



DEPARTEMENT DU PAS-DE-CALAIS

DELIBERATION DU CONSEIL DEPARTEMENTAL

REUNION DU 22 SEPTEMBRE 2025

PRESIDENCE DE MONSIEUR JEAN-CLAUDE LEROY

Secrétaire : M. Alexandre MALFAIT

Étaient présents : M. Jean-Claude LEROY, Mme Mireille HINGREZ-CÉRÉDA, M. Daniel MACIEJASZ, Mme Valérie CUVILLIER, Mme Maryse CAUWET, M. Ludovic LOQUET, Mme Bénédicte MESSEANNE-GROBELNY, M. Jean-Claude DISSAUX, Mme Laurence LOUCHAERT, Mme Karine GAUTHIER, M. Alain MEQUIGNON, Mme Evelyne NACHEL, Mme Florence WOZNY, M. Jean-Jacques COTTEL, Mme Caroline MATRAT, Mme Sophie WAROT-LEMAIRE, M. André KUCHCINSKI, Mme Fatima AIT-CHIKHEBBIH, M. Pierre GEORGET, Mme Carole DUBOIS, M. Olivier BARBARIN, Mme Zohra OUAGUEF, M. Etienne PERIN, Mme Maryse DELASSUS, M. Claude BACHELET, M. Bruno COUSEIN, Mme Stéphanie RIGAUX, M. Philippe FAIT, Mme Emmanuelle LAPOUILLE, M. Alexandre MALFAIT, Mme Sylvie MEYFROIDT, M. Frédéric MELCHIOR, Mme Brigitte PASSEBOSC, M. Marc SARPAUX, Mme Marie-Line PLOUVIEZ, M. Steeve BRIOIS, M. Ludovic PAJOT, Mme Brigitte BOURGUIGNON, Mme Anouk BRETON, Mme Nicole CHEVALIER, M. Michel DAGBERT, Mme Audrey DESMARAI, M. Alain DE CARRION, M. Jean-Luc DUBAËLE, M. Philippe DUQUESNOY, Mme Delphine DUWICQUET, Mme Ingrid GAILLARD, M. Raymond GAQUERE, Mme Séverine GOSSELIN, Mme Aline GUILLUY, M. Sébastien HENQUENET, M. René HOCQ, M. Ludovic IDZIAK, Mme Michèle JACQUET, Mme Maryse JUMEZ, M. Daniel KRUSZKA, Mme Marine LE PEN, Mme Emmanuelle LEVEUGLE, Mme Geneviève MARGUERITTE, M. Michel MATHISSART, M. Philippe MIGNONET, Mme Sandra MILLE, Mme Maryse POULAIN, M. Benoît ROUSSEL, M. Jean-Pascal SCALONE, M. Jean-Marc TELLIER, Mme Véronique THIEBAUT, Mme Françoise VASSEUR, M. François VIAL.

Excusé(s) : Mme Blandine DRAIN, M. Laurent DUPORGE, M. Sébastien CHOCHOIS, Mme Maïté MULOT-FRISCOURT, M. François LEMAIRE, M. Jean-Louis COTTIGNY, M. Guy HEDDEBAUX, M. Bertrand PETIT, Mme Cécile YOSBERGUE.

**RAPPORT DU DÉLÉGATAIRE SUR L'EXÉCUTION DE LA DÉLÉGATION DE
SERVICE PUBLIC DE TÉLÉASSISTANCE**

(N°2025-369)

Le Conseil départemental du Pas-de-Calais,

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales et, notamment, ses articles L.3121-14 et L.3211-1 ;

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales et, notamment, ses articles L.1411-3 et L.1413-1 ;

Vu le Code de la Commande Publique et, notamment, son article L.3131-5 ;

Vu le rapport du Président du Conseil départemental, ci-annexé ;

Après avoir été présenté à la Commission Consultative des Services Publics Locaux lors de

sa réunion du 27/06/2025 ;

Après en avoir délibéré,

DONNE ACTE au Président du Conseil départemental :

Article unique :

De la présentation du rapport d'activité concernant la délégation de service public de téléassistance, au titre de l'année 2024, conformément au document en annexe à la présente délibération.

Dans les conditions de vote ci-dessous :

Pour : 78 voix (Groupe Socialiste, Républicain et Citoyen ; Groupe Communiste et Républicain ; Groupe Union pour le Pas-de-Calais ; Groupe Rassemblement National ; Non-inscrits) Contre : 0 voix Abstention : 0 voix

(Adopté)

.....

LE PRESIDENT DU CONSEIL DEPARTEMENTAL,

Jean-Claude LEROY

ARRAS, le 22 septembre 2025

Pour le Président du Conseil départemental,
La Directrice générale des services,

Signé

Maryline VINCLAIRE

Prestation départementale de téléassistance

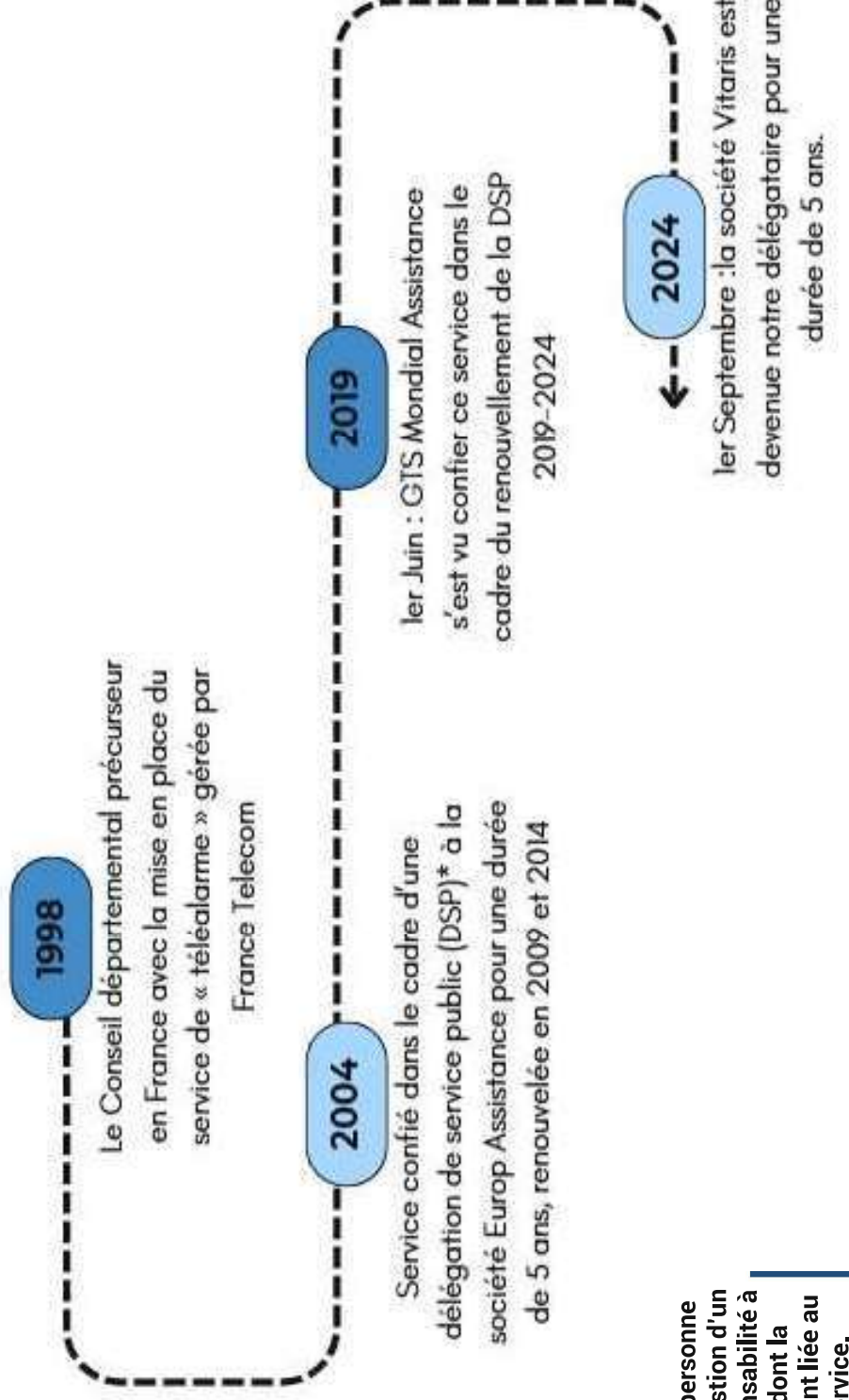
Activité 2024

Ordre du Jour

- I. 2024 : année du changement de prestataire dans le cadre de la délégation de service public**
- II. Données et statistiques 2024 du parc de GTS Mondial Assistance**
- III. Comptes de la délégation**
- IV. Rapport d'activité du service d'assistance psychologique**
- V. Bilan de la période de substitution de la téléassistance par Vitaris**

I. 2024 : année du changement de prestataire dans le cadre de la délégation de service public

HISTORIQUE SUR LE SERVICE DE TÉLÉASSISTANCE



*DSP : un contrat par lequel une personne morale de droit public confie la gestion d'un service public dont elle a la responsabilité à un délégataire public ou privé, dont la rémunération est substantiellement liée au résultat de l'exploitation du service.

Le changement de coût de la téléassistance

1^{er} janvier au 31 août 2024 (GTS Mondial Assistance) :

Pour un seul abonné : **8,77€ TTC*** par mois incluant le détecteur de chutes dès lors que le besoin est identifié.

Pour un couple : **9,47€ TTC*** par mois incluant les détecteurs de chutes dès lors que le besoin est identifié.

A partir du 1^{er} septembre 2024 (Vitaris) :

Le coût est de **6,84 €** pour un abonné ou un couple mais sans le détecteur de chute.

Coût avec le détecteur de chutes lourdes avérées : **9 €**

Le service de téléassistance est susceptible d'être pris en charge en partie et sous conditions de ressources par le Conseil départemental pour les bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) ou de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH).

Le service de téléassistance proposé par le Conseil départemental ouvre droit à un crédit ou une réduction d'impôt de 50 % de la somme totale payée sur une année.

Les autres options négociées (Vitaris) :

- La téléassistance mobile avec géolocalisation : 7.80 TTC/mois
- Le détecteur de monoxyde de carbone : 3 € TTC/mois
- Le chemin lumineux : 9.60 € / TTC
- Le détecteur de fumée : 3 € TTC/mois
- Le détecteur de gaz : 3.59 € TTC/mois
- Le détecteur d'inactivité : 3 € TTC/mois
- La tablette numérique wifi : 45.00 € TTC/mois

Il est également possible d'acheter une boîte à clés : 59.90 €

Les délais d'installation du matériel de Vitaris

Le délai d'installation pour les nouvelles demandes :

48h ouvrables *

Pour les sorties d'hospitalisation ou autre urgence :

24h ouvrables

Le délai pour les dépannages :

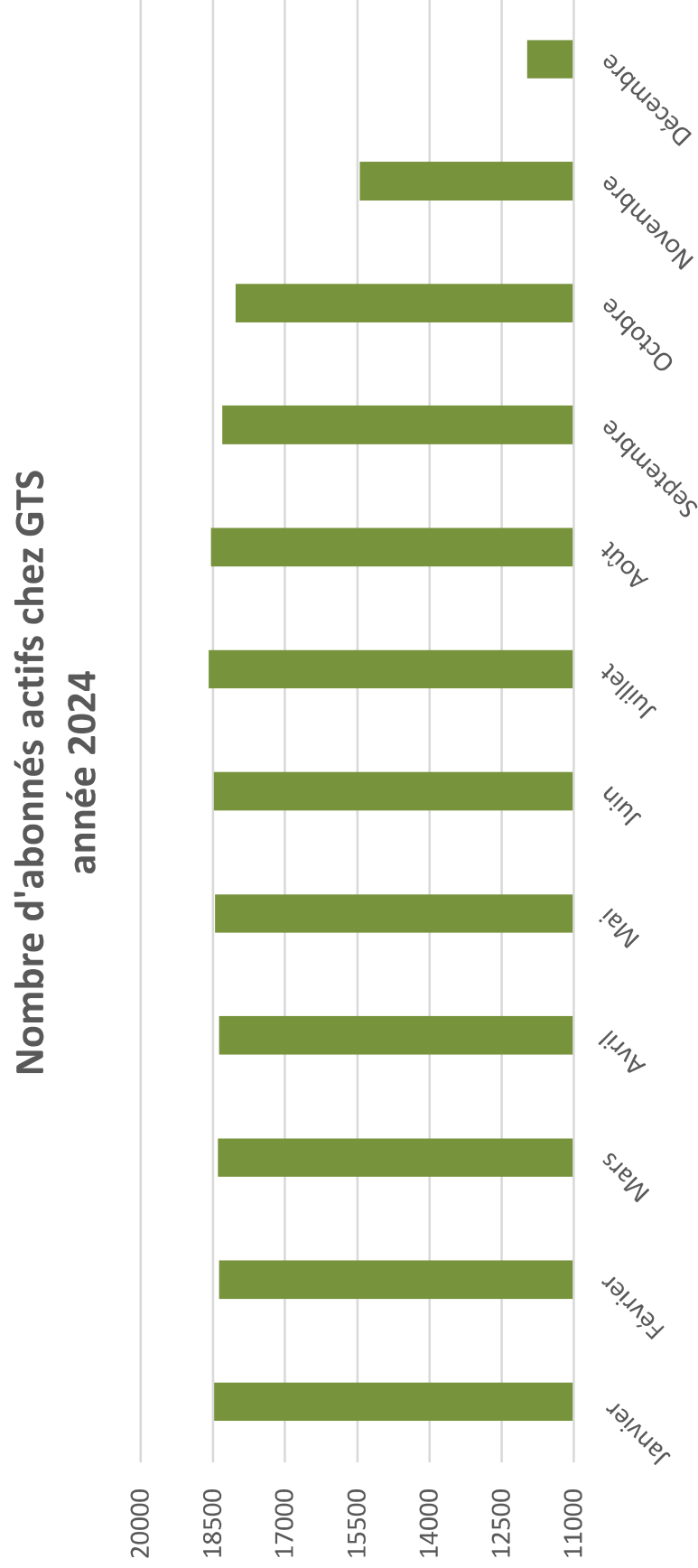
24h ouvrables **

* Du lundi au vendredi pour les installations, le samedi exceptionnellement

** Du lundi au samedi pour les dépannages

II. Données et statistiques 2024 du parc de GTS Mondial Assistance

- **Abonnés actifs de GTS Mondial Assistance au 31/12/2024 : 11968 abonnés (dont 403 de moins de 60 ans)**



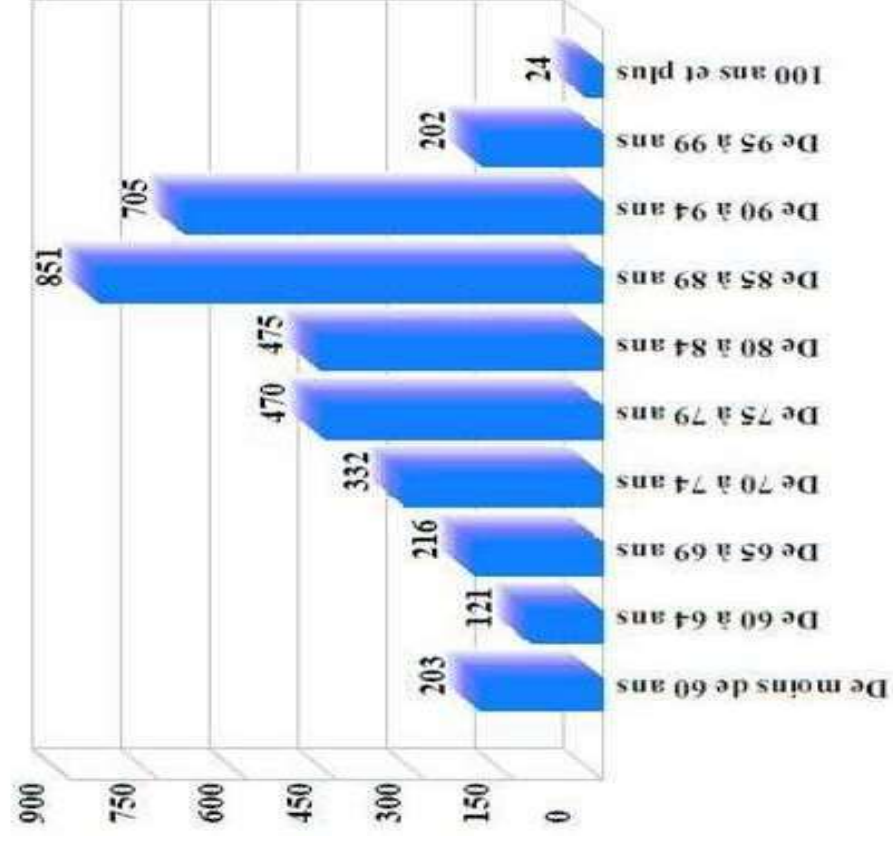
Démarrage des substitutions de matériel en novembre 2024

Profil des bénéficiaires au 31 décembre 2024

GTS Mondial Assistance	
Répartition Homme/Femme	bénéficiaires dont : 19,4 % d'hommes (3599) 80,6 % de femmes (14944)
Moyenne d'âge	84 ans
Part des 75 ans et +	15 888 personnes soit 85,7 % des bénéficiaires

Répartition Homme / Femme par tranche d'âge

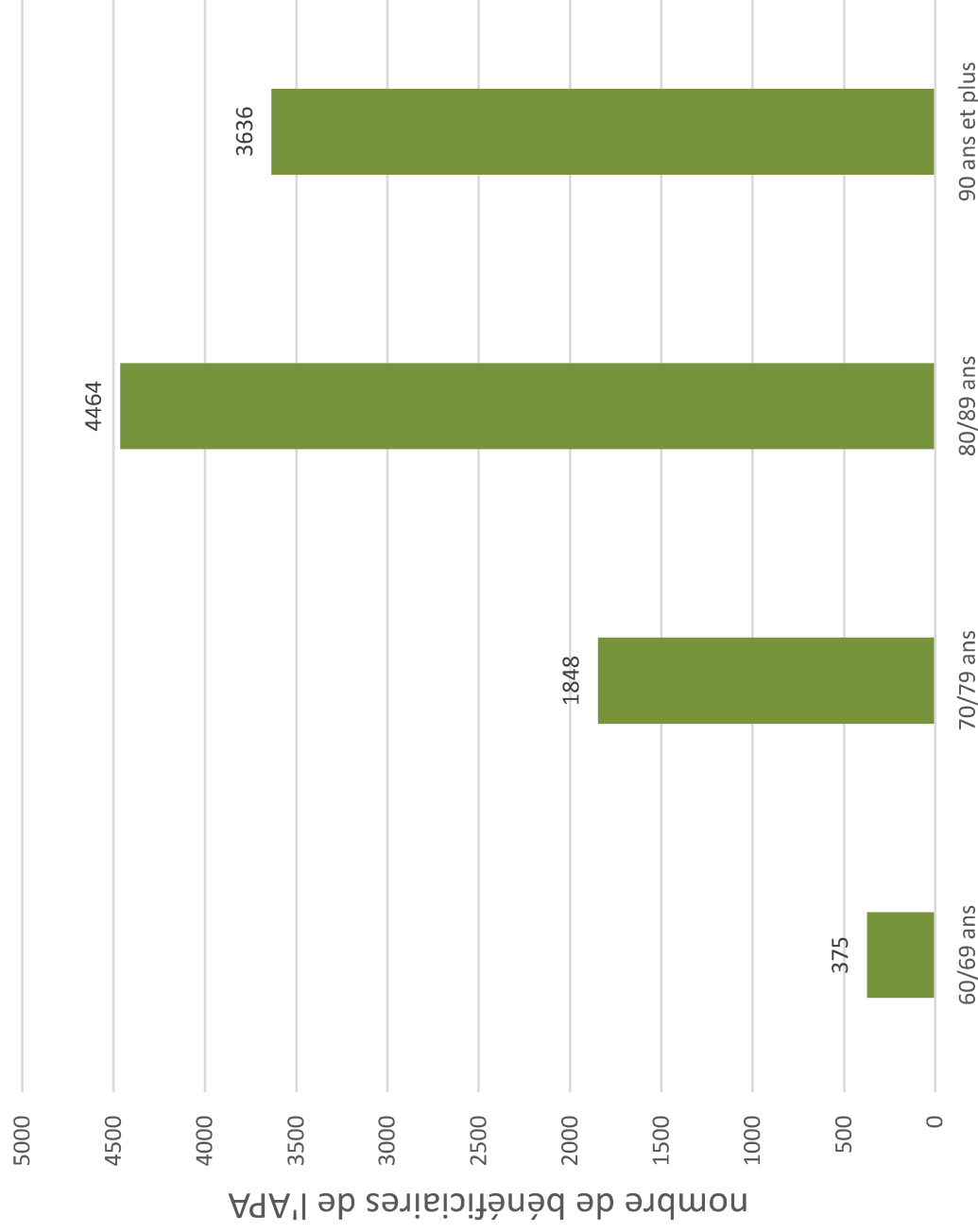
HOMME



FEMME



Répartition bénéficiaires de l'APA avec téléassistance par tranche d'âge



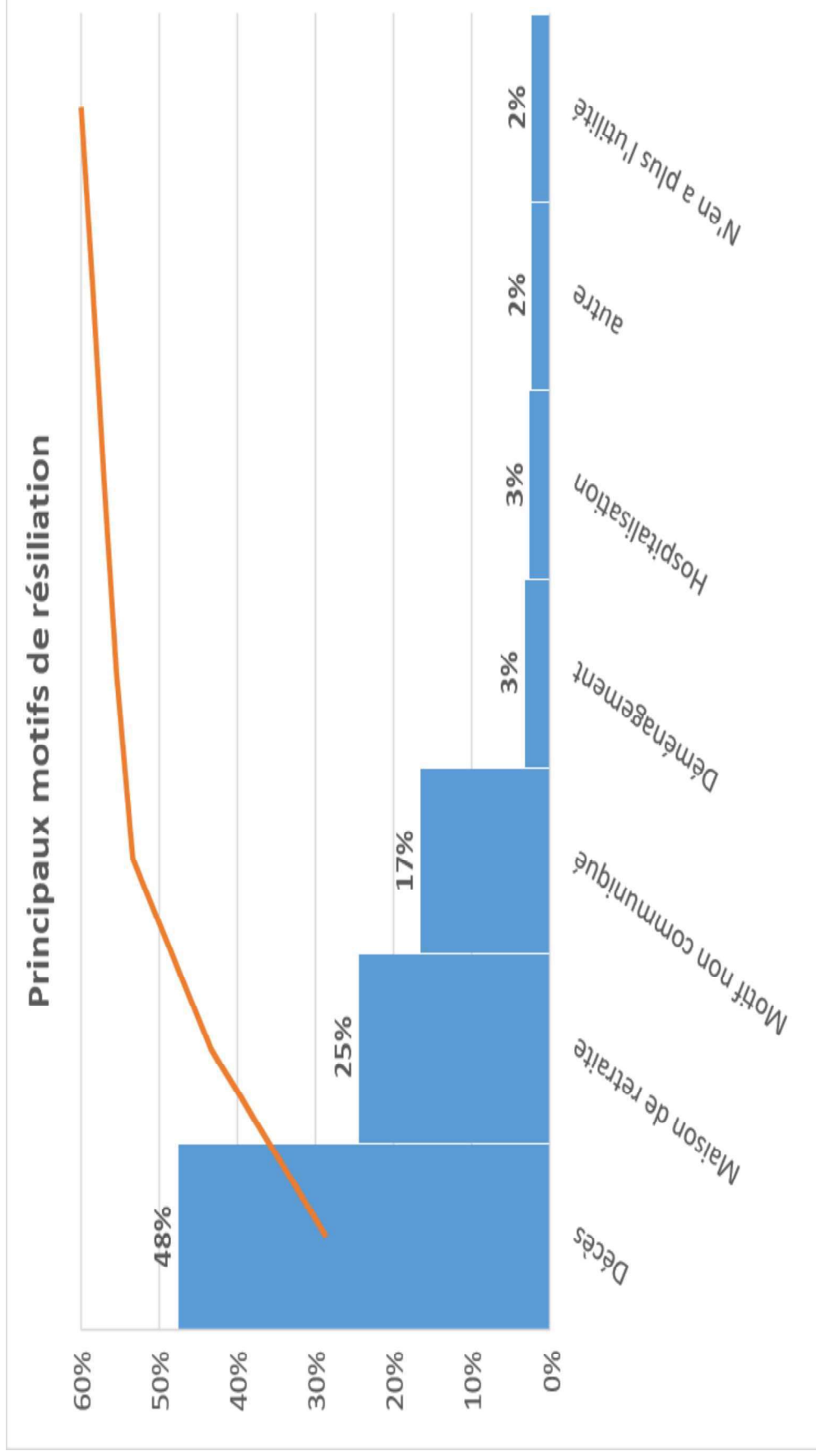
10 323 bénéficiaires de l'APA sont abonnés à un service de téléassistance ce qui représente **36,8 %** des bénéficiaires de l'APA à domicile.

⇒ **1842** Hommes

⇒ **8481** Femmes

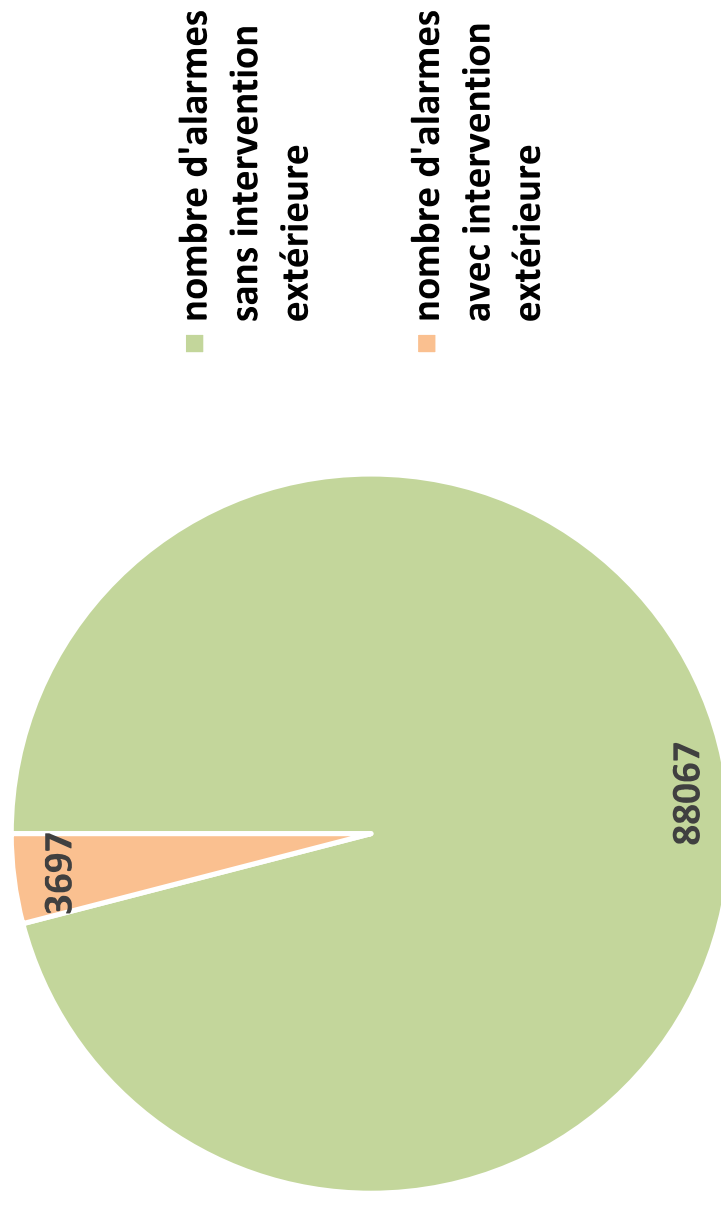
Il y a également **5731** bénéficiaires de la PCH qui ont perçu une prestation pour de la téléassistance en 2024.

Motifs de résiliation indiqués par les abonnés à GTS



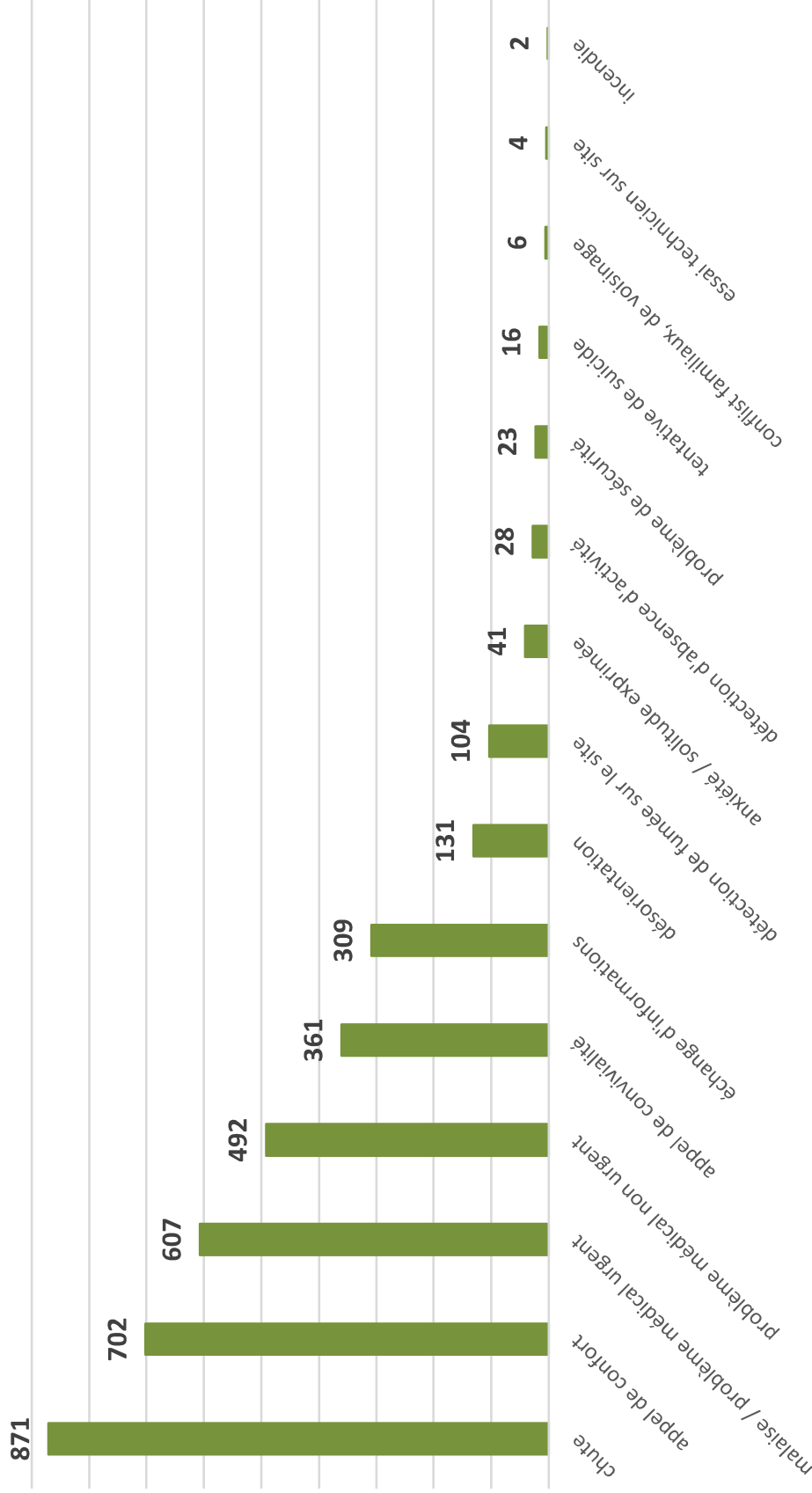
GTS Mondial Assistance a enregistré 2185 résiliations dont les principaux motifs sont : les décès et l'entrée en institution qui représentent 71,3 % du total des résiliations

Répartition des appels d'urgence reçus par GTS Mondial assistance



Au total, 91 764 alarmes traitées en 2024 au lieu des 243 199 alarmes en 2023. Cela représente une diminution de 37.7 % par rapport à 2023.

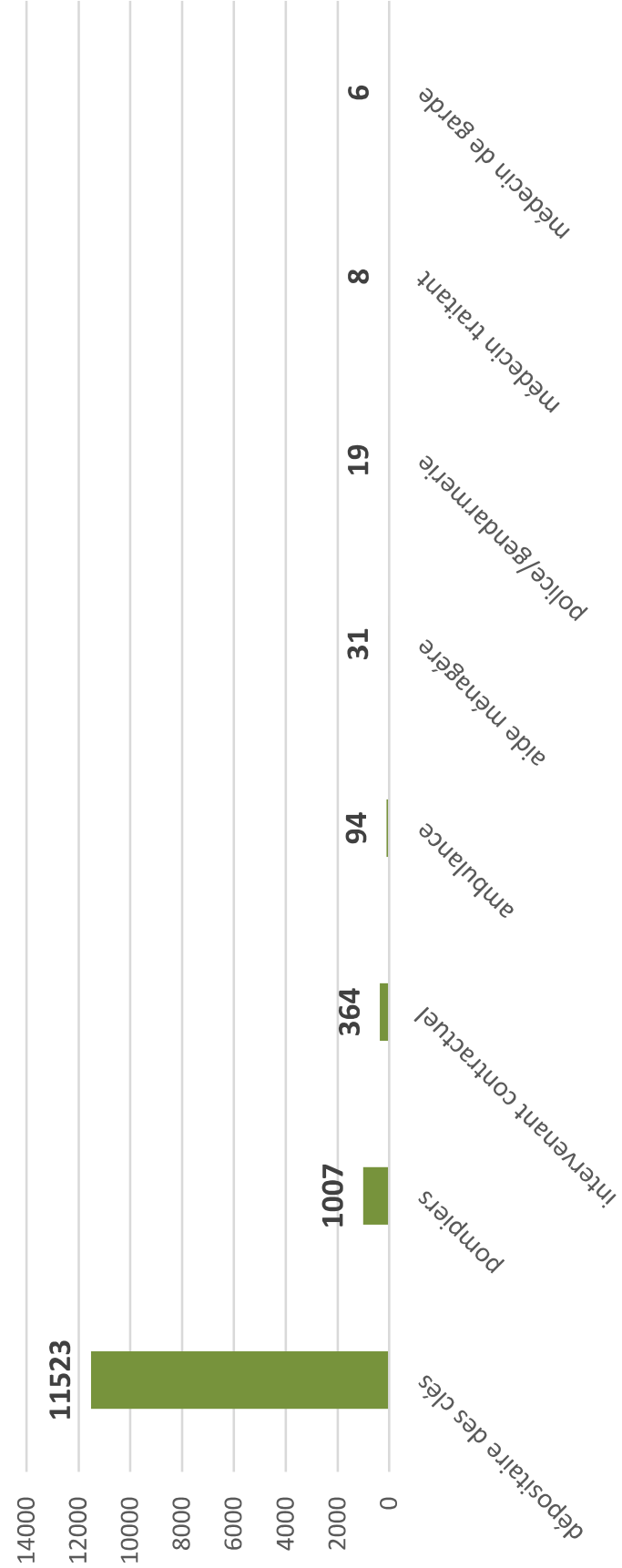
Motifs des appels d'urgence avec intervention extérieure



3 697 alarmes (avec intervenant extérieur) traitées au lieu des 23 471 alarmes en 2023.

La majorité des interventions concernent des chutes, des appels de confort et des problèmes de santé urgents.

Intervenants qui se sont déplacés suite au déclenchement d'une alarme

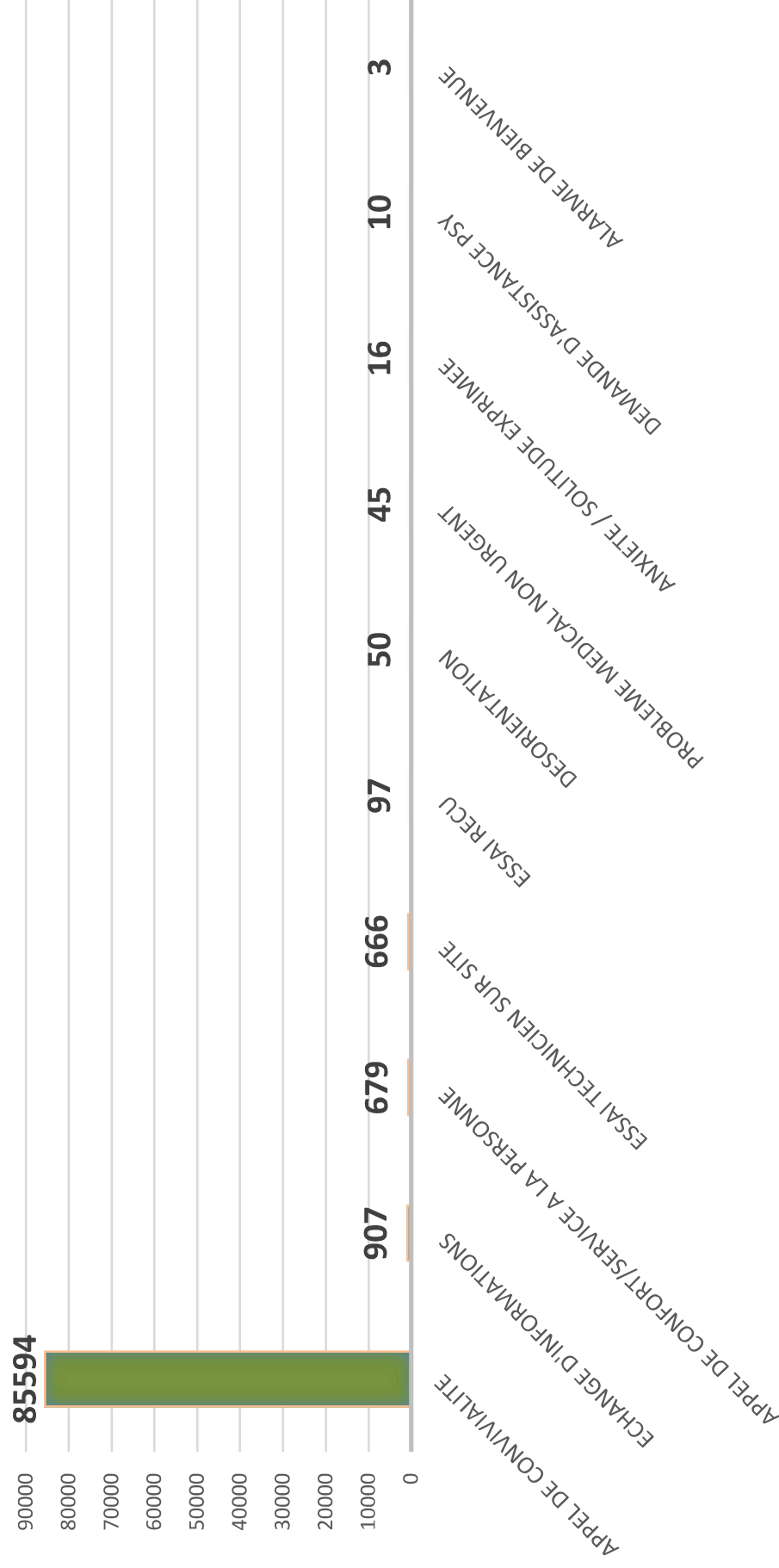


Les dépositaires des clés (famille, voisins) inscrits dans le contrat de téléassistance sont les intervenants mobilisés en priorité suite au déclenchement d'une alarme pour lever les doutes.

Le taux de sollicitation des pompiers est de 0,76 % de la totalité des appels reçus.

Ces interventions ont donné lieu à 1 209 hospitalisations.

Motifs des appels ne donnant pas lieu à une intervention extérieure



88 067 alarmes (sans intervenant extérieur) traitées en 2024, dont la quasi majorité concerne des appels de convivialité.

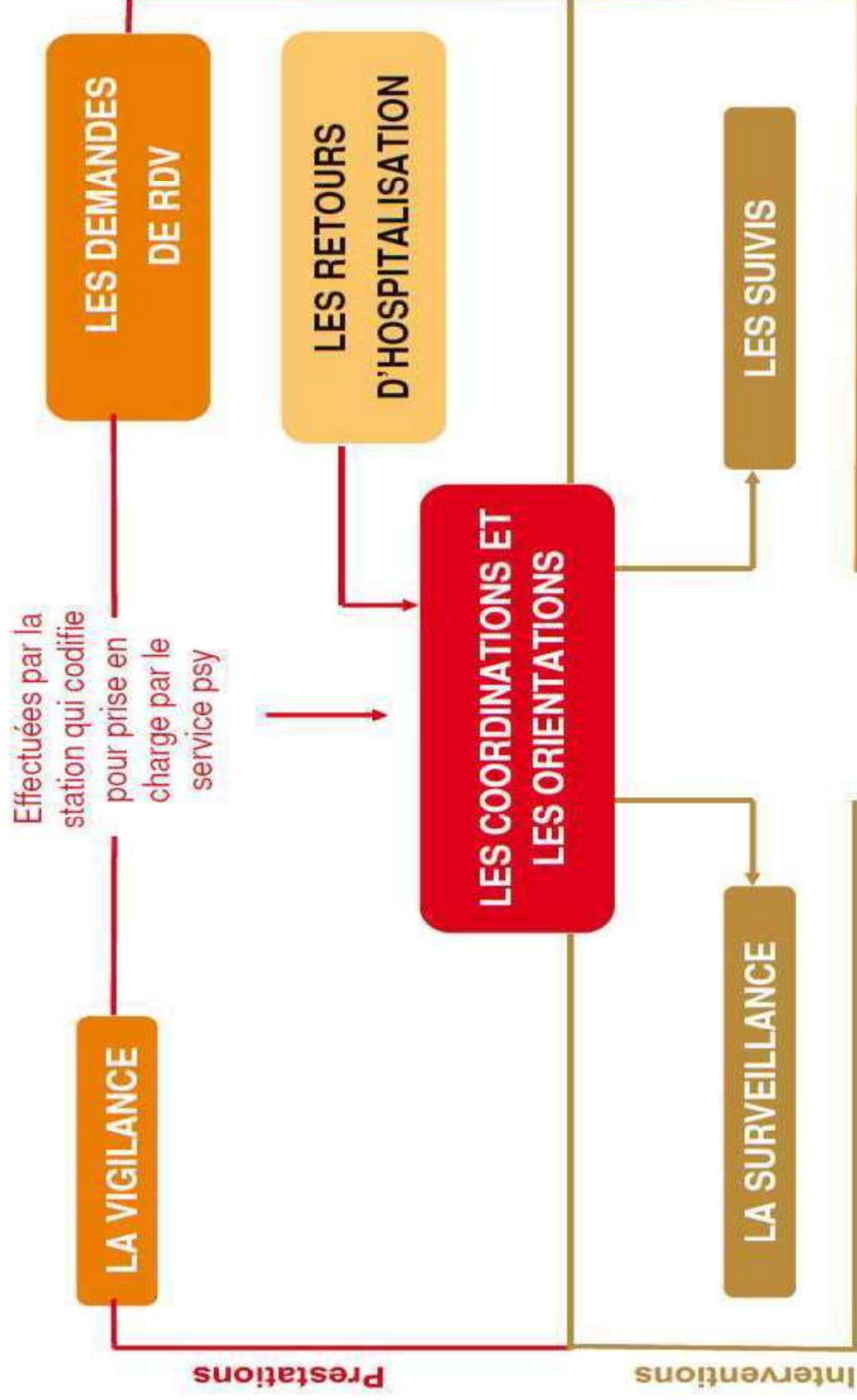
III. Comptes de la délégation

Période du 1er janvier au 31 Décembre 2024

	2020	2021	2022	2023	2024
Chiffre d'affaires	1 595 280 €	1 483 975 €	1 527 036 €	1 592 497 €	
Production immobilisée		6 510 €	4 944 €	8 779 €	
Produits d'exploitation	1 595 580 €	1 483 975 €	1 531 981 €	1 601 276 €	
Coûts des plateaux	-776 721 €	-802 744 €	-714 834	-643 389 €	
Coûts des missions techniques	-727 007 €	-601 841 €	-588 758	-653 559 €	
Coûts des matériels	-305 332 €	-272 683 €	-250 456	-265 558 €	
Coûts standard et service client	-135 056 €	-122 681 €	-109 580	-85 679 €	
Coûts de structure	-326 716 €	-271 227 €	-255 121	-279 715 €	
Autres charges	-104 427 €	-106 472 €	-157 320	-143 926 €	
Dépenses	-2 375 259 €	-2 177 647 €	- 2 076 068 €	-2 071 826 €	
Résultat net	-779 979 €	-693 672 €	- 544 087 €	- 470 550 €	

IV. Rapport d'activité service d'assistance psychologique

Rappel : le service d'assistance psychologique - Les différents types de prestations



V. Bilan de la période de substitution de la téléassistance

La période de substitution entre les 2 prestataires s'est étendue de novembre 2024 à fin mai 2025.

Ce sont 17 821 abonnés qui ont reçu un courrier du Département puis une proposition de rendez-vous de Vitaris pour effectuer le changement de matériel.

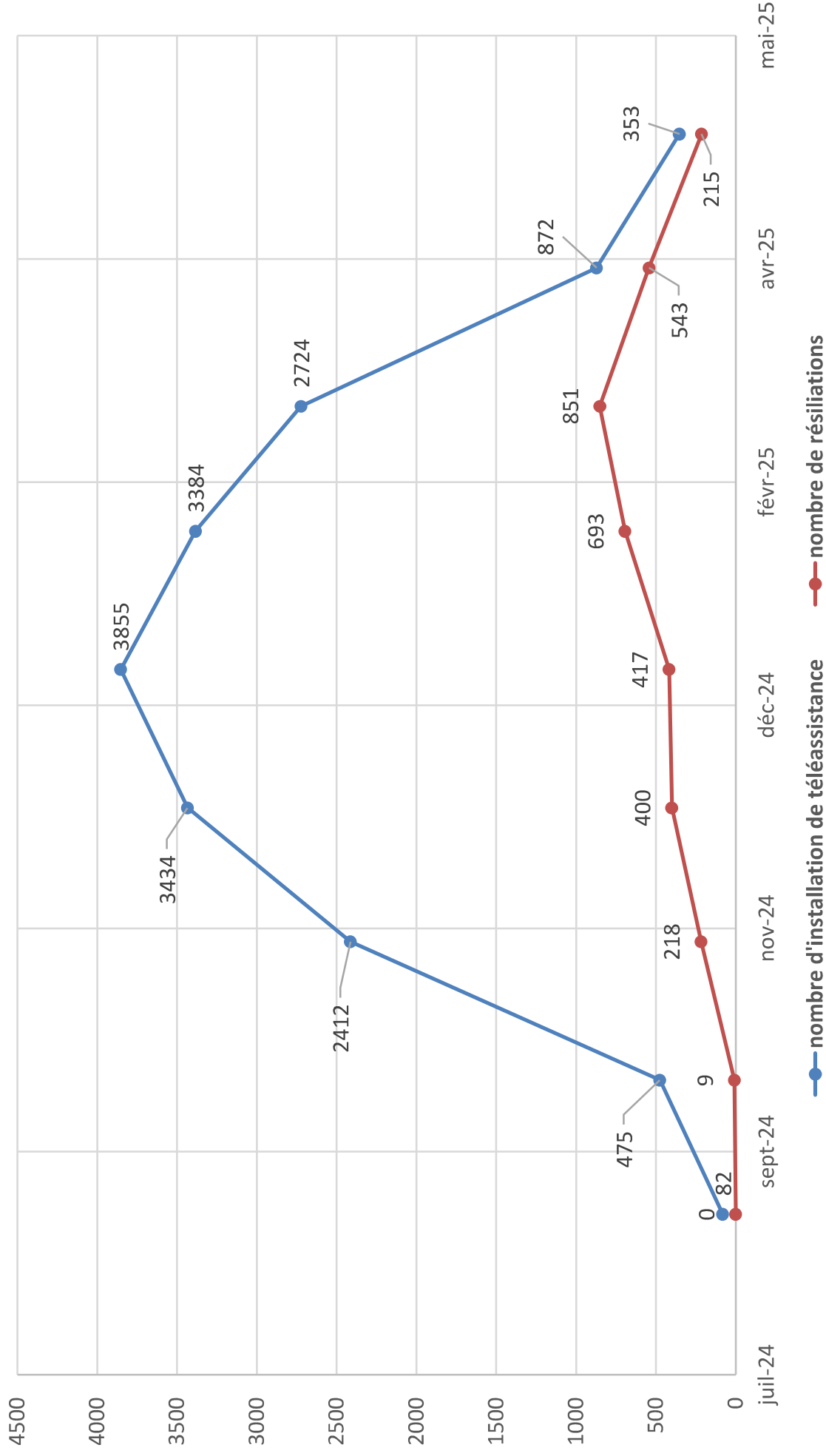
La substitution a été réalisée au domicile des abonnés par un technicien installateur.

Démarche gratuite pour l'abonné.

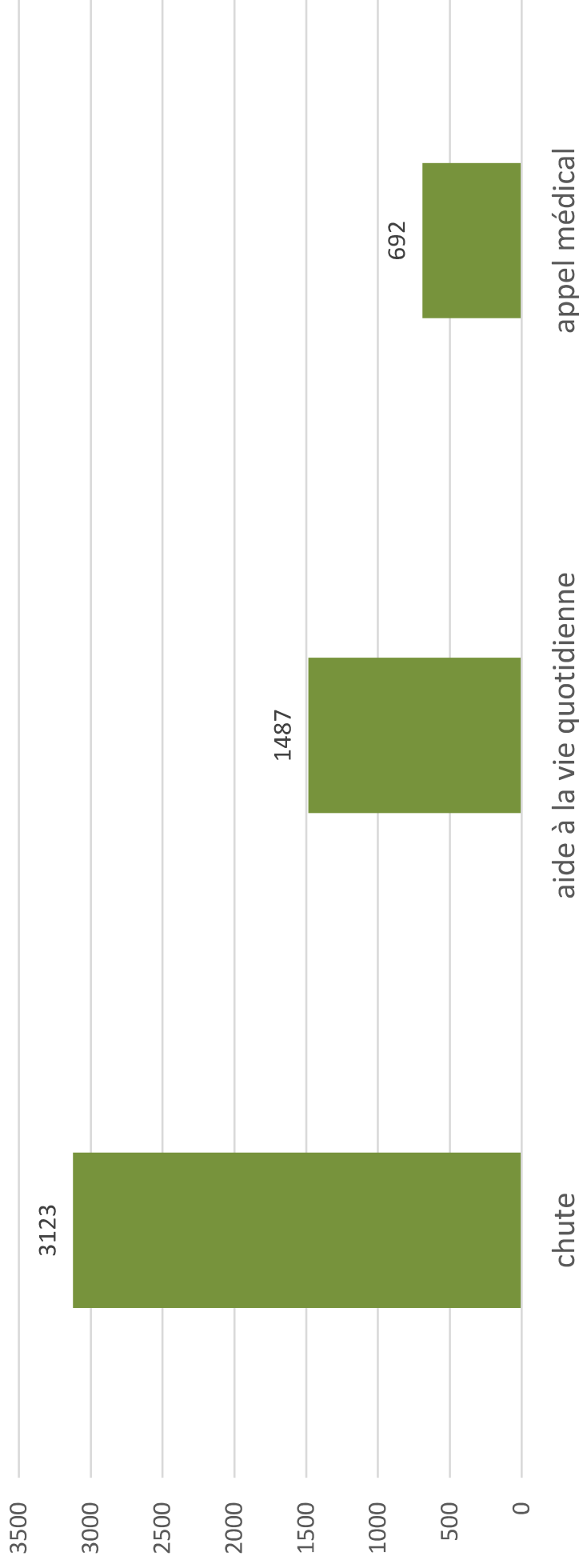
Les échéances ont été tenues grâce à la collaboration et la réactivité de Vitaris.

- Un bilan interne a eu lieu le 29 avril 2025 pour identifier les difficultés rencontrées et les améliorations possibles. L'objectif est de préparer le cadre de la prochaine DSP 2029 – 2034 en proposant des modifications de la future convention.
- Un comité de pilotage a eu lieu le 13 mai 2025 avec Vitaris pour effectuer un bilan partagé de cette phase de la DSP.

Nombre mensuel de substitutions de téléassistance et de résiliations par Vitaris



Nombre d'appels reçus par Vitaris depuis le 01.09.2024 ayant un motif prioritaire



4,9 % des déclenchements de téléassistance concernent des appels ayant un motif prioritaire.

2,5 % des appels ont nécessité une prise en charge par les services de secours.

51 % des appels prioritaires sont traités par le réseau de solidarité de l'abonné (les contacts inscrits dans le contrat d'abonnement).

Merci de votre attention

DEPARTEMENT DU PAS-DE-CALAIS

Pôle Ressources et Accompagnement

RAPPORT N°10

Canton(s): Tous les cantons

CONSEIL DEPARTEMENTAL

REUNION DU 22 SEPTEMBRE 2025

RAPPORT DU DÉLÉGATAIRE SUR L'EXÉCUTION DE LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC DE TÉLÉASSISTANCE

Le Département propose un service de télé assistance pour les habitants qui peuvent en avoir besoin. La gestion de ce service est assurée par un délégataire.

En vertu des articles L.1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT) et L.3131-5 du Code de la commande publique, le délégataire doit produire chaque année, à l'autorité délégante, un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public et une analyse de la qualité des services. Il permet d'apprécier les conditions d'exécution du service public.

Ce rapport doit être préalablement présenté à la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) telle que définie par l'article L1413-1 du CGCT.

Destinée à favoriser la participation des habitants et des usagers à la vie des services publics, cette commission est composée de représentants de l'assemblée délibérante désignés à la représentation proportionnelle et de représentants d'associations locales également nommés par l'assemblée délibérante.

L'article L.1411-3 précité prévoit que l'examen du rapport communiqué à la CCSPL « est mis à l'ordre du jour de la plus prochaine réunion de l'assemblée délibérante qui en prend acte ».

Ainsi, la présente délibération porte sur le rapport du délégataire GTS Mondial Assistance (délégataire sortant) sur l'exécution de la délégation de service public de télé assistance au titre de l'année 2024 et sur la période de substitution entre le prestataire sortant et le nouveau délégataire VITARIS. Ce rapport d'activité joint en annexe de la présente délibération a été présenté à la Commission consultative des services publics locaux du 27 juin 2025.

Il convient de me donner acte de la présentation du rapport d'activité au titre de l'année 2024 de la délégation de service public de télé assistance.

Je vous prie de bien vouloir en délibérer.

Le Président du Conseil départemental

SIGNE

Jean-Claude LEROY