



Conseil Général de Seine-et-Marne

**DELEGATION DU
SERVICE PUBLIC RELATIVE A L'EXPLOITATION DU
SERVICE DÉPARTEMENTAL DE TÉLÉASSISTANCE
AU PROFIT DES PERSONNES ÂGÉES ET DES
PERSONNES ADULTES HANDICAPÉES**

Transmis en préfecture le [•]

ENTRE :

Le Département de Seine-et-Marne, Hôtel du Département – 77010 MELUN cedex, représenté par Monsieur Vincent ÉBLÉ Président du Conseil général, dûment habilité par délibération n° [●] du Conseil général en date du 28 septembre 2012.

Ci-après dénommé « le Délégrant » ou « le Département »,

D'une part,

ET :

le Groupement conjoint constitué entre

EUROP TELEASSISTANCE, mandataire solidaire, société par actions simplifiées au capital de 100 000 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 453 798 647, dont le siège social est sis à Gennevilliers - 92230 – 1, promenade de la Bonnette, représentée par Monsieur Philippe GERVAIS, Président

et

EUROP ASSISTANCE FRANCE, Société Anonyme au capital de 2 464 320 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 403 147 903, dont le siège social est sis à Gennevilliers - 92230 – 1, promenade de la Bonnette, représentée par Monsieur Sylvain ROUFFAUD, Directeur Commercial et Marketing

ci-après dénommé « le Délégataire »,

D'autre part,

Le Délégrant et le Délégataire sont ci-après dénommés individuellement une « Partie » ou conjointement les « Parties ».

SOMMAIRE

Préambule

2.	Dispositions générales	6
2.1	Documents contractuels – Interprétation	6
2.2	Définitions.....	6
2.3	Nature et objet du Contrat	7
2.4	Périmètre du Contrat.....	7
2.5	Prise d’effet et durée.....	7
2.6	Création et substitution d’une société dédiée.....	7
2.7	Stabilité de l’actionnariat de la société dédiée.....	8
2.8	Cession du Contrat	8
2.9	Contrats avec les tiers / Sous-traitance.....	9
2.10	Subdélégation	10
3.	Conditions d’exploitation du service délégué.....	11
3.1	Description du service délégué.....	11
3.2	Délai de mise en place du service	12
3.3	Conditions d’accès au service	12
3.4	Gestion des inscriptions au service et abonnements	12
3.5	Règlement du service	12
3.6	Confidentialité	13
3.7	Consistance et spécifications du service	13
	3.7.1 Prestations de Base	13
	3.7.2 Prestations Optionnelles.....	16
3.8	Evolutivité du service	17
	3.8.1 Modalités d’évolution de l’offre de services.....	17
	3.8.2 Catégories d’évolution de l’offre de services	19
3.9	Promotion du service	20
3.10	Personnel – Moyens humains	21
3.11	Biens affectés au service.....	21
4.	Conditions financières	23
5.	Contrôles et sanctions	24
5.1	Exercice du contrôle par le Département	24
	5.1.1 Modalités de contrôle.....	24
	5.1.2 Redevance pour frais de contrôle.....	24
	5.1.3 Comité des Bénéficiaires.....	25
5.2	Devoir d’information, d’avis et de conseil du Délégué.....	25
	5.2.1 Principes généraux.....	25
	5.2.2 Suivi statistique du service	25
	5.2.3 Rapport annuel.....	26
5.3	Sanctions – Pénalités	26
	5.3.1 Pénalités.....	26
	5.3.2 Mise en régie.....	27
6.	Garanties – Responsabilités – Assurances	28
6.1	Garantie fournie par le Délégué.....	28
6.2	Responsabilités.....	28
6.3	Assurances	28
7.	Fin du Contrat.....	30
7.1	Cas de fin du Contrat.....	30
7.2	Effets de l’expiration du Contrat – Subrogation du Département.....	30
7.3	Déchéance	30
7.4	Résiliation pour motif d’intérêt général.....	31
7.5	Résiliation pour force majeure ou imprévision	31
7.6	Continuité du service délégué en fin de Contrat	32

7.7	Régime des biens à la fin normale ou anticipée du Contrat	32
	7.7.1 Remise des biens de retour.....	32
	7.7.2 Reprise des biens financés par le Déléataire	32
	7.7.3 Etat des biens.....	32
	7.7.4 Remise des fichiers.....	32
8.	Dispositions diverses.....	32
8.1	Election de domicile	32
8.2	Notifications.....	33
8.3	Indépendance des clauses.....	33
8.4	Fiscalité	33
8.5	Confidentialité	33
8.6	Langue française.....	34
8.7	Prévention et règlement des litiges	34
	8.7.1 Règlement à l'amiable.....	34
	8.7.2 Procédure de conciliation	34
	8.7.3 Contentieux	34
8.8	Liste des Annexes	35

PROJET

1. **PREAMBULE**

Par délibération n° 4/1 du 26 novembre 2010, le Département a décidé du principe du recours à un contrat de délégation de service public pour la mise en place et l'exploitation du service départemental de téléassistance au profit des personnes âgées et des personnes adultes handicapées du Département.

Par un avis d'appel public à concurrence publié le 15 juin 2011, le Département a lancé la procédure de choix du Délégué.

Sur la base des offres remises, l'offre du groupement conjoint constitué entre Europ Téléassistance, mandataire solidaire, et Europ Assistance France a été retenue par le Département à l'issue de la procédure.

Conformément aux dispositions de l'article L. 1411-7 du CGCT, le Département a autorisé Monsieur le Président du Conseil général à signer le présent Contrat par délibération n° [●] du 28 septembre 2012.

CECI ETANT EXPOSE, IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

PROJET

2. DISPOSITIONS GENERALES

2.1 Documents contractuels – Interprétation

Le présent Contrat et ses Annexes constituent un ensemble contractuel unique. Les Annexes au Contrat font partie intégrante de celui-ci. Toute référence au Contrat inclut ses Annexes.

En cas de contradiction ou d'incompatibilité entre une stipulation du Contrat et celle d'une de ses Annexes, les dispositions figurant dans le Contrat prévaudront.

Les titres attribués aux articles et Annexes du présent Contrat sont donnés à titre indicatif et ne peuvent pas être pris en considération pour l'interprétation ou l'application des stipulations du Contrat et de ses Annexes.

Le présent Contrat et ses Annexes sont interprétés au regard des principes du droit des délégations de service public et des règles générales applicables aux contrats administratifs.

2.2 Définitions

Sauf stipulation expresse contraire du présent Contrat, les termes et expressions commençant par une majuscule employés dans le présent Contrat, y compris son exposé préalable, ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous :

Centrale d'Ecoute a le sens donné à l'Article 3.7.1.2

Contrat désigne le présent Contrat et ses Annexes

Déléataire désigne le titulaire du présent Contrat, déléataire du service public départemental de téléassistance

Département désigne le Département de Seine-et-Marne, autorité délégante

Parrain(s) désigne la (les) personne(s) à prévenir en cas de besoin et/ou dépositaire(s) des clés de (des) Bénéficiaire(s)

Prestations désigne l'ensemble des prestations fournies par le Déléataire aux Bénéficiaires au titre du service public départemental de téléassistance, en ce compris les Prestations de Base et les Prestations Optionnelles

Prestations de Base a le sens donné à l'Article 3.1

Prestations Optionnelles a le sens donné à l'Article 3.1

Bénéficiaire(s) désigne le(s) abonné(s) au service public départemental de téléassistance, usagers dudit service public

2.3 Nature et objet du Contrat

Par le présent Contrat, et dans les conditions qui y sont stipulées, le Département confie au Délégué le soin de mettre en place et exploiter le service départemental de téléassistance au profit des personnes âgées et des personnes adultes handicapées du Département (les « Bénéficiaires »).

Le Délégué sera notamment chargé des missions suivantes :

- mise en place, financement et exploitation du service public départemental de téléassistance ;
- mise en œuvre des moyens matériels et humains nécessaires à l'exploitation du service et à la fourniture des Prestations aux Bénéficiaires, dans des conditions conformes aux stipulations du présent Contrat ;
- continuité et adaptabilité du service public départemental de téléassistance.

Le Délégué exploite le service à ses risques et périls dans les conditions définies par le présent Contrat et sous le contrôle du Département. Il assure l'adaptabilité du service public délégué et l'évolutivité des Prestations fournies aux Bénéficiaires, en fonction des évolutions technologiques et des nouveaux services innovants disponibles sur le marché.

Le présent Contrat est régi par les dispositions des articles L1411-1 et suivants du Code général des collectivités territoriales (« CGCT »).

2.4 Périmètre du Contrat

Le contrat confère au Délégué l'exclusivité de la gestion et de l'exploitation du service public délégué. Le service public départemental de téléassistance est fourni sur tout le territoire du Département. Il s'adresse à toutes les personnes âgées (60 ans et plus) et aux personnes adultes handicapées ayant leur domicile en Seine-et-Marne.

La fourniture de la prestation aux personnes habitant en établissement est soumise aux règles et réglementations en vigueur dans l'établissement.

2.5 Prise d'effet et durée

Le présent Contrat prend effet à sa date de notification au Délégué, telle que portée sur l'accusé de réception postale ou le récépissé de remise en mains propres.

Il prend fin à l'issue d'une période de 7 ans à compter de sa date d'entrée en vigueur.

2.6 Création et substitution d'une société dédiée

Si le nombre de Bénéficiaires du service public de téléassistance du Département de Seine et Marne vient à dépasser 15 000 Bénéficiaires pendant une période continue d'au moins 3 mois, le Délégué créera au plus tard dans un délai de six (6) mois suivant la date de cette constatation, une société dédiée dont l'objet social sera exclusivement réservé à l'exécution du présent Contrat. Un projet de statuts est présenté en annexe 13.

Dans un délai de six (6) mois suivant la constatation des faits susmentionnés, les caractéristiques juridiques et financières de la société que le Délégué s'engage à créer seront transmises au Département. Seront joints, dans ce même délai : l'extrait Kbis,

les statuts, le procès-verbal de l'assemblée constitutive qui procède à la constitution des organes sociaux, un bilan d'ouverture ainsi qu'une fiche descriptive reprenant les principales informations financières concernant la société dédiée, et ce dès l'achèvement des formalités de constitution et d'immatriculation qui seront portées à la connaissance du Département dans les quinze (15) jours suivant l'inscription au Registre du Commerce et des Sociétés.

Après immatriculation, la société dédiée sera substituée au Délégué pour l'exécution du présent Contrat.

2.7 Stabilité de l'actionnariat de la société dédiée

Le Délégué s'engage au maintien de sa participation majoritaire en actions et en droit de vote (51% minimum) dans le capital de la société dédiée à compter de sa constitution conformément à l'article 2.6.

La cession de tout ou partie du capital de la société Délégué devra faire l'objet d'une autorisation du Département selon les modalités définies au présent Article.

Le Département ne peut refuser de donner son accord que si le cessionnaire ne présente pas des garanties professionnelles, techniques et financières semblables à celles du cédant.

Le Département dispose d'un délai de quatre (4) mois pour se prononcer sur la demande de cession du capital de la société Délégué, à compter de la demande d'agrément de cession qui devra être formulée par le Délégué par lettre recommandée avec accusé de réception, et contenir toutes les justifications nécessaires.

A défaut de réponse dans ce délai, le Délégué devra adresser un courrier par lettre recommandée avec avis de réception invitant le Département à se prononcer sous un délai d'un mois.

Le Département devra motiver sa décision par écrit.

L'acceptation de la cession totale ou partielle fera l'objet d'un avenant au contrat, dûment approuvé par l'Assemblée Départementale.

Le cessionnaire sera entièrement subrogé au cédant dans les droits et obligations résultant du Contrat et de ses Annexes.

2.8 Cession du Contrat

Le Délégué ne peut, à peine de résiliation dans les conditions prévues à l'Article 7.3, céder totalement ou partiellement le présent Contrat qu'à la condition d'obtenir l'accord écrit et préalable du Département, ayant fait l'objet d'une décision de son assemblée délibérante, dans les conditions prévues au présent Article.

Le Département vérifie notamment si le cessionnaire présente bien toutes les garanties professionnelles et financières pour assurer la gestion du service public, ainsi que son aptitude à assurer la continuité du service public et l'égalité des Bénéficiaires devant le service public, conformément aux obligations contractuelles. Les renseignements demandés seront les mêmes que ceux exigés des candidats à l'attribution du présent Contrat, au stade de l'appel à la candidature.

Le Département dispose d'un délai de quatre (4) mois pour se prononcer, à compter de la demande d'agrément de cession qui devra être formulée par le Délégué par lettre recommandée avec accusé de réception, et contenir toutes les justifications nécessaires.

A défaut de réponse dans ce délai, le Délégataire devra adresser un courrier par lettre recommandée avec avis de réception invitant le Département à se prononcer sous un délai d'un mois.

L'acceptation de la cession totale ou partielle fera l'objet d'un avenant au contrat, dûment approuvé par l'Assemblée Départementale

Le Département ne peut refuser la cession que si le cessionnaire ne présente pas les mêmes garanties professionnelles, techniques et financières que le cédant. Dans l'hypothèse d'un refus du Département, celui-ci devra être motivé par courrier adressé au Délégataire exposant les motifs du refus.

La cession entraînera la substitution du nouveau Délégataire dans les droits et obligations résultant du présent Contrat.

Le cessionnaire sera entièrement subrogé au Délégataire dans les droits et obligations résultant du Contrat et de ses Annexes.

2.9 Contrats avec les tiers / Sous-traitance

Le Délégataire est libre de sous-traiter une partie des prestations liées à l'exécution du service public délégué. La sous-traitance totale de l'exploitation du service est interdite.

Le Délégataire passe les contrats avec les sous-traitants dans le respect des dispositions du droit communautaire et interne qui lui sont applicables.

Le Département peut demander au Délégataire des informations sur la procédure de sélection des sous-traitants.

Le Délégataire doit s'assurer des capacités professionnelles, techniques et financières, ainsi que des garanties présentées par les sous-traitants, notamment au regard de la législation du travail et de la législation sociale. Il demeure entièrement responsable à l'égard du Département de la bonne exécution du service public délégué, en ce compris les prestations sous-traitées, comme du respect par ses sous-traitants des clauses du présent Contrat susceptibles de leur être appliquées, et notamment les engagements quantitatifs et qualitatifs du présent Contrat.

En cas de non respect des objectifs quantitatifs et qualitatifs du présent Contrat, les pénalités prévues à l'Article 5.3.1 pourront être déclenchées par le Département, ce y compris dans l'hypothèse où ce non respect serait imputable au(x) sous-traitant(s) du Délégataire.

Le Délégataire fait son affaire personnelle des paiements liés aux contrats de sous-traitance et des éventuels litiges pouvant en découler. En cas de défaillance du (des) sous-traitant(s), le Délégataire garantit la continuité du service public.

Le Délégataire joint systématiquement au Rapport annuel visé à l'Article 4.2.3 une liste précise et détaillée des contrats de sous-traitance en cours relatifs aux prestations mises en oeuvre dans le cadre du service public départemental de téléassistance de Seine et Marne (objet précis et détaillé du contrat, durée).

Les contrats de sous-traitance des prestataires intervenant exclusivement en Seine-et-Marne devront prévoir une faculté de subrogation du Département ou de l'exploitant qu'il désignera à la fin normale ou anticipée du Contrat.

2.10 Subdélégation

Le Délégataire ne peut subdéléguer une partie de sa mission à un tiers sans accord préalable et exprès du Département. La demande de subdélégation du Délégataire doit :

- être accompagnée du projet de convention de subdélégation et de ses éventuelles annexes ;
- faire clairement ressortir les prestations que le Délégataire envisage de subdéléguer ;
- détailler les modalités de rémunération du subdélégué ;
- reprendre toutes les obligations de service public et particulières imposées par le présent Contrat ;
- imposer au subdélégué un contrôle identique à celui du Délégataire selon les modalités prévues par le présent Contrat.

Le dossier de demande d'autorisation doit permettre au Département d'apprécier si le candidat à la subdélégation présente bien toutes les garanties professionnelles et financières pour assurer la mission qu'il est envisagé de lui subdéléguer, ainsi que son aptitude à assurer la continuité du service public et l'égalité des Bénéficiaires devant le service public, conformément aux obligations contractuelles. Les renseignements demandés seront les mêmes que ceux qui ont été exigés des candidats au présent Contrat au stade de l'appel à candidature.

Le Département disposera, pour se prononcer, d'un délai de deux (2) mois, à compter de la réception de la demande d'agrément de subdélégation qui devra être formulée par le Délégataire par lettre recommandée avec accusé de réception, et contenir toutes les justifications nécessaires. A défaut de réponse dans ce délai, le Délégataire devra adresser un courrier par lettre recommandée avec avis de réception invitant le Département à se prononcer sous un délai d'un mois.

En l'absence de réponse de la part du Département dans le délai mentionné ci-dessus, celui-ci est réputé avoir refusé la subdélégation. En cas de refus, le présent Contrat sera poursuivi aux conditions antérieures. Dans l'hypothèse d'un refus du Département, celui-ci devra être motivé par courrier écrit adressé au Délégataire.

Dans tous les cas de subdélégation, l'ensemble des éléments d'information et documents communiqués au Délégataire par le subdélégué, au titre de son contrôle, devront être produits par le Délégataire dans son rapport annuel visé à l'Article 5.2.3 en consacrant un chapitre particulier à la mission subdéléguée.

3. CONDITIONS D'EXPLOITATION DU SERVICE DELEGUE

3.1 Description du service délégué

Le Déléguataire met en place et exploite le service départemental de téléassistance au profit des Bénéficiaires. Les caractéristiques de la population concernée par ce dispositif sont les suivantes : personnes âgées de 60 ans et plus, personnes adultes handicapées.

Il met notamment à leur disposition un matériel technique leur permettant de joindre, à tout moment, une Centrale d'Ecoute dont la vocation est d'identifier le problème rencontré, d'y apporter la réponse adéquate et solliciter, si nécessaire, une intervention adaptée à la situation.

Le Déléguataire fournit aux Bénéficiaires les Prestations dites « de Base » et « Optionnelles » suivantes, dont la consistance et les spécifications sont précisées respectivement aux Articles 3.7.1 et 2.7.2 :

- Prestations de Base (fournies à tous les Bénéficiaires) :
 - Installation, raccordement réseau, mise en service et prise en main du matériel de téléassistance respectant les normes en vigueur au domicile des abonnés. Compatibilité, adaptation du dispositif de téléassistance à l'équipement et au raccordement réseau au domicile de l'abonné (accès internet ou non, dégroupage total ou non, etc.). Maintenance, renouvellement et retrait/désinstallation du matériel ;
 - Gestion adaptée de tous les types d'appels et d'alertes (24h/24 7j/7) en fonction de leur qualification, avec sollicitation du réseau de proximité (famille, voisins, amis ou autres personnes désignées par l'abonné) et le cas échéant des services de secours ou d'urgence ;
 - Accueil téléphonique personnalisé des abonnés et des Parrains identifiés du réseau de proximité ;
 - Mise à disposition d'une cellule d'écoute psychologique en fonction du besoin.
- Prestations Optionnelles (fournies aux seuls Bénéficiaires en faisant la demande) :
 - Mise en place de services de surveillance/vie tels que la détection de chute, de fumée, de gaz, de présence ou d'errance ;
 - Mise en place de matériel de visio communication permettant au Bénéficiaire de communiquer par visio avec ses proches selon les conditions décrites à l'article 3.7.2.2.

En cas de non-respect des obligations relatives à la disponibilité du service décrites ci-dessus, les pénalités prévues à l'Article 5.3.1 pourront être appliquées par le Département.

Le délégataire assure l'intégralité du service vis-à-vis des Bénéficiaires dans le cadre d'une obligation de moyens telle que décrite en Annexe 2.1 (« Dispositions générales » et « Dispositions particulières » constituant le Règlement de service).

3.2 Délai de mise en place du service

Le Délégué débute l'exploitation du service public départemental de téléassistance dans un délai maximal de 2 mois à compter de la date d'entrée en vigueur du présent Contrat.

Le non respect de ce délai entraîne l'application des pénalités prévues à l'Article 5.3.1.

3.3 Conditions d'accès au service

Le Département est seul habilité à fixer la politique générale d'accès au service public départemental de téléassistance, les conditions d'accès et la tarification appliquée aux Bénéficiaires. Il se réserve le droit de modifier les conditions d'accès.

Le dispositif départemental de téléassistance s'adresse aux Bénéficiaires visés à l'Article 2.4.

3.4 Gestion des inscriptions au service et abonnements

Le Délégué assure toutes les procédures administratives afférentes à sa mission de téléassistance:

- Etablissement du contrat de téléassistance et aide à sa constitution,
- Enregistrement du dossier,
- Programmation de l'émetteur, des périphériques optionnels et initialisation du transmetteur avec saisie des données du Bénéficiaire adhérent,
- Prise de rendez-vous pour l'installation, validation des essais avec le Bénéficiaire, remise de la notice d'utilisation et signature de l'avis de mise en service,
- Facturation mensuelle au Bénéficiaire,

La gestion des inscriptions au service et des abonnements est soumise aux principes exposés en Annexe 1, que le Délégué s'engage à respecter. Les éléments du dossier adressé aux Bénéficiaires figurent en Annexes 2.1 et 2.2.

3.5 Règlement du service

Le règlement du service définit les conditions dans lesquelles le service est rendu aux Bénéficiaires en conformité avec les dispositions du présent Contrat. Il est constitué des « Dispositions Générales » et « Dispositions Particulières » telles que jointes au Contrat en Annexe 2.1.

Il comprend notamment les conditions et les modalités d'accès au service départemental de téléassistance, des informations concernant la consistance des Prestations, les tarifs et les modalités de paiement, ainsi que des informations techniques concernant les équipements mis à disposition des Bénéficiaires et toutes dispositions pratiques.

Il peut être modifié par le Département à tout moment après avis du Délégué. Les modifications retenues sont portées à la connaissance des Bénéficiaires.

Il est signé par le Bénéficiaire au moment de l'inscription au service.

Le règlement est opposable à tous les Bénéficiaires du service.

3.6 Confidentialité

Le Délégué s'engage à utiliser le fichier des Bénéficiaires conformément à toutes les dispositions législatives et réglementaires relatives aux libertés individuelles et à la protection de la vie privée, et notamment à la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le Délégué s'engage à prendre les dispositions adaptées pour assurer le traitement, la protection et la confidentialité des données personnelles collectées. Sous réserve de l'application des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, il accomplit toutes les formalités administratives lui permettant de détenir le fichier des Bénéficiaires, de l'utiliser et de le communiquer au Département. Il prend notamment les dispositions nécessaires à la constitution d'un fichier déclaré à la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) et le tient à jour. Ces démarches devront avoir lieu dans un délai de 30 jours à compter de la notification du Contrat.

Le Délégué s'engage à respecter la plus stricte confidentialité et les règles applicables en matière de données personnelles qui ne pourront être diffusées par ses soins à quiconque.

Le Délégué ne pourra pas utiliser à des fins commerciales ni céder la base de données constituée.

En outre, au terme normal ou anticipé du Contrat, le Délégué s'engage à ne conserver les fichiers que pendant les délais de conservation autorisés par la CNIL.

Le Délégué s'interdit d'utiliser à d'autres fins que l'exécution des présentes les éléments de propriété intellectuelle constitués dans le cadre de l'application du présent Contrat, en particulier la liste nominative des Bénéficiaires du service de téléassistance dont il serait dépositaire. Il s'engage à les restituer au Département sur simple demande écrite au terme normal ou anticipé du Contrat.

3.7 Consistance et spécifications du service

3.7.1 Prestations de Base

Les Prestations de Base sont fournies à tous les Bénéficiaires.

3.7.1.1 Moyens techniques – Matériel et équipement

(a) Transmetteurs – Détecteurs

Le Délégué fournit à chaque Bénéficiaire un transmetteur automatique conforme aux spécifications techniques figurant en Annexe 6, permettant de communiquer en interphonie avec les opérateurs de la Centrale d'Ecoute. Le transmetteur dispose d'une batterie d'une autonomie minimale de 32 heures.

Le Délégué fournit en outre à chaque Bénéficiaire un déclencheur d'appels à distance porté en pendentif ou en bracelet/montre conforme aux spécifications techniques figurant en Annexe 6.

Un second médaillon sera gracieusement mis à disposition du second Bénéficiaire en cas de couple de Bénéficiaires.

En cas de demande de souscription d'un Bénéficiaire handicapé, le Délégataire devra missionner un Ergothérapeute qui définira, après rendez-vous au domicile du Bénéficiaire, le modèle de déclencheur "handicap" adapté. Le coût lié à la prestation de l'ergothérapeute est à la charge du Délégataire. La fourniture d'un déclencheur handicap standard (contacteur carré, orby, ultra sensible, palmpad mini ou pédale) devra être proposée aux Bénéficiaires sans surcoût tarifaire à la Prestation de Base.

Le Délégataire s'oblige à ce que les transmetteurs automatiques et détecteurs visés au présent article soient et demeurent conformes aux normes en vigueur dans la téléassistance et à la réglementation en vigueur, notamment en matière de :

- compatibilité électromagnétique et sécurité électrique, étanchéité,
- systèmes radio,
- substances dangereuses dans les équipements,
- terminaux d'alarme sociale.

(b) **Installation et prise en main**

Le Délégataire fait son affaire de l'installation chez le Bénéficiaire d'un transmetteur fonctionnant quel que soit le type de raccordement réseau disponible chez le Bénéficiaire. Lors de l'installation, il fournit au Bénéficiaire la documentation relative à l'utilisation et au fonctionnement de ce transmetteur.

Le délai maximum de mise en place du service chez le Bénéficiaire est de 48h à compter de la demande d'abonnement du Bénéficiaire (pas d'installation les dimanches et jours fériés). Le délai est réduit à 24h en cas de retour d'hospitalisation court ou long séjour, déménagement (dimanches et jours fériés inclus).

Le non-respect de ces délais entraîne l'application des pénalités prévues à l'Article 5.3.1.

3.7.1.2 **Centrale d'Ecoute**

Le Délégataire met en place une Centrale d'Ecoute opérationnelle 24h/24 et 7j/7 pendant toute la durée du présent Contrat. La Centrale d'Ecoute :

- traite les appels entrants de façon personnalisée;
- traite les appels sur événement de type « alerte » ou « urgence », avec sollicitation du réseau de proximité ou des services de secours le cas échéant conformément aux éléments décrits à l'Annexe 3 ;
- assure un traitement convivial des appels ;
- assure une traçabilité totale des communications et le stockage des informations associées conformément aux délais et conditions autorisées par la CNIL.

Le Délégataire s'engage à assurer la mise en œuvre de ces fonctions de la Centrale d'Ecoute conformément aux stipulations de l'Annexe 3, et à mettre en œuvre à cette fin les ressources conformes aux exigences du Département ainsi qu'aux exigences réglementaires.

3.7.1.3 **Animation du réseau de proximité**

La constitution du réseau de proximité et de solidarité sera effectuée en collaboration avec le Bénéficiaire. Les coordonnées des Parrains seront validées lors de la souscription du Bénéficiaire et seront vérifiées une fois par an au minimum.

Les structures professionnelles départementales de maintien à domicile (SAAD, CLIC, Maisons départementales) auront accès aux informations non confidentielles des Bénéficiaires.

Une communication d'alerte spécifique par email et téléphone sera mise en œuvre par le Délégataire en cas d'urgence (suspicion de maltraitance, hospitalisation...). Elle sera assurée auprès des personnes désignées par le Département à cet effet.

Des sessions régulières d'information et de formation sur la prestation de téléassistance seront effectuées pour l'ensemble des structures départementales selon un calendrier qui sera fixé chaque début d'année.

Afin de faciliter la mise en place du service, des visites en commun pourront être effectuées avec un technicien d'installation.

Le Délégataire assure un support administratif auprès des Parrains et structures départementales via un numéro téléphonique dédié.

3.7.1.4 **Qualité du service**

Le Délégataire assure l'enregistrement des appels entrants et sortants dans les conditions prévues à l'Annexe 3.

Les réclamations des Bénéficiaires sont adressées au service qualité du Délégataire, qui en tient informé le correspondant départemental désigné.

A cet effet, le Département informera le délégataire de l'identité du correspondant départemental désigné ainsi que du numéro de télécopie et/ou de l'adresse mail dédiés au suivi.

Sans préjudice des stipulations de l'Article 3.6, il garantit la traçabilité totale appels et fournit au Département et aux intervenants désignés par celui-ci (SAD, SSIAD,...) les informations et statistiques journalières, mensuelles ou annuelles des indicateurs de qualité de service, telles que précisées à l'Article 5.2.2 (« Suivi statistique du service »).

Le délégataire assure ou fait assurer à ses frais des enquêtes de satisfaction auprès des Bénéficiaires, telle que précisée en Annexe 4.

3.7.1.5 **Maintenance – Réparation – Remplacement des équipements**

Le Délégataire assure la maintenance des biens, matériels et équipements nécessaires à l'exploitation du service délégué dans les conditions spécifiées en Annexe 5.

Il met notamment en oeuvre le dispositif de supervision prévu à l'Annexe 5 et effectue, dans les conditions qui y sont précisées, les tests à distance suivants :

- Tests de fonctionnement cycliques,
- Tests d'appels vers le plateau d'écoute,

- Détection de coupure et retour de courant,
- Détection batterie détecteur ou batterie transmetteur de niveau faible et de tout type d'équipement faisant partie de la solution proposée par le Délégitaire dans la prestation de base.

En cas de défaillance d'un équipement, le Délégitaire en assure le remplacement, la réparation, et/ou la maintenance, dans les conditions précisées à l'Annexe 5.

Le délai maximum d'intervention dans le cadre d'un remplacement/réparation d'équipement après notification du Bénéficiaire ou constat de dysfonctionnement est de vingt-quatre (24) heures. Passé ce délai, le Département peut appliquer les pénalités prévues à l'Article 5.3.1.

Si la défaillance est signalée par le Bénéficiaire ou un de ses contacts de proximité, le délai de remplacement/réparation court à partir de sa détection. Il en est de même si la panne est détectée par le Délégitaire notamment à l'issue des sollicitations de matériel à distance.

Chaque intervention du Délégitaire au titre du présent Article est tracée, et les appels correspondant qualifiés en conséquence, tout comme la gestion du parc des transmetteurs.

3.7.1.6 Fonctionnement en mode dégradé

En cas de défaillance du plateau d'écoute principal, l'intégralité des appels sera automatiquement dirigée vers le plateau de back-up du Délégitaire. Le basculement sera instantané et ne devra pas impacter la qualité de service.

En cas de coupure d'alimentation électrique supérieure à 24 heures, un second plateau d'écoute situé sur un site distant sera activé.

3.7.1.7 Cellule d'écoute psychologique

En cas de détection par le Délégitaire, à l'occasion de la Prestation fournie au titre de l'article 3.1.7.2 (« Centrale d'Ecoute »), d'un besoin de soutien psychologique d'un Bénéficiaire ou sur simple demande de la part de celui-ci, le Délégitaire organisera la mise en relation du Bénéficiaire avec un psychologue clinicien intervenant en gériatrie et/ou handicap. Le Délégitaire veillera à la prise du rendez-vous téléphonique et au suivi psychosocial, dans le strict cadre du secret médical.

3.7.2 Prestations Optionnelles

Les Prestations Optionnelles sont fournies aux seuls Bénéficiaires ayant souscrit un abonnement spécifique à cet égard.

3.7.2.1 Détecteurs

Le Délégitaire s'engage à proposer aux Bénéficiaires les détecteurs optionnels suivants : détecteur de chute, de fumée, de gaz, de présence et d'errance.

La prestation comprend la fourniture du détecteur, l'installation, l'information du Bénéficiaire sur les modalités de fonctionnement et le traitement des alarmes émises par le détecteur.

L'entretien et la maintenance des détecteurs sont assurés par le Délégitaire dans les conditions prévues à l'Annexe 5.

3.7.2.2 Visio communication

- (a) Equipements et produits nécessaires à l'acquisition des Prestations et au fonctionnement du service

La mise en place des matériels de visio communication chez le Bénéficiaire nécessite la disponibilité des éléments suivants:

- 1 téléviseur avec prise péritel
- 1 abonnement internet haut débit avec débit minimum de 512k (montant et descendant)
- une prise électrique disponible à proximité immédiate du téléviseur
- le modem de communication (box, boîtier wimax) doit avoir un port RJ45 disponible et être à proximité immédiate du téléviseur
- un proche du Bénéficiaire, désigné comme référent, qui s'engage à gérer à distance le boîtier et disposant d'un ordinateur avec microphone, haut-parleurs, webcam et un abonnement internet haut débit

L'entretien et la maintenance des matériels de visio communication sont assurés par le Délégataire dans les conditions prévues à l'Annexe 5.

- (b) Mise en place du dispositif chez le Bénéficiaire

Le matériel de visio communication chez le Bénéficiaire est décrit en Annexe 6. Les modalités de mise en place du service chez le Bénéficiaire, ainsi que d'accompagnement du Bénéficiaire à la prise en main du service, sont décrites en Annexe 6.

3.7.3 Campagnes d'appels sortants

Le Délégataire s'engage à effectuer, à ses frais, des campagnes d'appels sortants sur simple demande du délégant dans la limite de 8 campagnes par an. Une campagne d'appels consiste à diffuser, auprès des Bénéficiaires sélectionnés par le délégant, un message vocal via leur téléphone. Le contenu du message sera fixé par le délégant et transmis au Délégataire pour enregistrement et diffusion. Le délégataire fournira au délégant un état des appels non aboutis.

3.8 Evolutivité du service

3.8.1 Modalités d'évolution de l'offre de services

L'offre de service peut être adaptée ou modifiée notamment dans le cadre d'une optimisation du service public et des moyens mis en oeuvre, ou pour répondre au mieux aux besoins des Bénéficiaires dans le respect des objectifs généraux du projet, et selon les stipulations de l'article 3.8.

Le Délégataire met en place une veille technologique aux fins de mise en oeuvre des stipulations du présent Article.

Les évolutions de l'offre de services concernées par les stipulations de l'article 3.8 sont dites pérennes, c'est-à-dire qu'elles engagent un changement durable de l'offre de services, elles viennent modifier l'offre quantitative et qualitative de référence du Délégataire pour former

la nouvelle offre de référence, qui servira notamment pour l'application des principes de qualité et de continuité du service délégué.

3.8.1.1 Programme annuel du Déléataire pour l'amélioration de la consistance, des conditions d'exploitation et de la qualité des services

Le Déléataire doit remettre chaque année au plus tard le 31 décembre un rapport proposant des modifications de la consistance, des conditions d'exploitation et/ou de la qualité des services (le « Programme annuel »). Les propositions du Déléataire doivent contribuer à améliorer les performances ou les conditions d'exploitation du service public.

La non-fourniture ou la fourniture hors délai du Programme annuel est passible des pénalités définies à l'Article 5.3.1 du présent Contrat.

Le silence du Département pendant un (1) mois à compter de la transmission du Programme annuel vaut rejet de ce projet. Dans cette hypothèse, les Prestations demeurent inchangées par rapport à l'année précédente.

Tout projet de modification proposé en application du présent Article et retenu par le Département fait l'objet d'une fiche modificative transmise au Département et comportant un descriptif précis du projet d'évolution, un bilan prévisionnel en termes de coûts, recettes, délais et moyens nécessaires à la mise en œuvre de la modification, avec le détail précis des impacts de ce projet sur le niveau de l'engagement annuel du Déléataire sur les charges d'exploitation, sur la fréquentation, sur l'évaluation des recettes commerciales.

Les fiches modificatives acceptées par le Département seront mises en œuvre selon un calendrier validé par les deux parties, et donneront lieu à la conclusion d'un avenant au présent Contrat.

3.8.1.2 Modification(s) sur proposition du Déléataire en dehors du programme annuel

Dans le cas où la demande de modification de la consistance et/ou des modalités de gestion des services émane du Déléataire, indépendamment de la mise en œuvre des stipulations de l'Article 3.8.1.1, celui-ci remet au Département un dossier relatif à la faisabilité de la modification demandée, comportant notamment (i) un descriptif précis du projet d'évolution et (ii) un bilan prévisionnel en termes de coûts, recettes, délais et moyens nécessaires à la mise en œuvre de la modification, avec le détail précis des impacts de ce projet sur le niveau de l'engagement annuel du Déléataire sur les charges d'exploitation, sur la fréquentation, et sur l'évaluation des recettes commerciales.

Sur la base des résultats de cette étude, le Département peut décider de donner suite à cette demande. Cependant, celui-ci ne pourra refuser la mise en œuvre de la modification que par décision dûment motivée par un motif lié à l'exécution du service public.

Les délais dans lesquels les modifications visées au présent Article doivent être mises en œuvre par le Déléataire sont déterminés d'un commun accord entre les Parties.

Toutefois, ces délais ne peuvent en aucun cas (sauf accord contraire entre les Parties) excéder 30 jours ouvrés, courant à compter de la date de l'accord entre les Parties sur la mise en œuvre de la modification concernée.

Les modifications de la consistance et/ou des modalités de gestion des services proposées par le Déléataire et acceptées par le Département en application du présent Article 3.8.1.2 feront l'objet d'un avenant au présent Contrat.

3.8.1.3 **Modification(s) à l'initiative du Département**

Les modifications de la consistance et/ou des modalités de gestion des services à l'initiative du Département sont préalablement transmises pour information au Délégué via la notification par le Département d'un projet de modification.

Le Délégué doit remettre au Département, dans un délai n'excédant pas 45 jours ouvrés à compter de la notification du projet de modification, un dossier relatif à la faisabilité de la modification demandée, dossier qui doit notamment comporter un descriptif précis du projet d'évolution, et un bilan prévisionnel en termes de coûts, recettes, délais et moyens nécessaires à la mise en œuvre de la modification, avec le détail précis des impacts de ce projet sur le niveau de l'engagement annuel du Délégué sur les charges d'exploitation, sur la fréquentation, et sur l'évaluation des recettes commerciales.

Sur la base des résultats de cette étude, le Département peut décider de mettre ou de ne pas mettre en œuvre la modification étudiée.

Les délais dans lesquels les modifications doivent être mises en œuvre par le Délégué sont déterminés d'un commun accord entre les Parties.

Toutefois, ces délais ne peuvent en aucun cas (sauf accord contraire entre les Parties) excéder 45 jours ouvrés, courant à compter de la date de l'accord entre les Parties sur la mise en œuvre de la modification concernée.

La mise en œuvre de ces projets d'évolution de service fera l'objet d'un avenant au présent Contrat.

3.8.2 **Catégories d'évolution de l'offre de services**

Les modifications de l'offre de service peuvent relever de deux catégories :

- les évolutions sans impact financier sur la tarification des Prestations,
- les évolutions ayant un impact financier sur la tarification des Prestations.

3.8.2.1 **Modifications de l'offre de services sans impact sur la tarification des Prestations**

Les modifications de l'offre de services sans impact sur la tarification des Prestations sont obligatoirement effectuées à moyens et charges constantes par le Délégué.

Pour ces évolutions de service sans impact sur la tarification des services, aucune valorisation technique ou financière ne sera effectuée. Elles n'ouvrent droit par ailleurs à aucune autre indemnité ou compensation financière particulière au Délégué.

3.8.2.2 **Modifications de l'offre de services ayant un impact sur la tarification des Prestations**

Les modifications de l'offre de services ayant un impact sur la tarification des Prestations font l'objet d'une valorisation technique et financière portant sur la consistance quantitative et qualitative des Prestations concernées, leur impact sur les charges d'exploitation, la fréquentation, et l'évaluation des recettes commerciales correspondantes.

Les Parties se rencontrent aux fins d'étudier les éventuelles incidences de ces modifications, de définir les modalités permettant de garantir l'équilibre du contrat et de réexaminer le cas échéant les conditions financières du Contrat.

3.9 Expérimentations

Selon des modalités à convenir entre les Parties, et sous réserve de leur accord respectif, lequel fera l'objet d'un avenant au présent Contrat, les Parties pourront mener des expérimentations liées à l'objet du présent Contrat.

3.10 Promotion du service

Le Délégué assure de manière permanente l'information sur le service et sa promotion.

Il propose, en lien avec le Département, un plan de communication de lancement, puis, pour chaque année du Contrat, un plan de communication validé par le Département. Il propose notamment les supports, les moments, le contenu de ces actions de communication. Le Délégué aura à sa charge les dépenses relatives à ces actions. En lien avec le Délégué, le Département pourra compléter, à sa charge, l'esprit de ce plan de communication par l'utilisation de ses propres supports de communication.

Cette obligation du Délégué comprend au minimum :

- la mise à disposition de dossiers de souscription
- la fourniture annuelle de 5000 dépliant de présentation du service
- la fourniture de kakemono pour l'ensemble des Centres Locaux d'Information et de Coordination gérontologiques du Département
- la création d'un site internet dédié au service

Les détails de cette obligation sont décrits en Annexe 12.

Tous ces documents seront réalisés en application de la charte graphique jointe en Annexe 7.

Toute action et outil de communication seront soumis au Département pour accord et / ou bon à tirer, avant leur diffusion ou leur utilisation. Le Département dispose d'un (1) mois à compter de la réception de la demande pour faire part de ses remarques. Les projets d'action et / ou d'outil de communication devront le cas échéant être modifiés en application des préconisations du Département. Sous réserve de conformité aux préconisations du Département, ils feront l'objet d'une validation définitive par le Département qui donnera seul les bons à tirer.

Les relations presse seront gérées en lien avec le Département.

3.11 Marquage publicitaire

Le Délégué assure le marquage publicitaire des dispositifs installés chez le Bénéficiaire pour le fonctionnement du service délégué.

Ce marquage comprend le nom du service, défini conjointement par le Département et le Délégué, ainsi que le logo du Département. Il est effectué par le Délégué en application de la charte graphique fournie par le Département (Annexe 7).

3.12 **Personnel – Moyens humains**

Le Délégué recrute, en nombre et en qualité, les personnels nécessaires à l'exercice de ses missions. Il assure leur formation et fixe les conditions de travail et les rémunérations des personnels, conformément aux dispositions législatives et réglementaires et à la convention collective applicable.

Un registre spécial du personnel et un organigramme sont constamment tenus à jour par le Délégué.

L'effectif doit être suffisant pour assurer le service de jour comme de nuit.

Les personnels effectuant les prestations liées aux appels de téléassistance sont recrutés en fonction de critères stricts, en particulier la moralité et la discrétion. Ils bénéficient de la formation initiale obligatoire et d'une formation complémentaire liée à la spécificité du public.

Le Délégué se réserve le droit de modifier cette organisation pour des raisons de service, sous réserve que ces modifications ne dégradent en rien les prestations garanties au titre du présent Contrat. Le Délégué s'engage à justifier auprès du Département l'étendue et les incidences de ces modifications sur l'exécution du Contrat, sur simple demande du Département.

3.13 **Biens affectés au service**

Un inventaire est proposé par le Délégué au plus tard 3 mois après la date d'entrée en vigueur du Contrat.

Il mentionne les biens mobiliers ou immobiliers nécessaires à l'exploitation dont le Délégué est propriétaire, ainsi que ceux qu'il mobilise auprès de ses fournisseurs ou sous-traitants, et ceux dont il dispose le cas échéant en vue de l'exploitation du présent Contrat en application de contrats de location, crédit-bail, location financière ou tout autre contrat.

L'inventaire classe les biens en trois catégories selon les principes suivants :

- Biens de retour, qui sont acquis par le Délégué et sont indispensables à l'exécution du service et en font partie intégrante. Ils incluent notamment le transmetteur et le(s) détecteur(s) associé(s), et les produits de visio communication.
- Biens de reprise, affectés au service mais non indispensables pouvant être repris en fin de Contrat si le Département le souhaite,
- Biens propres, qui ne sont pas affectés exclusivement à la délégation et demeurent la propriété du Délégué en fin de contrat.

Cet inventaire est mis à jour au fur et à mesure des évolutions de ces biens et transmis au Département dans le cadre du rapport annuel prévu à l'Article 5.2.3. Le Délégué s'engage à assurer une parfaite transparence dans l'établissement de l'inventaire des biens affectés à la mise en œuvre de la délégation de service public.

Pour tous les biens revenant de plein droit au Département au terme du contrat, il est admis que le Délégué ne pourra rechercher la responsabilité du Délégué quant à une défaillance éventuelle des matériels à compter du transfert de propriété desdits biens au Département.

PROJET

4. **CONDITIONS FINANCIERES**

4.1 **Modalités de rémunération**

Le Délégataire est rémunéré directement par le Bénéficiaire. Aucune subvention d'équilibre ne sera versée par le Département.

4.2 **Tarification**

Les tarifs comprennent :

- Le tarif mensuel pour les Prestions de Base
- Les tarifs mensuels afférents à chacune des Prestations Optionnelles

Les Bénéficiaires s'acquitteront des tarifs TTC.

Ces tarifs couvrent le financement de l'ensemble des Prestations telles que définies à l'article 3.7 du présent Contrat.

Conformément au principe de l'égalité des usagers devant le service public, les tarifs proposés seront identiques pour tout Bénéficiaire, quelle que soit sa situation personnelle, géographique ou d'équipement initial.

Les tarifs sont proposés par le délégataire au Département et validés par ce dernier. Les tarifs applicables la première année sont fermes et sont indiqués en Annexe 9 du présent Contrat.

La révision des tarifs sera effectuée annuellement à la date anniversaire de la signature du Contrat. Il est proposé la formule de révision suivante :

$P(1) = P(0) \times (0.125 + 0.875 \times (I(1)/I(0)))$ Où P(0) est le prix à l'année n-1

P(1) est le prix à l'année n

I(0) : montant de l'indice à l'année n-1

I(1) : montant de l'indice de l'année n

Indice sélectionné : indice mensuel du coût horaire du travail révisé, salaires et charges dans l'industrie mécanique et électrique (ICHTrev-TS), identifiant INSEE : 001565183

A l'appui d'un document récapitulatif des prix révisés, le Délégataire devra fournir obligatoirement les justificatifs des indices concernés par la formule de révision des prix, et publiés par les organismes concernés (en l'occurrence l'INSEE).

Si l'application de la formule conduit à une hausse des tarifs, le Délégataire a la faculté de l'appliquer ou non, en totalité ou partiellement, en concertation avec le Département.

5. CONTROLES ET SANCTIONS

5.1 Exercice du contrôle par le Département

5.1.1 Modalités de contrôle

Le Département dispose d'un droit de contrôle permanent sur l'exécution technique, financière, juridique et comptable du présent Contrat par le Délégué ainsi que sur la qualité du service rendu aux Bénéficiaires.

Ce contrôle, organisé librement par le Département comprend notamment :

- Un droit général d'information sur la gestion du service délégué,
- Le pouvoir de prendre toutes les mesures prévues par le présent Contrat lorsque le Délégué ne se conforme pas aux obligations stipulées à sa charge.

Le Département peut confier l'exécution du contrôle soit à ses propres agents, soit à des organismes qu'il choisit. Il peut, à tout moment, en modifier l'organisation.

Le Département exerce son contrôle dans le respect des réglementations relatives à la confidentialité (vie privée, droits de propriété intellectuelle et industrielle du Délégué dûment justifiés par celui-ci). Il veille à ce que la mise en place de son contrôle ne perturbe pas le bon fonctionnement et la sécurité du service public délégué.

Le Délégué facilite l'accomplissement du contrôle exercé par le Département. A cet effet, il doit notamment :

- Fournir au Département le rapport annuel prévu à l'Article 5.2.3 et répondre à toute demande d'information de sa part consécutive à une réclamation de Bénéficiaires ou de tiers ;
- Justifier auprès du Département des informations qu'il aura fournies, notamment dans le cadre du rapport annuel, par la production de tout document technique ou comptable utiles se rapportant au présent Contrat ;
- Désigner un ou plusieurs représentants compétents pour répondre aux questions posées par le Département.

Le Délégué s'engage à répondre par écrit aux questions du Département et à lui transmettre les documents relatifs à l'exécution du présent Contrat qu'il aura demandés dans un délai n'excédant pas trente (30) jours ouvrés à compter de la date de réception de la demande du Département.

Le Délégué conserve l'ensemble des pièces justificatives pendant les délais de conservation réglementaires (et notamment dans le respect des dispositions de la CNIL).

En cas de manquement aux obligations du présent Article, le Délégué sera redevable des pénalités prévues à l'Article 5.3.1.

5.1.2 Redevance pour frais de contrôle

Afin de couvrir les charges qui seront supportées par le Département pour assurer le suivi et le contrôle du Délégué, le Délégué sera tenu de verser au Département une redevance annuelle pour frais de gestion et de contrôle.

Le montant de la redevance annuelle est fixé à 15.000 € par an.

La redevance sera réglée annuellement sur présentation d'une facture par le Département au Délégué.

5.1.3 Comité des Bénéficiaires

Le Département mettra en place un Comité des Bénéficiaires. Composé de manière paritaire de représentants des Bénéficiaires du service, de représentants d'associations de personnes âgées et handicapées et de représentants du Département, ce dernier aura pour rôle de fournir des avis sur la qualité du service et des propositions pour améliorer les Prestations. Sur la demande du Département, le Délégué y apportera sa contribution.

5.2 Devoir d'information, d'avis et de conseil du Délégué

5.2.1 Principes généraux

Compte tenu de sa qualité de professionnel de la téléassistance, le Délégué est tenu à une obligation générale d'information, d'avis et de conseil vis-à-vis du Département.

Sans préjudice des autres stipulations du présent Contrat, cette obligation concerne notamment toute information de nature à permettre au Département d'exercer sa qualité de délégué dans les meilleures conditions, d'améliorer le service rendu aux Bénéficiaires et d'assurer le meilleur niveau de sécurité.

Le Département peut demander au Délégué la tenue d'une réunion trimestrielle sur le suivi de l'exécution du contrat et les évolutions du service, et systématiquement à l'occasion de la remise du rapport annuel visé à l'Article 5.2.3.

5.2.2 Suivi statistique du service

Indépendamment des éléments que le Délégué est tenu de fournir pour l'établissement de la facture, le Délégué fournit au Département, via l'extranet visé à l'Annexe 4, un état statistique comprenant *a minima* :

- Le nombre de Bénéficiaires (répartition par catégorie d'ayants droit, âge, commune de domiciliation) ;
- Le nombre total d'appels reçus et de la répartition des appels en fonction de la suite donnée ;
- Le nombre de nouveaux Bénéficiaires et de résiliation de service avec retour de matériel le cas échéant (à l'exclusion des transferts de fichiers liés aux déménagements) ;
- Le nombre de plaintes, de réclamations ;
- L'état de réalisation des investissements,
- L'ensemble des informations statistiques mentionnées en Annexe 4.

Les Parties se rencontreront au plus tard quinze (15) jours à compter de l'entrée en vigueur du présent Contrat pour arrêter la liste des indicateurs statistiques à fournir par le

Déléataire dans le cadre du présent article, ainsi que la périodicité de fourniture afférente à chaque indicateur.

Le Département se laisse la possibilité de mettre en place d'autres indicateurs statistiques pendant la durée du présent Contrat, sous réserve de leur disponibilité chez le Déléataire.

5.2.3 **Rapport annuel**

Conformément aux dispositions des articles L1411-3 et R1411-7 du CGCT, le Déléataire remet chaque année au Département un rapport portant sur l'exercice précédent.

Celui-ci doit être remis au Département au plus tard le 1er juin de l'exercice suivant et contient :

- Les données comptables mentionnées au I de l'article R1411-7 du CGCT. Dans l'hypothèse de constitution d'une société dédiée en application des stipulations du présent Contrat, le Déléataire fournira en outre le bilan comptable détaillé précisant la valeur des postes à l'actif (immobilisations, créances, disponibilités, etc.) et au passif (capitaux propres, dettes financières et autres dettes, etc.) ;
- L'analyse de la qualité du service mentionnée à l'article L. 1411-3 du CGCT, comportant tout élément permettant d'apprécier la qualité du service rendu et les mesures proposées par le Déléataire pour une meilleure satisfaction des Bénéficiaires. La qualité du service est notamment appréciée à partir des indicateurs figurant en Annexe 4
- Une annexe permettant au Département d'apprécier les conditions d'exécution du service public délégué, qui comprend notamment un compte rendu technique et financier comportant les informations utiles relatives à l'exécution du service et notamment les tarifs pratiqués, leur mode de détermination et leur évolution, ainsi que les autres recettes d'exploitation.
- Les annexes légales aux comptes permettant de compléter l'information disponible dans le compte de résultat annuel et le bilan comptable détaillés du Déléataire.
- La liste des emplois et des postes de travail affectés au service ainsi que le nombre, le statut, les conditions de rémunération et la convention collective des agents qui sont intervenus pendant l'exercice, et leur évolution au cours du Contrat, en distinguant entre l'effectif exclusivement affecté au service délégué, et les agents affectés à temps partiel directement au service. Le Déléataire informe également le Département : (i) de toute évolution majeure affectant la situation du personnel intervenant dans le cadre du service délégué, notamment en cas de modification de la convention collective applicable, (ii) des accidents de travail significatifs survenus au cours de l'exercice, (iii) des observations éventuellement formulées par l'inspection du travail, notamment pour ce qui concerne la sécurité des biens, installations et équipements constituant le service délégué. Il tient à la disposition du Département les feuilles d'imputation horaires et nominatives du personnel d'exploitation intervenant sur le service.

5.3 **Sanctions – Pénalités**

5.3.1 **Pénalités**

Les pénalités applicables au Déléataire en cas de manquement à ses obligations contractuelles sont définies en Annexe 10.

Les pénalités pouvant être appliquées au Délégué sont limitées annuellement à un montant cumulé qui ne pourra pas excéder 5% du chiffre d'affaires du dernier exercice tel que figurant au dernier rapport annuel du délégataire, et ne pourra être inférieur à 10.000€ HT. Les pénalités pouvant être appliquées au Délégué sont limitées à 10.000€ HT pour le premier exercice.

Le plafond figurant au paragraphe précédent ne trouve pas à s'appliquer à la Pénalité 2 visée à l'Annexe 10 du présent Contrat, pour laquelle il est porté à 25000 euros.

Le Délégué apportera les éléments d'informations qu'il jugera utile au Département afin de déterminer les causes de ces dysfonctionnements et d'en prévenir la survenance.

Les pénalités ne peuvent en aucun cas justifier un réexamen des conditions financières. Les pénalités sont réglées par le Délégué au Département dans le délai d'un (1) mois à compter de leur notification au Délégué.

Elles ne sont toutefois applicables qu'après mise en demeure préalable adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant une durée de 15 jours ouvrés.

En cas de retard de paiement des pénalités, des intérêts moratoires calculés au taux légal augmenté de 2 points seront dus de plein droit.

Les pénalités appliquées par le Département, le cas échéant, sont sans préjudice de la mise en oeuvre éventuelle des dispositions de l'Article 7.3 du présent Contrat. Par ailleurs, ces mêmes pénalités sont également sans préjudice des éventuels dommages et intérêts dus directement à des Bénéficiaires ou à des tiers.

5.3.2 **Mise en régie**

Sauf cas de force majeure, dans le cas où le Délégué manque de manière répétée à ses obligations, notamment de réalisation des services objets du présent Contrat, le Département peut faire procéder, aux frais et risques du Délégué, à l'exécution d'office de la (des) Prestation(s) concernée(s) par le manquement, après mise en demeure dûment notifiée et restée sans effet à l'expiration du délai fixé qui en aucun cas ne saurait être inférieur à deux (2) mois.

En cas d'exécution d'office des Prestations en application des stipulations du présent Article, il n'est pas appliqué de pénalités ou il est mis fin à l'application des pénalités en ce qui concerne les Prestations concernées. Les pénalités appelées antérieurement à la mise en régie restent dues par le Délégué.

La mise en régie cesse sur décision du Département dès lors que le Délégué démontre, par tous moyens, qu'il est en mesure de reprendre l'exécution de ses obligations et de les mener à bonne fin.

Si à l'expiration d'un délai de six (6) mois de mise en régie, le Délégué est dans l'incapacité de reprendre l'exécution du service, le Département peut prononcer sa déchéance, dans les conditions prévues à l'Article 7.3 ci-après.

6. GARANTIES – RESPONSABILITES – ASSURANCES

6.1 Garantie fournie par le Délégué

Le Délégué s'engage à apporter au Département, dans un délai de 3 mois à compter de la date de signature du présent Contrat, une garantie bancaire d'un montant de 50 000€ servant à garantir la bonne exécution du présent contrat par le Délégué pendant la durée de celui-ci. Un modèle de garantie bancaire est proposé en annexe 11.

6.2 Responsabilités

Le Délégué est responsable du financement et de l'exploitation du service public délégué, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires, des règles de l'art et des obligations contractuelles résultant du contrat. Il doit prendre toutes les mesures nécessaires pour que les exigences du service public soient respectées.

Le Délégué est responsable de tous les risques, litiges et indemnités de toute nature résultant de dommages causés aux biens et aux personnes, pouvant provenir de l'exploitation du service.

6.3 Assurances

Le Délégué contracte, auprès de compagnies notoirement solvables, les assurances nécessaires pour couvrir l'intégralité de ses responsabilités en ce qui concerne l'exploitation du service public ainsi que sa responsabilité civile.

Le Délégué doit également s'assurer que ses prestataires et sous-traitants éventuels souscrivent, auprès d'une ou plusieurs compagnies d'assurances notoirement solvables, les polices d'assurances couvrant l'ensemble de leurs responsabilités.

Les polices d'assurances doivent comporter des garanties suffisantes au regard des risques encourus.

Les indemnités d'assurances, à l'exception des indemnités couvrant les pertes d'exploitation et les pertes d'exploitation anticipées, devront obligatoirement être affectées à la réparation des sinistres, sauf décision contraire du Délégué. Dans l'hypothèse où le montant des indemnités perçues serait insuffisant au regard des obligations contractuelles souscrites par le Délégué au titre du présent Contrat, celui-ci devra verser le solde permettant d'atteindre la couverture du risque requise. A défaut, la résiliation pour faute pourra être prononcée en application des dispositions de l'Article 7.3 du présent Contrat.

Le Délégué transmet dans un délai de deux (2) mois à compter de la date d'entrée en vigueur du présent Contrat :

- une copie des attestations d'assurances ;
- la preuve du paiement par le Délégué des primes d'assurances.

A défaut de communication de ces documents dans le délai prescrit, le présent contrat pourra être résilié selon les modalités prévues à l'Article 7.3.

Le Délégué fournit, pendant toute la durée du Contrat, une copie des attestations d'assurances ainsi que le justificatif du paiement à l'échéance des primes d'assurances. Ces attestations devront indiquer clairement :

- la date d'échéance des polices ;

Le Déléataire s'engage à informer préalablement le Délégant de toute annulation, réduction, suspension ou résiliation des garanties.

PROJET

7. **FIN DU CONTRAT**

7.1 **Cas de fin du Contrat**

Le présent Contrat prend fin à la survenance de l'un ou l'autre des cas suivants :

- à l'expiration de sa durée normale ;
- en cas de déchéance dans les conditions prévues à l'Article 7.3 ;
- en cas de résiliation pour motif d'intérêt général dans les conditions prévues à l'Article 7.4 ;
- en cas de résiliation pour force majeure ou imprévision dans les conditions prévues à l'Article 7.5.

7.2 **Effets de l'expiration du Contrat – Subrogation du Département**

A la fin du Contrat, pour quelque cause que ce soit, le Département est subrogé dans les droits et obligations du Délégué au titre de la gestion du service public objet du présent Contrat.

Le Département se réserve le droit de faire poursuivre par le nouvel exploitant les contrats que le Délégué a conclus avec ses cocontractants en Seine-et-Marne pour l'exécution normale du service public. Toutefois, en cas de non poursuite desdits contrats, le Département ne peut, en aucune façon, voir sa responsabilité engagée ni être tenue au paiement d'une quelconque indemnité. Le Délégué doit transcrire les présentes stipulations dans les contrats qu'il conclut pour l'exploitation du service délégué.

7.3 **Déchéance**

En cas de manquement grave du Délégué, le Département peut prononcer la déchéance du Délégué, ayant pour conséquence la résiliation du Contrat aux frais et risques de celui-ci. La déchéance du Délégué pourra notamment être prononcée dans les cas suivants :

- tout manquement grave et répété du Délégué à ses obligations contractuelles de réception et traitement des appels d'urgence mettant en péril la sécurité des Bénéficiaires ;
- interruption totale de tout ou partie du service pendant plus de 96 heures consécutives ou 96 heures au total durant la même année glissante ;
- non constitution de la société dédiée dans les conditions et délais prévus à l'Article 2.6 du présent Contrat ;
- cession du Contrat ou cession du capital de la société Délégué dans des conditions non-conformes aux stipulations du Contrat ;
- sous-traitance assurée des conditions non-conformes aux stipulations de l'Article 2.9 ;
- absence de mise en place du service à l'échelle du département ou retard de la date de mise en place du service à l'échelle du département supérieure à 2 mois ;

- impossibilité d'assurer l'exécution de tout ou partie de ses obligations par le Délégué, après une mise en régie supérieure au délai de six (6) mois visé à l'article 5.3.2 ;
- non délivrance des garanties que le Délégué s'engage à fournir au titre du présent Contrat ;
- liquidation judiciaire du Délégué
- défaut d'assurance du Délégué ;
- fausse déclaration du Délégué concernant les services effectivement réalisés

La déchéance intervient après mise en demeure adressée par le Département au Délégué par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de 30 jours ouvrés.

En cas de déchéance, le Délégué n'a droit à aucune indemnité.

7.4 **Résiliation pour motif d'intérêt général**

Le Département peut, à tout moment, mettre fin au présent Contrat pour un motif d'intérêt général.

Dans cette hypothèse, la résiliation est prononcée par décision du Département, moyennant un préavis d'au moins six (6) mois, notifié au Délégué par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Sur décision du Département, la prise d'effet de la résiliation peut être reportée à la date d'entrée en vigueur du nouveau Contrat ou du nouveau mode d'exploitation.

Le Délégué a droit à une indemnisation du préjudice subi.

Cette indemnité sera égale à la somme des éléments suivants :

- montant des dépenses utiles engagées par le Délégué à la date de résiliation, comprenant notamment la valeur résiduelle comptable des produits (transmetteurs, périphériques optionnels et produits de visio communication) déployés pour la prestation
- perte de marge nette du Délégué sur la durée du Contrat restant à courir à la date de résiliation.

7.5 **Résiliation pour force majeure ou imprévision**

En cas de survenance (i) d'un événement de force majeure ou (ii) d'un événement présentant les caractéristiques de l'imprévision et entraînant un bouleversement de l'économie du Contrat, le Délégué doit en avvertir immédiatement le Département en indiquant sa cause, sa durée possible et les conséquences immédiates attendues.

Le Délégué exerce ses meilleurs efforts pour éliminer les conséquences de tels événements et reprend ses obligations, dès que possible, avec la plus grande diligence.

En cas de force majeure ou d'imprévision, rendant impossible l'exécution du Contrat pendant un délai de trois (3) mois, la résiliation peut être prononcée par le Département.

Le Délégué a droit à une indemnisation égale au montant des dépenses utiles engagées par le Délégué à la date de résiliation, comprenant notamment la valeur résiduelle

comptable des produits (transmetteurs, périphériques optionnels et produits de visio communication) déployés pour la prestation

7.6 Continuité du service délégué en fin de Contrat

Dans le délai d'un an précédant l'expiration du présent Contrat, ou tout autre délai précédant la fin anticipée du Contrat, le Département a la faculté, sans qu'il en résulte un droit à indemnité pour le Délégué, de prendre toutes mesures raisonnablement utiles pour assurer la continuité du service public délégué.

De façon générale, le Département peut prendre toutes mesures qu'il estime nécessaires pour faciliter le passage progressif au nouveau régime d'exploitation et pour assurer la continuité du service, sauf prorogation ou renouvellement du présent Contrat, dans le respect de la législation en vigueur.

7.7 Régime des biens à la fin normale ou anticipée du Contrat

7.7.1 Remise des biens de retour

A l'expiration normale ou anticipée du Contrat, le Délégué remet au Département les biens de retour figurant à l'inventaire défini à l'Article 3.13 en parfait état d'entretien et de fonctionnement, compte tenu de leur âge et de leur destination. La remise est effectuée gratuitement.

7.7.2 Reprise des biens financés par le Délégué

Le Département se réserve le droit de reprendre ou de faire reprendre par le nouvel exploitant, en totalité ou en partie, les biens de reprise figurant à l'inventaire prévu à l'Article 3.13 qu'il estime utiles à la poursuite de l'exploitation du service. La reprise est effectuée contre paiement de la valeur nette comptable des biens concernés, majorée de la TVA éventuellement due au Trésor, déduction faite des frais de remise en état le cas échéant.

7.7.3 Etat des biens

Les biens visés aux Articles 7.7.1 et 7.7.2 doivent être remis au Département en parfait état d'entretien et de fonctionnement. A cette fin, le Département et le Délégué établissent, un an avant la fin du présent Contrat, un état des biens concernés et, s'il y a lieu, une liste des interventions de maintenance ou de renouvellement que le Délégué doit avoir exécutées au plus tard un mois avant la fin du présent Contrat. En cas de non réalisation totale ou partielle de ces interventions par le Délégué, la Collectivité lui appliquera une pénalité égale aux frais engagés pour la remise en état des biens.

7.7.4 Remise des fichiers

À l'expiration du présent Contrat, le Délégué remet gratuitement au Département l'ensemble des documents, fichiers transmis par le Département et ainsi que la liste nominative des Bénéficiaires (dans le respect des contraintes imposées par la CNIL) et les biens de retour spécifiques à l'exploitation du service pour le Département sous réserve d'acceptation de la CNIL.

8. DISPOSITIONS DIVERSES

8.1 Election de domicile

Le Département fait élection de domicile à l'adresse suivante :

Conseil général de Seine-et-Marne
Hôtel du Département
77010 MELUN Cedex

Le Délégué fait élection de domicile à l'adresse suivante :

Europ Téléassistance
1, Promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers

En cas de changement d'adresse du Délégué, la nouvelle adresse devra être communiquée au Département une (1) semaine avant son entrée en vigueur.

8.2 **Notifications**

Sauf stipulation expresse contraire, les notifications au titre du présent Contrat sont effectuées par lettre recommandée avec avis de réception postal, aux domiciles fixés à l'Article 8.1.

8.3 **Indépendance des clauses**

Si l'une des stipulations du présent Contrat est déclarée nulle ou inapplicable, ou fait l'objet d'une requalification par un tribunal, ladite stipulation sera réputée non écrite et les autres stipulations du présent Contrat continueront à produire tous leurs effets.

8.4 **Fiscalité**

Le Délégué acquitte pendant toute la durée du Contrat les impôts, contributions, taxes et redevances de toute nature, établis ou à établir et notamment ceux afférents à l'exploitation du service public délégué.

8.5 **Confidentialité**

Le Délégué s'engage à garder confidentiels toute information, tout document et tout rapport de nature technique, commerciale ou financière transmis par le Département dans le cadre de l'exécution du présent Contrat et/ou durant la procédure de négociations ayant précédé sa signature et identifiés comme confidentiels.

Nonobstant les stipulations du précédent alinéa, le Délégué peut divulguer les informations confidentielles susvisées dans les hypothèses suivantes :

- si une disposition législative ou réglementaire ou une décision d'une autorité administrative prise en application d'une telle disposition ou encore si une décision rendue par une juridiction l'exigent ;
- si l'information confidentielle en cause est nécessaire pour assurer la défense du Délégué devant une juridiction ;
- si l'information confidentielle en cause est nécessaire à l'exécution par le Délégué de ses obligations au titre du Contrat, à condition toutefois que le tiers à qui le Délégué envisage de divulguer l'information confidentielle soit lui-même contractuellement tenu au respect de la confidentialité ou accepte de signer un accord de confidentialité qui satisfasse raisonnablement le Département ;
- si, pour l'information confidentielle en cause, le Délégué est dégagé de son obligation de confidentialité par le Département.

Le Déléataire demeure soumis au respect de l'obligation de confidentialité stipulée au présent Article pendant une durée de cinq (5) ans à compter du terme normal ou anticipé du Contrat.

Au terme normal ou anticipé du contrat, le Déléataire doit restituer au Délégant l'ensemble des documents que ce dernier lui a communiqués et détruire toute copie desdits documents.

8.6 Langue française

Conformément à la législation en vigueur, l'ensemble des pièces du Contrat et la documentation est rédigé en langue française ou traduit en français, seule la version française faisant alors foi.

La correspondance relative à l'exécution du Contrat est rédigée en langue française.

8.7 Prévention et règlement des litiges

8.7.1 Règlement à l'amiable

Les Parties s'efforcent de régler à l'amiable leurs éventuels différends relatifs à l'application ou à l'interprétation du présent Contrat.

8.7.2 Procédure de conciliation

A défaut de règlement amiable de leur(s) différend(s), les Parties conviennent que les litiges qui résultent de l'application du Contrat pourront faire l'objet d'une tentative de conciliation par une commission composée de trois conciliateurs : le premier est désigné par le Département, le deuxième par le Déléataire et le troisième, qui présidera la commission, est désigné par les deux premiers.

Si le Délégant et/ou le Déléataire ne désigne(nt) pas son (leur) conciliateur(s) dans un délai de quinze (15) jours à compter de la survenance du litige qui les oppose, celui-ci (ceux-ci) sera (seront) désigné(s) par le Président du Tribunal administratif de Paris, à la demande de la Partie la plus diligente.

Si les deux premiers conciliateurs ne parviennent pas à s'entendre sur la désignation du troisième dans un délai de trente (30) jours à compter de la date la survenance du litige qui les oppose, le troisième sera désigné par le Président du Tribunal administratif compétent, à la demande de la Partie la plus diligente.

La commission de conciliation doit rendre son avis et/ou sa proposition dans un délai de quatre-vingt dix (90) jours à compter de sa constitution.

En cas d'échec de la procédure de conciliation, et notamment en cas de désaccord entre les Parties pour s'en remettre à l'avis et/ou la proposition de la commission, le Tribunal administratif compétent pourra être saisi à l'initiative de la Partie la plus diligente.

8.7.3 Contentieux

A défaut de règlement amiable des différends et en cas d'échec de la procédure de conciliation ou de contestation de l'avis rendu par l'expert, les litiges relatifs à l'application du présent contrat relèvent du Tribunal administratif de Melun.

8.8 Liste des Annexes

- 1) Gestion des inscriptions au Service et des abonnements
- 2.1) Règlement de Service (« Dispositions Générales » et « Dispositions Particulières »)
- 2.2) Autres éléments de dossier adressés aux Bénéficiaires
- 3) Traitement des alarmes et fonctionnement de la Centrale d'Ecoute
- 4) Indicateurs de qualité de service
- 5) Exploitation / maintenance des produits
- 6) Spécifications techniques des produits
- 7) Charte graphique
- 8) Biens affectés au service
- 9) Tarifs aux 1/10/2012
- 10) Pénalités applicables
- 11) Modèle de garantie
- 12) Promotion du service
- 13) Projet de statuts pour la société dédiée

Fait à Melun, le [•]

Pour le Département

Le Président du Conseil général

Vincent ÉBLÉ

Pour le Délégué

Le Président d'Europ Téléassistance

Philippe GERVAIS.

