

**CONVENTION DE PARTENARIAT
RELATIVE AU SERVICE DÉPARTEMENTAL DE TÉLÉASSISTANCE
VAL' ÉCOUTE**

ENTRE,

Le Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Saint-Maur-des-Fossés représenté son Président en exercice, agissant en application de la délibération du Conseil d'Administration en date du 16 décembre 2022, partie désignée ci-après : le partenaire

d'une part,

ET,

Le Département du Val-de-Marne, représenté par son Président en exercice, Monsieur Olivier Capitanio, agissant en application de la délibération du Conseil Départemental n° du , partie désignée ci-après : le Département

d'autre part.

IL A ÉTÉ EXPOSÉ ET CONVENU CE QUI SUIT :

PRÉAMBULE

Dans le cadre de sa politique de soutien en faveur des personnes âgées et en situation de handicap, et conformément aux orientations du schéma départemental de l'autonomie, le Département a mis en place un service départemental de téléassistance nommé « Val'Écoute ». Ce service vise à faciliter le maintien à domicile des personnes âgées et des personnes en situation de handicap résidant dans le Val-de-Marne.

L'exploitation du service départemental de téléassistance est confiée à un prestataire par voie de marché. Celui-ci est en charge des missions suivantes :

- le fonctionnement d'une centrale d'écoute départementale ;
- la mise à disposition de transmetteurs et leur retrait auprès des abonnés ;
- la promotion et le suivi du service départemental de téléassistance auprès des partenaires ;
- la tenue de fichiers détaillés et actualisés ;
- la participation à des réunions avec les responsables départementaux et communaux ainsi qu'aux évènements initiés par le Département ;
- l'établissement de rapports d'information ;
- une prestation de soutien, d'écoute et d'accompagnement pour les abonnés et leurs aidants ;
- une prestation de prévention en direction des val-de-marnais non abonnés ;
- une prestation spécifique liée à la prévention des risques sanitaires.

Le bénéfice de ce dispositif, pour les personnes auxquelles il est réservé, repose sur l'adhésion volontaire au service départemental de téléassistance des communes du Département ou de leurs Centres communaux d'action sociale. Ce partenariat, formalisé par voie de convention entre le Département et ses partenaires, poursuit plusieurs objectifs :

- garantir l'accessibilité du service à chaque val-de-marnais ;
- accroître le recours au dispositif, en s'appuyant sur les communes et CCAS comme relais de proximité et porte d'entrée dans le dispositif ;
- améliorer la coordination entre le Département, les communes, les CCAS sur l'action sociale, la lutte contre l'isolement, la prévention de perte d'autonomie, et les mesures de soutien aux aidants.

Article 1^{er} : Objet de la convention

La présente convention a pour objet de définir les engagements réciproques du Département du Val-de-Marne et du partenaire, dans le cadre du service de téléassistance départemental Val'Écoute.

Elle poursuit un double objectif :

- 1/ fixer le cadre de la coordination entre le Département et le partenaire dans le cadre du service de téléassistance :
 - préciser les modalités d'interventions financières du partenaire et du Département,
 - préciser les modalités de coordination entre le partenaire et le Département concernant le fonctionnement des prestations prévues dans le marché, notamment le soutien psychosocial des abonnés et de leurs aidants ;
- 2/ définir les modalités de maintien de la continuité du service de téléassistance durant la période de transition entre les deux marchés sur la période de juin à décembre 2022.

Article 2 : Durée de la convention

Cette convention est conclue pour la période du 01/06/2022 au 31/05/2024, soit une période de deux ans. Elle est renouvelable deux fois par tacite reconduction.

Article 3 : Engagements du Département

Le Département s'engage à :

- assurer la coordination du marché dans son ensemble (pilotage général des travaux du prestataire, retours d'information auprès des acteurs du territoire dont les communes, les CCAS, etc) ;
- mettre en œuvre les prestations, telles que prévues en annexe 1 ;
- promouvoir le dispositif auprès du grand public et des partenaires locaux ;
- assurer un contrôle et une évaluation du service rendu afin d'en garantir la qualité ;
- garantir la continuité du service de téléassistance durant la phase de transition entre deux marchés pour la période du 01/06/2022 au 31/12/2022.

Article 4 : Engagement du partenaire

Le partenaire s'engage à notamment à :

- participer à la promotion du dispositif et diffuser l'information auprès du public âgé, en situation de handicap ou de perte d'autonomie ;
- informer les abonnés des possibilités de participation financière complémentaire dont notamment les caisses de retraite, mutuelles, allocation personnalisée à l'autonomie (APA) pour les personnes âgées, allocations pour les personnes handicapées en s'appuyant le cas échéant sur les espaces autonomie
- recevoir les demandes d'abonnement des personnes éligibles, recueillir les informations nécessaires auprès des usagers ayant donné leur accord, et transmettre les demandes d'abonnement au prestataire ;
- aider le futur abonné à constituer un réseau de voisinage dépositaire des clés
- vérifier les informations qui lui sont communiquées chaque mois par le prestataire concernant la liste nominative des bénéficiaires effectivement raccordés, des nouveaux abonnés et de ceux dont la dépose du matériel aura été effective suite à une demande de résiliation
- identifier un interlocuteur privilégié au sein du CCAS, référent en charge du suivi de Val'Écoute, dont le nom et les coordonnées seront transmis au Département et au prestataire ;
- informer les abonnés des possibilités de participation financière complémentaire, notamment celles éventuellement proposées par la commune ;
- dans le cadre de la prestation d'écoute, soutien et accompagnement socio-psychologique des abonnés et de leurs aidants à :
 - o transmettre aux équipes dédiées du prestataire, assurant cette prestation, toute information utile relative aux ressources du territoire pouvant être proposées à l'utilisateur ou à son proche,
 - o informer le chargé d'écoute et de suivi social de la centrale de toute démarche d'accès aux droits engagée par le partenaire auprès d'un abonné, afin d'éviter des doublons d'intervention ;
- participer au contrôle de la qualité du service, en faisant connaître au prestataire ou au Département toute information ou litige concernant le dispositif dont elle aurait connaissance de la part d'un abonné ;
- informer le département quant aux modalités de prise en charge des abonnements au service de téléassistance au sein de la commune ;
- aider le futur abonné dans ses démarches de souscription et de résiliation au service de l'abonné notamment par voie dématérialisée conformément à l'article 5.1.

Article 5 : Facturation des prestations

5.1. Modalités de souscription et de résiliation au service pour l'abonné

La souscription au service de téléassistance Val'écoute pour les personnes âgées ou handicapées peut être effectuée à partir d'un formulaire papier ou par voie dématérialisée sur le site Internet du Département du Val-de-Marne, et/ou le site extranet du prestataire.

À l'aide de ce nouvel outil, il est possible pour le partenaire de :

- saisir la demande du futur abonné, après recueil de son consentement et des informations nécessaires (état-civil, coordonnées des intervenants, type de matériel à installer, médecin traitant, etc) ;
- suivre l'avancement des demandes de raccordement effectuées ;
- consulter un instant « T » la fiche d'un abonné (coordonnées, référents enregistrés, type de matériel installé etc) ;
- être informé en temps réel des résiliations ;
- accéder à des reportings et statistiques liées à l'activité par commune, dont : la liste des abonnés actifs, la liste des nouveaux abonnements, la liste des résiliations,

L'abonné peut mettre fin au contrat avec VitarisTunstall à tout moment, sans frais de résiliation. Il lui suffit d'en formuler la demande auprès du partenaire qui en informera Vitaris Tunstall via l'Extranet pour la prise en compte de la fin de la facturation. Toute demande reçue par Vitaris Tunstall directement sera automatiquement transmise par mail au partenaire. Le matériel peut être soit déposé dans les locaux du partenaire par l'utilisateur et/ou ses proches, soit retiré au domicile par un technicien de Vitaris Tunstall.

5.2. Prestations prises en charge par le Département

L'exécution des prestations prévues dans le marché s'effectue au moyen de bons de commande émis par le Département au prestataire. Le Département prend à sa charge financièrement les coûts des prestations suivantes :

- la prévention des risques sanitaires ;
- la prévention en direction des val-de-marnais non abonnés ;
- le soutien, écoute et accompagnement des abonnés et de leurs aidants.

5.3. Prestations à la charge de l'utilisateur

Les abonnés au service Val'Ecoute financent mensuellement les frais de fonctionnement du service de téléassistance (tels que les frais d'installation et de raccordement, les frais de mise en place du service et les frais de location du transmetteur) tel que prévu selon les conditions tarifaires en annexe 3 et 4. La facturation est effectuée à échéance le mois suivant à compter de l'installation du service de téléassistance

5.4 Subvention facultative du partenaire :

Le partenaire peut décider du principe d'une participation financière aux dépenses restant à la charge des abonnés et fixe alors librement son niveau de participation selon ses propres critères.

Les dépenses prises en charge peuvent porter sur le coût de l'abonnement qui peut ainsi bénéficier d'une réduction ou d'une prise en charge totale. Une pondération du financement peut être définie pour tenir compte des ressources des abonnés.

Les modalités de versement de cette subvention sont décidées par délibération du partenaire.

Article 6 : Révision des prix

Les tarifs sont actualisés annuellement avec un pourcentage d'augmentation validé par le prestataire et le Département conformément aux stipulations prévues dans le marché liant le prestataire et le Département.

Les prix nouvellement pratiqués font l'objet d'une information par tout moyen au partenaire.

Article 7 Modalités de traitement et de recueil des données personnelles des abonnés

Conformément au Règlement général n°2016/679 sur la protection des données et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée, le prestataire de service s'est engagé par voie contractuelle à respecter la réglementation en vigueur. Le consentement des abonnés au traitement et à l'utilisation des données personnelles est effectué dans le cadre de la souscription.

Les services du Conseil départemental, et du partenaire s'engagent à préserver la confidentialité des données et à respecter la réglementation en vigueur. Les échanges d'informations entre les services du Département et du partenaire concernés dans le cadre de ces campagnes de prévention se conforment à ses obligations. Ils ont pour objet de prévenir les risques sanitaires en signalant les personnes injoignables, les personnes isolées, les sorties d'hospitalisation ou les abonnés cumulant plusieurs facteurs de risques (âge, faible degré d'autonomie) pour des actions de levée de doute quant à la santé des personnes visées.

Article 8 : Période transitoire

Afin de garantir la continuité du service « Val écoute », le marché conclu avec la société GTS mondial assistance pour la période 2018-2022 est prolongé jusqu'au 31/12/2022 conformément au bon de commande émis par le Département. A compter du 01/09/2022, la société Vitaris Tunstall procédera à l'installation et à la substitution du matériel au domicile des abonnés. Cette période de substitution est étalée sur une période de 4 mois entre septembre et décembre 2022.

Toute substitution de matériel engage la résiliation automatique du contrat conclu par l'abonné avec la société GTS Mondial Assistance et la souscription d'un nouveau contrat avec la société Vitaris Tunstall.

Jusqu'à la substitution du matériel, GTS mondial assistance maintiendra la tarification figurant en annexe 3. A compter de l'installation du nouveau matériel, les prix proposés seront ceux fixés par Vitaris Tunstall figurant en annexe 4.

Les nouvelles demandes de souscription et les opérations de maintenance nécessitant un remplacement de matériels seront automatiquement pris en charge par la société Vitaris Tunstall.

Durant cette période transitoire le partenaire maintiendra les engagements pris au titre de sa délibération n° 2018.65 du 4 décembre 2018, permettant le cas échéant le règlement des factures émises par le prestataire GTS mondial assistance.

À compter de la date de reprise du matériel et du redéploiement du nouveau matériel, le cocontractant aura comme interlocuteur la société Vitaris Tunstall. Les modalités de participation, conformément à l'article 5.4 seront définies par délibération du partenaire.

