

CONTRAT DE PRESTATION DE TELEASSISTANCE
RESIDENCE AUTONOMIE LYLIANE CARPENTIER

C.C.A.S de BERNAY
Situé au : 5 place Magdeleine Hue, 27300 BERNAY, Représentée par la Présidente, Mme VAGNER Marie-Lyne,

L'Association PRESENCE VERTE CENTRE NORD CIE
Située au : 32 Rue Georges Politzer, 27000 EVREUX, Représentée par son Président, M.LEFEBVRE Patrick,

Il a été exposé et convenu ce qui suit :

PREAMBULE

La téléassistance PRESENCE VERTE a pour mission de mettre en place des dispositifs permettant aux abonnés d'alerter immédiatement un centre de réception des appels qui assure une écoute permanente des alarmes, 24h/24 et 7j/7.

L'aventure Présence Verte commence il y a **plus de 35 ans** aux côtés de la MSA (Mutualité Sociale Agricole).

Présence Verte est un groupe implanté partout en France et propose des solutions innovantes de téléassistance aux particuliers et professionnels.

Le groupe représente aujourd'hui plus de **450 salariés**. Ils sont répartis sur l'ensemble de la France entre les deux plateaux d'écoute, les agences régionales et l'association nationale.

Présence Verte est le leader du secteur en réunissant près de **120 000 abonnés**.

Pour distribuer ses offres, Présence Verte s'appuie sur son maillage local unique, avec 26 associations et 60 sites en région.

450 conseillers travaillent sur le terrain et s'occupent d'accompagner leurs clients de la souscription jusqu'à la résiliation.

2 plateaux d'écoute (Ludres et Vandoeuvre), **plus de 60 opérateurs** se relaient nuit et jour, 24h/24 et 7 jours sur 7 pour sécuriser et veiller sur nos abonnés.

La centrale d'écoute Présence Verte, c'est le cœur de notre dispositif d'alerte : les opérateurs traitent **plus d'un million d'alarmes par an**.

Présence Verte Centre Nord

Siège social

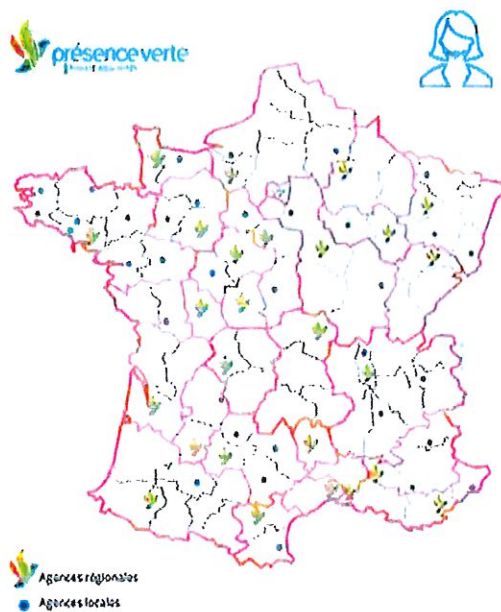
32, rue Georges Politzer - 27036 Evreux cedex- Tél : 02.32.23.42.90

N°Agrément SAP482197555 - Siret 482 197 555 00014

pvcn@presenceverte.fr

www.presenceverte.fr

Il est aussi le premier opérateur de téléassistance à s'être doté d'un label de qualité interne car c'est le bien-être de ses abonnés qui guide l'action de Présence Verte. A l'origine de la **norme Afnor « Qualité de service en Téléassistance » NFX-50-520**, Présence Verte déploie aujourd'hui la certification de service sur l'ensemble de son réseau.



Des engagements et des valeurs

Adhérent à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, nos valeurs sont le respect de la personne et de sa dignité, la discrétion, la prévention et la protection de nos abonnés. Nous nous engageons à étudier ensemble leurs attentes et à leur proposer les prestations dont ils ont besoin, et ce, en toute transparence.

La Politique Qualité de Présence Verte s'articule autour de valeurs fondatrices et d'objectifs qui constituent l'ADN de notre association :

- La proximité : Présence Verte offre une présence humaine à chaque abonné. Elle se traduit par l'accompagnement d'un conseiller, par des appels réguliers et par la possibilité pour les abonnés qui ont souscrit l'option convivialité d'appeler nos animatrices dédiées à la convivialité pour échanger et partager. Avec 450 conseillers, professionnels de l'écoute et de l'assistance chaque abonné bénéficie d'un accompagnement constant et personnalisé.

Présence Verte Centre Nord

Siège social

32, rue Georges Politzer - 27036 Evreux cedex- Tél : 02.32.23.42.90

N°Agrément SAP482197555 - Siret 482 197 555 00014

pvcn@presenceverte.fr

www.presenceverte.fr

- La solidarité : Parce qu'être autonome ce n'est pas être seul, pour rompre l'isolement, Présence verte renforce le lien social au travers de réseaux de solidarité et de collaborations avec des partenaires locaux.
- L'innovation : à la pointe de la technologie, les solutions de téléassistance proposées sont à la fois innovantes, performantes et simple d'utilisation.

PRESENTATION DES OFFRES PRESENCE VERTE



LA TÉLÉASSISTANCE À DOMICILE
 Vous souhaitez rester chez vous
 et continuer à mener des activités comme bon vous semble en toute sécurité ?

En cas de besoin, il vous suffit d'appuyer sur la touche de votre médaillon ou de votre transmetteur pour alerter immédiatement la centrale d'écoute et ainsi prévenir les secours si nécessaire.

Activ'zen vous garantit une assistance efficace en s'appuyant sur deux types d'acteurs selon la gravité de la situation : **Le réseau de solidarité** (il s'agit de membres de votre entourage) et **les secours**.

ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION

Le CCAS de BERNAY et PRESENCE VERTE CENTRE NORD CIE conviennent, dans le cadre du maintien à domicile et d'aide à la vie quotidienne des personnes âgées de définir le périmètre de l'offre de téléassistance.

ARTICLE 2 : ENGAGEMENTS DES PARTIES

▪ Engagements de PRESENCE VERTE

• **Equipement**

PRESENCE VERTE CENTRE NORD CIE s'engage à mettre à disposition de l'abonné un matériel, comportant un transmetteur et une télécommande à porter en pendentif ou en bracelet montre, ainsi que de l'informer sur son utilisation.

PRESENCE VERTE CENTRE NORD CIE s'engage à organiser une réunion d'information auprès des abonnés de la Résidence Autonomie dans le cadre de rappeler l'utilisation de la téléassistance.

PRESENCE VERTE CENTRE NORD CIE s'engage à pratiquer le tarif préférentiel convenu et défini à l'annexe 1 de la présente convention.

- **Service proposé à l'abonné(e)**

PRESENCE VERTE CENTRE NORD CIE s'engage à prendre en charge l'abonné de la première prise de contact à la résiliation de l'abonnement en coordination, si besoin avec **le CCAS de BERNAY**.

PRESENCE VERTE CENTRE NORD CIE s'engage à assurer la liaison avec la centrale d'écoute Présence Verte 24h/24, 7j/7, dont la performance en termes de sécurité et d'écoute se vérifie quotidiennement dans la gestion des abonnés Présence Verte.

PRESENCE VERTE CENTRE NORD CIE s'engage à **assurer la maintenance gratuite du matériel**, à le remplacer en cas d'évolution réglementaire et à assurer **le dépannage gratuit (sous un délai de 24h/48h jours ouvrés)** grâce à un dispositif performant mis en place au niveau du personnel de Présence Verte. Toutefois Présence Verte se réserve le droit de facturer une pénalité en cas de perte du déclencheur ou dégradation volontaire du matériel.

PRESENCE VERTE CENTRE NORD CIE s'engage à un **service d'astreinte technique, les week-end et jours fériés**.

PRESENCE VERTE CENTRE NORD CIE s'engage à faire bénéficier de l'offre de convivialité à tous les abonnés sur la résidence autonomie Lyliane Carpentier.

- **Engagements du CCAS de BERNAY**

Le CCAS de BERNAY s'engage à équiper de la téléassistance **PRESENCE VERTE** tous les logements occupés de la Résidence Autonomie LYLIANE CARPENTIER.

Le CCAS de BERNAY s'engage à informer **PRESENCE VERTE CENTRE NORD CIE** de toutes demandes de résiliations, via le tableau d'informations bénéficiaires et par voie électronique.

Le CCAS de BERNAY s'engage à fournir tous les éléments susceptibles de modifier le contrat (situation familiale, téléphone, réseau de solidarité...).

Le CCAS de BERNAY s'engage à régler les factures de **PRESENCE VERTE CENTRE NORD CIE** à réception (cf. annexe 1 tarif préférentiel).

Le CCAS de BERNAY s'engage à remettre à Présence Verte l'ensemble des documents qui lui auront été fournis, à première demande et dans tous les cas dès réception, sans en garder copie.

ARTICLE 3 : RGPD

Les Parties s'engagent à se conformer aux lois et règlements en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, notamment le Règlement UE n°2016/679 du 27 avril 2016, dit Règlement

général sur la protection des données (ci-après « RGPD »), et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés (ci-après « Loi IEL »).

ARTICLE 4 : PROCEDURE D'ADHESION

Le **CCAS de BERNAY** s'engage à recueillir et à fournir (via le tableau d'informations bénéficiaires complété et signé) à **PRESENCE VERTE CENTRE NORD CIE** tous les éléments concernant chaque abonné nécessaire à la création du dossier et à l'installation du matériel de téléassistance (nom, prénom, n° d'appartement, n° de téléphone et réseaux de solidarité).

PRESENCE VERTE CENTRE NORD CIE enregistre les données concernant le nouveau résident et de son réseau de solidarité afin de mettre en place le service de téléassistance relié à la centrale d'écoute.

PRESENCE VERTE CENTRE NORD facturera au **CCAS de BERNAY**:

- Lors d'une adhésion, les frais de mise en service et d'installation seront offerts
- Un abonnement mensuel au service de téléassistance **PRESENCE VERTE CENTRE NORD CIE** de 13 € TTC
- Un abonnement mensuel à l'option sérénité de 4.20 € TTC.

La facture regroupera les informations suivantes :

- Nom et prénom de l'abonné recevant une participation
- Date de naissance
- Le type de participation
- Période concernée
- Commune
- Montant HT
- Montant TTC
- Taux TVA
- Nombre abonné facture

PRESENCE VERTE CENTRE NORD adressera annuellement au payeur une attestation fiscale permettant de bénéficier d'un avantage fiscale (déduction ou crédit d'impôt).

ARTICLE 5 : DUREE DE LA CONVENTION

Cette convention entre en vigueur au **27 septembre 2022** pour une durée d'un an, elle sera ensuite tacitement reconduite pour une durée indéterminée, faute d'avoir été dénoncée par l'une ou l'autre des parties signataires. La dénonciation ne peut intervenir que par lettre recommandée avec accusé de réception et en respectant un préavis de 3 mois.

ARTICLE 6 : MODIFICATION DE LA CONVENTION

Toute modification ou renonciation à l'une quelconque des dispositions de la présente convention doit faire l'objet d'un accord écrit sous forme d'avenant dûment signé par les parties.

Fait en deux exemplaires, à le202.....

Pour **PRESENCE VERTE CENTRE NORD**,
Le Président, Patrick LEFEBVRE

Pour le CCAS de BERNAY,
La Présidente, Marie-Lyne MAGNIER

Marie-Lyne MAGNIER

