



*Je pourrai enfin
me déplacer seul
en toute sécurité !*

Pictomédia Access

la liberté de mouvement

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

avec le soutien financier de la PREDIM
Plate-forme de Recherche et d'Expérimentation pour
le Développement de l'Information Multimodale

Contact :

M. Girish MUZUMDAR
Maïa Interactive
30, rue de la République
F-33150 CENON
Tél : 06 07 71 32 04

gmuzumdar@nordnet.fr

Octobre 2008

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

SOMMAIRE

Remerciements	5
Introduction.....	8
L'Accessibilité des transports / l'autonomie de déplacement.....	9
Quels sont les enjeux de l'autonomie de déplacement pour les personnes déficientes intellectuelles ?	9
Quelle différence y a-t-il entre accessibilité des transports et autonomie de déplacement ?.....	10
Que propose-t-on aujourd'hui pour l'accessibilité des transports aux personnes déficientes intellectuelles ?	10
Pictomédia Access.....	12
Qu'est-ce que Pictomédia Access ?	12
Comment fonctionne Pictomédia Access ?	12
A quoi ressemble un itinéraire pictographique ?	13
Le concept a-t-il été testé ?	14
Quel est l'intérêt de Pictomédia Access ?	14
Y a-t-il une signalétique spécifique Pictomédia Access ?	14
Pictomédia Access, fonctionne-t-il ailleurs que dans les transports en commun ?	15
Quels sont les différents composants de Pictomédia Access ?	15
Qui sont les utilisateurs de Pictomédia Access ?	15
Qui est concerné par Pictomédia Access ?	16
Comment met-on en œuvre Pictomédia Access ?	16
Comment créer et utiliser les itinéraires pictographiques.....	17
Y a-t-il un format à respecter pour les itinéraires ?.....	17
Que prévoit Pictomédia Access pour assurer la sécurité de ses utilisateurs ?	18
Peut-on donner un itinéraire à une personne déficiente intellectuelle sans le tester avec elle ?.....	18
Quelles sont les évolutions envisagées pour Pictomédia Access ?	18

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un Service d'assistance à distance

Le service d'assistance à distance	20
A quoi sert un service d'assistance à distance ?	20
Quels sont les composants d'un service d'assistance à distance ?	20
Quelles sont les fonctions à assurer ?	20
Pourquoi ce guide ?	21
A qui est-il destiné ?	21
Comment utiliser ce guide	21
Mise en œuvre du service	22
Comment dimensionner le service d'assistance à distance ?	22
Qui met en place un service d'assistance à distance ?	22
Est-ce que chacun est concerné par tous les éléments du service ? ...	22
Le tableau de configuration du service – mise en place du service	24
Le tableau de configuration du service – fonctionnement du service ..	25
Quels choix avons-nous pour les différents éléments ?	26
Où trouver les outils adaptés ?	36
Qu'en est-il de la responsabilité juridique ?	36
Système Pictomédia	37
Qu'est-ce que le système Pictomédia ?	37
Quels sont les outils Pictomédia ?	39
Les évolutions du guide	40
Ma question ne figure pas au sommaire	40
J'ai des compléments d'information à vous proposer	40
J'ai des retours d'expérience à vous communiquer	40
Je voudrais contacter des personnes ayant mis en place un service d'assistance	40
Annexes	42
Téléphones mobiles adaptés	42
Services de télé assistance	46
Texte de la loi	60
Une définition légale du handicap	62
Méthodologie de l'enquête	63

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

Remerciements

Les personnes suivantes ont apporté leur contribution à ce guide à travers les entretiens que j'ai eus avec elles.

Je tiens à les remercier chaleureusement pour l'intérêt qu'ils ont manifesté et le temps qu'ils ont consacré.

Madame Catherine CHARTRAIN
Présidente
COLIAC
Conseil National des Transports
LA DEFENSE

Madame Najiba FRADIN
Directrice des services aux
personnes handicapées
AGEFIPH, BAGNEUX

Madame Catherine FRAYSSE
Coordonnatrice
Programme Départemental
d'Insertion des Travailleurs
Handicapés 33, BORDEAUX

Madame Anne-Marie FREDERIC
Adjointe du Pôle Systèmes de
Transport
GART, PARIS

Madame Catherine MAES
Coordonnatrice Régionale
Coordination Régionale de
Préparation à l'Emploi des Personnes
Handicapées
MARCQ EN BAROEUL

Mademoiselle Sandrine PANIEZ
Chargée de mission Accessibilité
UNAPEI, PARIS

Monsieur Gilles ATMEARE
Responsable du secteur Personnes
Handicapées
URIOPSS Nord Pas de Calais
LILLE

Madame Inmaculada PLACENCIA
PORRERO
Chef d'unité adjoint
Intégration des personnes
handicapées
DG Intégration des personnes
handicapées
Commission européenne
BRUXELLES

Madame Béatrice SERRAJ
Coordonnatrice
Schéma Régional de Formation des
Personnes Handicapées Aquitaine
BORDEAUX

Madame Priscilla VASSEUR
Chargée de mission, Service de
proximité
Artois.Com (Communauté
d'agglomération de l'Artois),
Direction du Développement
Economique, Technologique,
Universitaire et Emploi, BETHUNE

Madame Maria ZUBER
Legal Officer - policy officer
Intégration des personnes
handicapées
DG Intégration des personnes
handicapées
Commission européenne
BRUXELLES

Monsieur Michel BRULIN
Coordinateur
Programme Départemental
d'Insertion des Travailleurs
Handicapés - Nord Valenciennes
VALENCIENNES

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un Service d'assistance à distance

Monsieur Christophe CALZETTA
Chargé de mission Tramway
Ville de Mérignac, MERIGNAC

Monsieur Hervé CLAUSS
Directeur des opérations France et
Bénélux
Tele Atlas France, MONTROUGE

Monsieur Jean-François COSTELLA
Responsable de la mission
accessibilité
RATP, PARIS

Monsieur Mariusz DACA
Seconded National Expert
European Commission
Directorate-General for Energy and
Transport, BRUXELLES

Monsieur Yves DERENNE
Directeur Général
ADAPEI Gironde, BRUGES

Monsieur Bernard DESCARGUES
Chargé de mission aides techniques
CNSA, PARIS

Monsieur Laurent DURIEZ
Directeur
AGAP Formation (CFA Spécialisé)
LILLE

Monsieur Jean-Marie DUVIVIER
Chargé de mission Pôle adultes
Travail adapté, Insertion et
Formation
UDAPEI Nord, LILLE

Monsieur Jean FANCHON
Directeur
Direction des Transports Terrestres,
Conseil Général de la Gironde
BORDEAUX

Monsieur Gengoux GOMEZ
Responsable de l'autoreprésentation
Inclusion Europe, BRUXELLES

Monsieur Dominique JACQUOT
Directeur
Le Nid du Moulin, BETHUNE

Monsieur Serge JEANNET
Référént handicap
CFA Agricole de la Gironde
BLANQUEFORT

Monsieur Philippe KANDEL
Responsable Service Clientèle
VEOLIA Transport, BORDEAUX

Monsieur Michel KEISLER
Directeur du Projet Associatif et des
Affaires Immobilières
ADAPEI Gironde, BORDEAUX

Monsieur Joël LE SIDANER
Formateur
IRTS, TALENCE

Monsieur Bernard MAIRE
Chargé de Mission
Ministère de l'Ecologie, du
Développement et de
l'Aménagement durables
Délégation Ministérielle à
l'Accessibilité, PARIS

Monsieur Kevin MCCARTHY
Département Santé publique
DG Recherche,
Commission Européenne,
BRUXELLES

Monsieur Christian NATHHORST
Chargé de mission
Infomobi – STIF, PARIS

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

Monsieur Igor PAVLATA
Médiateur chantier
CUB Mission Tramway, BORDEAUX

Monsieur Philippe TRICOT
Chef de Service
IMPRo La Tourelle, ANZIN

Monsieur TANNIOU
Chargé de mission accessibilité de
l'internet
Délégation interministérielle aux
personnes handicapées, PARIS

Je tiens également à remercier

Monsieur Janin, le responsable de la Mission des Transports Intelligents et
Monsieur Lambert de la Mission des Transports Intelligents
au ministère de l'écologie du développement et de l'aménagement durables
ainsi que

Monsieur Jean-Louis GRAINDORGE et toute l'équipe d'URBA 2000
d'avoir permis la réalisation de cette étude.

Etat d'avancement

Les financements partiels obtenus à ce jour proviennent de :

- la Fondation Caisse d'Epargne,
- la Fondation Transdev,
- la DGAS (Direction Générale des Affaires Sociales) et de
- la CPAM de Valenciennes.

pour la conception et réalisation de ressources pictographiques et
l'adaptation de l'outil informatique Pictomédia Scribe.

Cette étude a été cofinancée par la PREDIM (La Plate-forme de Recherche
et d'Expérimentation pour le Développement de l'Information
Multimodale) créée au sein du programme français de recherche et
d'innovation dans les transports terrestres (PREDIT).

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

Introduction

Ce guide est destiné à tous ceux qui seront amenés à mettre en place le service

Il est issu des entretiens avec des personnes différentes représentant les acteurs concernés directement ou indirectement par l'autonomie de déplacement des personnes déficientes intellectuelles.

Avec Pictomédia Access et le service d'assistance à distance, nous abordons un dispositif nouveau et unique en son genre. Par conséquent nous n'avons pas de réalisations auxquelles se référer.

Cette difficulté à été contournée grâce aux entretiens avec des personnes de tout horizon, spécialistes dans leur domaine, qui ont permis de recueillir des informations de qualité. Leurs avis et leurs conseils sont intégrés au texte.

Ce guide est rédigé sous forme de questions/réponses pour faciliter l'accès au contenu et pour développer son côté pratique; chacun peut aller à ce qu'il considère être l'essentiel par rapport à sa situation.

Il y a parfois des redondances dans les questions dues à l'organisation du contenu par thèmes et le regroupement d'informations associées. Il y a certainement des questions qui manquent, mais la nature évolutive du guide permet leur intégration dans les versions successives.

Ce guide est évolutif dans son contenu, sa forme et son mode d'accès. N'hésitez donc pas à nous communiquer vos remarques, vos critiques et vos suggestions. Nous attendons également des informations complémentaires et surtout des retours d'expérience de ceux qui ont mis en place Pictomédia Access et/ou un service d'assistance à distance.

Ecrivez nous a Maia Interactive, 30 rue de la République, 33150 CENON ou envoyez un email à gmuzumdar@nordnet.fr

L'Accessibilité des transports / l'autonomie de déplacement

Quels sont les enjeux de l'autonomie de déplacement pour les personnes déficientes intellectuelles ?

« L'accessibilité est une condition primordiale pour permettre à tous d'exercer les actes de la vie quotidienne et de participer à la vie sociale. Aussi la loi prévoit-elle le principe d'accessibilité généralisée, quel que soit le handicap (physique, sensoriel, mental, psychique, cognitif, polyhandicap). »¹

« La possibilité de se mouvoir et de se déplacer, aussi bien à l'intérieur du cadre bâti que dans les espaces publics et les transports, conditionne l'insertion sociale de chacun des citoyens. »² et leur insertion professionnelle.

La liberté de circulation est inscrite aussi bien dans la Charte européenne des droits fondamentaux que dans la Déclaration universelle des droits de l'homme. Ce droit prend un sens particulier pour des personnes qui, en raison d'un handicap mental, moteur ou sensoriel, ne peuvent pas exercer ce droit pleinement ni avec une totale autonomie.

L'autonomie en général et l'autonomie de déplacement en particulier sont des vecteurs essentiels de l'intégration sociale et professionnelle de la personne déficiente intellectuelle. C'est ce qui leur donne une certaine indépendance, développe l'estime de soi et contribue à leur faire sentir citoyens à part entière.

L'autonomie a ceci d'intéressant qu'elle s'auto alimente. L'autonomie de déplacement développe donc l'autonomie dans d'autres facettes de la vie de la personne déficiente intellectuelle.

Il faut toutefois réconcilier autonomie et sécurité d'où la nécessité de mettre en place un service d'assistance à distance dans le cadre du projet Pictomedia Access.

¹ Site web du Ministère du Travail, des Relations sociales, de la Famille et de la Solidarité : <http://handicap.gouv.fr>

² Rapport sur « L'accessibilité des transports aux personnes handicapées et à mobilité réduite » - Geneviève Lévy.

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

Quelle différence y a-t-il entre accessibilité des transports et autonomie de déplacement ?

L'accessibilité des transports est la possibilité pour toute personne de prendre les transports en commun quelque soit son handicap.³ Cela nécessite la prise en compte des problèmes du voyageur et la mise en œuvre de solutions adaptées.

Les transports en commun ne représentent toutefois qu'une partie du déplacement. Par conséquent la personne handicapée, malgré les efforts déployés pour rendre les transports accessibles, pourrait ne pas se déplacer seule en raison d'autres parties « inaccessibles » du trajet.

C'est pourquoi la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances dit : « La chaîne du déplacement, qui comprend le cadre bâti, la voirie, les aménagements des espaces publics, les systèmes de transport et leur intermodalité, est organisée pour permettre son accessibilité dans sa totalité aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. »⁴

C'est bien cette définition plus large et plus globale que Pictomedia Access a retenu pour autonomie de déplacement. Elle permet à la personne handicapée de se déplacer seule sur toute la « chaîne du déplacement », du point de départ jusqu'au point d'arrivée, quelque soit les étapes intermédiaires.

Par ailleurs, cette autonomie de déplacement ne doit pas être limitée aux trajets maison et établissement ou entreprise. La personne handicapée doit être autonome dans tous les déplacements de sa vie personnelle, sociale et professionnelle.

Que propose-t-on aujourd'hui pour l'accessibilité des transports aux personnes déficientes intellectuelles ?

L'accompagnement est la seule solution proposée aujourd'hui aux personnes déficientes intellectuelles en matière d'accessibilité des transports.

Ce n'est pas une solution satisfaisante à plusieurs titres. Les coûts sont trop élevés et le service ne peut donc être envisagé que pour les déplacements essentiels. Organiser l'accompagnement impose beaucoup de contraintes et ne favorise donc pas l'intégration sociale et

³ Lire aussi : « Une définition légale du handicap »

⁴ Article 45, LOI n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un Service d'assistance à distance

professionnelle. L'accompagnement ne contribue pas non plus à développer l'autonomie chez la personne déficiente intellectuelle.

Il n'y avait malheureusement à ce jour aucune autre solution efficace à proposer qui allie autonomie et sécurité. En effet les proches de la personne déficiente intellectuelle (parents, éducateurs, ...) sont réticents à laisser la personne déficiente intellectuelle se déplacer seule sans avoir des garanties que sa sécurité est assurée.

Il n'y a pas de dispositifs qui tiennent compte des besoins spécifiques des personnes déficientes intellectuelles.

Pictomedia Access est la première réponse efficace aux besoins spécifiques des personnes déficientes intellectuelles en matière de déplacement.

Le service d'assistance à distance qui est le complément indispensable de Pictomedia Access assure la sécurité de la personne déficiente intellectuelle

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

Pictomédia Access

Qu'est-ce que Pictomédia Access ?

Pictomedia Access est un outil qui permet aux personnes déficientes intellectuelles de se déplacer seules.

Il est basé sur l'utilisation d'itinéraires pictographiques qui traduisent le parcours en images en y intégrant les photos de repères géographiques existants.

L'utilisation de ces itinéraires ne nécessite aucune maîtrise de la lecture et ne requiert aucune signalétique externe.

La personne déficiente intellectuelle peut donc se déplacer grâce à ses itinéraires seuls.

Comment fonctionne Pictomédia Access ?

Pictomedia Access fonctionne avec des itinéraires pictographiques et un service d'assistance à distance pour assurer la sécurité des personnes déficientes intellectuelles.

L'itinéraire pictographique traduit en images le parcours de la personne. Il faut au préalable tester l'itinéraire avec l'utilisateur afin d'assurer qu'il ait bien compris.

L'utilisateur doit également être préparé à se déplacer seul avec des consignes de sécurité pour la route, vis-à-vis des autres, et en cas d'urgence.

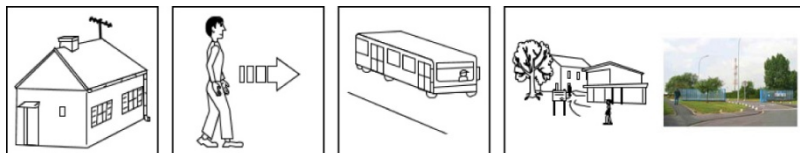
Le service d'assistance à distance est destiné à venir au secours de la personne en cas de problème.

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

A quoi ressemble un itinéraire pictographique ?

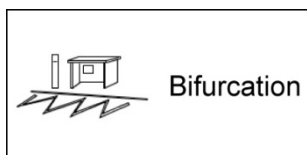
Extrait d'itinéraire pictographique ⁵ :



De la maison au CAT à pied et en bus.



En sortant de la maison je tourne à gauche



A l'arrêt de bus « Bifurcation » je prends le bus 4, Direction Valenciennes



Je demande l'arrêt « Place d'Anzin » au chauffeur



A la Rampe à bus, j'appuie sur le bouton rouge pour demander l'arrêt

⁵ Extrait d'un des 20 itinéraires réalisés dans le cadre d'un projet financé par le FSE qui a servi à valider les concepts de base de Pictomédia Access.

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance



A l'arrêt "Place d'Anzin", j'appuie sur le bouton vert pour ouvrir les portes, je descends du bus et j'attends son départ.

Le concept a-t-il été testé ?

Oui, le concept a été testé dans le cadre d'un projet financé par le programme Micro-projets associatifs du Fonds Social Européen.

20 itinéraires réels de personnes déficientes intellectuelles qui venaient d'établissements différents ont été réalisés et testés.

Ce n'est qu'à la suite de cette validation que le projet Pictomedia Access a été lancé en grandeur nature.

Quel est l'intérêt de Pictomédia Access ?

Pictomedia Access est la première réponse efficace aux besoins spécifiques des personnes déficientes intellectuelles en matière de déplacements en autonomie.

Il contribue à leur intégration sociale et professionnelle.

C'est également un dispositif pour permettre aux autorités régulatrices de transport et les opérateurs de transport de se mettre en conformité avec la loi en ce qui concerne l'accessibilité des transports.

Y a-t-il une signalétique spécifique Pictomédia Access ?

Pictomedia Access ne nécessite pas de signalétique. Les personnes se déplacent grâce aux itinéraires pictographiques seuls.

Il n'y a donc aucune intervention requise sur l'environnement.

Il existe toutefois dans la base pictographique Pictomedia les équivalents signalétiques de certains pictogrammes. Par conséquent, si l'on souhaite mettre en place une signalétique appropriée l'utilisation de ces pictogrammes signalétiques crée une harmonie entre les itinéraires et la signalétique.

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

Pictomédia Access, fonctionne-t-il ailleurs que dans les transports en commun ?

Pictomedia Access apporte aux personnes déficientes intellectuelles une autonomie de déplacement sur toute la chaîne de déplacement, du point de départ jusqu'au point d'arrivée.

Par conséquent, l'accessibilité des transports est un sous-ensemble des fonctions de l'outil.

Quels sont les différents composants de Pictomédia Access ? ^{6 7}

L'outil Pictomedia Access proprement dit est composé de :

- un jeu de pictogrammes
- un logiciel
- de l'équipement informatique et un appareil photo numérique

Le jeu de pictogrammes permet de traduire n'importe quel parcours en images. Ces pictogrammes seront intégrés à la base pictographique Pictomedia qui contient plus de 2500 pictogrammes actuellement.

Le logiciel Pictomedia Access facilite la création d'itinéraires pictographiques en proposant à l'utilisateur des fonctions adaptées.

Les documents créés avec Pictomedia Access sont compatibles avec les autres logiciels de la famille Pictomedia tel Pictomedia Scribe.

Par conséquent, il est possible de créer une fiche de travail journalière pour une personne en commençant par un itinéraire créé sous Pictomedia Access et en la complétant avec une consigne de travail sous Pictomedia Scribe.

L'équipement informatique est nécessaire pour faire fonctionner le logiciel et pour imprimer l'itinéraire. L'appareil photo numérique sert à photographier les repères géographiques et les intégrer aux itinéraires. Il faut donc un moyen pour transférer les images de l'appareil à l'ordinateur.

Qui sont les utilisateurs de Pictomédia Access ?

Pictomedia Access a été conçu pour les personnes déficientes intellectuelles qui ne se déplacent qu'accompagnées aujourd'hui mais qui pourraient se déplacer seules moyennant l'outil adéquat.

⁶ Voir aussi « Quelles évolutions sont envisagées pour Pictomédia Access ? »

⁷ Voir aussi « Quels sont les composants d'un service d'assistance à distance ? »

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

Cette autonomie de déplacement contribue à faciliter leur insertion sociale et professionnelle.

Les problèmes traités sont les difficultés de repérage spatio-temporel, les difficultés à mémoriser une séquence de tâches, donc un parcours et la non maîtrise de la lecture qui empêche l'utilisation d'itinéraires classiques.

Toutefois, dans la mesure où Pictomedia Access s'adresse principalement au problème de la non lecture, il pourrait servir à d'autres personnes confrontées à des problèmes de lecture.

Par conséquent, les personnes en situation d'illettrisme et les personnes étrangères pourraient trouver utiles les itinéraires pictographiques simplifiés.

Qui est concerné par Pictomédia Access ? ⁸

Toute personne ou établissement qui a à sa charge une personne déficiente intellectuelle ou toute structure qui fournit un service qui doit être accessible aux personnes handicapées est concerné par Pictomedia Access.

Il s'agit donc de la famille, des éducateurs, des établissements spécialisés, les associations gestionnaires d'établissements spécialisés, les autorités régulatrices de transport, les opérateurs de transport, les collectivités locales et régionales, ...

Tout le monde n'est toutefois pas concerné de la même manière.

Comment met-on en œuvre Pictomédia Access ? ⁹

Pour mettre en œuvre Pictomedia Access il faut :

- créer l'itinéraire (voir « Comment créer et utiliser les itinéraires »)
- tester l'itinéraire avec l'utilisateur (voir « Comment créer et utiliser les itinéraires »)
- préparer l'utilisateur au déplacement en autonomie (voir « Quelle préparation faut-il prévoir pour la personne déficiente intellectuelle ? »)
- prévoir de l'assistance à distance (voir le chapitre « Le service d'assistance à distance »)

⁸ Voir aussi « Qui fait quoi ? »

⁹ Voir aussi le chapitre « Mise en œuvre du service »

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

Comment créer et utiliser les itinéraires pictographiques.

Pour créer un itinéraire pictographique il faut commencer par détailler le parcours, de préférence en compagnie de la personne déficiente intellectuelle.

Il faut noter tous les détails du déplacement et prendre les photos de repères géographiques signifiants. C'est ici que la présence de la personne déficiente intellectuelle est utile car elle pourra indiquer les repères qui sont signifiants pour elle.

Ces informations sont ensuite mises en forme et optimisées avant de créer l'itinéraire pictographique avec le logiciel Pictomedia Access.

Cet itinéraire est ensuite validé par l'utilisateur, si accompagné par la personne qui a créé l'itinéraire. Cette dernière ne doit jouer, toutefois, qu'un rôle observateur.

Des modifications éventuelles sont apportées à l'itinéraire pour en créer la version finale.

La personne déficiente intellectuelle peut maintenant effectuer le déplacement seule avec l'itinéraire pictographique et le téléphone mobile pour assurer sa sécurité.

Y a-t-il un format à respecter pour les itinéraires ?

Le format retenu pour les itinéraires pictographiques est le suivant :

Lieu 1, action 1, action 2, ..., action n

Lieu 2, action 1, action 2, ..., action n

Ce format structure le document et permet à l'utilisateur de se repérer plus facilement.

Il découpe également le parcours en tronçons. Ces tronçons sont enregistrés par le logiciel Pictomedia Access et peuvent être réutilisés pour créer de nouveaux itinéraires.

Le tronçon, ou segment, est à la base de tout système de navigation (Mappy, Maporama, Via Michelin, ..). Ce format prépare donc l'évolution du logiciel Pictomedia Access vers ce type d'outil où l'utilisateur saisit le lieu de départ et le lieu d'arrivée et le logiciel édite l'itinéraire pictographique.

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

Que prévoit Pictomédia Access pour assurer la sécurité de ses utilisateurs ?

Deux niveaux de sécurité sont prévus pour la mise en œuvre de l'outil Pictomedia Access.

1. La préparation et la formation de la personne déficiente intellectuelle aux déplacements en autonomie. (Voir « comment assurer la sécurité de la personne déficiente »).
2. Le service d'assistance à distance (voir le chapitre « le service d'assistance à distance »).

Peut-on donner un itinéraire à une personne déficiente intellectuelle sans le tester avec elle ?

Dans un premier temps il n'est pas envisagé de laisser une personne déficiente intellectuelle se déplacer seule avec un itinéraire qui n'a pas été testé au préalable en compagnie d'un accompagnateur.

Il se peut qu'à terme à force d'utiliser des itinéraires différents la personne déficiente intellectuelle soit capable de partir seule avec un itinéraire qui n'a pas été validé.

Quelles sont les évolutions envisagées pour Pictomédia Access ?

Les évolutions de Pictomedia Access sont envisagées à plusieurs niveaux :

L'enrichissement de la base pictographique : créer de nouveaux pictogrammes jusqu'à ce que la base contienne tous les pictogrammes nécessaires pour traduire n'importe quel parcours en images.

Adaptation de l'outil aux différents réseaux de transport : pour créer des itinéraires qui incluent des déplacements en transport en commun la base pictographique doit contenir les pictogrammes concernant le réseau en question (numéros de ligne, noms des arrêts, équipements spécifiques,...). L'outil sera donc adapté en fonction des collaborations mises en place avec les différentes autorités régulatrices de transport et les opérateurs de transport.

Amélioration du logiciel : de nouvelles fonctions seront ajoutées pour faciliter la création d'itinéraires.

Nouveaux outils : l'objectif visé est le couplage de Pictomedia Access avec un ou plusieurs systèmes de navigation existants permettant la création d'itinéraires en indiquant seulement le point de départ et le point d'arrivée.

Mode d'accès : créer une version du logiciel Pictomedia Access accessible via l'Internet.

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

Accessibilité du logiciel : créer une version du logiciel Pictomedia Access accessible aux personnes déficientes intellectuelles.

Compatibilité avec les autres logiciels Pictomedia : les documents créés par un logiciel Pictomedia sont, a priori, compatibles avec les autres logiciels Pictomedia hormis, bien entendu, les éléments liés à des fonctions spécifiques au logiciel. Cette compatibilité sera poussée le plus loin possible.

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

Le service d'assistance à distance

A quoi sert un service d'assistance à distance ?

Le service d'assistance à distance sert à assurer la sécurité des personnes déficientes intellectuelles qui se déplacent seules.

Actuellement les personnes concernées par Pictomedia Access ne se déplacent qu'accompagnées. De ce fait il y a toujours quelqu'un pour gérer d'éventuels problèmes rencontrés lors du trajet.

À partir du moment où ces personnes vont se déplacer seules il faudra assurer leur sécurité par d'autres moyens d'ou le service d'assistance à distance.

Quels sont les composants d'un service d'assistance à distance ?

Le service d'assistance à distance proprement dit nécessite :

- un téléphone mobile pour la personne qui se déplace
- un téléphone mobile ou fixe pour la personne qui va recevoir l'appel
- une personne pour recevoir l'appel
- une personne qui va secourir la personne en difficulté

Bien entendu, ça peut être la même personne qui reçoit un appel et qui intervient auprès de la personne déficiente intellectuelle.

Toutefois, lorsqu'il s'agit de la mise en œuvre de Pictomedia Access par la famille, un éducateur ou un établissement il faut également prévoir l'acquisition ou l'accès au matériel nécessaire pour créer les itinéraires à savoir :

- le logiciel Pictomedia Access
- l'ordinateur pour le faire fonctionner
- l'imprimante pour éditer les itinéraires
- l'appareil numérique pour reprendre des photos et le moyen pour les transférer à un ordinateur

Quelles sont les fonctions à assurer ?

Pour que le service d'assistance à distance fonctionne correctement il faut qu'en cas d'urgence :

- la personne déficiente intellectuelle puisse passer l'appel sans difficulté
- l'appel aboutisse le plus rapidement possible à la personne appropriée
- la personne déficiente intellectuelle soit identifiée et rassurée
- la personne en difficulté soit localisée rapidement

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un Service d'assistance à distance

- la personne soit secourue au plus vite

Pourquoi ce guide ?

Des services d'assistance à distance destinés à des personnes déficientes intellectuelles dans le cadre de leurs déplacements n'existent pas actuellement.

Ce guide a donc été élaboré pour aider les personnes qui seraient amenées à mettre un tel service en place.

Ce guide se veut également évolutif et sera enrichi progressivement par le retour d'expérience des personnes ayant mis en place des services d'assistance.

A qui est-il destiné ?

Ce guide est destiné à toute personne ou structure concernée par la mise en place d'un service d'assistance à distance : familles, éducateurs, établissements, associations, autorités régulatrices de transport, opérateurs de transport, collectivités locales et régionales, ...

Comment utiliser ce guide

Il n'y a pas de service type que l'on puisse mettre en place et ce guide ne propose pas de recettes.

Il y a des ressources à mettre en place et des fonctions à assurer.

Pour chacun de ces éléments ce guide présente les différentes options possibles. L'utilisateur peut donc faire son choix parmi les différentes possibilités pour construire un service d'assistance à distance qui réponde à ses besoins et qui tient compte de ses contraintes.

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

Mise en œuvre du service

Comment dimensionner le service d'assistance à distance ?

Cette question se pose dès que le nombre de personnes concernées par le service est inconnu ou difficile à évaluer. C'est notamment le cas pour ceux mis en place par des collectivités ou des opérateurs de transport par exemple.

Les familles, les établissements et les associations, quant à eux, n'ont pas ce problème.

La solution à adopter est de viser grand en prévoyant une mise en œuvre progressive par petites étapes.

Ceci permet dans un premier temps lorsqu'il y a peu d'utilisateurs de mettre en place un service minimal, une personne avec un téléphone mobile qui prend les appels et qui gère les interventions.

Au fur et à mesure que la demande augmente ce service peut être renforcé

- au niveau technique en allant vers des solutions plus sophistiquées pour gérer les appels, pour localiser les personnes et pour intervenir auprès de la personne en difficulté, et
- au niveau de l'organisation pour passer d'une personne à un groupe de personnes voire confier la tâche à un prestataire externe.

Cette solution a pour intérêt de s'adapter à la demande en évoluant sans rupture puisque les différentes étapes ont été prévues d'avance.

Elle permet également de bénéficier de l'expérience acquise pour moduler les étapes à venir.

Ceci permet également de fédérer de nouveaux acteurs progressivement et de rechercher de nouveaux financements en faisant valoir des réalisations réussies.

Qui met en place un service d'assistance à distance ?

Les personnes et structures concernées principalement par la mise en place du service d'assistance à distance sont : les familles, les éducateurs, les établissements, les associations, les opérateurs de transport et les collectivités.

Est-ce que chacun est concerné par tous les éléments du service ?

Les fonctions minimales qui doivent être assurées par un service d'assistance à distance proprement dit sont les suivantes :

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un Service d'assistance à distance

- réception des appels
- gestion de ses appels
- gestion des interventions

C'est typiquement le cas des services mis en place par les opérateurs de transport.

La préparation aux déplacements en autonomie des personnes déficientes intellectuelles, la création des itinéraires et les téléphones mobiles des personnes qui se déplacent ne sont pas de leur ressort.

Toutefois, d'autres personnes, telles les familles, les établissements et les associations qui mettent en place des services d'assistance sont concernées par ces éléments.

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

Le tableau de configuration du service – mise en place du service

PERSONNEL		EQUIPEMENT				LOCAUX
Gestion appels	Gestion interventions	EQUIPEMENT - Pictomédia Access	EQUIPEMENT - Matériel informatique	EQUIPEMENT - Téléphonie mobile	EQUIPEMENT - Installation site	
• Parent, ami • Educateur • Permanence personnel établissement • Personnel, opérateur du dispositif • Prestataire (centre appels,..)	• Parent, ami • Educateur • Personnel établissement • Personnel de l'opérateur du service • Agent public (police, pompiers, personnel mairie,..) • Prestataire (service de sécurité, ..)	• Logiciel individuel (personnel, établissement, entreprise,..) • Logiciel partagé (site informatique, bibliothèque, réseau, Internet) • Application locale sur PC • Accès réseau • Accès Internet - application Web • Accès Internet - PC à distance	• Ensemble PC personnel • Ensemble PC partagé (établissement, entreprise, site informatique, bibliothèque,..)	• Téléphone basique • Téléphone "simplifié" avec touches programmables • Téléphone adapté (reprogrammé, clavier modifié, .) • Téléphone évolué - photo, GPS, .. • PDA multifonctions	• Téléphone mobile personnel • Téléphone mobile commun • PDA multifonctions • Standard • Centre appel - équipement standard • Centre appel - équipement spécialisé (GPS, cartographie, imagerie, ..) • Centre appel – entreprise adaptée • Centre appel virtuel	• Espace personnelle (habitation, ..) • Pas de lieu dédié - dépend du porteur de téléphone • Lieu dédié (bureau, centre appel,)

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

Le tableau de configuration du service – fonctionnement du service

RESSOURCES DE BASE		APPEL SECOURS	INFORMATIONS LIEU	IDENTIFICATION LIEU	INTERVENTION	
Itinéraires	Téléphonie mobile				Intervenant	Type d'aide
• Sur papier • Sur téléphone mobile • Sur PDA	• Téléphone basique • Téléphone "simplifié" avec touches programmables • Téléphone adapté (reprogrammé, clavier modifié, ...) • Téléphone évolué - photo, GPS, .. • PDA multifonctions	• Procédure téléphonique normale • Procédure adaptée - à partir de fonctions standards • Procédure dédiée - téléphones spécialisés	• Oralement – seul • Oralement - aidé • Appareil photo incorporé/vidéo conférence • GPS • Passivement - émission tél portable	• Grâce à l'information orale - sans aide • Grâce à l'information orale - avec aide (Pages jaunes, ..) • Grâce à l'image téléphone mobile • Grâce au GPS • Grâce à l'opérateur téléphonique – triangulation	• Parent, ami • Educateur / personnel établissement • Personnel, opérateur du dispositif • Agent public (police, pompiers, personnel mairie, ..) • Prestataire (service de sécurité)	• Physiquement sur site • A distance - par instructions vocales • A distance - par téléchargement nouvel itinéraire

Tous les éléments de ces 2 tableaux sont détaillés ci-dessous

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

Quels choix avons-nous pour les différents éléments ?

MISE EN PLACE DU SERVICE

PERSONNEL

PERSONNEL - Gestion des appels

Ce sont les personnes qui reçoivent et qui traitent les appels.

Quelle que soit la solution retenue, il est impératif que les procédures soient clairement établies et que la personne déficiente intellectuelle sache qui elle doit appeler et est ceci sans aucune ambiguïté dans son esprit.

Il est préférable qu'il y ait un seul numéro à composer quels que soit la situation. Parfois ce n'est pas possible mais dans tous les cas on doit simplifier au maximum la tâche de la personne déficiente intellectuelle et faire en sorte qu'elle ait à sa disposition tout ce qui est nécessaire pour faire le choix.

Même lorsqu'il y a un seul numéro à composer il faut une solution de secours et un deuxième numéro qui peut être appelé dans le cas où le premier ne répond pas.

Il est préférable que ces personnes aient une expérience ou une formation à l'accueil des personnes déficientes intellectuelles. Leur rôle principal consiste à identifier la personne déficiente intellectuelle qui appelle, la rassurer, organiser l'intervention ou intervenir elles-mêmes.

Ce rôle est souvent assuré par des parents et des éducateurs aujourd'hui pour les personnes déficientes intellectuelles qui sont relativement autonomes et qui se déplacent seules.

Certains établissements, dans un souci d'assurer la sécurité des jeunes qu'ils accueillent, appellent les parents dans le cas où l'enfant ne se serait pas présenté à l'heure si à l'établissement.

Dans le cas d'un service d'assistance à distance ou il s'agit de personnes moins autonomes il est nécessaire d'assurer ce rôle de manière plus systématique et pour chacun des déplacements de la personne déficiente intellectuelle.

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un Service d'assistance à distance

Il est clair que lorsqu'il s'agit d'intervenir pour venir en aide à une personne déficiente intellectuelle on pense en priorité à ses proches (famille, amis, éducateurs,...).

Cette solution est toutefois contraignante car il faut mobiliser les mêmes personnes à chaque fois que la personne déficiente intellectuelle se déplace. Par conséquent, cette solution ne peut fonctionner que pour des déplacements essentiels et dans une certaine plage horaire s'il s'agit éducateurs.

Or, si l'on veut que la personne déficiente intellectuelle s'intègre autant que possible en milieu ordinaire il faut, entre autres, qu'elle soit plus libre dans ses déplacements, qu'elle devienne plus autonome et moins dépendante de ses proches.

Dans un souci de réussir l'insertion professionnelle de la personne déficiente intellectuelle il pourrait être souhaitable de séparer le contexte de l'entreprise de celui de l'établissement et la famille tout en prévoyant une articulation entre eux. En effet appeler le lieu de travail renforce l'idée de l'autonomie professionnelle.

- Parent, ami : de manière générale on souhaite que les appels soient gérés par un proche de la personne déficiente intellectuelle afin que cette dernière ait affaire à quelqu'un de connu. À la fois pour que la personne en difficulté se sente rassurée et également pour qu'elle soit mieux comprise par quelqu'un capable de décoder son langage.

La nécessité d'intervention par une personne proche de la personne déficiente intellectuelle lorsqu'il s'agit d'un enfant a également été évoqué pour des raisons juridiques.

- Educateur : l'éducateur ou un autre professionnel proche de la personne déficiente intellectuelle peut assurer cette fonction.

Dans d'autres établissements un éducateur de référence assure cette fonction avec un téléphone mobile ou au standard. Ce service est géré par le chef de service.

Dans le cadre de certaines formations c'est le formateur responsable de l'action, défini au départ, qui assure cette fonction.

Cette solution peut poser un problème si l'éducateur suit plusieurs personnes déficientes intellectuelles si il est amené à répondre à plusieurs appels simultanés.

- Permanence personnel établissement : l'intérêt d'une permanence assurée par le personnel de l'établissement est que l'on ne mobilise

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un Service d'assistance à distance

pas toutes les personnes concernées par les personnes déficientes intellectuelles en déplacement.

Par ailleurs il n'est pas nécessaire que les personnes qui assurent cette fonction soient les éducateurs ; il peut s'agir du personnel administratif qui également. Le personnel de permanence dans les services (SA VS, SISEP) et les travailleurs sociaux qui travaillent en dehors des établissements.

L'organisation la plus simple à mettre en œuvre est d'attribuer un téléphone mobile à cette fonction afin qu'il y ait un numéro unique d'urgence et que ce téléphone soit confié à la personne qui assure la permanence ou qui est d'astreinte.

Cette solution allie souplesse d'organisation et la gestion des appels par des personnes connues des personnes déficientes intellectuelles.

Toutefois dans la mesure où ce service n'est pas organisé actuellement il pourrait y avoir des problèmes d'organisation dans un premier temps.

- Personnel de l'opérateur du service : nous nous éloignons ici de l'entourage immédiat de la personne déficiente intellectuelle.

Cette option sera retenue principalement dans le cas de la mise en place du service par un opérateur de transport ou par une collectivité.

En effet certains opérateurs de transport ont déjà des centres d'appels d'assistance voyageurs en place. Ces structures avec une formation adéquate du personnel pourraient servir de support pour un service d'assistance à distance.

L'anonymat des opérateurs pourrait être compensé par une souplesse d'organisation qui permet un fonctionnement sur une plus grande période.

Il va de soi que le personnel doit être formé à l'accueil de personnes déficientes intellectuelles.

Il faut toutefois vérifier les conséquences juridiques lorsqu'un opérateur de transport intervient sur un appel qui provient en dehors de son réseau. En effet l'opérateur de transport est responsable de son réseau mais si il accepte de traiter les appels qui viennent en dehors de son réseau dans un souci d'assurer une continuité de service il ne faut pas qu'ils récupèrent des responsabilités qui ne lui incombent pas.

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un Service d'assistance à distance

- Prestataire (centre appels,...) : ce choix est à retenir dans le cas où l'opérateur du service ne dispose pas de personnel en interne si pour le faire fonctionner.

Il présente les mêmes avantages et les inconvénients que l'option précédente.

Il a toutefois pour avantage une mise en œuvre qui nécessite un investissement moins important dans la mesure où il s'appuie sur une structure qui dispose déjà du personnel, de l'organisation, de l'expérience et de l'équipement nécessaire.

Il permet également une mutualisation plus aisée de ressources en provenance de financeurs différentes et la mise en place d'un service sans territorialisation.

Mais tout comme dans le cas de l'option précédente il faut que le personnel soit formé à l'accueil de personnes déficientes intellectuelles. Il faut également s'assurer de la qualité de l'équipement.

Par ailleurs dans la mesure où il est peu probable que le personnel du centre d'appels intervienne lui-même il faut que des procédures soient bien établies pour gérer les suites à donner aux appels.

Passer par un centre d'appels pourrait également ouvrir des perspectives pour l'emploi de personnes handicapées si le centre fait partie d'une entreprise adaptée.

Confier cette tâche à un centre d'appels permet également d'envisager des services à valeur ajoutée à proposer aux voyageurs déficients intellectuels à savoir les travaux en cours, les travaux prévus, les perturbations etc. D'autres services pourraient provenir d'une personnalisation des services et une connaissance des voyageurs (enregistrement de parcours habituel pour faciliter le téléguidage etc.)

PERSONNEL - Gestion des interventions

Ce sont les personnes qui interviennent directement pour secourir la personne déficiente intellectuelle en difficulté.

Il pourrait s'agir des mêmes personnes qui reçoivent les appels. D'ailleurs ce sera le cas en général lorsque c'est la famille ou l'établissement qui met en place le service d'assistance.

Ces personnes ont l'avantage de connaître la personne déficiente intellectuelle et de savoir comment se comporter vis-à-vis d'elle.

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un Service d'assistance à distance

Mais lorsqu'il s'agit de personnes qui ne sont pas connues par la personne déficiente intellectuelle il faut que celle-ci soit formée à la tâche et qu'une procédure soit mise en place pour que la personne déficiente intellectuelle puisse l'identifier comme quelqu'un de confiance et qu'elle ne parte pas avec n'importe qui.

Ce sont les associations qui pourraient assurer cette formation et mettre en place les procédures d'intervention pour les intervenants. Si

Quelle que soit la solution retenue il faut prévoir un fonctionnement en cascade afin d'éviter tout dysfonctionnement. Il peut s'agir donc en priorité de faire appel à la famille ou le personnel de l'établissement, ensuite le personnel de l'opérateur et enfin l'agent public.

- Parent, ami / Educateur : ce sont bien entendu les personnes de choix pour intervenir auprès de la personne déficiente intellectuelle en difficulté.

En effet, avoir affaire à quelqu'un qui lui est connu rassurerait la personne déficiente intellectuelle. Par ailleurs la personne qui intervient saura quoi faire en pareille situation.

Dissocier la gestion de l'appel de la gestion de l'intervention est intéressant car cela permet une organisation plus souple où ces intervenants ne sont pas bloqués pendant tout le déplacement de la personne déficiente intellectuelle mais peuvent être appelés en cas de problème.

On pourrait également dans ce cas faire appel à la personne la plus appropriée en fonction de la gravité de la situation.

- Personnel établissement : les interventions assurées par le personnel établissement offrent plus de souplesse dans l'organisation du service car on pourrait faire intervenir les personnes en fonction de la disponibilité.

Certaines structures ont déjà mises en place une organisation pour assurer des interventions en cas de besoin. À titre d'exemple, des établissements du Nord assurent une permanence par un personnel spécialisé jusqu'à 20h00 avec la possibilité d'extension.

- Personnel, opérateur du dispositif : selon l'opérateur du dispositif se seront des personnes différentes qui interviendront auprès de la personne déficiente intellectuelle.

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un Service d'assistance à distance

Toutefois, il sera opportun de dispenser une formation auprès de toutes les personnes qui pourraient être amenées à être en contact avec des personnes déficientes intellectuelles enfin qu'elle soit en mesure de voir si elles sont en difficulté et être capable d'intervenir ou tout au moins contacter les personnes concernées.

Chez l'opérateur de transport il s'agirait des contrôleurs, les machinistes, les guichetiers etc.

Certains opérateurs de transport ont confié cette tâche au personnel à la disposition des voyageurs tels les agents de prévention et des agents de médiation. Ces personnes sont formées par les associations et travaillent en liaison avec elle.

- Agent public (police, pompiers, personnel mairie,...) : pour beaucoup intervenir auprès d'une personne déficiente intellectuelle en difficulté n'est pas réellement de leur ressort. Faire intervenir un agent public à ceci pour inconvénient que la personne qui intervient n'est pas connue de la personne déficiente intellectuelle. Par ailleurs, ce n'est pas sûr que ces personnes soient formées pour intervenir auprès des personnes déficientes intellectuelles. C'est pourquoi leur intervention n'est souvent envisagée qu'en cas d'urgence. Toutefois, on pourrait envisager une formation adéquate pour ses personnes et des procédures afin qu'elles interviennent correctement.

Certains opérateurs de transport ont mis en place des services d'information à destination des voyageurs sous forme de centres d'appels mais non pas le personnel nécessaire pour les interventions. Ils sont donc amenés à prévenir la famille ou la police en cas de problème. Des procédures identifiées d'avance permettraient de faire intervenir la personne qui est le mieux placé vis-à-vis de la personne déficiente intellectuelle.

- Prestataire (service de sécurité, ...) : pour beaucoup l'intervention par un prestataire a les mêmes inconvénients que l'intervention par des agents publics mais en plus aiguë.

Toutefois, des prestataires formés, avec des procédures bien établies pourrait assurer ses interventions.

Un prestataire avec du personnel local peut tout à fait être présenté aux personnes auprès de qui il serait amené à intervenir.

L'intérêt de passer par un prestataire est la simplicité de la mise en place du service et la flexibilité de son organisation.

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un Service d'assistance à distance

La vérification de l'identité des intervenants par la personne déficiente intellectuelle est un élément primordial pour assurer sa sécurité. En outre, une procédure efficace permet d'élargir le nombre de personnes capables d'intervenir. Ainsi, les taxis qui assurent aujourd'hui le déplacement de personnes handicapées pourront également être envoyés pour rechercher une personne déficiente intellectuelle en difficulté. Si

Certaines structures mises en place pour apporter de l'information et de l'assistance aux personnes handicapées en déplacement disposent déjà de moyens importants qui peuvent être adaptés aux personnes déficientes intellectuelles. C'est le cas du service Infomobi du STIF (Syndicat des transporteurs d'Île-de-France). Infomobi dispose de ses propres ressources, un personnel ayant suivi une formation spécifique, un centre d'appels ouverts en même temps que le transport, des outils pour consolider l'information et développer des interfaces pour la diffuser sous format pertinent. Ils sont donc capables de fournir des informations détaillées pour la préparation d'un déplacement et en cas de perturbation anticiper une route alternative et communiquer cette information aux voyageurs.

EQUIPEMENT

A part le volet installation site cette section concerne principalement les familles et les établissements qui souhaitent utiliser Pictomedia Access et qui seront amenés à prendre en charge tous les aspects de sa mise en œuvre : la création des itinéraires, la préparation de la personne déficiente intellectuelle et le service d'assistance à distance.

Une famille pourrait également profiter de ce projet d'autonomie de déplacement de la personne déficiente intellectuelle pour faire l'acquisition de l'équipement et utiliser l'ordinateur pour développer d'autres activités pour la personne handicapée.

L'établissement ou l'association pourrait accompagner la famille dans la mise en place de ce projet d'autonomie et l'aider à mettre en œuvre l'utilisation de l'équipement.

Il pourrait également concerner une entreprise du milieu ordinaire ou une entreprise adaptée qui s'en sert pour développer l'autonomie de ces travailleurs handicapés dans le cadre d'un projet d'autonomie, d'une embauche ou d'un maintien dans l'emploi.

Cette section couvre les ressources informatiques nécessaires pour la création des itinéraires pictographiques et l'équipement en téléphonie mobile et fixe.

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

EQUIPEMENT - Pictomédia Access

Le logiciel Pictomedia Access est conçu pour faciliter la création d'itinéraires.

Il contient les pictogrammes de base nécessaires à la traduction de tout trajet en images. Le cas échéant, il contient également les pictogrammes propres aux différents réseaux de transport (numéros de ligne, les noms des arrêts, équipements spécifiques, ...).

L'utilisateur a également de possibilités d'ajouter ses propres pictogrammes et images (photos de repères géographiques par exemple).

Les itinéraires sont créés à partir de tronçons de parcours. Ces tronçons sont créés au fur et à mesure par l'utilisateur et sauvegardés. Ils peuvent donc être utilisés pour créer de nouveaux itinéraires.

- Logiciel individuel (personnel, établissement, entreprise,...) : la famille, l'établissement ou l'entreprise fait l'acquisition de logiciel Pictomedia Access et il l'a à sa disposition pour créer de nouveaux itinéraires, pour modifier d'itinéraire existantes ou pour imprimer des itinéraires sauvegardés.
- Logiciel partagé (site informatique, bibliothèque, réseau, Internet) : faire l'acquisition du logiciel Pictomedia Access pour créer un nombre faible itinéraire ne se justifie pas à condition de pouvoir y accéder soit dans un établissement ou dans un lieu public telle une mairie, si une bibliothèque etc., si ce qui signifie que c'est un établissement où la collectivité qui en fait l'acquisition.

Les alternatives ci-dessous donnent une idée des différents modes d'accès au logiciel qui. La possibilité d'opter pour l'une ou l'autre dépend bien entendu de l'offre de l'éditeur. À ce jour seule l'application locale sur PC est en cours de développement. Toutefois, des technologies existantes permettent de mettre en œuvre un accès distant au logiciel.

- Application locale sur PC : le logiciel est installé sur l'ordinateur de l'utilisateur.
- Accès réseau : le logiciel est installé sur le serveur du réseau de l'établissement ou de la structure et les utilisateurs y accèdent à partir de leur poste. Les structures qui ont installé un réseau Citrix ou équivalent pourront mettre en place cette solution. Si
- Accès Internet - application Web : le logiciel est conçu et développé pour être accessible via un navigateur Internet (Internet Explorer, Firefox, ...). Cette version sera développée ultérieurement.

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

- Accès Internet - PC à distance : cette option ne nécessite pas le développement d'une version spécifique mais la mise en oeuvre d'une solution technologique qui permet à un utilisateur d'accéder à un ordinateur à distance et utiliser un logiciel installé sur cet ordinateur. Il existe des solutions techniques pour cela.

EQUIPEMENT - Matériel informatique

- Ensemble PC personnel : il s'agit d'utiliser le matériel informatique existant ou en fait l'acquisition pour faire fonctionner le logiciel Pictomedia Access.
- Ensemble PC partagé (établissement, entreprise, site informatique, bibliothèque,..) : il s'agit d'avoir accès à un ordinateur sur lequel le logiciel Pictomedia Access est installé afin de créer des itinéraires pictographiques.

EQUIPEMENT - Téléphonie mobile

Il s'agit

- Téléphone basique :
- Téléphone "simplifié" avec touches programmables
- Téléphone adapté (reprogrammé, clavier modifié, ..)
- Téléphone évolué - photo, GPS, ..
- PDA multifonctions

EQUIPEMENT - Installation site

- Téléphone mobile personnel
- Téléphone mobile commun
- PDA multifonctions
- Standard
- Centre appel - équipement standard
- Centre appel - équipement spécialisé (GPS, cartographie, imagerie, ..)
- Centre appel – entreprise adaptée
- Centre appel virtuel

LOCAUX

- Espace personnel (habitation, ..)
- Pas de lieu dédié - dépend du porteur de téléphone
- Lieu dédié (bureau, centre appel,)

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

FONCTIONNEMENT DU SERVICE

RESSOURCES DE BASE - Itinéraires

- Sur papier
- Sur téléphone mobile
- Sur PDA

RESSOURCES DE BASE - Téléphonie mobile

- Téléphone basique
- Téléphone "simplifié" avec touches programmables
- Téléphone adapté (reprogrammé, clavier modifié, ...)
- Téléphone évolué - photo, GPS, ..
- PDA multifonctions

APPEL SECOURS

- Procédure téléphonique normale
- Procédure adaptée - à partir de fonctions standards
- Procédure dédiée - téléphones spécialisés

INFORMATIONS LIEU

- Oralement – seul
- Oralement - aidé
- Appareil photo incorporé/vidéo conférence
- GPS
- Passivement - émission tél portable

IDENTIFICATION LIEU

- Grâce à l'information orale - sans aide
- Grâce à l'information orale - avec aide (Pages jaunes, ..)
- Grâce à l'image téléphone mobile
- Grâce au GPS
- Grâce à l'opérateur téléphonique – triangulation

INTERVENTION - Type d'aide

- Physiquement sur site
- A distance - par instructions vocales
- A distance - par téléchargement nouvel itinéraire

INTERVENTION - Intervenant

- Parent, ami
- Educateur / personnel établissement
- Personnel, opérateur du dispositif
- Agent public (police, pompiers, personnel mairie, ..)

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un Service d'assistance à distance

- Prestataire (service de sécurité)

Où trouver les outils adaptés ?

Il est difficile de trouver des outils adaptés pour les personnes déficientes intellectuelles car ce service n'existe pas encore. Cherchez plutôt dans les offres pour les seniors.

Qu'en est-il de la responsabilité juridique ?

La situation juridique est à étudier de près dans le cas où le service sera assuré et où les personnes qui interviennent ne sont pas de la famille, des proches, des éducateurs de la personne déficiente intellectuelle.

Certains établissements ont également engagé une réflexion pour déterminer à qui incombe la responsabilité de la personne déficiente intellectuelle lors de ses déplacements entre différents sites : maison, établissement, entreprise. Si

bonjour bonjour Monsieur si si si si

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

Système Pictomédia

Qu'est-ce que le système Pictomédia ?

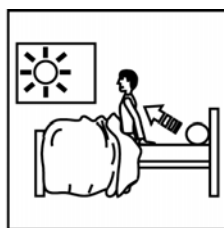
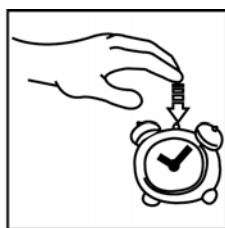
Pictomédia est un système de communication visuelle basé sur l'usage de pictogrammes.

Il permet la traduction en images des situations de la vie professionnelle, sociale et personnelle de l'utilisateur.

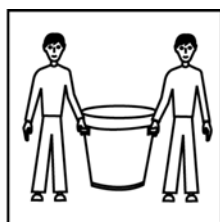
Pictomédia est destiné à des personnes ayant de difficultés de lecture et de compréhension.

Il permet également la création d'outils de communication, de formation, de développement d'autonomie, ...

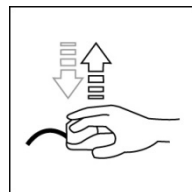
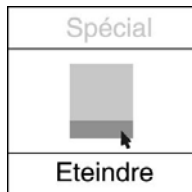
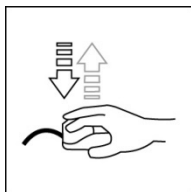
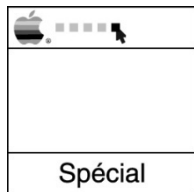
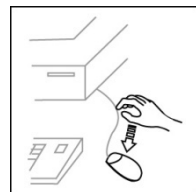
Extraits de documents pictographiques :



Le matin au réveil



Cueillette de fruits

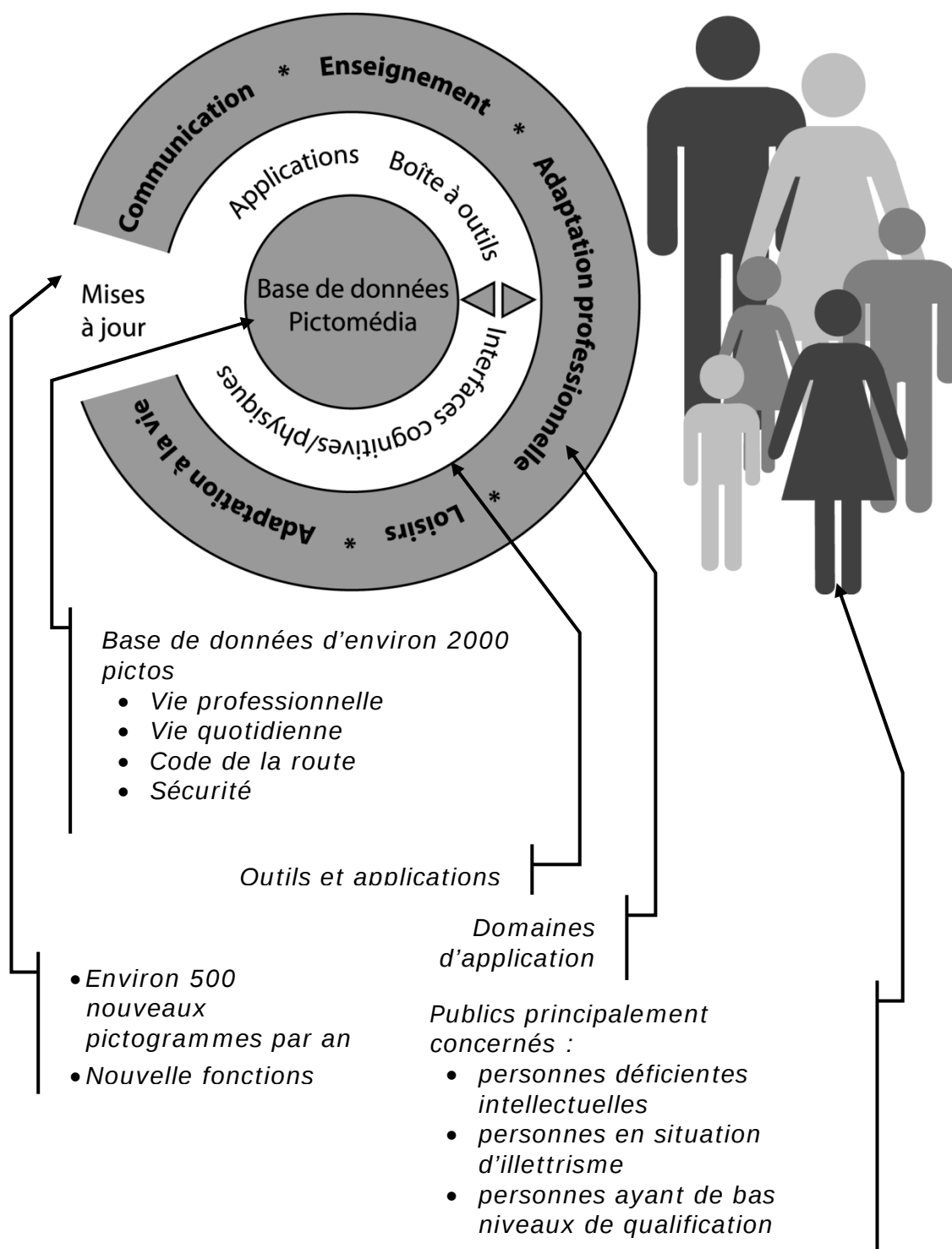


Eteindre un Macintosh

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

SCHEMA PICTOMEDIA



Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

Quels sont les outils Pictomédia ?

Pictomédia Scribe - "traitement de textes" pour pictogrammes

Pictomédia Imagier - classeur de pictogrammes

Pictomédia "non-lecteur" - écriture pictographique pour non-lecteurs*

Pictomédia CFAS - méthode pédagogique adaptée aux apprentis
déficients intellectuels*

Pictomédia FLE - apprentissage du français langue étrangère

Pictomédia Lire - apprentissage de la lecture

Pictomédia Ecrire - apprentissage de l'écriture*

Pictomédia Access - l'autonomie de déplacement pour personnes
déficientes intellectuelles*

Pictomédia iAccess - accessibilité Internet et outils informatiques*

* en cours de développement

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

Les évolutions du guide

L'objectif de ce guide est d'être source d'information et lieu d'échanges à destination de tous ceux qui sont concernés par la mise en place de services de d'assistance à distance.

Il est prévu pour évoluer avec le temps en se nourrissant de la contribution des lecteurs et le retour d'expérience de ceux qui mettent en place des services d'assistance à distance.

Le volet échange sera plus efficace lorsque ce guide sera accessible en ligne.

N'hésitez donc pas à nous faire part de vos remarques, de vos critiques, de vos suggestions.

Ma question ne figure pas au sommaire

Ce constat recouvre deux situations distinctes :

La première est un problème d'organisation : l'information figure dans le guide mais elle n'est pas bien identifiée et, par conséquent, n'est pas facilement accessible.

Le deuxième est un problème de contenu : l'information ne figure pas dans le guide.

Dans les deux cas nous vous demandons de bien vouloir signaler ce problème et nous nous en occuperons.

J'ai des compléments d'information à vous proposer

Si vous avez des informations qui pourraient enrichir le contenu de ce guide n'hésitez pas à nous les envoyer. Nous les intégrerons dans les versions suivantes du guide.

J'ai des retours d'expérience à vous communiquer

Votre expérience sera précieuse pour d'autres qui souhaitent mettre en place des services d'assistance à distance.

Elle permettra également d'affiner le contenu du guide.

Indiquez-nous également si vous seriez d'accord pour que l'on vous contacte pour des renseignements ou des conseils.

Je voudrais contacter des personnes ayant mis en place un service d'assistance

Si vous souhaitez contacter des personnes ayant mis en place le service d'assistance à distance faites nous en part.

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

Nous vous communiquerons les coordonnées de ceux qui ont accepté
d'être contacté

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

Annexes

Téléphones mobiles adaptés

Les informations concernant les appareils présentés ci-dessous proviennent du site du fabricant ou de son distributeur.

Il n'y a pas de téléphones mobiles conçus pour des personnes déficientes intellectuelles. Il a donc fallu chercher des appareils destinés à d'autres populations ayant des difficultés similaires, à savoir les enfants et les seniors.

Toutefois la campagne menée contre les téléphones mobiles pour les enfants a poussé les distributeurs à retirer ces produits de la vente.

Restent les appareils destinés aux seniors !

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

Modèle	Easy 5 Téléphone portable GSM
Photo	
Description	Ne cherchez pas l'écran de ce téléphone, il n'y en a pas. Quant au clavier, il se limite à cinq touches numérotées de 1 à 5. L'idée du constructeur est simple : chaque touche numérotée correspond à un numéro de téléphone que vous devez avoir préalablement sélectionné et enregistré dans votre carte SIM.
Caractéristiques	5 Numéros présélectionnés avec rappel direct Utilisation simplifiée Grandes touches lumineuses Fonction Vibreur et sonneries polyphoniques au choix Fonction main-libre- Kit piéton- Tour de cou- Matériau résistant 3 couleurs au choix: Noir – Bleu – Bordeaux GSM Bi- Bande 900/DCS 1800- Poids: 60 gr- Dimension: 87 mm x 53 mm x 22 mm Autonomie en stand-by: 60-100 heures- Autonomie en conversation: 2-3 heures Easy 5 est compatible avec tous les réseaux de téléphonie mobile belges (Proximus, Mobistar et Base) , français (Orange, SFR, Bouyge Telecom) et luxembourgeois (Vox, Tango, Luxgsm, Mobilux et CMD)
Prix	PRIX SPECIAL INTERNET : 99,00 €
Site consulté	http://www.bctech.fr/telephonie/easy5.html
Fiche établie le	21 octobre 2008

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

Modèle	EASY USE
Photo	
Description	Ce téléphone portable GSM à grosses touches est facile d'utilisation. Il est compatible avec tous les opérateurs (abonnement ou carte prépayée). Les grosses touches du téléphone portable GSM EasyUse facilitent sa manipulation. L'écran est lumineux pour une meilleure visibilité même de nuit. Vous pouvez rentrer en mémoire 4 numéros pour appel direct. Le téléphone portable GSM EasyUse est très fin, pour pouvoir le transporter partout. Le téléphone portable GSM EasyUse est facile d'utilisation. Vous naviguez simplement dans votre répertoire grâce aux deux touches (Haut et Bas) sur le côté du téléphone. Ce téléphone portable est également équipé d'un vibreur pour vous avertir d'un appel. Le téléphone portable GSM Easy Use est livré avec un écouteur "kit piéton" pour téléphoner les mains libres. Le téléphone EasyUse est compatible avec tous les opérateurs. Il vous suffit de vous procurer une carte SIM (avec abonnement ou carte prépayée) auprès de l'opérateur téléphonique de votre choix. Une housse de protection est disponible en option
Caractéristiques	• Compatible avec tous les opérateurs (abonnement ou carte prépayée) • Fonction main Libre : Haut parleur. • Kit piéton. • Grosses touches : 1,4 x 1,2 cm. • Pavé numérique lumineux. • 4 mémoires à appel direct. • Répertoire de 50 numéros. • 16 sonneries polyphoniques.

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

	• Volume réglable. • Vibreur. • Verrouillage du clavier. • Autonomie en veille : 160 heures. • Autonomie en conversation : 140 minutes. • Batterie : 700 mAh Li. • Poids (batterie incluse) : 111 grammes. • Dimensions : 135 x 58 x 16 mm. • Garantie : 1 an.
Prix	121.00 €
Site consulté	http://www.bctech.fr/telephonie/easy5.html
Fiche établie le	21 octobre 2008

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

Services de télé assistance

Il n'existe pas encore de services de téléassistance destinés aux personnes déficientes intellectuelles en déplacement.

Toutefois, il existe des services destinés aux seniors y compris ceux qui ont des problèmes d'orientation. Certains de ces services emploient des psychologues.

Ils pourraient éventuellement être adaptés aux besoins de personnes déficientes intellectuelles.

Les 3 services présentés ci-dessous ont été contactés. Ils sont d'accord pour étudier la prise en charge des appels de personnes déficientes intellectuelles. Il faut toutefois bien expliciter les besoins et établir une procédure d'accueil et d'intervention.

Adresses sites Internet :

<http://www.baziletelecom.fr>

<http://teleassistance.orange.fr>

<http://www.homveil.fr>

ET SI LA TÉLÉPHONIE MOBILE DEVENAIT FACILE ?



 **DÉMO**



ACTUALITÉS

- Bazile Telecom a été agréée société de service à la personne => 50% du coût du service pourra être déduit des impôts
- Bazile est disponible à la boutique Célyatis, Paris, 11 (Métro Bastille)

➕ BESOIN D'INFOS, DE CONSEILS ?   0 811 05 80 84 

 contact@bazile.fr

 **N°Azur 0 811 05 80 84**
PRIX APPEL LOCAL

[Qui sommes nous ?](#) | [Ils parlent de Bazile](#) | [Contactez-nous](#) | [Revendeurs](#) | [Espace clients](#)

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance



[ACCUEIL](#) | [LE MOBILE](#) | [LE SERVICE](#) | [LA SÉCURITÉ](#) | [TÉMOIGNAGES](#) | [OÙ TROUVER BAZILE ?](#) | [LA BOUTIQUE](#)

UN TÉLÉPHONE PORTABLE... AVEC UN SEUL BOUTON



Bazile, le mobile facile
Bazile Telecom vous propose LA solution de communication facile.

Pour appeler avec le téléphone Bazile rien de plus simple :

- ✓ En appuyant sur le bouton, vous êtes mis en relation avec une opératrice qui vous transfère vers tous vos correspondants.

Exemple :

"Bazile Telecom, Bonjour"

"Bonjour, je voudrais parler à ma fille"

"Très bien je vous mets en relation"

- ✓ En option, la reconnaissance vocale vous permet de contacter certains de vos contacts en prononçant simplement leur nom.

Pour recevoir un appel :

- ✓ Le téléphone Bazile sonne, il suffit d'appuyer sur le bouton pour décrocher et converser avec la personne.



Le téléphone Bazile est un téléphone mobile, il vous accompagne dans tous vos déplacements. C'est la solution idéale pour rester indépendant et pouvoir être en contact avec vos proches où que vous soyez.

[BESOIN D'INFOS, DE CONSEILS ?](#)  [0 811 05 80 84](tel:0811058084)  contact@bazile.fr

[N°Azur 0 811 05 80 84](#) PRIX APPEL LOCAL

Qui sommes nous ? | Ils parlent de Bazile | Contactez-nous | Revendeurs | Espace clients

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance



The screenshot displays the Bazile Telecom website with a blue background. At the top left is the 'bazile telecom' logo. A navigation bar contains links: ACCUEIL, LE MOBILE, LE SERVICE (highlighted), LA SÉCURITÉ, TÉMOIGNAGES, OÙ TROUVER BAZILE ?, and LA BOUTIQUE. The main heading reads 'UN SERVICE DE QUALITÉ... DISPONIBLE 24H/24H ET 7J/7J'. On the left is a large image of an elderly woman wearing a straw hat and sunglasses, smiling. To her right is a white box with the text: 'Bazile, le service 24h/24 et 7j/7', 'Un service de qualité vous accompagne en toutes circonstances...', and three bullet points with checkmarks describing the service's benefits. To the right of this box is a smaller image of a female operator wearing a headset, with text below it stating: 'Un centre d'appel de qualité situé en France. Des opératrices formées chez Bazile.' At the bottom left is a 'DÉMO' button with a star icon. The bottom right features contact information: 'BESOIN D'INFOS, DE CONSEILS ?' followed by a phone icon, the number '0 811 05 80 84', a WhatsApp icon, and an email icon with 'contact@bazile.fr'. A footer bar at the very bottom includes the 'N°Azur 0 811 05 80 84' with 'PRIX APPEL LOCAL' below it, and a series of links: 'Qui sommes nous ? | Ils parlent de Bazile | Contactez-nous | Revendeurs | Espace clients'.

bazile telecom

ACCUEIL | LE MOBILE | **LE SERVICE** | LA SÉCURITÉ | TÉMOIGNAGES | OÙ TROUVER BAZILE ? | LA BOUTIQUE

UN SERVICE DE QUALITÉ... DISPONIBLE 24H/24H ET 7J/7J

Bazile, le service 24h/24 et 7j/7
Un service de qualité vous accompagne en toutes circonstances...

- ✓ Au quotidien, une opératrice est là pour répondre à vos attentes.
- Vous voulez parler à l'un de vos contacts, l'opératrice vous met en relation en quelques secondes.
- Vous cherchez un numéro, un restaurant, un médecin, l'opératrice vous met en relation directement.
- Un problème avec votre téléphone, l'opératrice vous aide et vous explique.
- ✓ **Les opératrices sont là pour vous simplifier la vie... profitez en !**

Un centre d'appel de qualité situé en France. Des opératrices formées chez Bazile.

DÉMO

BESOIN D'INFOS, DE CONSEILS ? ☎ **0 811 05 80 84** 📞 contact@bazile.fr

N°Azur 0 811 05 80 84
PRIX APPEL LOCAL

Qui sommes nous ? | Ils parlent de Bazile | Contactez-nous | Revendeurs | Espace clients

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

HOMVEIL: TELEASSISTANCE MEDICALISÉE pour seniors, personnes âgées, handicapées, seules, ...

<http://www.homveil.fr/index2.php>



[Accueil](#) | [Qui sommes-nous ?](#) | [Votre abonnement de A à Z](#) | [Témoignages](#) | [Homveil en France](#) | [Recevoir une documentation](#) | [Revue de presse](#) | [Nous contacter](#) | [Homveil recrute](#) | [Aidons les seniors](#) | [Espace Presse/Média](#)

[Téléassistance à domicile](#) | [Géolocalisation](#)

Toutes les solutions de téléassistance pour répondre aux nouveaux besoins des seniors !
A chaque senior son service de téléassistance Homveil ! En fonction du degré d'autonomie et de dépendance de la personne, il existe toujours une solution de téléassistance adaptée, pour le domicile ou pour l'extérieur. Une véritable garantie d'indépendance et de sérénité pour l'utilisateur ainsi que pour toute sa famille.



TÉLÉASSISTANCE À DOMICILE

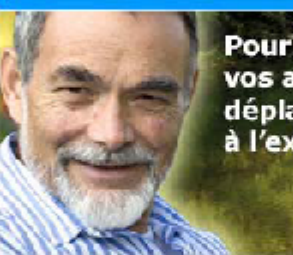


Pour rester chez vous en toute sérénité

Aujourd'hui, mieux vivre chez soi en toute sécurité et sérénité est un souhait légitime surtout pour les personnes seules, isolées, ou fragilisées.

[découvrez nos services](#)

GÉOLOCALISATION ET TÉLÉSECOURS



Pour sécuriser vos activités et déplacements à l'extérieur

Aujourd'hui, profiter de son temps libre et de ses sorties en toute sérénité est possible. En cas de problème, vous êtes immédiatement localisés et secourus, où que vous soyez.

[découvrez nos services](#)

[Mentions légales](#)

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

HOMVEIL: TELEASSISTANCE MEDICALISÉE pour seniors, personnes âgées, handicapées, seules, ...

<http://www.homveil.fr/pages/geoloc.php>



[Accueil](#) | [Qui sommes-nous ?](#) | [Votre abonnement de A à Z](#) | [Témoignages](#) | [Homveil en France](#) | [Recevoir une documentation](#) | [Revue de presse](#) | [Nous contacter](#) | [Homveil recrute](#) | [Aidons les seniors](#) | [Espace Presse/Média](#)

[Téléassistance à domicile](#) | [Géolocalisation](#)

[Produits](#) > [GÉOVEIL](#) | [GÉOVEIL +](#) | [GÉOTEL](#) | [GÉOTEL +](#)

L'opérateur identifie, rassure M.Dupond...



GÉOVEIL
Localisable en toutes circonstances !
Votre abonnement de télésecours et géolocalisation pour vos activités extérieures



découvrez le GÉOVEIL

GÉOVEIL +
Localisable en toutes circonstances !
Votre abonnement de télésecours et géolocalisation pour vos activités extérieures. Inclus la fonction "perte de verticalité"



découvrez le GÉOVEIL +

GÉOTEL
La plus haute protection !
Votre abonnement combiné télésecours-géolocalisation téléphonie mobile



découvrez le GÉOTEL

GÉOTEL +
La plus haute protection !
Votre abonnement combiné télésecours-géolocalisation téléphonie mobile. Inclus la fonction "perte de verticalité"



découvrez le GÉOTEL +

[Mentions légales](#)

© n
1 sur 1

21/10/2008 11:00

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

HOMVEIL: TELEASSISTANCE MEDICALISÉE pour seniors, personnes âgées, handicapées, seules, ...

<http://www.homveil.fr/pages/produits/geoveil-plus.php>



[Accueil](#) | [Qui sommes-nous ?](#) | [Votre abonnement de A à Z](#) | [Témoignages](#) | [Homveil en France](#) | [Recevoir une documentation](#) | [Revue de presse](#) | [Nous contacter](#) | [Homveil recrute](#) | [Aidons les seniors](#) | [Espace Presse/Média](#)

[Téléassistance à domicile](#) | [Géolocalisation](#)

[Produits > GEOVEIL](#) | [GEOVEIL +](#) | [GEOTEL](#) | [GEOTEL +](#)

**Profitez de vos sorties en toute sécurité.
En cas de problème, vous êtes immédiatement localisé
et pouvez recevoir ou émettre des appels !**



GEOVEIL +

Localisable en toutes circonstances !



Fonctions

Dispositif d'alerte SOS
Géolocalisation (envoi du positionnement)
Téléphone mobile GSM
Emission > 2 numéros + touche SOS
Réception > Tous les appels
Poids > 80 g
Dimensions > 91 x 44 x 19 mm
Autonomie (conversation) > 4h
Dati (professionnel)

- **Un appareil de télésecours et de géolocalisation**
En cas de problème, vous appuyez sur le bouton rouge du GEOVEIL pour prévenir la Centrale de Télésecours. Une liaison téléphonique est alors établie et vous pouvez communiquer directement.
- **Si vous ne pouvez pas parler, vous êtes de toute façon localisé par la Centrale de Télésecours n'importe où dans le monde !**
- **En cas de chute, l'alarme peut être déclenchée automatiquement**
Le GEOVEIL+ intègre la fonction « **perte de verticalité** » qu'il vous suffit d'activer. Ainsi, en cas de chute, si vous ne pouvez déclencher vous-même l'alarme, le GEOVEIL+ le fait à votre place : la Centrale de Télésecours est alors automatiquement prévenue.
- **Sur votre demande, l'initiative de l'appel peut aussi être prise par la Centrale de Télésecours**
S'il ne vous est pas possible d'appuyer sur le bouton rouge d'alerte, votre sécurité reste assurée. La Centrale de Télésecours peut à tout moment vous localiser en envoyant un signal à votre GEOVEIL qui retourne automatiquement un message de positionnement.

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

HOMVEIL: TELEASSISTANCE MEDICALISÉE pour seniors, personnes âgées, handicapées, seules, ...

<http://www.homveil.fr/pages/produits/geotel.php>



[Accueil](#) | [Qui sommes-nous ?](#) | [Votre abonnement de A à Z](#) | [Témoignages](#) | [Homveil en France](#) | [Recevoir une documentation](#) | [Revue de presse](#) | [Nous contacter](#) | [Homveil recrute](#) | [Aidons les seniors](#) | [Espace Presse/Média](#)

[Téléassistance à domicile](#) | [Géolocalisation](#)

Produits > [GEOVEIL](#) | [GEOVEIL +](#) | [GEOTEL](#) | [GEOTEL +](#)

**Profitez de vos sorties en toute sécurité.
En cas de problème, vous êtes immédiatement localisé
et pouvez recevoir ou émettre des appels !**



GÉOTEL

Localisable en toutes circonstances !



Fonctions

Dispositif d'alerte SOS
Géolocalisation (envoi du positionnement)
Téléphone mobile GSM
Emission > carnet d'adresse illimité + touche SOS
Réception > Tous les appels
Poids > 160 g
Dimensions > 139 x 66 x 24,8 mm
Autonomie (conversation) > 5h
Dati (professionnel)

C'est l'appareil le plus avancé et le plus complet qui soit !

- **Tout pour votre sécurité : dispositif d'alerte + géolocalisation + téléphonie mobile !**
Ce dispositif d'alarme et de géolocalisation est comparable à celui du GEOVEIL mais en plus, le GEOTEL est **un authentique téléphone mobile**, avec toutes les fonctionnalités des téléphones GSM habituels. Avec lui, vous pouvez contacter n'importe quelle personne, pour votre confort ou votre sécurité.
- **La facilité d'utilisation en plus !**
Le GEOTEL est équipé de touches largement dimensionnées. Vous pouvez ainsi appeler votre interlocuteur par un simple contact du doigt sur sa photo. Plus la peine de composer le numéro ou de lire le nom à l'écran. Pour vos conversations, vous bénéficiez aussi d'une forte amplification en mode main libre.

Très complet, le GEOTEL est proposé avec tous ses accessoires.

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

HOMVEIL: TELEASSISTANCE MEDICALISÉE pour seniors, personnes âgées, handicapées, seules, ...

<http://www.homveil.fr/pages/produits/geotel-plus.php>



[Accueil](#) | [Qui sommes-nous ?](#) | [Votre abonnement de A à Z](#) | [Témoignages](#) | [Homveil en France](#) | [Recevoir une documentation](#) | [Revue de presse](#) | [Nous contacter](#) | [Homveil recrute](#) | [Aidons les seniors](#) | [Espace Presse/Média](#)

[Téléassistance à domicile](#) | [Géolocalisation](#)

Produits > [GEOVEIL](#) | [GEOVEIL +](#) | [GEOTEL](#) | [GEOTEL +](#)

**Profitez de vos sorties en toute sécurité.
En cas de problème, vous êtes immédiatement localisé
et pouvez recevoir ou émettre des appels !**



GÉOTEL +

Localisable en toutes circonstances !



Fonctions

Dispositif d'alerte SOS
Géolocalisation (envoi du positionnement)
Téléphone mobile GSM
Emission > carnet d'adresse illimité + touche SOS
Réception > Tous les appels
Poids > 160 g
Dimensions > 139 x 66 x 24,8 mm
Autonomie (conversation) > 5h
Dati (professionnel)

C'est l'appareil le plus avancé et le plus complet qui soit !

- **Tout pour votre sécurité : dispositif d'alerte + géolocalisation + téléphonie mobile !**
Ce dispositif d'alarme et de géolocalisation est comparable à celui du GEOVEIL mais en plus, le GEOTEL est **un authentique téléphone mobile**, avec toutes les fonctionnalités des téléphones GSM habituels. Avec lui, vous pouvez contacter n'importe quelle personne, pour votre confort ou votre sécurité.
- **La facilité d'utilisation en plus !**
Le GEOTEL est équipé de touches largement dimensionnées. Vous pouvez ainsi appeler votre interlocuteur par un simple contact du doigt sur sa photo. Plus la peine de composer le numéro ou de lire le nom à l'écran. Pour vos conversations, vous bénéficiez aussi d'une forte amplification en mode main libre.

Très complet, le GEOTEL est proposé avec tous ses accessoires.

- **En cas de chute, l'alarme peut être déclenchée automatiquement**
Le GEOTEL+ intègre la fonction « **perte de verticalité** » qu'il vous

Guide de la mise en place d'un Service d'assistance à distance

http://www.orange.fr/bin/frame.cgi?v=http%3A//mobile.orange.fr/content/ge/high/v2_offre_boutique/o...

© n
1 sur 1

21/10/2008 11:20

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un Service d'assistance à distance

Orange - Mobile - Téléassistance - présentation

http://mobile.orange.fr/content/ge/high/v2_offre_boutique/offre/teleassistance/services.html

boutique

particuliers

professionnels

internet

mobile

fixe

accessoires

la fibre

promotions

nouveautés

bienvenue sur la boutique mobile Orange

les téléphones mobiles

les offres mobiles

les options

les promotions

clé 3G+ : internet everywhere

avantage -26 ans

Unik

les offres autonomie

les services mobiles

préférer Orange

la couverture

à l'étranger

documentation et tarifs

téléassistance mobile



téléassistance mobile

la tranquillité pour vous et vos proches,
grâce à votre mobile Orange
et Mondial Assistance

présentation

services

le mobile

utile

tarifs

besoin d'assistance immédiate ?

Un appui de 3 secondes sur le bouton latéral orange de votre téléphone vous met en relation avec une équipe de Mondial Assistance à votre écoute 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
Votre interlocuteur identifie votre besoin, peut prévenir vos proches de votre situation et alerte, si nécessaire, les secours d'urgence pour déclencher une intervention.
Avec l'option téléassistance mobile, les appels émis depuis le bouton d'assistance sont inclus et illimités. L'assisteur dispose des contacts de 3 de vos proches afin de les informer de la situation.

envie de faciliter votre quotidien ?

Il vous suffit là aussi d'appuyer 3 secondes environ sur le bouton latéral du téléphone mobile pour être en contact avec Mondial Assistance et profiter des nombreux services spécialement choisis par Orange :

Services de la vie quotidienne :
Travaux ménagers, jardinage, bricolage, gardiennage et surveillance du domicile, préparation des repas, livraison de repas, livraison de courses.

Services aux personnes dépendantes :
Garde-malade, assistance aux personnes âgées, assistance aux personnes handicapées, aide à la mobilité et transport, accompagnement de personnes âgées ou handicapées, conduite du véhicule personnel, soins esthétiques, promenade d'animaux de compagnie.

Services à la famille :
Garde d'enfants à domicile, accompagnement d'enfant, soutien scolaire, cours à domicile, assistance administrative.

vous panier

suivi de commande

© n
1 sur 2

21/10/2008 11:22

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

Orange - Mobile - Téléassistance - présentation

http://mobile.orange.fr/content/ge/high/v2_offre_boutique/offre/teleassistance/lemobile.html

boutique

particuliers professionnels

internet mobile fixe accessoires la fibre promotions nouveautés

bienvenue à la boutique mobile Orange

les téléphones mobiles

les offres mobiles

les options

les promotions

clé 3G+ : internet
everywhere

avantage -26 ans

Unik

les offres autonomie

les services mobiles

préférer Orange

la couverture

à l'étranger

documentation et tarifs

téléassistance mobile



votre panier

suivi de commande

présentation services le mobile utile tarifs

Le design du Sagem my312T est spécialement étudié pour son ergonomie : clavier à larges touches très accessible, tranches renforcées par une matière caoutchoutée pour amortir les chocs, protection de l'emplacement de chargement...

Ce mobile dispose d'un bouton latéral dédié de couleur orange qui permet à tout moment de bénéficier du service de téléassistance mobile.





Avec GTS, vous êtes entre de bonnes mains

Nous accompagnons nos clients et nos bénéficiaires en étant présent chaque jour à leur côté, et offrons aux collectivités locales et territoriales ainsi qu'aux particuliers des prestations d'aide et de soutien au travers de la téléassistance.



Notre profil

- ☐ Produits et Services
- ☐ Le réseau
- ☐ Qualité
- ☐ Histories vécues
- ☐ GTS
- ☐ Recrutement
- ☐ Le Groupe



Langue :

[English](#)

Présentation de GTS et nos métiers

GTS au cœur d'une activité basée sur les services à la personne et spécialiste de la téléassistance, bénéficie d'un savoir-faire à la fois humain et technique.



Collectivités et entreprises

GTS propose des services adaptés aux besoins de ses clients :
Départements, Communes, Associations, Caisse de Retraite, Mutuelles, Résidences pour personnes âgées.

[En savoir plus](#)



Particuliers

GTS offre la possibilité d'être secouru à tout moment du jour ou de la nuit en appuyant simplement sur un bouton.

[En savoir plus](#)

Vous êtes un particulier, vous souhaitez adhérer à nos services



Nos prestations Téléassistance sont agréées par l'agence nationale des services à la personne et donne droit à une réduction ou à un crédit d'impôt sur le revenu de 50% des sommes engagées.

[Pour en savoir plus sur nos conditions, cliquez ici](#)



Opportunité de carrière



VIVEZ AU QUOTIDIEN L'EMOTION, LA RICHESSE D'UNE EXPERIENCE AU TRAVERS DE L'ACTION SOCIALE

[Rejoignez-nous](#)



Accédez à notre espace partenaire

[Top](#)

Présence Internationale: [Australia](#) | [Austria](#) | [Belgium](#) | [Brazil](#) | [Canada](#) | [China](#) | [Czech Republic](#) | [France](#) | [France \(GTS\)](#) | [France \(Sepsad\)](#) | [Germany](#) | [Germany \(EMIA\)](#) | [Greece](#) | [Group International website](#) | [India](#) | [Ireland](#) | [Italy](#) | [Japan](#) | [Morocco](#) | [Netherlands](#) | [Poland](#) | [Portugal](#) | [Reunion Island](#) | [Russia](#) | [Singapore](#) | [Slovak Republic](#) | [Spain](#) | [Switzerland](#) | [Thailand](#) | [Turkey](#) | [United Kingdom](#) | [United States](#)

Nos Actionnaires: [AGF](#) | [Allianz Group](#) // [Contacts](#) | [Plan du Site](#) | [Informations légales](#)

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un Service d'assistance à distance

LA TELEASSISTANCE NOTRE METIER

http://www.gts-teleassistance.com/fr/aboutus/products_services/teleass...



Notre profil

- ☐ Produits et Services
 - ☒ Téléassistance
 - ☐ Service complémentaire d'aide à la personne
- ☐ Le réseau
- ☐ Qualité
- ☐ Historiques vécus
- ☐ GTS
- ☐ Recrutement
- ☐ Le Groupe

La téléassistance, notre métier

Leader de la téléassistance, GTS est depuis plus de 20 Ans un partenaire du milieu social et associatif. Ses compétences techniques et humaines sont mises au service des clients qui lui font confiance depuis de nombreuses années. Sa vocation est d'améliorer les conditions de vie des personnes vulnérables et isolées.

NOS SERVICES

Des solutions adaptées aux besoins des particuliers ou des collectivités qui souhaitent mettre en place les services de GTS.



Téléassistance aux personnes
La téléassistance permet à une personne âgée isolée ou handicapée, de rester à son domicile en toute sérénité et d'obtenir rapidement de l'aide ou du secours 24h/24 et 7j/7 quel que soit le problème rencontré. Le transmetteur doit être raccordé sur le réseau téléphonique...
[En savoir plus](#)



En complément : L'Aide Psychologique
Depuis février 2004 GTS MONDIAL ASSISTANCE, propose ce service aux collectivités. A ce jour, plus de 23000 personnes sont d'ores et déjà bénéficiaires de cette prestation. Pourquoi un pôle psychologie ? Nos chargés de téléassistance ont pour mission de secourir...
[En savoir plus](#)

Assistance vie quotidienne
GTS vous accompagne en partenariat avec MONDIAL ASSISTANCE dans votre vie quotidienne et propose grâce à la garantie d'assistance des prises en charge en cas, de maladie, d'accident ou d'hospitalisation ainsi que des informations vie pratique.

Mise en relation
GTS propose à partir d'un fichier de prestataires de proximité sur le territoire national l'accès à des services d'aides dans la réalisation des tâches quotidiennes. Depuis ces dernières années nous constatons qu'il existe un besoin croissant de la part des personnes âgées ou...
[En savoir plus](#)

NOS PRODUITS

Nous mettons à votre disposition différent type de matériel :

QUIATIL EUROPE
Un produit innovant bientôt disponible. Conversation en full duplex. Test de présence selon un cycle défini.
[En savoir plus](#)



BIOTEL MILLENIUM
Transmetteur de couleur et de forme différente
[En savoir plus](#)



[Top](#)

Présence Internationale: Australia | Austria | Belgium | Brazil | Canada | China | Czech Republic | France | France (GTS) | France (Sepsad) | Germany | Germany (EMIA) | Greece | Group International website | India | Ireland | Italy | Japan | Morocco | Netherlands | Poland | Portugal | Reunion Island | Russia | Singapore | Slovak Republic | Spain | Switzerland | Thailand | Turkey | United Kingdom | United States

Nos Actionnaires: AGF | Allianz Group // [Contact](#) | [Plan du Site](#) | [Informations légales](#)

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

Texte de la loi

Article 45

I. - La chaîne du déplacement, qui comprend le cadre bâti, la voirie, les aménagements des espaces publics, les systèmes de transport et leur intermodalité, est organisée pour permettre son accessibilité dans sa totalité aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

Dans un délai de dix ans à compter de la date de publication de la présente loi, les services de transport collectif devront être accessibles aux personnes handicapées et à mobilité réduite.

Les autorités compétentes pour l'organisation du transport public au sens de la loi n° 82-1153 du 30 décembre 1982 d'orientation des transports intérieurs ou le Syndicat des transports d'Ile-de-France prévu à l'article 1er de l'ordonnance n° 59-151 du 7 janvier 1959 relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France et, en l'absence d'autorité organisatrice, l'Etat, ainsi que les exploitants des aéroports mentionnés à l'article 1609 quaterbis A du code général des impôts et les gestionnaires de gares maritimes dont la liste est fixée par arrêté en fonction de l'importance de leur trafic élaborent un schéma directeur d'accessibilité des services dont ils sont responsables, dans les trois ans à compter de la publication de la présente loi.

Ce schéma fixe la programmation de la mise en accessibilité des services de transport, dans le respect du délai défini au deuxième alinéa, et définit les modalités de l'accessibilité des différents types de transport.

En cas d'impossibilité technique avérée de mise en accessibilité de réseaux existants, des moyens de transport adaptés aux besoins des personnes handicapées ou à mobilité réduite doivent être mis à leur disposition. Ils sont organisés et financés par l'autorité organisatrice de transport normalement compétente dans un délai de trois ans. Le coût du transport de substitution pour les usagers handicapés ne doit pas être supérieur au coût du transport public existant.

Les réseaux souterrains de transports ferroviaires et de transports guidés existants ne sont pas soumis au délai prévu au deuxième alinéa, à condition d'élaborer un schéma directeur dans les conditions prévues au troisième alinéa et de mettre en place, dans un délai de trois ans, des transports de substitution répondant aux conditions prévues à l'alinéa précédent.

Dans un délai de trois ans à compter de la publication de la présente loi, les autorités organisatrices de transports publics mettent en place une procédure de dépôt de plainte en matière d'obstacles à la libre circulation

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un Service d'assistance à distance

des personnes à mobilité réduite.

Un plan de mise en accessibilité de la voirie et des aménagements des espaces publics est établi dans chaque commune à l'initiative du maire ou, le cas échéant, du président de l'établissement public de coopération intercommunale. Ce plan fixe notamment les dispositions susceptibles de rendre accessible aux personnes handicapées et à mobilité réduite l'ensemble des circulations piétonnes et des aires de stationnement d'automobiles situées sur le territoire de la commune ou de l'établissement public de coopération intercommunale. Ce plan de mise en accessibilité fait partie intégrante du plan de déplacements urbains quand il existe.

L'octroi des aides publiques favorisant le développement des systèmes de transport collectif est subordonné à la prise en compte de l'accessibilité.

II. - Tout matériel roulant acquis lors d'un renouvellement de matériel ou à l'occasion de l'extension des réseaux doit être accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. Des décrets préciseront, pour chaque catégorie de matériel, les modalités d'application de cette disposition.

III. - Le premier alinéa de l'article 28 de la loi n° 82-1153 du 30 décembre 1982 d'orientation des transports intérieurs est ainsi modifié :
1° Après les mots : « afin de renforcer la cohésion sociale et urbaine », sont insérés les mots : « et d'améliorer l'accessibilité des réseaux de transports publics aux personnes handicapées ou à mobilité réduite » ;

2° Il est complété par deux phrases ainsi rédigées :

« Il comporte également une annexe particulière traitant de l'accessibilité. Cette annexe indique les mesures d'aménagement et d'exploitation à mettre en oeuvre afin d'améliorer l'accessibilité des réseaux de transports publics aux personnes handicapées et à mobilité réduite, ainsi que le calendrier de réalisation correspondant. »

IV. - La loi n° 82-1153 du 30 décembre 1982 précitée est ainsi modifiée :
1° Dans le dernier alinéa de l'article 1er, après le mot : « usager », sont insérés les mots : « , y compris les personnes à mobilité réduite ou souffrant d'un handicap, » ;

2° Le deuxième alinéa de l'article 2 est complété par les mots : « ainsi qu'en faveur de leurs accompagnateurs » ;

3° Dans le deuxième alinéa de l'article 21-3, après les mots : « associations d'usagers des transports collectifs », sont insérés les mots : « et notamment d'associations de personnes handicapées » ;

4° Dans le deuxième alinéa de l'article 22, après les mots : « d'usagers, », sont insérés les mots : « et notamment des représentants d'associations de personnes handicapées » ;

5° Dans le deuxième alinéa de l'article 27-2, après les mots : « associations d'usagers des transports collectifs », sont insérés les mots : « et notamment d'associations de personnes handicapées » ;

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

6° Dans le deuxième alinéa de l'article 30-2, après les mots : « associations d'usagers des transports collectifs, », sont insérés les mots : « et notamment d'associations de personnes handicapées » ;

7° Au premier alinéa de l'article 28-2, après les mots : « Les représentants des professions et des usagers des transports », sont insérés les mots : « ainsi que des associations représentant des personnes handicapées ou à mobilité réduite ».

V. - Au troisième alinéa de l'article L. 302-1 du code de la construction et de l'habitation, les mots : « et à favoriser la mixité sociale » sont remplacés par les mots : « , à favoriser la mixité sociale et à améliorer l'accessibilité du cadre bâti aux personnes handicapées ».

VI. - Les modalités d'application du présent article sont définies par décret.

Une définition légale du handicap

La loi du 11 février 2005 définit le handicap dans toute sa diversité. L'article 2 stipule que « constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou trouble de santé invalidant ».

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

Méthodologie de l'enquête

L'objectif de cette étude consistait à réaliser un guide destiné aux personnes souhaitant mettre en place un service d'assistance à distance.

Avec Pictomédia Access et ce service, nous abordons un dispositif nouveau et unique en son genre. Par conséquent nous n'avons pas de réalisations auxquelles se référer.

Cette difficulté à été contournée grâce aux entretiens avec des personnes de tout horizon, spécialistes dans leur domaine, qui ont permis de recueillir des informations de qualité.

Les premiers entretiens ont été ouverts et libres. Bien que très intéressant ces entretiens n'ont pas fourni d'informations spécifiques au service à mettre en place.

Il fallait donc revoir la méthodologie car, de toute évidence, une approche ouverte ne convenait pas à un sujet où on n'avait pas de réalisations auxquelles se référer.

La méthodologie adoptée consistait à réaliser un scénario basique de la mise en place Pictomedia Access et de l'assistance à distance dans une famille.

L'intérêt du scénario était que l'on pouvait couvrir tous les aspects de la mise en œuvre de Pictomedia Access et un service d'assistance à distance.

Le choix de la famille répond à une exigence du projet de pouvoir mettre en place un projet d'autonomie avec des outils très simples et à un coût minime.

Une fois le scénario établi les différents éléments constitutifs du service d'assistance à distance ont été identifiés. Ensuite pour chacun de ces éléments tous les choix potentiels ont été déclinés.

Ces informations ont ensuite été organisées en tableaux.

Lors d'un entretien le déroulement de la démarche du scénario jusqu'au tableau a été présenté à la personne rencontrée. Ces tableaux ont ensuite servi à structurer la discussion.

Cette méthode a donné d'excellents résultats.

Les documents utilisés sont présentés ci-dessous.

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

Scénario d'intervention

Document 1

Pierre : un jeune déficient intellectuel

Marie : sa mère

1. Pierre va tous les jours de chez lui à l'IME. Il est toujours accompagné par sa mère.
2. Pour qu'il soit plus autonome, sa mère, en concertation avec son éducateur à l'IME, décide d'utiliser des itinéraires pictographiques.
3. Elle achète de matériel informatique, du logiciel Pictomédia Access et de deux téléphones portables.
4. Elle établit un itinéraire pour Pierre qui va le tester.
5. Depuis, Pierre va à l'IME seul avec son itinéraire et son téléphone mobile. Il a également reçu des consignes de sécurité.
6. Sa mère reste à la maison au cas où Pierre aurait besoin d'aide et l'appellerait sur son téléphone mobile à elle.
7. Ce matin il y avait une déviation à cause des travaux dans la rue qu'emprunte Pierre. Ne sachant pas quoi faire il a appelé sa mère.
8. Sa mère le rassure et lui demande de décrire l'endroit où il se trouve. Pierre lui indique l'endroit sur l'itinéraire.
9. Sa mère le situe et lui dit de ne pas bouger et que l'on va l'aider.
10. Variante 1 : elle va à sa rencontre et l'accompagne jusqu'à l'IME.
Variante 2 : elle appelle la police municipale, qui a été prévenu dès le début qu'une telle situation pouvait se produire, et lui demande d'aller au secours de son fils.
11. Les travaux devant durer quelque temps, elle en profite pour préparer un itinéraire bis que Pierre va utiliser le temps des travaux.

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

Scénario d'intervention

Document 2

Pierre : un jeune déficient intellectuel

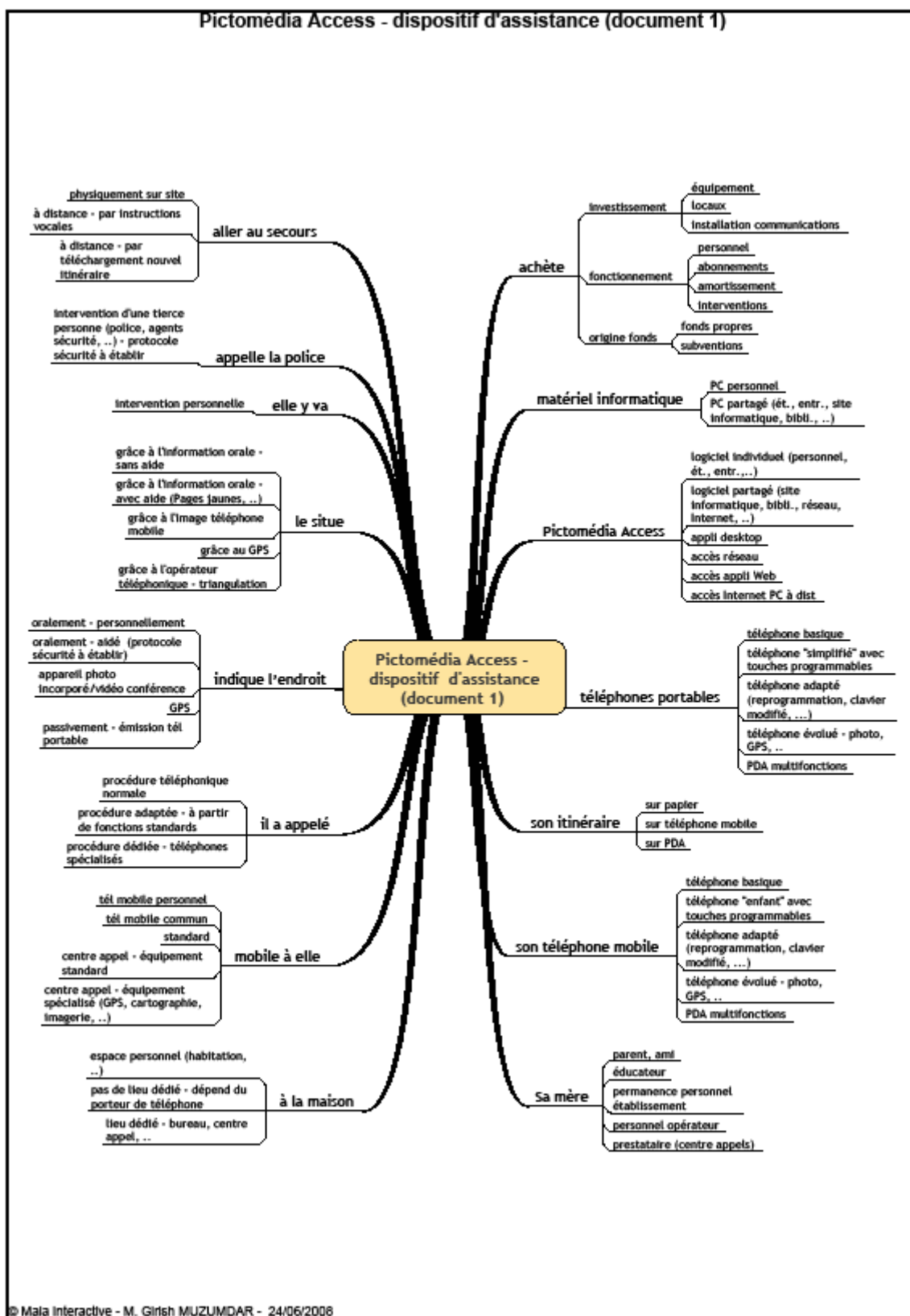
Marie : sa mère

1. Philippe va tous les jours de chez lui à l'IME. Il est toujours accompagné par sa mère.
2. Pour qu'il soit plus autonome, sa mère, en concertation avec son éducateur à l'IME, décide d'utiliser des itinéraires pictographiques.
3. Elle achète de matériel informatique, du logiciel Pictomédia Access et de deux téléphones portables.
4. Elle établit un itinéraire pour Philippe qui va le tester.
5. Depuis, Philippe va à l'IME seul avec son itinéraire et son téléphone mobile. Il a également reçu des consignes de sécurité.
6. Sa mère reste à la maison au cas où Philippe aurait besoin d'aide et l'appellerait sur son téléphone mobile à elle.
7. Ce matin il y avait une déviation à cause des travaux dans la rue qu'emprunte Philippe. Ne sachant pas quoi faire il a appelé sa mère.
8. Sa mère le rassure et lui demande de décrire l'endroit où il se trouve. Philippe lui indique l'endroit sur l'itinéraire.
9. Sa mère le situe et lui dit de ne pas bouger et que l'on va l'aider.
10. Variante 1 : elle va à sa rencontre et l'accompagne jusqu'à l'IME.

Variante 2 : elle appelle la police municipale, qui a été prévenu dès le début qu'une telle situation pouvait se produire, et lui demande d'aller au secours de son fils.
11. Les travaux devant durer quelque temps, elle en profite pour préparer un itinéraire bis que Philippe va utiliser le temps des travaux.

Pictomédia Access

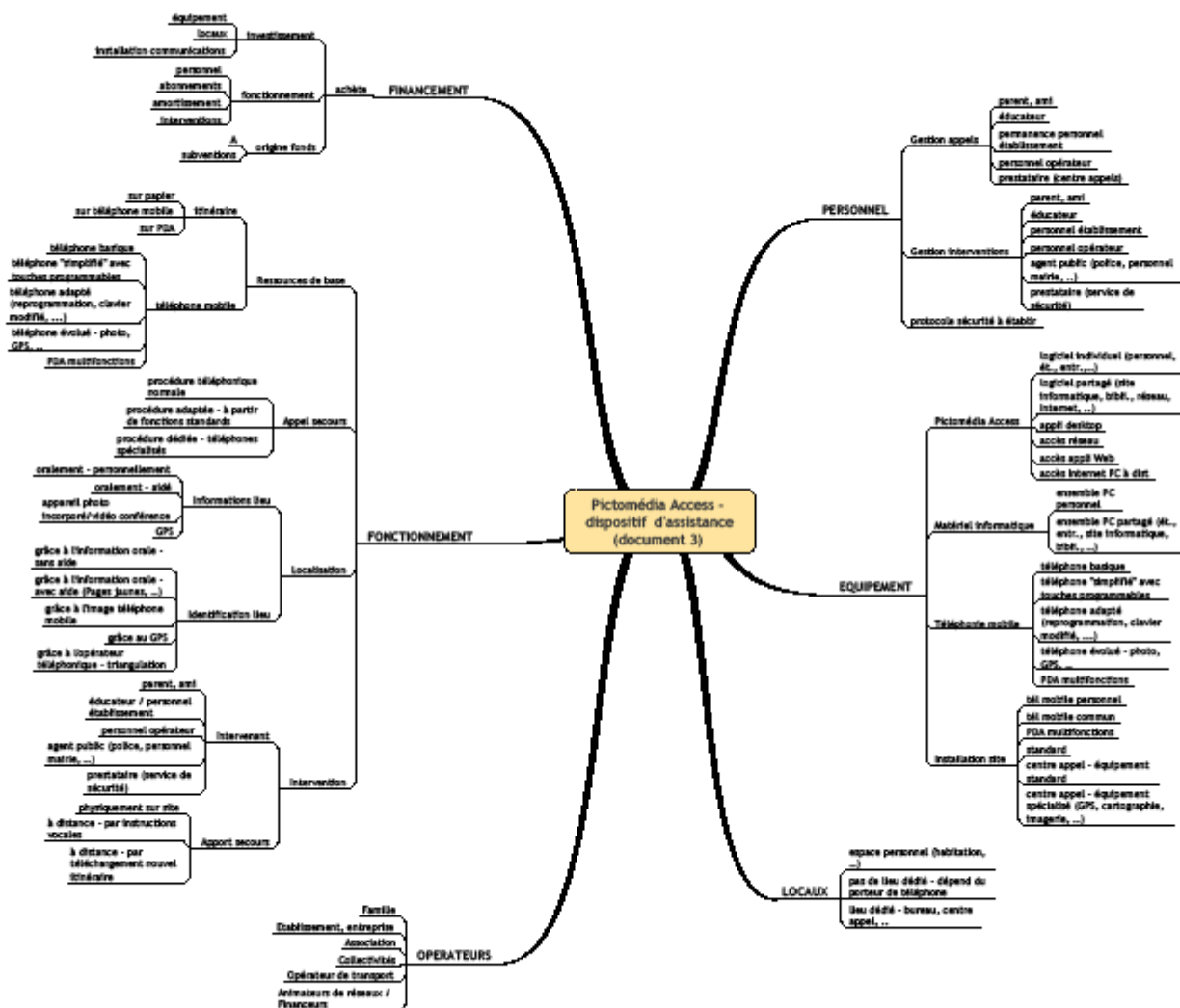
Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance



Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

Pictomédia Access - dispositif d'assistance (document 3)



OPERATEURS	PERSONNEL		EQUIPEMENT				LOCAUX	FINANCEMENT
	Gestion appels	Gestion interventions	Pictomédia Access	Matériel informatique	Téléphonie mobile	Installation site		
☐ Famille ☐ Etablissement, entreprise ☐ Association ☐ Collectivités ☐ Opérateur de transport ☐ animateurs de réseaux	☐ Parent, ami ☐ Educateur ☐ Permanence personnel établissement ☐ Personnel, opérateur du dispositif ☐ Prestataire (centre appels,...)	☐ Parent, ami ☐ Educateur ☐ Personnel établissement ☐ Personnel, opérateur du dispositif ☐ Agent public (police, pompiers, personnel mairie,...) ☐ Prestataire (service de sécurité, ..)	☐ Logiciel individuel (personnel, établissement, entreprise,...) ☐ Logiciel partagé (site informatique, bibliothèque, réseau, Internet) ☐ Application locale sur PC ☐ Accès réseau ☐ Accès Internet - application Web	☐ ensemble PC personnel ☐ ensemble PC partagé (établissement, entreprise, site informatique, bibliothèque,...)	☐ Téléphone basique ☐ Téléphone "simplifié" avec touches programmables ☐ Téléphone adapté (reprogrammable, clavier modifié, ..) ☐ Téléphone évolué - photo, GPS, .. ☐ PDA multifonctions	☐ Téléphone mobile personnel ☐ Téléphone mobile commun ☐ PDA multifonctions ☐ Standard ☐ Centre appel - équipement standard ☐ Centre appel - équipement spécialisé (GPS, cartographie, imagerie, ..)	☐ Espace personnelle (habitation, ..) ☐ Pas de lieu dédié - dépend du porteur de téléphone ☐ Lieu dédié (bureau, centre appel,)	☐ Auto-financement ☐ Subventions

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

OPERATEURS	PERSONNEL		EQUIPEMENT				LOCAUX	FINANCEMENT
	Gestion appels	Gestion interventions	Pictomédia Access	Matériel informatique	Téléphonie mobile	Installation site		
			☐ Accès Internet - PC à distance			☐ Centre appel – entreprise adaptée ☐ Centre appel virtuel		
☐ Autre/s :	☐ Autre/s :	☐ Autre/s :	☐ Autre/s :	☐ Autre/s :	☐ Autre/s :	☐ Autre/s :	☐ Autre/s :	☐ Autre/s :

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

OPERATEURS (rappel)	RESSOURCES DE BASE		APPEL SECOURS	INFORMATIONS LIEU	IDENTIFICATION LIEU	INTERVENTION	
	Itinéraires	Téléphonie mobile				Intervenant	Type d'aide
☐ Famille ☐ Etablissement, entreprise ☐ Association ☐ Collectivités ☐ Opérateur de transport ☐ Animateurs de réseaux	☐ Sur papier ☐ Sur téléphone mobile ☐ Sur PDA	☐ Téléphone basique ☐ Téléphone "simplifié" avec touches programmables ☐ Téléphone adapté (reprogrammé, clavier modifié, ...) ☐ Téléphone évolué - photo, GPS, .. ☐ PDA	☐ Procédure téléphonique normale ☐ Procédure adaptée - à partir de fonctions standards ☐ Procédure dédiée - téléphones spécialisés	☐ Oralement – personnellement ☐ Oralement - aidé ☐ Appareil photo incorporé/vidéo conférence ☐ GPS ☐ Passivement - émission tél portable	☐ Grâce à l'information orale - sans aide ☐ Grâce à l'information orale - avec aide (Pages jaunes, ..) ☐ Grâce à l'image téléphone mobile ☐ Grâce au GPS ☐ Grâce à l'opérateur	☐ Parent, ami ☐ Educateur / personnel établissement ☐ Personnel, opérateur du dispositif ☐ Agent public (police, pompiers, personnel mairie, ..) ☐ Prestataire (service de sécurité)	☐ Physiquement sur site ☐ A distance - par instructions vocales ☐ A distance - par téléchargement nouvel itinéraire

Pictomédia Access

Guide de la mise en place d'un
Service d'assistance à distance

OPERATEURS (rappel)	RESSOURCES DE BASE		APPEL SECOURS	INFORMATIONS LIEU	IDENTIFICATION LIEU	INTERVENTION	
	Itinéraires	Téléphonie mobile				Intervenant	Type d'aide
		multifonctions			téléphonique – triangulation		
☐ Autre/s :	☐ Autre/s :	☐ Autre/s :	☐ Autre/s :	☐ Autre/s :	☐ Autre/s :	☐ Autre/s :	☐ Autre/s :

Autres sujets associés : procédures de sécurité, responsabilité juridique, formation/préparation des personnes handicapées, formation/préparation du personnel, ...