



CUSTOS
SCUTUM GROUP

Le service de Téléassistance aux personnes âgées et isolées



40 ans d'expérience à votre service

Simple et rassurant!



Custos, la proximité humaine et intelligente de la téléassistance

Certaines entreprises puisent leur vitalité et leur force dans des histoires d'hommes et de femmes investis d'une mission : celle d'accompagner son prochain.

Née du monde associatif, Custos a été créée pour apporter des services indispensables à la vie des personnes fragilisées. La télésurveillance permet de veiller sur elles pour leur donner autonomie, sécurité et sérénité.

Travailler au plus proche des réalités des abonnés, des attentes des familles ou personnels médicaux; imaginer des prestations avec les soutiens des associations, conseils départementaux et collectivités territoriales...

Custos développe depuis 1983 un service qui répond aux besoins des abonnés et de leurs familles. Custos est aujourd'hui une référence dans ce domaine.



CUSTOS, CARTE D'IDENTITÉ



- **1978**
création de CUSTOS, sous forme associative
- **Filiale du Groupe SCUTUM**
acteur global de la sûreté-sécurité en Europe
- **Membre de l'AFRATA**
Association Française de Téléassistance
- **40 ans d'expérience**
dans le métier de la Téléassistance
- **Une présence sur toute la France**
- **Un centre d'appel établi à Rennes**
avec plus de 150 000 alarmes réceptionnées par an
dont près de 3% avec notion de chute/malaise
- **Une reconnaissance de l'Economie Sociale et Solidaire**
pour l'emploi de salariés présentant un handicap
- **Une certification Qualité ISO9001:2015**
pour notre prestation de service de Téléassistance
- **Un agrément Services à la Personne (N°353585458)**
ouvrant à une déduction fiscale de 50% de l'abonnement Téléassistance



LA TÉLÉASSISTANCE

Pour une assistance à distance,
rapide, 24h/24



UN ÉQUIPEMENT À DOMICILE



un “**déclencheur**”
de type bracelet ou médaillon,
doté d’un bouton d’alerte

QUI COMMUNIQUE
AVEC



un boîtier principal
nommé “**transmetteur**”
raccordé (ou non)
à une ligne téléphonique
au domicile



UN CENTRE D'APPELS

Nos opérateurs

- **réceptionnent** 24h/24 chaque alarme émise à domicile,
- **identifient** la cause par une "levée de doute" via le haut-parleur du transmetteur,
- **agissent** et mettent en place un plan d'action suivant des procédures rigoureuses de traitement.



UN OBJECTIF PREMIER

Apporter une réponse adaptée à chaque situation de détresse...
(chutes, malaises, accidents domestiques, angoisses liées à l'isolement, la solitude, etc.)

24h/24, par une intervention rapide, efficace et une écoute attentive.



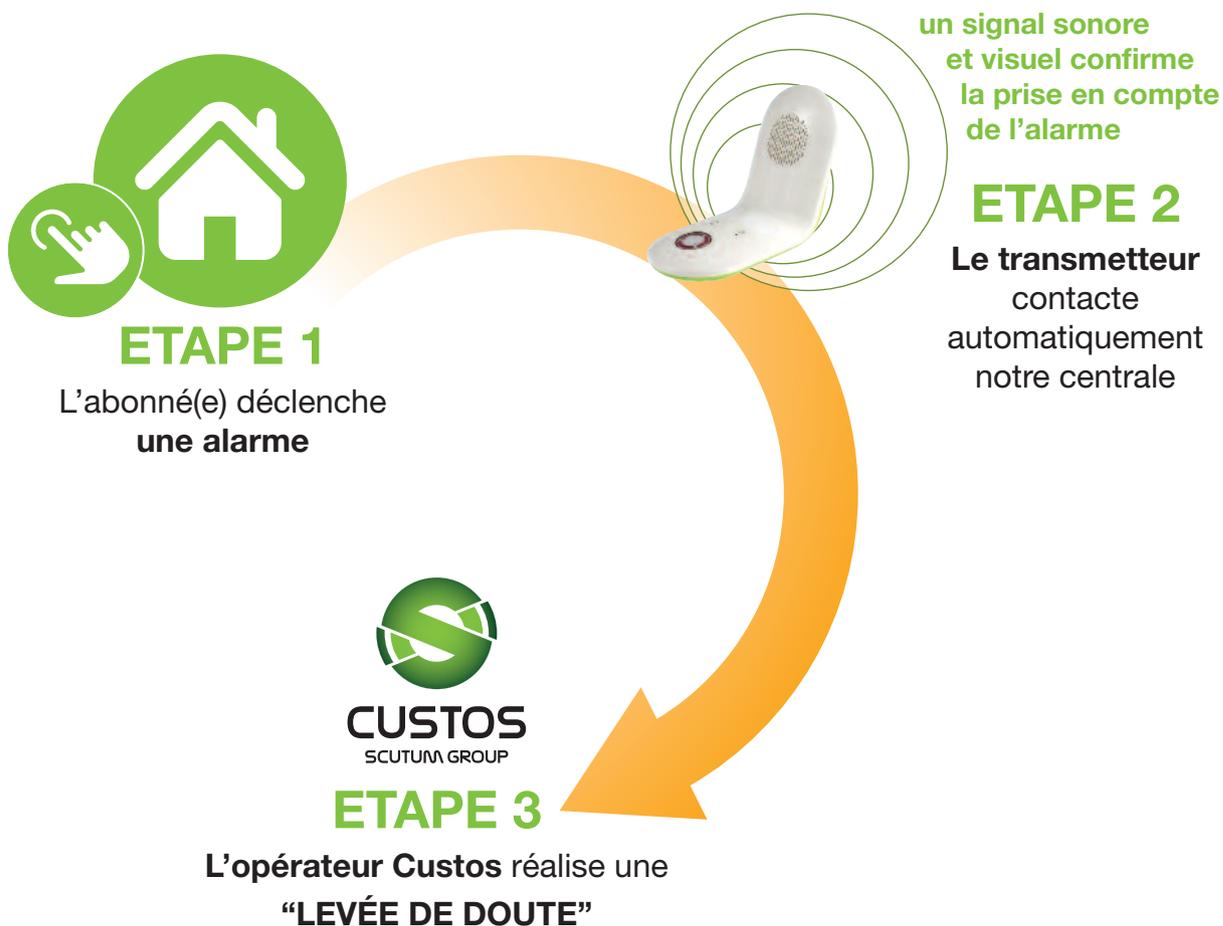
DES BÉNÉFICIAIRES

- **Personnes âgées**, seules et/ou isolées
 - **Personnes handicapées**, à mobilité réduite
- Ou toute personne manifestant
le **besoin de se sécuriser à domicile.**

SON FONCTIONNEMENT

“un déclenchement...”

Une transmission d'alarme, simple et rapide, décryptée en 3 étapes fondamentales...



LA LEVÉE DE DOUTE

Etape essentielle à l'identification du motif de déclenchement de son alarme.

L'opérateur essaie de communiquer avec l'abonné par l'interphone **du boîtier transmetteur**



L'INTERVENTION

L'opérateur prend contact et mobilise chez l'abonné(e) le ou les intervenants suivant les termes du contrat.



Si besoin ou à défaut, les services d'urgence peuvent être sollicités (Pompiers, Samu).

Attention, ces interventions peuvent faire l'objet de facturation des services de secours en cas de sollicitation injustifiée.

UN SERVICE CERTIFIÉ, UNE ÉQUIPE INVESTIE

- > Une plateforme de réception des appels assurant une permanence **24h/24 et 7j/7**
- > Une équipe de professionnels **spécialement formés** à l'écoute et à la psychologie liée au vieillissement, sensibilisés aux gestes de premiers secours
- > Plus de **150 000 alarmes** réceptionnées par an
- > Un service à l'écoute pour **l'adaptation de nos réponses** aux situations complexes ou à certaines pathologies

ET une qualité de service récompensée par l'obtention de la **Certification Qualité ISO 9001:2015**



CUSTOS, L'UN DES SEULS PROFESSIONNELS DE TELEASSISTANCE À DÉTENIR L'ISO 9001

Cette certification est l'aboutissement d'une analyse méticuleuse de notre métier par la mise en place rigoureuse de procédures techniques de traitement, dans un souci quotidien d'amélioration de notre prestation.



La certification ISO 9001 est une norme qui établit les exigences relatives à un système de management de la qualité. Elle aide les entreprises et organismes à gagner en efficacité et à accroître la satisfaction de leurs clients.

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.

Tous les
3 mois

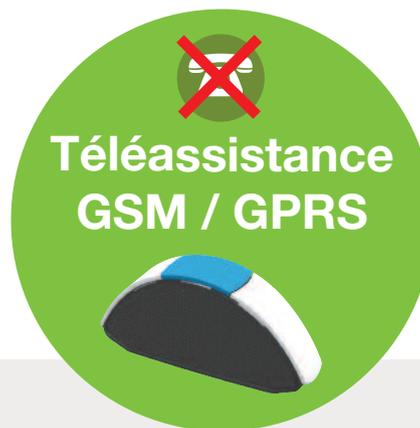
si pendant 3 mois aucune alarme n'a été déclenchée par l'abonné, l'opérateur le contacte afin de faire **un essai de vérification**.

NOS OFFRES



avec ligne téléphonique existante, fixe ou internet

le boîtier transmetteur est raccordé à la ligne téléphonique, sur la prise murale ou derrière la box de l'opérateur s'il y a lieu.



sans ligne téléphonique

plus besoin de ligne téléphonique pour cette installation, une prise de courant suffit pour le branchement.
Aucun coût de communication (tout est compris)



Ces deux formules nécessitent l'implication de l'entourage de l'abonné, appelé "**intervenants**" : **Famille/ Voisins / Amis**, ou toutes personnes qui peuvent se rendre sur place, sur demande de Custos suite à une alarme déclenchée par l'abonné.

**Formule
avec
Assistance
Humaine
au domicile**



Aucun intervenant de proximité,
une famille trop éloignée ?
CUSTOS vous propose **un service de Téléassistance
associé à une intervention au domicile par des
professionnels agréés.**

Une réponse systématique
un intervenant toujours disponible...
c'est une assistance au domicile garantie,
attentive et professionnelle.



***Cette prestation est disponible
sous condition du lieu de domicile de l'abonné.***

NOS PRODUITS

LES DÉCLENCHEURS

Ergonomiques et légers, ils sont déclinables sous forme de médaillon ou bracelet/montre. Certains systèmes bénéficient également de technologies complémentaires.



Une portée moyenne
de déclenchement de
80 à 100 mètres



Des appareils compatibles
avec **pacemaker** et
prothèses auditives



Étanches au ruissellement,
ils peuvent aussi être
portés en toute sécurité
sous la douche



Tous nos produits
sont de
fabrication française

LE CLASSIQUE DE L'URGENCE



Déclinable sous forme de **BRACELET** ou **MÉDAILLON**

s'utilise simplement : une pression sur le bouton et l'alarme est aussitôt prise en compte.

De plus, la forme du bouton a été spécifiquement étudiée afin de limiter les risques de déclenchement intempestif, ce qui lui confère un véritable confort d'utilisation.



LE +

LE MÉDAILLON TRACTÉ (ou une préhension facilitée)

L'efficacité du médaillon porté autour du cou n'est plus à démontrer !

Accessible facilement, une seule main suffit à déclencher l'appel. Son activation par traction sur la cordelette le rend particulièrement adapté aux difficultés de prise en main



En option, l'offre "couple"

A chacun son déclencheur !
Cette offre inclut
2 déclencheurs : médaillon
et/ou montres classiques.

LES DÉCLENCHEURS ÉVOLUÉS



LE DÉTECTEUR DE CHUTE

Sous forme de bracelet, il intègre une technologie spécifique permettant une détection automatique de chute brutale.

Son efficacité implique la présence de plusieurs facteurs. La personne peut aussi actionner elle-même l'alarme, par la présence d'un bouton d'appel volontaire.



LA MONTRE VÉRITABLE

Une assistance en toute discrétion... voici l'ambition de la montre véritable ! Elle réunit 2 options : elle permet le déclenchement d'une alarme de détresse par pression sur un bouton ET donne l'heure*.

*Attention ! L'horlogerie n'est pas notre métier. Nous ne pouvons garantir un SAV sur cette fonction.

NOS PRODUITS

LES DÉCLENCHEURS ENVIRONNEMENTAUX

Appareils conformes aux normes françaises et européennes



Tirette de douche



Poire d'appel



Déport d'interphonie



Détecteur de fumée



Détecteur d'ouverture de porte



Détecteur de mouvement (infrarouge)



Coffre à clés
proposé à la vente,
boîtier seul ou
avec pose par
nos soins



CUSTOS
SCUTUM GROUP



DES ADAPTATIONS SPÉCIFIQUES

Pour votre confort et sécurité,
nos équipes réalisent
elles-mêmes régulièrement,
des adaptations spécifiques
à certains handicaps.

Des recherches sont effectuées
en amont, en coopération directe
avec des ergothérapeutes.

Pour toute information
complémentaire,
merci de nous contacter.



PRÉPARER SA SOUSCRIPTION À CUSTOS

DÉFINIR SA LISTE D'INTERVENANTS



Un entourage proche et impliqué (famille/voisins/amis), avec un ordre d'appel sélectionné par vous et appliqué par les opérateurs Custos

OU



une intervention professionnelle mandatée par Custos, avec l'assistance humaine à domicile

CHOISIR SON ÉQUIPEMENT



Déclencheur classique bracelet ou médaillon, évolué avec détection de chute brutale, seul ou avec une option... vous avez le choix !

VÉRIFIER SON INSTALLATION TÉLÉPHONIQUE



Information essentielle et indispensable pour vous garantir une installation sans obstacle. L'offre de Téléassistance proposée et le branchement de votre équipement dépendent entièrement de ces informations.

- Disposez-vous d'une ligne téléphonique au domicile ?
- S'agit-il d'une ligne classique ou d'une ligne internet ?
- De quel opérateur téléphonique s'agit-il ?

Merci de vous assurer auprès de votre opérateur, de la compatibilité de votre ligne avec notre système et de nous tenir informés de toute modification sur votre ligne ou installation.

**...ET COMPLÉTER
le contrat de téléassistance**



Des prises en charge possibles...

Suivant votre situation, vous pouvez bénéficier d'une aide dans le financement de votre abonnement de Téléassistance.

Avec CUSTOS, et son agrément Services à la Personne délivré par l'Etat **une réduction fiscale de 50% de votre abonnement de Téléassistance** (une attestation vous est adressée chaque année pour votre déclaration d'impôt)



Avec D'AUTRES ORGANISMES, selon votre situation personnelle...

→ **L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)**
du CONSEIL DEPARTEMENTAL

S'adresse aux personnes âgées de 60 ans et plus, en déficit d'autonomie.

→ **Les CAISSES DE RETRAITE ou MUTUELLES** (CARSAT, MSA, AG2R...)

→ **La Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)**

Les personnes présentant un handicap peuvent se renseigner directement auprès de la MDPH.



Près de chez vous...

Le CCAS ou la mairie de votre commune, les CLIC ou encore les Agences départementales vous accueillent, vous informent et vous conseillent.

UNE INSTALLATION SIMPLE ET RAPIDE



A réception de votre contrat dûment rempli, l'installation de votre téléalarme pourra être réalisée sous 48 heures, et sur rendez-vous, par l'un de nos conseillers techniques ou relais/partenaires.

CELA NE DEMANDE QUE QUELQUES MINUTES...

1 Le branchement du boîtier "Transmetteur"

Suivant votre installation téléphonique, nos équipements peuvent nécessiter :

1 seul branchement

sur une **prise téléphonique murale**
ou **derrière une box internet**
(ou sur une prise de courant électrique pour
l'offre GSM/GPRS)

2 branchements

sur une **prise téléphonique murale**
ou **derrière une box internet**
+ **sur une prise de courant**
pour l'alimentation électrique du boîtier

Une adaptation spécifique peut aussi être indispensable suivant la configuration de votre installation.

2 La mise en service ou initialisation du système

Une fois le branchement
de votre Téléassistance
effectué,



Patienter
quelques instants pendant
l'initialisation de l'appareil

3 Le test de bon fonctionnement de l'alarme

Pour une installation réussie, dernière étape fondamentale : **le déclenchement de l'alarme.**



Appuyez sur le bouton
de votre déclencheur

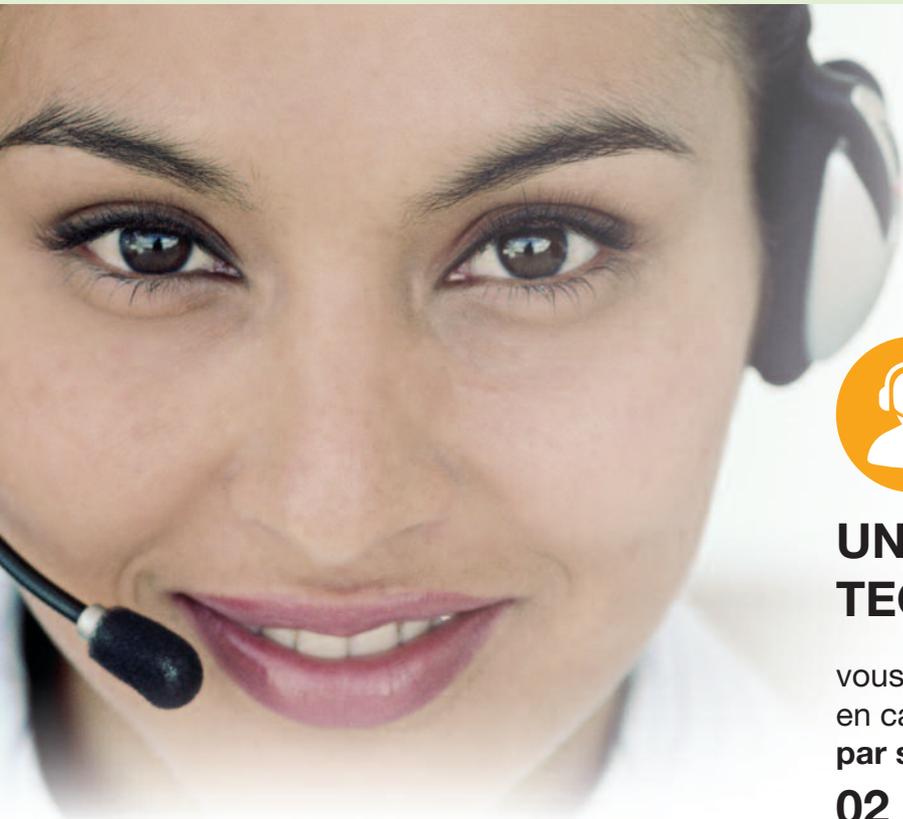


Vous êtes alors **mis en**
relation avec notre centrale

Un de nos opérateurs
vous confirme
la mise en service
de votre équipement
et le début
de votre abonnement



CUSTOS
SCUTUM GROUP



UNE ASSISTANCE TECHNIQUE

vous sera délivrée
en cas de besoin
par simple appel au
02 99 54 48 48

et après...

Suivant l'évolution de votre abonnement, vous avez la possibilité :

- **de mettre à jour ou modifier**, à tout moment, les données de votre liste d'intervenants
- **de changer ou compléter votre équipement** si nécessaire
- **de transférer votre installation** (déménagement, résidence secondaire, etc...)

Dans toutes ces situations, nous vous demanderons simplement d'en informer Custos au préalable.

UN SAV RÉACTIF



Lorsque l'appareil présente un défaut de fonctionnement, CUSTOS tente dans un premier temps d'identifier la source du dysfonctionnement.

Des essais peuvent être réalisés avec l'abonné, sur simple déclenchement d'alarme.

Suivant la panne observée, **un échange standard du déclencheur ou de l'équipement complet sera réalisé dans les plus brefs délais**, par nos services :

- soit par l'**intervention d'un de nos techniciens** ou relais/partenaires au domicile de l'abonné
- soit par un **envoi postal** directement chez l'abonné ou l'un de ses intervenants



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.

CUSTOS À VOTRE ÉCOUTE



Pour répondre à vos besoins, vos interrogations,
vous conseiller et vous accompagner
dans la souscription de votre abonnement de Téléassistance,

NOUS CONTACTER...

- par téléphone au **02 99 54 48 48**
- par e-mail à l'adresse **custos@scutum.fr**

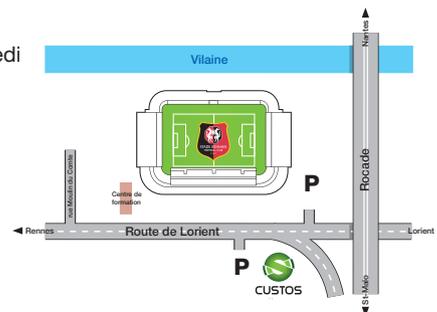
NOUS TROUVER...

Notre siège en Bretagne :

CUSTOS
146 E route de Lorient
CS 93931
35039 RENNES Cedex
au **02 99 54 48 48**

Notre accueil est ouvert du lundi au vendredi
de 9h à 12h et de 14h à 16h30,
au 146 E route de Lorient à Rennes
(face au stade Rennais)

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



Nos agences en région :

CUSTOS Aquitaine
Zone Europarc
17, avenue Léonard de Vinci
33600 PESSAC
au **05 57 26 89 16**

CUSTOS Languedoc-Roussillon
5, bis rue Lo Pou Del Gel
66450 POLLESTRE
au **04 68 37 51 18**

SCUTUM, acteur global de la sûreté-sécurité en Europe

Nos métiers:

- Sécurité électronique
- Protection incendie
- Gestion du risque
- Cyberdéfense
et Cybersécurité

1450
collaborateurs

100 000
sites télésurveillés

100 000
interventions par an

60 000
sites en
maintenance



ISO 9001:2008

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



MES NUMÉROS UTILES



MA TÉLÉASSISTANCE CUSTOS

02 99 54 48 48



SAMU **15**



POMPIERS **18**



POLICE OU
GENDARMERIE **17**



N° UNIQUE
EUROPÉEN **112**



MON MÉDECIN
TRAITANT



MON PHARMACIEN



NOM : _____
TÉL.1 : _____
TÉL.2 : _____



NOM : _____
TÉL.1 : _____
TÉL.2 : _____



NOM : _____
TÉL.1 : _____
TÉL.2 : _____



NOM : _____
TÉL.1 : _____
TÉL.2 : _____



NOM : _____
TÉL.1 : _____
TÉL.2 : _____



NOM : _____
TÉL.1 : _____
TÉL.2 : _____

