Annexe 1 : CCTP

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

Exploitation et gestion du service départemental de téléassistance "Val'Ecoute"

Département du Val-de-Marne
Direction de la Logistique
Service Administratif et Financier
121 Avenue du Général de Gaulle
94054 CRETEIL CEDEX

SOMMAIRE

1 - Objet du marché 3
2 - Services rendus aux bénéficiaires 3
2.1 - Accompagnement de l'abonné 3
2.2 - Traitement de l'alarme déclenchée par l'usager 4
3 - Une centrale d'écoute 4
3.1 - Equipement 4
3.2 - Ouverture du service 5
3.3 - Personnel 5
4 - Dispositions concernant les appareils émetteurs 5
4.1 – Transmetteurs 5
4.2 - Gestion des transmetteurs 6
4.3 - Mise en place, retrait et maintenance des appareils 6
5 - Promotion du service départemental de téléassistance « Val'Ecoute » 7
6 - Prestation de soutien, d'écoute et d'accompagnement des abonnés et de leurs aidants 8
6.1 - Prestation de soutien, d'écoute et d'accompagnement/orientation à destination des abonnés 8
6.2 - Prestation de soutien, d'écoute et d'accompagnement à destination des aidants des abonnés 8
7 - Prestation spécifique liée à la prévention des risques sanitaires 9
8 - Prestation de mesure de prévention en direction des val-de-marnais non abonnés et des professionnels 9
8.1 - Gratuité du service sur une période déterminée 9
8.2 - Intervention du prestataire dans le cadre d'actions départementales 9
9 - Tenue des fichiers détaillés 9
9.1 - Fichier des abonnés 9
9.2 - Fichier des intervenants 10
9.3 - Fichier technique 10
9.4 - Fichier de suivi d'appel 10
10 – Evaluation et contrôle de la qualité de service 10
10.1 – Suivi mensuel 10
10.2 – Suivi annuel 11
10.3 – Contrôle de la qualité de service 11

1 - Objet du marché

Le présent marché est un marché à procédure adaptée, ayant pour objet la mise à disposition et la gestion du service départemental de téléassistance, « Val'Ecoute », destiné à favoriser la vie à domicile des personnes âgées, handicapées ou malades habitant dans le Val-de-Marne.

Ce marché s'inscrit dans un dispositif partenarial, formalisé par convention associant les Villes ou Centres Communaux d'Action Sociale et le Département, visant à faciliter l'accès de ce service au plus grand nombre possible de personnes âgées dépendantes ou de personnes en situation de handicap. Certaines villes accordent, en effet, à leurs concitoyens âgés ou handicapés, une prise en charge partielle ou totale de l'abonnement et/ou de l'installation.

Par ailleurs, on sait aujourd'hui que l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie repose en grande partie sur les aidants familiaux, dont la majorité ne se reconnait pas comme aidant et ne sollicite, en conséquence, pas les dispositifs d'accompagnement mis à leur disposition. Cela renforce la nécessité pour le Département de développer des actions innovantes de repérage et de soutien des proches aidants.

Dans le cadre de ce marché, le Département finance également une prestation de soutien, d'écoute et d'accompagnement à destination des abonnés du dispositif « Val'Ecoute », et des aidants des abonnés, ainsi que des mesures de prévention des risques sanitaires.

Il contribue par ailleurs également à la solvabilisation d'un grand nombre d'abonnés bénéficiaires de prestations, au premier rang desquelles figurent l'allocation personnalisée d'autonomie (APA), l'allocation compensatrice tierce personne (ACTP) ou la prestation de compensation du handicap (PCH).

Le titulaire s'engage à mettre en place les moyens nécessaires pour répondre aux appels des bénéficiaires en déclenchant le dispositif approprié. A cette fin, le titulaire doit pouvoir répondre aux attentes suivantes :

- Fonctionnement d'une centrale d'écoute
- Mise à disposition aux abonnés de transmetteurs compatibles avec leur installation téléphonique (ligne fixe, dégroupage partiel ou total…), ainsi que leur retrait
- Promotion et suivi du service départemental de téléassistance auprès des Communes ou des Centres communaux d'action sociale (CCAS), dans le cadre d'une convention liant les Villes et le Département
- Tenue de fichiers détaillés et actualisés sur les abonnés, ainsi que les aidants des abonnés
- Participation à des réunions avec les responsables départementaux et, éventuellement, communaux
- Etablissement de rapports d'information
- Prestation de soutien, d'écoute et d'accompagnement/orientation pour les abonnés et leurs aidants
- Prestation spécifique liée à la prévention des risques sanitaires
- Transmission et présentation au Département d'un bilan annuel d'activité

2 - Services rendus aux bénéficiaires

2.1 - Accompagnement de l'abonné

Pour tout nouvel abonné accédant au dispositif « Val'Ecoute », il lui est proposé un entretien téléphonique avec un(e) chargé(e) d'évaluation et de suivi social affecté(e) par le titulaire, qui évalue les droits ouverts et besoins de la personne concernée et son aidant, à l'aide d'un outil spécifique élaboré à cet effet.

Le candidat devra proposer, dans son offre, une trame de questionnaire visant à faire le point sur les droits ouverts de chaque nouvel abonné et son(ses) aidant(s) éventuel(s).

Le Département met à la disposition du titulaire les informations relatives aux ressources du territoire (structures, services, dispositifs existants, centres de soins), de nature à l'aider à diriger

les abonnées en difficulté vers les différentes structures intervenant auprès des personnes âgées ou en situation de handicap.

Toutefois, le choix de l'un ou de l'autre des intervenants est de la compétence du titulaire qui, ce faisant, engage sa seule responsabilité.

La plage d'écoute doit également être utilisée comme observatoire relatif aux situations de personnes isolées, en défaut d'aide, de soins, voire victimes de maltraitance, et donne lieu, chaque fois que nécessaire, à une procédure de signalement.

Le fichier abonné existant à la centrale d'écoute et la qualification du personnel permettent :
- que les interventions nécessaires s'effectuent avec le maximum de célérité et d'efficacité possible en renseignant les intervenants
- que les problèmes mineurs soient résolus par l'intervention de parents ou voisins désignés à l'avance
- de limiter le nombre d'interventions inutiles consécutives à de fausses alarmes

2.2 - Traitement de l'alarme déclenchée par l'usager

Quand un abonné déclenche une alarme, le transmetteur compose automatiquement l'un des numéros de téléphone de la centrale d'écoute, qui identifie l'abonné appelant.

Le personnel de permanence :
- établit, dès la réception, une conversation avec l'abonné en interphonie main libre, grâce à son transmetteur
- à défaut de dialogue par interphonie, rappelle immédiatement l'abonné de chez qui provient l'alarme et établit une relation d'échange
- écoute et évalue les difficultés exprimées par l'abonné
- associe, autant que possible, l'appelant aux décisions à prendre
- déclenche les actions appropriées, compte tenu des instructions figurant sur la fiche de renseignements de l'abonné et des informations fournies par ce dernier par téléphone, telles que l'intervention :
    - d'une personne désignée à l'avance par l'abonné (parent, ami, voisin, gardien, etc.)
    - d'un service médical, médecin traitant, service de garde, service d'intervention public ou privé, s'il s'agit d'un problème médical
    - des services spécialisés, tels que pompiers, police, services sociaux, associations spécialisées, etc., s'il s'agit d'un problème relevant de leurs compétences
    - d'une association d'aide à domicile
- suit, jusqu'à acquérir la certitude de bonne fin, l'exécution de ces informations et note, sur une fiche de suivi d'appel, toutes les actions déclenchées et réellement effectuées en les horodatant
- tient à jour la main courante
- en fonction de la situation saisit le chargé d'évaluation et du suivi social et/ou le psychologue du service, conformément aux termes du bon de commande qu'aura émis le Département

Dans un but évident de sécurité, toute absence de réponse téléphonique de la part de l'abonné, qui a émis un signal d'alarme, entraîne une intervention de secours d'urgence : pompiers et simultanément un parent ou ami résidant à proximité immédiate, s'il possède un double des clés et peut intervenir rapidement.

3 - Une centrale d'écoute

3.1 - Equipement

Le prestataire doit disposer au minimum de deux stations redondantes réparties géographiquement sur deux sites différents.

Dans un local réservé à cet effet, ces centrales d'écoute doivent permettre la réception, l'enregistrement et la gestion informatisée des alarmes, ainsi que des messages de maintenance,

propres à la surveillance technique de chaque transmetteur, et la restitution immédiate des plans de consignes.

Elles doivent comporter des équipements sécurisés, suffisants pour remédier sans délai aux défaillances courantes des matériels électroniques, et disposer d'un réseau téléphonique correctement dimensionné, pour éviter tout problème de saturation pouvant empêcher de mener les actions nécessaires dans des délais compatibles avec l'urgence des problèmes à traiter.

Les centrales doivent disposer, en cas de panne d'alimentation électrique, d'une source de courant régulière et automatique leur permettant de maintenir une activité normale pendant 36 heures.

Dans le mémoire technique, le prestataire devra décrire, de façon précise, les moyens mis en œuvre pour assurer la sécurité physique et le fonctionnement permanent de ses centrales d'écoute, ainsi que la sauvegarde et la préservation de la confidentialité des informations concernant les abonnés.

En outre, afin de permettre une indépendance du système, en cas de changement de prestataire, les centrales doivent être équipées de deux groupements de lignes spécifiques uniquement affectés au service départemental de téléassistance « Val'Ecoute ». Cela implique que le titulaire retenu s'engage à renoncer, en fin de contrat, à l'usage desdites lignes, afin de permettre au réseau de télécommunication de détourner tous les appels en direction d'un nouveau prestataire, sans qu'il ne soit nécessaire d'intervenir sur les transmetteurs installés chez les abonnés.

Enfin, l'ensemble des lignes téléphoniques doivent être sur liste rouge et toute l'installation téléphonique doit être considérée comme prioritaire (Garantie de Temps de Rétablissement Minimum) par le réseau de télécommunication choisi et bénéficier, à ce titre, en cas de dérangement, d'interventions immédiates de la part des services techniques.

3.2 - Ouverture du service

La centrale d'écoute doit assurer l'exploitation du service départemental de téléassistance « Val'Ecoute » de façon permanente, 24h/24, tous les jours de l'année, par du personnel formé à cet effet.

3.3 - Personnel

Au minimum, une double présence humaine doit être assurée dans la centrale d'écoute, 24h/24.

La nature même de la mission nécessitant un personnel qualifié et rigoureux, le titulaire s'engage à lui assurer une formation spécifique initiale et continue, dispensée par tout organisme agréé, afin de lui permettre d'assurer des écoutes qualifiées dans différents domaines, notamment par :

- l'évaluation des besoins exprimés par l'intéressé
- l'orientation de celui-ci vers des services ou institutions compétents, avec signalement chaque fois que nécessaire

Le personnel de permanence à la centrale d'écoute devra connaître le public des personnes âgées et en situation de handicap et être formé, entre autres, à la gestion de crise.

Le titulaire s'engage à tenir constamment informé le Département de l'identité de ses employés de la centrale d'écoute. Tous doivent avoir reçu la formation prévue, ainsi qu'une autorisation individuelle d'engagement, émise par la Préfecture à la demande du titulaire.

4 - Dispositions concernant les appareils émetteurs

4.1 – Transmetteurs

Le titulaire peut mettre en œuvre le service de téléassistance en conservant le parc existant. Toutefois, dans le cas où il s'avèrerait nécessaire de changer le matériel déjà en possession des abonnés, par du matériel de location de qualité équivalente ou plus moderne, l'installation et la mise

en service seraient à la charge du titulaire. Le remplacement des matériels en place doit causer un minimum de gêne à l'abonné et être effectué sans interruption du service.

Les transmetteurs doivent répondre aux exigences suivantes :

- être connectés à un réseau téléphonique ; le prestataire devra également pouvoir assurer la mise en œuvre du service de téléassistance auprès d'abonnés qui seraient en situation de dégroupage total ou partiel
- converser avec les centrales multiprotocoles, dont le prestataire doit disposer sur chacune de ses deux stations redondantes
- disposer au minimum de 3 numéros d'appel
- être secourus par auto-alimentation (batterie) en cas de panne d'électricité
- être compatibles avec tous les modes de numérotation (décimale ou à fréquence vocale)
- offrir plusieurs possibilités de déclenchement (bouton sur l'appareil, médaillon émetteur portatif, bracelet émetteur portatif, poire)
- offrir une sonorisation lors du déclenchement d'alarme
- disposer d'une conversation « mains libres » activée automatiquement par le déclenchement de l'alarme
- intégrer des tests de sécurité (secteur, batterie, ligne téléphonique, etc.)
- posséder une mémorisation propre des évènements affectant la vie du produit

Le candidat devra intégrer dans sa proposition une approche innovante, en s'appuyant notamment sur les nouvelles technologies, afin d'améliorer la qualité du suivi de l'usager. Il pourra notamment proposer des systèmes ou fonctionnalités complémentaires (ex : détecteur de chute, détecteur de gaz, détecteurs de fumées, etc.) en précisant le coût auquel il sera proposé à l'usager.

Le prestataire assure, si besoin est, la liaison avec les services compétents du réseau téléphonique choisi.

4.2 - Gestion des transmetteurs

La centrale d'écoute recueille l'ensemble des demandes de retraits, procède aux mises à jour et à l'organisation de la dépose du transmetteur chez l'abonné.

La gestion du parc des transmetteurs reste sous le contrôle et la responsabilité du titulaire, qui doit justifier régulièrement des opérations entreprises et de sa maintenance.

4.3 - Mise en place, retrait et maintenance des appareils

4.3.1 - Mise en place des matériels

Le prestataire veille, particulièrement pour cette intervention au domicile des personnes, à disposer d'un personnel qualifié, offrant des garanties de moralité confirmées, lui permettant de prétendre à l'accréditation délivrée par la Préfecture.

Il a à sa charge l'organisation de la prise de rendez-vous et d'entretiens individuels avec les actuels, ou futurs, abonnés, en collaboration avec les services sociaux des communes, afin :

- d'expliquer les services proposés par le service départemental de téléassistance « Val'Ecoute »
- d'informer des conditions financières d'abonnement au service
- de recueillir, auprès des personnes ayant donné leur accord pour bénéficier du service de téléassistance, tous les renseignements nécessaires à l'établissement de leur dossier et, plus particulièrement, à celui de la « fiche abonné », via une procédure dématérialisée éventuellement,
- d'élaborer, avec le futur abonné, le dossier de demande de raccordement du transmetteur (« fiche abonné ») et de fixer, en accord avec lui et en tenant compte des impératifs techniques, l'emplacement du transmetteur
- de vérifier la conformité des installations téléphoniques et électriques

- d'être en capacité de mobiliser un stock de transmetteurs, pour répondre à toute augmentation des demandes d'installation, en cas de mesures particulières proposées par le Département, comme dans le cadre d'actions de prévention sanitaire (ex. : canicule)

Le prestataire gère les demandes de raccordement, élabore les dossiers au domicile de chaque futur abonné et s'engage à suivre, jusqu'à son terme, l'initialisation et la mise en service de chaque transmetteur.

Le délai requis pour l'installation de nouveaux abonnés est au **maximum de 48h**, après la demande (dimanches et jours fériés exclus).

4.3.2 - Retrait des matériels

Pour ce qui est du délai de retrait du matériel, le titulaire devra intervenir dans les délais fixés à l'Acte d'engagement.

La reprise par le nouveau titulaire, à sa valeur résiduelle, du matériel en place, appartenant à l'ancien titulaire, est autorisée.

Dans le cas où, il s'avèrerait nécessaire de changer le matériel déjà en possession des abonnés, et ce, pendant toute la durée du marché, les formalités de retrait seraient à la charge du titulaire.

Le retrait, dans le cadre d'un remplacement de matériel, doit causer un minimum de gêne à l'abonné et ne pas interrompre le service.

Pour chaque retrait, le matériel doit être démonté, nettoyé, désinfecté et reconditionné, avant d'être proposé à d'autres abonnés.

4.3.3 - Maintenance des matériels

La maintenance des matériels, installés chez les abonnés, est mise en œuvre :

- sur simple demande de l'abonné
- suite à des appels spontanés du titulaire
- sur émission de messages par les transmetteurs. Ces messages seront analysés par des procédures laissant une trace matérielle horodatée et informatisée, chez l'abonné et dans la centrale d'écoute, permettant de mettre en évidence les défauts de fonctionnement ou les justificatifs de bon fonctionnement.

Le constat d'anomalie déclenche l'intervention d'un technicien capable de diagnostiquer les pannes et d'y remédier dans un délai de **3h maximum, de jour comme de nuit, dimanches et jours fériés compris**. Dans le cas contraire, il est procédé à l'échange standard du matériel de l'abonné, dans les mêmes délais.

5 - Promotion du service départemental de téléassistance « Val'Ecoute »

Le titulaire s'engage à assurer la promotion, auprès des abonnés et des partenaires du service, par différents moyens (présentation et démonstration du matériel, édition et diffusion de plaquettes d'informations, d'affiches, etc.) et de jouer un rôle d'assistance en communication :

- auprès du Département
- auprès des communes ou des Centres communaux d'action sociale
- auprès des associations, du corps médical, des professions paramédicales et des divers organismes concernés et susceptibles de concourir à la diffusion de l'information (bailleurs sociaux, etc.)
- auprès des particuliers (grand public) sous l'égide et avec le concours du Département et des Communes

6 - Prestation de soutien, d'écoute et d'accompagnement des abonnés et de leurs aidants

6.1 - Prestation de soutien, d'écoute et d'accompagnement/orientation à destination des abonnés

Le titulaire s'engage, dans le cadre de cette prestation, à veiller à l'affectation de :
- une (ou des) personne(s) détentrice(s) d'un diplôme d'Etat en psychologie clinique, accompagné d'une formation ou d'une expérience complémentaire en gérontologie ;
- une (ou des) personne(s) détentrice(s) d'un diplôme d'Etat d'assistant de service social, ou de conseiller en économie sociale et familiale, accompagné d'une expérience dans le secteur gérontologique et/ou du handicap.

Le titulaire transmettra à l'Administration les CV des professionnels affectés au service « Val'Ecoute ».

Ce(s) professionnel(s), recruté(s) par le titulaire pour intervenir au sein de la centrale d'écoute, doit (doivent) s'inscrire dans l'action gérontologique et du handicap coordonnée, conduite avec le réseau existant sur le territoire du Val-de-Marne.

Le personnel est sollicité dès l'adhésion d'un abonné au dispositif de téléassistance. Le chargé d'évaluation et de suivi social prend contact avec l'abonné, et son/ses aidant(s), afin d'évaluer les aides dont il dispose et celles auxquelles il pourrait prétendre. En fonction de son évaluation et de la situation, il est amené à :

- orienter la personne vers le dispositif dont elle relève
- se rapprocher du réseau présent sur le territoire afin de déclencher l'ouverture de nouveaux droits (équipes APA, PCH, Espaces départementaux des solidarités du service « Action sociale territoriale » de la Direction de l'Action Sociale du Département, Espaces autonomie de la Direction de l'Autonomie du Département, référents situations complexes de la Direction de l'Autonomie en cas de nécessité, services sociaux d'administrations externes et/ou caisses de retraite, etc.)
- proposer des actions de prévention adaptées à ses besoins et souhaits, notamment financées dans le cadre de la conférence des financeurs des actions de prévention de la perte d'autonomie
- assurer le suivi des demandes d'ouvertures de droits engagées (contact téléphonique à 3 mois)
- solliciter, si besoin, le psychologue de la centrale pour mettre en place une écoute attentive et un accompagnement individualisé de l'abonné

Le personnel sera particulièrement attentif en cas d'hospitalisation de l'abonné, afin de faciliter et sécuriser son retour à domicile, tant sur le plan psychologique qu'administratif. De même, il sera vigilant lors de tout évènement susceptible d'impacter le quotidien de la personne.

Le plafond de financement de la prestation, assuré par le Département, est fixé à un maximum de 3 équivalents temps plein (ETP) de postes de chargé(e) d'évaluation et de suivi social et de psychologue, référencé avec un n° ADELI qui devra nous être communiqué.

6.2 - Prestation de soutien, d'écoute et d'accompagnement à destination des aidants des abonnés

Le prestataire devra proposer un dispositif de soutien aux aidants des abonnés, en s'appuyant sur l'équipe de psychologue(s) et de chargé(es) d'évaluation et de suivi social qu'il aura affectée et qui sera chargée de contacter l'abonné et son (ses) aidants dès l'adhésion au dispositif.

Ces prestations font l'objet d'une commande différenciée et ne sont pas incluses dans le montant de l'abonnement facturé aux bénéficiaires.

Pour ces deux prestations, le titulaire décrira dans son offre les modalités d'organisation et de fonctionnement et de promotion du dispositif de soutien, d'écoute et d'accompagnement envisagé.

7 - Prestation spécifique liée à la prévention des risques sanitaires

Lorsqu'un plan d'urgence est déclenché par les pouvoirs publics, le titulaire, à la demande et au nom du Département, organise et met en place une plate-forme d'appels sortants en direction de tous les abonnés, en fonction des niveaux d'alertes nationaux et départementaux (risques climatiques, épidémies, etc.). La plate-forme assure la diffusion de messages de prévention et, le cas échéant, déclenche les mesures adéquates.

Cette prestation est optionnelle et fait l'objet d'une commande différenciée et d'un règlement individualisé. Elle n'est donc pas incluse dans le montant de l'abonnement facturé aux bénéficiaires. Dans le cadre de cette prestation, le titulaire transmet des informations régulières sur le suivi quantitatif et qualitatif des appels effectués auprès des abonnés (nombre d'appels réalisés, détection des situations complexes, etc.) ainsi que des messages de prévention diffusés lors des appels. Cela devra prendre la forme de rapports journaliers et de bilans de fin de campagne, dont la trame devra être proposée par le titulaire et validée par le Département.

Pour cette prestation, le titulaire décrira dans son offre les modalités d'organisation, de mise en place et de suivi (délai d'intervention, fonctionnement détaillé, indicateurs de suivi des appels, etc.).

8 - Prestation de mesure de prévention en direction des val-de-marnais non abonnés et des professionnels

8.1 - Gratuité du service sur une période déterminée

Dans le cadre de sa politique de prévention des risques sanitaires, le Département peut décider la mise en place d'un dispositif de téléassistance gratuit sur une période d'1 mois renouvelable et destiné aux catégories d'usagers val-de-marnais non équipés, définies par le Département, et pouvant comporter, en particulier, les bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA), de la prestation de compensation du handicap (PCH) de l'allocation compensatrice tierce personne (ACTP), etc.

Cette prestation est optionnelle et fait l'objet d'une commande différenciée et d'un règlement individualisé. Le prix de cette prestation, à la charge du Département comprend les frais habituellement supportés par l'usager.

8.2 - Intervention du prestataire dans le cadre d'actions départementales

Le prestataire s'engage à intervenir pour présenter le dispositif de téléassistance dans le cadre du Forum départemental des aidants, du forum MDPH (forums à destination des usagers et des professionnels de la perte d'autonomie), et toute autre action susceptible d'être initiée par le Département et la MDPH.

9 - Tenue des fichiers détaillés

9.1 - Fichier des abonnés

Celui-ci est informatisé et constitué des fiches de renseignements comprenant l'identification et les consignes particulières propres à chaque bénéficiaire du service de téléassistance.

Le fichier complet des abonnés comporte au minimum les indications suivantes :

- l'état civil, l'adresse, le téléphone, l'âge et le Groupe Iso-Ressources (lorsque celui-ci est connu) de l'abonné ainsi que les éventuelles conditions particulières d'accès au domicile et la présence notable d'animaux domestiques tels que chiens, chats ou autres ;
- les coordonnées du médecin traitant de l'abonné ;

- les aides professionnelles intervenant régulièrement au domicile de l'abonné (services d'aide et d'accompagnement à domicile ou) ;
- les points généraux de l'état de santé ou de dépendance de la personne (ex carte d'invalidité, APA, mobilité réduite …), les justificatifs correspondants étant joints à la fiche administrative
- les noms, qualité et âge de la ou des personnes vivant éventuellement sous le même toit que l'abonné ;
- les noms, adresses et coordonnées téléphoniques des personnes de l'entourage de l'abonné susceptibles d'être prévenues en cas de difficultés de l'abonné et/ou d'être dépositaires des clés de ce dernier.

Ce fichier doit faire l'objet d'un contrôle systématique de mise à jour. Le prestataire veille, lors d'alarme ou d'appel, à vérifier l'exactitude des informations qu'il détient et procède à la mise à jour si nécessaire. En tout état de cause, ces vérifications doivent être effectuées **2 fois par an**, à l'initiative du titulaire, qui doit justifier de cette prestation dans ces rapports et sur chaque « fiche abonné ».

Le Département doit impérativement être destinataire, le **31 mai** de l'année en cours, du fichier actualisé des abonnés du Val-de-Marne. Il s'agira d'une extraction du fichier comportant toutes les données utiles au Département, et définies préalablement, pour la préparation des éventuelles campagnes de prévention des risques sanitaires liés à la canicule. Le titulaire devra s'assurer que la mise à jour des données soit suffisamment récente pour en garantir la pertinence.

Dans le cadre de la politique départementale de repérage des aidants, le titulaire tient également à disposition du Département, si celui-ci en fait la demande, le fichier des aidants des abonnés.

9.2 - Fichier des intervenants

Celui-ci est relatif aux intervenants susceptibles d'être contactés pour résoudre les problèmes rencontrés par les abonnés. Le titulaire assure, sous l'égide et le concours des Communes, une prise de contact avec les différents prestataires de services publics ou privés, afin de constituer et de mettre régulièrement à jour le fichier des intervenants potentiels, d'organiser avec eux la transmission des informations et les méthodes de déclenchement des interventions de soutien et de suivi.

Dans le cadre du repérage des aidants, il est également demandé au prestataire de transmettre annuellement au Département ce fichier des intervenants.

9.3 - Fichier technique

Celui-ci est constitué d'une fiche de suivi de maintenance pour chaque transmetteur en service. Il précise :
- les références et le type du matériel installé chez les abonnés,
- la date de première mise en service du matériel et celle de mise en service chez l'abonnés (si celles-ci sont différentes),
- le nom et le numéro de téléphone de la personne chez laquelle ce matériel est placé,
- un historique des pannes, des réparations et des interventions de maintenance sur ce matériel.

9.4 - Fichier de suivi d'appel

Celui-ci recense toutes les actions déclenchées et réellement effectuées, qui doivent être horodatées. Ce fichier sera mis à disposition du Département sur simple demande.

10 – Evaluation et contrôle de la qualité de service

10.1 – Suivi mensuel

Le titulaire adresse aux communes concernées, au plus tard le 15e jour du mois suivant, la liste des abonnés actifs, des nouveaux abonnés et des abonnés ayant résilié leur abonnement en précisant le motif.

En parallèle, le titulaire adresse au Département, en même temps que les factures :

- la liste des abonnés actifs, des nouveaux abonnés et des abonnés ayant résilié leur abonnement en précisant le motif
- un état des lieux de la prestation d'écoute, soutien et accompagnement des abonnés et de leurs aidants, comprenant a minima le nombre d'abonnés et le nombre d'aidant ayant été contactés au cours du mois par l'équipe de psychologues et de chargé(es) d'évaluation et de suivi social.

10.2 – Suivi annuel

Des réunions de suivi et d'évaluation interviennent, entre le titulaire et le Département, selon une périodicité à déterminer (**1 fois par an minimum**). Elles ont lieu à la demande de l'un ou de l'autre des partenaires. Le Département se réserve le droit d'y associer les communes concernées.

Au moins **1 fois par an**, le titulaire réalise une enquête de satisfaction auprès des usagers et transmet, au plus tard le 1er mars de l'année suivante, un bilan, quantitatif et qualitatif, détaillé de l'activité réalisée, ainsi que l'organigramme du personnel affecté à « Val'Ecoute » et les éventuelles modifications survenues dans l'année.

10.3 – Contrôle de la qualité de service

Le Département peut à tout moment s'assurer du fonctionnement correct des prestations, quelles qu'elles soient, en vue de contrôler la qualité du service rendu ; d'apporter des améliorations (procédures, documents, modification de l'utilisation des matériels...).

Le titulaire est tenu de donner un droit d'accès permanent à ses locaux ainsi qu'aux bases de données relatives au service « Val'Ecoute » et de transmettre au Département et aux communes toutes les informations qu'ils pourraient requérir sur le présent accord-cadre et l'exécution des prestations.