

2.13

Accusé de réception de la préfecture : 059-225900018-20231218-321883-DE-1-1

Date de réception en préfecture le 27 décembre 2023

Publié le 29 décembre 2023

Suite à la convocation en date du 4 décembre 2023
LA COMMISSION PERMANENTE DU CONSEIL DEPARTEMENTAL
Réunie à Lille le 18 DÉCEMBRE 2023

Sous la présidence de Christian POIRET, Président du Conseil Départemental

Nombre de membres en exercices : 82

Etaient présents : Martine ARLABOSSE, Barbara BAILLEUL, Charles BEAUCHAMP, Doriane BECUE, Valentin BELLEVAL, Pierre-Michel BERNARD, Stéphanie BOCQUET, Anne-Sophie BOISSEAUX, Frédéric BRICOUT, François-Xavier CADART, Benjamin CAILLIERET, Olivier CAREMELLE, Yannick CAREMELLE, Loïc CATHELAIN, Marie CHAMPAULT, Isabelle CHOAIN, Paul CHRISTOPHE, Sylvie CLERC, Barbara COEVOET, Valérie CONSEIL, Christine DECODTS, Sylvie DELRUE, Jean-Luc DETAVERNIER, Jean-Claude DULIEU, Monique EVRARD, Marie-Laurence FAUCHILLE, Julien GOKEL, Michelle GREAUME, Maël GUIZIOU, Jacques HOUSSIN, Simon JAMELIN, Sylvie LABADENS, Nicolas LEBLANC, Michel LEFEBVRE, Sébastien LEPRETRE, Maryline LUCAS, Didier MANIER, Françoise MARTIN, Elisabeth MASSE, Anne MIKOLAJCZAK, Luc MONNET, Charlotte PARMENTIER-LECOCQ, Laurent PERIN, Max-André PICK, Christian POIRET, Marie-Hélène QUATREBOEUF, Caroline SANCHEZ, Marie SANDRA, Céline SCAVENNEC, Frédérique SEELS, Marie TONNERRE-DESMET, Patrick VALOIS, Aude VAN CAUWENBERGE, Anne VANPEENE, Philippe WAYMEL, Isabelle ZAWIEJA-DENIZON, Karima ZOUGGAGH.

Absent(e)(s) représenté(e)(s) : Salim ACHIBA donne pouvoir à Doriane BECUE, Grégory BARTHOLOMEUS donne pouvoir à Julien GOKEL, Régis CAUCHE donne pouvoir à Jacques HOUSSIN, Marie CIETERS donne pouvoir à Martine ARLABOSSE, Laurent DEGALLAIX donne pouvoir à François-Xavier CADART, Carole DEVOS donne pouvoir à Marie-Hélène QUATREBOEUF, Soraya FAHEM donne pouvoir à Benjamin CAILLIERET, Isabelle FERNANDEZ donne pouvoir à Françoise MARTIN, Vincent LEDOUX donne pouvoir à Marie TONNERRE-DESMET, Bertrand RINGOT donne pouvoir à Didier MANIER, Marie-Paule ROUSSELLE donne pouvoir à Monique EVRARD, Sébastien SEGUIN donne pouvoir à Valentin BELLEVAL, Nicolas SIEGLER donne pouvoir à Sylvie LABADENS, Jean-Noël VERFAILLIE donne pouvoir à Paul CHRISTOPHE.

Absent(e)(s) excusé(e)(s) : Josyane BRIDOUX, Béatrice DESCAMPS-MARQUILLY.

Absent(e)(s) : Bernard BAUDOUX, Frédéric DELANNOY, Agnès DENYS, Claudine DEROEUX, Stéphane DIEUSAERT, Mickaël HIRAUX, Valérie LETARD, Michel PLOUY, Eric RENAUD.

OBJET : Rapport d'activité 2021-2022 de la Délégation de service public (DSP) de Téléassistance

Vu le rapport DGAA/2023/495

Vu l'avis en date du 11 décembre 2023 de la Commission Lutte contre les exclusions, enfance, famille, prévention santé, personnes âgées, personnes en situation de handicap, jeunesse

DONNE ACTE:

- A l'unanimité à Monsieur le Président, de la présentation du rapport annuel 2021-2022 ci-joint en annexe 1, rendant compte de l'activité de la Délégation de service public (DSP) de Téléassistance transmis par la société GTS Mondial Assistance en charge de l'exécution de la DSP départementale de téléassistance.
-

Le quorum a été vérifié à l'appel de l'affaire à 17 h 59.

57 Conseillers départementaux étaient présents en séance. Ils étaient porteurs de 14 pouvoirs.

Décision acquise par assentiment de l'assemblée.

Signé électroniquement



Pour le Président du Conseil Départemental
et par délégation,
La Directrice des Affaires Juridiques et de l'Achat
Public,

Claude LEMOINE



**DELEGATION DE SERVICE PUBLIC DEPARTEMENTAL DU
NORD DE TELEASSISTANCE**

RAPPORT ANNUEL

1^{er} AOUT 2021 AU 31 JUILLET 2022

DU DELEGATAIRE

GTS/MONDIAL ASSISTANCE

INTRODUCTION	3
---------------------------	---

A - L'ANALYSE FINANCIERE DE L'EXPLOITATION DU SERVICE

1°) Le service de téléassistance	4
2°) Le compte de résultat.....	7
a) Immobilisations et engagements financiers	8
b) Effectifs	9

B - LES CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE PUBLIC

1°) Le traitement des plaintes et réclamations.....	8
2°) Les tarifs pratiqués et leur mode de détermination	9
3°) Les chiffres liés à l'exploitation du service	9
a) Installations effectuées	9
b) Nombre d'abonnés.....	10
c) Retraits de matériels	10
d) Maintenance des matériels	11
e) Répartition des abonnés par tranche d'âge	11
f) Alarmes, actions menées et dénouements	11
g) Trafic horaire des alarmes	12
h) Enquête qualité.....	12
4°) Le service de soutien psychologique.....	12
a) Activité globale	13
b) Type de prise en charge	13
c) Origine des suivis.....	14
d) Coordination et orientation	14

CONCLUSION	15
-------------------------	----

INTRODUCTION

Depuis 1986, le Département du Nord offre à ses habitants un service de téléassistance qui est un dispositif téléphonique d'écoute adapté permettant à la personne âgée de 60 ans et plus ou en situation de handicap d'alerter 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 avec la mise en place soit d'un appareil fixe, soit d'un appareil à distance.

En 2010, il a été décidé de confier la gestion de ce service à un prestataire externe dans le cadre d'une Délégation de service public (DSP). A l'issue d'une mise en concurrence, une entreprise, le délégataire, est retenue pour exécuter les prestations objet de la délégation.

Le présent rapport annuel, établi conformément aux articles L.1411-3 et R.1411-7 du Code général des collectivités territoriales (CGCT) et à l'article 10-1 de la convention de délégation de service public, porte sur la quatrième année d'exécution, soit du 1^{er} août 2021 au 31 juillet 2022, de cette 3^{ème} DSP. Y sont détaillés :

- Les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public,
- Les conditions d'exécution du service public,
- Les résultats de l'enquête de satisfaction
- Un bilan de la prestation de soutien psychologique.

La période couverte par ce rapport est marquée par la sortie de l'état d'urgence sanitaire lié à la crise du covid-19.

A - L'ANALYSE FINANCIERE DE L'EXPLOITATION DU SERVICE

1°) Le service de téléassistance

Le délégataire assure les prestations de base suivantes :

- ✓ L'organisation du service avec l'installation du matériel chez l'utilisateur, la mise en service ainsi que la formation de l'abonné à l'utilisation du matériel,
- ✓ L'exploitation du dispositif 24h/24 et 7j/7 (gestion des appels, prestations d'assistance sanitaire et sociale et de tout autre prestation complémentaire prévue dans l'abonnement, y compris la promotion du service),
- ✓ La gestion des équipements (maintenance préventive et curative en cas d'anomalie, de dysfonctionnements...),
- ✓ Le développement de la prestation de soutien psychologique à distance,
- ✓ Un dispositif de détection de chute (variante exigée)*.

** Nouveauté souhaitée par le Département du Nord par rapport à la précédente délégation.*

Pour réaliser ces prestations, le délégataire doit mettre en œuvre tous les moyens nécessaires et, notamment, assurer le recrutement, la formation et la gestion du personnel affecté à l'exécution du service, assurer la fourniture des biens et des investissements nécessaires à l'exploitation, mettre en place les actions d'information et de promotion du service et supporter toutes les charges correspondant à la gestion du service.

Le délégataire doit également assurer la relation avec les usagers et procéder au contrôle du service qu'il assure.

Raccordement au service

La demande de raccordement est réalisée par l'abonné auprès des différents partenaires (relais autonomie, mairies, CCAS, CLIC, MDPH...) ou directement auprès de Mondial Assistance.

L'abonné ou le partenaire adresse à Mondial Assistance par courrier, fax ou courriel, le contrat daté et signé ainsi que l'autorisation de prélèvement bancaire et un RIB.

Dès réception, Mondial Assistance prend contact avec l'abonné pour convenir d'un rendez-vous afin d'effectuer l'installation dans les 3 jours suivant la réception du dossier correctement rempli. En cas d'urgence signalée (exemple : retour d'hospitalisation), Mondial Assistance intervient dans les 24 heures suivant la réception de la demande par les organismes diffuseurs.

Fonctionnement du service

Chaque usager est équipé de matériels neufs composés d'un transmetteur d'alarme, appareil fixe ou à distance, renfermant tous les éléments nécessaires aux différentes fonctions de l'appareil, d'un émetteur et d'une ou plusieurs télécommandes. Le matériel mis en place chez l'utilisateur doit être particulièrement fiable et disposer d'une autonomie suffisante en cas de coupure de secteur. Ce matériel est susceptible d'envoyer à la station centrale des informations signalant le bon fonctionnement mais aussi les anomalies de fonctionnement, y compris téléphoniques (prise de téléphone débranchée, combiné décroché...).

Les matériels doivent être étanches au ruissellement et ne présenter aucun danger pour l'utilisateur. Ils sont facilement utilisables par des personnes atteintes de contractures et de raideurs des articulations, ou de pathologies invalidantes, ou par des personnes en situation de handicap.

Ils doivent également être compatibles avec tous les opérateurs de téléphonie et fournisseurs d'accès internet, que l'utilisateur soit en dégroupage total, partiel ou sans dégroupage.

Le dispositif de base (transmetteur/émetteur + télécommandes à porter au poignet ou au cou) doit être adapté au nombre de personnes (personne seule/couple) et à la configuration des lieux d'installation (la portée écoute/parler doit être suffisante). Si la configuration des lieux le justifie, l'équipement de base (un transmetteur/émetteur et une ou deux télécommandes à porter au poignet ou au cou) peut être complété par l'installation d'une deuxième phonie ou d'un répéteur reliant le signal afin d'augmenter la portée de ce dernier.

Le délégataire assure un entretien des pièces et équipements utilisés normalement.

Traitement des alarmes

L'opérateur captant l'alarme obtient l'affichage automatique de la fiche comportant toutes les informations sur le bénéficiaire appelant.

Deux options de traitement des alarmes :

- ✓ **En cas de non réponse du bénéficiaire** : le chargé de téléassistance effectue un contre appel sur la ligne téléphonique fixe de l'utilisateur ce qui permet d'écarter les appels involontaires. En cas de non réponse à cet appel, la procédure d'urgence est immédiatement déclenchée. Un contrôle de l'arrivée de l'intervenant missionné quelques minutes après, et le suivi jusqu'à bonne fin du déroulement de traitement d'alarme est horodaté seconde par seconde, et enregistré.
- ✓ **Lorsque le bénéficiaire répond au chargé de téléassistance** : le chargé de téléassistance se présente au nom de la Collectivité puis de façon individualisée. Le chargé de téléassistance pose des questions permettant d'évaluer la situation et les moyens à mettre en œuvre. En fonction de la situation et selon une procédure adaptée, le chargé de téléassistance peut être amené à organiser une intervention, en privilégiant la famille, les intervenants de proximité, le médecin traitant...

Dans le cas d'urgence identifiée ou d'absence de contact, le chargé de téléassistance contacte immédiatement les détenteurs de clés afin de faciliter l'accès au domicile du bénéficiaire puis, si besoin, le SAMU, les pompiers, la police ou la gendarmerie.

L'intervenant est invité à envoyer une alarme dès son arrivée sur place, afin de permettre le suivi chronologique de l'intervention. La nature du service apporté et la suite donnée sont portées dans le rapport de traitement.

Le soutien psychologique

Ce service est intégré à la prestation de base. L'intervenant au titre de la prestation de soutien psychologique est un psychologue clinicien formé aux spécificités des personnes âgées et des personnes en situation de handicap.

Ce soutien psychologique à distance peut être déclenché par l'abonné, son entourage, le délégataire ou l'ensemble des acteurs locaux (CLIC - Relais autonomie, pôles autonomie des Directions Territoriales, mairies, associations, CCAS...).

Le délégant demande la systématisation du service d'assistance pour les retours d'hospitalisation et dans les cas d'alarmes répétées pour chute ou erreur de manipulation.

L'assistance de soutien psychologique est un service d'assistance psychologique réalisée par une équipe de psychologues cliniciens salariés de Mondial Assistance.

Plusieurs portes d'entrée :

- ✓ **La détection** : le service analyse les alarmes passées par les abonnés sur une période d'un mois environ pour détecter des situations problématiques non repérées lors du contact téléphonique (perte d'autonomie suite à des chutes répétées, isolement ou solitude suite à plusieurs demandes d'informations dans le mois par exemple).
- ✓ **Les retours d'hospitalisation** : le service contacte chaque abonné hospitalisé suite à une alarme afin de s'informer de son état psychique et physique et, éventuellement, d'identifier des situations de souffrance ou de perte d'autonomie.
- ✓ **Les coordinations et orientations** : des situations particulières peuvent amener à solliciter l'intervention de dispositifs et structures médico-sociales existantes (par exemple : prévenir les services du Département suite à une situation de maltraitance ou encore prévenir les associations de bénévolat en cas d'isolement).

Le service de soutien psychologique prend 3 formes :

- ✓ **Pas de nécessité de prise en charge globale** : l'intervention du service d'assistance psychologique peut se limiter à un appel d'évaluation de la situation ou un entretien unique de soutien.
- ✓ **Nécessité de 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 alors 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.
- ✓ **Aide aux aidants** : prise en charge psychologique des aidants des abonnés à la téléassistance. Il s'agit d'une nouveauté proposée par le délégataire par rapport à la précédente délégation.

Le contrat

Le contrat prend effet à la date du raccordement et est valable jusqu'au 31 décembre de la même année. A compter du 1^{er} janvier de l'année suivante, il est renouvelable annuellement par tacite reconduction par période de 12 mois.

- ✓ **Obligations de l'abonné** : il doit désigner au moins un dépositaire des clés pouvant intervenir dans les 15 minutes. L'abonné s'engage à fournir à GTS/Mondial Assistance, l'ensemble des informations nécessaires au déclenchement d'une intervention et à en assurer la mise à jour régulière. L'abonné autorise l'ouverture de sa porte par les services de secours ou les personnes lui venant en aide sans que GTS/Mondial Assistance puisse être tenu pour responsable d'éventuels dégâts en résultant. L'abonné s'engage également à supporter les frais occasionnés par le déclenchement injustifié d'une alarme.
- ✓ **Résiliation** : chacune des parties peut mettre fin au contrat avec un préavis d'un mois. La résiliation par l'abonné doit se faire par simple courrier adressé à GTS/Mondial Assistance. En fin de contrat, tout mois entamé donne lieu au paiement de la mensualité complète.
- ✓ **Le matériel** : il est fourni en location par GTS/Mondial Assistance (transmetteurs et télécommandes). L'abonné s'engage à le restituer en cas de résiliation.

Le matériel affecté d'une anomalie fait l'objet d'un échange standard au domicile de l'abonné et l'installation d'un nouveau matériel dans les 24 heures suivant la constatation de la panne.

2°) Le compte de résultat

Compte annuel de résultat	2019-2020	2018-2019
Services	1 467 523 €	1 414 976 €
CHIFFRE D'AFFAIRES	1 467 523 €	1 414 976 €
Production immobilisée (installations)	6 330 €	23 670 €
PRODUITS D'EXPLOITATION	1 473 853 €	1 438 646 €
Crédit-bail	- 251 456 €	- 211 744 €
Autres frais généraux	- 235 363 €	- 217 220 €
Frais de Personnel	- 828 855 €	- 904 209 €
Impôts et taxes	- 21 714 €	- 19 442 €
Amortissement	- 42 202 €	- 27 663 €
CHARGES D'EXPLOITATION	- 1 379 390 €	- 1 380 278 €
RESULTAT COURANT AVANT IMPOTS	94 263 €	58 368 €

Pour la période 2020 – 2021, la présentation des données financières fait l'objet d'une refonte de la part du délégataire rendant une comparaison avec les années précédentes moins aisée. Le comparatif ci-dessous ne porte donc que sur les 2 dernières périodes écoulées :

Compte annuel de résultat	2021-2022	2020-2021
CHIFFRE D'AFFAIRES	1 559 488 €	1 513 585 €
Coût des installations	- 215 972 €	- 226 274 €
Coût d'achat des matériels	- 274 336 €	- 300 104 €
Commerce/marketing/service client	- 72 681 €	- 109 993 €
COUTS D'ACQUISITION ET DE SORTIE	- 562 989 €	- 636 371 €
Coût des missions techniques (vie du contrat)	- 206 966 €	- 225 865 €
Coûts des plateaux	- 692 113 €	- 678 832 €
Coûts standard & service client (vie du contrat)	- 74 194 €	- 72 841 €
Autres charges d'exploitation	- 143 643 €	- 107 360 €
Frais de Structure	- 268 678 €	- 265 327 €
COUTS D'EXPLOITATION	- 1 387 595 €	- 1 350 225 €
Résultat financier	- 1 149 €	- 2 307 €
RESULTAT COURANT AVANT IMPOTS	- 392 245 €	- 475 318 €

a) Immobilisations et engagements financiers

Pour assurer la DSP, le matériel de téléalarme est financé par crédit-bail pour des durées de trois à cinq ans. Au 31 juillet 2022, on dénombrait 19 257 transmetteurs.

b) Effectifs

Le nombre de salariés affectés à l'exécution du service de 17 agents :

- ✓ 6 techniciens d'installation et de maintenance,
- ✓ 7 agents sécurité opérateur SCT 1,
- ✓ 1 gestionnaire administratif et technique,
- ✓ 1 responsable de groupe station
- ✓ 2 assistantes accueil relations clients,

B - LES CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE PUBLIC

1°) Le traitement des plaintes et réclamations

Le délégataire a reçu 12 réclamations sur la période du 1^{er} août 2021 au 31 juillet 2022, contre 15 sur la période 2020-2021.

Le traitement de toutes les réclamations est centralisé au siège de GTS/Mondial Assistance qui charge systématiquement le service qualité de Mondial Assistance de procéder à une enquête avant d'apporter toute réponse.

2°) Les tarifs pratiqués et leur mode de détermination

Le prix est révisé annuellement à la date anniversaire de notification de la convention en application de la formule suivante :

$$P_n = P_o \times [0.3 + 0.7 \times (IPCH_m / IPCH_o)]$$

IPCH_m = Indice des Prix à la Consommation Harmonisé (IPCH) publié par l'INSEE du mois de révision du prix

IPCH_o = indice du mois Mo

P_n = Prix révisé

P_o = Prix d'origine

Mois Mo = mois d'établissement des prix janvier 2018

	Tarif mensuel 1^{er} août 2021	Tarif mensuel 1 ^{er} août 2020	Tarif mensuel 1 ^{er} août 2019	Tarif mensuel 1 ^{er} août 2018
Forfait mensuel abonnement Téléassistance 59 pour une personne seule	7,36 € TTC	7,27 € TTC	7,25 € TTC	7,10 € TTC
Forfait mensuel abonnement Téléassistance 59 pour un couple (deux télécommandes)	7,36 € TTC	7,27 € TTC	7,25 € TTC	7,10 € TTC

3°) Les chiffres liés à l'exploitation du service

a) Installations effectuées

Années Mois	2021 2022	2020 2021	2019 2020	2018 2019	2017 2018	2016 2017	2015 2016
Août	257	341	249	271	281	306	310
Septembre	466	367	371	307	291	339	396
Octobre	397	462	433	441	470	376	412
Novembre	297	412	383	324	342	369	382
Décembre	271	316	371	434	304	478	350
Janvier	287	334	277	405	343	269	350
Février	296	382	420	406	359	420	368
Mars	342	419	245	369	480	477	375
Avril	449	365	57	309	291	411	361
Mai	425	378	295	264	344	370	396
Juin	467	468	369	424	344	362	421
Juillet	195	188	272	360	309	259	190
TOTAL	4 159	4 432	3 742	4 314	4 158	4 436	4 311

b) Nombre d'abonnés actifs

Mois \ Années	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Août	19 065	18 890	18 597	17 770	17 244	16 071	14 938
Septembre	19 233	18 930	18 650	17 790	17 259	16 154	15 092
Octobre	19 289	19 049	18 822	17 914	17 437	16 268	15 249
Novembre	19 253	19 038	18 909	17 964	17 458	16 374	15 419
Décembre	19 146	19 054	19 036	18 146	17 472	16 580	15 475
Janvier	18 973	18 973	18 893	18 239	17 445	16 495	15 547
Février	18 958	19 015	18 893	18 326	17 500	16 631	15 633
Mars	18 945	19 085	19 044	18 395	17 646	16 793	15 716
Avril	19 087	19 050	18 883	18 445	17 656	16 946	15 798
Mai	19 200	19 071	18 982	18 406	17 738	17 091	15 948
Juin	19 391	19 202	18 968	18 525	17 812	17 216	16 123
Juillet	19 257	19 094	18 908	18 628	17 792	17 250	16 055

c) Retraits de matériels :

Mois \ Années	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Août	294	360	281	292	287	291	231
Septembre	298	327	318	287	278	256	241
Octobre	341	343	261	317	288	262	255
Novembre	333	423	296	274	321	263	213
Décembre	378	300	244	252	290	272	294
Janvier	452	413	423	313	371	354	278
Février	311	341	322	319	304	284	282
Mars	355	348	195	300	334	315	292
Avril	307	400	218	259	282	258	279
Mai	312	358	196	303	261	225	246
Juin	276	338	383	305	274	237	246
Juillet	329	296	332	257	327	226	258
TOTAL	3 986	4 247	3 469	3 478	3 617	3 243	3 115

Comme les années précédentes, les 3 principaux critères de retrait restent :

- ✓ Le décès pour 1 751 cas,
- ✓ Le placement en maison de retraite dans 1 106 cas,
- ✓ Et l'hospitalisation dans 136 cas.

Ces trois motifs représentent 73,60 % des retraits de matériels.

Le cap des 19 000 abonnés actifs est franchi durablement pour le deuxième exercice consécutif.

d) Maintenance des matériels

7 258 interventions techniques ont été réalisées au domicile des abonnés contre 7 715 l'an dernier.

e) Répartition des abonnés par tranche d'âge

Parmi les 19 257 personnes raccordées sur la période août 2021 à juillet 2022 :

- ✓ 81,96 % de femmes pour 18,04 % d'hommes,
- ✓ 3,51 % des abonnés ont moins de 60 ans,
- ✓ 69,96 % des abonnés ont entre 80 à 94 ans.

La moyenne d'âge est toujours de 84 ans et on dénombre 183 abonnés centenaires, ils étaient 150 sur la période précédente.

f) Alarmes, actions menées et dénouements

Sur les 246 121 alarmes déclenchées par les abonnés contre 239 743 l'an dernier (+ 2.66 %) :

- ✓ 217 697 alarmes sans nécessité d'intervention extérieure contre 213 770 l'an dernier (+ 1,83 %) ;
- ✓ 28 424 alarmes avec intervention extérieure contre 25 973 l'an dernier (+ 9,4 %).

Les alarmes avec intervention extérieure représentent 11,55 % des alarmes, ratio en très légère hausse par rapport à l'année dernière (10,83 %).

Extraits statistiques des 28 424 alarmes ayant entraîné une intervention extérieure :

- ✓ Avec 8 822 cas (8 862 l'an dernier, + 26 %), c'est la chute de l'abonné qui reste le principal motif d'intervention extérieure (dépositaire des clés, pompier, médecin...).
- ✓ L'analyse du dénouement des alarmes avec intervention recense, notamment, 1 732 hospitalisations et 172 décès.
- ✓ L'intervention des pompiers a été enclenchée 3 794 fois contre 3 326 fois l'année dernière (+ 14 %).
- ✓ Les dépositaires de clés sont intervenus 22 288 fois contre 23 100 l'année dernière.
- ✓ La police et la gendarmerie sont intervenues 43 fois.

Extraits statistiques des 217 697 alarmes sans intervention extérieure :

- ✓ Avec 177 156 cas, les appels involontaires, dits appels de convivialité représentent plus de 81,37 % des alarmes,
- ✓ Dans un peu plus de 14 % des cas, il s'agit d'essais spontanés de l'abonné (31 679 alarmes),
- ✓ Dans l'analyse des alarmes sans intervention, on note 42 demandes médicales non urgentes et 1 conflit de voisinage.

g) Trafic horaire des alarmes

Les alarmes pour chute et malaise sont réparties en deux catégories :

- ✓ 28,47 % d'alarme nocturne entre minuit et 7 heures 59,
- ✓ 71,53 % d'alarme diurne entre 8 heures et 23 heures 59.

Les pics d'appels se situent :

- ✓ Entre 7 h et 9 h et entre 13 h et 14 h pour les chutes et malaise,
- ✓ Entre 8 h et midi pour les appels de convivialité,

Les essais d'alarme par l'abonné sont effectués en fin de matinée et milieu d'après-midi.

h) Enquête qualité

L'enquête est réalisée par envoi d'un questionnaire papier à 100 abonnés sélectionnés de façon aléatoire par informatique ainsi que la mise à disposition en ligne de ce même questionnaire pour les abonnés ayant renseigné une adresse mail dans leur abonnement.

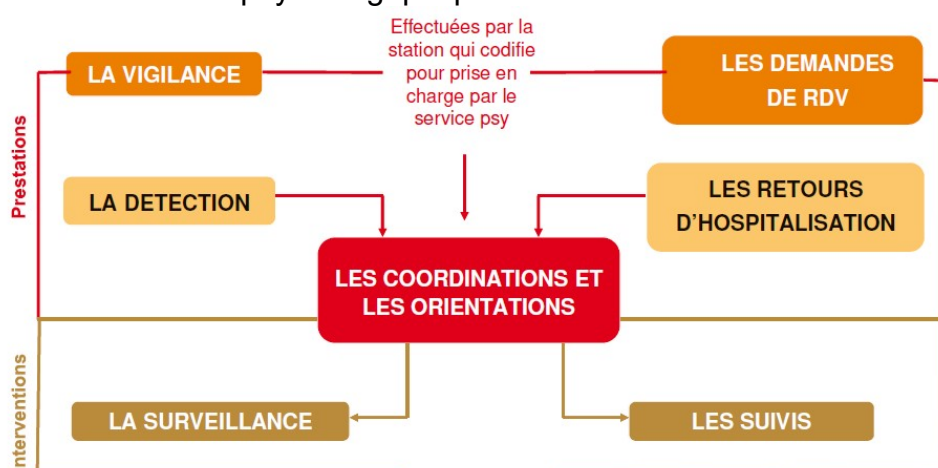
Sur les retours : 94,50 % sont satisfaits du service de téléassistance et 3,8 % sont non satisfait. A noter que 1,7% des réponses sont « ne se prononce pas ».

4°) Le service de soutien psychologique

Le service d'assistance psychologique est assuré par des psychologues cliniciens au bénéfice des abonnés, de leur entourage et des partenaires locaux (auxiliaire de vie, CCAS, associations...).

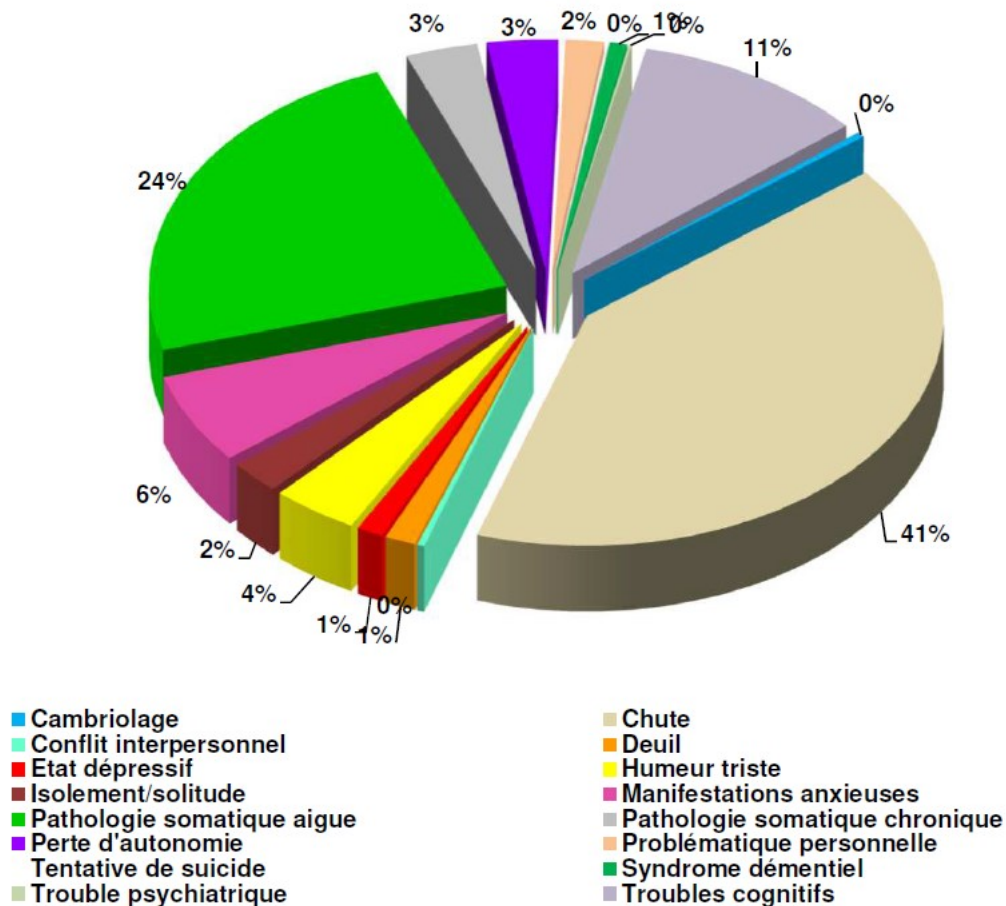
Pour la période 2021-2022 le service d'assistance psychologique a effectué 3 962 appels (4 410 en 2020/2021) pour 2 393 abonnées (2 642 l'an dernier). Les hommes représentent 21 % du public concerné par cette assistance alors qu'ils ne représentent que 18,04 % des abonnés téléassistance.

Les prestations du soutien psychologique peuvent être schématisées ainsi :



a) Activité globale de l'assistance psychologique

Comme l'an dernier, les chutes, les pathologies somatiques et les manifestations anxieuses sont les problématiques où la demande de soutien et de réconfort a été la plus remarquée :



b) Type de prise en charge

Il existe 3 types de prise en charge par le service d'assistance psychologique :

- ✓ **Prise en charge simple** : se limite à un appel d'évaluation ou un entretien unique de soutien, qui a concerné 1 268 abonnés,
- ✓ **Prise en charge globale** : inclut plusieurs contacts avec l'abonné, son entourage et/ou les intervenants extérieurs, qui a concerné 1 125 abonnés,
- ✓ Aide aux aidants : 13 demandes de prise en charge psychologique qui ont donné lieu à 48 entretiens. Toutes les demandes viennent des enfants des abonnés et concernent d'abord des problématiques familiales puis, à parts égales : des manifestations anxieuses, un épuisement, pathologie somatique aiguë et des problématiques personnelles.

c) Origine des suivis

- ✓ 63.17 % des suivis et surveillances font suite à des sorties d'hospitalisation,
- ✓ 18,20 % des suivis sont initiés grâce à la vigilance des opérateurs de téléassistance,
- ✓ 2,30 % des prises en charge ont été demandées par l'entourage du bénéficiaire.

d) Coordination et orientation

En plus des appels avec les abonnés, sa famille et/ou son entourage de proximité, les psychologues cliniciens prennent contact avec les structures départementales, partenaires locaux et professionnels du monde médical et médico-social.

Ces échanges avec les différents intervenants ont permis de résoudre les problèmes rencontrés lors de la prise en charge.

CONCLUSION

Conformément à la convention de Délégation de service public actuellement en vigueur et aux dispositions des articles L.1411-1 et suivants du Code général des collectivités territoriales, le rapport annuel d'activité de GTS/Mondial Assistance est soumis à l'examen de la Commission consultative des services publics locaux du Département du Nord (CCSPL).

COMMISSION PERMANENTE
Réunion du 18 décembre 2023

OBJET : Rapport d'activité 2021-2022 de la Délégation de service public (DSP) de Téléassistance

Depuis 1986, le Département du Nord offre à ses habitants un service de téléassistance qui est un dispositif téléphonique d'écoute adapté permettant à la personne âgée de 60 ans et plus ou en situation de handicap, d'alerter 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, avec la mise en place soit d'un appareil fixe, soit d'un appareil à distance.

A partir de 2010, il a été décidé de confier la gestion de ce service à un prestataire externe dans le cadre d'une délégation de service public (DSP). A ce jour, trois conventions de DSP ont été conclues.

En application des articles R. 1411-8 du Code général des collectivités territoriales (CGCT) et L. 3131-5 du Code de la commande publique (CCP), le délégataire de service public, GTS MONDIAL ASSISTANCE, doit produire, chaque année, un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du contrat de concession et une analyse de la qualité des ouvrages ou des services.

Aussi, conformément aux articles L.1411-3 et R.1411-7 CGCT et à l'article 10-1 de la convention de DSP conclue pour une durée de 5 ans à compter du 26 juillet 2018, le rapport annuel joint en annexe 1 porte sur la quatrième année d'exécution du contrat, soit du 1er août 2021 au 31 juillet 2022, au sein duquel sont détaillés :

- les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public,
- les conditions d'exécution du service public,
- les résultats de l'enquête de satisfaction,
- un bilan de la prestation de soutien psychologique.

Il est proposé à la Commission permanente :

- de prendre acte du rapport annuel 2021-2022 ci-joint en annexe 1 du présent rapport, rendant compte de l'activité de la Délégation de service public (DSP) de Téléassistance transmis par la société GTS Mondial Assistance en charge de l'exécution de la DSP départemental de téléassistance.

Sylvie CLERC
Vice-Présidente

Frédérique SEELS
Vice-Présidente