

## REGION DE BRUXELLES-CAPITALE — BRUSSELSE HOOFDSTEDELIJK GEWEST

MINISTERE  
DE LA REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

**20 JUILLET 1993.** — Circulaire relative à l'octroi de subventions aux pouvoirs locaux de la Région de Bruxelles-Capitale pour couvrir les frais de raccordement à un système de télé-assistance

Dans le cadre de l'informatisation des pouvoirs locaux et compte tenu des nouvelles technologies, le Ministre peut accorder, sur base de l'arrêté de l'Exécutif du 17 décembre 1992 et dans les limites des crédits budgétaires disponibles, des subventions aux pouvoirs locaux pour couvrir les frais de raccordement à un système de télé-assistance.

Les pouvoirs locaux à qui la subvention peut être accordée en vertu des articles 1er et 3 de l'arrêté de l'Exécutif du 17 décembre 1992 sont :

- les administrations communales;
- les centres publics d'aide sociale pour l'aide médicale, dans la mesure ou un accord de coopération entre la Région de Bruxelles-Capitale et la Commission communautaire commune, d'une part, et une convention entre l'administration communale et le centre public d'aide sociale, d'autre part le prévoient.

La subvention est fixée à 40 000 francs par unité de raccordement. Ce montant peut être majoré en cas d'installation combinée médicale et sécuritaire.

La subvention est, toutefois, limitée en fonction des dépenses réellement consenties et ce, en vertu de l'arrêté royal n° 5 du 18 avril 1967.

## Introduction des dossiers de demandes de subventions

Le pouvoir local introduira parallèlement auprès de l'autorité de tutelle et auprès du Centre d'informatique pour la Région bruxelloise, sa délibération relative au principe de l'acquisition moyennant subsides et au choix du type de marché.

Si l'autorité de tutelle ne prend aucune mesure de suspension, d'annulation, de prorogation du délai ou de non-approbation, la délibération relative au principe de l'acquisition moyennant subsides et le choix du marché retenu peut donc sortir ses effets et le pouvoir local pourra attribuer le marché.

La délibération d'attribution du marché, accompagnée de la liste des raccordements prévus (voir annexe) et de l'offre de prix du fournisseur, sera envoyée parallèlement à l'autorité de tutelle et au Centre d'informatique pour la Région bruxelloise.

Le Ministre, ayant l'informatique des pouvoirs locaux dans ses attributions, délivrera le cas échéant, après avis de la tutelle et du Centre d'informatique, une promesse ferme de subvention.

L'attention des pouvoirs locaux est particulièrement attirée sur le fait que les sociétés gestionnaires de systèmes de télé-assistance devront être agréées par l'Exécutif de la Région de Bruxelles-Capitale.

L'attribution du marché à une société non-agrèée ne pourra faire l'objet d'une subsidiation.

Les subsides accordés dans le cadre de l'exécution des contrats de sécurité doivent faire l'objet de marchés spécifiques.

## Liquidation du subside

Le subside est liquidé sur base des pièces justificatives nécessaires (art. 4 de l'arrêté de l'Exécutif du 17 décembre 1992).

## Mesures de sauvegarde

Le télé-transmetteur subsidié par la Région de Bruxelles-Capitale ne pourra jamais être vendu. Il pourra toutefois être loué.

Les pouvoirs locaux qui désirent demander un loyer sont invités à demander un loyer modique qui ne soit de toute façon pas supérieur à 500 francs par mois, en moyenne.

Ce montant pourra bien entendu être lié à l'index des prix.

MINISTERIE  
VAN HET BRUSSELSE HOOFDSTEDELIJK GEWEST

**20 JULI 1993.** — Omzendbrief over de toekenning van subsidies aan de lokale besturen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest voor de financiering van de aansluitingskosten aan een telehulpsysteem

In het kader van de informatisering van de lokale besturen en rekening houdend met de nieuwe technologieën, kan de Minister, krachtens het besluit van de Executieve d.d. 17 december 1992 en binnen de perken van de begrotingskredieten, subsidies toekennen aan de lokale besturen voor de financiering van de aansluiting op een telehulpsysteem.

De lokale besturen aan wie de subsidie kan toegekend worden zijn krachtens de artikels 1 en 3 van het besluit van de Executieve d.d. 17 december 1992 :

- de gemeentebesturen;
- de openbare centra voor maatschappelijk welzijn inzake de medische bijstand, indien een samenwerkingsakkoord tussen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en ook een overeenkomst tussen het gemeentebestuur en het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn werden gesloten waarin dit wordt bepaald.

De subsidie bedraagt 40 000 frank per eenheid van aansluiting. Dit bedrag kan verhoogd worden indien de installatie medische bijstand en veiligheid combineert.

De subsidie is evenwel beperkt tot de werkelijke uitgaven krachtens het koninklijk besluit nr. 5 van 18 april 1967.

## Indiening van de dossiers voor de aanvraag van subsidies

Het lokaal bestuur moet zijn beraadslaging, aangaande de verwerving met behulp van subsidies en de keuze van het type van opdracht, tegelijkertijd, indienen bij de toezichhoudende overheid en het Centrum voor informatica voor het Brussels Gewest.

Indien de toezichhoudende overheid die beraadslaging niet opschort, opheft, de termijn ervan verlengt of niet goedkeurt, kan het lokaal bestuur overgaan tot de toewijzing van de opdracht.

De beraadslaging van de toewijzing van de opdracht, dient samen met de lijst van de voorgenomen aansluitingen (zie bijlage) en de prijsofferte van de leverancier tegelijkertijd opgestuurd te worden naar het toezicht en voor het Centrum voor Informatica voor het Brussels Gewest.

De Minister, bevoegd voor de informatica van de lokale besturen, zal na het advies van het toezicht en het Centrum voor informatica voor het Brussels Gewest eventueel overgaan tot de definitieve toezegging van de subsidie.

Het lokaal bestuur wordt vooral gewezen op het feit dat de beheersmaatschappijen van de telehulpsystemen moeten erkend zijn door de Brussels Hoofdstedelijke Executieve.

De toewijzing van de opdracht aan een niet-erkende beheersmaatschappij kan niet worden gesubsidieerd.

De subsidies die worden toegekend in het kader van de uitvoering van veiligheidscontracten dienen deel uit te maken van bijzondere opdrachten.

## Uitkering van de subsidie

De subsidie wordt uitgekeerd op basis van de vereiste bewijsstukken (artikel 4 van het besluit van de Executieve d.d. 17 december 1992).

## Beschermingsmaatregelen

Een telehulp-apparaat dat wordt gesubsidieerd door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, mag niet worden verkocht. Het kan wel worden verhuurd.

Lokale besturen die een huurprijs wensen te vragen, worden verzocht een gematigd bedrag te vragen dat, per maand gemiddeld niet meer dan 500 frank mag bedragen.

Dit bedrag kan vanzelfsprekend wel aan de prijsindex worden gekoppeld.

### Procédure d'agrément des sociétés gestionnaires des systèmes de télé-assistance

Pour être agréés, les gestionnaires d'un système de télé-assistance ont, en vertu de l'article 5 de l'arrêté de l'Exécutif du 17 décembre 1992, la forme d'un service communal, d'un service du Centre public d'aide sociale, d'un service commun à ces instances ou d'une association sans but lucratif.

Pour se faire agréer en qualité de gestionnaire d'un système de télé-assistance il faut introduire un dossier complet auprès du Centre d'informatique pour la Région bruxelloise.

Le dossier pour l'agrément comprendra :

#### 1. Qualités du centre

— Le centre demandant son agrément a la forme d'un service communal, d'un service du centre public d'aide sociale, d'un service commun à ces instances ou d'une association sans but lucratif.

— Une délibération créant le service communal (commune ou C.P.A.S.).

— Les statuts de la personne morale gestionnaire du système tels qu'ils ont été modifiés au jour de l'introduction de la demande.

— Une garantie de réponse 24 heures/24 par le personnel dont la formation est en rapport avec le service presté.

#### 2. Qualifications du personnel à la réception des appels

— Les diplômes du personnel social et para-médical engagé et/ou la formation éventuellement suivie en rapport avec le service presté.

— La liste du personnel.

#### 3. Qualités du contrat entre l'affilié et le gestionnaire

La responsabilité des parties devrait être clairement spécifiée dans le contrat tant vis à vis de la qualité et de la rapidité de la réponse à l'urgence que de la maintenance et du dépannage du matériel (maximum 24 heures).

Un exemplaire de la convention entre la personne morale gestionnaire et le client. Ce document prendra notamment les garanties quant au service offert et la procédure à suivre pour le chargement des batteries de l'émetteur.

#### Garanties du suivi

— Articulation pour l'organisation de la réponse de type médical et sanitaire.

— Articulation avec les polices communales pour la réponse de type sécuritaire.

#### 4. Qualités des transmetteurs.

Les transmetteurs doivent offrir une réponse vocale à l'appel et posséder les dispositifs de contrôle tant de l'installation téléphonique que de l'installation électrique et être équipés d'une batterie de secours.

Les transmetteurs doivent être équipés d'un dispositif portable permettant l'appel à une distance de 25 mètres du transmetteur.

Un dossier technique reprenant les caractéristiques des appareils de télé-assistance et de la centrale de garde.

L'agrément des appareils par Belgacom.

Les entreprises gestionnaires sont également invitées à fournir tout autre document permettant à l'autorité publique de constater la qualité du matériel et du service.

#### 5. Qualités de la centrale de réception

Un contrat de maintenance du concentrateur doit être exigé avec dépannage dans l'heure ou tout autre solution garantissant la continuité du système.

Le concentrateur doit être équipé d'une batterie de secours.

Un système de vérification du fonctionnement des transmetteurs doit être installé.

Le nombre de lignes téléphoniques, entrantes dans le concentrateur doit être suffisant pour relayer une ligne défectueuse (minimum 3 lignes par centrale).

Le système doit permettre un contact phonique direct entre le centre de réception et l'abonné.

Au moment de l'appel, les coordonnées de l'abonné doivent être identifiées par impression.

L'impression des appels doit être archivée et le document doit contenir le type d'appel, la date et l'heure d'appel ainsi que la réponse qui lui a été réservée.

### Erkenningsprocedure voor beheersmaatschappijen van telehulpssystemen

Om te worden erkend dienen de beheerders van een telehulpstelsysteem krachtens artikel 5 van het besluit van de Executieve d.d. 17 december 1992 de volgende vorm te hebben : een gemeentedienst, een dienst van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn, een gezamenlijke dienst van deze instanties of een vereniging zonder winstoogmerk.

Om te worden erkend als beheersmaatschappij van een telehulpstelsysteem, moet men een volledig dossier indienen bij het Centrum voor Informatica voor het Brussels Gewest.

Dit erkenningsdossier moet het volgende bevatten :

#### 1. De eigenschappen van het centrum

— Het centrum dat zijn erkenning aanvraagt dient een gemeentedienst, een dienst van het O.C.M.W., een gezamenlijke dienst van deze instanties, of een vereniging zonder winstoogmerk te zijn.

— Een beraadslaging tot oprichting van de gemeentedienst (gemeente of O.C.M.W.).

— De statuten van de rechtspersoon, die het telehulpstelsysteem beheert, zoals zij werden gewijzigd tot op de dag van de indiening van de aanvraag.

— Een gewaarborgd antwoord 24 uur op 24 door personeel met een opleiding in verhouding tot de gepresteerde dienst.

#### 2. De kwalificatie van het personeel dat de oproepen beantwoordt

— De diploma's van het aangeworven sociaal en para-medisch personeel en/of de eventueel gevolgde vorming naargelang van de geleverde diensten.

— De personeelslijst.

#### 3. De eigenschappen van het contract tussen de aangeslotene en de beheerder

De verantwoordelijkheid van de partijen dient in het contract duidelijk gespecificeerd te worden zowel wat betreft de kwaliteit en de snelheid van antwoord als het onderhoud en de herstelling van de apparatuur (maximum 24 uur).

Een exemplaar van de overeenkomst tussen de rechtspersoon-beheerder en de klant. Dit document vermeldt onder andere de waarborg aangaande de geleverde diensten en de te volgen procedure om de batterijen van de zender te vervangen.

#### Waarborg van opvolging

— Opbouw voor de organisatie van de antwoorden van het medische en sanitaire type.

— Opbouw met de gemeentelijke politiediensten voor de antwoorden van het veiligheidstype.

#### 4. Kwaliteit van de telehulp-apparaat

Het telehulp-apparaat moet een vokaal antwoord geven op een oproep en voorzien zijn van de nodige controles zowel voor de telefoon- als voor de elektriciteitsinstallatie. Tevens moet het telehulp-apparaat beschikken over een hulpbatterij.

De zenders moeten worden uitgerust met een draagbare sonde waarmee een oproep kan gedaan worden van op 25 meter afstand van de zender.

Een technisch dossier met de karakteristieken van de telehulp-apparatuur en de wachtcentrale.

De erkenning van de toestellen door Belgacom.

De beheersmaatschappijen worden eveneens verzocht de overheid overtuigend te documenteren over de kwaliteit van de apparatuur en de dienstverlening.

#### 5. De eigenschappen van de wachtcentrale

Er dient een onderhoudscontract te worden geëist voor de concentrator met herstelling binnen het uur of een andere oplossing die de continuïteit van het systeem waarborgt.

De concentrator dient voorzien te zijn van een hulpbatterij.

Er moet een systeem worden geïnstalleerd dat de goede werking van Un de zenders controleert.

Het aantal binnenkomende lijnen van de concentrator dient voldoende te zijn om een defecte lijn op te vangen (minimaal 3 lijnen per centrale).

Het systeem moet een onmiddellijke vokale verbinding tot stand kunnen brengen tussen de wachtcentrale en de abonnee.

Op het ogenblik van de oproep moeten de gegevens van de abonnee door middel van een afdruk worden geïdentificeerd.

Deze oproepen moeten worden gearchiveerd en het document dient het type van oproep, de datum, het uur van oproep en het gegeven antwoord te bevatten.

**6. Qualités des dossiers des affiliés**

Données minimales que doit contenir le dossier :

**I. Données de l'affilié**

Nom  
Prénom  
Nom d'époux  
Adresse  
Téléphone  
Date de naissance  
Date du placement de l'appareil  
Date enquête de révision des renseignements

Nom et coordonnées du médecin traitant et du remplaçant

Données de pénétration dans l'habitation

**II. Données des intervenants**

Nom  
Prénom  
Qualité (lien familial, voisin, etc.)  
Adresse  
Téléphone  
Numéro téléphone du bureau  
Possède les clefs oui/non  
Le contenu du dossier doit être approuvé par le co-contractant.

Les dossiers doivent être faciles d'accès au personnel de la réception.

Une vérification systématique des données doit être faite tous les six mois minimum.

La confidentialité et le libre choix de intervenants doivent être garantis.

**7. Un tableau tarifaire****8. Les références dans le secteur public**

\*\*\*

Le Ministre, ayant l'informatique des pouvoirs locaux dans ses attributions, soumettra à l'Exécutif le rapport rédigé par le Centre d'informatique pour la Région bruxelloise, en vue d'une décision quant à la suite à réserver à la demande d'agrément.

L'agrément est délivré pour une période de cinq années. Il doit être reconduit après cette période.

Pour les sociétés gestionnaires agréées au moment de mise en application de l'arrêté de l'Exécutif du 17 décembre 1992, l'agrément doit être reconduit au 31 décembre 1993.

La reconduction se fait par le Gouvernement sur proposition du Ministre ayant l'informatique des pouvoirs locaux dans ses attributions sur base d'un avis rédigé par le Centre d'informatique pour la Région bruxelloise.

L'agrément est subordonné au dépôt d'un rapport annuel par le gestionnaire.

Le rapport d'activité devrait comporter les points suivants :

**1° Rapport d'activité et élément statistique :**

- nombre d'abonnés;
- nombre d'appels;
- type de raison des appels;
- nombre de pannes;
- nombre des nouveaux abonnés;
- nombre d'appels ayant demandé une réponse urgente.

**2° Composition de l'équipe organisant la réponse, fiche ONSS, copie des diplômes et/ou des formations suivies.****3° Agrément Belgacom.****4° Copie des contrats d'entretien et d'assistance 24 heures/24 pour le matériel, ou preuve de toute autre solution garantissant la continuité du système.****5° Divers.**

Bruxelles, le 20 juillet 1993.

Le Ministre-Président  
ayant l'informatique des pouvoirs  
locaux dans ses attributions,

Ch. Picqué.

**6. De eigenschappen van de dossiers van de aangeslotenen**  
Het dossier dient minimaal volgende gegevens te bevatten :**I. Gegevens over de aangeslotene**

Naam  
Voornaam  
Naam van de echtgeno(o)t(e)  
Adres  
Telefoon  
Geboortedatum  
Datum van installatie van het toestel  
Datum van aanpassing van de inlichtingen

Naam en personalia van de huisarts en zijn vervanger

Gegevens betreffende het binnenkomen van de woning

**II. Gegevens over de contactpersoon**

Naam  
Voornaam  
Eigenschap (familiale band, gebuur, enz.)  
Adres  
Telefoon  
Telefoonnummer op het werk  
In het bezit van sleutels ja/nee

De inhoud van het dossier moet worden goedgekeurd door de contractsluitende partij.

De dossiers moeten makkelijk raadpleegbaar zijn voor het personeel van de wachtcentrale.

Er dient, minstens elke zes maand, een systematische controle van de gegevens gedaan te worden.

De vertrouwelijkheid en de vrije keuze van de betrokkenen moet worden gewaarborgd.

**7. Het tarief****8. De referenties in de openbare sector**

\*\*\*

De Minister, bevoegd voor de informatica van de lokale besturen, zal aan de Executieve het rapport voorleggen, dat werd opgesteld door het Centrum voor Informatica voor het Brussels Gewest, met het oog op een beslissing i.v.m. het gevolg dat aan de erkenningsaanvraag moet worden gegeven.

De erkenning wordt voor een periode van vijf jaar toegekend. Zij moet na deze periode worden hernieuwd.

Voor de beheersmaatschappijen die reeds erkend zijn op het ogenblik van de inwerkingtreding van het besluit van de Executieve d.d. 17 december 1992 dient de erkenning te worden hernieuwd op 31 december 1993.

Op voorstel van de Minister, bevoegd voor de informatica van de lokale besturen, beslist de Regering over deze hernieuwing na advies van het Centrum voor Informatica voor het Brussels Gewest.

De erkenning is verbonden aan de voorwaarde dat de beheerder jaarlijks een verslag indient.

Dit jaarverslag dient het volgende te bevatten :

**1° Activiteitenverslag en statistische elementen :**

- aantal abonnees;
- aantal oproepen;
- type van oproep;
- aantal effecten;
- aantal nieuwe abonnees;
- aantal oproepen die een dringende tussenkomst vereisen.

**2° Samenstelling van de ploeg die instaat voor het antwoord, de RSZ-fiche, de kopie van de diploma's en/of de gevolgde vorming.****3° Erkenning door Belgacom.****4° Kopie van de onderhoudscontracten en de 24/24 u.-bijstand voor de apparatuur of een bewijs van enig ander middel dat de continuïteit van het systeem waarborgt.****5° Diversen.**

Brussel, 20 juli 1993.

De Minister-Voorzitter  
bevoegd voor de informatica  
van de lokale besturen,

Ch. Picqué.