



GUIDE PRATIQUE

# Téléassistance et services associés

*À l'attention des décideurs locaux*

Date de parution : 2017

# SOMMAIRE

4

Pourquoi ce guide ?  
Pour qui ?

6

De la téléassistance à  
l'autonomie connectée

10

Quelle démarche pour  
les collectivités ?

21

Conseils et bonnes pratiques

## Pourquoi ce guide ?

La téléassistance, en apportant un surcroît de sécurité aux personnes vivant seules, contribue aujourd'hui de manière significative à la mise en place des politiques de maintien à domicile, une solution souhaitée par beaucoup, tant pour des raisons sociales qu'économiques. Bénéficiant d'opportunités technologiques nouvelles, la téléassistance peut prétendre, à terme, à des développements ambitieux. La préservation, pendant la période la plus longue possible, de l'autonomie la plus large possible, constitue l'objectif. 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.

## Pour qui ?

Les acteurs publics, en particulier les collectivités territoriales, jouent un rôle majeur dans la structuration du marché de la téléassistance. D'une part, grâce à la prise en charge financière d'une partie des prestations, ils contribuent à solvabiliser la demande. D'autre part, en intervenant dans un certain nombre de cas, directement sur le marché, ils demeurent des interlocuteurs privilégiés des sociétés du secteur.

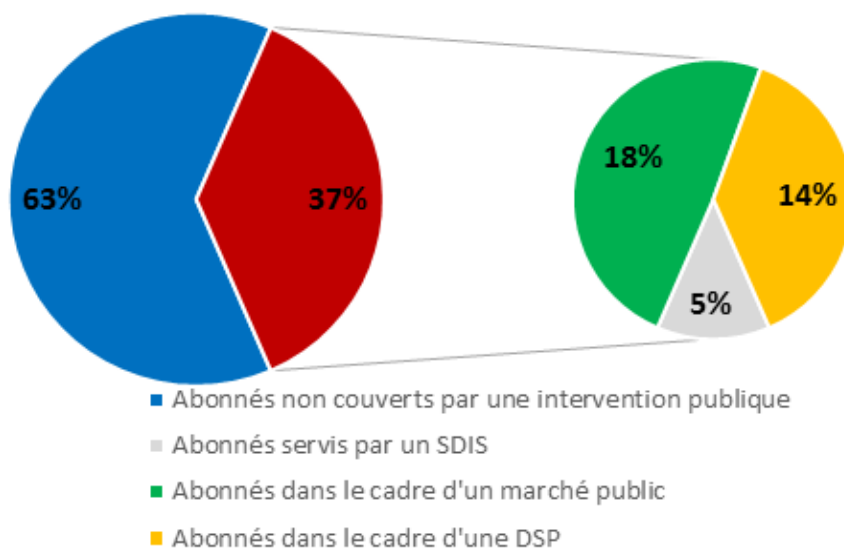
Comment utiliser cette influence, pour dynamiser le marché et optimiser la contribution de la téléassistance à la politique sociale des collectivités ?

Ce guide apporte quelques réponses et suggère des pistes de réflexion aux décideurs publics et, plus largement, à tous ceux intéressés à ce type de service.

Les interventions des collectivités territoriales sur le marché de la téléassistance sont évaluées à **45 millions d'euros en 2016**

---

**37 % des abonnés** sont directement concernés par les interventions publiques



*Nota : les différentes formes d'intervention publique sont présentées en page 19.*

---

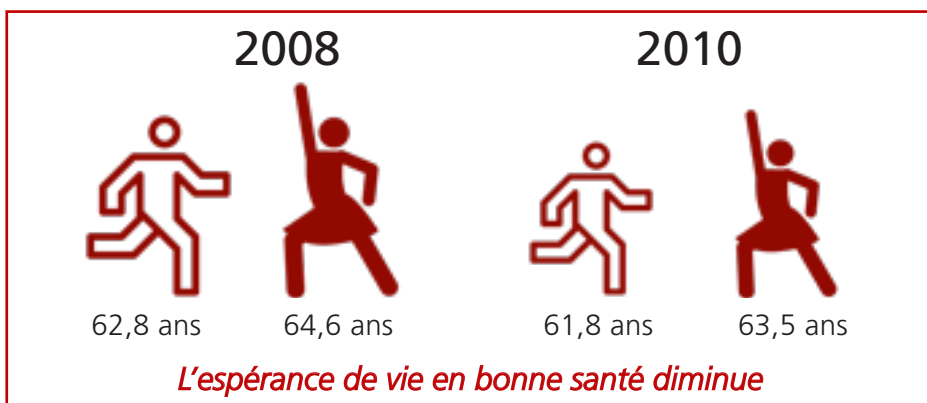


**Quelles nouvelles opportunités pour les collectivités ?  
Comment structurer une démarche publique ?  
Quelles sont les bonnes pratiques ?**

## De la téléassistance à l'autonomie connectée

### *Les nouveaux enjeux des services de téléassistance*

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**. 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 séniors à vivre en situation de fragilité ou de dépendance plus ou moins marquée.



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 contribue au maintien à domicile

La téléassistance, en apportant un surcroît de sécurité aux personnes vivant seules, contribue aujourd’hui de manière significative à la mise en place des politiques.

Aujourd’hui, 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.

Dans de nombreuses configurations, les plates-formes gèrent également des appels de convivialité qui peuvent apporter un réconfort à certaines personnes.

Les technologies actuellement les plus diffusées sont éprouvées et fiables. Elles n’ont que peu évolué au cours des dernières années mais devraient connaître une véritable rupture technologique à moyen terme.



*En cas de problème, l’abonné déclenche une alarme traitée par la plateforme de télésurveillance qui avertit les proches et, éventuellement les services de secours.*

## *De la téléassistance à l'autonomie connectée ?*

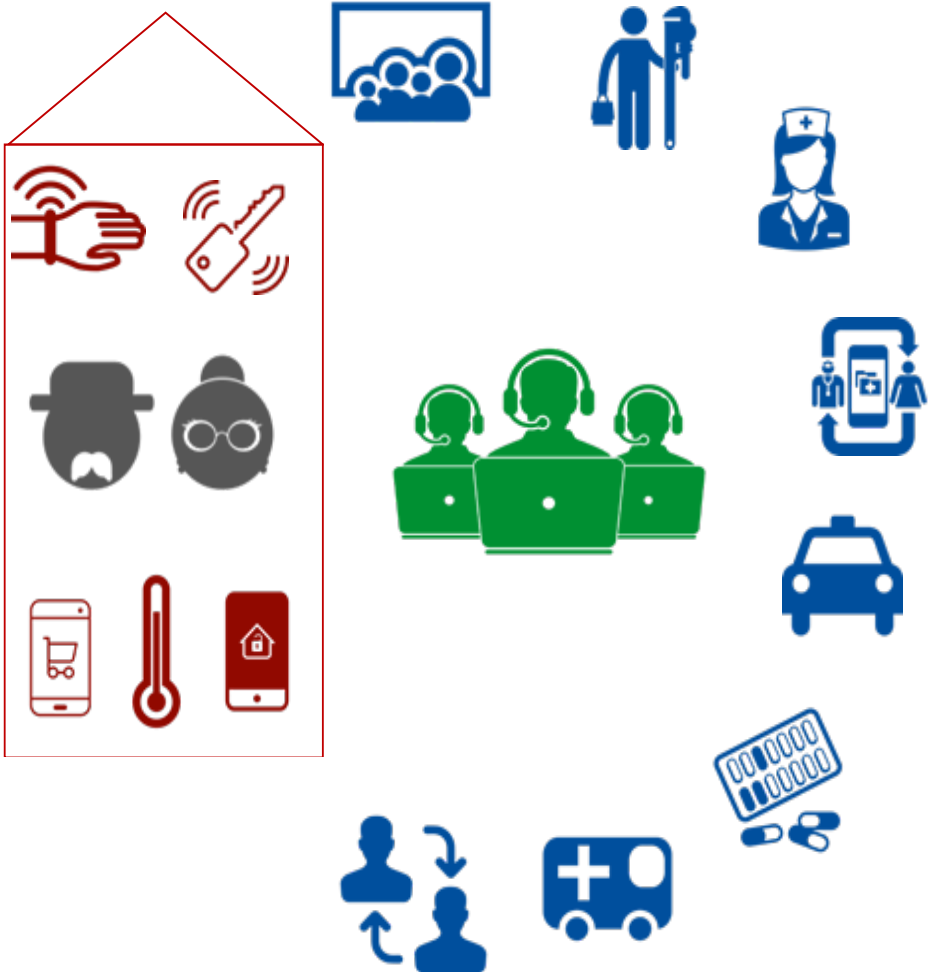
Les progrès technologiques réalisés dans le domaine des capteurs permettent aujourd'hui d'enrichir les services de téléassistance « de base » et de connecter aux transmetteurs certains équipements complémentaires sur la détection de chute ou la sécurisation de l'habitat : détecteurs de fumée, de gaz et autres détecteurs de fluides qui peuvent déclencher une alerte en direction de la plateforme de téléassistance.

Certains capteurs dédiés à des applications (algorithmes de mesure des comportements) peuvent également détecter différentes situations à risques (ouverture ou non des portes du réfrigérateur, détecteur de présence dans certaines pièces, etc.).

Les collectivités territoriales peuvent trouver dans les nouveaux modèles technologiques qui se mettent en place, matière à revoir 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 séniors. 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 aussi le développement de nouveaux services pouvant concerner de nouvelles catégories de population (plus jeunes, plus autonomes...).



## Vers de futures plateformes d'intermédiation ?



Ouverte sur Internet, concentrant les données de différents capteurs, la plateforme classique pourrait à terme devenir un outil d'intermédiation entre les acteurs, leur permettant de partager des informations, de communiquer et de coordonner leurs actions. Elle faciliterait alors *la mise en place d'une meilleure articulation entre les services sociaux, les sociétés de services à la personne et les téléassisteurs, voire à terme les plateformes de télémédecine.*

# Quelle démarche pour les collectivités locales ?

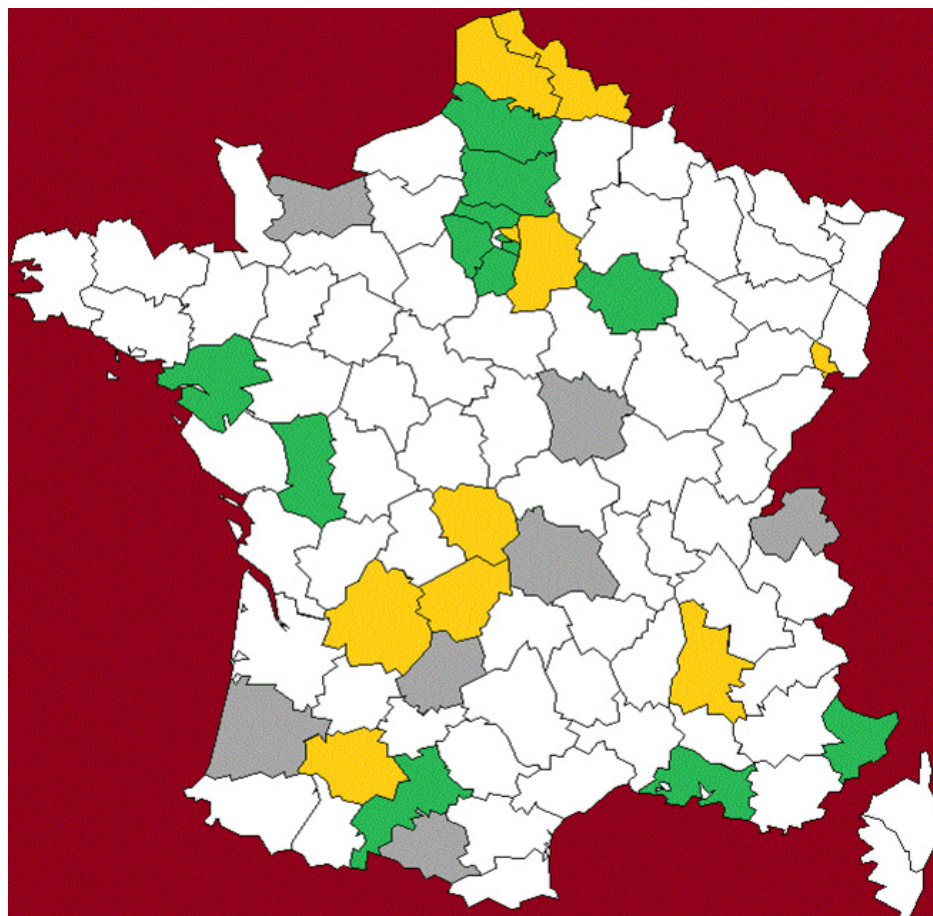
## *Les modalités d'intervention des collectivités : l'état des lieux*

La téléassistance est reconnue par de nombreuses collectivités territoriales, et plus spécifiquement les départements, comme une solution contribuant à renforcer leur politique de maintien à domicile. Toutefois, 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'efficience 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'APA (aide personnalisées à l'autonomie), en considérant que le marché de la téléassistance est, sur leur territoire, suffisamment dynamique. Mais certaines ressentent le besoin d'une intervention directe, possibles selon plusieurs modalités.

Un certain nombre de départements ont choisi d'intervenir par le biais des **services d'incendie et de secours (SDIS)**. Dans nombre de cas, les collectivités, communes et communauté de communes, choisissent d'agir par le biais du **marché public**, contrat conclu avec un téléassisteur aux termes duquel le téléassisteur réalise la prestation technique de téléassistance en fonction du cahier des charges de la collectivité, celle-ci se chargeant généralement de la promotion, la distribution et la gestion des abonnés.

Autre solution : la **délégation de service public (DSP)**. Elle 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 d'équipements, de prix et de qualité de service.

## La cartographie des interventions des conseils de département



Source : CODA Strategies.

## *Cinq grandes étapes pour définir un projet de téléassistance pour le territoire*

**1**

Définir les publics cibles et identifier les besoins des populations en situation de fragilité sur le territoire

**2**

Évaluer l'apport de la téléassistance à la politique sociale de la collectivité en direction des personnes âgées et handicapées

**3**

Évaluer la dynamique concurrentielle et l'efficience du marché

**4**

Choisir une forme d'intervention adaptée

**5**

Organiser (éventuellement) une consultation traduisant les choix stratégiques de la collectivité

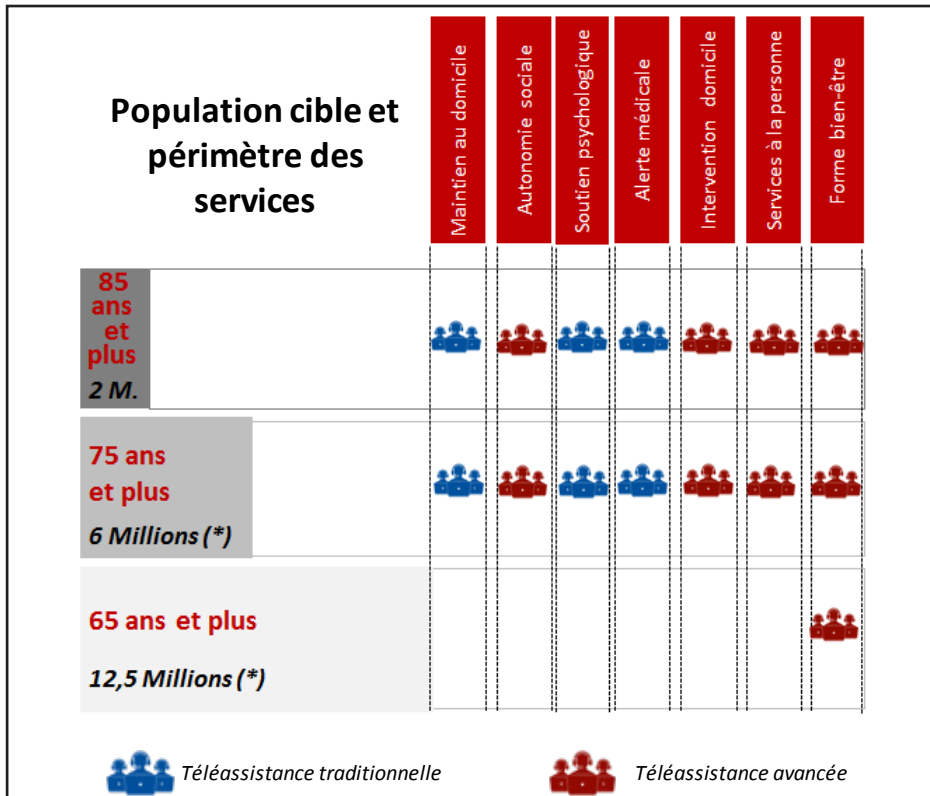
# 1

## Définir les publics cibles et identifier les besoins des populations en situation de fragilité sur le territoire

La téléassistance est actuellement très majoritairement diffusée auprès des **séniors les plus âgés**, pour lesquels des risques médicaux et sociaux ont été identifiés (notamment les risques de chute).

Les évolutions technologiques permettent d'envisager **un élargissement des besoins couverts et des populations cibles**. La définition du **périmètre de l'intervention publique** (quels besoins ? quelles populations cibles?) constitue donc un préalable à la démarche.

Les réponses apportées peuvent varier en fonction des **caractéristiques socioéconomiques de la population** du territoire, des **offres présentes**, et des objectifs généraux **de la politique sociale**. Les choix retenus impacteront nécessairement les montants financiers engagés.



## 1

## Définir les publics cibles et identifier les besoins des populations en situation de fragilité sur le territoire

Un certain nombre de besoins exprimés par les bénéficiaires du service et leurs proches **demeurent aujourd'hui mal couverts**. Il s'agit en particulier des interventions au domicile en cas de malaise ou de chutes. Les services de téléassistance peuvent par ailleurs répondre à **de nouveaux besoins** et ainsi accroître leur utilité sociale.

### Les besoins à prendre en compte : un périmètre évolutif

Service	Définition	Exemples	Intérêt suscité
Télesuivi	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	**

## 2

# Évaluer l'apport de la téléassistance à la politique sociale de la collectivité en direction des personnes âgées et handicapées

### Passer d'une logique de coût ...

Les collectivités ne sont pas aujourd'hui en mesure d'apprécier l'**impact économique réel** des services de téléassistance.

À défaut d'une telle évaluation, la téléassistance est donc perçue comme une **charge du budget social** davantage que comme **un investissement** au bénéfice de la politique sociale de la collectivité.

### ... à une logique d'investissement

L'impact économique réel de la téléassistance **reste à évaluer** précisément. Il existe cependant un certain nombre de travaux démontrant le coût très important d'une absence d'intervention rapide en cas de chute ou de malaise de la personne âgée. Par ailleurs, en retardant l'entrée en établissement spécialisé, en permettant des retours d'hospitalisation plus précoces et moins risqués, la téléassistance **réduit de manière indéniable le coût de la prise en charge**.

Une évaluation des gains économiques associés au développement de la téléassistance devrait donc être mise en place, dans une logique de **collaboration entre collectivités** de mêmes niveaux et entre échelons administratifs qui supportent des coûts de natures diverses (prise en charge de la dépendance pour les départements, gestion des dépenses hospitalières au niveau régional...).

*Une étude récente a démontré (dans le cas de personnes hébergées en EHPAD et unités de soin) que l'utilisation d'un système de détection faisait baisser le taux de chutes graves non détectées de 47,9 %. Le dispositif permet d'intervenir au plus vite après la chute et d'éviter les conséquences parfois graves qui y sont associées sur le plan physique (phlébite, embolie pulmonaire, escarres, déshydratation, rhabdomyolyse, hypothermie), et sur le plan psychologique. Les chutes sont responsables de 12 000 décès par an et leur coût est évalué à 2Md € par an pour la collectivité.*

*- Études médico-économiques et chutes graves du sujet âgé : quelle évaluation pour les nouvelles technologies appliquées à la prévention? Sous la direction du Pr. T. DANTOINE - 2016. (cf. également les données publiées par l'InVS <http://invs.santepubliquefrance.fr>).*

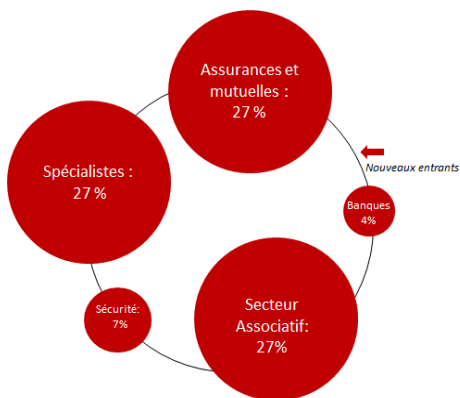
### 3

## Évaluer la dynamique concurrentielle et l'efficacité du marché

### ❖ La dynamique concurrentielle du territoire

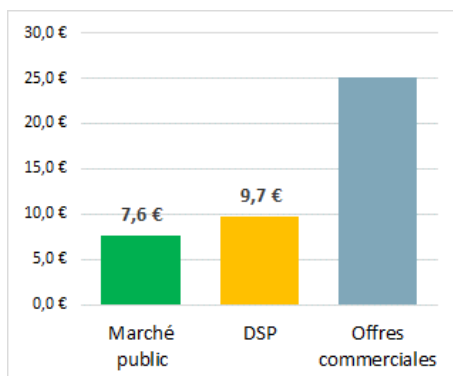
En France, les téléassisteurs sont majoritairement issus de trois univers : le secteur associatif, le monde de l'assurance et les spécialistes de cette activité.

Les objectifs poursuivis, les moyens mobilisés et les stratégies marketing et commerciales mises en œuvre sont différentes selon ces groupes. La connaissance de l'organisation et la densité de l'offre sur le territoire permettent d'éclairer les décideurs publics.



Le poids des acteurs sur le marché en France

### Les prix publics pratiqués : repères nationaux



Source : CODA Strategies - Analyse de 6 DSP et 7 Marchés publics pour un total de 134 000 abonnés (environ 25% du parc total français et 2/3 des interventions publiques en nombre d'abonnés).

### ❖ Les prix pratiqués localement

L'intervention publique sur le marché, sous forme de marchés publics ou de DSP a pour conséquence de faire baisser le niveau des prix et, donc à niveau de prise en charge équivalent, de réduire le coût du service pour les utilisateurs finaux.

Les collectivités publiques doivent cependant éviter d'alimenter une guerre des prix conduisant à réduire l'innovation technologique et commerciale.



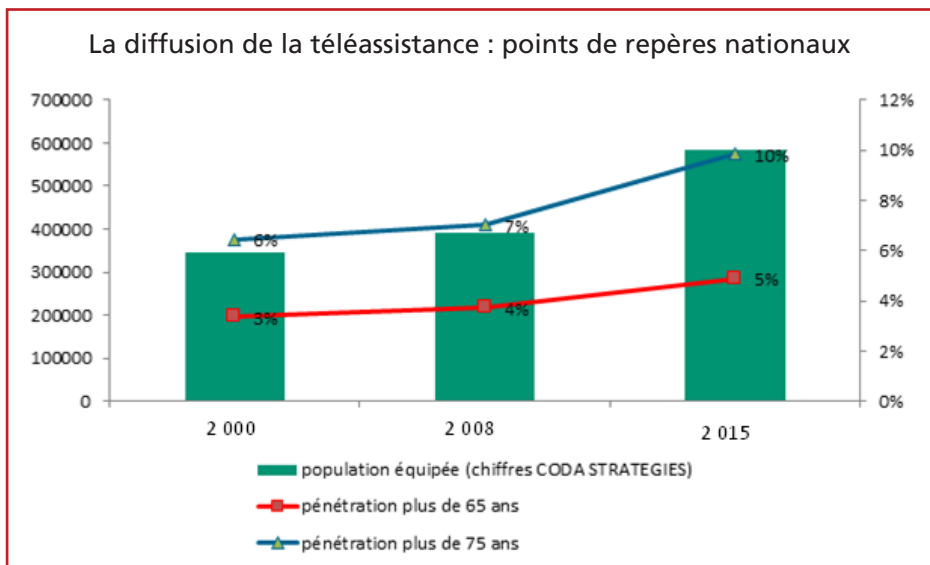
### 3

## Évaluer la dynamique concurrentielle et l'efficacité du marché

### ❖ La diffusion des services

L'efficacité du marché se manifeste in fine par le niveau de diffusion de la téléassistance. Il apparaît donc pertinent pour les décideurs publics de comparer la pénétration du service sur leur territoire à celle qui est observée au niveau national.

Une telle comparaison doit être évidemment menée avec précaution (impact de la situation économique et sociale des populations, du mode d'habitat, des caractéristiques du territoire, etc.).

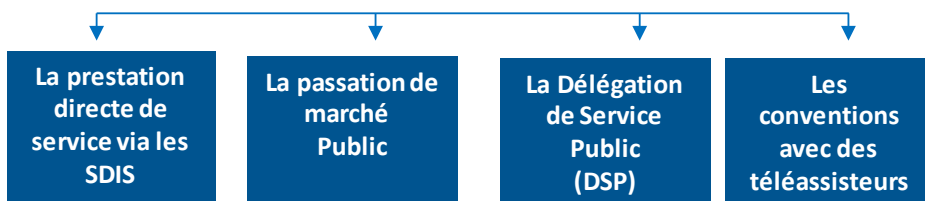


## 4 Choisir une forme d'intervention adaptée

### Passer d'une logique de coût ...

#### 1/3 des départements intervient directement

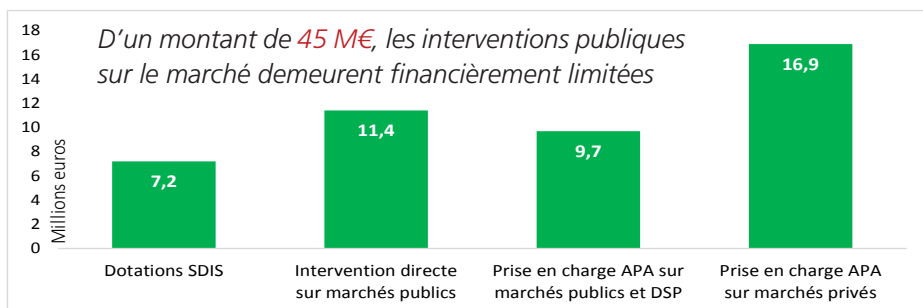
- ✓ *La téléassistance est considérée comme un service essentiel du maintien à domicile et s'inscrit dans des plans à moyen terme.*
- ✓ *L'intervention publique est jugée nécessaire pour assurer un niveau de prix satisfaisant et protéger les souscripteurs.*
- ✓ *Quatre grands modes d'intervention sont observés :*



**Nota :** Les conventions sont pratiquées par des communes ou EPCI mais pas par les départements

#### 2/3 n'assurent qu'une prise en charge financière

- ✓ *La téléassistance est perçue comme une solution contribuant à la politique de maintien à domicile.*
- ✓ *L'offre locale est jugée suffisamment performante (prix pratiqués, qualité de service), sans nécessité d'intervention publique.*
- ✓ *Dans le cadre de la politique sociale, une prise en charge financière du service est proposée.*



# 4

## Choisir une forme d'intervention adaptée

### Avantages - Inconvénients

		
<b>Marché public</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Connaissance utilisateurs</li> <li>○ Tarification sociale facilitée</li> <li>○ Intégration potentielle médico sociale</li> <li>○ Changement prestataire plus aisé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Coût direct plus important</li> <li>○ Affectation de ressources internes</li> <li>○ Efficacité commerciale moindre</li> </ul>
<b>Prestation directe (SDIS)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Connaissance utilisateurs</li> <li>○ Tarification sociale facilitée</li> <li>○ Intégration potentielle médico sociale</li> <li>○ Continuité et vision moyen terme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contraintes ressources humaines (24/7)</li> <li>○ Conflits potentiels de priorité</li> <li>○ Absence de taille critique</li> <li>○ Evolution plus difficile vers nouveaux services</li> </ul>
<b>DSP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pas d'investissement financier direct</li> <li>○ Dynamisme commercial</li> <li>○ Economies d'échelle</li> <li>○ Simplicité de gestion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Connaissance utilisateurs limitée</li> <li>○ Difficultés lors du changement d'opérateur</li> <li>○ Contrôle qualité plus limité</li> <li>○ Tarification sociale difficile</li> </ul>
<b>Convention</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Formule souple et peu consommatrice de ressources</li> <li>○ Certains avantages financiers pour les utilisateurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pas de réel contrôles sur le contenu et la qualité des prestations</li> <li>○ Pas de tarification sociale possible</li> </ul>
<b>Prise en charge financière sans intervention</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aucun investissement</li> <li>○ Neutralité vis-à-vis du marché et de la concurrence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pas de contrôle sur contenu, prix et qualité</li> <li>○ Coût de la prise en charge souvent supérieur</li> <li>○ Intégration difficile avec le médico social.</li> </ul>

# 5

## Organiser une consultation traduisant les choix stratégiques de la collectivité



- ✓ Explicitation des **objectifs en termes de politique sociale** (maintien au domicile, autonomie, qualité de vie...)
- ✓ Identification des **services potentiels** délivrés à la population
- ✓ **Analyse coûts bénéfiques** de la téléassistance (financiers et sociaux)



- ✓ Explicitation des **objectifs spécifiques à la téléassistance**
- ✓ Détermination du périmètre pertinent d'une intervention publique (Quels services ? Quelles cibles ?)
- ✓ Quel **effet de levier de la commande publique** ? (développement de nouveaux services, impact sur les prix, moralisation des pratiques commerciales...)
- ✓ **Calibrage financier** de l'intervention publique : Quels coûts ? Quels bénéfices ?



- ✓ Rédaction du cahier des charges
- ✓ **Pondération** des critères de décision

## Conseils et bonnes pratiques

Les infrastructures de téléassistance peuvent constituer un socle adapté pour développer **de nouveaux services** en direction des bénéficiaires, de leurs proches, des différents services intervenants au domicile et plus globalement des services gérant le maintien au domicile. **Chaque collectivité peut intervenir directement ou indirectement** dans la mise en place de ces nouveaux services en fonction des priorités définies dans le cadre de la prise en charge des séniors. Certaines collectivités **ont fait le choix de favoriser une téléassistance avancée** qui correspond à la mise en place d'équipements innovants d'une part, des services d'accompagnement d'autre part. En attendant, voici **quelques points clés à surveiller** de près dans la relation contractuelle avec un prestataire de service.

## CONSEILS ET POINTS DE VIGILANCE



### Lors de la rédaction du cahier des charges

- ✓ Établir une pondération des critères d'attribution du marché (ou de la DSP) en adéquation avec les objectifs stratégiques de la collectivité.
- ✓ Éviter que le prix ne devienne in fine le seul critère pris en compte.
- ✓ Prévoir des modalités de contrôles quantitatifs mais aussi qualitatifs (satisfaction des abonnés, utilisation effective du service...).
- ✓ Prévoir des possibilités de vérification des niveaux de qualification annoncés pour les téléopérateurs.
- ✓ Identifier les prestations pouvant faire éventuellement l'objet de sous-traitance (pour l'installation, la maintenance, les interventions éventuelles chez le bénéficiaire...).
- ✓ Prendre en compte le respect des normes et certifications existantes dans le domaine de la téléassistance.

#### Normes, certifications et labels...

- **Norme NF X 50 220 « qualité de service en téléassistance »** : porte sur les appels d'urgence et la connexion des détecteurs de fumée,
- **Certification NF service téléassistance au domicile** : concerne tous les aspects de la prestation,
- **Le label Afnor « Testé et approuvé par les séniors »** : tests d'usage effectués par des séniors et encadrés par des professionnels des usages portant uniquement sur les produits.

## CONSEILS ET POINTS DE VIGILANCE



### **Pendant le déroulement du marché (ou de la DSP)**

- ✓ S'assurer pendant le marché de l'offre effective des équipements prévus dans le cahier des charges (équipements conformes en termes de fonctionnalités).
- ✓ S'assurer du respect des engagements pris par le prestataire en termes de délais d'installation et de maintenance.
- ✓ Définir l'opportunité et les modalités d'un éventuel partage d'information entre le téléassisteur et les services sociaux de la collectivité (signalement de personnes en difficultés...).



### **Pour préparer l'avenir**

- ✓ Conserver la connaissance du parc d'abonnés : transmission des fichiers, base de données sur le parc d'équipements.
- ✓ Prévoir des clauses de cession d'équipements installés au domicile en fin de marché afin d'éviter leur démontage à l'issue du contrat.
- ✓ Intégrer des obligations contractuelles de transmission des informations (adresses des abonnés...) en cas de changement de prestataire lors du renouvellement des marchés.

## Quelques bonnes pratiques

### [1]

- ❖ Au **CCAS de Marseille**, le dispositif de téléassistance retenu s'intègre dans un programme médicosocial. Le prestataire propose des appels sortants de convivialité, et un opérateur est dédié à la veille pour identifier la nature des appels et repérer des personnes devant faire l'objet d'un suivi. En cas de besoin, la visite d'un agent du CCAS est planifiée.
- ❖ **En Corrèze**, l'adaptation des logements des personnes en perte d'autonomie est une des priorités de la politique de l'habitat et du logement du Conseil départemental qui a fait le choix de déployer avec son délégué un pack domotique. Des appels réguliers et personnalisés de la plateforme répondent au sentiment de solitude.
- ❖ **La ville de Cannes** a choisi de déployer une solution de téléassistance avancée par le biais d'une DSP. Différents capteurs sont installés dont un capteur de vie placé sur la porte du réfrigérateur qui permet d'identifier des situations nouvelles de risque.



## Quelques bonnes pratiques

### [2]

- ❖ Le Conseil Départemental **des Alpes Maritimes** intervient sous plusieurs formes dans la téléassistance dont un marché portant sur la téléassistance avancée, intégrant notamment l'installation de chemins lumineux, de capteurs d'ouverture de porte, etc. Les résultats évalués en 2019 permettront de définir la meilleure configuration d'un déploiement généralisé sur le territoire.
- ❖ Le Conseil départemental **de la Creuse** a fait le choix d'une DSP pour proposer à la fois une téléassistance classique et une téléassistance avancée (offre pack domotique). Des évolutions sont possibles avec des solutions techniques complémentaires (caméra, chemin lumineux...) mais surtout une communication entre les différents acteurs de la prise en charge.

### **Expériences innovantes : Les points communs**

- 1** - Intégration de la téléassistance dans les dispositifs d'intervention médicosociaux.
- 2** - Mise en place de dispositifs innovants au domicile des abonnés (capteurs, chemins lumineux).
- 3** - Accompagnement et suivi personnalisé des bénéficiaires.
- 4** - Soutien psychologique, notamment par l'émission d'appels sortants.

## Adresses utiles

**AFRATA** : Association Française de Téléassistance - 4, Place Raoul Dautry  
75716 PARIS cedex 15 – [www.afrata.fr](http://www.afrata.fr)

**ASIPAG** : Syndicat National de la Silver Economie - 38, Rue des Mathurins  
75008 Paris – [www.asipag.org](http://www.asipag.org)

**ANTP** : Association Nationale de la Téléassistance de Proximité - 28 rue  
Jean Broquin 69006 Lyon – [www.antp.fr](http://www.antp.fr)

**CNSA** : Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie 66, avenue du Maine,  
75682 Paris cedex 14 – [www.cnsa.fr](http://www.cnsa.fr) - [www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr](http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr)

**ANDASS** : Association Nationale des Directeurs d'Action Sociale et de Santé  
des départements et métropoles - Siège social : INSET, rue du nid de Pie, CS  
620020 49016 ANGERS CEDEX – [www.communautes.idealconnaissances.com/andass/public](http://www.communautes.idealconnaissances.com/andass/public)

**CNAV** : Caisse Nationale de l'Assurance Vieillesse des travailleurs salariés  
110 Avenue de Flandre, 75019 Paris – [www.lassuranceretraite.fr](http://www.lassuranceretraite.fr)

### **Crédits photographiques**

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

