

## LA TÉLÉASSISTANCE

### Fiche pratique J 271

Date de publication : 26/01/2015 - Logement/immobilier



#### 15 questions à se poser avant de souscrire

Destinés à rassurer les personnes âgées isolées, préoccupées par leur santé, et à faciliter le maintien à domicile d'une population vieillissante, les services de téléassistance sont en plein développement.

Il n'existe pas de contrat type d'abonnement et les offres de service sont différentes.

L'Institut National de la Consommation (INC) a établi une liste de **quinze questions à se poser** avant de choisir le contrat le mieux adapté à vos besoins ou à ceux de la personne que vous allez accompagner dans le choix du dispositif.

- 1 - Comment fonctionne le service de téléassistance ?
- 2 - Faut-il une installation téléphonique spécifique ?
- 3 - Qui se charge de l'installation ?
- 4 - A qui s'adresser ?
- 5 - Quel mode de souscription choisir ?
- 6 - Quelle est la durée du contrat ?
- 7 - Est-ce possible de résilier le contrat facilement ?
- 8 - Comment résilier le contrat ?
- 9 - Conséquence de la résiliation : le trop perçu est-il remboursé ?
- 10 - La suspension du contrat est-elle possible ?
- 11 - Qui assure la maintenance du matériel ?
- 12 - Combien coûte un contrat de téléassistance ?
- 13 - Quel moyen de paiement est demandé ?
- 14 - Est-il possible d'obtenir une aide financière ?
- 15 - Faut-il souscrire une assurance spécifique ?

Pour en savoir plus

## 1 - COMMENT FONCTIONNE LE SERVICE DE TELEASSISTANCE ?

Un **boîtier** (émetteur/récepteur ou « transmetteur ») relié à la centrale téléphonique du prestataire de téléassistance est installé au domicile du bénéficiaire.

Le bénéficiaire est équipé d'un **déclencheur** qui, par simple pression, envoie, via le boîtier, un signal à la centrale téléphonique du prestataire. Le déclencheur peut être un bracelet ou un médaillon à porter autour du cou. Pour l'efficacité du service, il doit être porté en permanence.

**La centrale (ou plateforme) téléphonique** fonctionne 7J/7 et 24H/24. A la réception du signal, la centrale rappelle, **via le boîtier**, le bénéficiaire pour connaître la raison du déclenchement du signal. Le système permet de dialoguer, sans avoir à décrocher le téléphone et c'est là tout son intérêt. Selon la réponse ou si la centrale téléphonique n'a pas de réponse de la part du bénéficiaire, la centrale contacte le réseau de solidarité et/ou les secours.

**Le réseau de solidarité** : c'est un maillon indispensable du dispositif de téléassistance. En souscrivant le contrat de téléassistance, vous devrez communiquer les coordonnées de personnes pouvant intervenir rapidement. Cela peut être la famille, les voisins, les amis habitant à proximité. Ces personnes auront donc un jeu de clé du domicile et/ou le code d'accès, pour pouvoir intervenir en cas de problème.

Si le réseau de solidarité ne peut pas intervenir ou si c'est nécessaire, le prestataire de téléassistance appelle directement les secours.



### Notre conseil

Les renseignements concernant ces personnes (coordonnées téléphoniques) relèvent de votre responsabilité. Le prestataire se contente d'enregistrer les informations que vous lui transmettez. Pensez alors à bien vérifier les coordonnées des personnes avant de les transmettre. Pour l'efficacité du dispositif, demandez aux personnes de vous indiquer tout changement dans leurs coordonnées, voire de les transmettre directement au prestataire de services.



### Notre conseil

Sachez que les données personnelles que vous allez communiquer (vos coordonnées, celles des membres du réseau de solidarité ou de votre médecin traitant, votre état de santé) sont protégées. En effet, le prestataire doit respecter l'ensemble des prescriptions de la loi Informatique et liberté du 6 janvier 1978 modifiée (pour en savoir plus, voir le site de la [Commission nationale informatique et Libertés CNIL](#)).



### Bon à savoir

Avant la conclusion du contrat, le professionnel doit vous expliquer les caractéristiques essentielles du service proposé (voir "[Le contrat de téléassistance est soumis aux dispositions du code de la consommation](#)").

Le service de téléassistance permet également de rompre l'isolement et d'avoir tout simplement un interlocuteur à qui parler. N'hésitez pas à tester différents prestataires pour apprécier la qualité du contact. Le prestataire doit vous consacrer du temps pour examiner votre situation et apprécier vos besoins avant de vous faire signer le contrat.

Demandez quelle est la portée des boîtiers car, selon la taille de votre logement (étage, cave), il se peut que certaines pièces soient hors de portée du boîtier et que l'efficacité de ce service soit ainsi limitée. Il en est de même pour votre jardin.

Si vous avez des problèmes d'audition, vérifiez que vous entendrez bien les appels en provenance du boîtier quelle que soit votre localisation dans le logement.

## 2 - FAUT-IL UNE INSTALLATION TELEPHONIQUE SPECIFIQUE ?

Le système fonctionne sur n'importe quelle ligne téléphonique, y compris via Internet, à condition qu'il y ait une prise électrique à côté de la ligne téléphonique pour pouvoir brancher le « boîtier ».

### 3 - QUI SE CHARGE DE L'INSTALLATION ?



#### Attention

Certains prestataires apportent le matériel lors de leur visite au domicile du bénéficiaire ou l'envoient par voie postale et laissent leur client se charger seul de l'installation.



#### Notre conseil

Privilégiez les contrats prévoyant **l'installation à domicile par un professionnel**. L'installateur pourra vérifier le bon fonctionnement du matériel, choisir l'endroit le plus approprié pour le boîtier émetteur/récepteur et procéder à des tests. Vérifiez avec lui que le bouton d'appel fonctionne dans toutes les pièces de votre logement. Si vous avez des difficultés d'audition, vérifiez que vous entendez les appels en provenance du boîtier de toutes les pièces de votre maison. L'installateur doit prendre le temps de vous expliquer le fonctionnement de l'appareil. Compte tenu de l'importance du réseau de solidarité, certains installateurs vérifient les coordonnées des proches à alerter. Si tel n'est pas le cas, pour éviter toute erreur, demandez à l'installateur de procéder à cette vérification.

### 4 - A QUI S'ADRESSER ?

Vous pouvez vous adresser à l'un des nombreux organismes privés existant sur le marché qui peuvent être notamment des sociétés d'assistance (ou « assistants »), des filiales d'assureurs ou de banques, des associations. Les services sociaux des mairies (centres communaux ou intercommunaux d'action sociale - CCAS), des conseils généraux, ou les caisses de retraite, proposent parfois leur propre service (généralement délégué à un prestataire privé), à leurs propres conditions tarifaires.

Quel que soit votre choix, quelques points sont à vérifier avant de signer le contrat (voir "[Le contrat de téléassistance est soumis aux dispositions du code de la consommation](#)").



#### A noter

Le service de téléassistance entre dans la catégorie des services à la personne ([article L. 7231-1](#) et [D. 7231-1](#) du code du travail). Pour exercer leur activité, les prestataires de téléassistance ne sont pas obligés d'obtenir un agrément et la déclaration auprès de l'unité territoriale de la [Direccte](#) du département où est implanté le siège social est facultative.

En revanche, pour pouvoir faire bénéficier leurs clients d'avantages fiscaux, la [déclaration](#) est alors obligatoire. Elle permet d'obtenir, éventuellement, une [réduction d'impôt](#) (voir "[Est-il possible d'obtenir une aide financière ?](#)").



#### Notre conseil

Vérifiez la présence du logo « services à la personne » sur les documents commerciaux car lorsque le prestataire de services à la personne est déclaré, il doit obligatoirement l'apposer sur tous ses documents.

Si l'organisme se réclame de la norme AFNOR (norme NF X50-520, d'application volontaire), d'un label (comme le label qualité de l'[AFRATA](#), Association Française pour la Téléassistance, par exemple) ou d'une charte de qualité, il doit pouvoir vous le justifier.

### 5 - QUEL MODE DE SOUSCRIPTION CHOISIR ?

Le mode de souscription le plus fréquent, est celui d'un appel à un prestataire téléassistance, suivi d'une visite à domicile d'un "commercial", au cours de laquelle le contrat sera signé. Il s'agit juridiquement d'un contrat conclu "**hors établissement**" (anciennement démarchage à domicile) soumis aux dispositions des articles L. 121-16 à L. 121-24 du code de la consommation). **Dans ce cadre, vous disposez de 14 jours pour dénoncer le contrat** ([article L. 121-21 du code de la consommation](#)). Il en est de même, lorsqu'un démarcheur se présente spontanément à votre domicile pour vous faire souscrire un contrat.

La souscription à distance, à la suite d'un appel téléphonique, par voie postale ou par Internet existe, mais est plus

rare. Elle permet aussi un délai de rétractation de 14 jours.

Important : Si vous avez été sollicité par téléphone (situation de "**démarchage téléphonique**"), le professionnel doit vous adresser une confirmation de l'offre qu'il vous a faite comportant toutes les mentions relatives à son identité et ses coordonnées, ainsi que les modalités de rétractation (article L. 121-20 du code de la consommation ). Vous n'êtes engagé par cette offre qu'après l'avoir signée et acceptée par écrit ou par voie électronique.



**Notre conseil**

Ne souscrivez pas le contrat par Internet ou par téléphone. Compte tenu de l'objet de cette prestation de services, la souscription d'un tel contrat en présence d'un interlocuteur qui pourra répondre à vos questions est à privilégier.

### **Le contrat de téléassistance est soumis aux dispositions du code de la consommation**

#### **Avant la souscription du contrat :**

Le professionnel doit vous communiquer, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes et notamment (article L. 111-1 du code de la consommation) :

- Les caractéristiques essentielles de la prestation de téléassistance proposée (boîtier, plateforme téléphonique) ;
- Le prix du service ;
- La date ou le délai de livraison ou d'exécution de la prestation (l'installation du système) ;
- Les informations relatives à son identité, ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques.

Si le contrat est proposé à distance ou hors établissement, vous devez également être informé notamment sur les conditions, délai et modalités d'exercice du droit de rétractation (article L. 121-17 du code de la consommation).

#### **Un exemplaire du contrat doit vous être fourni.**

Que le contrat ait été souscrit hors établissement (anciennement démarchage à domicile), ou à distance, un exemplaire du contrat doit vous être fourni.



**Bon à savoir**

Avant de conclure un contrat, vous pouvez demander au professionnel de vous remettre un exemplaire de celui qu'il propose habituellement, afin de pouvoir l'étudier et de vous faire expliquer, par exemple par une association de consommateurs, les clauses qu'il contient (article L. 134-1 du code de la consommation).



**Notre conseil**

Exigez de conserver un exemplaire du contrat que vous signez, même si le professionnel vous demande de renvoyer les deux exemplaires. Ce document est indispensable, il contient toutes les informations utiles sur la vie du contrat : facturation, service après-vente, résiliation, remboursement, restitution

#### **Certaines mentions sont obligatoires dans les contrats**

Lorsque le contrat est souscrit dans le cadre d'un **contrat hors établissement**(ancien démarchage à domicile (voir "Quel mode souscription choisir ?")), il doit comprendre, sous peine de nullité, outre les mentions comme l'identité du prestataire, ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, les caractéristiques essentielles du bien ou du service et le prix obligatoires ci-dessus énoncées, les modalités de rétractation et un formulaire type de rétractation (article L. 121-18-1 du code de la consommation).

## **6 - QUELLE EST LA DUREE DU CONTRAT ?**

Certains contrats prévoient une durée indéterminée et une résiliation à tout moment, sans préavis. Pour d'autres, la durée est annuelle, renouvelable par tacite reconduction et résiliable dans les conditions prévues au contrat.



**Notre conseil**

N'hésitez pas à poser la question de la durée du contrat au professionnel et, en tout état de cause, **privilégiez les contrats d'une durée maximale d'un an.**

## 7 - EST-IL POSSIBLE DE RESILIER LE CONTRAT FACILEMENT ?

Les contrats peuvent être résiliés à tout moment, sans motif et sans préavis ou prévoir d'autres modalités {C} Vous devrez néanmoins respecter certaines formes (voir "[Comment résilier le contrat](#)").

## 8 - COMMENT RESILIER LE CONTRAT ?

Les modalités de la résiliation sont généralement prévues dans le contrat.

- Vous devez tout d'abord informer le prestataire de votre décision. Vérifiez dans le contrat quelles sont les modalités à respecter (date à respecter, préavis...) et la forme exigée (lettre recommandée...).



**Notre conseil**

Faites votre demande de résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception (LR avec AR), même si cette forme n'est pas exigée. Cela vous permet de conserver une preuve indiscutable de la réception de votre demande par le prestataire et d'éviter les conflits ultérieurs.

- Vous devez ensuite rendre le matériel au prestataire, pour que la résiliation soit effective. Certains prestataires prévoient un retour du matériel par voie postale entièrement à la charge du bénéficiaire. D'autres facilitent le retour en venant chercher le matériel au domicile du bénéficiaire, ou en envoyant un colis prépayé. L'appareil doit être rendu **en bon état**, le cas échéant avec l'exigence de l'**emballage d'origine**, sous peine de voir s'appliquer des frais correspondant au coût de remplacement du matériel.



**Notre conseil**

Une fois que vous avez informé le prestataire, ne tardez pas à rendre le dispositif. Car certains prestataires imposent un délai pour le retour du matériel.

## 9 - CONSEQUENCE DE LA RESILIATION : LE TROP PERCU EST-IL REMBOURSE ?

La résiliation prend effet à la réception par le prestataire du dispositif. Certains prestataires remboursent alors au prorata de la durée réelle de l'abonnement, mais malheureusement pour d'autres prestataires, le mois en cours est dû (même en cas de décès), voir "[Combien coûte un contrat de téléassistance ?](#)".

## 10 - LA SUSPENSION DU CONTRAT EST-ELLE POSSIBLE ?

Une hospitalisation ou un séjour dans une maison de convalescence peuvent rendre inutile le dispositif de téléassistance. Vérifiez si la suspension du contrat est prévue et, si oui, quel est le coût des frais de remise en service.

## 11 - QUI ASSURE LA MAINTENANCE DU MATERIEL ?

Le prestataire de services assure régulièrement des tests de fonctionnement et intervient dès qu'un problème est constaté. Son intervention est alors généralement comprise dans le prix de la prestation. Des contrats demandent également au bénéficiaire de procéder à des appels tests. Le coût de ces appels est à la charge du bénéficiaire.



**Attention**

Le service est annoncé 7J/7 et 24H/24, et les prestataires promettent d'intervenir très rapidement en cas de non fonctionnement. Mais dans la pratique, les samedis, dimanches ou jours fériés ne sont pas pris en compte dans les décomptes. La formulation 7J/7 et 24h/24 peut laisser croire au consommateur que le service ne sera jamais interrompu alors qu'en réalité quelques jours peuvent s'écouler avant que l'appareil fonctionne correctement.



**Notre conseil**

Demandez au prestataire si les opérations de maintenance et leur coût sont intégralement pris en charge par lui.

## 12 - COMBIEN COÛTE UN CONTRAT DE TELEASSISTANCE ?

Le prix doit être communiqué de manière lisible et compréhensible avant la signature du contrat (voir "[Le contrat de téléassistance est soumis aux dispositions du code de la consommation](#)").

Le prix d'un contrat de service de téléassistance (sans aide particulière) se situe dans une fourchette allant environ de 20 à 30 €/mois. Le prix doit être indiqué sans déduction fiscale puisque celle-ci ne concerne que les personnes qui paient un impôt (voir "[Est-il possible d'obtenir une aide financière ?](#)").

En plus du prix de la prestation, des frais de dossier ou d'installation sont parfois demandés. Ils doivent être communiqués avant la conclusion du contrat et figurer dans le contrat.

Certaines enseignes proposent un paiement annuel ou trimestriel, et proposent alors une réduction, ce qui est parfaitement légal.



### Notre conseil

S'il est proposé, privilégiez le paiement mensuel, pour éviter d'éventuelles difficultés de remboursement du trop-perçu en cas de résiliation du contrat.

Certains contrats proposent des options payantes comme par exemple, les détecteurs de chute, la gestion des clés, un détecteur ou un utilisateur supplémentaire, un détecteur de fumée, une assurance spécifique pour le matériel (voir "[Faut-il souscrire une assurance spécifique ?](#)") Vous n'êtes pas obligé de les souscrire.

### Le coût des tests de bon fonctionnement

La prestation de téléassistance comporte des tests automatiques de bon fonctionnement de l'installation de façon très régulière. Ceux-ci engendrent des coûts supplémentaires, à la charge du client, du montant d'une communication téléphonique locale. L'existence de ces appels est mentionnée dans les contrats, mais le surcoût engendré n'est pas toujours systématiquement chiffré. Selon votre installation téléphonique, ils sont de l'ordre de 2 ou 3 € par mois.



### Notre conseil

Demandez au prestataire le coût moyen engendré par ces appels pour ne pas être surpris par leur mention sur votre facture téléphonique.

## 13 - QUEL MOYEN DE PAIEMENT EST DEMANDE ?

Les contrats acceptent les moyens de paiement tels que chèque, prélèvement bancaire mais dans la pratique il semble qu'il y ait une forte incitation pour le prélèvement.



### A noter

Sachez que les clauses qui ont pour objet d'« imposer le prélèvement automatique comme unique mode de prélèvement » sont généralement considérées comme abusives, par la Commission des clauses abusives dans [sa recommandation n°12-01 sur les contrats de service à la personne](#) et par les tribunaux).

## 14 - EST-IL POSSIBLE D'OBTENIR UNE AIDE FINANCIERE ?

Une partie des dépenses peut être prise en charge dans le cadre de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA). Si vous n'en bénéficiez pas, vous pouvez aussi solliciter votre caisse de retraite, votre mutuelle ou votre assureur si vous avez souscrit un contrat d'assurance dépendance. Leurs contrats peuvent prévoir une participation pour l'aide au maintien à domicile.

La téléassistance est l'une des activités relevant de la catégorie des services à la personne (voir "[Le service de téléassistance entre dans la catégorie des services à la personne](#)"). Pour permettre aux clients imposables de bénéficier, le cas échéant, d'[une réduction d'impôts](#) sur le revenu, le prestataire de téléassistance doit faire l'objet d'une déclaration auprès de l'unité territoriale de la [Direccte](#) du département où est implanté le siège social. Si le prestataire est déclaré, le client peut obtenir une réduction d'impôt à hauteur de 50 % des dépenses réellement engagées, et ce, dans la limite des plafonds annuels de dépenses fixés par la loi.

✓ **Bon à savoir**

Si vous n'avez pas d'impôt sur le revenu à payer, vous ne pourrez pas prétendre à la réduction d'impôt. Si vous pouvez bénéficier de celle-ci, les dépenses engagées en 2015, donnent droit à la réduction sur les impôts payés en 2016.

✓ **Notre conseil**

Pour les aspects fiscaux, renseignez-vous auprès du service "Impôts-Service" 0 810 467 687 (coût moyen à 6 centimes d'euro la minute hors coût d'interconnexion éventuel de votre opérateur).

## 15 - FAUT-IL SOUSCRIRE UNE ASSURANCE SPECIFIQUE ?

A la fin du contrat, l'utilisateur doit rendre le matériel qui lui a été confié en bon état. En principe, le contrat d'assurance multirisques-habitation, souscrit pour votre logement, couvre le matériel, pour les risques d'incendie, casse, explosion, dégâts des eaux et vol.

✓ **Notre conseil**

Par précaution, vérifiez auprès de votre assureur multirisques-habitation que ce type de matériel est bien couvert par votre contrat habituel et vérifiez aussi les plafonds d'indemnisation. Si tel n'est pas le cas, demandez un avenant à votre assureur ou demandez à l'opérateur de téléassistance s'il propose une assurance spécifique.

## POUR EN SAVOIR PLUS

> Sur l'application des textes du code de la consommation, vous pouvez notamment prendre contact avec une association agréée de consommateurs.

> Sur la réglementation des services à la personne, consultez le site de la Direction générale des entreprises.

Françoise HEBERT-WIMART, Patricia FOUCHER,  
juristes à l'Institut national de la consommation

---

**URL source:** <https://www.inc-conso.fr/content/la-teleassistance>