



DEPARTEMENT DU PAS-DE-CALAIS

DELIBERATION DU CONSEIL DEPARTEMENTAL

REUNION DU 26 SEPTEMBRE 2022

PRESIDENCE DE MONSIEUR JEAN-CLAUDE LEROY

Secrétaire : M. Bruno COUSEIN

Étaient présents : M. Jean-Claude LEROY, Mme Mireille HINGREZ-CÉRÉDA, Mme Valérie CUVILLIER, Mme Blandine DRAIN, M. Jean-Marc TELLIER, Mme Maryse CAUWET, M. Ludovic LOQUET, Mme Bénédicte MESSEANNE-GROBELNY, M. Jean-Claude DISSAUX, Mme Laurence LOUCHAERT, M. Laurent DUPORGE, Mme Karine GAUTHIER, M. Alain MEQUIGNON, Mme Evelyne NACHEL, Mme Florence WOZNY, Mme Caroline MATRAT, M. Sébastien CHOCHOIS, Mme Sophie WAROT-LEMAIRE, M. André KUCHCINSKI, Mme Fatima AIT-CHIKHEBBIH, M. Pierre GEORGET, Mme Carole DUBOIS, M. Olivier BARBARIN, M. Etienne PERIN, Mme Maryse DELASSUS, M. Claude BACHELET, Mme Maïté MULOT-FRISCOURT, M. Bruno COUSEIN, Mme Stéphanie GUISELAIN, 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, M. Jean-Louis COTTIGNY, 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. Guy HEDDEBAUX, M. Sébastien HENQUENET, M. René HOCQ, M. Ludovic IDZIAK, Mme Michèle JACQUET, Mme Maryse JUMÉZ, Mme Emmanuelle LEVEUGLE, Mme Geneviève MARGUERITTE, M. Michel MATHISSART, Mme Sandra MILLE, Mme Maryse POULAIN, M. Benoît ROUSSEL, M. Jean-Pascal SCALONE, Mme Véronique THIEBAUT, Mme Françoise VASSEUR, Mme Cécile YOSBERGUE, Mme Zohra OUAGUEF.

Excusé(s) : M. Daniel MACIEJASZ, M. François LEMAIRE, M. Jean-Jacques COTTEL, Mme Nicole CHEVALIER, M. Daniel KRUSZKA, Mme Marine LE PEN, M. Philippe MIGNONET, M. François VIAL.

Absent(s) : M. Bertrand PETIT.

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

(N°2022-302)

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 la délibération n°2018-45 de la Commission Permanente en date du 05/02/2018

« Renouvellement d'une convention de délégation de service public pour une téléassistance » ;

Vu la délibération n°2019-114 de la Commission Permanente en date du 01/04/2019 « Renouvellement de la délégation du service public départemental de téléassistance » ;

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

Vu l'avis de la Commission Consultative des Services Publics Locaux rendu lors de sa réunion du 27/06/2022 ;

Après en avoir délibéré,

DONNE ACTE au Président du Conseil départemental :

Article 1 :

De la présentation du rapport d'activité de la délégation de service public de téléassistance, au titre de l'exercice 2021.

Article 2 :

Le rapport d'activité visé à l'article 1 est annexé 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 26 septembre 2022

Pour le Président du Conseil départemental,
La Directrice Générale des Services,

Signé

Maryline VINCLAIRE

**Pôle Ressources et Accompagnement
Direction de la Commande Publique**

PROCÈS-VERBAL

Commission Consultative des Services Publics Locaux

Le lundi 27 juin 2022 à 14h00

Objet : Rapport annuel du délégataire de la téléassistance. Exercice 2021

Proposé à la Commission Consultative des Services Publics Locaux du 27 juin 2022.

Les services départementaux présentent le rapport d'activité de la délégation en matière de Téléassistance.

Le Président de la CCSP et le représentant d'UFC posent la question de savoir si l'abonnement peut se limiter à un mois.

Les services précisent que techniquement cela est possible mais que les sorties du dispositif sont davantage liés à des évolutions de la situation des personnes (déménagement, décès...).

Mme NACHEL fait observer que dès lors que le dispositif s'intègre dans un plan d'aide APA ou PCH l'abonnement s'inscrit dans la durée.

Les services indiquent que le taux de couverture pour les bénéficiaires de l'APA est cohérent avec le niveau de dépendance, 50% des bénéficiaires étant faiblement dépendants et ne nécessitant pas nécessairement la mise en place d'une téléassistance.

Mme NACHEL questionne sur le délai pris en compte pour le déclenchement d'un suivi suite à trois appels.

Les services répondent qu'il n'y a pas de délai fixé mais qu'il faut que les trois appels soient intervenus sur une période courte.

Le Président demande si le temps d'appel peut être objectivé au regard de moindre satisfaction des usagers sur ce point.

Les services précisent qu'il n'y a pas de données chiffrées mais que ce point fait l'objet d'un suivi plus particulier avec le délégataire. Chaque plainte d'un usager fait l'objet d'une enquête spécifique avec GTS MONDIAL ASSISTANCE en complément du point trimestriel.

Le Président souhaite savoir si le matériel est fiable et simple d'utilisation.
Les services confirment que c'est le cas.

Les services précisent que les détecteurs de chute sont en principe réservés aux personnes en perte d'autonomie.

Mme DELASSUS note que les chutes peuvent également concerner des personnes encore autonomes.

M. HURTAUX et Mme DRAIN font observer que ce dispositif est très apprécié car il permet de conserver de l'autonomie.

Le Président fait observer que le fait d'être seul ou en couple joue également.

M. HURTAUX indique un retour très favorable et l'absence de litiges pour la prestation fournie par le Département, le seul bémol porte sur le matériel et quelques difficultés en termes de liaison téléphonique.

Les services prennent note et indique que le délégataire travaille sur le basculement vers les nouvelles technologies en matière de téléphonie.

Mme DRAIN souhaiterait savoir si le retour en termes de qualité pourrait être amplifiée en s'appuyant notamment sur les intervenants à domicile ou en foyer.

Le Président confirme que cela pourrait être un axe de progrès de la délégation.

Mme NACHEL conseille également de questionner les personnes contact.

Mme NACHEL confirme également la qualité d'écoute et le professionnalisme du service.

**Le Président du Conseil départemental
ou son représentant**

M. André KUCHCINSKI



Les Conseillers départementaux

Mme Blandine
DRAIN

Mme Karine
GAUTHIER

Mme Anouk
BRETON

Mme. Maryse
DELASSUS

SIGNE¹



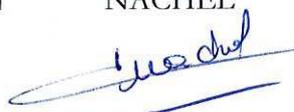
Mme Maryse
CAUWET

Mme Séverine
GOSSELIN

Mme Evelyne
NACHEL

M. Jean-Marc
TELLIER

Mme.Emmanuelle
LAPOUILLE



¹ Présente à distance par visioconférence (voir mail joint de confirmation de présence)

Le Représentant d'UFC QUE CHOISIR



Paul HURTAUX

Le Directeur départemental
de la protection des populations

Le secrétaire de séance
Le Directeur de la commande publique
Philippe MAILLARD



Derrar Jonathan

De: Drain Blandine
Envoyé: lundi 27 juin 2022 18:11
À: Derrar Jonathan
Objet: RE: Confirmation de présence - CCSPL Téléassistance

Bonjour

Par le présent mail je vous confirme ma participation à la SSCPL de ce lundi 27/06/2022.

Cordialement

De : Derrar Jonathan <derrar.jonathan@pasdecalais.fr>
Envoyé : lundi 27 juin 2022 14:47
À : Drain Blandine <Drain.Blandine@pasdecalais.fr>
Objet : Confirmation de présence - CCSPL Téléassistance

Bonjour,

A l'issue de la CCSPL de ce jour, pourriez-vous par retour de mail attester votre participation à distance (par visioconférence) à cette CCSPL.

Cordialement

Jonathan DERRAR

Gestionnaire de Commissions

Pôle Ressources Accompagnement

Direction de la Commande Publique

03 21 21 67 30

Hôtel du Département

62018 – Arras Cédex 9



pasdecalais.fr    



Rapport d'activité
01/01/2021 - 31/12/2021
Service Téléassistance
DEPARTEMENT PAS DE CALAIS



SOMMAIRE

Vos interlocuteurs

Abonnes actifs fin de mois

Abonnes actifs par catégorie

Abonnes actifs fin de mois moins de 60 ans

Abonnes actifs fin de periode par organismes / villes

Installation par mois

Repartition des abonnes par tranches d'age

Repartition des abonnes par tranches d'age moins de 60 ans

Statistiques sur les alarmes

Statistiques sur les alarmes moins de 60 ans

Type de retraits

Type de maintenances

Horaires des alarmes

Liste des personnes ayant chute



VOS INTERLOCUTEURS

CHARGÉ DE PARTENARIAT

Interlocuteur Responsable du partenariat

Alain CAMPOS-MATEOS

Chargé d'affaires

Tél : 01 46 12 12 41

Mobile : 06 12 43 79 93

Mail : alain.campos-mateos@gts-teleassistance.com

Service commercial

Mail : commercial@gts-teleassistance.com

SERVICE RELATION CLIENT

► Accueil téléphonique des clients et des abonnés, renseignements, demande de documents relatifs à la souscription, demande d'envoi de dossiers d'abonnement.

► Traitement des demandes de raccordement, des mises à jour de dossier et des résiliations.

Tél : 0811 65 01 07

Mail : accueilpasdecalais@gts-teleassistance.com

PÔLE FINANCIER

► Gestion de la facturation

Tél : 01 46 12 12 20

Mail : service.compta@gts-teleassistance.com

PÔLE TECHNIQUE

► Plateforme d'assistance technique dédiée aux installations, aux dépannages et au suivi technique des matériels.

Tél : 01 46 12 12 62

ou : 01 78 40 35 42

ou : 01 78 40 35 56

Mail : hotline-technique@gts-teleassistance.com

PÔLE ATELIER ET LOGISTIQUE

► Suivi logistique des matériels : paramétrage, commandes et livraisons.

Tél : 01 46 12 12 30

Mail : atierta@gts-teleassistance.com

**TELE-ASSISTANCE
NOMBRE D'ABONNES ACTIFS**

Date début période : 01/01/2021

Date fin période : 31/12/2021

Nombre d'abonné actifs par mois :

Janvier :	18150
Février :	18173
Mars :	18252
Avril :	18141
Mai :	18086
Juin :	18304
Juillet :	18356
Aout :	18335
Septembre :	18400
Octobre :	18341
Novembre :	18296
Décembre :	18249

TELE-ASSISTANCE
Raccordements actifs pour:
Période du 01/01/2021 au 31/12/2021

Liste par catégorie	Actifs fin de période	Dont moins de 60 ans	Opérations sur la période		
			Installations	Résiliations	Croissance
1	1	0	1	0	1
2 CNPC	18062	521	3663	3718	-55
3 PEC	186	13	79	26	53
Total au 31/12/2021	18249	534	3743	3744	-1

**TELE-ASSISTANCE
NOMBRE D'ABONNES ACTIFS**

Moins de 60 ans

Date début période : 01/01/2021

Date fin période : 31/12/2021

Nombre d'abonné actifs par mois :

Janvier :	445
Février :	448
Mars :	460
Avril :	464
Mai :	473
Juin :	496
Juillet :	500
Aout :	501
Septembre :	517
Octobre :	522
Novembre :	525
Décembre :	535

TELE-ASSISTANCE
Raccordements actifs pour:
Période du 01/01/2021 au 31/12/2021

	Liste par organisme / villes	Actifs fin de période	Dont moins de 60 ans	Opérations sur la période		
				Installations	Résiliations	Croissance
1	DEPARTEMENT PAS DE CALAIS	18063	522	3664	3718	-54
2	RESIDENCE AUTONOMIE DU PARC	31	0	16	6	10
3	RESIDENCE AUTONOMIE LOUIS PASTEUR	32	0	36	5	31
4	RESIDENCE AUTONOMIE MARAICHERS	36	3	2	4	-2
5	RESIDENCE AUTONOMIE MERLIER	27	2	2	3	-1
6	RESIDENCE AUTONOMIE PERPIGNAN	16	3	0	2	-2
7	RESIDENCE AUTONOMIE SUGER	25	3	2	3	-1
8	RESIDENCE MARPA DES DEUX VALLEES	19	2	21	3	18
	Total au 31/12/2021	18249	535	3743	3744	-1

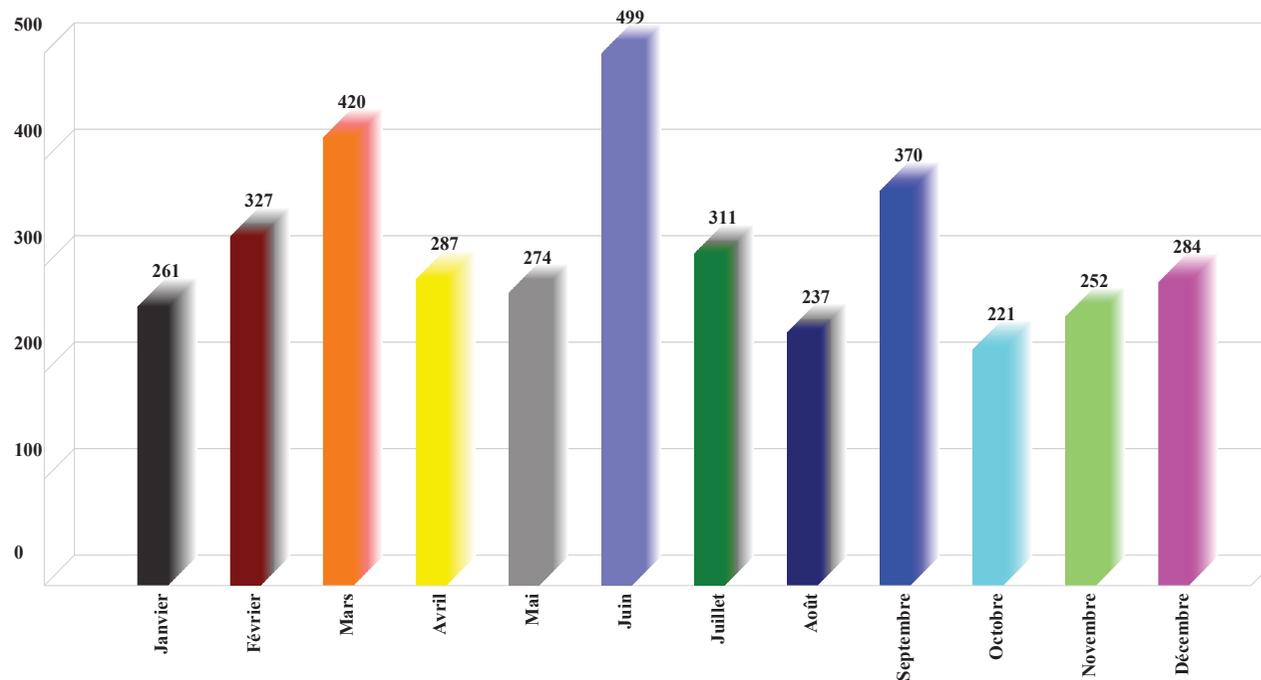
TELE-ASSISTANCE NOMBRE D'INSTALLATIONS PAR MOIS

Date début période : 01/01/2021

Date fin période : 31/12/2021

Nombre d'installations effectuées

Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
261	327	420	287	274	499	311	237	370	221	252	284	3743



TELE-ASSISTANCE REPARTITION DES ABONNES PAR TRANCHES D'AGE

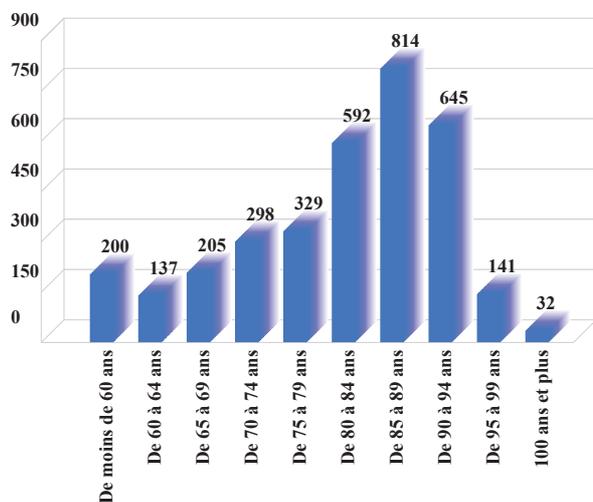
Date début période : 01/01/2021

Date fin période : 31/12/2021

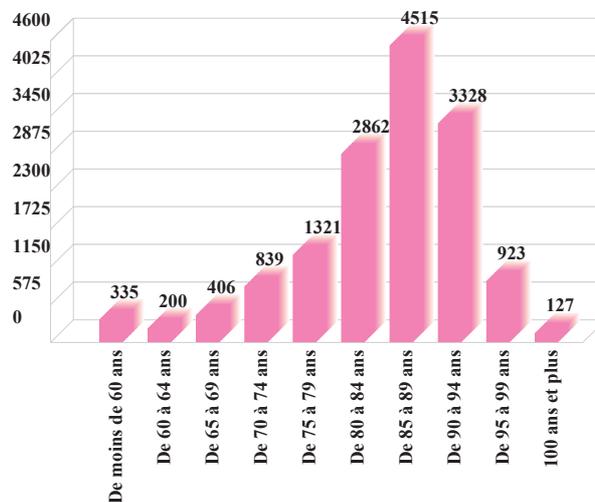
535 abonnés	De moins de 60 ans	dont	200 hommes	335 femmes	soit	2.93 %
337 abonnés	De 60 à 64 ans	dont	137 hommes	200 femmes	soit	1.85 %
611 abonnés	De 65 à 69 ans	dont	205 hommes	406 femmes	soit	3.35 %
1137 abonnés	De 70 à 74 ans	dont	298 hommes	839 femmes	soit	6.23 %
1650 abonnés	De 75 à 79 ans	dont	329 hommes	1321 femmes	soit	9.04 %
3454 abonnés	De 80 à 84 ans	dont	592 hommes	2862 femmes	soit	18.93 %
5329 abonnés	De 85 à 89 ans	dont	814 hommes	4515 femmes	soit	29.20 %
3973 abonnés	De 90 à 94 ans	dont	645 hommes	3328 femmes	soit	21.77 %
1064 abonnés	De 95 à 99 ans	dont	141 hommes	923 femmes	soit	5.83 %
159 abonnés	100 ans et plus	dont	32 hommes	127 femmes	soit	0.87 %

Pour un total de 18249 abonnés raccordés durant la période dont 3393 hommes et 14856 femmes.

HOMME



FEMME



Pour une moyenne d'âge de 84 ans

TELE-ASSISTANCE
REPARTITION DES ABONNES PAR TRANCHES D'AGE

Moins de 60 ans

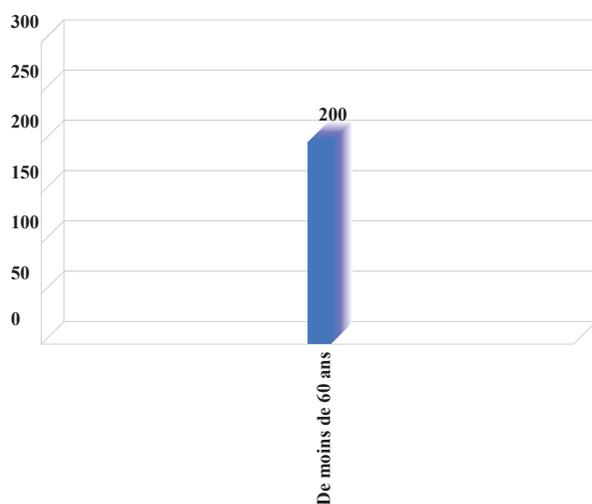
Date début période : 01/01/2021

Date fin période : 31/12/2021

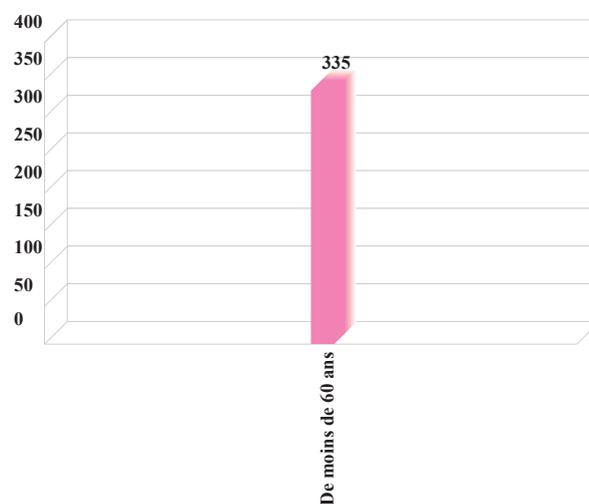
535 abonnés De moins de 60 ans dont 200 hommes 335 femmes soit 100.00 %

Pour un total de 535 abonnés raccordés durant la période dont 200 hommes et 335 femmes.

HOMME



FEMME



Pour une moyenne d'âge de 46 ans

TELE-ASSISTANCE STATISTIQUES SUR LES ALARMES

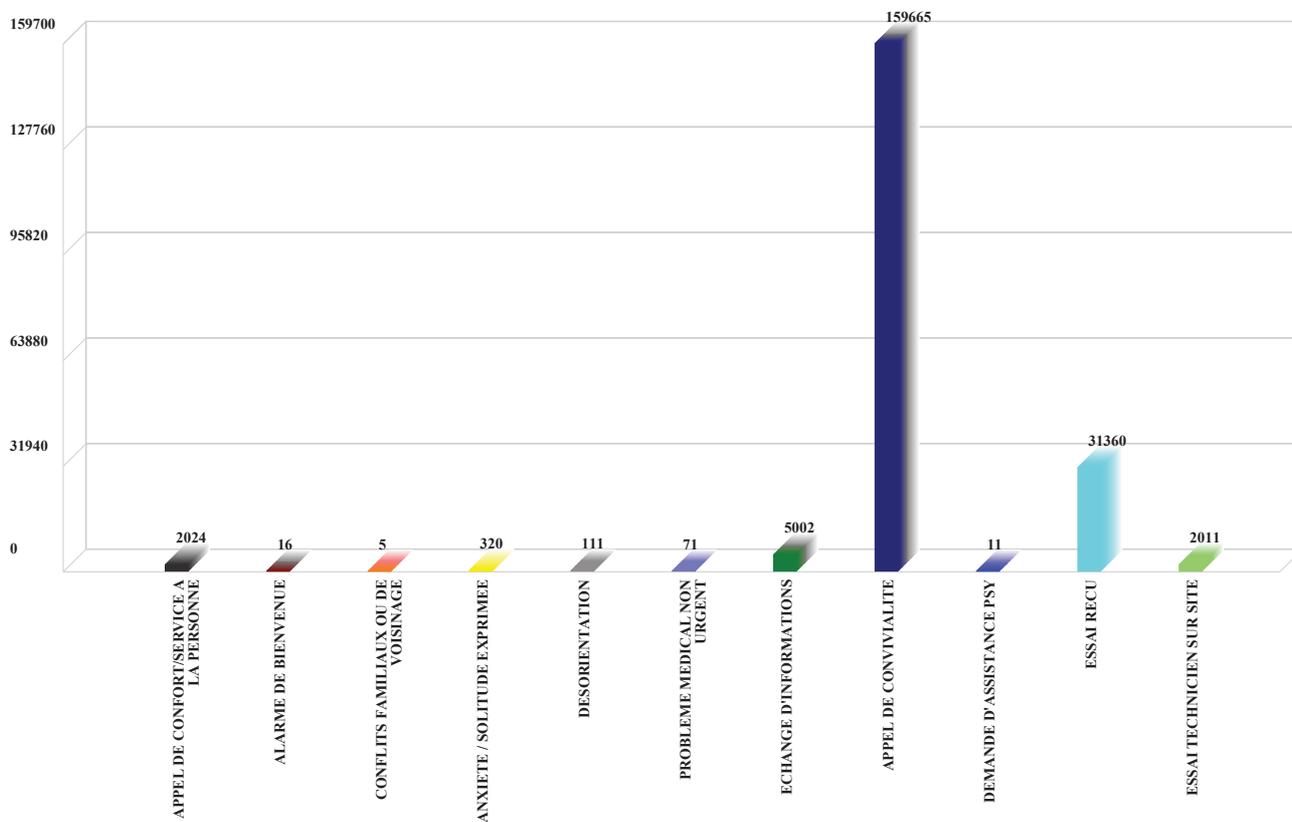
Date début période : 01/01/2021

Date fin période : 31/12/2021

STATISTIQUE ALARMES SANS INTERVENANT EXTERIEUR

APPEL DE CONFORT/SERVICE A LA PERSONNE	2024
ALARME DE BIENVENUE	16
CONFLITS FAMILIAUX OU DE VOISINAGE	5
ANXIETE / SOLITUDE EXPRIMEE	320
DESORIENTATION	111
PROBLEME MEDICAL NON URGENT	71
ECHANGE D'INFORMATIONS	5002
APPEL DE CONVIVIALITE	159665
DEMANDE D'ASSISTANCE PSY	11
ESSAI RECU	31360
ESSAI TECHNICIEN SUR SITE	2011

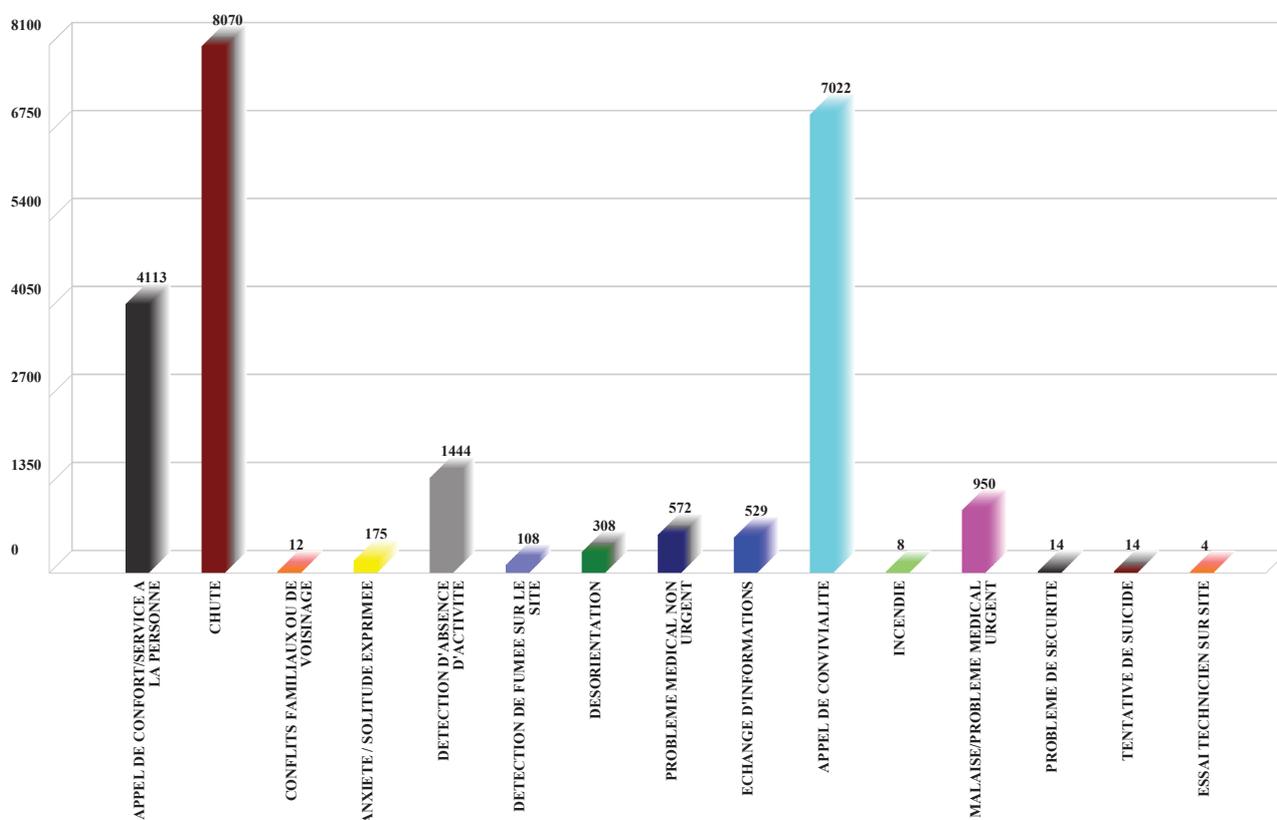
TOTAL : 200596



STATISTIQUE ALARMES AVEC INTERVENTIONS

APPEL DE CONFORT/SERVICE A LA PERSONNE	4113
CHUTE	8070
CONFLITS FAMILIAUX OU DE VOISINAGE	12
ANXIETE / SOLITUDE EXPRIMEE	175
DETECTION D'ABSENCE D'ACTIVITE	1444
DETECTION DE FUMEE SUR LE SITE	108
DESORIENTATION	308
PROBLEME MEDICAL NON URGENT	572
ECHANGE D'INFORMATIONS	529
APPEL DE CONVIVIALITE	7022
INCENDIE	8
MALAISE/PROBLEME MEDICAL URGENT	950
PROBLEME DE SECURITE	14
TENTATIVE DE SUICIDE	14
ESSAI TECHNICIEN SUR SITE	4

TOTAL : 23343



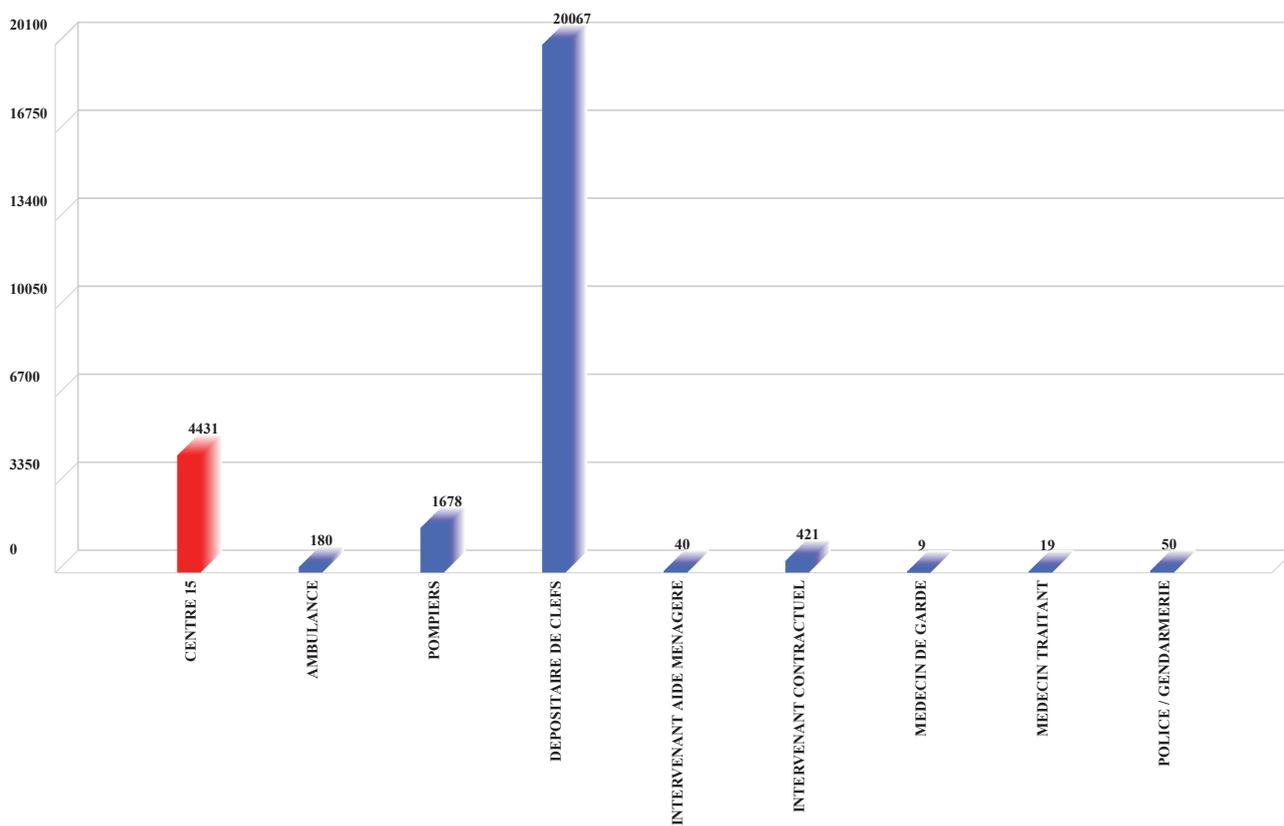
ANALYSE DES INTERVENANTS

Intervenants déplacés ou consultés

AMBULANCE	180	MEDECIN TRAITANT	19
POMPIERS	1678	POLICE / GENDARMERIE	50
DEPOSITAIRE DE CLEFS	20067		
INTERVENANT AIDE MENAGERE	40		
INTERVENANT CONTRACTUEL	421		
MEDECIN DE GARDE	9		

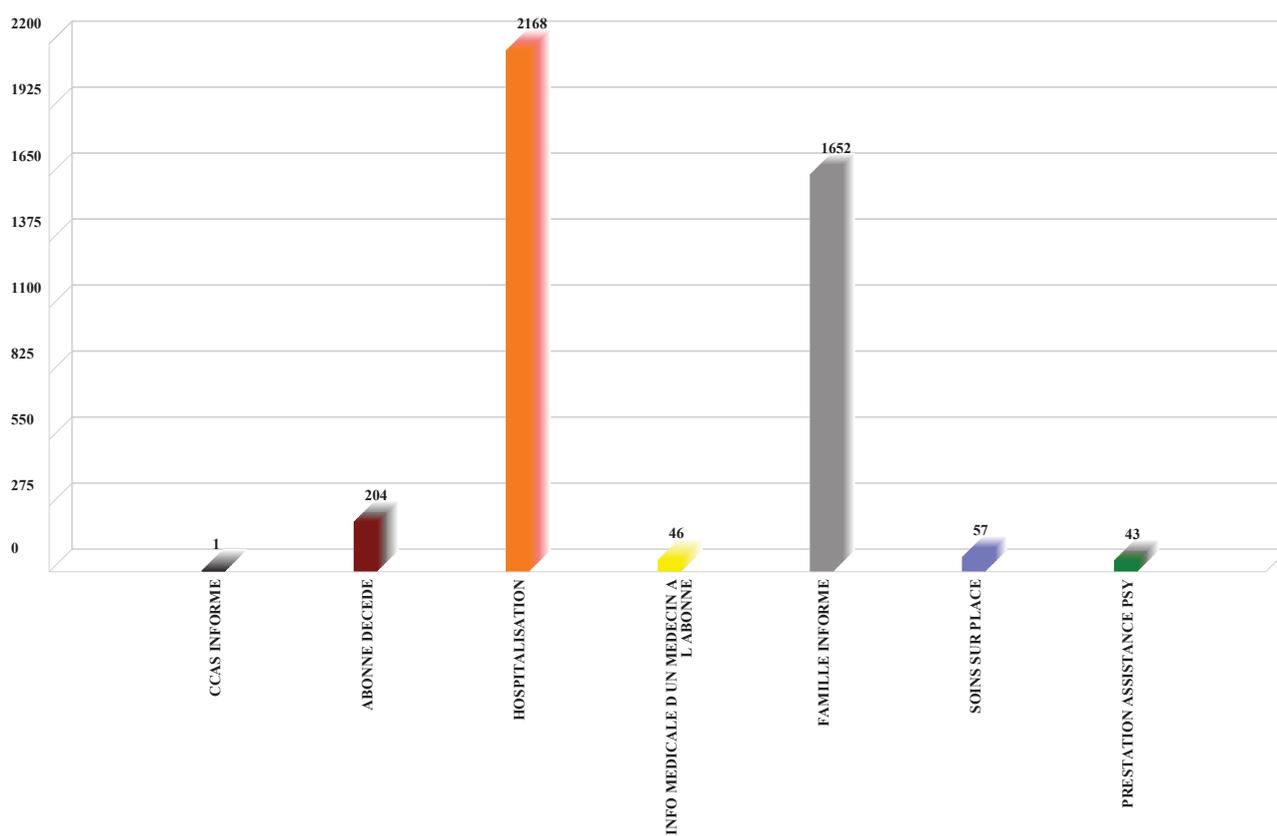
Nombre d'intervenants déplacés : 22464

Nombre de contact CENTRE 15 : 4431



ANALYSE DES DENOUEMENTS

CCAS INFORME	1
ABONNE DECEDE	204
HOSPITALISATION	2168
INFO MEDICALE D UN MEDECIN A L ABONNE	46
FAMILLE INFORME	1652
SOINS SUR PLACE	57
PRESTATION ASSISTANCE PSY	43



TELE-ASSISTANCE STATISTIQUES SUR LES ALARMES

Moins de 60 ans

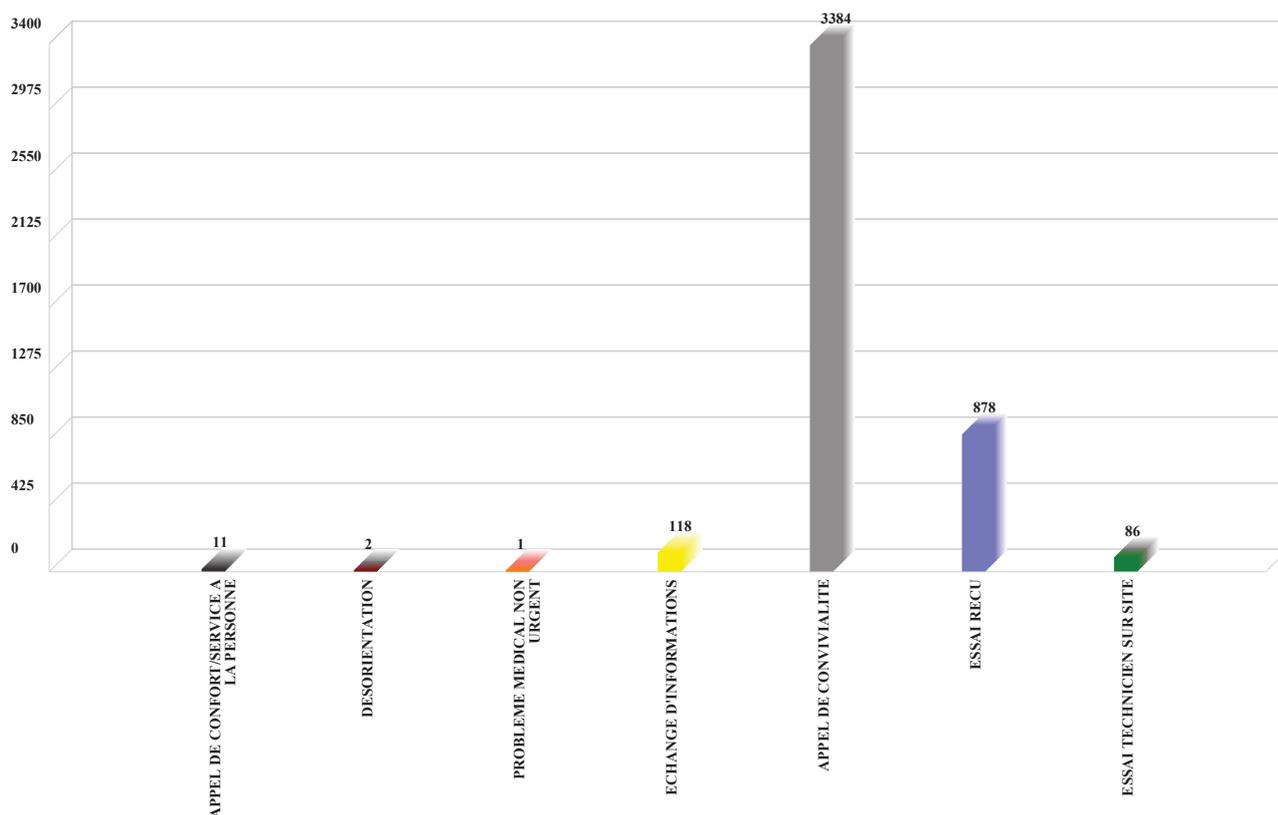
Date début période : 01/01/2021

Date fin période : 31/12/2021

STATISTIQUE ALARMES SANS INTERVENANT EXTERIEUR

APPEL DE CONFORT/SERVICE A LA PERSONNE	11
DESORIENTATION	2
PROBLEME MEDICAL NON URGENT	1
ECHANGE D'INFORMATIONS	118
APPEL DE CONVIVIALITE	3384
ESSAI RECU	878
ESSAI TECHNICIEN SUR SITE	86

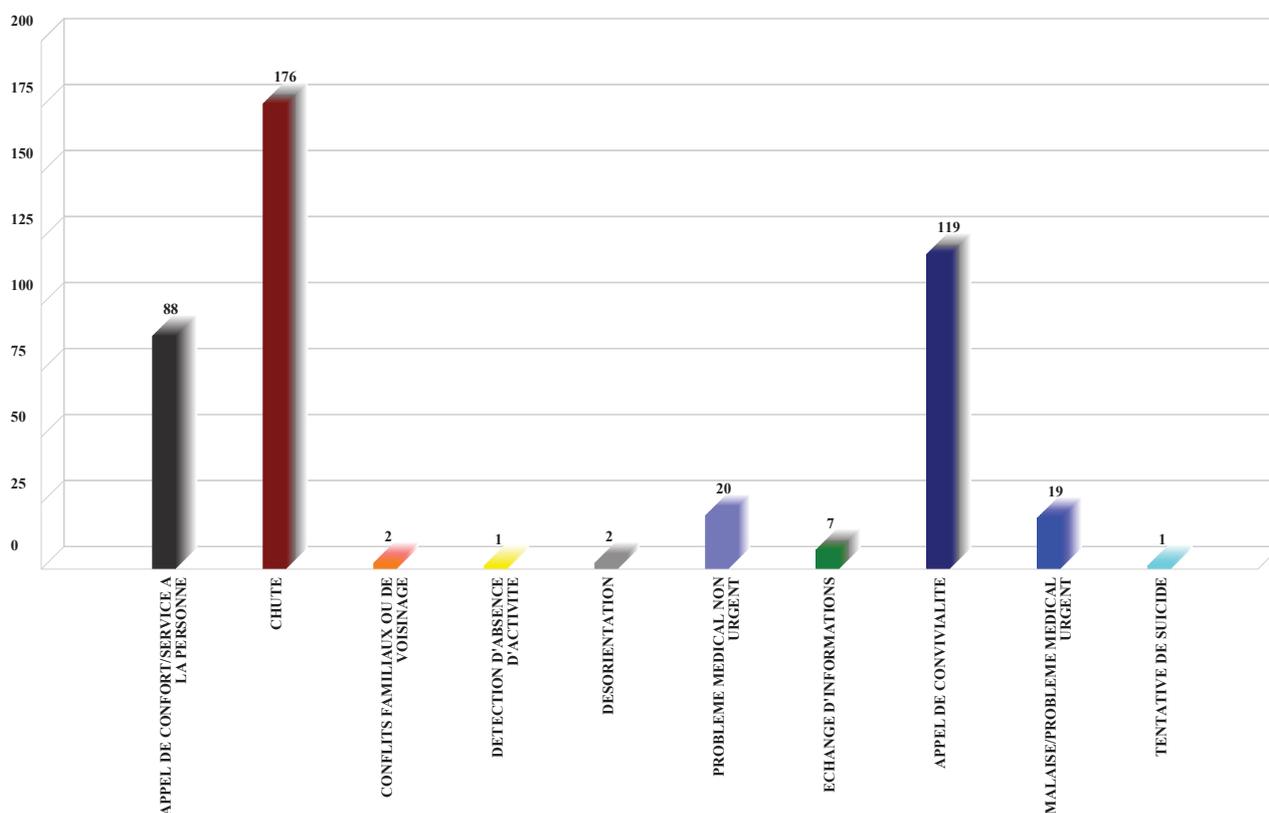
TOTAL : 4480



STATISTIQUE ALARMES AVEC INTERVENTIONS

APPEL DE CONFORT/SERVICE A LA PERSONNE	88
CHUTE	176
CONFLITS FAMILIAUX OU DE VOISINAGE	2
DETECTION D'ABSENCE D'ACTIVITE	1
DESORIENTATION	2
PROBLEME MEDICAL NON URGENT	20
ECHANGE D'INFORMATIONS	7
APPEL DE CONVIVIALITE	119
MALAISE/PROBLEME MEDICAL URGENT	19
TENTATIVE DE SUICIDE	1

TOTAL : 435



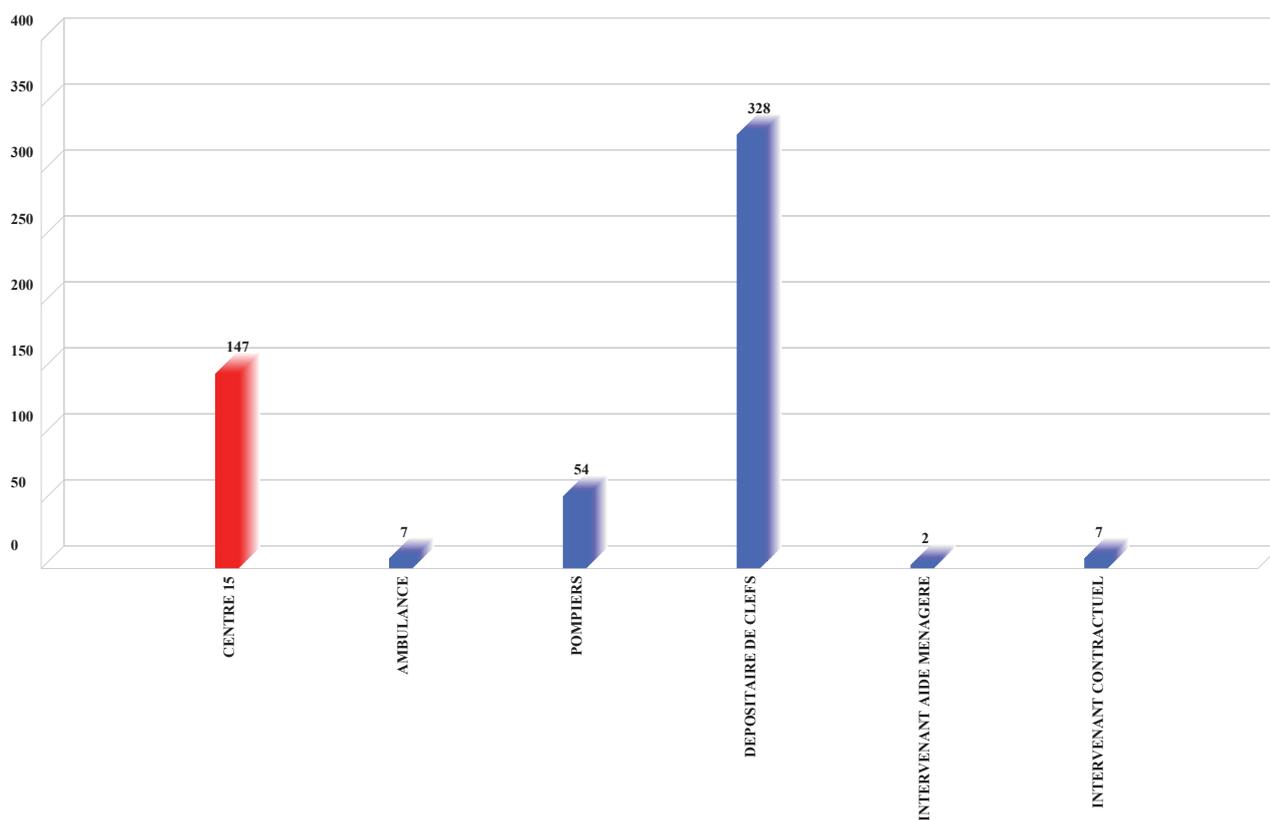
ANALYSE DES INTERVENANTS

Intervenants déplacés ou consultés

AMBULANCE	7
POMPIERS	54
DEPOSITAIRE DE CLEFS	328
INTERVENANT AIDE MENAGERE	2
INTERVENANT CONTRACTUEL	7

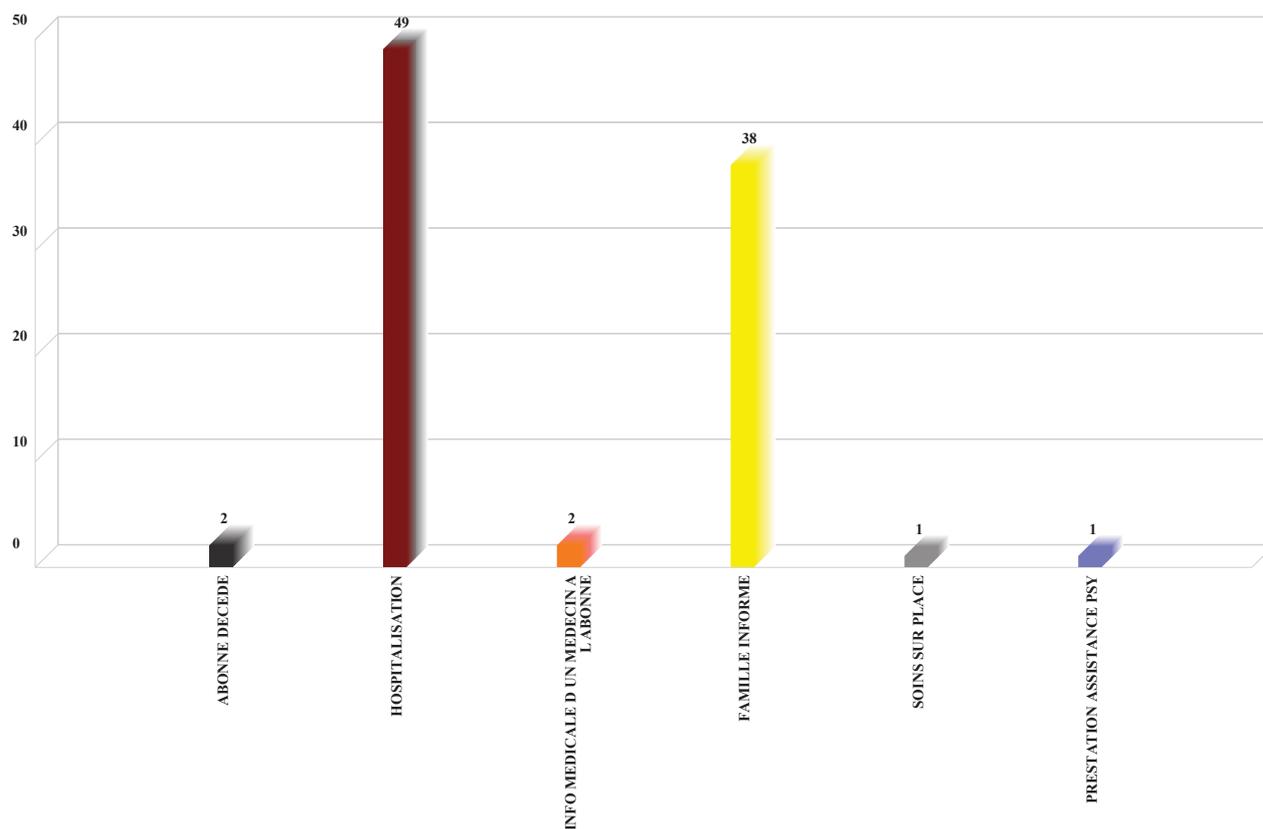
Nombre d'intervenants déplacés : 398

Nombre de contact CENTRE 15 : 147



ANALYSE DES DENOUEMENTS

ABONNE DECEDE	2
HOSPITALISATION	49
INFO MEDICALE D UN MEDECIN A L ABONNE	2
FAMILLE INFORME	38
SOINS SUR PLACE	1
PRESTATION ASSISTANCE PSY	1



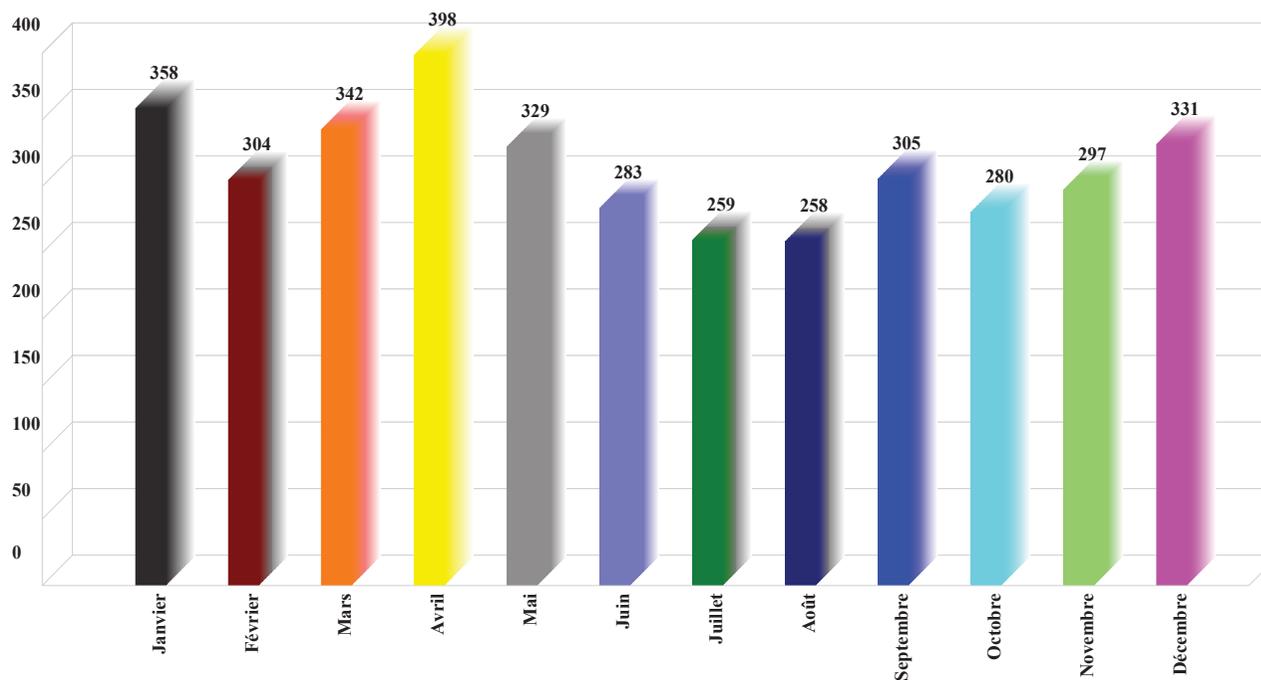
TELE-ASSISTANCE
NOMBRE ET ANALYSE DES DIFFERENTS TYPES DE RETRAIT

Date début période : 01/01/2021

Date fin période : 31/12/2021

Nombre de retrait par mois

Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
358	304	342	398	329	283	259	258	305	280	297	331	3744



Répartition des différents motifs de retrait

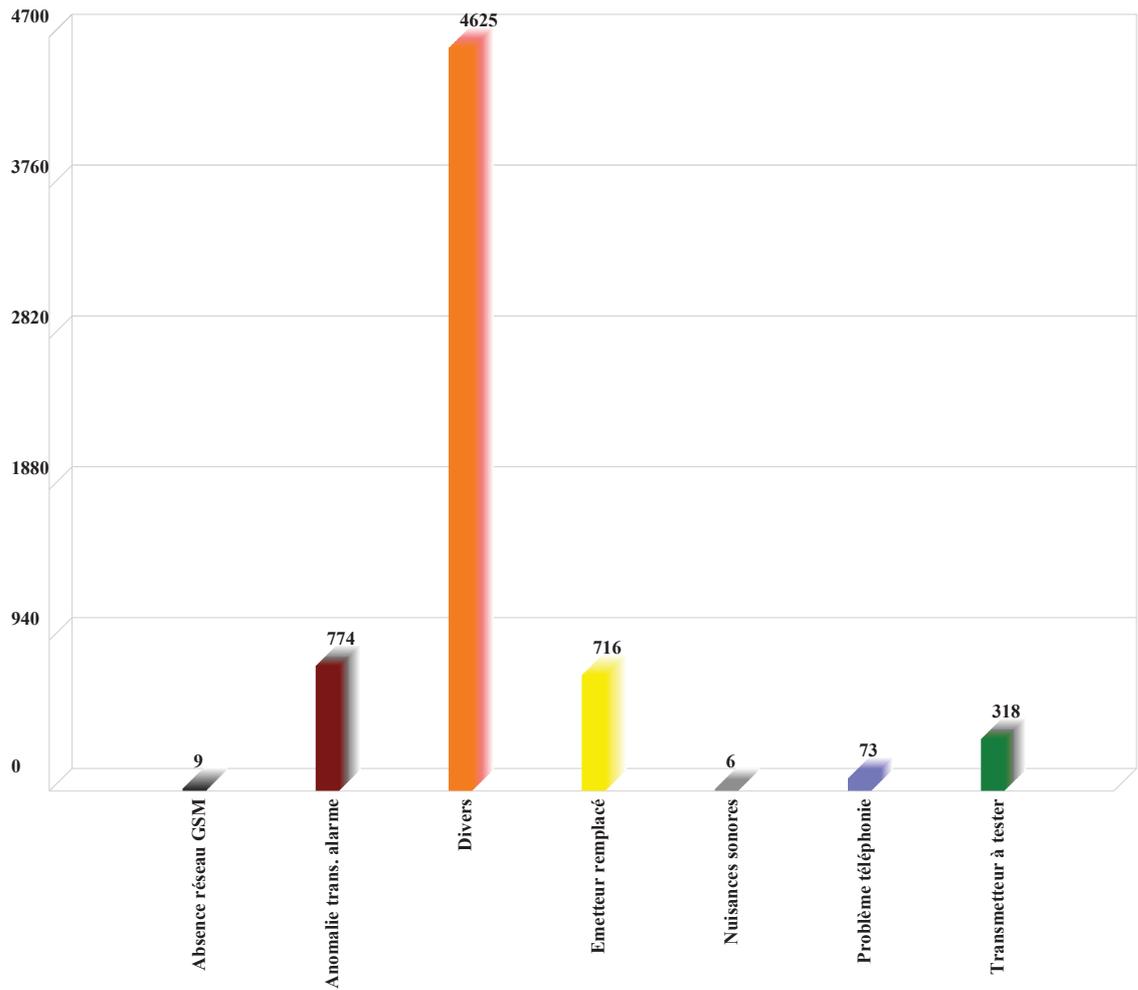
Décès	1923	51.36 %
Maison de retraite	860	22.97 %
Motif non communiqué	468	12.5 %
Déménagement	139	3.71 %
Hospitalisation	126	3.37 %
N'en a plus l'utilité	125	3.34 %
Fin de contrat	31	0.83 %
Présence à domicile	27	0.72 %
Service inadapté	23	0.61 %
Ne répond plus aux conditions	13	0.35 %
Amélioration état de santé	4	0.11 %
Problème financier	3	0.08 %
Changement de matériel	1	0.03 %
Changement de prestataire	1	0.03 %
Total	3744	100 %

Les principaux motifs de retrait (Décès, Maison de retraite, Hospitalisation) représentent **78%** du nombre total de retraits.

TELE-ASSISTANCE
NOMBRE ET TYPE DE MAINTENANCE

Date début période : 01/01/2021 Date fin période : 31/12/2021

Type de maintenance



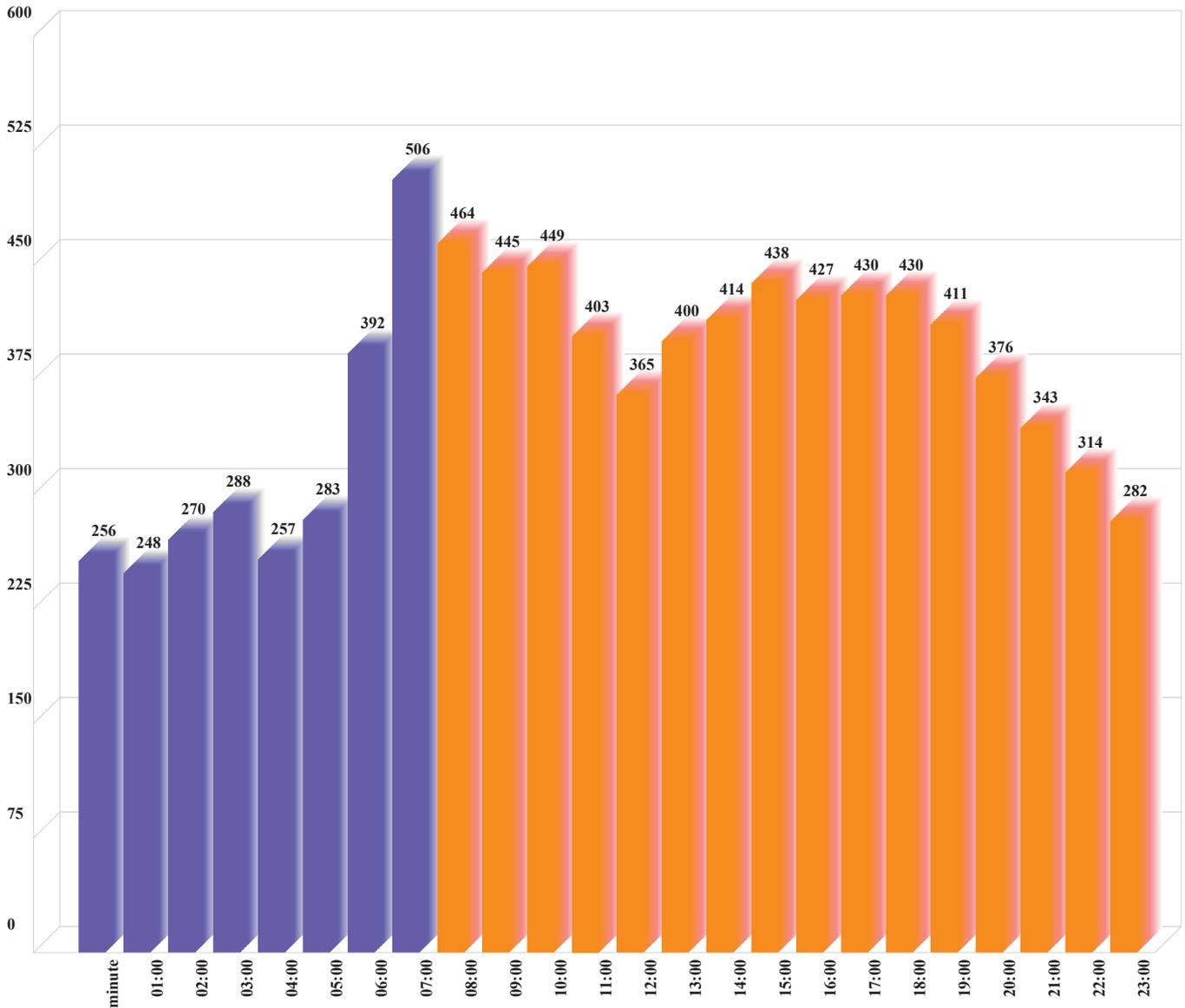
Nature de l'intervention	Nb
Absence réseau GSM	9
Anomalie transmission alarme	774
Divers	4625
Emetteur remplacé	716
Nuisances sonores	6
Problème téléphonie	73
Transmetteur à tester	318
Nombre Total d'interventions technique :	6521

TELE-ASSISTANCE
TRAFIC HORAIRE DES ALARMES

Date début période : 01/01/2021

Date fin période : 31/12/2021

CHUTE ET MALAISE

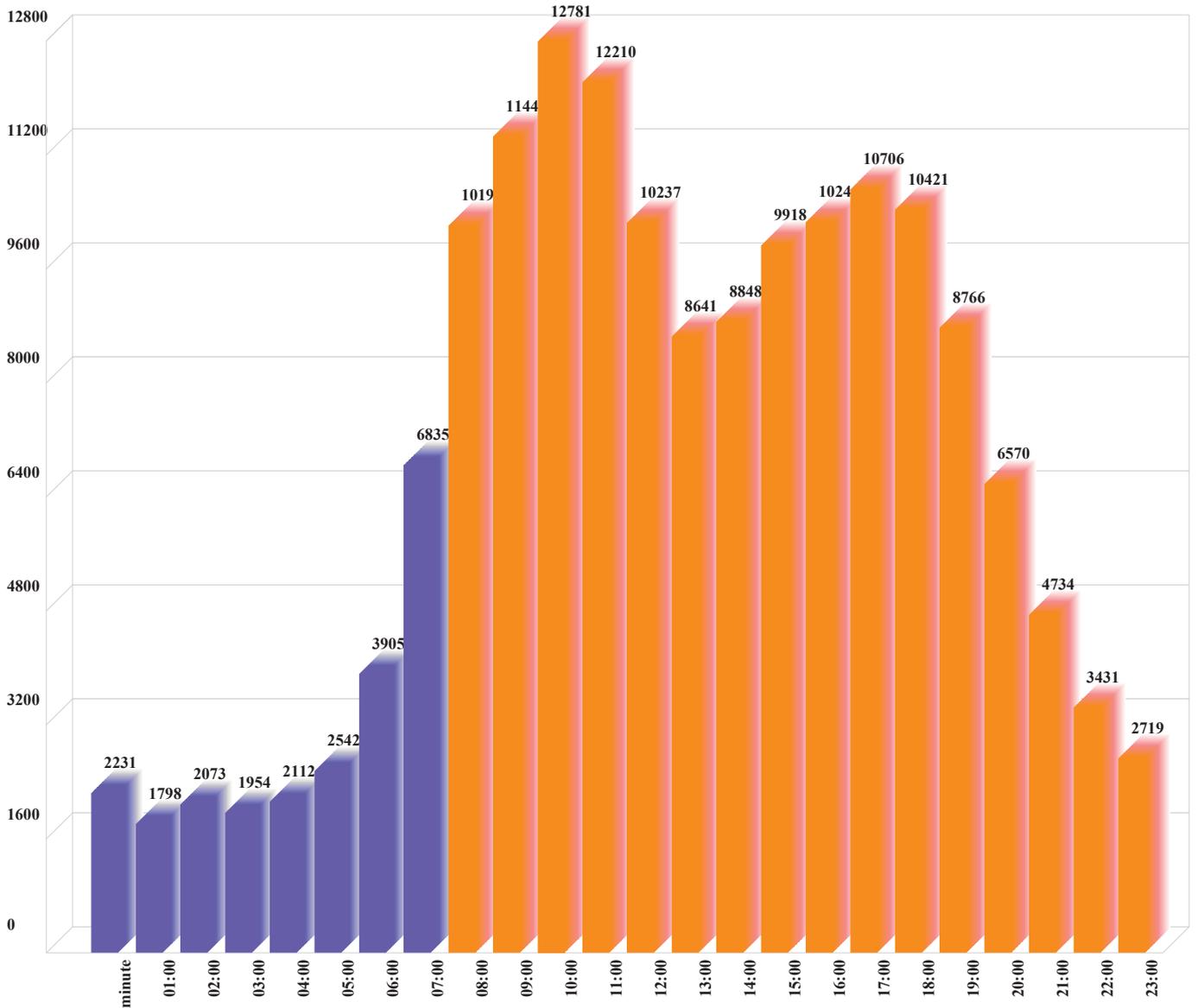


Total des appels pour la période du 01/01/2021 au 31/12/2021 : 8 891

 **Alarme NOCTURNE : 25.96 % (2 308)**

 **Alarme DIURNE : 70.87 % (6 301)**

APPEL DE CONVIVIALITE

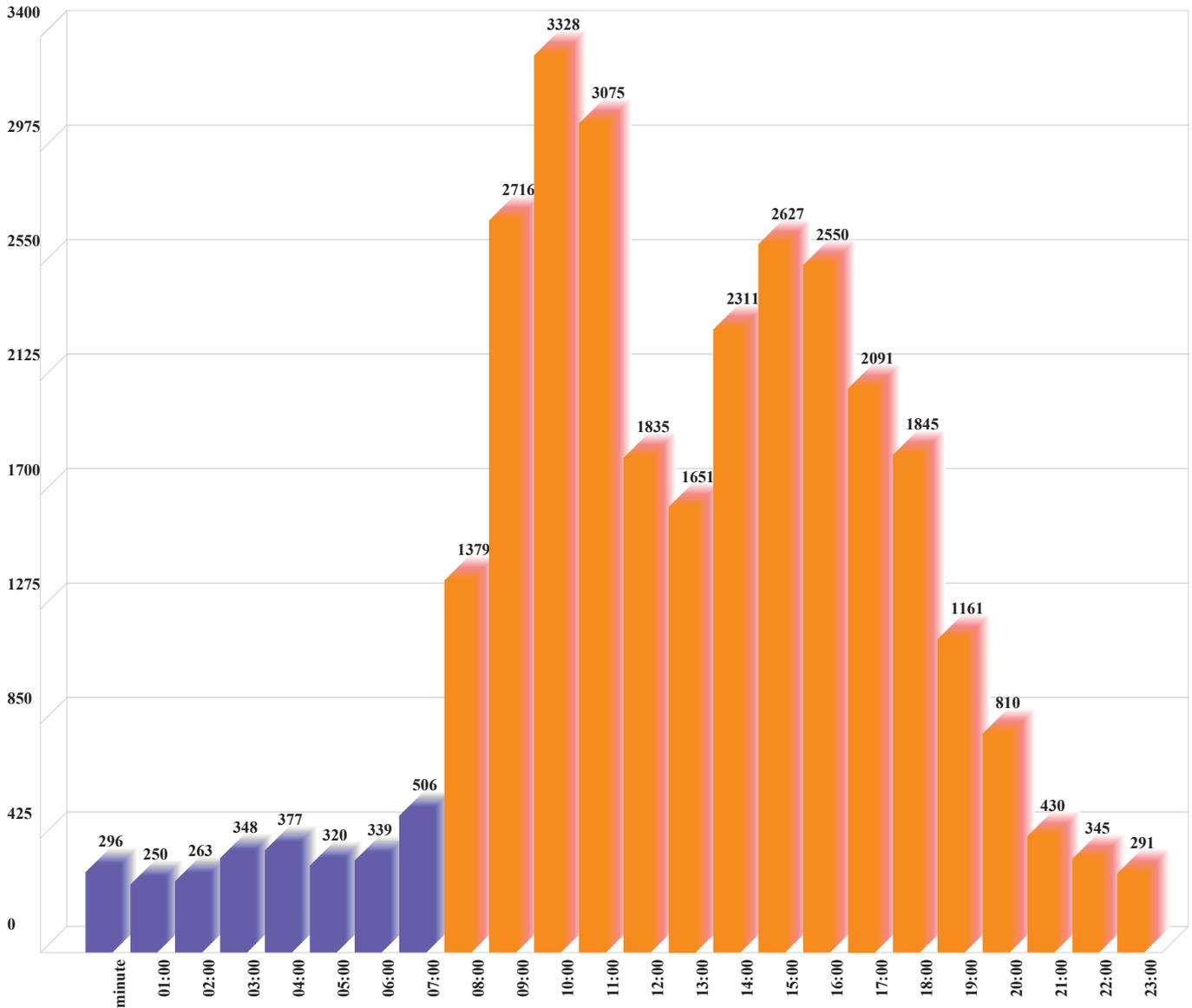


Total des appels pour la période du 01/01/2021 au 31/12/2021 : 165 321

Alarme NOCTURNE : 12.13 % (20 046)

Alarme DIURNE : 86.23 % (142 556)

ESSAI DE L'ABONNE



Total des appels pour la période du 01/01/2021 au 31/12/2021 : 31 144

 **Alarme NOCTURNE : 8.15 % (2 538)**

 **Alarme DIURNE : 90.92 % (28 315)**

Compte annuel de résultat du 01/01/2021 au 31/12/2021

Rubriques (€)	01/06/2019 31/12/2019	01/01/2020 31/12/2020	01/01/2021 31/12/2021
Services	222 169	1 409 528	1 477 465
CHIFFRE D'AFFAIRES	222 169	1 409 528	1 477 465
Production immobilisée (installations)	691 000	185 752	6 510
PRODUITS D'EXPLOITATION	913 169	1 595 280	1 483 975
Coûts des plateaux	-245 781	-776 721	-802 744
Coûts des missions techniques	-805 890	-727 007	-601 841
Coûts des matériels	-102 428	-305 332	-272 683
Coûts standard & service client	-41 084	-135 056	-122 681
Coûts de structure	-61 009	-326 716	-271 227
Autres charges	-23 946	-104 427	-106 472
TOTAL DES CHARGES	-1 280 138	-2 375 259	-2 177 647
RESULTAT NET	-366 969	-779 979	-693 672

Présentation des méthodes retenues pour l'affectation des produits et charges directes et indirectes.

- Les produits : les produits sont tous affectés directement. Il s'agit des factures émises par GTS à l'attention des bénéficiaires de la Téléalarme du Pas de Calais.
- Charges directes : Les charges directes sont celles affectées directement à l'activité de Téléalarme du Pas de Calais. Ces charges ne nécessitent pas l'application d'une clef de répartition pour leur ventilation entre les activités de GTS pour le département du Pas de Calais et les activités de GTS pour ses autres clients. Les charges directes correspondent notamment aux dépenses listées ci-dessous, exclusivement induites par l'exécution de la Délégation de Service Public de Téléassistance du département du Pas de Calais,
 - Charges de personnel
 - Amortissement des transmetteurs et des détecteurs
 - Frais de déplacement des techniciens
 - Frais de locaux
- Les charges indirectes correspondent aux dépenses de support (Comptabilité, Ressources humaines, Informatique, Direction générale, Marketing, Management de l'équipe du Pas de Calais).



Résultats Enquête qualité 2021 – CD 62

*Service Qualité
Pôle Marketing et Relation Client*

Décembre 2021



1 – Constats sur 2021 : questionnaire papier /questionnaire en ligne

- **100 questionnaires « Abonnés »** (sélectionnés de manière aléatoire sur le parc du CD62) envoyés par courrier avec enveloppe Post réponse

Taux de retour	2021	2020	2019
Abonnés	28%	30,16%	32%
Abonnés CD62	29%	29%	NC

- **27 questionnaires « Abonnés »** (ayant renseigné une adresse mail sur le parc du CD62) envoyés par mail incluant un lien sur un questionnaire en ligne:

Taux de retour	2021	2020	2019
Abonnés	7,11%	10,80%	25,69%
Abonnés CD62	7,84%	12%	NC

2 – Satisfaction globale

- Calculé sur le retour des questionnaires Abonnés papier et en ligne
- Question n° 7 des questionnaires CD62:
« **En définitive, par rapport à l'ensemble du service de Téléassistance, êtes-vous ?** »

Satisfait : 87,50%

Non satisfait : 12,50%

Ne se prononce pas : 0,00%

3 – Les résultats 2021 : L'accueil téléphonique

L'accueil téléphonique et administratif (hors déclenchement d'alarme)

- **Temps d'attente lors de votre appel : 72,90%** de personnes satisfaites.
- **Qualité de communication de vos interlocuteurs : 85,40%** de personnes satisfaites .
- **Compréhension de votre demande : 79,20%** de personnes satisfaites.
- **Pertinence des éléments de réponse : 77,10%** de personnes satisfaites.
- **La qualité de l'accueil téléphonique globalement : 85,10%** de personnes satisfaites.

4 – Les résultats 2021 : Les interventions techniques

Le délai proposé pour intervention technique : 100% de personnes satisfaites.

Votre avis sur l'intervention de notre technicien à votre domicile:

- **Le respect de la date de RDV : 100%** de personnes satisfaites.
- **Son amabilité : 100%** de personnes satisfaites.
- **Sa présentation : 100%** de personnes satisfaites.
- **Les explications apportées : 100%** de personnes satisfaites.
- **Sa compétence et son efficacité : 100%** de personnes satisfaites
- **La qualité de son intervention globalement : 100%** de personnes satisfaites.

5 – Les résultats 2021 : La gestion des alarmes

L'échange avec nos opérateurs lorsque vous déclenchez une alarme:

- **Délai de mise en relation:** **81,30%** de personnes satisfaites.
- **Amabilité des opérateurs :** **87,50%** de personnes satisfaites.
- **Qualité de communication de vos interlocuteurs:** **81,30%** de personnes satisfaites.
- **Rapidité de traitement de votre situation :** **87,50%** de personnes satisfaites.
- **Suivi et information tout au long de votre demande :** **78,8%** de personnes satisfaites.
- **Adaptation des solutions à votre situation :** **81,30%** de personnes satisfaites.
- **La qualité de gestion de l'alarme globalement:** : **87,50%** de personnes satisfaite.

6 – Quelques chiffres

- **Questionnaires sous format papier:**

77% des personnes ayant répondu sont des femmes.

50% des personnes ayant répondu déclarent que c'est un membre de leur famille qui leur a conseillé de prendre la téléassistance.

- **Questionnaires en ligne :**

75% des personnes ayant répondu sont des femmes.

37,50% des personnes ayant répondu déclarent que c'est un membre de leur famille qui leur a conseillé de prendre la téléassistance.

- **Essais de la téléassistance:**

10,07% des bénéficiaires font un essai 1 fois par mois.

45,70% des bénéficiaires font parfois un essai.

20,70% des bénéficiaires ne font jamais d'essai.



**RAPPORT D'ACTIVITE
ANNUEL 2021**

Téléassistance du
Pas De Calais
Service d'Assistance
Psychologique

How can we help?*
*Besoin d'aide?



Sommaire

- Vos Interlocuteurs
- Service d'Assistance Psychologique de Mondial Assistance :
Schéma des différents types de prestation et d'intervention

1. Récapitulatif global de l'activité 2020

- 1-1) Répartition des appels sur l'année
- 1-2) Répartition des appels par type d'intervention
- 1-3) Les différentes formes de vigilance

2. Les types de prises en charge

- 2-1) Pour les abonnés sans prise en charge globale
- 2-2) Pour les abonnés avec une prise en charge globale

3. La Population TELEASSISTANCE contactée par le Service d'Assistance Psychologique

- 3-1) Répartition par sexe
- 3-2) Répartition par âge

4. Les problématiques dans le cadre d'une prise en charge globale

5. Origine des suivis et des surveillances

6. Les coordinations et les orientations

Conclusion

Annexes

- Intervention de la station dans les demandes de prise en charge
- Les prestations du service d'assistance psychologique
- Les interventions du service d'assistance psychologique
- Le lexique des problématiques

Vos interlocuteurs

CHARGE D'AFFAIRES

Alain CAMPOS-MATEOS

alain.campos@gts-teleassistance.com

Port : **06-12-43-79-93**

RESPONSABLE SERVICE D'ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

Veena LOUANI

veena.louani@gts-teleassistance.com

Tél : **01-46-12-12-69**

Mondial Assistance

Service d'Assistance Psychologique
81 Rue Pierre Sépard 92324 Châtillon CEDEX

psygts@gts-teleassistance.com

01 46 12 12 12

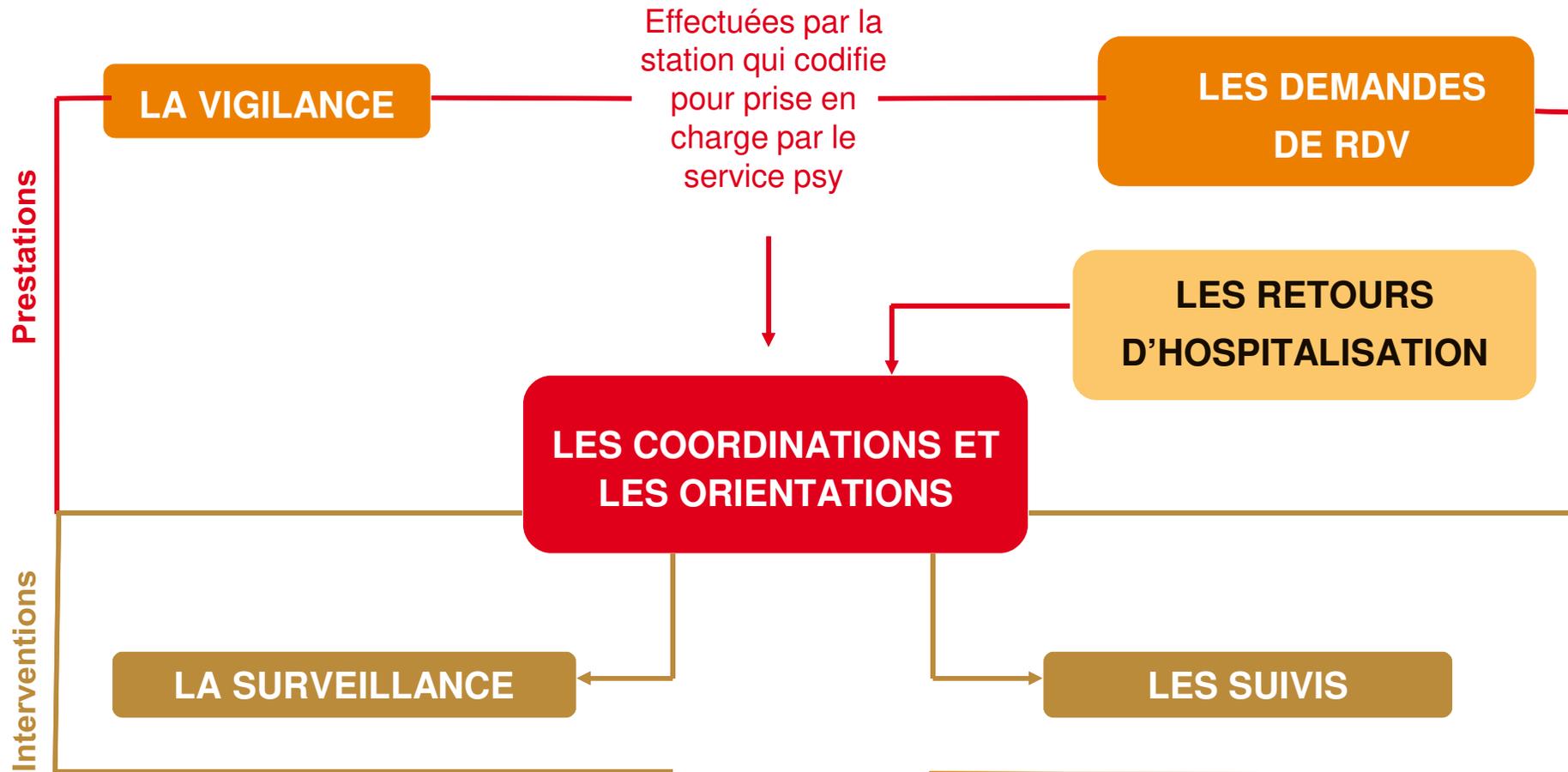
How can we help?*

*Besoin d'aide?



Le service d'assistance psychologique

Les différents types de prestations



How can we help?
*Besoin d'aide?

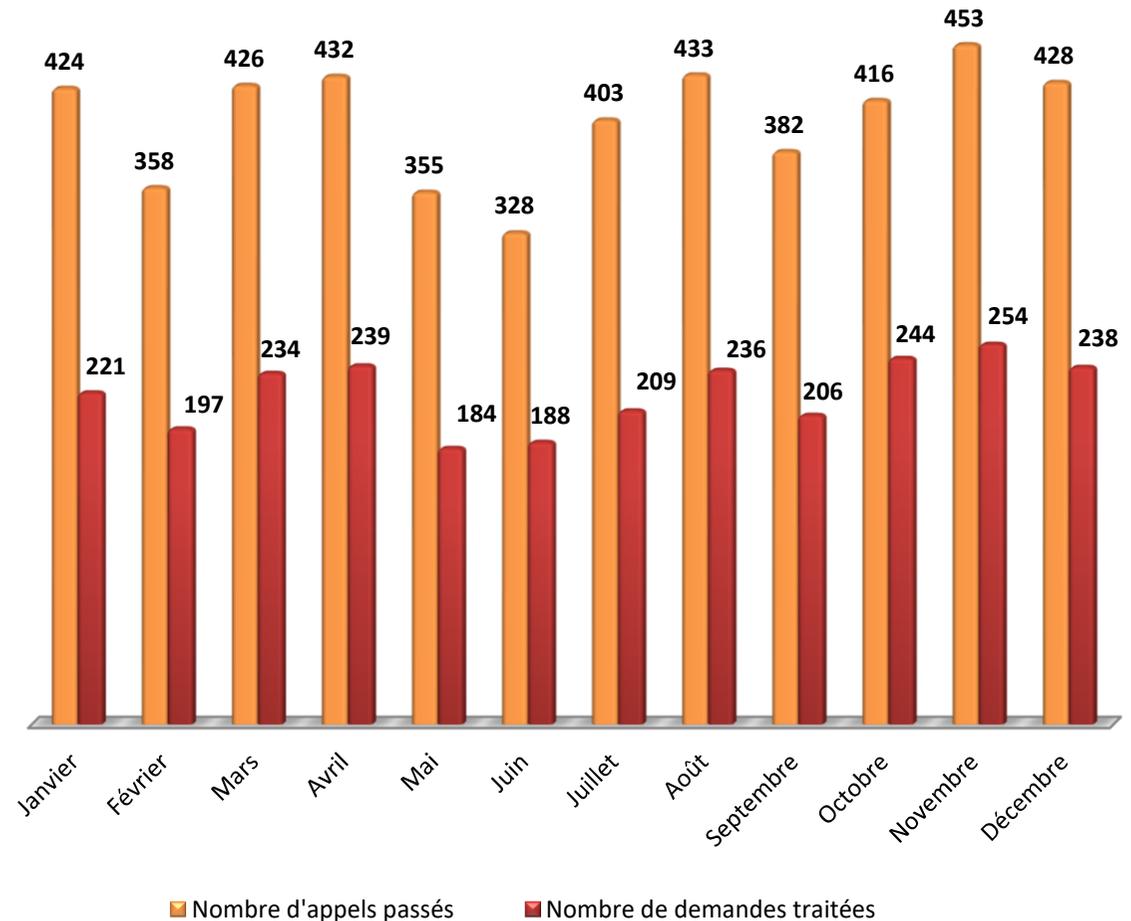
1. Récapitulatif global de l'activité 2021

1-1) Répartition des appels sur l'année

Répartition mensuelle de l'activité

Sur le dernier semestre 2021, le service d'assistance psychologique a effectué **4838 appels** au bénéfice des abonnés, de leur entourage et des coordinations entreprises. **2650 demandes** ont été traitées par l'équipe des Psychologues.

Nous avons pu enregistrer le nombre global d'appels pour tout type de prise en charge en tenant compte des appels de coordinations et de suivis.



1-2) Répartition des appels par type d'intervention

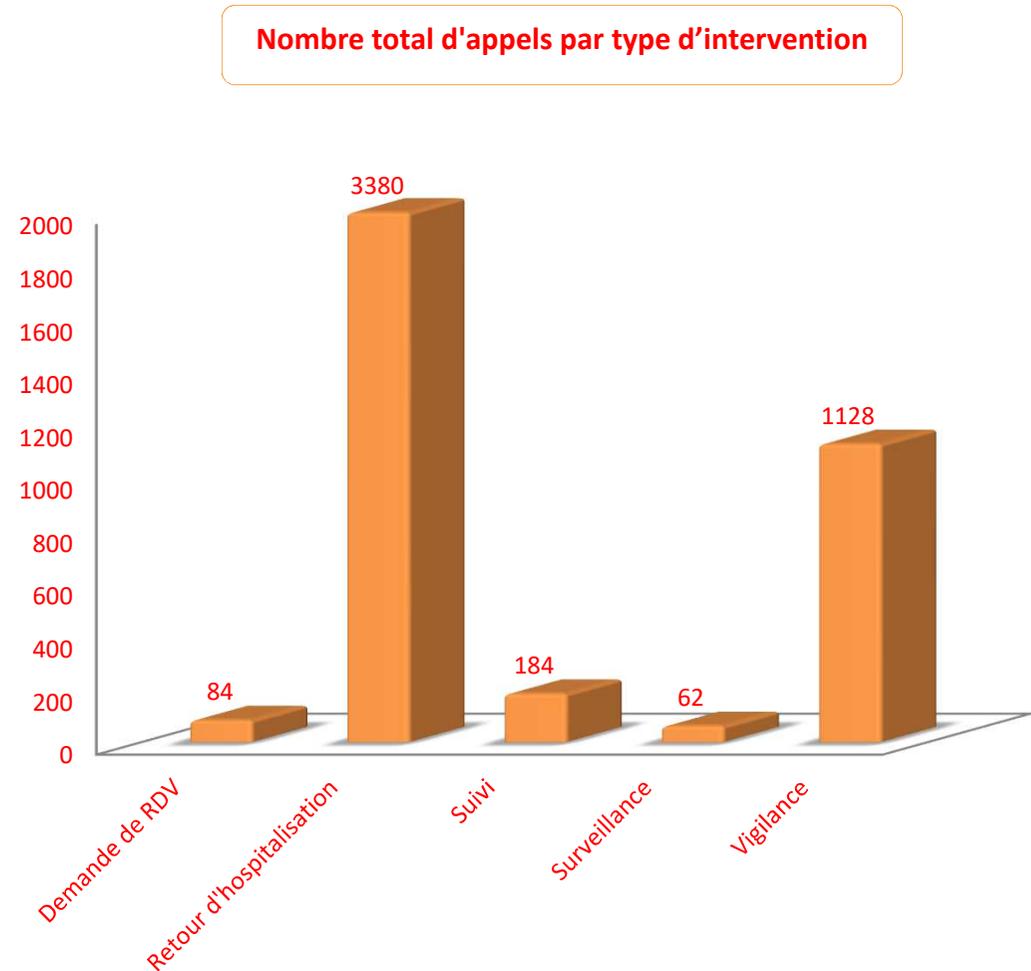
Les Psychologues du service d'assistance psychologique interviennent de différentes manières auprès des abonnés :

1- A la demande du bénéficiaire ou d'un tiers (Famille, Opérateurs,...) : **84 appels**.

2- A l'issue de la vigilance des opérateurs : **1128 appels**.

3- Les Psychologues accompagnent les abonnés en situation de fragilité dans le cadre de suivis et de surveillances : **246 appels**.

4- L'équipe a réalisé **3380 appels** suite à des retours d'hospitalisation.



1-3) Les différentes formes de vigilance

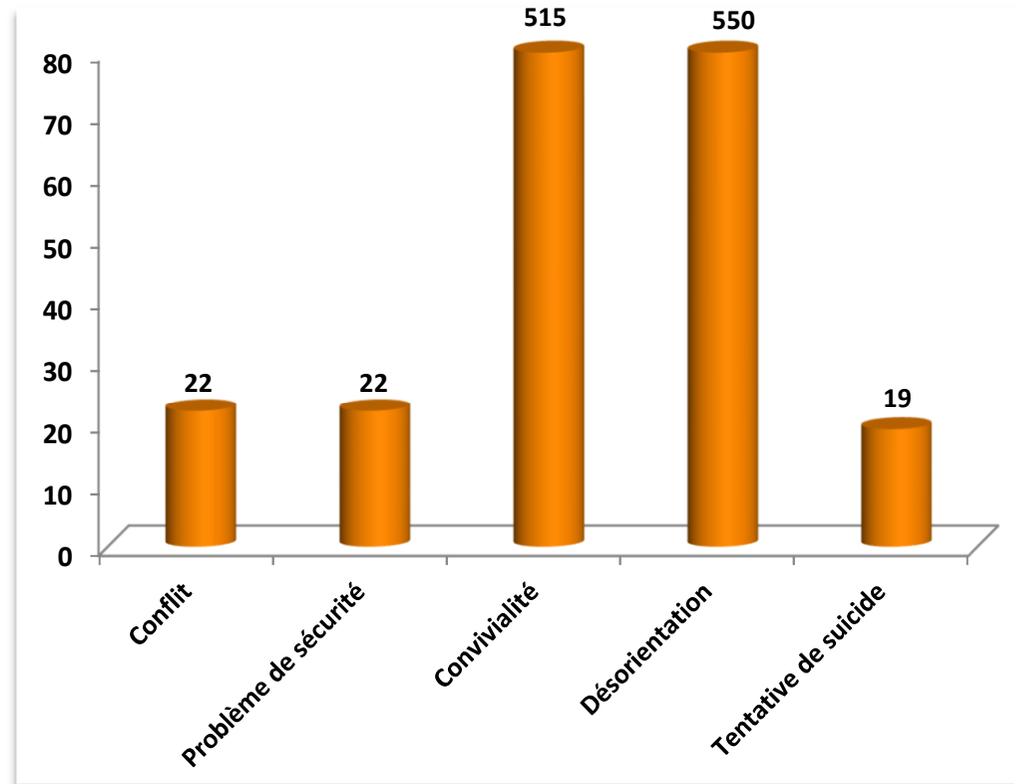
Notre méthode de codification des appels nous permet de préciser l'origine des demandes de prise en charge dans le cadre de la **prestation Vigilance**.

Les Chargés d'écoute, lors du premier contact avec l'abonné, affinent l'évaluation de l'appel et le codifient sous plusieurs formes.

Les appels sont ainsi préqualifiés en anxiété, désorientation, problème de sécurité et conflit.

On note une **prédominance des désorientations et de demandes de convivialité** sur l'année 2021.

Nombre d'appels selon les différentes formes de Vigilance



2. Les types de prises en charge

2-1) Les abonnés sans prise en charge globale

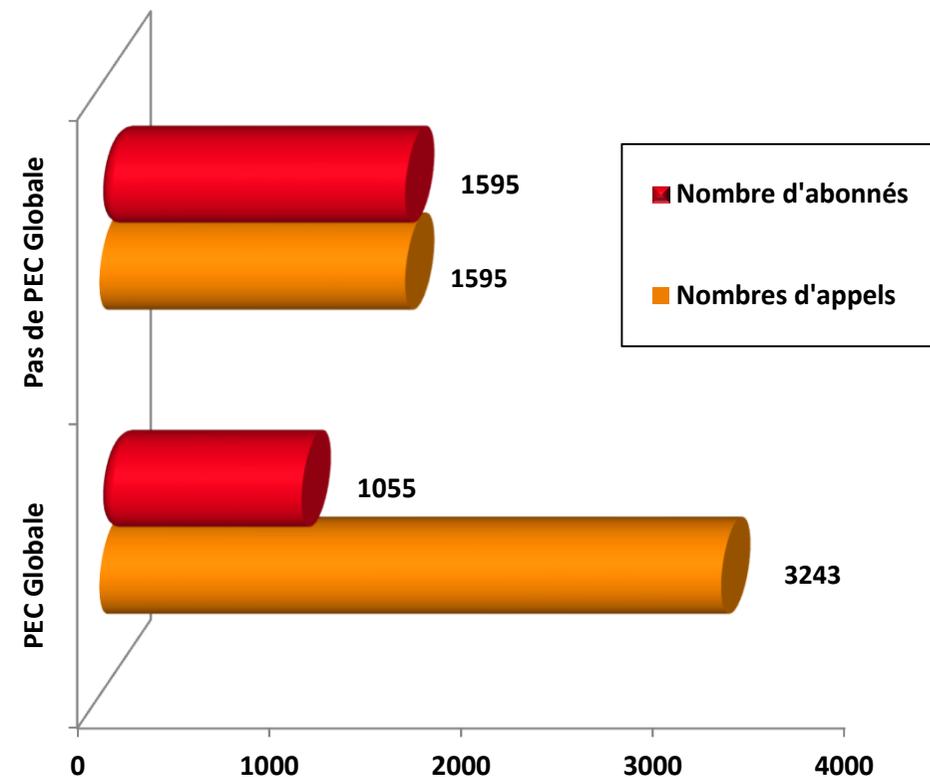
Les situations rencontrées par le service d'assistance psychologique ne nécessitent pas toujours la mise en place d'un suivi ou une prise en charge longue durée. L'intervention du service d'assistance psychologique peut se limiter à un appel d'évaluation de la situation ou un entretien unique de soutien.

2-2) Les abonnés avec une prise en charge globale

Nous évoquons une prise en charge globale, lorsque de multiples contacts ont été établis avec l'abonné, son entourage ou les intervenants extérieurs en vue d'une coordination.

L'abonné peut bénéficier d'un suivi de courte ou longue durée, et faire l'objet de plusieurs coordinations permettant d'envisager et trouver une solution à sa situation difficile et/ou à risques.

Notre méthode de reporting, incluant la prise en compte des divers contacts établis avec l'abonné, son entourage et les structures départementales, nous permet de parler de **prise en charge globale**.



How can we help?*

*Besoin d'aide?

3. La population TELEASSISTANCE contactée par le Service d'Assistance Psychologique

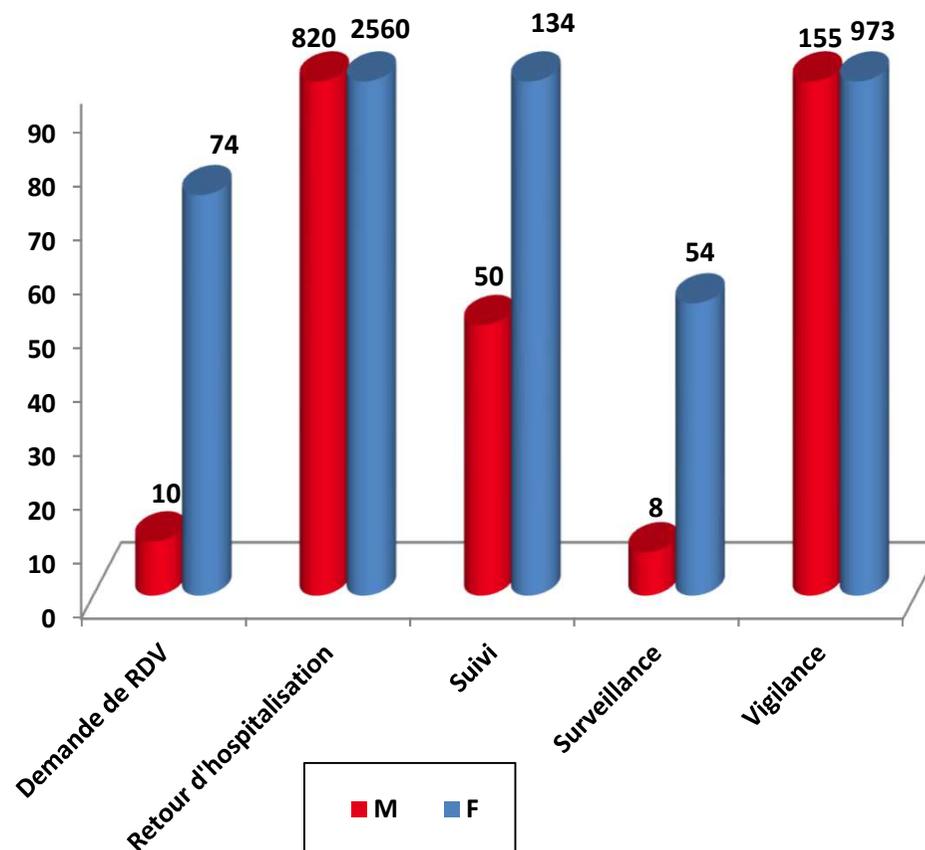
3-1) Répartition des appels par sexe

La **population masculine** représente environ **27%** des abonnés TELEASSISTANCE appelés par le service d'assistance psychologique.

3795 appels réalisés par les psychologues du service ont concerné la population féminine,

et **1043 appels** ont été passés auprès de la population masculine.

Répartition des appels par sexe et par type d'intervention



How can we help?
*Besoin d'aide?

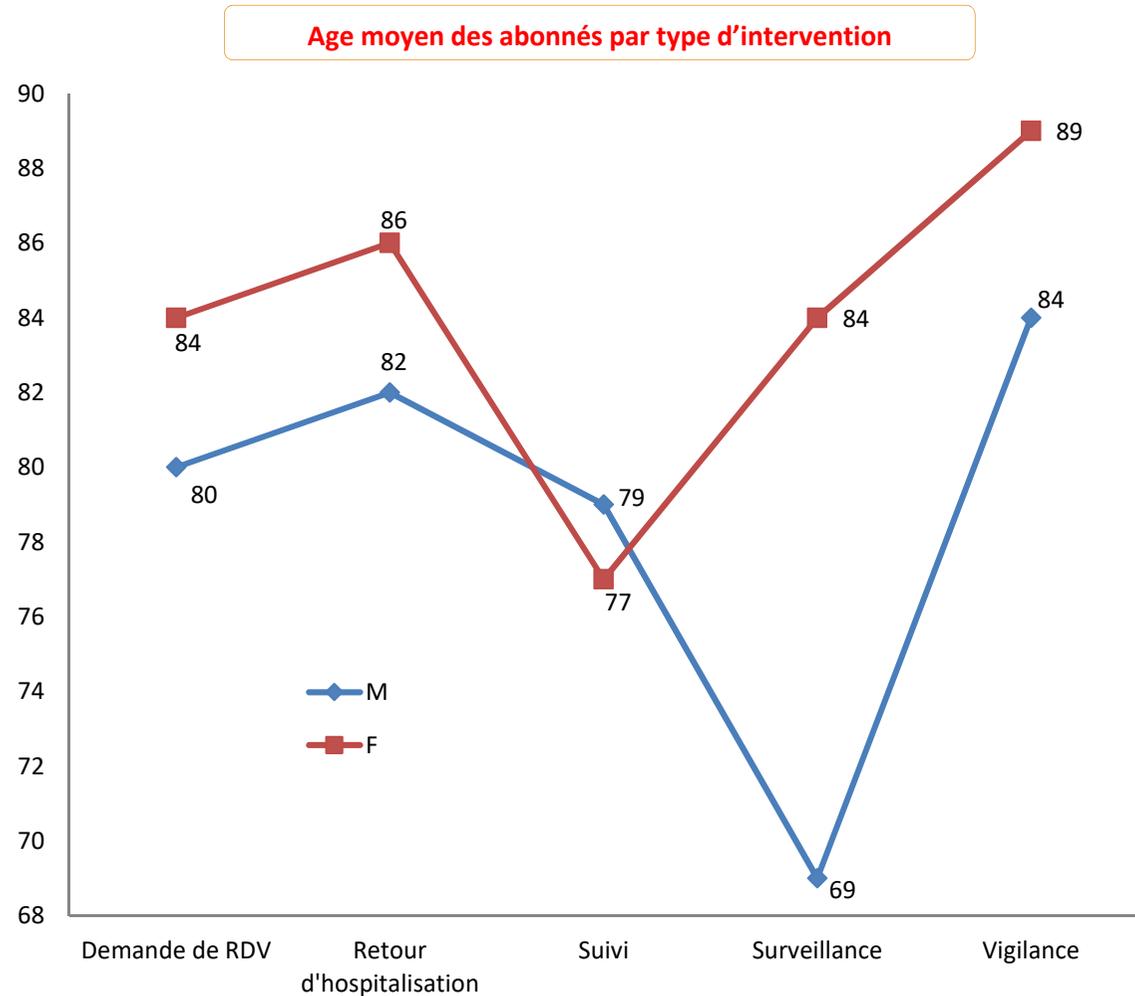
3. La population TELEASSISTANCE contactée par le Service d'Assistance Psychologique

3-2) Répartition par âge

L'âge moyen des abonnés contactés par le service d'assistance psychologique est de :

79 ans pour les femmes et
84 ans pour les hommes.

Celui-ci varie selon le type d'intervention.



4. Les problématiques dans le cadre d'une prise en charge globale

Les **problèmes de santé et les chutes** sont les problématiques où la demande de soutien et de réconfort a été la plus remarquée.

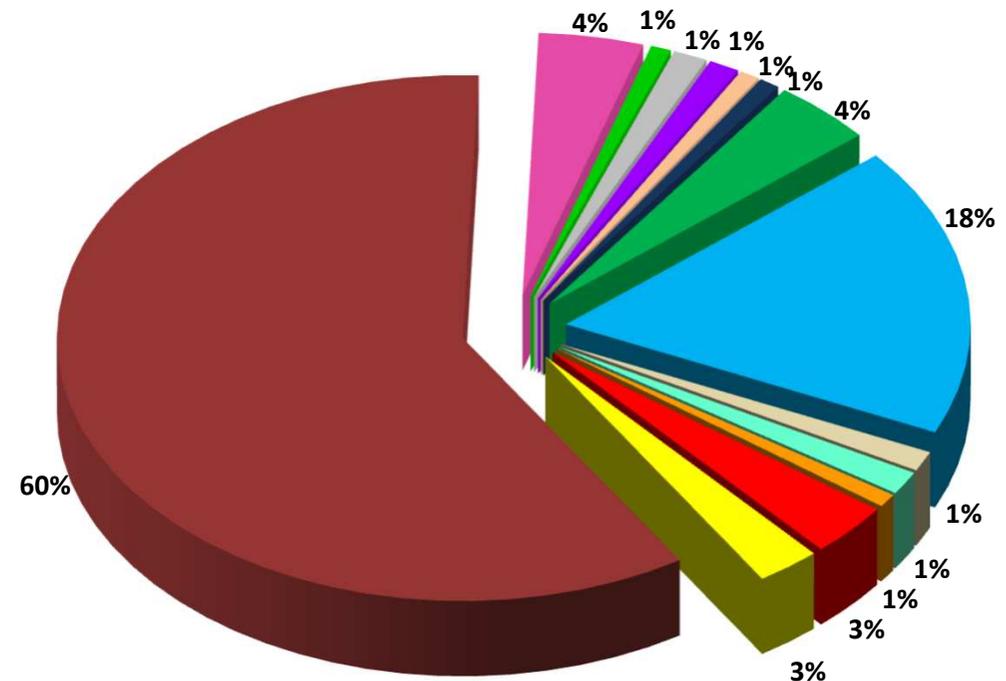
Les demandes des bénéficiaires peuvent se limiter à un entretien unique de soutien ou évoluer vers la mise en place d'un suivi.

Le suivi n'est réalisé qu'avec l'accord de l'abonné.

Un suivi régulier n'est pas toujours envisageable et dépend de la capacité d'acceptation de la situation par l'abonné.

Certains abonnés peuvent avoir tendance à banaliser leur situation, bien que préoccupante, lors du premier contact téléphonique, et peuvent d'abord refuser l'aide appropriée.

Nos psychologues ont un rôle de réconfort et de soutien moral.



- Chute
- Etat dépressif
- Isolement/solitude
- Pathologie somatique aiguë
- Perte d'autonomie
- Problématique personnelle
- Trouble psychiatrique
- Deuil
- Humeur triste
- Manifestations anxieuses
- Pathologie somatique chronique
- Problématique familiale
- Tentative de suicide
- Troubles cognitifs

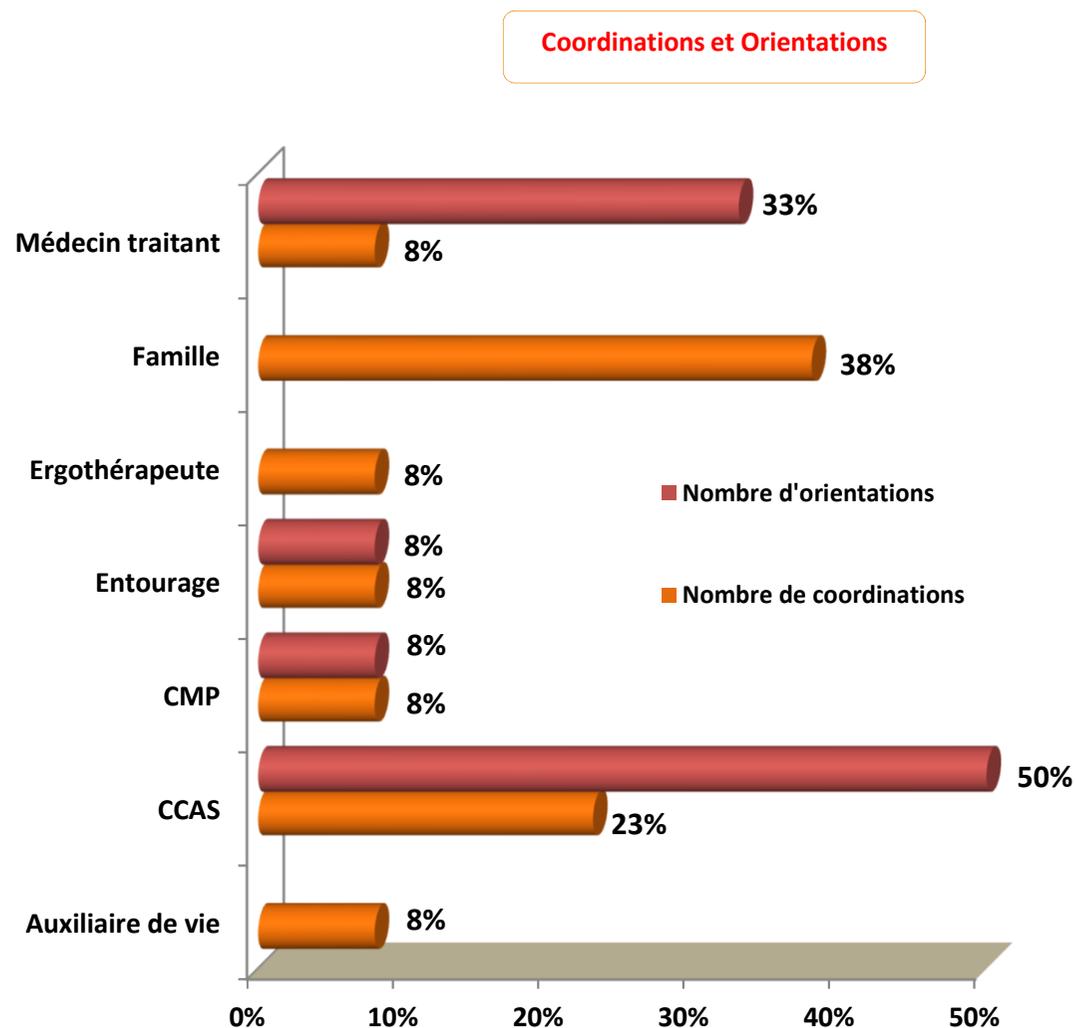
How can we help?*
*Besoin d'aide?

6. Les coordinations et les orientations

Notre méthode de reporting permet de répertorier les différents interlocuteurs auprès desquels nous effectuons les **coordinations** et les **orientations**.

Sur l'année 2021, les **coordinations** avec la **famille** sont les plus importantes, et notamment avec la famille.

Des **orientations** et des conseils sont proposés par le service d'assistance psychologique à l'abonné et son entourage, en vue d'une démarche autonome auprès d'une structure médico-sociale, ou d'un professionnel spécialisé.



Conclusion

- Le Service d'Assistance Psychologique a contacté **2650 abonnés** sur l'année 2021.
- **1595 abonnés** ont bénéficié d'une **prise en charge globale**, ils ont été contactés à plusieurs reprises et/ou leur situation a nécessité une coordination.
- **1055 abonnés** ont été appelés une seule fois, se saisissant d'un entretien unique de soutien ou n'éprouvant pas le besoin d'une prise en charge psychologique.

Annexes

How can we help?
*Besoin d'aide?



Intervention de la Station d'écoute dans les demandes de prise en charge par le service d'assistance psychologique

La Vigilance Opérateurs

Tous les contacts **psychoaffectifs** ou les **problèmes de sécurité**, sont détectés par les opérateurs en traitant les alarmes. Ces situations de **détresse** et d'**anxiété** sont signalées au service d'assistance psychologique.

- **Cauchemars, crise d'angoisse, solitude, désorientation, anxiété, agression, cambriolage...**

Les Demandes de RDV

La **station d'écoute** ou les autres **services** de l'entreprise demandent au service d'assistance psychologique de prendre contact avec un abonné soit suite à la **détection** d'une situation de **fragilité** ou d'une situation **problématique** rencontrée ou à la demande de l'**abonné** ou de la **famille**.

- **Deuil, perte de mémoire, addiction, TDS, maltraitance, perte d'autonomie suite à une hospitalisation, dépression,...**

CODIFICATION

How can we help?*

*Besoin d'aide?

Prestations du Service d'assistance psychologique

Les retours d'hospitalisation

Le service d'assistance psychologique contacte chaque abonné **hospitalisé** suite à une alarme afin de s'**informer** de son **état psychique** et **physique** et d'**identifier** des situations de **souffrance** ou de **perte d'autonomie**.

Par ex:

- Suite à **une hospitalisation**, l'abonné peut avoir besoin de **soutien moral** pour faire face à la **dégradation** de son **état de santé**.
- Une demande de **réévaluation** de son état **physique** et **psychique**, peut être demandée auprès des **services médico-sociaux**.

Les coordinations et orientations

Certaines situations amènent le service d'assistance psychologique à se mettre en **relation** avec les **coordinations médico-sociales** et l'**entourage** de l'abonné. Les **conseiller** et les **orienter** des **professionnels** de santé et /ou des structures adaptées à leur situation.

Par ex:

- Suite à une situation de **maltraitance**, avec l'accord de l'abonné un **signalement** et une **coordination** sont faites vers le **Conseil général** ou le **CCAS**.
- Une situation de **solitude** et d'**ennui** peut générer la recherche d'une **association de bénévolat** pour tenter de rompre cet **isolement**.

How can we help?*

*Besoin d'aide?

Interventions du Service d'assistance psychologique

La surveillance

Un abonné est mis sous **surveillance** pendant une période d'environ **deux mois**, lorsqu'une situation de **fragilité** est apparue au cours d'un ou plusieurs appels passés vers l'abonné par le service d'assistance psychologique. Un contrôle régulier des alarmes est effectué.

Par ex:

➤ Un abonné en situation de **perte d'autonomie** avérée **refuse l'aide** apportée par le service d'assistance psychologique.

Les **alarmes** de cet abonné seront **contrôlées** et des **appels de convivialité** seront effectués vers l'abonné.

Objectif: Arriver à ce que l'abonné accepte sa situation ou notre aide, et coordonner une prise en charge avec les structures partenaires si la situation s'aggrave.

Les suivis

On considère qu'un abonné bénéficie d'un **suivi** lorsqu'une **prise en charge** donne lieu à plus de **trois entretiens** téléphoniques. Avec pour **objectif**, l'**accompagnement** de l'abonné sur une période non définie selon sa **problématique**.

Par ex:

➤ Une situation de **deuil** ou de **dépression** peut générer un suivi.

L'abonné est en général appelé **une fois par semaine** ou tous **les quinze jours**.

Ce suivi peut s'étaler sur plusieurs semaines voire sur plusieurs mois.

➤ Une surveillance peut aboutir à un suivi.

How can we help?*

*Besoin d'aide?

Le lexique des problématiques

Les troubles cognitifs

Troubles suffisamment importants pour retentir sur la vie de la personne et entraîner une perte d'autonomie. Les fonctions cérébrales particulièrement atteintes peuvent être la mémoire, l'attention et le langage.

Les troubles cognitifs regroupent les plaintes mnésiques, les démences dégénératives (Alzheimer, Parkinson,...) et les démences non-dégénératives (accident vasculaire).

Les manifestations anxieuses

L'anxiété est une sensation normale. Elle est présente chez tous les êtres humains. Selon les circonstances elle peut revêtir des formes différentes, de la simple inquiétude à l'angoisse et même à la terreur. Parfois, elle se manifeste de façon anormale et devient une maladie à part entière. Phobies, panique, troubles obsessionnels compulsifs.

L'état dépressif

L'état dépressif est un trouble de l'humeur qui s'accompagne de tristesse et de souffrance morale. La dépression est d'intensité variable, depuis la démoralisation jusqu'au désespoir profond.

Des facteurs personnels, liés à l'environnement, ou des facteurs génétiques favorisent l'état dépressif.

Le sentiment de solitude, l'ennui

Le sentiment de solitude est l'état, ponctuel ou durable, d'une personne seule, c'est-à-dire d'une personne qui n'est engagée dans aucun rapport avec autrui.

Sous quelle acceptation que ce soit, la solitude peut relever d'un choix ou d'une contrainte. Il ne faut, à ce titre, pas confondre solitude et isolement.

Le problème conjugal

Problèmes qui affectent le couple (conflits conjugaux, violence, infidélité, maladie chronique, etc.), générant une souffrance.

Les problématiques addictives

L'addiction est un asservissement d'un sujet à une substance ou une activité dont il a contracté l'habitude par un usage plus ou moins répété.

L'addiction se rapporte autant à des conduites telles que le « jeu compulsif », les conduites à risques qu'à la dépendance à des produits comme l'alcool, le tabac ou les psychotropes.

Les problématiques familiales

Difficultés au sein de la famille (conflits familiaux) entraînant une souffrance.

Les problématiques suicidaires

Le suicide est l'acte délibéré de mettre fin à sa propre vie.

Un acte de suicide qui ne se termine pas par la mort de la personne est appelé « tentative de suicide ».

Les problèmes graves de santé et les proches atteints d'une maladie grave

Une maladie grave est définie comme une maladie chronique, potentiellement invalidante, nécessitant des soins constants en vue de la guérir, d'en prévenir des complications éventuelles ou d'en freiner l'évolution. Exemples: cancer, diabète, maladie cardio-vasculaire...

La maladie grave d'un proche peut générer chez un individu des troubles psychosomatiques.

Les troubles psychiatriques

Toutes modifications pathologiques de l'activité cognitive entraînent des troubles de la personnalité, du comportement, de l'humeur et de l'affectivité.

La victimologie

Concerne les personnes qui ont vécu un événement traumatique

(Accidents, agressions, agressions sexuelles, violences, attentats, catastrophes,...) et présentent des troubles psychiques suite à ce traumatisme.

La maltraitance

La maltraitance (physique, morale, financière, négligence active ou passive) désigne des mauvais traitements infligés à des personnes que l'on traite avec brutalité, rigueur ou sévérité.

Ces victimes sont souvent dépendantes et vulnérables. La maltraitance a fréquemment des conséquences durables sur la santé physiologique et psychique des victimes.

La perte d'autonomie

Diminution partielle ou totale des capacités physiques et psychiques de la personne.

Le deuil

Le deuil ou la perte d'un être cher, d'un projet implique une notion de disparition, de renoncement à un être, à un projet, dû à la mort de fait (décès) ou d'état (abandon, rejet). La perception de ce deuil est variable selon les individus (tristesse, accablement, révolte, incompréhension, culpabilité, amertume).

Les conflits interpersonnels (hors famille)

Difficultés relationnelles entre personnes dans des contextes aussi variés que le voisinage, le travail, les loisirs.

DEPARTEMENT DU PAS-DE-CALAIS

Pôle Ressources et Accompagnement
Direction de la Commande Publique
Service de la Commande Publique Achats, Etudes et Services

RAPPORT N°3

CONSEIL DEPARTEMENTAL

REUNION DU 26 SEPTEMBRE 2022

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

L'article L.1413-1 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 chaque année les rapports des délégués de service public et des cocontractants d'un contrat de partenariat, ainsi que les bilans d'activité des services exploités sous forme de régie dotée de l'autonomie financière.

L'article L.1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales prescrit au délégué de produire chaque année avant le 1^{er} juin 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 est assorti d'une annexe permettant d'apprécier les conditions d'exécution du service public.

Comme précisé ci-dessus, ce rapport est au nombre de ceux qui doivent être examinés par la CCSPL. L'article L.1411-3 précité prévoit aussi 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 délégué GTS Mondial Assistance sur l'exécution de la délégation de service public de télé assistance au titre de

l'année 2021. 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 2022.

GTS Mondial Assistance s'est vu confier le service de télé assistance dans le cadre du renouvellement de la délégation de service public 2019-2024 laquelle a pris effet au 1er juin 2019.

Il convient de me donner acte du rapport d'activité au titre de l'année 2021 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