



Envoi au contrôle de légalité le : 20 octobre 2023

Publication électronique le : 20 octobre 2023

DEPARTEMENT DU PAS-DE-CALAIS

DELIBERATION DU CONSEIL DEPARTEMENTAL

REUNION DU 25 SEPTEMBRE 2023

PRESIDENCE DE MONSIEUR JEAN-CLAUDE LEROY

Secrétaire : Mme Ingrid GAILLARD

Étaient présents : M. Jean-Claude LEROY, Mme Mireille HINGREZ-CÉRÉDA, M. Daniel MACIEJASZ, Mme Valérie CUVILLIER, Mme Blandine DRAIN, 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, M. Jean-Jacques COTTEL, Mme Caroline MATRAT, M. Sébastien CHOCHOIS, Mme Sophie WAROT-LEMAIRE, M. André KUCHCINSKI, Mme Fatima AIT-CHIKHEBBIH, Mme Carole DUBOIS, M. Olivier BARBARIN, Mme Zohra OUAGUEF, M. Etienne PERIN, Mme Maryse DELASSUS, M. Claude BACHELET, Mme Maïté MULOT-FRISCOURT, Mme Stéphanie GUISELAIN, 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 Anouk BRETON, Mme Nicole CHEVALIER, M. Michel DAGBERT, Mme Audrey DESMARAI, M. Alain DE CARRION, M. Jean-Luc DUBAËLE, M. Philippe DUQUESNOY, Mme Delphine DUWICQUET, Mme Ingrid GAILLARD, M. Raymond GAQUERE, Mme Séverine GOSSELIN, Mme Aline GUILLUY, M. Guy HEDDEBAUX, M. Sébastien HENQUENET, M. René HOCQ, M. Ludovic IDZIAK, Mme Michèle JACQUET, Mme Maryse JUMÉZ, M. Daniel KRUSZKA, Mme Marine LE PEN, Mme Emmanuelle LEVEUGLE, Mme Geneviève MARGUERITTE, M. Michel MATHISSART, M. Philippe MIGNONET, Mme Sandra MILLE, M. Bertrand PETIT, Mme Maryse POULAIN, M. Benoît ROUSSEL, M. Jean-Pascal SCALONE, M. Jean-Marc TELLIER, Mme Véronique THIEBAUT, Mme Françoise VASSEUR, M. François VIAL, Mme Cécile YOSBERGUE.

Excusé(s) : M. Pierre GEORGET, M. Bruno COUSEIN, M. Philippe FAIT, M. François LEMAIRE, Mme Brigitte BOURGUIGNON, M. Jean-Louis COTTIGNY.

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

(N°2023-412)

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°2023-46 de la Commission Permanente en date du 27/02/2023 « Renouvellement de la délégation de service public pour la 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 22/06/2023 ;

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 2022.

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 25 septembre 2023

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 jeudi 22 juin 2023 à 09H30

Objet : Rapport annuel du délégataire de la téléassistance, Exercice 2022

Proposé à la Commission Consultative des Services Publics Locaux du 22 juin 2023.

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

Le Président de la CCSPL souhaite connaître le nombre de bénéficiaires de l'APA.

Les services répondent qu'il s'élève actuellement à près de 29 000 bénéficiaires. Le nombre de personnes âgées a légèrement baissé (suite crise sanitaire Covid 19) mais une augmentation est prévue entre 2025 et 2030.

Le Président de la CCSPL demande s'il y a un lien entre la résiliation et l'absence d'aide du Département du Pas-de-Calais ?

Les services répondent que cette question est à creuser. Toutefois, la DSP permet d'avoir un tarif extrêmement attractif. La téléassistance en mode privé s'élève autour des 25 euros mensuels. Il serait possible d'obtenir des extractions statistiques.

Les élus souhaitent savoir comment sont gérés les différents types d'appels.

Les services techniques répondent qu'il existe une procédure selon le type d'appels. Les télé-assistants sont formés pour identifier les éventuelles problématiques d'isolement sous-jacentes à un appel de convivialité.

Le Président souhaite connaître le pourcentage d'hospitalisation suite à une chute.

Les services techniques répondent que 11% ont entraîné une hospitalisation.

Le Président et les élus questionnent sur le sujet du déficit et l'intérêt pour l'opérateur.

Les services techniques indiquent que le Département n'est pas sollicité pour verser une subvention d'équilibre. L'opérateur impacte une partie de ses dépenses de structures. La gestion de la DSP lui donne également de la visibilité pour commercialiser d'autres produits.

Le Président demande d'où vient la faille concernant le retour à domicile après l'hospitalisation (plus d'appels).

Les services techniques répondent qu'il s'agit en général d'angoisse ressentie par les personnes suite à leur retour à domicile.

Le Président pointe le faible retour des données sur le questionnaire de satisfaction ce qui relativise la valeur de celui-ci.

Les élus soulignent l'importance du dispositif et son efficacité.

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

M. Daniel MACIEJASZ



Les Conseillers départementaux

Mme Blandine
DRAIN

Mme Karine
GAUTHIER

Mme Anouk
BRETON

Mme. Maryse
DELASSUS

M. André
KUCHCINSKI



Mme Maryse
CAUWET

Mme Séverine
GOSSELIN

Mme Evelyne
NACHEL

M. Jean-Marc
TELLIER

Mme.Emmanuelle
LAPOUILLE

Le représentant d'UFC QUE CHOISIR

Paul HURTAUX

Le représentant de l'U.D.A.F 62

Jean-Pierre MOREAU

La Payeuse départementale
(ou son représentant)

Le Directeur départemental
de la protection des populations

Le secrétaire de séance
Le Directeur de la commande publique

Philippe MAILLARD





Rapport d'activité
01/01/2022 - 31/12/2022
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

CHARGE D'AFFAIRES : Alain CAMPOS-MATEOS

Interlocuteur Responsable du partenariat auprès des Clients, Département, Communes, CCAS, etc... »

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

Tél : 01 46 12 12 41

Port : 06 12 43 79 93

SERVICE RELATION CLIENT

Tél : 01 46 12 12 12 ou 0811 65 70 00

► Accueil téléphonique des clients et des abonnés, renseignements, demande de documents relatifs à la souscription.

Mail : accueil@gts-teleassistance.com

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

Mail : service.clients@gts-teleassistance.com

PÔLE FINANCIER

Gestion de la facturation.

Tél : 01 46 12 12 20 /

Mail : service.clients@gts-teleassistance.com

PÔLE SOLUTIONS TECHNIQUES ET MATERIELS :

Responsable : BEDANOKOVA Rouzanna

Tél : 01 46 12 12 45 / 06 35 24 13 30

Mail : rouzanna.bedanokova@gts-teleassistance.com

■ SERVICE PÔLE TECHNIQUE

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

Tél : 01 46 12 12 62

■ SERVICE PRISE DE RDV

► Planification des rendez-vous pour les interventions techniques de Mondial Assistance.

Tél : 01 46 12 12 22 /

Mail : rdv@gts-teleassistance.com

Responsable Services Pôle Technique et Prise de RDV : CAZAUBON Cécile

Tél : 01 46 12 12 58 / 06 10 86 03 38 /

Mail : cecile.cazaubon@gts-teleassistance.com

■ SERVICE INTERVENTIONS TECHNIQUES

Responsable : CARRAZEDO Manuel

Tél : 01 46 12 12 32 / 06 77 14 31 63 /

Mail : manuel.carrazedo@gts-teleassistance.com

■ SERVICE ATELIER

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

Tél : 01 46 12 12 30 /

Mail : atelierta@gts-teleassistance.com

Responsable : PUYBAREAU Yves

Tél : 01 46 12 12 72 / 06 31 18 61 23 /

Mail : yves.puybareau@gts-teleassistance.com

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

Date début période : 01/01/2022

Date fin période : 31/12/2022

Nombre d'abonné actifs par mois :

Janvier :	18145
Février :	18104
Mars :	18237
Avril :	18172
Mai :	18141
Juin :	18205
Juillet :	18248
Aout :	18243
Septembre :	18282
Octobre :	18262
Novembre :	18300
Décembre :	18349

TELE-ASSISTANCE
Raccordements actifs pour:
Période du 01/01/2022 au 31/12/2022

Liste par catégorie	Actifs fin de période	Dont moins de 60 ans	Opérations sur la période		
			Installations	Résiliations	Croissance
1	3	0	2	0	2
2 CC/SA	0	0	1	1	0
3 CNPC	18154	574	3767	3673	94
4 INPC	1	0	2	1	1
5 PEC	191	12	37	32	5
Total au 31/12/2022	18349	586	3809	3707	102

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

Moins de 60 ans

Date début période : 01/01/2022

Date fin période : 31/12/2022

Nombre d'abonné actifs par mois :

Janvier :	488
Février :	488
Mars :	503
Avril :	502
Mai :	511
Juin :	519
Juillet :	538
Aout :	541
Septembre :	547
Octobre :	560
Novembre :	582
Décembre :	588

TELE-ASSISTANCE
Raccordements actifs pour:
Période du 01/01/2022 au 31/12/2022

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	18158	576	3772	3675	97
2 RESIDENCE AUTONOMIE DU PARC	35	0	12	8	4
3 RESIDENCE AUTONOMIE LOUIS PASTEUR	37	0	13	8	5
4 RESIDENCE AUTONOMIE MARAICHERS	36	4	4	5	-1
5 RESIDENCE AUTONOMIE MERLIER	27	2	3	3	0
6 RESIDENCE AUTONOMIE PERPIGNAN	14	3	0	2	-2
7 RESIDENCE AUTONOMIE SUGER	23	2	3	4	-1
8 RESIDENCE MARPA DES DEUX VALLEES	19	1	2	2	0
Total au 31/12/2022	18349	588	3809	3707	102

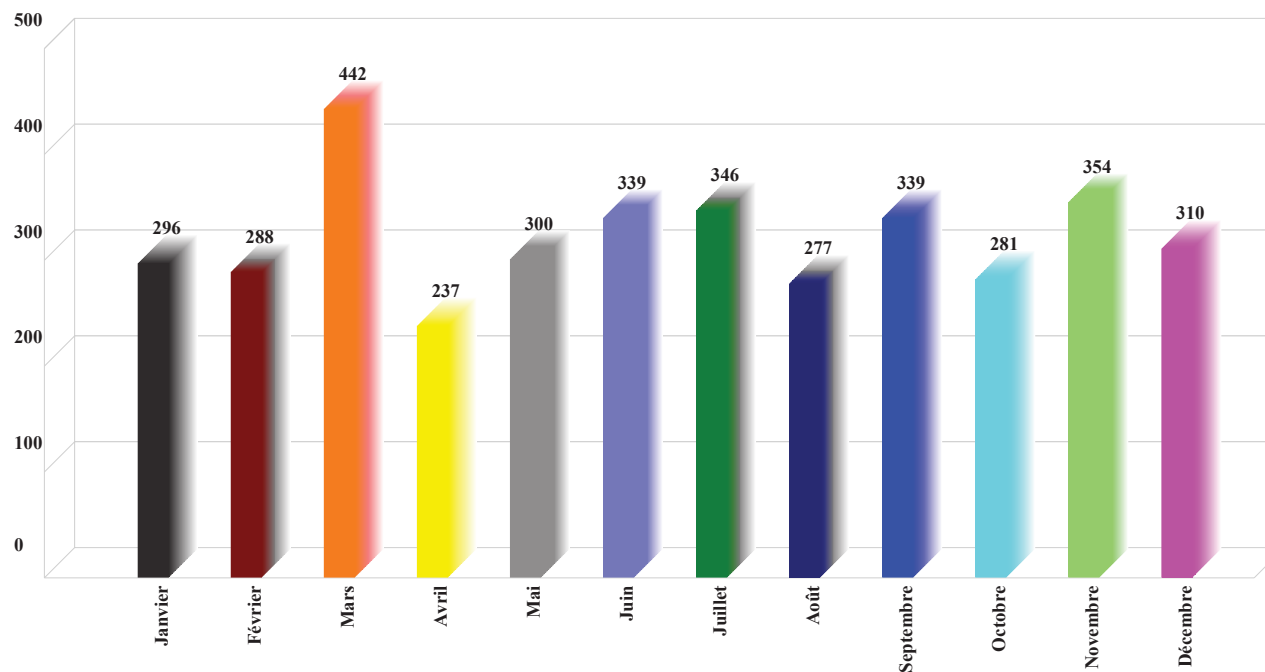
TELE-ASSISTANCE NOMBRE D'INSTALLATIONS PAR MOIS

Date début période : 01/01/2022

Date fin période : 31/12/2022

Nombre d'installations effectuées

Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
296	288	442	237	300	339	346	277	339	281	354	310	3809



TELE-ASSISTANCE REPARTITION DES ABONNES PAR TRANCHES D'AGE

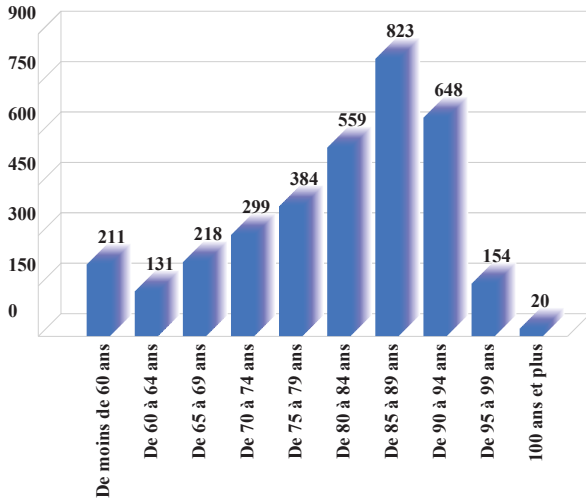
Date début période : 01/01/2022

Date fin période : 31/12/2022

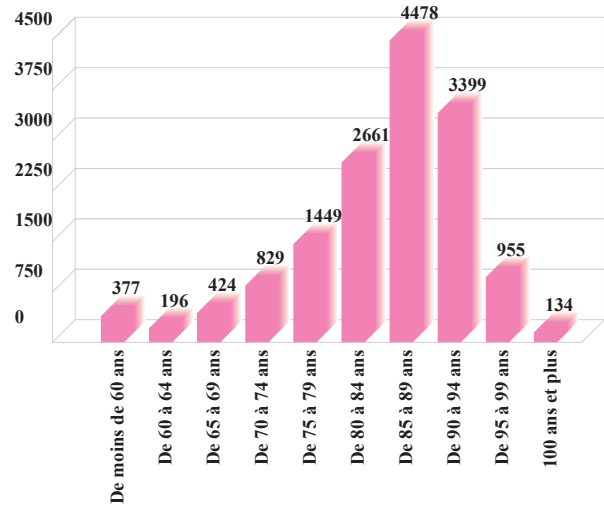
588 abonnés	De moins de 60 ans	dont	211 hommes	377 femmes	soit	3.20 %
327 abonnés	De 60 à 64 ans	dont	131 hommes	196 femmes	soit	1.78 %
642 abonnés	De 65 à 69 ans	dont	218 hommes	424 femmes	soit	3.50 %
1128 abonnés	De 70 à 74 ans	dont	299 hommes	829 femmes	soit	6.15 %
1833 abonnés	De 75 à 79 ans	dont	384 hommes	1449 femmes	soit	9.99 %
3220 abonnés	De 80 à 84 ans	dont	559 hommes	2661 femmes	soit	17.55 %
5301 abonnés	De 85 à 89 ans	dont	823 hommes	4478 femmes	soit	28.89 %
4047 abonnés	De 90 à 94 ans	dont	648 hommes	3399 femmes	soit	22.06 %
1109 abonnés	De 95 à 99 ans	dont	154 hommes	955 femmes	soit	6.04 %
154 abonnés	100 ans et plus	dont	20 hommes	134 femmes	soit	0.84 %

Pour un total de 18349 abonnés raccordés durant la période dont 3447 hommes et 14902 femmes.

HOMME



FEMME



Pour une moyenne d'âge de 84 ans

TELE-ASSISTANCE
REPARTITION DES ABONNES PAR TRANCHES D'AGE

Moins de 60 ans

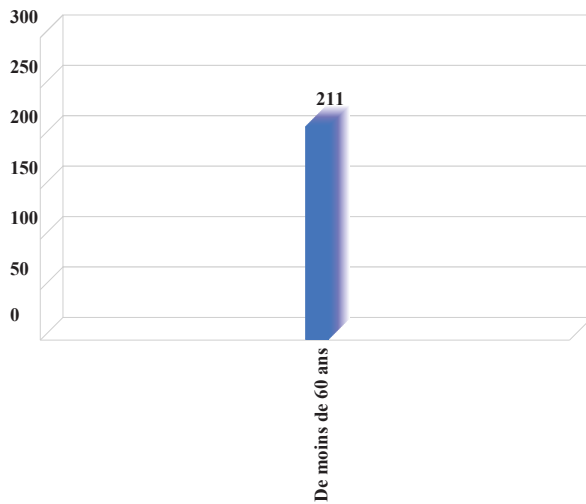
Date début période : 01/01/2022

Date fin période : 31/12/2022

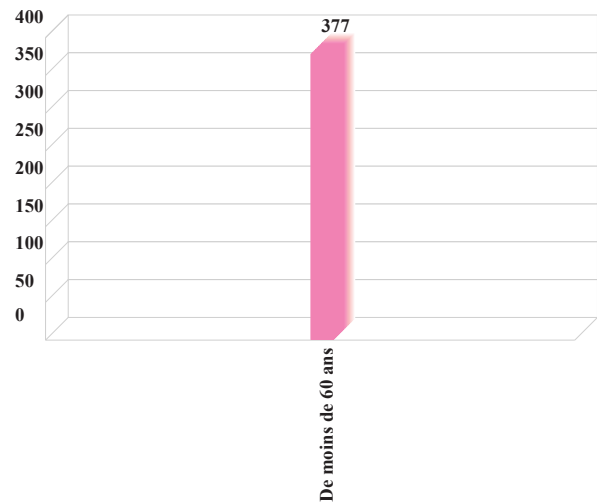
588 abonnés De moins de 60 ans dont 211 hommes 377 femmes soit 100.00 %

Pour un total de 588 abonnés raccordés durant la période dont 211 hommes et 377 femmes.

HOMME



FEMME



Pour une moyenne d'âge de 46 ans

TELE-ASSISTANCE STATISTIQUES SUR LES ALARMES

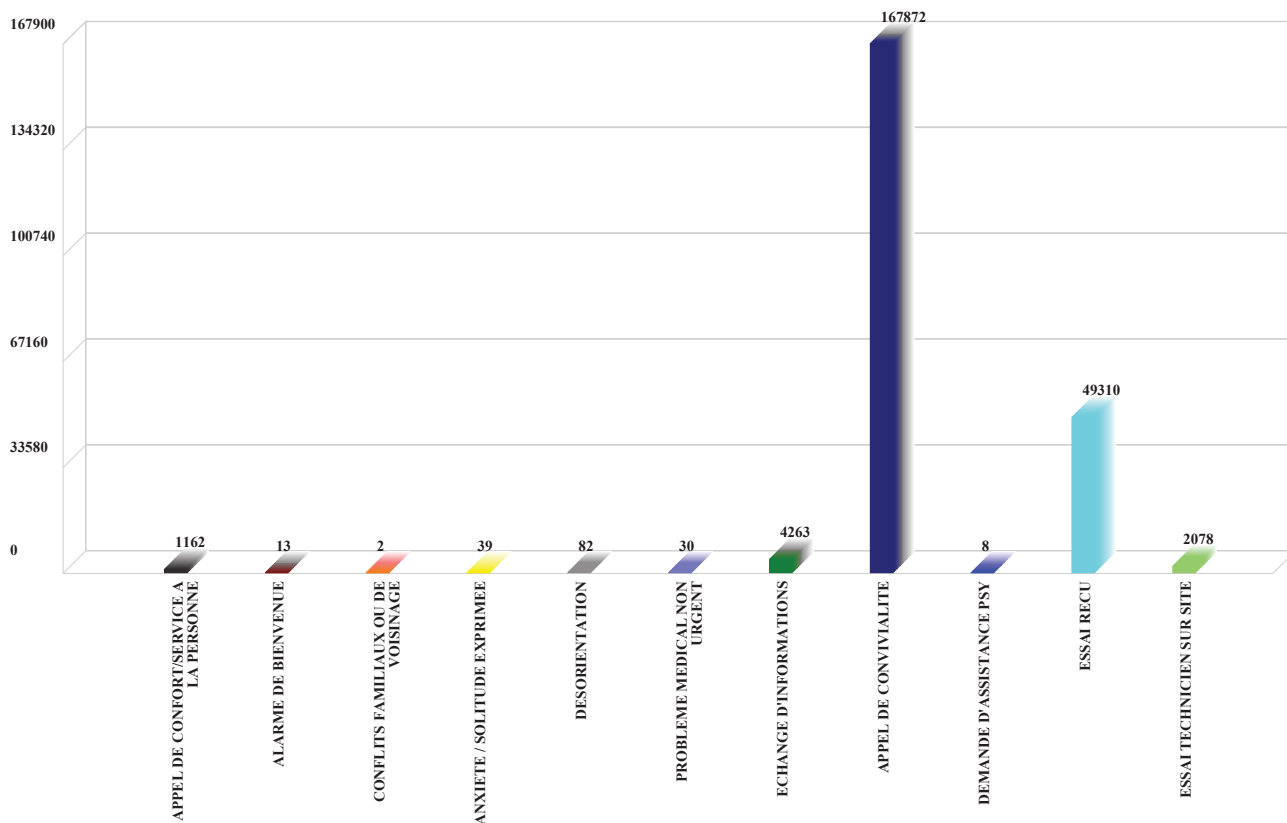
Date début période : 01/01/2022

Date fin période : 31/12/2022

STATISTIQUE ALARMES SANS INTERVENANT EXTERIEUR

APPEL DE CONFORT/SERVICE A LA PERSONNE	1162
ALARME DE BIENVENUE	13
CONFLITS FAMILIAUX OU DE VOISINAGE	2
ANXIETE / SOLITUDE EXPRIMEE	39
DESORIENTATION	82
PROBLEME MEDICAL NON URGENT	30
ECHANGE D'INFORMATIONS	4263
APPEL DE CONVIVIALITE	167872
DEMANDE D'ASSISTANCE PSY	8
ESSAI RECU	49310
ESSAI TECHNICIEN SUR SITE	2078

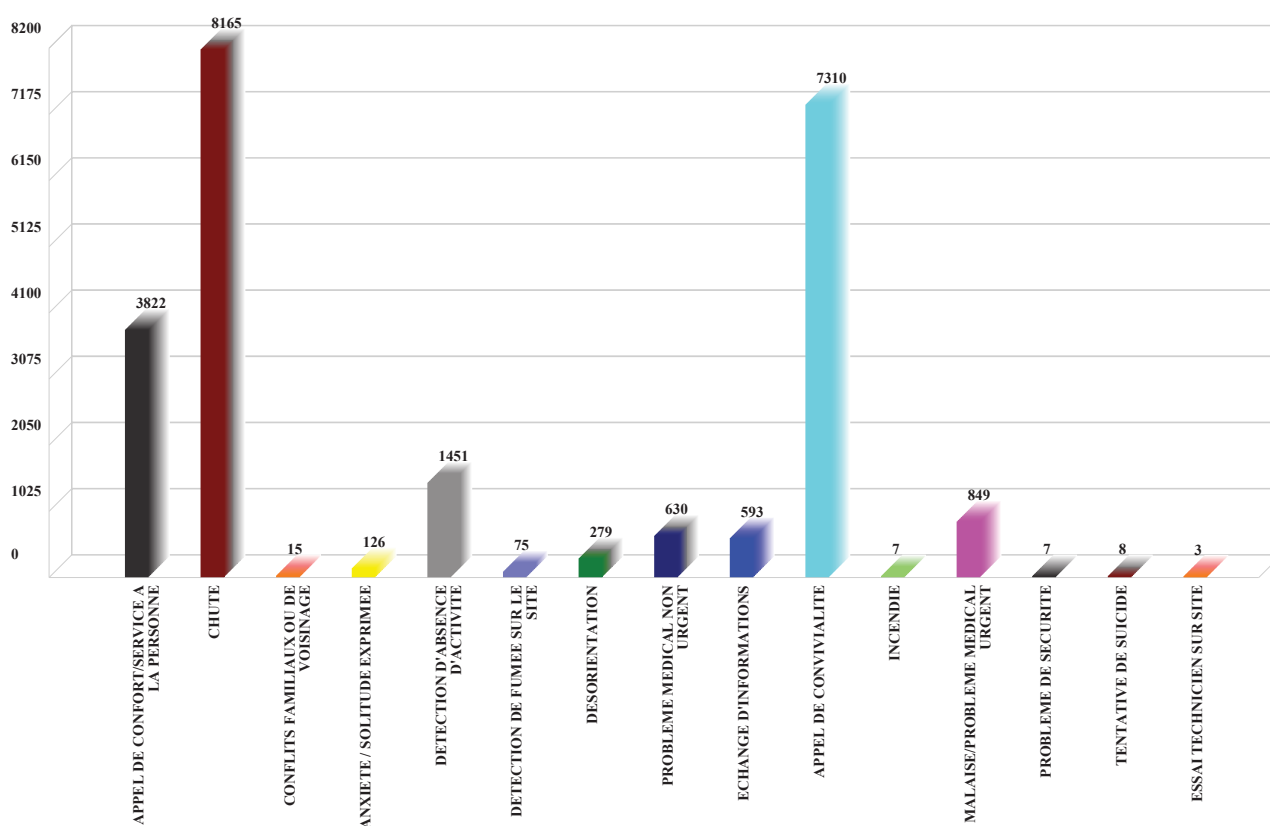
TOTAL : 224859



STATISTIQUE ALARMES AVEC INTERVENTIONS

APPEL DE CONFORT/SERVICE A LA PERSONNE	3822
CHUTE	8165
CONFLITS FAMILIAUX OU DE VOISINAGE	15
ANXIETE / SOLITUDE EXPRIMEE	126
DETECTION D'ABSENCE D'ACTIVITE	1451
DETECTION DE FUMEE SUR LE SITE	75
DESORIENTATION	279
PROBLEME MEDICAL NON URGENT	630
ECHANGE D'INFORMATIONS	593
APPEL DE CONVIVIALITE	7310
INCENDIE	7
MALAISE/PROBLEME MEDICAL URGENT	849
PROBLEME DE SECURITE	7
TENTATIVE DE SUICIDE	8
ESSAI TECHNICIEN SUR SITE	3

TOTAL : 23340



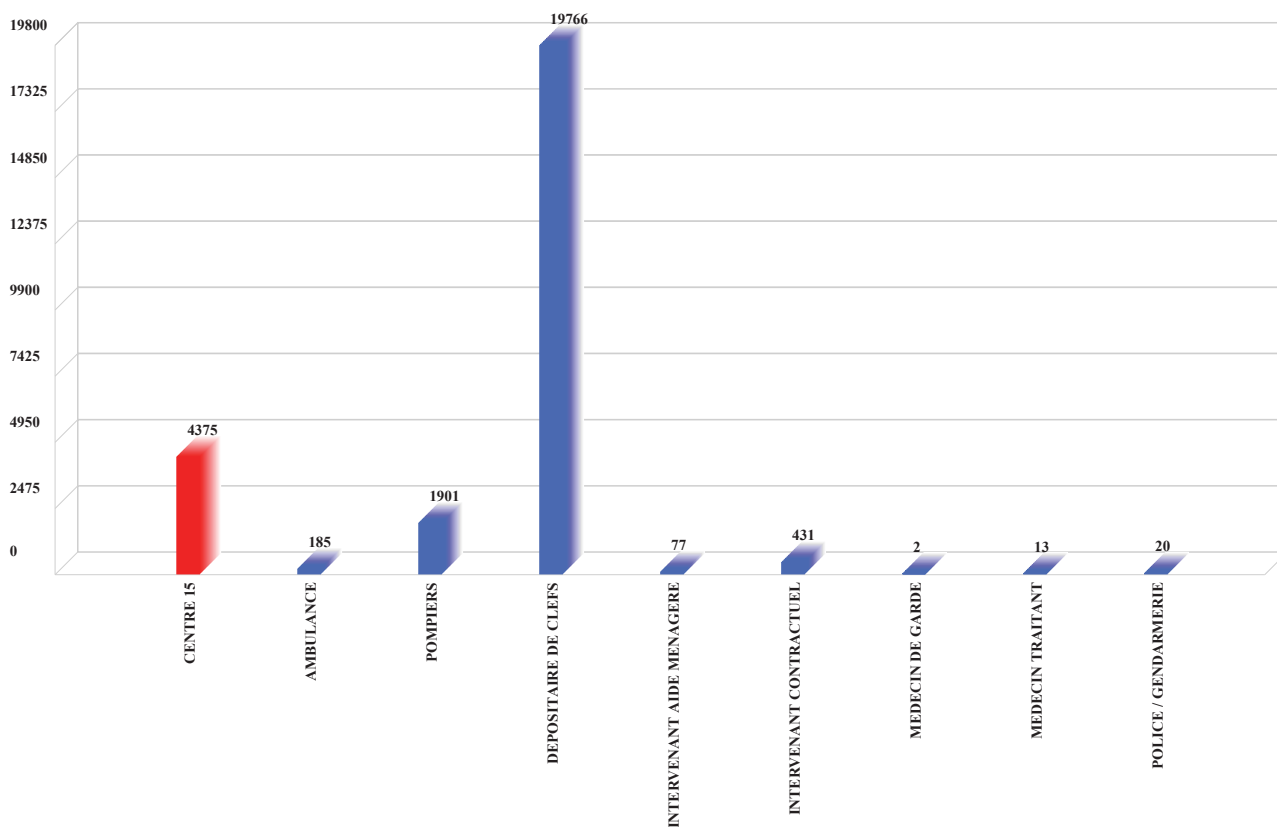
ANALYSE DES INTERVENANTS

Intervenants déplacés ou consultés

AMBULANCE	185	MEDECIN TRAITANT	13
POMPIERS	1901	POLICE / GENDARMERIE	20
DEPOSITAIRE DE CLEFS	19766		
INTERVENANT AIDE MENAGERE	77		
INTERVENANT CONTRACTUEL	431		
MEDECIN DE GARDE	2		

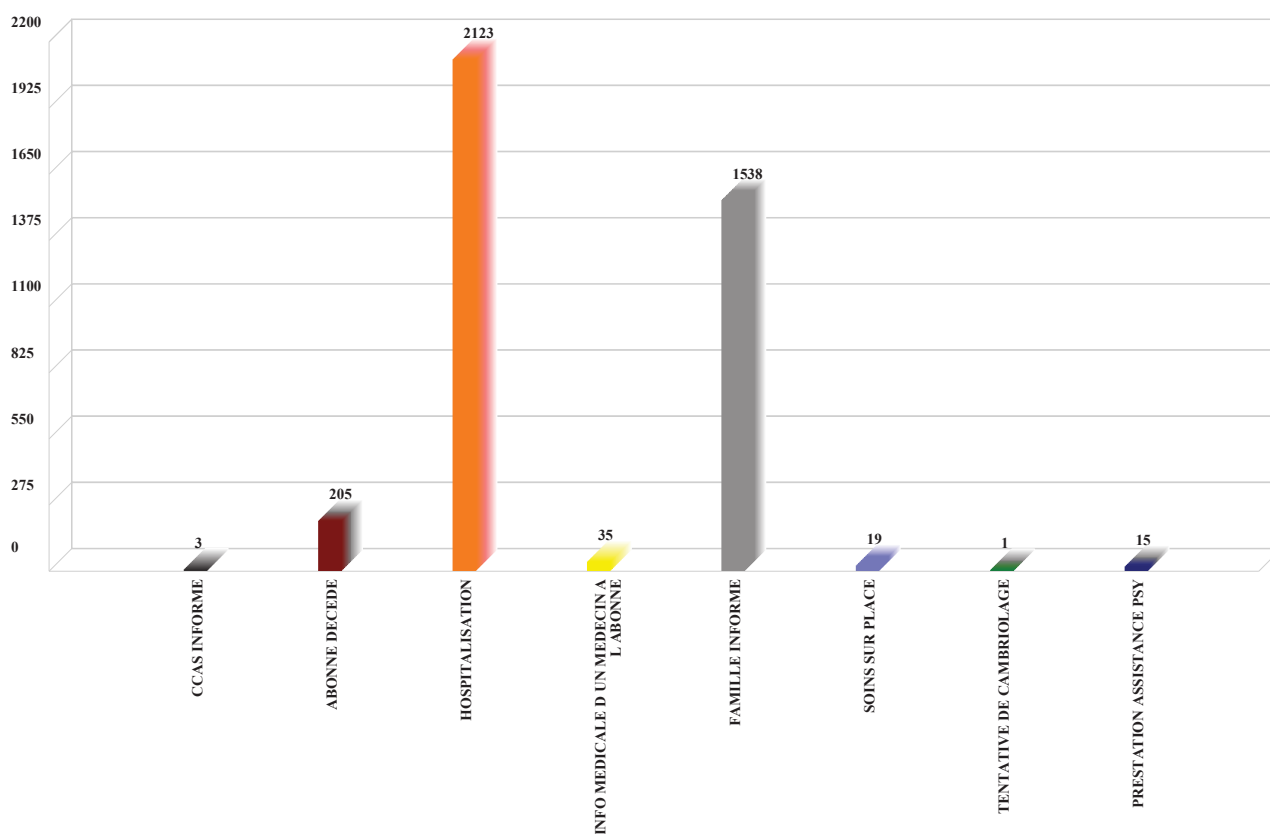
Nombre d'intervenants déplacés : 22395

Nombre de contact CENTRE 15 : 4375



ANALYSE DES DENOUEMENTS

CCAS INFORME	3
ABONNE DECEDE	205
HOSPITALISATION	2123
INFO MEDICALE D UN MEDECIN A L ABONNE	35
FAMILLE INFORME	1538
SOINS SUR PLACE	19
TENTATIVE DE CAMBRIOLAGE	1
PRESTATION ASSISTANCE PSY	15



TELE-ASSISTANCE STATISTIQUES SUR LES ALARMES

Moins de 60 ans

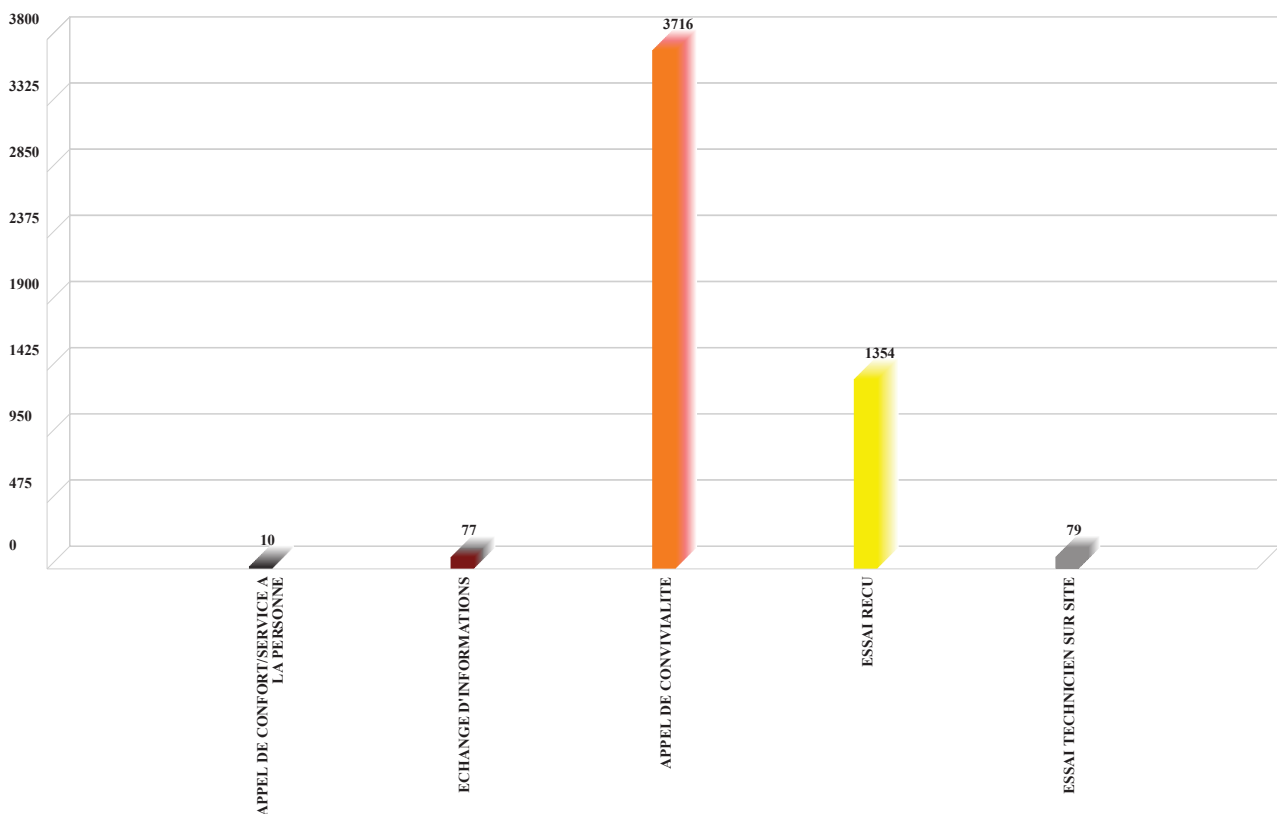
Date début période : 01/01/2022

Date fin période : 31/12/2022

STATISTIQUE ALARMES SANS INTERVENANT EXTERIEUR

APPEL DE CONFORT/SERVICE A LA PERSONNE	10
ECHANGE D'INFORMATIONS	77
APPEL DE CONVIVIALITE	3716
ESSAI RECU	1354
ESSAI TECHNICIEN SUR SITE	79

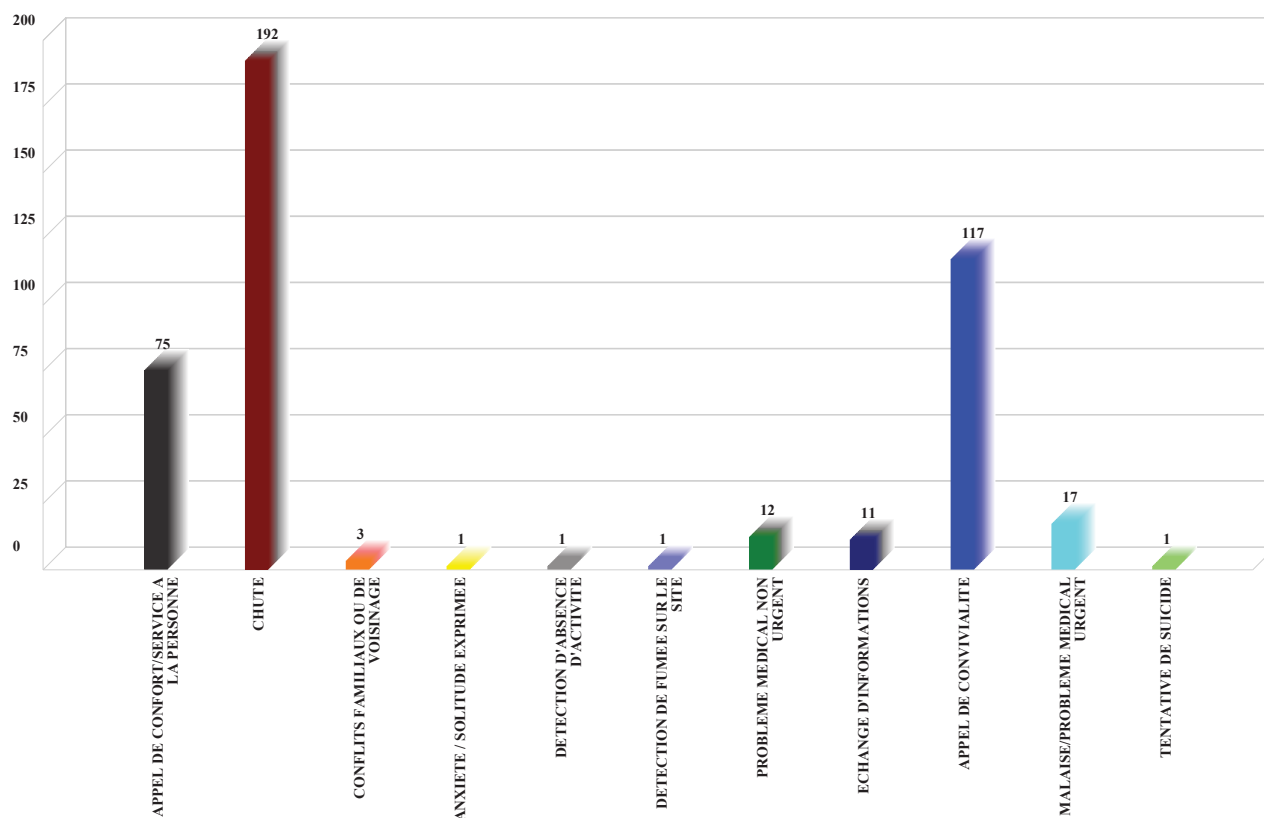
TOTAL : 5236



STATISTIQUE ALARMES AVEC INTERVENTIONS

APPEL DE CONFORT/SERVICE A LA PERSONNE	75
CHUTE	192
CONFLITS FAMILIAUX OU DE VOISINAGE	3
ANXIETE / SOLITUDE EXPRIMEE	1
DETECTION D'ABSENCE D'ACTIVITE	1
DETECTION DE FUMEE SUR LE SITE	1
PROBLEME MEDICAL NON URGENT	12
ECHANGE D'INFORMATIONS	11
APPEL DE CONVIVIALITE	117
MALAISE/PROBLEME MEDICAL URGENT	17
TENTATIVE DE SUICIDE	1

TOTAL : 431



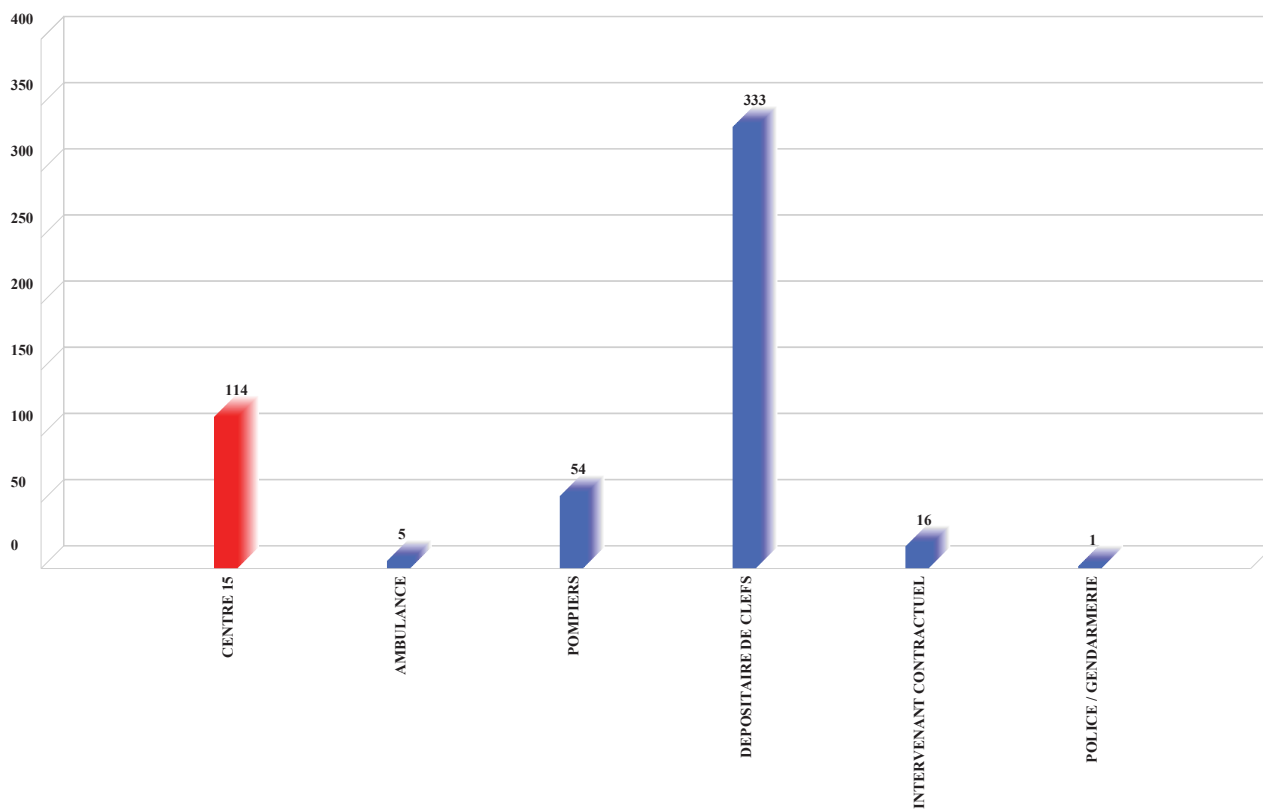
ANALYSE DES INTERVENANTS

Intervenants déplacés ou consultés

AMBULANCE	5
POMPIERS	54
DEPOSITAIRE DE CLEFS	333
INTERVENANT CONTRACTUEL	16
POLICE / GENDARMERIE	1

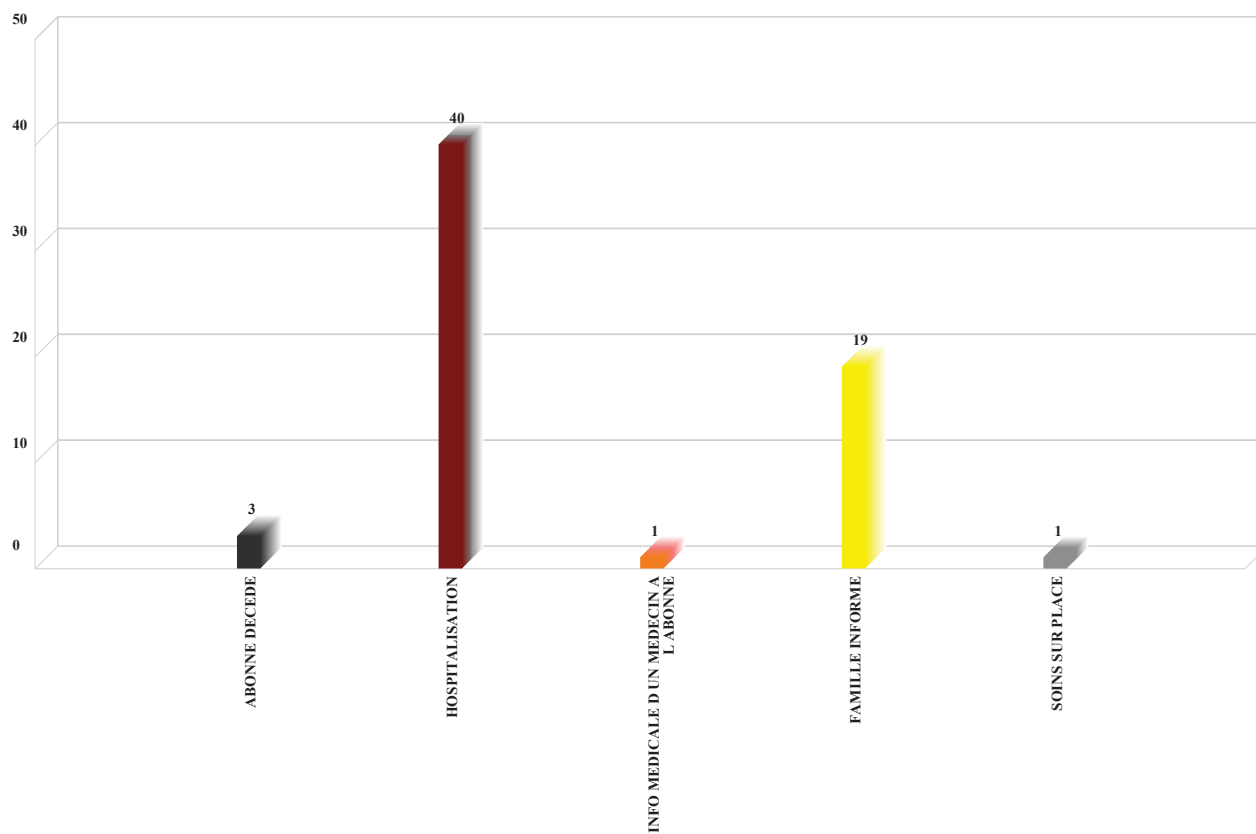
Nombre d'intervenants déplacés : 409

Nombre de contact CENTRE 15 : 114



ANALYSE DES DENOUEMENTS

ABONNE DECEDE	3
HOSPITALISATION	40
INFO MEDICALE D UN MEDECIN A L ABONNE	1
FAMILLE INFORME	19
SOINS SUR PLACE	1



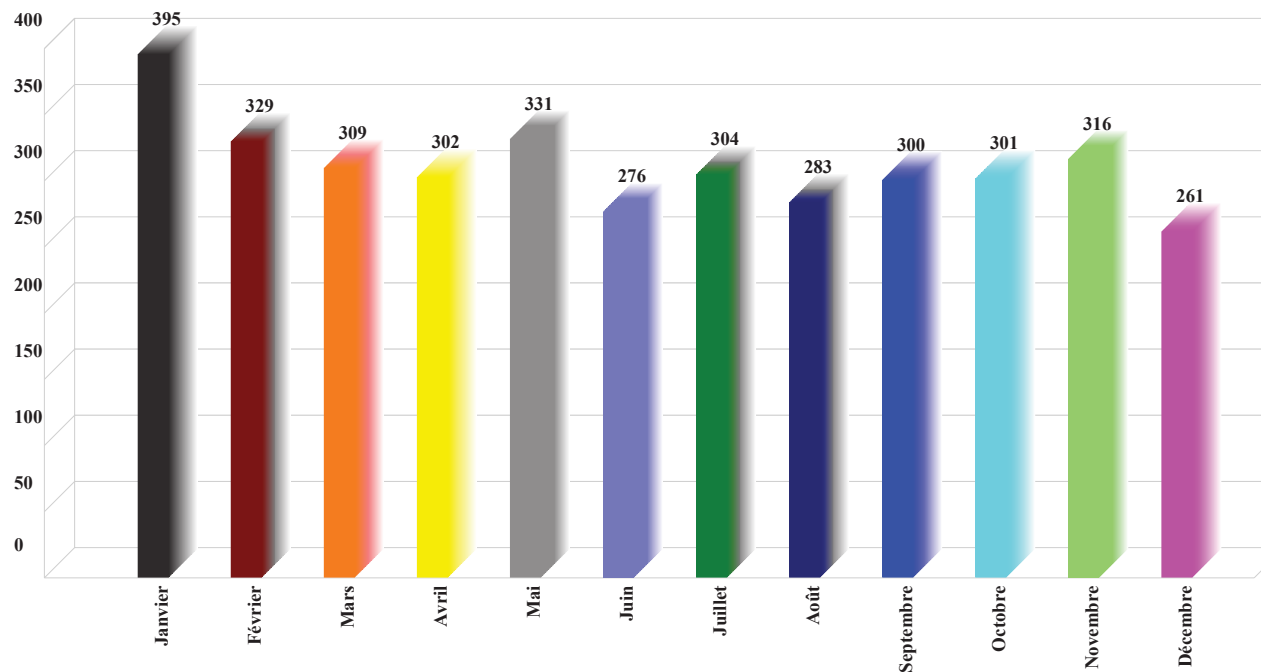
TELE-ASSISTANCE
NOMBRE ET ANALYSE DES DIFFERENTS TYPES DE RETRAIT

Date début période : 01/01/2022

Date fin période : 31/12/2022

Nombre de retrait par mois

Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
395	329	309	302	331	276	304	283	300	301	316	261	3707



Répartition des différents motifs de retrait

Décès	1685	45.45 %
Maison de retraite	803	21.66 %
Motif non communiqué	779	21.01 %
N'en a plus l'utilité	120	3.24 %
Déménagement	119	3.21 %
Hospitalisation	81	2.19 %
Fin de contrat	43	1.16 %
Présence à domicile	34	0.92 %
Ne répond plus aux conditions	20	0.54 %
Problème financier	9	0.24 %
Amélioration état de santé	6	0.16 %
Changement de prestataire	4	0.11 %
Service inadapté	4	0.11 %
Total	3707	100 %

Les principaux motifs de retrait (Décès, Maison de retraite, Hospitalisation) représentent **69%** du nombre total de retraits.

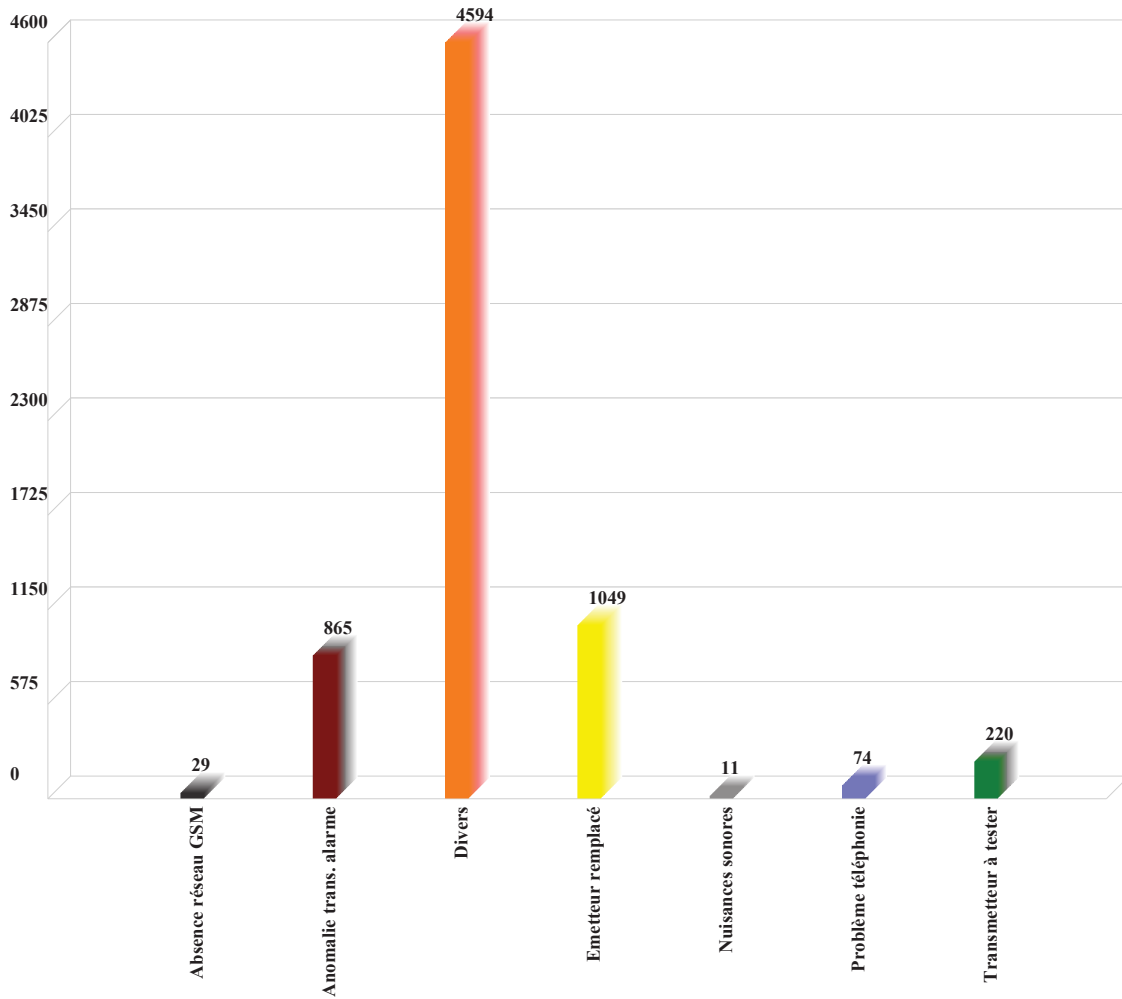
TELE-ASSISTANCE

NOMBRE ET TYPE DE MAINTENANCE

Date début période : 01/01/2022

Date fin période : 31/12/2022

Type de maintenance



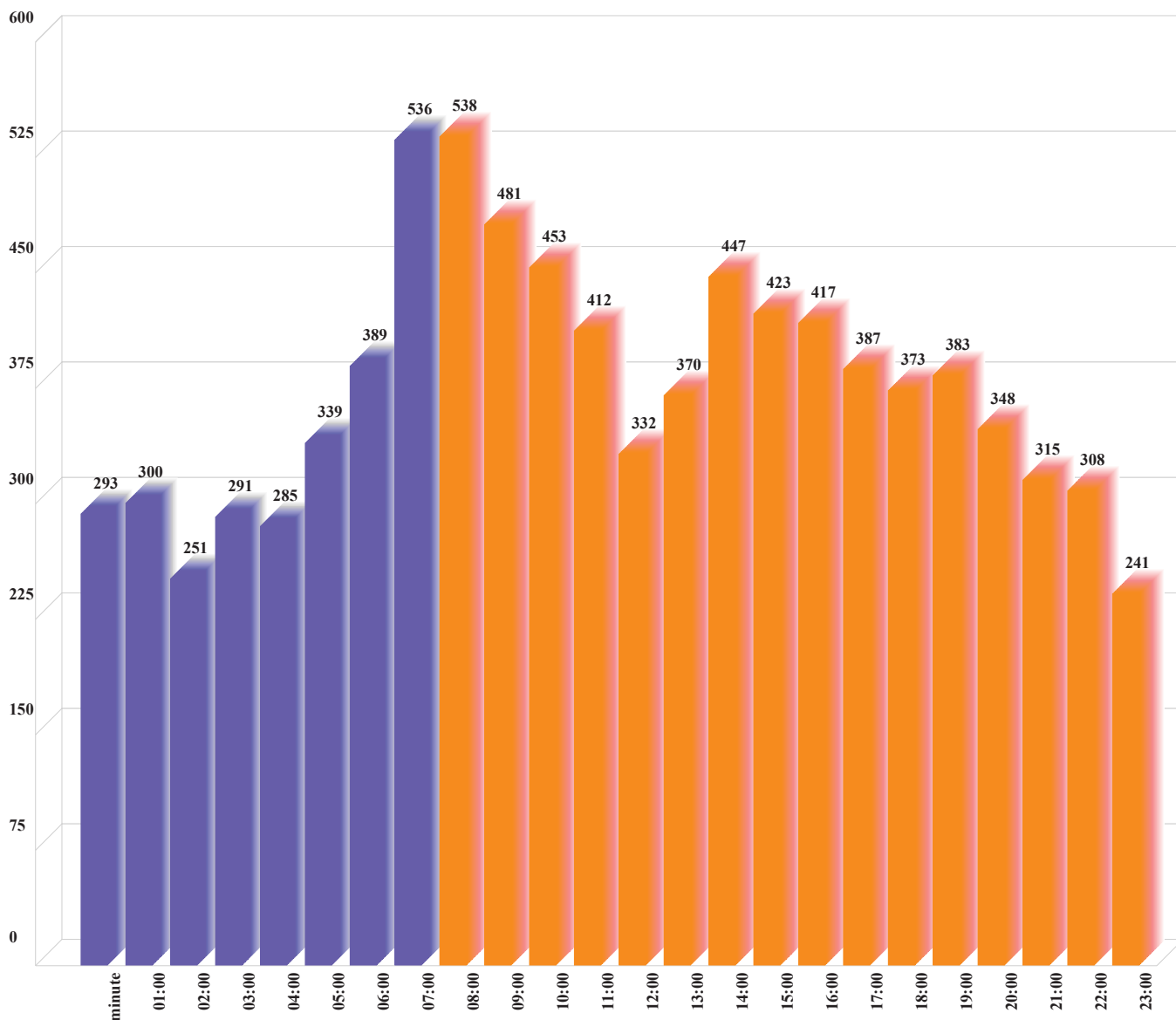
Nature de l'intervention	Nb
Absence réseau GSM	29
Anomalie transmission alarme	865
Divers	4594
Emetteur remplacé	1049
Nuisances sonores	11
Problème téléphonie	74
Transmetteur à tester	220
Nombre Total d'interventions technique :	6842

TELE-ASSISTANCE TRAFIC HORAIRE DES ALARMES

Date début période : 01/01/2022

Date fin période : 31/12/2022

CHUTE ET MALAISE

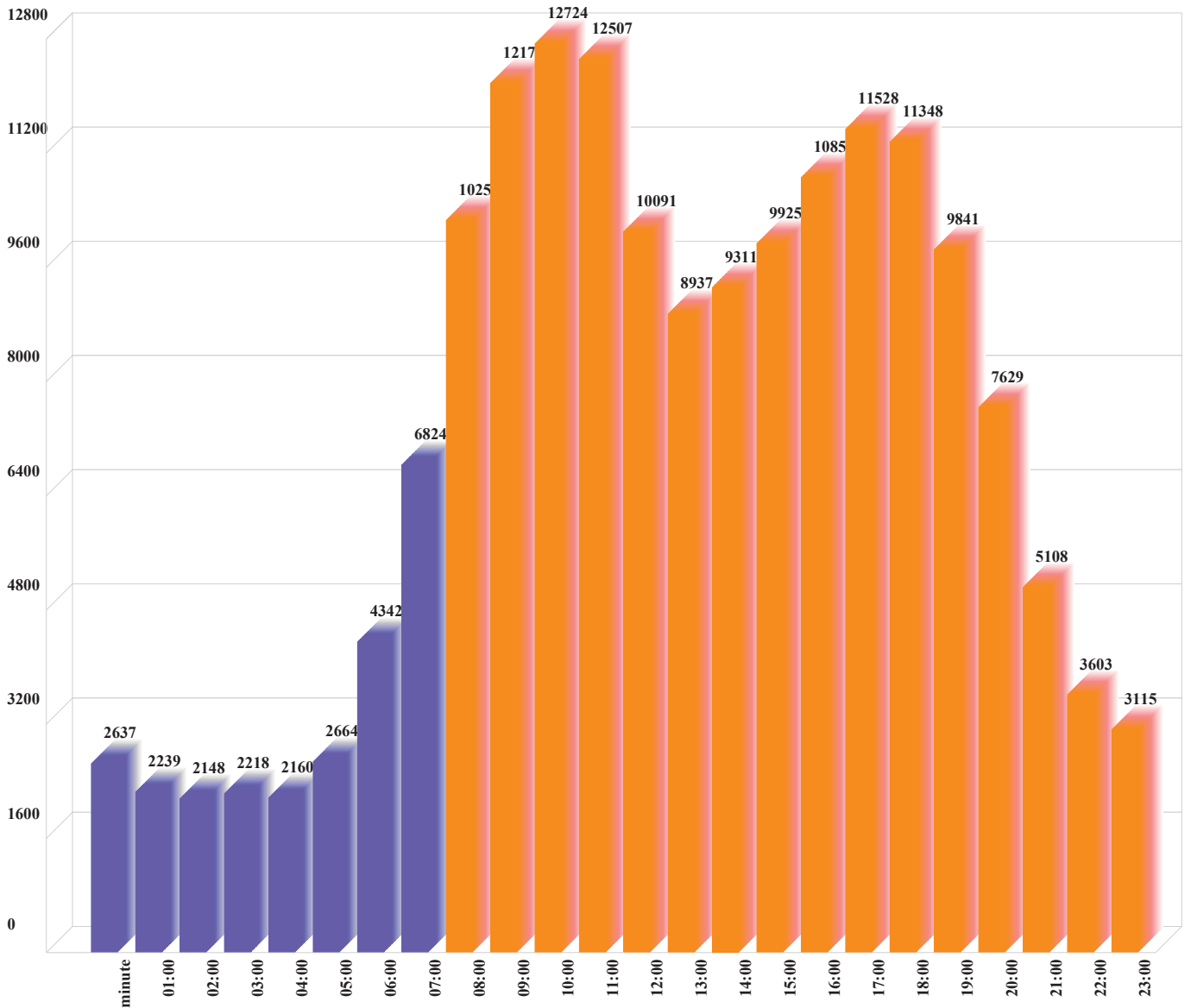


Total des appels pour la période du 01/01/2022 au 31/12/2022 : 8 912

 **Alarme NOCTURNE : 27.56 % (2 456)**

 **Alarme DIURNE : 69.74 % (6 215)**

APPEL DE CONVIVIALITE

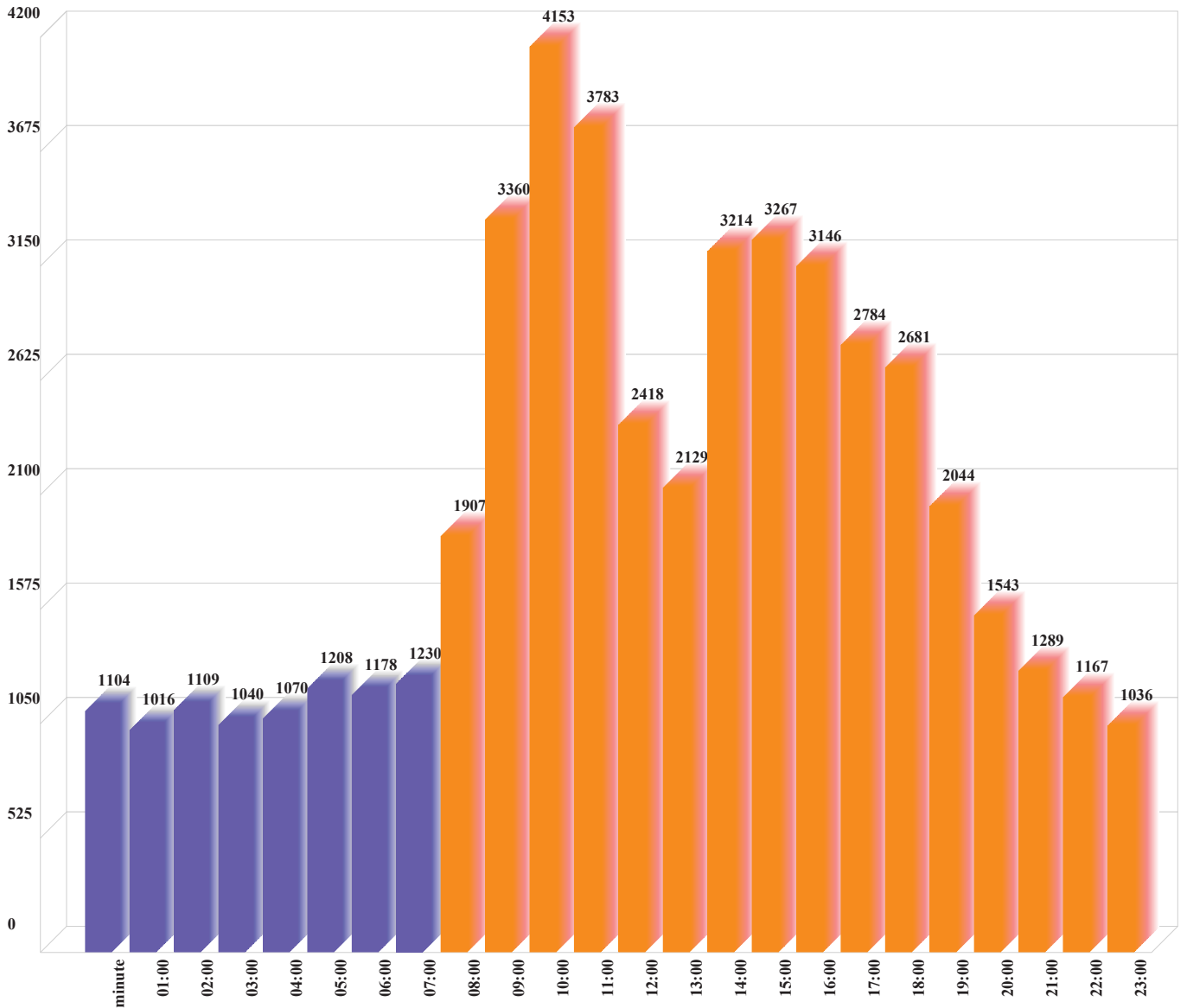


Total des appels pour la période du 01/01/2022 au 31/12/2022 : 174 173

Alarme NOCTURNE : 12.64 % (22 011)

Alarme DIURNE : 85.57 % (149 047)

ESSAI DE L'ABONNE



Total des appels pour la période du 01/01/2022 au 31/12/2022 : 48 876

 **Alarme NOCTURNE : 18.19 % (8 892)**

 **Alarme DIURNE : 79.69 % (38 948)**

Compte annuel de résultat du 01/01/2022 au 31/12/2022

Rubriques (€)	01/01/2020 31/12/2020	01/01/2021 31/12/2021	01/01/2022 31/12/2022
Services	1 409 528	1 477 465	1 527 036
CHIFFRE D'AFFAIRES	1 409 528	1 477 465	1 527 036
Production immobilisée (installations)	185 752	6 510	4 944
PRODUITS D'EXPLOITATION	1 595 280	1 483 975	1 531 981
Coûts des plateaux	-776 721	-802 744	-714 834
Coûts des missions techniques	-727 007	-601 841	-588 758
Coûts des matériels	-305 332	-272 683	-250 456
Coûts standard & service client	-135 056	-122 681	-109 580
Coûts de structure	-326 716	-271 227	-255 121
Autres charges	-104 427	-106 472	-157 320
TOTAL DES CHARGES	-2 375 259	-2 177 648	-2 076 068
RESULTAT NET	-779 979	-693 672	-544 088

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.
- **Les 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).



TÉLÉALASSISTANCE DU PAS DE CALAIS

GTS MONDIAL ASSISTANCE

BILAN ANNUEL 2022

Châtillon, 15/05/2023



Pas·de·Calais
Mon Département



MONDIAL
ASSISTANCE

SOMMAIRE



- 1** RAPPORT D'ACTIVITÉ TÉLÉASSISTANCE 2022 (A VENIR)
- 2** RAPPORT D'ACTIVITÉ SERVICE
D'ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE 2022
- 3** QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION 2022
- 4** FICHE TARIF ET OPTIONS 2023

RAPPORT D'ACTIVITÉ
2022

01



LES ABONNÉS ACTIFS



Date début période : 01/01/2022

Date fin période : 31/12/2022

Ensemble des abonnés

	NB ABO
JANVIER 2022	18890
FEVRIER 2022	18104
MARS 2022	18237
AVRIL 2022	18172
MAI 2022	18141
JUIN 2022	18205
JUILLET 2022	18248
AOUT 2022	18243
SEPTEMBRE 2022	18282
OCTOBRE 2022	18262
NOVEMBRE 2022	18300
DECEMBRE 2022	18349

Dont les moins de 60 ans

	NB ABO MOINS DE 60 ANS
JANVIER 2022	488
FEVRIER 2022	488
MARS 2022	503
AVRIL 2022	502
MAI 2022	511
JUIN 2022	519
JUILLET 2022	538
AOUT 2022	541
SEPTEMBRE 2022	547
OCTOBRE 2022	560
NOVEMBRE 2022	582
DECEMBRE 2022	588

LES ABONNÉS ACTIFS PAR CATÉGORIE



Liste par catégorie	Actifs fin de période	Dont moins de 60 ans	Opérations sur la période		
			Installations	Résiliations	Croissance
CNPC	18158	574	3772	3675	97
PEC	191	12	37	32	5
Total au 31/12/2022	18349	586	3809	3707	102

CNPC : COLLECTIF NON PRIS EN CHARGE

PEC : PRIS EN CHARGE

**RAPPORT D'ACTIVITÉ
SERVICE D'ASSISTANCE
PSYCHOLOGIQUE**

02



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 2022

- 1-1) Répartition des appels sur la période
- 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. Les coordinations et les orientations

Synthèse

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

Votre interlocuteur

CHARGE D'AFFAIRES

Alain CAMPOS-MATEOS

alain.campos-mateos@gts-teleassistance.com

Port : **06 12 43 79 93**

RESPONSABLE SERVICE D'ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

Veena LOUANI

veena.louani@gts-teleassistance.com

01 46 12 12 69

Mondial Assistance

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

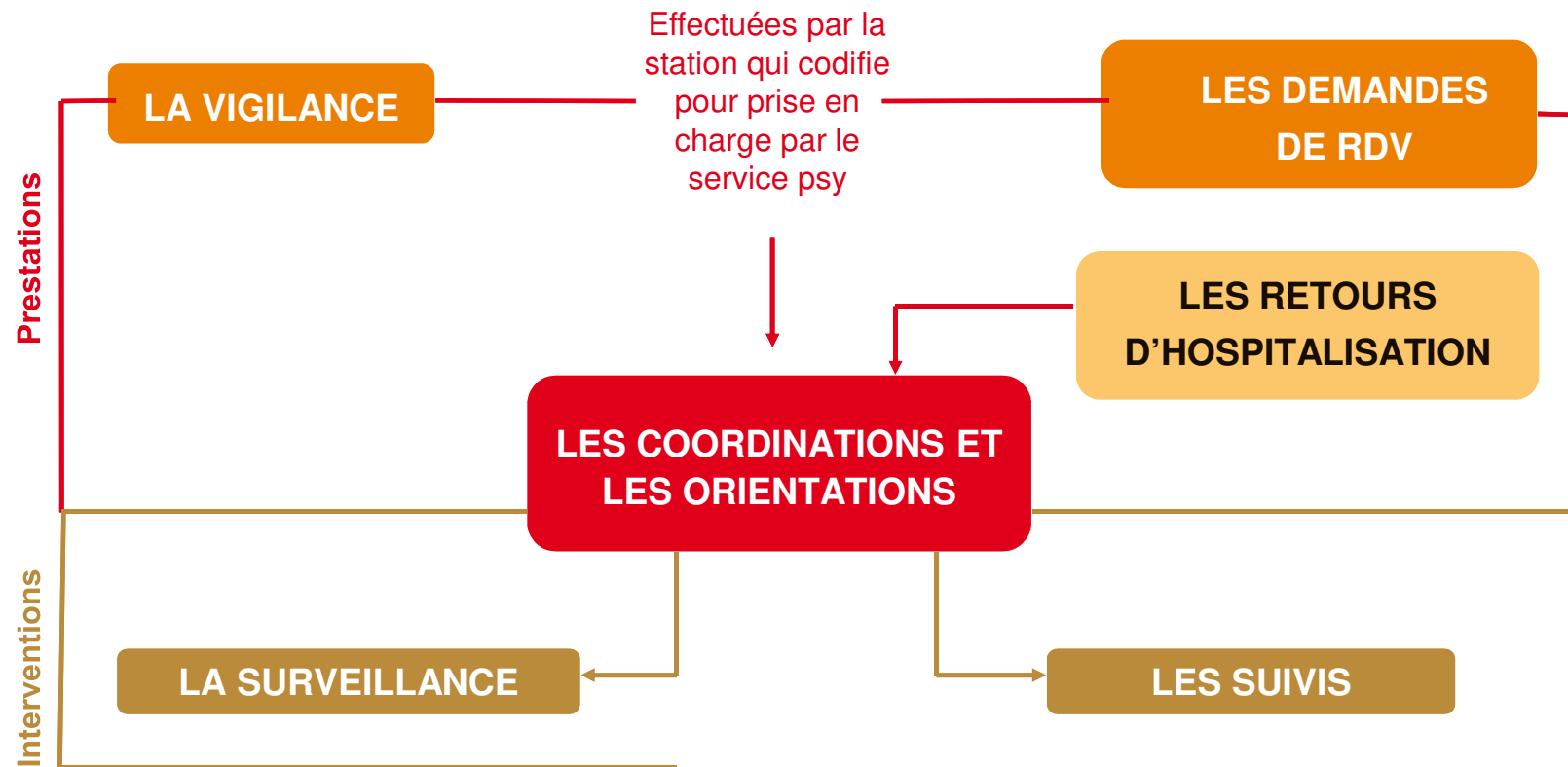
psygts@gts-teleassistance.com

01 46 12 12 12



Le Service d'Assistance Psychologique

Les différents types de prestations



1. Récapitulatif global de l'activité 2022

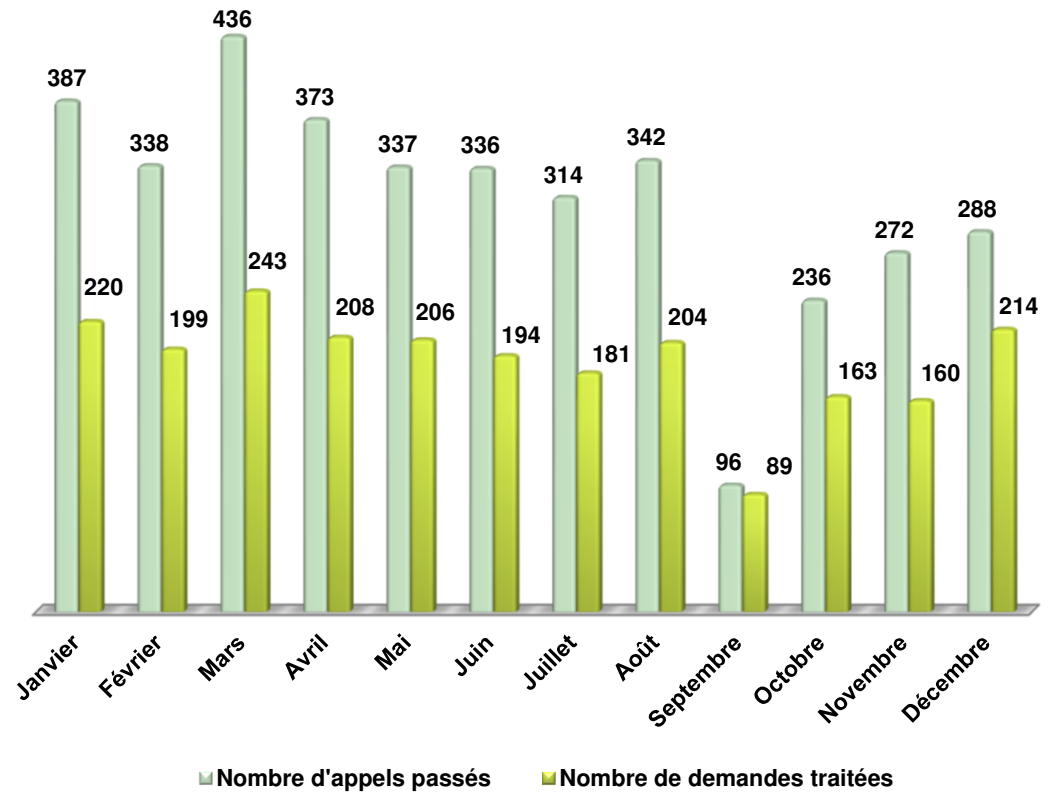
1-1) Répartition des appels sur la période

Pour l'année 2022, le service d'assistance psychologique a effectué **3755 appels** au bénéfice des abonnés, de leur entourage et des coordinations entreprises.

2281 abonnés ont été contactés 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.

Un léger pic d'activité intervient en Octobre.



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

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

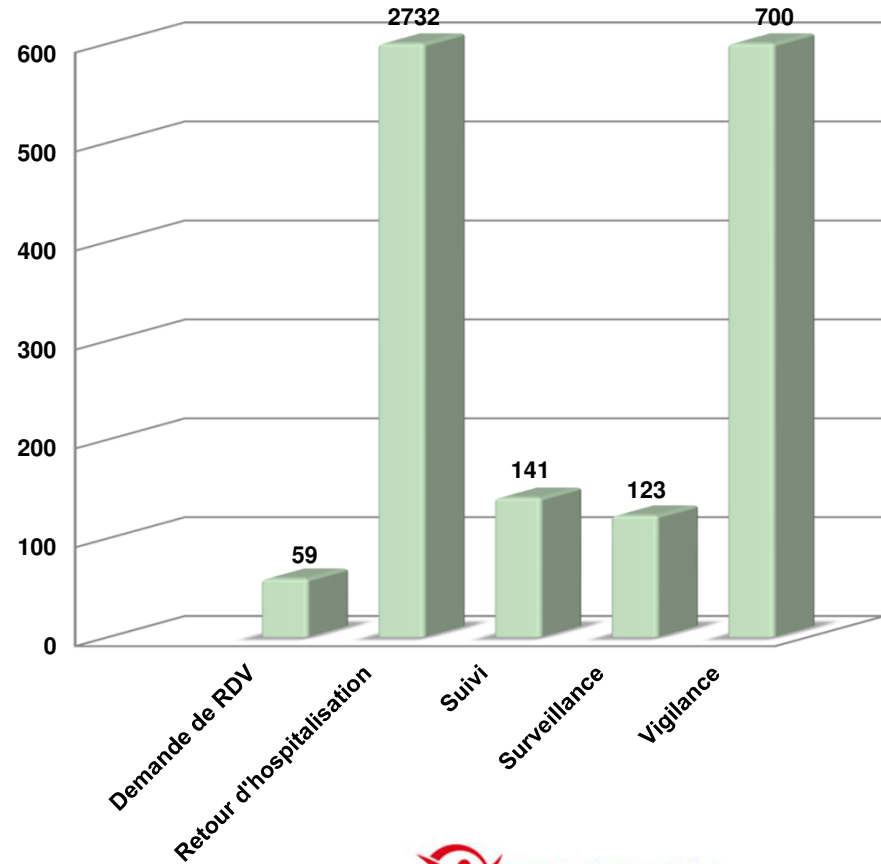
1- A la demande du bénéficiaire ou d'un tiers (Famille, Opérateurs,...) : **59 appels**.

2- A l'issue de l'analyse mensuelle des alarmes (chutes fréquentes, erreurs de manipulation répétées, ...) ou de la vigilance des opérateurs : **700 appels**.

3- Les psychologues accompagnent les abonnés en situation de fragilité dans le cadre de suivis et de surveillances : **264 appels**.

4- L'équipe a réalisé **2732 appels** suite à des retours d'hospitalisation.

Nombre total d'appels par type d'intervention



1-3) Les différentes formes de vigilance

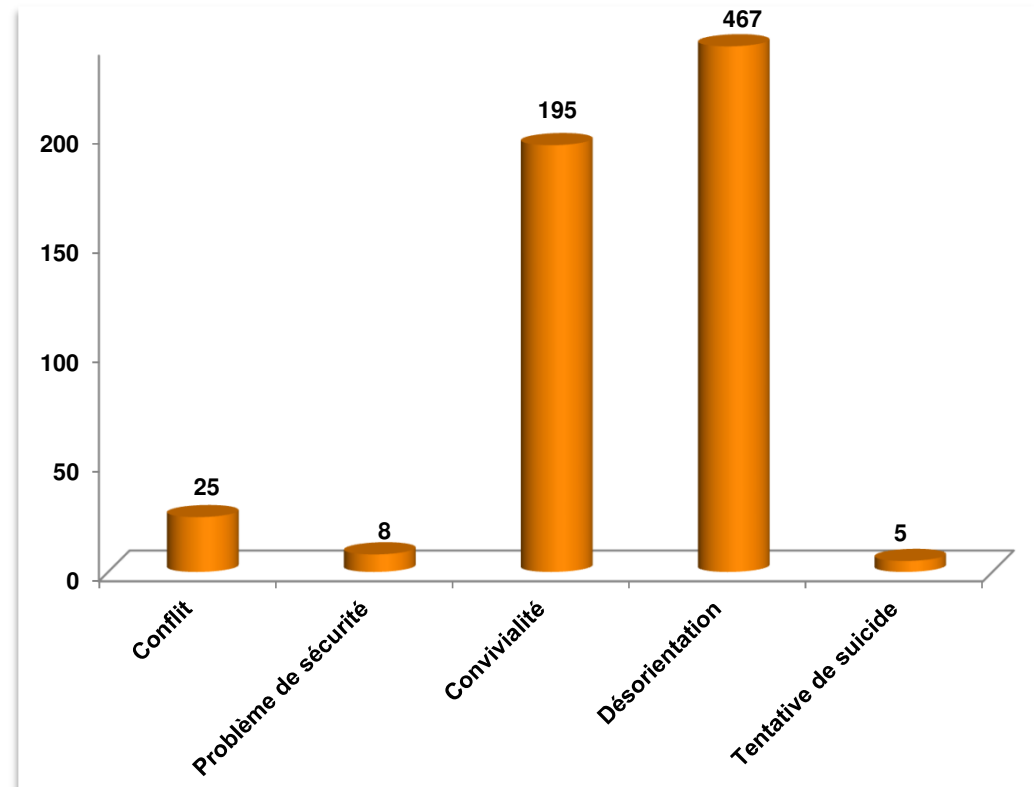
Notre méthode de codification des appels nous permet de préciser l'origine des demandes de prise en charge dans le cadre de la **prestation Vigilance**.

Les opérateurs, 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 désorientation, problème de sécurité, tentative de suicide, anxiété/solitude et conflit.

On note une **prédominance des désorientations** sur l'année 2022.

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

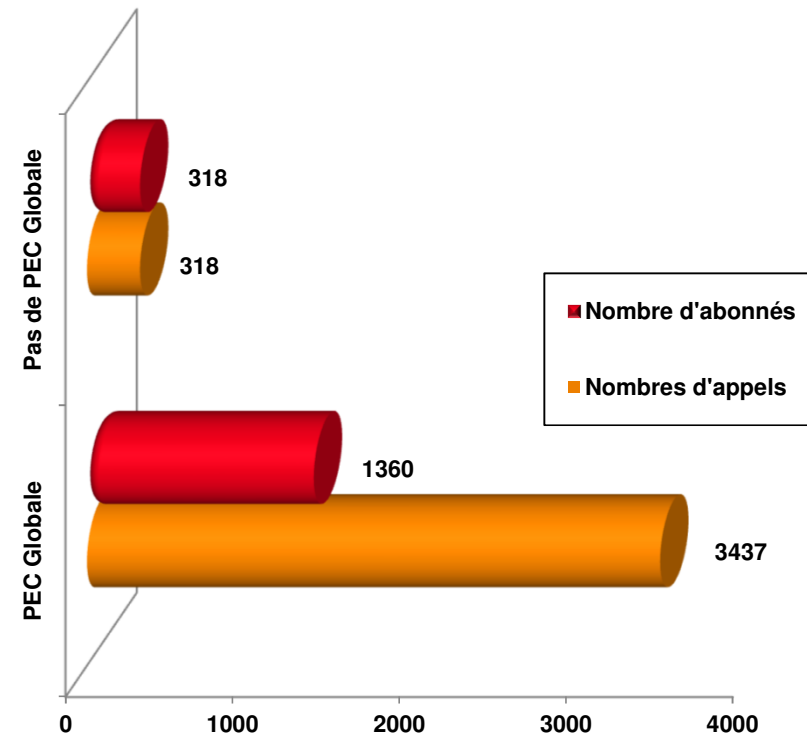
Les situations rencontrées par le service d'assistance psychologique ne nécessitent pas toujours la mise en place d'un suivi ou une prise en charge longue durée. L'intervention du service d'assistance psychologique peut se limiter à un appel d'évaluation de la situation ou un entretien unique de soutien.

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**.



Sur la population totale de Téléassistance, **2642 abonnés** ont bénéficié de la prestation d'assistance psychologique.

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

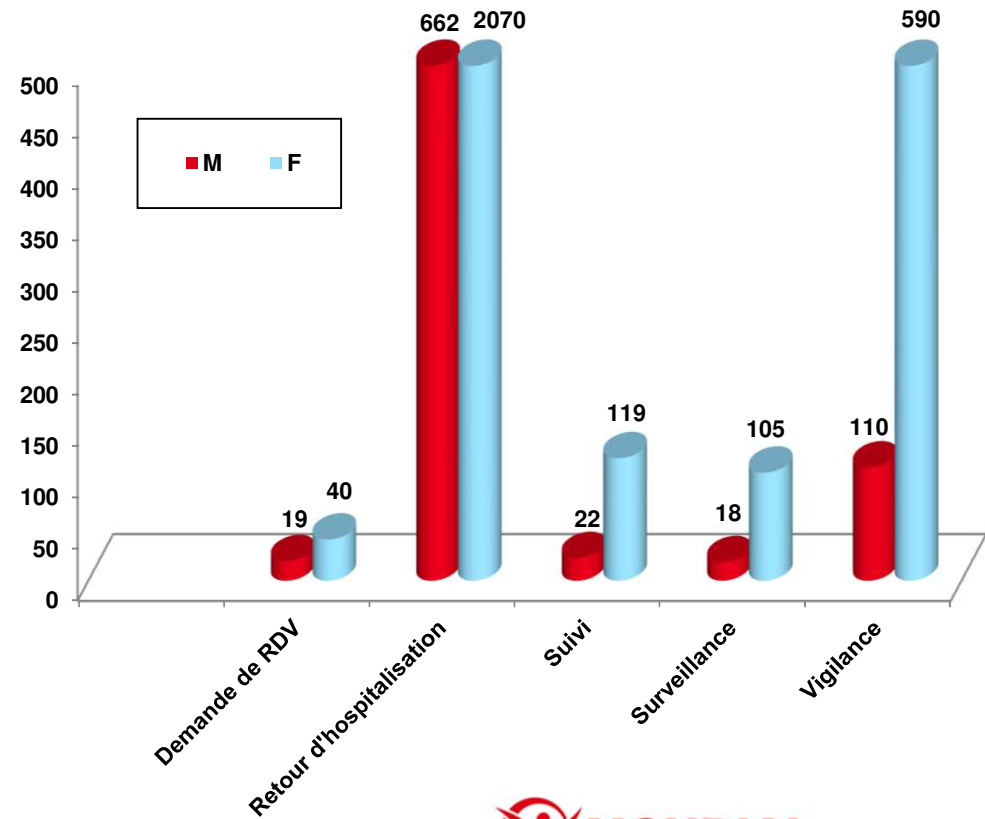
3-1) Répartition par sexe

La **population masculine** représente environ **22%** des abonnés TELEASSISTANCE appelés par le service d'assistance psychologique.

2924 appels réalisés par les psychologues du service ont concerné la population féminine,

Et **831 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?

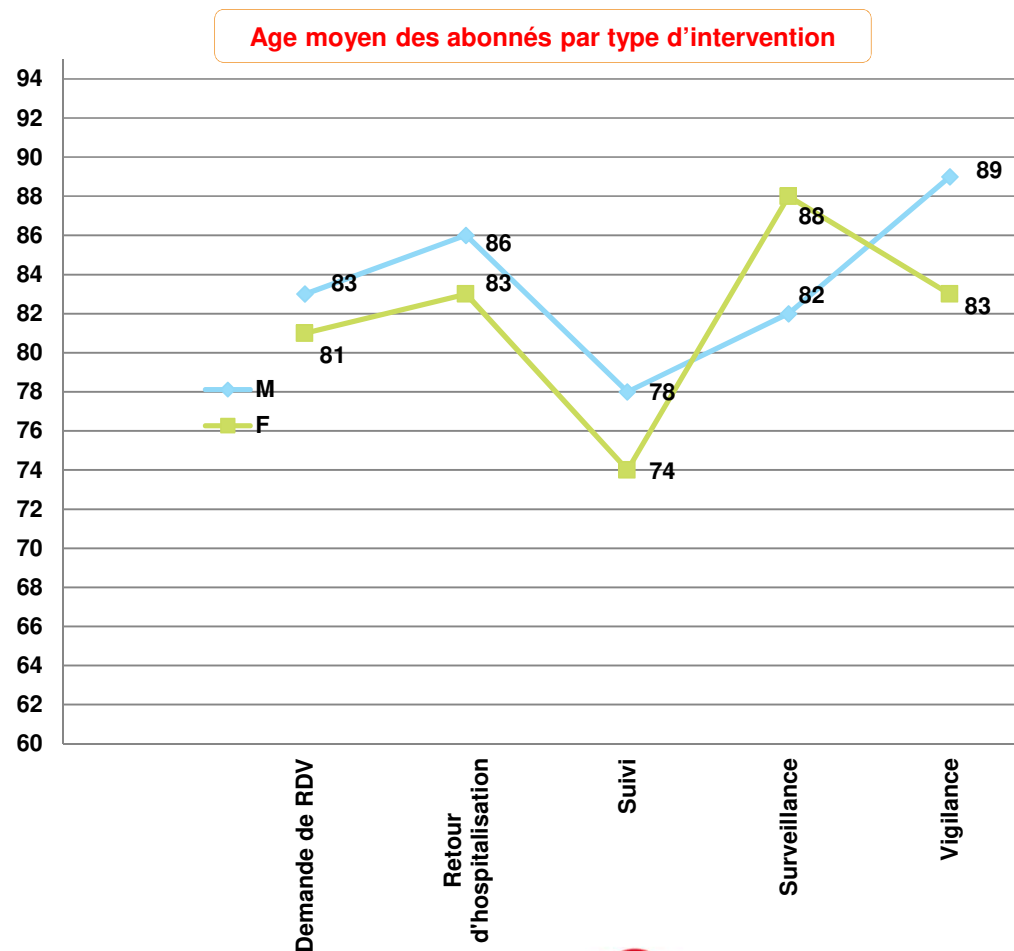
3. La population TELEASSISTANCE contactée par le Service d'Assistance Psychologique

3-2) Répartition par âge

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

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

Celui-ci varie selon le type d'intervention.



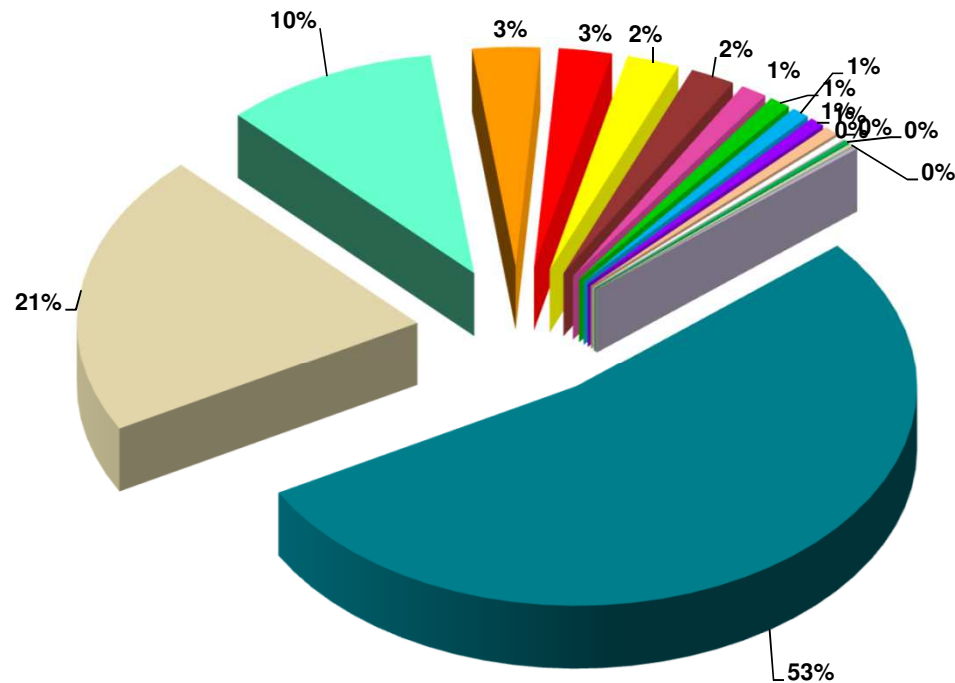
4. Les problématiques dans le cadre d'une prise en charge globale

Répartition en pourcentage des appels par type d'intervention du psychologue

Une diversité des demandes de prise en charge est observée.

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

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



- | | | |
|------------------------------|--------------------------|----------------------------------|
| ■ Pathologie somatique aiguë | ■ Chute | ■ Pathologie somatique chronique |
| ■ Pas d'appel | ■ Troubles cognitifs | ■ Isolement/solitude |
| ■ Manifestations anxieuses | ■ Humeur triste | ■ Deuil |
| ■ Etat dépressif | ■ Epuisement | ■ Perte d'autonomie |
| ■ Problématique familiale | ■ Conflit interpersonnel | ■ Tentative de suicide |
| ■ Problématique personnelle | | |

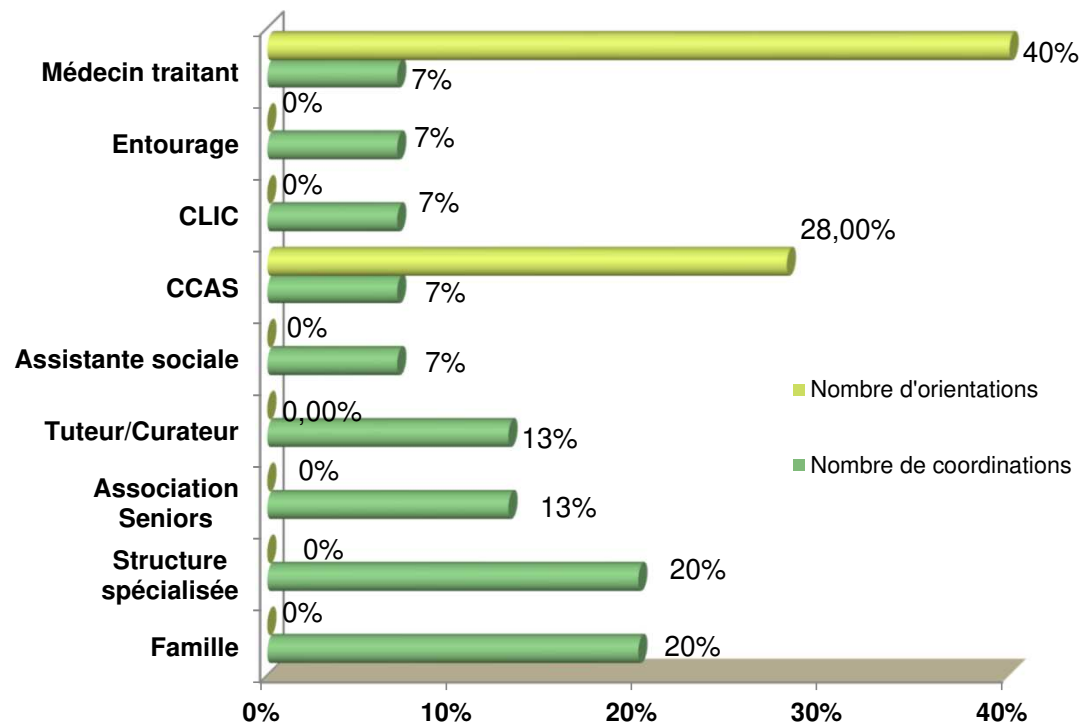


5. Les coordinations et les orientations

Notre méthode de reporting a permis de répertorier avec précision les différents interlocuteurs auprès desquels nous effectuons les **coordinations** et les **orientations**.

Les coordinations avec les **Structures et Associations** et **la famille** restent les plus importantes.

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. le médecin traitant et le CCAS sont les principales orientations.



Synthèse

- Le Service d'Assistance Psychologique a contacté **2281 abonnés** sur l'année 2022.
- **1300 abonnés** ont bénéficié d'une **prise en charge globale**, ils ont été contactés à plusieurs reprises et/ou leur situation a nécessité une coordination.
- des **coordinations** et **des orientations** ont été effectuées, principalement vers les médecins et la famille des abonnés. Les échanges avec les différents intervenants ont permis de résoudre les problèmes rencontrés lors de la prise en charge.
- Les **RDV** et les **Suivis** sont des appels qui peuvent durer de **30 à 45 minutes**, parfois au delà d'une heure.
- Les **Retours d'hospitalisation** sont des appels plus courts d'une durée moyenne d'environ **15 minutes**.

Annexes

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

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**.

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.

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 amnésiques, 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.

**QUESTIONNAIRE
DE SATISFACTION**

03



Résultats Enquête qualité 2022 – CD 62

*Service Qualité
Pôle Marketing et Relation Client*

Mai 2023





SOMMAIRE

01 BASES 2022

02 SATISFACTION GLOBALE

03 RESULTATS

04 QUELQUES CHIFFRES



01

BASES 2022



BASES 2022

QUESTIONNAIRE PAPIER / QUESTIONNAIRE EN LIGNE

- 200 QUESTIONNAIRES « ABONNÉS » ENVOYÉS PAR COURRIER AVEC ENVELOPPE POST RÉPONSE, DONT :

Taux de retour	2022	2021	2020	2019
Abonnés	23%	28%	30,16%	32%
Abonnés CD62	20%	29%	28%	NC

- 897 QUESTIONNAIRES « ABONNÉS » SÉLECTIONNÉS DE MANIÈRE ALÉATOIRE SUR LE PARC DU CD62

Taux de retour	2022	2021	2020	2019
Abonnés	8,79%	7,11%	10,80%	25,69%
Abonnés CD62	8,91%	7,84%	13,86%	NC

02

SATISFACTION GLOBALE



SATISFACTION GLOBALE

- Calculée sur le retour des questionnaires Abonnés Téléassistance papier et en ligne
- Question n°7 des questionnaires CD62 :

« En définitive, par rapport à l'ensemble du service de Téléassistance, êtes-vous ? »

Satisfait : 94,1%

Non satisfait : 4,5%

Ne se prononce pas : 1,4%

Rappel résultats 2021 :

Satisfait : 87,5%

Non satisfait : 12,5%

Nsp : 0,00%

03

RESULTATS



RÉSULTATS 2022 : L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

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

- **Temps d'attente lors de votre appel** : 89,3% de personnes satisfaites.
- **Amabilité de vos interlocuteurs** : 89,9% de personnes satisfaites.
- **Qualité de communication de vos interlocuteurs** : 91,3% de personnes satisfaites .
- **Compréhension de votre demande** : 89,4% de personnes satisfaites.
- **Pertinence des éléments de réponse** : 90,7% de personnes satisfaites.
- **La qualité de l'accueil téléphonique globalement** : 93,5% de personnes satisfaites.

RÉSULTATS 2022 : LES INTERVENTIONS TECHNIQUES

Le délai proposé pour intervention technique : 96,75% de personnes satisfaites.

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

- **Le respect de la date de RDV : 94,7%** de personnes satisfaites.
- **Son amabilité : 93%** de personnes satisfaites.
- **Sa présentation : 94,6%** de personnes satisfaites.
- **Les explications apportées : 94,5%** de personnes satisfaites.
- **Sa compétence et son efficacité : 92,9%** de personnes satisfaites
- **La qualité de son intervention globalement : 89%** de personnes satisfaites.
- .

RÉSULTATS 2022 : LA GESTION DES ALARMES

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

- Délai de mise en relation: **85,7%** de personnes satisfaites.
- Amabilité des opérateurs : **87,2%** de personnes satisfaites.
- Qualité de communication de vos interlocuteurs: **88%** de personnes satisfaites.
- Rapidité de traitement de votre situation : **83,9%** de personnes satisfaites.
- Suivi et information tout au long de votre demande : **80,2%** de personnes satisfaites.
- Adaptation des solutions à votre situation : **82,6%** de personnes satisfaites.
- La qualité de gestion de l'alarme globalement: : **86,2%** de personnes satisfaite.



04

QUELQUES CHIFFRES

QUELQUES CHIFFRES

- **Questionnaires sous format papier:**

78% des personnes ayant répondu sont des femmes.

52% des personnes ayant répondu déclarent que c'est un membre de leur famille qui leur a conseillé de prendre la téléassistance.

- **Questionnaires en ligne :**

43,30% des personnes ayant répondu sont des femmes.

38,80% 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:**

20,19% des bénéficiaires font un essai 1 fois par mois.

33,81% des bénéficiaires font parfois un essai.

46% des bénéficiaires ne font jamais d'essai.

TARIFS ET OPTIONS DE MATÉRIEL

04



FICHE TARIF ET OPTIONS 2023/2024



Fiche tarifs options

NOTICE D'UTILISATION



Notice d'utilisation

NOTICE D'UTILISATION



Notice d'utilisation

MERCI DE VOTRE ATTENTION AVEZ-VOUS DES QUESTIONS ?

NOS COORDONNÉES :

Alain CAMPOS-MATEOS
Chargé d'affaires

Téléphone : +33 1 46 12 12 41

Portable : +33 6 12 43 79 93

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

DEPARTEMENT DU PAS-DE-CALAIS

Pôle Ressources et Accompagnement
Direction des achats et de la commande publique
Service de la Commande Publique Achats, Etudes et Services

RAPPORT N°6

CONSEIL DEPARTEMENTAL

REUNION DU 25 SEPTEMBRE 2023

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 notamment chaque année le rapport du délégué 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 délégué 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 délégué GTS Mondial Assistance sur l'exécution de la délégation de service public de télé assistance au titre de l'année 2022. Ce rapport d'activité joint en annexe de la présente délibération a été présenté à la Commission Consultative des Services Publics Locaux du 22 juin 2023.

Il convient de me donner acte du rapport d'activité au titre de l'année 2022 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