TÉLÉASSISTANCE ET SERVICES ASSOCIÉS : VERS UNE NOUVELLE DYNAMIQUE ?

Rendez-vous du Pipame – 24 février 2017

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES

PIPAME
Pôle interministériel de prospective et d'anticipation des mutations économiques

DGE
DIRECTION GÉNÉRALE DES ENTREPRISES

LA TÉLÉASSISTANCE ET LES SERVICES ASSOCIÉS POUR LE MAINTIEN À DOMICILE

Rapport réalisé pour le compte du ministère de l'Économie et des Finances (Direction générale des entreprises), du ministère des Affaires sociales et de la Santé et de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie

Février 2017

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES

PIPAME
Pôle interministériel de prospective et d'anticipation des mutations économiques

DGE
DIRECTION GÉNÉRALE DES ENTREPRISES

Agenda

1_ Quel marche étudié?

2_ Les données clés du marché

3_ L’éco système de la téléassistance

4_ Les scénarios de développement du marché

5_ Les recommandations à l’adresse des parties prenantes

La téléassistance aujourd’hui : des solutions simples et éprouvées

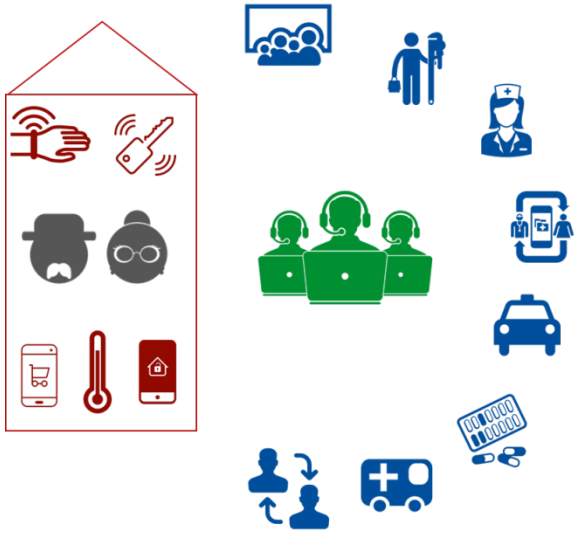
- Le périmètre de l’étude: une offre de service délivrée par une plateforme d’écoute.
- La solution technique typique déployée: des dispositifs simples (bouton, montre) connectés à un transmetteur en lien direct avec le plateau d’appel (majoritairement en mode RTC).
- Les services rendus par la plateforme: activation d’un cercle de référents préalablement enregistrés et/ou à l’appel aux services de secours pour intervention.
- Des offres enrichies en termes de dispositifs (détecteurs de chute, détecteurs de fumée), de transmetteurs (mode cellulaire), de services (gestion des clés, appels de convivialité, intervention, conciergerie).
- Des offres de mobilité portées sur des téléphones portables/montres connectées.

- **Faible diffusion de l’innovation de produits et de services**
- **Positionnement entre urgence et dépendance**

PIPAME
Pôle interministériel de prospective et d'anticipation des mutations économiques

La téléassistance demain : l'enjeu d'un nouveau paradigme technologique

- Des capteurs innovants pour répondre à des besoins encore insuffisamment pris en compte
- La domotique pour faciliter le maintien au domicile
- Des robots de service adaptés à l'assistance
- Des interfaces de plus en plus riches et conviviales
- Le protocole IP et l'internet des objets : une perspective incontournable
- De nouveaux réseaux pour le transport des informations moins couteux et de grande capacité



- **Interconnexion facilitée des équipements**
- **Interfaces normalisées pour les services**
- **Migration imposée vers une communication numérique à horizon 2020**

Agenda

1_ Quel marche étudié?

2_ Les données clés du marché

3_ L’éco système de la téléassistance

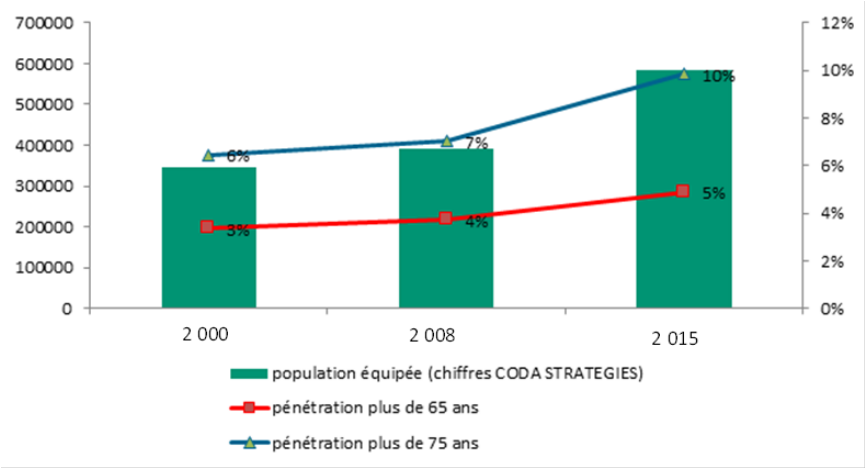
4_ Les scénarios de développement du marché

5_ Les recommandations à l’adresse des parties prenantes

Une activité commerciale maintenue dans un marché contraint

- Une croissance continue sur le long terme pour atteindre 580 000 abonnés fixes (2016)
- Une pénétration non négligeable du service chez les plus de 75 ans de l'ordre de 10 %
- Une valeur de marché de services de l'ordre de 120 millions € en contraction
- Une valeur d'équipements limitée (autour de 15 Millions €)
- Un peu plus de 1000 personnes directement employés et un nombre indéterminé d'ETP dans les fonctions commerciales et techniques

Évolution du marché de la téléassistance 2000/2015



Source CODA Strategies

Des indicateurs négatifs pour les modèles d'affaires

- **Une base abonnés de plus en plus âgée (85 ans)**
- **Un contrat de plus en plus court (inférieur à 3 ans)**

PIPAME
Pôle interministériel de prospective et d'anticipation des mutations économiques

Une forte concentration de l'offre

Domination du marché par cinq groupes stratégiques

- Les assurances et mutuelles
- Les banques
- Les télésurveilleurs
- Les structures associatives
- Les sociétés « Pure players »

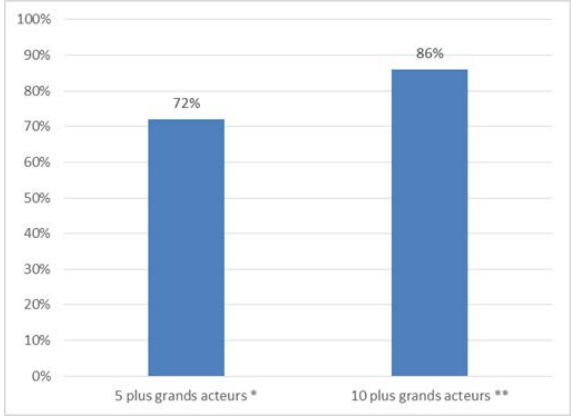
Ainsi qu'une pluralité d'acteurs s'appuyant sur des services de secours ou sanitaires

Des nouveaux entrants à la recherche de relais de croissance

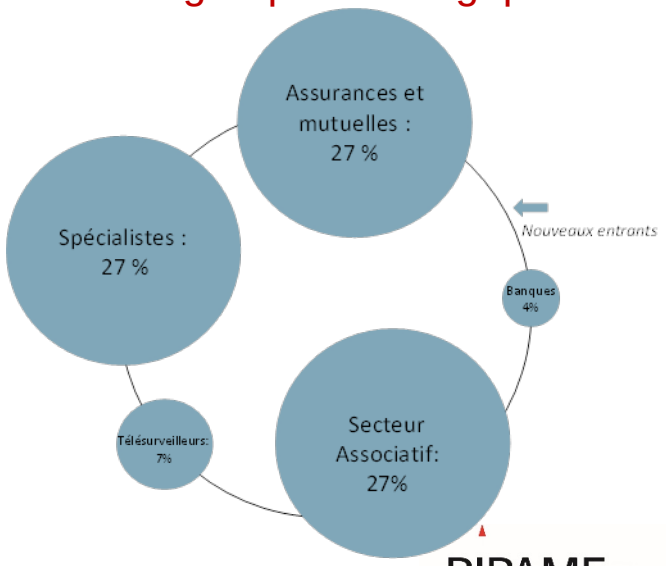
- Les offreurs de dispositifs personnalisés
- Des acteurs de l'économie du partage
- L'ubérisation par des acteurs du numérique

Une concurrence exacerbée
Des réflexions stratégiques majeures

La concentration du marché



Les groupes stratégiques



Source CODA Strategies

PIPAME
Pôle interministériel de prospective et d'anticipation des mutations économiques

Agenda

1_ Quel marche étudié?

2_ Les données clés du marché

3_ L’éco système de la téléassistance

4_ Les scénarios de développement du marché

5_ Les recommandations à l’adresse des parties prenantes

Plusieurs barrières au développement du marché

La légitimité de l'activité en débat

- Des dispositifs souvent peu (et mal) utilisés
- L'identification des situations d'urgence par la téléassistance pas encore entièrement efficace
- Les limites du système du réseau de référents
- Quel rôle exact pour la téléassistance dans le maintien du lien social ?

Un contexte juridique et institutionnel peu favorable à l'innovation et à l'approfondissement des offres

- Les dispositions relatives aux services à la personne perçues comme: une limite à l'enrichissement des offres
- Des analyses coûts/bénéfices difficiles à établir, en raison des différents niveaux administratifs concernés
- Des interrogations sur la qualification des données traitées qui freinent l'évolution vers le modèle préventif

Des stratégies d'acteurs en panne de repères

Adoption d'une stratégie défensive par la filière

- Des offres qui restent centrées sur le cœur de métier
- Des évolutions technologiques largement subies
- Une démarche de normalisation encore hésitante et centrée sur le marché national

Les conditions d'une consolidation de la filière nationale de téléassistance

- Des atouts et opportunités réels dans un environnement difficile
- Des enseignements à tirer des expériences étrangères

Une analyse FFOM du secteur de la téléassistance en France

Téléassistance en France : Diagnostic stratégique	
F ✓ Antériorité et culture industrielle du secteur ✓ Concentration du secteur et économies d'échelle ✓ Visibilité apportée par le financement public	**F** ✓ Image dégradée du service ✓ Guerre des prix sur les marchés publics et ses conséquences financières ✓ Pas d'évolution notable vers IP ✓ Faible implication dans la normalisation européenne
O ✓ Un tissu national d'innovation dense ✓ Les stratégies innovantes de certains territoires ✓ Intégration – télésanté et services à la personne	**M** ✓ Nouveaux entrants surfant sur des innovations de produits, de services ou de modèle organisationnel

Source CODA Strategies

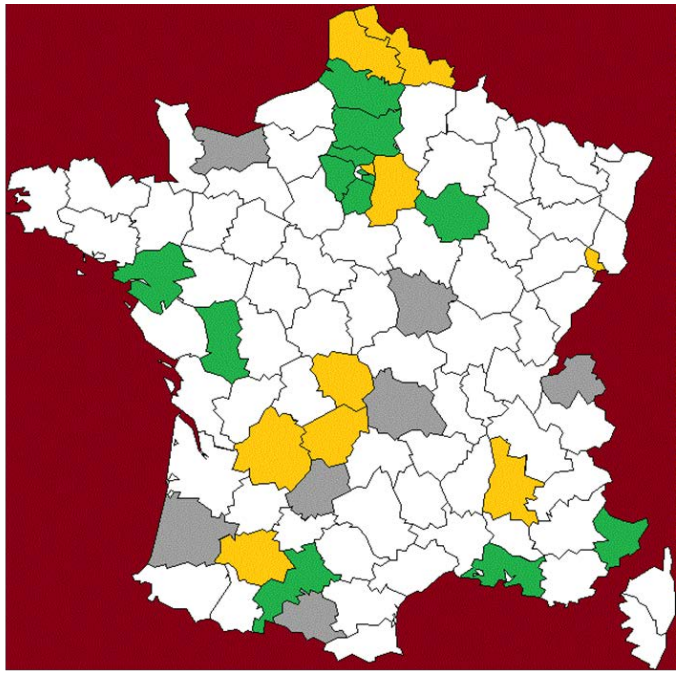
Un écosystème dépendant fortement de la commande publique

- Deux tiers des départements optent pour le soutien financier aux utilisateurs par le biais de l'APA et un tiers des départements est impliqué dans l'intervention directe

- Environ 37% des abonnés à la téléassistance sont gérés par des prestataires publics ou liés à des collectivités territoriales par des marchés publics ou des DSP (délégation de service public).

- Reconnaissance par la jurisprudence de la légitimité des collectivités territoriales dans la mise en œuvre de délégations d'un service public de téléassistance

La cartographie des interventions publiques directes



CD Sans intervention directe
CD avec SDIS
CD avec marché public
CD avec DSP

Source : CODA Stratégies

PIPAME
Pôle interministériel de prospective et d'anticipation des mutations économiques

Les interventions publiques, impact social réel et faible influence sur la qualité des services

La politique sociale des collectivités publiques contribue au développement de la téléassistance

- Des conditions d'accès très souples au service pour l'ensemble de la population résidant dans le département
- Des pratiques de tarification des services très diversifiées:
  - Tarifs uniques pour l'ensemble des abonnés
  - Tarification sociale
  - Gratuité

Des politiques publiques qui ne parviennent pas à impulser une dynamique d'innovation commerciale et technologique

+++ • Le prix, critère dominant d'attribution des marchés publics

\+ • Des cahiers des charges renvoyant à des solutions techniques relativement basiques

\+ • La qualité de service jugée principalement par les compétences d'écoute des collaborateurs, de la proximité géographique et du cœur de métier du fournisseur

Freins au développement du marché et aux nouveaux services

Les freins de développement du marché

- Les technologies disponibles pour le maintien à domicile demeurent largement méconnues
- Ces technologies ne sont pas systématiquement associées à de nouveaux services
- L'intégration des nouvelles propositions n'est pas une priorité de la majorité des acheteurs publics
- La téléassistance ne s'adapte pas à la totalité des handicaps
- Les systèmes évolués sont perçus comme trop intrusifs par les utilisateurs

De nouveaux services pour dynamiser le marché

Service	Définition	Exemples	Intérêt suscité
Télésuivi	Suivi permanent de l'activité ou de certains paramètres physiologiques	Suivi du niveau d'autonomie	****
Equipe physique d'intervention	Intervention de professionnels en cas de chute, malaise…	Interventions de professionnels	***
Aide à la mobilité	Mise à disposition de moyens permettant au senior de rester mobile	Mise à disposition d'un véhicule pour des sorties…	***
Coordination des aidants professionnels	Mise en place d'outils numériques de coordination du travail des aidants professionnels	Messagerie dédiée, agenda partagés…	**
Service de conciergerie	Assistance dans la vie quotidienne par la plateforme	Prise de rendez vous, commande taxi, …	***
Services adaptés aux maladies dégénératives	Adaptation des dispositifs aux handicaps spécifiques de la personne.	Commande vocale des équipements	**
Services de soutien psychologique	Réalisation d'appels sortant par des psychologues en direction des personnes en situation de détresse	rappel suite à l'identification de personnes en détresse	**
Services aux aidants	Information des aidants familiaux sur les événements affectant la personne	Détection de comportements à risque	**

Source CODA Strategies

Les remises en cause attendues

Les opportunités d'une réelle intégration de la téléassistance dans la politique de maintien à domicile

- Réticences de la part des élus à proposer des solutions innovantes (fiabilité ?)
- Une nécessaire convergence avec les acteurs du système de santé
- Des expériences innovantes insuffisamment promues
- Des modes d'engagement des collectivités susceptibles de remises en cause

Une nécessaire revalorisation de l'image de la téléassistance auprès de la demande privée

- Modifier l'image d'un service subi par les séniors et perçu comme stigmatisant
- Dépasser la perception ambivalente de la téléassistance par les aidants familiaux
- Rechercher de réels effets d'entraînement de la part des bailleurs sociaux ou des promoteurs de résidences séniors.

Les pistes pour une consolidation de la filière nationale de la téléassistance

Les attentes exprimées par la filière

- Evolutions du contexte juridique et fiscal
- Une harmonisation des politiques publiques
- Un accompagnement de la filière dans un objectif d'amélioration de son environnement

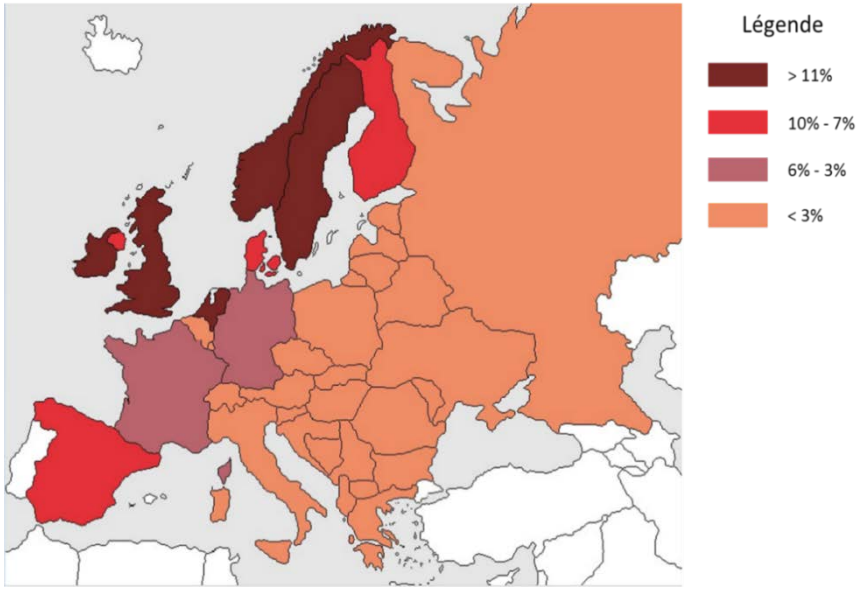
De nécessaires réorientations stratégiques

- Accompagner l'évolution de la demande publique et privée
- Transformer les contraintes commerciales spécifiques au secteur en opportunités d'innovation
- Définir l'insertion de la filière téléassistance dans l'environnement « services à la personne voire télémédecine »
- Maintenir des barrières à l'entrée ou utiliser les nouvelles technologies pour affirmer des stratégies conquérantes

Quelques leçons du benchmark européen

- Des pénétrations de service significatives dans quelques pays
- Une faiblesse généralisée des marchés B2C
- Des limites au déploiement des nouvelles technologies
- De bonnes pratiques de développement et de financement avec un objectif de maintien au domicile
- Des orientations vers la coordination et l'enrichissement des services

Taux de pénétration de la téléassistance en Europe pour les personnes de plus de 65 ans



Source CODA Strategies

Agenda

1_ Quel marche étudié?

2_ Les données clés du marché

3_ L’éco système de la téléassistance

4_ Les scénarios de développement du marché

5_ Les recommandations à l’adresse des parties prenantes

Scénarios de développement du marché

4 scénarios

Scénario critique

Le marché se contracte sous l'effet d'un désengagement public et d'un désintérêt pour une solution considérée comme trop limitée pour le maintien au domicile dans sa configuration de base

Scénario tendanciel

Le marché continue de se développer au rythme des 5 dernières années
Intégration progressive des innovations sans rupture majeure

Scénario dynamique

La téléassistance offre des services complémentaires à partir de son infrastructure de base
Captation des opportunités technologiques pour proposer de nouveaux services

Scénario englobant

La téléassistance est une partie d'un dispositif global de maintien au domicile (ensemble des services médicosociaux, santé, conciergerie, conseils)

PIPAME
Pôle interministériel de prospective et d'anticipation des mutations économiques

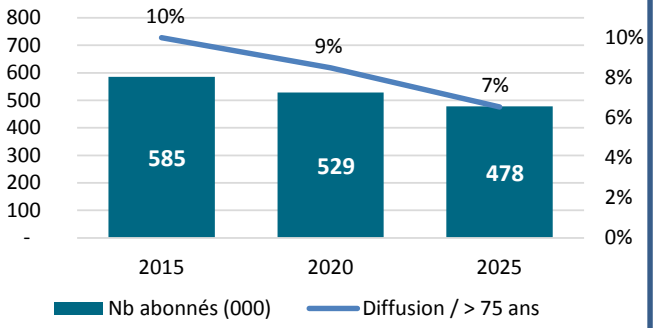
Scénario critique : peu probable, à ne pas négliger sur certains territoires

- Phénomène de contraction avec désengagement des collectivités territoriales considérant que le service n'apporte pas de valeur ajoutée ou qu'il relève du marché concurrentiel
- Décroissance progressive du marché par baisse des volumes et des prix des prestations
- Pas d'évolution technologique
- Offres restent limitées dans le domaine des services
- Concentration de l'offre en l'absence de perspectives de croissance et de réduction des dépenses publiques

Scénario le moins probable mais plausible par rapport à une série d'indicateurs peu favorables
Permet d'identifier les verrous à faire sauter pour développer une dynamique du marché

Principaux résultats du scénario critique

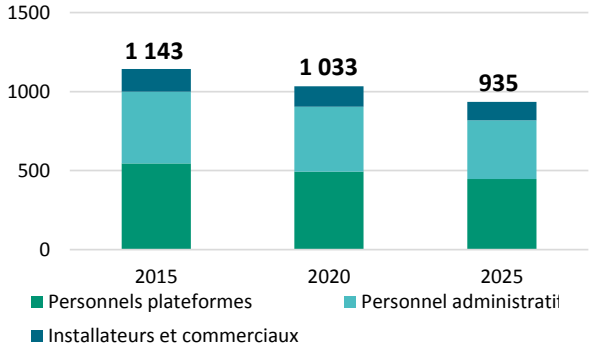
L'évolution du marché en volume *(milliers)*



L'évolution du marché en valeur *(M€)*

	2015	2020	2025
Services de base	112	99	88
Nouveaux services	0	0	0
Marché total	**112**	**99**	**88**

L'emploi dans le secteur *(en nb)*



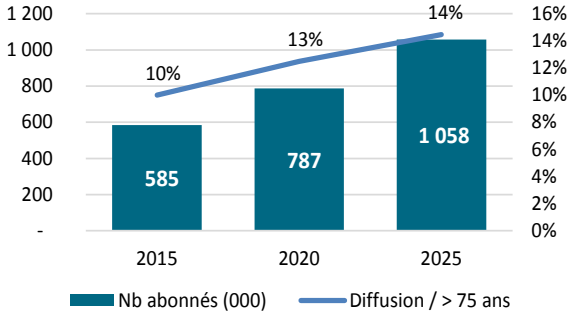
PIPAME
Pôle interministériel de prospective et d'anticipation des mutations économiques

Scénario englobant: surmonter les obstacles organisationnels vers un modèle vertueux

- Validation au niveau national d'une organisation cible pour le maintien à domicile valorisant le recours à la téléassistance
- Développement des services de suivi de l'autonomie, dans une logique de prévention et de suivi personnalisé, en particulier grâce à l'utilisation systématique des objets connectés
- Normalisation des architectures types de services par des instances nationales
- Développement d'une offre de services autour de plateformes d'intermédiation
- Important développement des technologies IP

Scénario surmontant une série de questions relatives au silotage des intervenants et à la fragmentation des analyses couts/ bénéfices
Permet d'entrevoir les avantages d'une approche globale et cohérente du maintien au domicile

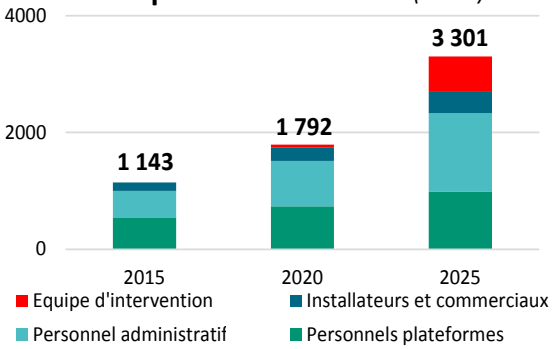
L'évolution du marché en volume *(milliers)*



L'évolution du marché en valeur *(M€)*

	2015	2020	2025
Services de base	112	172	344
Nouveaux services	0	32	247
Marché total	**112**	**204**	**591**

L'emploi dans le secteur *(en nb)*



PIPAME
Pôle interministériel de prospective et d'anticipation des mutations économiques

Agenda

1_ Quel marche étudié?

2_ Les données clés du marché

3_ L’éco système de la téléassistance

4_ Les scénarios de développement du marché

5_ Les recommandations à l’adresse des parties prenantes

Des recommandations à l'adresse de la filière téléassistance

Valoriser l'innovation

- Orienter les innovations vers les besoins par la co-conception des solutions
- Ancrer les services de téléassistance dans l'innovation organisationnelle
- Étudier des solutions innovantes pour les ouvertures de logements à distance

Maîtriser la commercialisation

- Concevoir des démarches qualité sur la commercialisation de l'offre
- Identifier le porteur principal de la prestation de téléassistance

Reprendre l'initiative

- Lancer une action de promotion nationale de la filière
- Se projeter dans un environnement normatif européen

PIPAME
Pôle interministériel de prospective et d'anticipation des mutations économiques

Des recommandations à l'adresse des collectivités et de l'État

Engager des réflexions nationales

- Collecter et échanger des informations pour une visibilité nationale
- Définir un cadre national permettant de guider l'achat des acteurs locaux
- Adapter les règles relatives aux conditions d'activité exclusive en les dissociant de la déductibilité fiscale
- Etudier la possibilité de définir un périmètre de données « intermédiaires », pour que les données recueillies au profit d'une prestation de téléassistance donnent lieu à des obligations allégées

Des recommandations à l'adresse des collectivités et de l'État

Encourager les bonnes pratiques locales

- S'appuyer sur la montée en charge des Conférences des Financeurs pour développer des modèles intégrant des services de téléassistance innovants
- Traiter à égalité les offres subventionnées et les offres commerciales afin d'apaiser les tensions locales entre offreurs
- Développer l'information systématique des services médico-sociaux sur les bénéficiaires de services de téléassistance
- Encourager la mise en œuvre de services d'intervention
- Etudier des solutions de portabilité des services