



Envoi au contrôle de légalité le : 20 mars 2023

Publication électronique le : 20 mars 2023

DEPARTEMENT DU PAS-DE-CALAIS

**DELIBERATION DE LA COMMISSION PERMANENTE
DU CONSEIL DEPARTEMENTAL**

REUNION DU 27 FÉVRIER 2023

PRESIDENCE DE MONSIEUR JEAN-CLAUDE LEROY

Secrétaire : M. Marc SARPAUX

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, Mme Karine GAUTHIER, M. Alain MEQUIGNON, Mme Evelyne NACHEL, M. François LEMAIRE, Mme Florence WOZNY, M. Jean-Jacques COTTEL, Mme Caroline MATRAT, M. Sébastien CHOCHOIS, Mme Sophie WAROT-LEMAIRE, M. André KUCHCINSKI, M. Pierre GEORGET, Mme Carole DUBOIS, M. Olivier BARBARIN, Mme Zohra OUAGUEF, M. Etienne PERIN, Mme Maryse DELASSUS, M. Claude BACHELET, Mme Maïté MULOT-FRISCOURT, M. Bruno COUSEIN, Mme Stéphanie GUISELAIN, M. Philippe FAIT, Mme Emmanuelle LAPOUILLE, M. Alexandre MALFAIT, Mme Sylvie MEYFROIDT, M. Frédéric MELCHIOR, Mme Brigitte PASSEBOSC, M. Marc SARPAUX, Mme Marie-Line PLOUVIEZ, M. Steeve BRIOIS, M. Ludovic PAJOT.

Excusé(s) : M. Laurent DUPORGE, Mme Fatima AIT-CHIKHEBBIH.

Assistant également sans voix délibérative : Mme Emmanuelle LEVEUGLE, M. Jean-Louis COTTIGNY, M. Jean-Marc TELLIER

Excusé(s) sans voix délibérative : M. Michel DAGBERT, M. Bertrand PETIT

**RENOUVELLEMENT DE LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC POUR LA
TÉLÉASSISTANCE**

(N°2023-46)

La Commission Permanente du Conseil départemental du Pas-de-Calais,

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales et notamment ses articles L.3121-14, L.3121-14-1, L.3211-1 et L.3211-2 ;

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales et notamment son article L.1411-4 ;

Vu la délibération n°2021-257 du Conseil départemental en date du 01/07/2021 « Délégation d'attributions à la Commission Permanente » ;

Vu la délibération n°2022-503 du Conseil départemental en date du 12/12/2022 « Agir avec vous pour l'épanouissement de tous dans le Pas-de-Calais - Pacte des solidarités humaines » ;

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

Vu l'avis favorable de la Commission consultative des services publics locaux rendu lors de sa réunion en date du 13/12/2022 ;

Vu l'avis de la 2^{ème} commission « Solidarités Humaines » rendu lors de sa réunion en date du 06/02/2023 ;

Après en avoir délibéré,

DECIDE :

Article unique :

D'autoriser le renouvellement de la procédure de délégation de la téléassistance du Pas-de-Calais et le lancement de la procédure de mise en concurrence, selon les modalités reprises au rapport et au document annexés à la présente délibération.

Dans les conditions de vote ci-dessous :

Pour : 42 voix (Groupe Socialiste, Républicain et Citoyen ; Groupe Communiste et Républicain ; Groupe Union pour le Pas-de-Calais ; Groupe Rassemblement National ; Non-inscrit) Contre : 0 voix Abstention : 0 voix
--

(Adopté)

.....
LE PRESIDENT DU CONSEIL DEPARTEMENTAL,

Jean-Claude LEROY

ARRAS, le 27 février 2023

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

Signé

Maryline VINCLAIRE

**ANNEXE PRESENTANT LES CARACTERISTIQUES PRINCIPALES DE LA
DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC DE LA TELEASSISTANCE
DEPARTEMENTALE DU PAS-DE-CALAIS**

➔ **Le public bénéficiaire :**

La couverture géographique de la délégation s'étend sur le territoire du département du Pas-de-Calais.

Sont concernés les habitants du Pas-de-Calais, et plus particulièrement :

- Les personnes âgées de 60 ans et plus, bénéficiaires ou non de l'Aide Personnalisée à l'Autonomie (APA) ;
- Les personnes en situation de handicap ;
- Les habitants du Pas-de-Calais pour lesquels la téléassistance est nécessaire au maintien à domicile.

➔ **L'étendue des prestations :**

- Installation du matériel chez l'abonné (intervention d'un technicien, mise en service, explications approfondies fournies à l'abonné) ;
- Exploitation du dispositif (gestion des appels, description des prestations d'assistance sanitaire et sociale et de toute autre prestation complémentaire proposée dans le cadre de l'abonnement) ;
- Maintenance de l'ensemble des équipements (en cas d'anomalie, de dysfonctionnements...).

➔ **La centrale d'écoute :**

Caractéristiques de la centrale d'écoute :

- ◆ un service 24H/24 – 7 jours /7, notamment en cas de coupure d'alimentation électrique ou d'incident technique et la sécurité du système doit être assurée;
- ◆ le traitement de plusieurs appels simultanés et une réponse sous les trente secondes;
- L'identification de l'appelant devra être possible en cas de non-réponse de celui-ci.
- La traçabilité des appels et des réponses devra être totale pendant au moins 3 mois.

- L'effectif, la qualification et les formations spécifiques des personnels affectés à la gestion de la centrale d'écoute devront être détaillés. L'effectif devra être suffisant au regard du nombre d'appels à traiter quotidiennement.
- Les modalités de constitution et de mise à jour des fichiers des abonnés devront être précisées. Un dossier type d'abonné devra être joint à l'offre.

→ **Le matériel installé chez l'abonné :**

- Le contrôle permanent du bon fonctionnement du transmetteur et du pendentif ou de bracelet-montre, à partir de la centrale d'écoute, sera réalisé mensuellement ;
- Les délais d'intervention pour les dépannages seront à préciser dans l'offre ;
- Le transmetteur aura une autonomie suffisante en cas de débranchement inopiné ou de coupure de l'alimentation électrique ;
- La procédure d'installation du matériel devra faire l'objet d'une description précise en termes de :
 - ♦ délai d'intervention sur lequel le délégataire s'engage ;
 - ♦ démonstration et conseils d'utilisation.
- La portée moyenne du matériel radio devra être spécifiée.
- Les abonnés pourront se voir proposer au choix :

<ul style="list-style-type: none"> ♦ un pendentif ♦ Un bracelet-montre 	}	qui devront être tous deux étanches au ruissellement.
--	---	---
- Le délégataire s'engage à faire bénéficier les habitants du Département des améliorations technologiques des matériels mis sur le marché.
- En cas de résiliation, la restitution du matériel doit s'effectuer sur rendez-vous selon une plage horaire définie par le délégataire en accord avec l'utilisateur ou son représentant.

→ **La gestion des appels :**

- Celle-ci doit s'effectuer en temps réel, que les appels soient de nature médicale ou sociale, urgents ou non.

→ **Les quantités à gérer :**

- Le délégataire s'engage à prendre en charge :

- ♦ les abonnements en cours qui lui seront désignés par le Département (18 249 abonnés au 31 Décembre 2021).
- ♦ les demandes nouvelles d'abonnement à hauteur de 75 par mois en moyenne actuellement, (en création nette : nouveaux abonnements moins les résiliations) ainsi que les priorités de raccordement à la date de démarrage du contrat.

→ **Les délais d'exécution :**

- Un délai maximum sera défini pour le démontage de l'installation existant chez les abonnés et sa mise à disposition à l'actuel délégataire (conditions à préciser) et l'installation et la mise en service du matériel nouveau. Le délégataire s'engage à garantir la continuité du service public ;
- Les demandes prioritaires d'abonnements signalées par le délégant au délégataire doivent être satisfaites dans un délai n'excédant pas 7 jours à compter de la date d'exécution du contrat de délégation ;
- Le délégataire précisera dans son offre le délai d'intervention sur lequel il s'engage pour toutes les autres demandes d'abonnement ainsi que les dispositions prévues pour le traitement des urgences.

→ **La gestion administrative :**

- Le délégataire met un stock de dossiers de souscription à la disposition des maisons de l'Autonomie des territoires du Département qui remettent le dossier aux usagers au moment de la visite d'évaluation des personnes demandeurs de l'APA.

En outre, il s'engage à respecter les contreparties relatives à la communication et à répondre à toute demande de la Direction de la Communication du Département afin d'alimenter et actualiser le site internet www.pasdecals.fr qui permet de télécharger des dossiers vierges ainsi que les demandes de renseignements complémentaires.

De plus, il s'engage à répondre à toute demande émanant :

- des 890 communes du Pas-de-Calais, quel que soit le moyen de communication employé;
 - des services départementaux (maisons du département solidarité, maisons de l'autonomie) ;
 - des Centres Locaux d'Information et de Coordination (CLIC) du département.
- A titre d'information, le délégataire s'engage à fournir au Département et à sa demande, la liste des abonnés en cours au dernier jour du mois précédent, des demandes d'abonnement nouvelles et des résiliations du mois.

- La réception par le prestataire de la demande d'abonnement constitue le point de départ du délai d'exécution.

→ **Les dispositions financières :**

- Les conditions tarifaires :

Le tarif détaille avec soin et sans équivoque le montant de :

- ♦ L'abonnement mensuel pour une personne seule et pour un couple ;
- ♦ des frais générés par le déclenchement du transmetteur et des autotests cycliques ;
- ♦ des frais de constitution de dossier, frais d'installation ;
- ♦ des frais forfaitaires en cas de perte, détérioration ou défaut de restitution du matériel.

- Les modalités de paiement :

Le délégataire est rémunéré directement et exclusivement par les abonnés, par chèque postal ou bancaire ou par prélèvement automatique, à sa convenance.

- La révision du tarif :

Le tarif est révisé chaque année conformément articles L347-1 et L347-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

- Les dispositions particulières

Le délégataire sera remboursé par le Département des factures émises par le Service Départemental d'Incendie et de Secours du Pas-de-Calais en cas d'intervention suite à un déclenchement non justifié du système de téléassistance.

→ **La contribution à la promotion de la politique départementale de l'autonomie**

Le délégataire précisera dans son offre les prestations spécifiques qu'il propose pour personnaliser le traitement des appels ainsi que le matériel installé chez l'abonné. En tout état de cause, le logo du Département du Pas-de-Calais doit figurer au même titre que le sigle ou logo du délégataire sur chaque document constitutif du dossier.

→ **La durée de la convention de délégation**

- La durée de la convention est fixée à 5 ans.

→ **Les relations du délégataire avec l'utilisateur :**

- le délégataire ne peut imposer à l'abonné le choix d'un opérateur pour le raccordement à un réseau,
- le délégataire ne peut user de sa relation avec l'abonné pour lui imposer ou tenter de lui imposer, par lui-même ou par toute personne ou organisme interposé, un quelconque service commercial.

→ **Les rapports et compte-rendu :**

- Conformément aux dispositions de l'article L 1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, le délégataire doit être en mesure de produire avant le 1^{er} juin de l'année en cours au délégant un rapport détaillé 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 de service de l'année N-1.
- Le délégataire doit être en capacité de fournir semestriellement un rapport sur la typologie des appels et des suites données, sur les horaires des interphonies afin de déterminer les différents profils d'utilisateur.
- Le délégataire doit être en capacité de fournir à chaque mois échu, les statistiques d'activité relatives à la population abonnée mentionnant les raccordements nouveaux et les résiliations du mois, incluant la liste des abonnés en cours au dernier jour du mois précédent (sous réserve des dispositions inscrites dans le Règlement Général sur la Protection des données, en particulier en ce qui concerne l'anonymat des états d'appels et des suites données).

→ **Les responsabilités et assurances :**

Sont clairement définies dans la convention :

- les responsabilités du délégataire vis-à-vis du délégant, de ses usagers et des tiers ;
- les conditions spécifiques dans lesquelles le délégataire ne pourra voir sa responsabilité mise en jeu ;
- les assurances permettant de couvrir en temps utile les différents risques liés à l'exploitation du service.

→ **Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) :**

Le délégataire s'engage à effectuer pour le compte du délégant les opérations de traitement de données à caractère personnel définies dans le contrat.

→ **Les différends :**

Tout différend résultant du contrat et que les parties ne peuvent résoudre par elles-mêmes relève de la compétence du Tribunal Administratif de Lille.

DEPARTEMENT DU PAS-DE-CALAIS

Pôle Solidarités
Direction de l'Autonomie et de la Santé
Service des Dynamiques Territoriales et Stratégies

RAPPORT N°36

Territoire(s): Tous les territoires
Canton(s): Tous les cantons des territoires
EPCI(s): Tous les EPCI des territoires

COMMISSION PERMANENTE DU CONSEIL DEPARTEMENTAL

REUNION DU 27 FÉVRIER 2023

RENOUVELLEMENT DE LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC POUR LA TÉLÉASSISTANCE

Le Pacte des solidarités humaines 2022-2027 pose l'objectif de garantir la qualité de vie dans l'accueil et l'accompagnement, notamment en renforçant l'accompagnement à domicile pour respecter les choix et les rythmes de chacun.

A travers le présent rapport, le Département du Pas-de-Calais entend poursuivre la délégation de service public de téléassistance, qui rencontre un franc succès, et qui permet aux personnes âgées de disposer d'un outil performant et économique pour permettre à ceux qui en font le choix de vieillir chez eux en toute sécurité.

Dès 1988, le Département du Pas-de-Calais a mis en place un service de téléassistance destiné aux personnes âgées habitant le département et ayant conclu une convention avec France Télécom. Ce dispositif a ensuite été élargi à l'ensemble des publics en perte d'autonomie, bénéficiaires ou non d'un plan d'aide, en vertu du principe de convergence des publics âgés et handicapés et dans un souci de prévention de la perte d'autonomie.

Suite au désengagement de l'opérateur en 2003, une procédure de délégation de service public (DSP), a été lancée en vue de confier l'activité d'exploitation du service départemental de téléassistance à un prestataire extérieur. Ainsi, depuis 2004, trois conventions de DSP ont été conclues successivement avec Europ Assistance de 2004 à 2009, de 2009 à 2014, de 2014 à 2019 et une convention avec GTS Téléassistance de 2019 à 2024, afin d'assurer le service de téléassistance.

La convention en cours s'achèvera le 31 mai 2024.

1. Rappel du dispositif actuel

Le service public de téléassistance consiste à mettre en contact une personne rencontrant un problème de santé à domicile avec un téléopérateur afin d'apporter la réponse la plus adaptée possible.

Les prestations de ce service comprennent l'installation au domicile de l'abonné du matériel de téléalarme : transmetteur et émetteur sous forme de montre ou pendentif (intervention d'un technicien apportant les explications approfondies à la personne), la gestion de tous les appels reçus 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, et la maintenance préventive et curative du matériel.

Les tarifs actuels s'établissent à compter du 1^{er} juin 2022 pour une installation de base classique avec détecteur de chute inclus à 8,12 € par mois pour un abonné ou à 8,77 € pour un couple.

GTS téléassistance propose aux abonnés l'installation de nouveaux matériels (détecteur de fumée, de monoxyde de carbone...) en complément de l'offre de base. Ces prestations restent optionnelles et sont financées intégralement par la personne concernée si elle demande à en bénéficier ; le Département ne prenant en charge, pour les personnes éligibles, que l'offre de base.

Le nombre d'abonnés n'a cessé de progresser passant de 9 900 en 2007 à 18 249 en 2021.

Le coût de la téléassistance peut être pris en charge dans le cadre de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) ou de la prestation de compensation du handicap (PCH).

Au 31 décembre 2021, 441 personnes bénéficiant de la PCH et 10 471 personnes bénéficiant de l'APA percevaient une aide pour la téléassistance.

2. Proposition de renouvellement

Afin de continuer à offrir ce service aux habitants du Pas-de-Calais après le 31 mai 2024, il est proposé le lancement dès à présent d'une procédure de consultation en vue de renouveler la délégation de service public pour une nouvelle période de 5 ans.

Dans ce cadre, les candidats devront être en mesure de répondre aux caractéristiques principales de la délégation reprises en annexe.

Il est à noter que dans le cadre d'une délégation de service public, contrairement aux autres modes de gestion tels que la régie ou le marché public, le risque financier est porté par le délégataire et non par la collectivité territoriale qui délègue le service. En contrepartie, le délégataire est rémunéré directement par les bénéficiaires du service délégué.

La Commission consultative des services publics locaux a émis un avis favorable en date du 13 décembre 2022, conformément à l'article L 1413-1 du Code général des Collectivités territoriales.

Il convient de statuer sur cette affaire et, le cas échéant :

- D'autoriser le renouvellement de la procédure de délégation de la téléassistance du Pas-de Calais et le lancement de la procédure de mise en concurrence, selon les modalités reprises au présent rapport et dans le document annexé.

La 2ème Commission - Solidarités Humaines a émis un avis favorable sur ce rapport lors de sa réunion du 06/02/2023.

Je vous prie de bien vouloir en délibérer.

Le Président du Conseil Départemental

SIGNE

Jean-Claude LEROY