

## **Règlement de fonctionnement du service de la téléassistance**

### **Article 1 : Objet du Service**

Le CCAS (Centre Communal d'Action Sociale) de la Ville de Toul souhaite proposer aux habitants de plus de 65 ans et des personnes porteuses de handicap de la Ville de Toul, un système de téléassistance :

- Pour le maintien à domicile en toute sécurité
- Pour sortir l'esprit tranquille.

Ces dispositifs ont pour objet de les sécuriser en cas de chute, malaise ou angoisse, accessible par abonnement, il leur permet à tout moment d'entrer en contact avec une centrale d'appels.

### **Article 2 : Inscription au Service**

Le demandeur doit constituer un dossier d'inscription à déposer au CCAS comprenant :

- Un justificatif de domicile (facture d'électricité, de téléphone, impôts,...),
- Une photocopie recto verso de sa carte d'identité,
- Une autorisation de prélèvement automatique, le cas échéant + RIB,
- Le règlement de fonctionnement + dossier inscription signés.

Une visite à domicile pourra être effectuée si le demandeur ne peut pas se déplacer.

### **Article 3 : Contribution financière au Service**

Le montant de la contribution au service est fixé par décision du Conseil d'Administration du CCAS, les usagers sont tenus au versement de la contribution au financement du service de TELEALARME.

Cette contribution est de :

- 16 € par mois pour l'abonnement de base à destination du senior qui reste à domicile

- 20€ pour l'équipement avec géolocalisation, adapté pour les seniors qui sortent du domicile (jardin, promenade, velo...)
- Gardiennage boîte à clefs : 30€

Le paiement se fera par prélèvement automatique de préférence, carte bancaire, chèques et espèces.

La période de facturation de référence sera la suivante :

- Pour toute installation réalisée dans le mois, l'abonnement à la téléassistance sera facturé au prorata du jour de la mise en service du matériel,
- Pour toute demande de résiliation reçue dans le mois, la facturation sera arrêtée au prorata en fonction du jour de récupération du matériel, hormis en cas de décès, l'abonnement prendra fin à la date du décès.

#### **Article 4 : Fonctionnement du service**

Le CCAS assurera une centralisation des demandes d'installation et de résiliation des abonnements à la téléassistance des habitants de la Ville de Toul et transmettra les demandes à la société prestataire du marché.

Un RDV sera pris à l'adresse de la personne pour installer le dispositif.

Les équipements à la disposition de l'abonné :

Dispositif de base :

- Un transmetteur (appelé aussi boîtier),
- Un médaillon ou un bracelet de déclenchement d'alarme.

Dispositif de géolocalisation :

- Un transmetteur géo localisé si besoin
- Un médaillon ou un bracelet de déclenchement d'alarme.
- Un boîtier de charge du transmetteur

Gardiennage boîte à clefs :

- Installation du boîtier dans lequel les clefs du domicile peuvent être rangés en toute sécurité.

Toute installation chez un abonné sera accompagnée d'une explication et d'une démonstration du technicien qui devra s'assurer de la bonne compréhension de l'utilisateur.

Le technicien devra lui remettre un guide d'utilisation, dans lequel il sera également précisé le numéro d'appel du prestataire à composer pour effectuer les demandes de maintenance ou de modifications des renseignements administratifs contenus dans le dossier concernant l'abonné ou son entourage.

#### **Article 5: Fonctionnalités du dispositif**

Lorsqu'un abonné déclenchera une alarme, le transmetteur établira automatiquement une communication vers la centrale d'écoute qui identifiera immédiatement l'appelant et signalera cet appel.

Le télé assistant conversera avec l'appelant :

- Soit l'abonné répond au télé assistant et, dans ce cas, ce dernier identifie la cause de l'appel pour y remédier,
- Soit l'abonné ne répond pas au télé assistant et, dans ce cas, ce dernier déclenche des procédures d'escalades pour secourir aussi rapidement que possible l'abonné en détresse.

Les bénéficiaires devront communiquer sur le contrat du prestataire au minimum deux personnes constituant un réseau de solidarité.

Le prestataire devra apporter à tout bénéficiaire un document contractuel permettant au réseau de prendre connaissance de son implication en tant que tel afin d'y apporter son autorisation en application de la Loi « informatique et libertés » en date du 6 janvier 1978 telle que modifiée, pour disposer d'un droit d'accès, de rétractation, d'opposition pour motifs légitimes et de suppression des informations nominatives le concernant.

### **Article 6 : Fonction complémentaire : une aide et un suivi psychologique**

Cette écoute complémentaire permettra la prise en charge ponctuelle de la personne âgée ou handicapée par un psychologue. En effet, si au cours d'un échange téléphonique, les opérateurs de la centrale d'écoute identifient un problème, ils devront être en mesure de proposer aux bénéficiaires de la prestation de téléassistance, un soutien psychologique. Ainsi, avec son accord, ils le mettront en relation avec un psychologue.

Dans le cadre de la lutte contre l'isolement et de la prévention de la maltraitance, le CCAS souhaite proposer une aide et un soutien psychologique aux abonnés de la téléassistance.

Ainsi, l'assistance psychologique doit permettre d'affiner le traitement des appels dits de convivialité.

### **Article 7 : Maintenance**

Pour les interventions de dépannage chez les bénéficiaires, le prestataire s'engage à intervenir sous 24h afin de rétablir le service.

En cas de perte du médaillon par le bénéficiaire :

- Le prestataire considèrera cet évènement comme une intervention de dépannage, il devra intervenir pour le remplacer dans un maximum de 48h,
- Le nouveau médaillon sera facturé au bénéficiaire,
- Au cas où le médaillon serait retrouvé dans le mois, le prestataire programmera une intervention afin de le récupérer.

### **Article 8 : Assurance**

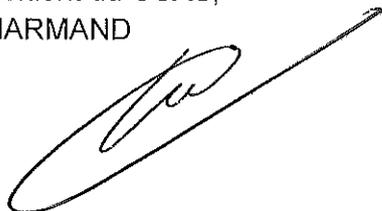
Tous les matériels proposés à la location par le prestataire seront assurés contre tout risque lié à leur dégradation (vol, incendie, dégât des eaux, foudre, surtension, perte, détérioration, casse par l'utilisateur...) par le bénéficiaire.

**Article 9 : Restitution du matériel :**

Lors de l'arrêt de l'abonnement au dispositif, le matériel se doit d'être restitué à :  
Espace Info Seniors - 13 Bis Quai de la Glacière -54200 TOUL – 03.54.17.04.66  
En cas de non restitution du matériel, le matériel sera facturé au bénéficiaire.

A Toul, le

Le Président du CCAS,  
Alde HARMAND



Signature du bénéficiaire,  
*Précédée de la mention « lu et approuvé »*