

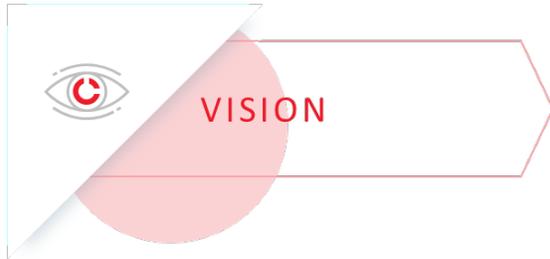


Présentation du prestataire

Notre Mission

Fournir des solutions et des services fondés sur la technologie permettant à nos clients de proposer de nouveaux modèles plus efficaces et plus efficaces de santé et téléassistance au service de la communauté

Un état d'esprit et une éthique forte



VISION

Un monde dans lequel chacun a la liberté de vivre pleinement dans le lieu de son choix



MISSION

Fournir des solutions et des services fondés sur la technologie permettant à nos clients de proposer de nouveaux modèles plus efficaces et plus efficaces de santé et téléassistance au service de la communauté



VALEURS

- Orientation client → Humain
- Collaboration → Communauté
- Innovation → Qualité
- Responsabilité → Loyauté



- Une téléassistance avec des valeurs humanistes partagées, qui donnent du sens au quotidien
- Un ancrage local fort
- Une démarche de bienveillance importante
 - Vitaris offre à ses abonnés, une écoute attentive et la sécurité au bout du fil. C'est ce qui leur permet de rester à domicile, d'échapper à la solitude et de continuer à vivre avec dignité.
- Au service de la communauté : réinsertion professionnelle, personnel en situation de handicap, démarche de recyclage des produits
- Une formation importante : intégration, formation continue avec notre outil LMS

- **Un principe clé : le principe de responsabilité et le libre arbitre** : La personne est libre d'accepter ou non la solution proposée

- Le libre choix est un droit fondamental du citoyen quel que soit son niveau d'autonomie. Il s'inscrit dans un continuum de vie, n'est pas spécifique à la personne âgée et n'est pas réductible à une situation donnée.
- Le libre choix n'est pas la soumission à des possibilités limitées ni la satisfaction d'un désir illimité. Il s'exerce dans un cadre contraint. Il est le fruit d'un dialogue et d'une négociation éclairée incluant de part et d'autre des droits et des devoirs.

Privé et Confidentiel

Quelques chiffres clés

Au niveau groupe



+ de 5 millions
d'utilisateurs finaux



15
centrales d'écoute et
d'assistance Tunstall



+ de 1,4 million
d'utilisateurs suivis par
nos services en interne



235
centrales d'écoute
utilisent nos
technologies

Au niveau France – 32 ans d'expérience – présent à Tours depuis 2004



**N°1 français de la
Téléassistance et
la Santé
Connectée**



150 personnes



**20 m€ de
chiffre d'affaires**



185 000 abonnés
à ses services



**80% des
installations et
maintenances
réalisées en
propre**



3 millions
d'appels



et sur le Département



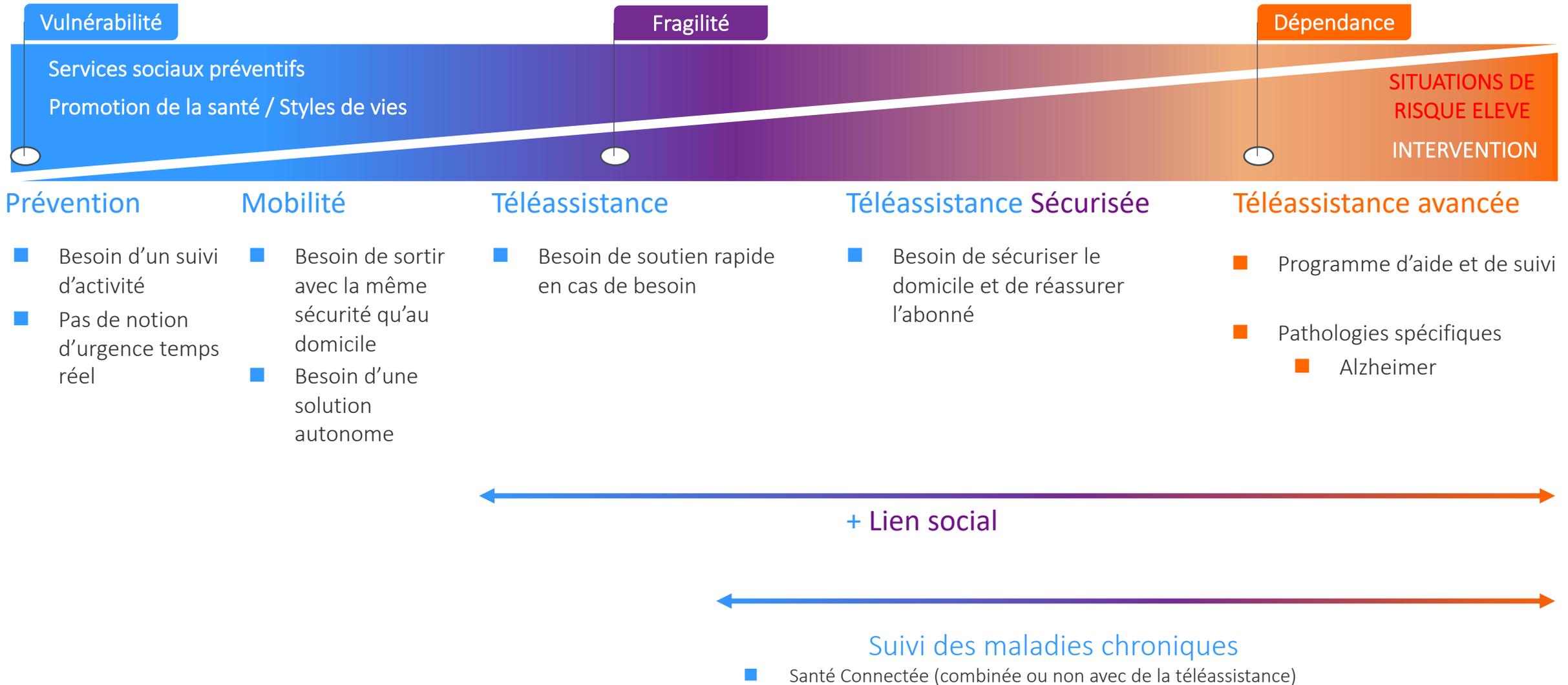
Plus de 2 000 abonnés
sur le Département 94



100% sur le 94

Privé et Confidentiel

Un accompagnement de la vulnérabilité jusqu'à la dépendance



Privé et Confidentiel



VAL de
MARNE
Le département



Fonctionnement de la
téléassistance Vitaris

Notre cœur de métier : La centrale d'écoute et d'assistance

- **Trois centrales redondées en réception et émission d'appels multi-services (Le Creusot (2) – Montceau les mines)**

- **Appels entrants**

- Réception et traitement des appels jusqu'à bonne fin, dont les appels d'urgence (moins de 10% des appels reçus)
 - Réception des appels de convivialité
 - Réception des appels de sécurisation
 - Traitement d'appels en marque blanche / outsourcing
 - Hot-line accompagnement solution : information, formation, accompagnement

- **Service psychologique**

- Reprise de d'appels / situations difficiles
 - Mise en place de suivi pour les bénéficiaires et pour les aidants

- **Appels sortants**

- Appels de lutte contre l'isolement
 - Appels de convivialités
 - Messages alerte canicule / grand froid
 - Appel de maintenance / utilisation produits

- **Traitement des appels de pannes et maintenance**

- **Débordement d'appels, backup**

- **Procédures personnalisables**

- **Une station redondée (avec backup physique et informatique)**

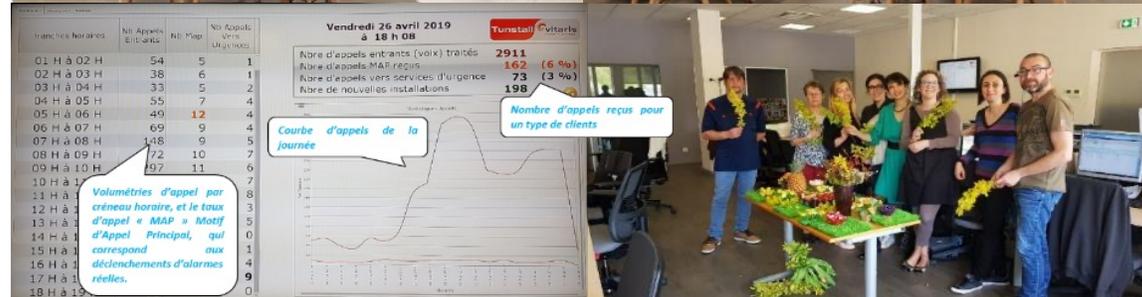
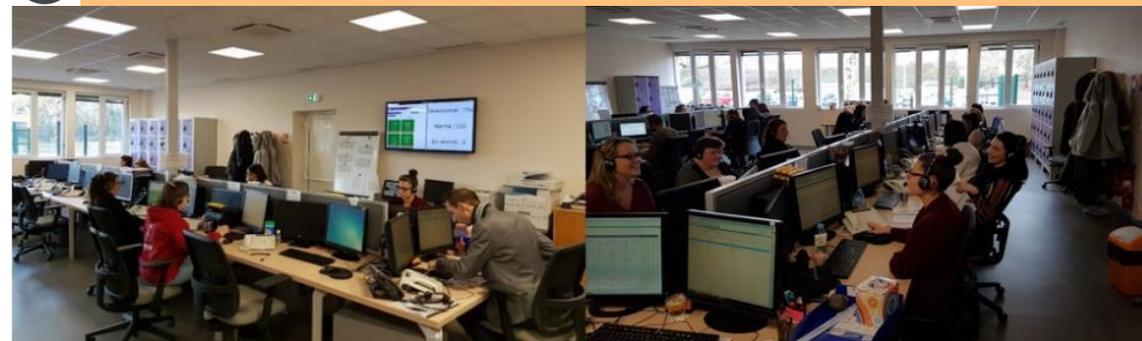
- Le centre principal est située dans les bureaux du siège social au Creusot
 - La station de redondance (back-up) est située à Montceau les Mines

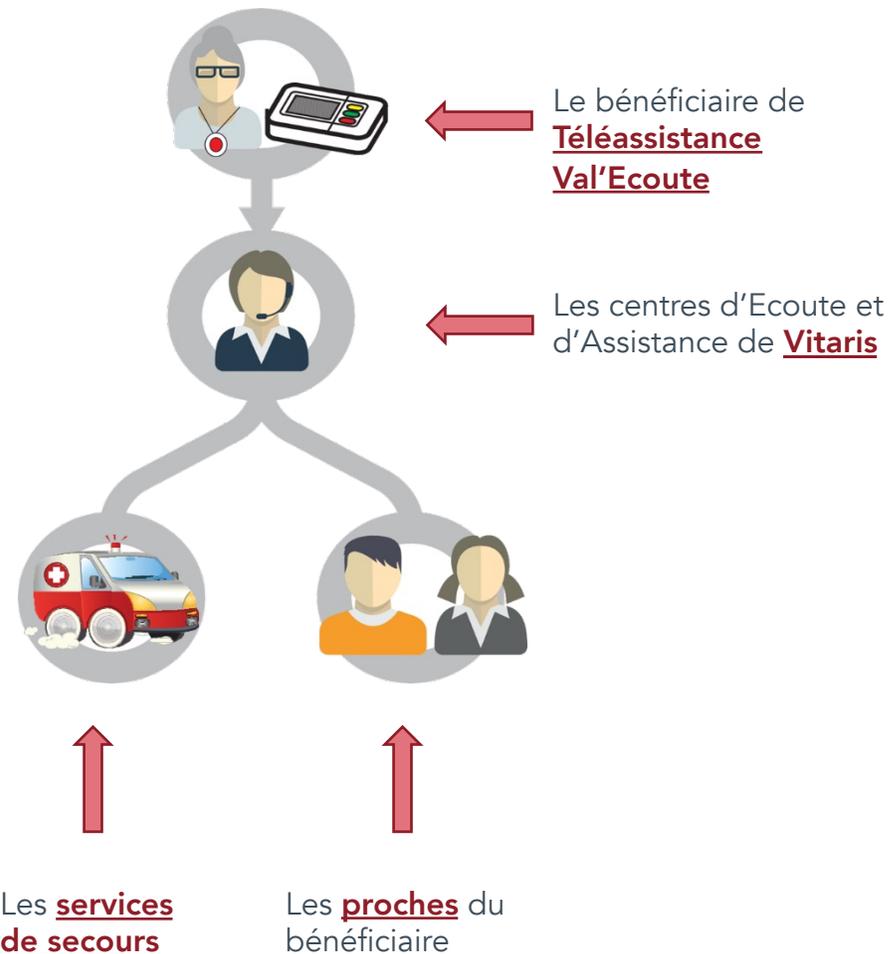
- **3 millions d'appels traités par an**

- Première centrale de téléassistance en France

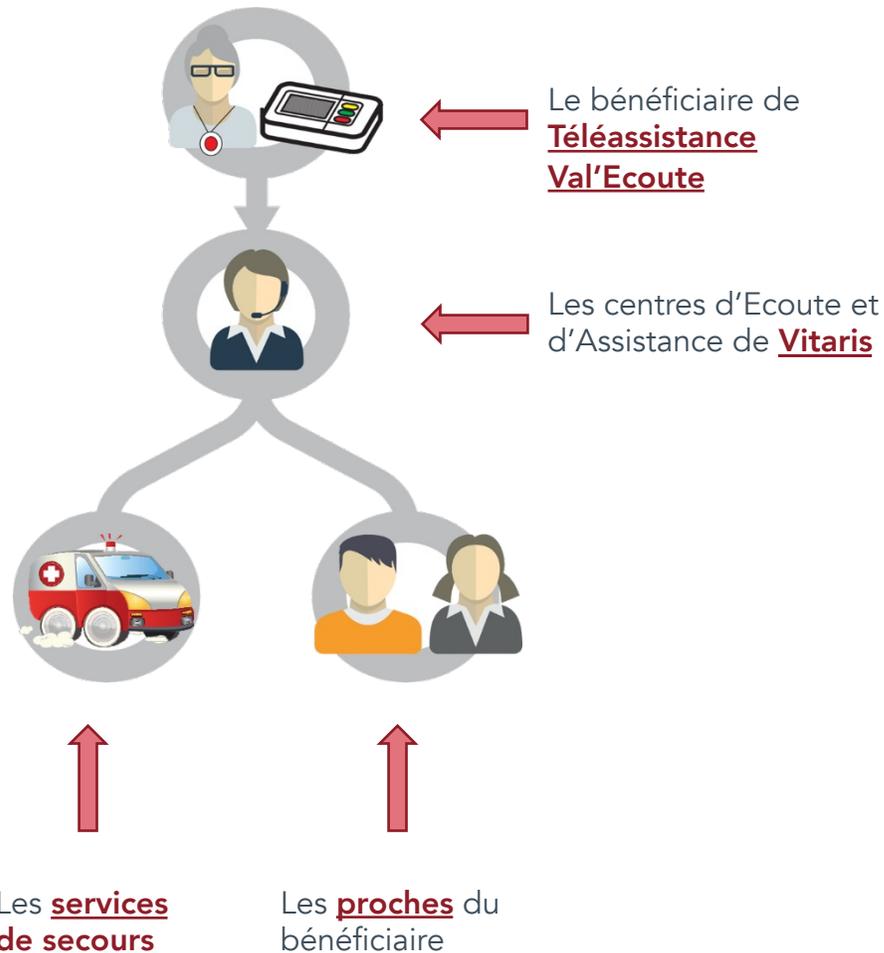


Temps de réponse prise d'appels : 30 secondes en moyenne





- Quand un abonné émet un appel d'alarme, son transmetteur rentre en communication directement avec un chargé d'écoute (interphonie).
- A la prise de l'appel, le poste informatique du chargé d'écoute présente automatiquement à l'écran la fiche nominative du bénéficiaire ainsi que toutes les informations le concernant afin de traiter l'appel de manière optimale.
- Tous les appels sont pris en considération, quelle que soit la nature de la demande.
- La durée de la conversation est adaptée à chaque situation et prolongée aussi longtemps que nécessaire afin de traiter la demande.
- En cas de difficultés d'audition par le bénéficiaire, le chargé d'écoute peut augmenter ou diminuer à distance le volume du haut-parleur du transmetteur du bénéficiaire.
- Deux cas se présentent en fonction de la réponse / non réponse de l'utilisateur :



- Deux cas se présentent en fonction de la réponse / non réponse de l'utilisateur :

Non réponse du bénéficiaire	Réponse du bénéficiaire
Le chargé d'écoute et d'assistance acquitte l'appel et effectue instantanément un contre-appel téléphonique .	Le chargé d'écoute et d'assistance adopte un dialogue rassurant et convivial avec le bénéficiaire.
Cette action lui permet d'écartier la plupart du temps les appels liés à une maladresse et donc d'éviter un dérangement inutile des membres du réseau de solidarité.	Plusieurs questions ouvertes et fermées du chargé d'écoute et d'assistance permettent rapidement d'évaluer le besoin : « Que vous arrive-t-il ?...Etes-vous blessée ?...Avez-vous besoin d'aide ? »
Si le contre appel reste négatif , la sollicitation des membres du réseau de solidarité (procédure d'escalade respectant leur ordre d'intervention) ou le cas échéant d'un service de secours permet, par une intervention à domicile, de lever le doute sur la situation et d'engager au besoin les actions appropriées.	Tout en restant en communication avec le bénéficiaire via l'interphonie, le chargé d'écoute engage les actions appropriées en tenant compte des informations fournies sur la fiche de renseignements complétée lors de l'adhésion au service, des souhaits éventuels émis par le bénéficiaire.

Notre métier : les appels de sécurisation et de confort

- La mission du Service d'Assistance Psychologique de Vitaris est de veiller à ce que les besoins **des abonnés et de leurs aidants** soient pourvus, avec l'intervention de professionnels qui :
 - Peuvent garder une saine distance avec les personnes et alerter si nécessaire
 - Repèrent et traitent des situations qui nécessitent leurs interventions et un suivi de proximité
 - Proposent les aides adéquates en termes de traitement et de prise en charge

- Chaque chargé d'écoute reçoit une formation spécifique à la détection de personnes en état de souffrance psychologique ainsi qu'à la détection des troubles (anxieux, dépressifs, cognitifs, psychiques, suspicion de maltraitance).
 - Cette formation est assurée par le responsable du service psychologique de Vitaris.

- Comme pour les Chargés d'Ecoute et d'Assistance, les Techniciens Installateurs bénéficient également de la formation initiale (dialogue et discours adapté aux personnes âgées, repérage des personnes en situation de souffrance) dispensée par le Responsable du service psychologique de Vitaris.
 - Une formation continue de sensibilisation à la psycho-gériatrie est également assurée par nos psychologues cliniciens (formation pluriannuelle).

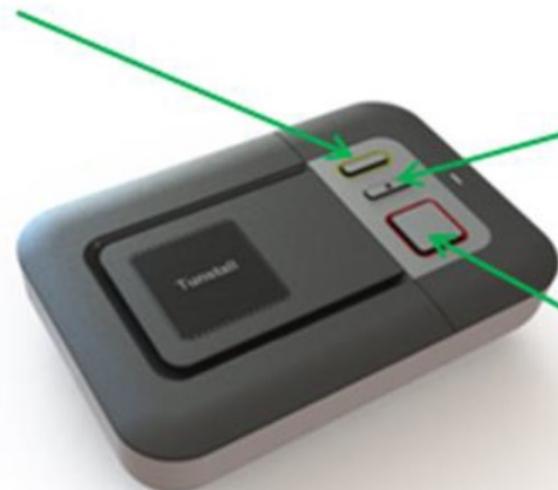
- Les psychologues de Vitaris apportent aussi leur soutien aux Chargés d'Ecoute et d'Assistance qui en formulent le besoin après la gestion de certains appels « difficiles ».

Le transmetteur

- Transmetteur compatible tout type de lignes : RTC (lignes analogiques), box ADSL ou fibre optique.
 - Un transmetteur GSM pour les bénéficiaires qui n'ont pas lignes fixe à leur domicile.
- Les transmetteurs sont dorés et déjà compatibles à l'arrêt du RTC.
- Tests périodiques hebdomadaires
- L'ensemble appels, aussi bien d'alarmes que techniques, sont à destination d'un numéro neutre pour les abonnés (numéro type cristal).
- Batterie autonome 48H

Bouton jaune (option de service)

*Bouton vert
(annulation d'appel)*



*Bouton rouge
(Déclenchement d'appel)*

Privé et Confidentiel



L'émetteur

- Le déclencheur MYAMIE dispose d'une durée de vie de 7 ans.
 - Le déclencheur est conçu pour, via le transmetteur, avertir le centre d'Ecoute et d'Assistance de la baisse du niveau des piles.
- Totalement étanche, norme d'étanchéité IP67, il peut donc s'utiliser sous la douche en toute sécurité.
- Portée de 250 mètres, la portée moyenne est de 100 mètres en utilisation courante.
- Fourniture d'une pince facilitant la préhension est proposé aux personnes atteintes de raideurs des articulations et pour lesquels la pression sur le déclencheur peut être difficile.



La boîte à clés

- Gestion des codes de la boîte à clés par la centrale d'écoute.
- Modèle labélisé CNPP (norme reconnue par les sociétés d'assurance).
- Format adapté pour recevoir tous types de clés et de cartes magnétiques



Privé et Confidentiel

Présentation du dispositif « Val'Ecoute »

- Installation du matériel chez l'abonné sous 48h ouvrées maximum sous condition de disponibilité du bénéficiaire
- Réponse à l'urgence, comme retour d'hospitalisation, sortie d'EPHAD, le prestataire fera son maximum pour les prendre en charge dans un délai de 24 heures
- Fourniture gratuite d'un 2nd médaillon en cas d'abonnement par un couple
- Soutien psychologique, suivi & évaluation social financé par le département
 - La prise de connaissance de l'accompagnement existant sur le territoire sera construit en partenariat avec le département, les CCAS et le prestataire.
 - Un référencement personnalisé permettra de créer une réponse adaptée aux besoins :
 - Logigramme, annuaire, outil de mise en relation...
- Diffusion aux abonnés en cas d'événement exceptionnel (canicule par exemple), financée par le département.
 - La solution proposée permet d'être mis en relation avec les chargés d'écoute et d'assistance, le bénéficiaire y est invité à la réception du message automatique en appuyant sur la touche 1 de son combiné (ou autre touche définie).
 - Ainsi chaque bénéficiaire a la possibilité d'échanger avec un chargé d'écoute de façon individualisée.



Éléments clés

Tarif de **7,58€ TTC / mois**

Incluant notamment :
Installation,
Location
Maintenance du matériel de téléassistance
Service d'écoute et d'assistance disponible 24h/24 et 7j/7

Fonctionne quelque soit l'opérateur téléphonique et le type de ligne (ADSL, Fibre...)

Médaillon robuste (ne casse pas)

1^{ère} centrale d'écoute de France

Certifiée NF services, ISO 9001, labellisée Afrata

Garantie compatible arrêt du RTC

Détecteur de chutes



Abonnement mensuel :
3,00€ TTC /mois

Spécialement destiné aux personnes peu mobiles, présentant des troubles de l'équilibre. Grâce à un algorithme, le déclencheur détecteur certaines chutes lourdes et prévient automatiquement la centrale d'écoute et d'assistance. Il permet également de lancer un appel d'aide en appuyant sur le bouton d'appel intégré. Il est étanche IP67.

Téléassistance mobile avec géolocalisation



Abonnement mensuel :
11,76€ TTC /mois
+ Frais d'activation (une seule fois) : 39,00€ TTC

Le dispositif possède un bouton d'appel pour alerter la centrale d'écoute et d'assistance 7j/7, 24h/24, et être géolocalisé rapidement. Il intègre un système de détection automatique de certaines chutes lourdes. Port multiple en porte clé, autour du cou, ou juste dans la poche. Le dispositif est étanche IPX7.

Boite à clés



Achat unique, fourniture et pose comprise :
59,90€ TTC

Permet de sécuriser les clés à l'extérieur du logement avec une combinaison de 4 chiffres. Ainsi, en cas de problème, l'accès est facilité. La centrale d'écoute et d'assistance possède le code de façon confidentielle et peut le transmettre aux services de secours en cas de nécessité. Cela leur évite de fracturer la porte d'entrée à leur arrivée.

- Détecteur de fumée : 2,40€ TTC /mois
- Détecteur de gaz : 4,00€ TTC /mois
- Détecteur d'inactivité : 3,00€ TTC /mois
- Détecteur de monoxyde de carbone : 4,00€ TTC /mois
- Tablette pour sénior intégrant visio : 6,00€ TTC /mois + 402€ TTC de vente

Détecteur d'absence prolongée de mouvements

Comment cela fonctionne-t-il ?

Le détecteur d'inactivité prolongé permet, pour les personnes seules, de générer une alarme automatique en cas d'inactivité longue (12 ou 24h, paramétrable).



Transmetteur de téléassistance avec tablette connectée

Grâce à l'écran de la tablette connectée, communiquez en visio avec vos proches.

Comment cela fonctionne-t-il ?

La tablette connectée est spécialement pensée pour les seniors. Son interface simplifiée permet facilement de : joindre la centrale d'écoute, accéder à votre espace téléassistance, communiquer en visio avec vos proches, jouer, et aller sur internet.

Détecteur de monoxyde de carbone

Le monoxyde de carbone est un gaz très toxique qui se libère lorsque les combustibles brûlent. Cette option permet de sécuriser votre domicile notamment, si vous êtes équipé(s) d'une chaudière individuelle ou d'une cheminée à bois.



Comment cela fonctionne-t-il ?

Cet appareil connecté détecte la présence de monoxyde de carbone, et émet une alerte à la centrale d'écoute et d'assistance 7j/7, 24h/24.

Privé et Confidentiel

Des interlocuteurs dédiés

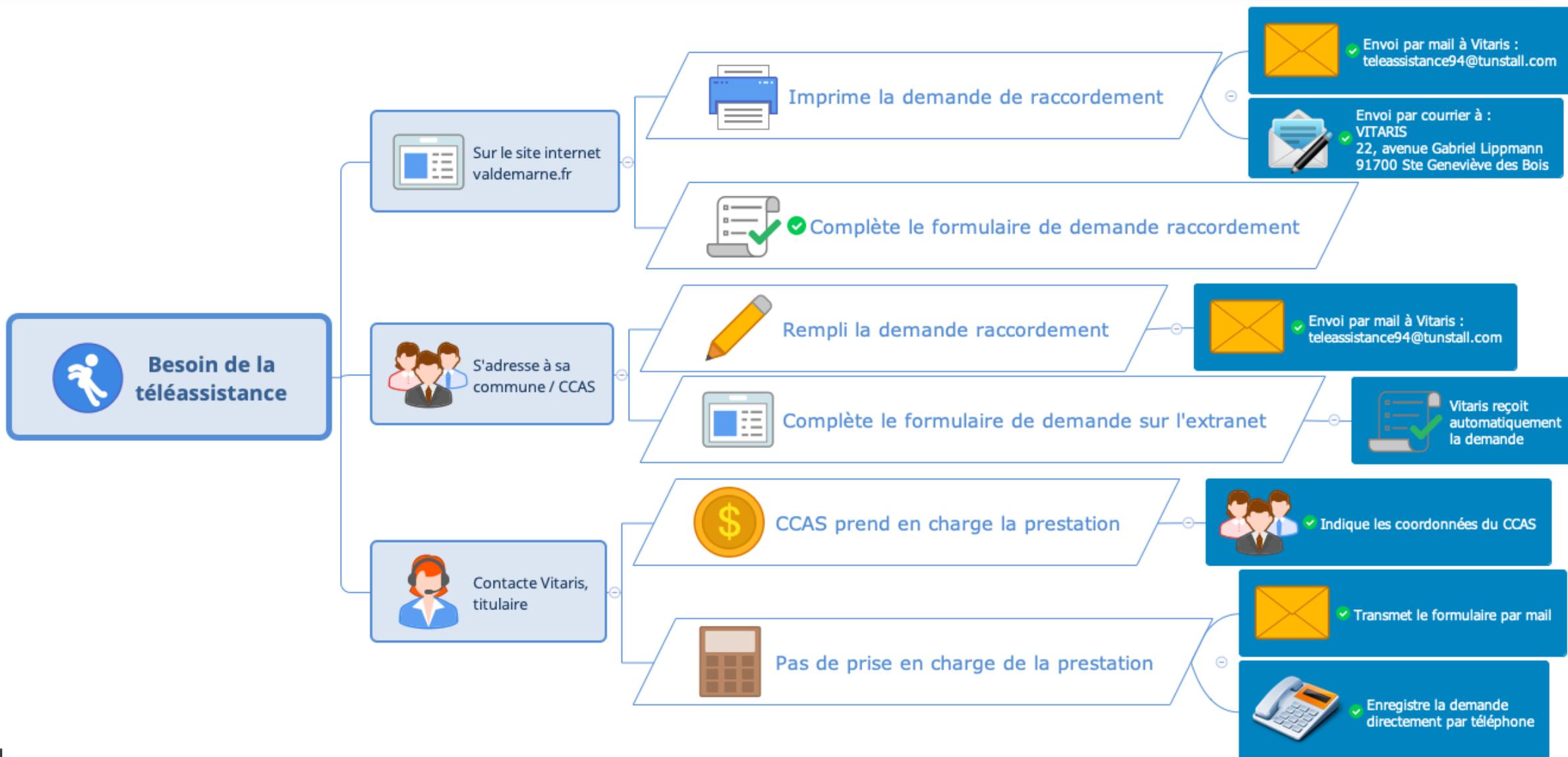
- Une agence située à proximité.
 - L'équipe locale de techniciens est en charge des interventions au domicile (installation et maintenance).
 - Equipe en charge du suivi & accompagnement social
 - Les intervenants pour le 94 bénéficient de l'aide des équipes de support en charge des prises de rendez-vous et de répondre aux questions des bénéficiaires (renseignements, vie du contrat, ...).

- Un interlocuteur privilégié est désigné pour toute la durée de l'exécution du contrat et sera en charge de répondre aux questions relatives à l'exécution du service.
 - Yohan VELAYOUDON, responsable de secteur : yohan.velayoudon@tunstall.com – 07 63 60 22 62
 - dépend hiérarchiquement directement du directeur des opérations de Vitaris, Jérémie CAPACES.
 - son équipe couvre l'ensemble du spectre technique, opérationnel et administratif.

- Une seule adresse email et un seul numéro de téléphone :
 - teleassistance94@tunstall.com
 - 01 86 28 03 94

- Adresse postale : VITARIS – 22, avenue Gabriel Lippmann – 91700 Sainte Geneviève des Bois

Mise en Œuvre – Demande de raccordement



Adhésion

- Soit ils passent par leurs communes / CCAS
- Soit les bénéficiaires ou leurs proches souscrivent directement au dispositif
 - Via le site internet du département, e-mail ou téléphone

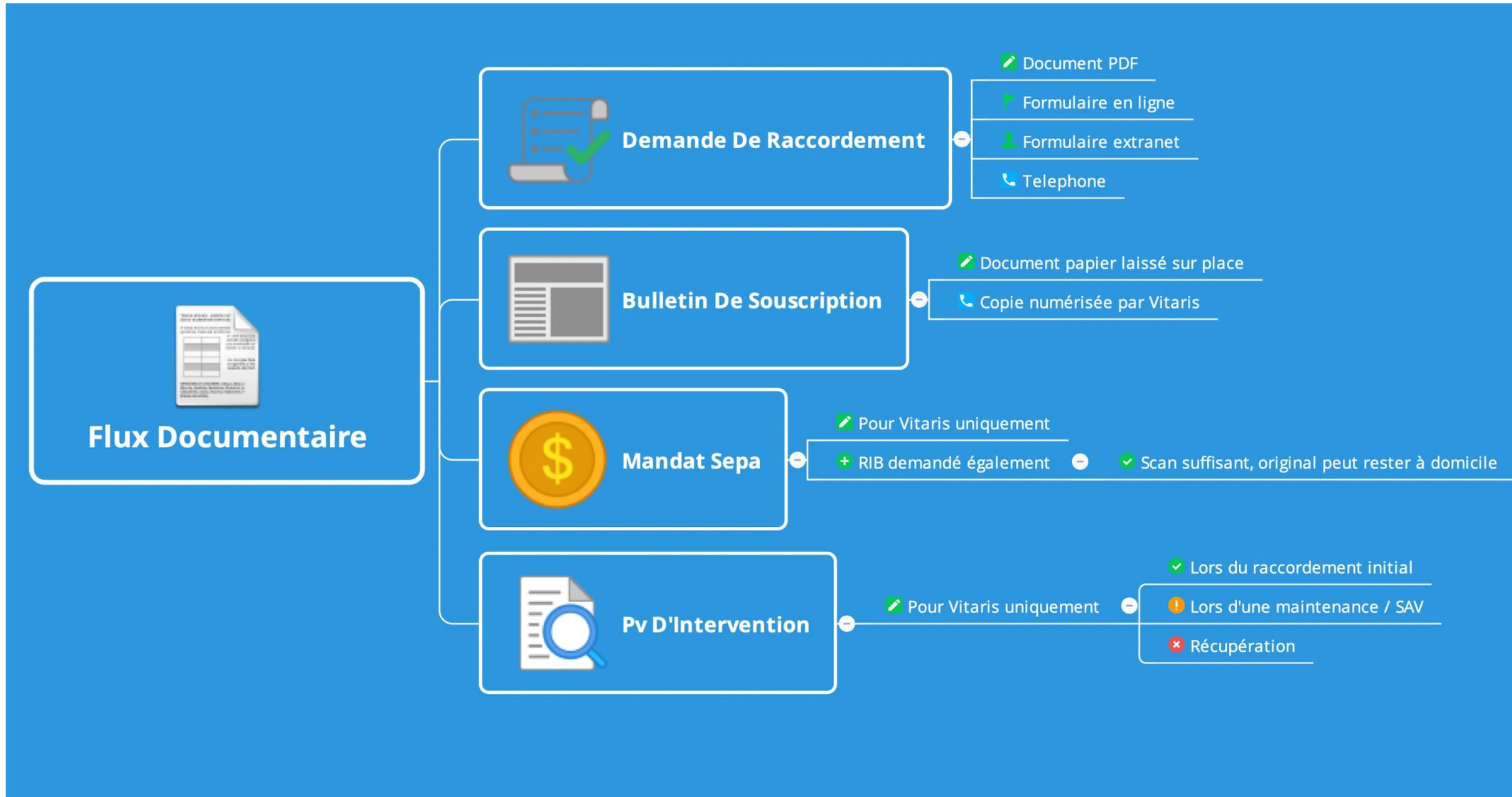
Souscription

- Le bulletin de souscription est complété par le technicien lors du raccordement
- Les informations (contacts, accès logement, etc) sont enregistrées lors de l'installation sur support informatique

Résiliation

- Soit les bénéficiaires ou leurs proches informent Vitaris de la résiliation
 - Vitaris les invite à se rendre auprès de leur commune/CCAS pour restituer le matériel
- La commune valide la résiliation en informant Vitaris de la bonne réception du matériel (transmetteur + boîte à clés)
 - Vitaris mandate un technicien local pour récupérer le matériel soit au CCAS soit à la mairie

- La prestation doit être au service du territoire, les formulaires sont pour faciliter la gestion.
- Le département met à disposition son site institutionnel où le dossier de souscription pourra être téléchargé.
- Un accès extranet dédié aux CCAS / Communes / Partenaires est déployé avec l'ensemble des informations de suivi et statistiques nécessaires pour votre veille sanitaire et sociale.
- Une seule adresse email et un seul numéro de téléphone :
 - teleassistance94@tunstall.com
 - 01 86 28 03 94



Privé et Confidentiel

Demande d'installation

- Pour instruire un dossier, deux possibilités :
 - Sur votre espace extranet dédié, ce qui permet un suivi en temps réel des étapes de raccordement
 - Via le formulaire PDF :

Page 1 (obligatoire) Coordonnées bénéficiaire

Page 2 (obligatoire) Réseau de solidarité

Page 3 RGPD

Mandat SEPA

DEMANDE D'INSTALLATION

Votre demande de raccordement sera traitée avec un délai de 48h ouvrables, sous condition de disponibilité du bénéficiaire.

LE(S) BÉNÉFICIAIRE(S)

Bénéficiaire principal Monsieur Madame Bénéficiaire secondaire Monsieur Madame

Nom : Prénom : Nom : Prénom :

Tél 1 : Tél 2 : Tél 1 : Tél 2 :

Date de naissance : / / Date de naissance : / /

Email :

LE DOMICILE

Adresse complète (bâtiment, étage, porte) :

Code postal : Ville :

Type de Logement : Maison Appartement Code accès : Code boîte à clés :

PERSONNE A CONTACTER POUR LE RENDEZ-VOUS

Contacter directement le bénéficiaire principal ou convenir du rendez-vous avec :

Monsieur Madame Nom : Prénom : Code Postal : Ville :

Lien avec le bénéficiaire : Téléphone 2 :

Email :

Disponibilité : 24h/24 Autre : Dépositaire des clés Référent administratif

ABONNEMENT

Service de téléassistance au tarif de 7,58€ TTC / mois incluant notamment : installation, mise à disposition et maintenance du matériel de téléassistance, service d'écoute et d'assistance disponible 24h/24 et 7j/7, service de soutien psychologique, second médaillon pour les couples

OPTIONS

<input type="checkbox"/> Détecteur de chutes	3,00€ TTC / mois	<input type="checkbox"/> Terminal IP avec double sécurité	5,50€ TTC / mois
<input type="checkbox"/> Téléassistance Mobile (bouton SOS géolocalisé)	Abonnement mensuel		11,76€ TTC / mois
Fonctionne sur tout territoire français	Frais d'activation (une seule fois)		39,00€ TTC

Boîte à clés ou 59,90€ à l'achat unique - fourniture et pose comprise.

Si vous êtes locataire ou si votre logement relève d'une copropriété, vous devez produire l'accord écrit de votre bailleur, ou du syndic. En effet percer des trous dans les parties communes en vue de fixer la boîte à clé nécessite leur autorisation préalable. En l'absence de cette autorisation, l'installation ne pourra être effectuée.

Catalogue complet à retrouver sur le site du département du Val-de-Marne.

Page n°1 sur 3

LES PERSONNES A PREVENIR

Le souscripteur s'engage à avoir recueilli le consentement du réseau de proximité, personnes à prévenir, pour la transmission de leurs données personnelles auprès de Tunstall Vitaris dans l'intérêt légitime de la personne bénéficiaire.

Les parties disposent à tout moment d'un droit d'opposition au traitement de leurs données personnelles conformément à la loi informatique et liberté de Janvier 1978.

Contact 1

Monsieur Madame

Nom : Prénom :

Lien avec l'utilisateur : Téléphone :

Code Postal : Ville :

Email :

Disponibilité : 24h/24 Autre : Dépositaire des clés Référent administratif

Temps de trajet : moins de 15 min 15 à 30 min

Contact 2

Monsieur Madame

Nom : Prénom :

Lien avec l'utilisateur : Téléphone :

Code Postal : Ville :

Email :

Disponibilité : 24h/24 Autre : Dépositaire des clés Référent administratif

Temps de trajet : moins de 15 min 15 à 30 min

Contact 3

Monsieur Madame

Nom : Prénom :

Lien avec l'utilisateur : Téléphone :

Code Postal : Ville :

Email :

Disponibilité : 24h/24 Autre : Dépositaire des clés Référent administratif

Temps de trajet : moins de 15 min 15 à 30 min

INTERVENANT A DOMICILE

Monsieur Madame

Nom : Prénom :

Lien avec l'utilisateur : Téléphone :

Code Postal : Ville :

Email :

Disponibilité : 24h/24 Autre : Dépositaire des clés Référent administratif

Temps de trajet : moins de 15 min 15 à 30 min

REFERENT ADMINISTRATIF

Le souscripteur reconnaît avoir été informé que le(s) référent(s) administratif(s) a(ont) la possibilité d'accéder en permanence et à distance aux informations personnelles le concernant (données d'identification, type d'abonnement, historique des événements enregistrés, statut technique du matériel) et pourrait(ait) faire une demande de modification concernant l'ensemble des informations de son dossier de téléassistance.

LE MEDECIN

Docteur :

Code Postal : Ville : Tél 1 : / / Tél 2 : / /

Demande à retourner à : **VITARIS**
22, avenue Gabriel Lippmann
91700 Sainte-Geneviève-des-bois

Par courrier : Par téléphone : 01 86 28 03 94

Page n°2 sur 3

Mentions relatives à l'utilisation de données personnelles.

Le souscripteur a pris connaissance de l'usage et des droits sur ses données personnelles ci-dessous :

Avec l'envoi de votre formulaire, vous avez pris connaissance du traitement de vos données à caractère personnel par Tunstall France - Vitaris agissant au nom et pour le compte du département du Val de Marne afin de traiter votre demande d'installation et de mise en place de votre service de « Val'Ecoute ».

La base légale qui permet de traiter vos données personnelles est « le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci » Article 6, 1 b du RGPD.

Les informations recueillies sur ce formulaire et dans le cadre des services fournis par Tunstall France - Vitaris sont enregistrées dans un fichier informatisé et sécurisé dans le but de vous apporter un service de télé assistance regroupant les finalités suivantes :

- Mise en œuvre du service de Télésurveillance pour le compte du département du Val de Marne.
- Accompagnement social ou médico-social des personnes.
- Prévention et renforcement de la sécurité des personnes concernées et de l'espace privé.
- Renforcement de la prévention dans le domaine de la santé.

Vos données personnelles sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle et sont destinées à la mise en œuvre du service souscrit ainsi qu'aux destinataires et partenaires qui participent à la fourniture dudit service.

Vos données personnelles sont transmises aux salariés du département du Val de Marne dûment autorisés, ainsi qu'au personnel de votre commune ou de l'établissement public en charge de l'action sociale sur votre commune, via un Extranet sécurisé mis à leur disposition essentiellement pour des raisons d'inscriptions, de modifications des informations, de contrôles de la qualité du service délivré et également à des fins statistiques.

Vos données personnelles sont également accessibles en permanence au(x) référent(s) administratif(s) que vous avez désigné(s) via une application mobile dédiée.

Conformément aux lois « Informatique & Liberté » et au règlement général sur la protection des données « RGPD », vous pouvez exercer vos droits d'accès aux données, de rectification, d'opposition, de portabilité, de transmission en cas de décès en contactant :

Le DPD de Tunstall France - Vitaris Délégué à la Protection des Données
90A allée Hubert Curien
71200 LE CREUSOT
FR.ServiceDPD@tunstall.com

En cas de litige, vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Pour en savoir plus sur la gestion de vos données personnelles, veuillez prendre connaissance de la politique de protection des données personnelles figurant sur notre site internet : <https://rgpd.vitaris.fr/>

Signature :

Demande à retourner à : **VITARIS**
22, avenue Gabriel Lippmann
91700 Sainte-Geneviève-des-bois

Par courrier : Par téléphone : 01 86 28 03 94

Page n°3 sur 3

N° d'Abonné

Mandat SEPA

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez Vitaris à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de Vitaris. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée :

- dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé,
- sans tarder et au plus tard dans les 13 mois en cas de prélèvement non autorisé.

Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque.

Merci de compléter les champs marqués d'une *

Nom et adresse du titulaire du compte à débiter *
Référence Unique de Mandat (rempli par Vitaris)

Si vous payez la facture pour autre personne, veuillez indiquer ses coordonnées (si vous payez pour votre propre compte, ne pas remplir)

Nom et adresse de l'établissement teneur du compte à débiter *
Créancier

VITARIS S.A.S
ICS : FR8522306843
90 A, Allée Hubert Curien - CS 30028
71201 LE CREUSOT CEDEX

BIC (Bank Identifier Code) de votre banque *
IBAN (International Bank Account Number) de votre compte bancaire *

Type de paiement * Récurrent, le Ponctuel

Fait à * Le * Signature *

Toutes ces informations, obligatoires, sont collectées par Vitaris SAS (343 431 615 RCS Chalon-Sur-Saône). Elles sont nécessaires à la gestion et à l'exécution du contrat. Elles ne seront pas transférées à un tiers, à l'exception du souscripteur du contrat et de votre banque. En cas de collecte indirecte, vous garantesz bénéficier de l'accord de la(des) personne(s) dont vous communiquez les données. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression, de portabilité, de transmission en cas de décès s'agissant des données les concernant ainsi qu'un droit à la limitation du traitement, qui peut être exercé par courrier au siège de Vitaris, adressé à l'attention de Monsieur le Délégué à la Protection des Données. Toute demande doit être claire, précise et justifiée et accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité et réalisée conformément au cadre légal applicable. Afin de faciliter les démarches VITARIS met à disposition des abonnés le site : <https://rgpd.vitaris.fr/> sur lequel sont disponibles l'avis de confidentialité pour les clients ainsi que des formulaires types de demandes d'accès, de rectification ou d'effacement des données personnelles.

Page n°4 sur 4

Mise en Œuvre – documents :

Documents signés sur place lors du raccordement :

Bulletin de souscription (au domicile uniquement)

Mandat SEPA (si non rempli préalablement)

PV d'Intervention (au domicile uniquement)

VAL de MARNE Le Département
Tunstall vitaris VOTRE PLÉBIENNETÉ

N° d'Abonné
 Feuillet 1 exemplaire Vitaris
 Feuillet 2 exemplaire Souscripteur

CONTRAT DE TÉLÉASSISTANCE – BULLETIN DE SOUSCRIPTION
 Le contrat est souscrit entre Vitaris et le Souscripteur ci-dessous :

LE SOUSCRIPTEUR
 Madame Monsieur Nom : Prénom :
 Adresse :
 Tel fixe :/...../..... Tel portable/...../..... Date de Naissance :/...../.....
 Courriel :

MA FORMULE D'ABONNEMENT MENSUEL COMPREND

<input type="checkbox"/> Service de téléassistance au tarif de € TTC / mois	Services complémentaires (€ TTC / mois)	Montant mensuel de mon abonnement : € TTC *
<input type="checkbox"/> Service de téléassistance avec double sécurité (Transmetteur digital IP) au tarif de € TTC / mois		
<input type="checkbox"/> Détecteur de chutes €	* AU TAUX DE TVA EN VIGEUR
<input type="checkbox"/> Solution Mobile avec géolocalisation (sécurisation à l'extérieur du domicile) €	
<input type="checkbox"/> Prestations complémentaires éventuelles : €	
<input type="checkbox"/> Prestations complémentaires éventuelles : €	

REGLEMENT DE MON ABONNEMENT
 Les frais d'abonnement sont PRIS EN CHARGE par mon CCAS ou ma mairie
 Je règle les frais d'abonnement par PRELEVEMENT SEPA MENSUEL

OPTIONS A L'ACHAT et frais d'activation éventuels

<input type="checkbox"/> Frais d'activation solution extérieure (montre / solution mobile) €	Frais d'accès aux options à l'achat
<input type="checkbox"/> Boîte à clés € € TTC

REGLEMENT DES FRAIS D'ACCÈS DES OPTIONS A L'ACHAT
 Je règle les frais d'accès aux services en option par PRELEVEMENT SEPA
 Je règle les frais d'accès aux services en option par VIREMENT BANCAIRE (possibilité en cas de tutelle)

Nous vous invitons à lire attentivement les informations suivantes et à confirmer votre accord en signant le présent contrat concernant le service de Téléassistance :

Je reconnais avoir été informé que je devrai procéder à un essai mensuel de l'émetteur radio mis à disposition. Je reconnais être informé(e) que toutes les conversations téléphoniques avec la centrale d'écoute de Vitaris peuvent faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels, que ces conversations seront conservées pendant 4 mois pour les appels entrants et 2 mois pour les appels sortants et déclare les accepter sans réserve. Je reconnais être informé(e) de la nécessité d'informer VITARIS en cas de changement d'abonnement ou configuration téléphonique. Je souscris et autorise Vitaris à faire intervenir les moyens de secours appropriés et en cas de défaillance du réseau de solidarité du (des) Bénéficiaire(s) accepte que ceux-ci pénètrent son (leur) domicile par tout moyen utile pour porter assistance sans que VITARIS ne puisse en aucun cas être tenue responsable des éventuels dégâts en résultant (porte, vitres, etc.). Je m'engage par ailleurs à prendre en charge les frais occasionnés ainsi que les éventuels frais ou honoraires réclamés par les services de secours à Vitaris ou moi-même directement. J'autorise Vitaris à transmettre au Département du Val de Marne, à ma commune ou mon CCAS, ainsi qu'aux services de secours (Pompiers / SAMU) mes données personnelles et le déroulement des interventions me concernant ; ceci pour leur permettre de faire un suivi de mon dossier et effectuer un contrôle de qualité du service délivré. Le souscripteur reconnaît avoir pris connaissance des dispositions générales transmises avec ce document et déclare les accepter.

Fait à le

VITARIS
 SAS au capital de 1 937 506 € - RCS CHALON-SUR-SAÛNE
 90 A, allée Hubert Curien - CS 30028
 71201 LE CREUSOT CEDEX
 Tél. 03 85 73 09 08 - Fax 03 85 73 09 09
 RCS CHALON-SUR-SAÛNE 1588 870013
 N°MET 349 431 438 OUDRY - APE 8802Z

Téléassistance Départementale du Val de Marne
 Service opéré par Vitaris sis au 90 A, allée Hubert Curien - CS 30028

LE SOUSCRIPTEUR

Tunstall vitaris VOTRE PLÉBIENNETÉ

N° d'Abonné

Mandat SEPA

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez Vitaris à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de Vitaris. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée :

- dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé,
- sans tarder et au plus tard dans les 13 mois en cas de prélèvement non autorisé.

Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque.

Merci de compléter les champs marqués d'une *

Nom et adresse du titulaire du compte à débiter *
 Référence Unique de Mandat (rempli par Vitaris)
 Si vous payez la facture pour autre personne, veuillez indiquer ses coordonnées (si vous payez pour votre propre compte, ne pas remplir)

Nom et adresse de l'établissement teneur du compte à débiter *
 Créancier

VITARIS S.A.S
 ICS : FR85ZZ306843
 90 A, Allée Hubert Curien - CS 30028
 71201 LE CREUSOT CEDEX

BIC (Bank Identifier Code) de votre banque*
 IBAN (International Bank Account Number) de votre compte bancaire *

VAL de MARNE Le Département
Tunstall vitaris VOTRE PLÉBIENNETÉ

PROCES VERBAL D'INTERVENTION

Installation Substitution SAV Dépose Autres :

N° d'Abonné

Coordonnées du bénéficiaire
 Nom : Prénom :
 Adresse :
 CP : Ville : Téléphone :/...../.....

Détail des travaux effectués

INSTALLATION	SAV	DEPOSE
<input type="checkbox"/> Téléassistance Ligne VIT	<input type="checkbox"/> Changement du matériel complet	Matériel récupéré intégralement <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
<input type="checkbox"/> Téléassistance GSM	<input type="checkbox"/> Changement du périphérique :	
<input type="checkbox"/> Téléassistance IP	<input type="checkbox"/> Connectiques :	Détail des éléments à récupérer :
<input type="checkbox"/> Option (assistance mobile)	<input type="checkbox"/> Autre :	
<input type="checkbox"/> Périphériques		

Contrôles effectués

Vérification de la portée de transmission intérieure des déclencheurs vers la centrale de téléassistance
 Vérification de la portée de transmission extérieure des déclencheurs vers la centrale de téléassistance
 Définition de la zone de couverture avec l'abonné
 Vérification des conditions d'utilisation des déclencheurs
 Vérification de la qualité audio du transmetteur en conversation avec la centrale de téléassistance
 Vérification du bon fonctionnement des alimentations principales et de secours
 Vérification du bon fonctionnement des téléphones, réseau électrique, box et télévision
 Option (Téléassistance Mobile) : Test du bouton SOS avec vérification de la position de géolocalisation
 Option (Téléassistance Mobile) : Contre-appel sur la/les ligne(s) mobile(s) du téléphone
 Intervention terminée Suite à donner :

Observations

Validations

Je reconnais, avoir été informé(e) de l'utilisation de l'installation qui a été réalisée, du bon fonctionnement des tests évoqués ci-dessus, ainsi que de l'exactitude des informations portées dans le cadre relatif aux coordonnées du bénéficiaire. Je reconnais, également avoir reçu les informations, la documentation et la formation nécessaire et suffisante pour l'utilisation des technologies installées. Je confirme également avoir reçu et avoir compris les dispositions générales. En cas d'installation de l'accessoire « boîte à clés », j'ai obtenu l'accord de la compagnie d'assurances couvrant les risques afférents au domicile ainsi que de celui de la copropriété le cas échéant.

Nom du technicien : Date :
 Heure d'arrivée : Heure de départ :
 Signature :

Souscripteur Bénéficiaire
BON POUR ACCORD
 Signature

- Afin de renforcer le cadre RGPD des bénéficiaires de la Téléassistance Val'Écoute, un accès extranet pour l'ensemble des partenaires est mis à disposition. Ainsi les CCAS et communes peuvent accéder aux éléments relatifs à la prestation et aux bénéficiaires de leur territoire.
- Voici les premiers modules accessibles dès à présent :
 - Listes des actifs, des créations, des résiliations, sur toutes les périodes au choix de l'utilisateur
 - Affichage en détail des informations d'un bénéficiaire : Coordonnées, Référents enregistrés, Historique des appels.
 - Créations de dossiers pour raccordement
 - Statistiques générales sur les périodes au choix de l'utilisateur :
 - Nombre d'actifs ;
 - Raccordements mensuels ;
 - Répartition Femmes / Hommes ;
 - Âge moyen, âge minimum ou maximum ;
 - Pyramide des âges ;
 - Appels mensuels sur une période type année (en cours de déploiement).
 - Appels d'urgence sur la période choisie par l'utilisateur sur une période pouvant sur les 12 derniers mois :
 - Détail du rapport d'intervention ;
 - Récurrence des déclenchements par bénéficiaire sur la période choisie ;
 - Exportation des données au format Excel ;
 - Statistiques automatiques de la répartition des motifs d'appels.

Écran d'accueil – Recherche d'un bénéficiaire

- En haut à gauche de l'écran, vous trouverez les principaux menus pour naviguer sur l'extranet
- Le menu pour rechercher un bénéficiaire spécifique se situe sur la partie haute
 - Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs critères pour votre recherche «Nom», «Prénom», «Numéro abonné», etc.

Pour afficher un bénéficiaire en particulier, vous pouvez saisir les informations dans les champs puis cliquer sur le bouton « Rechercher »



Vos abonnés téléassistance

Référence	Civilité	Prénom	Nom	Date Naissance	R
91		Jean	Du	1944	
91		Jean	Gre	1935	
91		Jean	Le	1929	
91		Jean	Ha	1940	

Par exemple pour afficher toutes les bénéficiaires ayant pour prénom « Marie » sur votre territoire, indiquez simplement « Marie » puis cliquez sur le bouton « Rechercher »



Vos abonnés téléassistance

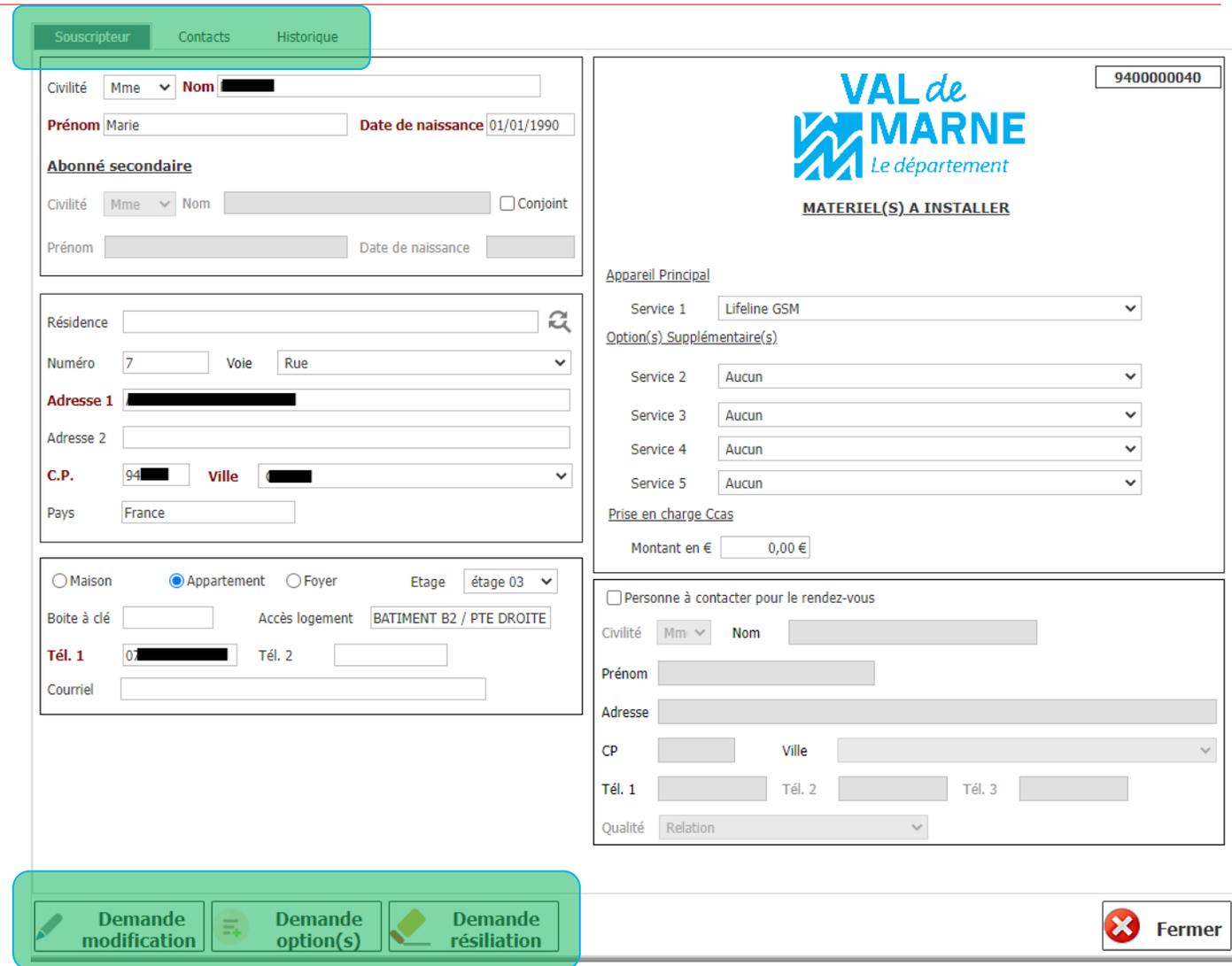
Référence	Civilité	Prénom	Nom	Date Naissance	R
91		Jean	Du	1944	
91		Jean	Gre	1935	
91		Jean	Le	1929	
91		Jean	Ha	1940	

Privé et Confidentiel



Afficher / modifier les détails d'un dossier de bénéficiaire

- Pour afficher le détail d'un bénéficiaire, il vous suffit de double-cliquer sur la ligne du bénéficiaire dans le listing général :
 - Vous pourrez alors afficher les informations détaillées
 - Coordonnées principales (adresse, téléphone, accès logement)
 - Options installées (détecteur sensible aux chutes, GSM, bouton SOS...)
 - Coordonnées des contacts
 - Historique des appels
 - Vous pouvez aussi demander une modification du dossier
 - Modifier les coordonnées principales
 - Modifier les coordonnées contacts
 - Modifier les options installées (demander un ajout ou une suppression)
 - Enregistrer une résiliation



Privé et Confidentiel

- Lorsque vous demandez une modification d'un dossier, vous pouvez suivre le statut du traitement de la demande en temps réel :

Vos abonnés téléassistance

Vos trans. actifs Vos créa. Vos résil. Vos trans. récep. Vos stat. Vos décl. Urgents Vos abo. substitués Dem. rapportements Dem. Modif. ou Résil.

Date Heure Demande	Type demande	Modification Abonné	Modification des contacts	Date heure traitement	Statut	Référence	Nom	Prénom	Rue
13/01/2022 23:40:48	Modification	Essai Jérémy	Essai Jérémy		A faire				
31/08/2021 15:48:28	Résiliation			07/09/2021 15:14:33	Effectué				
25/05/2021 15:15:00	Résiliation			26/05/2021 13:36:34	Effectué				

Fenêtre de modification de coordonnées du dossier

DONNEES A CARACTERE SENSIBLE

Rappel Les modifications que vous demandez comportent des risques qui auraient une gravité importante pour le traitement de la téléassistance.

Modification(s) à apporter sur l'abonné

Essai Jérémy

Modification(s) à apporter sur les contacts

Essai Jérémy

Fenêtre d'enregistrement de résiliation

RESILIATION D'ABONNEMENT

Jours et horaires d'ouverture pour passage de VITARIS afin de récupérer le matériel dans vos locaux

	Période 1		Période 2	
<input type="checkbox"/> Lundi	A	OU	A	
<input type="checkbox"/> Mardi	A	OU	A	
<input type="checkbox"/> Mercredi	A	OU	A	
<input type="checkbox"/> Jeudi	A	OU	A	
<input type="checkbox"/> Vendredi	A	OU	A	

MATERIEL DEPOSE

Le matériel suivant a été déposé au CCAS ou dans les locaux de la commune

BOITIER DE TELEASSISTANCE EMETTEUR(S)

AUTRES OPTIONS ADDITIONNELLES EVENTUELLES (Ex : Boîtes à clés, détecteur de chutes...)

MOTIF DE LA RESILIATION

MAISON DE RETRAITE DECES HÔPITAL CONVENANCE PERSONNELLE MEILLEURE SANTE

DEMENAGEMENT AUTRE

OBSERVATIONS

CERTIFICAT DE RESTITUTION

Nom du restituant Recevoir une copie par mail

Adresse

Email restituant

Fenêtre de demande de modification d'options

OPTION(S)

Demande d'option(s) à installer chez l'abonné

Prive et Confidentiel

Demande de résiliation

- Lors de l'enregistrement d'une résiliation vous pouvez transmettre directement par mail une copie du certificat de restitution en cliquant sur cette option

- Egalement le formulaire apparaît au format PDF prêt pour impression (le texte y est directement publiposté) une fois validé, vous pouvez découper le pied de page pour le laisser au déposant.

RESILIATION D'ABONNEMENT

Jours et horaires d'ouverture pour passage de VITARIS afin de récupérer le matériel dans vos locaux

	Période 1			Période 2		
<input type="checkbox"/> Lundi		A	OU		A	
<input type="checkbox"/> Mardi		A	OU		A	
<input type="checkbox"/> Mercredi		A	OU		A	
<input type="checkbox"/> Jeudi		A	OU		A	
<input type="checkbox"/> Vendredi		A	OU		A	

MATERIEL DEPOSE

Le matériel suivant a été déposé au CCAS ou dans les locaux de la commune

BOITIER DE TELEASSISTANCE EMETTEUR(S)

AUTRES OPTIONS ADDITIONNELLES EVENTUELLES (Ex : Boîtes à clés, détecteur de chutes...)

MOTIF DE LA RESILIATION

MAISON DE RETRAITE DECES HÔPITAL CONVENANCE PERSONNELLE MEILLEURE SANTE

DEMENAGEMENT AUTRE

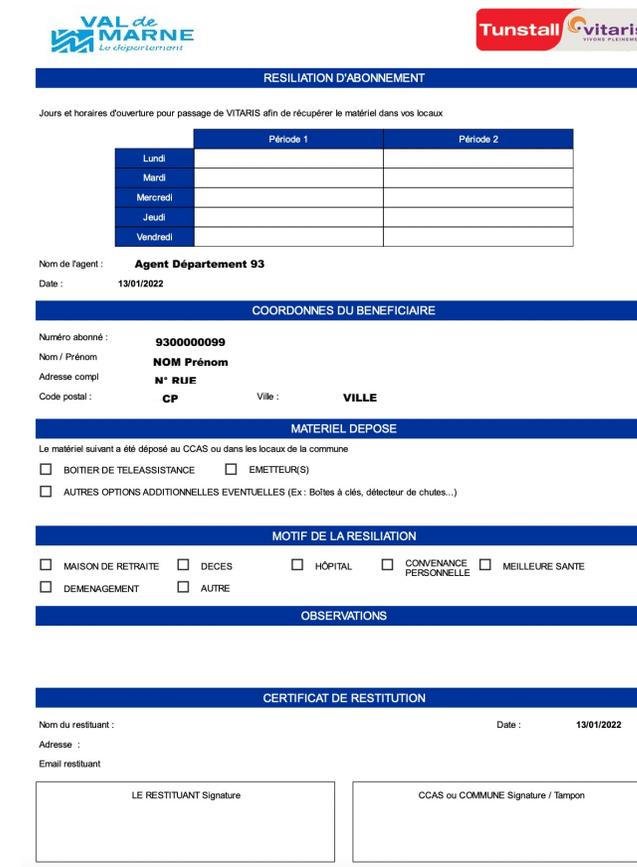
OBSERVATIONS

CERTIFICAT DE RESTITUTION

Nom du restituant : Recevoir une copie par mail

Adresse :

Email restituant :



RESILIATION D'ABONNEMENT

Jours et horaires d'ouverture pour passage de VITARIS afin de récupérer le matériel dans vos locaux

	Période 1			Période 2		
Lundi						
Mardi						
Mercredi						
Jeudi						
Vendredi						

Nom de l'agent : **Agent Département 93**

Date : **13/01/2022**

COORDONNES DU BENEFICIAIRE

Numéro abonné : **930000099**

Nom / Prénom : **NOM Prénom**

Adresse compl : **N° RUE**

Code postal : **CP** Ville : **VILLE**

MATERIEL DEPOSE

Le matériel suivant a été déposé au CCAS ou dans les locaux de la commune

BOITIER DE TELEASSISTANCE EMETTEUR(S)

AUTRES OPTIONS ADDITIONNELLES EVENTUELLES (Ex : Boîtes à clés, détecteur de chutes...)

MOTIF DE LA RESILIATION

MAISON DE RETRAITE DECES HÔPITAL CONVENANCE PERSONNELLE MEILLEURE SANTE

DEMENAGEMENT AUTRE

OBSERVATIONS

CERTIFICAT DE RESTITUTION

Nom du restituant : Date : **13/01/2022**

Adresse :

Email restituant :

LE RESTITUANT Signature

CCAS ou COMMUNE Signature / Tampon

Privé et Confidentiel

Onglet « Vos résiliations »

- L'onglet « Vos résiliations » permet d'afficher tous les abonnés résiliés sur une période désirée

Form of search criteria with fields: Nom, Prénom, Numéro abonné, Choisir votre catégorie, Recherche, Code postal, Ville, Age, Inférieur égal à, Date installation, Inférieur égal à.

Vérifiez bien que les critères de recherche individuels soient bien vides pour tout afficher.



Affiche le nombre total d'abonnés résiliés aux dates sélectionnées

Vos abonnés téléassistance

Résiliation entre 01/08/2022

Référence	Civilité	Nom	Age	Résidence	Numéro	Adresse	CP	Ville	Tél 1	Tél 2	Date pose	Date Résiliation	Déménagement	Motif	Catégorie
94												29/08/2022	Déménagement		43 - CD 94
94												29/08/2022	Pas De Motif Connu		43 - CD 94
94 000												31/08/2022	Convenance perso.		43 - CD 94
94												31/08/2022	Convenance perso.		43 - CD 94

4 abonné(s) résilié(s)

Sélectionnez la période choisie en cliquant sur le calendrier de chaque date ; puis appuyez sur le bouton « Rechercher ».



Le bouton « Exporter » permet de récupérer les données affichées au format EXCEL.

Privé et Confidentiel

Onglet « Vos statistiques »

- L'onglet « Vos statistiques » vous permet de créer vos éléments statistiques de façon autonome sur les périodes que vous souhaitez.
- Les statistiques des appels d'urgence sont en cours de déploiement.

Vos abonnés téléassistance

Vos transmetteurs actifs Vos créations Vos résiliations Vos statistiques

01 - Nb transmetteurs actifs par catégorie

Date référence: 27/12/2019 Executer

Catégories	Transmetteur	Actifs
27- CG 91		167

02 - Répartition nb création(s) nb résiliation(s) par mois

Mois	Création(s)	Résiliation(s)
07. Juillet	0	1
08. Août	0	3
09. Septembre	0	3
10. Octobre	82	0
11. Novembre	61	0
12. Décembre	25	1
Total	168	69

Année référence: 2019 Executer

03 - Répartition transmetteurs actifs par commune

Date référence: 27/12/2019 Executer

Commune	Nombre
Bretigny Sur Orge	167

04 - Répartition des abonnés

Libelle	Nombre
Nombre d'habitations avec 2 abonnés	4
Nombre d'habitations avec abonné(e) vivant seul(e)	163

Nb d'habitations: 167 Nb d'abonnés: 171

Répartition par sexe des abonnés vivants seuls

Nb Hommes seuls: 39 Nb Femmes seules: 124

Age minimum - Age Moyen - Age maximum des abonnés

Age min: 39 Age moy: 84.46 Age max: 99

Pyramide des âges

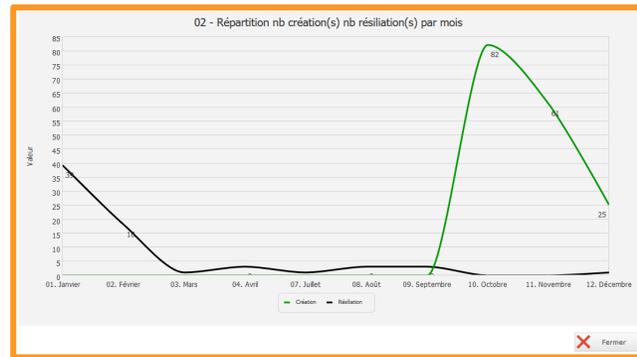
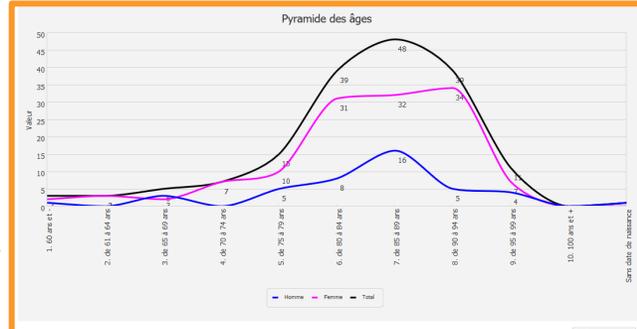
Date référence: 27/12/2019 Executer

Tranche âges	Nb Homme	Nb Femme
1. 60 ans et -	1	2
2. de 61 à 64 ans	0	3
3. de 65 à 69 ans	3	2
4. de 70 à 74 ans	0	7
5. de 75 à 79 ans	5	10
6. de 80 à 84 ans	8	31
7. de 85 à 89 ans	16	32
8. de 90 à 94 ans	5	34

Sélectionnez les périodes désirées pour chaque élément statistique

Pour afficher chaque statistique, cliquez sur le bouton « Exécuter »

En cliquant sur ces icônes, des graphiques sont disponibles.



Privé et Confidentiel

Onglet « Vos déclenchements Urgents »

Vos trans. actifs Vos créa. Vos résil. Vos stat. **Vos décl. Urgents** Dem. raccords

Déclenchement entre 01/01/2022 et 10/02/2022

Transmetteur	Civilité	Nom	Prénom	Numéro	Rue	Code postal	Déclenchement	Motifs	Notes
93 0000							07/01/2022 11:52:03	Chute - Hôpital	09h13 : Mme est tombée, je laisse un message à ses intervenants et j'appelle les pompiers qui gèrent. 10h22 : Je rappelle sur place, sa fille est arrivée et attend les secours. 11h51 : Je rappelle sa fille qui m'informe que Mme est transportée à l'hôpital.
							21/01/2022 22:52:34	Aide Vie Quotidienne	
							18/01/2022 14:19:05	Aide Vie Quotidienne	
							08/02/2022 11:55:04	Appel Médical - Hôpital	11h19 : La fille de Mme déclenche bien. J'appelle le SMAU qui gère. 11h54 : Je rappelle pour prendre de Mme est transportée à l'hôpital.
							03/02/2022 11:05:40	Chute - Hôpital	9h33 Mme declanche car Mr est tombé j'appelle les secours 11:04 Mr a été transporté à l'hôpital
							23/01/2022 08:15:10	Chute - Reste Domicile	7h21 : Mme nous informe que M est tombé, je contacte les secours qui se rendent sur place. 8h12 : Les secours ont relevé M, il reste à domicile.
									21h07 : M. est tombé. Sa fille se rend sur place.

Répartition par motifs

Motifs	Nombre	Pourcentage
Chute - Reste Domicile	5	38.46 %
Appel Médical - Hôpital	3	23.08 %
Appel Médical - Reste Domicile	3	23.08 %
Chute - Hôpital	1	7.69 %
Aide Vie Quotidienne	1	7.69 %

Motifs d'appels

Motifs	Nombre	Pourcentage
Chute - Reste Domicile	5	38.46 %
Appel Médical - Hôpital	3	23.08 %
Appel Médical - Reste Domicile	3	23.08 %
Chute - Hôpital	1	7.69 %
Aide Vie Quotidienne	1	7.69 %

Total 13 Fermer

Exporter 31 Motifs

Affiche le nombre d'abonnés ayant effectué un déclenchement urgent sur la période ainsi que le nombre total d'appels

Affiche le nombre d'appels reçus pour le bénéficiaire

Sélectionnez la période choisie en cliquant sur le calendrier de chaque date ; puis appuyez sur le bouton « Rechercher ».

Permet de générer automatiquement des statistiques sur les appels d'urgences

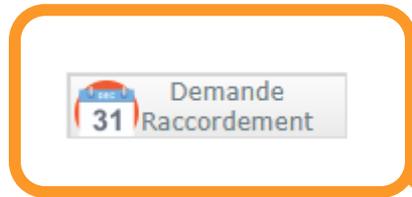
Le bouton « Exporter » permet de récupérer les données affichées au format EXCEL.

Privé et Confidentiel

Onglet « Demandes raccordements »

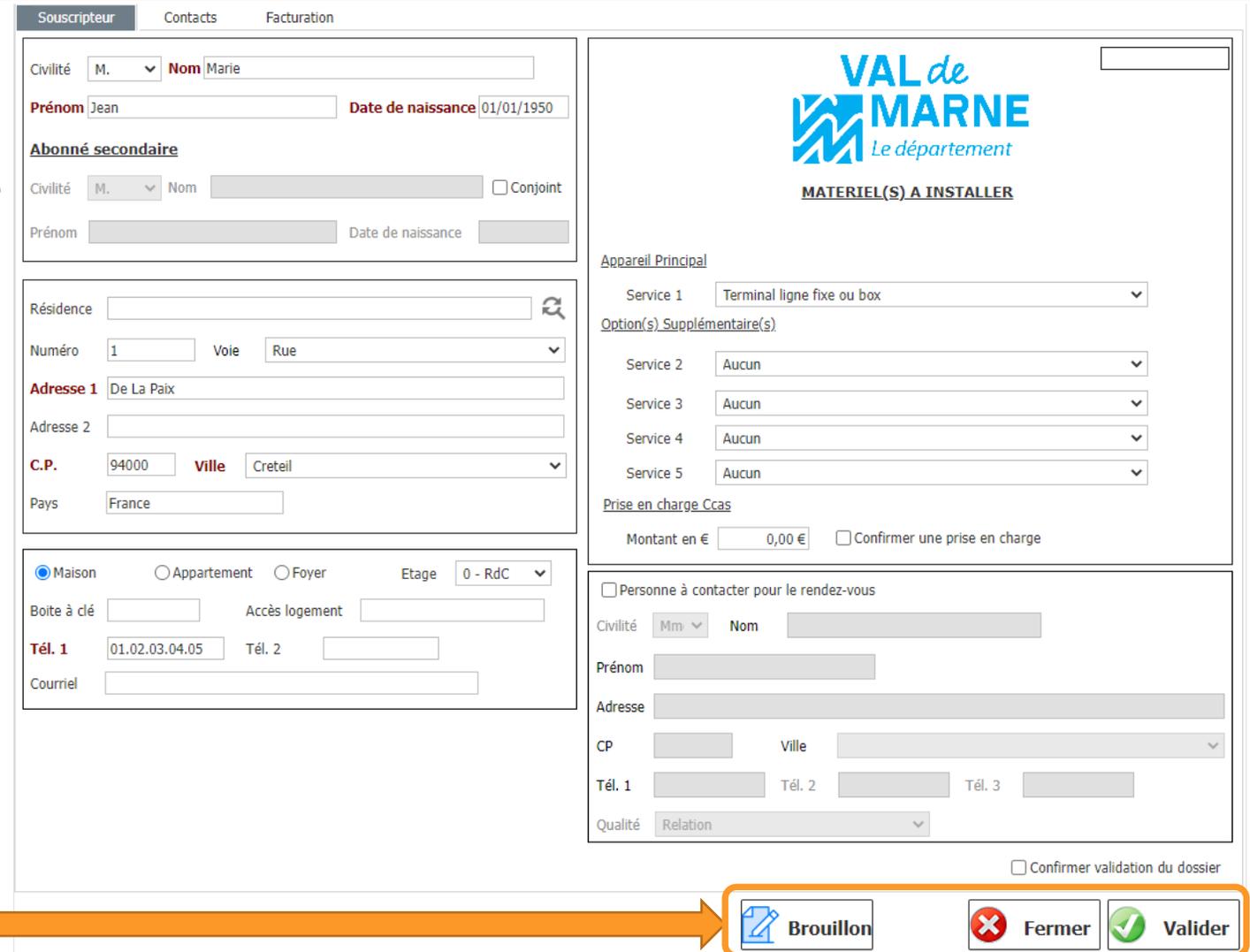
- L'extranet vous permet d'instruire des demandes de raccordements de façon automatique et de suivre leur traitement (rendez-vous pris, installation effectuée, etc).

- Pour saisir un dossier, il vous suffit d'appuyer le bouton situé en bas à gauche :



Onglet « Demandes raccordements »

1. Lors de la saisie du dossier, vous pouvez préciser le(s) option(s) souhaitée(s) par le bénéficiaire
2. N'oubliez pas de saisir les contacts avant de valider la demande
3. En cas de facturation auprès du bénéficiaire, vous avez la possibilité de saisir également les informations de facturation.



Vous pouvez enregistrer un Brouillon pour finaliser la demande plus tard.

Pour valider la demande, cliquez sur le bouton « Valider ».

Privé et Confidentiel

Onglet « Demandes raccordements »

1. Saisie des éléments de facturation : informations bancaires du RIB du bénéficiaire dans l'onglet « Facturation »
 2. Ajout du Mandat SEPA dans l'onglet GED (Gestion Electronique de Document)
- Cliquez sur le bouton « Ajouter » pour intégrer le scan des documents souhaités (SEPA)
 - Puis sélectionnez le document dans vos dossiers
 - Enfin cliquez sur le bouton « Envoyer »

Souscripteur Contacts Facturation GED

! A NE REMPLIR QUE SI UNE PRESTATION EST A FACTURER A L'ABONNE

PRELEVEMENT

Civilité RIB

Nom Prénom IBAN

Adresse BIC

CP Ville Banque

Adresse

Souscripteur Contacts Facturation GED

Documents à télécharger

Documents à intégrer

Nom	Type Fichier	Description

Je confirme n'avoir aucun document à télécharger

Privé et Confidentiel

CONTRAT DE TELEASSISTANCE – BULLETIN DE SOUSCRIPTION

Le contrat est souscrit entre Vitaris et le Souscripteur ci-dessous :

LE SOUSCRIPTEUR

Madame Monsieur Nom : Prénom :
 Adresse :
 Tel fixe : / / / / Tel portable / / / / Date de Naissance : / /
 Courriel :

MA FORMULE D'ABONNEMENT MENSUEL COMPREND

- Service de téléassistance au tarif de _____ € TTC / mois
 Service de téléassistance avec double sécurité (Transmetteur digital IP) au tarif de _____ € TTC / mois

Services complémentaires (€ TTC / mois)

<input type="checkbox"/> Détecteur de chutes	_____ €	Montant mensuel de mon abonnement :
<input type="checkbox"/> Solution Mobile avec géolocalisation (sécurisation à l'extérieur du domicile)	_____ €	
<input type="checkbox"/> Prestations complémentaires éventuelles : _____	_____ € € TTC *
<input type="checkbox"/> Prestations complémentaires éventuelles : _____	_____ €	* AU TAUX DE TVA EN VIGEUR

REGLEMENT DE MON ABONNEMENT

- Les frais d'abonnement sont **PRIS EN CHARGE** par mon CCAS ou ma mairie

Je règle les frais d'abonnement par **PRELEVEMENT SEPA** MENSUEL

OPTIONS A L'ACHAT et frais d'activation éventuels

<input type="checkbox"/> Frais d'activation solution extérieure (montre / solution mobile)	_____ €	Frais d'accès aux options à l'achat
<input type="checkbox"/> Boite à clés	_____ €	
	 € TTC

REGLEMENT DES FRAIS D'ACCES DES OPTIONS A L'ACHAT

- Je règle les frais d'accès aux services en option par **PRELEVEMENT SEPA**
 Je règle les frais d'accès aux services en option par **VIREMENT BANCAIRE** (possibilité en cas de tutelle)

Nous vous invitons à lire attentivement les informations suivantes et à confirmer votre accord en signant le présent contrat concernant le service de Téléassistance :

Je reconnais avoir été informé que je devrai procéder à un essai mensuel de l'émetteur radio mis à disposition.
 Je reconnais être informé(e) que toutes les conversations téléphoniques avec la centrale d'écoute de Vitaris peuvent faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels, que ces conversations seront conservées pendant 4 mois pour les appels entrants et 2 mois pour les appels sortants et déclare les accepter sans réserve.
 Je reconnais être informé(e) de la nécessité d'informer VITARIS en cas de changement d'abonnement ou configuration téléphonique.
 Je soussigné autorise Vitaris à faire intervenir les moyens de secours appropriés et en cas de défaillance du réseau de solidarité du (des) Bénéficiaire(s) accepte que ceux-ci pénètrent son (leur) domicile par tout moyen utile pour porter assistance sans que VITARIS ne puisse en aucun cas être tenue responsable des éventuels dégâts en résultant (porte, vitres, etc.). Je m'engage par ailleurs à prendre en charge les frais occasionnés ainsi que les éventuels frais ou honoraires réclamés par les services de secours à Vitaris ou moi-même directement.
 J'autorise Vitaris à transmettre au Département du Val de Marne, à ma commune ou mon CCAS, ainsi qu'aux services de secours (Pompiers / SAMU) mes données personnelles et le déroulement des interventions me concernant ; ceci pour leur permettre de faire un suivi de mon dossier et effectuer un contrôle de qualité du service délivré.
 Le souscripteur reconnaît avoir pris connaissance des dispositions générales transmises avec ce document et déclare les accepter.

Fait à Le

LE SOUSCRIPTEUR

VITARIS
 SAS au capital de 1 937 506 €
 90 A, allée Hubert Curien - CS 30028
 71201 LE CREUSOT CEDEX
 Tél. 03 85 73 05 05 - Fax 03 85 73 09 60
 RCS CHALON/SAONE 1988 B 70013
 SIRET 343 431 615 00057 - APE 8020Z

Téléassistance Départementale du Val de Marne
 Service opéré par Vitaris sis au 90 A, allée Hubert Curien - CS
 30028 - 71201 LE CREUSOT CEDEX
 SAS au capital de 1 937 506 € - RCS Chalon-Sur-Saône 1988 B
 70013 - SIRET 343 431 615 00057 - NAF 8020 Z

N° d'Abonné



Mandat SEPA

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez Vitaris à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de Vitaris. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée :

- dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé,
- sans tarder et au plus tard dans les 13 mois en cas de prélèvement non autorisé.

Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque.

Merci de compléter les champs marqués d'une *

Nom et adresse du titulaire du compte à débiter *

Référence Unique de Mandat (rempli par Vitaris)

Si vous payez la facture pour autre personne,
veuillez indiquer ses coordonnées
(si vous payez pour votre propre compte, ne pas remplir)

Nom et adresse de l'établissement teneur du
compte à débiter *

Créancier

VITARIS S.A.S
ICS : FR85ZZZ306843
90 A, Allée Hubert Curien - CS 30028
71201 LE CREUSOT CEDEX

BIC (Bank Identifier Code) de votre banque*

IBAN (International Bank Account Number) de votre compte bancaire *

Type de paiement* Récurrent, le Ponctuel

Fait à* Le* Signature*

Toutes ces informations, obligatoires, sont collectées par Vitaris SAS (343 431 615 RCS Chalon-Sur-Saône). Elles sont nécessaires à la gestion et à l'exécution du contrat. Elles ne seront pas transférées à un tiers, à l'exception du souscripteur du contrat et de votre banque. En cas de collecte indirecte, vous garanzissez bénéficiaire de l'accord de la/des personne(s) dont vous communiquez les données. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression, de portabilité, de transmission en cas de décès s'agissant des données les concernant ainsi qu'un droit à la limitation du traitement, qui peut être exercé par courrier au siège de Vitaris, adressé à l'attention de Monsieur le Délégué à la Protection des Données. Toute demande doit être claire, précise et justifiée et accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité et réalisée conformément au cadre légal applicable. Afin de faciliter les démarches VITARIS met à disposition des abonnés le site : <https://rgpd.vitaris.fr> sur lequel sont disponibles l'avis de confidentialité pour les clients ainsi que des formulaires types de demandes d'accès, de rectification ou d'effacement des données personnelles.

DEMANDE D'INSTALLATION

Votre demande de raccordement sera traitée avec un délai de 48h ouvrables, sous condition de disponibilité du bénéficiaire.

LE(S) BENEFICIAIRE(S)

Bénéficiaire principal <input type="checkbox"/> Monsieur <input type="checkbox"/> Madame Nom : Prénom : Tél 1 : Tél 2 : Date de naissance : / / Email :	Bénéficiaire secondaire <input type="checkbox"/> Monsieur <input type="checkbox"/> Madame Nom : Prénom : Tél 1 : Tél 2 : Date de naissance : / /
--	--

Le bénéficiaire déclare être : Bénéficiaire de l'APA Être en situation de handicap Aucune de ces situations

LE DOMICILE

Adresse complète (bâtiment, étage, porte)

Code postal Ville

Type de Logement : Maison Appartement - Étage Code accès Code boîte à clés

PERSONNE A CONTACTER POUR LE RENDEZ-VOUS

Contacter directement le bénéficiaire principal **ou convenir du rendez-vous avec :**

Monsieur Madame Nom Prénom

Lien avec le bénéficiaire Code Postal Ville

Téléphone 1 Téléphone 2

Email :

Disponibilité : 24h/24 Autre : Dépositaire des clés Référent administratif

ABONNEMENT

Service de téléassistance au tarif de **7,58€ TTC / mois** incluant notamment : installation, mise à disposition et maintenance du matériel de téléassistance, service d'écoute et d'assistance disponible 24h/24 et 7j/7, service de soutien psychologique, second médaillon pour les couples

OPTIONS

<input type="checkbox"/> Détecteur de chutes	3,00€ TTC / mois	<input type="checkbox"/> Terminal IP avec double sécurité	5,50€ TTC / mois
<input type="checkbox"/> Téléassistance Mobile (bouton SOS géolocalisé) Fonctionne sur tout territoire français		Abonnement mensuel	11,76€ TTC / mois
		Frais d'activation (une seule fois)	39,00€ TTC

Boîte à clés ou 59,90€ à l'achat unique - fourniture et pose comprise.

Si vous êtes locataire ou si votre logement relève d'une copropriété, vous devez produire l'accord écrit de votre bailleur, ou du syndic. En effet percer des trous dans les parties communes en vue de fixer la boîte à clé nécessite leur autorisation préalable. En l'absence de cette autorisation, l'installation ne pourra être effectuée.

Catalogue complet à retrouver sur le site du département du Val-de-Marne.

LES PERSONNES A PREVENIR

Le souscripteur s'engage à avoir recueilli le consentement du réseau de proximité, personnes à prévenir, pour la transmission de leurs données personnelles auprès de Tunstall Vitaris dans l'intérêt légitime de la personne bénéficiaire.

Les parties disposent à tout moment d'un droit d'opposition au traitement de leurs données personnelles conformément à la loi informatique et liberté de Janvier 1978.

Contact 1

Monsieur Madame

Nom

Prénom

Lien avec l'utilisateur

Téléphone

Code Postal Ville

Email :

Disponibilité : 24h/24 Autre :

Dépositaire des clés Référent administratif

Temps de trajet : moins de 15 min 15 à 30 min

Contact 2

Monsieur Madame

Nom

Prénom

Lien avec l'utilisateur

Téléphone

Code Postal Ville

Email :

Disponibilité : 24h/24 Autre :

Dépositaire des clés Référent administratif

Temps de trajet : moins de 15 min 15 à 30 min

Contact 3

Monsieur Madame

Nom

Prénom

Lien avec l'utilisateur

Téléphone

Code Postal Ville

Email :

Disponibilité : 24h/24 Autre :

Dépositaire des clés Référent administratif

Temps de trajet : moins de 15 min 15 à 30 min

Intervenant à domicile

Monsieur Madame

Nom

Prénom

Lien avec l'utilisateur

Téléphone

Code Postal Ville

Email :

Disponibilité : 24h/24 Autre :

Dépositaire des clés

Temps de trajet : moins de 15 min 15 à 30 min

REFERENT ADMINISTRATIF

Le souscripteur reconnaît avoir été informé que le(s) référent(s) administratif(s) a(ont) la possibilité d'accéder en permanence et à distance aux informations personnelles le concernant (données d'identification, type d'abonnement, historique des événements enregistrés, statut technique du matériel) et pourrait(aient) faire une demande de modification concernant l'ensemble des informations de son dossier de téléassistance.

LE MEDECIN

Docteur :

Code Postal : Ville : Tél 1 :/...../...../...../..... Tél 2 :/...../...../...../.....

Demande à retourner à :	Par courrier :	Par téléphone :
teleassistance94@tunstall.com	VITARIS 22, avenue Gabriel Lippmann 91700 Sainte-Geneviève-des-bois	01 86 28 03 94

Mentions relatives à l'utilisation de données personnelles.

Le souscripteur a pris connaissance de l'usage et des droits sur ses données personnelles ci-dessous :

Avec l'envoi de votre formulaire, vous avez pris connaissance du traitement de vos données à caractère personnelles par Tunstall France – Vitaris agissant au nom et pour le compte du département du Val de Marne afin de traiter votre demande d'installation et de mise en place de votre service de « Val'Ecoute ».

La base légale qui permet de traiter vos données personnelles est « le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci » Article 6, 1 b du RGPD.

Les informations recueillies sur ce formulaire et dans le cadre des services fournis par Tunstall France – Vitaris sont enregistrées dans un fichier informatisé et sécurisé dans le but de vous apporter un service de télé assistance regroupant les finalités suivantes :

- Mise en œuvre du service de Télésurveillance pour le compte du département du Val de Marne.
- Accompagnement social ou médico-social des personnes.
- Prévention et renforcement de la sécurité des personnes concernées et de l'espace privé.
- Renforcement de la prévention dans le domaine de la santé.

Vos données personnelles sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle et sont destinées à la mise en œuvre du service souscrit ainsi qu'aux destinataires et partenaires qui participent à la fourniture dudit service.

Vos données personnelles sont transmises aux salariés du département du Val de Marne dûment autorisés, ainsi qu'au personnel de votre commune ou de l'établissement public en charge de l'action sociale sur votre commune, via courriel ou de préférence via un Extranet sécurisé. Cet Extranet sécurisé est mis à leur disposition essentiellement pour des raisons d'inscriptions, de modifications des informations, de contrôles de la qualité du service délivré et également à des fins statistiques.

Vos données personnelles sont également accessibles en permanence au(x) référent(s) administratif(s) que vous avez désigné(s) via une application mobile dédiée.

Conformément aux lois « Informatique & Liberté » et au règlement général sur la protection des données « RGPD », vous pouvez exercer vos droits d'accès aux données, de rectification, d'opposition, de portabilité, de transmission en cas de décès en contactant :

Le DPD de Tunstall France – Vitaris Délégué à la Protection des Données

90A allée Hubert Curien

71200 LE CREUSOT

FR.ServiceDPD@tunstall.com

En cas de litige, vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Pour en savoir plus sur la gestion de vos données personnelles, veuillez prendre connaissance de la politique de protection des données personnelles figurant sur notre site internet <https://rgpd.vitaris.fr/>

Signature :

Demande à retourner à :	Par courrier :	Par téléphone :
teleassistance94@tunstall.com	VITARIS 22, avenue Gabriel Lippmann 91700 Sainte-Geneviève-des-bois	01 86 28 03 94

Page n°3 sur 3



Détails de la prestation

2. TRANSMETTEURS

2 - De quel(s) modèle(s) votre société dispose-t-elle ?

Décrivez les caractéristiques techniques du modèle, ainsi que son ancienneté et la technologie utilisée et joindre le descriptif.

A retenir

<p>Tunstall</p> 	<p>Du matériel innovant, ouvert et avec un libre choix</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Une réponse complète au cahier des charges ✓ Des transmetteurs compatibles avec l'arrêt du RTC, utilisables quelle que soit la configuration téléphonique chez l'abonné ✓ Une solution possible <u>sans coût additionnel</u> pour les usagers sans ligne téléphonique fixe à leur domicile ✓ Conforme aux normes européennes en vigueur et aux réglementations techniques liées à la téléassistance
	<p>Une offre de service incluant</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Un annuaire des services de proximité pour rendre des petits services au quotidien en utilisant le savoir-faire local ✓ La Diffusion de messages d'alerte, d'information et de prévention ✓ Un dispositif de veille sociale ✓ Un service d'assistance psychologique Téléassistance pour les abonnés et leur proche ✓ Une évaluation par un(e) chargé(e) d'évaluation et de suivi social, au domicile dès lors que le bénéficiaire le souhaite, pour un accompagnement de proximité, pour chaque installation
	<p>Une offre de service options incluant</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Des visites virtuelles ✓ Une tablette pour le lien social

Diffusion de messages auditifs

Le service de téléassistance proposé par *Vitaris* permet la **diffusion de messages auditifs** aux bénéficiaires.

Absence de coût des appels de Téléassistance pour l'abonné

Cas d'une ligne fixe

Pour accéder au service de téléassistance, le bénéficiaire s'engage à mettre à disposition de Vitaris une ligne téléphonique fixe non restreinte pour l'acheminement des appels d'alarme et des appels techniques émis par le transmetteur vers la Centrale d'Ecoute et d'Assistance.

Vitaris s'engage à une communication sans surcoût pour l'utilisateur mais également à ne pas utiliser de numéro surtaxé ou de serveur vocal interactif surtaxé lors de l'installation de l'appareil chez l'abonné pour valider la mise en service (cette pratique a été constatée sur certains matériels d'autres marques).

La réglementation concernant les numéros spéciaux différencie deux notions apparaissant de façon distincte sur la facture du bénéficiaire :

- Le coût de la consommation, en général inclus dans les forfaits selon l'opérateur téléphonique.
- Le coût du service.

Carte SIM pour terminal GSM

Dans le cas où un abonné ne dispose pas d'une ligne téléphonique fixe dans son logement (RTC ou Box internet), Vitaris propose la mise en place d'une solution via un transmetteur GSM/IP qui permet de s'affranchir de l'absence d'une ligne fixe.

Le transmetteur Tunstall étant compatible derrière toutes les boxes du marché sans problématique de compatibilité, l'installation d'un transmetteur GSM n'est nécessaire qu'en l'absence de ligne fixe.

Cette solution supplémentaire, inclut les frais de communication de la carte SIM Vitaris intégrée dans le terminal, dans le cadre de l'utilisation de la téléassistance.



Les transmetteurs GSM / IP sont totalement indépendants des lignes « fixes » et fonctionnent avec le réseau téléphonique mobile grâce à une carte SIM intégrée fournie par Vitaris.

Le transmetteur contient une carte M2M multi-opérateur qui choisit automatiquement le meilleur réseau disponible (Orange, SFR, Bouygues Telecom).

La particularité de la carte M2M réside dans sa capacité à trouver le meilleur réseau GSM disponible à l'endroit où elle se trouve. En cas de panne ou de coupure sur le réseau principal, la carte cherchera le deuxième meilleur réseau GSM disponible et se connectera à celui-ci. Ce système permet ainsi d'assurer une connexion GSM beaucoup plus fiable.

Il n'y a pas de limite de temps de communication, l'utilisateur peut appeler autant de fois qu'il le souhaite.

En cas de défaillance d'un réseau, elle bascule automatiquement sur le meilleur disponible.

La carte SIM est propriété de Vitaris et le coût des appels téléphoniques est intégralement pris en charge par Vitaris.

SECURISER LA PERSONNE

TRANSMETTEUR TUNSTALL

Le transmetteur TUNSTALL est mis en place au domicile des usagers disposant d'une ligne téléphonique analogique ou d'un abonnement téléphonique via une box. Il permet d'entrer en contact avec la Centrale d'Ecoute et d'Assistance et le dialogue par interphonie.



Normes

- EMC/Sécurité EN 55032:2015, EN 55024:2010 +A1:2015, EN 50130-4, EN 301 489-1:V1.9.2, EN 301 489- 2:V1.6.1, EN 301 489-7:v1.3.1 / EN 60950
- Radio EN 300 220-2 Cat 1
- CE Conforme
- Alarme sociale EN 50134-1:2002, EN 50134-2
- ISO 9001:2008
- Conforme ROHS

Fonctionnalités du transmetteur Tunstall

- Annonce vocale émise lors d'un appel pour rassurer l'abonné
- Haute qualité phonique lors de l'appel en interphonie
- Volume réglable
- Mode « discret » pour ne pas entendre la composition du numéro d'appel
- Programmation personnalisable pour intégrer jusqu'à 10 numéros
- Plusieurs séquences d'appels possibles
- Appel du déclencheur et/ou du détecteur prioritaire sur un autre appel
- Compatible avec tous les émetteurs-détecteurs de la gamme Tunstall
- Paramétrage d'un autotest régulier
- Capteur de température intégré et programmable
- Prise de relais automatique de la batterie en cas de coupure secteur avec indication visuelle et sonore
- Fixation murale possible
- Position inclinée possible avec un support (proposé en option)
- Conformité R&TTE 1999/5/EC



Ses avantages

- S'adapte à tout environnement

Caractéristiques techniques

Alimentation	230 V AC
Batterie	Ni-MH, 7,2V, 1200 mAh
Consommation	3 W
Autonomie batterie	48 h
Radiofréquence	869,2125 MHz
Température d'utilisation	0° à 45 °
Dimensions	185x122x45 mm
Poids	575 g

Contenu de la boîte

Transmetteur
Cordon alimentation secteur
Notice d'utilisation

Transmetteur Tunstall Vi+ - oct_2020

SECURISER LA PERSONNE

TRANSMETTEUR GSM

Le transmetteur GSM est un boîtier de téléassistance branché uniquement sur une prise secteur. Il fonctionne grâce à une carte SIM multi-opérateur intégrée. Il permet d'entrer en contact avec la Centrale d'Ecoute et d'Assistance et le dialogue par interphonie.



Fonctionnalités du transmetteur GSM

- Annonce vocale émise lors d'un appel pour rassurer l'abonné
- Haute qualité phonique lors de l'appel en interphonie
- Volume réglable
- Mode « discret » pour ne pas entendre la composition du numéro d'appel
- Programmation personnalisable pour intégrer jusqu'à 10 numéros
- Plusieurs séquences d'appels possibles
- Appel du déclencheur prioritaire sur un autre appel
- Compatible avec tous les émetteurs-détecteurs de la gamme Tunstall
- Capteur de température intégré programmable
- Possibilité de programmer des autotests réguliers
- Prise de relais par la batterie en cas de coupure secteur avec indication visuelle et sonore

Normes

- EMC/Sécurité EN 55032:2015, EN 55024:2010 +A1:2015, EN 50130-4, EN 301 489-1:V1.9.2, EN 301 489- 2:V1.6.1, EN 301 489-7:v1.3.1 / EN 60950
- Radio EN 300 220-2 Cat 1
- CE Conforme
- Alarme sociale EN 50134-1:2002, EN 50134-2
- ISO 9001:2008
- Conforme ROHS



Ses avantages

- S'adapte à tout environnement

Caractéristiques techniques	
Alimentation	230 V AC
Batterie	Capacité de 1200mAh (en charge en continu)
Consommation	3 W
Autonomie batterie	48 h
Température d'utilisation	0° à 45 °
Dimensions	185 x 122 x 45 mm
Poids	502 g

Transmetteur GSM - oct_2020

Contenu de la boîte

Transmetteur
Cordon alimentation secteur
Notice d'utilisation

2.4 La Solutions de service incluses dans l'offre Téléassistance Val'Ecoute

2.4.1 Annuaire des services de proximité

Certaines personnes âgées, isolées, rencontrent de sérieuses difficultés pour trouver une aide dans leurs situations du quotidien. La Téléassistance facilite la mise en relation avec des personnes de confiance de proximité.

L'objectif est de favoriser une offre de services et d'aide à la personne accessibles, personnalisée et coordonnée tirant profit du numérique.

Le réseau de proximité s'articule autour de l'outil Extranet développé spécifiquement pour le département auquel les partenaires ont accès pour le référencement des structures.

Les bénéficiaires quant à eux peuvent accéder aux données référencées via un simple appel sur leur médaillon de la téléassistance.

La téléassistance permet ainsi de réduire la fracture numérique subie par les séniors.



De fait, les personnes âgées et/ou handicapées, ou encore davantage **les plus isolées**, trouveront avec ce service :

- L'assurance de pouvoir faire appel aux services locaux mis en place par leur commune avec des **personnes de confiance et de qualité**, agréées et validées par les collectivités locales
- Une **réponse rapide** pour répondre à un besoin.

Fonctionnement du service

Le fonctionnement du service est simple et intégré à la téléassistance :

- **Etape 1** : L'abonné actionne son bouton d'appel et entre en contact avec la centrale d'écoute et d'assistance de **Vitaris**.
- **Etape 2** : Le **Chargé d'Ecoute et d'Assistance** qualifie le problème rencontré, vérifie le degré d'urgence et contacte la personne compétente et disponible qui se trouve au plus près du domicile de l'abonné.

The screenshot shows a search form for subscribers with fields for Name, Prename, Number, Category, Postal Code, City, Age, and Telephone. Below it, there's a section for 'Vos abonnés téléassistance' with various filters and a table of structures. The table has columns for Structure, Adresse 1, Code p, Téléphone 1, Téléphone 2, Email, Type Structure, and Horaires. A dropdown menu is open over the 'Type structure' column, listing options like 'Service Public Local (CCAS, CLIC, MDS, etc)', 'Association', 'Commerce de proximité', 'Voisin volontaire', 'Aidant', and 'Intercommunalité'.

- **Etape 3** : La Personne se met en relation avec l'abonné pour convenir d'un rendez-vous.
- **Etape 4** : Une fois la solution apportée, la Personne déclenche un appel à la centrale d'écoute et d'assistance **Vitaris** via le boîtier de téléassistance pour confirmer que la solution a été apportée

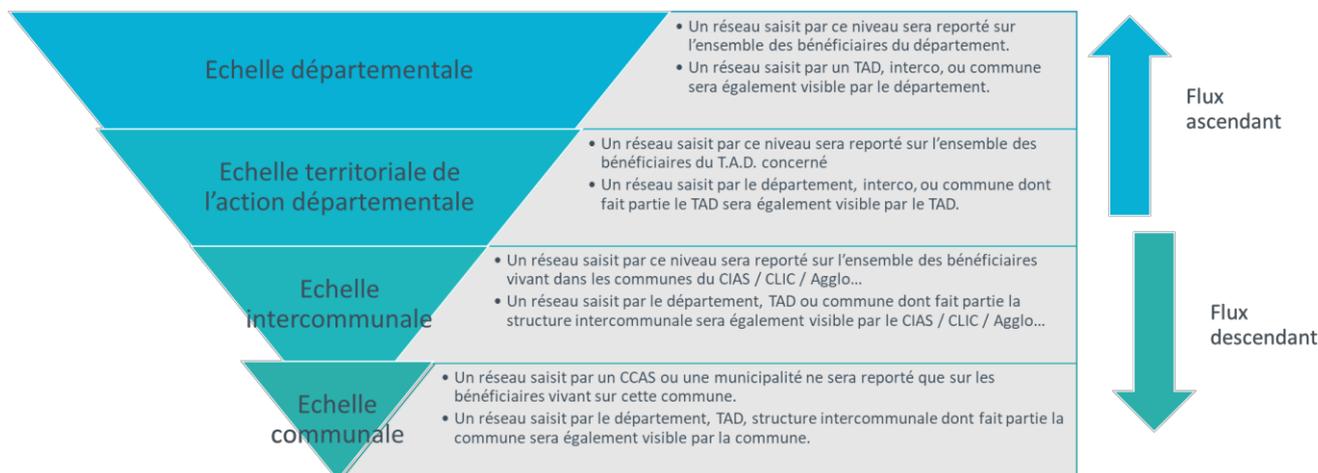
Pour les personnes isolées, des solutions locales de gardes itinérantes de jour et/ou de nuit avec des prestataires locaux spécialisés pourront être proposées. Leur recours permettra de trouver des solutions de remplacement pour limiter les interventions des Pompiers. Pour ces personnes, il pourra également être mis en œuvre des visites quotidiennes virtuelles vidéo (pour les personnes ayant la Visio conférence) permettant de renforcer le lien social, donner de la confiance aux usagers et rassurer la famille.

Modalités de constitution de l'annuaire

Vitaris a développé une base de données permettant pour les collectivités territoriales de remplir les services dont ils souhaitent faire bénéficier les usagers de la téléassistance.

Vitaris met à disposition du Département et des collectivités, un module permettant de saisir des fiches par prestataire de service détaillant les services, contacts pouvant être utilisés dans le cadre de ce service, en précisant

- Le partenaire se connecte sur son accès extranet et saisit un Réseau de Proximité.
- Le réseau de proximité sera alors associé aux bénéficiaire de son territoire ou secteur géographique.
- Fonctionnement sur 4 échelles territoriales en double flux ascendant et descendant



Ce recensement de l'existant permet d'alimenter la base de données pour son utilisation.

La base de données constituée permet aux équipes de Vitaris d'orienter la mise en relation au travers d'une recherche simple et aux partenaires territoriaux de formuler une demande de référence pour un acteur local.

Une saisie prenant en compte le RGPD

Consentement éclairé avant la saisie :

La validation des données saisies s'effectuera via des partenaires référencés : CCAS, communes, CLIC... et ne seront publiées qu'après leur acceptation explicite.

En remplissant et soumettant ce formulaire, j'accepte que les informations saisies, à caractère personnel, soient exploitées uniquement dans le cadre de la prestation de réseau de proximité du Conseil Départemental de l'Essonne.

JE REFUSE
J'ACCÉPTE

Saisie des informations de la structure :

Demande de référencement au réseau social de proximité

Structure

Nom:

Adresse 1:

Adresse 2:

C.P.: Ville:

Type Structure:

Téléphone 1: Téléphone 2:

Email:

Responsable

Nom:

Prénom:

Fonction:

Téléphone 1:

Email:

Compétences

Compétences	Supporte

[Ajouter](#)

Horaires

Jour	Horaire 1		Horaire 2	
	Heure début	Heure fin	Heure début	Heure fin
Lundi				
Mardi				
Mercredi				
Jeudi				
Vendredi				

[Ajouter](#)

Membres

Nom	Prenom	Téléphone 1	Fonction

Confirmation du consentement après saisie :

*** Champs obligatoires**

En remplissant et soumettant ce formulaire, j'accepte que les informations saisies, à caractère personnel, soient exploitées uniquement dans le cadre de la prestation de réseau de proximité du Conseil Départemental de l'Essonne.

[REVENIR A L'ACCUEIL](#)

FERMER
 VALIDER

Exemple de fiche

Structure

Nom:

Adresse 1:

Adresse 2:

C.P.: Ville:

Type Structure:

Téléphone 1: Téléphone 2:

Email:

Compétences

Compétences	Supprime
Accompagnement (marche, rdv, ...)	✖
Aide en cas d'absence (relève du courrier, arrosage de plantes)	✖
Jardinage	✖

Choisissez votre compétence: [Ajouter](#)

Horaires

Jour	Horaire 1		Horaire 2	
	Heure début	Heure fin	Heure début	Heure fin
Lundi	08:00	10:00	12:00	18:00
Mardi	08:00	10:00	12:00	18:00
Mercredi	08:00	10:00	12:00	18:00
Jeudi	08:00	10:00	12:00	18:00
Vendredi	08:00	10:00	12:00	18:00

Responsable

Nom:

Prénom:

Fonction:

Téléphone 1:

Email:

Membres

Nom	Prenom	Téléphone 1	Fonction
Gengembre	Bruno		Bénévole ou volontaire

Nom: Prénom:

Fonction: Téléphone 1: [Valider](#)

*** Champs obligatoires**

Refuser
 Accepter

Fermer
 Valider

Exemple de saisie des horaires de disponibilité du service de proximité

Structure

Nom:

Adresse 1:

Adresse 2:

C.P.: Ville:

Type Structure:

Téléphone 1: Téléphone 2:

Email:

Compétences

Compétences	Supprimer

Horaires

Jour	Horaire 1		Horaire 2	
	Heure début	Heure fin	Heure début	Heure fin

Horaires

Lundi 08:00 12:00 14:00 18:00

Mardi 08:00 12:00 14:00 18:00

Mercredi 08:00 12:00 14:00 18:00

Jeudi 08:00 12:00 14:00 18:00

Vendredi 08:00 12:00 14:00 18:00

Samedi

Dimanche

Responsable

Nom:

Prénom:

Fonction:

Téléphone 1:

Email:

* Champs obligatoires

Exemple de saisie du type de service de proximité

Structure

Nom:

Adresse 1:

Adresse 2:

C.P.: Ville:

Type Structure:

Téléphone 1: Téléphone 2:

Email:

Compétences

Compétences	Supprimer

Choisissez votre compétence

- Choisissez votre compétence
- Accompagnement (marche, rdv, ...)
- Activités manuelles (tricot, couture, peinture)
- Aide aux courses
- Aide en cas d'absence (relève du courrier, arrosage de plantes)
- Ateliers (cours informatique, cuisine, activités physiques, mémoire...)
- Garde d'animaux
- Jardinage
- Loisirs (lecture, jeux, sorties)
- Petits travaux**
- Portage de repas
- Visite de courtoisie

Horaires

Jour	Horaire 1		Horaire 2	
	Heure début	Heure fin	Heure début	Heure fin

Responsable

Nom:

Prénom:

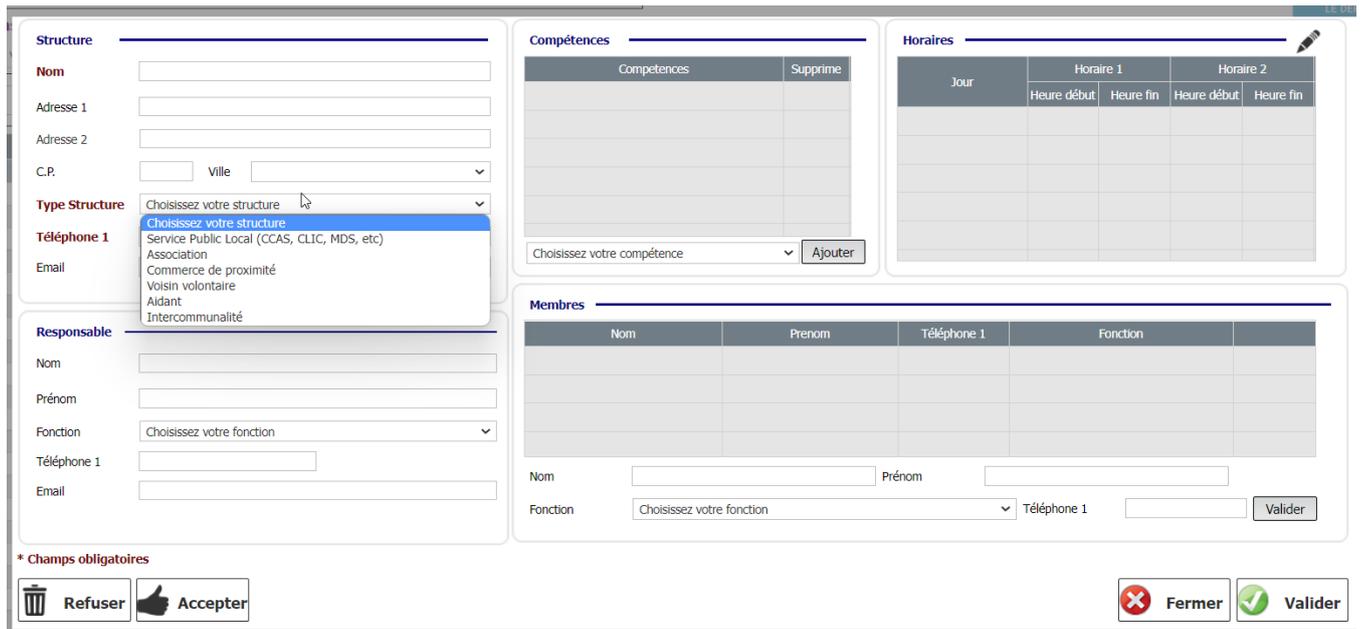
Fonction:

Téléphone 1:

Email:

* Champs obligatoires

Exemple de saisie du type de structure



Structure

Nom

Adresse 1

Adresse 2

C.P. Ville

Type Structure

Téléphone 1

Email

Responsable

Nom

Prénom

Fonction

Téléphone 1

Email

Compétences

Compétences	Supprime

Choisissez votre compétence

Horaires

Jour	Horaire 1		Horaire 2	
	Heure début	Heure fin	Heure début	Heure fin

Membres

Nom	Prénom	Téléphone 1	Fonction

Nom Prénom

Fonction Téléphone 1

* Champs obligatoires

Un projet d'utilité public

Ce projet permet au Département d'optimiser les moyens mis en œuvre avec le réseau social de proximité de la téléassistance en le transformant vers un service d'information d'intérêt général, lisible, cohérent, promu de manière coordonnée par le plus grand nombre.

- Mise à disposition du Réseau Social de Proximité à tout usager du Département, ou aidant ;
 - o A travers un moteur de recherche facile d'accès
 - o Sur une page sécurisée garantissant la protection de la vie privée (aucune donnée n'est collectée)
 - L'information est ainsi ciblée à l'attention des séniors dans les moments clés de leur parcours de vie
- Proposer à tous les opérateurs ayant une action en faveur des séniors de se référencer directement dans la base de données Permettre aux structures de s'enregistrer directement
 - o Soulager les partenaires de la partie saisie des données
 - o Les partenaires ont un rôle de modération des structures qui souhaitent s'enregistrer
 - Massifier les référencements tout en gardant la qualité des structures enregistrées

Exemple de fiche à valider par le partenaire dans le cas d'une saisie par les services opérant sur le Département

Nom Prénom Numéro abonné Choisir votre catégorie

Code postal Ville Age Inférieur égal à

Téléphone Date installation Inférieur égal à

Vos abonnés téléassistance

Vos trans. actifs Vos créa. Vos résil. Vos trans. récep. Vos stat. Vos décl. Urgents Dem. raccorchements **Rés. proximité** Dem. Modif. ou Résil.

Nom association Code postal Ville Téléphone Type structure Choisissez votre structure Mes créations En attente Validé Refusé

Structure	Adresse 1	Code postal	Ville	Téléphone 1	Téléphone 2	Email	Type Structure	Horaires
Mathias Emmanuel	1 Rue Des Vergers							
Mathias Emmanuel (medecin)	1 Rue Des Vergers							
Prasteau Phillippe (medecin)	1 Rue Du Vergers							
Gandon Shankland Sophie (med)	10 Rue Des Coteaux							
Bieber-Hartry Marie-Laure(med)	1 Square Des Paulownias							
Pellier Francis (medecin)	24 Rue D'estienne D'orves							
Nys Anne Sophie (kiné)	9 Rue De Paradis							
Tieu Alex (masseur)	9 Rue De Paradis							
Meldinger Phillippe (kiné)	14 Rue D'antony							
Girod Thierry (ostéopathe)	5 Rue De L'ancienne Poste							
Eva'da Domicile	7 Avenue Jean Jacques							
Infirmiere	119 Bis Rue D'estienne D'orves							
Infirmier	4 Square Des Muses							
Infirmier								

2.4.2 Veille social et d'isolement

L'enjeu de l'identification des situations particulières ou à risques est un enjeu capital pour l'adaptabilité des solutions en place et in fine le maintien au domicile des bénéficiaires.

Vitaris travaille sur deux axes, réactif et prédictif.

Signalement des situations particulières ou à risques constatées :

Les fiches de signalement sont utilisées pour signaler toute situation individuelle particulières ou à risques, ou sortant du cadre de la Téléassistance Val'Ecoute. Ces fiches seront alors transmises au référént désigné par le Conseil Départemental ou au partenaire territorial le cas échéant.

Les fiches de signalement sont également utilisées par l'ensemble de nos équipes en contact avec les abonnés (Agence, Conseillers Installateurs, Chargés d'Ecoute et d'Assistance, ...) pour signaler toute situation anormale nécessitant une prise de contact.

L'identification des personnes fragiles / isolées est le premier levier pour une prise en charge et déployer les actions adéquates pour lutter contre l'isolement.

Les partenaires territoriaux sont intégrés pleinement dans le dispositif, et sont également un canal d'entrée de ces signalement. Par le biais des Extranet dédiés, chaque partenaire à la possibilité de signaler une situation préoccupante pour un bénéficiaire ou son réseau de solidarité.

FICHE DE SIGNALEMENT	
Destinataire :	CCAS
A l'attention de :	
Mail / télécopie :	
Date :	__ / __ / ____
COORDONNEES DU BENEFICIAIRE	
Nom :	Prénom :
Adresse :	
Ville :	
Téléphone :	Portable :
SITUATION(S) RENCONTREE(S)	
Etat général dégradé depuis la précédente visite (hygiène, langage...)	<input type="checkbox"/>
Propos décousus	<input type="checkbox"/>
Insultes et/ou violences verbales	<input type="checkbox"/>
Violences physiques	<input type="checkbox"/>
Problèmes préoccupants de santé jamais constatés à ce jour (respiration difficile, tremblements etc.)	<input type="checkbox"/>
Propreté du logement (cafards, mauvaises odeurs, désordre inhabituel, etc...)	<input type="checkbox"/>
Difficulté à se faire ouvrir	<input type="checkbox"/>
Difficulté à entrer dans le logement	<input type="checkbox"/>
Demandes hors cadre de l'usager (faire son ménage, son lit, sa toilette..)	<input type="checkbox"/>
Absence de l'usager pour hospitalisation	<input type="checkbox"/>
COMMENTAIRES ET/OU REMARQUES COMPLEMENTAIRES FACE A LA SITUATION CONSTATEE OU AUTRE SITUATION :	

Lorsque le motif de signalement est lié à une souffrance psychologique, le Service de Soutien Psychologique prend directement le relai et effectue une prise de contact auprès du bénéficiaire pour une évaluation approfondie.

Signalement proactif des situations à risques

La vision de Tunstall a été développée par la conviction qu'avec la technologie, nous pouvons laisser **la liberté à chacun de vivre pleinement sa vie dans le lieu de son choix.**

Tunstall Cognitive Care est un système avancé qui rassemble des données provenant de sources multiples, telles que les transmetteurs de téléassistance présents au domicile et les périphériques complémentaires, mais aussi les informations de déclenchement d'alarme, de motifs d'appel, ou la fréquence de ceux-ci.



Tunstall travaille avec des spécialistes des domaines de la santé et des soins sociaux pour développer un modèle de maintien à domicile intuitif et hautement personnalisé.

Conformément au document programme, cette solution dédiée à l'analyse et au traitement des signaux faibles, sera intégrée dès le démarrage du présent marché.

Son évolution au cours du marché permettra d'identifier les changements de comportements susceptibles d'indiquer une détérioration (ou une amélioration) du niveau d'autonomie de la personne. Ces informations fondées sur des données, seront transformées en préconisation et/ou point d'attention, et communiqués en fonction des motifs aux interlocuteurs idoines (acteurs du territoire, aidants du bénéficiaire, ...)

Sont déjà monitorés et font l'objet d'un appel sortant de convivialité pour valider la situation de l'abonné :

- Les alarmes répétitives démontrant la naissance d'un besoin de lien social (essai inavoué, appels involontaires multiples, ...)
- Les demandes d'aides pour un acte du quotidien répétitives sur une courte période, pouvant suggérer que des solutions au domicile doivent être adaptées.
- Les suivis des solutions mises en place, pouvant alerter sur des débuts de perte d'autonomie élevée dans certains actes ciblés du quotidien (dénutrition, non utilisation des salles d'eau, ...)
- L'absence de contact pendant une période de quatre mois

Les échanges entre Vitaris et le Département ou les acteurs du territoire sont formalisés par le biais de la fiche de signalement.

Les évolutions :

- Intégration de dispositifs et de logiciels pour des solutions optimales
- Facilitation des nouveaux modèles sanitaires et sociaux grâce à l'analyse de données
- Aider à la transformation des modèles sanitaires et sociaux

3. TELECOMMANDE

3.1 Le déclencheur MyAmie



Le déclencheur MyAmie est un petit émetteur discret qui permet à l'utilisateur de déclencher une alarme s'il est en difficulté à la maison ou dans le jardin.

Il convient à toute personne, de tout âge, vivant de façon autonome et qui pourrait avoir besoin de déclencher une alarme pour demande de l'aide.



Le déclencheur MyAmie peut offrir une tranquillité d'esprit et un niveau supplémentaire de soutien.

15 - Pouvez-vous proposer plusieurs types d'appareil (bracelet, médaillon ou autres) ?
Décrivez les caractéristiques techniques et joindre le descriptif.

Cet émetteur est **étanche** et peut être porté **autour du cou, au poignet ou attaché à une ceinture**. Il permet aux personnes d'appeler à l'aide en appuyant simplement sur un bouton. Un simple appui permet d'entrer en communication avec la Centrale d'Ecoute et d'Assistance. Cette alarme utilise la fréquence radio 869 Mhz normée pour la téléassistance.



16 - Disposez-vous d'appareils spécialisés à un type de handicap ?

Tunstall Vitaris fait le choix d'une gamme étendue de déclencheurs handicap, pour permettre une ouverture et une facilité d'éligibilité d'accès au service de téléassistance.
Ils sont décrits en 8.2.5

Des détecteurs handicaps sont disponibles sur demande.

Nos différents déclencheurs, **tous interconnectables avec nos transmetteurs**, permettent d'apporter une solution adaptée, à chaque type de handicap, et notamment les malentendants et mal voyants.

En fonction de la situation constatée au domicile de la personne ou signalée lors de la transmission de la demande d'abonnement et en fonction des risques principaux identifiés et des besoins évoqués par les usagers, nos Techniciens Installateurs **Vitaris** disposent de différentes solutions techniques adaptées pour que toutes les personnes puissent **accéder au service de téléassistance**.

Un questionnement simple, appris en formation initiale, permet d'orienter l'abonné·e ou l'aidant, sur un déclencheur adapté à sa situation.

Nos Techniciens Installateurs, lors des interventions, peuvent également apporter des conseils, notamment grâce à du matériel de démonstration.

Nos Services Techniques ont l'habitude de travailler pour la mise en place de solutions recommandées par des ergothérapeutes. Des **déclencheurs spécifiques** permettent à certains bénéficiaires d'accéder au service de téléassistance dès lors que l'utilisation d'un émetteur classique leur est difficile ou impossible.

La gamme des déclencheurs spécifiques « handicap » **sont tous interconnectables** avec nos transmetteurs et permettent de **bénéficier de la même qualité de service** qu'avec un déclencheur.

Le déclencheur par écrasement



Le déclencheur par **écrasement** permet de déclencher un appel de téléassistance par simple effleurement.

Il dispose d'une **large surface de déclenchement**, d'une confirmation visuelle d'alarme lancée. Cette solution peut être montée de manière fixe (pour garantir son emplacement adéquat, comme par exemple à proximité du lit, ...) ou mobile, si ce déclencheur reste la

seule solution possible.

Un déclencheur mousse existe également.

Déclencheur tactile par effleurement



Ce déclencheur tactile, par **effleurement**, est parfaitement adapté à **certaines dépendances physiques**. Dans le cadre de difficultés de préhension, ou de précision dans sa gestuelle, cette solution lui permet, par **simple effleurement**, de déclencher une alarme.

Il peut se fixer sur différents supports, et garantit ainsi son emplacement prédéfini et être à disposition de l'utilisateur.

Nous précisons que notre solution est une **véritable solution médicalisée**, et non un bouton pression plus sensible que dans les solutions classiques. Le déclencheur peut être **amovible**, ou **fixé sur un support**.

Un accessoire très pratique : l'adaptateur de préhension

Un **adaptateur de préhension** est également disponible, **GRATUITEMENT**, pour l'ensemble des bénéficiaires.



Cet adaptateur facilitant la préhension **est proposé aux personnes atteintes de raideurs des articulations** et pour lesquels la pression sur le déclencheur peut être difficile. Il permet ainsi de réduire la pression nécessaire pour déclencher l'alarme.

Cet adaptateur est fourni gratuitement, sans supplément de prix.

Les points essentiels du déclencheur MyAmie

Un émetteur conforme aux exigences	L'émetteur MyAmie répond à toutes les exigences en vigueur. Respectant la norme d'étanchéité IP67, il est totalement étanche à l'eau et la poussière. Il peut donc s'utiliser sous la douche en toute sécurité. Il est également résistant aux chocs. Nous n'avons jamais eu à constater de médaillon cassé ou fendu.
Un émetteur qui s'adapte à l'utilisateur	D'une taille réduite (la plus petite du marché), discret, l'émetteur MyAmie existe en plusieurs coloris. Pour un confort adapté à chacun, il peut se porter en bracelet, en collier, en broche, en clip ceinture ou en porte-clés.

	Pour les personnes souffrant de raideurs articulaires, il est possible de l'associer gratuitement à un adaptateur de préhension. Le bouton d'appel a une sensibilité spécifique au toucher pour les mal voyants.
--	---

17 - Quelle est la portée de vos télécommandes ?

Un déclenchement à distance assuré	L'émetteur MyAmie a une portée dépassant les 200 mètres en « champs libre ». La portée moyenne est de 100 mètres en utilisation courante.
---	--

18 - Avez-vous un système pour en tester à distance le fonctionnement ?

Un autotest journalier de vérification	L'émetteur MyAmie intègre un dispositif d'autotest de communication avec le transmetteur. En cas d'anomalie constatée, ce dernier adresse un message à la centrale de maintenance technique.
La confirmation de l'émission de l'appel d'aide	Un témoin lumineux intégré permet de confirmer visuellement à l'utilisateur l'émission de l'appel. Cette confirmation n'est nécessaire que pour une courte durée, le délai de réponse à une alarme de notre Centrale d'Ecoute étant, pour rappel, le plus court du marché, avec une moyenne de 30 secondes.

19 - Etes-vous disposé à offrir plusieurs types de support de la télécommande (type bracelet-montre, cordon, clip...) au même abonné sans supplément de prix ? Si non, à quel coût ?

Les accessoires de port

Plusieurs types de ports sont possibles, pour une solution adaptée à chacun sans coût additionnel.

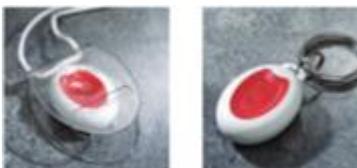
En Bracelet
Deux largeurs disponibles : 10 mm – 20 mm
Le plus couramment demandé par nos usagers



En collier, avec cordon ajustable et anti-étranglement
En broche / Clip ceinture



Avec adaptateur de préhension (fourni gratuitement)
En Porte-clés



Les coloris



L'émetteur de coloris gris / noir est jugé moins stigmatisant par les utilisateurs. Les différentes couleurs possibles permettent également une identification facile pour les bénéficiaires en couple au sein d'un même logement.

20 - Etes-vous disposé à offrir plusieurs types de support de la télécommande (type bracelet-montre, cordon, clip...) à deux personnes vivant sous le même toit sans supplément de prix ? Si non, à quel coût ?

Pour les couples

Dans le cas où un couple souhaiterait bénéficier de la téléassistance, **Vitaris fournit gratuitement un deuxième déclencheur**, de couleur différente (modèle Tunstall MyAmie) relié au transmetteur du domicile.

Chacun des bénéficiaires est informatiquement identifié et pourra, quand il le souhaitera, presser le bouton d'appel de son émetteur.



Toutes les informations sont incluses dans le même contrat et la même fiche de renseignements pour les deux bénéficiaires. Ce fonctionnement permet notamment d'éviter les résiliations accidentelles en cas de départ du domicile de l'un des deux membres du couple.

Il est également possible d'avoir un conjoint avec un déclencheur simple Tunstall MyAmie et un conjoint avec un déclencheur avec détection de chute lourde par exemple.

Il n'y a pas de risque d'interférences avec un abonné porteur d'un pacemaker.

21 - L'appareil est-il conçu pour avertir le bénéficiaire et/ou la centrale d'écoute de la baisse du niveau des piles ?

<p>Une durée d'utilisation certifiée</p>	<p>La pile au lithium de l'émetteur dispose d'une durée de vie de 7 ans, la plus forte autonomie disponible sur le marché. Le déclencheur est conçu pour, via le transmetteur, avertir la Centrale d'Ecoute et d'Assistance de la baisse du niveau de la pile.</p>
---	--

22 - Quelle est la durée de la garantie à compter de l'installation chez l'abonné ?

<p>Garantie totale</p>	<p>Les émetteurs sont garantis, pièces et main d'œuvre, pendant toute la durée de l'abonnement. Les « consommables » (bracelet, cordon) sont remplacés gratuitement sur demande de l'utilisateur.</p>
-------------------------------	---

23 - Autres informations ou précisions relatives aux télécommandes qui vous paraissent importantes :

Fiche technique

SECURISER LA PERSONNE

EMETTEUR MYAMIE

L'émetteur MyAmie est un déclencheur de petite taille, léger et très discret. Confortable, l'abonné a le choix entre le port au poignet grâce à un bracelet élastique, réglable, doux et hypoallergénique ou en pendentif sur un collier muni d'une sécurité anti-étranglement.

Lorsque le bénéficiaire appuie sur son émetteur MyAmie, une alarme est émise, relayée via le transmetteur vers la Centrale d'Ecoute et d'Assistance.



Fonctionnalités de l'émetteur MyAmie

- Taille équivalente à celle d'une montre dame
- Bouton légèrement incurvé pour une sensibilité spécifique au toucher
- Indicateur du lancement de l'appel par une LED rouge
- Signal automatique de pile basse
- Peut se porter au cou ou au poignet
- Adaptateur de préhension disponible
- Etanche IP67
- Autotest journalier interne de communication avec le transmetteur
- Utilise la fréquence européenne alarme sociale



Ses avantages

- Design non stigmatisant
- Plusieurs accessoires de port
- Portée de 200 mètres en champ libre
- Totalement étanche, il peut être porté sous la douche pour plus de sécurité
- Permet le décroché du téléphone à distance

Caractéristiques techniques

Alimentation	Pile lithium
Durée de vie de la pile	Jusqu'à 7 ans – 20 000 utilisations
Radiofréquence	869,2125 MHz
Portée radio	50 mètres en intérieur 200 mètres en champ libre
Normes	Sécurité EN6095020 mm Radio EN300 220-2 Cat 1 CE Conforme Conception ISO 9001/2008 Directive européenne RTTE 1990/5/EC
Tailles de bracelet disponible	10 et 20 mm
Dimensions	36 x 27 x 14 mm
Poids	7 gr seul – 13 g avec fixation

Contenu de la boîte

Emetteur MyAmie
Cordon anti-étranglement réglable
Bracelet standard 10 mm
Notice d'utilisation

Emetteur MyAmie - oct_2020

Enregistrer une modification ou la résiliation d'un dossier

Ecran d'accueil - Onglet « Dem. modification »

Cette fonction permet

- Soit de demander une modification ou d'ajouter une information au dossier d'un bénéficiaire.
- Soit d'enregistrer la demande de résiliation d'un abonnement.

- ❖ Recherchez le bénéficiaire concerné (Cf. page 4 si vous avez un doute)
- ❖ Dès que la ligne s'affiche dans la liste, double-cliquez sur la ligne, une nouvelle fenêtre s'ouvre

- ❖ Choisissez votre action

Privé et Confidentiel – NE PAS DIFFUSER

16



Ecran d'accueil - Onglet « Dem. modification »

Demande modification

DONNEES A CARACTERE SENSIBLE

Rappel Les modifications que vous demandez comportent des risques qui auraient une gravité importante pour le traitement de la téléassistance.

Modification(s) à apporter sur l'abonné

Modification(s) à apporter sur les contacts

Fermer Valider

Demande résiliation

RÉSILIATION D'ABONNEMENT

Jours et horaires d'ouverture pour passage de VITARIS afin de récupérer le matériel dans vos locaux

	Période 1		OU		Période 2	
<input type="checkbox"/> Lundi	A				A	
<input type="checkbox"/> Mardi	A				A	
<input type="checkbox"/> Mercredi	A				A	
<input type="checkbox"/> Jeudi	A				A	
<input type="checkbox"/> Vendredi	A				A	

MATERIEL DEPOSE

Le matériel suivant a été déposé au CCAS ou dans les locaux de la commune

- BOITIER DE TELEASSISTANCE EMETTEUR(S)
 AUTRES OPTIONS ADDITIONNELLES EVENTUELLES (Ex : Boîtes à clés, détecteur de chutes...)

MOTIF DE LA RESILIATION

- MAISON DE RETRAITE DECES HÔPITAL CONVENANCE PERSONNELLE MEILLEURE SANTE
 DEMENAGEMENT AUTRE

OBSERVATIONS

CERTIFICAT DE RESTITUTION

Nom du restituant
 Recevoir une copie par mail
Adresse
Email restituant

Fermer Valider

Privé et Confidentiel – NE PAS DIFFUSER

17



Il est également possible pour un partenaire, de signaler via l'Extranet une situation pouvant nécessiter une évaluation par le Service de Soutien Psychologique

5. SYSTEMES OU FONCTIONNALITES COMPLEMENTAIRES

37 - Détailler les systèmes ou fonctionnalités complémentaires pouvant être mise en œuvre en complément du matériel de base, ainsi que le tarif proposé à l'utilisateur pour chaque type d'équipement

38 - Préciser les caractéristiques techniques des équipements domotiques proposés (détecteurs de chutes, détecteur d'inactivité, détecteur de vie, détecteur de fumée)

39 - Le prestataire est-il en mesure de proposer une assistance mobile permettant de gérer des alertes d'urgences et des données de géolocalisation ?

5.1 Les prestations optionnelles proposées par Vitaris

La gamme de solutions proposée par Vitaris permet de **pallier différents besoins et d'apporter des solutions toujours plus personnalisées à chaque personne.**

La téléassistance Vitaris offre aux seniors la possibilité de vivre à leur domicile, en toute sérénité.

Nos solutions de téléassistance et de téléassistance avancée **apportent des réponses efficaces pour chacun**, en fonction des critères de **vulnérabilité**, de **fragilité** et de **dépendance**.

Les solutions catalogues répondent à quatre types de besoin

	Sécuriser la personne	Sécuriser le logement	Sécuriser la mobilité	Informier Lutter contre l'isolement
Options Catalogue	<p>Emetteur montre contemporaine</p> <p>Détecteur de dénutrition</p> <p>Détecteur de chutes lourdes design sport</p> <p>Détecteurs Handicap</p> <p>Transmetteur Digital IP</p> <p>Solution actimétrie</p>	<p>Détecteur de Gaz Naturel</p> <p>Détecteur d'inondation</p> <p>Chemins lumineux</p> <p>Boite à clés</p>	<p>Montre connectée géolocalisée</p>	<p>Tablettes pour Senior intégrant visio</p> <p>Visites virtuelles de convivialité hebdomadaires</p>

Sécuriser la personne

Le détecteur de chute

Tunstall propose dans le cadre de l'offre Téléassistance 94, deux solutions distinctes de détection de chute. Cette double solution, permet de cibler et différencier les besoins par usager.

Que sont les émetteurs détecteurs de chute proposés par Tunstall ?

Il s'agit de déclencheurs de téléassistance intelligents. Ils fonctionnent comme tout autre émetteur classique : le bénéficiaire, peut appuyer sur le bouton d'alarme situé sur l'émetteur, ceci 24h sur 24 et depuis n'importe quel endroit de son domicile. La protection supplémentaire qu'offrent ces émetteurs est qu'ils procèdent à un appel automatique lorsqu'ils détectent une chute.

Ainsi l'appel est émis même si le porteur n'est pas en mesure d'appuyer sur le bouton d'alarme (perte de conscience).

Détecteur lvl 1	Détecteur lvl 2
	
Portée de 120 mètres « en champs libre ».	Portée de 200 mètres « en champs libre ».
Autonomie de la pile de 10 à 12 mois selon utilisation.	Autonomie de 2 ans environ.
Possibilité de port uniquement en collier.	Possibilité de port en bracelet ou collier.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Déclenchement en appuyant dessus directement ▪ Possibilité de déclenchement automatique lors d'une chute sans mouvement ensuite 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Déclenchement en appuyant dessus directement ; ▪ Possibilité de déclenchement automatique lors d'une chute sans mouvement ensuite ;
Détection sensible, adapté pour les personnes peu mobiles et connaissant déjà des troubles de l'équilibre	Détection des chutes lourdes, adapté pour les personnes encore autonomes dans leurs activités quotidiennes.
Souscription à la solution : le Conseiller Technicien de Vitaris a un rôle de conseil par rapport au choix de déclencheur spécifique car il n'est pas adapté à toutes les personnes.	Souscription à la solution : ce déclencheur est adapté aux personnes ayant un risque de chute lourde avéré.

Le déclencheur – détecteur de chute (1) est le seul produit de détection de chute qui avertit le centre l'écoute et d'assistance s'il n'a pas enregistré de mouvement pendant une période donnée (paramétrable), signifiant le non-port par l'utilisateur.

Le détecteur de chute transmet une alerte automatique immédiate en cas de chute même si l'abonné n'est pas en situation d'appeler.

Avantages du détecteur de chute (1)

- Alarmes automatiques en cas de chute détectée
- Un type de port facilitant la stabilité du centre de gravité
- Une détection de chute optimisée
- Une détection d'absence de mouvement prolongée
- Personnalisation possible de la couleur
- Pas de risque d'allergie liée au port du bracelet
- Une portée longue qui couvre la totalité du logement (conventionnel)

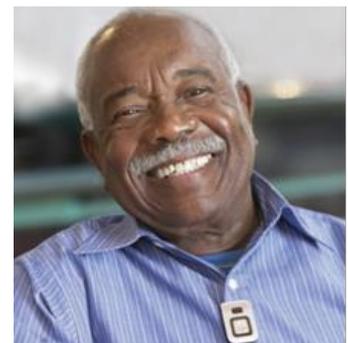
Le déclencheur détecteur de chute (1) diagnostique la chute par couplage de la technologie de l'accéléromètre avec celle du baromètre.



Ce couplage accéléromètre/baromètre augmente considérablement le niveau de performance en évitant les « faux positifs et négatifs » constatés.

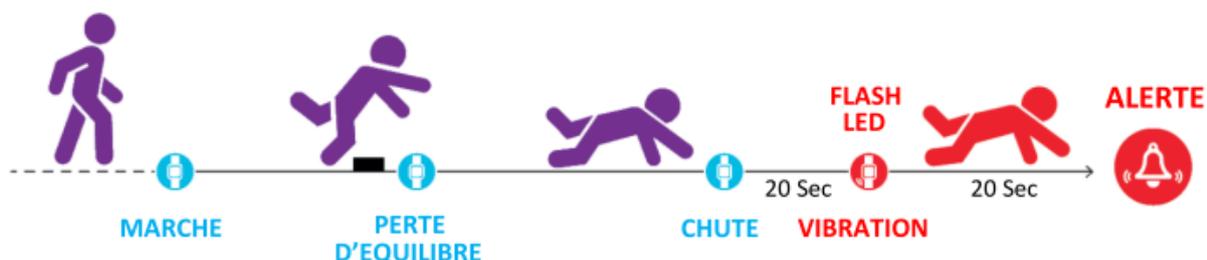
Léger et discret, avec une large gamme de supports pour le porter et une sensibilité ajustable, ce pendentif apporte une surveillance constante, automatiquement.

- Il dispose aussi d'un bouton d'appel volontaire.
- Il est totalelement étanche, comme un déclencheur traditionnel.



La détection de chutes se déroule en **3 étapes** :

- **Etape 1 « chute détectée »** : La diode électroluminescente (LED) s'illumine et clignote (couleur verte) et une alarme sonore retentit. L'alerte sonore est crescendo. Pendant cette étape, le porteur peut annuler l'appel en appuyant sur le bouton. L'alerte et la LED lumineuse procure une réassurance à l'abonné sur le fait que l'alarme a bien été prise en compte.
-
- **Etape 2 « alarme générée »** : Si l'alarme n'a pas été annulée dans un délai de **10** secondes, la LED devient rouge et une tonalité avertit le porteur qu'une alarme est émise.
- **Etape 3 « alarme reçue »** : l'alarme est reçue par le transmetteur de téléassistance qui appelle automatiquement le Centre d'Ecoute et d'Assistance de **Vitaris**.



Le déclencheur **détecteur de chute (1)** ne se porte pas au poignet :

- Permet une **constante du centre de gravité** du détecteur et donc **une meilleure détection**,
- Evite d'avoir le bras bloqué empêchant son utilisation.
- Obtient une détection de chute **plus pertinence qu'un modèle poignet**

SECURISER LA PERSONNE

ÉMETTEUR-DÉTECTEUR AUTOMATIQUE DE CHUTE DE CHUTE (iVi 1)

L'émetteur d'appel Détecteur de chute (iVi 1) a une double fonctionnalité. En cas de besoin, le bénéficiaire pourra déclencher volontairement un appel d'aide en appuyant sur le bouton d'alarme pour joindre la Centrale d'Ecoute et d'Assistance. Dans le cas d'une chute, le détecteur iVi émettra automatiquement l'alarme auprès de la Centrale d'Ecoute et d'Assistance. Avant l'envoi de l'appel, une pré-alarme sonore et visuelle de 10 secondes permet à l'utilisateur d'annuler l'alarme par un simple appui sur le bouton gris d'annulation.



Fonctionnalités de l'émetteur-détecteur automatique de chute (iVi 1)

- Détection automatique de la chute
- Bouton d'appel manuel
- Utilise la norme Alarme Sociale EN 50134-2 pour la diffusion des appels
- Indicateur de fonctionnement LED
- Emission d'une alerte en cas de pile faible
- 3 niveaux de sensibilité programmables pour la détection des chutes
- Peut se porter en collier, à la ceinture ou en broche
- Bouton d'annulation de l'appel (désactivable par programmation)

Normes

- ALARME SOCIALE: EN50134-2



Ses avantages

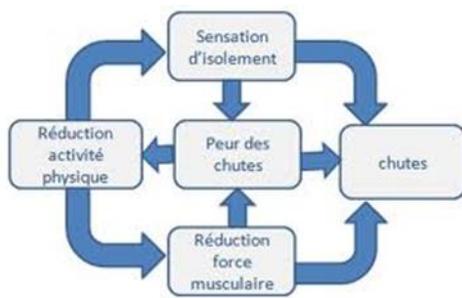
- Facile d'utilisation
- Emission de l'alarme même en cas de perte de conscience de l'utilisateur
- Etanche à la poussière et à l'immersion

Caractéristiques techniques	
Alimentation	Pile CR 2450 lithium
Autonomie de la pile	1 an
Radiofréquence	869,2125 MHz
Portée radio	50 mètres en intérieur 120 mètres en champ libre
Dimensions	58x38x14 mm
Poids	31 g (avec tour de cou ou clip)
Température de fonctionnement	0° à 45° C

Contenu de la boîte

Emetteur-Détecteur de chute iVi 1
Cordon anti-étranglement réglable et
hypoallergénique
Notice d'utilisation

Le déclencheur – détecteur de chute (2) a un design sport.



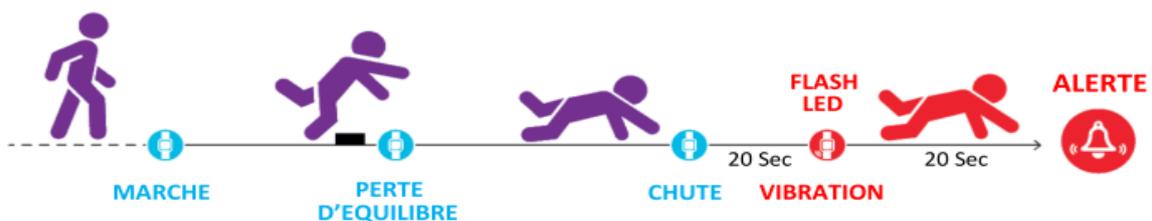
Les chutes sont la première cause de décès des plus de 65 ans. Une personne de plus de 80 ans sur 2 chute en moyenne une fois dans l'année, la moitié d'entre elles feront ensuite des chutes répétées. La crainte de chuter provoque une perte d'autonomie et contribue à la baisse de la qualité de vie.

Le déclencheur intelligent avec détection de chute iVi est un déclencheur de dernière génération.

- Il dispose aussi d'un bouton d'appel volontaire.
- Comme un déclencheur classique, il est **totale**ment étanche
- Il peut se porter en **bracelet** ou **autour du cou**.



En utilisant un algorithme innovant et un nouveau capteur de pression, il est conçu pour détecter automatiquement une chute lourde.



La détection déroule en **3 étapes** :

- Etape 1 « chute détectée » : L'utilisateur est victime d'une perte d'équilibre et chute.
- Etape 2 « alarme générée » : Si l'alarme n'a pas été annulée dans un délai de 20 secondes, la montre vibre pendant quelques secondes et la LED devient rouge.
- Etape 3 « alarme reçue » : L'alarme est reçue par le transmetteur de téléassistance qui appelle automatiquement le Centre d'Ecoute et d'Assistance de Vitaris.

Ce matériel est spécialement dédié aux personnes peu mobiles et connaissant des troubles de l'équilibre. Le Technicien Installateur de Vitaris joue un rôle de conseil par rapport au choix de ce déclencheur spécifique qui n'est pas adapté à toutes les personnes.

L'annulation d'une alarme est possible de manière très simple, en couvrant la montre complètement avec la main (pendant les 20 premières secondes seulement).

Un soin particulier a été apporté à l'esthétique de ce produit, le rendant beaucoup moins stigmatisant et facile à porter.

SECURISER LA PERSONNE

ÉMETTEUR-DÉTECTEUR AUTOMATIQUE DE CHUTE LOURDE

L'émetteur-détecteur automatiquement de chute lourde est un déclencheur de dernière génération, spécialement destiné aux personnes peu mobile, présentant des troubles de l'équilibre. Grâce à un algorithme innovant et à ses capteurs de pression, le déclencheur détecte certaines chutes lourdes et prévient automatiquement la Centrale d'Ecoute et d'Assistance. Il permet également de lancer un appel d'aide en appuyant sur le bouton d'appel intégré.

Ce produit est particulièrement adapté aux les personnes souhaitant porter un détecteur de chute au poignet, tout en sachant qu'il sera moins sensible et détectera uniquement les chutes lourdes.



Fonctionnalités de l'émetteur-détecteur automatique de chute lourde

- Détection automatique d'une chute lourde
- Bouton d'appel manuel
- Voyant de tranquillisation
- Annulation possible en recouvrant le produit avec la main pendant 2 secondes
- Pile interchangeable
- Bracelet hypoallergénique
- Étanche (IP67)
- Résistant aux chocs
- Se porte en bracelet, en pendentif ou à la taille

Normes

- EMC : EN55022, ET SI EN301 489-1, ET SI EN301 489-3
- SECURITE : EN 60950
- RADIO: ET SI EN300 220-2
- ALARME SOCIALE: EN50134-2, EN50130



Ses avantages

- Léger et discret, avec un design non stigmatisant, peut se porter au cou
- Il dispose aussi d'un bouton d'appel volontaire.
- Portée de 200 mètres en champ libre
- Totalement étanche

Caractéristiques techniques

Alimentation	Pile CD 2477 Lithium
Autonomie de la pile	2 ans
Radiofréquence	869,2125 MHz
Portée radio	50 mètres en intérieur 200 mètres en champ libre
Dimensions	37x33x12,7 mm
Poids	35 g
Température de fonctionnement	0° à 45° C

Contenu de la boîte

Emetteur-Détecteur de chute iVi 2
Bracelet hypoallergénique
Fixation pour port au cou
Notice d'utilisation

L'émetteur montre contemporaine

SECURISER LA PERSONNE

EMETTEUR MONTRE CONTEMPORAINE MINUET

La montre-émetteur MINUET est une montre discrète, au design contemporain, qui permet de dissimuler un déclencheur de téléassistance, remplaçant ainsi l'émetteur classique jugé parfois stigmatisant par les usagers. Elle peut être une solution supplémentaire pour inciter l'utilisateur à porter son émetteur : en associant un bouton d'alarme à montre de qualité, il sera plus susceptible de l'avoir sur lui de façon permanente, facilitant alors le déclenchement d'un appel d'aide à tout moment.



Fonctionnalités de l'émetteur montre MINUET

- Diffusion de l'appel utilisant la norme alarme sociale « EN 50134-2 »
- Indicateur de fonctionnement LED
- Signalement automatique de la faiblesse de la pile
- Possibilité de remplacer le bracelet
- Possibilité de faire changer la pile par un professionnel
- Etanche IP67
- Peut se porter au cou



Ses avantages

- Design non stigmatisant
- Port en médaillon possible
- Portée de 200 mètres en champ libre
- Totalemment étanche

Caractéristiques techniques	
Batterie	CR 2032 lithium
Durée de vie de la batterie	5 ans
Radiofréquence	869,2125 MHz
Portée radio	50 mètres en intérieur 200 mètres en champ libre
Précision de la montre	-10 à 20 sec/mois
Bracelet montre	18 mm
Dimensions	46 x 38 x 13 mm
Poids	24 gr

Contenu de la boîte
Montre
Cordon anti-étranglement
Notice d'utilisation

Emetteur montre MINUET - oct_2020

Les déclencheurs handicap

Tunstall Vitaris fait le choix d'une gamme étendue de déclencheurs handicap, pour permettre une ouverture et une facilité d'éligibilité d'accès au service de téléassistance.



Mémo : Le dispositif « pince de préhension », présenté est disponible à titre gracieux pour les personnes souffrants de difficultés articulaires. Ce complément à l'émetteur Tunstall permet dans la plupart des cas de répondre aux besoins des personnes pouvant habituellement être utilisatrices de ces dispositifs handicap.

L'ajout de la pince de préhension à titre gracieux dans l'offre de base, permet ainsi aux bénéficiaires d'accéder facilement et sans surcoût au dispositif de téléassistance Val'Ecoute, sans nécessairement avoir à souscrire à un dispositif handicap.

SECURISER LA PERSONNE

DÉCLENCHEUR TACTILE

Adapté aux personnes en situation de handicap éprouvant des difficultés à appuyer sur un émetteur standard, le Déclencheur tactile permet de déclencher un appel à l'aide d'un simple effleurement. Aucune pression n'est nécessaire pour alerter la Centrale d'Ecoute et d'Assistance. Le Déclencheur tactile possède 4 touches d'appel sensibles.



ntages

-
-

Fonctionnalités du déclencheur tactile

- Se fixe sur tout type de supports
- Enregistrement possible d'une combinaison permettant de déclencher l'appel (exemple : l'effleurement de 3 touches)
- Alimentation par module radio

Simple d'installation et d'utilisation
Facilite le déclenchement de l'alarme

Caractéristiques techniques

Dimensions	55 x 87 mm
Poids	30 g
Radiofréquence	869,2125 MHz

Contenu de la boîte

Déclencheur tactile
Module radio de connexion
Notice d'utilisation

Déclencheur tactile-oct_2020

SECURISER LA PERSONNE

DÉCLENCHEUR PAR ÉCRASEMENT

Adapté aux personnes en situation de handicap, pouvant éprouver des difficultés à appuyer sur un émetteur standard, le Déclencheur par écrasement permet de déclencher un appel grâce à un simple effleurement.



Fonctionnalités du déclencheur par écrasement

- Large surface de déclenchement
- Voyant d'appel lumineux (visible sans la housse)
- Peut être mobile ou installé de manière fixe
- Fourni avec une housse en mousse, appropriée pour une activation avec la jour, par exemple
- Doit être associé pour fonctionner à un module connecté par signal radio au transmetteur de téléassistance
- Fonctionne avec 1 pile



Ses avantages

- Simple d'installation et d'utilisation
- Facilite le déclenchement de l'alarme

Caractéristiques techniques	
Dimensions	45x110 mm
Poids	125 g
Alimentation déclencheur	Pile CR2032 au lithium
Radiofréquence	869,2125 MHz
Température de fonctionnement	-10°C ~ +50°C

Déclencheur par écrasement - oct_2020

Contenu de la boîte
Déclencheur par écrasement
1 pile CR 2032
Module radio de connexion
Notice d'utilisation

Le détecteur de présence / activité – inactivité

Le détecteur se déclenche en cas d'absence de mouvement selon une temporalité personnalisable par abonné en fonction de la connaissance approfondie de l'abonné et de ses habitudes ; il transmet une alerte_automatique immédiate.

Utiliser en contact de porte sur un réfrigérateur, il permet d'alerter dès le début d'une dénutrition ou d'un début de perte d'autonomie.



Le détecteur de mouvement à infra-rouge passif fait partie des systèmes de détection de mouvement les plus avancés.

Il est relié par radio au transmetteur de téléassistance et surveille l'activité/inactivité au domicile du bénéficiaire. Lorsque la personne passe dans le champ du détecteur, cela coupe le faisceau infra rouge et informe de sa présence active dans le domicile.

Chaque passage devant le capteur initialise une nouvelle phase de surveillance, en standard de 12 ou 24 heures, mais cette temporalité est totalement paramétrable par abonné.

Si le capteur infra-rouge n'enregistre pas de coupure du faisceau indiquant un passage de la personne pendant le temps choisi, le transmetteur de téléassistance envoie automatiquement un appel spécifique au Centre d'Ecoute et d'Assistance, intitulé « alarme inactivité ».

Dès réception de cette alarme, les Chargés d'Ecoute et d'Assistance prennent contact avec l'abonné pour échanger et si besoin informe les proches ou aidant du bénéficiaire de la situation.

La pile au lithium procure une autonomie de 2 ans. Le détecteur est conçu pour, via le transmetteur, avertir le centre d'Ecoute et d'Assistance de la baisse du niveau des piles.

Son remplacement fait partie de la maintenance du service et ne génère aucun frais pour l'utilisateur.

Son installation est facile. Le détecteur peut être posé facilement sans faire de trous dans les murs.

La téléassistance avec détecteur d'inactivité proposée par Vitaris présente l'avantage d'un système de surveillance de vie non intrusif.

Quelques points essentiels :

Pile au lithium d'une durée de vie de 2 ans	Le détecteur dispose d'une batterie d'une durée de vie de 2 ans. Le détecteur est conçu pour, via le transmetteur, avertir le Centre d'Ecoute et d'Assistance de la baisse du niveau des piles. Le changement des piles est à la charge de <i>Vitaris</i>
Une pose non invasive	Pose sans vis. Uniquement avec des velcros ou des systèmes magnétiques ou une simple pose sur un meuble. Dimension : 62 x 115 x 50mm Poids : 90g
Compatible avec la présence d'animaux domestiques	Le nouveau système de détection infrarouge est horizontal et ne peut être coupé par les animaux domestiques.
Un autotest journalier de vérification	Le détecteur intègre un dispositif d'autotest journalier de communication avec le transmetteur. En cas d'anomalie constatée, ce dernier adresse un message à la centrale de maintenance technique.
Garantie totale	Les matériels sont garantis, pièces et main d'œuvre, pendant toute la durée de l'abonnement.

SECURISER LA PERSONNE

DÉTECTEUR D'ACTIVITÉ / INACTIVITÉ

Le Détecteur d'activité/inactivité à infra-rouge passif fait partie des systèmes de détection de mouvement les plus avancés.

Il est relié par signal radio au transmetteur de téléassistance et surveille l'activité/inactivité au domicile du bénéficiaire. Lorsque la personne passe dans le champ du détecteur, cela coupe le faisceau infra rouge et informe de sa présence active dans le domicile.

Chaque passage devant le capteur initialise une nouvelle phase de surveillance. Si le capteur infrarouge n'enregistre pas de coupure du faisceau pendant la temporisation choisie (12h ou 24h), le transmetteur de téléassistance envoie automatiquement un appel spécifique à la Centrale d'Ecoute et d'Assistance.



Fonctionnalités du détecteur d'activité / inactivité

- Signalement des mouvements dans la pièce grâce à une détection toutes les 30 secondes si un mouvement continu est détecté
- Se place sur le mur entre 1 et 1,2 m au-dessus du sol
- Enregistrement des alarmes sur un motif spécifique intitulé «alarme inactivité»
- LED désactivée en mode normal d'usage pour ne pas déranger les bénéficiaires
- Autotest journalier de bon fonctionnement
- Fonctionne avec une pile au lithium
- Alerte automatique en cas de défaut du détecteur ou de baisse du niveau des piles
- Se fixe au mur sans percer



Ses avantages

- Simple d'installation et d'utilisation
- Améliore la sécurité au domicile en permettant également de détecter les intrusions
- Compatible avec la présence d'animaux domestiques

Caractéristiques techniques

Dimensions	62 x 115 x 50 mm
Poids	90 g
Alimentation	Pile 9V lithium
Radiofréquence	869,2125 MHz
Température de fonctionnement	-10°C ~ +50°C

PIR - oct_2020

Contenu de la boîte

Détecteur infrarouge
1 pile 9V
Système d'accroche sans perçage
Notice d'utilisation

Détecteur de dénutrition - actimétrie

Le détecteur de vie est un capteur d'ouverture de porte. Il se place soit sur la porte du réfrigérateur soit sur la porte des toilettes. Il permet de repérer des situations anormales et potentiellement à risque en repérant des activités usuelles non effectuées.



Ce détecteur d'ouverture de porte permet de bénéficier d'un service d'alerte non intrusif relié au service de téléassistance **Vitaris**.

Il est relié par **fréquence radio d'alarme sociale** au transmetteur de Téléassistance et transmet des alertes de façon automatique.

Chaque ouverture de la porte initialise une nouvelle phase de surveillance, en standard de 12 ou 24 heures.

Si le capteur n'enregistre pas de coupure du faisceau indiquant un passage de la personne pendant le temps choisi, le transmetteur de téléassistance **envoie automatiquement un appel spécifique** au Centre d'Ecoute et d'Assistance, intitulé « alarme inactivité ».

Placé sur une **porte de réfrigérateur** ou sur un **tiroir à couvert**, le détecteur de vie est très efficace pour **déceler les signes précoces de dénutrition** et ainsi **alerter** les proches et aidants du bénéficiaire.

Placé sur une porte, le détecteur de vie permet d'alerter en cas d'absence d'utilisation et donc de **suivre un niveau de mobilité** à l'extérieur du domicile.

Placé sur une porte des toilettes, le détecteur de vie permet **d'alerter sur non utilisation** des toilettes.

Capteurs d'actimétrie

La pose de plusieurs détecteurs permet de proposer une **solution d'actimétrie** pour le domicile et de fournir aux proches une solution rassurante de suivi des situations anormales pour permettre de prendre des actions de prévention.

Vitaris propose également de coupler la solution d'actimétrie avec la solution montre connectée

Avantages de la solution « tout en un » :

- Un **vrai système de téléassistance domicile** et hors domicile
- Une **application** pour les **proches** et les **aidants**
- Une solution **non intrusive** et discrète facile à installer
- Une solution **modulable**
- Une solution **compatible avec la présence d'animaux domestiques**.

La solution est composée :

- De **quatre détecteurs** d'activité ou beacons (cuisine, chambre, salle de vie, salle de bain)
- D'un système de **contrôle d'ouverture / fermeture de porte**
- D'un **terminal** de téléassistance et son **médailion**, d'une montre connectée
- D'une **application** pour les proches

Le système permet de générer des alertes à la **Centrale d'Ecoute et d'Assistance** sans intervention de l'abonné.

Exemple : inactivité prolongée, durée de sortie du domicile inhabituellement longue....

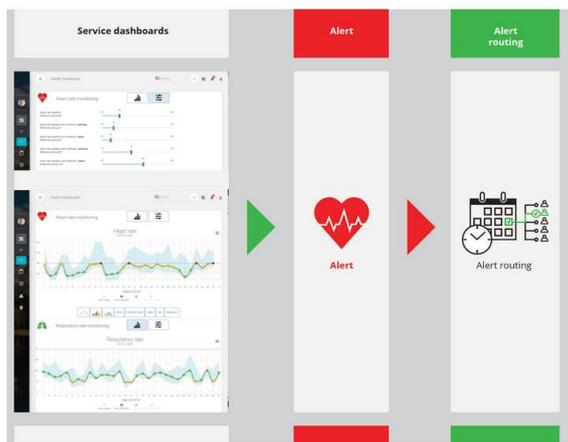
Il permet d'identifier en **amont une situation de dépendance** et permet de déclencher des dispositifs d'aide au maintien à domicile spécifiques. Par exemple, perte d'habitude d'utilisation de la salle de bain, début de sous nutrition avec l'oubli de prise de repas, mauvais sommeil...



Une application Aidant / proche

L'application permet de suivre en temps réel les données quotidiennes d'activité, en **différenciant jusqu'à 4 pièces.**

L'application aidant/proche permet de **paramétrer les notifications** (via l'application, ou par mail) en fonction des **habitudes de vie** ou de la **géolocalisation**, ou par exemple des **sorties de domicile**.



SECURISER LA PERSONNE

DÉTECTEUR DE DÉNUTRITION

Les signes de dénutrition sont un des premiers signaux d'alerte sur la baisse d'autonomie d'un Sénior. Le détecteur de dénutrition permet d'identifier en amont ce besoin d'assistance et d'accompagnement. Il est ainsi très efficace pour déceler et ainsi alerter très rapidement les proches et aidants du bénéficiaire. Placé par exemple sur la porte du réfrigérateur, il est relié par signal radio au transmetteur de téléassistance. Son paramétrage à l'installation permet de sélectionner un cycle de surveillance de 12h ou 24h, durée de cycle au-delà duquel une alarme est immédiatement lancée et prise en charge par notre Centrale d'Ecoute et d'Assistance si aucune ouverture de la porte n'a été observée.



Fonctionnalités du détecteur de dénutrition

- Montage libre
- Contacteur de porte magnétique
- Ecran LCD et clavier 4 boutons pour une configuration aisée
- Contrôle du niveau de batterie
- Batterie remplaçable par l'utilisateur facilement (AA 3.6V)



Ses avantages

Facilité d'utilisation

- Améliore la sécurité au domicile
- Signal de manière proactive un début de perte d'autonomie (dénutrition)

Caractéristiques techniques

Dimensions	50 x 74 x 25 mm
Poids	70g
Alimentation	3.6V AA
Radiofréquences	869 MHz Norme Alarme Sociale
Température de fonctionnement	0°C ~ +45°C

Détecteur de sous-nutrition – Inv. 2022

Contenu de la boîte

Détecteur de dénutrition
(Universal Sensor + contacteur porte)
Système d'accroche sans perçage
Notice d'utilisation

Les déclencheurs spécifiques « handicaps »

D'autres capteurs sont disponibles sur demande.

SECURISER LA PERSONNE

DÉCLENCHEUR AU SOUFFLE

Adapté aux personnes en situation de handicap, éprouvant des difficultés à appuyer sur un émetteur standard, le Déclencheur au souffle permet de déclencher un appel à l'aide d'une expiration ou du bruit produit par le souffle.

types de

Grâce à son système de fixation universel, il s'installe facilement, sur tous les supports.



Fonctionnalités du déclencheur au souffle

- Sécurisé contre l'arrachement
- Réglage du niveau d'intensité du souffle nécessaire au déclenchement d'un appel
- Flexible orientable dans toutes les positions
- Embout amovible
- Alimentation par module radio



Ses avantages

- Simple d'installation
- Facilite le déclenchement de l'alarme

Caractéristiques techniques

Dimensions	80 x 130 x 30 mm
Radiofréquence	869,2125 MHz

Contenu de la boîte

Déclencheur souffle
Module radio de connexion
Notice d'utilisation

Déclencheur souffle- oct_2020

Le Transmetteur Tunstall IP digital

Notre centre d'innovation travaille au quotidien pour répondre aux nouveaux besoins des usagers et proposer de nouvelles solutions technologiques et sociales ayant une réelle valeur d'usage.

Pour garantir la meilleure sécurité possible des bénéficiaires, Vitaris propose différentes solutions, évolutives et adaptables pour chaque bénéficiaire.

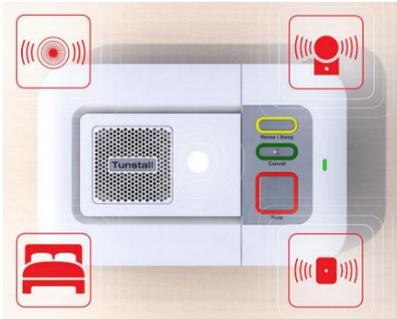


Photo et design non contractuel

Le transmetteur utilise une technologie intelligente pour connecter les utilisateurs de services aux professionnels en temps réel, permettant aux personnes de vivre de manière autonome à domicile.

C'est un matériel récent et évolutif qui s'intègre dans une stratégie d'innovation.

Dans le cas où un abonné souhaite être complètement sécurisé et s'affranchir du réseau de télécommunication analogique, Vitaris propose une solution digitale sécurisée optionnelle via un transmetteur IP qui permet de bénéficier d'une connexion internet et d'une solution IP 3G / 4G en back-up. Ce terminal peut aussi être utilisé pour les personnes qui n'ont pas de ligne fixe et souhaite une connexion sécurisée digitale.

En effet, le terminal IP digital permet

- de s'affranchir de l'opérateur téléphonique et de sa méthodologie de compression (communication data sur la meilleure qualité ne dépendant pas de la qualité des opérateurs téléphoniques voix)
- d'avoir une connectivité double sécurité : connexion en digital derrière une box et quand la Box ne fonctionne plus utilisation du réseau digital mobile.
- Une monitorisation en « temps réel » (connexion, microcoupures secteur, périphériques, ...)

A une période où les systèmes de télécommunication sont en migration vers le digital, nos transmetteurs IP fonctionnant sur le réseau de données permettent d'offrir une sécurité incomparable sans être dépendant de la qualité du réseau téléphonique.

Cette solution supplémentaire inclut les frais de communication de la carte SIM Vitaris, dans le cadre de l'utilisation de la téléassistance. Son coût n'est pas répercuté à l'abonné.

Les transmetteurs IP sont totalement indépendants des lignes « fixes » et fonctionnent avec le réseau de données. En cas de branchement derrière une box, en cas de souci de fonctionnement de la box internet, le terminal bascule automatiquement sur le réseau GSM digital grâce à la carte SIM incluse dans le terminal.

En cas d'utilisation uniquement du réseau digital GSM, le terminal a une boucle de back-up. La carte SIM fournie peut être 3G ou 4G, et bientôt 5G.

Matériel présenté à titre indicatif

Les fonctionnalités du transmetteur IP sont identiques à celle du transmetteur Tunstall classique, la sécurité digitale en plus

SECURISER LA PERSONNE

TRANSMETTEUR IP digital

Le transmetteur IP digital est un boîtier de téléassistance branché uniquement sur une prise secteur. Il fonctionne en IP grâce à une carte SIM multi-opérateur intégrée. Il permet d'entrer en contact avec la Centrale d'Ecoute et d'Assistance et le dialogue par interphonie.



Fonctionnalités du transmetteur IP

- Annonce vocale émise lors d'un appel pour rassurer l'abonné
- Haute qualité phonique lors de l'appel en interphonie
- Volume réglable
- Mode « discret » pour ne pas entendre la composition du numéro d'appel
- Programmation personnalisable pour intégrer jusqu'à 10 numéros
- Plusieurs séquences d'appels possibles
- Appel du déclencheur prioritaire sur un autre appel
- Compatible avec tous les émetteurs-détecteurs de la gamme Tunstall
- Capteur de température intégré programmable
- Modèle IP en 4G
- Possibilité de programmer des autotests réguliers
- Prise de relais par la batterie en cas de coupure secteur avec indication visuelle et sonore

Normes

- EMC/Sécurité EN 55032:2015, EN 55024:2010 +A1:2015, EN 50130-4, EN 301 489-1:V1.9.2, EN 301 489- 2:V1.6.1, EN 301 489-7:v1.3.1 / EN 60950
- Radio EN 300 220-2 Cat 1
- CE Conforme
- Alarme sociale EN 50134-1:2002, EN 50134-2
- ISO 9001:2008
- Conforme ROHS



Ses avantages

- S'adapte à tout environnement

Caractéristiques techniques	
Alimentation	230 V AC
Batterie	Capacité de 1200mAh (en charge en continu)
Consommation	3 W
Autonomie batterie	48 h
Température d'utilisation	0° à 45 °
Dimensions	185 x 122 x 45 mm
Poids	502 g

Transmetteur GSM IP - oct_2020

Contenu de la boîte

Transmetteur
Cordon alimentation secteur
Notice d'utilisation

Tunstall

DECLARATION DE CONFORMITE EUROPEENE – No CETF003 révision 2

Fabricant : Tunstall Healthcare (UK) Ltd
Withley Lodge, Whitley Bridge
Yorkshire, DN14 0HR
UK
Téléphone : +44 1977 661234

Cette déclaration est délivrée sous la seule responsabilité du fabricant.

Ce fabricant déclare sous sa propre responsabilité que le(s) produit(s) radio suivant(s) :

Numéro de série	Description
57215/810	Lifeline Smart Hub (CH)
57208/810	Lifeline Smart Hub (DE)
57205/810	Lifeline Smart Hub (EU)
57200/810	Lifeline Smart Hub (UK)
57208/622	Lifeline Smart Hub (MHD)

se conforment aux exigences de la ou les directives suivantes :

2014/53/EU Directive sur les équipements radio (RED)

2011/65/EU Limitation de l'utilisation de certaines substances dangereuses (RoHS)

La conformité a été vérifiée conformément à la ou aux normes européennes harmonisées suivantes :

Norme	Description
EN 300 200-2 : V3.1.1 (2017)	Questions d'électromagnétisme et de spectre radio, dispositifs à courte portée
EN 55032 :2015	Compatibilité électromagnétique des équipements multimédias. Exigences d'émission.
EN 50130-4 :2011 + A1 :2014	Immunité requise pour les composants des systèmes d'alarme incendie, intrus et sociale.
BS EN 61000-3-2 :2006 + A2 :2009	Limites de compatibilité électromagnétique. Limites pour les émissions de courant harmonique (courant d'entrée de l'équipement inférieur à 16A par phase).
BS EN 61000-3-3 :2013 référencement (EN 301 489-7 :V1.3.1, EN 301 489-7 :V1.6.1, EN 301 489- 7 :V1.9.2 et EN 55024 :2010 + A1 :2015).	Limites de compatibilité électromagnétique. Limites des variations de tension, des fluctuations de tension et du scintillement dans les systèmes publics d'alimentation basse tension, pour les équipements avec un courant nominal inférieur à 16A par phase, et non soumis à une connexion conditionnelle.
EN 60950-1 :2006/A12 :2011	Sécurité des équipements d'information.

Signature

Date

03-12-2021

Gary Steen

Position : Directeur technique, Tunstall Healthcare (UK) Ltd

Tunstall France, Espace Harfleur, 90 A, allée Hubert Curien, 71200 Le Creusot
☎ 0810 00 55 63 ✉ contact@tunstall.fr = tunstall.fr 🐦 @tunstallvitaris

Sécuriser le logement

Le détecteur de fumée

Fiche technique

SECURISER LA PERSONNE DANS LE LOGEMENT

DÉTECTEUR DE FUMÉE

Le détecteur de fumée est connecté par signal radio au transmetteur de téléassistance installé au domicile du bénéficiaire. Dès la détection de la présence de fumée dans le logement, le détecteur de fumée déclenche l'envoi automatique par le transmetteur d'un appel d'urgence auprès de la Centrale d'Ecoute et d'Assistance. Cette détection s'effectue selon le principe de dispersion de la lumière (effet Tyndall). Il émet parallèlement un fort signal sonore alertant ainsi l'abonné.



Fonctionnalités du détecteur de fumée Tunstall

- Diffusion de l'appel utilisant la norme alarme sociale « EN 50134-2 »
- Alarme sonore aigüe en cas de détection de fumée
- Emission d'un signal de batterie faible
- Test de fonctionnement local : LED ou buzzer de défaut
- Indicateur de fonctionnement LED
- Portée radio selon le type de bâtiment - 50 m en utilisation courante
- Fonctionne avec 1 pile
- Conforme à la norme européenne EN 14604



Ses avantages

- Mobilisation optimisée des services de secours
- Déclenchement automatique d'un appel à la Centrale d'Ecoute et d'Assistance
- Alerte sonore au domicile
- Installation facilitée grâce aux supports magnétiques fournis

Caractéristiques techniques

Puissance sonore	85 décibels
Indice	IP 43
Alimentation	Pile 9V Lithium
Radiofréquence	869,2125 MHz
Surface max de protection	60 m ² , max 6 m hauteur
Température de fonctionnement	-10° à 60° C
Dimensions	51x100 mn
Poids	160 g

Contenu de la boîte

Détecteur de fumée
1 pile 9 V
Supports magnétiques
Notice d'utilisation

DDAF oct_2020

Le détecteur de monoxyde de carbone

Fiche technique

SECURISER LA PERSONNE DANS LE LOGEMENT

DÉTECTEUR DE MONOXYDE DE CARBONE

Le monoxyde de carbone est un gaz invisible et inodore, indétectable par l'homme et extrêmement toxique. Placé dans les zones à risques, telles que dans la cuisine, près des appareils de chauffage ayant comme combustible du bois, du charbon, du pétrole..., le détecteur de monoxyde de carbone émet dès la détection du gaz une sonnerie puissante et donne une indication visuelle par LED à l'abonné. Relié par signal radio au transmetteur de téléassistance installé au domicile, un appel d'urgence est envoyé automatiquement à la Centrale d'Ecoute et d'Assistance.



Fonctionnalités du détecteur de monoxyde de carbone

- Diffusion de l'appel utilisant la norme alarme sociale « EN 14604F »
- Alarme sonore aigüe en cas de détection de monoxyde de carbone
- Alarme visuelle par LED rouge clignotante
- Indicateur de fonctionnement
- S'installe entre 1 et 3 mètres de la source potentielle de la fuite
- Alimentation électrique filaire 220 V



Ses avantages

- Installation facile
- Déclenchement automatique d'un appel à la Centrale d'Ecoute et d'Assistance
- Alerte sonore

Caractéristiques techniques

Puissance sonore	85 décibels
Alimentation	230 V 50/60 Hz
Radiofréquence	ETSI EN 300 220-3 :2
Température de fonctionnement	-10° à 45° C
Dimensions	11 x 76 x 34 mn
Poids	370 g

Contenu de la boîte

Détecteur de monoxyde
Cordon alimentation
Notice d'utilisation

Détecteur Monoxyde Carbone - oct_2020

Le détecteur de gaz naturel

Fiche technique

SECURISER LE LOGEMENT

DÉTECTEUR DE GAZ NATUREL

Le détecteur Catalix détecte les émanations de gaz naturel bien avant la Limite Inférieure d'Explosivité (L.I.E.), bien avant la présence d'un réel danger.

Dès la détection, il émet une sonnerie puissante et donne une indication visuelle par LED à l'abonné. Également relié par signal radio au transmetteur de téléassistance installé au domicile, un appel d'urgence est envoyé automatiquement à la Centrale d'Ecoute et d'Assistance.



Fonctionnalités du détecteur de gaz naturel

- Diffusion de l'appel utilisant la norme alarme sociale « EN 14604F »
- Alarme sonore aigüe en cas de détection de gaz
- Alarme visuelle par LED rouge clignotante
- Indicateur de fonctionnement
- S'installe à une hauteur de 30 cm du sol et à 4 mètres maximum de la source potentielle de la fuite
- Alimentation électrique filaire 220 V



Ses avantages

- Installation facile
- Déclenchement automatique d'un appel à la Centrale d'Ecoute et d'Assistance
- Alerte sonore

Caractéristiques techniques

Puissance sonore	85 décibels
Indice	IP 42
Alimentation	230 V 50/60 Hz
Radiofréquence	869,2125 MHz
Température de fonctionnement	-10° à 45° C
Dimensions	75 x 155 x 42 mn
Poids	370 g

Contenu de la boîte

Détecteur de gaz naturel
Cordon d'alimentation
Notice d'utilisation

Le détecteur d'inondation

Fiche technique

SECURISER LE LOGEMENT

DÉTECTEUR D'INONDATION

Tout le monde peut un jour être exposé à une fuite d'eau à son domicile. Les conséquences sont nombreuses : dégradation des sols et du mobilier, risque de court-circuit électrique, facture élevée...

Le détecteur d'inondation permet de limiter les dommages causés par l'eau. Posé directement sur le sol, une alarme sonore est déclenchée dès que deux de ses trois capteurs entrent en contact avec l'eau. Également relié par signal radio au transmetteur de téléassistance installé au domicile, un appel d'urgence est envoyé automatiquement à la Centrale d'Ecoute et d'Assistance.

Il émet parallèlement un fort signal sonore alertant ainsi l'abonné.



Fonctionnalités du détecteur d'inondation

- Diffusion de l'appel utilisant la norme alarme sociale « EN 50134-2 »
- Alarme sonore aigüe en cas de contact avec de l'eau
- Se pose directement sur le sol, à proximité d'un point d'eau (évier, lavabo, baignoire, lave-linge...)
- Emission d'un signal de batterie faible
- Fonctionne avec 1 pile
- Conforme à la norme européenne EN 14604



Ses avantages

- Installation très facile
- Déclenchement automatique d'un appel à la Centrale d'Ecoute et d'Assistance
- Alerte sonore au domicile

Caractéristiques techniques

Puissance sonore	85 décibels
Alimentation	Pile 9V lithium
Radiofréquence	869,2125 MHz
Température de fonctionnement	-10° à 55° C
Dimensions	31 x 90 mn
Poids	142 g

Contenu de la boîte

Détecteur d'inondation
1 pile 9 V
Notice d'utilisation

Le chemin lumineux



Les solutions domotiques proposées par les électriciens sont lourdes à installer et très coûteuses, entraînant par là tout refus de la part des personnes âgées.

L'objectif visé par **Vitaris** est de proposer une solution simple et acceptée par les usagers permettant facilement de diminuer le nombre de chutes nocturnes par la sécurisation des déplacements de la chambre aux toilettes

Vitaris est le premier installateur de chemins lumineux dans le cadre de la Téléassistance. Nos solutions ont d'abord été développées et mises en œuvre dans le cadre du marché domotique du Département des Alpes Maritimes.

Pour cela, et conformément aux attentes majoritaires de ses abonnés, **Vitaris** propose une solution avec de multiples avantages :

- Le **temps d'installation rapide** n'oblige pas la personne à quitter son logement pendant l'installation.
- La technologie **ne nécessite aucun réglage** de la part de l'utilisateur.
- La solution **diminue le risque de chutes nocturnes** et **sécurise** les déplacements de la chambre aux toilettes par exemple.
- Elle ne nécessite **pas de « travaux »** et s'intègre discrètement dans l'environnement.
- Ne **modifie pas les habitudes de vie** des personnes âgées.
- Cette solution permet un **branchement en série** de 2 bandes LED
- Chaque ruban LED s'allume indépendamment en fonction du capteur qui détecte le mouvement et peut se placer à plusieurs endroits: autour du lit, sous un lit, sur une rampe d'escalier, à l'avant d'un canapé, dans un couloir afin de créer un chemin lumineux



SECURISER LE LOGEMENT

CHEMIN LUMINEUX

Le chemin lumineux garantit la mobilité et prévient les risques de chutes qui peuvent arriver en raison du manque de luminosité, en particulier pour les déplacements de nuit au sein du logement.



Fonctionnalités du chemin lumineux

- Permet de conserver l'éclairage existant ou ajout d'une lumière autonome non agressive
- Ne nécessite pas de travaux, s'intègre parfaitement dans l'environnement, sans déplacer le mobilier
- S'adapte à tous les types de logement
- Ne nécessite aucun réglage lors de son installation
- Deux modes d'intensité lumineuse possibles : normale et brillance légère



Ses avantages

- Simple d'installation et d'utilisation

Caractéristiques techniques

Angle de détection	120°
Portée de détection	5 mètres
Intensité lumineuse maximale	20 lumens
Autonomie	24 heures

Contenu de la boîte

3 dispositifs d'éclairage
Un chargeur d'alimentation 12V

La Boîte à clés

Que ce soit dans le domaine de l'aide à domicile ou de la téléassistance, la gestion des clés est un problème récurrent.

En effet, un Chargé d'Ecoute et d'Assistance peut être amené à solliciter des intervenants non-détenteurs de clés.

Vitaris propose d'intégrer la boîte à clés comme une option à coût mesuré, en solution pour les personnes les plus isolées et sans aidants référencés.

En effet, la boîte à clés est le dispositif le plus accessible et pratique pour permettre la mise à disposition des clés du logement de **façon sécurisée** pour les différents intervenants au domicile. Le modèle que nous proposons est **agréé par les compagnies d'assurances**.

La fourniture et la pose d'un coffre à clés par le Technicien Installateur **Vitaris** sont donc fortement conseillées pour les personnes les plus isolées et sans réseau de solidarité.

Les avantages de la boîte à clés proposée par Vitaris

- Code de la boîte à clés enregistré sur la fiche de l'abonné
- Modèle agréé par les compagnies d'assurance
- Format et taille adaptés pour tous types de clés (possibilité de prendre une taille plus grande)
- Combinaison programmable à 4 chiffres pour une sécurité optimale
- Coque en zinc massif pour une meilleure résistance au martelage et au sciage
- Double verrouillage à taquets pour une meilleure résistance
- Design mural pour une installation permanente
- Cache de protection pour une meilleure résistance aux intempéries, à l'encrassement et à la poussière et pour une plus grande discrétion

Une fiche de consignes d'utilisation est systématiquement remise à l'utilisateur.

SECURISER LA PERSONNE

BOITE A CLÉS SÉCURISÉE

La boîte à clés est un dispositif accessible et pratique permettant la mise à disposition de façon sécurisée des clés du logement aux différents intervenants au domicile. La pose d'une boîte à clés est fortement conseillée pour les personnes les plus isolées et sans réseau de solidarité. Son code d'ouverture, enregistré sur le dossier de l'abonné, sera communiqué aux Services de Secours en cas de besoin, minimisant ainsi les risques de dégâts à l'occasion de leur intervention.



Fonctionnalités de la boîte à clés

- Compartiment de stockage de format L pouvant accepter plusieurs clés ou cartes d'accès
- Combinaison d'ouverture à 4 chiffres personnalisable pour une sécurité optimale
- Corps en zinc massif pour une résistance optimale au martelage et au sciage
- Cache de protection pour une meilleure résistance aux intempéries et une plus grande discrétion
- Fixation murale (kit de fixation fourni)



Ses avantages

- Haut niveau de sécurité
- Accès au logement facilité pour les Services de secours
- Modèle agréé par les compagnies d'assurances
- Totalement étanche

Caractéristiques techniques	
Largeur du corps	105 mm
Dimensions extérieures	132 x 105 x 43 mm
Couleur	Gris

Boîte à clés - oct_2020

Contenu de la boîte

Boîte à clés
Kit de fixation
Cache de protection
Notice d'utilisation

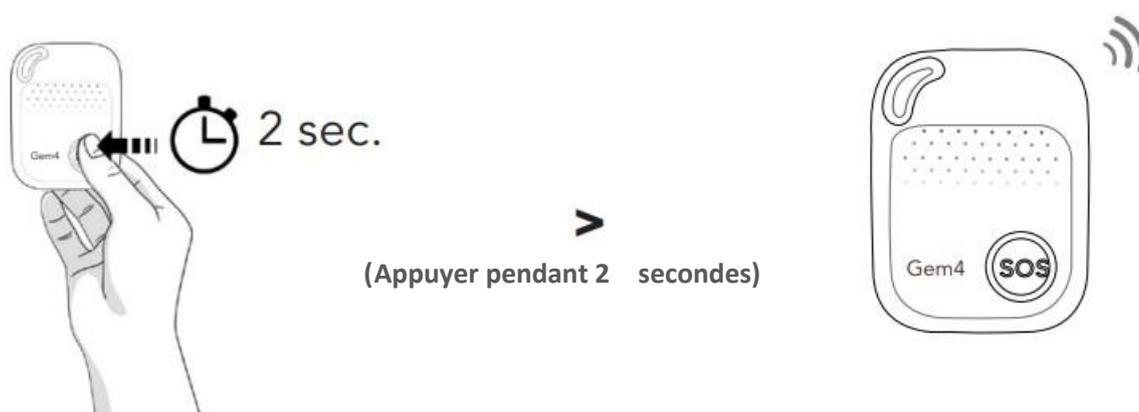
Sécuriser la mobilité

Le bouton SOS Mobile géolocalisé avec détection de chutes lourdes

Pour les personnes qui souhaitent un dispositif pour les sécuriser à l'extérieur du domicile, le bouton SOS est un dispositif sûr, petit et design qui passe partout.



Activation d'une alarme SOS



Pour activer une alarme, il faut appuyer sur le bouton SOS pendant 2 secondes jusqu'à ce que l'on entende « L'alarme a été activée, cliquez sur SOS pour l'annuler ».

L'appareil continuera à sonner jusqu'à ce qu'une connexion soit établie. Le son du haut-parleur est clair.

Géolocalisation

Bénéficiant des dernières technologies, le bouton SOS mobile utilise différentes technologies (Wifi, LBS, Bluetooth et GPS) afin d'offrir une géolocalisation la plus précise possible.

En cas d'alerte, les coordonnées GPS et une visualisation de l'emplacement sur une carte sont immédiatement affichées sur l'écran du Chargé d'Ecoute et d'Assistance. Si la **levée de doute** par dialogue avec l'utilisateur ne suffit pas, les aidants et/ou les secours pourront être envoyés directement sur place et guidés pour rejoindre le bénéficiaire

La détection de chutes lourdes

Lors de la détection d'une chute lourde, le bouton annonce la phrase suivante : « L'alarme de chute a été activée, cliquez sur SOS pour l'arrêter ».

L'alerte est transmise à la centrale d'écoute et d'assistance.

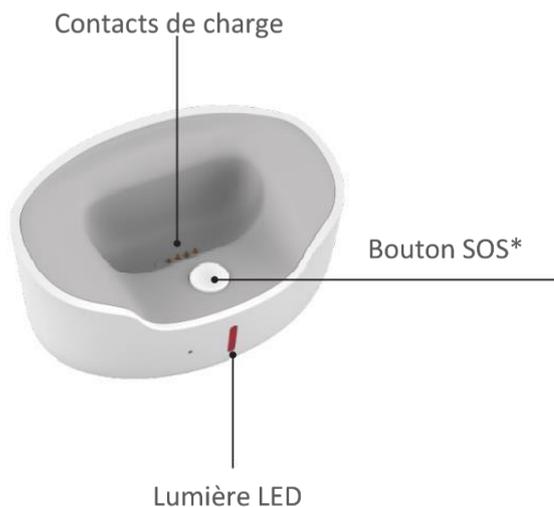
Un décroché automatique pour les proches

Il est possible de paramétrer le bouton SOS lors de l'installation initiale pour qu'il décroche de façon automatique lors de l'appel d'un numéro d'un proche enregistré.

Les appels de numéros non enregistrés ne sont pas pris en compte et ne polluent pas l'utilisateur.

Un dock de chargement

La montre dispose d'un dock de chargement facile d'utilisation avec son et lumière pour valider la mise en charge. Le voyant de la base de charge s'allumera lors de la charge et deviendra fixe lorsqu'il est complètement chargé.



* Vert = cellulaire (réseau)
Bleu = emplacement (géolocalisation)
Rouge = puissance (charge)

Un port multiple

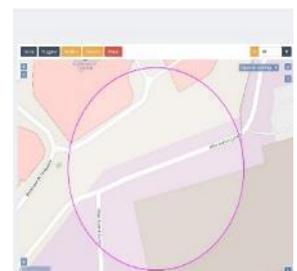
Il se porte en porte clé, autour du cou, ou juste dans la poche.

Un dispositif qui se porte même sous la douche

Le bouton est étanche IPX7.

Une application permet de définir un périmètre de sécurité avec alerte automatique

Il est possible à l'installation de **déterminer un (ou plusieurs) périmètre (s) autour du domicile au-delà duquel** une alarme sera lancée. Notre Chargé d'Ecoute et d'Assistance **contactera alors les proches** du bénéficiaire.



Fiche technique

SOLUTIONS POUR L'EXTERIEUR

BOUTON SOS MOBILE

Ce dispositif d'assistance mobile permet de sécuriser la personne lors de ses activités en extérieur. Il intègre un bouton SOS et un système de détection automatique de certaines chutes lourdes. Son système GPS intégré fournit la localisation en cas de déclenchement d'une alerte.

Ses haut-parleur et microphone intégrés permettent de communiquer avec la Centrale d'Ecoute et d'Assistance en cas de besoin.

Pratique et discret, c'est le compagnon idéal pour sécuriser et rassurer hors de son domicile.

Fonctionnalités du bouton SOS Mobile



- Système de détection automatique de certaines chutes lourdes
- Bouton d'alerte SOS
- Système de géolocalisation avec multiples technologies (GPS, BLE, WIFI, LBS)
- Réseau mobile GSM pour les appels vocaux
- Indicateurs LED (batterie, réseau, appel en cours...)
- Dispositif étanche (IPX7)
- Temps de charge rapide (2 à 3 heures)
- Indicateurs LED de fonctionnement (batterie faible, appel...)
- Support de charge magnétique



Ses avantages

- Facile d'utilisation
- Format de poche, pratique à transporter
- Géolocalisation de l'utilisateur

Caractéristiques techniques

Batterie	Rechargeable; 3,7 V; 1000mAh
Fréquence GSM	850/900/1800/1900 Mhz
Autonomie	Jusqu'à 5 jours selon utilisation
Dimensions	62mm x 47,5mm x 18mm
Réseau cellulaire	1575,42 MHz
Poids	54 g

Contenu de la boîte

Bouton SOS Mobile
Socle de rechargement
Câble USB
Adaptateur d'alimentation 100-240 V
Cordon et porte-clés

Bouton SOS Mobile - jul_2021

La montre connectée géolocalisée



Le fait de ne pas pouvoir sortir de son domicile par **crainte** ou **sentiment** d'insécurité participe à une aggravation de la perte d'autonomie. Vitaris propose une **montre connectée géolocalisée**, permettant de bénéficier des services de téléassistance à son domicile, mais aussi à l'extérieur.

Notre montre connectée géolocalisée **présente l'avantage de sécuriser les sorties du domicile**, en restant toujours en contact et directement joignable par notre Centrale d'Ecoute.

Simple d'utilisation, disposant d'une **grande autonomie (3 jours)**, avec une **recharge rapide (1h30)**, elle dispose d'un haut-parleur puissant et d'un micro ultra-sensible. Elle dispose d'un bouton d'appel SOS. Elle complète parfaitement nos solutions de Téléassistance à domicile.

En cas d'alerte, les coordonnées GPS et une visualisation de l'emplacement sur une carte nationale sont immédiatement affichées sur l'écran du Chargé d'Ecoute et d'Assistance. Si la **levée de doute** par dialogue avec l'utilisateur ne suffit pas, les aidants et/ou les secours pourront être envoyés directement sur place et guidés pour rejoindre le bénéficiaire.

Toutes ces alarmes et suivis de géolocalisation sont effectuées à l'aide d'une **carte SIM multi opérateurs téléphoniques**, qui permet de basculer sur la **meilleure couverture réseau**. Le coût de ces communications est **intégralement inclus dans les abonnements** et aucune **surfacturation** n'est effectuée. La durée de communication de l'alarme n'est pas limitée, et notre Centrale d'Ecoute reste en **contact avec le bénéficiaire jusqu'à l'arrivée des secours**.

Une application pour les proches avec périmètre de sécurité et alerte automatique

Les services évolutifs de cette montre connectée géolocalisée permettent d'y adjoindre une **application** pour les aidants et les proches, leur rendant possible de **déterminer un (ou plusieurs) périmètre (s) autour du domicile au-delà duquel** une alarme sera lancée. Notre Chargé d'Ecoute et d'Assistance **contactera alors les proches** du bénéficiaire. Cette application mise à disposition des aidants **sans limite de licence** est incluse dans l'abonnement. La géolocalisation de la montre connectée peut être **effectuée à la demande des aidants**, proches, ou **services de secours** auprès de notre Centrale d'Ecoute et d'Assistance, ou **directement via l'application aidant**.



Un dock de chargement

La montre dispose d'un dock de chargement facile d'utilisation avec son et lumière pour valider la mise en charge

Un bracelet anti arrachement



Un accessoire complémentaire est disponible pour apporter une solution pour les personnes qui font des errances, des déambulations ou des fugues, notamment pour les maladies telles qu'Alzheimer notamment en première phase.

Cet accessoire optionnel complémentaire est **verrouillable grâce à une clé** permettant ainsi **d'empêcher le retrait** de la montre connectée et assurer que le bénéficiaire la porte en cas de besoin de le géolocaliser pour lui venir en aide.

La montre connectée est un dispositif additionnel au dispositif de Téléassistance.

Fiche technique

SOLUTIONS POUR L'EXTERIEUR

MONTRE CONNECTÉE GÉOLOCALISÉE

Cette montre GPS est une véritable montre esthétique à porter qui permet d'émettre un appel à la centrale d'écoute et d'assistance grâce à la carte SIM intégrée. Après un simple appui sur le bouton SOS le porteur peut échanger avec la centrale d'écoute et d'assistance grâce aux micro et haut-parleur intégrés. Son système GPS intégré offre à son porteur la garantie de pouvoir être localisé facilement lorsqu'il émet une alerte.



Fonctionnalités de la Montre connectée géolocalisée

- Système GPS
- Carte SIM intégrée
- Possibilité de définir un périmètre de vie (géofencing) sous forme de polygone et avec horodatage
- Statistiques de port
- Indicateur LED (batterie faible, appel...)
- Bluetooth®
- Niveau ajustable micro et haut-parleur
- Entrée en communication automatique
- Mode tracking pour un suivi en temps réel
- Bracelet serti anti-arrachement disponible en option



Ses avantages

- Une montre au design élégant, non stigmatisante
- Une touche SOS pour joindre la Centrale d'Ecoute et d'Assistance 24h/24 -7j/7
- Géolocalisation précise de l'utilisateur
- Une application pour les proches et/ou les aidants
- Micro et haut-parleur intégrés pour les échanges avec le Chargé d'Ecoute
- Autonomie de 72 h
- Rechargement rapide en 1h30

Caractéristiques techniques

Sensibilité	148 dBm
Réseau	GSM / 2G
Autonomie	72 heures
Dimensions	48 x 17 mm
Poids	65 g

Contenu de la boîte

Montre connectée
Socle de rechargement
Câble USB
Notice d'utilisation

Informer / Lutter contre l'isolement

La Tablette pour Sénior

Présentation rapide

Nous pensons qu'afin d'avoir une tablette qui sera réellement utilisée par les usagers, il est important qu'elle ne propose pas uniquement le service de Visio communication, mais bel et bien un ensemble de services qui vont encourager l'utilisateur à s'en servir au quotidien.

La tablette connectée que nous proposons est une tablette spécialement pensée pour les seniors, fonctionnant sur Android. Une surcouche logicielle est intégrée afin d'offrir aux utilisateurs une interface simplifiée qui leur permette de trouver facilement les fonctions qu'ils vont utiliser au quotidien.

Les principales fonctions se retrouvent sur l'écran d'accueil :

- Information avec notamment l'Espace Téléassistance pour pouvoir joindre en Visio, avoir des consignes d'utilisation du matériel, avoir accès à des services...
- Communication avec la Visio communication vers les proches
- Jeux
- Accès à internet



Copie de l'écran d'accueil de la tablette (la version mise en œuvre pourra avoir évolué pour s'adapter aux dernières évolutions)

5.2 Grille tarifaire Catalogue d'options

Sécuriser la personne			
Solutions	Mode Facturation	Prix HT*	Prix TTC*
Détecteur de chutes (parmi 2 modèles)	Abonnement / tarif mensuel	2,50 €	3,00 €
Emetteur montre contemporaine	Abonnement / tarif mensuel	2,50 €	3,00 €
Déclencheurs Handicap	Abonnement / tarif mensuel	Sur devis	
Détecteur activité / inactivité	Abonnement / tarif mensuel	2,50 €	3,00 €
Détecteur de dénutrition	Abonnement / tarif mensuel	1,67 €	2,00 €
Solution Digital IP	Abonnement / tarif mensuel	4,58 €	5,50 €

Sécuriser le logement			
Solutions	Mode Facturation	Prix HT*	Prix TTC*
Détecteur fumée	Abonnement / tarif mensuel	2,00 €	2,40 €
Détecteur monoxyde	Abonnement / tarif mensuel	3,33 €	4,00 €
Détecteur de Gaz Naturel	Abonnement / tarif mensuel	3,33 €	4,00 €
Détecteur d'inondation	Abonnement / tarif mensuel	4,17 €	5,00 €
Chemins lumineux	Abonnement / tarif mensuel	8,00 €	9,60 €
Boite à clés	Achat unique / Tarif à l'achat**	49,92 €	59,90 €

Sécuriser la mobilité			
Solutions	Mode Facturation	Prix HT*	Prix TTC*
Bouton SOS géolocalisé	Abonnement / tarif mensuel	9,80 €	11,76 €
Montre connecté géolocalisée	Abonnement / tarif mensuel	23,25 €	27,90 €
Montre connecté géolocalisée ou bouton SOS	Frais activation / A la mise en œuvre	32,50 €	39,00 €
Bracelet anti-arrachement pour montre connectée	Achat unique / Tarif à l'achat	50,00 €	60,00 €

Informer / Lutter contre l'isolement			
Solutions	Mode Facturation	Prix HT*	Prix TTC*
Tablettes pour Sénior intégrant visio	Abonnement / tarif mensuel ****	5,00 €	6,00 €
Tablettes pour Sénior intégrant visio	Achat unique / Tarif à l'achat	335,00 €	402,00 €
Visites virtuelles de convivialité quotidienne	Abonnement / tarif par appel	3,75 €	4,50 €

Déplacement non justifié d'un technicien***	Déplacement / Coût unitaire	45,00 €	54,00 €
---	-----------------------------	---------	---------

* au taux de TVA en vigueur

** pose incluse lors de l'installation initiale de la Téléassistance (49,90€TTC hors ce cadre)

*** Applicable en cas d'abus manifeste et de demande d'intervention du technicien installateur à domicile non justifiée démontrant que la téléassistance n'est pas adaptée pour un abonné

**** en complément de l'achat de la tablette

6. QUALITE DES INTERVENANTS

- D'une évaluation et d'un suivi auprès d'un psychologue clinicien
- D'une orientation auprès des acteurs locaux compétents pour assurer une prise en charge globale

Le Service d'Assistance Psychologique se déroule en 3 phases : **Repérage**, **Evaluation** et **Suivi / Orientation**.

➤ Le repérage, un des points forts de nos Chargés d'Ecoute et d'Assistance

Identification sur demande explicite de l'utilisateur et/ou de son aidant principal ou d'un interlocuteur territorial

Ces demandes restent toutefois assez rares. Une communication dans la presse locale et/ou les écrits du CCAS et de ses partenaires permettent néanmoins de diffuser l'existence de ce service, pour en porter connaissance au plus grand nombre.

Identification par les Chargés d'Ecoute et d'Assistance

Les Chargés d'Ecoute et d'Assistance peuvent transmettre au Service d'Assistance Psychologique les informations concernant certains abonnés pour lesquels un suivi semble adapté : expression de détresse psychique, réaction face au deuil ou la maladie, propos incohérents, troubles cognitifs, situation de maltraitance.

Un autre type de souffrance décelé par les Chargés d'Ecoute et d'Assistance qui génèrera une orientation auprès du service, est en lien avec des troubles cognitifs. Les signes se manifestent par un discours incohérent, des demandes incompréhensibles, une désorientation temporelle, des troubles de la mémoire et de l'humeur.

Identification après analyse régulière des alarmes émises par les abonnés

L'analyse régulière des tableaux de bord des appels, classés par abonné et par motif d'appel, permet une détection de potentielles anomalies et situations de détresse. Les usagers appelant très régulièrement, même en signalant à chaque fois qu'il s'agit d'une maladresse, sont systématiquement rappelés par le Service d'Assistance Psychologique pour un entretien approfondi.

Il en va de même pour les retours d'hospitalisation qui sont des moments délicats pour la préservation de l'autonomie, et souvent déclencheurs de situation de détresse.

Identification par les Techniciens Installateurs de Vitaris

Ils peuvent aussi constater visuellement, lors des installations et des opérations de maintenance, une situation problématique au domicile.

En cas de problématique liée à la sécurité immédiate des usagers, les Techniciens Installateurs contactent directement la Centrale d'Ecoute et d'Assistance pour la mise en œuvre du secours de la personne et restent au domicile jusqu'à la prise en charge du bénéficiaire. Pour cela, nos Techniciens Installateurs sont également formés aux premiers secours.

En cas de problématique non urgente, le Technicien Installateur remplit la fiche de liaison « Motifs d'Orientation », fiche qui sera transmise au référent désigné par le partenaire public.

Le dossier est alors suivi par le Responsable de Compte jusqu'à l'assurance que les moyens de protection de l'utilisateur aient bien été mis en œuvre.

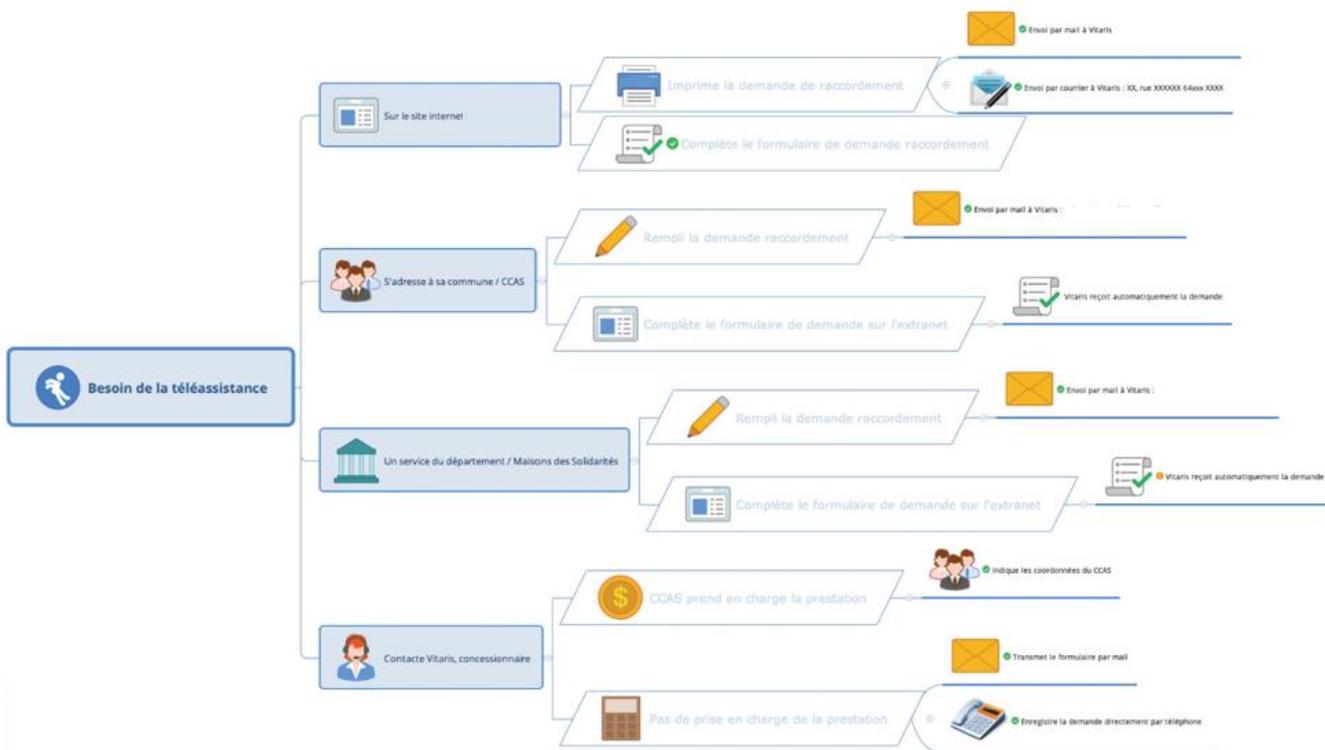
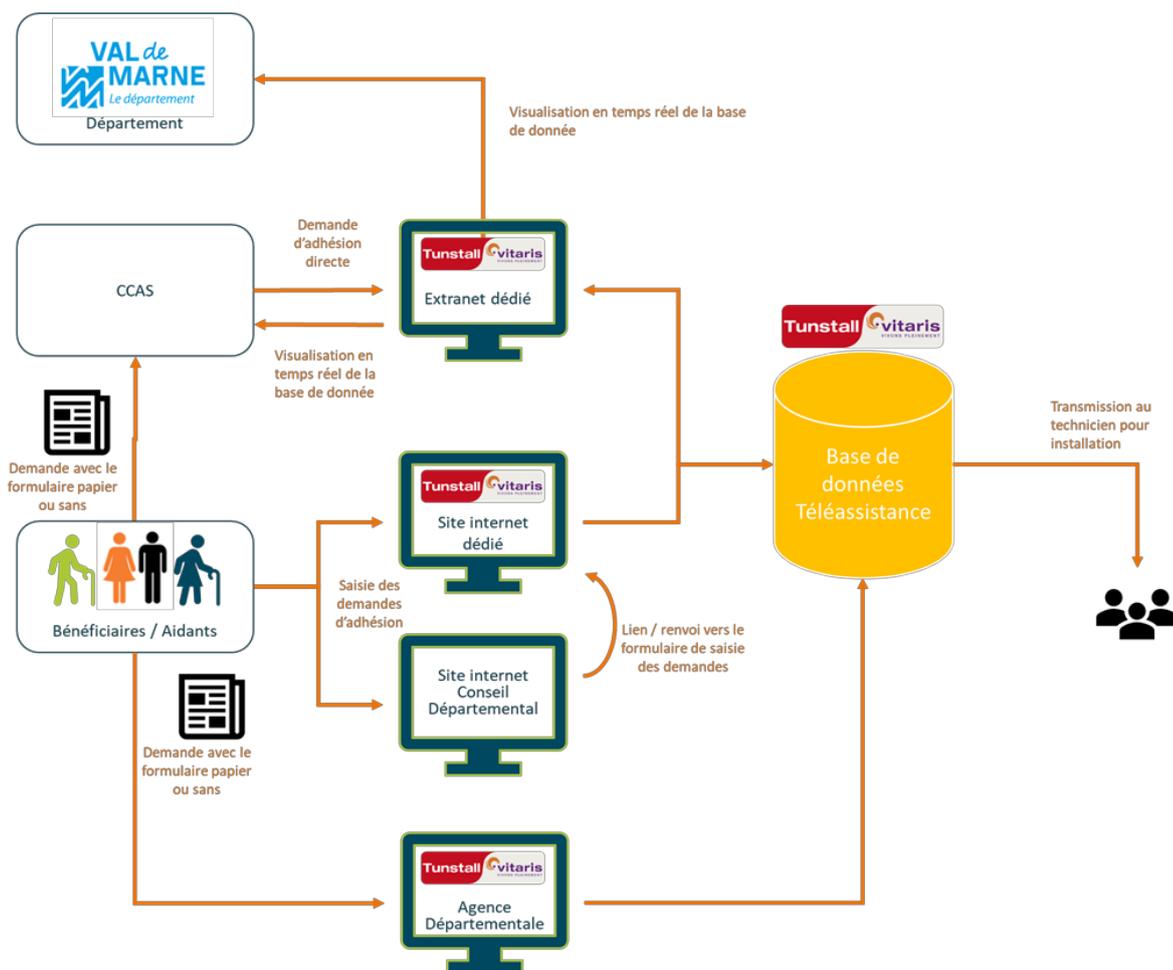
➤ Motifs d'Orientation vers les Services Soutien

68% des orientations auprès du service ont lieu de 7h00 à 14h00 comme le confirme le discours des abonnés révélant être plutôt angoissés en début de journée, ce qui reflète l'appréhension de la solitude de la journée à venir, ainsi que son cortège de souffrances physiques...

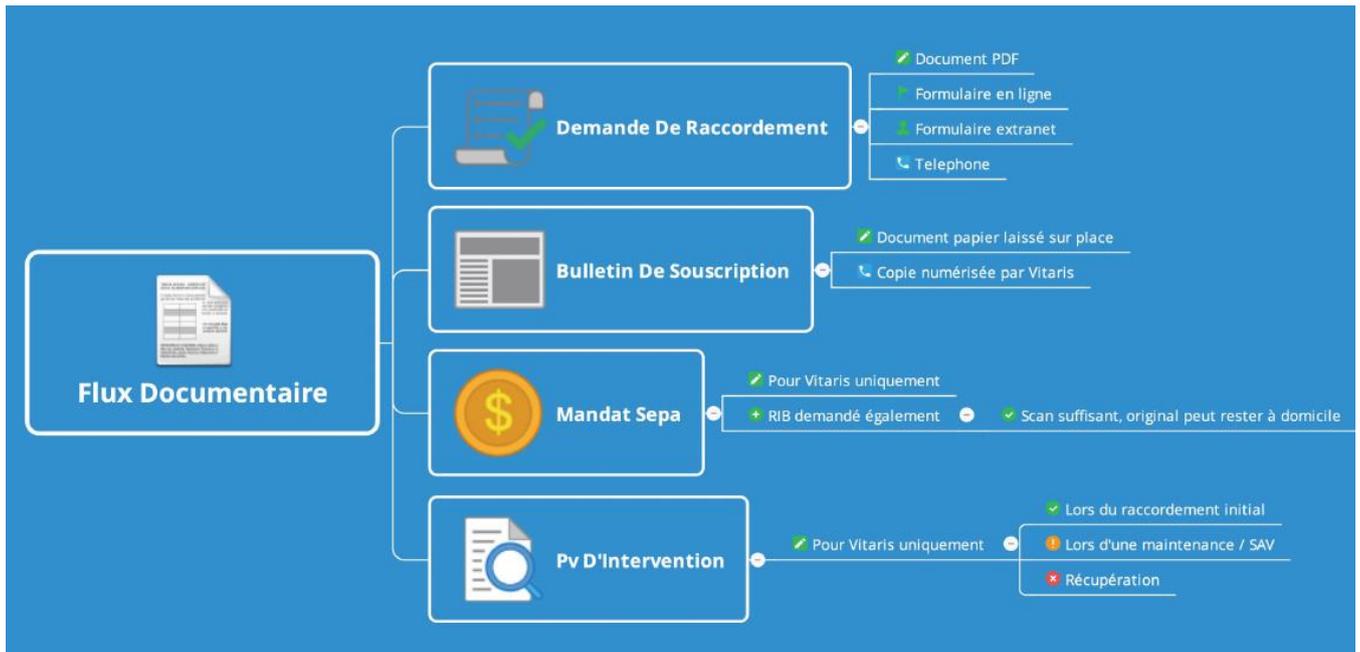
Le nombre plus faible d'orientation des abonnés l'après-midi s'explique par le fait que les abonnés font une sieste ou ont davantage de visites, de vie sociale après 13h00 (26%). Pour des orientations réalisées de nuit, il est de 6%.

La liste (non exhaustive) ci-après de motifs d'orientation est utilisée en fonction des réponses pour une réorientation vers les Services de Lutte Contre l'Isolement ou vers le Service d'Assistance Psychologique.

Troubles anxieux	<ul style="list-style-type: none"> ● L'abonné fait une crise d'angoisse ● L'abonné doit subir une intervention chirurgicale ● L'abonné se plaint de son entourage
Troubles dépressifs	<ul style="list-style-type: none"> ● L'abonné pleure ● L'abonné dit vouloir mourir ● L'abonné se dit isolé, voire abandonné ● L'abonné dit n'avoir plus goût à rien ● L'abonné présente des troubles du sommeil, de l'appétit ● L'abonné présente des troubles de la mémoire ● L'abonné est en colère
Troubles cognitifs	<ul style="list-style-type: none"> ● L'abonné est perdu, a oublié qu'il possède une téléassistance ● L'abonné déclenche souvent pour demander la même chose ● L'abonné ne reconnaît plus sa maison ou son appartement ● L'abonné se dit volé ● L'abonné est désorienté ● L'abonné parle de travaux, d'accident, de cambriolage, d'évènements bizarres
Troubles psychiques	<ul style="list-style-type: none"> ● L'abonné se décrit comme persécuté ● L'abonné se définit comme bipolaire ● L'abonné présente des signes de dépression, d'anxiété ● L'abonné présente des troubles de comportement alimentaires, des addictions à la consommation d'alcool ou autres substances
Suspicion de maltraitance	<ul style="list-style-type: none"> ● L'abonné dit qu'on l'oblige à ... ● L'abonné se plaint d'un aidant ● L'abonné parle de conflits familiaux ● L'abonné dit qu'on le vole



Flux documentaire :



PV Intervention spécifique Boite à clés



PROCES VERBAL D'INTERVENTION
BOITE A CLES



Livraison Installation

N° abonné : _____

Coordonnées de l'abonné

Nom : _____ Prénom : _____
 Adresse : _____
 C.P. : _____ Ville : _____

Facturation

Achat unique : _____ € TTC Abonnement : _____ € TTC Inclus avec abonnement de téléassistance Abonnement pris en charge par CCAS

Contrôles effectués lors de l'installation

- Vérification de la compatibilité entre la taille de la clé et le compartiment de stockage
- Vérification que l'emplacement n'entrave ou ne gêne aucun système d'ouverture (porte, portail, volets, ...)
- Définition de la responsabilité de l'abonné pour l'installation (assurance) et fixation du matériel (parties communes)
- Vérification du bon fonctionnement du système d'ouverture et de fermeture de la boite à clés
- Transmission de la notice simplifiée d'utilisation
- Intervention terminée Suite à donner :

Observations

Code :

Intervention de maintenance non justifiée et facturée au montant de : _____ € TTC

Engagements abonné

Je reconnais m'être assuré de l'accord de la compagnie d'assurances couvrant les risques afférents au domicile ainsi que celui de la copropriété le cas échéant.
 Je reconnais avoir défini l'emplacement d'installation de la boite à clés avec l'installateur.
 Je reconnais avoir été informé des consignes d'utilisation de la boite à clés fournies lors de son installation.
 Je reconnais l'exactitude du code défini lors de l'installation.
 Si locataire ou logement relevant d'une copropriété : Je reconnais avoir obtenu l'accord de mon bailleur ou syndic.
 Par ailleurs, ni le Département, ni le CCAS, ni la société VITARIS ne peuvent être tenus pour responsable des dégâts éventuels provoqués par l'intervention des services urgentistes (pompiers, police...) au domicile des abonnés ni des frais occasionnés qui seront refacturés.
 L'abonné doit tenir informé VITARIS de tout changement de code de la boite à clés.
 En cas de location ou de mise à disposition de l'accessoire « boite à clés », l'accessoire doit être restitué lors de la résiliation de l'abonnement. En cas de non-restitution, l'accessoire sera alors facturé 41,58€ HT soit **49,90€ TTC** au taux de TVA en vigueur de 20%.

Validations

Pour le CCAS
 Nom :
 Date :
 Signature

Pour l'abonné ou son représentant
 Nom :
 BON POUR ACCORD
 Signature



PROCES VERBAL D'INTERVENTION BOITE A CLES

Boîte à clés

Consignes d'utilisation



- Faire le code à l'abri des regards.

- Après chaque utilisation, brouiller le code et bien refermer le clapet.

- Changer régulièrement le code de la boîte à clés.

- Prévenir la centrale d'écoute et d'assistance à chaque changement de code.

- Ne pas laisser les clés dans la serrure.

Changer le code de la boîte à clés

- Etape 1 : ouvrir la porte du compartiment
- Etape 2 : déplacer le bouton « reset » (situé à l'arrière de la porte) vers la droite et en avant. Le bouton reste dans cette position



- Etape 3 : composer le nouveau code
- Etape 4 : remettre le bouton « reset » dans sa position initiale, pousser vers le bas et à gauche
- Etape 5 : fermer la porte du coffre
- Etape 6 : brouiller la combinaison pour verrouiller la porte et cacher le nouveau code
- Etape 7 : bien refermer le clapet



Prévenir la centrale d'écoute et d'assistance à chaque changement de code.

Procédure d'installation et de mise en service

Enregistrement du nouveau bénéficiaire sur l'Extranet par le partenaire

Le partenaire enregistre sur l'Extranet tous les renseignements concernant le futur bénéficiaire (état-civil, coordonnées des intervenants, type de matériel à installer, médecin traitant...).

La validation des informations saisies déclenche leur enregistrement dans la base de données Vitaris et l'envoi automatique d'un mail de confirmation au CCAS et au Service Installation de Vitaris.

En cas d'impossibilité d'accès à l'Extranet, la transmission des informations est possible par mail.

Après validation par le Service Installation de la demande de raccordement reçue via l'Extranet, un ordre de mission comportant toutes les informations indispensables (coordonnées du bénéficiaire, coordonnées du contact pour la prise de rendez-vous, type de matériel à installer, ...) est adressé par mail au Technicien Installateur.

Il lui est systématiquement demandé la confirmation de la prise en compte de la mission et un retour sur la date de rendez-vous fixée.

Le Technicien Installateur s'engage à signaler toute difficulté qu'il pourrait rencontrer pour fixer le rendez-vous. Vitaris se rapprochera alors du CCAS pour obtenir des renseignements complémentaires et s'engage à transmettre au CCAS toutes les informations reçues, quelles qu'elles soient.

L'intervention à domicile fait l'objet d'une procédure formalisée par Vitaris et est dispensée dans la formation suivie par l'ensemble de ses Techniciens Installateurs. Elle est systématiquement respectée dans le cadre de toute intervention d'installation ou de maintenance.

La procédure d'intervention à domicile se décompose en **7 parties** :

1. Prise de **rendez-vous**
2. **Présentation** de l'intervenant et réassurance du bénéficiaire
3. **Mise en place** du dispositif complet
 - Validation du service et des éventuelles options choisies et de leur adéquation avec le bénéficiaire
 - Installation
4. **Formation** du bénéficiaire
5. **Essais de validation (Multiples essais)**
6. **Validation de la fiche de renseignements**
7. **Fin de l'intervention** et signature du **procès-verbal d'intervention**

➤ 1- Prise de rendez-vous

A réception de l'ordre de mission transmis par le Service Installation, le Technicien Installateur établit une prise de contact téléphonique avec le futur usager et/ou ses proches pour valider le jour et l'horaire de son passage. Le futur usager est systématiquement informé :

- Du **nom de l'intervenant** (il lui est précisé que le Technicien Installateur sera porteur d'une carte professionnelle avec photographie)
- D'un **horaire de passage** (matin ou après-midi). Dans le cas où l'abonné a d'autres contraintes, une tranche horaire plus précise peut être déterminée.

La date de rendez-vous fixée sera communiquée par mail au CCAS et/ou au Département

Grâce à un logiciel de prise de rendez-vous, les déplacements des techniciens sont optimisés dans un souci permanent de réduire les kilomètres parcourus et ainsi les gaz à effet de serre produits.

Il est précisé que dans le cas de personnes ayant des difficultés cognitives, ou alitées ou de façon générale ne pouvant assumer un tel rendez-vous, **la prise de rendez-vous se fera de façon coordonnée soit de préférence avec les proches, soit avec le service d'aide à domicile pour qu'ils puissent être présents.**

L'information peut être donnée en amont dans les fichiers transmis (**renseignement de la personne à contacter pour la prise de rendez-vous**) ou peut être demandée et/ou détectée au moment de la prise de rendez-vous.

Ce mode opératoire participe, de façon importante, à la sérénité du bénéficiaire le jour de l'installation.

Même si cela est très rare, il peut arriver que le bénéficiaire renonce à l'installation de la téléassistance ou refuse les rendez-vous proposés par les assistantes de planification. La demande est alors considérée comme obsolète et le Département en est informé par mail.

- La liste des personnes concernées est adressée par mail au **Département**, tous les mois. (inclus dans l'extranet)

Aucune installation ne peut avoir lieu sans prise de rendez-vous. Le suivi des prises de rendez-vous est disponible sur l'Extranet.

Chaque demande d'installation sera qualifiée, soit avec la date d'installation prévue, soit avec la mention non disponible. Si le bénéficiaire est injoignable, notre Agence informe également le **Département**.

La procédure suivante est mise en œuvre en cas de plusieurs appels infructueux :

- Appel du référent administratif **mentionné sur le dossier transmis**, ou à défaut un proche ou un parent
- **Si aucune de ces personnes ne répond également**, un courrier est envoyé

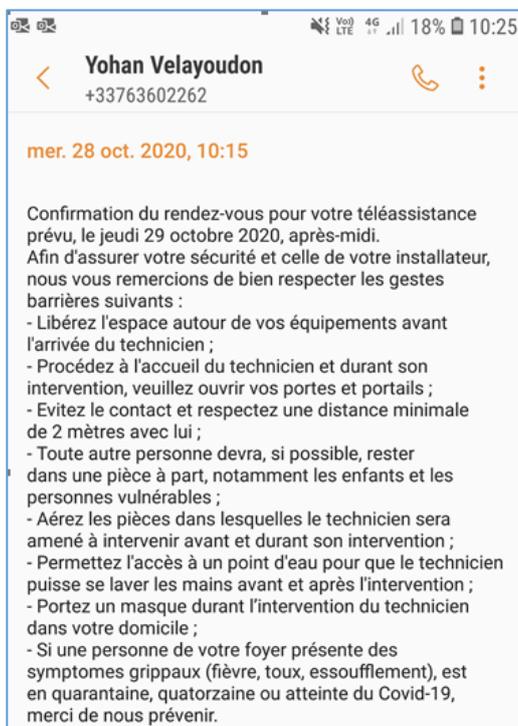
En règle générale, par expérience, les demandes sont toutes traitées rapidement et nous n'avons pratiquement jamais rencontré de difficultés pour contacter l'abonné ou sa famille. Les demandes transmises sont réellement des demandes de raccordement et non des demandes de type demande d'information, et il y a donc une réelle motivation de l'utilisateur et/ou de l'entourage. Les cas réels d'injoignabilité concernent souvent des personnes hospitalisées avec une demande de téléassistance en anticipation

1. 1 Appel de rappel du rendez-vous

Avant le rendez-vous, la veille ou le matin, un message est envoyé au bénéficiaire et éventuellement au référent pour le rendez-vous. Ce message rappelle le rendez-vous, son horaire, le passage de l'installateur nominativement, et permet également de faire des rappels de procédures : éléments indispensables à préparer (RIB...) et de faire un rappel des gestes barrières et des précautions à prendre (aérer avant le rendez-vous, porter masque, rester dans une autre pièce si possible pendant l'installation...)



un



Exemple de SMS de confirmation de rendez-vous, nominatif, avec le nom du technicien installateur intervenant et sa ligne directe.

➤ 2- Présentation de l'intervenant et réassurance du bénéficiaire

Mairie Arcachon
Centre Communal d'Action Sociale

Tunstall Vitaris
VIVRE ENSEMBLE

CONSEILLER INSTALLATEUR
TELEASSISTANCE

NOM :

Prénom :

Date de naissance : .. / .. / ..

CARTE PROFESSIONNELLE délivrée le : .. / .. / ..

Par :

Valable jusqu'au : .. / .. / ..

Signature du Conseiller Signature du Dirigeant

A son arrivée au domicile du bénéficiaire, le Technicien Installateur présente systématiquement sa carte professionnelle.

Il rappelle le motif de sa visite.

Sa présentation est irréprochable, il adopte un dialogue clair, convivial et respectueux, tenant compte d'éventuelles difficultés d'expression et/ou de compréhension.

Il s'attache avant tout à rassurer le bénéficiaire et/ou son entourage et lui rappeler l'utilité du service à sa disposition.

La carte professionnelle est au format A6 et non carte de visite pour plus de lisibilité.

Elle est systématiquement détruite si le Technicien Installateur cesse sa collaboration avec Vitaris.

➤ 3- Mise en place du dispositif complet



La durée moyenne constatée d'une intervention à domicile est de 35 minutes, elle peut atteindre 1h30 dans certains cas en fonction du besoin constaté des usagers.

Le Technicien Installateur présente le matériel choisi et vérifie si nécessaire son adéquation avec le bénéficiaire en lui posant plusieurs questions.

Le technicien a un rôle de conseil : Il prend en compte la situation de l'abonné, en termes d'autonomie et d'équipements pour valider que les équipements choisis sont adaptés. Pour les abonnés qui ont déjà un détecteur de fumée, il explique la différence avec un détecteur connecté. Pour les personnes mobiles, par exemple pour une personne sortant régulièrement de son domicile, il valide l'adaptation du détecteur de chutes.

Dans le cas de l'installation d'un dispositif utilisant les réseaux mobiles (transmetteur IP, téléassistance mobile...), le Technicien Installateur vérifie la couverture mobile du réseau (risque de zone blanche).

Il présente si cela est adapté les options. Cette présentation peut inclure une présentation et une démonstration des différents matériels.

Il procède ensuite à l'installation et au paramétrage des éventuelles options et vérifie la compatibilité des connexions électriques et téléphoniques, procède au branchement du transmetteur.

L'installation est non destructive et se fait avec la recherche du consentement express de l'abonné.

Une étiquette « ne pas débrancher » est apposée sur chaque cordon d'alimentation (électrique et téléphonique), permettant de réduire le taux de service après-vente.

Le **logo** du **Département** sera apposé sur le transmetteur, ainsi que **le numéro de l'agence locale**

La fourniture par Vitaris d'accessoires type rallonge, multiprises... est comprise dans le prix. Ces accessoires sont installés en prenant bien soin de conserver un déplacement en toute sécurité.

Le Technicien Installateur présente ensuite le (ou les) déclencheur(s) portatif(s), les différents systèmes d'accrochage et les éventuelles options.

**TELEASSISTANCE
NE PAS DÉBRANCHER**

Sur chaque cordon d'alimentation (électrique et téléphonique), une étiquette « ne pas débrancher » est apposée et permet de réduire le taux de maintenance.



Au domicile de l'abonné, comme pour une opération de maintenance, le Technicien Installateur peut **bénéficier de l'assistance technique en ligne** à une installation par les Chargés d'Ecoute Technique, **7 jours sur 7 de 8 heures à 19 heures.**

➤ 4- Formation du bénéficiaire

Le Technicien Installateur est très attentif à la phase d'explication du service. Il explique à l'utilisateur (et/ou ses proches) le fonctionnement du matériel et l'intérêt du service proposé par le Département.

Il lui rappelle/dispense plusieurs conseils d'utilisation jugés essentiels :

- Ne jamais débrancher son appareil
- Toujours porter son émetteur
- Ne pas hésiter à appeler, quelle que soit l'heure et pour quelque raison que ce soit
- Faire un essai régulièrement, non seulement pour vérifier le fonctionnement mais surtout pour acquérir « le bon réflexe »

- Dans la mesure du possible, toujours répondre à l'interphone ou au téléphone
- Ne jamais laisser ses clés dans la serrure
- Signaler tout changement dans la fiche de consignes et toute absence prolongée.

Il lui remet une fiche « Conseils d'utilisation » (format A5) en lui recommandant de la garder « en évidence ». Après avoir donné toutes explications et conseils au bénéficiaire lors de l'installation, il lui remet le guide utilisateur.

Le guide utilisateur présente en 4 pages des explications simples et claires sur le matériel mis à disposition.

Cf. **Partie 3 - Annexes – documentations remises à l'utilisateur : Guide utilisateur – Fiche Conseils d'utilisation**

➤ 5- Essais de validation

Des essais de port sont réalisés afin de valider le choix du déclencheur qui représentera le meilleur confort d'utilisation pour l'utilisateur en fonction des besoins (difficultés de préhension, difficultés motrices spécifiques...).

Les Techniciens Installateurs ont connaissance de l'existence de nos déclencheurs adaptés au handicap et sont à même de les proposer en fonction des pathologies des usagers.

Des essais de validation des matériels et de prise en main sont effectués pour confirmer le bon fonctionnement quel que soit le matériel installé.



Un essai du transmetteur et deux appels minimum de l'émetteur sont réalisés en différents points de l'habitation avec l'utilisateur afin de faciliter l'appropriation du nouveau dispositif.

Dans la pratique, le Technicien Installateur accompagne l'utilisateur pour réaliser le nombre d'essais qu'il souhaite afin de se sentir en confort et en sécurité.

La portée de l'émetteur est ainsi testée et validée afin de lever tout doute quant au champ d'utilisation entre le logement et ses éventuelles annexes (garage, dépendances, jardin...). Il vérifie aussi le bon fonctionnement du combiné téléphonique.

Si l'essai du transmetteur est infructueux, le Technicien Installateur procède au test avec un autre transmetteur afin de voir s'il s'agit du matériel ou des installations chez l'utilisateur.

S'il s'agit d'un problème lié à l'installation de l'abonné, il applique la procédure décrite ci-après :

- **En cas de problèmes électriques** qui ne peuvent pas être réglés par le Technicien Installateur, celui-ci engage l'utilisateur à se mettre en relation avec un électricien.
- **En cas de problèmes téléphoniques** qui ne peuvent pas être réglés par le Technicien Installateur, celui-ci engage l'utilisateur à se mettre en relation avec l'opérateur concerné, voire il se met en relation lui-même avec l'opérateur pour essayer de **régler le problème immédiatement**.

Le dossier fera l'objet d'un suivi et l'utilisateur sera rappelé pour prévoir une installation dès que le problème sera réglé.

➤ 6- Constitution du dossier d'abonnement

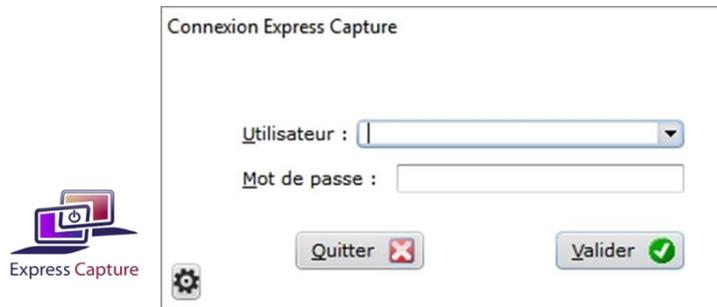
Le Technicien Installateur rappelle au bénéficiaire ses droits en vertu de la loi de protection des données et que notamment, il dispose d'un droit d'accès et de rectification de ses données.

A titre d'information, toutes les informations utilisées aujourd'hui par Vitaris sont disponibles sur le site <https://rgpd.vitaris.fr>

Il complète ensuite le dossier d'abonnement et la fiche de renseignements **Télé Assistance 94**.

Les techniciens de Vitaris sont équipés d'un PC/tablette disposant d'une connexion sécurisée leur permettant de transmettre en temps réel les informations concernant les usagers.

Le Technicien Installateur se connecte via son nom d'utilisateur et un mot de passe personnel sur le logiciel Express Capture



Il renseigne et/ou actualise les 3 onglets suivants :

Onglet « Souscription »

Il permet de visualiser les coordonnées et les données du contrat de l'abonné et de valider :

- Le type de l'appareil principal installé au domicile (type LifeLine Vi+ ou transmetteur IP par exemple)
- Le type d'émetteur déployé à titre gracieux (Exemple : MyAmie, déclencheur handicap, ...)
- Le matériel optionnel déployé à titre gracieux pour le conjoint (Exemple émetteur couple)
- Le matériel optionnel supplémentaire (détecteur de fumée, détecteur de monoxyde, détecteur de chute, ...)

Onglet « Personnes à prévenir »

Il comporte les coordonnées des personnes à prévenir en cas de demande de levée de doute, celle du médecin et du contact référent. Il est possible de préciser la disponibilité, la distance de chez l'abonné, l'accès aux clés...

Le contact référent sera automatiquement informé de tout évènement important concernant l'utilisateur, mais qui peut ne pas être contacté pour une levée de doute.

Onglet « Facturation »

L'installateur explique les modalités financières d'abonnement au service

Les modalités de facturation y sont renseignées dans le cas de souscriptions d'options facturées directement à l'abonné (prélèvement, virement, chèque).

Ces informations permettent également de transmettre à l'abonné l'attestation fiscale relative au paiement en direct des prestations optionnelles.

Le choix de la modalité de paiement peut être modifié à tout moment de l'abonnement.

Aucun encaissement n'est effectué au domicile.

Chez l'abonné, le Technicien Installateur doit faire signer chacun des documents papiers suivants :

- **PV d'intervention**
- **Bulletin de Souscription (contrat)**
- **Mandat SEPA**

Se faire remettre

- **Un RIB**

Et remet

- Un exemplaire du contrat
- Les CGV
- Les notices d'utilisations (guide et notice simplifiée)
- La fiche de consignes

➤ 7- Fin de l'intervention et signature du procès-verbal d'intervention

Un **procès-verbal** d'installation signé par les 2 parties valide la fin de l'opération et la mise en service effective du matériel.

Cf. 6.2.3 - Documents de liaison : Procès-verbal d'intervention

Aucun frais ou indemnité d'aucune sorte ne sera perçu auprès du bénéficiaire, de même que tout pourboire sera systématiquement refusé.

➤ 8- Mesure de la satisfaction



La satisfaction de nos abonnés est un leitmotiv au quotidien, porté par la Présidence et la Direction Générale.

Ainsi, Vitaris a mis en place une mesure de la satisfaction client « au fil de l'eau » qui permet d'améliorer constamment la qualité et le niveau de service de l'entreprise, et d'identifier en temps réel les attentes des usagers.

- Elle est effectuée à l'issue de chaque intervention à domicile (installation maintenance), chaque abonné se verra demander de noter sa satisfaction sur une échelle de 1 à 10.
- Ce baromètre est analysé mensuellement et permet une appréciation rapide de la qualité d'intervention des techniciens.
- Elle est complétée par des contrôle téléphoniques aléatoires

Modalités de maintenance des matériels

Les matériels sont garantis, pièces et main d'œuvre, pendant toute la durée de l'abonnement.

Consommables

Les consommables, tels que bracelet et cordon des émetteurs sont remplacés **gratuitement** sur simple demande de l'utilisateur. L'envoi par voie postale du produit chez l'utilisateur est effectué. En cas d'abus manifeste de demande de consommables ou d'équipements, le CCAS est informé pour convenir avec le prestataire des modalités spécifiques de gestion au cas par cas en fonction de la situation de l'abonné.

Emetteur MyAmie

Niveau de batterie : L'alerte technique quotidienne du contrôle du niveau de pile prévient 8 semaines avant une fin envisageable de fonctionnement, d'un niveau de pile faible, dans le cadre d'une utilisation normative de l'émetteur.

L'organisation de l'envoi, pour un remplacement à neuf du matériel est effectué à la suite.

Les anciens émetteurs récupérés sont démantelés dans le cadre de notre politique RSE.

Emetteur -Détecteur automatique de chute

Il intègre les mêmes dispositifs d'autotest journalier avec le transmetteur. En cas d'anomalie constatée, comme la baisse du niveau de la pile par exemple, ce dernier adresse via le transmetteur un message à la Centrale d'Ecoute et d'Assistance. Une demande de maintenance est alors faite par le Chargé d'Ecoute Technique auprès du Technicien Installateur afin de procéder au remplacement du matériel au domicile, sans frais pour l'abonné.

Les transmetteurs

Ils sont entièrement configurés pour assurer le suivi de leur bon fonctionnement en toutes circonstances par notre Centrale Technique.

L'analyse et le traitement de ces messages techniques font l'objet d'un suivi permanent 24h/24 et 7j/7, week-end et jours fériés compris, par une équipe spécialisée de Chargés d'Ecoute Technique.

Les appels sortants correspondants sont horodatés et enregistrés.

Les messages techniques

Un incident est signalé dans les deux cas principaux suivants :

- Par l'utilisateur ou ses proches suite au constat d'une anomalie.
- Dans la plupart des cas, à la suite d'un message technique envoyé par le transmetteur de téléassistance à la Centrale d'Ecoute et d'Assistance.

Le test cyclique automatique

Le **test automatique** est **silencieux** et sans aucune gêne pour l'utilisateur. Il est **enregistré** et **horodaté** dans le journal technique de chaque fiche abonné

Sa fréquence est **paramétrable**. La fréquence utilisée est **hebdomadaire**, sauf nécessité spéciale, et peut être modifiée ponctuellement pour en raccourcir la durée en cas d'évènement spécial : période de grand froid, de canicule...

Le test de vérification utilise un numéro d'appel **sans coût additionnel pour l'abonné**.

Pour les bénéficiaires du dispositif départementale de téléassistance de Seine Saint Denis, le test de bon fonctionnement sera émis de façon hebdomadaire.

➤ **Procédure de gestion d'un test cyclique infructueux**

Lorsque notre logiciel d'exploitation signale un autotest défectueux, un opérateur de la Centrale Technique effectue un appel téléphonique de première vérification auprès de l'utilisateur et/ou des proches référents.

La réponse à l'appel par le bénéficiaire montre que **la ligne téléphonique est opérationnelle**, qu'une microcoupure de réseau a empêché la réception de l'autotest ; un essai via l'émetteur lui est demandé pour validation.

La non-réponse à l'appel par le bénéficiaire confirme que **la ligne est indisponible et entraîne un appel aux proches** pour déterminer le(s) motif(s) :

- Matériel de téléassistance défectueux : Vitaris organise un SAV dans le respect des engagements contractuels.
- Interruption de ligne téléphonique à la suite d'un problème extérieur ou au non-règlement de factures: le dossier est suivi jusqu'à rétablissement du réseau.

- Appareil débranché à la suite de changement de box internet : même s'il ne s'agit pas d'un problème imputable au service, si les proches ne sont pas en mesure de se déplacer et de rétablir le branchement avec la collaboration de notre service en ligne, Vitaris organise une intervention à domicile.

80% des autotests infructueux sont résolus à distance par la Centrale d'Ecoute Technique.

Maintenances des matériels

➤ Maintenance préventive

Les interventions de maintenance préventive n'ont pas de caractère d'urgence, le système mis à disposition fonctionne toujours parfaitement. C'est le cas notamment des alertes piles faibles.

➤ Maintenance curative

Les opérations de maintenance curative sont traitées en très haute priorité par Vitaris.

Le constat vérifié du défaut identifié par la Centrale Technique Vitaris, est adressée directement à l'Agence de proximité ou directement au technicien d'astreinte en dehors des heures d'ouverture de l'agence.

Un ordre de mission est adressé pour intervention. Il intervient en journée (entre 9h et 18h).

Les interventions font toujours l'objet d'une prise de rendez-vous préalable avec l'abonné et/ou ses proches.

L'intervention du Technicien Installateur s'accompagne obligatoirement d'un ou plusieurs essais de validation, qui sont horodatés et enregistrés.

Sur place, lorsque le terminal de téléassistance est défectueux, aucune réparation n'est effectuée, le Technicien Installateur effectue un échange standard du dispositif par du matériel neuf ou reconfiguré à neuf et de dernière génération.

L'obligation d'intervention de Vitaris prend fin lorsque l'origine de la panne a été trouvée et sa résolution validée.

Un **procès-verbal** d'installation signé par les 2 parties valide la fin de l'opération et la mise en service effective du matériel.

Cf. Partie 3 - Annexes – Documents de liaison : **Procès-verbal d'intervention**

Aucun frais ou indemnité d'aucune sorte ne sera perçu auprès du bénéficiaire, de même que tout pourboire sera systématiquement refusé.

➤ Dysfonctionnement de la ligne téléphonique de l'abonné

En cas de dysfonctionnement ou en cas d'opération de maintenance sur la ligne téléphonique du domicile, pour une durée prévue excédant 24 heures, Vitaris s'engage à mettre à disposition de l'utilisateur un transmetteur GSM afin d'assurer la continuité du service. Le matériel sera laissé sur place le temps nécessaire au rétablissement de la ligne téléphonique, dans la limite maximale de deux mois.

➤ Maintenance évolutive

Le Comité de Pilotage aura entre autres pour mission de présenter au CCAS toutes les dernières évolutions des produits et jouera un rôle de conseils quant à leurs éventuelles mises à disposition.

Points de procédures importants

Bénéficiaire sans réseau de solidarité et/ou référent

Conformément au CCTP, Vitaris s'engage à accepter, sur demande expresse du CCAS, l'installation et la mise en service de la Téléassistance chez un bénéficiaire ne pouvant pas communiquer de réseau de solidarité ou de personne référente.

Pour ces situations, Vitaris préconise fortement la mise en place d'une boîte à clés au domicile, facilitant ainsi l'accès au domicile des Services de Secours.

Cf. 5.1 – La Boîte à clés

Par ailleurs, si la solution de l'installation d'une boîte à clés n'est pas retenue par l'utilisateur, il est précisé ici que VITARIS ne peut être tenu pour responsable des dégâts éventuels provoqués par l'intervention des services urgents (pompiers, police...) au domicile des abonnés ni des frais occasionnés qui seront refacturés.

Déménagements

En cas de déménagement d'un bénéficiaire du service **Télé Assistance 94** d'une commune à une autre du Département, Vitaris assure l'intervention d'installation au nouveau domicile, sans aucun frais (dépose, réinstallation).

Absence prolongée du domicile

Toute information d'absence prolongée d'un usager de son domicile (hospitalisation, séjour en famille...) connue par le CCAS sera automatiquement communiquée par mail à Vitaris et inversement. De même, le retour au domicile sera être signalé.

La facturation des matériels perdus et/ou détériorés

Tout matériel perdu et/ou détérioré volontairement par l'utilisateur lui sera facturé selon la grille de prix présentée.

Procédure de dépose

La résiliation d'un abonnement + récupération des appareils

L'abonné (ou un proche désigné) peut mettre fin au contrat, à tout moment, sans frais de résiliation. Il lui suffit d'en formuler la demande auprès du CCAS qui en informera Vitaris via l'Extranet pour la prise en compte de la fin de facturation. **Toute demande reçue directement par Vitaris sera automatiquement transmise par mail au CCAS.**

L'information du motif de la résiliation est souhaitée, à de simples fins statistiques.

Le matériel peut être soit déposé dans les locaux du CCAS par l'utilisateur et/ou ses proches, soit retiré au domicile par le Technicien Installateur de Vitaris.

Le Technicien Installateur fera des passages réguliers au CCAS aux fins de récupération des matériels stockés dans leurs locaux.