



RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE TELEASSISTANCE POUR PERSONNES AGEES

CCAS- Ville de Montrouge

Article 1 : DISPOSITIONS GENERALES

Objet et champ d'application

Le présent règlement de fonctionnement s'applique au service de téléassistance. Il a pour objet de définir les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de la prestation proposée par le Centre Communal d'Action Sociale de la ville de Montrouge, et de déterminer les droits et obligations des personnes bénéficiaires de la téléassistance.

Élaboration et révision

Ce règlement de fonctionnement a été adopté par le conseil d'administration du 16 février 2023 pour une durée de 3 ans, courant du 1^{er} septembre 2021 au 31 août 2024 inclus.

Il pourra faire l'objet de révisions en cours de période si nécessaire.

Diffusion

Ce règlement de fonctionnement est remis à chaque bénéficiaire ou à son représentant légal lors de la souscription au service.

Chacune des personnes concernées atteste avoir reçu un exemplaire et s'engage à en respecter les termes. Les équipes sont à la disposition du bénéficiaire pour lui en faciliter la compréhension.

Article 2 : PRESENTATION DE LA TELEASSISTANCE

2-1 : Présentation du service

La téléassistance offre la possibilité de **sécuriser les personnes dépendantes, âgées ou malades à leur domicile**. En cas de problème, par exemple lors d'une chute ou d'un malaise, le bénéficiaire peut contacter un centre d'écoute disponible 24h/24 et 7j/7 en appuyant sur un médaillon ou un bracelet de téléalarme qu'il porte sur lui. L'appareil déclenche alors un appel vers un chargé d'assistance.

Le chargé d'assistance établit un dialogue avec la personne âgée. Selon le degré d'urgence, il peut alors **contacter un réseau de solidarité** (proches, voisins...) ou déclencher l'intervention des secours (pompiers, SAMU...).

La téléassistance est gérée par le Pôle Autonomie du CCAS qui intervient plus globalement sur l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie et de leurs aidants (information et ouverture de droits, mise en place de projet de vie et orientation vers les professionnels dont la compétence est requise).

⇒ **Pour réévaluer votre besoin et connaître les dispositifs adaptés à votre situation ☎ 01 46 12 74 26.**

2-2 : Fonctionnement de la Téléassistance

Pour l'organisation de la prestation, le CCAS a conclu un marché avec un opérateur:

TECHNIPRO
452 avenue du Prado
13 008 MARSEILLE
☎ 01 41 733 733

Le dispositif de téléassistance comprend **deux appareils** :

- **Un transmetteur** relié directement au service de téléassistance. On parle aussi de « boîtier vocal ». Le bénéficiaire a le choix entre deux équipements :

- ✓ *Modèle QUIATIL Easy box IP se raccordant sur ligne téléphonique fixe, box et routeurs*



- ✓ *Modèle S100 transmetteur sur réseau GSM 2G, 3G et 4G ou avec SIM multi opérateurs incorporé. En option, ce dispositif équipé d'une lampe flash en cas d'appel provenant de la centrale est adapté pour les personnes sourdes ou malentendantes*



- **Un Déclencheur** (médaillon ou un bracelet d'alarme) qui doit être porté en permanence – au poignet ou autour du cou, au choix - afin de déclencher l'alarme au centre d'appel en cas de besoin.



Des déclencheurs offrant des **fonctionnalités avancées** peuvent être proposés **EN OPTION** :

- Détecteur de chute brutale : l'appareil détecte la chute et déclenche une alerte automatique auprès du centre d'appel ; l'alerte peut aussi être déclenchée par appui volontaire sur le bouton d'appel
- Détecteur d'absence de mouvements : l'appareil détecte l'absence anormale de mouvement chez le bénéficiaire compte tenu de ses habitudes.
- Détecteur géo localisé : le détecteur est localisé grâce à une connexion au réseau mobile (Abonnement réseau mobile requis, à la charge du bénéficiaire)
- Déclencheurs fixes : l'appareil est plus particulièrement destiné aux personnes immobilisées ou alitées
- Détecteur de fumée : une alarme sonore et visuelle est transmise automatiquement au centre d'appel en cas d'anomalie dans le logement

2-3 : Le déclenchement et le traitement des alertes

Le transmetteur est branché sur la ligne téléphonique ou intègre une carte SIM. Le médaillon ou le bracelet fait office de déclencheur. **Une simple pression sur ce dernier permet d'activer le boîtier vocal à distance.**

Le bénéficiaire rentre alors en communication avec un chargé d'assistance sans avoir besoin de décrocher son téléphone. Celui-ci évalue le degré d'urgence de la situation et contacte alors soit les aidants familiaux, soit les secours locaux.

En cas de besoin, j'appuie sur mon système d'alarme (bip, pendentif, détecteur de chute)

Je dialogue avec un chargé d'assistance en direct qui me rassure et effectue une levée de doute

Je suis secouru(e) dans les plus brefs délais 24h/24 et 7j/7

➤ **Conseil et précaution d'utilisation**

Pour la sécurité des bénéficiaires, il est important :

- De porter l'émetteur jour et nuit au domicile.
- Effectuer un essai une fois par mois avec le déclencheur
- Ne jamais débrancher les prises électriques et téléphoniques du transmetteur
- En cas d'absence et de travaux, prévenir la centrale d'écoute

➤ **Modalité de déclenchement des services de secours**

La fiche d'inscription précise la liste des intervenants susceptibles d'être diligentés au domicile du bénéficiaire, ainsi que l'ordre dans lequel ils sont déclenchés prioritairement.

En cas d'absence de réponse et d'urgence médicale, le chargé d'assistance et les services de secours puis les contacts dépositaires des clés.

Si nécessaire, l'opérateur ou le CCAS pourra faire appel aux secours ou à un serrurier. Le cas échéant, les frais seront portés à la charge du bénéficiaire

➤ **Les appels de convivialité**

Le bénéficiaire de la téléassistance peut contacter le centre d'appel pour des raisons non liées à un besoin d'intervention d'urgence.

L'opérateur TECHNIPRO met en place une organisation performante et adaptée pour répondre aux attentes de soutien psychoaffectif. Un service d'aide psychologique identifie spécifiquement les situations de détresse pour leur apporter une réponse adaptée.

Article 3 : Modalités d'inscription et d'installation

La téléassistance intervient sur demande de la personne concernée ou de son représentant légal.

➤ **Modalités d'inscription**

Les demandes d'inscription s'effectuent auprès du **Centre Communal d'Action Sociale** au 5 rue Amaury Duval, 92120 Montrouge ou **par téléphone au 01 46 12 74 19** par retrait d'une fiche d'inscription et renseignement.

A réception du dossier complet, le CCAS transmet à TECHNIPRO le jour même la demande d'inscription.

TECHNIPRO contacte par téléphone l'utilisateur ou son représentant légal par téléphone pour convenir de l'installation du matériel :

- ✓ *Il vérifie avec le bénéficiaire ou un tiers la conformité électrique et téléphonique nécessaire au bon fonctionnement du dispositif de téléassistance*
- ✓ *Il se fait confirmer par l'abonné l'exactitude de son adresse et les coordonnées téléphoniques, à défaut il enregistre les modifications et/ou précisions nécessaires*
- ✓ *Il confirme l'heure de rendez-vous pour le lendemain*

Cas particuliers: Une procédure d'urgence est possible avec installation du matériel sous 4h (sortie d'hospitalisation, déménagement...).

➤ **L'installation du matériel**

Un technicien procède à l'installation et à la maintenance du matériel. Il effectue des tests pour en garantir le bon fonctionnement.

Obligation des techniciens

Les professionnels intervenant au domicile des bénéficiaires doivent faire preuve de la plus grande discrétion. Ils doivent également veiller à avoir une attitude correcte et respectueuse durant leur travail. Ils sont tenus au respect de l'égalité des usagers devant le service public, de la laïcité et de la neutralité dudit service.

Les professionnels sont par ailleurs tenus à une obligation de confidentialité et de respect du secret professionnel concernant toute information dont ils auraient eu connaissance lors de l'exécution des prestations.

Le jour de l'installation, le technicien doit impérativement présenter sa carte professionnelle aux bénéficiaires.

Obligations des bénéficiaires

Les domiciles doivent être accessibles. Ils doivent permettre aux techniciens d'intervenir dans de bonnes conditions d'hygiène et de sécurité.

Les bénéficiaires sont tenus de veiller au bon déroulement de l'installation qui ne doit pas être entravée de quelque manière que ce soit. En particulier, les animaux de compagnie doivent être tenus éloignés du technicien.

Il est interdit de filmer, de photographier les techniciens, au domicile tout autant que dans les espaces publics.

Toutes violences ou discriminations fondées sur le genre, l'origine ethnique ou religieuse du personnel sont strictement interdites et susceptibles d'entraîner des poursuites administratives et judiciaires à l'encontre des auteurs.

Article 5 : BOÎTE A CLEFS

Lorsque le bénéficiaire de la téléassistance n'a pas de famille ou voisinage immédiat disposant des clés du logement, il est possible d'installer une boîte à clés. La boîte à clés s'ouvre à l'aide d'un code que l'opérateur transmet aux secours en cas de nécessité pour éviter une dégradation des portes et fenêtres.

L'installation de la boîte à clés doit être soumise à l'accord du bailleur ou du syndicat de copropriété par courrier.

Si le bénéficiaire n'a pas fait installer de boîte à clés, les dégradations éventuellement causées par l'intervention des services de secours seront intégralement portées à sa charge

Article 6 : ABSENCES ET RETOUR DU BENEFICIAIRE AU DOMICILE

En cas d'absence de plus de 48h, le bénéficiaire doit déclencher son médaillon pour prévenir la plateforme d'écoute Technipro.

A son retour, le bénéficiaire doit effectuer la même manœuvre pour en informer la plateforme.

Article 7 : TARIF ET FACTURATION

Les tarifs des prestations sont fixés par délibération du Conseil d'Administration du Centre Communal d'Action Sociale. Ils sont annexés au présent document.

Le recouvrement des factures est assuré par le Trésor Public. Une facture récapitulative « Etat des sommes à payer » de la téléassistance est adressée trimestriellement par le Trésor public aux bénéficiaires, par voie postale.

Article 8 : RESILIATION – FIN DE PRESTATION

Le bénéficiaire peut résilier à tout moment le service de téléassistance sur demande formulée au CCAS : la résiliation prend effet au 1^{er} jour du mois suivant, tout mois commencé étant dû.

La résiliation entraîne l'obligation pour le bénéficiaire de restituer les matériels. Cette restitution s'organise avec le CCAS.

⇒ *Les matériels non restitués seront facturés.*

Article 9 : PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, le CCAS et le prestataire s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement des données à caractère personnel et, en particulier, le Règlement général sur la protection des données (règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016).

Article 10 : DROITS DES BENEFICIAIRES

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne bénéficiaire de la téléassistance. Chaque personne a droit à un accompagnement de qualité, réalisé dans le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.

➤ **Bientraitance et lutte contre la maltraitance**

Toutes violences ou discriminations fondées sur le genre, l'origine ethnique ou religieuse du personnel sont strictement interdites et susceptibles d'entraîner des poursuites administratives et judiciaires à l'encontre de la ville et/ou des auteurs.

La maltraitance, sous toutes ses formes, est susceptible d'entraîner des poursuites administratives et judiciaires. En cas de suspicion, les personnels contacteront leur responsable de service à fin de signalement auprès des autorités compétentes.

➤ **Droit à l'information**

Toute personne bénéficiaire d'un service dispensé par le CCAS a un droit d'accès à son dossier et aux informations liées à sa prise en charge. Elle a le pouvoir de faire rectifier, compléter, préciser, mettre à jour ou effacer des erreurs qu'elle peut trouver à l'occasion de la communication des informations la concernant.

Vous pouvez si vous le souhaitez désigner une personne de confiance conformément à la loi 2002-303 du 4 mars 2002.

➤ **Droit de participation et d'expression**

Les services ont institué des moyens garantissant la prise en compte des remarques et propositions des personnes bénéficiant de la téléassistance:

- Les bénéficiaires ont la possibilité chaque jour, par téléphone, par mail, ou par courrier postal, de faire remonter des informations, de formuler des réclamations ou des suggestions d'amélioration.
- Les bénéficiaires, leur représentant légal, leur famille ou entourage peuvent à tout moment avoir recours directement à un responsable par téléphone, par mail ou par courrier, pour solliciter une rencontre.

Article 11 : LIMITES D'INTERVENTION

Il est interdit aux personnels de réaliser des prestations hors champ de compétences ;

Les personnels sont tenus au devoir de réserve ainsi qu'aux obligations de discrétion et de secret professionnels.
⇒ *En aucun cas le personnel ne peut recevoir de rémunérations ou gratifications d'aucune sorte.*

Article 12 : MANQUEMENT AU REGLEMENT

Le Centre Communal d'Action Sociale se réserve le droit d'exclure du service toute personne bénéficiant du service de téléassistance pour manquement, après mise en demeure.

*J'ai pris connaissance du présent règlement intérieur
Et en accepte les termes*

Montrouge le,

Nom du bénéficiaire :

Signature :