

## Catherine Adam (Présidente Europ Téléassistance) : Notre responsabilité de pionnier du Care Service que de développer la Téléassistance de demain



### **Pouvez-vous présenter Europ Téléassistance ?**

Nous sommes le deuxième acteur en valeur du marché de la téléassistance française. Nous comptons 52200 clients sur tout le territoire, ce qui représente 45 000 appels/mois. Europ Téléassistance existe depuis 25 ans, nous avons donc, par rapport à d'autres acteurs du marché, une expérience et des compétences solides. Notre plateau compte 40 personnes formées aux techniques de l'écoute mais aussi, par le Samu, à la gestion de l'urgence. Les outils que nous mettons à disposition des clients font l'objet d'une évaluation technique stricte en amont et de tests quotidiens ou hebdomadaires. Nous sommes donc dans une logique d'exigence et de qualité à tous les niveaux. C'est ce qui nous permet d'être le seul acteur du marché à avoir un équilibre entre marché individuel et marché collectif.

### **Quels nouveaux services sont proposés ?**

Europ Téléassistance est en train de « réinventer » la téléassistance pour en faire un outil du quotidien des personnes et un pivot de la e-santé. Nous avons débuté par la mise en place de trois catégories de services :

- le service lié à la vie quotidienne : l'aide-ménagère, le portage de repas ou de courses, la mise à disposition d'un véhicule pour sortir ;
- le service lié au bien être : l'appel de convivialité, le contact avec une assistante sociale ;
- le service lié à l'habitat : tous les corps de métier (plombier, électricien, etc.).

Pour nos clients, il suffit désormais d'un appel à la plateforme pour avoir une gestion autonome de leurs quotidiens. En rendant à ces personnes l'initiative d'organiser leur vie, nous contribuons à leur bien-être et à un meilleur vieillissement. Nous allons ainsi vers une offre plus adaptable aux différents moments de la vie des personnes : mobile pour les seniors actifs, discrète pour les seniors fragilisés, totalement sécurisée pour les seniors à risques.

### **Vous êtes partenaire de SeniorAdom, pouvez-vous nous en parler ?**

Nous sommes la plateforme d'assistance et d'écoute qu'utilisent, en effet, les clients SeniorAdom. La solution est basée sur un algorithme qui lui permet « d'apprendre » le mode de vie de la personne équipée. Aussi, si celle-ci a l'habitude de rester 15mn dans la salle de bains mais que l'outil détecte qu'elle y est depuis 30 mn, les aidants et/ou la plateforme seront alertés. Ce nouvel outil est tout à fait dans l'esprit de la nouvelle Téléassistance que nous mettons en œuvre pour les personnes plus actives ou un peu fragilisées.

### **Quelles sont les grandes tendances de la téléassistance en France ?**

La tendance la plus visible est celle du développement de technologies toujours plus performantes comme le SeniorAdom ou le téléphone Doro. Elle cache une deuxième évolution qui est celle de la qualité. Les Téléassistants, regroupés au sein de l'AFRATA, ont mis en place un label qui les oblige à fournir un haut niveau de service tant sur la technique que sur l'humain. Ce dernier aspect est fondamental et le sera de plus en plus au fur et à mesure que se développent des outils connectés afin d'éviter que ces derniers génèrent de l'isolement. Enfin, la dernière évolution est celle des services telle que je vous l'ai décrite. Chez Europ Téléassistance, nous poursuivons notre réflexion pour pouvoir enrichir notre offre des services liés à la santé comme le suivi de l'observance, de la maladie chronique voire la pré et post-hospitalisation. C'est notre responsabilité de pionnier du Care Service que de développer la Téléassistance de demain afin de favoriser le bien-être et le bien vieillir de nos aînés.

Par LMS le 17-04-2015