

**POUR CONSTITUER VOTRE DOSSIER DE TELEASSISTANCE :**

**- FOURNIR:**

- ✓ la fiche de renseignement dûment remplie, datée et signée
- ✓ une photocopie intégrale de votre dernier avis d'imposition ou non-imposition
- ✓ une photocopie de votre assurance « responsabilité civile » en cours de validité
- ✓ le mandat nominatif de prélèvement automatique daté et signé
- ✓ un relevé d'identité bancaire
- ✓ la convention signée
- ✓ la photocopie de la carte nationale d'identité ou du passeport
- ✓ Si protection juridique fournir le jugement du tribunal

MERCI DE DEPOSER L'ENSEMBLE DE CES DOCUMENTS EN MAIRIE OU LES  
RETOURNER A L'ADRESSE CI-DESSOUS :

HOTEL DE VILLE  
SERVICE SENIORS  
122 RUE HOUDAN  
92330 SCEAUX

# Demande d'installation Téléassistance

**Exemplaire à retourner complété et signé par le(s) Bénéficiaire(s) à :**  
Centre Communal d'Action Sociale – Service seniors – 122, rue Houdan – 92330 Sceaux ou par e-mail à : seniors@sceaux.fr  
**Conservez une copie de ce formulaire – Veuillez écrire en lettres majuscules et au stylo noir**

## BÉNÉFICIAIRE(S)

**Bénéficiaire 1 :**  M.  Mme Date de naissance

Nom

Prénom

**Bénéficiaire 2 :**  M.  Mme Date de naissance

Nom

Prénom

Adresse N°  Voie

Code postal  Ville

Bâtiment  Escalier  Étage  Porte Code 1  Code 2

Téléphone fixe  Téléphone mobile bénéficiaire 1

Téléphone mobile bénéficiaire 2

E-mail

Bénéficiaire 1 sous tutelle ou curatelle :  oui  non Bénéficiaire 2 sous tutelle ou curatelle :  oui  non

Si oui, Nom  Si oui, Nom

Téléphone  Téléphone

## PERSONNE À CONTACTER POUR L'INSTALLATION (si différente du Bénéficiaire ou du Souscripteur)

Nom

Prénom

Lien de parenté

Téléphone fixe  Téléphone mobile

## MATÉRIELS DE TÉLÉASSISTANCE (+ OPTIONS)

**TÉLÉASSISTANCE DOMICILIAIRE :** Options :  Détecteur de chute  Détecteur de fumée

Location Boîte à clés :

**TÉLÉASSISTANCE MOBILE :** Options :  Location Boîte à clés :

## PARRAIN 1 (Les parrains sont les personnes à prévenir et dépositaires des clés)

Le rôle de parrain est primordial dans le cadre de la Téléassistance. Ils sont désignés, sous votre seule responsabilité, afin d'être appelé pour la levée de doute ou toute autre situation, telle que : malaise léger, angoisse ou chute sans gravité. Pour cela, ils doivent être en possession des clés de votre domicile. Il s'agit de personnes de votre entourage (proches, voisins), que vous avez désignées lors de votre souscription et pour lesquelles vous avez obtenu l'autorisation. Bien entendu, il est obligatoire d'informer chaque parrain de leur rôle dans le cadre de la mise en œuvre de la Téléassistance.

Je confirme que ce parrain possède les clés, est informé et a accepté son rôle de parrain

M.  Mme Lien de parenté \_\_\_\_\_

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Adresse N° \_\_\_\_\_ Voie \_\_\_\_\_

Code postal \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_

Téléphone domicile \_\_\_\_\_ / Distance | en km \_\_\_\_\_ / Distance en temps | en min \_\_\_\_\_

Téléphone mobile \_\_\_\_\_ Téléphone professionnel \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

## PARRAIN 2

Je confirme que ce parrain possède les clés, est informé et a accepté son rôle de parrain

M.  Mme Lien de parenté \_\_\_\_\_

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Adresse N° \_\_\_\_\_ Voie \_\_\_\_\_

Code postal \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_

Téléphone domicile \_\_\_\_\_ / Distance | en km \_\_\_\_\_ / Distance en temps | en min \_\_\_\_\_

Téléphone mobile \_\_\_\_\_ Téléphone professionnel \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

## PARRAIN 3

Je confirme que ce parrain possède les clés, est informé et a accepté son rôle de parrain

M.  Mme Lien de parenté \_\_\_\_\_

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Adresse N° \_\_\_\_\_ Voie \_\_\_\_\_

Code postal \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_

Téléphone domicile \_\_\_\_\_ / Distance | en km \_\_\_\_\_ / Distance en temps | en min \_\_\_\_\_

Téléphone mobile \_\_\_\_\_ Téléphone professionnel \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

## MODALITÉS

Le présent contrat de Téléassistance est conclu entre vous et le CCAS de Sceau (ci-après le « CCAS »). Le CCAS a confié l'exécution des services de Téléassistance à EUROP TÉLÉASSISTANCE, société par actions simplifiée au capital de 100 000 euros, inscrite au RCS de Bobigny sous le numéro 453 798 647.

Le CCAS, en tant que responsable du traitement respecte la réglementation sur la protection des données personnelles. Les données personnelles concernant le(s) Bénéficiaire(s), Parrains et Personne à contacter, traitées par le CCAS sont nécessaires à l'exécution du présent contrat. La base légale des traitements est l'exécution du Contrat. Ces données sont destinées au CCAS, en qualité de responsable du traitement et à EUROP TÉLÉASSISTANCE, en tant que sous-traitant ainsi qu'à ses prestataires et/ou partenaires, qui participent à l'exécution des prestations. Elles sont conservées au maximum pendant cinq années à l'issue du contrat. Conformément à la réglementation sur la protection des données en vigueur, le(s) Bénéficiaire(s) et Parrains disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement ainsi que la limitation du traitement et de la portabilité des informations les concernant en écrivant, soit par voie postale, à : Centre Communal d'Action Sociale - 122, rue Houdan - 92330 Sceaux, soit par e-mail à : seniors@sceaux.fr. Ils disposent également d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de leurs données post-mortem. Le cas échéant, le(s) Bénéficiaire(s) et/ou Parrains peuvent introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

**Nous vous invitons à lire attentivement les informations suivantes et à confirmer votre accord en signant la présente Demande d'installation :**

- « Je déclare avoir reçu mandat des personnes désignées dans la présente Demande d'installation pour la transmission et l'enregistrement des données personnelles les concernant et permettant de rendre le service de Téléassistance ».
- « Je (reconnais avoir pris connaissance et accepter la présente Demande d'installation ».
- « Je reconnais être informé(e) que toutes les conversations téléphoniques que je pourrais échanger avec la Centrale d'écoute de Téléassistance du prestataire du CCAS, EUROP TÉLÉASSISTANCE, peuvent faire l'objet d'un enregistrement, dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels et à titre de preuve, conservé pendant 2 mois, ainsi que dans le cadre de la mise en œuvre du service de Téléassistance, conservés pendant les durées légales et réglementaires applicables ».
- « Je reconnais être informé(e) de la nécessité d'informer le CCAS en cas de changement d'abonnement téléphonique ».  
« Je suis informé(e) que le Détecteur de chute est un dispositif permettant de détecter automatiquement une chute brutale suivie d'une immobilisation et qui génère, dans ce cas, une alerte vers la Centrale d'écoute de Téléassistance. Je (nous) suis (sommés) informé(e)(s) que certaines chutes (chute molle, chute/descente contrôlée contre un mur ou sur une chaise) ne sont pas systématiquement détectées et que, dans ce cas, un déclenchement manuellement de l'alarme par simple appui sur le bouton du bracelet ou du médaillon est nécessaire ».
- « Je soussigné(e) autorise EUROP TÉLÉASSISTANCE à me faire parvenir les moyens de secours appropriés et, en cas de défaillance de mon (notre) comité de parrainage (personnes dépositaires des clés du domicile du Bénéficiaire, accepte que ceux-ci pénètrent mon domicile par tout moyen utile pour me porter assistance sans qu'EUROP TÉLÉASSISTANCE ne puisse en aucun cas être tenue responsable des éventuels dégâts en résultant (porte, vitres, etc.). Je m'engage par ailleurs à rembourser EUROP TÉLÉASSISTANCE des frais occasionnés ainsi que les éventuels frais ou honoraires facturés par les services de secours ».
- « J'autorise EUROP TÉLÉASSISTANCE à transmettre au CCAS de Sceaux les données personnelles du Bénéficiaire et le déroulement des interventions me concernant; ceci pour leur permettre de faire un suivi de mon dossier et effectuer un contrôle de la qualité du service délivré ».
- « Je reconnais être informé(e) de la collecte de mes données personnelles et de leur traitement par le CCAS pour la finalité précitée, suite au contrat souscrit ».
- « Je reconnais être informé(e) du fait que je dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de mes données personnelles, ainsi que d'un droit de limitation du traitement ; je dispose, en outre ,d'un droit d'opposition ».
- « Je reconnais être informé(e) des modalités de l'exercice de ces droits à savoir l'envoi d'un courrier, soit par voie électronique, que je bénéficie d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression aux informations qui me concernent, que je peux exercer en m'adressant à la Déléguée de la Protection des Données du CCAS de Sceaux (Centre Communal d'Action Sociale – Service seniors – 122, rue Houdan – 92330 Sceaux, ou seniors@sceaux.fr), accompagné de la photocopie d'un titre d'identité signé ».
- « Je reconnais être informé(e) de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) ».

Fait à  Souscrit le

Nom, prénom et signature du **Bénéficiaire 1**

Nom, prénom et signature du **Bénéficiaire 2**



\_\_\_\_\_



## Finances/Facturation

Hôtel de ville  
122 rue Houdan - 92331 Sceaux Cedex  
Tél : 01 41 13 33 79 / 33 78  
www.sceaux.fr

En renseignant ce formulaire,

J'adhère au système de prélèvement automatique du CCAS de Sceaux pour mes factures de prestations seniors

J'autorise que les informations qui y figurent soient utilisées pour effectuer les prélèvements automatiques sur mon compte pour le paiement des prestations auxquelles je suis inscrit(e), désignés comme « la finalité de traitement ».

Les informations recueillies me concernant font l'objet d'un traitement destiné au CCAS de Sceaux, représentée par Philippe Laurent, président du CCAS, 122 rue Houdan, 92330 Sceaux.

Les destinataires de ces données sont la Direction des finances, achats publics et systèmes d'information, la Direction départementale des finances publiques - branche monétique.

Ces données seront conservées pendant le temps strictement nécessaire à l'accomplissement de la finalité pour laquelle elles ont été collectées.

Je bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement des données me concernant et d'un droit de limitation du traitement de ces données.

Je peux m'opposer au traitement des données me concernant et je dispose du droit de retirer mon consentement à tout moment en m'adressant au délégué à la protection des données (dgd) - Armelle Guichard - 122 rue Houdan 92330 Sceaux ou en contactant le dgd sur le site internet de la Ville ([www.sceaux.fr](http://www.sceaux.fr) / la ville à votre écoute).

Je peux introduire une réclamation auprès de la CNIL, 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris cedex 07.

### MANDAT DE PRELEVEMENT SEPA

#### Référence unique de mandat (RUM) :

En signant ce formulaire de mandat de prélèvement, vous autorisez

- la ville de Sceaux à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte
- votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de la ville de Sceaux

Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez signé 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.

Désignation du titulaire du compte à débiter

Désignation du créancier

**Identifiant créancier SEPA (ICS) : FR71SEN576561**  
REGIE PRESTATIONS SENIORS  
Service Finances/Facturation  
122 rue Houdan  
92330 SCEAUX - FRANCE  
Tél : 01 41 13 33 79 / 33 78

#### Désignation du compte à débiter

Identification internationale (IBAN) :

\_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

Identification internationale de la banque (BIC) :

\_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ - ( \_\_\_\_\_ )

Type de paiement  Paiement récurrent/répétitif

#### Joindre un relevé d'identité bancaire (RIB format IBAN)

Signé à ..... Le .....  
Signature :

Désignation du tiers débiteur pour le compte duquel le paiement est effectué (si différent du débiteur lui-même et le cas échéant)  
Nom du tiers débiteur :

➔ Joindre UN RELEVÉ D'IDENTITÉ BANCAIRE (RIB format IBAN)

**Rappel : en signant ce mandat, j'autorise ma banque à effectuer sur mon compte bancaire, si sa situation le permet, les prélèvements ordonnés par la ville de Sceaux. En cas de litige sur un prélèvement, je pourrai en faire suspendre l'exécution par simple lettre à ma banque. Je réglerai directement le différend avec la ville de Sceaux.**

**Les informations contenues dans le présent mandat, qui doit être complété, sont destinées à n'être utilisées par le créancier que pour la gestion de sa relation avec son client. Elles pourront donner lieu à l'exercice, par ce dernier, de ses droits d'opposition, d'accès et de rectification tels que prévus aux articles 38 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.**

**Règlement financier et modalités pratiques du fonctionnement du prélèvement automatique**

L'adhésion au système du prélèvement automatique SEPA implique l'adhésion aux conditions suivantes.

1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les bénéficiaires des prestations séniors peuvent régler leur facture :

- \* en numéraire par carte bancaire sur place ou par chèque bancaire ou postal (libellé à l'ordre de Régie Séniors) auprès du Service Finances/Facturation, Hôtel de ville, 122 rue Houdan.
- \* par prélèvement automatique pour les redevables ayant souscrit un mandat de prélèvement SEPA.

2 - AVIS D'ÉCHÉANCE

**Le redevable optant pour le prélèvement automatique recevra chaque mois une facture indiquant le montant et la date du prélèvement qui seront effectués sur son compte.** Cette facture vaut notification de prélèvement.

3 - MONTANT ET DATE DU PRÉLÈVEMENT

Le prélèvement sera égal au montant de la facture.

Entre le 5 et le 10 de chaque mois, le montant de votre facture est automatiquement prélevé.

4 - CHANGEMENT DE COMPTE BANCAIRE

Le redevable qui change de numéro de compte bancaire, d'agence, de banque ou de banque postale doit communiquer son nouveau relevé d'identité bancaire ou postal au service séniors qui effectuera la modification. Le mandat initial de prélèvement automatique reste valide.

Si l'envoi a lieu avant le 1er du mois, le prélèvement aura lieu sur le nouveau compte dès le mois suivant.

Dans le cas contraire, la modification interviendra un mois plus tard.

5 - CHANGEMENT D'ADRESSE

Le redevable qui change d'adresse doit avertir sans délai la ville de Sceaux.

6 - RENOUVELLEMENT DU CONTRAT DE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

Sauf avis contraire du redevable, l'autorisation de prélèvement est automatiquement reconduite l'année suivante.

Le redevable établit une nouvelle demande uniquement lorsqu'il avait dénoncé son contrat et qu'il souhaite à nouveau le prélèvement automatique pour l'année suivante.

7 - ÉCHÉANCES IMPAYÉES

Si le prélèvement est rejeté, il ne fera pas l'objet d'une nouvelle présentation.

L'échéance impayée donnera lieu à un titre de recette qui devra être réglé directement auprès de la Trésorerie municipale de Sceaux (196 rue Houdan, 92 330 Sceaux) ou par internet (<https://www.tipi.budget.gouv.fr>) puis saisir l'identifiant collectivité et la référence du titre telles qu'indiquées en bas de l'avis de sommes à payer reçu du trésorier).

**A compter de deux rejets de prélèvement, la Ville se donne le droit de suspendre le prélèvement automatique;** l'utilisateur devra régler ses dettes en cours et ses futures factures à l'aide des autres moyens de règlement habituels (numéraire, chèque).

8 - FIN DE CONTRAT

Le redevable qui souhaite mettre fin au contrat en cours informe la ville de Sceaux par lettre simple ou par courriel avant le 1er du mois en cours. La fin du contrat de prélèvement n'entraîne pas la fin de l'inscription à l'activité : l'utilisateur s'engage à régler les factures ultérieures à l'aide des moyens de règlement habituels.

9 - RENSEIGNEMENTS, RECLAMATIONS, DIFFICULTÉS DE PAIEMENT, RECOURS.

Tout renseignement concernant le décompte de la facture est à adresser à la ville de Sceaux, Service Finances/Facturation, 122 rue Houdan, 92330 Sceaux - tél. 01 41 13 33 78 / 01 41 13 33 79.

Toute contestation amiable est à adresser à la ville de Sceaux ; la contestation amiable ne suspend pas le délai de saisine du juge judiciaire.

En vertu de l'article L.1617.5 du code général des collectivités territoriales, le redevable peut, dans un délai de deux mois suivant réception de la facture, contester la somme en saisissant directement le Tribunal d'instance (cas des créances inférieures à 7600 €).



### **ARTICLE 3 - Installation**

- 3.1 Le(s) bénéficiaire(s) est (sont) informé(s) qu'un technicien de la société de téléassistance titulaire du contrat se rendra, après rendez-vous pris avec lui, à son domicile pour :
  - constater la conformité des installations électrique et téléphonique,
  - effectuer la mise en place du matériel.
- 3.2 Le(s) bénéficiaire(s) s'engage(nt) à lui laisser libre accès à son (leur) logement dans la mesure où un rendez-vous aura été préalablement fixé.
- 3.3 Le(s) bénéficiaire(s) doit(vent) utiliser l'appareil de téléassistance en se conformant aux prescriptions de l'installateur.
- 3.4 En cas de mauvais fonctionnement de l'appareil, le(s) bénéficiaire(s) doit(vent) avertir immédiatement la société prestataire titulaire du contrat de téléassistance ou le service seniors de la Ville.

### **ARTICLE 4 - Participation financière du bénéficiaire**

Les frais d'installation de l'appareil sont supportés par le Centre communal d'action sociale, à l'exclusion des travaux éventuels de mise aux normes des installations électrique et téléphonique au domicile du (des) bénéficiaire(s).

#### **4.1 Tarification de la redevance mensuelle :**

La redevance mensuelle de l'abonnement étant fixée en fonction des ressources de l'abonné(e), l'absence de l'avis d'imposition ou de non-imposition entrainera automatiquement une facturation au tarif plein. En cas de remise de ce justificatif après l'émission de la première facture, aucune rétroactivité ne pourra être appliquée.

Redevance mensuelle de l'abonnement de base à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025 :

- 27€ pour le tarif plein
- 16€ pour les personnes acquittant moins de 610€ d'impôts pour une personne seule et moins de 763€ d'impôts pour un couple, avant tout avoir fiscal ou crédit d'impôt (**ligne 14 de l'avis d'imposition**)
- 11€ pour les personnes non imposables avant tout avoir fiscal ou crédit d'impôt (**ligne 14 de l'avis d'imposition = à 0€**)

Redevance mensuelle de l'abonnement à la téléassistance mobile géolocalisable à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025 :

- 31€ pour le tarif plein
- 19€ pour les personnes acquittant moins de 610€ d'impôts pour une personne seule et moins de 763€ d'impôts pour un couple, avant tout avoir fiscal ou crédit d'impôt (**ligne 14 de l'avis d'imposition**)
- 12€ pour les personnes non imposables avant tout avoir fiscal ou crédit d'impôt (**ligne 14 de l'avis d'imposition = à 0€**)

#### **4.2 La redevance mensuelle en cas d'options souscrites s'élève à :**

- 5,34€/personne pour le bracelet détecteur de chute
- 3,31€ pour le détecteur de fumée
- 7,81€ pour la boîte à clés

4.3 Les tarifs sont fixés chaque année par délibération du CCAS. Ils vaudront engagement sans qu'il soit nécessaire de passer un avenant à la présente convention.

4.4 La première redevance est calculée au prorata des jours d'utilisation, les options sont facturées au mois.



- 4.5 La facturation s'effectue par l'envoi d'une facture le mois suivant la prestation. Le règlement s'effectue par prélèvement automatique.

#### **ARTICLE 5 – Durée et continuité**

- 5.1 La présente convention de mise à disposition est consentie jusqu'au 31/12/2025. Elle est ensuite renouvelée par tacite reconduction d'année en année.
- 5.2 Les personnes qui s'absentent plusieurs semaines, voire quelques mois en cours d'année, doivent conserver l'appareil à leur domicile. Le(s) bénéficiaire(s) doit(vent) informer la plateforme d'écoute de la société prestataire titulaire du contrat de tout départ prolongé du domicile (vacances, cure médicale, etc...) et de toute coupure volontaire de l'alimentation électrique générale de son domicile.
- 5.3 L'absence du domicile ne permet en aucun cas de suspendre l'abonnement (y compris en cas d'hospitalisation ou d'entrée temporaire en maison de retraite).

#### **ARTICLE 6 – Résiliation**

- 6.1 La résiliation de la mise à disposition peut être faite, de plein droit à tout moment, par l'une ou l'autre des parties. La prise d'effet a lieu à la date de récupération de l'appareil par le service seniors.
- 6.2 En cas de non-paiement, le CCAS exige la reprise de plein droit de l'appareil de téléassistance et de son(ses) émetteur(s) à télécommande.

- |   |
|---|
| <p>6.3 En fin de contrat, l'appareil et son (ses) émetteur(s) à télécommande doivent être restitués en bon état d'entretien et de fonctionnement auprès du service seniors à l'hôtel de ville. En cas de non-restitution du matériel, celui-ci sera facturé au bénéficiaire par le prestataire.</p> |
|---|

#### **ARTICLE 7 – Responsabilité**

- 7.1 Le(s) bénéficiaire(s) s'engage(nt) à fournir chaque année une attestation d'assurance responsabilité civile
- 7.2 En cas de destruction totale ou partielle ou de vol de l'appareil, le(s) bénéficiaire(s) doit(vent) avertir immédiatement le CCAS.
- 7.3 Tous changements d'informations relatifs au(x) bénéficiaire(s) doivent obligatoirement être transmis au centre communal d'action sociale en particulier changement d'adresse, de médecin traitant, des noms et numéros de téléphone des dépositaires des clés, du numéro de téléphone du bénéficiaire ou du code d'accès du logement le cas échéant. A défaut, le CCAS et le prestataire titulaire du contrat de téléassistance sont déchargés de toute responsabilité en cas d'impossibilité d'exécution des prestations prévues dans la présente convention.
- 7.4 Lors du dépôt de clés auprès des parrains, le(s) bénéficiaire(s) s'engage(nt) à recueillir préalablement l'accord des intéressés et assume(nt) seul(s) la responsabilité du choix et des conséquences pouvant en découler. En cas de modification ou d'indisponibilité temporaire des dépositaires, le(s) bénéficiaire(s) devra(ont) en informer le CCAS au moins 72 heures avant.
- 7.5 Le prestataire titulaire du contrat de téléassistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes de secours (SAMU, pompiers, médecins, etc...) ni à leurs décisions
- 7.6 La responsabilité du prestataire titulaire du contrat de téléassistance ne peut être mise en cause si l'interruption ou le dysfonctionnement de la prestation est dû à :
- une erreur de manipulation du (des) bénéficiaires(s) lors du déplacement du transmetteur sans l'accord du prestataire titulaire du contrat de téléassistance, ou à son débranchement volontaire ou fortuit du réseau électrique et/ou téléphonique,

- une omission d'information auprès du prestataire titulaire du contrat de téléassistance du dysfonctionnement du transmetteur,
- un usage du transmetteur, de son(s) émetteur(s) (médailillon, bracelet ou autre appareillage particulier fourni par le prestataire) non-conforme aux spécifications prévues par le constructeur dans la notice technique, à toute dégradation du matériel confié au(x) bénéficiaire(s),
- une occupation de la ligne (téléphone mal raccroché, modem ou fax en cours de transmission, appel en cours sur une autre prise téléphonique, etc...),
- une dégradation du matériel par une action extérieure,
- l'omission de transmission de la fiche de renseignements concernant le(s) bénéficiaire(s),
- des informations erronées ou falsifiées ou non mises à jour concernant le(s) bénéficiaire(s) ou la(les) personne(s) dépositaire(s) des clés,
- un refus du(des) bénéficiaire(s) ou de la personne au chevet du(des) bénéficiaire(s) de suivre les préconisations du prestataire titulaire du contrat de téléassistance, lors d'un appel en interphonie,
- une indisponibilité, non signalée préalablement, de la personne dépositaire des clés du(des) bénéficiaire(s) ou à son refus d'intervenir après sollicitation du prestataire titulaire du contrat de téléassistance,
- un problème mettant en cause les installations privatives d'alimentation électrique ou téléphonique ou de desserte du logement ou de la résidence occupée par le(s) bénéficiaire(s), les abonnements et les réseaux publics et privés d'électricité ou de téléphonie,
- tout arrêt de travail des services indispensables à la réalisation des prestations d'assistance prévues dans la présente convention,
- des dysfonctionnements ou des coupures du réseau électrique ou téléphonique auquel l'installation du(des) bénéficiaire(s) est raccordée.

## **ARTICLE 8 – Divers**

Le bénéficiaire autorise la société titulaire du marché de téléassistance à transmettre au Centre communal d'action sociale de Sceaux par l'intermédiaire duquel il a souscrit à ce service, les données personnelles le concernant et concernant le déroulement des interventions ceci pour leur permettre de faire un suivi de son dossier et effectuer un contrôle de qualité.

Fait en deux exemplaires, à Sceaux  
le

Le bénéficiaire,

Francis BRUNELLE  
Adjoint au maire  
Vice-président du Centre communal d'action sociale

## **NOTE A L'ATTENTION DES BENEFICIAIRES DU SERVICE DE TELEASSISTANCE**



Pour votre sécurité la facturation s'effectue uniquement par courrier. Personne ne peut venir chez vous au nom du service de téléassistance sans avoir pris un rendez-vous au préalable.

### **I LA TELEASSISTANCE A DOMICILE**



### **PRESENTATION**

Le système de téléassistance vous apporte sécurité et bien-être au quotidien, il vous permet à tout moment d'appeler du secours en cas de besoin. Vous pouvez ainsi continuer à vivre chez vous librement, en toute autonomie et sans risque.

Ce dispositif se présente sous la forme d'un transmetteur installé à votre domicile. Il est relié à un médaillon ou à un bracelet que vous portez en permanence sur vous. D'un simple geste, vous pouvez, en cas de malaise, de chute ou bien pour une simple question, entrer immédiatement en contact avec le plateau d'écoute d'Europassistance.

### **LE MATERIEL**

Le système de téléassistance se compose d'un transmetteur avec haut-parleur, branché sur votre ligne téléphonique et d'un pendentif ou bracelet que vous portez sur vous. Le haut-parleur puissant et audible vous permet de dialoguer avec l'opérateur où que vous soyez dans votre domicile.

### **LE FONCTIONNEMENT DE VOTRE APPAREIL**

En cas de situation difficile, vous pouvez appuyer sur le bouton d'alerte de votre médaillon, qu'il soit en version pendentif ou bracelet. Vous pouvez également appuyer directement sur le bouton d'alerte du transmetteur. Dès lors, sans décrocher votre téléphone, vous serez en relation téléphonique avec le plateau d'écoute d'Europassistance.

Quelques secondes après le déclenchement de l'alarme, le personnel de la plateforme d'assistance vous répond. Vous expliquez alors la nature de votre problème (chutes, malaise, angoisse, ...) ou de votre besoin.

## **QUELQUES SITUATIONS QUE VOUS POUVEZ RENCONTRER**

1<sup>ère</sup> hypothèse: Vous tombez dans votre escalier et vous êtes blessée(e). La plateforme d'assistance vous envoie simultanément des secours (Pompiers, SAMU, SOS Médecins, ...) ainsi qu'un de vos parrains.

2<sup>ème</sup> hypothèse : Vous tombez de votre lit ou de votre fauteuil, vous avez besoin d'aide. La plateforme d'assistance appelle un de vos parrains qui vient vous aider (si personne ne peut se déplacer, des secours vous seront envoyés).

3<sup>ème</sup> hypothèse : Vous avez peur, quelqu'un essaie de forcer votre porte. N'hésitez pas à appeler la plateforme d'assistance. Cette dernière après un contre appel fera intervenir si nécessaire Police Secours.

4<sup>ème</sup> hypothèse : Par mégarde, vous appuyez sur le bouton de votre pendentif ou de votre bracelet. L'opérateur vous répond, dites-lui simplement que c'est une erreur, un déclenchement intempestif.

5<sup>ème</sup> hypothèse : Par mégarde, vous avez débranché votre appareil et la plateforme d'assistance a enregistré une alarme « batterie basse ». Europassistance vous appellera pour vérifier avec vous que votre appareil est bien branché. Si nécessaire, elle fera appel à un de vos parrains pour vérifier votre installation. En dernier recours, un technicien d'Europassistance sera missionné pour contrôler votre installation.

6<sup>ème</sup> hypothèse : Vous avez un malaise et vous n'êtes plus en état de parler. La plateforme d'assistance handichappelle simultanément les secours (Pompiers, SAMU, ...) ainsi qu'un de vos parrains.

## **CONSEILS A SUIVRE POUR ASSURER L'EFFICACITE DU DISPOSITIF DE TELEASSISTANCE ET POUR AIDER LES SERVICES D'URGENCE A DECLENCHER UNE ACTION APPROPRIEE, EFFICACE ET RAPIDE**

### **Vous devez :**

- remplir soigneusement votre fiche d'identification
- choisir, une, ou de préférence plusieurs personnes qui habitent à proximité de chez vous et qui sont prêtes à vous venir en aide de jour comme de nuit et à qui vous confierez un double de vos clés (enfants, voisins, amis ...).

### **N'oubliez pas :**

- de prévenir la plateforme d'assistance en cas de modification de votre état de santé ou en cas de modification des coordonnées de vos parrains (changement de numéro de téléphone, d'adresse ...).

Si vous êtes absent pour plusieurs jours (vacances, hospitalisation ...) :

- éviter de couper le courant. Si vous le faites, n'oubliez pas de prévenir la plateforme d'assistance car votre transmetteur va déclencher une alarme « batterie basse »
- n'oubliez pas d'informer la plateforme d'assistance de votre départ et de votre retour.

### **Précautions à prendre :**

- n'installez pas le transmetteur dans une pièce humide (cuisine, salle de bain). Mettez le plutôt dans le couloir ou dans une pièce centrale. Les techniciens d'Europassistance, chargés de l'installation du transmetteur, vous aideront à définir le meilleur emplacement.
- ne posez pas d'objet sur votre appareil.
- la nuit, accrochez votre médaillon ou votre bracelet au montant de votre lit ou posez-le sur votre table de chevet. Si vous vous levez, repassez-le autour de votre cou ou de votre poignet.
- dans la salle de bain ou les WC, laissez la porte ouverte si vous êtes sujet(te) à des malaises.
- ne vous plongez pas dans votre bain avec le médaillon ou le bracelet mais gardez-le à portée de main (il résiste au ruissellement).

### **LES OPTIONS EN COMPLEMENT DE L'ABONNEMENT DE BASE**

En complément de votre abonnement de base, différentes options vous sont proposées.

#### Le bracelet détecteur de chute :



bracelet avec bouton poussoir qui se déclenche automatiquement en cas de chute suivie d'une immobilité. Le bracelet envoie automatiquement une alarme vers la plateforme téléphonique de téléassistance qui entre alors en contact avec le bénéficiaire.

#### Le détecteur de fumée (obligatoire depuis le 8 mars 2015) :



si le détecteur se déclenche, la plateforme téléphonique de téléassistance est prévenue immédiatement. Elle entre en relation directe avec le bénéficiaire pour vérifier ce qui se passe au domicile. La plateforme téléphonique de téléassistance peut contacter les pompiers si nécessaire.

#### La boîte à clés :



location d'une boîte à clés avec un code, qui est à installer à proximité de l'entrée du domicile (pose avec l'accord de la copropriété). La boîte à clés facilite la gestion des clés et permet de rentrer chez l'utilisateur sans casser la porte ou une fenêtre. La boîte à clés permet également l'accès au domicile des personnes autorisées (proches, services de secours ...).

## **LA TÉLÉASSISTANCE MOBILE GÉOLOCALISABLE**



Ce click téléassistance mobile est équipé :

- D'un bouton d'urgence pour lancer un appel
- D'un micro et d'un hautparleur
- D'une carte SIM multi opérateurs permettant des appels illimités vers le plateau d'écoute

Le bénéficiaire peut utiliser ce produit à son domicile ou à l'extérieur, sans besoin d'autres matériels (pas besoin de transmetteur au domicile)

Il est fourni avec un socle de rechargement et possède une autonomie de batterie de 4 à 10 jours.

# La Téléassistance

## COMMENT EN BÉNÉFICIER ?

### INFORMEZ-VOUS ICI :



#### Centre Communal d'Action Sociale

Service seniors  
122, rue Houdan – 92330 Sceaux



#### Par téléphone

**01 41 13 33 00**



#### Par Internet

[www.sceaux.fr/mon-quotidien/  
maintien-a-domicile](http://www.sceaux.fr/mon-quotidien/maintien-a-domicile)



#### Accueil

- > Du lundi au vendredi : 8h30 – 12h00 et 13h30 – 17h30
- > Jeudi : fermé l'après-midi
- > Samedi : 9h00 – 12h00

### Les +

- > L'installation du matériel est **simple et sans travaux!**
- > La portée de votre médaillon est de **300 mètres en champ libre!**
- > **L'étanchéité du médaillon** est une garantie supplémentaire de sécurité!
- > La réduction d'impôts de **50 % sur l'abonnement annuel\***.

\* Dans la limite et les conditions fixées par les dispositions de la loi de finances en vigueur.

#### CCAS de Sceaux

Immatriculé au répertoire des entreprises et établissements de l'INSEE  
sous le numéro 2692005230018, agissant en sa qualité d'établissement public  
Centre Communal d'Action Sociale – Service seniors – 122, rue Houdan – 92330 Sceaux

# La Téléassistance



**VOUS GARANTIR  
LE MAINTIEN  
À DOMICILE EN  
TOUTE SÉCURITÉ  
ET VOUS ASSURER  
UN CONTACT  
24 H/24 ET 7 J/7**



VILLE DE  
**SCEAUX**  
À LA CROISÉE DES TALENTS

# La Téléassistance

## UN SERVICE PERMETTANT DE RESTER CHEZ SOI EN TOUTE SÉRÉNITÉ



### Votre matériel

- > Avec une ligne téléphonique fixe : le **QUIATIL EASY**.
- > Sans ligne téléphonique fixe : le **QUIATIL EASY GSM**.

Il est doté d'un haut-parleur et d'un micro relié à la Centrale d'écoute Téléassistance.



### Votre émetteur

Équipé d'un bouton, l'émetteur est porté en permanence par la personne et peut prendre la forme d'un collier ou d'un bracelet, être pincé sur un vêtement ou mis dans une poche.

- 1 Touche d'appel URGENT** vers la Centrale d'écoute.
- 2 Voyant d'alimentation électrique** : ce voyant fixe clignote lorsque l'appareil est en marche.
- 3 Voyant de rapport d'erreur** : il s'allume et clignote lorsque votre transmetteur est débranché ou si l'alerte n'est pas parvenue à la Centrale d'écoute.

### Émetteur

À votre cou

À votre poignet



### Transmetteur



### Nos options



Détecteur de chute



Détecteur de fumée



Téléassistance mobile géolocalisable



Boîte à clés

Photos non contractuelles

# La Téléassistance

## COMMENT ÇA MARCHE ?



### Votre interlocuteur prévient immédiatement les intervenants adaptés

Il restera en contact avec vous jusqu'à l'arrivée des secours.



### Vos proches, vos voisins

Les personnes de votre entourage, que **vous avez désignées** lors de votre souscription, seront appelées en cas de malaise, d'angoisse ou de chute sans gravité.



### Les services d'urgence

#### Le chargé d'assistance

présent sur la Centrale d'écoute d'Europ Téléassistance **évalue la gravité de l'appel en dialoguant avec vous. En fonction de votre situation, il décide de faire intervenir les secours adaptés (SAMU, pompiers...).** En cas d'absence de dialogue, les services d'urgence sont automatiquement déclenchés.

### Vous vous sentez mal, vous êtes inquiet ou vous souhaitez simplement parler à quelqu'un...

La prestation de Téléassistance **s'adresse à toutes les personnes âgées, isolées ou dépendantes, qui désirent rester à leur domicile.**

En cas de chute, malaise ou tout autre accident, **une personne à votre écoute** pourra faire intervenir un proche ou les services de secours, rapidement et efficacement, **de jour comme de nuit.**

Une simple pression sur votre émetteur permet un **contact immédiat avec nos équipes!** Vous n'avez même pas de téléphone à décrocher!



### Votre médecin

Votre médecin traitant peut être tenu informé, si vous le souhaitez.

Le CCAS de Sceaux a choisi Europ Téléassistance comme prestataire des services de Téléassistance.



\*Vous vivez, nous veillons

### ASSISTANCE TECHNIQUE

24 h/24 et 7 j/7  
01 41 85 83 17

(Coût d'un appel national depuis un poste fixe)