

relie les personnes âgées

Le Conseil Général de l'Yonne va mettre à la disposition de 1 400 Icaunais un nouveau service d'assistance téléphonique destiné à faciliter les démarches de la vie courante.

« **P**our un renseignement, tapez 1. Pour un dépannage, tapez 2. Pour entrer votre numéro de dossier, tapez 3. Pour revenir au menu principal, tapez étoile... » « Tous nos opérateurs sont en ligne, nous vous remercions de bien vouloir renouveler votre appel »... Que celui qui ne s'est jamais égaré dans les méandres d'un service téléphonique vocal lève la main ! Appels interrompus, lignes saturées, excès de touches étoile ou dièse... Partant du constat que six fois sur dix, les Français n'arrivent pas à joindre leur correspondant au sein des services administratifs (rapport de la Cour des comptes) et que deux tiers d'entre eux ne se sont jamais connectés à internet (donnée Insee), un nouveau service d'assistance téléphonique chargé de faciliter les démarches de la vie quotidienne a vu le jour. Le principe est simple : Vox Assistance propose à ses abonnés, via un Conseil Général ou une commune, de répondre à toute question en composant un numéro de téléphone unique.

L'Yonne est le premier département français à avoir souscrit un contrat avec Vox Assistance. « Nous agissons à titre expérimental. Le Président du Conseil Général a ainsi souhaité offrir un nouveau service à un public âgé, isolé, en légère perte d'autonomie de vie », explique Joëlle Lacour-Préel, chargée des informations sociales à la direction générale adjointe de la Solidarité départementale. 1 400 Icaunais maximum seront abonnés, prioritairement des personnes ne bénéficiant pas de l'APA (Allocation personnalisée d'autonomie). « L'abonné paie la communication téléphonique, mais l'abonnement est pris en charge par le Conseil Général », précise Joëlle Lacour-Préel.

Des réponses simples aux questions même compliquées

« Sur le plan national, Vox Assistance a pour vocation de se tourner vers les personnes en danger de désocialisation, souligne Bertrand de Laubadère, le directeur. Notre but est de les aider dans toutes les démarches de la vie courante soit par des réponses immédiates, soit par un transfert vers les interlocuteurs compétents : fonctionnaires municipaux, agents territoriaux, tissu associatif, assurances, banques, artisans, commerçants. » L'abonné peut poser n'importe quelle question, quel que soit le sujet et le domaine couverts.

« Des réponses simples sont parfois



difficiles à obtenir simplement parce que l'on ne sait pas à qui s'adresser. L'administré bénéficie de toutes les informations disponibles sur internet, mais communiquées par un être humain. Ensuite nous assurons un suivi et, si l'abonné le souhaite, nous lui rappelo-

ns les échéances qu'il risque d'oublier. Nous l'informons également des initiatives prises par le Conseil Général en sa faveur. » Chaque abonné reçoit une carte mentionnant le numéro d'appel de Vox Assistance ainsi qu'un autocollant à placer sur le téléphone, et un opérateur l'avertit lorsque le service est opérationnel. Une façon aussi d'entretenir le lien social.

Coupon à remplir et à renvoyer à Vox Assistance

Pour bénéficier de ce service, vous devez en faire la demande en complétant le présent coupon et en le postant à l'adresse indiquée ; cette opportunité étant réservée aux 1 400 premiers inscrits. Dès votre demande enregistrée, Vox Assistance vous contactera par téléphone au numéro que vous aurez indiqué, pour vous informer du démarrage du service et vous communiquer le numéro d'appel pour le service de Vox Assistance.

Monsieur Madame Monsieur et Madame

Nom : Prénom :

Adresse :

N° et nom de la rue : Ville :

Code postal : N° de téléphone fixe :

Coupon à remplir et retourner sous pli affranchi à : VOX ASSISTANCE MOULIÈRES 53200 CHEMAZÉ
Souhaite bénéficier des services de Vox Assistance, mis à ma disposition par le Conseil Général de l'Yonne.
Date et signature :