

# **CAHIER DES CHARGES**

## **RELATIF A L'AIDE A LA TELEASSISTANCE**

Pour la mise en œuvre de cette prestation, la MSA s'appuie sur les opérateurs de téléassistance, dont la mission est de mettre à disposition des personnes âgées ou handicapées des services selon les modalités décrites dans le cahier des charges détaillé ci-après :

### **Profil de téléassisteuseur :**

- opérateur titulaire d'un agrément service à la personne,
- professionnalisation avérée et formation régulière des personnels,
- capacité d'intervention sur les quatre départements de la région Bourgogne,
- activité déployée dans un cadre économique social et solidaire.

### **Type de téléassistance :**

- maintien d'un lien social avec l'entourage de la personne,
- prestation définie dans le cadre d'une certification AFNOR,
- possibilités d'orientation via le transmetteur vers l'ensemble des services à la personne.

### **Engagements de services :**

- installation du matériel exclusivement par des techniciens professionnels,
- opérationnalité du service dans un délai maximum de 48 h suivant la demande,
- liaison sécurisée et permanente avec une centrale d'écoute,
- tests réguliers et systématiques de fonctionnement,
- dépannage rapide sous 48 h en cas de dysfonctionnement,
- remplacement gratuit du matériel défaillant,
- visite de maintenance gratuite auprès de chaque abonné, systématiquement au moins une fois par an,
- réalisation régulière d'appels de convivialité,
- enquête de satisfaction au moins annuelle.

La contribution financière de la MSA est conditionnée au strict respect de l'ensemble des conditions énumérées dans ce cahier des charges.