



POSITIONNER
LA FRANCE
COMME LA
CHAMPIONNE DE LA
PRÉVENTION
GRÂCE À LA
TÉLÉASSISTANCE



L'AFRATA en bref

L'AFRATA (Association Française de Téléassistance) est la fédération professionnelle des acteurs de la Téléassistance. Elle rassemble 85% des opérateurs du marché en France, autour d'une charte commune de qualité et d'éthique.

Son rôle est de garantir un haut niveau d'exigence dans le service fourni, et d'accompagner l'évolution des offres dans le respect d'une déontologie essentielle à ce métier.



1000 salariés
en France



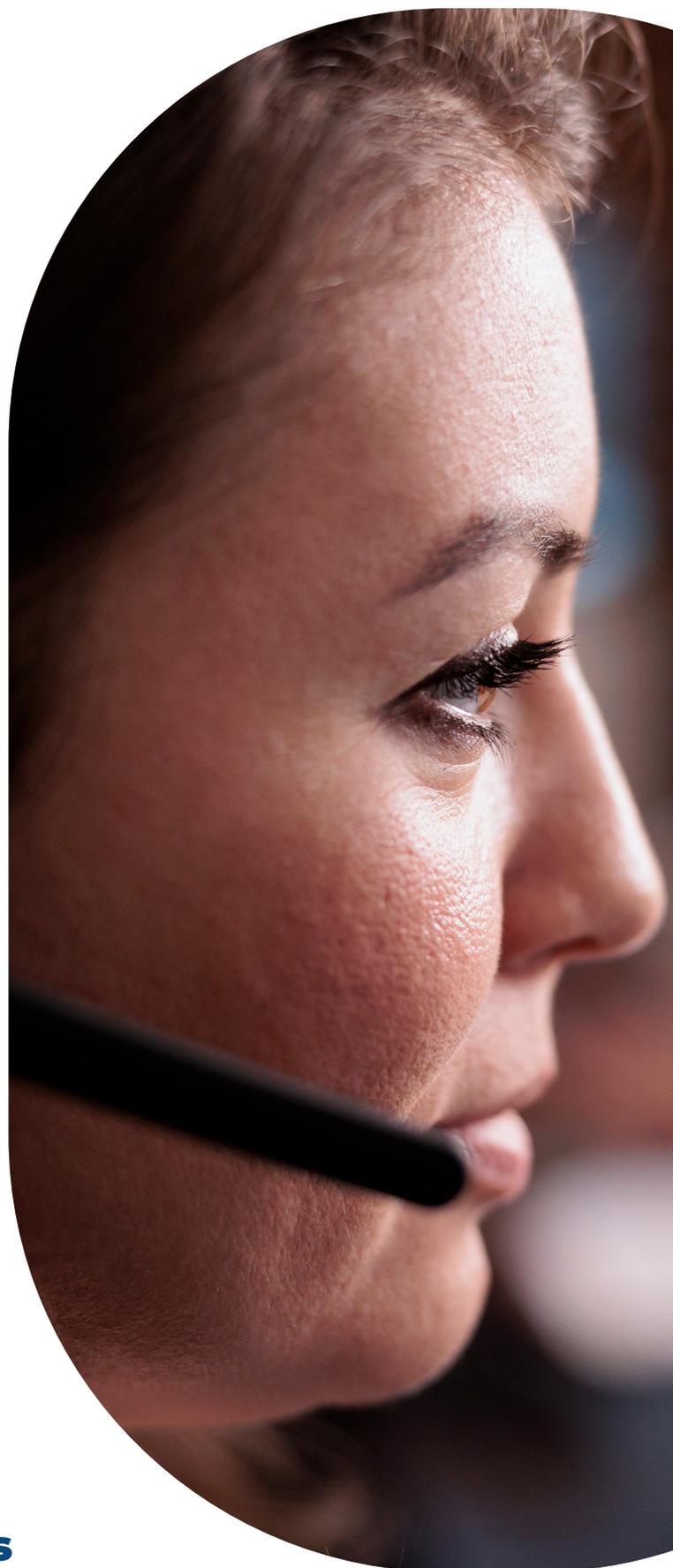
700 000 seniors
protégés



7M d'appels
traités chaque année



140 000 personnes
secourues par an



Nos objectifs

1 Rattraper le retard français en atteignant 2 millions de personnes connectées à la Téléassistance en 2030 pour atteindre 20% des personnes de plus de 75 ans, comme nos voisins européens

2 Diminuer les conséquences graves des chutes : 0 personne plus de 30 minutes au sol sans secours

3 Réduire les hospitalisations : avec la Téléassistance, 80% des chutes ne conduisent pas à une hospitalisation

8

propositions pour faciliter le défi du virage domiciliaire avec l'aide de la Téléassistance

La même qualité de service sur tout le territoire



PROPOSITION 1

Un socle qualité minimum pour la Téléassistance pour garantir la même qualité de service.



PROPOSITION 2

Généraliser, sous la forme d'un acte réglementaire d'intérêt général, la Charte des bonnes pratiques DGSCGC / AFRATA.

- Définir dans la loi des critères minimaux d'exigence qualitatifs et fonctionnels objectifs, permettant de définir un service de Téléassistance de qualité par l'ensemble de ses composantes technologiques, matériels certifiés, respect des normes, protocoles métiers et d'usages en s'appuyant sur les normes existantes, garantie de ressources humaines qualifiées, mais aussi l'existence d'un réseau de solidarité auprès de l'abonné.
- Les acteurs de la Téléassistance membres de l'AFRATA défendent cette approche professionnelle et rigoureuse de la Téléassistance. Ils ont d'ailleurs pris leurs responsabilités en structurant une filière engagée, par la mise en place d'une norme AFNOR de qualité de service X50-520, par l'adoption de la Charte commune de l'AFRATA, et la création d'une Charte des bonnes pratiques, rédigée sous la supervision de la DGSCGC et de l'AFRATA définissant les bonnes pratiques métier entre les téléassisteurs et les services de secours, d'articuler la levée de doute opérée par les premiers et l'intervention des seconds au domicile des personnes âgées. La Charte est déjà signée par plusieurs collectivités départementales.

Les téléassisteurs soulagent les services de secours menacés d'engorgement, opèrent un premier tri parmi les demandes : sur les 7 millions d'appels gérés chaque année par les opérateurs de l'AFRATA, seules 2 % des sollicitations sont transmises aux services publics de secours. Il convient désormais de s'assurer que les modalités d'intervention en cas d'urgence soient les mêmes quel que soit le territoire.

Un service **financièrement** **abordable** pour tous sur tout le territoire



PROPOSITION 3

Garantir le maintien du crédit d'impôt pour permettre aux plus modestes d'accéder à ce service.



PROPOSITION 4

Respecter un modèle financier juste et équilibré pour assurer la pérennité de la filière française et sa capacité d'innovation.



PROPOSITION 5

Intégrer de façon systématique le financement de la Téléassistance dans les plans de prévention et les plans d'aides conformément au socle qualité minimum.

- Afin d'œuvrer à l'égalité de tous face au Grand Âge, la Téléassistance doit par ailleurs demeurer un service accessible à tous. Pour les utilisateurs de ce service et leurs familles, la Téléassistance entre dans une démarche progressive et individuelle de soutien à domicile. Qu'il soit associé à d'autres services à la personne quand apparaît la dépendance, ou qu'il soit le premier service à domicile dans un but de prévention, conserver son autonomie ne doit pas être une question de pouvoir d'achat.

- Les nouvelles technologies orientées prévention sont des vecteurs d'économie importants pour le système sanitaire et social : intégration des informations de la Téléassistance dans la chaîne de soins et d'intervention, digitalisation, dispositifs innovants de prévention et de détection de chute, robotique. Ces nouveaux modèles qui requièrent des investissements lourds pour garantir la continuité de service doivent être accompagnés financièrement pour que les bénéficiaires et les territoires les prennent en compte dans leur stratégie d'économie et de prévention digitale.



Un accès universel à la Téléassistance pour tous

PROPOSITION 6

Déployer massivement
la Téléassistance.

- Rendre obligatoire l'équipement des résidences et logements seniors neufs d'un service de Téléassistance.
- Faire de l'équipement en Téléassistance une condition d'éligibilité à l'APA.
- Intégrer la Téléassistance à tous les nouveaux Services Autonomie à Domicile (SAD) et dans tous les CPOM.

Un atout pour vivre autonome et sécurisé

La Téléassistance est le premier équipement incontournable des personnes qui entrent dans le grand âge, afin de leur permettre de demeurer à leur domicile en sécurité dans une logique de prévention. En effet chaque année, elle évite les conséquences graves des chutes, diminue drastiquement les hospitalisations, sauve plusieurs dizaines de milliers de vies. Les services de Téléassistance traitent environ 300 000 chutes de seniors par an, soit 3 chutes sur 5 survenues en France. Seules 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.**





Un atout pour la santé

PROPOSITION 7

Intégrer la Téléassistance dans le parcours de soins et dans Mon Espace Santé.

mon
ESPACE
SANTÉ

- Les services de Téléassistance peuvent contribuer à la lutte contre les déserts médicaux et à l'accès aux soins pour tous et partout en France.
- La Téléassistance est un maillon essentiel du système de soins et de secours pour les personnes âgées. Au-delà de son rôle auprès des services de secours, elle permet d'effectuer un travail remarquable de prévention. En prise directe avec le quotidien de ses abonnés, elle contribue à repérer leurs fragilités, à suivre l'évolution de leur état de santé et de leur mobilité, à orienter et à flécher.

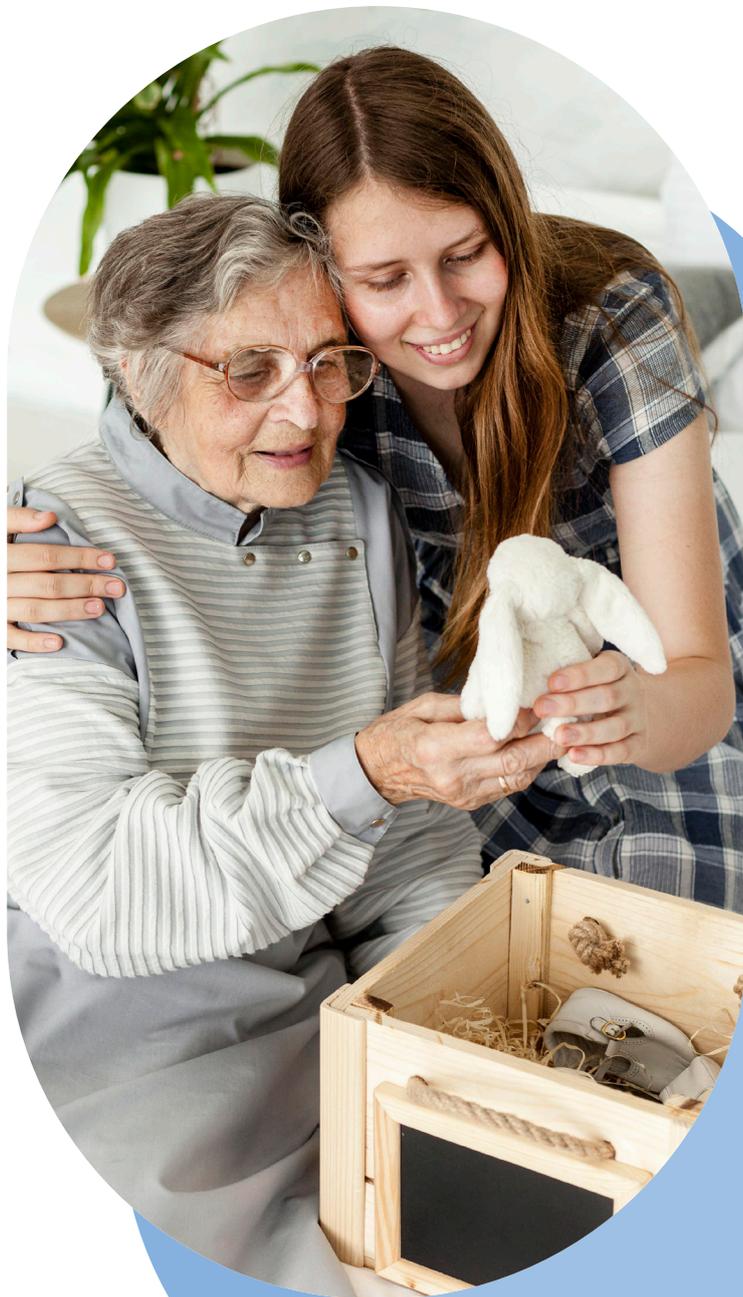
Un atout pour construire les politiques du vieillessement



PROPOSITION 8

Associer systématiquement les professionnels de la Téléassistance aux réflexions sur la recherche, l'organisation de la filière sanitaire et social, le soutien aux aidants, la dépendance, les établissements de santé et des services de secours.

- Au-delà de son rôle essentiel en cas d'urgence, la Téléassistance est pour les seniors une présence, un soutien psycho-affectif, un outil d'écoute et de dialogue. Au quotidien, les professionnels de la Téléassistance sont donc en prise avec leurs besoins et leurs attentes.



“ *Animateurs des réseaux de solidarité, ils sont aussi en contact avec près de 2 millions d'aidants, témoins de leurs problématiques. Le retour d'expérience des téléassistants est donc précieux pour adapter notre société aux enjeux du vieillissement et de la dépendance.*

Note



En 2030, 1 Français sur 3 aura plus de 60 ans. Entre 2030 et 2050, le nombre de personnes âgées de 85 ans doublera quasiment, passant de 2,5 à 4,8 millions.



Le vieillissement de la population est un défi majeur pour toute notre société : les seniors concernés, leur entourage (les aidants), le système de santé, les services de secours, les collectivités territoriales et les acteurs de l'aménagement des villes...



Car si l'on vit en moyenne plus longtemps, encore faut-il se donner toutes les chances de bien vieillir, ce qui pose en premier lieu la question du lieu de vie.

Réussir la politique domiciliaire

Le placement dans un établissement collectif spécialisé, résidence senior ou EHPAD, ne saurait être une perspective pour tous, d'autant que les coûts de ces structures pour les familles comme pour la collectivité sont considérables.

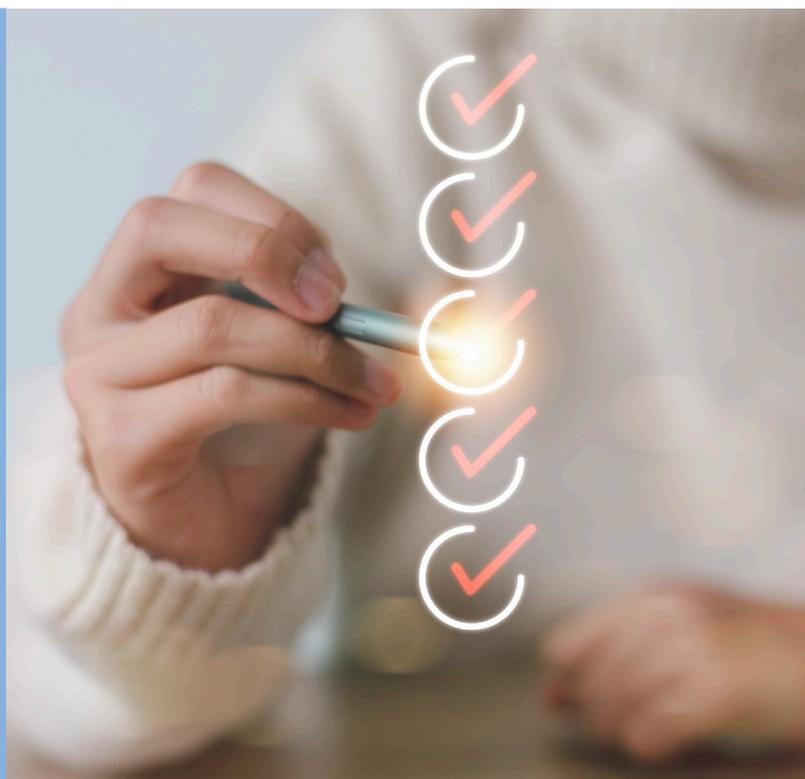
Surtout, **près de 90% des Français souhaitent vieillir à domicile**¹. Ils aspirent à demeurer dans un environnement familial, qui leur est cher, pour conserver leurs repères et leurs habitudes. Pour 2 personnes sur 3, il est même inenvisageable d'être placé en EHPAD², une tendance qui ne cesse de se renforcer : + 10 points en 20 ans. Ce choix de vie soulève de nouveaux besoins en matière d'aide et d'accompagnement à domicile.

La plupart des experts du Grand Âge soulignent aujourd'hui la nécessité, humaine et économique, de permettre autant que possible à chacun de vieillir chez soi s'il le souhaite. Ils en appellent à un « virage domiciliaire », c'est-à-dire une réorientation des politiques publiques en faveur de l'adaptation des logements, de l'activation de réseaux de solidarité de proximité, et de l'adaptation des services de secours (SDIS) en cas d'urgence (en particulier lors des chutes, responsables chaque année de 130 000 hospitalisations de personnes de 65 ans et plus et de plus de 10 000 décès).



La Téléassistance, une **opportunité historique**

La Téléassistance présente un rapport coûts / bénéfiques unique, particulièrement avantageux.



La Téléassistance est un service qui permet à toute personne fragilisée, vulnérable, âgée ou handicapée souhaitant vivre à domicile en sécurité, d'être mise en relation avec des prestataires 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, de rester ainsi en contact permanent avec des professionnels de santé et des aidants prêts à intervenir, et de bénéficier d'un soutien voire d'une assistance en cas d'urgence ou de besoin.

Elle retarde le recours à un établissement de soins et favorise le bien-être social et émotion-

nel. Pratique et abordable, elle offre à toute personne fragilisée du fait du vieillissement ou d'un handicap la possibilité de demeurer à domicile, dans la dignité et en autonomie, et de se sentir ainsi en sécurité, protégée et accompagnée dans les meilleures conditions.

Or, en France, seules 10% des personnes âgées souscrivent un abonnement à un programme de Téléassistance, contre 26% en Suède et 32% au Royaume-Uni. **Comment combler ce retard en termes de taux de pénétration ?**

¹ Étude sur les seniors et les offres de services à la personne – IFOP février 2019

² Concertation Grand Âge et Autonomie – Ministère des Solidarités et de la Santé - Mars 2019



Allianz Assistance



TELECOM DESIGN



@Fede_AFRATA



@afrata

Site Internet :
www.afrata.fr

E-mail :
contact@afrata.fr

Adresse :
320 rue Saint-Honoré
75001 Paris