



DEPARTEMENT DU PAS-DE-CALAIS

DELIBERATION DU CONSEIL DEPARTEMENTAL

REUNION DU 23 SEPTEMBRE 2024

PRESIDENCE DE MONSIEUR JEAN-CLAUDE LEROY

Secrétaire : M. Ludovic IDZIAK

Étaient présents : M. Jean-Claude LEROY, Mme Mireille HINGREZ-CÉRÉDA, Mme Valérie CUVILLIER, Mme Blandine DRAIN, Mme Maryse CAUWET, M. Jean-Claude DISSAUX, Mme Laurence LOUCHAERT, Mme Karine GAUTHIER, M. Alain MEQUIGNON, Mme Evelyne NACHEL, M. Jean-Jacques COTTEL, 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. 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 Anouk BRETON, Mme Nicole CHEVALIER, M. Michel DAGBERT, Mme Audrey DESMARAI, M. Alain DE CARRION, M. Jean-Luc DUBAËLE, M. Philippe DUQUESNOY, Mme Delphine DUWICQUET, Mme Ingrid GAILLARD, M. Raymond GAQUERE, Mme Séverine GOSSELIN, Mme Aline GUILLUY, M. Sébastien HENQUENET, M. René HOCQ, M. Ludovic IDZIAK, Mme Michèle JACQUET, Mme Maryse JUMEZ, M. Daniel KRUSZKA, Mme Marine LE PEN, Mme Emmanuelle LEVEUGLE, Mme Geneviève MARGUERITTE, Mme Sandra MILLE, M. Bertrand PETIT, M. Benoît ROUSSEL, Mme Véronique THIEBAUT, Mme Françoise VASSEUR, M. François VIAL.

Excusé(s) : M. Daniel MACIEJASZ, M. Ludovic LOQUET, Mme Bénédicte MESSEANNE-GROBELNY, M. Laurent DUPORGE, Mme Florence WOZNY, Mme Caroline MATRAT, Mme Zohra OUAGUEF, M. Bruno COUSEIN, Mme Stéphanie RIGAU, M. François LEMAIRE, Mme Brigitte BOURGUIGNON, M. Jean-Louis COTTIGNY, M. Guy HEDDEBAUX, M. Michel MATHISSART, M. Philippe MIGNONET, Mme Maryse POULAIN, M. Jean-Pascal SCALONE, M. Jean-Marc TELLIER, Mme Cécile YOSBERGUE.

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

(N°2024-393)

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°2023-412 du Conseil départemental en date du 25/09/2023 « Rapport du délégataire sur l'exécution de la délégation de service public 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 28/06/2024 ;

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'année 2023.

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 23 septembre 2024

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

Signé

Maryline VINCLAIRE

Compte annuel de résultat du 01/01/2023 au 31/12/2023

Rubriques (€)	01/01/2021 31/12/2021	01/01/2022 31/12/2022	01/01/2023 31/12/2023
Services	1 477 465	1 527 036	1 592 497
CHIFFRE D'AFFAIRES	1 477 465	1 527 036	1 592 497
Production immobilisée (Installations)	6 510	4 944	8 779
PRODUITS D'EXPLOITATION	1 483 975	1 531 981	1 601 276
Coûts des plateaux	-802 744	-714 834	-643 389
Coûts des missions techniques	-601 841	-588 758	-653 559
Coûts des matériels	-272 683	-250 456	-265 558
Coûts standard & service client	-122 681	-109 580	-85 679
Coûts de structure	-271 227	-255 121	-279 715
Autres charges	-106 472	-157 320	-143 926
TOTAL DES CHARGES	-2 177 648	-2 076 068	-2 071 826
RESULTAT NET	-693 672	-544 088	-470 549

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).

DEPARTEMENT DU PAS-DE-CALAIS

Pôle Ressources et Accompagnement
Direction des achats et de la commande publique
Service support administratif et budgétaire

RAPPORT N°7

Territoire(s): Tous les territoires

Canton(s): Tous les cantons

EPCI(s): Tous les EPCI

CONSEIL DEPARTEMENTAL

REUNION DU 23 SEPTEMBRE 2024

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 2023. Ce rapport d'activité joint en annexe de la présente délibération a été présenté à la Commission consultative des services publics locaux du 28 juin 2024.

Il convient de me donner acte de la présentation du rapport d'activité au titre de l'année 2023 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

TÉLÉASSISTANCE DU PAS DE CALAIS GTS MONDIAL ASSISTANCE BILAN ANNUEL 2023



Châtillon, 29/05/2024



Pas-de-Calais
Mon Département



MONDIAL
ASSISTANCE

RAPPORT D'ACTIVITÉ

ANNUEL 2023



LES ABONNÉS ACTIFS



Date début période : 01/01/2023

Date fin période : 31/12/2023

Ensemble des abonnés

	Nb Abo
JANVIER	18106
FÉVRIER	18044
MARS	18026
AVRIL	18135
MAI	18138
JUIN	18335
JUILLET	18395
AOÛT	18483
SEPTEMBRE	18464
OCTOBRE	18428
NOVEMBRE	18441
DÉCEMBRE	18505

Dont les moins de 60 ans

	Nb Abo - 60 ans
JANVIER	511
FÉVRIER	519
MARS	521
AVRIL	532
MAI	538
JUIN	553
JUILLET	557
AOÛT	569
SEPTEMBRE	565
OCTOBRE	573
NOVEMBRE	582
DÉCEMBRE	596

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	18 306	580	3 727	3 525	202
PEC	199	14	38	30	8
Total au 31/12/2023	18 505	594	3 765	3 555	210

CNPC :

COLLECTIF NON PRIS EN CHARGE

PEC :

PRIS EN CHARGE

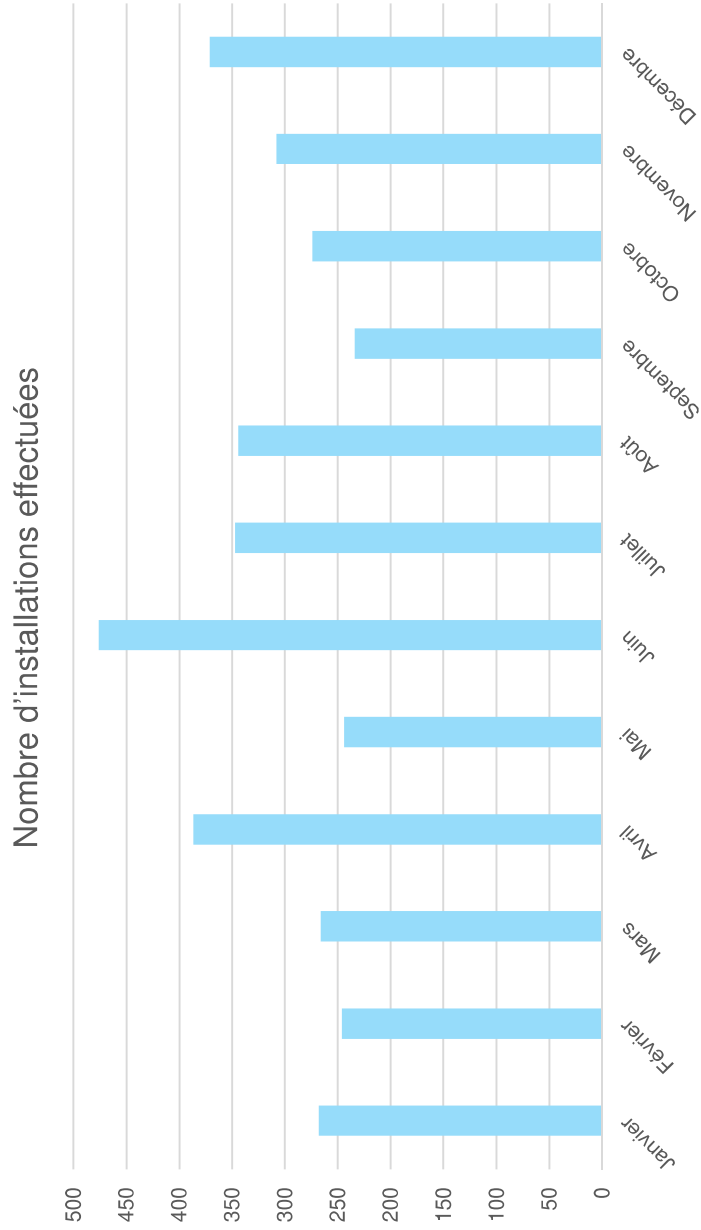


LES NOMBRES D'INSTALLATIONS PAR MOIS

Installations effectuées

Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
268	246	266	387	244	476	347	344	234	274	308	371

Total
3 765



RÉPARTITION DES ABONNÉS PAR TRANCHES D'ÂGE



596 abonnés	De moins de 60 ans	dont	213 hommes	383 femmes	soit	3,22 %
347 abonnés	De 60 à 64 ans	dont	130 hommes	217 femmes	soit	1,88 %
660 abonnés	De 65 à 69 ans	dont	226 hommes	434 femmes	soit	3,57 %
1126 abonnés	De 70 à 74 ans	dont	336 hommes	790 femmes	soit	6,08 %
2063 abonnés	De 75 à 79 ans	dont	435 hommes	1628 femmes	soit	11,15 %
3025 abonnés	De 80 à 84 ans	dont	515 hommes	2510 femmes	soit	16,35 %
5315 abonnés	De 85 à 89 ans	dont	877 hommes	4438 femmes	soit	28,72 %
4100 abonnés	De 90 à 94 ans	dont	709 hommes	3391 femmes	soit	22,16 %
1135 abonnés	De 95 à 99 ans	dont	146 hommes	989 femmes	soit	6,13 %
138 abonnés	100 ans et plus	dont	22 hommes	116 femmes	soit	0,75 %

MOYENNE
D'ÂGE

84 ans

Pour un total de 18505 abonnés raccordés durant la période dont 3609 hommes et 14896 femmes.

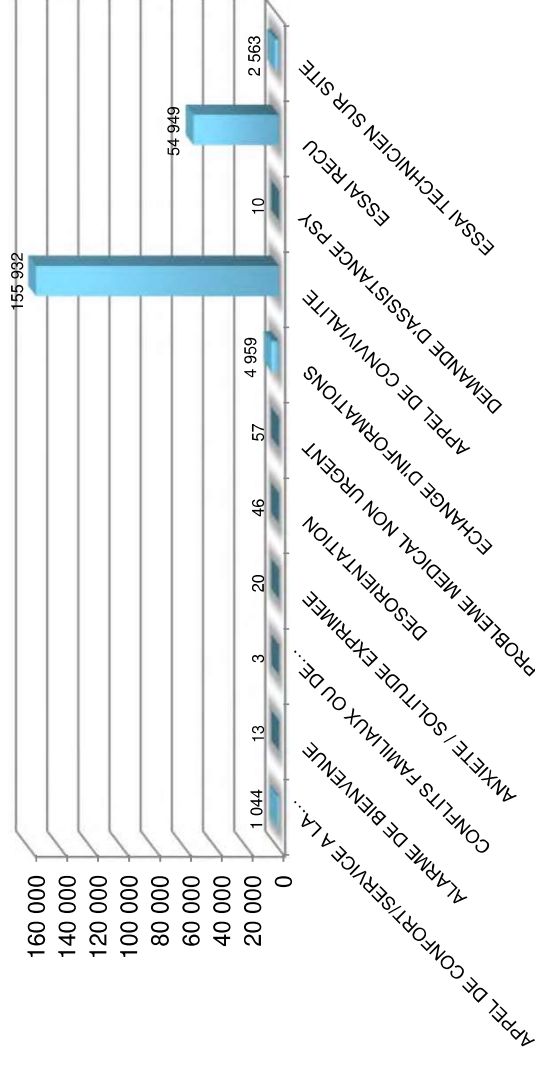


STATISTIQUES SUR LES ALARMES



STATISTIQUE ALARMES SANS INTERVENANT EXTERIEUR	
APPEL DE CONFORT/SERVICE A LA PERSONNE	1044
ALARME DE BIENVENUE	13
CONFLITS FAMILIAUX OU DE VOISINAGE	3
ANXIETE / SOLITUDE EXPRIMEE	20
DESORIENTATION	46
PROBLEME MEDICAL NON URGENT	57
ECHANGE D'INFORMATIONS	4 959
APPEL DE CONVIVIALITE	155 932
DEMANDE D'ASSISTANCE PSY	10
ESSAI RECU	54 949
ESSAI TECHNICIEN SUR SITE	2 563
TOTAL	219 596

Répartition des alarmes sans intervenant extérieur

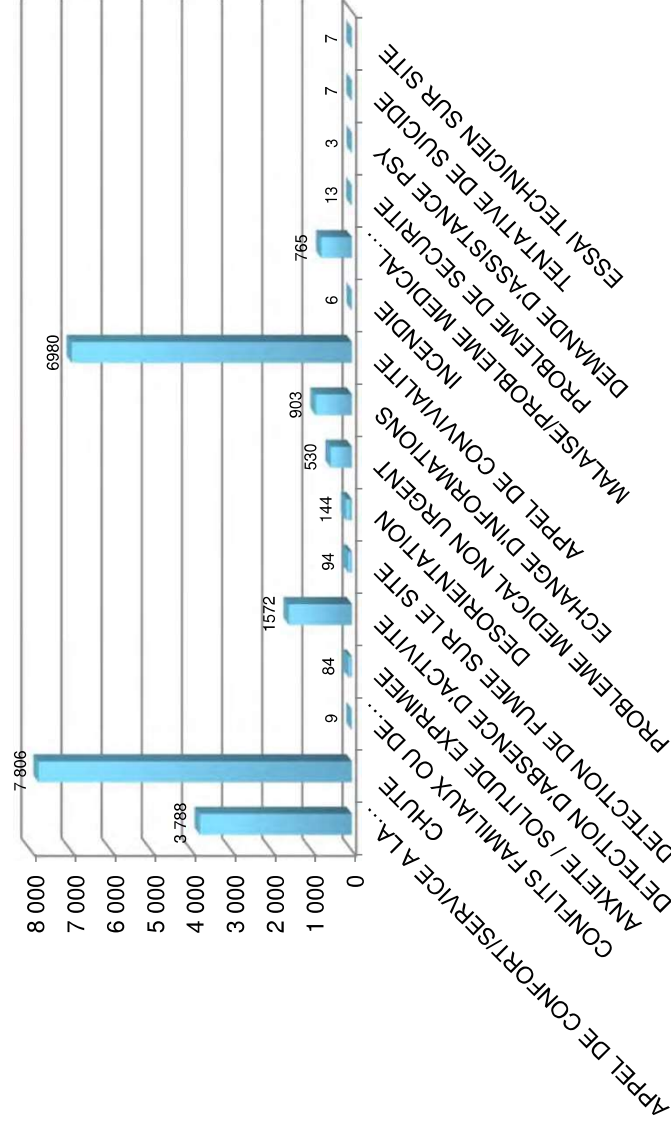


STATISTIQUES SUR LES ALARMES



STATISTIQUE ALARMES AVEC INTERVENANT EXTERIEUR	
APPEL DE CONFORT/SERVICE A LA PERSONNE	3 788
CHUTE	7 806
CONFLITS FAMILIAUX OU DE VOISINAGE	9
ANXIETE / SOLITUDE EXPRIMEE	844
DETECTION D'ABSENCE D'ACTIVITE	1 572
DETECTION DE FUMEE SUR LE SITE	94
DESORIENTATION	144
PROBLEME MEDICAL NON URGENT	530
ECHANGE D'INFORMATIONS	903
APPEL DE CONVIVIALITE	6 980
INCENDIE	6
MALAISE/PROBLEME MEDICAL URGENT	765
PROBLEME DE SECURITE	13
DEMANDE D'ASSISTANCE PSY	3
TENTATIVE DE SUICIDE	7
ESSAI TECHNICIEN SUR SITE	7
TOTAL	22 711

Répartition des alarmes avec interventions



STATISTIQUES SUR LES ALARMES



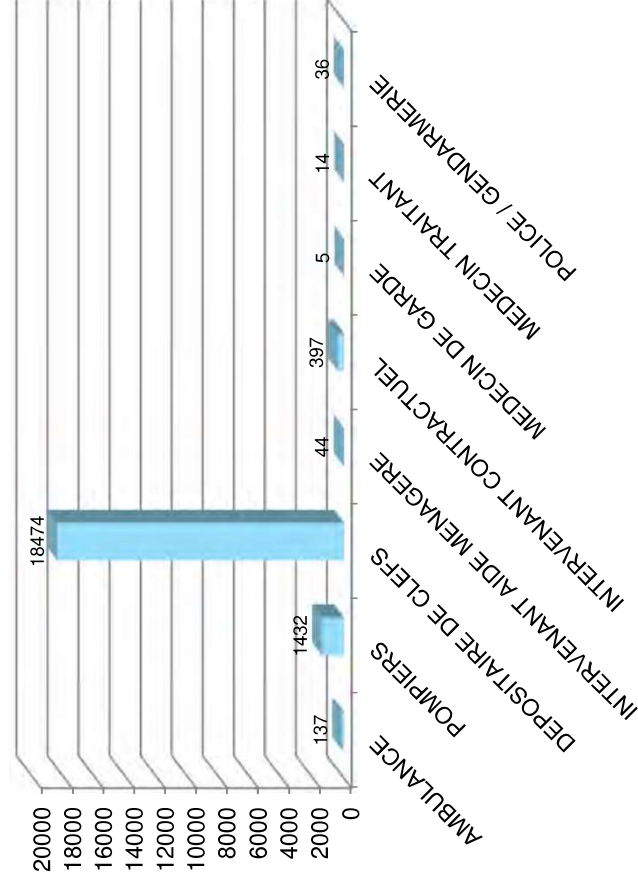
ANALYSE DES INTERVENANTS	
AMBULANCE	137
POMPIERS	1 432
DEPOSITAIRE DE CLEFS	18 474
INTERVENANT AIDE MENAGERE	44
INTERVENANT CONTRACTUEL	397
MEDECIN DE GARDE	5
MEDECIN TRAITANT	14
POLICE / GENDARMERIE	36
Nombre d'intervenants déplacé 20 539	
Nombre de contacts Centre 15 4 344	

Taux de sollicitation des pompiers :

0,59 % de la totalité des alarmes reçues

6,3 % du nombre de sollicitations d'intervenants

Intervenants déplacés ou consultés



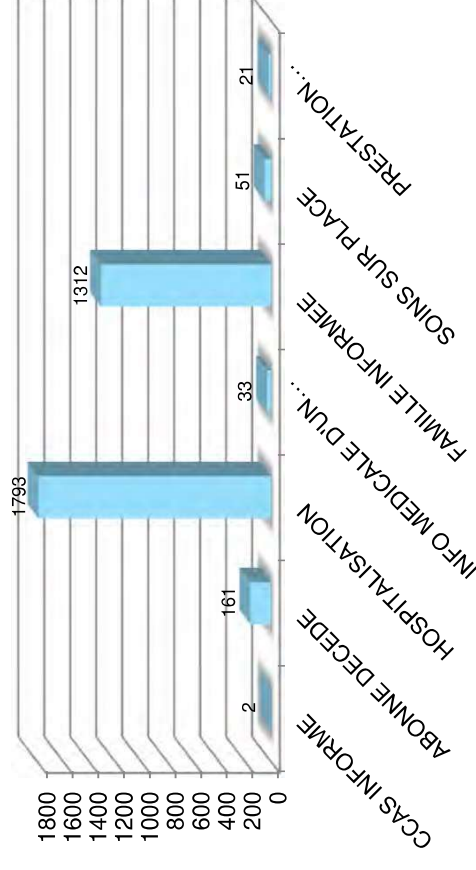
STATISTIQUES SUR LES ALARMES



ANALYSE DES DENOUEMENTS

CCAS INFORME	2
ABONNE DECEDE	161
HOSPITALISATION	1793
INFO MEDICALE D'UN MEDECIN A L'ABONNE	33
FAMILLE INFORMEE	1312
SOINS SUR PLACE	51
PRESTATION ASSISTANCE PSY	21

Dénouements

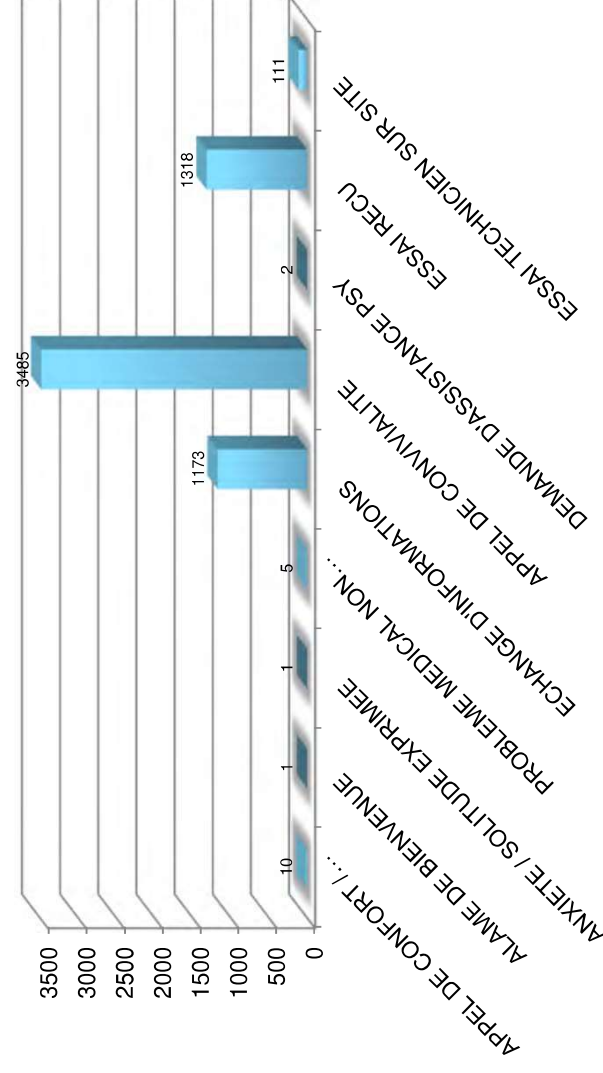


STATISTIQUES SUR LES ALARMES MOINS DE 60 ANS



STATISTIQUE ALARMES SANS INTERVENANT EXTERIEUR	
APPEL DE CONFORT / SERVICE A LA PERSONNE	10
ALAME DE BIENVENUE	1
ANXIETE / SOLITUDE EXPRIMEE	1
PROBLEME MEDICAL NON URGENT	5
ECHANGE D'INFORMATIONS	1173
APPEL DE CONVIVIALITE	3485
DEMANDE D'ASSISTANCE PSY	2
ESSAI RECU	1318
ESSAI TECHNICIEN SUR SITE	111
TOTAL	5 050

Répartition des alarmes sans intervenant extérieur Abonnés de moins de 60 ans



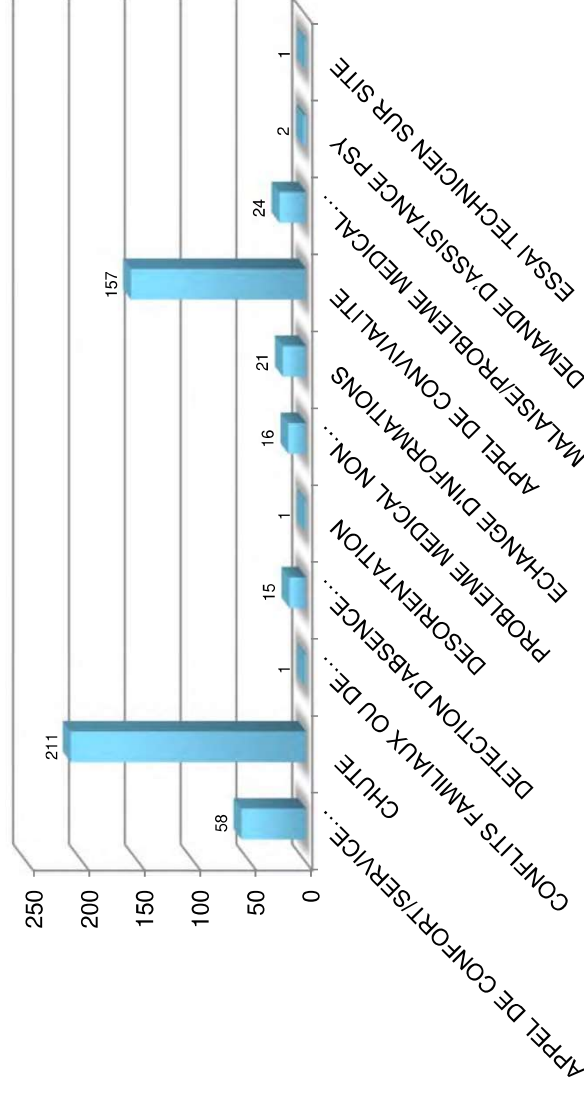
STATISTIQUES SUR LES ALARMES MOINS DE 60 ANS



STATISTIQUE ALARMES AVEC INTERVENANT EXTERIEUR ABONNES DE MOINS DE 60 ANS

APPEL DE CONFORT/SERVICE A LA PERSONNE	58
CHUTE	211
CONFLITS FAMILIAUX OU DE VOISINAGE	1
DETECTION D'ABSENCE D'ACTIVITE	15
DESORIENTATION	1
PROBLEME MEDICAL NON URGENT	16
ECHANGE D'INFORMATIONS	21
APPEL DE CONVIVIALITE	157
MALAISE/PROBLEME MEDICAL URGENT	24
DEMANDE D'ASSISTANCE PSY	2
ESSAI TECHNICIEN SUR SITE	1
TOTAL	507

Répartition des alarmes avec interventions Abonnés de moins de 60 ans



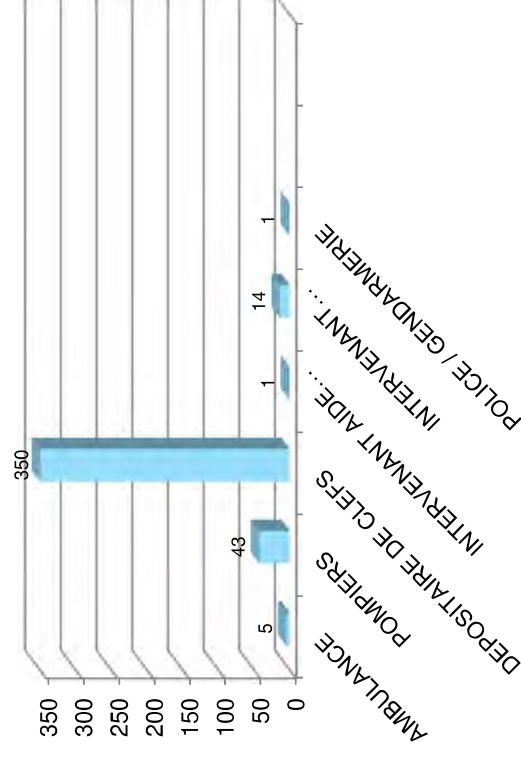
STATISTIQUES SUR LES ALARMES MOINS DE 60 ANS



Analyse des intervenants - Alarmes des abonnés de moins de 60 ans

AMBULANCE	5
POMPIERS	43
DEPOSITAIRE DE CLEFS	350
INTERVENANT AIDE MENAGERE	1
INTERVENANT CONTRACTUEL	14
POLICE / GENDARMERIE	1
Nombre d'intervenants déplacé	414
Nombre de contacts Centre 15	172

Intervenants déplacés ou consultés



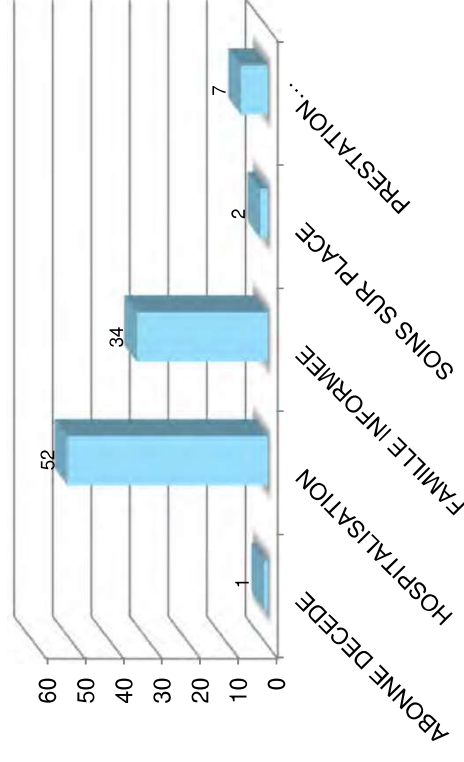
STATISTIQUES SUR LES ALARMES MOINS DE 60 ANS



ANALYSE DES DENOUEMENTS

ABONNE DECEDE	1
HOSPITALISATION	52
FAMILLE INFORMEE	34
SOIN SUR PLACE	2
PRESTATION ASSISTANCE PSY	7
TOTAL	35

Dénouements



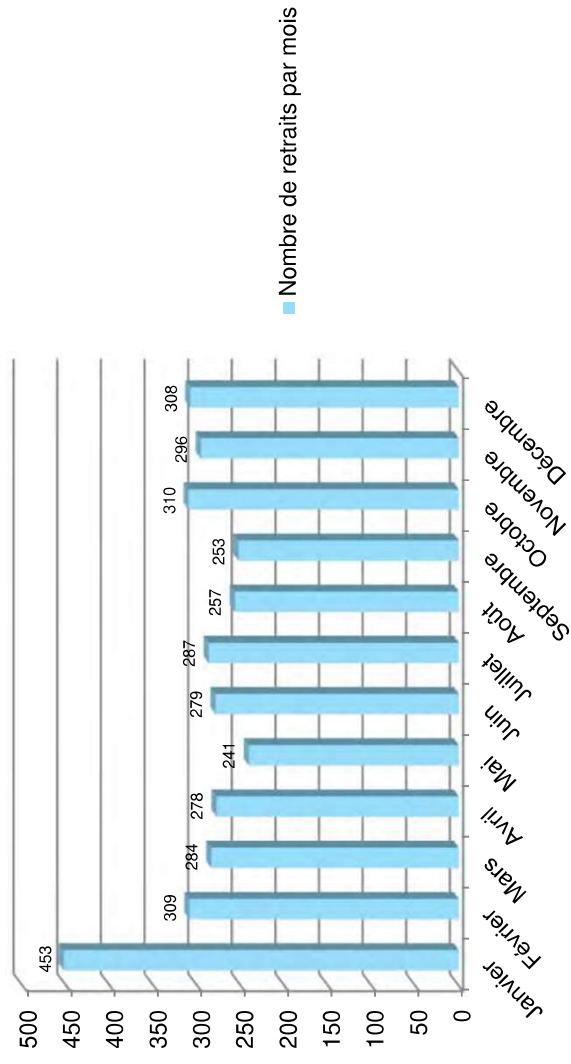


NOMBRE ET TYPE DE RETRAITS

Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
453	309	284	278	241	279	287	257	253	310	296	308

Total
3 555

Nombre de retraits par mois



NOMBRE ET TYPE DE RETRAITS



Répartition des différents motifs de retrait

Décès	1 706	47.99 %
Maison de retraite	829	23.32 %
Motif non communiqué	586	16.48 %
Déménagement	107	3.01 %
Hospitalisation	106	2.98 %
N'en a plus l'utilité	103	2.9 %
Fin de contrat	48	1.35 %
Présence à domicile	20	0.56 %
Service inadapté	20	0.56 %
Ne répond plus aux conditions	17	0.48 %
Amélioration état de santé	4	0.11 %
Problème financier	4	0.11 %
Changement de prestataire	2	0.06 %
Dégroupage total	2	0.06 %
Changement de matériel	1	0.03 %
Total	3555	100 %

Les principaux motifs de retrait (Décès, Maison de retraite, Hospitalisation) représentent **74 %** du nombre total de retraits.

NOMBRE ET TYPE DE MAINTENANCES

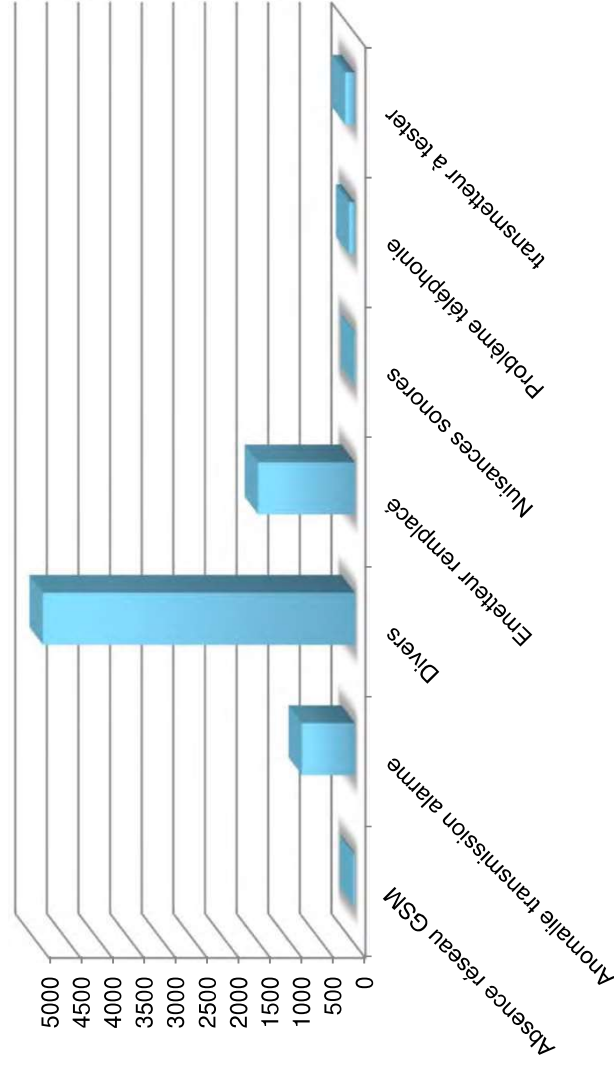


Nature de l'intervention

Absence réseau GSM	28
Anomalie transmission alarme	840
Divers	4 937
Emetteur remplacé	1 533
Nuisances sonores	13
Problème téléphonie	92
transmetteur à tester	157

Nombre Total d'interventions techniques 3 795

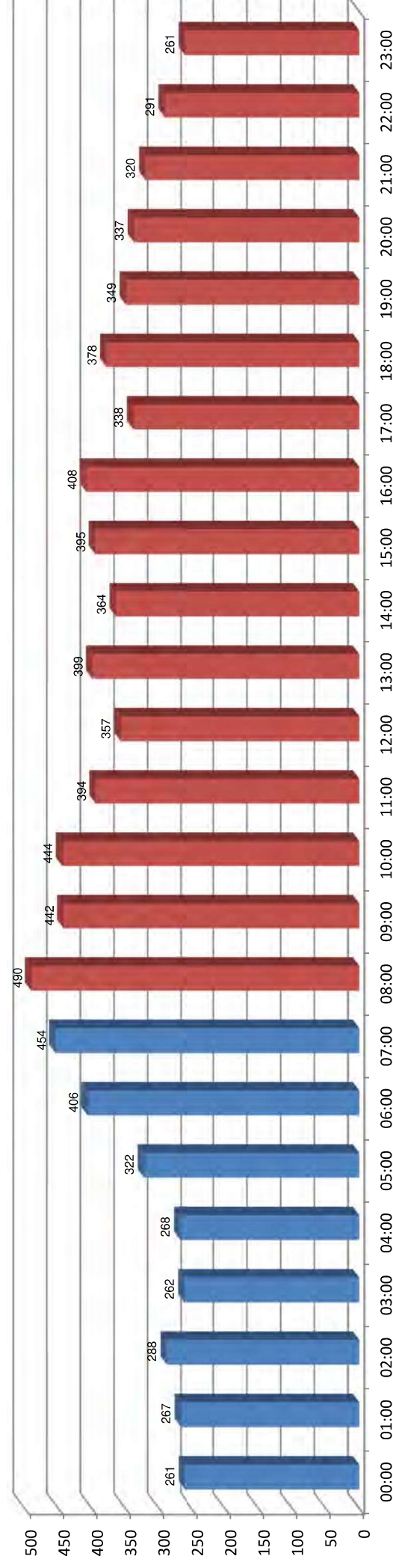
Type de maintenance



TRAFIC HORAIRE DES ALARMES



Trafic horaire des alarmes Chutes et malaise



Total des appels pour la période du 01/01/2023 au 31/12/2023 : **8 495**

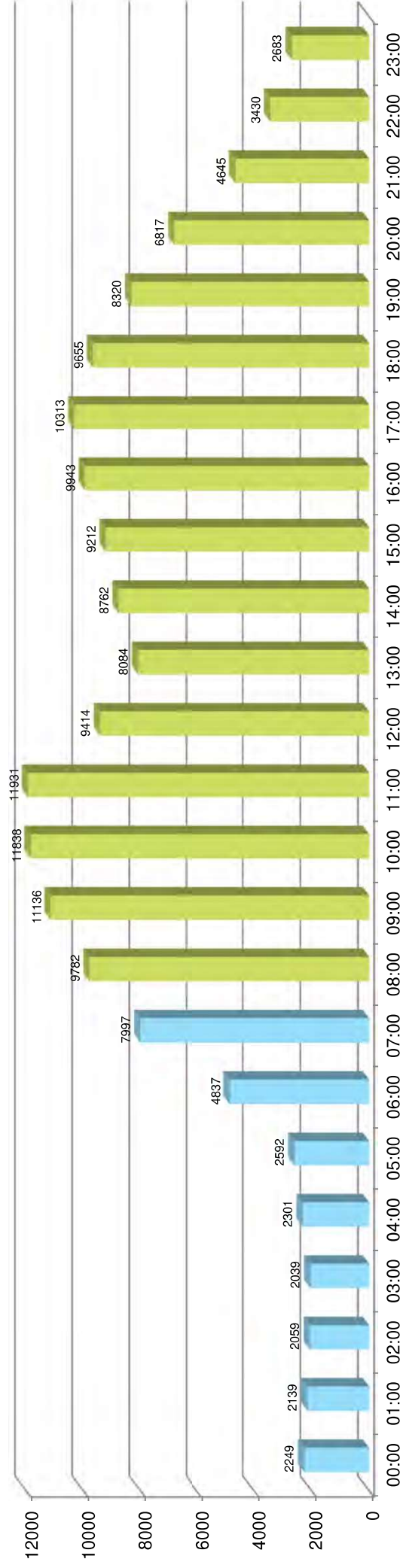
■ Alarme Nocturne : 29,76 % (2 528)

■ Alarme Diurne : 70,24% (5 967)

TRAFIC HORAIRE DES ALARMES



Trafic horaire des alarmes Appels de convivialité



Total des appels pour la période du 01/01/2023 au 31/12/2023 : **162 178**

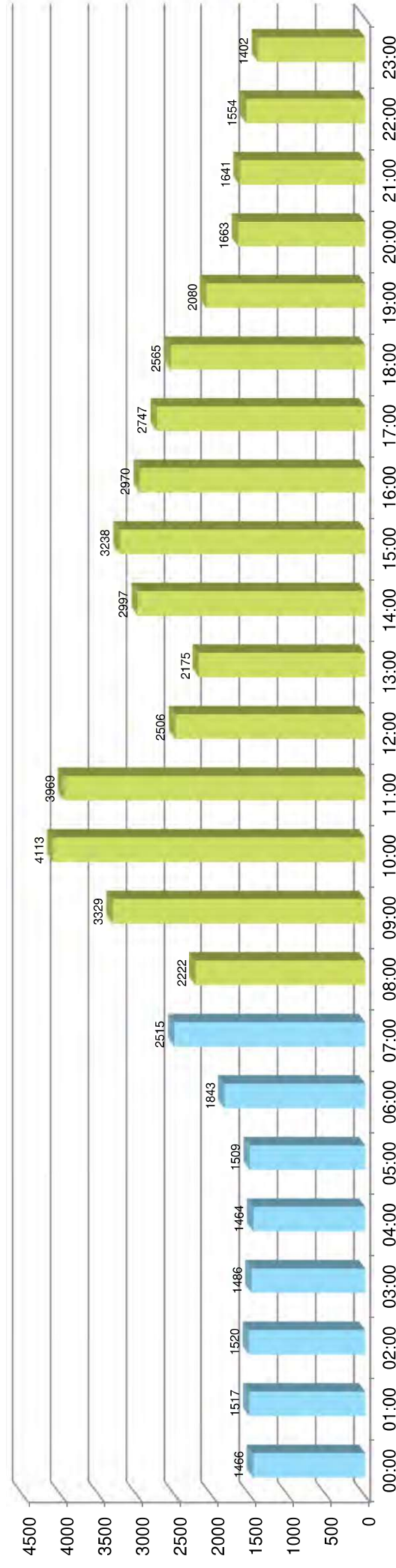
■ Alarme Nocturne : 16,16 % (26 213)

■ Alarme Diurne : 83,84% (135 965)



TRAFIC HORAIRE DES ALARMES

Trafic horaire des alarmes Essai de l'abonné



Total des appels pour la période du 01/01/2023 au 31/12/2023 : **54 491**

■ Alarme Nocturne : 24,44% (13 320)

■ Alarme Diurne : 75,56% (41 171)

NOS COORDONNÉES :

Alain CAMPOS-MATEOS
Chargé d'affaires



TÉLÉASSISTANCE DU PAS DE CALAIS GTS MONDIAL ASSISTANCE BILAN ANNUEL 2023



Châtillon, 29/05/2024



Pas-de-Calais
Mon Département



MONDIAL
ASSISTANCE

SOMMAIRE



- 1 RAPPORT D'ACTIVITÉ SERVICE
D'ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE 2023**
- 2 QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION 2023**

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

01



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 2023

- 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



RESPONSABLE SERVICE D'ASSISTANCE
PSYCHOLOGIQUE

Veena LOUANI



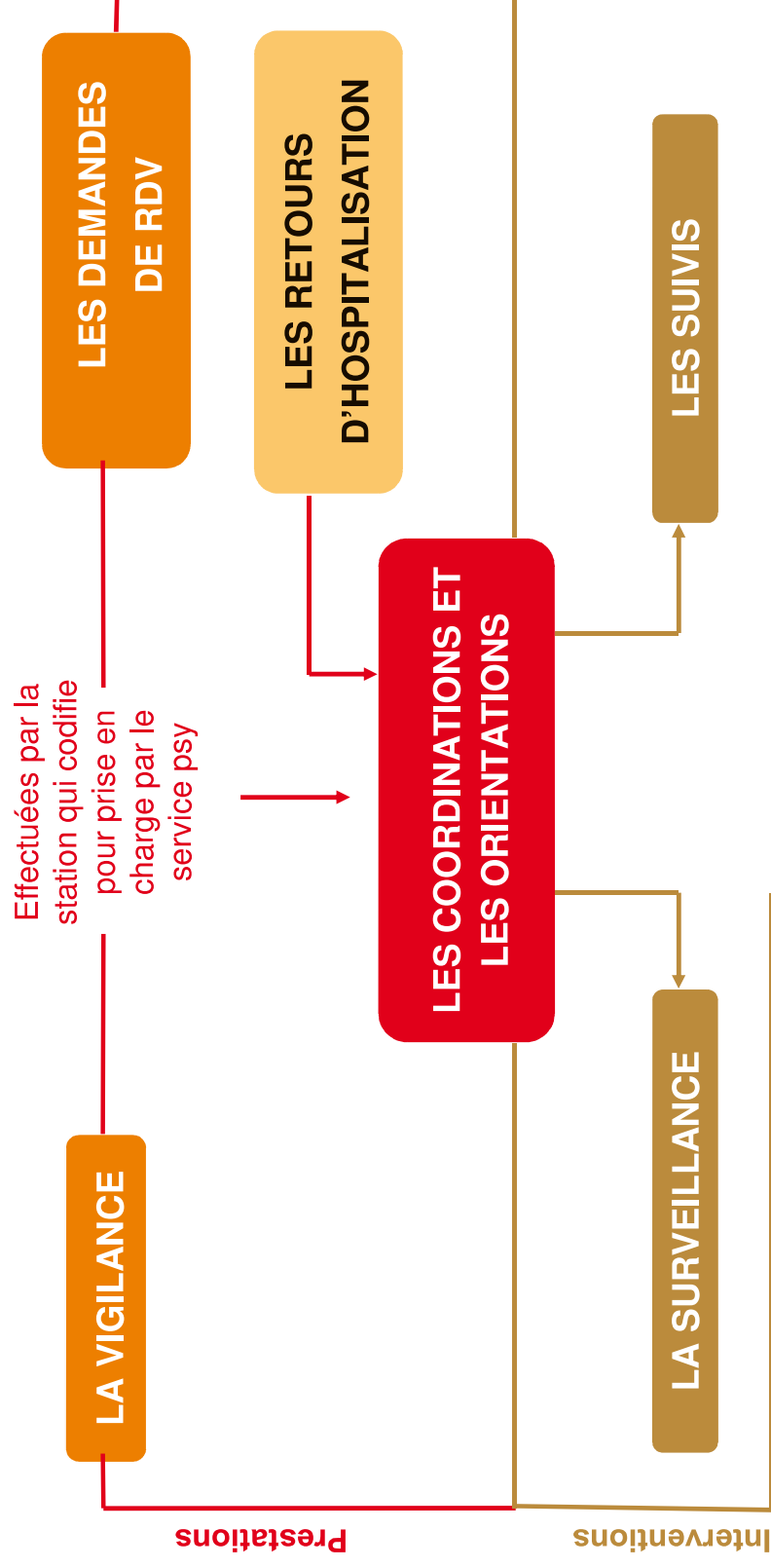
Mondial Assistance

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



Le Service d'Assistance Psychologique

Les différents types de prestations



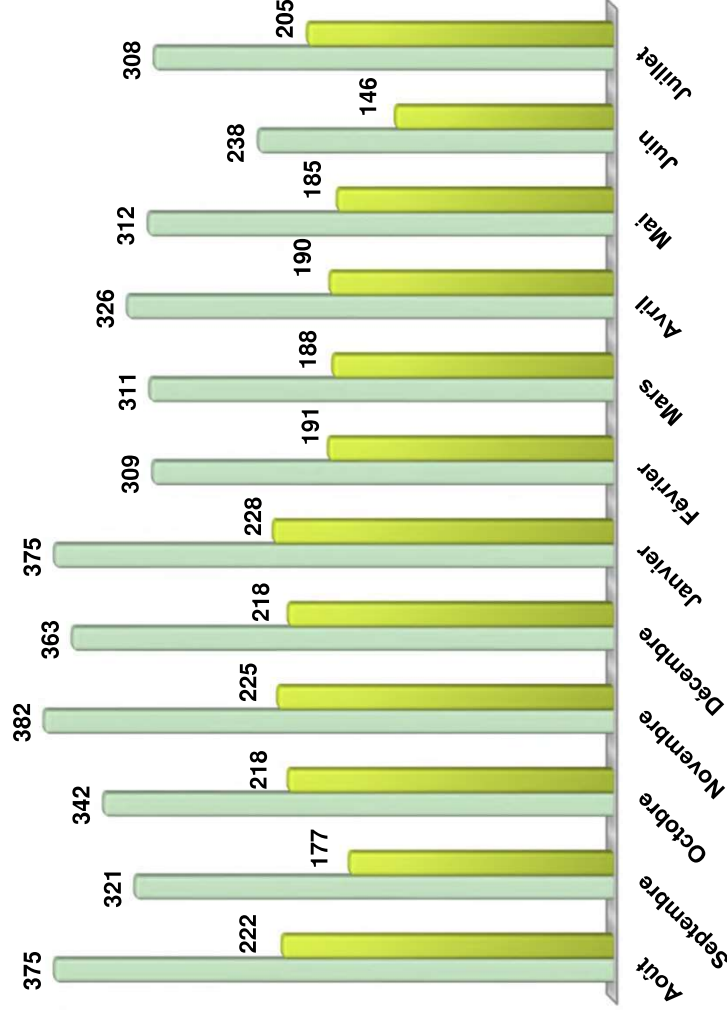
1. Récapitulatif global de l'activité 2023

1-1) Répartition des appels sur la période

Pour l'année 2023, le service d'assistance psychologique a effectué **3962 appels** au bénéfice des abonnés, de leur entourage et des coordinations entreprises. **2393 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.



■ Nombre d'appels passés ■ Nombre de demandes traitées

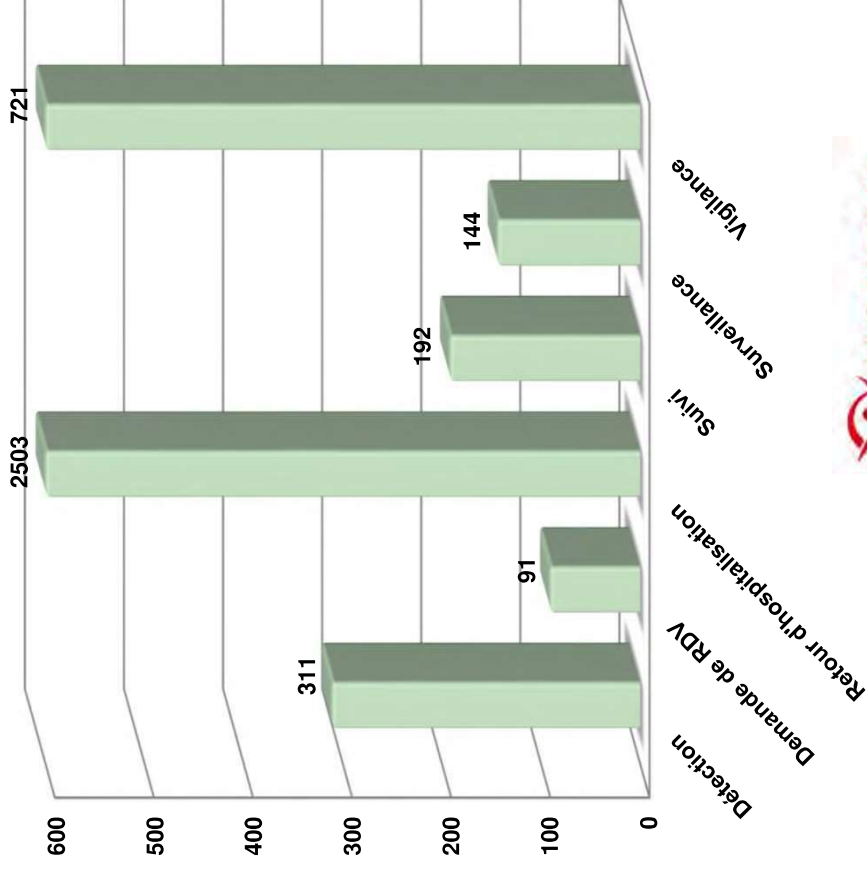


1-2) Répartition des appels par type d'intervention

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,...) : **91 appels**.
- 2- A l'issue de l'analyse mensuelle des alarmes (chutes fréquentes, erreurs de manipulation répétées, ...) ou de la vigilance des opérateurs : **1032 appels**.
- 3- Les psychologues accompagnent les abonnés en situation de fragilité dans le cadre de suivis et de surveillances : **336 appels**.
- 4- L'équipe a réalisé **2503 appels** suite à des retours d'hospitalisation.

Nombre total d'appels par type d'intervention



1-3) Les différentes formes de vigilance

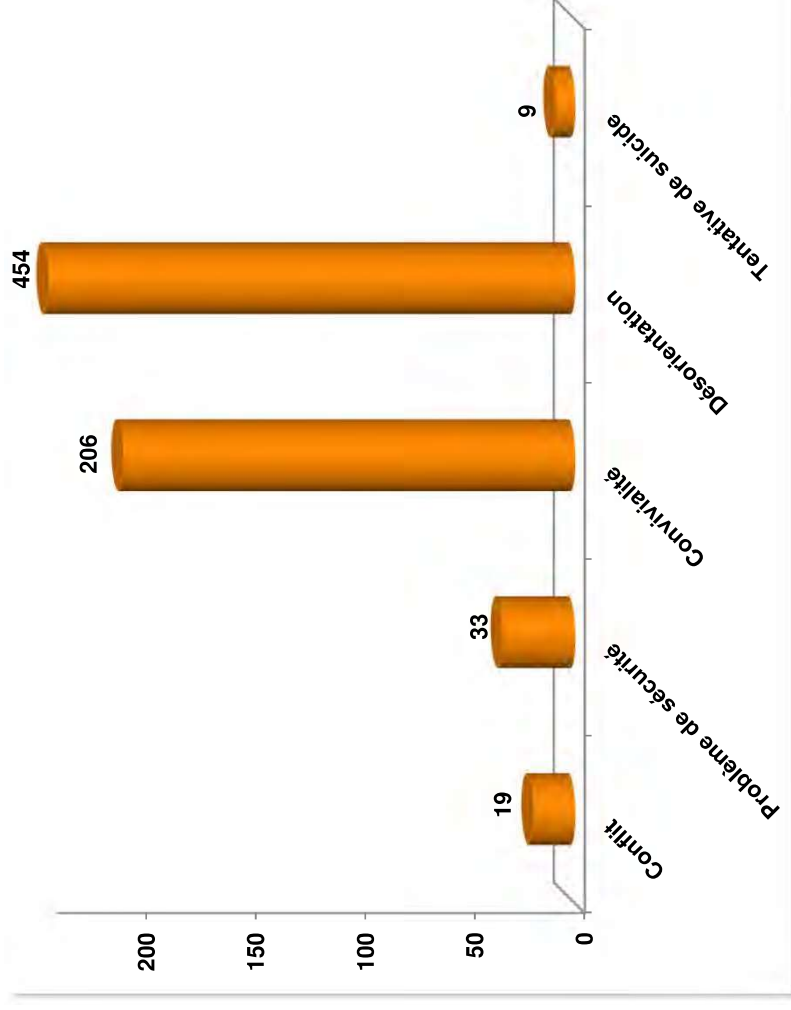
Notre méthode de codification des appels nous permet de préciser l'origine des demandes de prise en charge dans le cadre de la **prestation Vigilance**.

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 2023.

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

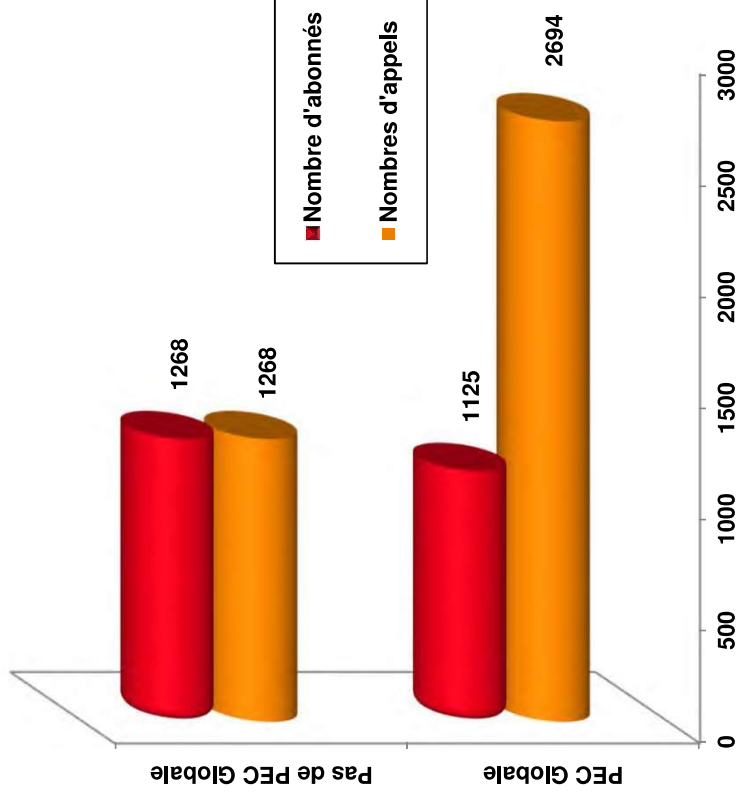
Les situations rencontrées par le service d'assistance psychologique ne nécessitent pas toujours la mise en place d'un suivi ou une prise en charge longue durée. L'intervention du service d'assistance psychologique peut se limiter à un appel d'évaluation de la situation ou un entretien unique de soutien.

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, **2393 abonnés** ont bénéficié de la prestation d'assistance psychologique.



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

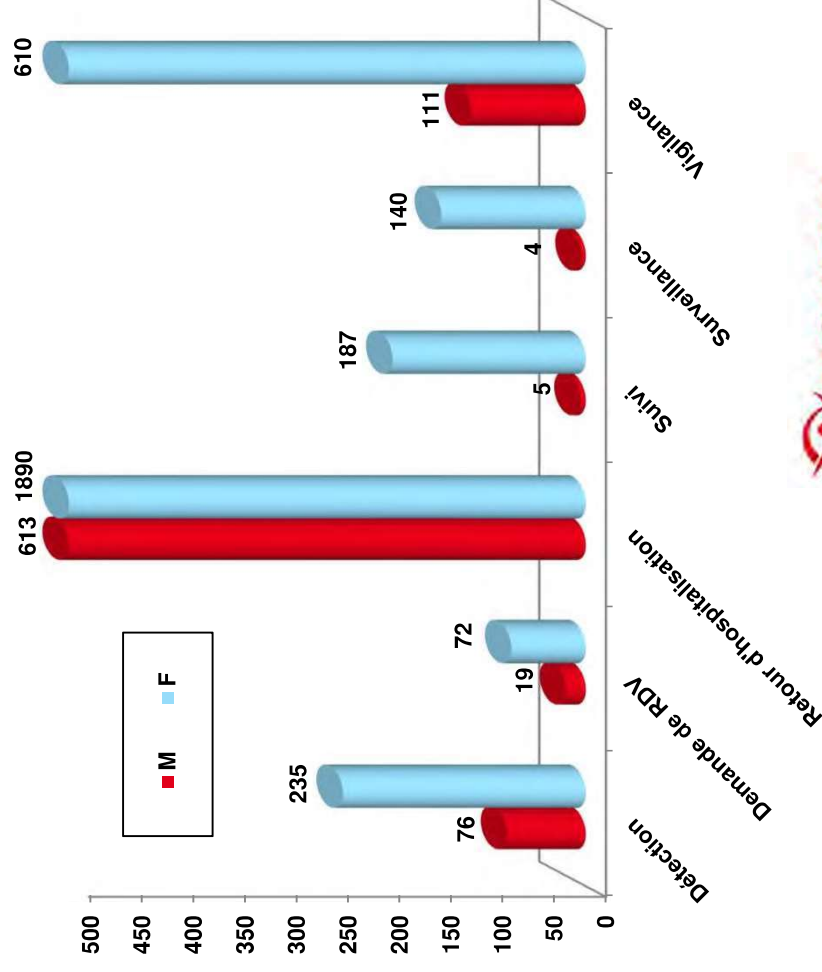
3-1) Répartition par sexe

3 134 appels réalisés par les psychologues du service ont concerné la population féminine,

Et 828 appels ont été passés auprès de la population masculine.

La population masculine représente environ 21% des abonnés TELEASSISTANCE appelés par le service d'assistance psychologique.

Répartition des appels par sexe et par type d'intervention



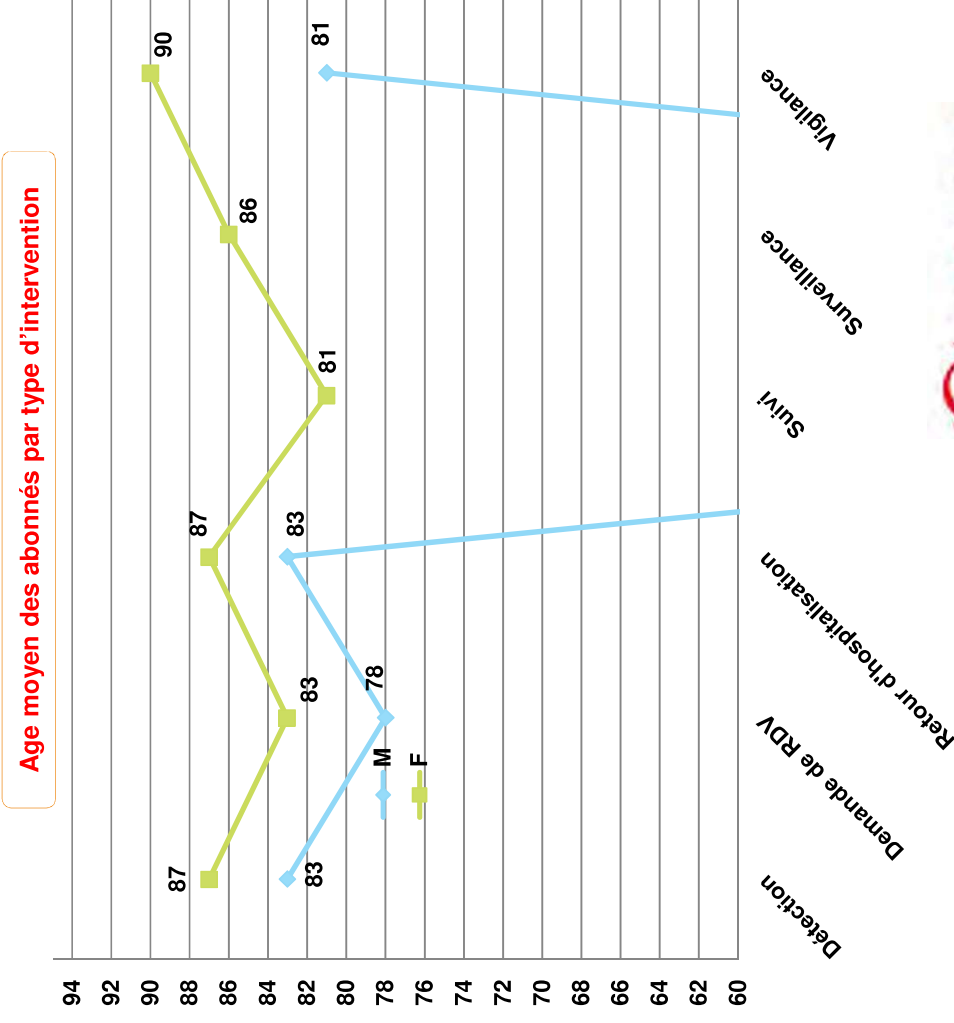
3. La population TELEASSISTANCE contactée par le Service d'Assistance Psychologique

3-2) Répartition par âge

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

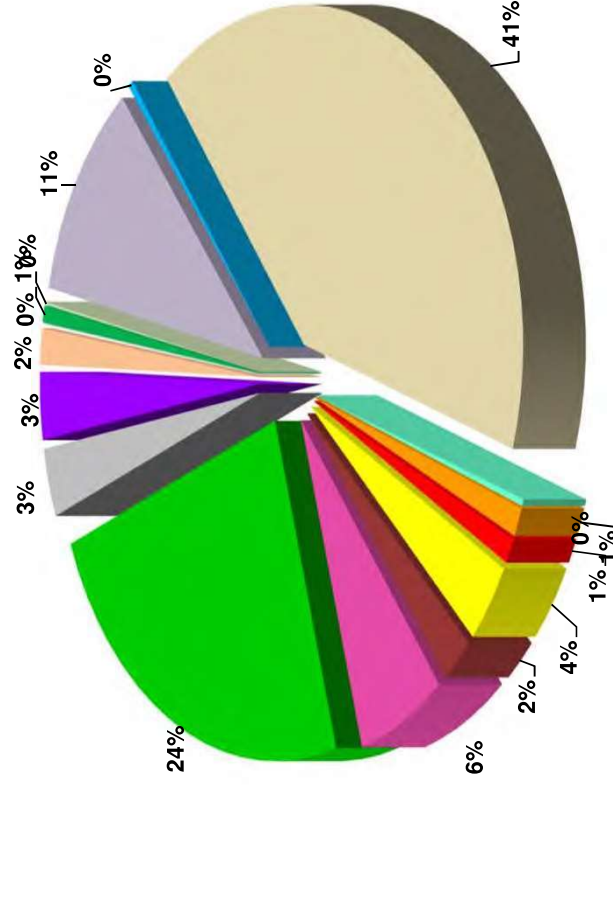
85 ans pour les femmes et 76 ans pour les hommes.

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



Cambrilolage
Conflit interpersonnel
Etat dépressif
Isolément/solitude
Pathologie somatique aiguë
Perte d'autonomie
Tentative de suicide
Trouble psychiatrique

Chute
Deuil
Humeur triste
Manifestations anxieuses
Pathologie somatique chronique
Problématique personnelle
Syndrome démentiel
Troubles cognitifs



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.

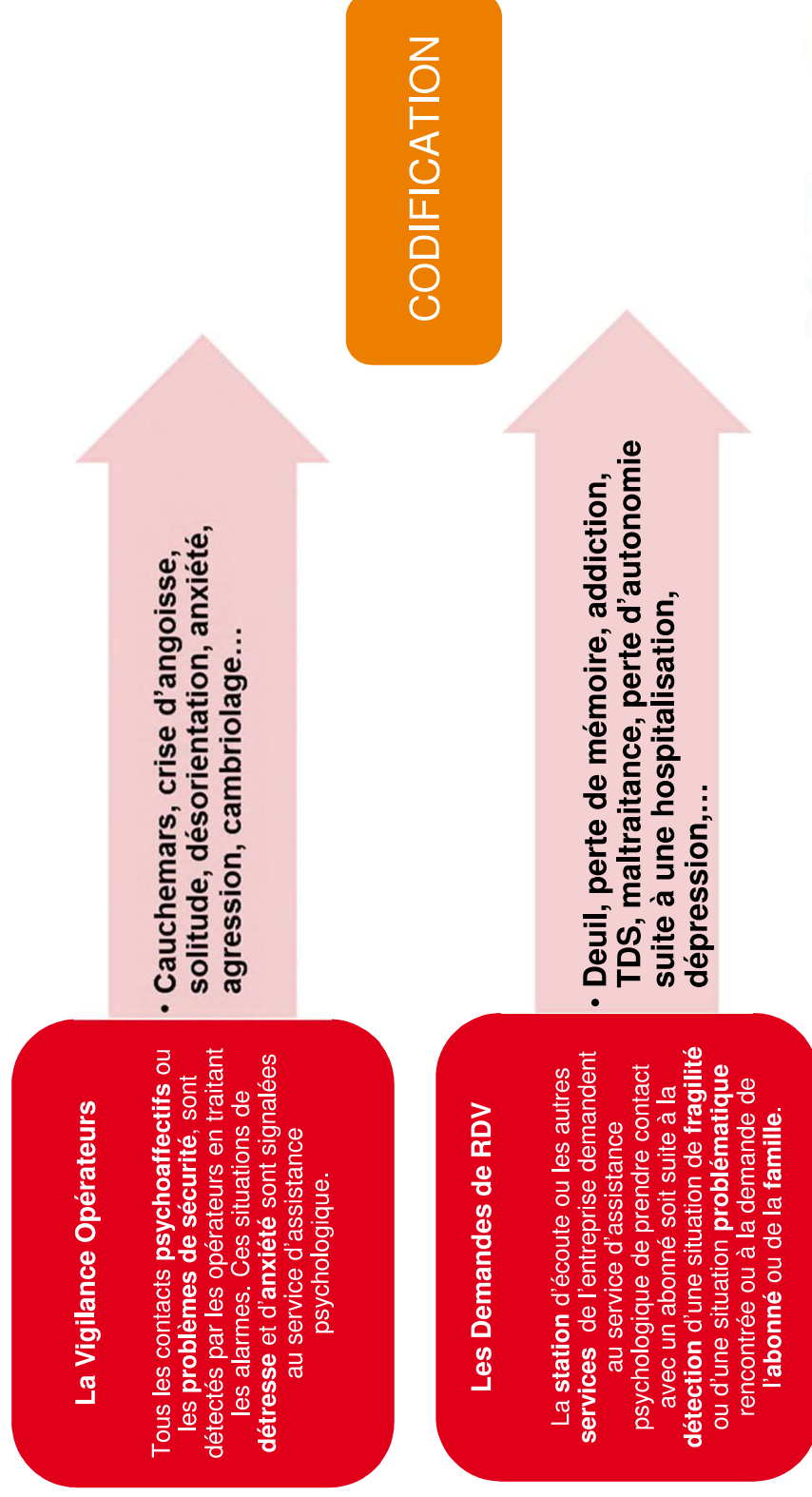
Synthèse

- Le Service d'Assistance Psychologique a contacté **2393 abonnés** sur l'année 2023.
- **1125 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, les structures spécialisées 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** et la **Détection** 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



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**

02



Résultats Enquête qualité 2023 – CD 62

Service Qualité
Pôle Marketing et Relation Client

Mai 2024



SOMMAIRE

01 BASES 2023

**02 SATISFACTION GLOBALE
ET 5 ETOILES**

03 BILAN COMPARATIF 2022/2023

04 VERBATIMS

01

BASES 2023



BASE SUR 2023

QUESTIONNAIRE PAPIER / QUESTIONNAIRE EN LIGNE

- 203 QUESTIONNAIRES « ABONNÉS » (200 EN 2022) ENVOYÉS PAR COURRIER AVEC ENVELOPPE POST RÉPONSE :

Taux de retour	2023	2022	2021	2020
Abonnés (totalité 2023)	31%	23%	28%	30%
Abonnés CD62	30%	20%	29%	28%

- 1150 QUESTIONNAIRES « ABONNÉS » (897 EN 2022) SÉLECTIONNÉS DE MANIÈRE ALÉATOIRE SUR LE PARC DU CD62 ENVOYÉS PAR MAIL INCLUANT UN LIEN SUR UN QUESTIONNAIRE EN LIGNE :

Taux de retour	2023	2022	2021	2020
Abonnés (totalité 2023)	11%	9%	7%	11%
Abonnés CD62	9%	9%	8%	14%

03

**SATISFACTION GLOBALE
ET 5 ÉTOILES**



SATISFACTION GLOBALE

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

Satisfait : 91,73%

Non satisfait : 7,36%

Ne se prononce pas : 0,92%

Rappel résultats 2022 :

Satisfait : 94,10%

Non satisfait : 4,51%

Nsp : 1,39%

SATISFACTION GLOBALE

QUESTIONNAIRE PAPIER

Satisfait : 96,30%

Non satisfait : 3,70%

Ne se prononce pas : 0%

Rappel résultats 2022:

Satisfait : 94,44%

Non satisfait : 2,78%

Nsp : 2,78%

QUESTIONNAIRE EN LIGNE

Satisfait : 87,16%

Non satisfait : 11,01%

Ne se prononce pas : 1,83%

Rappel résultats 2022 :

Satisfait : 93,75%

Non satisfait : 6,25%

Nsp : 0%

5 ETOILES

- Calculée sur le retour des questionnaires Abonnés Téléassistance papier et en ligne
- Question n°8 des questionnaires :
« Nous souhaiterions faire évoluer notre manière d'évaluer le niveau de satisfaction de notre prestation de service de téléassistance.

Sur une échelle de 0 à 5 (où 0 est « pas du tout satisfait(e)», et 5 « Très satisfait(e) », entourez le nombre d'étoiles que vous nous donneriez ?

Note : 4,41/5



5 ETOILES

QUESTIONNAIRE PAPIER

Note : 4,60/5



QUESTIONNAIRE EN LIGNE

Note : 4,23/5



04

BILAN 2023/2022



BILAN 2023/2022

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

Une baisse de 5% sur la qualité de gestion de l'accueil téléphonique globalement (**88,09%** de personnes satisfaites VS **93,50%** en 2022).

- le temps d'attente lors de votre appel : **87,73%** de personnes satisfaites VS **89,30%** de personnes satisfaites en 2022.
- L'amabilité de vos interlocuteurs: **93,09%** de personnes satisfaites VS **89,90%** de personnes satisfaites en 2022.
- La qualité de communication de vos interlocuteurs: **90,29%** de personnes satisfaites VS **91,30%** de personnes satisfaites en 2022.
- La compréhension de votre demande: **89,34%** de personnes satisfaites VS **89,40%** de personnes satisfaites en 2022.
- La pertinence des éléments de réponses: **87,80%** de personnes satisfaites VS **90,70%** de personnes satisfaites en 2022.

L'intervention de notre technicien au domicile :

Une augmentation de presque 2% de personnes satisfaites sur la qualité de l'intervention du technicien globalement (**90,90%** de personnes satisfaites VS **89%** en 2022)

- Le délai proposé pour intervention technique : **93,84%** de personnes satisfaites VS **96,75%** de personnes satisfaites en 2022.
- Le respect de la date de RDV : **94,61%** de personnes satisfaites VS **94,70%** de personnes satisfaites en 2022.
- Son amabilité : **95,04%** de personnes satisfaites VS **93%** en 2022.
- Sa présentation : **94,54%** de personnes satisfaites VS **94,60%** en 2022.
- Les explications apportées : **92%** de personnes satisfaites VS **94,50%** en 2022.
- Sa compétence et son efficacité : **93,98%** de personnes satisfaites VS **92,90%** en 2022.

BILAN 2023/2022

Le matériel de téléassistance:

Sur la qualité du matériel globalement : **95,41%** de personnes satisfaites.

- Sa simplicité d'utilisation: **93,64%** de personnes satisfaites.
- Sa robustesse: **91,73%** de personnes satisfaites.
- Son aspect esthétique: **88,71%** de personnes satisfaites.
- Sa qualité sonore: **94,37%** de personnes satisfaites.

L'échange avec les opérateurs station :

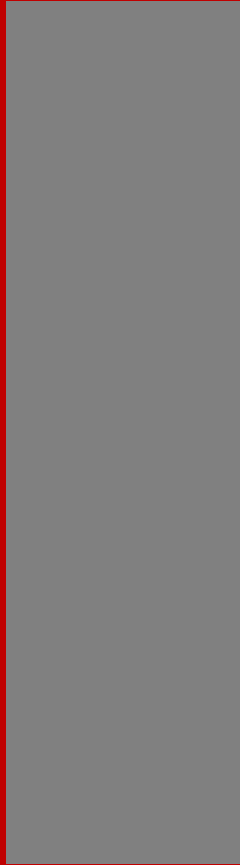
Une baisse de 1% sur la qualité de l'échange avec les opérateurs station globalement (**85,19%** de personnes satisfaites VS **86,20%** en 2022)

- Le délai de mise en relation avec l'opérateur/trice : **87%** de personnes satisfaites VS **85,70%** en 2022.
- L'amabilité de l'opérateur/trice : **91,68%** de personnes satisfaites VS **87,20%** en 2022.
- La capacité d'écoute de l'opérateur/trice : **87,23%** de personnes satisfaites VS **88%** en 2022.
- La rapidité de traitement de votre situation: **84,59%** de personnes satisfaites VS **83,90%** en 2022.
- Le suivi et information tout au long de votre demande: **81,05%** de personnes satisfaites VS **80,20%** en 2022.
- L'adaptation des solutions à votre situation : **82,71%** de personnes satisfaites VS **82,60%** en 2022.

MERCI DE VOTRE ATTENTION AVEZ-VOUS DES QUESTIONS ?

NOS COORDONNÉES :

Alain CAMPOS-MATEOS
Chargé d'affaires



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

**PROCÈS-VERBAL
Commission Consultative des Services Publics Locaux**

Le vendredi 28 juin 2024 à 11h30

Objet : Rapport annuel du délégataire de la téléassistance. Exercice 2023

Proposé à la Commission Consultative des Services Publics Locaux du 28 juin 2024.

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

Le Président de la CCSPL souhaite connaître les modalités d'installation du matériel chez les bénéficiaires de la téléassistance.

Les services techniques indiquent que l'installation du matériel est à la charge du délégataire.

Les membres de la CCSPL relèvent l'allongement des délais de traitement du délégataire.

Les services techniques précisent qu'une des raisons invoquées par le délégataire concernant l'allongement des délais de traitement serait due à l'augmentation du nombre de dossiers à traiter.

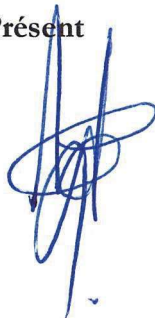
Le représentant de l'UDAF souhaite avoir des précisions sur la hausse des appels liés à l'anxiété chez les bénéficiaires.

Les services techniques ne disposent pas de cette information mais l'anxiété pourrait être au contexte actuel et à la météo défavorable des derniers mois.

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

M. Daniel MACIEJASZ

Présent



Les Conseillers départementaux

Mme Blandine
DRAIN

Excusée

Mme Karine
GAUTHIER

Présent

SIGNE¹

Mme Anouk
BRETON

Excusée

Mme. Maryse
DELASSUS

Présente



M. André
KUCHCINSKI

Présent



Mme Maryse
CAUWET

Excusée

Mme Séverine
GOSSELIN

Excusée

Mme Evelyne
NACHEL

Excusée

M. Jean-Marc
TELLIER

Excusé

Mme.Emmanuelle
LAPOUILLE

Excusée

Le représentant d'UFC QUE CHOISIR

Absent

Le Payeur départemental
(ou son représentant)

Excusé

Le représentant de l'UDAF 62
Monsieur Jean-Jacques SCOAZEC

Présent



Le Directeur départemental
de la protection des populations

Excusée

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

Le secrétaire de séance
Le Directeur des achats et de la commande publique

Philippe MAILLARD

