



## TÉLÉASSISTANCE : LA SÉCURITÉ CHEZ SOI

### Préambule

### Règlement de fonctionnement

1 - Les conditions d'accès	Page 1
2 - Les étapes de l'inscription	Page 1
3 - L'installation à domicile	Page 2
4 - Le réseau de voisinage	Page 2
5 - La maintenance de l'appareil	Page 3
6 - La procédure en cas d'absence	Page 3
7 - Tarifs et règlement	Page 4
8 - Rupture de service	Page 4

### Annexes :

### Mandat de prélèvement





L'appareillage se compose :

- D'un boîtier relié à une centrale d'écoute via votre téléphone ou box internet,
- D'un bracelet ou d'un médaillon disposant d'un bouton d'alerte .

## Préambule

Le service téléassistance du Centre Communal d'Action Sociale de la ville de Nancy facilite le maintien à domicile des personnes âgées ou en situation de handicap. Il assure une assistance rapide grâce à l'installation d'un dispositif facile d'utilisation.

En cas de chutes, d'incidents ou de difficultés, une simple pression sur le médaillon et le dispositif est activé.

Il est également proposé, en option, un bracelet qui se déclenche en cas de chutes brutales.

Selon la situation et grâce aux informations recueillies dans le dossier, votre entourage ou les services de secours seront avertis pour vous porter assistance.

## 1 - Les conditions d'accès

Pour pouvoir bénéficier de ce service, il faut :

- Habiter à Nancy,
- Etre âgé de 65 ans au minimum ou être en situation de handicap (sans condition d'âge),
- Disposer d'une ligne téléphonique (fixe ou portable).

## 2 - Les étapes de l'inscription

Compléter et fournir les documents suivants :

- Compléter la fiche de renseignements téléassistance Europ Assistance
- Une copie recto-verso du dernier avis d'imposition pour déterminer le tarif,
- Une photocopie de la carte d'identité,
- Un mandat de prélèvement automatique, à remplir et signer, accompagné d'un R.I.B ou R.I.P,

L'ensemble est à adresser :

**CCAS de la Ville de Nancy**  
**Pôle Seniors**  
**5-7 rue Léopold Lallement – CS 50270**  
**54005 Nancy Cedex**

### 3 - L'installation à domicile

Après réception du dossier complet, notre prestataire "Europ Assistance" prend contact avec vous pour convenir d'un rendez-vous.

Un installateur se rend à votre domicile au jour et à l'heure fixés. Il étudie le meilleur emplacement de l'appareil dans votre habitation puis des tests sont réalisés. Le prestataire est en mesure de répondre à vos interrogations.

Le bracelet et le pendentif ont une portée d'environ 80 mètres en appartement, elle peut être plus importante en pavillon.

### 4 - Le réseau de voisinage

Dans la fiche de renseignements, il est demandé de transmettre les coordonnées de personnes (famille, amis, voisins) qui seront en mesure de vous porter assistance en cas de déclenchement de l'appareil. L'expérience acquise par les centres de téléassistance existants en Europe démontre que, souvent les voisins ou parents peuvent intervenir efficacement pour résoudre le problème, sans devoir faire appel aux services d'urgence (police, pompiers, SAMU ...)

Toute personne qui accepte de figurer dans le réseau de voisinage, s'engage :

- Soit à intervenir au domicile de la personne raccordée au système, qui lui aura donné un double des clefs.
- Soit téléphoner ou rendre visite à cette personne lorsque celle-ci en aura exprimé le besoin.
- Informer le CCAS en cas de départ ou de décès de l'utilisateur et rapporter le matériel afin d'interrompre le contrat de l'abonné.

La centrale d'appels alerte le réseau d'intervention qui vient porter assistance à l'abonné.



**L'abonné et le réseau doivent avertir le plus rapidement possible le CCAS de toute modification de coordonnées (changement adresse, téléphone...).**



Les personnes ne disposant pas de réseau de voisinage peuvent prévoir l'installation d'un boîtier à clefs. Le code secret sera communiqué au prestataire ce qui permettra aux secours d'intervenir à domicile sans casser une fenêtre ou une porte.

En l'absence de transmission de coordonnées de personnes disposant des clefs ou de boîtier à clefs, l'abonné accepte qu'en cas d'intervention des urgences, les services de secours pénètrent dans le lieu d'habitation par tout moyen. Les dommages au(x) bien(s) ou les frais d'ouverture qui en résulteraient restent à la charge de l'utilisateur.

Il en est de même si les réseaux de solidarité ne peuvent être joints ou sont indisponibles.

Il est donc recommandé de souscrire dans le cadre de l'assurance habitation une garantie « bris de glace ».

## 5 - La maintenance de l'appareil

Le bracelet et le médaillon fonctionnent avec une pile au lithium d'une durée de vie de 5 ans. Une fois par mois, il est recommandé de tester le matériel. Pour ce faire, il suffit d'appuyer sur le médaillon : si vous recevez une réponse de la centrale d'appels, c'est que tout fonctionne parfaitement; dans le cas contraire, contactez le CCAS.

Tous les jours, des tests sont programmés à distance par la centrale d'appels, sans que vous ne soyez dérangé (e).

En l'absence d'alimentation secteur (prise débranchée...), la centrale est automatiquement avertie d'un défaut de fonctionnement. Dans ce cas, l'opérateur contacte le réseau de voisinage qui se rend sur place et agit pour la remise en service de l'appareil.

Si le défaut subsiste sans explication plausible, l'opérateur fait intervenir un installateur dans les 48h. Si le bénéficiaire ou toute personne non agréé par le service essaie de démonter l'appareil, la centrale sera immédiatement avertie. Les frais de remise en état seront à la charge de l'utilisateur.

En cas de perte du matériel, l'abonné indemniserà le prestataire sur la base de la valeur à neuf des appareils.

## 6 - La procédure en cas d'absence de l'abonné et de son réseau de voisinage

Il est impératif que le bénéficiaire ou le réseau de voisinage préviennent le service en cas d'absence (un voyage ou une hospitalisation mais également une coupure volontaire de l'alimentation électrique). Le service doit être informé des dates précises afin d'avertir la centrale d'appels.

De même, le CCAS doit être prévenu de votre retour à domicile.



Le tarif mensuel comprend :

- l'installation à domicile,
- l'abonnement mensuel,
- la location du matériel,
- la maintenance.

## 7 - Tarifs et règlement

Le tarif de la téléassistance est appliqué en fonction de l'ensemble de vos revenus imposables. Il est calculé selon votre dernier avis d'imposition (à envoyer chaque année au service).

Sans ce document, la facturation du service sera établie au tarif le plus élevé.

Le prix de l'abonnement est révisé au 1er janvier de chaque année.

Le mois d'installation est dû entièrement.

Dans l'hypothèse où vous disposez de plusieurs services au sein du Pôle Seniors (Portage de repas et Médiacteur), vous recevrez une seule facture pour l'ensemble.

Une facture établie par le CCAS vous sera transmise par courrier par la Trésorerie de Nancy. Pour vous acquitter des sommes dues, trois possibilités s'offrent à vous.

1. Paiement par prélèvement automatique sur votre compte bancaire,
2. Paiement par chèque (en joignant le talon qui figure sur la facture) à adresser à la Trésorerie de Nancy Municipale, Cité administrative, 45 rue Sainte Catherine 54035 NANCY Cedex,
3. Paiement direct, muni de votre facture, à la Trésorerie de Nancy Municipale, Cité administrative, 45 rue Sainte Catherine 54035 NANCY Cedex.

Le Pôle Seniors du Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Nancy dispose de moyens informatiques destinés à la facturation des prestations proposées par le Pôle Seniors du CCAS de la Ville de Nancy. Les informations enregistrées sont réservées à l'usage du Pôle Seniors et ne peuvent être communiquées qu'aux destinataires suivants : Trésorerie Nancy Municipale, Trésorerie Générale.

Conformément à la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 et au Règlement Général sur la Protection des données (RGPD) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à la Déléguée de la Protection des Données de la Métropole du Grand Nancy, 22-24, viaduc Kennedy c.o. n°8003654035 NANCY Cedex ou par courriel : [cnil@grandnancy.eu](mailto:cnil@grandnancy.eu)

## 8 - Rupture de service

Pour arrêter l'abonnement au service Téléassistance, l'ensemble de l'appareillage doit être rapporté au CCAS de Nancy. A défaut de ce retour de matériel, la facturation se poursuivra.

Pour ce faire, il faut débrancher l'appareil (prises électrique et téléphonique) et appuyer longuement sur le bouton central rouge jusqu'à l'arrêt des bips et extinction de la lumière.

Le mois d'arrêt (en cours) ne sera pas facturé.

Le service peut également choisir de cesser votre abonnement pour non application du présent règlement.