

# ***De la téléassistance à la télésanté.***

***Les applications pour les seniors en Europe.  
Le marché des équipements et des services à horizon 2014.***

## ***Un projet d'étude du cabinet Basic***

### ***1 – Problématique***

L'apport des technologies d'information pour améliorer la vie quotidienne des seniors représentera au cours des prochaines années un marché significatif. Non seulement les solutions techniquement évoluées représentent une évolution naturelle de la pénétration des TIC dans de nouveaux segments de marché en augmentation mais les politiques publiques en Europe pourraient renforcer ces tendances avec les concepts de maintien à domicile, d'autonomie, de réaménagement des systèmes de soins, de la professionnalisation des aidants professionnels... Mais par ailleurs, de véritables interrogations se posent sur le modèle économique du développement de ce marché: quelle sera la part prise par le financement public, quelle est la solvabilité de ce marché?

*Il est possible d'envisager aujourd'hui de nouveaux équipements et services avec en autres :*

- Une téléassistance à domicile intégrant des dispositifs domotiques,
- Une téléassistance en mobilité utilisant les fonctionnalités des réseaux radio,
- Des systèmes de suivi médical au domicile ou en mobilité,
- Des solutions évoluées pour accompagner les interventions des professionnels auprès des personnes.

*La mise en oeuvre de ces applications nécessite une organisation de la chaîne de l'offre entre différents intervenants:*

- Les fabricants d'équipements,
- Les prestataires d'assistance,
- Les développeurs d'application,
- Les opérateurs de réseaux et de services de télécommunications fixes et mobiles,
- Les professionnels de la santé et de l'aide à domicile.

La dimension européenne des solutions déployées sur le marché des seniors est de plus en plus forte avec des programmes européens renforcés dans le domaine (Eureka/ITEA 2, Ambiant Assisted Living –AAL-) qui mobilisent les acteurs innovants. Les industriels européens et français proposent des actions pour se hisser au niveau de la concurrence des acteurs nord-américains et asiatiques qui va devenir de plus en plus forte sur ces nouveaux marchés.

Dans ce contexte, Basic envisage la réalisation d'une étude multi client centrée sur les applications de la téléassistance et de la télé santé, les équipements et les services associés à ces marchés en Europe à horizon 2013.

***Le présent document a un caractère exploratoire et doit servir de base de discussion avec les souscripteurs potentiels de ce projet.***

## **2 – Contenu envisagé de l'étude**

Le contenu de l'étude serait le suivant :

### **1 – Benchmark des solutions et des architectures techniques proposées et envisagées pour la téléassistance et la télé santé**

- *Equipements terminaux*
- *Techniques de communication*
- *Architectures et plateformes*

### **2 – Analyse des besoins des utilisateurs finaux, des professionnels et des systèmes de santé**

- *Applications pour les utilisateurs finaux*
- *Applications pour les prestataires*
- *Applications pour les professionnels*
- *Exigences des institutions*

### **3 – Une analyse de la chaîne de valeur dans l'offre et la distribution des équipements et des services**

- *Position et stratégie des différents acteurs*
- *Analyse SWOT par type d'application*

### **4 – Des projections de marché pour les équipements et les services par types d'applications:**

- *Marché de l'équipement*
- *Marché des services*
- *Services réseaux*
- *Hypothèses de pénétration des services (scénarii de développement en fonction des orientations institutionnelles)*
- *Segmentation des marchés (revenus, âges, lieu de résidence...)*

### **5 – Une étude des business models types en fonction des positionnements des acteurs**

- *Définition de profils de prestataires de services*
- *Coûts d'investissements et coûts opérationnels*
- *Hypothèses de revenus*

## 6 - Facteurs clés de succès sur les marchés identifiés

- Atouts/attrait des différentes applications
- Politiques publiques dans le domaine de la santé
- Offres pertinentes et politique commerciale
- Bundles de services envisageables

## 3 - Méthode de réalisation de l'étude

- **30 entretiens en face à face** auprès des acteurs de l'offre en Europe (fabricants d'équipements de domotique, de téléassistance, de télémédecine, opérateurs de réseaux, développeurs de plate formes)
- **30 entretiens en face à face** auprès d'utilisateurs professionnels et de prescripteurs en Europe (prestataires de services, professionnels de la santé et de l'assistance à domicile, assureurs, institutionnels)
- Programme de **1000 enquêtes téléphoniques** avec des utilisateurs finaux dans 6 principaux pays européens (France, Royaume Uni, Espagne, Italie, Allemagne, Pologne)
- Programme de **2 focus groups** avec des personnes de + de 60 ans ayant eux mêmes ou un de leurs proches un système de téléassistance.
- Projections de marchés sur les équipements terminaux, les applications et les services d'accès avec **modèle de quantification paramétrable à horizon 2014**
- Pays étudiés: 27 pays européens, Suisse, Norvège
- Suivi des marchés Nord américains et asiatiques avec un focus sur les marchés coréen et japonais

## 4 - Budget et délais de réalisation

Pour les souscripteurs, la contribution est de 10 000 € HT soit 11 960 € TTC  
L'étude sera disponible en avril 2009.

## 5 - Personnalisation

Les souscripteurs ayant confirmé leur participation au projet avant le 19 décembre 2008 bénéficieront des avantages suivants :

- Rencontre avec le directeur d'étude pour définir vos besoins
- Prise en compte de vos demandes au sein du cahier des charges de l'étude et du questionnaire quantitatif
- Présentation des résultats de l'étude dans les locaux du souscripteur

## 6 - Les délivrables

BASIC délivrera aux souscripteurs:

- Un rapport sous forme papier et électronique
- Le modèle d'évaluation du marché entièrement paramétrable par l'utilisateur
- L'ensemble des tris croisés issus de l'enquête

*L'étude est proposée en une version permettant la mise en ligne des résultats de l'étude sur l'intranet de l'entreprise souscriptrice. L'utilisation des résultats est strictement réservée au personnel de l'entreprise souscriptrice.*

L'étude sera disponible en **version française et anglaise.**

## 7- L'équipe de direction du projet

**Henri Delahaie**, est directeur d'études en économie des systèmes d'information au sein du BASIC depuis 1987. Sa compétence en économie et en réglementation, associée à une bonne connaissance des marchés et des acteurs européens, l'a conduit à réaliser plusieurs études sur le développement des services de télécommunications en Europe avec en particulier sur la téléassistance, la téléassistance mobile. Henri a récemment réalisé une étude pour l'ARCEP sur les applications en haut débit mobile au service des populations fragilisées. Henri dirigera l'étude, réalisera une partie des face à face et participera à la rédaction finale et à la modélisation.

**Jean – Claude Migette**, est docteur en sciences économiques et professeur associé de marketing et techniques d'entretiens qualitatifs à l'université Paris II, il travaille au BASIC depuis 1986. Il y occupe aujourd'hui une place de directeur d'études. Il a réalisé les études concernant les téléservices. Jean-Claude réalisera des entretiens, réalisera la modélisation et les business models.

## 8- L'expérience du BASIC

Le BASIC a accumulé une expérience importante sur les télé services et la téléassistance:

- Les applications haut débit mobile pour les populations fragilisées (2008)
- La téléassistance mobile : opportunités sur quelques marchés européens (2008)
- La téléassistance en Europe (2005)
- La télémédecine en Europe (2003)
- La téléassistance en Europe (2002)
- Les télé services en Europe (2002)
- Communications Machine to Machine (2002)

## 9- Contact :

Muriel Meurat

Chargée de relations clientèle

☎ 01 30 30 74 68

✉ muriel.meurat@basic-consultants.com

[www.basic-consultants.com](http://www.basic-consultants.com)

