



Q : Pourquoi BNP Paribas Personal Finance propose ce service ?

BNP Paribas Personal Finance a une relation privilégiée avec ses clients et les accompagne au cours de leur vie : naissance, achat immobilier, études... et nous sommes souvent sollicités. Le bien-vieillir et la dépendance sont également des étapes importantes dans la vie de famille, et là aussi BNP Paribas Personal Finance peut avoir sa place pour accompagner les aidants familiaux avec ses partenaires spécialisés.

Q : A qui s'adresse ce service ?

Ce service s'adresse à tout binôme Aidant familial (non professionnel) / Aidé. Tilia n'est pas réservé aux clients du Groupe BNP Paribas mais accessible à tout aidant familial.

Q : Comment savoir si Tilia correspond à vos besoins ?

Afin de s'assurer que Tilia répond à vos besoins, avant votre inscription, nous vous proposons un entretien découverte avec un de nos conseillers. Ensuite les Conditions Générales d'Utilisation devront être acceptées et signées.

Q : Comment effectuer la souscription ?

Il suffit de nous contacter sur notre landing page (<https://tilia.ifsalpha.com/>) en laissant votre mail sur le champ « *Je saisis mon email* » ou directement sur l'application Tilia. Votre conseiller vous contactera.

Un entretien découverte sera pris entre le conseiller et vous, à la convenance de ce dernier sur les heures d'ouverture (lundi au vendredi de 9h à 18h). Lors de cet échange le conseiller pourra mieux cerner vos besoins et s'assurer que les services Tilia répondront bien à ceux-ci. Si c'est bien le cas, un mail lui sera envoyé.

Via l'application, l'Aidant et l'Aidé rempliront leur formulaire d'inscription. L'Aidant et l'Aidé reçoivent un email de bienvenue avec leur premier mot de passe respectif de connexion.

Q : Le service peut-il être utilisé pour une personne handicapée ?

Oui, le service peut être proposé à toute personne se considérant comme aidante. Peu importe la nature de dépendance de l'Aidé (adulte ou enfant, senior, handicap physique ou mental).

Q : Est-ce que ce service est payant ?

Pour cette phase de lancement l'abonnement est gratuit jusqu'en mars 2019. Par la suite, un abonnement mensuel payant sera proposé.

Q : Plusieurs Aidants familiaux et Aidés peuvent-ils être sur le même abonnement ?

Nous proposons actuellement une version entre l'Aidant référant et son proche en perte d'autonomie. Parce que nous avons conscience qu'au sein des fratries, les autres membres de la famille doivent aussi être informés, nous étudions la possibilité d'inclure une évolution de l'application permettant d'accéder à l'application en mode visualisation. L'aidant référant restera le point d'entrée avec l'Assistant Tilia. La gestion de plusieurs Aidés pour un même Aidant familial devrait pouvoir être proposée ultérieurement.

Q : L'Aidé doit-il nécessairement être équipé d'un smartphone ou tablette ?

C'est mieux mais pas indispensable. Le service est prioritairement orienté sur l'Aidant, qui pourra utiliser les services sans que l'Aidé ne soit équipé de l'application.

Q : Sur quels supports digitaux l'application pourra-t-elle être utilisée ?

L'application est disponible uniquement sur Smartphone et tablette sous iOS (Apple) et Android.

Q : Quelles sont les équipes qui assurent le service d'Assistant Personnel ?

Il s'agit d'une équipe dédiée, qualifiée et formée aux problématiques liées à la dépendance. Gestion administrative et gestion des services à la personne.

Q : Est-ce l'Assistant Personnel gère aussi bien une recherche d'infirmière qu'une réservation de billet de train ?

Oui, c'est un seul et même contact pour tout type de demandes, via un même numéro de téléphone, adresse mail ou via le chat dans l'application.

Q : Que se passe-t-il à la première connexion ?

Après avoir suivi les étapes de connexion, l'Aidant et l'Aidé seront invités, au sein de l'application, à choisir date et heure pour bloquer un entretien de bienvenue avec leur Assistant Personnel Tilia. Appel au cours duquel l'Assistant Personnel présentera en détails tous les services proposés et le recueil d'informations complémentaires pour répondre au mieux aux attentes de l'Aidant et l'Aidé. Dès lors, l'application est opérationnelle.

Q : Si l'Aidé n'a pas donné son accord (non présent à la souscription ou non équipé) l'Aidant peut-il communiquer des informations sur l'Aidé à l'Assistant Personnel ?

Non, l'Aidé doit être informé de la démarche de son proche pour permettre d'être accompagné dans le maintien à domicile de celui-ci. Il faut absolument que nous obtenions son consentement.

Q : L'Aidant pourra-t-il être informé des interventions de prestataires auprès de l'Aidé qui ont été planifiées avant la souscription du service ?

Oui, l'Aidant devra simplement indiquer à son Assistant Personnel les coordonnées des prestataires en place et qu'il souhaite être informé de leur intervention auprès de l'Aidé ou saisir directement les rendez-vous dans l'agenda partagé et cocher l'option « Je veux être averti.e de la bonne réalisation de la prestation ».

Q : L'Aidé peut-il solliciter l'Assistant Personnel ?

Oui, si l'Aidé bénéficie du service soit directement dans l'application soit s'il n'est pas équipé pourra contacter l'Assistant personnel via la ligne dédiée. Il suffira que l'Aidant demande à son Assistant Personnel que son Aidé souhaite bénéficier de leur service et qu'un appel de bienvenue doit être réalisé.

Q : L'Aidant voit-il toute l'activité de l'Aidé auprès de l'Assistant Personnel ?

Oui, toutes les sollicitations effectuées par l'Aidé sont notifiées sur les profils de l'Aidant et l'Aidé.

Q : L'Assistant Personnel Tilia peut-il prendre en charge les déclarations fiscales ?

Non, mais il peut donner le contact de conseillers fiscaux habilités à le faire.

Q : Est-ce que l'abonnement à ce service comprend le paiement de prestations ?

Non, l'abonnement inclut uniquement l'utilisation de l'application et l'accès à un Assistant Personnel pour sa prestation intellectuelle. Les prestations qui sont commandées par l'intermédiaire de l'Assistant Personnel sont à régler par l'utilisateur au dit prestataire.

Q : Est-ce que les coordonnées des différents prestataires sont connues de l'Aidant et l'Aidé ?

Oui, dès lors qu'un prestataire intervient pour l'Aidant ou l'Aidé il est ajouté dans le carnet de contacts de l'application.