



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

MARCHE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

Télé assistance pour les résidences autonomie du CIAS du Blaisois

CIAS du Blaisois
4, rue des cordeliers
41 000 BLOIS
Téléphone : 02-54-57-41-20

SOMMAIRE

PREAMBULE.....	3
ARTICLE 1er : OBJET DU MARCHE	3
ARTICLE 2 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS	3
ARTICLE 3 : MODALITES D’EXECUTION DES PRESTATIONS.....	3
ARTICLE 4 : INFORMATIONS ET DOCUMENTS A TRANSMETTRE PAR	8
LE TITULAIRE AU CIAS	8
Article 5 : PERIODE DE TRANSITION AU DEMARRAGE DU MARCHE.....	9
ARTICLE 6 : PERIODE DE TRANSITION A L’ISSUE DU MARCHE.....	9
ARTICLE 7 : PROCEDURE D’INTERVENTION	10

PREAMBULE

Le présent marché concerne un service de télé assistance dans les résidences autonomie du CIAS du Blaisois incluant :

- la fourniture ;
- l'installation ;
- la maintenance ;
- et la gestion de transmetteurs de télé assistance installés dans les logements occupés par les résidents.

Le CIAS du Blaisois assure la gestion de deux résidences autonomie :

- Résidence Autonomie Lumière (33 logements)
- Résidence Autonomie Barbara (90 logements)

La télé assistance permet aux résidents d'alerter, en cas de besoin, par la simple pression d'un bouton, une station d'écoute dont le personnel qualifié est prêt :

- A recevoir les appels, tous les jours de l'année soit 24h/24 ;
- A les transmettre, après synthèse, aux intervenants concernés ;
- A suivre les interventions jusqu'à leur aboutissement et à connaître la suite donnée à chaque intervention ;
- A proposer une assistance psychologique encadrée par des psychologues cliniciens .

Il est à noter que certains de ces appels peuvent être des appels de convivialité.

ARTICLE 1er : OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet la mise en place d'un service de télé assistance au sein des logements de chacune des 2 résidences autonomie du CIAS du Blaisois.

ARTICLE 2 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Le service de télé assistance inclut les prestations suivantes :

- La location, installation/désinstallation du matériel dans les logements des résidents ;
- La garantie et la maintenance de ce matériel y compris les tests périodiques, a minima une fois par semaine;
- La gestion des appels et le suivi des interventions, comprenant un service de soutien psychologique ;
- La fourniture au CIAS des divers supports techniques ou administratifs (notices de matériel, compte rendus d'intervention et d'alarme, état nominatif des abonnements...) ;
- La formation des personnels des résidences et des résidents à l'utilisation des matériels ;
- L'intervention d'agents du prestataire de téléassistance en dehors des horaires de présence des équipes des résidences autonomie et en l'absence de gardiens, et ce dans un délai compatible avec le délai d'intervention de sécurité dans le cadre d'une situation d'urgence.

ARTICLE 3 : MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

3.1 Délais d'exécution des prestations

Les délais maximum d'installation, d'opérations de maintenance, de prise en compte des appels sont définis aux articles 3.2, 3.3.1, 3.3.2, 3.6, 3.8.2 et 7 du présent CCTP.

3.2 Matériel technique mis à disposition des résidents par le titulaire

- Un transmetteur d'alarme relié au réseau téléphonique et électrique. Chaque transmetteur sera muni d'une batterie permettant une auto alimentation. Un système d'interphone reliera la station d'écoute et le résident.
- Un émetteur d'une portée suffisante, en lien avec la configuration des bâtiments, permettant un déclenchement à distance, éventuellement depuis des locaux communs mais également dans les espaces verts et sous-sols des résidences. Il présentera toutes les qualités permettant au porteur de réaliser normalement tous les actes de la vie quotidienne (étanchéité, résistance aux chocs...) sans provoquer de déclenchements intempestifs.
- Des émetteurs non nominatifs remis aux résidents facultativement en cas de déplacements occasionnels dans un périmètre de 1 à 2 kilomètres en dehors de la structure.

Différents modèles doivent être proposés aux résidents dans une dynamique de recherche de confort au quotidien, au minimum :

- un émetteur se portant au cou,
- un émetteur se portant au poignet (avec choix possible du bracelet solide ou souple).

Les différents types d'émetteurs sont munis d'un détecteur de chute.

Dans le cas d'un couple désirant s'abonner, le titulaire livrera 2 émetteurs sans surcoût.

Les piles (fourniture et pose) de l'appareil seront fournies et remplacées par le titulaire du marché et incluses dans le prix. Un stock de piles de réserve sera également fourni.

Le titulaire s'engage également à assurer la maintenance de tous les matériels et appareils. Il sera notamment en mesure d'assurer le dépannage des appareils installés dans les logements des résidents tous les jours et sur des plages horaires étendues.

Le titulaire s'engage à fournir des matériels neufs ou reconditionnés à chaque installation et à remplacer les matériels périssables (exemple : bracelet des émetteurs portés au poignet, cordon des émetteurs se portant au cou etc....) à la demande du CIAS.

Le remplacement du matériel périssable (fourniture, pose et dépose) est inclus dans le prix.

Le titulaire s'engage à remplacer gratuitement, dans un délai de 48h, les matériels détériorés ou perdus.

Le titulaire s'engage à être en capacité de proposer le service décrit dans ce CCTP aux résidents ne possédant pas de ligne fixe.

Les surcoûts éventuels, liés aux tests du matériel réalisés par le prestataire, facturés par certains opérateurs, devront faire l'objet d'un avertissement informatif clair dans le contrat-devis présenté dans le mémoire technique du candidat.

3.3 Gestion des installations

3.3.1 Installation initiale du matériel

A la date de notification du marché, valant ordre de service, le titulaire devra, dans le délai de 15 jours calendaires, installer son matériel dans tous les logements des résidences autonomie susceptibles d'être mis en location.

Il établira un planning d'intervention par résidence en lien avec le/la responsable de chaque résidence.

Le CIAS se chargera d'informer chaque résident de la date d'intervention du titulaire.

Le titulaire mettra à disposition du CIAS, 5 transmetteurs et 5 émetteurs à titre de dépannage dans chaque résidence, voire d'installation en urgence pour permettre une installation en urgence par tout agent de la résidence (formé à cet effet en amont par le prestataire)

Cette mise à disposition ne sera facturée que lorsque les transmetteurs seront raccordés.

Le CIAS s'engage, sauf cas exceptionnels, à l'appui de chaque demande de raccordement, à transmettre au titulaire les renseignements nécessaires à la constitution des fichiers visés à l'article 4 du présent CCTP.

3.3.2 Installations complémentaires

Les résidences autonomie disposent de logements pour des hébergements temporaires. Les demandes de raccordement complémentaires liées à ces logements seront transmises par le CIAS, soit par le logiciel du prestataire, soit par bon de commande, au fur et à mesure de l'emménagement des personnes accueillies.

La transmission au prestataire vaut demande de raccordement.

Le titulaire devra, dans le délai de 3 jours calendaires, installer son matériel dans les logements concernés.

La facturation sera proportionnelle au temps du séjour temporaire.

3.3.3 Remarques annexes

Les installations courantes devront être effectuées dans un délai de 3 jours calendaires à réception de la demande.

Les installations d'urgence (sortie d'hospitalisation notamment) devront être effectuées dans un délai maximum de 24 h à réception de la demande.

Aucune intervention ne peut avoir lieu sans prise de rendez-vous avec le résident, transmis à la résidence ; ni sans que la structure n'ait préalablement eu connaissance des noms des personnes supposées se rendre à son domicile.

Le titulaire s'engage à expliquer clairement au résident le fonctionnement du matériel installé et à lui remettre une notice d'utilisation détaillée. Plusieurs essais d'alarme sont effectués à l'installation.

Aucune installation/mise en service ne doit être opérée sans demande expresse du CIAS.

Le cas échéant, le titulaire ne pourrait prétendre à aucun paiement à quelque titre que ce soit, ni auprès du CIAS ni auprès des résidents concernés.

Les opérations d'installation du matériel sont incluses dans le prix.

Le titulaire ne pourra en aucun cas se prévaloir du règlement de quelconques frais ou indemnités auprès des résidents désignés par le CIAS, à quelque titre que ce soit.

3.4 Demandes de résiliation

Les demandes de résiliation sont adressées par le CIAS au titulaire. Elles sont réputées effectives le jour de la réception du bon de cessation par le titulaire.

La gestion des demandes de résiliation est incluse dans le prix.

Le titulaire communique chaque mois, au CIAS, la liste nominative des résiliations enregistrées sur la période.

3.5 Retrait des appareils

Sur demande de résiliation, le titulaire se charge de récupérer le matériel (bracelet montre, émetteur se portant au cou) auprès du résident ou du CIAS dans un délai de 15 jours.

L'attestation de retrait, sera signée par un personnel de la résidence.

Aucune intervention ne peut avoir lieu sans prise de rendez-vous préalable.
Toutes les opérations de désinstallation sont incluses dans le prix.

3.6 Maintenance des émetteurs et transmetteurs

3.6.1 Evolution technique

Une documentation technique précisant la composition et les caractéristiques des fournitures ainsi que les procédures courantes de leur utilisation est fournie par le titulaire à la livraison de celles-ci.

En cas d'évolution technologique, le titulaire a la possibilité, après accord du pouvoir adjudicateur, de modifier ou remplacer les matériels faisant l'objet du marché par des matériels plus performants, sans supplément de prix.

3.6.2 Maintenance

Le titulaire s'engage à informer le CIAS de la réglementation en vigueur liée à l'utilisation des matériels et à lui indiquer les éventuelles mises en conformités nécessaires.

Le titulaire du marché assurera la maintenance des matériels et installations de manière à éviter toute rupture de service dans les plages horaires suivantes, du lundi au samedi :

9h - 12h

14h - 17h

Le titulaire s'engage dès lors à résoudre toutes les pannes dans les délais suivants :

- Intervention sous 24h en cas de défectuosité ou de panne
- Matériel réparé ou remplacé dans un délai de 48h (72h pour jour férié).

Dans le cas où la sécurité des personnes et des biens serait en jeu, le titulaire prend les mesures conservatoires d'urgence qui s'imposent et en avertit immédiatement le CIAS.

A chaque intervention, le titulaire s'engage également à laisser les installations et les matériels en état normal de fonctionnement.

Le titulaire devra rédiger et remettre un rapport d'intervention détaillé à l'issue de chaque intervention.

En cours de marché, le nombre d'appareils à entretenir pourra être modifié, en plus et en moins, dans les cas de résiliations ou de nouveaux abonnements.

Les pièces détachées et les consommables utilisés lors des opérations de maintenance doivent répondre aux caractéristiques techniques préconisées par le constructeur et sont neufs.

Par dérogation à l'article 22 du CCAG-FCS, les transmetteurs feront l'objet de tests techniques réguliers.

Les opérations de maintenance sont incluses dans le prix (fourniture et pose des matériels comprises). Le titulaire ne pourra en aucun cas se prévaloir du règlement de quelconques frais ou indemnités auprès des résidents, à quelque titre que ce soit.

Les opérations de maintenance font l'objet d'une fiche d'intervention signée du CIAS indiquant :

- la date de la demande et la nature de la panne ;
- la date et la nature de l'intervention.

3.6.3 Assistance téléphonique

Le titulaire de l'accord cadre devra mettre à disposition du CIAS un numéro de téléphone lui permettant de bénéficier d'informations et d'assistance sur le fonctionnement et la mise en œuvre des matériels.

Ces prestations d'assistance téléphonique devront être accessibles pendant les plages horaires suivantes : du lundi au samedi de 9h à 12h et de 14h à 17 h.

Le titulaire est soumis, pour l'ensemble des prestations décrites ci-dessus, à une obligation de résultat.

3.7 Fonctionnement de la station d'écoute

Les moyens techniques et humains doivent permettre une prise en compte des appels, adaptée à leur caractère d'urgence éventuelle.

La station d'écoute est équipée d'un système d'enregistrement continu des conversations en rapport avec le traitement des alarmes et la durée de conversation des enregistrements, dans le respect de la légalité.

L'exploitation du service de téléassistance sera assurée de façon permanente 24 heures sur 24 tous les jours de l'année.

A ce titre, des mesures palliatives doivent être détaillées par le titulaire en cas de :

- défaillance du matériel installé chez le résident (possibilité d'appels par interphone, signal de batterie faible...),
- encombrement des lignes de la plateforme d'écoute ;
- panne électrique.

Un local réservé et équipé à la seule fonction d'écoute et de téléassistance permettra de réceptionner et d'enregistrer les appels sur une centrale d'exploitation. Une centrale de maintenance permettra par ailleurs de s'assurer du fonctionnement effectif du dispositif d'écoute et de téléassistance.

Des tests périodiques de fonctionnement des transmetteurs seront réalisés, au moins une fois par semaine. Les résultats des tests seront enregistrés et transmis au CIAS.

Le personnel de la station maîtrise parfaitement le français dans une diction adaptée à des résidents pouvant éprouver des difficultés auditives. Il est formé à la téléassistance de personnes en perte d'autonomie.

Le plan de formation du personnel sera fourni et remis à jour régulièrement éventuellement à la demande du CIAS.

3.8 Gestion des appels (déclenchement et traitement)

La totalité des opérations liées à la gestion des appels est incluse dans le prix. Le titulaire ne pourra en aucun cas se prévaloir du règlement de quelconques frais ou indemnités auprès des résidents à quelque titre que ce soit.

3.8.1 Opérations d'appels téléphoniques courants et exceptionnels à réaliser par la plateforme

La station d'écoute émettra des appels réguliers en direction des résidents dans le cadre :

- d'un retour à domicile, le jour du retour ;
- d'une installation, le jour-même, en vue de vérifier le bon fonctionnement de l'appareil et sa compréhension par le résident ;
- d'une vérification de bon fonctionnement, après 1 mois d'abonnement, en cas de non déclenchement par le résident (un rapport sera fourni au CIAS) ;

Ces appels sont non facturables au CIAS.

3.8.2 - Prise en charge des appels des résidents

Lorsqu'un résident lance un appel, le transmetteur compose automatiquement le numéro de téléphone de la centrale qui identifie le résident appelant.

Le personnel en poste à la station d'écoute entre en contact nominativement avec l'intéressé par voie d'interphone.

Le titulaire s'engage à répondre de façon appropriée à la nature de l'appel, notamment en intervenant auprès d'un certain nombre de correspondants :

- Un service d'urgence
- La personne de service dans la résidence. Celle-ci doit intervenir dans un délai inférieur à 10 minutes et apporter une réponse au titulaire

Tous les appels devront systématiquement être pris en considération quelle que soit la nature de la demande, y compris les appels de convivialité.

3.8.3 - Intervention des services de secours

L'intervention des services publics d'urgence est préconisée dans tous les cas (pompiers, 15, etc.), sauf circonstances particulières et dûment motivées.

3.8.4 Traçabilité des appels et suivi des interventions

Toutes les interventions devront faire l'objet d'un compte-rendu d'intervention informatisé et horodaté automatiquement en temps réel précisant :

- Le nom de l'appelant,
- Le(s) motif(s) de l'appel
- Le déroulé précis des opérations (actions entreprises, intervenants, résultats de traitement)
- La fin d'intervention.

Une copie de ces comptes rendus d'intervention sera systématiquement transmise au CIAS en temps réel ou avant 08h30, au lendemain de l'intervention.

ARTICLE 4 : INFORMATIONS ET DOCUMENTS A TRANSMETTRE PAR LE TITULAIRE AU CIAS

4.1 Nature des informations à fournir au CIAS et aux résidences

Le titulaire indiquera dans son offre les modalités de transmission de ces informations, adaptées aux délais prévus ci-dessous :

4.1.1 Transmission quotidienne

Compte rendus d'alarmes : Nom prénom du résident, date, heure d'appel, de prise en compte par la station, d'appel d'un contact ou service de secours, clôture d'appel et issue de l'alarme (appellant resté dans la résidence, hospitalisé.)

4.1.2 Transmission hebdomadaire

Compte-rendu d'intervention technique : nature de l'intervention (installation, retrait, maintenance), date, identité du résident

4.1.3 Transmission mensuelle

Etat nominatif des abonnements facturés pour la période, pour validation par le CIAS, précisant pour chaque résident nominativement identifié et à facturer :

- la date d'installation du matériel/mise en service
- la date de résiliation de l'abonnement.
- le type de transmetteur installé.

Facture au prorata du nombre de jours d'utilisation

Facture, destinée au CIAS, du nombre de télé assistances en service.

Une facturation distincte par résidence

4.1.4 Transmission annuelle

Rapport annuel d'activité comportant l'effectif des résidents par âge, sexe, situation familiale, l'effectif d'entrants/sortants par mois, le motif de résiliation, le nombre d'alertes par fuseau horaire et motif.

4.2 Documents mis à disposition du CIAS

4.2.1 Nature des documents

Les spécimens à fournir par le candidat dans son mémoire technique sont les suivants :

- Exemple de bon de commande
- Fiche Document de mises à jour de la fiche du résident
- Demandes de résiliation : date de demande, date de retrait, identité du résident
- Fiches d'intervention : date de demande, date de retrait, identité du résident
- Facture des abonnements destinée au CIAS par résidence : identité des résidents, date d'installation /résiliation

4.2.2 - Format et personnalisation des supports

Un exemplaire de chacun de ces documents sera annexé au mémoire technique.

L'ensemble des données sera transmis par courriel aux formats bureautiques courant (Excel, Word). Le CIAS sera destinataire en temps réel de ces fichiers, qui seront préalablement et dûment déclarés à la C.N.I.L. par le titulaire. L'avis de cette commission sera transmis au CIAS par le titulaire. Après acceptation, ces documents seront fournis au CIAS, en tant que de besoin.

La fourniture de l'ensemble des documents est incluse dans le prix.

Le titulaire proposant un extranet permettant la mise à disposition du CIAS de ces données devra en faire mention et en apporter un descriptif complet dans son mémoire technique.

Article 5 : PERIODE DE TRANSITION AU DEMARRAGE DU MARCHE

La période de transition court pendant 15 jours calendaires suite à la notification du marché.

Le titulaire s'engage à installer tout le matériel nécessaire à la bonne réalisation de la prestation dans ce délai dans l'ensemble des logements destinés à la location des résidences autonomie.

Il ne pourra en aucun cas se prévaloir d'un quelconque motif de retard ou de refus. Les moyens seront affectés en conséquence.

Le titulaire s'engage par ailleurs à respecter l'ensemble des mentions portées dans le mémoire technique.

ARTICLE 6 : PERIODE DE TRANSITION A L'ISSUE DU MARCHE

A l'issue du marché, le prestataire dans l'ancien marché devra mettre à disposition du nouveau titulaire et du CIAS toutes les informations nécessaires à la reprise du marché, dans les trois mois suivant la résiliation/fin du marché.

En cas de refus ou retard, la pénalité afférente pourra être mise en œuvre à l'encontre du prestataire de l'ancien marché.

ARTICLE 7 : PROCEDURE D'INTERVENTION

Une simple pression du résident sur le bouton de l'émetteur ou du transmetteur alerte le titulaire.

Dans le cadre d'un appel émis par l'émetteur ou du transmetteur, le prestataire prend contact avec le résident :

- **Alarme sans intervention :**

Nature alarme sans intervention	Conduite à tenir
Alarme de convivialité non avouée	Ecoute bienveillante adaptée. Le prestataire raccroche
Erreur de manipulation	
Echange d'informations	
Contact psychoaffectif, solitude exprimée	
Essai spontané du résident	

- **Alarme avec intervention :**

Nature alarme avec intervention	Conduite à tenir
Assistance vie quotidienne	<p>Le prestataire prévient les équipes de la résidence autonomie.</p> <p>Intervention de la personne de service en moins de 10 minutes et apport d'une réponse :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aide à la personne pour effectuer une tâche de nature exceptionnelle - Appel des secours : 15 et suivi des prescriptions - Appel des familles - Interventions techniques - Intervention du personnel de service pour un problème ponctuel <p>Si la personne de service ne répond pas dans le délai de 10 minutes le prestataire doit appeler le 15</p> <p>En cas d'absence du gardien (prestataire prévenu préalablement par le CIAS)</p> <p>Le prestataire intervient sur le site de la résidence dans un délai d'intervention compatible avec le délai de sécurité dans le cadre d'une situation d'urgence</p> <p>Le prestataire adresse un rapport d'incident à la résidence.</p>
Demande médicale	
Malaise	
Chute	
Problème de sécurité	

Le titulaire s'engage par ailleurs à respecter l'ensemble des mentions portées dans le mémoire technique.