

## LA TÉLÉASSISTANCE : UN OUTIL ESSENTIEL

### POUR VIEILLIR À DOMICILE

Face aux enjeux du vieillissement, il est urgent de faire du maintien à domicile une priorité de santé publique : 85% des Français souhaitent vieillir à leur domicile<sup>1</sup>. Ils aspirent en effet à demeurer dans un environnement qui leur est cher et conserver des conditions de vie jugées plus favorables.

**Pour 2 personnes sur 3, il est même inenvisageable d'être placé en EHPAD<sup>2</sup> :** une tendance qui ne cesse de se renforcer (+ 10 points en 20 ans) face à ce qui est le plus souvent vécu comme un déracinement, au-delà du coût financier important que cela représente pour les personnes elles-mêmes, voire pour leurs proches.

**Cette aspiration pose la question de l'assistance dont les personnes âgées peuvent bénéficier. En effet, les aidants ne peuvent être présents 24H/24, 7J/7.**

Dès lors, la téléassistance, déclarée auprès des services de l'État comme un « **service à la personne** », **s'est déjà imposée auprès de 650 000 Français comme la solution idéale**, à la fois pratique et abordable, pour permettre à chacun de vieillir selon son souhait, dans la dignité et en autonomie, en étant protégé et accompagné dans les meilleures conditions.

### POUR SAUVER DES VIES

Chaque année, nos services de téléassistance traitent environ 300 000 chutes de personnes de 65 ans et plus : soit 3 chutes sur 5 survenues en France !

**45% de ces traitements donnent lieu à un appel aux services de secours.** Une démarche essentielle, urgente et souvent vitale puisqu'une personne immobilisée plus d'une heure au sol a 50% de risques de décéder dans les 12 mois qui suivent.

Chaque année, la téléassistance sauve ainsi plusieurs dizaines de milliers de vies.

### POUR ASSURER LE BON FONCTIONNEMENT DE LA SOLIDARITÉ

**La téléassistance est un maillon essentiel de la chaîne de secours et de soin.**

Elle intervient au côté des services de secours d'urgence. Une charte commune est d'ailleurs en cours de finalisation pour formaliser l'articulation entre les SDIS et les opérateurs de l'AFRATA. En effectuant un premier « tri » parmi les demandes, nos opérateurs soulagent les services de secours menacés d'engorgement. Ainsi, sur les 7M d'appels gérés chaque année par les opérateurs de l'AFRATA, seules 2% des sollicitations sont transmises aux services publics de secours !

**La téléassistance est aussi une aide indispensable apportée aux aidants.** Aujourd'hui, on estime à plus d'1,5M le nombre d'aidants auxquels la téléassistance vient en aide, 24h/24 et 7j/7.

### POUR CONSOLIDER LE LIEN SOCIAL

Au-delà des cas d'urgence, **la téléassistance est une présence, un soutien psycho-affectif, un outil d'écoute et de dialogue.**

Elle contribue à l'animation d'un réseau de solidarité : l'opérateur s'assure que le bénéficiaire dispose d'un réseau de solidarité (ses proches) qu'il contacte si nécessaire pour intervenir à domicile.

<sup>1</sup> Étude sur les seniors et les offres de services à la personne, février 2019 – IFOP

<sup>2</sup> Concertation Grand âge et Autonomie, mars 2019 – Ministère des Solidarités et de la Santé

## LA TÉLÉASSISTANCE EN FRANCE



SOS

PRÈS DE  
**650 000**  
PERSONNES  
RACCORDÉES À UN SYSTÈME  
DE TÉLÉASSISTANCE



PLUS DE  
**140 000**  
INTERVENTIONS  
DE SECOURS PAR AN

## UN MAILLON ESSENTIEL DE LA CHAÎNE DE SECOURS ET DE SOIN



PRÈS DE  
**20 000 APPELS**  
ÉMIS ET REÇUS CHAQUE JOUR

**7M**  
D'APPELS  
SONT GÉRÉS CHAQUE ANNÉE  
PAR LES OPÉRATEURS DE L'AFRATA

**SEULES**  
**2%**  
DES SOLLICITATIONS SONT TRANSMISES  
AUX SERVICES PUBLICS DE SECOURS !

## CONTACTEZ-NOUS

320 rue Saint-Honoré - 75001 Paris - [contact@afrata.fr](mailto:contact@afrata.fr) - [www.afrata.fr](http://www.afrata.fr)

## MIEUX VIEILLIR EN FRANCE

### RELEVER LE DÉFI AVEC LA TÉLÉASSISTANCE !

Les propositions des professionnels  
2022-2027



## QU'EST-CE QUE LA TÉLÉASSISTANCE ?

La téléassistance est un service qui permet à toute **personne fragilisée, vulnérable, âgée ou handicapée** de vivre à domicile en sécurité, d'être mise en relation avec des prestataires **24H/24, 7J/7**, et de bénéficier d'un soutien voire d'une assistance en situation de difficulté et / ou de besoin.

## NOS PROPOSITIONS



### DONNER TOUTE SA PLACE À LA TÉLÉASSISTANCE DANS LA CHAÎNE DE SECOURS ET DE SOIN

Les acteurs de la téléassistance membres de l'AFRATA ont pris leurs responsabilités. Ils se sont organisés pour structurer une filière engagée, notamment par la mise en place d'une norme AFNOR de qualité de service X50-520 depuis 2016, et aussi par l'adoption de la charte commune de l'AFRATA pour faire évoluer le métier dans le strict respect de la déontologie et par le partage des bonnes pratiques.

Le secteur a par ailleurs à cœur d'innover en permanence pour répondre toujours mieux aux besoins et aux attentes des bénéficiaires et de leurs proches, par exemple par l'évolution des interfaces, des capteurs (miniaturisation, nouvelles fonctionnalités) ou des dispositifs de détection de chute (3D), par le développement de la téléassistance mobile géolocalisée...

Cependant, une évolution du cadre législatif et réglementaire national est aujourd'hui indispensable pour impulser une nouvelle dynamique et garantir le développement responsable du dispositif.

- Faire de la téléassistance un élément incontournable du parcours de vie des seniors lorsqu'ils avancent en âge. Elle doit donc être intégrée au parcours de soin (équipement du domicile, achat de matériel médical...).
- Associer systématiquement les professionnels de la téléassistance aux réflexions portant sur l'organisation des services de secours, le soutien aux aidants ou encore la dépendance. De telles questions ne peuvent plus être abordées sans évoquer la téléassistance. Compte tenu du nombre de bénéficiaires et des enjeux, notre activité doit trouver pleinement sa place dans les réflexions des pouvoirs publics et les évolutions législatives et réglementaires concernant le vieillissement.
- Trouver des modalités d'organisation pérennes pour les interventions des services de secours au domicile des personnes âgées après la levée de doute opérée par la Téléassistance.



### RÉPONDRE AUX ATTENTES ET AUX BESOINS DE CHACUN

**La téléassistance doit demeurer un service accessible pour tous.**

Outre son rôle essentiel, le recours à la téléassistance présente un rapport coût/bénéfices aujourd'hui particulièrement avantageux et unique.

**Les prestations intègrent des garanties de moyens, de disponibilité et de résultats**, notamment la mobilisation de ressources humaines qualifiées et de matériels certifiés.

Cette accessibilité s'inscrit dans l'ambition d'accroître l'égalité de tous face au grand âge. Elle doit être préservée pour permettre aux plus modestes d'avoir accès à ce service, notamment avec la garantie du maintien du crédit d'impôt et de l'activité unique.

- Définir un modèle financier plus juste, pérenne et équilibré en adéquation avec des critères qualitatifs et fonctionnels sur les marchés publics et privés, pour garantir un service de qualité dans le temps tout en continuant à garder une capacité d'innovation. En effet, la pression tarifaire importante peut impacter l'équilibre financier et pourrait à terme dégrader le service et obérer la capacité d'innovation.
- Instaurer la Téléassistance comme un outil de prévention de la perte d'autonomie au service des politiques d'action sanitaire et sociale.
- Définir des critères fonctionnels et qualitatifs objectifs permettant à tous d'évaluer le service rendu par la téléassistance par l'ensemble de ses composantes de technologies, de normes, de protocoles métier, d'usage.
- Définir des modèles de coopération avec les services de secours.



### CONDUIRE UNE CONFÉRENCE NATIONALE SUR LE GRAND ÂGE À DOMICILE

Nous sommes collectivement au pied du mur. L'État et les collectivités doivent maintenant opérer des choix stratégiques pour relever les défis qui se présentent.

Recherche, établissements de santé, services de secours, aidants : les intervenants et les sujets sont nombreux, divers et complexes.

**La téléassistance n'est pas une contrainte de plus dans une équation déjà difficile, mais une chance, une opportunité historique à saisir pour sortir des impasses budgétaires et organisationnelles.**

- S'inspirer de plusieurs pays qui ont résolument saisi l'opportunité de la téléassistance, comme le Royaume-Uni, qui enregistre le plus fort taux de pénétration avec plus de 2M d'abonnés, un marché fortement soutenu par le gouvernement.
- Associer à toute conception d'une politique publique du Grand Age l'ensemble des parties prenantes concernées, et notamment les professionnels de la téléassistance.



### SÉCURISER L'HABITAT POUR PERMETTRE LE MAINTIEN À DOMICILE

Répondre à la demande des Français de vieillir à domicile impose d'accompagner l'adaptation de l'habitat et son équipement de solutions technologiques et notamment de téléassistance, afin de permettre au senior de bien vieillir chez lui, en sécurité, et de rassurer son entourage. Le Rapport interministériel de Luc Broussy (2021) le souligne : *il est temps de lier révolution numérique et transition démographique* : « les usages au bénéfice des personnes âgées ou des aidants vont se multiplier ».

- Intégrer les services de téléassistance dans le champ d'application du futur dispositif Maprim'Adapt
- Rendre obligatoire l'équipement des résidences et logements seniors neufs d'un service de téléassistance, dans l'esprit d'ailleurs des dispositions prévues par la loi Adaptation de la Société au Vieillessement de décembre 2015.



### PARTICIPER À SOULAGER LES AIDANTS

**Il y a aujourd'hui en France plus de 11 millions d'aidants.** L'évolution de la démographie va encore accroître la pression sur ces derniers, alors que beaucoup aident également leurs enfants et ont une activité professionnelle.

- Saisir l'opportunité historique que représente la téléassistance, qui contribue à réduire la charge mentale des aidants, sollicités par les téléassistants uniquement lorsque nécessaire, et qui permet ainsi de réduire les coûts induits tant de santé que pour les employeurs.
- Associer l'AFRATA aux réflexions de l'ensemble des acteurs impliqués sur ce sujet majeur.

## L'AFRATA

Fédération professionnelle des acteurs de la téléassistance, l'AFRATA rassemble 85% des opérateurs du marché, soit plus de 1000 salariés sur tout le territoire.

**Nos adhérents** : Association Alerte ; Attentive ; Assystel ; Careium ; CDT Assistance ; Custos ; Europ Assistance ; Filien ; IMA Serena ; Intervox Legrand ; Mondial Assistance ; Nexecur ; Association nationale Présence Verte ; Senior Assistance ; Tavie ; Tunstall France ; Vitaris.