

SeniorAdom, un nouveau visage de la téléassistance au service du mieux-vieillir partenaire de tous les professionnels de la Silver Economie

9 octobre 2020 par Rédaction SilverEco

Depuis son intégration au Groupe VYV, SeniorAdom se positionne comme LE compagnon du mieux vivre de ses clients. Un nouveau visage de la téléassistance qui se traduit dans les faits par la mise en place d'un lien privilégié avec les personnes accompagnées. Une offre de service singulière qui se met aussi à la disposition des acteurs et professionnels de la Silver économie.

Entretien et décryptage avec Xavier CORBIN, Directeur Marketing & Commercial de [SeniorAdom Groupe Vyv](#).

SeniorAdom vient d'intégrer pleinement le groupe VYV, ceci s'accompagne d'une nouvelle orientation stratégique ?

*Quelques mots et chiffres au préalable sur le Groupe VYV pour commencer : groupe de protection sociale mutualiste et solidaire, constitué de 51 mutuelles de santé, 1200 établissements de soins et de services, 45 000 collaborateurs, 10 000 élus locaux et militants, plus de 88 000 entreprises clientes, 10 milliards d'euros de Chiffres d'affaire... C'est aussi et surtout un esprit mutualiste et solidaire avec pour slogan « entrepreneur du mieux-vivre », une approche à laquelle adhère complètement la nouvelle offre de SeniorAdom. Au sein de l'activité « accompagnement et assistance » du Groupe VYV, la mission de SeniorAdom est d'être le « **Compagnon du mieux-vivre** » des seniors et des familles.*

SeniorAdom porte désormais l'offre 100% téléassistance du Groupe VYV alliant une large offre de prestations de téléassistance et la gestion en propre d'une plateforme de réception d'appels. Au delà des personnes que nous accompagnons au quotidien au travers de nos solutions que sont la téléassistance mobile, la téléassistance domicile et la téléassistance intuitive, SeniorAdom propose également à de nombreux acteurs de la Silver Economie de compléter leurs offres.

Une nouvelle approche, un plateau d'appel géré en interne, donc de nouvelles ambitions ?

Xavier CORBIN :

2 missions sont clairement identifiées :

Se développer au travers des entités du Groupe VYV telles que les mutuelles comme Harmonie Mutuelle, MNT, MGEFI, La MGEN...

Mais également au-delà du Groupe Vyv avec des partenaires acteurs de la silver économie souhaitant ajouter une brique téléassistance à leur offre de service.

*Par exemple à travers des **prestations en marque blanche, ou marque grise avec des partenaires pour lesquels nous produisons l'ensemble des opérations de la mise en service à la facturation en passant par la réceptions des appels, ou en support d'offres groupées avec des acteurs qui souhaitent diversifier leur activité**, mais aussi dans des modèles de distribution en prescription, apporteur d'affaire ou mandataire pour diffuser la téléassistance par de nouveaux canaux: la téléassistance doit être plus visible sur l'ensemble du territoire au travers d'acteurs de proximité.*

Cette capacité de diversification et de souplesse nous est permise par notre appartenance au Groupe VYV avec sa position de véritable prestataire de confiance.

SeniorAdom était principalement connu pour ses systèmes de téléassistance active et de détection de chute : l'ADN de la structure est-elle en mutation ?

Xavier CORBIN :

SeniorAdom est en fait né de la fusion de deux ADN.

D'un côté, un ADN marqué d'une forte empreinte d'innovation technologique par la mise sur le marché d'une offre disruptive et attendue : la téléassistance intuitive qui détecte des changements d'habitude de vie ou des situations anormales par l'analyse comportementale.

De l'autre l'expérience d'une plateforme de téléassistance proposant des services d'accompagnement personnalisés différenciants qui complètent avantageusement les standards du marché de la téléassistance.

SeniorAdom affiche clairement son ambition de présenter un nouveau visage de la téléassistance pour devenir un tiers de confiance en capacité de répondre à toutes les attentes de ses clients.

Alors vers un SeniorAdom 2.0 ?

Xavier CORBIN :

*Oui en quelques sortes, et surtout une **nouvelle approche de la téléassistance dans les faits.***

La téléassistance a malheureusement de nos jours une mauvaise image ou tout du moins une image minimaliste, celle du « bip pour appeler les pompiers après une chute pour se retrouver à l'hôpital »...

*Si le service consiste certes à être en capacité de gérer de telles urgences, **notre conception de la téléassistance va au delà de cette promesse et nous nous engageons à répondre à tout type de demandes et d'y apporter la réponse appropriée.***

*Dans la pratique, on ne préjuge pas de l'importance d'un appel lorsqu'une personne nous sollicite, c'est d'ailleurs le cœur de notre offre de Téléassistance baptisée **ESSENTIEL : ce qui est essentiel pour la personne doit être essentiel pour l'écouter qui réceptionne l'appel.** Pour illustrer, nous gérons avec la même attention: une situation de chute au domicile, que l' appel d'un/e client /e inquiet/e de ne pas avoir vu son chat rentré au domicile le soir venu.*

Dans ce 2ème cas nous allons par exemple prendre le temps de désamorcer ce sentiment d'angoisse par un échange empathique et bienveillant et au besoin solliciter les proches et voisins y compris pour ce type d'appel plutôt d'ordre psychologique que physiologique.

***Quelle que soit le motif de l'appel que nous réceptionnons, nous gérons la demande toujours avec la même disponibilité et empathie.** C'est ainsi qu'un lien privilégié se construit entre les personnes que l'on accompagne et SeniorAdom.*

Le jour où une situation critique se présente, l'appel se fera sans appréhension aucune de la part de la personne. Elle nous contactera pour demander de l'aide, sans peur de « déranger », sans crainte de minimiser la raison de son appel sans quoi il y aurait un risque à ce que finalement l'appel ne soit pas déclenché.

Longtemps la téléalarme a été considérée comme une solution qui adressait la chute, c'est effectivement la genèse de la création de ce service et cela reste vrai. Mais aujourd'hui à notre sens, la téléassistance doit avoir comme préoccupation première de rompre l'isolement, qu'il soit géographique, social ou psychologique.

*Aussi **nous prêtons d'ailleurs une attention tout aussi importante au fait qu'une personne ne nous appelle pas ou moins** : une personne qui dispose de nos services de téléassistance doit pouvoir nous appeler, c'est notre conception de ce service essentiel du mieux-vivre, ce même s'il s'agit juste de dire bonjour, de vouloir converser avec quelqu'un...*

<https://www.silvereco.fr/senioradom-un-nouveau-visage-de-la-teleassistance-au-service-du-mieux-veillir-partenaire-de-tous-les-professionnels-de-la-silver-economie/31125435>