

ÉTUDES ÉCONOMIQUES

PROSPECTIVE

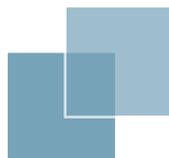
L'avenir du marché de la téléassistance et des services associés

Synthèse

Date de parution : 2017
Couverture : Hélène Allias-Denis, Brigitte Baroin
Édition : Martine Automme, Nicole Merle-Lamoot

ISSN : 2491-0058

L'avenir du marché de la téléassistance et des services associés



Synthèse

MEMBRES DU COMITÉ DE PILOTAGE

Chantal ERAULT	DGCS, médecin de santé publique - conseiller expert
Guy LE GOFF	DGE, bureau des biens de consommation
Rémi MANGIN	CNSA, chargé de mission animation de la conférence des financeurs
Alice MÉTAYER-MATHIEU	DGE, bureau de l'information économique et de la prospective

La conduite des entretiens et la rédaction du présent rapport ont été réalisées par le cabinet de conseil :

CODA STRATEGIES

1, rue des Gâtines
75020 Paris
Tél. : +33 (0)1 77 32 42 37
Fax : +33 (0)1 77 32 42 37
www.codastrategies.com

Consultants :

Henri DELAHAIE, directeur de mission ;
Jean-Claude MIGETTE, consultant sénior ;
Mihai PETCU, consultant sénior ;
Silviya YORDANOVA, consultante.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier, pour leur aide et assistance, Madame ERAULT, médecin de santé publique - conseiller expert, DGCS, Madame MÉTAYER-MATHIEU, bureau de l'information économique et de la prospective, DGE, Monsieur LE GOFF, bureau des biens de consommation, DGE et Monsieur MANGIN, chargé de mission animation de la Conférence des financeurs, CNSA, qui ont assuré le pilotage et le suivi de cette étude. Nos remerciements vont également à tous les membres du comité de pilotage pour leurs contributions à ce projet.

En 2015, en France, l'espérance de vie à la naissance se situe à 78,9 ans pour les hommes et à 84,3 ans pour les femmes. En vingt ans, elle a progressé respectivement de 5 et de 2,4 ans. Pour les personnes âgées de 60 ans, l'espérance de vie atteint 22,9 ans pour les hommes et 27,3 ans pour les femmes.¹ Cependant, depuis 2008, la durée de vie en bonne santé diminue légèrement (passant de 62,8 à 61,8 ans pour les hommes entre 2008 et 2010 et de 64,6 à 63,5 ans pour les femmes)². Au cours des prochaines années, la divergence d'évolution entre la durée de vie totale et la durée de vie en bonne santé devrait conduire une partie plus importante des seniors à vivre en situation de handicap plus ou moins marqué. Ainsi, en 2008, les femmes françaises pouvaient espérer, à la naissance, vivre 76,1 % de leur vie en bonne santé ; ce taux n'était plus que 74,4 % en 2010.

Confrontée à ces évolutions démographiques, la société française doit apporter des réponses socialement satisfaisantes et économiquement soutenables. La voie privilégiée est le maintien, le plus longtemps possible, des personnes âgées à leur domicile. Socialement bénéfique, car il permet aux bénéficiaires de conserver leur cadre de vie domestique et leur environnement social habituels, le maintien à domicile s'avère également pertinent au plan économique, en réduisant la prise en charge liée à l'hébergement en établissements d'accueil.

La téléassistance, en apportant un surcroît de sécurité aux personnes vivant seules, contribue aujourd'hui de manière significative à la mise en place de ces politiques. Les **avancées technologiques en cours**, si elles s'accompagnent des nécessaires évolutions organisationnelles, permettent d'envisager des objectifs plus ambitieux. Dans ce nouveau cadre, c'est la préservation, pendant la période la plus longue possible, de l'autonomie la plus large possible, qui peut être visée. Il ne s'agit plus alors uniquement de permettre aux personnes de demeurer chez elles, mais également de pouvoir mener une vie sociale autonome et riche.

Le développement actuel **du marché de la téléassistance**, satisfaisant à certains égards, ne permet pas cependant d'envisager, à court terme, une pleine expression de ce potentiel. L'origine d'une telle situation se situe pour une part du côté d'une **demande qui apparaît aujourd'hui peu dynamique** et peu sensible aux nouvelles opportunités offertes. **La filière d'offre, fragilisée**, ne réussit pas, pour ce qui la concerne, à imposer les innovations disruptives susceptibles de faire évoluer le statut de cette activité. Enfin, **l'intervention publique, ambiguë dans ses objectifs et ses modalités**, ne parvient pas à susciter, tant par les dispositions fiscales et réglementaires qu'en mobilisant le levier de la commande publique, une nouvelle dynamique.

Dans ces conditions, divers scénarios d'évolution de cette activité peuvent être élaborés, certains envisageant que les difficultés actuelles, non surmontées, conduisent à un déclin, alors que d'autres se construisent sur la base d'hypothèses plus favorables et voient la téléassistance occuper un rôle important dans l'adaptation de la société au vieillissement démographique. Les pouvoirs publics, en mobilisant les leviers à leur disposition, mais également les téléassistants, par la mise en œuvre de stratégies ambitieuses, ont un rôle central à jouer afin que les configurations les plus favorables se mettent en place.

¹ On observe cependant en 2015, une baisse de l'espérance de vie à la naissance respectivement de 0,3 et 0,4 ans pour les hommes et les femmes par rapport à 2014. www.insee.fr/fr/themes/tableau.asp?reg_id=0&ref_id=NATnon02229.

² http://www.insee.fr/fr/themes/tableau.asp?ref_id=CMPECF02228, l'EVSI désigne l'espérance de vie sans incapacité.

DE LA TÉLÉASSISTANCE À L'AUTONOMIE CONNECTÉE

ENJEUX ET PERSPECTIVES D'UNE RÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE ANNONCÉE

La téléassistance en 2016 : des technologies et une organisation éprouvées, à l'écart des grandes ruptures

Des solutions techniques pertinentes mais menacées à terme d'obsolescence

Les services de téléassistance reposent sur l'utilisation de dispositifs techniques, au domicile ou en mobilité, qui permettent, *via* une plateforme de réception d'appels, de traiter des alarmes émanant de personnes en difficulté et de déclencher, le cas échéant, l'intervention de l'entourage direct de la personne ou de services de secours.

Depuis de nombreuses années, le dispositif technique type de téléassistance est simple. Il s'agit d'un transmetteur installé au domicile de la personne bénéficiaire du service, qui permet de communiquer, *via* une liaison téléphonique, avec un plateau de téléassistance. Le bénéficiaire utilise actuellement une interface ³ simple pour communiquer avec la plateforme : le plus souvent un médaillon ou un bracelet, relié par radio au transmetteur, qui permet de déclencher un appel téléphonique. Les bandes de fréquence radio utilisées dans la plupart des solutions proposées sont des bandes dédiées au niveau européen à la téléassistance (868 Mhz). Le transmetteur est doté d'un micro et d'un haut-parleur intégré.

Dans la solution encore largement utilisée en France, la connectivité entre le transmetteur et la plateforme de téléassistance est assurée par une liaison analogique traditionnelle du réseau téléphonique commuté (RTC). L'avantage de ce réseau est son autoalimentation qui assure un taux de disponibilité très élevé. Comme le transmetteur est doté pour sa part d'une batterie le rendant autonome de l'alimentation électrique du secteur, l'ensemble du dispositif garantit une qualité de service indépendante des problèmes éventuels d'alimentation électrique.

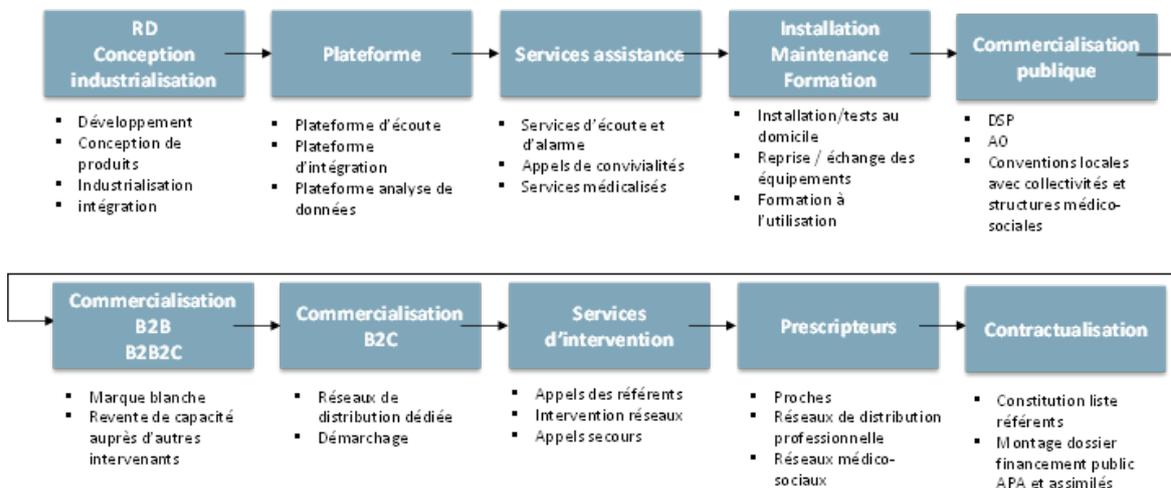
Ces solutions éprouvées et fiables sont cependant condamnées à moyen terme, d'une part en raison de l'arrêt programmé du RTC, à partir de 2021, d'autre part car elles ne sont pas les mieux adaptées au développement de nouveaux services. En effet, le déploiement de solutions innovantes implique la multiplication des capteurs implantés au domicile, la transmission d'une information plus riche, intégrant éventuellement de l'image et la possibilité de définir des solutions adaptées aux besoins de chaque abonné, tant en termes d'applications que de matériels mis en œuvre. L'environnement technique actuel de la téléassistance n'est pas favorable à ce type de solution d'un point de vue purement technique mais aussi parce que les solutions non standards (« propriétaires ») aujourd'hui mises en œuvre, impliquent des développements coûteux et non mutualisés pour toute nouvelle application.

³ L'interface est le dispositif qui permet de dialoguer avec un équipement.

Une chaîne de valeur étendue

La chaîne de valeur associée à la téléassistance apparaît aujourd'hui relativement complexe, depuis la conception des équipements jusqu'à la gestion contractuelle des services.

Figure 1 - Chaîne de valeur de la téléassistance en France



Source : CODA Strategies.

Trois éléments spécifiques caractérisent plus particulièrement cette chaîne de valeur.

La **plateforme** constitue le cœur de l'activité d'un service de téléassistance grâce à sa capacité à gérer un appel d'urgence ou de convivialité (une relation est établie avec l'abonné sans qu'il y ait nécessité médicale immédiate). Elle permet par ailleurs la réalisation de tests techniques sur les transmetteurs. Dans la grande majorité des cas, elle est gérée par les entreprises de téléassistance. Il existe également des services de téléassistance opérés directement par des SDIS (Services Départementaux d'Incendie et de Secours), qui s'intègrent dans des centres de régulation de secours et de SAMU, ou bien qui s'appuient sur des plateformes médicalisées. Initialement dédiée à la réception des appels et des alarmes émis par les abonnés (appels entrants), la plateforme est désormais également utilisée pour générer des appels sortants, vers les abonnés. Si le traitement des alarmes demeure le cœur de son activité, le développement des « appels de convivialité » est actuellement l'une des voies privilégiées d'enrichissement des services. Il s'agit, par ce moyen, de maintenir un lien social, en nouant un contact avec l'abonné, lors de circonstances particulières (décès d'un proche, vacances de l'entourage, anniversaire...) ou, si une situation de détresse a été identifiée, d'apporter un réconfort. Dans certaines plateformes, des psychologues sont ainsi employés.

La **commercialisation des services** est complexe et associe acteurs publics et privés. Deux modes sont principalement observés.

Les téléassisteurs ont la possibilité de commercialiser leurs services en participant à des **appels d'offres organisés par les collectivités territoriales** (essentiellement les départements pour les plus grands marchés mais également un grand nombre de communes). Ces interventions publiques peuvent prendre la forme d'un **marché public**, le téléassisteur assurant la prestation technique au bénéfice de la collectivité (on peut alors parler de « commercialisation B2B »⁴), alors que celle-ci se charge de la commercialisation du service et de la gestion des abonnés. Les décideurs publics peuvent également opter pour une **délégation de service public (DSP)** qui laisse au prestataire la responsabilité de la commercialisation et la gestion de l'offre.

La **commercialisation grand public** est un mode d'organisation commerciale classique, avec une mise sur le marché d'offres de services de téléassistance incluant, sous la forme d'un abonnement, la mise à disposition

⁴ B2B : Business to Business, B2C : Business to Consumer.

d'équipements et la prestation de téléassistance. On parlera alors d'une commercialisation B2C (« business-to-consumer ») du téléassiste vers le bénéficiaire.

Les modes **d'intervention au domicile du bénéficiaire**, constituent la troisième spécificité marquante de ce service. Ces interventions reposent sur la mobilisation d'un **réseau de solidarité** constitué de personnes référentes (ou « aidants »), le plus souvent issues de l'entourage familial. Lors de la signature d'un contrat d'abonnement, deux personnes, voire plus, doivent ainsi être désignées pour être prévenues par la plateforme en cas d'alerte et porter secours à la personne en difficulté. Si elles ne sont pas en mesure d'intervenir, la mobilisation des services de secours sera possible, avec toutefois de fortes disparités selon les départements.

L'émergence d'un nouveau paradigme technologique et ses enjeux

Un faisceau d'innovations permet d'esquisser un nouveau paradigme technologique pour la filière téléassistance. Ces innovations permettront tout d'abord de prendre en charge des situations aujourd'hui mal gérées (par exemple, la chute d'une personne, dans l'incapacité de déclencher une alarme) mais également d'enrichir les services par des actions de prévention (détection de la perte d'autonomie). La commande des systèmes pourra se faire *via* des équipements plus conviviaux, intuitifs et moins stigmatisant que le traditionnel médaillon. L'assistance aux personnes sera disponible non seulement à leur domicile, mais également dans l'espace public, leur permettant d'envisager le maintien d'une vie sociale plus active.

Ces équipements utiliseront, à court ou moyen terme, le protocole internet (IP), que cette évolution soit portée par les téléassisteurs ou par d'autres acteurs. En conséquence, la téléassistance bénéficiera du développement de l'Internet des objets, conduisant à l'émergence de nouveaux équipements et d'une nouvelle logique de mise en place des systèmes (développement de solutions modulaires permettant une meilleure adéquation aux besoins des utilisateurs). Outre les avancées techniques permises, c'est le modèle économique de la production de ces équipements qui en sera bouleversé. En s'appuyant sur des volumes de production plus importants, les coûts seront significativement réduits et permettront d'envisager une diffusion élargie.

Enfin, le traitement des données permet d'envisager une intégration plus poussée entre la téléassistance et la télésanté. Toutefois, parallèlement aux évolutions technologiques, ce sont les jeux d'acteurs et le contexte réglementaire et institutionnel qui détermineront l'ampleur et les modalités de cette intégration, ainsi que le rôle auquel pourront prétendre les téléassisteurs.

Pour l'abonné, de nouveaux équipements plus conviviaux et performants

➤ Des capteurs innovants pour répondre à des besoins encore insuffisamment pris en compte

Les capteurs connaissent actuellement une double évolution, la miniaturisation et l'intégration de fonctionnalités de plus en plus nombreuses.

Le développement de **dispositifs de détection de chute** constitue une priorité pour le secteur. Les dispositifs actuels ne sont en effet actuellement pas totalement satisfaisants car leur utilisation suppose que la personne soit munie de son bracelet ou médaillon intégrant le dispositif lorsque la chute survient. Les recherches sur des dispositifs plus performants possibles sont nombreuses, avec des orientations différentes.

Un premier axe de recherche porte sur le développement de **solutions portables** par les personnes. Les technologies disponibles utilisent des accéléromètres ou encore des détecteurs de mouvement 3D⁵. Le potentiel de diffusion de ce type de dispositif semble néanmoins limité car son efficacité demeure conditionnée à la volonté de la

⁵ Par exemple <http://www.geotonome.fr/geotonome-societe.html>

personne de le porter. **L'intégration dans un smartphone** peut apparaître comme une solution séduisante puisque ces terminaux intègrent déjà des capteurs permettant de détecter une éventuelle chute (accéléromètre...), et n'ont pas le caractère stigmatisant souvent reprochés aux dispositifs dédiés. Mais elles présentent certains des inconvénients des équipements portables traditionnels (nécessité pour l'abonné de garder l'équipement sur soi en permanence) et souffrent de limites qui leur sont propres (autonomie limitée du téléphone portable, qui implique un non-fonctionnement pendant les périodes de recharge). L'utilisation de **patches** est également envisagée. La détection de chute n'est alors qu'une des applications embarquées dans le dispositif qui permet de collecter une série de signes vitaux. Elle nécessiterait la diminution de la taille des modules pour les rendre plus acceptables mais aussi de s'assurer que le module ne puisse pas être ôté.

Des **solutions environnementales** font également l'objet de développements. Des capteurs sont installés au domicile de la personne aidée et, à partir des données collectées, des algorithmes identifient une situation correspondant à une chute, ce qui permet de s'affranchir du comportement de la personne vis-à-vis du dispositif portable. Ces solutions nécessitent en revanche un équipement parfois coûteux et complexe pour couvrir l'ensemble du domicile.

Au-delà de la détection de chute, **les capteurs peuvent mesurer des paramètres physiologiques**, dont l'exploitation se situe à la frontière entre téléassistance et télémédecine. Des fabricants de composants électroniques proposent ainsi des systèmes qui peuvent évaluer cinq paramètres de santé clés : la masse grasseuse, la masse musculaire, le rythme cardiaque, la température de la peau et le niveau d'anxiété ou de stress⁶.

➤ **La domotique pour faciliter le maintien au domicile**

Les industriels de la domotique proposent un ensemble de solutions techniques (gestion de l'éclairage, gestion des ouvertures, gestion de l'environnement...), qui peuvent contribuer de manière significative au maintien à domicile des seniors ou des personnes handicapées. La domotique permet en effet, entre autres, à l'utilisateur de mieux maîtriser son environnement, à travers diverses télécommandes (chauffage, volets roulants, éclairage...). Les innovations de cette filière peuvent, en conséquence, s'intégrer dans des offres de services de téléassistance afin d'accroître la sécurité et le confort des personnes concernées.

La connexion à distance des équipements permet d'envisager des solutions nouvelles, comme l'ouverture des portes déclenchées par la plateforme de téléassistance, soit à la demande d'un intervenant au domicile, soit en cas d'alarme. Une telle solution apparaît plus efficace et sûre que le traditionnel système de gestion des clés. La solution du chemin lumineux, proposée dans plusieurs programmes de téléassistance financés par les collectivités (Corrèze, Creuse, Alpes Maritimes, CCAS Cannes...), est l'exemple d'un équipement domotique qui permet d'enrichir les services de téléassistance.

➤ **Des robots de service adaptés à l'assistance**

Les filières industrielles des nouvelles technologies appliquées à la santé misent beaucoup sur les robots de service à destination des personnes en perte d'autonomie. Contrairement à une idée largement répandue, il ne s'agit pas de robots d'assistance physique qui exigeraient une robustesse adaptée au soutien de la personne mais de robots d'assistance qui permettent d'échanger avec la personne, effectuent des rappels et servent d'intermédiaires avec les personnes ou les services situés à distance. Pour cela, l'équipement doit être doté d'une intelligence lui permettant d'interpréter différentes situations à partir de capteurs visuels et sonores.

Des tests d'acceptabilité auprès des seniors sont actuellement menés et un déploiement commercial devrait intervenir dans les 3 à 5 prochaines années.

➤ **Des interfaces de plus en plus riches et conviviales**

⁶ La puce comporte son propre microcontrôleur (MCU), sa propre mémoire flash et son propre circuit de gestion de l'alimentation (PMIC). Elle assure le traitement du signal (DSP) de cinq unités de mesure analogiques (AFE) : un capteur d'impédance bioélectrique (BIA), un photoplethysmogramme (PPG), un électrocardiogramme (ECG), un capteur de conductance cutanée (GSR) et un thermomètre. <http://www.larevuedudigital.com/2016/01/03/sante-connectee-miniaturisation-des-trackers-de-sante-chez-samsung/?platform=hootsuite>

Les évolutions permanentes des réseaux et des terminaux de téléphonie mobile permettent le développement d'interfaces mieux adaptées aux seniors, notamment en permettant une commande simplifiée des équipements.

Les nouvelles solutions s'appuient sur des smartphones adaptés, sur des terminaux spécifiquement développés pour ces usages, telles par exemple les montres connectées, ou encore sur des équipements standards disposant d'applications spécifiques. La tablette numérique est ainsi actuellement très souvent proposée, notamment parce qu'elle permet d'associer des applications de commande des équipements, de communication avec les proches (système de messagerie simplifiée, partage de photos...) et de dialogue entre le senior et les entreprises de services à la personne. L'utilisation de la télévision traditionnelle conserve certains partisans, qui considèrent qu'elle reste particulièrement adaptée aux générations actuelles des seniors.

Les nouvelles générations de seniors, qui ont utilisé dans leur vie professionnelle et privée les nouvelles technologies de communication, s'approprient beaucoup plus facilement les interfaces basées sur les équipements numériques. Ils le feront d'autant plus facilement que ces équipements n'ont pas le caractère stigmatisant des équipements dédiés à la téléassistance.

Le protocole IP et l'Internet des objets révolutionnent les modèles techniques mais aussi économiques

➤ Le protocole IP et l'Internet des Objets : une perspective incontournable

L'élaboration, pendant les décennies 1980 et 1990, du protocole internet puis sa diffusion fulgurante ont révolutionné l'univers des technologies de communication. Initialement utilisé pour le dialogue entre ordinateurs, ce protocole est désormais implanté beaucoup plus largement dans les équipements professionnels et les objets de la vie quotidienne qui peuvent, dès lors, directement communiquer entre eux ou vers des plateformes de concentration et d'analyse de données. On désigne ce phénomène par le terme générique d'Internet des objets et sous l'acronyme IOT (Internet Of Things).

La généralisation du protocole IP et l'apparition de divers équipements (capteurs, terminaux, transmetteurs) pouvant embarquer ce protocole et s'insérer dans le champ de l'IOT constituent des évolutions majeures que la téléassistance ne pourra pas ignorer. Il est ainsi significatif de constater qu'en Suède, marché aujourd'hui le plus dynamique au plan mondial, les appels d'offres publics imposent désormais à toutes les entreprises participantes le respect d'un protocole de communication au standard IP.

➤ De nouveaux réseaux pour le transport des informations

La disparition programmée du réseau téléphonique traditionnel imposera, au plus tard à l'horizon 2020, la mise en œuvre d'autres solutions techniques.

La plus évidente, d'ores et déjà mise en œuvre sur le marché suédois, est le recours **aux réseaux internet haut débit, ADSL ou fibre**, en utilisant une **box domestique** pour concentrer et transporter l'information. De telles solutions présentent de nombreux avantages en termes techniques (utilisation d'interfaces standards, disponibilité d'un grand nombre de capteurs, possibilité de communiquer par l'image...), mais également économiques en raison des faibles coûts unitaires des équipements standards et du coût marginal nul des communications. Elle présente également des limites dans le cadre d'une application de téléassistance : risque d'interruption du service en cas de coupure électrique (contrairement au RTC qui est autoalimenté) ou lors des mises à jour des équipements, et incompatibilité avec les plateformes de téléassistance existantes.

L'utilisation des réseaux cellulaires de **téléphonie mobile** est également possible, en s'appuyant sur les technologies GSM/GPRS. Il ne s'agit pas dans ce cas d'une application mobile, mais bien de la connexion d'un équipement fixe à un réseau mobile. Cette solution permet de s'affranchir à la fois du réseau ADSL et de la box, le transmetteur étant directement en connexion avec le réseau cellulaire. L'avantage de telles solutions réside dans leur simplicité d'installation, l'équipement pouvant être directement opérationnel sans câblage au domicile de la personne. Elles imposent cependant de souscrire un abonnement supplémentaire auprès d'un opérateur mobile.

De nouvelles solutions de communication apparaissent par ailleurs. Les solutions de communication de type **LPWAN** (low power wide area network)⁷ paraissent particulièrement prometteuses. Elles permettent d'émettre et recevoir des messages courts sur des distances de plusieurs dizaines de kilomètres, en utilisant des composants très peu coûteux, disposant d'une autonomie énergétique pouvant atteindre dix ans. Ces solutions ont déjà donné lieu à des applications dans le domaine de la téléassistance. La baisse des coûts de communications induite par l'utilisation de ces réseaux⁸, permet d'envisager des remontées systématiques d'informations provenant de plusieurs capteurs installés au domicile, dans des conditions économiques acceptables.

➤ **Standardisation des équipements et économies d'échelle modifient l'équation économique**

L'une des conséquences bénéfiques du développement du protocole IP et de l'IOT est la **possibilité de mutualiser** un certain nombre d'équipements et de ressources de communication.

Des solutions de traçabilité initialement développées pour la protection des biens pourraient être utilisées pour la téléassistance. Ainsi, un dispositif initialement conçu pour la protection des marchandises contre le vol a fait, dans un second temps, l'objet d'un partenariat avec une société de téléassistance, qui l'utilise pour proposer une solution adaptée à la téléassistance de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer.⁹

Autre exemple, la mise sur le marché de capteurs optoélectroniques infrarouges détectant l'activité humaine, dès lors qu'ils ne sont pas perturbés par des obstacles, peut s'appliquer à un large spectre d'applications (protection des travailleurs isolés, surveillance anti-intrusion, téléassistance...).¹⁰

La possibilité de multiplier les domaines d'application permet à ces innovations de bénéficier d'économies d'échelle liées à l'élargissement des marchés **et ainsi de répondre à la demande de baisse des coûts des équipements, constamment exprimée par les offreurs** de solutions de téléassistance, que ce soit pour permettre une prise en charge publique ou pour diffuser une offre sur le marché grand public à un prix acceptable pour les utilisateurs.

L'élargissement des marchés est en outre un **facteur de pérennité des offreurs** qui peuvent ainsi s'appuyer sur des débouchés plus larges et diversifiés. Or, l'un des freins majeurs à l'adoption de nouvelles technologies par les téléassistés a précisément trait à la crainte de voir disparaître un fournisseur, dans un contexte où il est nécessaire de gérer des parcs d'équipements pendant de nombreuses années.

À terme, un nouvel écosystème ?

Les évolutions technologiques décrites ci-dessus peuvent contribuer à l'émergence d'un nouvel écosystème reposant sur des applications plus riches, une demande élargie et une chaîne de valeur reconfigurée.

Des applications élargies

À partir des évolutions technologiques en cours, les services de téléassistance « de base » peuvent être enrichis à travers la connexion d'un certain nombre d'équipements complémentaires : la détection de chute déjà évoquée, mais également d'autres capteurs permettant de sécuriser l'habitat : détecteurs de fumée, détecteurs de gaz et autres détecteurs de fluides qui, étant tous reliés au transmetteur, peuvent déclencher une alerte en direction de la plateforme de téléassistance. Des capteurs dédiés à certaines applications peuvent également être connectés et utilisés pour détecter différentes situations (ouverture ou non de portes, détecteur de présence, etc.).

⁷ Solutions proposées, par exemple, par la société française SIGFOX, par le groupement LoRa, par l'entreprise Qowisio pour citer les plus connues en France.

⁸ Contrairement aux pratiques de facturation des opérateurs de téléphonie mobiles, les promoteurs de ces réseaux se rémunèrent sur la vente des équipements, ou sur une licence d'utilisation fixe indépendante des volumes d'informations transportées et des temps d'utilisation des réseaux. Les coûts d'utilisations sont donc particulièrement bas et indépendants du volume de communication.

⁹ <http://www.lesechos.fr/thema/0211047337927-la-tpe-evolution-consulting-lance-un-mini-traceur-gps-grace-a-cea-tech-2007972.php>

¹⁰ <http://lessor.fr/irlynx-lancera-l-industrialisation-de-ces-capteurs-d-ici-la-fin-de-l-annee-11597.html>

Outre sa fonction classique de transmission d'alarmes, la téléassistance peut dès lors supporter de nouvelles applications : dialogue avec les sociétés de services à la personne, transmission de données physiques permettant de bénéficier de conseil de santé et de bien-être, convergence avec les applications de télémédecine.

Des solutions de téléassistance mobile sont d'ores et déjà proposées en utilisant les réseaux de téléphonie mobile. La téléassistance ne se définit plus alors uniquement comme un service contribuant au maintien à domicile (en opposition avec une hospitalisation ou un hébergement en établissement d'accueil) mais bien comme un outil au service de l'autonomie (on peut alors parler « d'autonomie connectée ») permettant une vie sociale plus riche et plus longue.

Ces développements technologiques permettent de dépasser les principales limites des systèmes actuels, qui échouent à détecter certaines situations anormales et sont vécues comme stigmatisant par leurs utilisateurs potentiels. Elles peuvent déboucher sur un élargissement des catégories d'utilisateurs.

De nouvelles catégories d'utilisateurs

L'image de la téléassistance demeure aujourd'hui négative. Le service est perçu comme une solution associée à une situation de dépendance sévère, il est le plus souvent subi par ses bénéficiaires et leurs proches comme un moindre mal et non choisi à partir de critères positifs.

L'un des enjeux essentiels portés par les évolutions technologiques décrites précédemment est, en multipliant les applications, en s'appuyant sur des terminaux banalisés et en apportant des opportunités nouvelles en termes de services, de changer radicalement la perception de la téléassistance, lui permettant ainsi de toucher de nouvelles catégories d'utilisateurs.

Il pourra s'agir de « jeunes seniors », utilisant des solutions mobiles leur permettant de mener leurs activités quotidiennes (promenade, bricolage...) en bénéficiant d'une sécurité accrue (mais, à la limite, toute la population pourrait bénéficier de ce type d'application). Des services spécifiques pourraient également viser des couples de seniors, dont chacun des membres présente un niveau d'autonomie différent et pour lesquels le système pourrait servir de support à une assistance mutuelle (par exemple, en cas de malaise nocturne).

Cette ouverture à de nouvelles catégories d'utilisateurs présente un enjeu économique pour les téléassisteurs, puisqu'elle leur permettrait d'élargir leur clientèle. Plus largement, elle redéfinit le périmètre de ce service, qui se présenterait alors comme un *continuum* de solutions accompagnant le parcours de vie des seniors, en visant en permanence la meilleure qualité de vie possible. Une telle évolution implique des solutions modulaires, basées sur des bouquets d'applications adaptés à la problématique spécifique de chacun.

Une meilleure intégration à la politique sociale des collectivités

Les collectivités territoriales peuvent trouver dans le nouveau paradigme technologique qui se met en place, matière à réévaluer leurs objectifs et à rechercher une plus grande cohérence entre leur intervention sur le marché de la téléassistance et leur politique sociale en direction des seniors. Sont en jeu une plus grande efficacité des missions traditionnelles dévolues à la téléassistance (par exemple, en gérant mieux les risques de chute, en permettant une plus grande autonomie des personnes à leur domicile...) mais également la mise en place d'une coordination plus étroite entre les services sociaux, les sociétés de services à la personne et les téléassisteurs, voire à terme les plateformes de télémédecine. Ouverte sur Internet, en mesure de concentrer les données provenant de différents capteurs, la plateforme classique peut alors être envisagée comme un outil d'intermédiation entre les acteurs, leur permettant de partager des informations, de communiquer et de coordonner leurs actions.

Dans une telle perspective, la prise en charge financière d'une partie du service par les collectivités devrait nécessairement faire l'objet d'une réflexion approfondie, afin de distinguer, dans le spectre élargi de services proposés, ce qui doit faire l'objet d'un soutien public de ce qui doit rester du domaine de la dépense privée.

Une nécessaire évolution sémantique ?

Pour désigner ces nouveaux systèmes techniques et ce nouveau périmètre de service, le terme traditionnel de téléassistance paraît inadapté. D'une part, parce qu'il ne rend pas compte des objectifs élargis de ces nouveaux services : une autonomie plus importante au service d'une qualité de vie améliorée et, d'autre part, car il est désormais connoté négativement. Il appartiendra aux professionnels de conduire une réflexion spécifique dans ce domaine, même si l'on peut avancer que la plateforme d'intermédiation pourrait avantageusement désigner l'activité de concentration et de traitement des données. S'agissant du service délivré aux particuliers, les termes « e-assistance », « e-sérénité », « autonomie connectée » seraient envisageables.

Une redéfinition probable de la chaîne de valeur

Les évolutions technologiques en cours sont porteuses d'une remise en cause de l'organisation actuelle de la chaîne de valeur. Plusieurs éléments y concourent.

➤ **La communication directe entre objets**

La communication directe d'objet à objet peut à terme remettre en cause l'exclusivité du traitement de l'information par la plateforme. Il est tout à fait envisageable que l'alarme émise par une personne en difficulté soit directement routée vers, par exemple, le smartphone d'une personne de son entourage ou vers une société de services à la personne susceptible de prendre en charge une intervention.

➤ **De nouveaux entrants sur le marché ?**

À moyen terme, de nouveaux acteurs sont susceptibles de proposer des services en concurrence plus ou moins directe avec les activités de téléassistance. Il en va ainsi, par exemple, des fournisseurs d'équipements de suivi d'activité (bracelets et montres connectés) qui transmettent d'ores et déjà des données à des plateformes (paramètres d'activité, suivi du sommeil) et mettent en place une logique communautaire d'échanges entre les utilisateurs du service (comparaison, challenges entre les participants).

Techniquement, il n'existe pas de difficultés majeures pour que ces équipements puissent intégrer des dispositifs d'alarmes, à émission volontaire ou automatique. Leur adoption sera d'autant facilitée qu'ils auront été utilisés préalablement par les nouvelles générations de seniors, sans craindre de se voir reprocher le caractère stigmatisant des actuels dispositifs.

On peut alors envisager que les offreurs de ces équipements deviennent à terme des concurrents indirects pour les téléassistants, avec toutefois deux interrogations majeures : les volumes et montants financiers associés à ces marchés sont-ils suffisants pour justifier leur investissement ? Les risques juridiques éventuels ne seront-ils pas dissuasifs ? En effet, les téléassistants traditionnels se garantissent contre tout dysfonctionnement qui pourrait mettre en cause leur prestation en encadrant le service avec des clauses contractuelles restrictives. Mais, en parallèle, ils mettent en œuvre des dispositifs techniques de sécurisation (par exemple, plateforme de secours) et un contrôle permanent de l'équipement mis à disposition. La reproduction du même modèle sera donc attendue de la part de tout nouvel entrant, sous peine de voir engager très rapidement sa responsabilité juridique en cas d'incident.

Il existe probablement des synergies potentielles entre ces offreurs et d'autres acteurs comme les sociétés d'assurance ou les mutuelles, dans une logique d'offre de bouquets de services élargis : suivi des paramètres de formes et de santé, conseils bien-être, services d'aides à la vie quotidienne... Dans cette hypothèse, la plateforme de téléassistance interviendrait comme solution de dernier recours lorsqu'une alarme ne pourrait être traitée dans des conditions satisfaisantes par la communauté établie autour du bénéficiaire du service.

➤ **Économie du partage et « Ubérisation » de la téléassistance : des perspectives de moyen terme ?**

Une organisation différente du service est envisageable à court ou moyen terme. Elle pourrait s'appuyer, d'une part, sur une approche « communautaire », mobilisant les proches de la personne aidée, mais également ses voisins et ses amis.

Un tel schéma, qui relève de l'économie du partage, peut par ailleurs être étendu, dans une logique plus commerciale, selon des modèles proches de ceux promus par des plateformes de type Uber ou RBnB. Dans ce cas, une rémunération pourrait être versée à des personnes connectées à la plateforme et pouvant intervenir pour secourir une personne en difficulté en cas de besoin. Il est probable que le modèle d'affaires reposerait alors non seulement sur ces interventions mais également sur un ensemble de services d'assistance à la vie quotidienne : petits travaux, réalisation de courses, etc.

Dans le contexte réglementaire actuel, cette « ubérisation » de la téléassistance semble peu réaliste. Elle suppose en effet que les avantages fiscaux accordés aux services à la personne soient étendus à ce type d'activité et que les services sociaux des collectivités légitiment ce type d'organisation et soutiennent financièrement les prestations délivrées dans ce cadre. Sur le moyen terme, elle n'est cependant pas à exclure, d'une part, en raison de la clarification des statuts des collaborateurs des plateformes de type Uber, qui définira plus précisément le contexte légal et social de ce type d'intervention, et d'autre part, du fait de l'influence de certaines catégories d'utilisateurs potentiels, financièrement aisées et moins sensibles à la prise en charge publique du coût de ces prestations.

➤ **La réaffirmation nécessaire du rôle des téléassisteurs dans la chaîne de valeur**

Confrontés à ces évolutions, les téléassisteurs vont devoir réaffirmer la valeur spécifique de leur prestation. En effet, le cœur actuel de leur métier - la capacité à traiter des alarmes en mobilisant une infrastructure matérielle et humaine importante - peut être en partie remise en cause par les évolutions technologiques présentées ci-dessus.

Pour autant, les téléassisteurs disposent d'atouts importants et pérennes, qu'il leur faudra valoriser. La **modicité du coût actuel** de leur prestation est un argument important. Ainsi, sur les marchés publics, leur prestation technique, qui intègre la mise à disposition d'un équipement de téléassistance de base au domicile de l'abonné, est actuellement facturée entre 5 et 10 € par mois. Cette compétitivité prix des téléassisteurs est de nature à conforter leur position face à des offres alternatives qui émaneraient par exemple de plateformes automatisées ou de centres d'appels. En outre, les prestations des téléassisteurs intègrent des **garanties de moyens et de résultats** (disponibilité 7/24, engagement sur le traitement des alarmes) que, du moins dans un premier temps, des plateformes concurrentes pourront difficilement assumer. Enfin, les téléassisteurs mobilisent des **ressources humaines aux qualités spécifiques** (sens de l'écoute, culture de l'assistance aux personnes...) qui différencient fondamentalement leurs prestations.

Mais ces atouts ne suffiront pas à assurer leur position sur le moyen terme. Le métier des téléassisteurs devra évoluer, notamment en raison des évolutions technologiques décrites précédemment. La réaffirmation de leur position au sein de la chaîne de valeur, nécessite qu'ils apportent des réponses pertinentes à un certain nombre de questions.

La possibilité de faire évoluer les infrastructures actuelles vers le statut de **plateformes d'intermédiation** liant les différents acteurs du service à la personne est une première interrogation qui se décline elle-même en différentes questions : Comment organiser techniquement cette migration ? Quels acteurs pourraient être les partenaires de ces plateformes et pourquoi souhaiteraient-ils y recourir ? Quelles peuvent être les relations entre les téléassisteurs et les sociétés de services à la personne ? Comment ces nouvelles plateformes peuvent-elles se positionner face au développement des plateformes de télé médecine ? Quelles informations peuvent être délivrées à la personne aidée et à son entourage ? À partir de quels terminaux ? Etc.

Une seconde interrogation majeure a trait à l'évolution même du métier et des engagements du téléassisteur. Actuellement, l'engagement de résultat pris par le téléassisteur porte sur la transmission effective d'une alarme aux interlocuteurs préalablement désignés. Les besoins exprimés par la demande portent clairement sur un engagement étendu à **l'intervention physique** au domicile de la personne. Les modalités de cette intervention, les articulations possibles entre l'activité du téléassisteur et la communauté entourant la personne aidée sont un axe de réflexion important aujourd'hui encore peu exploré.

Face aux opportunités et aux menaces associées au nouveau paradigme technologique qui se met en place, les téléassisteurs devront donc profondément redéfinir leurs stratégies. Force est aujourd'hui de constater que le contexte actuel du marché de la téléassistance n'y est pas favorable.

UNE DYNAMIQUE DE MARCHÉ QUI LIMITE L'EXPRESSION DES OPPORTUNITÉS

Des interventions de l'État et des collectivités locales parfois décisives mais insuffisamment coordonnées

Les collectivités locales et l'État, à travers les dispositions fiscales et réglementaires d'une part et les interventions directes sur le marché d'autre part, ont une influence majeure sur le marché. Force est de constater que celle-ci n'est pas toujours utilisée pour impulser une réelle dynamique de développement.

La Conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées, qui s'est mise en place dans les départements courant 2016, pourrait être l'occasion de partager les expériences les plus intéressantes et valider des modèles organisationnels innovants, elle représente également une opportunité pour engager une simplification des règles de prise en charge de la téléassistance.

Un cadre fiscal et juridique incitatif... mais perfectible

➤ Apport et limites de la loi sur les services à la personne

La loi relative au développement des services à la personne¹¹ a intégré la téléassistance dans les 26 activités reconnues comme relevant de ce champ. À ce titre, les dépenses engagées par les abonnés au service bénéficient notamment d'une déductibilité fiscale à hauteur de 50 % des sommes engagées. Les services à la personne (SAP) étant définis par la loi comme « les activités qui concourent exclusivement à coordonner et délivrer des services à la personne », une clause d'exclusivité a été introduite et impose aux sociétés du secteur, en raison de leur soumission au régime de la déclaration (en opposition au régime de l'autorisation), de se consacrer exclusivement à ce type d'activité. À défaut, le bénéfice de l'avantage fiscal serait perdu par leurs clients.

Cette disposition fiscale, limite de fait l'extension de l'activité des téléassistants vers des services connexes, utiles aux personnes âgées, mais non reconnus comme des services à la personne (comme les services de conciergerie, l'aide aux démarches administratives, certains services d'aide à la mobilité quotidienne). Si les téléassistants peuvent envisager, dans le cadre actuel, de créer des sociétés filiales en charge de ces services, cela introduit une complexité supplémentaire, souvent dissuasive.

➤ Des interrogations sur le statut des données traitées par les téléassistants

Le mode de fonctionnement actuel des services de téléassistance, en réaction à une alarme déclenchée par un abonné, est de type « curatif ». Le modèle pourrait à l'avenir s'orienter vers le préventif, en identifiant des situations à risque et en permettant le suivi d'un ensemble de paramètres d'observation du comportement de la personne. Une telle évolution conduirait à accroître l'efficacité sociale (en prévenant certaines situations de détresse) et économique (en réduisant le nombre et les coûts d'hospitalisation) de ce service. D'ores et déjà, une large panoplie d'outils technologiques, développés et proposés par différents offreurs d'équipements et de plateformes de traitement des données s'inscrivent dans une approche préventive et prédictive¹².

Cependant, une telle évolution posera à terme le problème de la nature des données traitées par les téléassistants. L'éventualité d'une requalification de ces données en « données de santé » est l'une des craintes exprimées par ces opérateurs. Une telle requalification générerait pour eux la nécessité de redéfinir leur système d'information et leur

¹¹ Loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale.

¹² Ces propositions techniques seront présentées dans la partie 4 du présent rapport.

modèle organisationnel (protection de la confidentialité des données de santé dans une bulle médicale sous contrôle d'un médecin, contrôle de l'ASIP¹³, hébergement de type HDS certifié¹⁴).

De telles contraintes sont aujourd'hui largement dissuasives et, en l'absence d'un statut clair et stable des données traitées, les téléassisteurs demeurent dans l'expectative face à ces évolutions potentielles.

Des collectivités territoriales aux interventions disparates

➤ Un poids important sur le marché de la téléassistance

La téléassistance est majoritairement reconnue par les collectivités territoriales, et plus spécifiquement les départements, comme une solution contribuant à renforcer leur politique de maintien à domicile. Mais, au-delà de cette unanimité, le niveau et les modalités d'implication des collectivités peuvent varier de manière très significative, en fonction de leur appréciation de l'importance de ce service et de l'efficacité du marché de la téléassistance sur leur territoire.

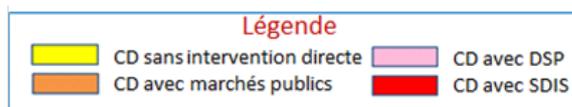
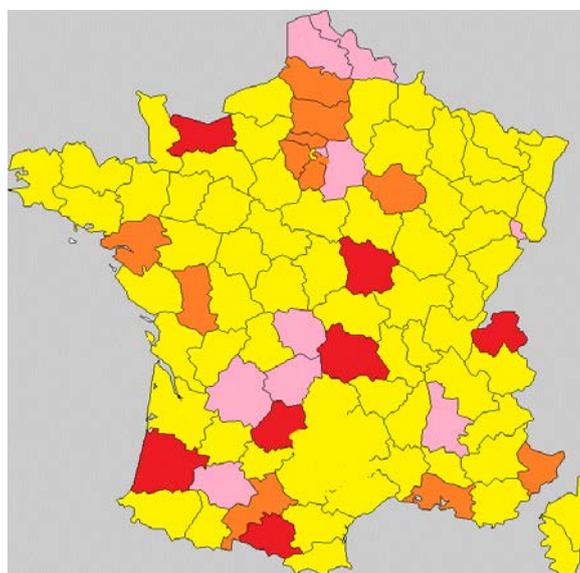
Elles peuvent décider de s'en tenir à une prise en charge financière des services par le biais de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA), en considérant que le marché de la téléassistance est, sur leur territoire, suffisamment dynamique. Mais certaines ressentent le besoin d'une intervention directe, selon plusieurs modalités possibles.

Un certain nombre de départements ont choisi d'intervenir par le biais des **services d'incendie et de secours (SDIS)**. Cette solution était largement répandue dans les départements il y a une vingtaine d'années. La part des SDIS sur le marché de la téléassistance a progressivement diminué au cours des dernières années, même si elle demeure significative. Pour les départements qui maintiennent ce type d'intervention, il s'agit clairement de remplir une mission de service public et, dans la majorité des cas, la volonté de pérenniser ce mode d'organisation est constamment réaffirmée.

Le **marché public**, est un contrat conclu entre un téléassisteur et la collectivité aux termes desquels le téléassisteur réalise la prestation technique de téléassistance, la collectivité se chargeant de la commercialisation du service et de la gestion des abonnés.

La **délégation de services publics (DSP)** est attribuée à une société délégataire après consultation par appel d'offres. Dans ce cadre, le téléassisteur réalise la totalité de la prestation technique et commerciale, en respectant les engagements pris en termes de prix et de qualité de service. À chacune de ces deux formules sont attachés des avantages et inconvénients spécifiques (meilleure maîtrise de l'offre et plus grande indépendance vis-à-vis du prestataire dans le cas du marché public, engagement financier normalement nul de la collectivité dans le cadre de la DSP).

Actuellement (cf. carte ci-contre), les deux tiers des départements s'en tiennent à un financement de la demande et un tiers a choisi d'intervenir directement en se répartissant dans des proportions relativement voisines entre le marché public (douze départements), la DSP (dix départements) et la mobilisation des SDIS (sept départements).



Source : CODA Stratégies

¹³ ASIP santé Agence des systèmes d'information partage de santé.

¹⁴ HDS hébergement de données de santé qui relève d'un statut d'hébergeur de données réglementé.

À travers l'ensemble de leurs interventions, les collectivités territoriales pèsent d'un poids significatif sur le marché de la téléassistance : environ **37 % des abonnés** sont gérés par des prestataires publics ou liés à des collectivités territoriales par des marchés publics ou des DSP. Le **montant total de leur intervention**, en cumulant les sommes allouées à l'achat des prestations dans le cadre des marchés publics et les prises en charge financières par le biais de l'APA, a été estimé dans le cadre de cette étude à **48 millions d'euros**.

➤ **Des politiques publiques qui peinent à impulser une dynamique d'innovation commerciale et technologique**

Il est reconnu que, même si les cahiers des charges des collectivités publiques font apparaître différents critères de classement des offres (qualité technique, qualité du service, innovation, prix) c'est *in fine* **le prix qui décide de l'attribution des marchés**. Au-delà de sa pondération plus ou moins importante dans l'affichage de l'appel d'offres, il permet d'arbitrer entre des offres dont les contenus techniques et la qualité de service sont proches. Cette prédominance du critère du prix dans l'attribution des marchés apparaît comme un frein majeur à l'enrichissement des offres et à l'innovation technologique.

Cette prédominance traduit, dans un grand nombre de cas, la difficulté des collectivités à adopter une démarche stratégique qui arbitrerait selon le bilan coûts/avantages des solutions proposées. Une telle démarche supposerait en effet que les bénéfices attendus soient précisément évalués, notamment à partir d'une analyse des effets économiques réels de la téléassistance (hospitalisations évitées, entrées en établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes [EHPAD] retardées, etc.). Une telle évaluation implique des moyens conséquents et la collaboration entre différents niveaux territoriaux (agences régionales de santé, départements...). De fait, il n'est pas observé d'exemple de telles démarches, sauf très rares cas qui n'ont pas donné lieu à publication.

À défaut d'une évaluation rigoureuse de l'impact économique de la téléassistance, celle-ci sera alors considérée comme une charge du budget social de la collectivité et non comme un investissement susceptible d'améliorer l'efficacité de la politique de maintien au domicile. Un cercle vicieux s'instaure alors entre des arbitrages rendus de manière quasi exclusive sur le critère du prix et l'offre de services basiques de la part des téléassistants.

Les offres mises en place dans le cadre de marchés publics ou de DSP, se limitent donc principalement à des solutions de base et **n'offrent que très rarement l'opportunité de développement de solutions innovantes**.

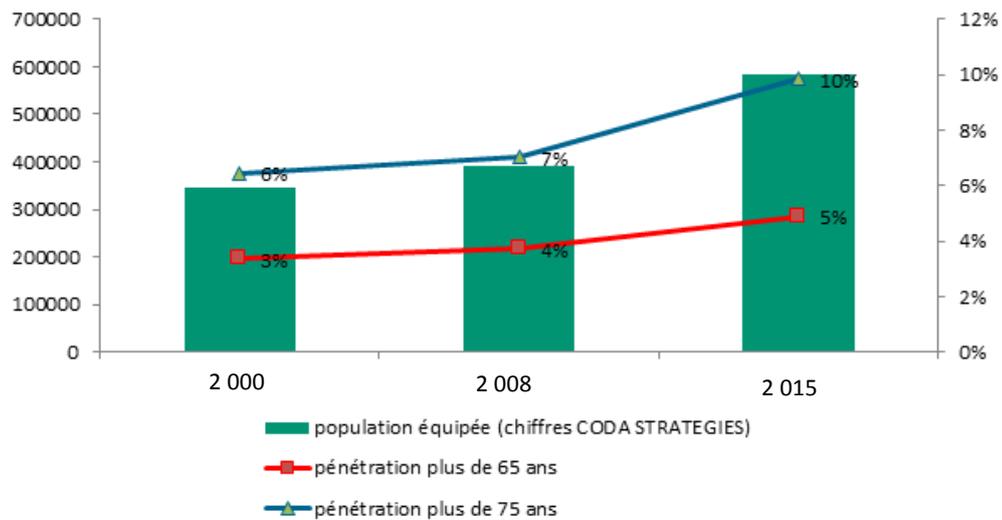
L'une des conséquences particulièrement néfastes, pour l'activité, du comportement des acheteurs publics est le développement d'une guerre des prix, aujourd'hui encore cantonnée aux marchés publics, mais qui peut rapidement se généraliser à l'ensemble des sphères publiques et privées. Conséquence de cette guerre des prix : la dégradation de la situation financière de certains offreurs, laquelle limite leurs possibilités d'investissement et d'innovation.

1.1 La téléassistance, un service subi par les utilisateurs et leurs aidants

➤ **Un développement réel mais limité en nombre d'abonnés**

Actuellement, on évalue à 580 000 le nombre d'abonnés aux services de téléassistance en France, ce qui correspond à une diffusion de ce service auprès d'environ 10 % des personnes de plus de 75 ans. Après une période de stagnation lors de la décennie 2000-2010, le parc d'abonnés a connu une croissance significative au cours des cinq dernières années.

Évolution du nombre d'abonnés aux services de téléassistance



Source : CODA Stratégies.

➤ Pour les seniors, l'abonnement est rarement le résultat d'une démarche volontaire

La décision d'adopter une solution de téléassistance n'est que très rarement prise par les seniors eux-mêmes. L'abonnement au service sera souvent prescrit par un aidant familial ou professionnel, en raison de l'inquiétude suscitée par la santé ou l'isolement de la personne âgée.

De fait, les seniors ne prennent que très rarement l'initiative de ce type de démarche à titre préventif, une telle décision intervenant le plus souvent après une alerte médicale, qui a modifié leur perception de leur niveau d'autonomie. Le caractère stigmatisant de la téléassistance, service associé au vieillissement et à la perte d'autonomie, explique pour une bonne part cette absence de volontarisme.

Dans ce contexte d'équipement subi, les seniors n'exprimeront pas spontanément de nouveaux besoins et ne s'approprient pas réellement ce service (équipements non portés...) qui, de ce fait, perdra une partie de son efficacité.

➤ Les aidants familiaux : des perceptions différenciées de la téléassistance

Les aidants sont les principaux prescripteurs de la solution de téléassistance de leurs parents. Fréquemment, la souscription s'inscrit dans une action globale de maintien à domicile après un accident ou une chute. La téléassistance est alors associée à la mise en place d'un ensemble plus large de services. Dans ces conditions, le choix d'une solution se fait souvent en situation d'urgence, parmi une multitude d'autres décisions à prendre, et dans un contexte psychologique défavorable. Tout cela n'est évidemment pas propice à la mise en œuvre d'une démarche raisonnée d'achat et conduit souvent à retenir les offres présentées par les services sociaux de la collectivité, qui font alors office de « guichet unique » pour l'ensemble des prestations à mettre en place.

Les comportements des aidants dans ce domaine ne sont cependant pas homogènes et l'on peut distinguer deux grands profils. Les aidants « **prescripteurs sélectifs** » préconisent des solutions sans attendre la survenue d'une réelle alerte médicale et arbitrent entre les différents prestataires en fonction de la qualité de service perçue et des fonctionnalités offertes ; actuellement cette catégorie demeure minoritaire. Les « **prescripteurs génériques** », les plus nombreux, adoptent les solutions présentées par les collectivités, ou s'adressent au prestataire le plus accessible, sans mettre en place de démarche de comparaison et sans attentes particulières en termes de services.

Pour la majorité d'entre eux, les aidants familiaux expriment une relative satisfaction vis-à-vis de la qualité du service délivré. En revanche, lorsqu'ils sont confrontés à des situations de dépendance critique de leur proche, conduisant à des alertes fréquentes, le système montre assez rapidement ses limites : lorsque l'aidant principal et les autres interlocuteurs prévus n'ont pu être joints, laissant la personne en situation de détresse pendant plusieurs heures,

nécessitant des déplacements très fréquents au domicile de la personne aidée, etc. Ces situations conduisent alors à l'épuisement physique et psychologique de l'aidant et n'apparaissent pas supportables dans la durée.

Les perceptions des aidants familiaux se révèlent donc différentes selon le type d'expérience vécue. Si la téléassistance contribue indéniablement à améliorer le sentiment de sécurité des personnes aidées et de leurs proches, elle ne répond pas à l'ensemble des attentes exprimées lorsqu'il s'agit de maintenir à son domicile une personne en forte dépendance. Dans ce cas, les problèmes ne sont généralement pas la conséquence d'une défaillance de la chaîne technique et organisationnelle des services mais s'avèrent plutôt liés à une inadéquation entre la solution utilisée et les besoins réels de la personne fragilisée.

➤ **Quelles perspectives d'évolution pour la demande privée ?**

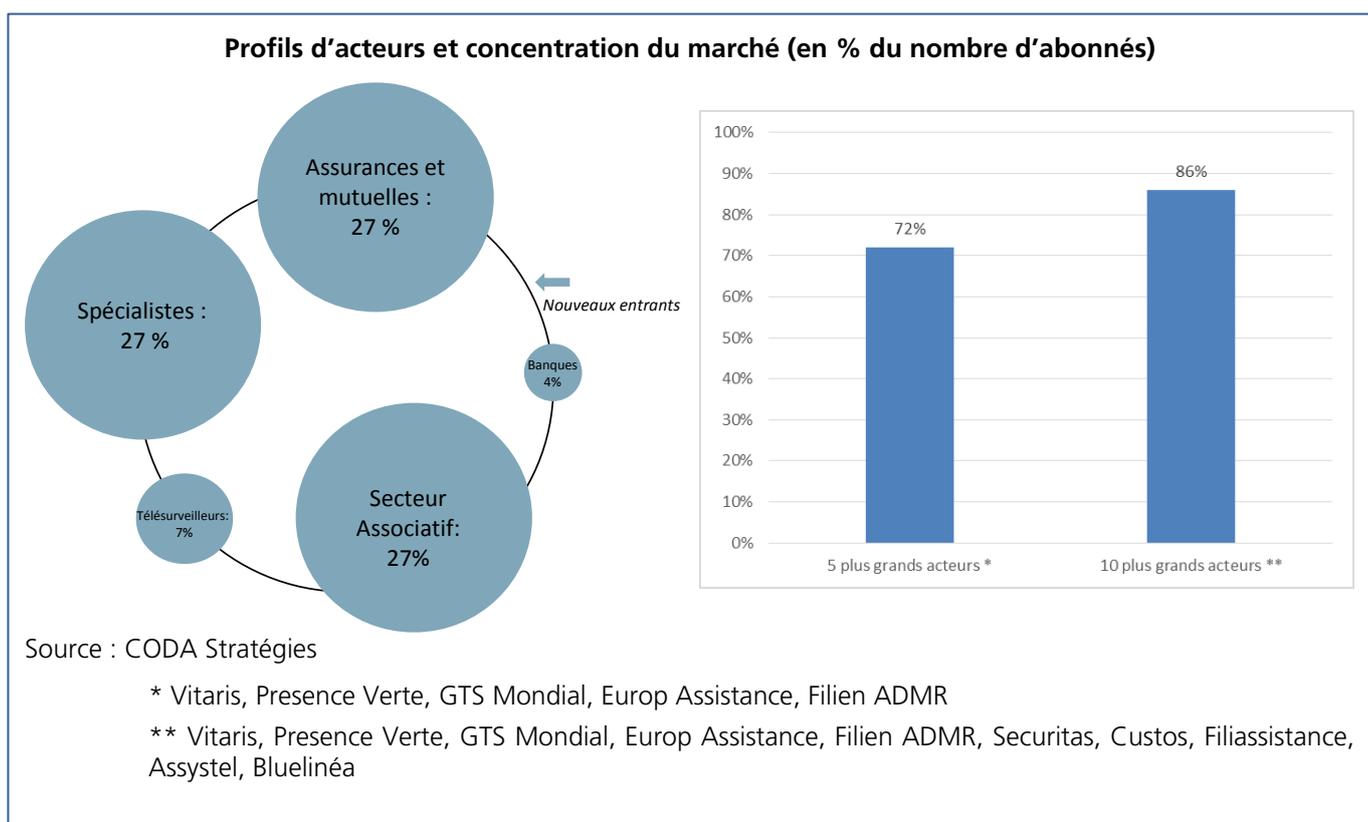
L'avancée en âge des générations qui sont aujourd'hui concernées par ce service en tant qu'aidants (les aidants familiaux approchent souvent, voire ont déjà dépassé, les soixante ans) conduira à une évolution des attitudes et des attentes vis-à-vis de la téléassistance. D'une part, ces nouvelles générations de seniors bénéficieront d'une connaissance et d'une appropriation technique plus importante des dispositifs et des services de téléassistance, déjà utilisés par leurs parents, ce qui devrait les inciter à plus facilement y recourir. Ils seront d'autant plus ouverts à une telle utilisation que les évolutions technologiques conduiront à proposer des terminaux plus évolués et proches des équipements utilisés par l'ensemble de la population (smartphones...). Mais d'autre part, pour certains, l'expérience vécue avec leurs parents induit une perception négative de ce service, associée au contexte plus général de la perte d'indépendance des proches.

Il est donc prioritaire, pour l'avenir de la filière, que la téléassistance soit associée à des valeurs positives (sécurité, autonomie, qualité de vie...) et rompe avec l'image actuelle d'un service lié à la dépendance et au déclin physique et psychologique. Une telle évolution va de pair avec une souscription intervenant plus précocement et portant sur des bouquets de services plus larges et segmentés.

Une filière d'offres fragilisée, qui peine à porter les innovations nécessaires

Les téléassisteurs : des profils différenciés

Les téléassisteurs ont des origines et des profils divers : les « **spécialistes** », les **sociétés d'assurances et les mutuelles** et les **acteurs du monde associatif**, constituent les trois principaux groupes stratégiques de ce marché, avec un poids sensiblement équivalent. Ce marché est très concentré, les cinq premiers acteurs en captant plus de 70 %



Si la concentration du secteur est forte, la taille moyenne des acteurs demeure modeste, les *leaders* générant un chiffre d'affaires compris entre 10 et 20 millions d'euros. La guerre des prix qui sévit, a réduit, par ailleurs, les niveaux de rentabilité, les capacités d'investissement et d'innovation en étant bien évidemment affectées.

Des choix techniques conservateurs

Globalement, les téléassisteurs ne semblent pas vouloir (pouvoir ?) jouer un rôle moteur dans l'émergence du nouveau paradigme technologique précédemment décrit. Cette faible implication se traduit notamment par l'absence de développement significatif des solutions basées sur les protocoles internet au sein des parcs d'abonnés.

Par ailleurs, on observe que les téléassisteurs français sont peu présents dans les groupes de travail de normalisation au niveau national et européen, qui ont vocation à développer à moyen terme des standards de communication tout IP adapté au métier de téléassisteur.

Il convient enfin de constater que les téléassisteurs sont demeurés largement à l'écart des expérimentations en cours (Programmes Paerpa [personnes âgées en risque de perte d'autonomie] et TSN [territoire de santé numérique]) qui

visent à explorer des solutions techniques innovantes à la convergence des services à la personne, de la téléassistance et de la télémedecine.

Cette prudence peut trouver sa justification dans certains problèmes techniques associés à l'utilisation des nouvelles technologies (qualité de service plus faible du réseau internet par rapport aux réseaux traditionnels, absence d'alimentation électrique par le réseau, garantie de sécurité attendue sur les nouveaux équipements ; problème de compatibilité avec les plateformes, etc.). Si ces difficultés techniques sont indéniables, elles n'ont cependant pas empêché la Suède, pays *leader* en termes d'utilisation de la téléassistance, de promouvoir une migration très rapide vers des solutions tout IP.

Leur situation financière fragile peut également expliquer les réticences des téléassisteurs à s'engager dans de vastes programmes d'investissement et de mise à niveau de leur parc d'équipements, qui peut comprendre plusieurs dizaines de milliers de terminaux installés chez les abonnés.

Plus fondamentalement, c'est sans doute parce qu'elle remet en cause les modèles d'affaires traditionnels que l'innovation technologique peine à s'imposer au sein du secteur. En effet, en banalisant les équipements et en réduisant leur coût unitaire, l'évolution vers le « tout IP » limite les revenus tirés de la location/vente des terminaux installés chez les utilisateurs, qui constituent aujourd'hui une part très significative du chiffre d'affaires, du moins pour les offreurs qui en intègrent la fabrication. Une telle mutation ne peut donc s'accomplir que dans le cadre d'une réflexion stratégique globale, repensant le rôle et les sources de création de valeur de cette activité. Il a été montré précédemment que, par bien des aspects, le contexte actuel n'y est pas favorable.

Les leçons des expériences étrangères

Un *benchmark* international portant sur cinq pays européens (Allemagne, Espagne, Pays-Bas Royaume-Uni, Suède) et sur quatre autres pays exposés au vieillissement de leur population (USA, Russie, Chine, Japon) a été réalisé.

On observe que, à l'exception des USA et des Pays-Bas, l'organisation mixte du marché, associant acteurs publics et privés, n'est pas une spécificité française.

L'intervention **de la commune** est généralement privilégiée. Cela tient, par exemple en Suède et au Royaume-Uni, à la taille importante des communes, qui leur permet de disposer de ressources suffisantes pour gérer les problématiques associées à ces marchés (gestion de marché public, organisation d'équipes d'intervention...) ; ce qui laisse supposer que, dans le cas français, les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) auraient toute légitimité à renforcer leur implication dans le domaine.

Autre enseignement : la **position intermédiaire occupée par la France en termes de diffusion du service**. Avec 10 % de pénétration auprès des populations de plus de 75 ans, notre pays se situe au même niveau que l'Allemagne, devant l'Italie et l'ensemble des pays est européens, mais en retrait par rapport au Royaume-Uni ou à la Suède (respectivement 32 et 26 % de diffusion).

Parmi les pays observés, la **Suède** se distingue par le volontarisme de sa politique publique, qui a notamment imposé la définition d'un **standard de communication tout IP** et promeut des solutions évoluées pour favoriser le maintien à domicile (par exemple l'utilisation de caméras vidéos). Au **Japon**, les autorités publiques ont privilégié **la robotique**, intégrant des fonctions de téléassistance, pour développer leur politique de maintien au domicile. **La transposabilité** de certaines solutions peut faire l'objet de débats, notamment parce que les utilisateurs français souhaitent limiter le caractère intrusif des dispositifs mis en œuvre.

En termes de **services proposés**, les téléassisteurs étrangers paraissent généralement plus avancés que leurs homologues français. Les **services d'intervention à domicile et d'aide à la vie quotidienne** sont très fréquemment proposés.

Enfin, les **niveaux des prix** dans les pays les plus dynamiques, notamment en Suède sont assez largement supérieurs à ceux pratiqués sur le marché français, et **il n'a pas été observé de guerre des prix** en dehors du marché français. Cela conduit à penser que le niveau moyen actuel des prix en France (15 à 18 € vs. 25 à 30 € en Suède) est incompatible avec le développement d'une dynamique forte en termes d'offre de services et d'innovation technologique.

CONSOLIDER L'ACTIVITÉ ET ÉLARGIR SON INFLUENCE : SCÉNARIOS ET FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

Quatre scénarios pour esquisser l'avenir du secteur

L'évolution du secteur de la téléassistance est déterminée par un certain nombre de variables clés, au nombre desquelles figurent notamment la **dynamique technologique**, le développement **de nouveaux services**, le rôle de **l'action publique** et les **stratégies** mises en place par les offreurs. Afin de formaliser une démarche d'analyse prospective du marché de la téléassistance, quatre scénarios, mettant en œuvre des combinaisons alternatives et cohérentes de ces différentes variables ont été définis.

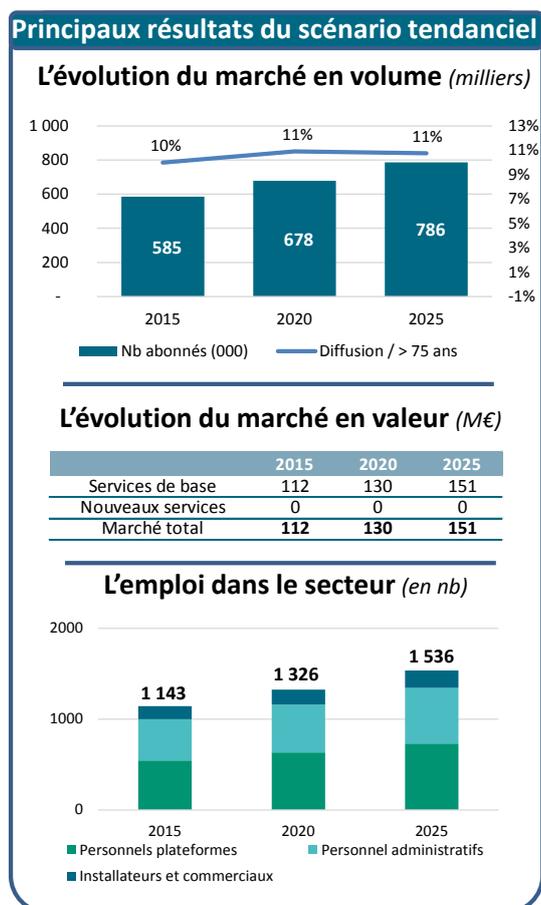
Le scénario tendanciel : une filière qui survit sans impulser de dynamiques nouvelles

Le scénario tendanciel correspond à une poursuite du développement du marché tel qu'il a été constaté au cours des cinq dernières années. Dans ce scénario, le marché continue à croître lentement, essentiellement auprès des populations à fort risque (85 ans et plus, grande dépendance). Les prix pratiqués sur le marché restent bas, ce qui conduit entre autres à une concentration de celui-ci au bénéfice des acteurs bénéficiant des économies d'échelle les plus importantes.

Les téléassisteurs restent largement concentrés sur leur métier de base sans promouvoir de rupture technologique majeure, ni approfondir de manière très significative leur offre de services. L'offre s'enrichit néanmoins progressivement en intégrant des dispositifs de détection de chute, des chemins lumineux pour faciliter les déplacements nocturnes, des détecteurs de fumée... Ces dispositifs sont intégrés sans nécessiter la généralisation du standard IP.

Les téléassisteurs renforcent leur offre de services, dans la continuité de ce qui est proposé aujourd'hui (émissions d'appels sortants plus systématiques, soutien psychologique...). En revanche, ils n'intègrent pas de nouveaux services du type conciergerie ou de coordination des interventions, en raison d'un contexte réglementaire qui demeure contraignant mais également des limites techniques de leurs infrastructures.

Cette dynamique limitée est pour une part la conséquence de la politique des collectivités publiques, qui continuent à privilégier le prix comme principal critère de choix des prestataires et ne s'impliquent pas dans la promotion de solutions innovantes, faute de pouvoir en mesurer l'apport pour leur politique sociale. À défaut d'innovations significatives, la demande privée demeure peu dynamique et les téléassisteurs sont maintenus dans une dépendance étroite à l'égard du financement et de la commande publique.



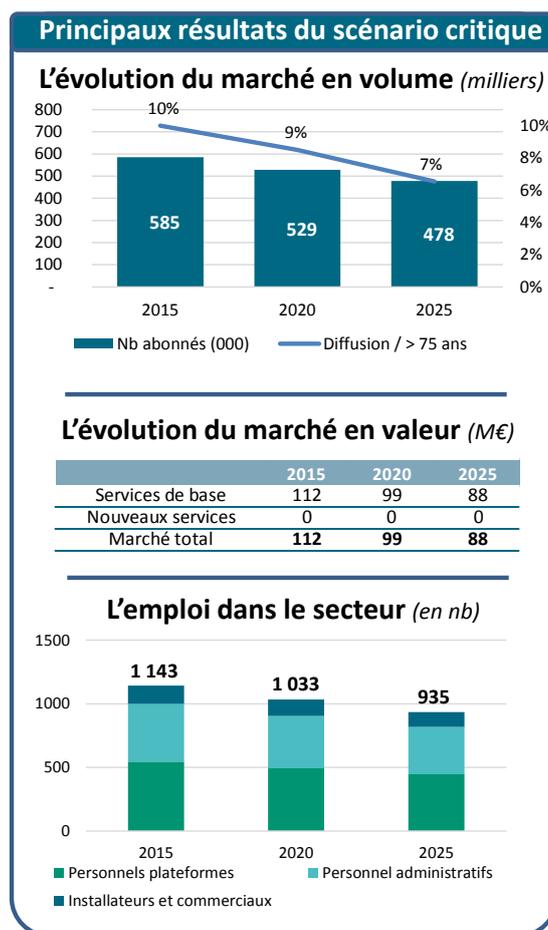
Source : CODA Strategies.

Le scénario critique : l'activité entre en phase de déclin

Dans le scénario critique, la légitimité de la filière est contestée, tant pour le maintien à domicile que pour répondre aux besoins plus larges des seniors. Une contraction de l'activité se produit car certaines collectivités territoriales abandonnent le financement de la téléassistance, en considérant que le service n'apporte pas de valeur ajoutée ou qu'il relève du marché concurrentiel sans nécessiter d'aides publiques. En bref, les collectivités ne considèrent pas la téléassistance comme une composante majeure de leur politique de maintien à domicile.

La demande privée ne prend pas le relais des marchés publics, car des solutions alternatives se développent et contournent les plateformes de téléassistance : gestion communautaire ou familiale des alarmes, organisation de services alternatifs par les opérateurs télécoms ou Internet... Les téléassisteurs actuels ne sont pas à l'origine de cette rupture et se trouvent pris en tenaille entre différents acteurs : sociétés de services à la personne, promoteurs de plateformes « génériques » proposant un ensemble diversifié de services aux seniors, centres d'appels téléphoniques... L'existence de ces offres peut conduire par ailleurs les collectivités publiques à s'interroger sur la pertinence de maintenir leur soutien aux offres plus classiques, ce qui renforcerait le mouvement de désengagement précédemment évoqué.

En conséquence, le marché commence à décroître, et la guerre des prix s'intensifie, ce qui ne permet pas aux téléassisteurs de réaliser les investissements nécessaires. L'exercice de ce métier demeure très traditionnel, sur une base de clientèle qui se restreint. Les offreurs se concentrent et se raréfient en l'absence de perspectives de croissance. Quelques offreurs se maintiennent sur le marché privé grâce à un positionnement à forte valeur ajoutée en direction d'une population solvable.



Source : CODA Strategies.

Le scénario dynamique : les stratégies publiques et privées convergent sur la base d'objectifs ambitieux

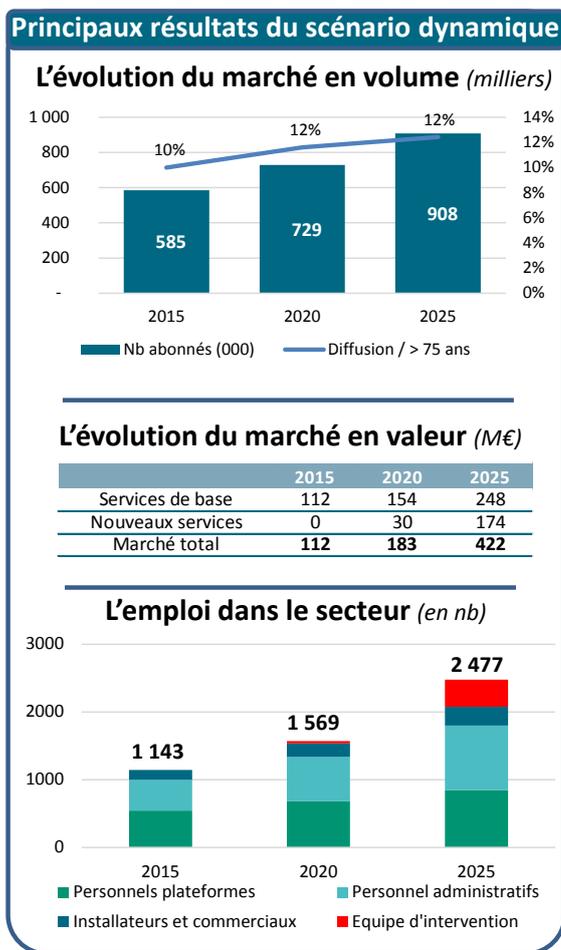
Dans le scénario dynamique, le marché de la téléassistance tire profit d'une mobilisation publique et privée en faveur de services innovants de téléassistance. Sur les marchés publics, ces services restent essentiellement axés sur les domaines médico-sociaux, alors que l'offre commerciale s'engage sur des services nouveaux.

Dans le cadre de ce scénario, une croissance significative du marché en volume et en valeur est observée. Elle découle d'une revalorisation de l'image globale du service, qui permet de toucher de nouvelles catégories de clientèle, plus jeunes et sensibles à l'offre de nouveaux services. La téléassistance (désignée sans doute sous un autre nom : plateforme d'intermédiation ? e-assistance ? e-autonomie ?) accompagne des parcours de vie sur une période longue, les jeunes seniors pouvant être sensibles à la sécurité qu'apportent ces dispositifs dans le cadre d'une activité très soutenue alors que les personnes d'un âge plus avancé y voient l'opportunité, dans les limites de leur état de santé, de bénéficier de la plus grande autonomie possible.

L'offre progresse parallèlement dans les sphères publiques et privées, avec des innovations adaptées aux besoins de chacun de ces acteurs (meilleure intégration avec les services sociaux dans le cas des collectivités, offres de services complémentaires – conciergerie, bien-être, suivi de forme – pour la demande privée). Dans les deux cas, des prestations d'intervention, venant compléter l'action du réseau de solidarité, sont proposées.

Une politique nationale claire est mise en œuvre ; elle affirme le rôle important de la téléassistance dans le cadre des politiques de maintien à domicile et encourage à la création de base de référencement d'offres permettant de sécuriser les acheteurs publics et privés. La labellisation des offres se développe tandis que les équipements se standardisent. Dans ce contexte, les collectivités limitent l'importance du critère prix dans leur prise de décision et recherchent davantage des solutions innovantes s'insérant de manière optimale dans leur politique de maintien à domicile.

En raison de l'enrichissement des offres, le marché connaît une évolution importante en valeur, de 10 % par an entre 2015 et 2020, avec une accélération à partir de 2020. Le marché en valeur est multiplié par un facteur 3,8 sur la période, en raison de l'essor des nouveaux services. Les emplois progressent également et de nouvelles catégories apparaissent, notamment pour assurer des interventions au domicile.



Source : CODA Strategies.

Le scénario englobant : le téléassiste s'affirme comme opérateur de référence

Le scénario global est un scénario vertueux, dans lequel la majorité des dispositifs et des services liés au maintien à domicile s'articule autour d'une infrastructure de type téléassistance. La plateforme de téléassistance devient alors une plateforme d'intermédiation entre les intervenants de la filière du maintien à domicile sur les marchés publics et entre un grand nombre de prestataires de services s'adressant à la demande privée.

L'État et les collectivités s'affirment « stratégiques », tout d'abord en validant une organisation cible pour le maintien à domicile au niveau national, au sein de laquelle l'activité joue un rôle important et en favorisant l'émergence de référencement et de labels permettant d'identifier les plateformes présentant les critères de qualité, de transparence et de neutralité, susceptibles d'héberger les différents services. Enfin, en utilisant la commande publique comme un levier pour dynamiser l'évolution technologique, promouvoir des solutions innovantes et imposer le recours à des solutions normalisées autour du protocole IP. Cette action publique volontariste favorise le renforcement de l'écosystème de l'activité (*start-up* proposant des équipements ou des applications pouvant s'intégrer facilement dans les architectures existantes, etc.).

En tant qu'opérateurs de plateformes d'intermédiation, les téléassisteurs intègrent une grande diversité d'applications, ce qui permet de faire émerger de nouveaux besoins et de convaincre de nouveaux consommateurs. Au-delà du maintien à domicile les services proposés visent à accroître l'autonomie des utilisateurs et leur plus grande implication possible dans la vie sociale.

Des nouveaux modèles de mise en œuvre du service sont promus, par exemple à partir de téléchargement d'application *via* la plateforme. La baisse du coût des objets connectés utilisés, liée à leur standardisation et à leur

mutualisation entre différents domaines d'activité, impulse un réel dynamisme commercial. Les terminaux standards, les tablettes numériques, les smartphones, tendent à devenir les interfaces privilégiées de ces systèmes.

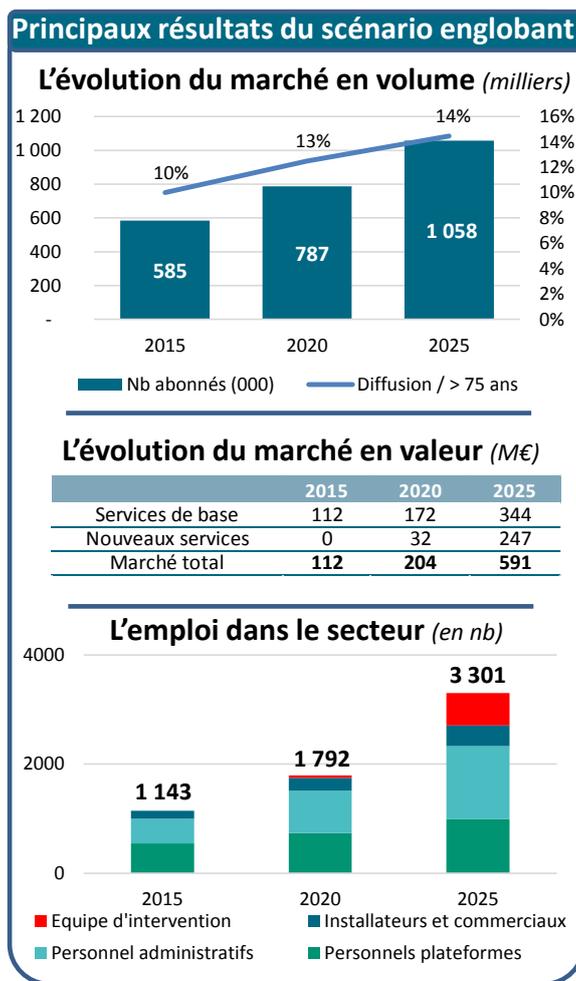
C'est donc une nouvelle chaîne de valeur qui se définit, au sein de laquelle les téléassisteurs se positionnent comme des collecteurs d'informations de comportement, des opérateurs de traitement et/ou d'acheminement des données pour le compte des différents intervenants, selon des modalités qui assurent la sécurité et la transparence des informations.

Cette profonde réorganisation de l'activité remet en cause le jeu concurrentiel tel qu'il est aujourd'hui pratiqué.

Sur les **marchés publics**, le rôle central reconnu à ces plateformes de collecte, de traitement et de communication des données modifie les critères de choix des décideurs, qui privilégient, au regard des enjeux, la sécurité, la fiabilité et la performance du service et minimisent le poids du critère prix dans leur décision. Face aux nouvelles prestations proposées, plus riches, complexes et spécifiques à chaque demande exprimée par la collectivité, la référence à un prix par mois et par abonné, qui s'imposait précédemment, n'a d'ailleurs plus de pertinence.

Sur les **marchés privés**, les prix renvoient à des bouquets et des options de services pour lesquels il n'est plus possible d'identifier un niveau de prix de référence unique.

Si la différenciation des offres et la redéfinition des critères d'attribution des marchés doivent conduire à un rétablissement des niveaux de prix et de marge, la croissance en volume du marché permet de compenser l'enrichissement des services par une économie d'échelle qui contient globalement la hausse des prix.



Source : CODA Strategies.

Infléchir les tendances et promouvoir les scénarios vertueux : à quelles conditions ?

L'évolution du marché vers les scénarios les plus vertueux implique que les acteurs publics et privés ajustent leurs politiques actuelles voire remettent totalement en cause certaines pratiques. On peut à cet égard distinguer ce qui relève de l'intervention publique de ce qui dépend des stratégies des acteurs privés.

Un État et des collectivités stratégiques

Pour autant qu'ils lui reconnaissent un rôle important dans le développement des politiques sociales d'adaptation au vieillissement de la société, l'État et les collectivités territoriales doivent utiliser leur réel pouvoir de marché pour impulser une nouvelle dynamique à l'activité de téléassistance.

Une telle action implique initialement, en amont, une **meilleure collecte et un partage accru** de l'information au niveau national, dont l'enjeu est à fois une connaissance affinée de la réalité de cette activité, mais surtout la promotion et le partage des meilleures pratiques, notamment entre les collectivités territoriales (pratiques de contractualisation, nouveaux services mis en œuvre, retours d'expérience, etc.).

Les acteurs publics doivent également repenser leur action en vue de **structurer et dynamiser le marché**. Au niveau national, la définition d'un **cadre national des conditions d'achat public** des services de téléassistance permettrait aux collectivités de disposer de repères et de mettre en place des consultations sur la base de critères cohérents, avec la volonté de s'appuyer sur ces services pour améliorer les politiques de maintien au domicile.

L'harmonisation de certaines règles et l'assouplissement de certaines contraintes permettraient de libérer des capacités d'innovation. Il apparaît en particulier opportun **d'adapter le principe d'exclusivité de l'activité** qui soumet la **déductibilité fiscale** du service, au fait que le téléassiste ne s'exerce pas d'activité en dehors du champ des services à la personne. Une telle disposition réduit les opportunités d'élargissement des services proposées, dont on a vu qu'il s'agissait pourtant d'une composante importante des scénarios les plus vertueux. Par ailleurs, et toujours dans l'optique de favoriser l'élargissement des services offerts, **l'extension de la déductibilité fiscale aux services de téléassistance mobile** paraît fortement souhaitable.

Les téléassisteurs seront nécessairement conduits à manipuler des données (analyse du comportement, suivi de certaines données physiologiques) susceptibles d'être qualifiées de données de santé. Dans une telle hypothèse, ils seraient dans l'obligation de réorganiser leur activité : recours à un hébergeur de données de santé, mise en œuvre de dispositifs de sécurité renforcée, intervention d'équipes médicales. Cela constituerait un frein très important au développement de leur activité, sans doute rédhibitoire. Il semble donc utile que différentes institutions en charge de la régulation des données à caractère personnel et de santé étudient la définition d'un champ de **« données intermédiaires »** qui, sans conduire à la banalisation de la donnée de santé, permettrait d'assurer une collecte et un traitement de celles-ci dans le cadre des services de maintien au domicile.

À travers la **commande publique**, les collectivités disposent d'un levier important pour faciliter le développement d'offres innovantes, dès lors qu'elles sortiraient de la logique actuelle du moins-disant pour privilégier le mieux disant. En s'appuyant sur les opportunités offertes par les **Conférences des Financeurs**, les collectivités pourraient **élaborer des projets d'envergure et promouvoir les modèles les plus vertueux**, en termes d'organisation et de services proposés.

Repenser le positionnement stratégique et les modèles d'affaires

Soumis à des contraintes financières croissantes, disposant de ressources limitées et devant assumer des contraintes de court terme importantes, les téléassisteurs ne semblent pas aujourd'hui prendre la pleine mesure des évolutions nécessaires de leur positionnement stratégique et de leur modèle d'affaires. Si la définition du positionnement stratégique relève de chaque entreprise ou organisation, il n'en demeure pas moins que des démarches collectives peuvent être mises en œuvre.

Une réflexion sur les **nouveaux services attendus** par les collectivités, les seniors et les aidants devrait être entreprise. Elle conduirait probablement à confirmer un certain nombre de résultats de cette étude. Le besoin de

services d'intervention au domicile en relais du réseau de solidarité et des services de secours, qui tendent à s'en désengager, est avéré et peut faire l'objet d'offres de la part de divers acteurs (téléassisteurs, sociétés de services à la personne, services associatifs ou citoyens...). Les **services de conciergerie** et **d'aides à la mobilité quotidienne** sont également bien accueillis par les utilisateurs potentiels. La définition de ces nouveaux services pourrait faire l'objet d'une réflexion collective de la part de la profession, ce qui permettrait d'en mutualiser le coût et d'en enrichir la problématique.

Le rôle et la place des téléassisteurs dans la future **chaîne des activités de support à l'autonomie des personnes et au maintien à domicile** sont une problématique essentielle à moyen terme. Force est de constater que, par abstention volontaire ou absence de sollicitation, les téléassisteurs ne sont pas aujourd'hui partie prenante des projets en cours visant à tester des solutions associant les technologies du maintien à domicile, la télémédecine, le suivi de santé des personnes. Les téléassisteurs devraient donc être engagés plus systématiquement dans ces différents projets afin de démontrer leur capacité à prendre en compte des dispositifs innovants sur leur plateforme et de s'adapter aux modèles organisationnels en cours de définition pour la prise en charge au domicile.

Actuellement les acteurs français de la filière téléassistance paraissent relativement peu actifs au sein des **groupes de normalisation** nationaux et européens, notamment s'agissant des travaux autour des propositions de standards respectant les protocoles IP. Cette absence apparaît préjudiciable, dans la mesure où le développement des solutions « tout IP » est de nature à modifier de manière profonde la chaîne de valeur et les modèles organisationnels du secteur. Les grands opérateurs de services de téléassistance, soit au travers de leur représentant professionnel, soit à titre individuel, devraient donc s'investir davantage dans les travaux de normalisation entrepris au niveau européen tout en participant aux travaux que l'Association française de normalisation (Afnor) mène sur l'activité.

La réaffirmation du rôle spécifique de la téléassistance, dans un environnement en profonde mutation, est une contrainte pour les acteurs du secteur. Certains industriels et opérateurs de services de la téléassistance suggèrent qu'elle soit considérée comme une cause d'intérêt national et que la puissance publique prenne à son compte des **opérations de valorisation** de cette activité. Sans doute la filière devrait-elle organiser elle-même de telles actions avec l'appui de ses organismes professionnels. Ces initiatives démontreraient un engagement collectif vers la promotion du service de téléassistance, tant auprès des consommateurs que des collectivités territoriales.

Crédits photographiques

Couverture (horizontalement de gauche à droite) : © Neustockimages – iStock ; © Squaredpixels – iStock ; © ASSYTEL ; © PeopleImages – iStock.

Le marché français de la téléassistance est estimé à 112 millions d'euros, soit 580 000 abonnés en 2015. Le parc d'abonnés a connu une croissance de 5 % par an depuis 2008, mais le marché stagne en valeur.

L'étude caractérise d'abord l'offre de téléassistance et des services associés et analyse le potentiel de la téléassistance en France. Elle s'appuie également sur un parangonnage international portant sur neuf pays.

Elle analyse ensuite les besoins des particuliers et les attentes des collectivités locales et des organismes financeurs. Elle identifie aussi les solutions techniques de téléassistance susceptibles de se développer à l'horizon 5 et 10 ans.

L'étude examine enfin plusieurs scénarios prospectifs. Du fait des difficultés actuelles du secteur, elle envisage un scénario critique d'évolution : prix bas, concentration autour de quelques grands opérateurs et, faute d'investissement et donc d'évolution technologique, baisse inexorable du nombre d'abonnés. Elle envisage également des scénarios plus optimistes dans lesquels les réseaux de l'internet haut débit ou ceux de la téléphonie mobile permettent aux opérateurs de développer des solutions techniques enrichies et à moindre coût.

Les téléassistants pourraient ainsi devenir, à moyen terme, des vecteurs de déploiement des solutions numériques innovantes d'alerte et de prévention. Pour ce faire, l'État et les collectivités locales devront encourager la structuration du marché et les opérateurs devront développer de nouvelles compétences et de nouveaux services.