Conditions Générales d'Utilisation

Expérimentation Mon Conseiller Autonomie Assistance

Mon Conseiller Autonomie Assistance

Sommaire

1. Généralités 2

1.1. Préambule : Définitions 2

1.2. Le dossier du bénéficiaire 3

1.3. Les conditions d'applications des CGU 4

2. La prestation d'accompagnement par un conseiller autonomie 5

2.1. L'information orientation vers les services, activités et dispositifs d'aide, existants à proximité du domicile du bénéficiaire 5

2.2. L'accompagnement à l'évaluation des besoins dans la vie quotidienne, du bénéficiaire et à la mise en place de solution d'aides 6

2.3. L'accompagnement à l'évaluation des besoins en soins, du bénéficiaire et à la mise en place de solutions de prise en charge médicales 7

2.4. Les obligations de l'Agence Autonomy sur ce volet du service 7

2.5. Les obligations du bénéficiaire sur ce volet du service 8

3. La prestation de téléassistance 8

3.1. Les matériels mis à disposition au domicile du bénéficiaire pour la téléassistance 8

3.2. L'assistance en cas d'urgence 10

3.3. Le repérage de signaux de vigilance 10

3.4. Les obligations de l'Agence Autonomy 11

3.5. Les obligations du bénéficiaire 11

4. Exclusions et cas de force majeure 12

5. L'étude sur les apports spécifique de l'outil Virtuosis 13

6. La réalisation de l'expérimentation globale du service 13

7. Les conditions financières 13

8. La durée de l'expérimentation 14

Conditions Générales d'Utilisation

Expérimentation Mon Conseiller Autonomie Assistance

Mon Conseiller Autonomie Assistance

1. Généralités

Les dispositions générales d'utilisation suivantes définissent le service d'accompagnement par un Conseiller Autonomie, adossé à une téléassistance, service expérimenté par l'Agence Autonomy exclusivement dans les Départements des Yvelines et des Hauts de Seine entre 2026 et 2028, les modalités de fonctionnement, les garanties et obligations afférentes, et enfin le cadre de l'expérimentation en tant que tel.

1.1. Préambule : Définitions

Le "bénéficiaire" : La personne physique qui a donné son consentement pour participer à l'expérimentation, dans laquelle est mis en œuvre le service.

Le « conseiller autonomie » : Le professionnel médico-social de l'Agence Autonomy, en charge de l'accompagnement au long cours du bénéficiaire, sur la base d'échanges téléphoniques réguliers.

Les « services de secours » : Le Service Départemental d'Incendie et de Secours des Yvelines, la Brigade des Sapeurs-Pompiers intervenants dans les Hauts de Seine, le SAMU 78, le SAMU 92, susceptibles d'être appelés si le bénéficiaire demande de l'aide et si sa situation le justifie.

Les « acteurs de la prise en charge » : L'ensemble des professionnels, qui interviennent en soutien du bénéficiaire pour des actes d'aides ou de soins, à son domicile, en cabinet ou en établissements sanitaires ou médico-sociaux.

Le « contact » : Personne physique de référence identifiée au moment de la demande de participation à l'expérimentation. Le bénéficiaire peut fournir plusieurs contacts dans un ordre prioritaire de sollicitation. Les contacts peuvent être interpellés pour toute demande d'information complémentaire par le personnel en charge du service et en cas d'appel d'urgence. Ils sont identifiés comme tels par les conseillers autonomie et les services de secours concernés.

La **« personne de référence »** : Personne physique, figurant parmi les contacts, considérée comme un « aidant » proche du bénéficiaire, auprès de qui le conseiller autonomie pourra fournir également des conseils utiles à fois pour le bénéficiaire et à l'aidant lui-même.

L'Agence Autonomy : Le GIP (groupement d'intérêt public) créé par les deux Départements des Yvelines et des Hauts de Seine, pour développer des services aux populations fragiles ou susceptibles d'être fragiles. C'est l'entité qui a la responsabilité de la bonne réalisation de l'expérimentation et du service d'accompagnement des bénéficiaires par un conseiller autonomie adossé à une téléassistance.

Le **« prestataire »** : Professionnel désigné par l'Agence Autonomy, formé et suivi par l'Agence Autonomy, pour installer, assurer une maintenance de niveau 1, récupérer les matériels de téléassistance au domicile des bénéficiaires.

La **« plateforme d'écoute et d'assistance »** : Professionnels formés au traitement des appels de bénéficiaires en situation d'urgence vitale, afin de mobiliser les services de secours ou les contacts du bénéficiaire. Cette plateforme est constituée de conseillers autonomie en journée et jours ouvrables et de professionnels d'une société de téléassistance, Corrèze Autonomie, la nuit, les weekends et pour les débordements des appels, le temps de l'expérimentation.

La « notice d'information » : Informations détaillées des modalités du traitement de données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre de l'expérimentation pour les besoins du Service.

« RGPD » : Règlement UE n°2016/679 dit « Règlement Général sur la Protection des Données ».

« Service » : Ensemble des prestations d'accompagnement par un conseiller autonomie et par une téléassistance, prévue dans l'expérimentation.

« Expérimentation » : Réalisation du service, gratuitement, pour une durée limitée, dans le but d'évaluer la plus-value du service auprès du bénéficiaire, ses contacts, les services de secours et les acteurs de la prise en charge.

1.2. Le dossier du bénéficiaire

Consentement
En signant son consentement à l'expérimentation, le bénéficiaire accepte les clauses du présent document.

Contact
Le bénéficiaire aura également renseigné, sur le formulaire de participation, notamment l'identité et les coordonnées de ses personnes « contacts ». Ces personnes sont susceptibles d'être sollicitées à n'importe quel moment par la plateforme d'écoute et d'assistance, le bénéficiaire s'engage à les avoir informées et avoir obtenu leur accord. Le bénéficiaire est responsable de ses choix de contact et de leurs conséquences éventuelles. Il s'engage à prévenir sans délais la plateforme d'écoute et d'assistance, de tout changement concernant les coordonnées de ses contacts. En cas d'absence de contacts, les services de secours sont contactés.

Conditions Générales d'Utilisation

Expérimentation Mon Conseiller Autonomie Assistance

Enregistrement

L'Agence Autonomy s'adosse à un opérateur de téléassistance agréé, pour l'usage des outils numériques de gestion des appels d'urgence, pour l'hébergement des données et pour le traitement des appels que les conseillers autonomie ne pourraient pas prendre. Cet opérateur est habilité à l'enregistrement des communications SGDN n°0212AD971. Les enregistrements sont conservés pendant deux mois à compter de la date d'appel. Le consentement du bénéficiaire à l'expérimentation, emporte son accord à l'enregistrement des communications téléphoniques avec la plateforme d'écoute et d'assistance.

Fiche d'état de santé

Le bénéficiaire a la possibilité de communiquer au conseiller autonomie, des informations sur son état de santé, les noms des professionnels de santé (comme son médecin) qui le suivent. Ces informations strictement confidentielles ne sont utilisées que pour faciliter sa prise en charge en cas d'urgence et son accompagnement au long cours. En cas d'urgence, la plateforme d'écoute et d'assistance pourra tenir compte de ces indications mais elles ne pourront prévaloir en aucun cas sur les directives des services d'urgence.

Exploitation des données personnelles

Les informations personnelles demandées au bénéficiaire sont indispensables à la bonne exécution du service d'accompagnement par un conseiller autonomie, adossé à une téléassistance. Toutes les informations que le bénéficiaire accepte de communiquer dans ce cadre, sont strictement confidentielles et l'Agence Autonomy s'engage à faire respecter cette confidentialité par son personnel et ses mandataires. L'Agence Autonomy s'interdit de divulguer et/ou utiliser ces informations ainsi que celles des contacts, à des fins commerciales.

Informatique et liberté

La loi n°78.17 du 06 janvier 1978 telle que modifiée par la loi du 06 aout 2004, relative à l'informatique et aux libertés, garantit au bénéficiaire un droit d'accès, de rectification ou de suppression des informations personnelles le concernant. Le bénéficiaire peut demander d'exercer ce droit auprès de l'Agence Autonomy, 17 rue Albert Thomas, 78130 Les Mureaux. Le dossier de l'Abonné est conservé trois ans à compter de la date de fin de l'expérimentation.

1.3. Les conditions d'applications des CGU

Entrée en vigueur des CGU

La date d'effet des conditions générales d'utilisation est fixée le jour de la mise en service du matériel de téléassistance au domicile du bénéficiaire.

Exercice du droit de rétractation
Le bénéficiaire pourra exercer son droit de rétractation à l'expérimentation du service, sans donner de motif, à n'importe quel moment, sans préavis. Il devra en informer le conseiller autonomie ou la plateforme d'écoute et d'assistance, qui organisera avec lui, le retour du matériel installé à son domicile. La demande de sortie de l'expérimentation devra être formalisé par le bénéficiaire et renvoyé à l'Agence Autonomy, par courrier, mail ou SMS ou avec un formulaire mis à disposition.

Incessibilité
Les présentes conditions générales d'utilisation concernent exclusivement le bénéficiaire. Ce dernier ne peut, en aucun cas, céder les droits et obligations à une autre personne. Le bénéficiaire s'engage à utiliser le matériel installé à son domicile qu'au titre des présentes conditions générales d'utilisations et s'interdit de les prêter ou les vendre à un tiers.

2. La prestation d'accompagnement par un conseiller autonomie

Pour la réalisation de l'accompagnement au long cours, l'Agence Autonomy met à disposition du bénéficiaire un conseiller autonomie. C'est un professionnel du secteur médico-social, salarié de l'Agence, en capacité d'interagir avec tout autre professionnel du secteur médico-social ou sanitaire en lien avec le bénéficiaire.

Un conseiller autonomie dédié au bénéficiaire est proposé pour l'expérimentation. Il sera l'interlocuteur privilégié du bénéficiaire.
L'Agence Autonomy se réserve le droit de changer le conseiller autonomie dédié au bénéficiaire selon ses contraintes d'organisation interne (par exemple lors des congés du conseiller autonomie). Le bénéficiaire en sera informé.
Selon la nature des demandes et selon le canal d'appel (via le transmetteur ou via le standard), d'autres professionnels de l'équipe des conseillers autonomie et de l'équipe projet de l'expérimentation, sont susceptibles de répondre aux demandes du bénéficiaire et/ou de son aidant.

2.1. L'information orientation vers les services, activités et dispositifs d'aide, existants à proximité du domicile du bénéficiaire

Le conseiller autonomie établit avec le bénéficiaire un bilan de ses attentes ou souhaits d'évolution dans ses activités régulières et ses organisations, pour améliorer sa qualité de vie au quotidien et anticiper les éventuelles difficultés qui surviendraient dues à l'avancée en âge, une pathologie ou un handicap. Le conseiller autonomie assure ensuite une information et propose des conseils pour mieux connaitre et utiliser les activités et dispositifs d'aides existants (sur les thèmes de l'habitat, de la mobilité, de la santé, des actes

de la vie quotidienne, du lien social, de l'alimentation, …) sur la commune d'habitation du bénéficiaire. Un suivi téléphonique est convenu entre le conseiller autonomie et le bénéficiaire pour suivre et ajuster ces informations / conseils au regard des questions du bénéficiaire.

Le conseiller autonomie propose également au bénéficiaire de lister les actions à prévoir en cas d'hospitalisation (personnes à prévenir, modalités de gardiennage de l'animal de compagnie, etc.).

Un contact avec la personne référente du bénéficiaire est proposé, pour que celle-ci connaisse le conseiller autonomie et puisse l'interpeller en cas de besoin lié à la perte d'autonomie du bénéficiaire.

Le conseiller autonomie est à l'écoute des signaux d'évolution de la situation du bénéficiaire en lien avec sa santé et sa situation sociale. En cas d'évènement significatif (une chute, le décès d'un proche, …), le conseiller autonomie propose des actions de soutien ou de prévention pour en limiter les impacts et revenir dans la mesure du possible, dans un cadre de vie avec le moins de limitation de capacité physique ou cognitives possibles.

2.2. L'accompagnement à l'évaluation des besoins dans la vie quotidienne, du bénéficiaire et à la mise en place de solution d'aides

En complément du point précédent, le conseiller autonomie peut proposer une évaluation approfondie des besoins du bénéficiaire dans les cas où il y aurait une perte d'autonomie. Il suggère le cas échéant un plan personnalisé d'accompagnement avec la mise en place de solutions d'aides existantes sur la commune d'habitation du bénéficiaire. Avec l'accord du bénéficiaire, le conseiller autonomie peut prendre des contacts avec des acteurs de sa prise en charge pour renforcer une coordination des actions réalisées auprès du bénéficiaire.

Le conseiller autonomie peut également interpeller la personne référente du bénéficiaire (son "'aidant" principal) pour voir avec elle, les besoins d'aides complémentaires qu'il faudrait mobiliser pour le bénéficiaire ou pour la personne référente elle-même.
Un suivi téléphonique est convenu entre le conseiller autonomie et le bénéficiaire, le cas échéant et la personne référente aussi, pour suivre et ajuster le plan personnalisé d'accompagnement.

2.3. L'accompagnement à l'évaluation des besoins en soins, du bénéficiaire et à la mise en place de solutions de prise en charge médicales

En complément des deux points précédents, le conseiller autonomie peut proposer une évaluation approfondie des besoins en suivi et coordination de soins au domicile ou en établissement. Il propose alors un plan personnalisé d'accompagnement sur le volet des soins, avec l'identification de professionnels de santé pour traiter des crises aigues de santé ou des pathologies chroniques. Le conseiller autonomie maitrise le parcours de soins et apporte une orientation adaptée en fonction des besoins ou des évènements. Avec l'accord du bénéficiaire, le conseiller autonomie peut prendre des contacts avec des professionnels de santé pour renforcer une coordination des actions réalisées auprès du bénéficiaire.

2.4. Les obligations de l'Agence Autonomy sur ce volet du service

Dans le cadre de l'accompagnement par un conseiller autonomie, l'Agence Autonomy est tenue à une obligation de moyens et met à disposition des bénéficiaires des ressources humaines nécessaires à l'accomplissement du service, via des appels téléphoniques, en journée et en heures ouvrables.

L'Agence Autonomy s'engage, après le consentement du bénéficiaire à participer à l'expérimentation à :

- Désigner un conseiller autonomie, interlocuteur privilégié pour son accompagnement au long cours ;
- Prévoir un relai par un éventuel autre conseiller autonomie, si l'interlocuteur principal venait à ne pas être disponible.
- Employer tous les moyens dont il peut disposer pour proposer des informations, conseils et appuis à la mise en œuvre de solutions permettant d'améliorer la qualité de vie du bénéficiaire voire de sa personne référente, son confort à domicile, sa sécurité au regard des risques de chutes en particulier, et permettant toute action de prévention, de coordination, utile à la bonne santé du bénéficiaire ;
- Assurer un accompagnement selon les principes éthiques suivants : liberté (respect des choix de vie, de la singularité et neutralité dans l'accompagnement) ; confidentialité (à la fois dans la transmission des informations et, le cas échéant, dans le respect de l'anonymat) ; prudence dans l'expertise (respect des personnes, rigueur dans les actions, transparence dans les décisions, délibération consensuelle) ; protection (volonté première de protéger les plus vulnérables) ; responsabilité (engagement de chacun à son meilleur niveau avant, pendant et après l'action).

2.5.Les obligations du bénéficiaire sur ce volet du service

Le bénéficiaire, dans le cadre de sa participation à l'expérimentation s'engage, à :

- Échanger avec le conseiller autonomie, par téléphone, selon le cadre qui aura été convenu avec celui-ci (date, périodicité) sur sa situation afin d'identifier des solutions de prévention ou d'amélioration ;
- Participer à l'évaluation du service, en répondant à des questionnaires ou en participant à des entretiens avec des professionnels en charge de l'évaluation.

3. La prestation de téléassistance

3.1. Les matériels mis à disposition au domicile du bénéficiaire pour la téléassistance

Pour la réalisation du service de téléassistance, l'Agence Autonomy met à disposition du bénéficiaire un transmetteur et un émetteur.

Le transmetteur est relié à une prise d'alimentation électrique au domicile du bénéficiaire. C'est un appareil muni d'un haut-parleur et d'un micro. Il est déclenchable à distance, par l'émetteur, ou via un bouton d'appel sur le transmetteur lui-même. Cela permet au bénéficiaire d'entrer en contact téléphonique avec un plateau d'écoute et d'assistance, et ce sans décrocher le téléphone, même si le bénéficiaire est loin du transmetteur (dans la limite du cadre de bon fonctionnement fourni par le fabricant du matériel). Le transmetteur dispose d'une carte SIM multi opérateurs lui permettant d'utiliser le meilleur réseau de téléphonie mobile sur le territoire d'habitation du bénéficiaire. Le transmetteur peut être utilisé par la personne référente, si le bénéficiaire a donné son consentement, pour appeler le bénéficiaire via le transmetteur, et ce sans que le bénéficiaire n'ait à décrocher son téléphone.

L'émetteur est un bouton, porté au poignet ou en médaillon, qui permet par simple pression du bénéficiaire d'émettre un signal radio au transmetteur et ainsi d'enclencher l'appel téléphonique du transmetteur vers la plateforme d'écoute et d'assistance. Il est recommandé au bénéficiaire, de déclencher l'appel à la plateforme d'écoute, au moins une fois par mois pour tester le matériel. Si la plateforme ne répond pas, l'émetteur ne fonctionne pas, dans ce cas, le bénéficiaire doit impérativement prévenir du dysfonctionnement, au numéro de téléphone indiqué sur le transmetteur.

Le bon fonctionnement de ces matériels dépend des installations électriques du bénéficiaire et du réseau de téléphonie mobile existant sur le lieu d'habitation du bénéficiaire. Le bénéficiaire s'engage à vérifier la conformité de son installation électrique

avant l'installation du matériel à son domicile. A défaut le prestataire pourra refuser son installation.

Installation du matériel

L'Agence Autonomy mandate un prestataire pour l'installation des matériels au domicile du bénéficiaire. Le prestataire prendra rendez-vous avec le bénéficiaire pour se déplacer au domicile de ce dernier. Le bénéficiaire s'engage à le faire entrer à son domicile sur présentation d'une carte professionnelle. Le prestataire effectuera les branchements nécessaires au bon fonctionnement des matériels, et fera les tests et réglages nécessaires en fonction des habitudes de vie du bénéficiaire. Il remettra ensuite un guide d'utilisation au bénéficiaire et fera signer un bon de livraison.

Conservation du matériel

Le bénéficiaire a la responsabilité du matériel qui lui est confié. Il doit le tenir dans un bon état de propreté et ne l'utiliser qu'aux fins des présentes conditions générales d'utilisation. En cas de dysfonctionnement constaté, il doit en informer le conseiller autonomie ou la plateforme d'écoute et d'assistance.
En cas de perte ou de dégradation, l'Agence Autonomy se réserve le droit d'obtenir un remboursement auprès du bénéficiaire selon la valeur du matériel au moment de la constatation de la perte ou de la dégradation et selon le cadre de l'achat de ce matériel par l'Agence Autonomy auprès du fournisseur retenu.

Dysfonctionnement

En cas de dysfonctionnement des matériels, l'Agence Autonomy s'engage à le remplacer dans un délai de 96 heures en jours ouvrés. Tout délai ou refus du bénéficiaire, dans la prise de rendez-vous ou l'organisation du remplacement, dégage l'Agence Autonomy de ses obligations de délai.

Restitution

En cas de rétractation ou au terme de l'expérimentation, le matériel devra être restitué en bon état de marche et de propreté. L'enlèvement des matériels se fait soit par renvoi postal, soit par intervention du prestataire au domicile du bénéficiaire. Dans le cas de l'envoi postal, le bénéficiaire assure l'emballage des matériels avec les boites en carton fournies lors de l'installation et prend rendez-vous avec La Poste pour organiser un passage du facteur qui récupérera le colis. Si le bénéficiaire exprime des difficultés pour assurer le renvoi postal, il peut demander le passage du prestataire pour venir à son domicile récupérer les matériels. Dans ce cas, il convient de valider cette organisation avec le conseiller autonomie.

En cas de refus de restitution des matériels, l'Agence Autonomy se réserve le droit d'obtenir un remboursement auprès du bénéficiaire selon la valeur du matériel au moment de la

constatation de la perte ou de la dégradation et selon le cadre de l'achat de ce matériel par l'Agence Autonomy auprès du fournisseur retenu.

Déplacement ou absence du bénéficiaire
Dans un souci d'efficacité et de qualité de service, le bénéficiaire informera l'Agence Autonomy, de ses absences supérieures à 2 jours, par simple appel à la plateforme d'écoute et d'assistance, en appuyant sur le bouton situé sur son transmetteur.
En cas de changement de domicile en cours d'exécution de l'expérimentation, le bénéficiaire en informera l'Agence Autonomy de telle manière que le matériel puisse être réinstallé dans les mêmes conditions que celles de l'installation initiale.

3.2.L'assistance en cas d'urgence

En cas d'urgence, le bénéficiaire déclenche un appel par simple pression sur le bouton de son émetteur ou de son transmetteur. La plateforme d'écoute et d'assistance réceptionne l'appel d'urgence et identifie instantanément le bénéficiaire grâce au logiciel informatique de traitement des appels.

Si le bénéficiaire est en capacité de répondre aux questions de l'opérateur de la plateforme d'écoute : L'opérateur évalue la situation. En cas de besoins, il appelle les services de secours. Sinon il appelle les contacts du bénéficiaire afin que l'un d'entre eux intervienne au domicile du bénéficiaire.

Si le bénéficiaire n'est pas en capacité de répondre aux questions de l'opérateur : l'opérateur effectue un contre-appel téléphonique pour lever le doute. Si le bénéficiaire ne répond toujours pas, l'opérateur interpelle le réseau de contact du bénéficiaire pour que l'un d'entre eux intervienne au domicile du bénéficiaire. Si ce n'est pas possible, l'opérateur interpelle les services de secours.

Dans tous les cas, si le bénéficiaire doit être hospitalisé à la suite de l'intervention des services de secours, la plateforme d'écoute et d'assistance s'engage à en informer la personne référente ou au moins un contact du bénéficiaire.
Les frais d'intervention des services de secours, les dégâts éventuels résultant de leur intervention, les frais médicaux et d'hospitalisation éventuels, ne sont pas à la charge de l'Agence Autonomy.

3.3.Le repérage de signaux de vigilance

A l'occasion de tout contact du bénéficiaire et de la plateforme d'écoute et d'assistance, en dehors des situations d'urgence, un dialogue est engagé via le transmetteur. Ce dernier constitue l'occasion de prendre des nouvelles du bénéficiaire et de relever le cas échéant,

des indications sur des changements ou des évènements, anodins ou pas, qui peuvent être des vigilances et entrainer un ajustement de l'accompagnement du conseiller autonomie. Ces "indications de vigilance" sont transmises au conseiller autonomie du bénéficiaire pour ensuite être traitées dans les prochains échanges téléphoniques.

3.4. Les obligations de l'Agence Autonomy

Dans le cadre de la téléassistance, l'Agence Autonomy est tenue à une obligation de moyens et met à disposition des bénéficiaires des équipements techniques et humains nécessaires à l'accomplissement du service 24 heures / 24 et 7 jours sur 7 sans aucune interruption.

L'Agence Autonomy s'engage, après le consentement du bénéficiaire à participer à l'expérimentation à :

- Installer au domicile de celui-ci, le matériel de téléassistance : un transmetteur et un médaillon d'appel ;
- Assurer, à partir de ce matériel, une prestation de téléassistance, c'est-à-dire évaluer la situation du bénéficiaire après son appel, interpeller les contacts ou les services de secours le cas échéant, rassurer ou dialoguer avec le bénéficiaire dans tous les cas de figure ;
- Assurer la maintenance du matériel, le dépannage et si nécessaire le remplacement du matériel dans les meilleurs délais ;
- Assurer des autotests des matériels, selon les préconisations du fabricant pour vérifier leur bon fonctionnement.

3.5. Les obligations du bénéficiaire

Le bénéficiaire, dans le cadre de sa participation à l'expérimentation s'engage, à :

- Mettre à disposition une prise d'alimentation électrique pour le bon fonctionnement du transmetteur ;
- Prendre soin du matériel, pour pouvoir le restituer à la fin de l'expérimentation : ne pas faire tomber par terre le transmetteur ni le mettre dans l'eau (en revanche il est recommandé de garder le médaillon toute la journée et la nuit, à chaque instant y compris sous la douche) ;
- Informer la plateforme d'écoute et d'assistance de ses éventuelles absences du domicile afin de ne pas faire intervenir les services de secours en son absence ;
- Participer à l'évaluation du service, en répondant à des questionnaires ou en participant à des entretiens avec des professionnels de l'évaluation.

Conditions Générales d'Utilisation

Expérimentation Mon Conseiller Autonomie Assistance

4. Exclusions et cas de force majeure

Les présentes conditions générales d'utilisation des services reposent sur des obligations de moyens.
La responsabilité de l'Agence Autonomy ne peut être en aucun cas recherchée si l'interruption des prestations fournies est consécutive à l'un des cas suivants :

- Défaillance et panne des réseaux de télécommunication (mobile, VoIP, IP, wifi)
- Défaillance et panne du réseau électrique au-delà de 24 heures
- Défaut du transmetteur ou de l'émetteur dû à une mauvaise utilisation, une dégradation volontaire, une dégradation par une action extérieure, une anomalie technique entrainant la non-réception des informations, un déplacement des éléments installés non soumis à un accord préalable, un débranchement volontaire d'un élément, une perte d'un élément
- Perte ou non port de l'émetteur
- Omission d'informer l'Agence Autonomy d'un défaut de fonctionnement constaté
- Occupation de la ligne
- Utilisation des matériels de manières non conformes aux spécifications du constructeur
- Panne à la suite d'évènements naturels (foudre, tempête, orage, inondation par exemple)
- Panne touchant les installations privatives d'alimentation électrique ou téléphonique du bénéficiaire
- Fiche de renseignement caducs à la suite de l'omission d'information importante concernant le bénéficiaire, à des informations fausses ou erronées, à l'absence de signalements de changements survenus
- Indisponibilité non signalée d'une ou plusieurs personnes parmi les contacts du bénéficiaire
- Changement non signalé de l'identité ou des coordonnées d'une ou plusieurs personnes parmi les contacts du bénéficiaire
- Refus de suivre les préconisations de l'opérateur lors d'un appel via le transmetteur
- Retard ou impossibilité pour les services de secours du Département, d'intervenir chez le bénéficiaire
- Refus des préconisations du conseiller autonomie
- Arrêt de travail des services indispensables à la réalisation des prestations décrites dans ce document.

Conditions Générales d'Utilisation

Expérimentation Mon Conseiller Autonomie Assistance

5. L'étude sur les apports spécifique de l'outil Virtuosis

Le volet des conditions générales d'utilisation relatives à l'étude sur les apports spécifiques de l'outil Virtuosis, ne s'applique que pour les bénéficiaires qui ont signé un consentement particulier de participation à cette étude.

L'outil Virtuosis consiste à analyser des enregistrements vocaux du bénéficiaire pour évaluer un degré de risque de fragilité psychique type anxiété, trouble de l'humeur, stress, selon trois niveaux (risque faible, moyen, haut). Ces analyses sont réalisées lors des appels à la plateforme d'écoute et d'assistance via le transmetteur ou lors des échanges téléphoniques entre le conseiller autonomie et le bénéficiaire. Elles sont prévues pour être mensuelles ou plus fréquentes, si le risque était avéré. Le conseiller autonomie proposera alors un échange approfondi sur le sujet de la santé psychique pour confirmer ou non le risque et proposer des actions d'amélioration le cas échéant.

Des questionnaires en ligne ou par téléphone, seront proposés au bénéficiaire pour recueillir son avis sur l'intérêt de l'outil Virtuosis. Le rapport final de cette étude contiendra des évaluations entièrement anonymisées.

6. La réalisation de l'expérimentation globale du service

Le service d'accompagnement par un conseiller autonomie adossé à une téléassistance, s'accompagne d'une évaluation globale, sur les volets de l'effectivité (ce qui est réalisé), de l'efficacité (les apports, les bénéfices, les impacts) et de l'efficience (les moyens engagés pour le faire). Des questionnaires en ligne ou par téléphone, seront ainsi proposés au bénéficiaire, au démarrage du service, au long cours et en fin d'accompagnement pour recueillir son avis. Des entretiens avec un cabinet d'étude d'impact seront aussi proposés pour les bénéficiaires qui donneront leur accord pour rencontrer ces professionnels. Le rapport final de cette étude contiendra des évaluations entièrement anonymisées.

7. Les conditions financières

La participation à l'expérimentation et l'utilisation du service d'accompagnement par un conseiller autonomie adossé à une téléassistance, ne fait l'objet d'aucun échange financier entre le bénéficiaire et l'Agence Autonomy.

Le bénéficiaire ne prend en charge aucune dépense, pas même le coût des communications téléphoniques du transmetteur vers la plateforme d'écoute d'assistance. Seuls les appels téléphoniques qu'il pourrait avoir vers le service administratif de la téléassistance ou vers un conseiller autonomie restent à sa charge.

Si le bénéficiaire souhaite installer une boite à clé, l'Agence Autonomy peut lui proposer des modèles qu'il achètera puisqu'il gardera ce matériel à l'issue de l'expérimentation. L'installation de la boite à clé, est en revanche prise en charge par l'Agence Autonomy.
Le bénéficiaire ne peut prétendre à aucune indemnité du fait de sa participation à l'expérimentation et aux évaluations qui y sont associées.

8. La durée de l'expérimentation

L'expérimentation est prévue pour une durée de 18 mois, à partir de la date de démarrage du service. Cette durée peut être raccourcie ou rallongée, sur décision de l'Agence Autonomy. Le bénéficiaire sera informé de cette décision et pourra à tout moment exercer son droit de retrait s'il le souhaite.

Au terme de l'expérimentation, l'Agence Autonomy proposera une offre payante d'accompagnement par un conseiller autonomie et/ou de téléassistance, que le bénéficiaire pourra prendre ou refuser sans avoir à justifier le motif.