

**DELEGATION DU SERVICE PUBLIC
DEPARTEMENTALE DE TELEASSISTANCE**

TELEASSISTANCE 77

**Rapport présentant les caractéristiques
de la délégation de service public**

1. Contexte du projet

Le Schéma Départemental des personnes âgées (2006-2011) fixe comme objectif de renforcer le soutien à domicile et de donner à chaque seine-et-marnais les moyens de demeurer chez lui aussi longtemps qu'il le souhaite. Parallèlement, le respect du projet de vie personnel des personnes en situation de handicap est également une priorité affichée par le schéma départemental d'actions pour les personnes handicapées (2009-2014).

A ce titre, la téléassistance constitue l'un des éléments de réponse permettant de conforter l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées à domicile, tout en leur assurant les conditions de sécurité nécessaires et en maintenant le lien social.

Actuellement, en Seine et Marne, plus de 4500 personnes âgées ou personnes handicapées ont recours à un service de téléassistance.

Une dizaine d'entreprises privées telles que Mondiale assistance, Groupama, Filien, ou Présence verte interviennent sur le Département.

Les usagers prennent directement contact avec l'opérateur de leur choix et souscrivent à leur initiative un contrat auprès de l'opérateur choisi.

Les tarifs de ces différents opérateurs sur le territoire seine et marnais varient de 19 € à 36€ pour ce qui concerne l'abonnement.

Par ailleurs, il existe aussi en Seine et Marne, pour les personnes âgées et les personnes handicapées, plusieurs dispositifs leur permettant de bénéficier d'un financement du Département pour les aider à prendre en charge leur prestation de téléassistance :

1. Dans le cadre des dispositifs réglementaires de maintien à domicile

a) dans le cadre de l'Allocation de Personnalisée d'Autonomie (APA).

Pour les personnes âgées relevant de l'APA, les équipes médico-sociales en charge de l'APA préconisent aux personnes âgées, dans le cadre de l'élaboration des plans d'aide, le recours à un service de téléassistance. Au 31/07/10, sur les 6636 bénéficiaires de l'APA, seuls 665 d'entre eux ont recours à un service de téléassistance. L'utilisateur contacte directement l'opérateur de son choix, et adresse la facture au Département qui prendra en charge l'abonnement

b) dans le cadre de la Prestation de compensation du Handicap (PCH)

Tout comme cela se fait pour l'APA, pour les personnes handicapées bénéficiaires de la PCH dans le cadre de l'élaboration de leur plan de compensation le recours à un service de téléassistance peut être prescrit. Cependant peu de personnes adultes handicapées ont aujourd'hui recours à ce type de dispositif. . et notre système d'information ne nous permet pas d'en chiffrer le nombre

2. Dans le cadre de l'action sociale en faveur du maintien à domicile.

C'est dans le cadre de sa politique volontariste d'aide en faveur des personnes âgées et des personnes handicapées que le Département, lors de la séance du 29 janvier 1988, a souhaité mettre en place un système d'aide financière pour la prise en charge de la téléassistance concernant les personnes âgées de 60 ans ou plus, les personnes handicapées titulaires d'une carte d'invalidité (taux minimum de 80%) dont les ressources n'excèdent pas 150% du minimum vieillesse ou de l'allocation aux adultes handicapés. Dans ce cas, l'utilisateur pour bénéficier de ce type d'aide doit formuler sa demande auprès de sa commune de résidence. La commune constitue le dossier pour le bénéficiaire, et conclut avec le Département une convention pour obtenir l'aide financière individuelle.

La commune organise alors le service de téléassistance et choisit le prestataire.

Cette organisation étant peu lisible pour le bénéficiaire compte tenu des différents modes de prise en charge financière et peu efficiente compte tenu des différents tarifs proposés sur un même territoire, le Département de Seine et Marne souhaite se doter d'un opérateur unique, afin d'obtenir un meilleur coût du service rendu, comme c'est déjà le cas dans de nombreux départements.

Il s'agit donc d'offrir à toutes les personnes âgées de plus de 60 ans et aux personnes adultes handicapées, titulaires d'une carte d'invalidité seine et marnais la possibilité d'accéder à un service de téléassistance à moindre coût,

Il s'agit également :

- D'organiser, rationaliser et harmoniser l'offre de téléassistance sur l'ensemble du département
- De couvrir l'ensemble du territoire, et cela sans augmentation du budget départemental
- De mieux identifier pour les personnes et les familles la possibilité de recourir à ce dispositif d'aide au maintien à domicile en renforçant, harmonisant et diffusant l'information relative à l'existence d'un service départemental et aux différentes possibilités de service incluses dans une offre départementale unique.

2 . Objet et durée de la délégation et missions confiées au délégataire

Le Département de la Seine et Marne se propose de confier à une entreprise ou un groupement d'entreprises (le délégataire) la gestion du service départemental de téléassistance dans le cadre d'une concession de service public.

La durée de la convention est de 5 ans, à compter de sa notification par le Département au délégataire.

Le délégataire prendra entièrement à sa charge les coûts de fonctionnement et d'investissement liés à la mise en place du dispositif départemental de téléassistance.

3. Les bénéficiaires

Le dispositif de téléassistance départementale est mis à la disposition des Seine et marnais vivant à domicile et répondant aux critères suivants :

- personnes âgées de 60 ans et plus,
- personnes handicapées adultes titulaire d'une carte d'invalidité

4. Caractéristiques générales

Dans le cadre de la politique sociale en faveur des personnes âgées et des personnes handicapées, le Département, souhaite mettre en place un service de téléassistance performant, au meilleur coût.

Dans tous les cas, l'usager souscrira, à son initiative, un contrat auprès du délégataire retenu

Le délégataire aura pour mission de mettre en place pour gérer les abonnés du département les moyens techniques et humains nécessaires.

Le délégataire devra mettre en place un système susceptible de détecter et d'alerter automatiquement la plate forme d'appel dès que l'appareil de télétransmission n'est plus connecté à la plate forme, notamment en cas de coupure du réseau électrique, l'appareil devra pouvoir fonctionner en autonomie durant une période de 48 h .

En cas de panne du télé transmetteur le délégataire s'engage a intervenir dans les 24 h et prévenir les personnes référentes inscrites sur le contrat du bénéficiaire

Le délégataire devra détailler l'ensemble de son organisation et des moyens techniques déployés afin d'assurer la continuité et la sécurité du dispositif. Il mentionnera explicitement les activités sous-traitées.

Le délégataire doit proposer une centrale de traitement informatisé des appels des abonnés conforme aux normes légales en vigueur. Il devra préciser la localisation géographique de cette centrale.

Le délégataire détaillera l'organisation, la composition des équipes et les compétences utilisées pour la gestion de la téléassistance. Un distinguo sera fait entre équipes chargées de la maintenance techniques et celles chargées de la prise d'appel .

Le délégataire met à disposition de l'abonné le matériel nécessaire à la téléassistance. . Il en assure l'installation, la mise en service, la maintenance, le remplacement, et le retrait. Le remplacement du matériel, y compris en cas de casse, de vol ou de perte, s'effectue sans pénalité ni coût additionnel pour l'abonné.

Des matériels adaptés aux différents types de handicap devront être prévus.

Il est précisé qu'il n'existe aucune obligation d'utiliser le réseau téléphonique commuté, et que l'abonné ne sera pas obligé de changer d'équipement existant pour utiliser les services de téléassistance.

Il appartient au délégataire de s'assurer préalablement de l'éligibilité du futur abonné au dispositif. Ces vérifications ne sont pas facturables.

Le délégataire assurera le traitement des demandes d'abonnement transmises soit par les usagers, soit par les communes ou les CLIC ou les services d'aides à domicile selon les modalités à décrire (mise à disposition des usagers dans les CCAS, les CLIC, les associations d'aide à domicile de tous les documents nécessaires à la constitution du dossier, à l'installation et au raccordement du matériel....).

a). Prestations à l'attention des bénéficiaires :

Il s'agit d'un service de téléassistance, le délégataire devra proposer les prestations de base suivantes :

- Assurer une écoute conviviale et courtoise 24 h sur 24 et 365 jours par an
- Sollicitation du réseau de proximité (famille , voisins, amis, ou autres personnes désignées par le bénéficiaire)
- Sollicitation des secours d'urgence en tant que de besoin
- Fourniture des matériels nécessaires aux abonnés, et garantie du bon fonctionnement (installation, maintenance, renouvellement, retrait), évolution des matériels et des fonctionnements.

Le délégataire devra également proposer différentes prestations optionnelles telles que :

- prestation d'écoute psychologique.
- la surveillance - vie (ex. : détecteur de chute, de mouvement, d'errance, fumée et de gaz),
- service de mise en relation (plombier, serrurier assistance de vie quotidienne) ;

Cette liste n'est pas exhaustive, le délégataire pourra proposer en option la liste des prestations qu'il a en catalogue

b). Relations avec les autres acteurs du dispositif.

Le délégataire participera au développement des relations entre les différents acteurs de proximité et des organismes de lutte contre les maltraitances des personnes particulièrement vulnérables.

Le service devra s'intégrer dans le dispositif de maintien à domicile et le réseau gérontologique existant dans le département. Le candidat devra par conséquent être en lien étroit avec les centres locaux d'information et de coordination gérontologique (CLIC) ou les Maisons départementales des solidarités / les communes afin :

- ✓ D'informer les usagers sur le fonctionnement du service,
- ✓ De faire connaître les situations traitées aux services d'aides à domicile afin de les informer de l'hospitalisation d'un bénéficiaire,
- ✓ D'organiser l'échange d'information concernant les situations d'urgence (suspicion de maltraitance..)
- ✓ D'aider à la constitution du dossier préalable à l'installation du matériel par une visite conjointe du technicien et d'une personne ressource soit du CLIC, de la commune ou de la MDS , dans le cas d'une installation chez une personne seule

A cet égard, le délégataire devra être capable de :

- ✓ assurer une bonne information des CLIC et/ou des MDS / des communes sur le service qu'il assure et son fonctionnement.
- ✓ assurer la réception des demandes d'abonnements transmises soit par les usagers , soit par les communes ou les CLIC, ou les services d'aides à domicile
- ✓ organiser des contacts réguliers avec les personnes ressources des CLIC, des communes., des services d'aide à domicile
- ✓ Proposer une équipe opérationnelle installée sur le territoire du département ou ses limites proches.

5 Tarification.

Le Département souhaite que le coût mensuel d'abonnement pour les prestations de base inclue l'ensemble des frais de mise en service et de résiliation, ainsi que les frais d'entretien, de maintenance, de renouvellement et de retrait des équipements.

Les prestations identifiées comme optionnelles seront indiquées clairement sur la facture et feront l'objet d'une tarification et d'une facturation distincte de celle du bouquet de prestations de base.

Pour les personnes relevant des différents dispositifs départementaux (minimas sociaux, Allocation Personnalisée à l'Autonomie, Prestation de Compensation du Handicap) le délégataire adressera au Département une liste des bénéficiaires permettant ainsi le versement de la participation départementale selon la situation individuelle des bénéficiaires

6. Communication

Le délégataire accompagnera le Département, lors de la campagne de communication relative à la mise en place du nouveau dispositif départemental. Cet accompagnement se fera également de manière récurrente, pour faire connaître et généraliser le dispositif. (Actions de communication (documentation, réunions, affiches...etc..) :

- ✓ auprès des usagers potentiels ;
- ✓ auprès des communes ;
- ✓ auprès des CLIC
- ✓ auprès des associations d'aide à domicile

Le délégataire devra donc réaliser et prendre en charge des documents de communication sur la base d'une charte graphique validée par le Département. Le candidat indiquera également dans son offre l'ensemble des actions de communication qu'il peut mettre en place pour soutenir la communication institutionnelle sur ce dossier, tant dans la phase de démarrage que dans la phase opérationnelle.

Dans son plan de communication le délégataire proposera également de publier des informations sur le site internet du Département, et créera un lien sur le site du département pour accéder directement au site internet de l'opérateur

7. Contrôle de l'autorité délégante

Afin de couvrir les charges qui seront supportées par le Département pour assurer le suivi et le contrôle du futur délégataire, le délégataire sera tenu de verser au département une redevance annuelle pour frais de gestion et de contrôle

Le délégataire fournira, dans le délai de huit jours à compter de la demande du Département, un rapport mensuel comprenant, par commune, les informations suivantes, sous forme de fichier informatique :

- ✓ le nombre d'abonnés actifs en fin de mois,
- ✓ le nombre d'installations, de résiliations effectuées au cours de la période,
- ✓ un récapitulatif du nombre d'installations, de résiliations effectuées depuis le 1er janvier avec la croissance de l'année en cours,
- ✓ le nombre d'appel reçus depuis le début de période, la suite donnée à ces appels (même si aucun abonné n'a utilisé le service au cours du mois),
- ✓ le nombre et le type de pannes identifiées et d'interventions de maintenance effectuées durant la période.

Le délégataire adressera un rapport d'activités annuel au Département, ainsi qu'à la Commune et au CLIC pour le territoire qui les concerne.

Ce rapport comportera des données statistiques et des commentaires sur le fonctionnement du dispositif de téléassistance, ainsi que sur les points qui nécessitent une attention particulière.

Le délégataire tient en outre à la disposition des communes du lieux de résidence des bénéficiaires ou du Département toutes les informations que ces derniers souhaitent obtenir sur l'exécution du service.