



Gestion du dispositif départemental de téléassistance Marché n° 2015-182

Yvelines Écoute Assistance

CAHIER DES CHARGES

Annexe à la convention tripartite Département/Commune ou Centre Communal d'Action Sociale, ou Centre Intercommunal d'Action Sociale/.....

SOMMAIRE

<u>ARTICLE 1^{er}</u>	OBJET DU CAHIER DES CHARGES ANNEXÉ A LA CONVENTION TRIPARTITE
<u>ARTICLE 2</u>	POPULATION CONCERNÉE
<u>ARTICLE 3</u>	PRESENTATION DU DISPOSITIF <i>YVELINES ECOUTE ASSISTANCE</i>
<u>ARTICLE 4</u>	MISSION PRINCIPALE 4.1. Prestation d'écoute et gestion des alarmes 4.2. Interventions d'un psychologue 4.3. Fourniture d'informations
<u>ARTICLE 5</u>	ORGANISATION D' <i>YVELINES ÉCOUTE ASSISTANCE</i> 5.1. Adhésion d'une Commune 5.2. Procédure de nouvel abonnement 5.3. Gestion des différents fichiers 5.4. Installation du matériel chez le nouvel abonné 5.5. Information des abonnés en début de marché
<u>ARTICLE 6</u>	CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES DU MATÉRIEL DE L'ABONNÉ 6.1. Matériel de téléassistance 6.2. Programmation périodique des contrôles techniques
<u>ARTICLE 7</u>	AUTRES PRESTATIONS PREVUES 7.1 Détecteurs spécifiques 7.2 Lutte contre l'isolement 7.3 Assistance mobile
<u>ARTICLE 8</u>	PRESTATIONS SUR CATALOGUE
<u>ARTICLE 9</u>	FACTURATION
<u>ARTICLE 10</u>	IDENTITE DEPARTEMENTALE ET COMMUNICATION
<u>ARTICLE 11</u>	SUIVI D'ACTIVITE 11.1 Suivi continu 11.2 Suivi mensuel 11.3 Suivi annuel
<u>ARTICLE 12</u>	EVALUATION ET CONTRÔLE DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Article 1 : OBJET DU CAHIER DES CHARGES ANNEXÉ A LA CONVENTION TRIPARTITE

Le présent cahier des charges est annexé à la convention tripartite signée entre le Département, la Commune ou le Centre Communal d'Action Sociale (C.C.A.S.) ou le Centre Intercommunal d'Action Sociale (C.I.A.S.) adhérent, et la société, gestionnaire du dispositif de téléassistance *Yvelines Écoute Assistance*.

Par commodité, le mot générique « Commune » sera utilisé pour exprimer le partenariat avec une Commune, un C.C.A.S., ou un C.I.A.S.

A ce jour, le Département s'appuie sur un maillage de territoire composé de :

- 9 Coordinations Gérontologiques Locales (C.G.L., CLIC de niveau 3), s'adressant aux personnes âgées de plus de 60 ans,
- 9 Coordinations Handicap Locales (C.H.L.), échelons locaux de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (M.D.P.H.), créée par la loi du 11 février 2005.

D'ici 2016/2017, il est envisagé de créer six Maisons Départementales Territorialisées comprenant chacune un pôle « Autonomie » regroupant les 9 CGL et les 9 CHL, ayant vocation à être le guichet du Département auprès de l'ensemble des personnes âgées et handicapées.

Le dispositif *Yvelines Ecoute Assistance* repose sur un partenariat tripartite Département/Communes/....., en association avec les Coordinations dont font partie les Communes. Par commodité, le mot générique « Coordination » sera utilisé pour désigner les Coordinations Gérontologiques Locales et les Coordinations Handicap Locales.

Article 2 : POPULATION CONCERNÉE

Le dispositif *Yvelines Écoute Assistance* est mis à la disposition des Yvelinois vivant à domicile répondant aux critères suivants :

- personnes âgées de 60 ans et plus,
- personnes en situation de handicap ayant un taux d'invalidité de 80 %,
- adultes déficients respiratoires et /ou moteurs (sur justificatif médical).

Article 3 : PRESENTATION DU DISPOSITIF *YVELINES ÉCOUTE ASSISTANCE*

Les objectifs d'*Yvelines Ecoute Assistance* sont :

- D'assurer une écoute conviviale et courtoise 24 heures sur 24 et 365 jours par an, en toutes circonstances,
- De déterminer et déclencher la réponse la mieux adaptée à la nature des appels,
- De déceler les situations de souffrance psychologique (au niveau des abonnés),
- D'informer la Commune et la Coordination des interventions nécessaires et de leur traitement,
- D'offrir un service d'information,
- De mettre en œuvre des actions spécifiques de lutte contre l'isolement.

Article 4 : MISSION PRINCIPALE

4.1.. Prestation d'écoute et gestion des alarmes

Pour mettre en œuvre les objectifs définis ci-dessus, le prestataire veillera à ce que son matériel technique, sa centrale d'écoute et ses transmetteurs et capteurs soient toujours opérationnels. Il est précisé qu'il n'existe aucune obligation d'utiliser le Réseau Téléphonique Commuté.

L'analyse de l'appel, après avoir défini l'incident et les besoins, permet de préciser la nature de la demande et détermine le degré d'urgence et les moyens à mettre en œuvre pour la réponse à apporter. Le chargé d'écoute tient compte des éléments de gravité de l'incident et des souhaits de la personne. Il s'adressera :

- en premier lieu au réseau de proximité, en cas d'incident mineur non médical ;
- puis, s'il s'agit d'un problème à caractère médical, en fonction de l'urgence estimée :
 - à une infirmière ou au médecin traitant,
 - à une équipe de réanimation pré-hospitalière (SMUR) si nécessaire.

Le personnel du prestataire connaîtra les réactions des personnes âgées et des personnes handicapées, et sera formé à la gestion des crises.

4.2. Intervention d'un psychologue

Lorsque le chargé d'écoute considère que l'abonné est dans une situation de souffrance psychologique, il peut l'orienter vers un psychologue, qui l'écouterà et éventuellement informera sa Coordination pour la mise en place d'un plan d'aide. Il s'agit ici de compléter la prestation d'écoute par une prise en charge ponctuelle assurée par un clinicien diplômé. Il ne s'agit **en aucun cas d'un suivi permanent de la personne**. Le coût de cette prestation est pris en charge par le Département.

L'origine de la demande peut être diverse et provenir :

- de l'abonné,
- du chargé d'écoute (suite à un appel téléphonique de l'abonné ayant mis en lumière une suspicion de souffrance psychologique, psychique ou de maltraitance),
- de l'analyse des statistiques d'appels de l'abonné (erreurs de manipulation et motivations psychoaffectives, horaires similaires des appels répétés révélateurs d'angoisse),
- de l'entourage de l'abonné, de la Coordination ou de la Commune en cas de besoin motivé.

Le prestataire s'engage à ce que le psychologue rappelle l'abonné au plus tard dans les 5 jours calendaires pour une demande non urgente, et sous 24 h en cas d'urgence (suspicion de maltraitance ou attitude suicidaire). Les premières mesures doivent être alors prises dans les 48 heures.

4.3. Fourniture d'informations

Ils concernent à la fois la mise en relation avec des prestataires locaux pour effectuer des petits services de dépannage (plombier, électricien, portage de médicaments...), et l'envoi de deux écrits de convivialité dans l'année ainsi que, le cas échéant, et des messages d'information et/ou d'alerte (en cas de canicule par exemple).

Article 5 : ORGANISATION *D'YVELINES ECOUTE ASSISTANCE*.

5.1. Adhésion d'une Commune

Le Département, la Commune après y être autorisée par son assemblée délibérante, et signeront la convention tripartite dont le présent cahier des charges est l'annexe, définissant leurs modalités d'actions respectives.

Pour les Communes adhérentes au 31 décembre 2015, il n'y a **pas de rupture d'adhésion** entre l'ancien et le nouveau marché, la prestation continue pendant le temps de signature, **sauf notification expresse de leur part de leur souhait de résiliation**, dans un délai de deux mois après notification par le Département du nouveau marché et l'envoi de la convention tripartite pour signature.

Pour les Communes souhaitant renouveler leur adhésion à Yvelines Écoute Assistance, l'adhésion n'est effective qu'après signature de la convention tripartite par les trois partenaires.

Cependant, en cas d'urgence et à titre dérogatoire, l'installation du matériel chez un abonné, peut être effectuée dès que la Commune aura voté sa délibération, sans attendre les signatures de la convention tripartite.

5.2. Procédure de nouvel abonnement

Une personne souhaitant bénéficier du dispositif en informe sa commune, soit directement, soit par l'intermédiaire de sa Coordination. La Commune adresse alors au prestataire au fur et à mesure des besoins les formulaires de demande d'installation, ainsi que si nécessaire les justificatifs d'éligibilité au dispositif, qui auront été vérifiés au préalable par la Commune. La Commune précise si le besoin d'installation est urgent ou normal.

La transmission de ces formulaires par la Commune au titulaire vaut demande de raccordement. Le titulaire s'engage à honorer toute demande d'abonnement d'une personne éligible au dispositif, résidant dans une Commune adhérente.

Les services de la Commune assurent la fourniture initiale des renseignements demandés dans les formulaires et transmettent toutes les mises à jour au titulaire.

5.3. Gestion des différents fichiers

5.3.1. Le fichier « abonnés » :

A partir des formulaires remplis par la Commune, le titulaire constituera un fichier «abonnés», qu'il déclarera à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

La fiche "abonné" comporte au minimum les indications suivantes :

- l'état civil, l'adresse, le téléphone et l'âge de l'abonné ainsi que les éventuelles conditions particulières d'accès au domicile et la présence notable d'animaux domestiques tels que chiens, chats ou autres,
- les coordonnées du médecin traitant de l'abonné,
- les aides professionnelles intervenant régulièrement au domicile de l'abonné (aides à domicile ou organismes particuliers),
- les points généraux de l'état de santé ou de dépendance de la personne (ex carte d'invalidité, APA, mobilité réduite...) ainsi que les justificatifs correspondants,
- le besoin éventuel de détecteurs spécifiques ou d'assistance mobile en complément de la téléassistance,
- les noms, qualité et âge de la ou des personnes vivant éventuellement sous le même toit que l'abonné,
- les noms, adresses et coordonnées téléphoniques des personnes de l'entourage de l'abonné susceptibles d'être prévenues en cas de difficultés de l'abonné et/ou d'être dépositaires des clés de ce dernier. Ces personnes constituent le réseau de proximité.
- La CGL ou CHL de rattachement

5.3.2. Le fichier « technique ».

Ce fichier précisera :

- les références et le type du matériel installé chez les abonnés,
- la date de première mise en service du matériel et celle de mise en service chez l'abonné (si celles-ci sont différentes),
- le nom et le numéro de téléphone de la personne chez laquelle ce matériel est placé,
- un historique des pannes, des réparations et des interventions de maintenance sur ce matériel.

5.4. Installation du matériel chez le nouvel abonné

Toute demande urgente est suivie d'une installation et d'une validation du matériel chez le nouvel abonné au plus tard dans les deux jours ouvrables suivant la date de réception de la demande par le titulaire ; toute demande normale est satisfaite dans les cinq jours ouvrables.

Aucune intervention ne peut avoir lieu sans prise de rendez-vous avec l'abonné ou à défaut de réponse, avec un proche de celui-ci, ni sans que l'abonné n'ait préalablement eu connaissance des noms des personnes devant se rendre à son domicile. Les personnels d'intervention doivent présenter à l'abonné une carte professionnelle au nom de la société titulaire mentionnant *Yvelines Écoute Assistance* et le logo du Département.

Aucune demande directe d'installation ne peut être opérée sans être passée au préalable par la Commune. Aucun démarchage en direct d'abonnés potentiels ne peut être opéré par le prestataire. Toute installation est effectuée au minimum pour deux mois.

La validation est effective après vérification de la mise en marche du système. Cette vérification consiste à faire effectuer par le bénéficiaire trois appels couronnés de succès à la centrale de téléassistance. La constatation positive de la vérification valide la date de la mise en ordre de marche.

5.5. Information des abonnés en début de marché

Tous les abonnés seront informés du renouvellement du marché avec la société par un courrier du Département aux communes que celles-ci leur feront suivre.

Article 6 : CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES DU MATÉRIEL DE L'ABONNÉ

6.1. Matériel de téléassistance

Chaque abonné est équipé avec un transmetteur d'alarme relié au réseau téléphonique et électrique avec ou sans prise de terre, ce qui suppose une isolation conforme aux normes. Les transmetteurs sont munis d'une batterie permettant une auto-alimentation.

Un système d'interphonie relie la centrale d'écoute et l'abonné. Une télécommande d'une portée d'au moins 80 mètres, permet un déclenchement à distance. Cette télécommande (bracelet ou médaillon) est étanche, résistante aux chocs et ne déclenche pas d'alarme intempestive. Le changement de pile de cet appareil est assuré par le titulaire et est inclus dans le prix de l'offre. Une attention particulière est portée aux logements comportant des murs épais ou plusieurs niveaux, afin que le cas échéant, un deuxième transmetteur soit installé.

Différents modèles de télécommande peuvent être proposés aux personnes âgées et/ou aux personnes handicapées, notamment certains spécifiques par écrasement, par souffle ou par effleurement. Le choix du modèle reste du ressort de l'abonné.

Le titulaire veille à ce que l'ensemble de son matériel soit récent. Aucun matériel ne doit avoir plus de quatre ans. Chaque nouvel abonné au dispositif de la téléassistance est équipé d'un matériel neuf. Le titulaire tient à disposition du Département un état de son parc.

Le titulaire ne pourra refuser aucun abonné et devra proposer une solution satisfaisante à toutes les parties, notamment en l'absence de fiabilité des liaisons téléphoniques existantes, sans aucun surcoût.

6.2. Programmation périodique des contrôles techniques

Des tests automatiques de fonctionnement des transmetteurs et de continuité des liaisons téléphoniques sont réalisés au minimum une fois par semaine sans aucun surcoût. L'analyse de ces messages cycliques de maintenance technique émis par chaque transmetteur est assurée par la centrale d'écoute.

Le coût des communications téléphoniques de contrôle est inclus dans le coût d'abonnement de la personne à la téléassistance et ne peut en aucun cas être facturé par l'opérateur téléphonique à l'abonné. Pour ce faire, un numéro vert non surtaxé est utilisé.

Le titulaire est chargé du déclenchement de l'intervention des services techniques de l'opérateur téléphonique dans le cas du constat d'un défaut de fonctionnement. Le titulaire assure dans les 24 heures les réparations ou le remplacement du transmetteur et/ou de la télécommande en cas de dysfonctionnement. Il remplace également les piles si nécessaire et les matériaux périssables (bracelet, cordon ...). L'intervention technique est à sa charge, ainsi que les consommables (piles ...).

Les fiches d'intervention d'installation et de maintenance du matériel chez l'abonné sont datées et signées par celui-ci. Le compte-rendu d'intervention (date de signalement de la panne, nature de la panne, date d'intervention ou réparation, nature de l'intervention ou réparation, date de remise en route du matériel) est consigné dans le fichier technique

Article 7 : AUTRES PRESTATIONS PREVUES

La mission principale est complétée par trois autres prestations :

7.1. Détecteurs spécifiques

Certains abonnés sont en perte d'autonomie réelle ou présentent des pathologies graves d'ordre physique, psychique ou psychologique. Un complément au matériel de téléassistance peut alors se révéler nécessaire.

Ces détecteurs ne seront installés qu'avec l'accord exprès des bénéficiaires. Le coût supplémentaire est à la charge de l'abonné, et lui est facturé directement chaque mois, sauf si la commune décide de le prendre à son compte. Aucun démarchage en direct d'abonnés potentiels ne peut être opéré par le prestataire. Les règles édictées pour l'installation et la restitution du matériel sont les mêmes que pour la mission principale.

Les cinq types de détecteurs spécifiques sont les détecteurs de chute, d'inactivité, de fumée, de gaz et de monoxyde de carbone.

- **Les détecteurs de chute** : Le détecteur de chute doit analyser différents paramètres pour transmettre l'information dès le choc.
- **Les détecteurs d'inactivité** : Il se déclenche en cas d'absence de mouvement dans une temporalité à définir selon la situation individuelle de chaque abonné, ce qui permet de détecter une situation anormale. Sa mise en place suppose une connaissance approfondie de la personne et de ses habitudes.
- **Les détecteurs de fumée** : il permet de déceler les émanations de fumée suspectes.
- **Les détecteurs de gaz** : il permet de déceler les émanations provenant de robinets de gaz mal fermés ou des installations non entretenues ou non conformes.
- **Les détecteurs de monoxyde de carbone** : il doit prévenir en cas d'accumulation de ce gaz invisible et toxique, permettant à l'occupant de réagir avant d'être exposé à un risque significatif.

7.2. Lutte contre l'isolement

Le Département souhaite au travers de cette prestation intensifier son action en faveur des abonnés les plus isolés. Cette action prend la forme d'appels individuels de convivialité d'une durée d'une quinzaine de minutes en moyenne, renouvelés périodiquement selon la situation de chaque bénéficiaire (généralement sur un rythme hebdomadaire ou bimensuel). Le premier appel consiste en une conversation qui présente ce service, s'assure que l'abonné est d'accord pour en bénéficier et définit avec lui le rythme des appels.

Après avoir recueilli l'accord du Département, le titulaire met en œuvre cette action auprès (liste non exhaustive) :

- des abonnés faisant l'objet d'un repérage par les Coordinations ou les Communes (par exemple, les abonnés bénéficiaires d'*Yvelines Etudiants Séniors* – dispositif départemental offrant la possibilité aux séniors de recevoir régulièrement durant l'été la visite d'étudiants),
- des abonnés identifiés éventuellement par le titulaire, en accord avec les Coordinations, notamment ceux ne disposant pas de réseau de proximité.

Ce ne sont donc pas les abonnés eux-mêmes qui sollicitent ce service, mais ceux désignés par les Coordinations et les Communes, ainsi que ceux identifiés par le titulaire, après accord du Département.

Chaque Coordination et Commune adresse au titulaire, au fur et à mesure des besoins, les demandes d'appel de convivialité. Pour les abonnés identifiés par le titulaire, leurs noms sont soumis à l'avis de la Coordination concernée avant tout appel.

La transmission au titulaire des noms des personnes bénéficiaires de cette prestation vaut demande d'appel. Le titulaire s'engage à honorer toute demande d'appel d'une personne éligible au dispositif, résidant dans une Commune adhérente.

7.3. Assistance mobile

Du fait de l'âge ou de certaines pathologies, les pertes de mémoire ou les chutes à l'extérieur du domicile peuvent entraîner des conséquences graves pour la personne. L'assistance mobile doit permettre de gérer des alertes d'urgence et des données de géolocalisation à l'extérieur du domicile. Cette assistance est très simple d'utilisation.

Cette assistance mobile ne sera mise en œuvre qu'avec l'accord exprès des bénéficiaires. Le coût supplémentaire est à la charge de l'abonné, et lui est facturé directement chaque mois, sauf si la commune décide de le prendre à son

compte. Aucun démarchage en direct d'abonnés potentiels ne peut être opéré par le prestataire. Les règles édictées pour l'installation et la restitution du matériel sont les mêmes que pour la mission principale.

Article 8 : PRESTATIONS SUR CATALOGUE

Le titulaire a remis son catalogue avec l'offre qu'il a transmise ; pendant toute la durée du marché, il s'engage à communiquer au Département toute version actualisée de ce document dès sa parution. Ce document n'est en aucun cas mis à disposition des abonnés. A quelque moment que ce soit de l'exécution du marché, le titulaire s'interdit de démarcher un abonné pour lui proposer une prestation figurant dans son catalogue.

Le Département se réserve la possibilité éventuelle dans le courant du marché de retenir un type de prestation apparaissant au catalogue du titulaire, en lien direct avec l'objet du marché.

La possibilité de recourir à ces prestations sera alors proposée, par les seuls soins du Département, aux catégories d'abonnés qu'il a lui-même identifiées. Le processus de commande et de facturation est identique à celui mis en œuvre pour les détecteurs spécifiques ou l'assistance mobile.

Dans ce cadre, le choix par un abonné d'une prestation figurant sur le catalogue du titulaire est à la charge financière exclusive de l'abonné et/ou de la commune. En aucun cas le Département ne supporte la charge financière de nouvelles prestations effectuées au profit de certains abonnés.

Article 9 : FACTURATION

La facturation au Département et aux Communes est mensuelle. Les prestations sont facturées après service fait, à compter du 1^{er} jour du mois suivant l'installation du matériel chez l'abonné et jusqu'au dernier jour du mois au cours duquel le prestataire reçoit la demande de résiliation. On entend par installation, la pose de matériel chez l'abonné et le fonctionnement effectif de l'ensemble de la prestation.

..... notifie les factures au Département, aux particuliers, ou aux Communes dans les 15 premiers jours ouvrables du mois qui suit celui faisant l'objet de la facturation.

Le Département prend à sa charge les coûts :

- de la prestation d'écoute,
- de l'intervention d'un psychologue,
- des actions d'informations,
- des appels de convivialité dans le cadre de la lutte contre l'isolement.

Les autres prestations sont facturées à l'abonné , voire à la commune si celle-ci délibère en ce sens. Ces prestations sont :

- la location mensuelle du matériel de l'abonné (transmetteur et bracelet ou pendentif),
- le cas échéant, la location d'un ou de plusieurs détecteurs spécifiques,
- le cas échéant, l'assistance mobile.

Article 10 : IDENTITÉ DÉPARTEMENTALE ET COMMUNICATION

Yvelines Écoute Assistance est un dispositif départemental s'appuyant sur un effort financier conséquent de la part du Département. Or, l'abonné s'inscrivant auprès de sa Commune n'en a pas toujours conscience. Pour mettre en valeur ce financement public, le titulaire s'engage à :

- faire apparaître le nom du dispositif et le logo du Département sur tous les documents (fiche d'abonnements, courriers, lettres d'information, factures...) selon les modalités de la charte graphique transmise au titulaire en début de marché,
- éditer et diffuser, à ses frais, une affiche en couleur 40 X 60 ainsi qu'un flyer promouvant le dispositif,
- communiquer pour validation par le Département et avant envoi, tous les documents, documents-type ou messages adressés aux Yvelinois,

- communiquer aux abonnés les documents que le Département pourra lui transmettre concernant les aides à la personne âgée ou à la personne handicapée,
- participer aux quelques actions d'information que le Département pourrait mettre en place au sujet du dispositif.

Il s'abstient de diffuser toute information à caractère publicitaire, politique ou religieux. Il respecte toutes les règles d'éthique et de bonne concurrence qui s'imposent à lui dans son environnement de marché.

Il respecte la personne âgée ou handicapée dans sa vie privée, sa dignité et son libre arbitre. Son attitude et ses propos sont absolument neutres dans sa relation avec l'abonné et son entourage.

Article 11 - SUIVI D'ACTIVITÉ

Ces suivis sont transmis sous forme numérique, mais peuvent également être mis à disposition à partir d'une plateforme extranet, gérée par le titulaire, sous réserve que des messages d'information relatifs à la mise à disposition de ces documents soient adressés selon les cas aux Communes, Coordinations et Département.

12.1 Suivi continu

En période de reprise du marché antérieur et de fin de marché, le titulaire communique en continu à la Commune et au précédent titulaire l'état d'avancement des changements de transmetteurs.

Pendant le déroulement du marché, le titulaire communique en temps réel à la Commune et à la Coordination la liste exhaustive des alarmes ayant déclenché une intervention, ainsi que le suivi détaillé des interventions elles-mêmes. Il contacte également régulièrement en tant que de besoin la Coordination au sujet du suivi psychologique qu'il assure auprès de certains abonnés.

12. 2 Suivi mensuel (à fournir au plus tard le 15^{ème} jour du mois suivant)

Par commodité, le mot générique «liste» sera utilisé dans ce paragraphe pour décrire un fichier exploitable (format Excel) mentionnant les noms, prénoms, adresses complètes, téléphones, dates de naissance et CGL de rattachement des abonnés.

Le titulaire notifie :

- **à la Commune :**
 - la liste des abonnés actifs, des abonnés nouvellement raccordés et des abonnés ayant résiliés leur abonnement en précisant le motif,
 - la liste des appels entrants reçus dans le mois, en précisant leur motif.

A la réception de cette notification, pour les factures qu'elle paye, la Commune procède aux opérations de vérification afin d'attester le service fait. Les éventuels constats d'inobservation du service sont transmis au Département des Yvelines (service Vie Sociale à Domicile des Personnes Agées et des Personnes Handicapées).

- **à la Coordination :**
 - la liste des abonnés actifs, des abonnés nouvellement raccordés et des abonnés ayant résilié leur abonnement en précisant le motif,
 - la liste récapitulative des alarmes avec intervention reçues dans le mois et des suites données,
 - un état des lieux sur la lutte contre l'isolement.
- **au Département :**
 - la liste des abonnés actifs, des abonnés nouvellement raccordés et des abonnés ayant résilié leur abonnement en précisant le motif,
 - un état des lieux sur le suivi psychologique des abonnés,
 - un état des lieux sur la lutte contre l'isolement.

Les réclamations des tiers ou des abonnés doivent être adressées au titulaire qui tient informé le Département et la

Commune des suites qui leurs sont données.

12.3 Suivi annuel (à fournir au plus tard le 31 mars de chaque année)

Le titulaire adresse un rapport d'activités détaillé annuel au Département, à la Commune et à la Coordination pour la part qui les concerne. Ce rapport comporte les données statistiques et les explications ainsi que les commentaires sur la gestion du service de téléassistance au profit des abonnés.

Le prestataire tient en outre à la disposition de la Commune ou du Département toutes les informations que ces derniers pourraient souhaiter avoir sur l'exécution des prestations.

Article 12 : EVALUATION ET CONTROLE DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Le Département, Maître d'ouvrage, s'assure du fonctionnement correct de la prestation quel qu'en soit le niveau.

Le prestataire est responsable de la bonne exécution des prestations. Il est tenu de garantir sa responsabilité civile et sa responsabilité du fait de son activité par des polices d'assurances appropriées. Le Département ne saurait être recherché comme responsable de tout dommage ou perte financière, subi par un abonné ou un tiers suite à un fonctionnement défectueux du service, en cas de réclamation faite par celui-ci.

Le prestataire s'engage à garder secrète toute information concernant les abonnés dont il a connaissance, tant au niveau du fichier des abonnés que des conversations téléphoniques échangées. VITARIS est civilement et pénalement responsable sur ce point de tous ses salariés et toutes personnes à qui il aura eu affaire, pour l'exécution du service, en cas de transmission abusive des informations précitées.

Le prestataire déclare et assure la gestion des fichiers conformément aux dispositions de la Loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978. Le Département pourra demander copie de ces fichiers qui seront déclarés à la CNIL, dans le cadre de son schéma départemental pour contribuer à la lutte contre l'isolement.

Les délais auxquels est tenu le prestataire sont comptés en jours calendaires. Le non-respect des délais est sanctionné par l'application d'une pénalité calculée en jours calendaires. Les pénalités seront calculées et appliquées suite à la notification d'inexécution au Département par les Communes et après vérification du constat d'inexécution.