



DEPARTEMENT DU PAS-DE-CALAIS

DELIBERATION DU CONSEIL DEPARTEMENTAL

REUNION DU 28 SEPTEMBRE 2026

PRESIDENCE DE MONSIEUR JEAN-CLAUDE LEROY

Secrétaire : Mme Zohra OUAGUEF

Étaient présents : M. Jean-Claude LEROY, Mme Mireille HINGREZ-CÉRÉDA, M. Daniel MACIEJASZ, Mme Valérie CUVILLIER, M. Ludovic LOQUET, Mme Bénédicte MESSEANNE-GROBELNY, M. Jean-Claude DISSAUX, Mme Karine GAUTHIER, Mme Evelyne NACHEL, Mme Florence WOZNY, M. Jean-Jacques COTTEL, M. Sébastien CHOCHOIS, Mme Sophie WAROT-LEMAIRE, M. Pierre GEORGET, Mme Carole DUBOIS, M. Olivier BARBARIN, Mme Zohra OUAGUEF, M. Etienne PERIN, Mme Maryse DELASSUS, M. Claude BACHELET, Mme Maïté MULOT-FRISCOURT, Mme Emmanuelle LAPOUILLE, M. Alexandre MALFAIT, Mme Sylvie MEYFROIDT, M. Marc SARPAUX, Mme Marie-Line PLOUVIEZ, M. Steeve BRIOIS, Mme Brigitte BOURGUIGNON, Mme Anouk BRETON, M. Jean-Louis COTTIGNY, M. Alain DE CARRION, M. Philippe DUQUESNOY, Mme Delphine DUWICQUET, Mme Ingrid GAILLARD, M. Raymond GAQUERE, Mme Séverine GOSSELIN, Mme Aline GUILLUY, M. Sébastien HENQUENET, M. Ludovic IDZIAK, Mme Michèle JACQUET, Mme Maryse JUMEZ, Mme Christiane DUYME, Mme Emmanuelle LEVEUGLE, Mme Geneviève MARGUERITTE, M. Michel MATHISSART, Mme Sandra MILLE, M. Bertrand PETIT, M. Jean-Pascal SCALONE, M. Jean-Marc TELLIER, Mme Véronique THIEBAUT, Mme Cécile YOSBERGUE.

Excusé(s) : Mme Blandine DRAIN, Mme Maryse CAUWET, Mme Laurence LOUCHAERT, M. Laurent DUPORGE, M. Alain MEQUIGNON, Mme Caroline MATRAT, M. André KUCHCINSKI, Mme Fatima AIT-CHIKHEBBIH, M. Bruno COUSEIN, Mme Stéphanie RIGAUX, M. Philippe FAIT, M. Frédéric MELCHIOR, Mme Brigitte PASSEBOSC, M. François LEMAIRES, M. Ludovic PAJOT, Mme Nicole CHEVALIER, Mme Audrey DESMARAI, M. Jean-Luc DUBAËLE, M. Guy HEDDEBAUX, M. René HOCQ, M. Daniel KRUSZKA, M. Philippe MIGNONET, Mme Maryse POULAIN, M. Benoît ROUSSEL, Mme Françoise VASSEUR, M. François VIAL.

Absent(s) : M. Michel DAGBERT.

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

(N°2026-382)

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 12/06/2026 ;

Après en avoir délibéré,

DONNE ACTE au Président du Conseil départemental :

Article unique :

De la présentation du rapport d'activité au titre de l'année 2025 de la délégation de service public de télé assistance, conformément au document en annexe à la présente délibération.

Dans les conditions de vote ci-dessous :

Pour : 77 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 Absent sans délégation de vote : 1 (Groupe Socialiste, Républicain et Citoyen)

(Adopté)

.....
LE PRESIDENT DU CONSEIL DEPARTEMENTAL,

Jean-Claude LEROY

ARRAS, le 28 septembre 2026

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

Signé

Maryline VINCLAIRE

Prestation départementale de téléassistance

*Délégation de service public
2024/2029*

Activité de l'année 2025

Ordre du Jour

- I. Bilan de la période de substitution de la téléassistance par Vitaris**
- II. Données et statistiques 2025 du parc de Vitaris**
- III. Comptes de la délégation**
- IV. Rapport d'activité du service d'assistance psychologique**

I. 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 août 2025.

17 821 abonnés 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.

Nombre de substitutions réalisées : 15211. Cela correspond à 86 % du parc des abonnés du précédent prestataire.

A cela s'ajoute 1693 résiliations dites « naturelles ». Cela reflète l'évolution normale d'un parc d'abonnés (décès, entrée en structure, décision personnelle de mettre fin à un abonnement de téléassistance).

Seules 32 % des situations ont rencontrées des difficultés lors des transferts de contrat : manque de clarté de l'ancien prestataire sur le nouveau tarif non attractif et sur les modalités de changement. Cela a généré de la méfiance de la part de ces abonnés.

Les tarifs actuels

Coût de la téléassistance

1^{er} janvier au 31 août 2025 (Vitaris) :

Pour un seul abonné ou un couple : **6,84 € TTC*** par mois pour la téléassistance de base.

A partir du 1^{er} septembre 2025 (Vitaris) :

Le coût est de **7,03 €** pour un abonné ou un couple mais sans le détecteur de chute.

Coût avec le détecteur de chutes lourdes avérées : **2,22 €** par mois

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) tarif au 01/09//25 :

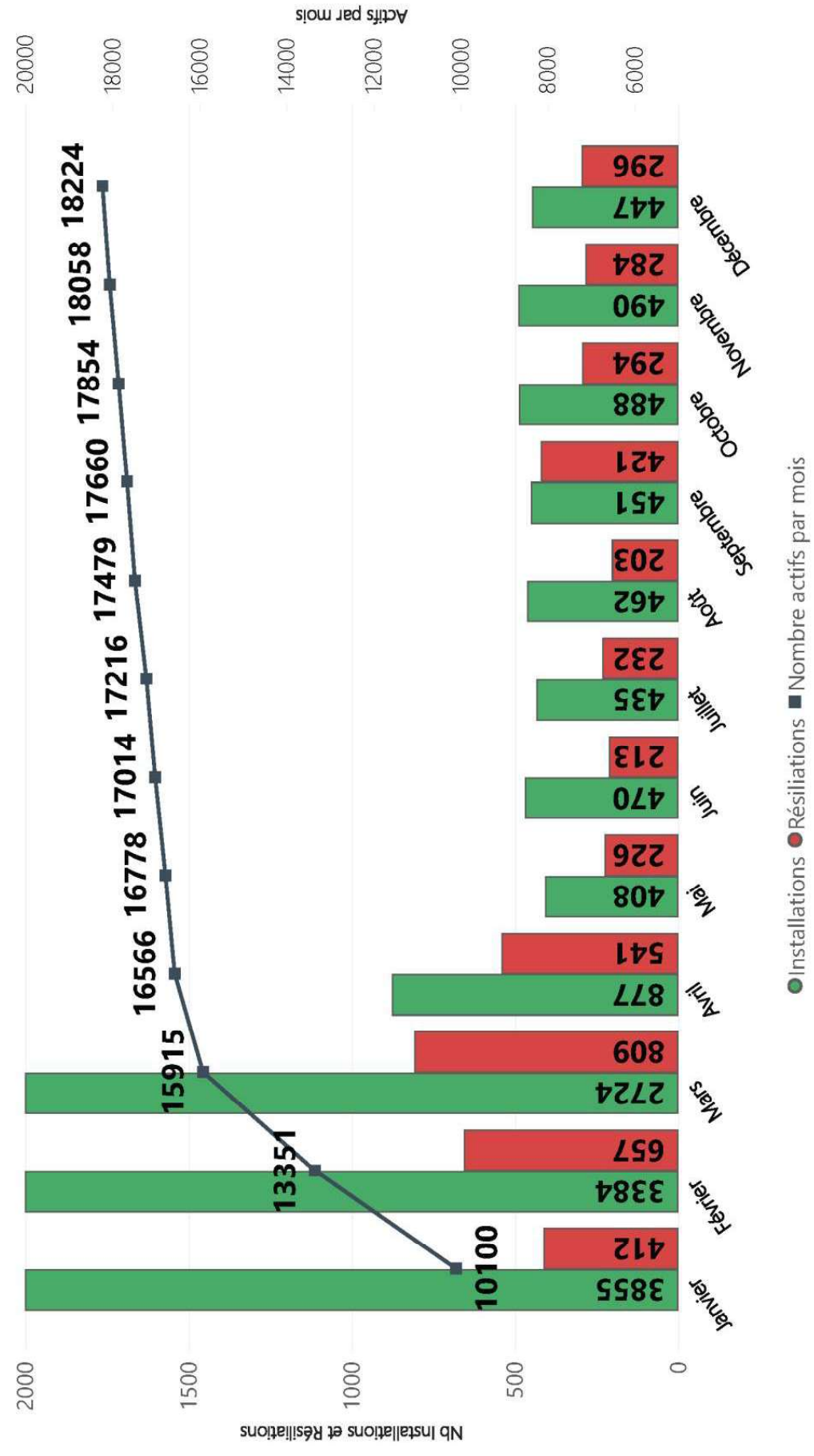
- Le détecteur de monoxyde de carbone : 3,08 € TTC/mois
- Le détecteur de fumée : 3,08 € TTC/mois
- Le détecteur d'inactivité : 3,08 € TTC/mois
- Le détecteur de gaz : 3.68 € TTC/mois
- La téléassistance mobile avec géolocalisation : 8,02 TTC/mois
- Le chemin lumineux : 9,86 € / TTC
- La tablette numérique wifi : 46,24 € TTC/mois

Il est également possible d'acheter une boîte à clés : 61,55 € (installation comprise)

II. Données et statistiques 2025

Bilan de l'activité en 2025

Bilan global de l'activité de l'année 2025

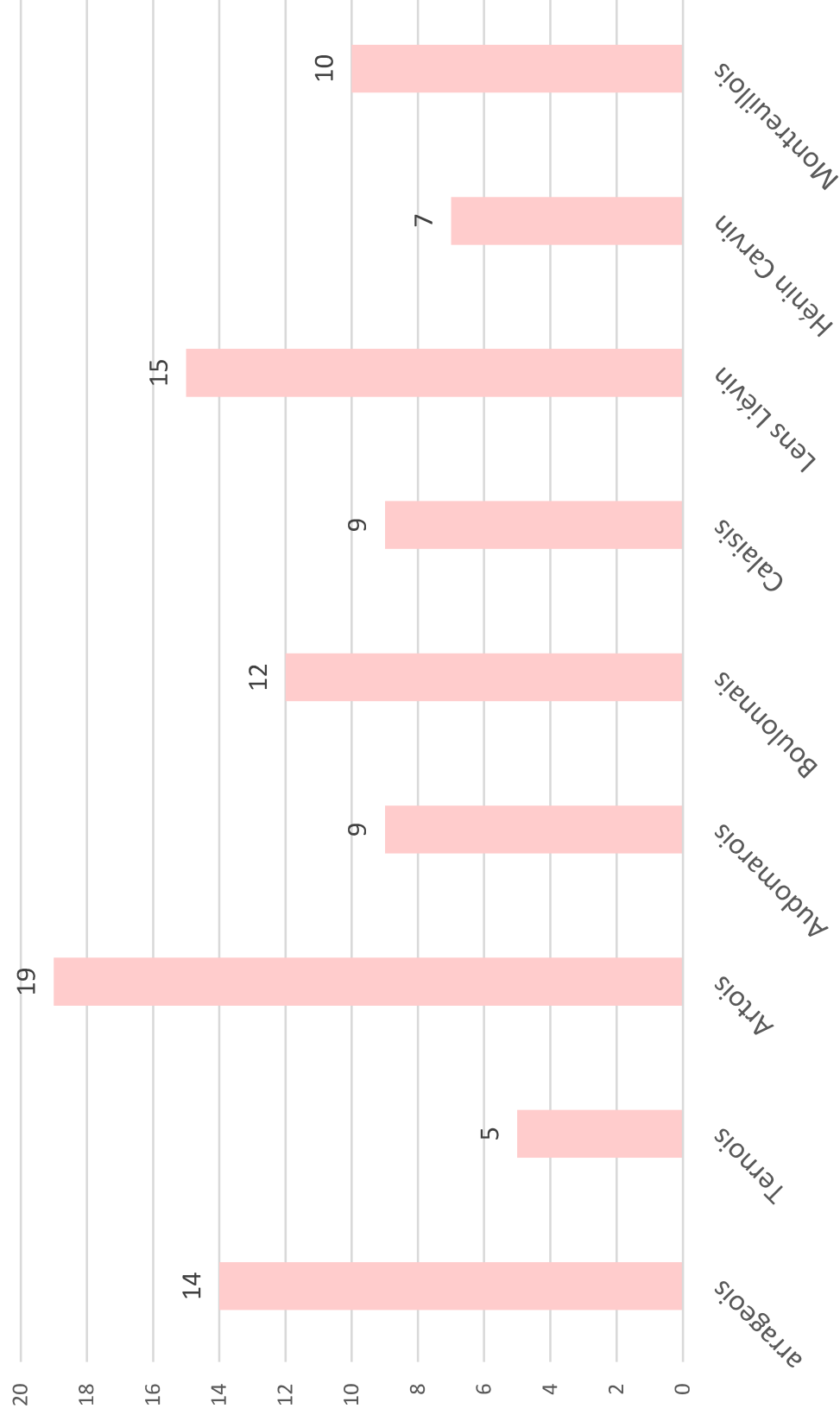


Bilan global de l'activité de l'année 2025

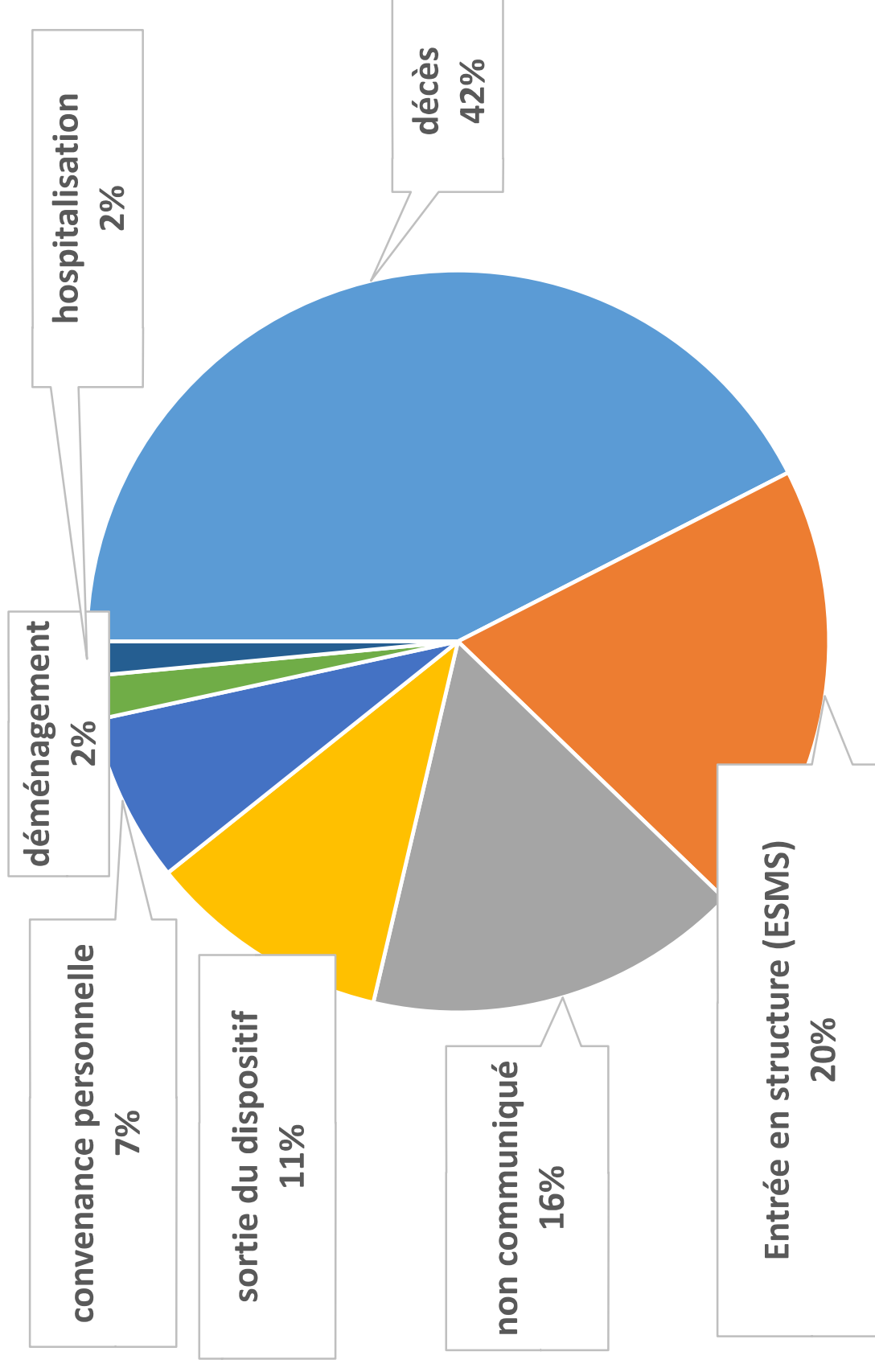
bilan de l'activité 2025	
Substitutions réalisées	15211
résiliations de contrat	4588
Nouveaux contrats	3013
total nombre d'abonnés	18224
nombre total de bénéficiaires	19028

Répartition des abonnés par territoire

Nombre abonnés à Vitaris par territoire en pourcentage



Motifs de résiliation



Typologie des transmetteurs installés

91 % des transmetteurs sont installés sur une ligne fixe

9 % à partir d'un téléphone portable

Type d'équipements installés	nombre
détecteurs de chute	6699
solution mobile géolocalisée	426
boîtes à clés	350
détecteur d'inactivité	155
détecteur de fumée	71
détecteur de gaz naturel	14
montre contemporaine	6
détecteur de monoxyde de carbone	5
Total	7726

Taux de pénétration de la téléassistance

Au 01/01/25: population des plus de 75 ans en France : 7,1 millions (augmentation de 3,5 %)

Taux de pénétration de la téléassistance pour les personnes de plus de 75 ans en France : 10 %

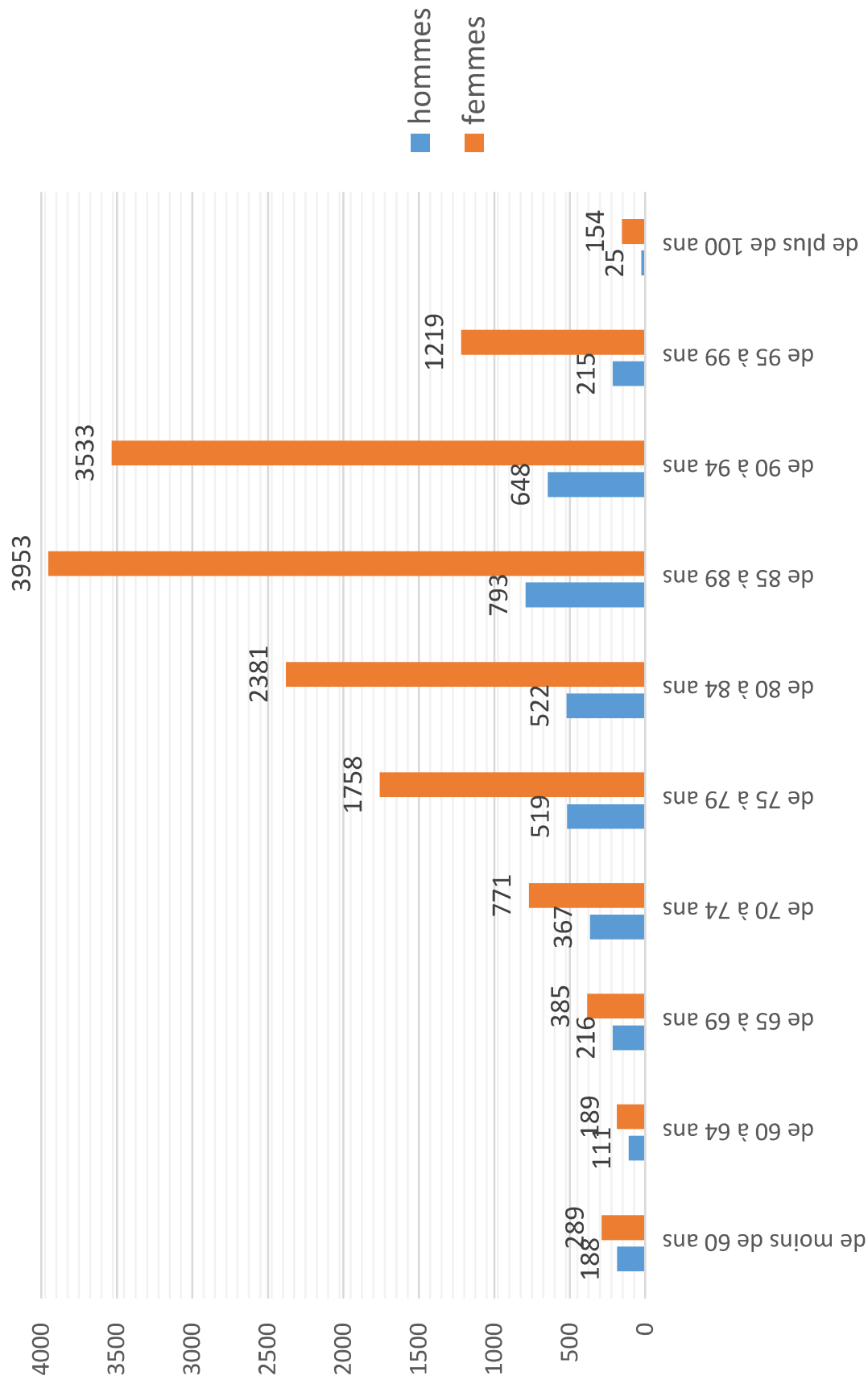
Au 01/01/25 : population des plus de 75 ans dans le Pas-de-Calais : 139 905 (augmentation de 4,3 %)

Taux de pénétration pour le département du Pas-de-Calais : 13,6 %

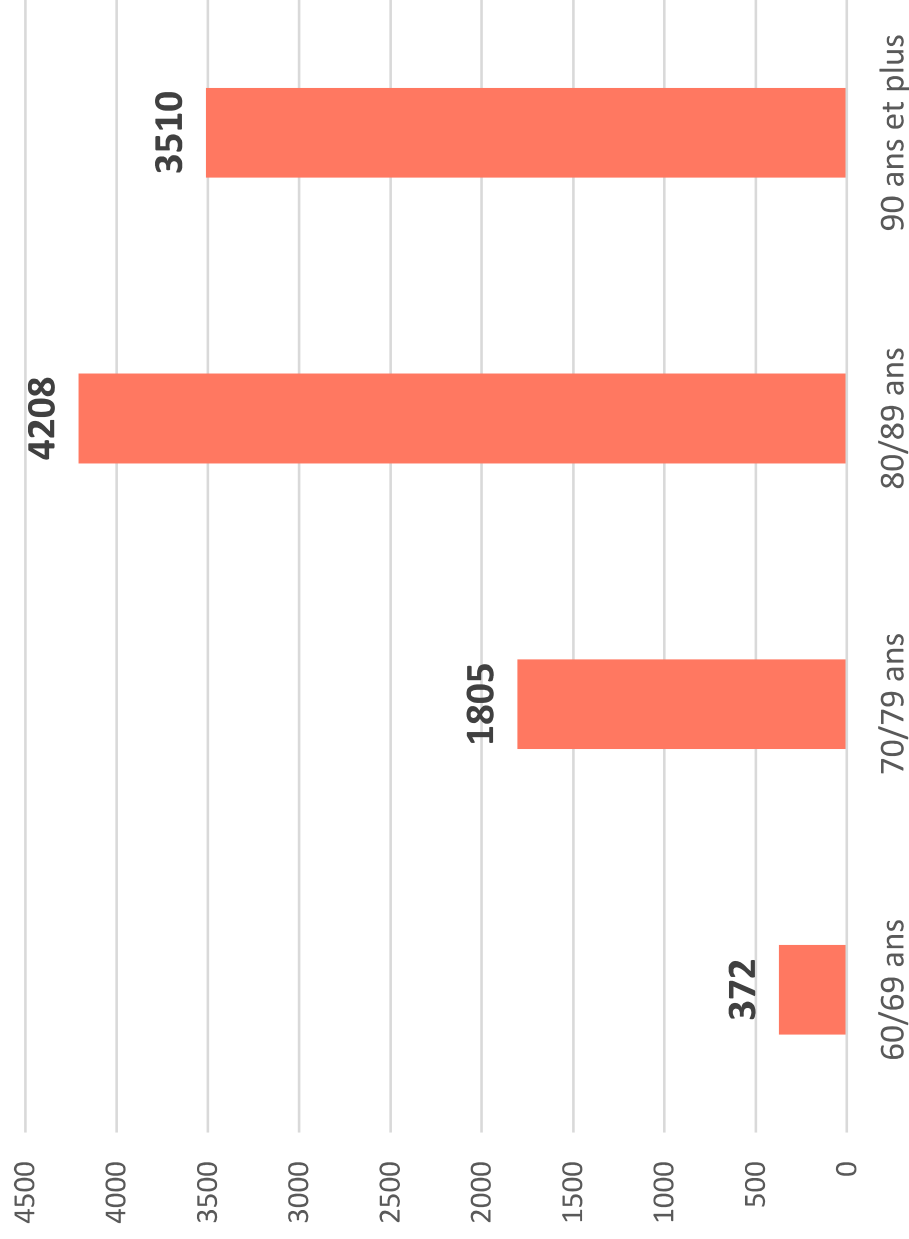
Profil du public

Profil des bénéficiaires de la téléassistance	
Répartition hommes /femmes	<div>3955 hommes (21 %)</div> <div>15073 femmes (79 %)</div>
Age moyen des abonnés	<div>84 ans pour les femmes</div> <div>81 ans pour les hommes</div>
Part des 75 ans et plus	15720 personnes soit 86.2 % des bénéficiaires

Répartition des abonnés par sexe et par tranche d'âge en 2025



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



9 895 bénéficiaires de l'APA sont abonnés à un service de téléassistance ce qui représente **39,2 %** des bénéficiaires de l'APA à domicile.

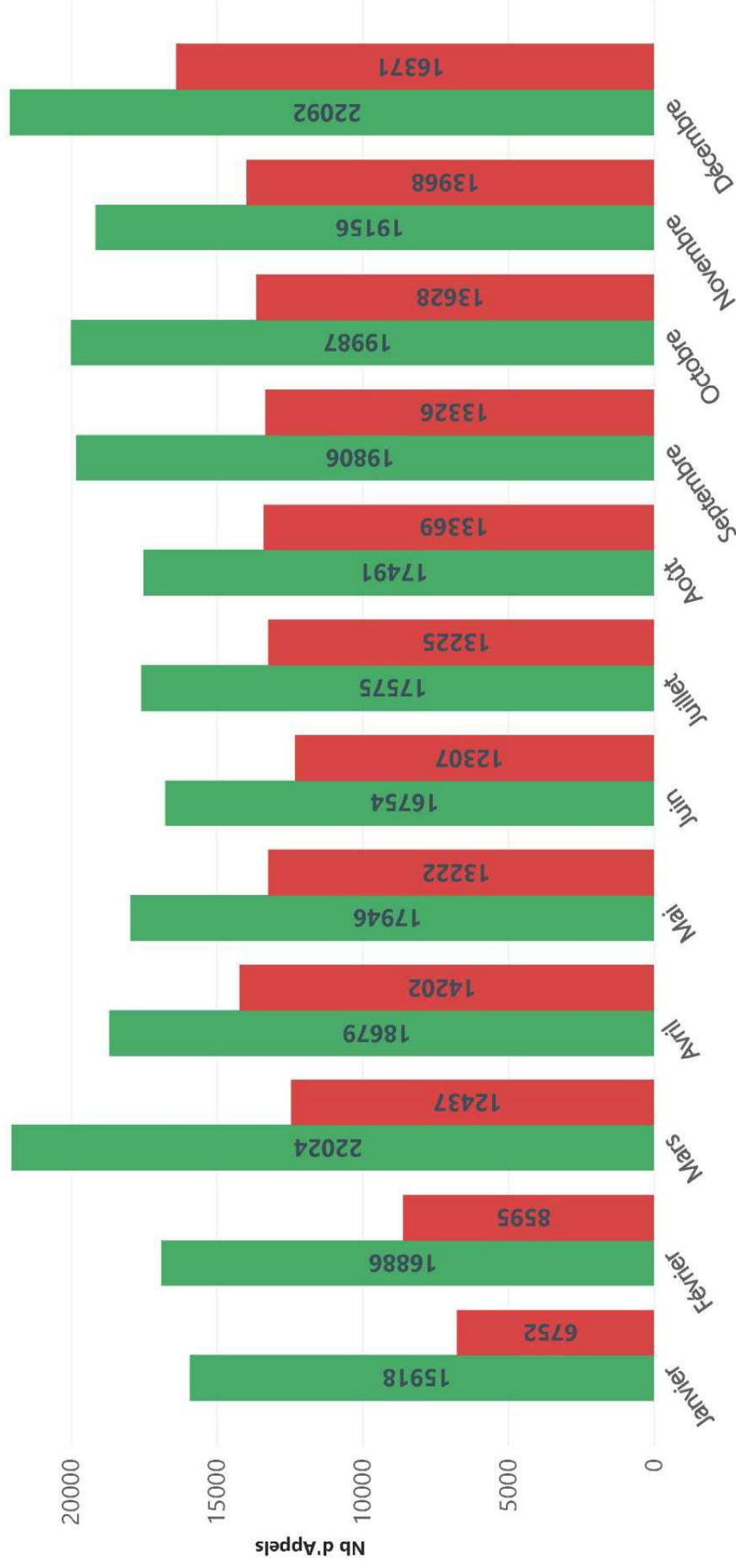
⇒ **1809** Hommes

⇒ **8086** Femmes

Il y a également **588** bénéficiaires de la PCH ayant perçu une prestation pour de la téléassistance en 2025.

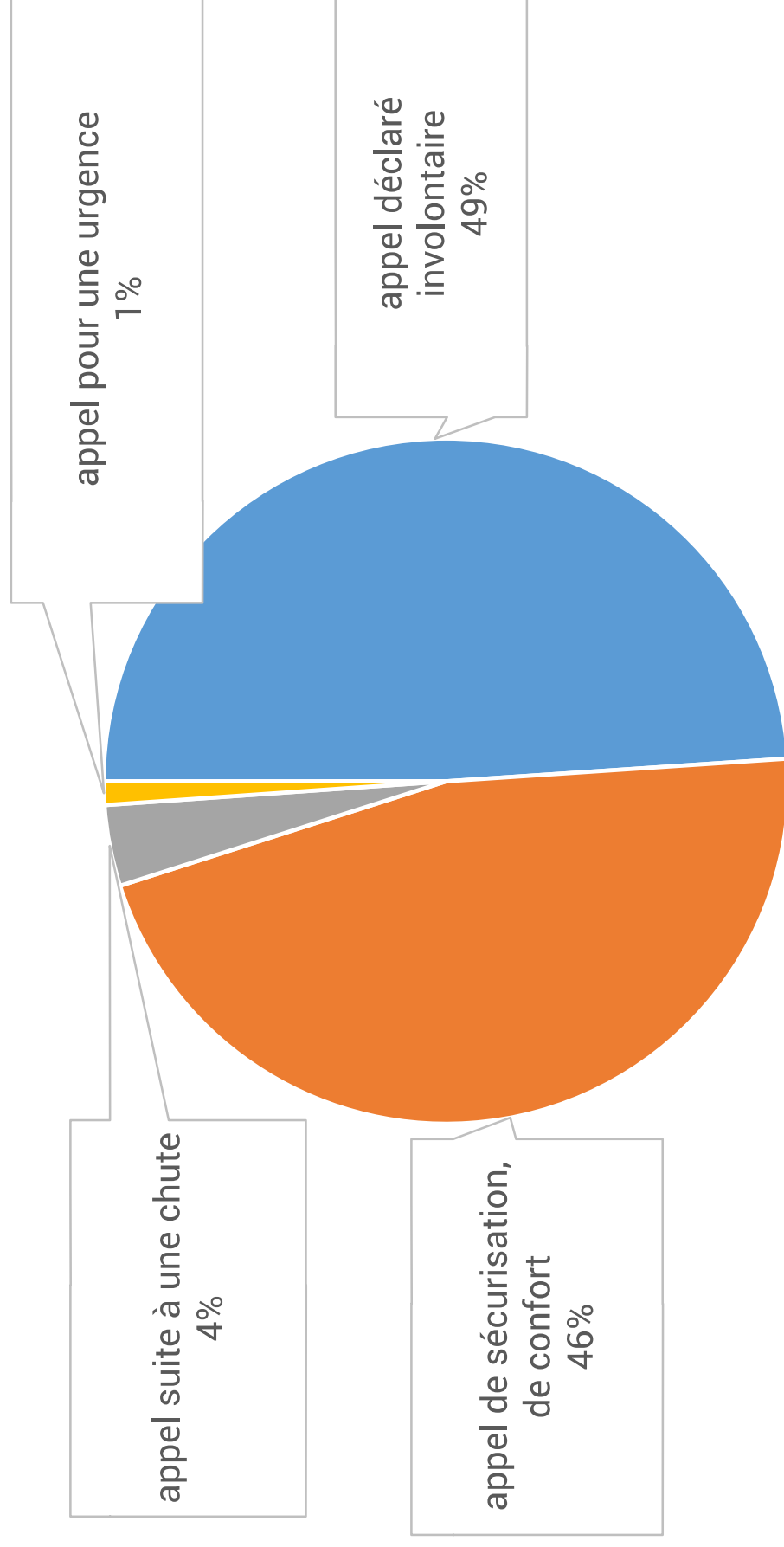
Analyse des appels

Nombre d'appels par mois en 2025



Type appel ● Nb Appels Entrants An ● Nb Appels Sortants An

Motifs des appels



Les chutes

Nombre de chutes traitées	7 953
Nombre d'usagers concernés	3 932
Age moyen des abonnés ayant fait une chute	84

Suites d'une chute	nombre
resté au domicile	6318
hospitalisation	1571
information non communiquée	56
décès	8
Total	7953

Le taux d'hospitalisation consécutif aux chutes est de **19,8%**.

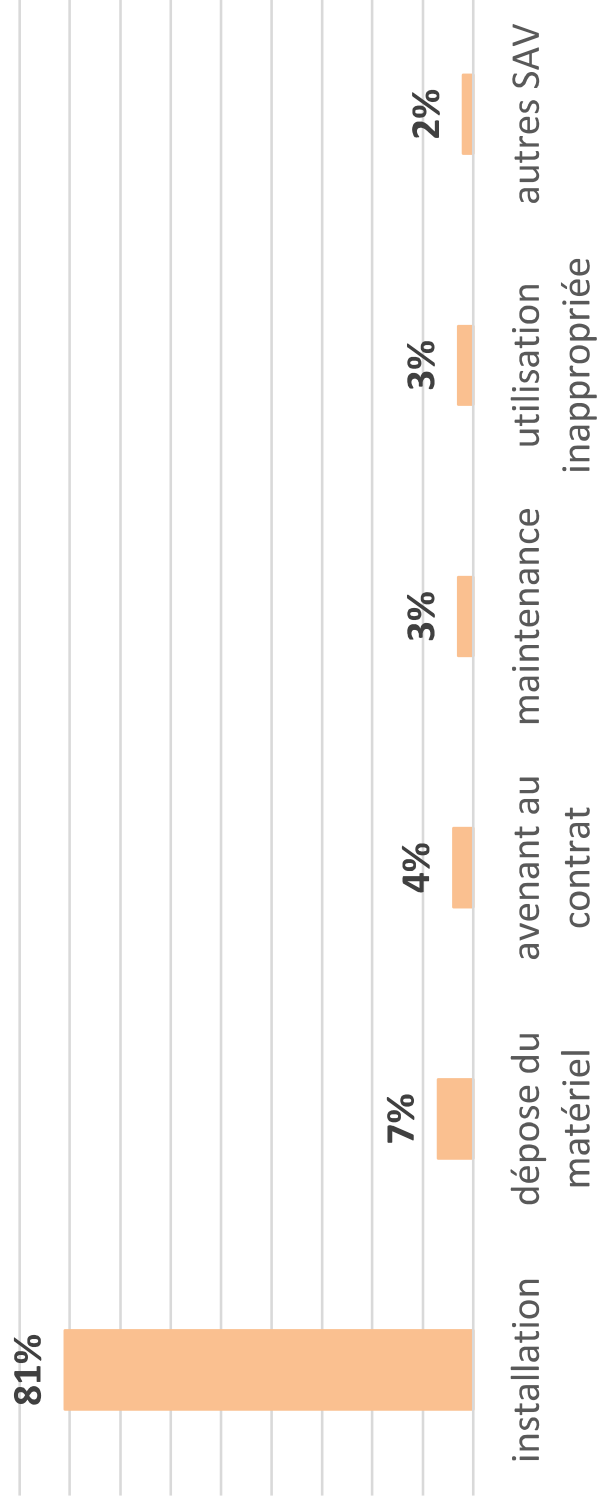
Les appels d'urgence

	Nombre
Nombre d'appels médicaux traités	1759
Nombre d'utilisateurs concernés	67 personnes
Age moyen des abonnés ayant fait un appel médical	82 ans

3,5 % des appels ont entraîné l'intervention des secours au domicile de l'abonné.

Maintenance du matériel

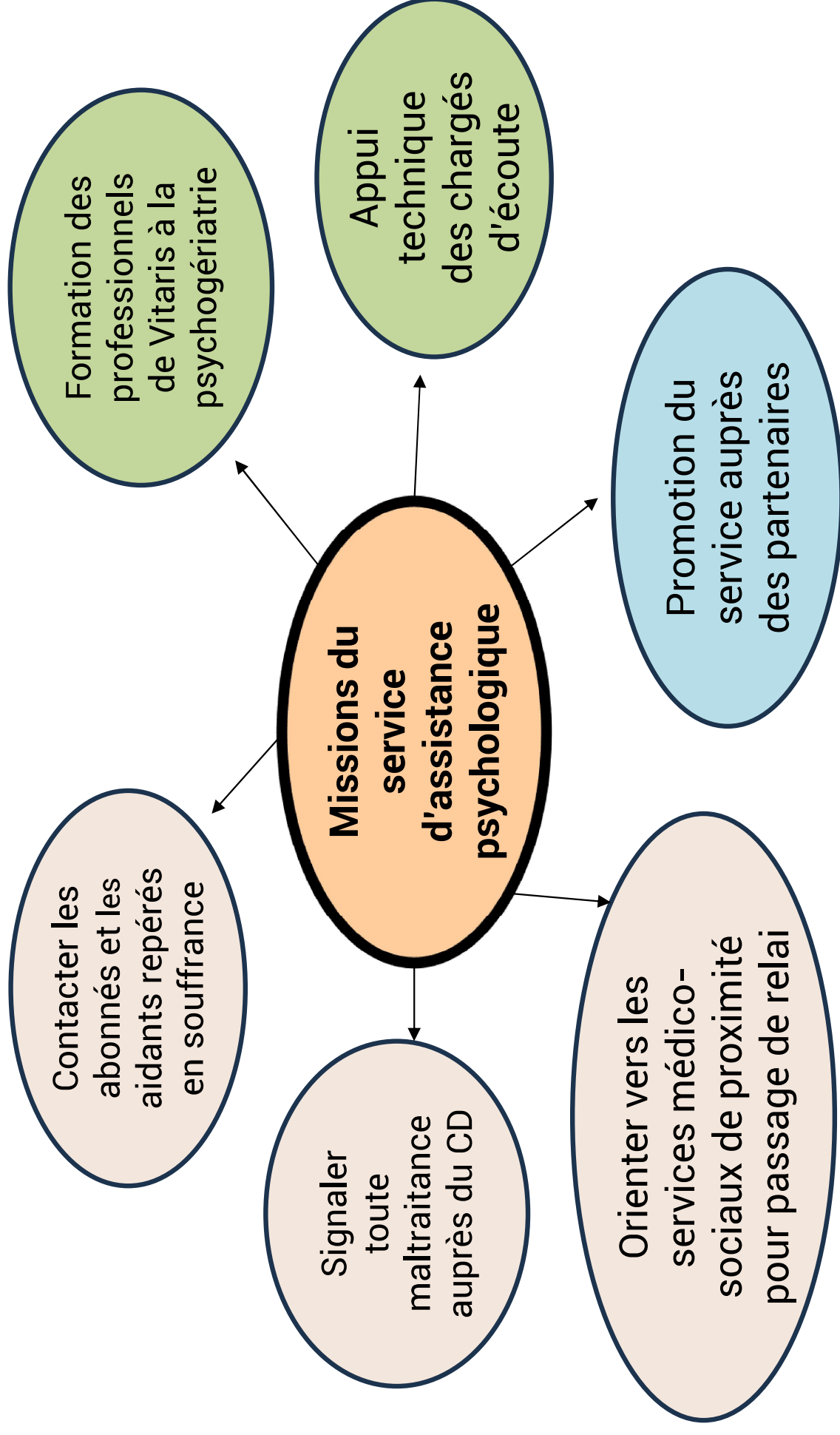
Motifs d'intervention pour la maintenance



III. Comptes de la délégation

	2025
Chiffre d'affaires	1 194 988 €
autres coûts	70 522 €
coût centrale d'écoute	410 886 €
salaires et charges sociales	502 234 €
Dotations aux amortissements	160 200 €
Total charges	1 143 842 €
bénéfice	51 145 €

IV. Rapport d'activité service d'assistance psychologique



Les informations préoccupantes

3 % des appels par an génèrent une information préoccupante transmise à un travailleur social de proximité.

Principal motif des informations préoccupantes : demande de réévaluation de l'autonomie de l'abonné suite à une possible dégradation de son état de santé.

Parfois des situations de violences verbales et/ou physiques, les situations de privation ou d'omission. Un rapport peut être adressé au Conseil départemental en vue d'une saisine judiciaire.

Les tentatives de suicide font l'objet d'une information préoccupante du travailleur de proximité uniquement si l'abonné ne dispose d'aucun étayage familial et/ou médical.

Les troubles identifiés

- 32 % de troubles anxieux et dépressifs
- 48 % de troubles cognitifs
- 20 % de troubles de type psychiatriques (paranoïa, bipolarité...)

En fonction des éléments identifiés par le service d'assistance psychologique, dans la mesure du possible un appel au médecin généraliste est réalisé pour compléter le diagnostic et vérifier s'il y a un traitement administré.

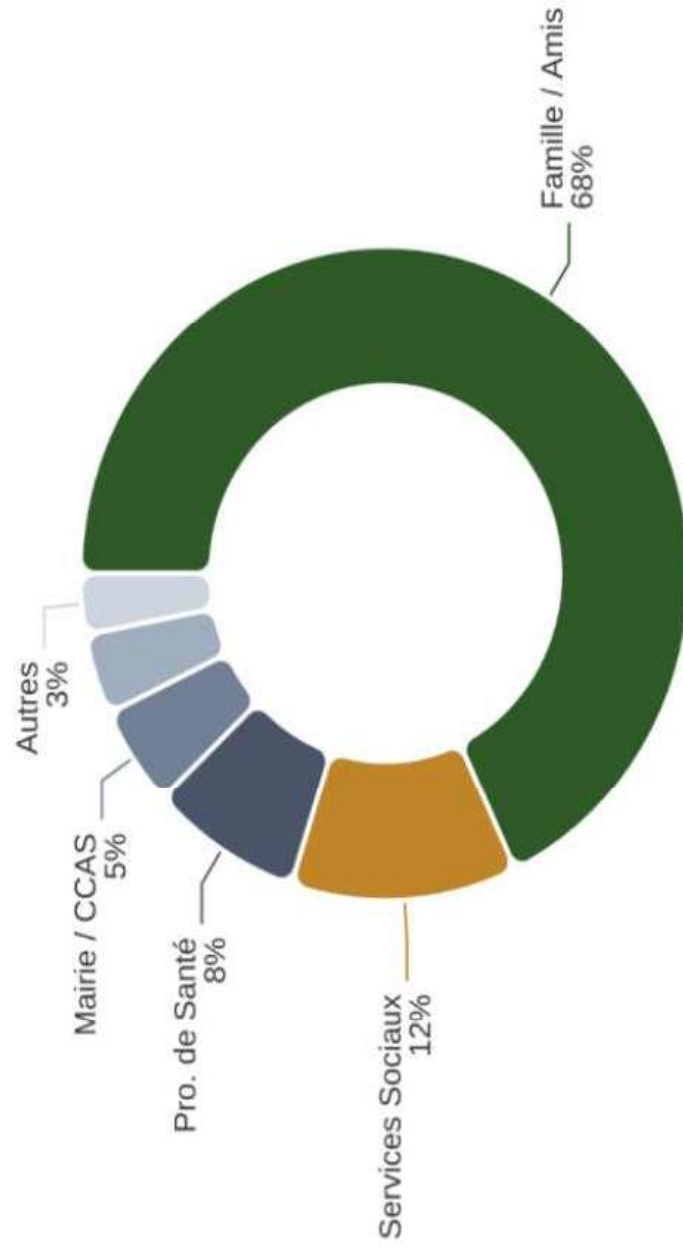
Données concernant les suivis psychologiques dans le Pas-de-Calais

<u>Aspects Médicaux</u>	<u>Aspects Psycho</u>	<u>Aspects Sociaux</u>	
Accès aux soins	Troubles Psychologiques	Insalubrité	Solitude
2	37	1	19

Enquête de satisfaction réalisée par Vitaris

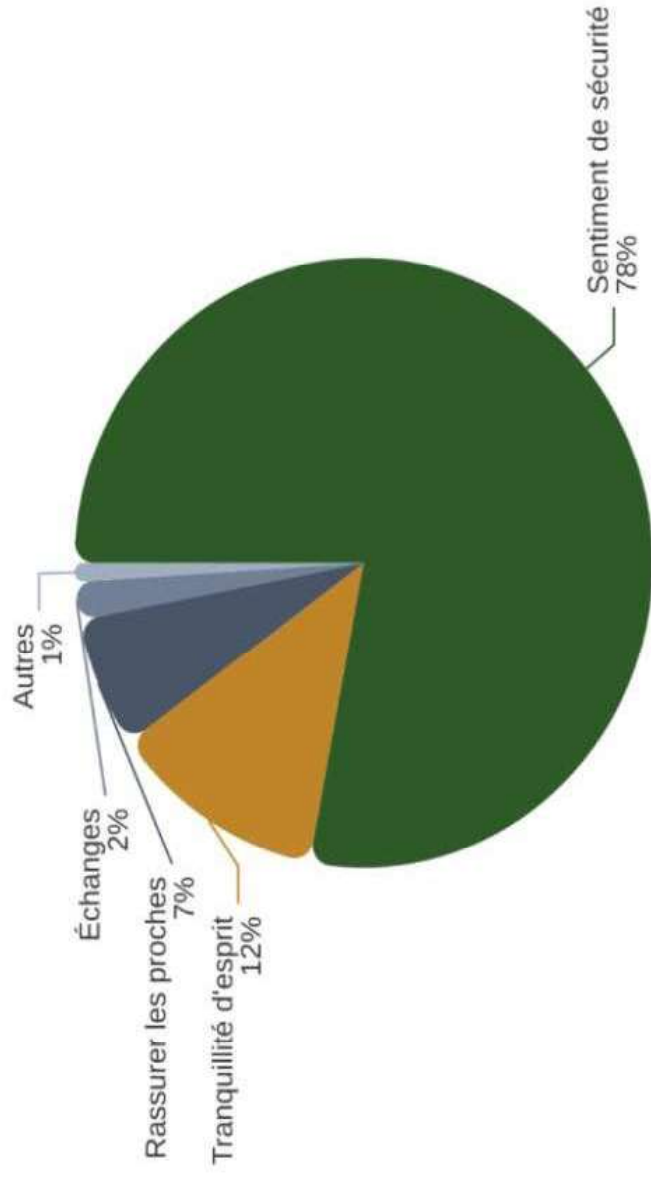
Modes de connaissance de Vitaris

"Comment avez-vous pris connaissance de l'existence du service ?"

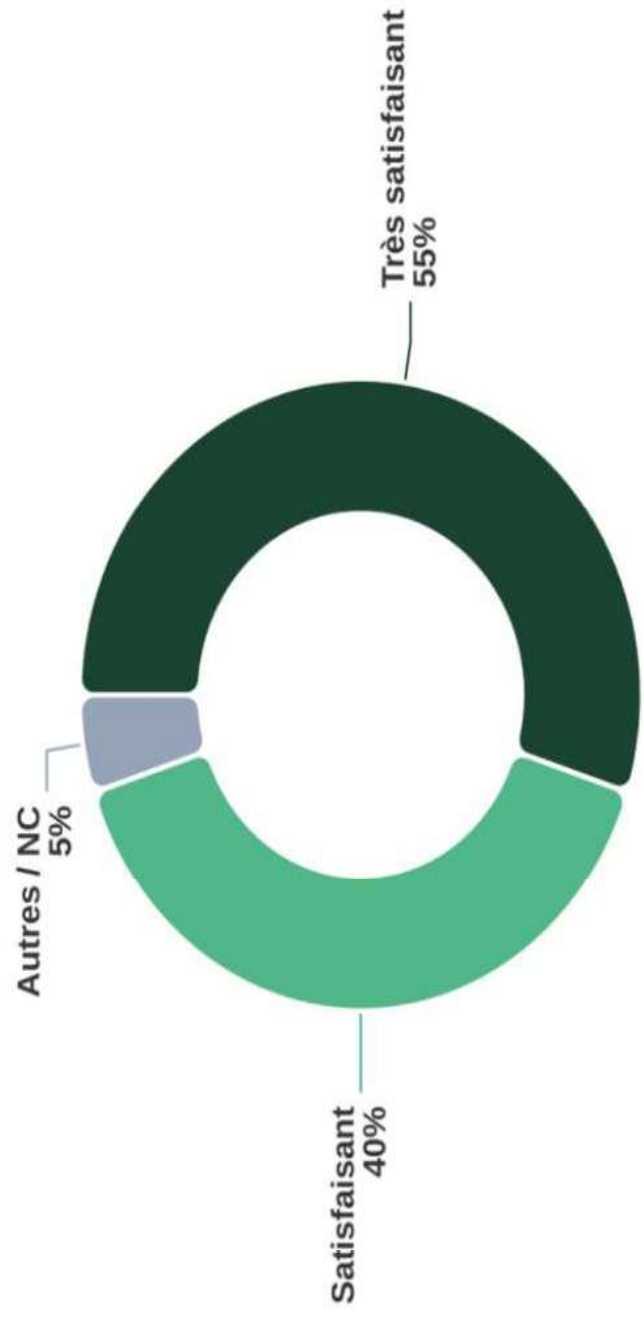


Motivation pour s'abonner

"Pour quelle(s) raison(s) vous êtes-vous abonné(e) ?"

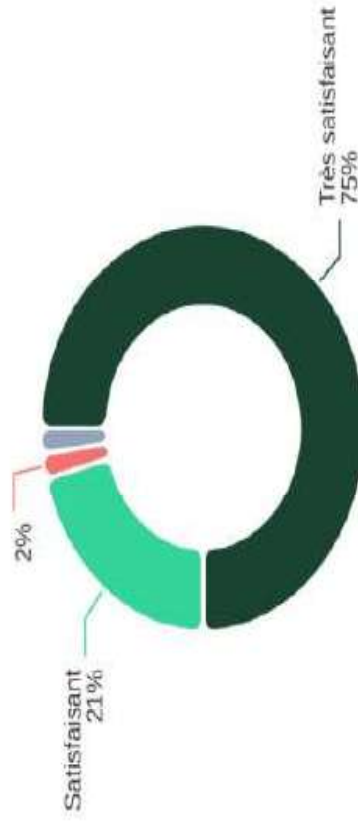


Avis sur l'accueil et l'information avant souscription





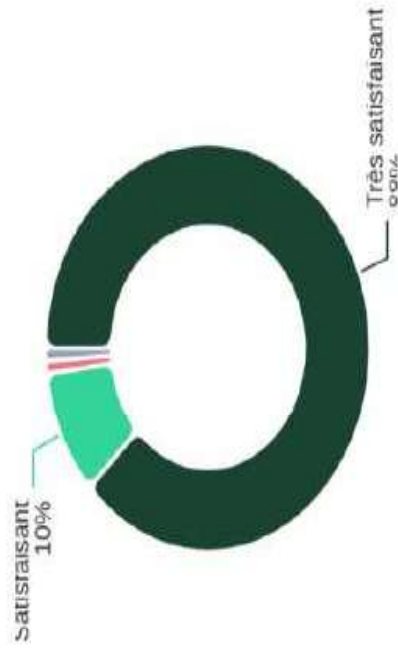
Délais de Mise en Service



Satisfaction concernant le délai entre souscription et installation



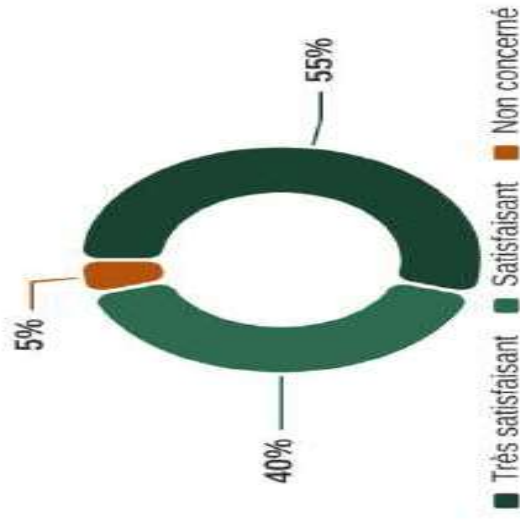
Prestation du Technicien



Évaluation globale de la qualité de l'intervention à domicile



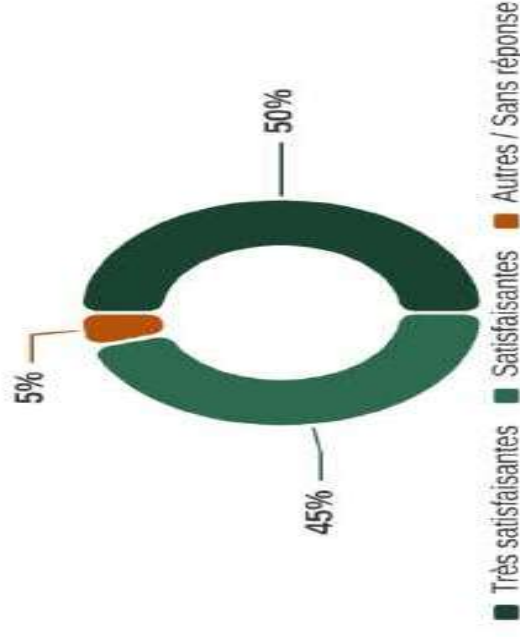
Conformité à la demande initiale



"Le matériel et les services sont-ils conformes à votre demande ?"



Réponse aux attentes actuelles



"Les solutions répondent-elles à vos besoins quotidiens ?"

Les actions réalisées en partenariat avec le prestataire

➤ Des supports de communication et de promotion du service en lien avec la DIRCOM du Département



- Des rencontres avec chaque MDS/Maison de l'autonomie pour faire connaître le service, présenter les données d'activités du territoire et échanger sur les situations rencontrées
- Des stands lors de forums/actions en territoire auprès du grand public
- Un webinaire de présentation aux SAD
- Un projet enclenché autour de la prévention des chutes et de la lutte contre l'isolement

Merci de votre attention

DEPARTEMENT DU PAS-DE-CALAIS

Direction des achats et de
l'accompagnement juridique

Service Support Administratif et Budgétaire

RAPPORT N°13

CONSEIL DEPARTEMENTAL

REUNION DU 28 SEPTEMBRE 2026

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

L'article L1413-1 du Code général des collectivités territoriales prévoit l'obligation pour les régions, les départements et certaines catégories de communes, d'établissements publics de coopération intercommunale et de syndicats mixtes, de constituer une Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL).

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 nommés par l'assemblée délibérante.

Cette commission, présidée par le Président du Conseil départemental ou son représentant, a vocation à se prononcer sur les choix à effectuer en matière de gestion de services publics, préalablement à la délibération du Conseil départemental, et examine notamment chaque année le rapport du délégataire de service public.

En vertu des articles L.1411-3 du Code général des collectivités territoriales et L.3131-5 du Code de la commande publique, le délégataire produit 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 et permet également d'apprécier les conditions d'exécution du service public.

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

La présente délibération porte sur le rapport du délégataire VITARIS sur l'exécution de la délégation de service public de télé assistance au titre de l'année 2025. Ce rapport d'activité joint en annexe de la présente délibération a été présenté à la Commission consultative des services publics locaux du 12 juin 2026.

Il convient de me donner acte de la présentation du rapport d'activité au titre de l'année 2025 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