

Baromètre de l'innovation

Un baromètre BVA - Syntec numérique

Ce sondage est réalisé par **BVA** pour le

Syntec
NUMÉRIQUE

DES ENTREPRISES
QUI CHANGENT
LE MONDE

Syntec
NUMÉRIQUE

DES ENTREPRISES
QUI CHANGENT
LE MONDE

Publié dans



et

01 Business

, le 10 avril, et diffusé sur



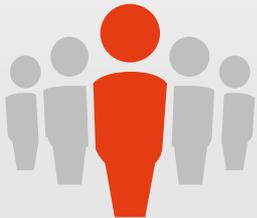
N°1 SUR L'ÉCONOMIE.

BVA Opinion



Recueil

Enquête réalisée auprès d'un **échantillon de Français** recrutés par téléphone et interrogés par Internet* les 3 et 4 avril 2014.



Echantillon

Un **échantillon de 1025 personnes** représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus a été interrogé. La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, profession du chef de famille après stratification par région et catégorie d'agglomération.

** Il ne s'agit pas d'un access panel.*

Note sur les marges d'erreur

Comme pour toute enquête quantitative, cette étude présente des résultats soumis aux marges d'erreur inhérentes aux lois statistiques. Le tableau ci-dessous présente les valeurs des marges d'erreur suivant le résultat obtenu et la taille de l'échantillon considéré :

Taille de l'échantillon	Intervalle de confiance à 95% selon le score					
	5 ou 95%	10 ou 90%	20 ou 80%	30 ou 70%	40 ou 60%	50%
100	4,4	6,0	8,0	9,2	9,8	10,0
200	3,1	4,2	5,7	6,5	6,9	7,1
300	2,5	3,5	4,6	5,3	5,7	5,8
400	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500	1,9	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600	1,8	2,4	3,3	3,7	4,0	4,1
700	1,6	2,3	3,0	3,5	3,7	3,8
800	1,5	2,1	2,8	3,2	3,5	3,5
900	1,4	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
1 000	1,4	1,8	2,5	2,8	3,0	3,1
2 000	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,2
4 000	0,7	0,9	1,3	1,5	1,6	1,6
6 000	0,6	0,8	1,1	1,3	1,4	1,4
10 000	0,4	0,6	0,8	0,9	0,9	1,0

Exemple de lecture : Dans le cas d'un échantillon de 1 000 personnes, pour un pourcentage obtenu par enquête de 20%, la marge d'erreur est égale à 2,5. Le pourcentage a donc 95% de chance d'être compris entre 17,5% et 22,5%.

L'œil du sondeur : Erwan Lestrohan

Investigué par le baromètre de l'innovation en avril 2014, l'univers de la « silver economy » et des services connectés dédiés aux seniors montre le fort potentiel des solutions existantes. Si le recours à ces services est aujourd'hui très limité, les Français déclarent d'importantes intentions d'usage de ces outils, pour eux ou leurs proches. De façon assez évidente pour les Français, ces services permettent de signaler rapidement un problème, de rassurer les seniors ou leurs proches et d'améliorer la qualité de vie.

Les services connectés dédiés aux seniors, peu d'utilisation actuellement...

En ce qui concerne les différents services connectés dédiés aux seniors dont le taux d'équipement était mesuré dans notre sondage, les données recueillies indiquent **des taux d'usage faibles à l'heure actuelle**. En effet, seuls **6% des Français ont déclaré que leurs proches ou eux-mêmes étaient équipés d'un service de télésurveillance, 5% d'une aide personnalisée à l'autonomie et 1% d'un outil connecté de diagnostic à distance ou automatisé.**

De façon plus importante, **30% des répondants se sont déclarés utilisateurs** (leurs proches ou eux-mêmes) **d'un service de communication de type télévision connectée ou tablette à interface simplifiée...** un taux important qui ne permet pas de déduire que cet équipement correspond bien à un service connecté d'assistance ou de confort pour les seniors *stricto sensu* mais montre le bon niveau d'équipement des Français dans ce domaine.

...mais de fortes intentions d'usage.

Si, en dehors des outils connectés de communication, les taux d'équipement en e-services aux seniors sont très peu importants, ce point peut probablement être attribué à **une méconnaissance de l'offre existante dans ce domaine plutôt qu'au manque d'intérêt des Français pour ces services. Leurs intentions de recours à ces technologies à l'avenir, pour eux ou pour leurs proches sont importantes** : 61% des Français se déclarent en effet intéressés par les services de télésurveillance (69% des 50-64 ans et 71% des 65 ans et plus), 58% par les services de communication, 47% par l'aide personnalisée à l'autonomie (58% des cadres) et 40% par les outils de diagnostic à distance ou automatisés. Des potentiels d'utilisation très importants, au niveau voire au-delà de la part d'internautes chez les 60-69 ans (62%) et les 70 ans et plus (29%).

L'œil du sondeur : Erwan Lestrohan

Des services qui procurent des bénéfices de sérénité en matière de santé ainsi que de confort, de qualité de vie

Parmi les différents avantages de ces services, les Français positionnent comme avantage principal de ces services connectés la possibilité de signaler plus rapidement un problème (65%, 65 ans et plus : 73%), une garantie de prise en charge rapide en cas de problème bien identifiée par les répondants. Dans le même ordre d'idée, les Français ont placé en deuxième avantage de ces services le fait qu'ils peuvent rassurer les seniors ou leurs proches (56%, 35-49 ans : 60%) soit un impact fort des gains envisageables de sérénité pour les seniors et leurs proches, probablement en lien direct avec la largeur de l'offre de services de e-santé destinés aux seniors.

Pour 46% des Français, les e-services aux seniors améliorent la qualité de vie. Ici les bénéfices sont peut-être plutôt reliés aux services de télésurveillance ou de communication, des outils de confort plus que d'aide à l'autonomie ou de garantie en matière de santé.

La capacité de ces services à retarder le vieillissement et prolonger l'autonomie a été mise en avant par 27% des Français tout comme leur capacité à offrir une solution médicale dans les déserts médicaux soit une bonne compréhension de la réduction de l'isolement offerte par ces outils. Enfin, pour 21% des répondants, ces services permettent une meilleure prise en charge des attentes des seniors et pour 21% également, ils évitent de faire appel à des proches pour des actions quotidiennes (65 ans et plus : 29%) alors que pour 9% ils évitent des visites chez les médecins.

Au global, les services connectés dédiés aux seniors disposent d'un fort potentiel. Si leurs usages sont aujourd'hui peu répandus dans la population française, ce manque de pénétration semble provenir d'une méconnaissance de l'offre existante plutôt que d'un manque de besoin. Lorsque l'on aborde la question avec eux, une part importante des Français projettent de s'équiper de ces services à l'avenir, pour eux ou leurs proches, signe de fortes opportunités de développement pour la « silver economy ». Les produits proposés semblent entrer en lien avec les attentes des publics concernés mais devront vraisemblablement, pour être mieux connus et s'inscrire dans leur quotidien, être soutenus par l'appui d'acteurs intermédiaires (institutions publiques, entreprises privées voire acteurs des services à la personne) en écho aux actions menées par la Silver Valley par exemple ou les récentes communications ministérielles.

L'œil du Président du Collège Editeurs : Bruno Vanryb



Le numérique au service des séniors, ou comment allier business et utilité sociale

Dans une France en pleine transition démographique, mettre au service des personnes âgées les services connectés, voilà une application concrète et utile pour toutes les technologies qui habitent notre quotidien. Dans cette nouvelle édition du baromètre de l'innovation BVA-Syntec Numérique, en partenariat avec 20 Minutes, BFM Business et 01 Net, nous avons voulu mesurer la connaissance des Français des solutions existantes et de leurs bénéfiques.

Pour le moment, les services connectés dédiés aux séniors restent encore du domaine de la prospective. Les séniors sont, pour le moment, très peu à être équipés de services connectés qui leur sont dédiés, même s'ils se disent prêt à y recourir plus tard : par exemple, la télésurveillance ne concerne aujourd'hui que 6 % des personnes interrogées, mais 61 % sont intéressés à l'avenir par ces dispositifs. Idem pour l'aide personnalisée à l'autonomie ou le diagnostic à distance, qui concernent aujourd'hui 5 % et 1 % des Français, mais avec une forte marge de progression.

Pourtant les Français perçoivent bien les bénéfiques de ces services connectés ! Disposer de téléassistance, de dispositifs de diagnostic à distance ou de services d'aide à l'autonomie, permet d'abord de signaler plus rapidement un problème. C'est la réponse de 65 % des personnes interrogées. Mais, l'utilisation des nouvelles technologies est également un facteur de réassurance des séniors et de leurs proches (56 %), ainsi qu'un moyen de leur apporter du confort et de la qualité de vie (46 %). Appliqué aux besoins d'une population spécifique, le numérique révèle tout son potentiel.

Face à une population généralement peu familière des nouvelles technologies, il faut donc commencer par des choses simples. Les seuls outils qui commencent à être intégrés dans les dispositifs d'aide aux personnes âgées, ce sont les télévisions connectés ou les tablettes : 30 % des Français en sont équipés pour cet usage. Elles ne sont évidemment pas entièrement dédiées à l'assistance ou au diagnostic, mais c'est la preuve que des objets technologiques courants et simples d'utilisation peuvent être adaptés à des besoins spécifiques, et constituer ainsi les bases des futures applications.

L'œil du Président du Collège Editeurs : Bruno Vanryb



Pour créer les conditions de l'appropriation par les seniors et de leurs proches de ces services connectés, il faut impliquer l'ensemble des parties prenantes. Les utilisateurs bien évidemment : en équipant les personnes âgées de services connectés, c'est une façon d'acculturer cette population au numérique alors qu'elle en était traditionnellement exclue ; pour leurs proches, c'est également un levier de lien intergénérationnel, les jeunes générations plus technophiles pouvant les accompagner dans la prise en main de ces services. Notre industrie, ensuite : il est évident que ce nouveau marché représente une opportunité de croissance importante alors que la pyramide des âges s'inverse. Valoriser les bénéfices du numérique en termes d'autonomie, de sécurité et de confort, mais surtout prendre en compte les besoins spécifiques des seniors pour proposer des interfaces simplifiées doit être en haut de notre feuille de route.

Enfin, le système médical doit jouer pleinement son rôle de prescripteur auprès des personnes âgées, en les encourageant à utiliser des services connectés. Il existe peu de sujets qui allient business et utilité sociale : aider les personnes âgées à gagner en autonomie et en confort grâce au numérique en est un. Il est temps de se lancer !

Bruno Vanryb

Président du collège Editeurs, Syntec Numérique

Si les services connectés dédiés aux séniors sont pour le moment assez peu utilisés...

- Via l'Internet, il est possible de proposer différents services aux seniors pour garantir la prise en charge de leur santé et leur confort comme, par exemple, un médaillon de téléassistance, un tensiomètre wifi, une tablette adaptée, des robots d'assistance, un pilulier connecté. Vous ou vos proches, êtes-vous déjà équipé(s) de l'un de ces services connectés ?

Un service de communication (ex : télévision connectée, tablette à interface simplifiée)



La télésurveillance (ex : médaillon de téléassistance, patch de prévention de chute, borne d'appel de secours...)



L'aide personnalisée à l'autonomie (ex : thermostat connecté de votre maison, contrôle automatisé de vos volets, robot compagnon)



Le diagnostic à distance ou automatisé (ex : tensiomètre wifi, dispositif de diagnostic de la maladie de Parkinson)



■ Oui ■ Non ■ (NSP)

...Ils disposent d'un potentiel d'usage très important.

- Pour vous-même ou pour vos proches, aujourd'hui ou à l'avenir, seriez-vous prêt à recourir à ces technologies ?

La télésurveillance (ex : médaillon de téléassistance, patch de prévention de chute, borne d'appel de secours...)



→ 50-64 ans : 69%
65 ans et plus : 71%

Un service de communication (ex : télévision connectée, tablette à interface simplifiée)



L'aide personnalisée à l'autonomie (ex : thermostat connecté de votre maison, contrôle automatisé de vos volets, robot compagnon)



→ Cadres : 58%

Le diagnostic à distance ou automatisé (ex : tensiomètre wifi, dispositif de diagnostic de la maladie de Parkinson)



■ Oui ■ Non ■ (NSP)

Pour les Français, ces objets connectés permettent de signaler rapidement un problème, rassurent et apportent un confort

- Quelles sont, parmi les suivants, les principaux avantages de ces services connectés ?
3 réponses possibles

