

DÉLIBÉRATION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Réunion du 23 juin 2023

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

028-282800366-20230623-CA2023_31_1-DE

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 28/06/2023

Publication : 28/06/2023

CA 2023 - 31 : Chartes de bonnes pratiques entre les téléassisteurs et le SDIS 28

Le conseil d'administration du service départemental d'incendie et de secours, régulièrement convoqué le 15 juin 2023, s'est réuni le vendredi 23 juin 2023, au Conseil Départemental, place Chatelet à Chartres sous la présidence de M. Francis PECQUENARD, 1^{er} vice-président du conseil d'administration.

Etaient présents avec voix délibérative :

M. Francis PECQUENARD

Mme Emmanuelle BOUTET-GELINEAU

Mme Sylvie HONNEUR-BÜCHER

M. Etienne ROUAULT

M. Stéphane LEMOINE

M. Éric GERARD

M. Pierre SANIER

M. Christian PAUL-LOUBIERE

M. Alain BELLAMY

M. François BELHOMME

M. Olivier HOUDY

Membre(s) excusé(s) :

M. Christophe LE DORVEN

M. Marc GUERRINI

Mme Elisabeth FROMONT

M. Bertrand MASSOT

Mme Karine DORANGE

M. Didier GARNIER représenté par M. Christian PAUL-LOUBIERE

M. Jean-Pierre GORGES représenté par M. Alain BELLAMY

Membre(s) absent(s) :

Membre(s) excusé(s) ayant donné(s) pouvoir(s) :

Présents avec voix consultative : Colonel Hors classe Sébastien GRAS, directeur départemental des services d'incendie et de secours ; David POUBEL, médecin de classe exceptionnelle et les membres de la CATSIS ; Lieutenant David BOUTOILLE ; Capitaine Thierry BOURGEVIN ; Sergent-chef Loïc BERTHELOM ; Adjudant-chef Franck CATTRY ; M. Thomas BENOIT

Excusé(s) : Commandant Emmanuel DUPONT, président de l'Union départementale ; Capitaine Cédric ROBERGE

Présents de droit :

Excusé(s) : Mme Françoise SOULIMAN, préfet d'Eure-et-Loir ; M. Frédéric BLANC, directeur de cabinet de madame le préfet ; M. Laurent ARCHENAULT, payeur départemental

Vu le code général des collectivités territoriales, notamment ses articles L 1424-1 à L 1424-50 et R 1424-1 à R 1424-55.

Vu l'avis de la société ASSYSTEL représentée par Monsieur Alexis ROCHE, en sa qualité de président ;

Vu l'avis de la société VITARIS représentée par Monsieur Alain MONTEUX, en sa qualité de président ;

Vu l'avis de la société EUROPE TÉLÉASSISTANCE représenté par Monsieur Charles VIVIER, en sa qualité de président ;

Vu l'avis de la société FILIEN ÉCOUTE ADMR représenté par Monsieur Hervé MEUNIER, en sa qualité de directeur général

Vu l'avis de L'ASSOCIATION NATIONALE PRÉSENCE VERTE représentée par Madame Alix TORRES, en sa qualité de directrice générale.

Le téléassisteur poursuit une activité de téléassistance auprès des personnes fragilisées, vulnérables, âgées ou handicapées (les abonnés), soit dans un cadre de gré à gré, soit dans le cadre de missions qui lui sont confiées par des collectivités publiques qui souhaitent offrir à leurs administrés un service leur permettant de pouvoir alerter leurs proches ou les services de secours lorsqu'ils sont victimes à leur domicile d'un malaise ou d'un accident, sur le territoire national et, plus particulièrement, sur le département d'Eure-et-Loir.

C'est dans ce contexte que le SDIS 28, les téléassisteurs et les organisations professionnelles représentant les téléassisteurs ont mené une réflexion conjointe enrichie de leurs expériences communes, dans un but partagé de favoriser la sécurisation des personnes fragilisées, vulnérables, âgées ou handicapées vivant à leur domicile tout en rationalisant les sollicitations des services de secours lorsque celles-ci ne sont pas justifiées.

La charte de bonnes pratiques est le résultat de ces échanges.

La charte de bonnes pratiques entre les téléassisteurs et le SDIS 28 a pour objet :

- de définir les missions du SDIS 28 en lien avec les téléassisteurs ;
- d'optimiser les informations transmises au SDIS 28 par les téléassisteurs ;
- de limiter les sollicitations injustifiées des services de secours par les téléassisteurs ;
- de faciliter la prise en charge des abonnés par le SDIS 28.

Il s'agit, pour le SDIS 28, d'édicter des règles et bonnes pratiques à destination des téléassisteurs. Les téléassisteurs sont invités à adhérer à cette charte et à mettre en œuvre les préconisations arrêtées par le SDIS 28.

Le respect de ces bonnes pratiques par les téléassisteurs et l'adhésion à la présente charte aura vocation à constituer un gage de qualité des pratiques du téléassisteur reconnu par le SDIS 28.

Par leur adhésion à la présente charte, les téléassisteurs s'engagent à respecter la procédure exposée dans le schéma ci-après. Le respect de cette procédure par le téléassisteur implique qu'avant toute prise de contact avec le SDIS 28, celui-ci doit effectuer plusieurs vérifications auprès de son abonné et du Réseau de Solidarité¹.

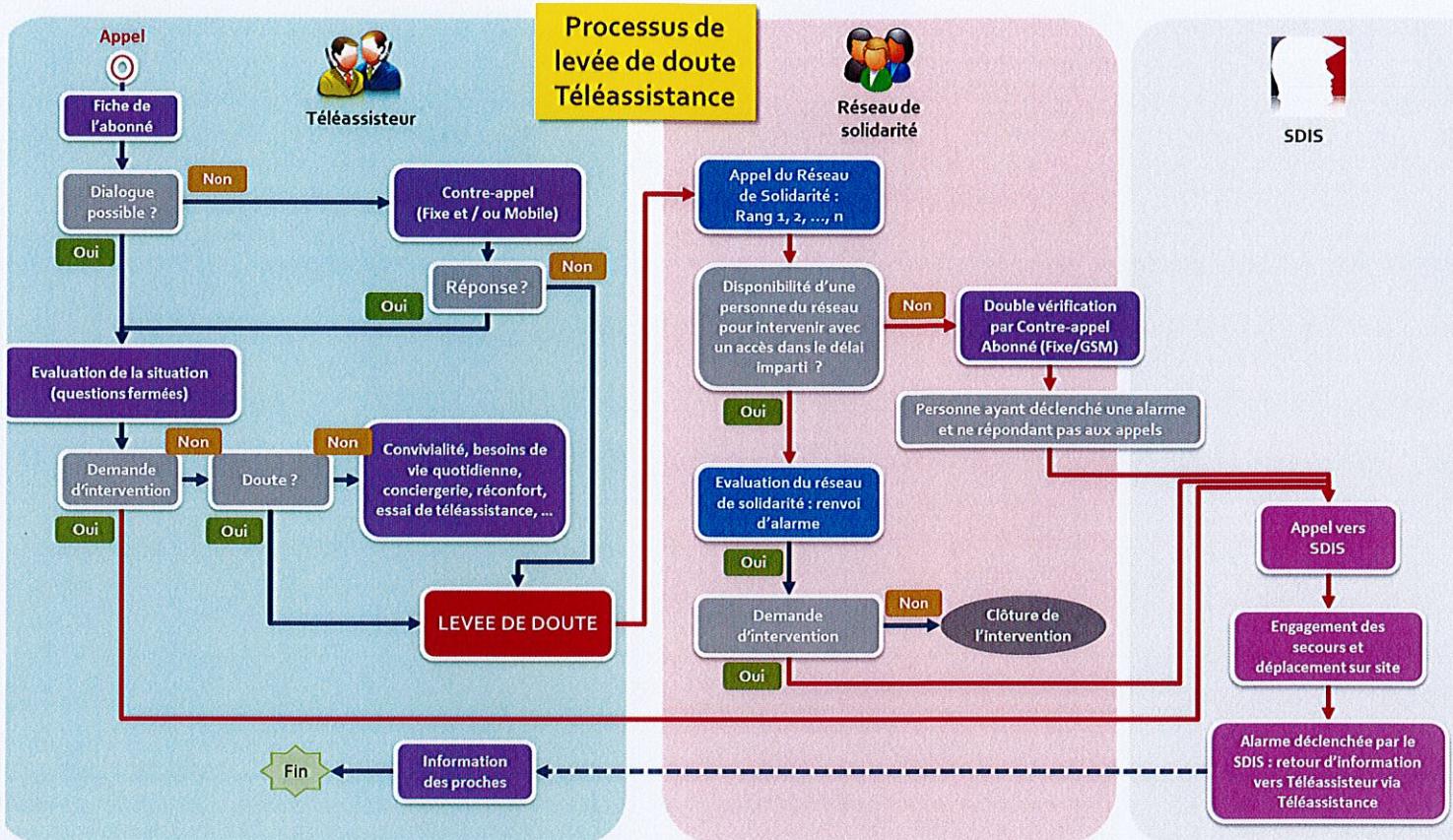
Dès réception d'une alarme, et avant toute prise de contact avec le SDIS 28, le téléassisteur s'engage à faire opérer par un opérateur de la Centrale d'Écoute un ensemble de vérifications permettant d'identifier, de localiser et d'entrer en contact avec l'abonné ou son Réseau de solidarité afin de définir son état et d'évaluer si celui-ci est susceptible de conduire à transmettre une alerte au SDIS 28, grâce aux moyens techniques et aux technologies de communication adaptés (sans que cette liste soit limitative : interphonie, appel téléphonique, contact visuel, etc.).

Dans le cadre des vérifications, le téléassisteur contacte successivement chaque Réseau de Solidarité de l'abonné, jusqu'à confirmation de l'intervention d'au moins 1 Réseau de Solidarité auprès de l'abonné ou de leur impossibilité d'intervenir. En cas d'indisponibilité de l'ensemble du Réseau de Solidarité et/ou si un Réseau de Solidarité en fait la demande, le téléassisteur transmet une alerte au SDIS 28 dans les meilleurs délais.

Le téléassisteur s'engage à ce que le service de Téléassistance qu'il déploie à l'égard des abonnés respecte les exigences de la norme AFNOR NF X50-520 « Qualité de service en téléassistance », sans créer toutefois l'obligation pour le téléassisteur d'obtenir une certification sur ladite norme.

Pour les interventions identifiées comme récurrentes par le SDIS 28, le téléassisteur s'engage à entreprendre les démarches auprès de l'abonné afin de limiter ce type d'intervention. Il informera le SDIS 28 du résultat.

¹ Désigne individuellement ou collectivement l'ensemble de personnes dont l'abonné a communiqué les coordonnées au téléassisteur, et pouvant être sollicitées pour lui porter assistance à titre gratuit en cas de besoin identifié par le téléassisteur à l'occasion d'une alarme.



Considérant les éléments présentés ci-dessus,

Le CASDIS, après en avoir délibéré, autorise le président ou son représentant, à signer cinq chartes de téléassistance établies entre, d'une part le SDIS 28 et d'autre part, chacune des sociétés de téléassistance suivantes :

- ASSYSTELE
- VITARIS
- EUROPE TÉLÉASSISTANCE
- FILIEN ÉCOUTE ADMR
- ASSOCIATION NATIONALE PRÉSENCE VERTE

Pour : Mmarinete
 Contre : /
 Abstention : /

Le 1^{er} vice-président du conseil d'administration

Francis PECQUENARD