



### ▪ 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.

### Chiffres clés : la téléassistance en France ...

- Plus de 600.000 personnes raccordées à un système de téléassistance ;
- Près de 20 000 appels émis et reçus chaque jour ;
- Plus de 140 000 interventions par an.

### ▪ Une réponse au défi du vieillissement !

En France, l'INSEE projette un allongement continu de l'espérance de vie d'ici à 2060 pour atteindre 86 ans pour les hommes (78,4 ans aujourd'hui) et 91,1 ans pour les femmes (84,8 ans actuellement)<sup>1</sup>.

Les personnes âgées de 60 ans et plus ont dépassé les 15 millions ; elles seront près de 24 millions en 2060 ! Le nombre des plus de 85 ans passera quant à lui de 1,4 million à 5 millions en 40 ans.

Les Français vivent plus vieux, mais ils aspirent surtout à « bien vieillir ». En particulier, 85% d'entre eux souhaitent vieillir à leur domicile<sup>2</sup>, pour 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>3</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.

Cette attente soulève un nombre considérable de défis. Le premier d'entre eux est celui de l'assistance des personnes âgées. En effet, impossible pour un aidant d'être présent 24H/24, 7J/7. Dès lors, la téléassistance apparaît comme étant la solution idéale 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.

### ▪ L'AFRATA, acteur incontournable de la téléassistance

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

---

<sup>1</sup> Chiffres de l'INSEE et de la DREES – Ministère des Solidarités et de la Santé

<sup>2</sup> Étude sur les seniors et les offres de services à la personne, février 2019 – IFOP

<sup>3</sup> Concertation Grand âge et Autonomie, mars 2019 – Ministère des Solidarités et de la Santé



## NOS ENGAGEMENTS

⇒ Engagement #1 : respecter un haut niveau d'exigence dans le service fourni.

Les membres de l'AFRATA sont particulièrement investis dans le respect de valeurs et de règles déontologiques strictes et dans la mise en œuvre de moyens permettant de garantir la fiabilité des services proposés.

Écoute, confidentialité, respect total du libre arbitre et de la vie privée des personnes bénéficiaires sont au cœur de leur engagement.

- L'activité est déclarée auprès des services de l'Etat comme un « **service à la personne** », ce qui la distingue d'activités pouvant recourir à des techniques similaires mais qui d'une part sont destinées à un public totalement différent, et d'autre part nécessitent des compétences professionnelles différentes.
- L'AFRATA s'est engagée dans la création et l'évolution de la **norme en téléassistance AFNOR X50-520** : qualité de la relation-client, transparence, prestation individualisée, ajustement continu aux besoins du client, exigences liées aux matériels et sous-traitants...
- L'AFRATA est allée plus loin en se dotant d'une **charte commune** de qualité et d'éthique pour faire évoluer le métier dans le strict respect de la déontologie indispensable à notre métier et dans le partage des bonnes pratiques.

### Chiffres clés : un maillon essentiel

- 7M d'appels sont gérés chaque année par les opérateurs de l'AFRATA ;
- Seules 2% des sollicitations sont transmises aux services publics de secours !

En effectuant un premier « tri » parmi les demandes, nos opérateurs soulagent les services de secours, menacés d'engorgement.

⇒ Engagement #2 : être le partenaire de confiance pour alimenter le débat public.

De concert avec les décideurs publics nationaux, les collectivités territoriales et les organismes normatifs, l'AFRATA s'emploie à accompagner le bon développement de la téléassistance en France, dans l'intérêt partagé de ses usagers et des acteurs de la filière *Silver Economie*.

De par l'expertise et les expériences de ses membres, l'AFRATA est une force de propositions et de conseil pour aborder les grands débats en cours : transition démographique, dépendance, grand âge et isolement, politique du handicap...

#### ▪ **Contactez-nous :**

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

#### **Les adhérents de l'AFRATA**

Association Alerte ; Attentive ; Assystel ; CDT Assistance ; Custos ; Doro ; Europ Assistance ; Filassistance ; Filien ; IMA Serena ; Intervox Legrand ; Mondial Assistance ; Nexecur ; Association nationale Présence Verte ; Senior Assistance ; Tavie ; Tunstall France ; Vitaris.