

La téléassistance en chiffres

Par Michel SUCHAUT
Secrétaire général adjoint de l'AFRATA
Directeur général de VITARIS



Introduction

Après avoir été associée pendant une quinzaine d'années à des activités de sécurité, la téléassistance s'est imposée peu à peu comme une prestation spécifique destinée aux personnes âgées, isolées, vulnérables ou handicapées. Pourtant après les expériences associatives conduites dès le milieu des années 70, certains acteurs parmi les plus importants du marché se sont spécialisés et ont contribué à donner naissance à un véritable métier. La connaissance de ce secteur d'activité (encore relativement modeste en termes d'emploi et de nombre d'utilisateurs) est restée très limitée pendant de nombreuses années. Les statistiques professionnelles étaient inexistantes, la pertinence des quelques chiffres publiés dans des enquêtes, études de marché n'a jamais été validée. La physionomie et la dimension du marché de la téléassistance n'ont pas été appréhendées avec suffisamment de précision et de rigueur. On a été ainsi rassemblés dans la catégorie « téléassistance » des activités comme la télésurveillance des ascenseurs et la protection de travailleur isolé. Ce secteur professionnel a été défini en fonction des caractéristiques des matériels utilisés, plutôt que par le public visé et le service rendu. Les distributeurs d'équipements, devant la faible dimension du marché ont très rarement pris l'option d'utiliser une force de vente spécifique. Cependant aujourd'hui, la reconnaissance de la téléassistance comme un service à la personne a permis d'opérer une séparation entre les activités concernant le maintien à domicile des personnes âgées et les activités utilisant peut-être les mêmes techniques, mais qui sont destinées à un public totalement différent et qui ne mettent pas du tout en œuvre les mêmes compétences professionnelles. L'évolution de la structure d'âge de la population a attiré l'intérêt des investisseurs privés vers le marché des seniors et a conduit à faire réaliser plusieurs études de marché sur ce secteur économique prometteur. Mais la téléassistance est demeurée une activité difficile à appréhender dans ces études. L'Afrata se propose de combler cette lacune et de collecter des statistiques professionnelles auprès de ses membres afin de pouvoir donner une image plus fidèle de nos pratiques professionnelles et mesurer l'impact de cette activité au sein des professions de services à la personne.

Structure et dimension du marché de la téléassistance en France

Le marché français de la téléassistance se caractérise par la coexistence de prestataires privés à but lucratif et non lucratif et de prestataires publics. On remarque toutefois une réduction significative du poids des opérateurs publics de téléassistance dans les dix dernières années. Plusieurs services de téléassistance gérés par les SDIS (Services Départementaux d'Incendie et de Secours) se sont vus confiés au privé par le biais de procédures d'appel d'offres (ex : départements du Pas-de-Calais et de Loire-Atlantique et plusieurs Villes)

La physionomie du marché est de type oligopolistique : les deux premiers opérateurs détiennent 45 % du marché, les cinq premiers prestataires représentent 80 % des

abonnés, trois entreprises se partagent 90 % des marchés publics . Les pompiers ne gèrent plus aujourd'hui que 13 % du parc d'abonnés à la téléassistance en France. Les entreprises privées contrôlent 52 % du marché en volume alors que le secteur associatif et l'économie sociale gèrent 35 % des abonnés.

Même si la gestion des services de téléassistance par le secteur privé est largement dominante en France, on remarquera néanmoins que plus de 50 % des abonnés à un service de téléassistance le sont par l'intermédiaire d'une collectivité territoriale. En effet 1/3 des Conseils Généraux proposent un service départemental de téléassistance – dont plus de la moitié délèguent l'ensemble de la prestation à une entreprise privée. La particularité du marché français réside dans le fait que près de la moitié des usagers de la téléassistance ont un contrat individuel avec un prestataire privé.

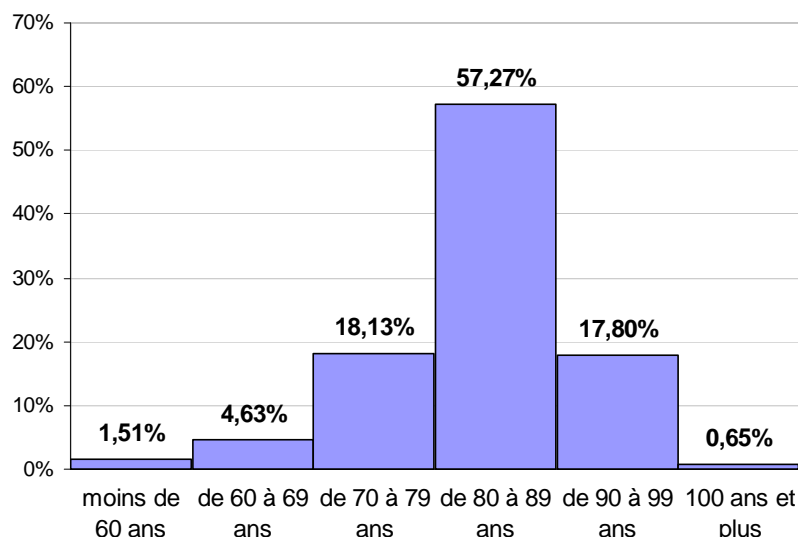
Les statistiques recueillies par l'Afrata indiquent que plus de 300 000 personnes âgées ou handicapées sont abonnées à un service de téléassistance (dont 210 000 auprès de prestataires membres de l'Afrata). Le rythme de croissance annuel est supérieur à 10 %.

Le taux d'équipement est encore relativement modeste comparativement à d'autres pays européens. On peut estimer que seulement 10 % des personnes âgées de 85 ans et plus vivant à domicile sont équipées d'un dispositif de téléassistance (100 000 abonnés pour 1 Million) En Suède, ce taux est proche de 80 %.

Les abonnés à la téléassistance

La moyenne d'âge des abonnés est de 84 ans. Plus de 75 % des abonnés sont âgés de 80 ans et plus. Dans 80 % des cas, l'abonné est une femme.

Pyramide des âges des abonnés



On peut estimer qu'il y a près de 2000 personnes âgées de 100 ans et plus qui vivent à domicile avec la téléassistance.

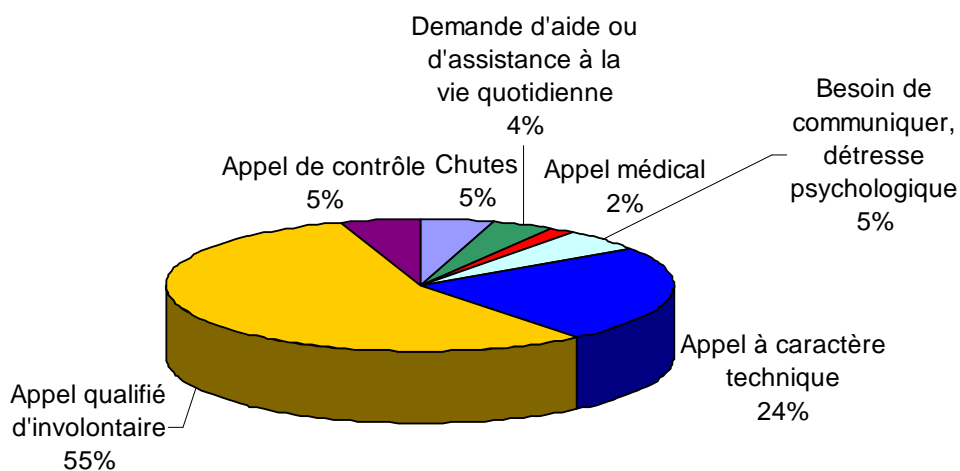
La durée moyenne d'abonnement a augmenté parallèlement à l'espérance de vie. En effet au début des années 90, la durée de vie moyenne d'un contrat était d'à peine trois ans, elle est maintenant supérieure à 4 ans.

La résiliation d'un contrat intervient dans 80 % des cas pour les motifs suivants : décès, entrée en maison de retraite, hospitalisation.

Les statistiques d'appels

Les prestataires de téléassistance membres de l'Afrata ont traité en 2007 près de 2 millions d'appels en provenance de leurs abonnés. 10 % de ces appels ont nécessité l'intervention d'un tiers (la plupart du temps un proche de l'abonné). On a recensé 91 500 chutes pour lesquelles un secours a été fourni dans un délai rapide. Il est vraisemblable que si ces personnes n'avaient pas été équipées d'un dispositif de téléassistance, elles seraient restées au sol, sans secours pendant plusieurs heures, ce qui aurait nécessité une hospitalisation, des traumatismes physiques et psychologiques (le syndrome post-chute se manifeste souvent par une restriction volontaire des activités et une perte d'autonomie)

Répartition par motif d'appel



Sur les 195 000 appels ayant un caractère d'urgence, seulement 17 % d'entre eux, soit 33 000 se sont soldés par un appel aux pompiers ou au samu. Rapporté au nombre total d'appels traités, le taux d'appel aux services d'urgence ne s'élève qu'à 1,7 %. La téléassistance pratiquée par les membres de l'Afrata est incontestablement un outil de tri et de régulation du recours aux services d'urgence.

La faible proportion d'appels à caractère médical (qui nécessitent l'avis d'un médecin), indiquent que la téléassistance est beaucoup plus une prestation sociale que médicale. C'est pourquoi les membres de l'Afrata, ne trouvent pas d'intérêt à introduire des médecins sur leurs plateaux. La demande des usagers n'exige que de manière très occasionnelle le recours à un médecin.

Près de 100 000 appels en 2007 sont associés à une détresse psychologique, un besoin impératif de communiquer.

Ces chiffres montrent que la téléassistance, qui est souvent présentée comme un moyen pratique et fiable de pouvoir joindre les secours, est en fait utilisée comme un outil de communication et de sécurisation psychologique.