier niveau permet de désengorger l'ensemble de la chaîne d'intervention d'urgence (pompiers, SAMU, numéros d'urgences, numéros dédiés au Covid-19...) et de limiter le volume d'appels aux "véritables urgences".

TRAITEMENT DES ALERTES

Le traitement des alertes constitue un **premier niveau qualifié** dans la chaîne d'urgences, en réduisant au maximum la proximité physique. Cette activité **réduit fortement le nombre d'alertes adressées** directement au SAMU par les particuliers.



Yvon Le Bihan, Directeur général, commente : "Fidèles à nos valeurs d'humanisme et de solidarité intergénérationnelle, nous développons depuis 2012 des solutions qui visent à répondre aux problématiques de lien social et de sécurité des personnes âgées, isolées ou fragilisées. Aujourd'hui, du fait de la crise du Covid-19 et des mesures de distanciation que ce contexte exige, les risques s'amplifient pour ces personnes et nos interactions avec nos adhérents doivent s'adapter. Nous avons immédiatement fait évoluer notre solution de téléassistance : les personnes qui le désirent peuvent s'équiper - ou équiper leurs proches - en toute sécurité avec la réception du matériel par voie postale, prêt à être utilisé."

A propos d'Arkéa On life

Arkéa On Life est la marque du groupe Arkéa dédiée à la vie et à la maison connectée. Elle regroupe les services à la personne (via sa filiale Arkéa Assistance : www.arkeassistance.fr) et la télésurveillance de biens (via Arkéa Sécurité : www.arkeasecurite.fr) dont l'ambition est d'améliorer en permanence le quotidien des clients, grâce à l'innovation technologique. Plus d'informations sur www.arkeeonlife.com ou par téléphone au n° vert gratuit 0800.81.82.82.

Contact presse : Etienne PERAN - 0033 2 98 00 96 61 – etienne.peran@arkea.com