

Règlement de fonctionnement Service Téléassistance Prévention Domotique

1. PRESENTATION DU SERVICE

1-1 Présentation, fonctionnement

- Présentation du service

Présence 30 ASPAF développe un service qui permet aux personnes âgées ou handicapées, isolées, de continuer à vivre chez elles en toute sécurité, avec une certaine tranquillité d'esprit autant pour elles-mêmes que pour leurs familles ou leurs proches.

La téléassistance repose sur trois éléments : un transmetteur pour entrer en contact avec une centrale d'écoute, un déclencheur pour lancer une alarme et un réseau de solidarité composé de deux à quatre personnes de l'entourage de l'abonné (aidants, famille, voisins, amis, etc.) qui s'engagent à lui porter assistance si nécessaire lorsque la centrale les sollicite. Des objets connectés peuvent également compléter le dispositif de sécurité.

Le service téléassistance couvre tout le département du Gard et les départements limitrophes, mais dans certaines zones ou habitations sans réseau téléphonique ou électrique, la mise en place du service n'est pas possible.

Ce service fonctionne toute l'année 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

- Fonctionnement de la téléassistance

En cas de besoin, une simple pression sur le bouton déclencheur (médaillon ou bracelet) ou sur le transmetteur lance une alarme vers la centrale d'écoute.

Un opérateur de cette centrale identifie la personne et dialogue avec elle sans qu'il soit nécessaire de décrocher le combiné téléphonique grâce à l'interphonie et apporte une réponse adaptée à sa situation.

S'il le faut, il prévient son réseau de solidarité ou mobilise les services d'urgence (médecin, pompiers) et s'assure que la personne est bien secourue.

Si l'opérateur n'arrive pas à contacter la personne par la phonie, il la rappelle sur son téléphone pour être sûr que ce ne soit pas un déclenchement par erreur et, si l'opérateur n'a toujours pas de réponse, il prévient le réseau de solidarité.

2. PERSONNEL DU SERVICE

2-1 Le Secrétaire

Le Secrétaire assure l'accueil téléphonique et physique (renseigner les abonnés sur l'activité du réseau et son fonctionnement pour une demande d'installation de téléalarme, orienter les démarches pour les demandes de financement (Mairie, APA, ONAC, MSA, etc.), il fait le relai avec le Conseiller Technique lors d'une demande technique comme la résiliation ou le dépannage.

Le Secrétaire gère également les dossiers des abonnés (constitution, saisie, facturation, relance impayés etc.) et le suivi de la démarche qualité.

2-2 Le Conseiller Technique

Le Conseiller Technique gère la relation avec l'abonné par l'analyse de la demande, les interventions à domicile (installation, maintenance préventive, dépannage et résiliation, etc.), ainsi que le suivi des abonnements.

Le Conseiller Technique assure la gestion du matériel (commande, SAV, maintenance, gestion des stocks).

Le Conseiller Technique gère les relations avec les correspondants bénévoles, les Municipalités ou CCAS, les partenaires et assure le suivi de la démarche qualité.

Correspondant : le service est renforcé par des correspondants bénévoles, relais de proximité sur les territoires, qui aident à constituer les réseaux de solidarité, les dossiers des nouveaux abonnés, installent les transmetteurs, effectuent le suivi et les dépannages simples.

3. FONCTIONNEMENT DU SERVICE

3-1 Admission

Toute personne, particulièrement les personnes âgées, malades ou handicapées, peut adhérer au service de téléassistance.

Les personnes doivent simplement compléter un dossier et souscrire un abonnement mensuel.

Les demandes directes : la personne, ou ses proches, prend contact avec le service en se présentant à l'accueil du siège ou des agences de Présence 30, par appel téléphonique, par courrier papier ou messagerie électronique. Une évaluation des besoins, des contraintes techniques, et des possibilités d'aides financières est réalisée afin de pouvoir proposer la solution la mieux adaptée.

Les admissions avec prise en charge financière : le service Téléassistance reçoit des organismes financeurs une notification de prise en charge totale ou partielle des frais de téléassistance. Le service prend contact avec la personne concernée ou sa famille pour la mise en place de la téléassistance.

La mise en place du service n'est possible que lorsque le dossier est complet et que le réseau de solidarité, avec au moins deux contacts de proximité ou un contact et une boîte à clés, a été constitué.

3-2 Financement

Lorsqu'il y a une prise en charge, une participation peut être laissée à la charge de l'abonné calculée selon un barème établi par l'organisme financeur. En l'absence de prise en charge, l'abonné règle la totalité du coût de l'abonnement.

Dans tous les cas, l'abonné doit payer son abonnement par prélèvement automatique.

3-3 Interventions

Le Conseiller Technique ou le Correspondant intervient au domicile de l'abonné pour l'installation du matériel, les opérations de maintenance, de réparation simple, de retrait du matériel.

En cas de panne non résolue, un transmetteur de remplacement est installé.

Le Conseiller Technique ou le Correspondant veille à rassurer l'abonné, à lui expliquer le fonctionnement du dispositif particulièrement la nécessité du port du médaillon. La qualité du lien social est une valeur importante.

3-4 Hospitalisations et retours d'hospitalisation

Lors d'une hospitalisation, il n'y a pas de suspension d'abonnement. L'abonné ou ses proches doit prévenir le service de son absence.

Si la période prévisionnelle d'hospitalisation dure plusieurs mois, il est possible de résilier l'abonnement avec restitution du matériel, lors du retour à domicile une nouvelle installation aura lieu.

3-5 Fin de l'abonnement

Les abonnés ont la possibilité de résilier leur abonnement à tout moment, sous réserve d'en informer préalablement par lettre ou courriel le service. La résiliation prend effet le jour de la récupération du matériel.

4. DROITS DES ABONNES

Droit de rétractation : lorsque l'adhésion au contrat est conclue, les abonnés disposent de 14 jours à compter de l'acceptation de l'offre. Il suffit de renvoyer à Présence 30 le bulletin « annulation de commande-droit de rétractation » par lettre ou courriel, dûment rempli au plus tard le quatorzième jour à partir du jour de la commande ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

L'association garantit à l'abonné les droits et libertés individuels énoncés par l'article L 311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles et par la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

L'abonné, ou la personne de confiance, a le droit à une information complète avant l'admission, il est consulté lors de l'évaluation de ses besoins et attentes.

L'association respecte la confidentialité des informations dont il dispose. Elles sont cependant échangées entre les professionnels intervenant dans l'intérêt de l'utilisateur.

Les litiges sont traités sous la responsabilité du Directeur, par le personnel du service de téléassistance (cf contrat d'abonnement article 18).

5. OBLIGATIONS DES ABONNES

L'abonné ou ses proches est tenu aux obligations suivantes :

- Fournir l'ensemble des informations nécessaires à la mise en œuvre du service de téléassistance et informer de toute modification,
- Informer le service de tout départ prolongé du domicile et coupure volontaire de l'alimentation électrique générale,
- Supporter les frais occasionnés par le déclenchement injustifié d'un appel et toutes facturations par les services publics,
- S'interdire toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du matériel,
- Entretenir le matériel afin de le maintenir en bon état de fonctionnement,
- Disposer d'une installation dans un environnement technique, conforme aux normes en vigueur, à ne pas déplacer ou intervenir sur le matériel et le laisser faire au Conseiller Technique chaque fois que cela s'avère nécessaire,
- Informer immédiatement de tout dysfonctionnement ou dégradation du matériel,

- S'assurer auprès de son assureur que les risques liés au vol, à l'incendie ou à la surtension soient couverts pour le matériel mis à disposition,
- Procéder à un appel mensuel avec le déclencheur pour le tester et avoir le réflexe de l'utiliser en cas de besoin.
- Restituer le matériel lors de la résiliation du contrat d'abonnement.
- Respecter les termes du contrat d'abonnement.

6. OBLIGATIONS DU PERSONNEL

Le personnel et les Correspondants de Présence 30 sont tenus aux obligations suivantes :

- L'installation du matériel, sa mise en service ainsi que la vérification de son bon fonctionnement, sa maintenance technique, au domicile,
- Une surveillance du matériel mis à disposition qui émet automatiquement un message chaque semaine, et qui permet de vérifier son bon état de fonctionnement (test cyclique),
- Le respect de l'autre, de sa personnalité et de ses habitudes, tel est le principe qui régit les rapports entre abonnés et intervenants,
- L'intervenant est tenu à la discrétion. Il ne doit, en particulier, jamais rapporter ce qu'il a pu faire, voir ou entendre chez un autre abonné. Egalement, par discrétion, il évitera aussi d'exposer aux personnes ses éventuels problèmes personnels, et observera la plus stricte neutralité religieuse, politique et syndicale,
- Il adoptera une attitude bienveillante et compréhensive. Il ne devra pas tenir des propos susceptibles de heurter l'abonné,
- Aucun don ne devra être accepté, aucune transaction financière ne devra avoir lieu entre l'intervenant et l'abonné,

Fait à

le

L'abonné, ou son représentant légal, déclare avoir pris connaissance du règlement de fonctionnement de Présence 30 qui lui a été remis ce jour.

La signature implique l'acceptation du présent règlement.

Signature de l'abonné ou de son représentant légal précédée de la mention « lu et approuvé »,

Pour le Directeur Général,
Le Technicien,

Mise à jour : Octobre 2025

Rédaction : Julie LEVEQUE, Chargée de développement

Avis favorable du Conseil d'Administration : 10/10/2025

Validation Directeur Général : 10/10/2025