

# La lettre de Protection24

AU SERVICE  
DE VOTRE  
TRANQUILLITÉ



**PROTECTION 24**  
GROUPE BNP PARIBAS

<https://eclients.protection24.com>

Édito

## Parfum d'été

**Vous l'avez tout de suite vu : la lettre de PROTECTION 24 a fait peau neuve.** Des tons plus clairs, une mise en page plus aérée... Notre objectif est de vous rendre l'information encore plus lisible !



Bientôt les vacances... Vous pensez vous absenter ? Pour partir l'esprit tranquille, laissez-nous vos consignes temporaires, applicables pendant vos congés, sur votre Espace Client et stockez tous vos documents importants dans votre coffre-fort numérique.

Vous projetez des travaux ? Surtout, n'oubliez pas de prévenir notre Service Technique avant toute manipulation des détecteurs afin de continuer à profiter d'un service de télésurveillance de qualité.

Et si vous êtes inquiets à l'idée de laisser vos parents âgés seuls ou isolés, le service de téléassistance Aveilla peut vous apporter beaucoup de sérénité. Pensez à en parler à l'un de nos conseillers.

Je vous souhaite de très bonnes vacances.

**Frédéric Forriar**

Directeur Marketing et Commercial

Conseil



**Avec Aveilla, soyez rassurés, vos parents âgés sont entre de bonnes mains.**

## C'est bon de les savoir entourés !

Pour partir en vacances l'esprit tranquille, pensez au service de téléassistance Aveilla pour vos parents âgés, isolés ou fragilisés.

Vous appréhendez le fait de partir loin de vos parents âgés, isolés ou fragilisés ? Découvrez Aveilla, le service de téléassistance de notre filiale PROTECTION 24 Téléassistance. Vos parents seront en sécurité et heureux de savoir que vous profitez pleinement de vos congés !

Une simple pression sur le médaillon d'alerte porté à la ceinture, en montre ou en collier, et ils sont directement en communication avec notre Centre de Veille Aveilla, 7j/7 et 24h/24. Nos téléassistants évaluent immédiatement la situation et prennent les mesures nécessaires : soutien moral, appel des personnes de proximité désignées avant votre départ et, si nécessaire, envoi des services d'urgence (Pompiers, SAMU...). Ils restent en communication avec eux jusqu'à l'arrivée des secours, et vous tiennent informés de la situation.

La téléassistance Aveilla bénéficie d'un agrément Service à la Personne. Ainsi, vous pouvez prétendre à une réduction ou à un crédit d'impôt de 50 % sur l'abonnement mensuel et les frais de dossier\*.

Profitez en plus, jusqu'au 31 août 2010, de conditions tarifaires avantageuses.

\*Dans la limite des plafonds légaux et sous réserve des dispositions fiscales en vigueur.

**Votre Espace Client :**  
**interface privilégiée avec PROTECTION 24**

Pour toutes demandes, questions (changement de consignes, demande d'attestation de télésurveillance...), connectez-vous sur <https://eclients.protection24.com>. Vous gagnerez en temps, en sécurité et vous pourrez suivre pas à pas le traitement de votre demande.

Astuce



## Le coffre-fort numérique

Accéder à ses documents à tout moment et partout dans le monde, une aide précieuse et un gain de temps.

Imaginez que cet été vous vous fassiez voler votre passeport lors de votre séjour à l'étranger... Avec un coffre-fort numérique, vous fournirez en quelques clics à l'ambassade de France les éléments nécessaires à la délivrance d'un passeport d'urgence ! Le coffre-fort numérique est un espace virtuel, totalement sécurisé et confidentiel, pour mettre à l'abri tous ses documents importants sous forme de fichiers informatiques : papiers d'identité, bulletins de paie, avis d'imposition, contrats, actes notariés, factures, photos d'objets de valeur... Il offre de nombreux avantages : accès aux documents partout dans le monde, 7j/7 et 24h/24, transfert d'un document par email, rappel d'échéance...

Ce service vous intéresse ? Pour commencer, regardez s'il est inclus dans votre formule d'abonnement ou si vous devez le souscrire en option. Puis, pour vous y abonner comme pour l'utiliser, allez dans votre Espace Client sur <https://eclients.protection24.com>. Bien entendu, si vous ne disposez pas encore de cette interface privilégiée avec PROTECTION 24, pensez à la créer. Enfin, sachez que vous trouverez toutes les explications dont vous avez besoin pour faire fonctionner votre coffre-fort numérique sur la vidéo disponible en ligne dans votre Espace Client.

### PARLONS "QUALITÉ"

#### La délicate manipulation des détecteurs



*Selon notre enquête de satisfaction, vous êtes nombreux à vous poser cette question : pourquoi, lors de travaux chez moi, la manipulation des détecteurs doit-elle être supervisée par le Service Technique de PROTECTION 24 ?*

Il y a deux raisons essentielles :

- Tous les éléments du système de télésurveillance étant autoprotégés à l'ouverture et à l'arrachement, le Centre de Veille reçoit une alarme dès que vous manipulez l'un d'entre eux. C'est pourquoi vous devez absolument prévenir le Service Technique qui pourra alors vous expliquer comment les démonter et les stocker. Vous continuerez à bénéficier efficacement de la télésurveillance pendant vos travaux (sauf si vos travaux nécessitent le démontage de tous les détecteurs).
- Réinstaller les éléments du système de télésurveillance est une opération délicate. Mal effectuée, le système est inopérant. C'est pourquoi le remontage doit être réalisé par notre conseiller technique qui se déplace à votre domicile\*. Cette prestation vous est facturée 99 €, mais vous garantit une qualité de service irréprochable.

**Vous devez effectuer des travaux chez vous ?**

**Contactez-nous au 0 800 945 000** (appel gratuit depuis un poste fixe)

\* Ne concerne pas les personnes propriétaires de leur matériel.

3  
questions  
à...

**Christophe Rieme,**

Responsable du Centre de Veille de Protection 24

### "Une vigilance extrême pendant la période estivale"

#### ■ Faut-il redoubler de vigilance pendant la période estivale ?

Oui, car l'été est une période propice aux cambriolages et malveillances : vous partez en vacances, laissant votre logement inoccupé, ou vous restez chez vous, mais vous vivez les fenêtres grandes ouvertes et vous sortez davantage...

#### ■ Quels sont les principaux réflexes à avoir avant de sortir ?

Vous devez vérifier que toutes les issues sont fermées à clé et ne rien laisser en évidence dans l'entrée ou près des portes et fenêtres (clés de voiture, argent, bijoux...). Par ailleurs, vous devez évidemment mettre votre télésurveillance en marche.

#### ■ Et avant un départ prolongé ?

Vous devez en plus prévenir vos personnes de confiance de votre prochaine absence, laisser une consigne d'intervention temporaire sur votre Espace Client sur <https://eclients.protection24.com>, mettre en lieu sûr vos documents importants et objets de valeur... Enfin, mieux vaut vérifier que vos moyens de protection répondent aux exigences de votre assurance habitation (serrure 3 points de sûreté, volets, barreaux...). Vous pouvez également tenir informé le commissariat le plus proche de votre absence prolongée.

### LE CHIFFRE

**9 personnes sur 10\***  
vivent à domicile jusqu'à 85 ans.

Ce maintien à domicile est souvent permis grâce à l'implication forte des familles. Avec l'avancée de l'âge, accompagnée d'une augmentation de la dépendance, l'intervention conjointe de professionnels et l'acquisition d'aides techniques telles que la téléassistance s'avèrent nécessaires.

\*Source : INSEE (2006)



**PROTECTION 24**  
GROUPE BNP PARIBAS

628 avenue du Grain-d'Or - 41354 VINEUIL CEDEX  
<https://eclients.protection24.com>

### CONTACTS

Vous êtes en France : **0 800 945 000** (appel gratuit depuis un poste fixe)

Vous êtes à l'étranger : + 33 2 54 50 56 97 (tarif en vigueur selon l'opérateur télécom)

Service Client : lundi au vendredi de 8 h à 19 h, le samedi de 8 h à 18 h  
Centre de Veille : 24 h / 24 et 7 j / 7