



Accusé de réception – Ministère de l'intérieur

077-227700010-20201217-lmc100000021525-DE

Acte Certifié exécutoire

Envoi Préfecture : 21/12/2020

Réception Préfet : 21/12/2020

Publication RAAD : 21/12/2020



RAPPORT D'EXPLOITATION 2019

Prestation départementale de téléassistance

TELE ASSISTANCE | 77

1. INTRODUCTION.....	3
1.1 La téléassistance en France	3
1.2 Le Label Qualité AFRATA.....	5
1.3 La norme AFNOR NFX 50-520 Qualité de service en Téléassistance.....	5
1.4 La téléassistance dans le département	5
1.5 Europ Assistance	6
1.6 La Téléassistance chez Europ Assistance	7
1.7 Les références Collectivités Territoriales Europ Téléassistance.....	8
2. DONNEES ET STATISTIQUES 2019.....	10
2.1 Evolution du nombre de bénéficiaires.....	10
2.2 Les motifs de résiliation	18
2.3 Les bénéficiaires.....	19
2.4 Répartition par âge	20
2.5 Les prestations optionnelles	21
3. EXPLOITATION DU SERVICE	22
3.1 Les appels d'urgence	22
3.2 Nombre d'appels d'urgence traités mensuellement	23
3.3 Répartition hebdomadaire des appels d'urgence.....	24
3.4 Répartition horaire des appels d'urgence	25
3.5 Appels d'urgence : les motifs d'appel.....	26
3.6 Les actions engagées par le centre d'écoute.....	27
3.7 Facturation des interventions par le SDIS	29
3.8 Délai de réponse	29
3.9 Enquête annuelle de satisfaction clients.....	30
4 NOUVEAUTES TECHNOLOGIQUES.....	31

1. INTRODUCTION

1.1 La téléassistance en France

Les premières prestations de téléassistance en direction des personnes âgées isolées ont été mises en place par des associations locales au milieu des années 1970.

La prestation appelée alors « télé alarme » utilisait des technologies rudimentaires et s'appuyaient sur des centres de réception institutionnels (maisons de retraite, hôpitaux, pompiers...).

Les solutions technologiques basiques ainsi que le faible niveau d'équipement téléphonique des usagers limiteront fortement le développement de la téléassistance.

Début 1978, le président Giscard d'Estaing annonce le lancement d'un réseau national de téléalarme pour les personnes âgées visant un nombre d'abonnés de 800 000 bénéficiaires en 1983, annonce effectuée lors du raccordement du 10 000 000 -ème abonné au réseau téléphonique.

En 1979, la ville de Marseille se dote du premier réseau conséquent avec la mise en place de la prestation de téléassistance auprès de 1200 personnes âgées.

Mais il faudra attendre la fin des années 80 pour voir le déploiement de la téléassistance telle que nous la connaissons aujourd'hui.

Dès 1982, les lois de décentralisation (dites lois Defferre) donnent aux départements la responsabilité de mise en place des actions de politique sociale en faveur des personnes âgées et handicapées. Certains d'entre eux vont prendre en charge la mise en place d'une prestation de téléassistance en y associant les communes qui le souhaitent.

Ces départements vont s'appuyer sur les structures d'écoute existantes (SDIS et SAMU), la Direction Générale des Communications (PTT) gérant l'infrastructure technique.

Dans les années 90, dans un souci de rationalisation et de meilleure gestion des services publics, certaines collectivités qui avaient créé leur propre service se confient à des prestataires privés dans le cadre de marchés publics. Cette tendance se confirme depuis plusieurs années puisque la plupart des services départementaux de téléassistance sont maintenant assurés par des sociétés privées.

A ce jour, sur les 30 conseils généraux qui proposent un service de téléassistance, 24 sont assurés par des structures privées, et 6 sont encore gérés par les SDIS.

Le reste du territoire, environ 50% de la population française, est couvert par des prestataires privés (en direct ou par l'intermédiaire des CCAS et du secteur de l'aide à domicile).

En Europe, le développement de la téléassistance a connu des développements très disparates. Les pays nordiques ont mis en place très rapidement cette prestation et le taux d'équipement y est 8 fois plus important qu'en France. Le Royaume-Uni puis l'Espagne ont également déployé la prestation auprès d'un large public (respectivement 2.5 millions et 1 million de bénéficiaires).

La mise en place de l'APA en 2002 et la canicule de l'été 2003 ont permis de promouvoir la téléassistance et de mettre en avant l'utilité de la prestation auprès des populations fragilisées.

A fin 2018, le nombre de bénéficiaires à la téléassistance en France est d'environ 650 000, sachant que 1.3 million de personnes bénéficient à ce jour de l'Aide Personnalisée à l'Autonomie (données DREES 2016).

Un grand travail de sensibilisation reste à faire pour que les dispositifs de téléassistance se généralisent auprès des populations vulnérables. Le recours à la téléassistance n'intervient, dans la majorité des cas, qu'après la survenance d'une chute à domicile ou une sortie d'hospitalisation. L'usage de la téléassistance à titre préventif reste encore une exception.

Cependant, depuis la création de L'AFRATA, Association Française de Téléassistance, dont Europ Assistance est membre actif, la communication et la promotion de la prestation s'est intensifiée et la téléassistance a été reconnue officiellement comme un service à la personne, ouvrant droit à une réduction d'impôts à hauteur de 50% du coût du service.

La charte de qualité de l'AFRATA est désormais un document de référence pour les prescripteurs de la téléassistance.

1.2 Le Label Qualité AFRATA

Avec la mise en place d'un label Qualité, l'association française de Téléassistance a engagé une démarche d'assurance qualité visant à informer avec objectivité les donneurs d'ordre et bénéficiaires sur la prestation de téléassistance.

Europ Téléassistance a été le premier téléassiste à obtenir le label Qualité en Juin 2014.

1.3 La norme AFNOR NFX 50-520 Qualité de service en Téléassistance

L'AFNOR a publié en Septembre 2013 une norme portant sur la Qualité de Service en téléassistance. Cette nouvelle norme est le fruit de 2 années de réflexion menées par les principaux acteurs et intervenants en France.

Elle précise les spécifications des prestations de téléassistance envers les bénéficiaires (information, matériel, gestion des appels, durée des contrats...).

Europ Téléassistance a été particulièrement impliqué dans la mise en place de cette norme qui contribue à l'amélioration de la qualité de l'information sur la mise en place de la prestation.

Europ Téléassistance est à ce jour conforme à la norme NFX 50-520.

1.4 La téléassistance dans le département

En 2006, le Conseil Départemental a souhaité, dans le cadre de son schéma départemental en faveur des personnes âgées, la généralisation de la téléassistance sur le territoire.

En 2012, le groupement Europ Téléassistance – Europ Assistance France s'est vu confié la prestation dans le cadre d'une délégation de service public. Cette prestation a officiellement débuté le 15 janvier 2013 pour une durée de 7 ans.

La prestation départementale a été mise en place sous le nom Téléassistance77 et a son propre logo :



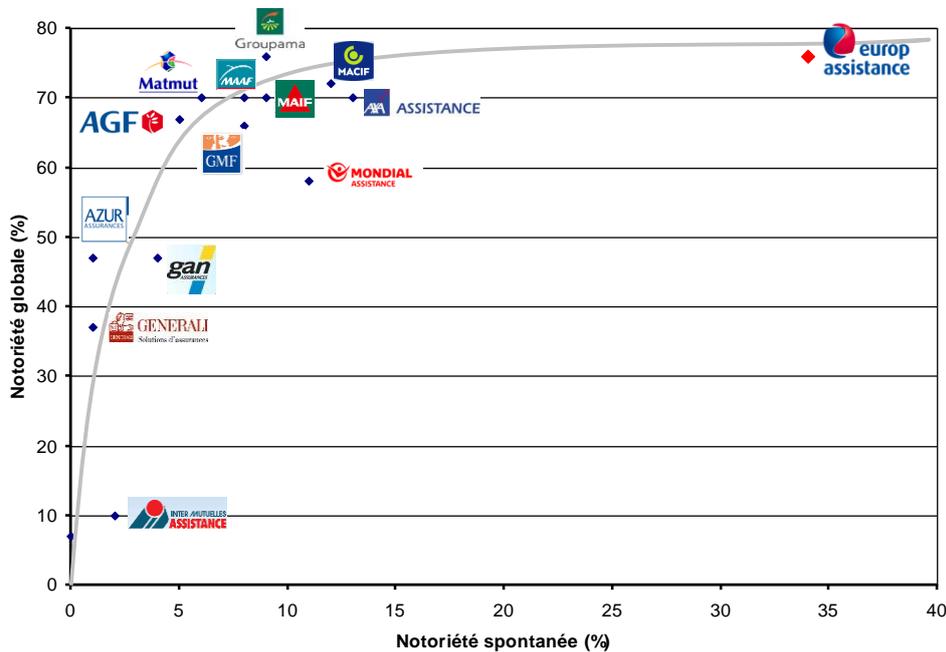
Europ Assistance a la responsabilité des interventions techniques chez les bénéficiaires (installation, maintenance, dépose), l'écoute 24h/24 et 7j sur 7 et la mise en œuvre des moyens de secours en cas de d'appels d'urgence.

1.5 Europ Assistance

Créé en 1963 par Pierre Desnos, Europ Assistance est l'inventeur de l'assistance dans le monde et entend rester, aujourd'hui encore, la référence du marché. Pour cela, nous nous devons d'innover en permanence pour anticiper les évolutions de notre société, toujours plus demandeuse d'assistance et de service et apporter à nos partenaires et clients des réponses adaptées et personnalisées.

Chiffres clés 2018

- 47 plateformes d'assistance 24H/24 dans le monde,
- Présence dans 200 pays,
- 9.5 millions d'interventions réalisées dans le monde,
- 5.3 millions d'automobilistes dépannés,
- 37 millions d'appels traités par les Chargés d'assistance
- 3250 chargés d'assistance
- Chiffre d'Affaires consolidé 2018 : 1 713M€
- Nombre de collaborateurs dans le monde : 7765.



Source : TNS Sofres – Juillet 2009, réalisé sur un échantillon représentatif de la population française de 18ans et plus

1.6 La Téléassistance chez Europ Assistance

Europ Assistance a mis en place ses premières prestations de téléassistance à destination des personnes âgées et fragilisées en 1988 pour les bénéficiaires de la Caisse Nationale de Retraite du BTP.

Le nombre de bénéficiaires progresse fortement mais la plus forte progression est liée à l'arrivée de nombreuses collectivités locales (Pas de Calais, Paris...), portant le parc à plus de 20000 abonnés

En 2004, afin de profiter des avantages liés aux nombreuses évolutions technologiques, la plateforme technologique est totalement remaniée.

Cet investissement très important permet d'avoir une plateforme ouverte, multi protocoles, prêt à intégrer les nouvelles technologies de communication (IP, GSM/GPRS...) et la mise en place de nouveaux services Extranet, géolocalisation...

A fin 2019, plus de 70000 usagers bénéficient des prestations de téléassistance d'Europ Assistance.

Afin de pouvoir proposer les allègements fiscaux à ses bénéficiaires (réduction d'impôts égale à 50% du coût de l'abonnement pour les bénéficiaires imposables), une nouvelle structure juridique, Europ Téléassistance, a été créée.



La dimension internationale d'Europ Assistance, la capacité financière du groupe et sa focalisation sur le secteur de la santé et l'aide au domicile permet de fournir aux habitants du Gers un service de téléassistance de qualité, innovant, bénéficiant des derniers développements technologiques à un prix très compétitif.

Europ Assistance est membre de l'AFRATA, Association française de téléassistance, qui regroupe les principaux téléassisteurs du marché français.

L'objectif de cette organisation est de promouvoir la téléassistance auprès des pouvoirs publics et de garantir aux prescripteurs et usagers la qualité et la sécurité des technologies utilisées.

Europ Assistance a effectué une importante évolution technologique sur sa centrale de téléassistance en modifiant l'architecture client/serveur à une architecture web. Cette évolution permet d'augmenter aisément le nombre de postes de réception d'appels, de pouvoir interfacier notre centrale avec d'autres SI (pour le suivi de la TA dans le cadre de l'APA par exemple)

1.7 Les références Collectivités Territoriales Europ Téléassistance



Depuis 2012 : Le Conseil Départemental de Seine et Marne (en Délégation de Service Public) : 5000 abonnés



Depuis 2011 : Le Conseil Départemental du Gers (en Délégation de Service Public) : 2000 abonnés.



Depuis 2017 : Le Conseil Départemental des Pyrénées Atlantiques (en Délégation de Service Public) : 2000 abonnés.





Le groupement de Communes de Nancy : environ 1000 abonnés.



Le groupement des communes de Rouen : 500 abonnés



Association de résidences pour personnes âgées : 5000 bénéficiaires sur 80 résidences



Prestation de téléassistance pour l'offre Veiller Sur Mes Parents : 4000 bénéficiaires

Mais aussi des communes de la région parisienne :

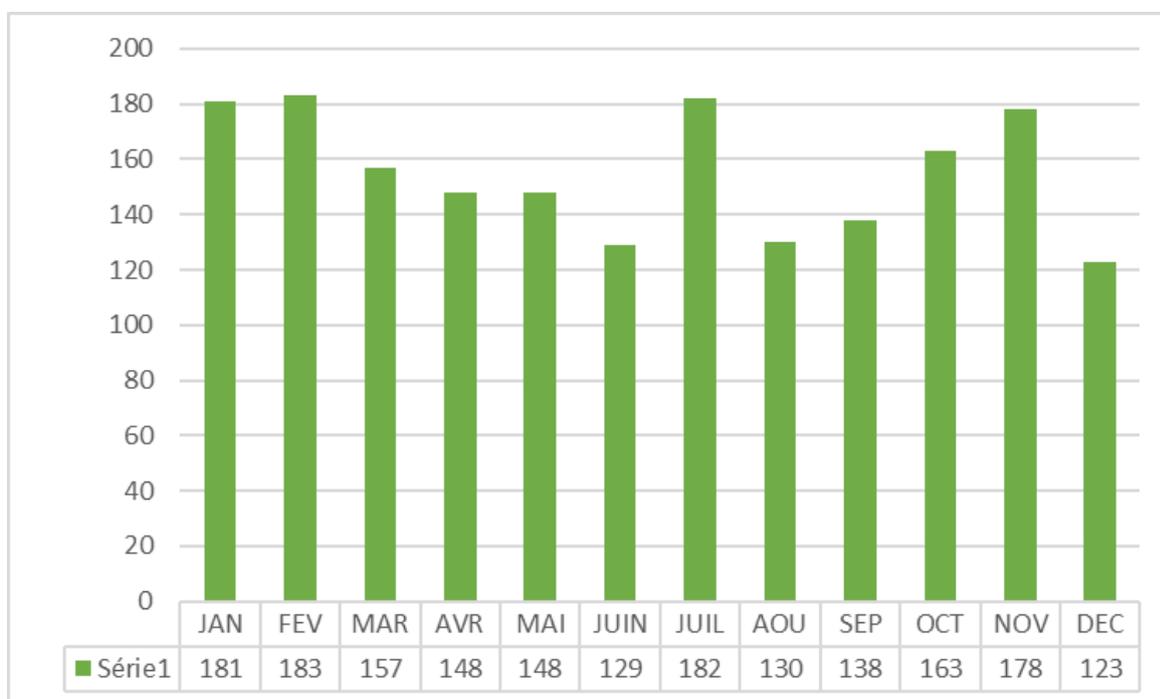
Bois-Colombes, Malakoff, Vanves, Sceaux, La Garenne-Colombes, Boulogne-Billancourt, Sèvres, Chaville, Ville d'Avray, Issy les Moulineaux...

2. DONNEES ET STATISTIQUES 2019

2.1 Evolution du nombre de bénéficiaires

La prestation de téléassistance départementale est assurée par Europ Assistance depuis le 15 janvier 2013.

Evolution des installations

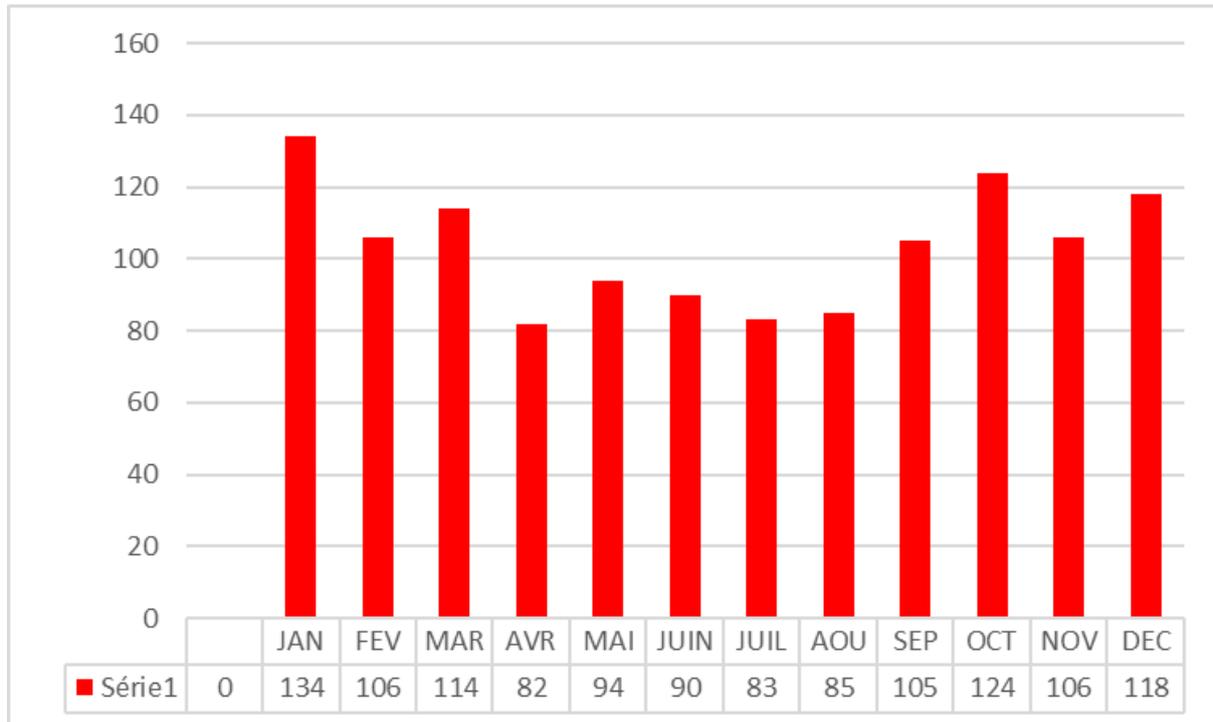


Nous avons enregistré et connecté **1860 nouveaux bénéficiaires sur 2019** soit environ 155 installations par mois.

Ce volume est en forte croissance par rapport à 2018 (+14%)

Aucune tendance claire ne se dessine sur une éventuelle saisonnalité de mise en place de la prestation, à l'exception du mois de Juillet qui présente un volume inhabituel de souscriptions.

Evolution des résiliations

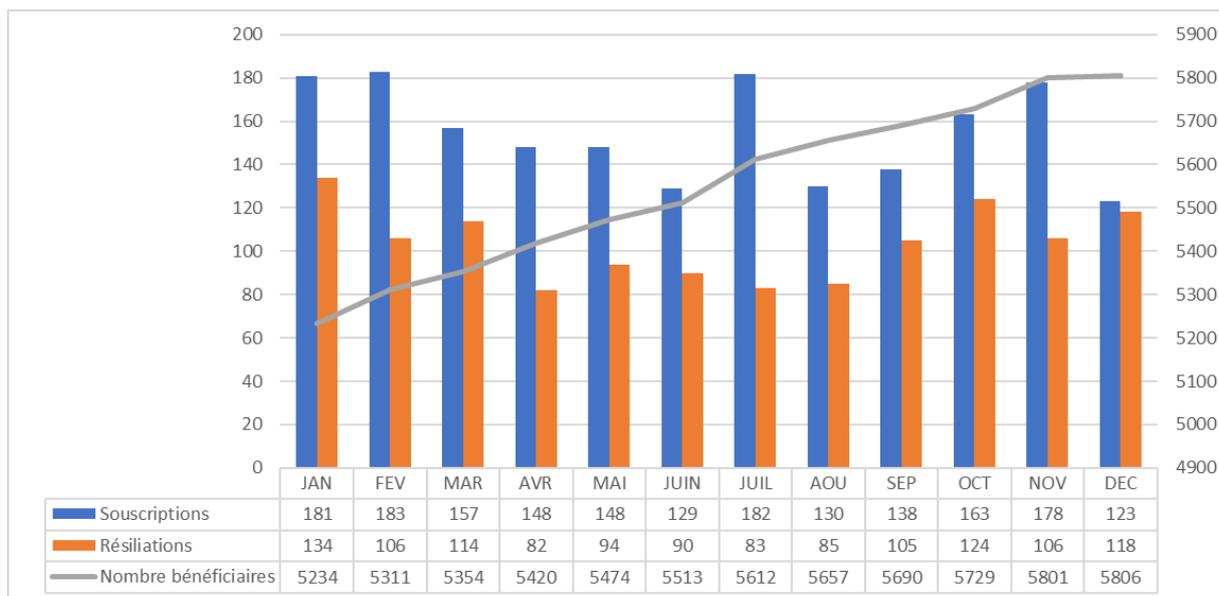


Nous avons reçu **1241 résiliations de contrat sur 2019** soit une moyenne de 103 résiliations par mois.

Ici également, il est difficile de détecter une saisonnalité dans le volume des résiliations avec un équilibre du volume des résiliations entre les 2 semestres de 2019.

Le niveau des résiliations est en hausse par rapport à 2018 (+12%).

Evolution du nombre de bénéficiaires

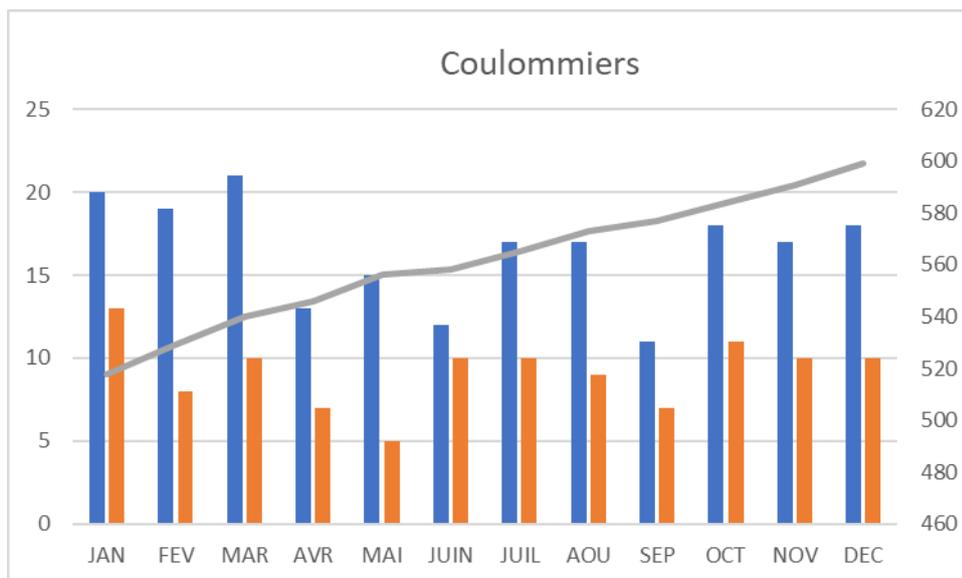


Le nombre d'abonnés à la prestation continue à croître sur l'année 2019.

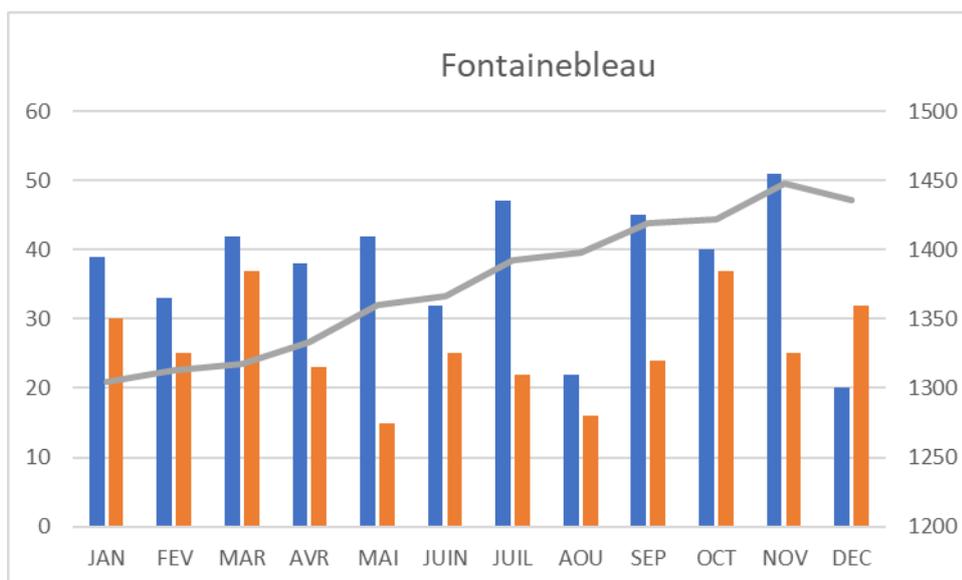
Au 31/12/2019, **5806 abonnés** bénéficiaient de la prestation départementale de téléassistance, soit une progression de 12% par rapport au 31/12/2018.

La croissance du nombre de bénéficiaires reste largement supérieure à la moyenne française (5%).

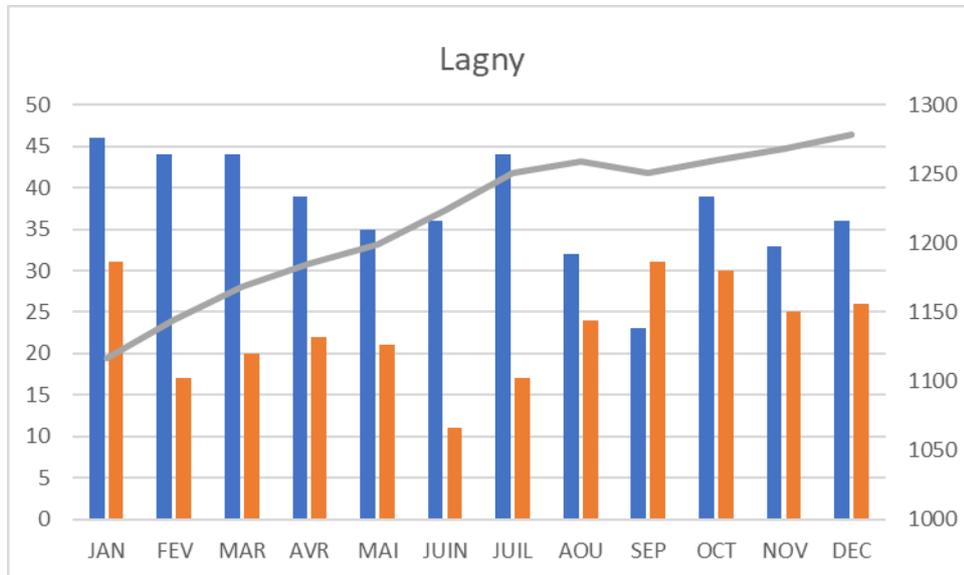
Répartition des souscriptions/résiliations et nombre de bénéficiaires par secteur de PAT



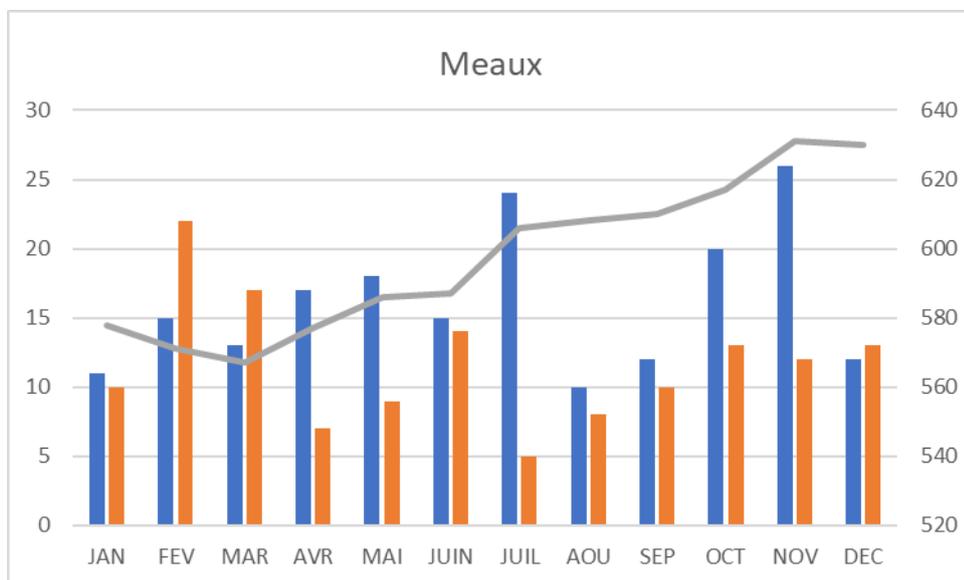
Coulommiers : 599 bénéficiaires en hausse de 17%



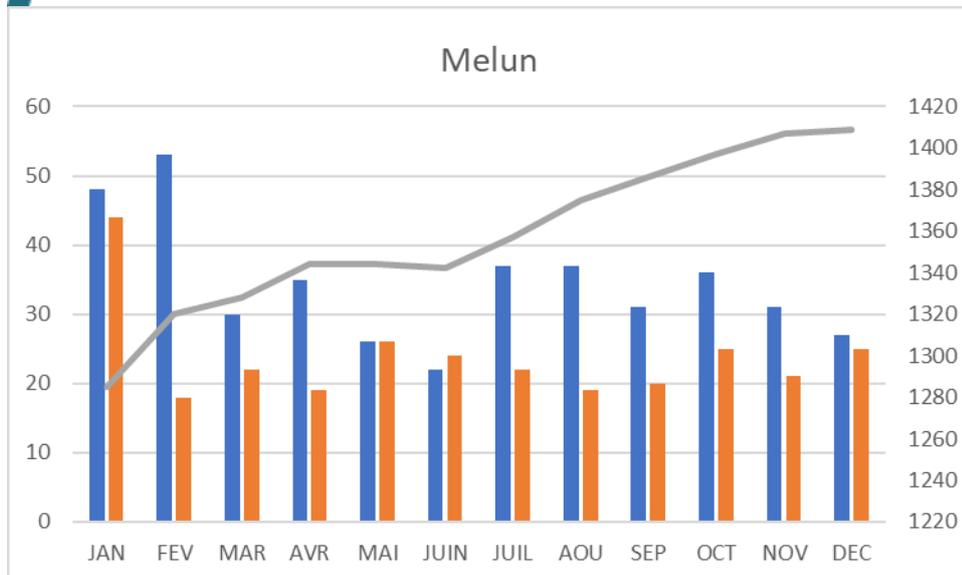
Fontainebleau : 1436 bénéficiaires en hausse de 11%



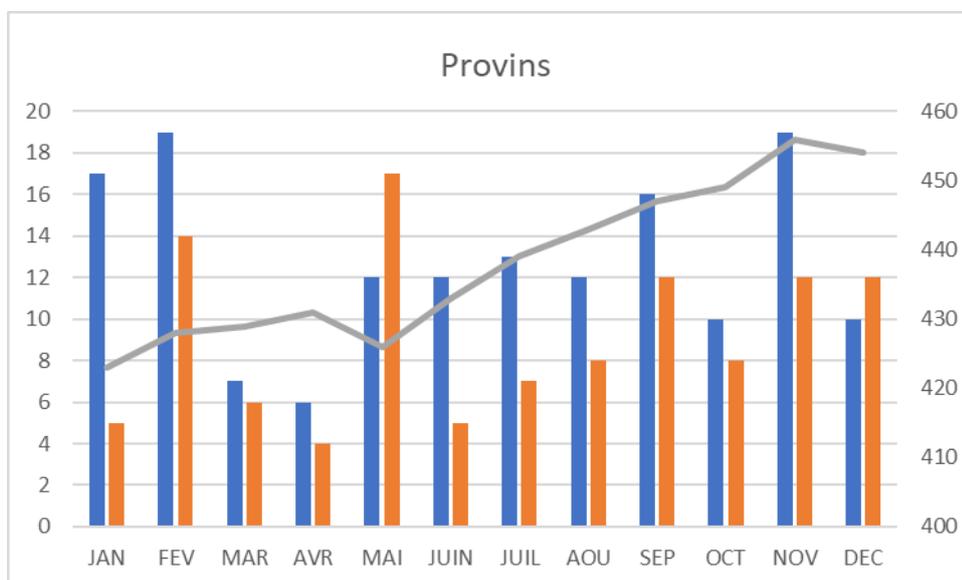
Lagny : 1278 bénéficiaires en hausse de 16%



Meaux : 630 bénéficiaires en hausse de 9%

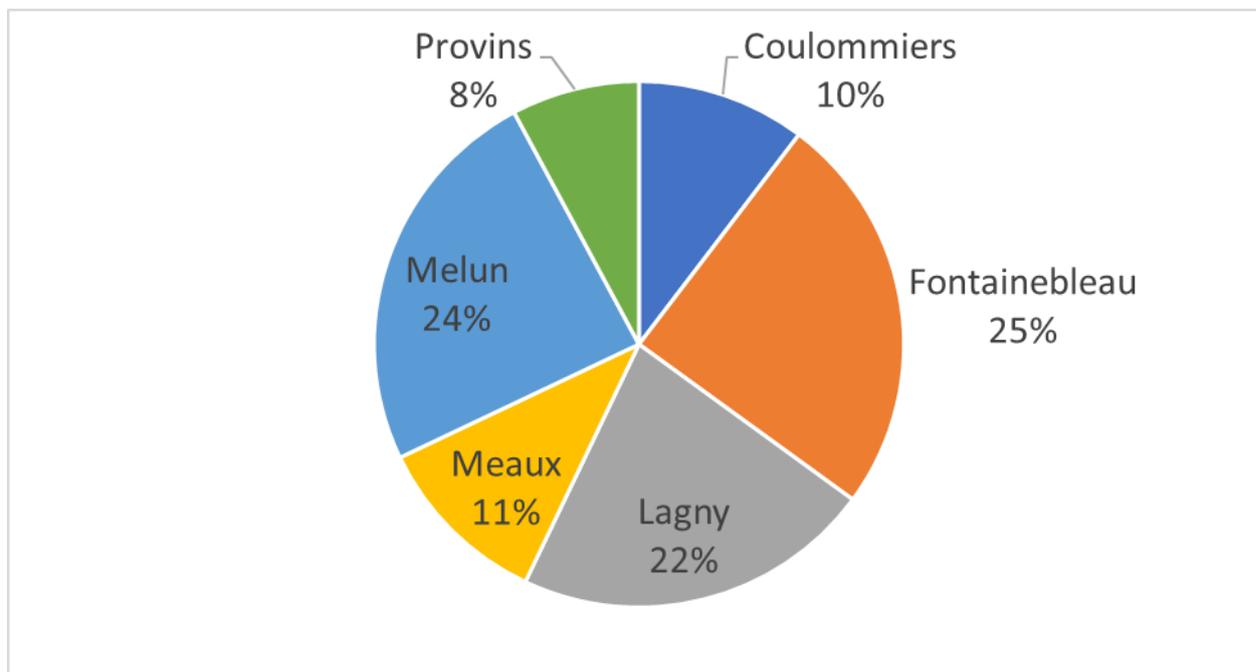


Melun : 1409 bénéficiaires en hausse de 10%



Provins : 454 bénéficiaires en hausse de 10%

Répartition des bénéficiaires par secteur géographique



La répartition par secteur de PAT fait apparaître de fortes disparités sur le territoire. Le secteur de Fontainebleau est fortement représenté (1/4 des bénéficiaires).

Cette répartition serait à comparer avec l'ensemble des potentiels bénéficiaires sur les territoires et les bénéficiaires des aides du Département afin de valider des taux d'équipement potentiellement différents.

Evolution de la répartition des bénéficiaires par secteur géographique

Secteur de PAT	2019	2018	Croissance
COULOMMIERS	599	511	17%
FONTAINEBLEAU	1436	1296	11%
LAGNY	1278	1102	16%
MEAUX	630	577	9%
MELUN	1409	1281	10%
PROVINS	454	411	10%

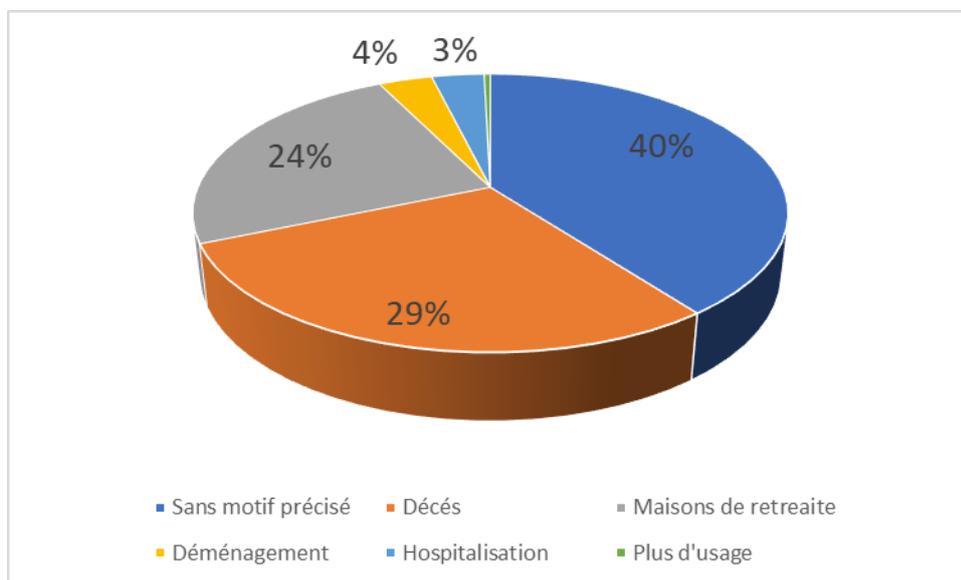
Si l'ensemble du nombre de bénéficiaires a progressé de 12% en 2019, nous constatons également une disparité assez forte entre les territoires.

Les territoires de Coulommiers et de Lagny ont un taux de progression fortement supérieur à la moyenne.

Le territoire de Meaux montre un taux de progression plus faible.

2.2 Les motifs de résiliation

La prestation étant destinée à un public âgé, nous enregistrons de nombreuses résiliations.



Le décès reste la principale raison de résiliation à la prestation de téléassistance.

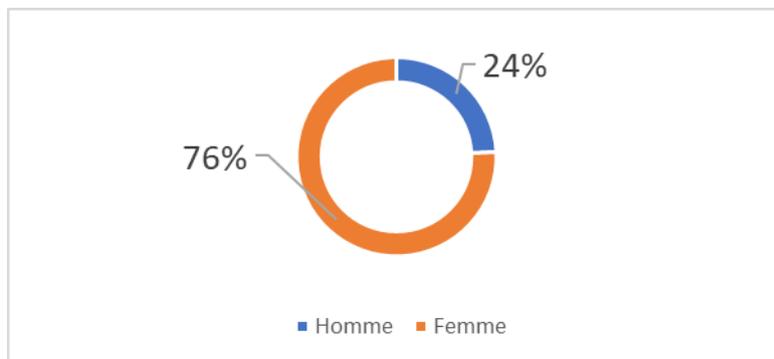
Le déménagement en institutions spécialisées ou l'hospitalisation de longue durée (maisons de retraite, foyer logements...) est le second motif de résiliation.

2.3 Les bénéficiaires

Au 31/12/2019, 5806 bénéficiaires étaient abonnés à la prestation départementale de téléassistance.

Sur ces 5806 bénéficiaires :

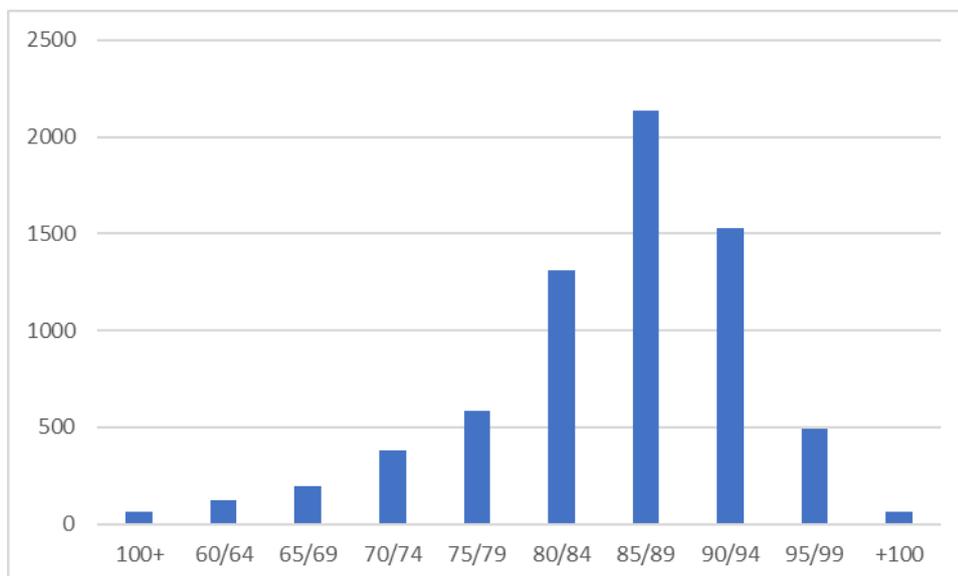
- 24% sont des hommes
- 76% sont des femmes



Nous constatons un rééquilibrage dans la répartition homme/femme avec la diminution de l'écart d'espérance de vie entre les sexes.

Cette forte représentation des femmes (20% supérieure à la représentativité liée à la pyramide des âges) s'explique par l'acceptation plus positive de la prestation par les femmes.

2.4 Répartition par âge



Cette répartition, classique pour la prestation de téléassistance, fait apparaître les points suivants :

- Majorité de la tranche des 85-89 ans (31% des bénéficiaires) en ligne avec la moyenne française
- Niveau des 80-84 et 90-94 conformes à la moyenne française
-

L'année 2019 est une année charnière avec un vieillissement important des bénéficiaires. En effet, la moyenne d'âge est de 84 ans et 7 mois en croissance de 6 mois par rapport à 2018. Elle reste néanmoins inférieure à celle constatée en France (86 ans)

A noter que les bénéficiaires de moins de 60 ans sont des personnes souffrant de handicap, la prestation de téléassistance étant bien adaptée à leurs besoins.

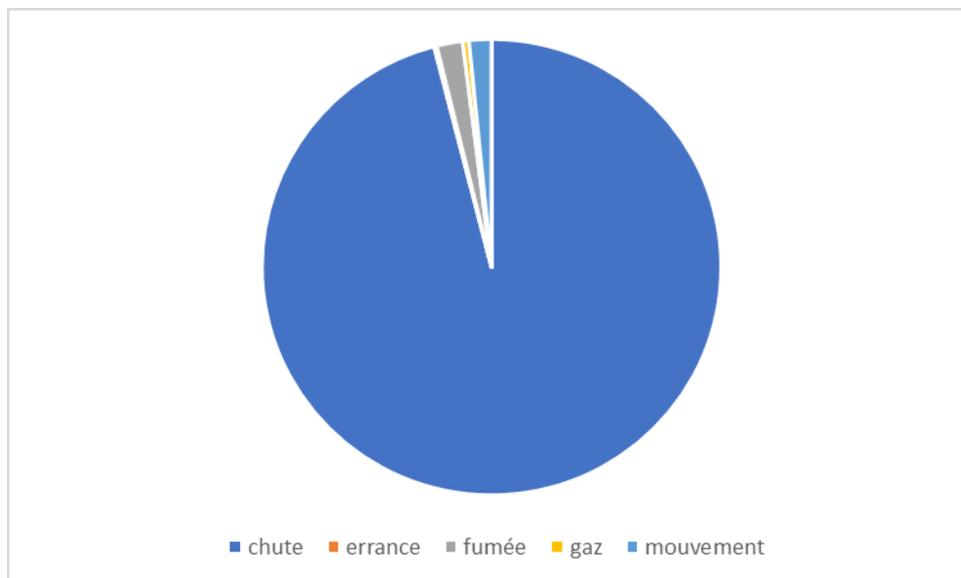
2.5 Les prestations optionnelles

Depuis le lancement de la prestation départementale, les bénéficiaires peuvent compléter leur abonnement de base par les prestations optionnelles suivantes :

- détecteur de chute
- détecteur de fumée
- détecteur de gaz
- détecteur de présence
- détecteur d'errance
- visiocommunication

Au 31/12/2019, **3784 bénéficiaires** ont souscrit à une prestation optionnelle (65% du nombre d'abonnés, en hausse de 2 points par rapport à 2018)

Répartition des prestations optionnelles



La prestation de détection de chute est plébiscitée car elle représente un réel besoin ressenti par les bénéficiaires.

Ce taux d'équipement en détection de chute est fortement supérieur à la moyenne constatée en France (25%) et résulte des actions mises en place par le Département pour la prise en charge de l'option chute dans le cadre de l'APA.

3. EXPLOITATION DU SERVICE

3.1 Les appels d'urgence

De Janvier à Décembre, la centrale d'écoute d'Europ Téléassistance a traité **99 820 appels d'urgence** émis par les abonnés à la prestation départementale soit par l'intermédiaire de leur médaillon, soit par une alarme émise par un capteur installé à leur domicile.

Si nous excluons les appels liés à la mise en place de la prestation ou aux interventions de maintenance, le volume total d'appels est de **93326**.

Ce volume représente environ 255 appels d'urgence par jour, en progression de 27% par rapport à 2017.

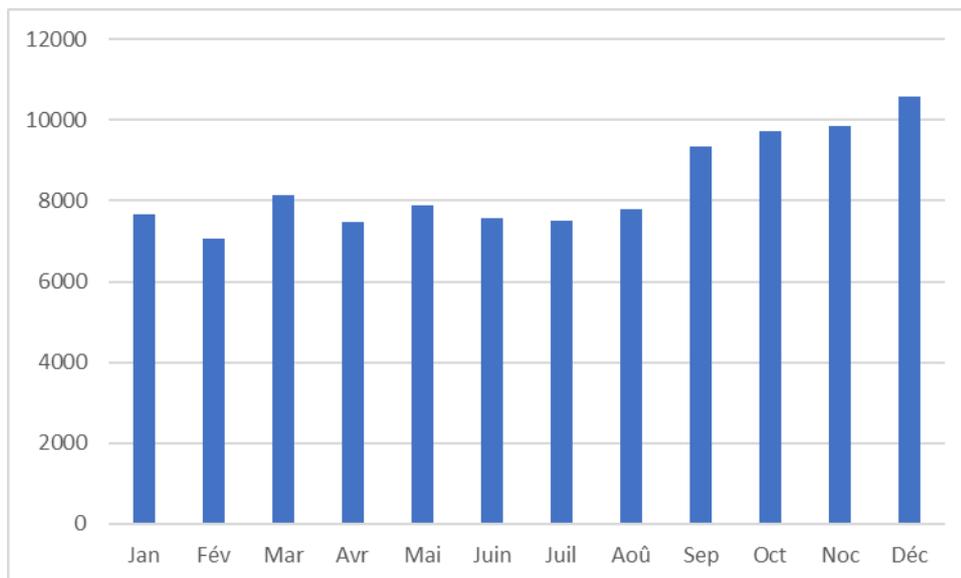
Sur la base du nombre de bénéficiaires au 31 Décembre, cela correspond à environ **16 appels par bénéficiaires par an**, en croissance par rapport à 2018 et supérieur à la moyenne française (11 appels par an et par abonné).

La croissance du nombre d'appels provient essentiellement des alarmes générées par les déclencheurs optionnels et est supérieure à la croissance du nombre d'abonnés.

Le nombre total d'informations traitées par notre centrale est beaucoup plus important puisqu'il comprend également l'ensemble des informations sites techniques émis par les transmetteurs, à savoir tests de fonctionnement hebdomadaire ou journalières, coupure et retour secteur, pile faible..., bien que ces appels ne génèrent pas d'interphonie.

L'ensemble des informations récoltées est traité par les équipes techniques et nécessitent soit un appel vers le bénéficiaire soit l'intervention de l'un de nos techniciens.

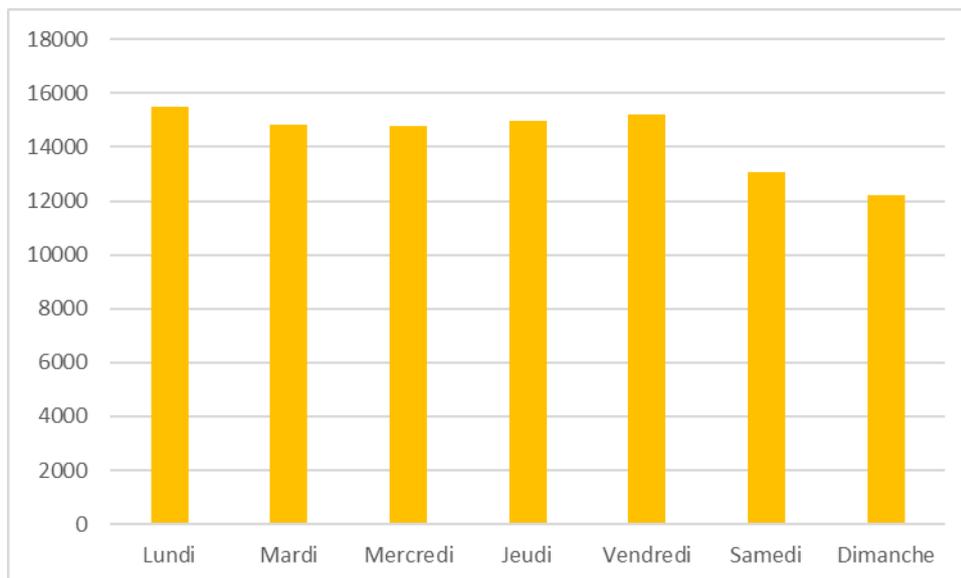
3.2 Nombre d'appels d'urgence traités mensuellement



Sur 2019, le volume des appels émis par les bénéficiaires est en progression importante sur le second semestre (moyenne supérieure de 20% sur les 6 derniers mois de 2019). Cette progression provient majoritairement de l'accroissement du nombre de bénéficiaires mais également d'une utilisation plus fréquente de la prestation

Conformément aux années précédentes, il n'existe aucune saisonnalité sur les appels.

3.3 Répartition hebdomadaire des appels d'urgence

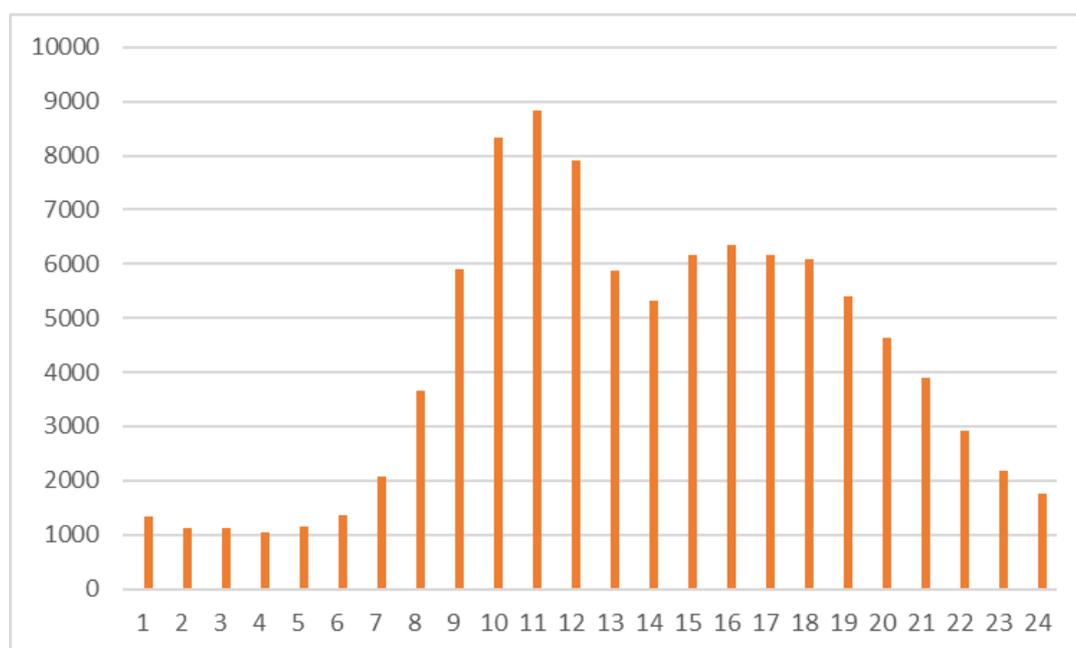


Nous constatons une répartition très régulière du volume des appels d'urgence à l'exception notable des dimanches où celui-ci est en retrait d'environ 20%.

Ce volume d'appels plus limité peut être expliqué par la présence de proches durant la fin de semaine par exemple.

Cette répartition des appels par jours est identique depuis plusieurs années.

3.4 Répartition horaire des appels d'urgence



La répartition des appels d'urgence tout au long de la journée est typique de la prestation de téléassistance :

16% des appels pendant la nuit (21h-7h)

Ces appels nécessitent généralement l'intervention des parrains et/ou secours.

84% des appels pendant le jour (7h-21h)

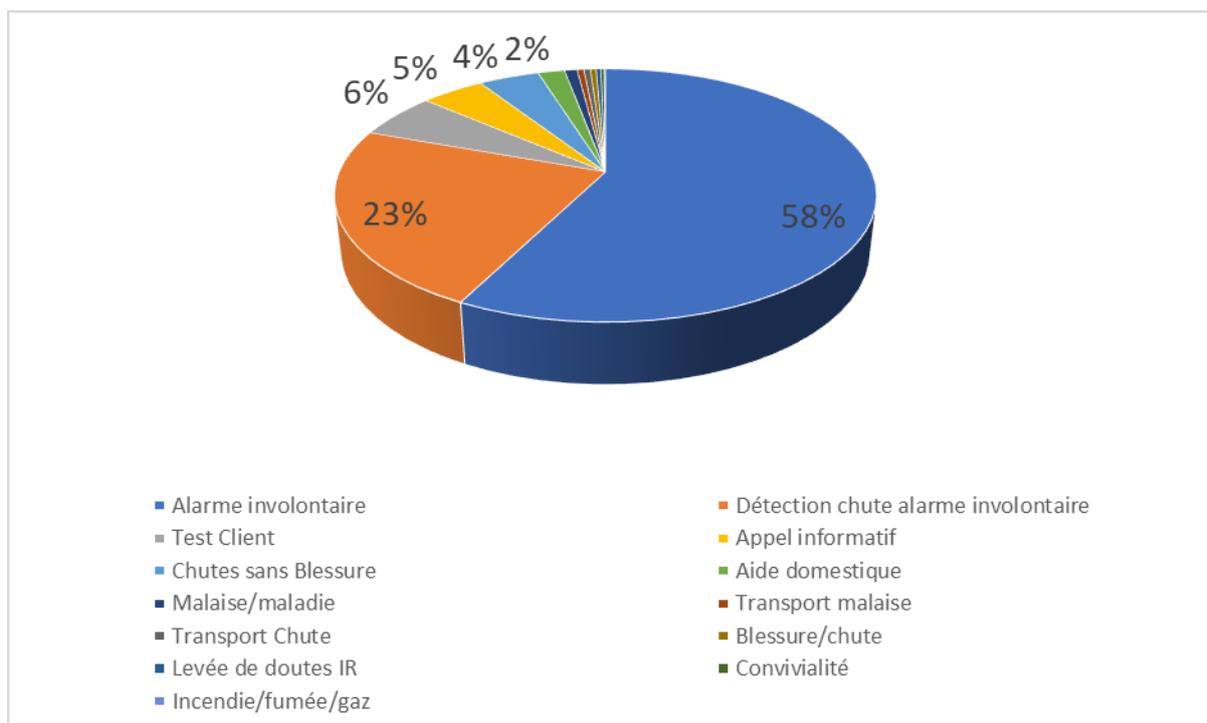
- 2 pics d'appels vers 11h et 16h (demande d'information, appel involontaire ou de test, installation de la prestation...)
- Baisse du volume d'appels pendant l'heure du déjeuner

Cette répartition des appels est identique depuis plusieurs années

Il faut noter que le nombre de chargés d'assistance en charge du traitement des appels évolue en fonction des créneaux horaires :

- 4 chargés d'assistance (plus un cadre) de 23h à 7h
- 20 chargés d'assistance de 7h à 23h

3.5 Appels d'urgence : les motifs d'appel



Chaque appel d'urgence est traité selon nos procédures internes de levée de doute avec l'obligation de traiter 100% des appels.

Les chargés d'assistance gèrent ces appels et les classifient lors de la clôture de l'appel.

58% des appels d'urgence émis correspondent à des appels dits involontaires ou tests clients qui ne donnent pas lieu, dans la grande majorité des cas, à l'intervention de personnes extérieures.

Le volume des appels « involontaires » est supérieur à la moyenne constatée en France (environ 52%) et en hausse par rapport à 2018.

Nos chargés d'assistance accordent une attention toute particulière à ces appels dits « involontaires », ces appels pouvant cacher une situation physique ou psychologique difficile.

Nous procédons à une levée de doute spécifique pour nous assurer de l'éventuel besoin d'aide de l'abonné.

Le niveau des tests clients (test médaillon mensuel recommandé) reste à un faible niveau (6%), en fort retrait par rapport à 2018.

A chaque appel d'urgence, nous insistons auprès des abonnés sur la nécessité de porter en permanence le médaillon.

3.6 Les actions engagées par le centre d'écoute

Tous les appels d'urgence sont traités par notre plateau d'écoute et sont classifiés.

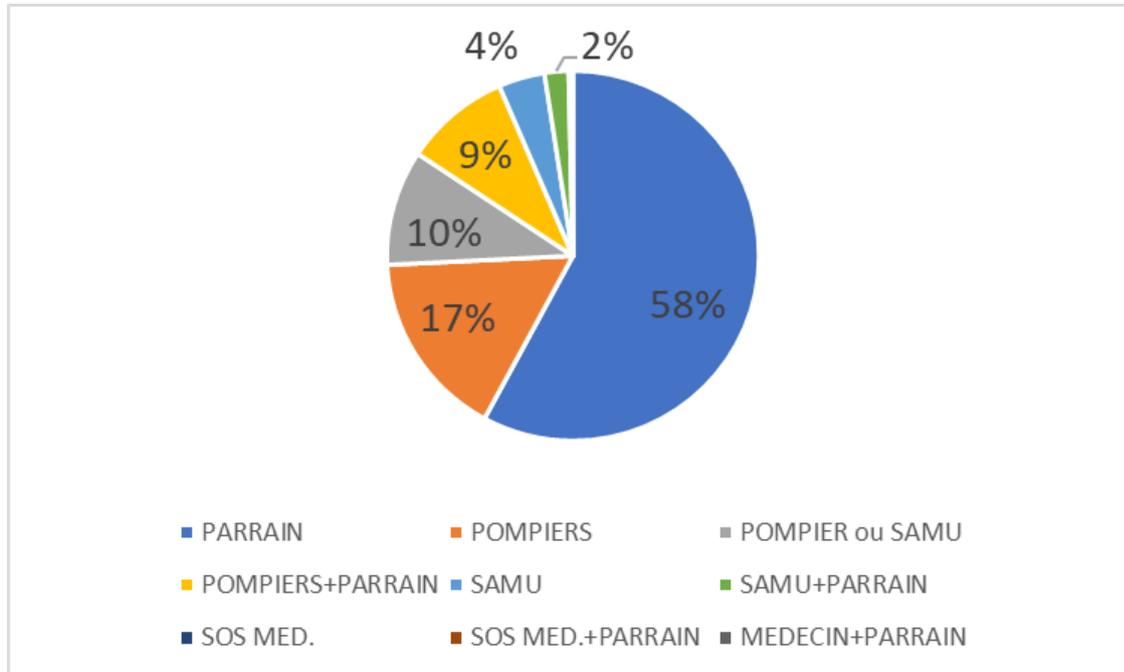
La levée de doute effectuée dans le cadre de nos procédures internes permet de définir les suites et actions à mettre en place.

Sur les 93326 alarmes reçus et traités par nos équipes, 4675 ont déclenché une intervention physique d'un tiers, parrains, SDIS ou SAMU, soit 5% environ (pourcentage en baisse par rapport à 2018).

Il faut cependant noter que ces appels peuvent nécessiter l'appel à des personnes ou structures extérieures (famille, CCAS, ...) hors du cadre du traitement d'une urgence.

En cas d'urgence ou en l'absence de réponse du bénéficiaire lors du déclenchement d'un appel d'urgence, nos procédures prévoient de contacter prioritairement le comité de parrainage communiqué par le bénéficiaire lors de la souscription à la prestation départementale.

Répartition des interventions des tiers (parrains, secours...)



En cas d'absence de l'ensemble du comité de parrainage ou en cas de nécessité/urgence, les chargés d'assistance font appel au SDIS ou au SAMU.

Le comité de parrainage est intervenu sur 70% des interventions

Le SDIS ou le SAMU ont effectué 1933 interventions en 2019, soit 2% des appels. Le volume d'interventions est toujours en progression et est proportionnel au nombre de bénéficiaires.

Les interventions sont nécessaires dans les cas suivants :

- Détresse vitale détectée
- Chute sans blessure mais besoin des services de secours pour le relevage
- Transport par ambulance
- Appels d'urgence reçus sans
- Communication avec l'abonné et absence de réponse de tous les parrains

Nous continuons à améliorer la qualité de la levée de doute audio afin de limiter les interventions des services de secours aux situations les plus difficiles.

3.7 Facturation des interventions par le SDIS

Les interventions effectuées par le SDIS étaient, jusqu'en 2017, prises en charges par les secours et aucune facturation n'était effectuée ni vers le prestataire de téléassistance, ni vers le bénéficiaire.

Le SDIS départemental a décidé récemment de facturer ses interventions dès lors qu'il considère que celles-ci ne relèvent pas de sa mission.

Notre prestation peut nous amener à appeler les services de secours (SDIS) lorsque toutes nos actions (dialogue avec le bénéficiaire, rappel sur sa ligne téléphonique, appels de tous son comité de parrainage) se révèlent infructueuses. L'absence d'intervention au domicile pourrait être considéré comme non-assistance en personne en danger.

Conformément au contrat qui nous lie avec les bénéficiaires, les coûts des interventions facturées par le SDIS en 2019 leur seront refacturées en 2020.

3.8 Délai de réponse

Europ Assistance dispose d'outils informatiques et télécom performants permettant de contrôler la qualité de la prestation.

Délai moyen de réponse :

Il s'agit du délai moyen entre la réception de l'appel d'urgence par notre système informatique et la prise en charge de l'appel d'urgence par l'un de nos chargées d'assistance.

Sur 2019, le délai moyen de réponse est de 19 secondes, inférieur à notre objectif de 20 secondes.

Europ Assistance adapte en permanence ses outils et ses procédures afin de poursuivre le développement de la qualité de la réception d'appels.

3.9 Enquête annuelle de satisfaction clients

Europ Téléassistance effectue chaque année une enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires de la téléassistance départementale

Cette enquête de satisfaction intègre l'envoi d'un questionnaire (revu et complété chaque année), le traitement des réponses et des verbatims.

Vous trouverez en annexe les résultats exhaustifs de l'enquête Qualité 2019.

Principaux points :

- Taux de retour de 13%, en légère croissance.
- Fort niveau de satisfaction sur la mise en place de la prestation. Bonne amélioration sur l'explication du fonctionnement du détecteur de chute
- 99% de bénéficiaires satisfaits ou très satisfaits par le matériel de téléassistance (94% sur l'esthétique), niveaux stables par rapport à 2018

95% des abonnés ont une notation bonne ou très bonne de la téléassistance.

4 NOUVEAUTES TECHNOLOGIQUES

L'augmentation du nombre de seniors et les projections de croissance de cette partie de la population continue d'attirer de nombreuses sociétés, start-up ou multinationale.

De nombreuses annonces de produits ou offres de service voient le jour mais un nombre très faible sont réellement commercialisées.

Téléassistance mobile

La mobilité des jeunes seniors ainsi que leur appétence aux nouvelles technologies permet de développer des offres de téléassistance mobile utilisant soit des téléphones portables dédiés, soit des devices électroniques spécifiques.

Néanmoins, le déploiement de ces solutions est limité par :

- la difficulté de faire intervenir les secours sur des lieux en dehors du domicile du bénéficiaire
- la potentielle absence de crédit d'impôt pour cette solution (en cours d'évaluation par nos équipes)

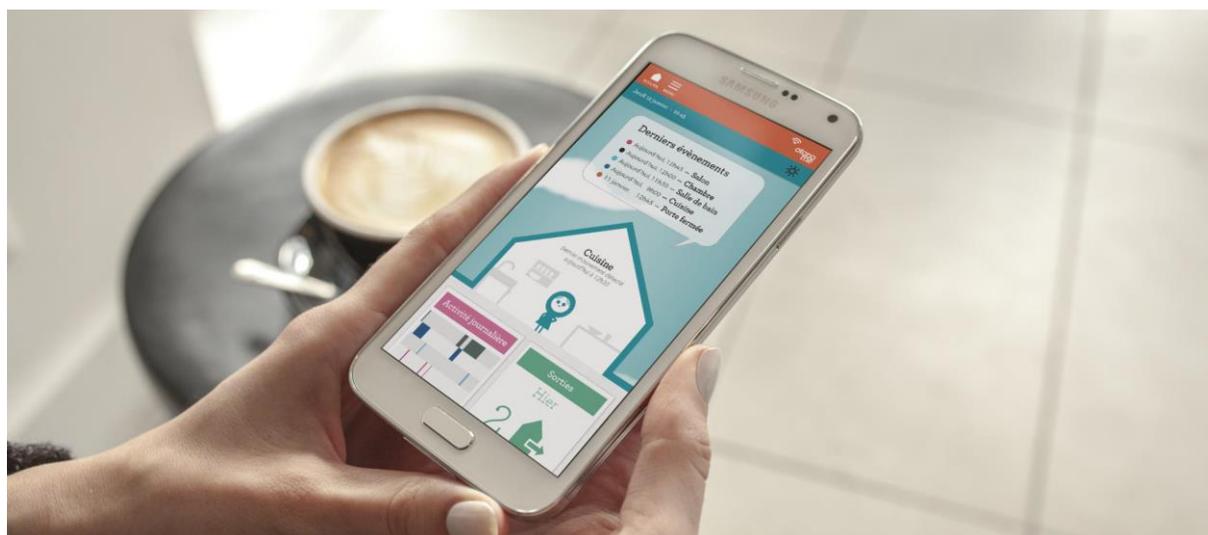


Montres connectées



Nouvelles solutions d'assistance peu stigmatisantes, les montres connectées sont disponibles depuis quelques années maintenant.

Si le design et les fonctionnalités sont intéressantes, le coût et les contraintes de recharge quotidiennes sont des freins majeurs au déploiement.



Evolution des abonnements téléphoniques

L'opérateur historique Orange (ex France Telecom) a annoncé l'évolution technologique des réseaux de communication et sa décision de supprimer les lignes téléphoniques classiques analogiques dans les prochaines années.

Cette suppression s'effectuera sur plusieurs années avec la fin de la commercialisation des offres analogiques puis le basculement des lignes analogiques en numériques. A terme, tous les abonnés devront avoir un modem à leur domicile (« box ») leur permettant d'avoir une ligne téléphonique filaire au domicile.

Le calendrier prévisionnel prévoit un basculement progressif en France, avec un délai minimum de 5 ans entre la date d'annonce et le basculement effectif.

Orange a annoncé que 112 communes du sud du Département verront l'arrêt des lignes analogiques fin 2023. Bien que les terminaux installés soient compatibles avec les réseaux numériques, nous accompagnerons les Bénéficiaires afin de nous assurer de la parfaite continuité de service.