

REGLEMENT INTERIEUR

TELEALARME

I. Objet du règlement

Le présent règlement fixe les conditions et les modalités auxquelles est soumis le Service de TELEALARME de la Commune de Monaco et règle les relations entre le Service Municipal d'Actions Sociales chargé de la gestion du service public et les Usagers de ce service, la Compagnie des Sapeurs Pompiers, les Prestataires Tiers et les Tiers.

II. Définitions

Chaîne de TELEALARME : désigne les étapes et/ou les éléments physiques permettant le déclenchement, la transmission et le signalement de l'alerte à la Compagnie des Sapeurs Pompiers.

Equipement du Service : désigne les éléments de la Chaîne de TELEALARME mis à disposition des Usagers à leur domicile par la Commune. (Cf. Annexe II)

Prestataires Tiers : tout prestataire de l'Usager ou de la Commune en charge d'un élément matériel de la Chaîne de TELEALARME.

Référent Familial : personne(s) nominativement désignée(s) par l'Usager comme pouvant être informée(s) en cas d'événements signalés par le Service de TELEALARME.

Service : désigne la prestation de TELEALARME fournie aux Usagers ainsi que celles associées, assurant la permanence du lien social.

Compagnie des Sapeurs Pompiers : entité publique susceptible d'intervenir en cas de déclenchement d'une alerte.

Tiers : toute personne autre que la Commune et ses agents et ne relevant pas d'une autre catégorie.

Usager du Service : Au sens du présent règlement, est Usager tout résident de la Principauté bénéficiant du Service ainsi que toute personne désignée par la loi ou par décision de justice pour intervenir en son nom ou pour ses intérêts.

III. Objet du Service

Dans le cadre du maintien à domicile des personnes âgées, la Commune de Monaco propose un service de TELEALARME dont le but est de permettre un déclenchement automatique ou manuel d'un signal d'alerte dans des situations prédéfinies au moyen d'équipement fourni, mis en place et entretenu par la Commune ou par un Prestataire Tiers choisi par elle.

Les alertes n'ont pour but que de permettre l'assistance sanitaire à l'Usager. Elles ne peuvent être déclenchées pour la protection des biens et des Tiers. Le Service est accordé et ne bénéficie qu'au seul Usager nominativement désigné.

Quelque soit le mode de déclenchement de l'alerte, l'intervention et l'action sanitaire ou de secours à l'Usager est de la seule responsabilité de la Compagnie des Sapeurs Pompiers.

IV. Fonctionnement du Service

La Commune a pour obligation principale de mettre en œuvre les moyens nécessaires à la transmission de l'alerte vers la Compagnie des Sapeurs Pompiers.

Afin d'éviter une mobilisation inutile de la Compagnie des Sapeurs Pompiers, le Service comprend également, dans les conditions ci-après, la vérification de la pertinence de l'alerte.

Pour apprécier la pertinence de l'alerte en dehors des signalements préalables de dysfonctionnement ou d'absence, le Service d'Actions Sociales procède à un unique appel téléphonique sur une ligne préalablement identifiée. Cet appel n'a pas pour objet de vérifier l'état de santé ou de porter un diagnostic médical mais de vérifier la pertinence de l'alarme. Aussi, à défaut de réponse ou en dehors des cas d'alerte « non-pertinente » définie ci-dessous, toute alerte reçue fait l'objet d'une tentative de transmission à la Compagnie des Sapeurs Pompiers.

La Mission de la Commune s'achève avec la transmission de l'alerte à la Compagnie des Sapeurs Pompiers.

Les moyens propres à remédier aux événements déclencheurs de l'alerte transmise sont de la seule responsabilité de la Compagnie des Sapeurs Pompiers.

Est « non pertinente » et ne donne pas lieu à l'obligation de transmission, une alerte :

- Déclenchée manuellement par erreur reconnue de l'Usager,
- Déclenchée automatiquement après signalement par un Prestataire Tiers d'un dysfonctionnement des équipements dans la Chaîne de TELEALARME
- Déclenchée automatiquement durant une période d'absence au domicile signalée par l'Usager ou le Référént Familial.

La transmission des alertes est effectuée 24h/24 et 7jours/7.

La pertinence des alertes est contrôlée par le Service d'Actions Sociales du Lundi au Vendredi entre 8h30 et 16h30 hors jours fériés. En dehors de ces horaires, la transmission est automatique vers la Compagnie des Sapeurs Pompiers qui pourra apprécier par ses propres moyens et sous sa seule responsabilité la pertinence de l'alerte et des moyens nécessaires pour intervenir.

En dehors du déclenchement d'alerte, l'Usager doit effectuer deux appels par semaine auprès du Service d'Actions Sociales. Ces appels ont pour objet de vérifier le bon fonctionnement du matériel et maintenir un lien avec les services de la Commune en dehors de toute urgence et faciliter ainsi les échanges en cas de déclenchement d'alarme.

La Commune n'est pas responsable :

- Du traitement par la Compagnie des Sapeurs Pompiers des alertes transmises
- De la non transmission des alertes à la Compagnie des Sapeurs Pompiers en raison d'une défaillance ou d'un dysfonctionnement des équipements de la Compagnie des Sapeurs Pompiers ou d'un Prestataire Tiers
- De la non réception des alertes émises par l'Usager en raison d'une défaillance ou d'un dysfonctionnement des équipements de cet Usager ou d'un Prestataire Tiers
- Du délai de réception et de transmission des alertes en dehors des périodes d'intervention des services de la Commune

V. Accès au Service

Le bénéfice du Service est accordé par la Commune aux Résidents de la Principauté pour une durée fixée par la Commune dans la décision d'octroi du Service en fonction des termes du dossier de demande et particulièrement de l'âge de l'Usager. La durée initiale ne peut excéder 48 mois.

Le dossier de demande comporte :

- La fiche de renseignements de l'Usager
 - La copie de la carte de séjour ou de la carte d'identité
 - La copie du contrat d'abonnement téléphonique
 - Le certificat médical, datant de moins d'un mois, sur le caractère adapté du Service au besoin et à l'état de l'Usager pour la durée initiale sollicitée
 - des justificatifs des revenus ; tels qu'énoncés à l'article 6 de l'Arrêté Municipal 2008-4017 réglementant l'Allocation Nationale Vieillesse :
- salaire (excepté les salaires provenant d'un travail dont la durée est inférieure à trois mois dans l'année de référence) ;
 - revenus locatifs ;
 - revenus financiers ;
 - retraites ;
 - pension alimentaire ;
 - allocations familiales ;
 - pension d'invalidité ;
 - allocation adulte handicapé ;
 - pension complémentaire ;
 - rentes d'accidents du travail ;
 - les allocations sociales régulières, à l'exception de l'allocation nationale logement.

Le bénéfice du Service est renouvelable autant de fois que nécessaire dans les mêmes conditions que lors de la première demande. Toutefois, dans ce cas le dossier de renouvellement ne comporte que le certificat médical sur le caractère adapté du Service au besoin et à l'état de l'Usager.

A tout moment, le Service d'Actions Sociales peut solliciter un nouveau certificat médical requis pour le bénéfice du Service. A défaut de production dans le délai imparti, le Service peut être retiré après que l'Usager, le médecin ayant rédigé le dernier certificat médical et la Compagnie des Sapeurs Pompiers en soient préalablement informés.

Le Service peut également être suspendu ou retiré en cas de non paiement des frais de service, d'inadaptation des équipements téléphoniques de l'Usager ou de méconnaissance volontaire et répété de l'Usager tel que l'usage des équipements à d'autres fins de la diffusion d'alerte pour la protection de sa santé.

La Commune se réserve le droit de refuser l'accès au Service lorsque la vérification téléphonique de la pertinence des alertes ne peut pas être assurée de manière optimale, en raison de problèmes de communication / compréhension entre l'Usager et le Service d'Actions Sociales.

Préalablement à l'instruction du dossier de demande, la Commune ou son Prestataire Tiers désigné peuvent procéder à une visite du domicile de l'Usager afin d'apprécier les éléments et contraintes techniques.

VI. Etendue du Service

Le service de TELEALARME garantit actuellement les niveaux de prestations suivants :

- Le déclenchement manuel, au domicile de chaque Usager, d'un système d'alerte 24h/24 ;
- Le renforcement du lien social par des appels téléphoniques réguliers effectués par le personnel du Service d'Actions Sociales, les jours ouvrables, entre 8h30 et 16h30 ;
- Organisation de différentes manifestations (goûters, spectacles,...) qui peuvent être proposés aux Usagers dans le courant de l'année ;
- Des visites régulières effectuées au domicile par l'Assistante Sociale de la section.

Comme les appels téléphoniques et les manifestations, ces visites s'inscrivent dans le cadre du maintien du lien social, et peuvent également permettre une évaluation de la situation et des besoins de l'Usager.

A cette occasion, et en cas de doute sur l'adéquation de la prestation avec l'état de santé de l'Usager, l'avis du médecin qui a prescrit la prestation peut être sollicité.

Avec l'évolution future du matériel installé au domicile, des niveaux supplémentaires de prestations peuvent être progressivement intégrés au Service par la Commune :

- Déclenchement automatique du système d'alerte en cas de chute de l'Usager ;
- Diverses détections de problèmes pouvant survenir au domicile de l'Usager (fumée, fuite de gaz,...) ;
- Visiophonie lors des appels téléphoniques avec le Service d'Actions Sociales.

Ces services complémentaires peuvent requérir une adaptation technique des équipements de l'Usager ou de Prestataires Tiers. Leur mise en service sera donc conditionnée par les conclusions d'un diagnostic technique préalable effectué au domicile de l'Usager.

VII. Mise en place du Service

L'Usager doit conclure avec un opérateur de télécommunications autorisé un abonnement suffisant pour permettre le raccordement des équipements d'alertes et la transmission des informations d'alertes.

A la mise en service, l'Usager communique au Service d'Actions Sociales et l'ensemble des éléments nécessaires à l'information et à l'intervention de la Compagnie des Sapeurs Pompiers. L'Usager s'oblige à actualiser ces informations après chaque modification.

Le Service ayant pour prolongement nécessaire l'intervention de la Compagnie des Sapeurs Pompiers au domicile de l'Usager dans les conditions les plus favorables à la protection des personnes et des biens, un double des moyens d'accès au domicile est remis au Service d'Actions Sociales qui assure leur transmission à la Compagnie des Sapeurs Pompiers qui en a seule la garde.

Les Equipements du Service sont installés, entretenus et remplacés par la Commune, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un Prestataire Tiers. (Cf. Annexe II)

L'installation au domicile donne lieu à un procès verbal signé entre l'Usager, la Commune et éventuellement le Prestataire Tiers désigné. Ce procès verbal constate par un ensemble de tests que les conditions d'émission, de transmission et de réception des alertes s'effectuent de manière suffisante pour assurer la fiabilité du système.

Lorsque des réserves sont émises et qu'elles ne peuvent être levées pour des raisons tenant à l'Usager ou à un élément de la Chaîne de TELEALARME relevant d'un Prestataire Tiers, la Commune peut informer l'Usager de l'impossibilité de bénéficier du Service. La même information est adressée au médecin rédacteur du certificat médical.

Les Equipements du Service sont et restent la propriété de la Commune ou de l'un de ses Prestataires Tiers. Ils sont inaliénables et insaisissables.

Il est interdit à l'Usager, aux Prestataires Tiers non habilités par la Commune, à la Compagnie des Sapeurs Pompiers et à tout Tiers de réparer, tenter de réparer ou apporter quelles que modifications que se soient aux Equipements du Service.

Toute intervention par les Prestataires Tiers habilités ne peut être effectuée que sur ordre de service adressé par la Commune et après information de l'Usager sur les dates et heures d'intervention.

Dans l'hypothèse où une intervention nécessaire à l'efficacité des Equipements du Service ne peut être réalisée du fait de l'Usager ou nécessite une interruption du Service, un avis de suspension de service peut être adressé à l'Usager. Copie est transmise au médecin rédacteur du dernier certificat médical et à la Compagnie des Sapeurs Pompiers.

VIII. Relation entre la Commune et les Usagers

Pour les Usagers, la Commune et plus particulièrement le Service Municipal d'Actions Sociales, est l'unique interlocuteur. Il reçoit toute correspondance à la Mairie de Monaco.

L'accueil téléphonique s'effectue au 93.15.28.82 ou au 93.15.28.31 ou au 93.15.28.35 ou au 93.25.53.33 du lundi au vendredi entre 8h30 et 16h30.

Les télécopies sont reçues aux mêmes horaires au 93.15.28.08

Les demandes formulées par l'Usager concernant le Service sont reçues par l'un des moyens précités sans qu'il soit besoin de procéder par voie de recommandé postal. Il en est accusé réception directement par le Service Municipal d'Actions Sociales par courrier en retour.

Toute correspondance de la Commune adressée à un Usager s'effectue par lettre simple ou, à la seule initiative de la Commune, par courrier recommandé avec accusé de réception.

IX. Contribution financière au Service

Dans les conditions fixées par le Conseil Communal, les Usagers sont tenus au versement d'une contribution au financement du Service de TELEALARME. Cette contribution est définie en fonction, d'une part, de l'importance des équipements mis à disposition et, d'autre part, des facultés contributives de l'Usager appréciées après étude des revenus de l'Usager par le Service Municipal d'Actions Sociales.

Dans les mêmes conditions, il peut être sollicité un dépôt de garantie au titre du matériel mis à disposition. Ce dépôt, non productif d'intérêt, est restitué dans les 8 jours de la restitution des équipements après suppression du bénéfice du Service quelle qu'en soit la cause.

Tout défaut de règlement des factures peut entraîner la suspension des prestations.

Les contributions doivent être réglées à terme échu, par chèque, espèces ou prélèvement automatique, sur présentation d'une facture établie par le Service Municipal d'Actions Sociales et de Loisirs.

Le montant de la contribution et des différents coûts complémentaires ou optionnels au Service sont définis par délibération du Conseil Communal.

La perception de la contribution est suspendue en cas de période d'absence du domicile pour une durée supérieure à 15 jours consécutifs due à une hospitalisation ou à l'accueil dans un établissement de santé. La suspension n'intervient qu'après signalement de l'absence auprès du Service Municipal d'Actions Sociales et de Loisirs.

En cas de perte ou de vol des boîtiers ou du transmetteur, l'Usager devra les rembourser.

X. Retrait du Service

L'Usager peut renoncer à tout moment au bénéfice du Service. La renonciation s'effectue exclusivement par écrit portant la signature de l'Usager, c'est-à-dire, du bénéficiaire nominatif du Service ou de son représentant légal.

Le Service est interrompu au jour de la réception de la renonciation par la Commune. A cette date la transmission des alertes est interrompue et les équipements désactivés.

Lorsqu'elle s'effectue à l'initiative de la Commune, et quelle qu'en soit la cause, l'interruption du Service est toujours précédée dans les 15 jours d'une information adressée à l'Usager, au Médecin rédacteur du dernier certificat médical, au Référent Familial et à la Compagnie des Sapeurs Pompiers.

La restitution des équipements au domicile de l'Usager s'effectue dans les 15 jours de l'interruption du Service à une date arrêtée d'un commun accord. Un Procès Verbal de restitution est dressé.

XI. Dispositions particulières à la responsabilité

En cas de défaillance de la Chaîne de TELEALARME dans l'émission ou dans la transmission d'une alerte, la responsabilité de la Commune ne pourra être recherchée directement ou indirectement qu'en cas de manquement d'une particulière gravité à ses obligations telles que décrites au présent règlement.

La responsabilité des Prestataires Tiers ou de la Compagnie des Sapeurs Pompiers est régie et recherchée suivant les règles qui leur sont propres.

XII. Dispositions générales

Le Maire est chargé de l'exécution et du respect du présent règlement municipal.

Le Maire délègue en tant que de besoin ce pouvoir au Chef du Service d'Actions Sociales.

Le présent « règlement intérieur du service de téléalarme » s'applique au jour de son entrée en vigueur à toutes les relations existantes avec les Usagers du Service. Il est également opposable, à la même date, aux Prestataires Tiers, à la Compagnie des Sapeurs Pompiers et aux Tiers.

La Commune a la faculté de prendre toute mesure qu'elle jugerait utile au bon fonctionnement du Service par modification du présent règlement. Ces modifications seront applicables et opposables dans les conditions fixées par la loi pour les délibérations du Conseil Communal.

Sont indissociables du présent règlement les annexes portant modèle de Certificat Médical (annexe I) et Procès Verbaux de mise en service et de restitution des équipements (annexe II).

✂-----

Je soussigné(e), déclare avoir pris connaissance du règlement de la prestation « Téléalarme ».

Fait à Monaco, le

Signature du bénéficiaire ou de son représentant,
(précédée de la mention manuscrite « Lu et approuvé »)