



## CARTE D'IDENTITÉ

**Secteur d'activité**  
Téléassistance

**Date de création**  
1977

**Effectif**  
18 salariés

**Périmètre géographique**  
Couverture nationale avec implantations régionales en Rhône Alpes et au Nord de l'Ardèche

## PERIMETRE

- Equipement de plus de 780 cartes SIM M2M multi-opérateurs
- Utilisation quotidienne de la plateforme SoM2M afin de commander de nouvelles cartes et d'en suivre les consommations

## ACTUALITE COVID-19

Le stress ressenti par les abonnés en cette période d'épidémie est heureusement soulagé par l'accompagnement bienveillant de l'association qui dispose de toutes les outils nécessaires.

En effet, les équipes d'Association Alerte et de Synox mettent en œuvre toutes leurs compétences à distance pour maintenir la qualité du service apporté.

## Comment l'association Alerte a pu optimiser ses process et augmenter sa qualité de service avec les solutions Synox ?

### LE CONTEXTE

Alerte est une association qui fournit à ses abonnés une solution complète de téléassistance : de l'installation du boîtier jusqu'aux appels de suivi et de réconfort. Les abonnés sont équipés d'un système d'alerte qu'ils activent en cas de problème (médaillon, montre, etc.) quel que soit l'endroit où ils trouvent dans leur domicile, sans avoir à décrocher leur téléphone. Ces équipements communiquent avec le boîtier de téléassistance qui prévient directement le centre d'écoute de l'Association Alerte. Selon le besoin exprimé, le chargé d'écoute enverra le secours approprié (intervenants familiaux et/ou professionnels, pompiers, SAMU, SOS Médecin).

Le fonctionnement de l'association reste régional même si certaines offres peuvent être étendues au territoire français dans son ensemble.

L'objectif est de proposer un service de proximité et de privilégier la relation sociale : en fonction de leur choix, des animations régulières sont proposées aux abonnés telles que sorties en bateau-mouche, musées ou bien lecture, chocolat, etc.

Et tout au long de l'année, les abonnés peuvent bénéficier d'appels de réconfort. Ainsi au-delà de son service de secours, l'association apporte une vraie présence pour ses abonnés.

### LA SOLUTION TECHNIQUE CHOISIE

Il existe différents fabricants de boîtiers et de solutions de téléassistance qui représentent un moyen sécurisé et fiable de communiquer. Aujourd'hui, en fonction de l'abonnement téléphonique, plusieurs offres de téléassistance sont proposées : cela peut passer par la ligne téléphonique de l'abonné et/ou par le réseau cellulaire en cas de zone non dégroupée ou bien en cas de back up.

Pour assurer une communication sans faille, les boîtiers proposés par l'Association Alerte sont équipés de carte SIM dites M2M multi opérateurs. Ces cartes SIM fournies par Synox sont spécifiques à la communication entre machines et garantissent une continuité de service grâce à leur capacité à se connecter aux différents réseaux 2G/3G/4G.

Depuis plus de 10 ans maintenant l'Association Alerte utilise les carte SIM Synox pour assurer la communication sécurisée de ses boîtiers de téléassistance.

Une fois que le volume de données nécessaire à l'usage d'un boîtier de téléassistance a été déterminé, il ne reste plus qu'à réaliser les commandes de cartes SIM depuis la plateforme SoM2M de Synox.

“ Dans notre secteur, le bon fonctionnement de la communication est un point critique puisque notre service est lié à l'humain. Nous avons donc choisi Synox car lorsque nous avons besoin du support technique, nous obtenons très rapidement un diagnostic et une solution

Brice PETAUD, Manager technique





## A PROPOS D'ASSOCIATION ALERTE

L'association Alerte est née de l'idée de Simone ANDRÉ, Vice-Présidente du Conseil Général du Rhône, chargée des Affaires Sociales et adjointe à la Mairie de Lyon.

Le principe : un transmetteur branché sur la ligne téléphonique permettant d'apporter les aides adéquates à la personne en difficulté au bon moment.

Vivons Alerte a pour vocation de favoriser le maintien à domicile des personnes âgées et fragilisées et accorde une grande importance à la dimension humaine et sociale dans son métier de téléassisteuse à travers un accompagnement personnalisé et du lien social.

## A PROPOS DE SYNOX

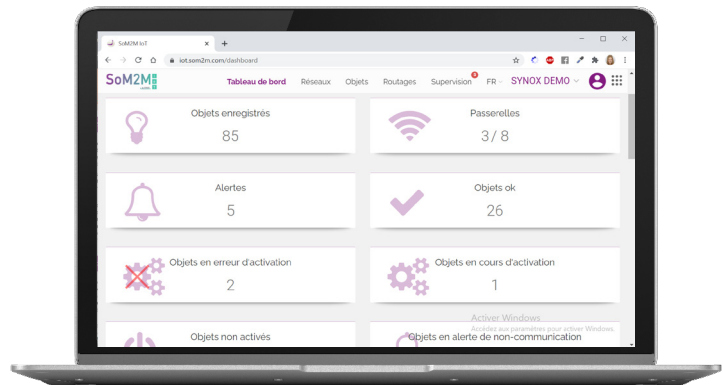
Intégrateur et éditeur de plateformes IoT, Synox accompagne les entreprises et collectivités désireuses de mettre en place, facilement et en toute sécurité, leurs projets IoT quel que soit les objets et la technologie utilisés.

Notre mission est de permettre aux entreprises et collectivités, d'accélérer leur transformation digitale, en tirant parti du potentiel de l'IoT, avec agilité et dans une logique de développement durable.

## EN SAVOIR PLUS

- ▶ [Inscrivez-vous à une web demo](#)
- ▶ [Abonnez-vous à notre newsletter](#)
- ▶ [Contactez-nous](#)

## La plateforme SoM2M#IoT - Tableau de bord de suivi



## Bracelet et médaillon déclencheur - Association Alerte



Depuis cette plateforme, il est possible de gérer tout le parc de cartes SIM : vérifier la connectivité, l'attachement réseau, les consommations de données etc. Elle permet également de réaliser un premier diagnostic en cas de non-communication d'une carte. Le client reste autonome pour effectuer les premières actions comme le détachement réseau par exemple. Et dans le cas où le souci est plus important, le support technique de Synox intervient rapidement pour rétablir la communication.

## UN TOURNANT DETERMINANT

Le métier de téléassisteuse fait actuellement face à un changement dimensionnant puisque le RTC ne sera bientôt plus disponible pour assurer la communication des boîtiers de téléassistance. Effectivement, le Réseau Téléphonique Commuté (RTC) est le réseau téléphonique historique maintenu par Orange (ex France Télécom). Cette technologie en fin de vie et coûteuse à maintenir, ne supporte plus les nouveaux modes de communication, elle sera donc progressivement arrêtée puis remplacée.

Le réseau cellulaire prend donc toute son importance ainsi que l'exploitation des lignes M2M dédiées aux usages critiques tels que la téléassistance. Synox accompagne l'association Alerte dans cette transformation mise au service d'une communication de qualité pour le bien-être et la sécurité des abonnés



*L'ADN de l'Association Alerte est clairement portée sur le caractère social de nos actions. Nous mettons tout en œuvre pour que nos abonnés se sentent bien, cela va même jusqu'au cadeau personnalisé pour les centenaires par exemple.*

*Brice PETAUD, Manager technique*



## CONTACT

SYNOX, Immeuble Le Tucano, 836 Rue du Mas de Verchant - 34000 Montpellier

+33 4 30 00 19 10

WWW.SYNOX.IO