



Téléassistance et box internet : le branchement pas à pas

Le dispositif de téléassistance — le boîtier posé près du téléphone, le médaillon ou le bracelet — fonctionne selon un principe simple : quand la personne appuie, le boîtier appelle le centre d'écoute. Pour cela, il lui faut une ligne. Historiquement, c'était la prise téléphonique murale. Avec la fin du cuivre, ce raccordement disparaît, et le boîtier doit être branché autrement. **Le danger n'est pas la panne visible : c'est le boîtier qui semble aller bien mais qui n'appelle plus personne.** Voici la marche à suivre, dans l'ordre, et le seul test qui prouve que tout fonctionne.

Règle n°1 : le téléassiste d'abord, le bricolage jamais

Avant tout branchement, **appelez le prestataire de téléassistance** (le numéro figure sur le boîtier ou sur la facture) et annoncez-lui la migration à venir. Trois raisons impératives. D'abord, il connaît son matériel : selon le modèle, la solution diffère. Ensuite, certains contrats prévoient le **remplacement du boîtier** à cette occasion, parfois sans surcoût. Enfin et surtout, lui seul peut **vérifier depuis son centre** que l'alerte arrive bien — chose que vous ne pouvez pas constater depuis le domicile. C'est le même réflexe que pour [les alarmes et la télésurveillance](#).

Les trois solutions possibles

- **Rebrancher le boîtier existant sur la box** : la box dispose d'une prise téléphone à l'arrière ; le boîtier s'y branche comme il était branché au mur. Solution la plus simple — mais elle rend la téléassistance dépendante de la box et de l'électricité.
- **Remplacer par un boîtier autonome** : les modèles récents communiquent par le **réseau mobile**, avec leur propre carte SIM et leur propre batterie. Ils ne dépendent ni de la box, ni de la ligne, ni du courant pendant plusieurs heures. C'est aujourd'hui la solution la plus robuste pour une personne isolée.
- **Passer à une solution mixte** : certains dispositifs utilisent le réseau mobile en secours du raccordement principal. Le meilleur des deux, quand le prestataire le propose.

Le branchement, dans l'ordre

- **1.** Prévenir le téléassisteur de la date d'intervention, pour qu'il sache qu'un test va arriver et qu'il ne déclenche pas de secours.
- **2.** Installer la box et vérifier que le téléphone fonctionne (appel entrant et sortant) — *avant* de toucher au boîtier.
- **3.** Brancher le boîtier de téléassistance sur la prise téléphone de la box, ou installer le nouveau boîtier autonome selon les consignes du prestataire.
- **4. Déclencher un appel de test avec le médaillon** et confirmer avec le centre d'écoute qu'il a bien reçu l'alerte, identifié le bon abonné et la bonne adresse.
- **5.** Refaire un test **quelques jours plus tard**, à froid : c'est celui qui détecte les configurations instables.

La question de l'électricité, encore

Si le boîtier est raccordé à la box, une coupure de courant met la téléassistance hors service — exactement comme le téléphone, pour la raison expliquée dans [notre article sur les offres voix seule](#). Trois parades : un **onduleur** (une petite alimentation de secours) qui maintient la box une à deux heures, un **boîtier autonome sur batterie** et réseau mobile — la solution la plus sûre —, ou a minima un **téléphone mobile chargé** à portée. Pour une personne dépendante, cette question n'est pas secondaire : c'est le cœur du dispositif.

En synthèse

- **Appelez le téléassisteur avant tout** : lui seul valide que l'alerte arrive.
- Trois solutions : rebranchement sur la box, boîtier autonome sur réseau mobile (le plus robuste), ou solution mixte.
- Le test avec le médaillon, **confirmé par le centre d'écoute**, est la seule preuve valable — à refaire quelques jours après.
- Traitez la **coupure de courant** : onduleur, boîtier sur batterie, ou mobile de secours.

Cet article donne des repères généraux à visée d'information. Les dispositifs de téléassistance et leurs procédures varient selon les prestataires : suivez toujours les consignes de votre opérateur de téléassistance, qui reste responsable du bon fonctionnement du service.

Pour aller plus loin

- [Téléassistance et appel-malade : protéger les personnes vulnérables](#)
- [Le téléphone fixe de vos parents : le guide de l'aidant](#)
- [Alarmes et télésurveillance : ne pas perdre la transmission](#)
- [Résilience de la voix sur IP : que se passe-t-il en cas de coupure ?](#)

Une téléassistance à sécuriser ?

AILERYS Conseil aide les familles, les CCAS et les bailleurs à recenser les dispositifs concernés et à coordonner leur migration avec les prestataires.

[Échanger avec un expert : https://finducuire.info/contact/](https://finducuire.info/contact/)

À lire aussi dans ce dossier

- [Garder son téléphone fixe sans internet : les offres « voix seule »](#)
- [Ascenseurs : la téléalarme obligatoire face à la fin du cuivre](#)
- [VoLTE et voix sur 4G : ce qui change pour vos équipements](#)
- [Établissements de santé : appel malade, PTI et fin du cuivre](#)

Article révisé le 9 octobre 2026 par FinDuCuivre.info

<https://finducuire.info/teleassistance-box-internet-branchement-pas-a-pas/>