

# NOTE DE PRESSE



## Le nouveau dispositif Téléassistance 31

Jeudi 12 septembre 2019



# NOTE DE PRESSE

## Propos introductifs

Le Conseil départemental est l'acteur de premier plan dans l'accompagnement de la personne âgée et/ou en situation de handicap. Le vieillissement de la population et l'inclusion des personnes en situation de handicap dans notre société sont des enjeux majeurs auxquels le Département alloue des budgets conséquents.

Chef de file de l'action sociale, le Département offre **un service de téléassistance gratuit, ce qui est unique en France**, pour favoriser le maintien à domicile des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, tout en préservant le pouvoir d'achat des Haut-Garonnais.

Ce dispositif contribue à sécuriser le maintien à domicile, à renforcer le lien social, à lutter contre l'isolement et à apporter un soutien psychologique aux personnes âgées et à leurs familles.

***« La pension de retraite est parfois juste suffisante pour couvrir les frais de la vie quotidienne et la dépendance augmente souvent avec l'âge. C'est la raison pour laquelle le Département s'engage en faveur du pouvoir d'achat des retraités en Haute-Garonne ».***

**Georges Méric**, président du Conseil départemental de la Haute-Garonne

En 2019, le Département mobilise :

- **166 M€** en faveur des personnes âgées,
- + **de 192 M€** en faveur des personnes en situation de handicap.

**Ces budgets en hausse** permettent de financer, entre autres, l'Allocation personnalisée d'autonomie (APA), dont bénéficient 30 000 personnes âgées et la Prestation de compensation du handicap (PCH), qui compte près de 10 000 bénéficiaires en Haute-Garonne.

# NOTE DE PRESSE

## I – LE DISPOSITIF TÉLÉASSISTANCE 31

Le Conseil départemental de la Haute-Garonne a mis en place un service gratuit « Téléassistance 31 » destiné à favoriser le maintien à domicile des personnes âgées et des personnes en situation de handicap par l'écoute et le traitement, toute l'année, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, de tous les appels émis à partir de l'équipement mis à leur disposition.

**Le dispositif proposé est une téléassistance dite « classique », intégralement financé par la Collectivité.**

L'abonnement mensuel comprend la location des équipements, le service d'écoute et de traitement des appels, et tous les services associés (maintenance ...).

Le coût mensuel d'un abonnement pour un particulier chez un opérateur privé de téléassistance est de 25 €. **Sur la durée moyenne d'un abonnement de 5 ans, cela représente une économie de 1 500 € pour les Haut-Garonnais abonnés à Téléassistance 31.**

Ce dispositif volontariste, qui ne relève pas des compétences obligatoires de la collectivité, compte aujourd'hui plus de 25 000 abonnés et couvre 99% des 587 communes de la Haute-Garonne.

**Il représente un budget de 2 millions d'euros pour le Conseil départemental.**

La Haute-Garonne est le seul département à avoir un taux de pénétration du dispositif comparable à des pays où la téléassistance est très développée, voire un droit.

Exemple : Barcelone : 40 000 abonnés / Paris : 6 000 abonnés /  
Département de la Haute-Garonne : **25 320 abonnés.**

## II – LES CHIFFRES CLÉS

### 25 320 abonnés

au 30/06/2019

- Croissance nette annuelle moyenne sur les 3 dernières années (2016-2018)

**+ 2,8 %**

- Nombre de créations en 2018

**4 161** raccords (347 par mois en moyenne)

- Nombre d'appels annuel en 2018

**153 578 appels entrants**

- Répartition des appels entrants par motifs pour 2018

- Appel de convivialité : **47 %**

- Appel involontaire : **40 %**

- Aide vie quotidienne : **8 %**

- Chute et urgence médicale : **5 %**

- Coût financier : coût annuel moyen pour le Conseil départemental

**Plus de 2 millions d'euros par an**



- Répartition Hommes / Femmes :  
**27 % / 73 %**

- Moyenne d'âge à l'entrée dans le dispositif :  
**81 ans (âge d'entrée médian)**

- Âge médian des abonnés :  
**85 ans**

- Abonnés en couple :  
**+ de 14 %**

- Economie sur 5 ans pour un abonné « Téléassistance 31 » :  
**1 500 €**

# NOTE DE PRESSE

## III – LES OBJECTIFS DE LA NOUVELLE OFFRE TÉLÉASSISTANCE 31

Le soutien à domicile constitue un axe important de la politique du Conseil départemental de la Haute-Garonne. Dans le cadre des orientations définies par les schémas départementaux en faveur des personnes âgées et des personnes en situation de handicap 2019-2023, et compte tenu de la place croissante de la gérontotechnologie, **le Département a souhaité faire évoluer le dispositif actuel de téléassistance, afin d'adapter les services rendus au plus près des besoins et de moderniser les technologies utilisées pour leur mise en œuvre.** Des services additionnels au dispositif classique de téléassistance seront proposés pour apporter une meilleure réponse aux besoins des personnes et au meilleur prix.

### Axe 1 : développer une image positive de la téléassistance

Il s'agit d'atténuer l'aspect « médicalisant » de la téléassistance auprès des personnes âgées qui reste un frein dans la prise de décision pour l'abonnement.

### Axe 2 : sécuriser la personne et le logement

Le Département propose d'enrichir l'offre de téléassistance « type classique » en proposant un panel de services complémentaires pour une meilleure prise en charge de la personne âgée et/ou en situation de handicap vivant à domicile.

Selon le parcours d'autonomie, un large choix de services pourra être proposé :

- un dispositif de Téléassistance classique
  - Ecoute et système d'alerte 24h/24 et 7j/7
  - Assistance psychologique
  - Diffusion de messages vocaux de prévention (canicule, grand froid ...)
- des dispositifs complémentaires
  - Pour se sécuriser et/ou sécuriser le logement (exemple : détecteurs ...)
  - Pour prévenir les chutes (exemple : détecteur de chute, chemin lumineux ...)
  - Pour favoriser le lien social (exemple : téléassistance mobile hors domicile)
  - Pour lutter contre l'isolement (exemples : dispositif adapté à tout type de téléphonie, prise en charge des personnes sans entourage ...)

L'abonné pourra modifier son abonnement à tout moment en fonction de l'évolution de ses besoins.

# NOTE DE PRESSE

## Axe 3 : rendre l'offre accessible au plus grand nombre

Le matériel s'adapte à toutes les configurations téléphoniques (ligne analogique, box ADSL, fibre ... ou même en cas d'absence de ligne) et à tous les opérateurs. Le Département a souhaité proposer un dispositif de téléassistance qui permette techniquement d'assurer la couverture de tout le territoire départemental sans exclusion géographique.

**Le service de base continue d'être gratuit pour les bénéficiaires grâce à une prise en charge intégrale par le Département. L'accès aux services complémentaires sera favorisé grâce à des tarifs modérés, inférieurs à ceux pratiqués sur le marché par les sociétés privées de télésurveillance.**

Le nouveau dispositif permet également à toute personne, même si elle n'a aucun contact, de bénéficier de la « Téléassistance 31 » dès lors qu'elle remplit l'une des conditions d'accès. Le Département est très soucieux de ne pas exclure du dispositif les personnes isolées sans entourage. L'ensemble des personnes sans contact pourra bénéficier gratuitement d'une boîte à clefs pour faciliter, en cas de besoin, l'intervention d'une tierce personne à son domicile et des services de secours.

## Axe 4 : apporter une écoute sociale et agir contre l'isolement

En recourant à la « Téléassistance 31 », les bénéficiaires recherchent d'abord une sécurité au travers d'une prise en charge rigoureuse des appels d'urgence. Cependant, l'analyse des motifs d'appels permet de constater que **47 % des déclenchements correspondent à des appels dits « de sécurisation, de convivialité »**. Le Conseil départemental souhaite apporter, à travers la « Téléassistance 31 », un accompagnement plus avancé dans la prise en charge des personnes isolées et/ou plus fragiles.

## IV – LES CONDITIONS D'ACCÈS AU DISPOSITIF

Il s'adresse aux personnes vivant à domicile sur le territoire départemental de la Haute-Garonne et qui remplissent au moins l'une des cinq conditions suivantes d'éligibilité au dispositif.

- Être âgé de 70 ans et plus ;
- Être bénéficiaire de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) ;
- Être bénéficiaire de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) ;
- Présenter un taux d'invalidité de 80 % et plus ;
- Être dans une situation de particulière fragilité (fin de vie, soins palliatifs ...).

## V – LE FONCTIONNEMENT DE TÉLÉASSISTANCE 31

### A son domicile

La personne est équipée d'un système simple :

- un transmetteur placé près de son téléphone fixe ;
- une télécommande ultra légère (sous forme de pendentif ou de bracelet) lui permet par simple pression d'alerter à distance la centrale d'écoute. Des déclencheurs spécifiques handicap peuvent être proposés.

### A la centrale d'écoute

Une plateforme de réception d'appels informatisée permet à des chargés d'écoute et d'assistance d'identifier immédiatement l'abonné, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Dès la réception du signal, la centrale d'écoute est aussitôt mise en contact avec l'abonné par interphonie :

- s'il est en mesure de répondre, le point est fait avec l'abonné afin de prendre les dispositions nécessaires ;
- s'il n'est pas en mesure de répondre, la procédure est alors lancée.
  - Le(s) contact(s) inscrit(s) dans le dossier de l'abonné sont appelés : il s'agit de toute personne à proximité géographique, en mesure de se rendre au domicile en cas de déclenchement de la Téléassistance (enfants, petits-enfants, amis, voisins ...).
  - S'il n'a pas de contact ou qu'il(s) ne répond(ent) pas, les services de secours sont mobilisés : SAMU ou pompiers ...
  - Une fois l'intervention achevée, le référent éventuellement inscrit dans le dossier de l'abonné est informé du déclenchement et des suites données. Il s'agit d'une personne qui ne peut pas participer à la procédure d'urgence mais qui souhaite être informée de son déclenchement et des suites données (enfant géographiquement éloigné ...).

Les chargé(e)s d'écoute et d'assistance du Centre d'appel **suivent une formation théorique initiale afin de maîtriser les bases de la fonction** : missions, fonctionnement des équipements, techniques d'écoute et d'expressions avec ton et discours adapté aux personnes âgées, risques au domicile, gestion des urgences etc...

Ils suivent par ailleurs **une formation spécifique à la détection de personnes en état de souffrance psychologique**.

Chaque année, des actions annuelles de **formation continue de l'ensemble des Chargés d'Ecoute** sont mises en place et assurées par des organismes de formation extérieur, spécialisés dans le domaine de la gérontologie formant les professionnels qui améliorent au quotidien la qualité de vie de l'adulte.



# NOTE DE PRESSE

## VI - LA NOUVELLE OFFRE DE TÉLÉASSISTANCE ENRICHIE

La nouvelle offre « Téléassistance 31 » a fait l'objet d'un marché public qui a été notifié le 16 août 2019, pour une durée de 4 ans. C'est l'offre de la société VITARIS SAS, basée à Colomiers, (déjà attributaire du marché public précédent) qui a été retenue.

Depuis le démarrage du nouveau marché public et pendant 6 mois (du 16 août 2019 au 15 février 2020), une opération de transfert avec changement de matériel au domicile de l'ensemble des abonnés est réalisée.

### FORMULE 1 - LA TELEASSISTANCE CLASSIQUE

Dispositif intégralement financé par le Conseil départemental de la Haute-Garonne.

La personne est équipée d'un déclencheur relié à un transmetteur qui, par liaison téléphonique, est connecté à une centrale d'écoute. Par simple pression sur le bouton du transmetteur ou du déclencheur portatif, la personne déclenche un signal (aussi appelé « alarme » ou « appel »).

A réception de l'appel, l'opérateur de la centrale évalue la situation et prend les dispositions nécessaires pour répondre au besoin de la personne (contact direct, appel du réseau de proximité, déclenchement des secours). Cf. page 6

### FORMULE 2 - LA TELEASSISTANCE MOBILE HORS DOMICILE

La personne peut bénéficier de ce dispositif à un tarif très avantageux : 7,20 € TTC/mois

La personne est équipée d'un téléphone mobile de téléassistance disposant d'une touche SOS avec géolocalisation pour appel d'urgence (compris dans l'abonnement).

Possibilité d'intégrer une 2<sup>ème</sup> carte SIM pour passer des appels téléphoniques classiques.

### FORMULES 3 à 6

#### DES FORMULES COMPLÉMENTAIRES ADAPTÉES AU BESOIN DE CHACUN

La personne peut bénéficier d'un large choix de dispositifs complémentaires à des tarifs très avantageux, inférieurs aux coûts proposés aux particuliers par les différents opérateurs du marché.

#### FORMULE 3

Téléassistance classique + 2 dispositifs au choix : 3,84 € TTC/mois

#### FORMULE 4

Téléassistance classique + 3 dispositifs au choix : 5,04 € TTC/mois

#### FORMULE 5

Téléassistance classique + 4 dispositifs au choix : 6,90 € TTC/mois

Selon la formule souhaitée, la personne choisit les dispositifs dans la liste suivante :

- Détecteur de chute
- Chemin lumineux
- Détecteur de fumée
- Détecteur de monoxyde de carbone
- Déclencheur montre contemporaine
- Capteur d'ouverture ou de présence

# NOTE DE PRESSE

## FORMULE 6

### Téléassistance classique + dispositifs au choisis à l'unité

Coût mensuel TTC selon grille tarifaire

La personne peut choisir les dispositifs dans la liste précédente, ainsi que les trois autres dispositifs suivants :

- Appels de convivialité
- Boîte à clefs
- Téléassistance mobile montre



## Comment s'abonner à « Téléassistance 31 » ?

Une plaquette avec un coupon de demande d'abonnement est en cours d'envoi aux 25 320 abonnés, jusqu'en février 2020.

Le coupon est également téléchargeable en ligne sur [haute-garonne.fr](http://haute-garonne.fr)





# NOTE DE PRESSE



## SERVICE DE PRESSE

**Cécile van de Kreeke**

Responsable des relations presse

[cecile.van-de-kreeke@cd31.fr](mailto:cecile.van-de-kreeke@cd31.fr)

05 34 33 33 72 – 06 24 66 05 30

ATTACHÉES DE PRESSE :

**Ariane Mélazzini-Déjean**

[ariane.melazzini@cd31.fr](mailto:ariane.melazzini@cd31.fr)

05 34 33 30 32

07 85 72 94 74

**Coralie Bombail**

[coralie.bombail@cd31.fr](mailto:coralie.bombail@cd31.fr)

05 34 33 30 42

06 74 93 45 44

**Fabienne Pascaud**

[fabienne.pascaud@cd31.fr](mailto:fabienne.pascaud@cd31.fr)

05 34 33 30 65

06 47 74 60 58

CONSEIL DEPARTEMENTAL  
DE LA HAUTE-GARONNE

1, boulevard de la Marquette

31090 Toulouse cedex 9

Tél. 05 34 33 32 31

[HAUTE-GARONNE.FR](http://HAUTE-GARONNE.FR)

