Téléassistance et téléassistances (Etude)

Un article particulièrement important paru dans France Silver Economie

Auteur	France Silver économie
Besoin	securite
Site	Cnr-sante De la téléassistance aux téléassistances
Forme juridique	Société

Site

Extrait 2012

“**Téléassistance : rapide état des lieux français**

Le nombre d’abonnés à un service de téléassistance est estimé en France à ce jour à 472 000 abonnés (source www.afrata.org) âgés en moyenne de 84 ans. La croissance annuelle du marché est en moyenne de 10%.

En comparaison le marché espagnol, bien qu’ayant démarré plus tard que le marché français, totalise plus de 500 000 abonnés, et le Royaume-Unis près de 2 millions avec un taux d’équipement des personnes âgées largement supérieur à celui de la France.

Dans certains pays européens voisins, subventions, aides régionales et actions de communication incitent les personnes à s’équiper. Ces actions pourraient avoir un sens en France alors que la téléassistance reste fortement perçue comme un service à caractère social.

L’AFRATA (Association Française de Téléassistance) fournit des statistiques permettant de mieux connaître ces utilisateurs et l’utilisation qui est faite de la téléassistance :

Répartition par l’âge des utilisateurs :

- 5% d’entre eux ont moins de 70 ans,
- 18,6% de 70 à 79 ans,
- 59,5% de 80 à 89 ans,
- et 20% plus de 90 ans.

Répartition par type d’appels :

- 55% d’appels dits « involontaires » (dans les faits ces appels sont souvent liés à un besoin de lien social)
- 24% d’appels à caractère technique 5% d’appels déclarés comme un besoin de communiquer, une détresse psychologique
- 5% d’appels de tests de fonctionnement
- 5% d’appels liés à une chute de la personne
- 5% d’appels de demande d’assistance dans la vie quotidienne
- 2% d’appels à caractère médical

La majorité des appels a donc un caractère social. Les membres de l’AFRATA totalisent 2,5 millions

d'appels par an, sur ce total 240 000 appels engendrent une intervention, 122 000 chutes sont constatées et 37 500 appels nécessitent un déplacement de services d'urgence (Pompiers, SAMU).

Répartition par type de prestataires :

- 40% des abonnés sont gérés par les Conseils Généraux ou CCAS (en direct ou par le biais d'appels d'offre)
- 60% des utilisateurs sont abonnés par le biais d'une association ou d'un service privé

La grande majorité des abonnés bénéficie d'aides financières pour l'accès à ce service (dont les crédits d'impôt dans le cadre des services à la personne).

Téléassistance : évolutions technologiques et de services

La téléassistance dite « classique » a connu ses principales évolutions au cours des 10 dernières années sans pour autant changer radicalement les usages.

La fonctionnalité première a en effet peu évolué : le principe de base d'un dispositif de téléassistance est d'équiper l'utilisateur d'un médaillon d'appel (porté autour du cou ou au poignet), lequel permet de déclencher un transmetteur connecté au réseau téléphonique et relié à un plateau de réception des appels de manière sécurisée, la communication se fait entre l'abonné et l'opérateur par un micro et un haut-parleur intégrés dans le transmetteur.

Sans prendre en compte les divers accessoires et options tels que des détecteurs de fumée, de monoxyde de carbone, des systèmes d'appel « poire de lit » (…) (dont les ventes restent d'ailleurs marginales par rapport aux « pack de base Médaillon & Transmetteur »), la téléassistance classique a finalement rencontré peu d'évolutions majeures :

- diverses fonctions ont été ajoutées par les fabricants afin de faciliter l'exploitation et la gestion des parcs de transmetteurs par les téléassisteurs, telles que la possibilité de paramétrage à distance par exemple,
- la création d'une fréquence radio européenne (sous-bande de la fréquence européenne 869Mhz) réservée à ce type de produit, afin de garantir que le signal envoyé par les médaillons ne soit pas perturbé par d'autres dispositifs.

L'une des récentes évolutions de la téléassistance classique est liée au développement important des lignes en dégroupage total ADSL, qui nécessite aujourd'hui de revoir le mode de fonctionnement de la téléassistance classique dont une partie de la « chaîne sécuritaire » est alors devenue défaillante. Par la même occasion ceci a ouvert la porte à de nouveaux services.

Sans rentrer dans les détails techniques, le principe même de sécurité proposé par les dispositifs de téléassistance est intimement lié aux lignes téléphoniques classiques.

Afin de garantir leur fonctionnement les produits de téléassistance intègrent aujourd'hui un transmetteur GSM (voix et données).

Mais, ce changement est loin d'être mineur, car il a nécessité de modifier les modèles économiques en y intégrant des abonnements téléphoniques, de revoir les schémas logistiques et d'installation des produits, l'activation des lignes, la mise en conformité des protocoles de communication entre les transmetteurs et les plateaux de réception d'appel…etc

Deux tendances de fond se dessinent :

- La première consiste à tirer parti de ces nouvelles capacités de transmission de données (Internet, GPRS) : c'est le cas de la visio-assistance, des dispositifs de téléassistance intégrant des fonctions de télémédecine, ou encore des fonctions d'analyse comportementale.
- La seconde consiste à profiter de la mobilité offerte par le GSM : la téléassistance mobile. Ces 2 tendances gagnent du terrain, avec en tête la téléassistance mobile.

De nouvelles offres de services se construisent donc en s'appuyant sur les évolutions technologiques proposées par les industriels. En parallèle on assiste depuis quelques années à une multiplication des enseignes proposant des services de téléalarme en partenariat avec les plateaux de réception d'appels de téléassistance qui proposent leurs prestations en « marque blanche ».

Il convient donc, pour comprendre la structure de l'offre, de distinguer les plateformes d'écoute de téléassistance (on en dénombre environ 20 en France), de l'ensemble des sociétés proposant des services de téléalarme, que l'on estime à plus de 150 (mis à part les services proposés par les communes ou les conseils généraux).

Voir à ce sujet la liste des acteurs référencés sur l'annuaire en ligne teleassistance-directe.fr (www.teleassistance-directe.fr).

Les nouvelles enseignes de téléassistance sont en général des TPE – PME, pour autant des grands groupes se lancent également sur ce marché, pour n'en citer qu'un le lancement récent de ARKEA Téléassistance, filiale du Crédit Mutuel.(www.arkeaassistance.fr).

Face à ce grand nombre d'offreurs, et pour s'opposer aux dérives commerciales, il est apparu nécessaire de structurer le secteur notamment par la mise en place de référentiels sur la qualité des services.
(http://teleassistance.centerblog.net/6-abus-de-faiblesse-dans-le-secteur-de-la-teleassistance

Ainsi le télé-assisteur Présence Verte (www.presence-verte.fr) a mandaté l'AFNOR pour lancer un chantier de normalisation, C'est cette même réflexion que poursuivent l'AFRATA, l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP) et le CNR-Santé.

(http://www.gerontechnologie.net/lafnor-lance-une-commission-de-normalisation-«-qualite-de-service-en-teleassistance-»/311671

A contrario du côté des industriels, la tendance est plutôt à la concentration les acquisitions successives d'Intervox par le groupe Legrand, de Birdy Technology par Doro et plus récemment de STT Condigi par Tunstall . (http://www.businesswire.com/news/home/20120203005947/fr/).

Téléassistances : vers des nouveaux modèles

Du fait des nouvelles technologies disponibles, des évolutions techniques imposées par la mutation de la téléphonie, de l'augmentation du nombre d'acteurs, la téléassistance se diversifie.

Si la « téléalarme classique » est encore aujourd'hui largement majoritaire et devrait rester l'offre la plus déployée dans le cadre du maintien à domicile du grand âge (on parle également de « téléassistance domiciliaire »), la téléassistance est aujourd'hui plurielle :

- **Visio-assistance** : le principe consiste à associer de la visiophonie à un service de téléassitance, au même titre que la téléassistance classique. La visio-assistance est agréé par l'ANSP en tant que service à la personne, les utilisateurs peuvent donc à ce titre, bénéficier d'une déduction fiscale. L'offre est peu déployée à ce jour, on lui préfère des dispositifs de visio-conférence à l'interface simplifiée permettant de contacter les proches directement via la

télévision ou encore des applications sur tablettes tactiles.

- **Téléassistance avec détection de chute** : dispositif de détection de chute porté par l'utilisateur et connecté à des transmetteurs de téléassistance classique (Exemple : Le détecteur de chute de Telecom Design (http://www.telecom-design.com/)
- **Téléassistance couplée à de la domotique** : le principe est ici d'ajouter des fonctions domotiques telles que des volets roulants, ou encore la mise en place d'un chemin lumineux pour l'éclairage des « parcours de nuit ». (Exemple : le chemin lumineux proposé par Intervox Legrand (http://www.intervox.fr)
- **Téléassistance médicale & télémédecine** : si certaines plateformes d'écoute sont dites « médicalisées » de par la présence de médecins sur site, la Télémédecine consiste à pouvoir relier à un transmetteur divers dispositifs (balance, oxymètre, tensiomètre…) permettant un télédiagnostic ou un télésuivi de malades dans le cadre d'une hospitalisation à domicile par exemple. (Exemple : l'offre de produits proposé par Boston Life Labs (http://www.bostonlifelabs.com/)
- **Téléassistance avec analyse comportementale** : le principe est ici de pouvoir détecter un comportement anormal, baisse ou sur-activité d'une personne par le biais de capteurs installés au domicile de la personne. (Exemple : Le service de Senior Alerte (http://www.senioralerte.com/), mais aussi le système de vidéovigilance Edao (http://www.edao.com/)
- **Téléassistance mobile** : le principe est d'associer à un téléphone portable simplifié, une fonction d'alerte déclenchée par un bouton dédié ou par une télécommande déportée reliée au GSM. La téléassistance mobile s'adresse à des utilisateurs plus jeunes. De ce fait la connexion à une plateforme d'écoute et l'abonnement associé ne sont pas systématiques, l'appel est alors directement envoyé à une liste de proches pré-enregistrés. L'abonnement à un service spécialisé est en revanche généralement nécessaire si une fonction de géolocalisation GPS est associée à l'offre de téléassistance mobile (voir à ce sujet la note de veille sur la Géolocalisation). (Exemple : L'opérateur Bazile télécom (http://www.bazile.fr), les constructeurs Doro (www.doro.com) ou Emporia (www.emporia.at)

Poussée par le dynamisme des industriels de la téléphonie mobile simplifiée, la téléassistance mobile est l'offre actuellement la plus dynamique du secteur (malgré un démarrage difficile des premiers acteurs). Elle s'associe à des développements d'applications sur smart-phones tels que proposés par Doro (http://www.gerontechnologie.net/doro-experience-loffre-d'applications-et-de-smartphone-pour-connecter-les-seniors-et-leur-famille/311788)

ou encore Alyacom Emergency

(www.gerontechnologie.net/alyacom-emergency-une-application-de-teleassitance-mobile-gratuite-disponible-sur-android-market/311490)

Quasiment tous les téléassisteurs ont lancé une offre (avec GPS) en complément de leur service de téléalarme classique, même si cela n'a pas été simple, car le principe de la téléassistance repose sur une notion de sécurité de la personne. Dans ce cadre, les téléassisteurs s'imposent une obligation de résultats, qui n'est possible que, si le lieu où se trouve l'abonné est précisément connu. C'est bien sûr le cas du domicile, mais la localisation ne peut être garantie en mobilité, l'obligation de résultats devient alors une obligation de moyens pour le prestataire.

La téléassistance classique souffre en France, d'une image de « service social » mais sa diversification et la mise en place de référentiels de qualité devrait permettre de la casser.

Si elle reste au cœur du « service » dans le cadre de la téléassistance classique, elle devient une brique fonctionnelle parmi d’autres dans le cadre des nouvelles offres qui se construisent, y compris par exemple dans des projets de R&D tels que les systèmes robotiques.

Jérôme PIGNIEZ Pour www.Gérontechnologie.net”

Ressources, Étude, Sécurité

From:
https://www.la-plateforme-stevenson.org/v4/ - **La Plateforme Stevenson**

Permanent link:
https://www.la-plateforme-stevenson.org/v4/ressources/agirpage/teleassistance_et_teleassistances_etude

Last update: **2022/10/29 10:44**