

mars 28, 2024

Alain Monteux est président de Tunstall Vitaris France depuis plus de dix ans. Il a récemment présenté son entreprise et ses Anges gardiens qui travaillent quotidiennement pour accompagner les personnes âgées. Le chef d'entreprise a également évoqué le marché de la téléassistance, qui s'accroît, avec l'envie tranchée des Français de rester le plus longtemps possible chez eux, et abordé l'intelligence artificielle.



Affiches Parisiennes : Pouvez-vous nous présenter l'entreprise Tunstall Vitaris ?

Alain Monteux : Tunstall Vitaris est le leader de la téléassistance en Europe et en France. L'entreprise a été fondée en 1988 et appartient au groupe Tunstall Healthcare créé en 1957. En France, nous avons plus de 220 000 abonnés connectés à nos services tous les jours. Nous mettons en place des dispositifs au domicile le plus connu et le petit bracelet connecté avec le petit bouton rouge sur lequel il faut appuyer en cas d'urgence, de malaise, ou de chute, mais aussi quand les personnes ont juste besoin d'échanger ou de rire. L'écoute téléphonique est ouverte 24 h sur 24, elle prend en compte les besoins et met en place les solutions adéquates. À ce petit bouton rouge, nous avons ajouté beaucoup d'options qui permettent de sécuriser le logement pour une sérénité renforcée au domicile, et la mobilité lors d'une sortie pour se promener ou faire des courses. Ce sont des objets domotiques qui facilitent la vie et apportent de plus en plus du lien social, puisqu'il y a de plus en plus de personnes âgées isolées. Nous effectuons un million d'appels sortants par an à destination des personnes seules.

A.-P. : Comment s'inscrire à cette Téléassistance ?

A. M. : La téléassistance prend la forme d'un abonnement mensuel avec différentes formules. Lors de la prise de contact, directement auprès de nos services, ou par les personnes qui distribuent nos solutions ainsi que les collectivités territoriales avec lesquelles nous travaillons, nous posons des questions pour comprendre les besoins, le niveau d'isolement, les risques de chute ou encore les problématiques de sécurité du logement. Ensuite, nous mettons en place une ou plusieurs solutions correspondantes aux besoins. Un contrat sans durée d'engagement est souscrit, avec la possibilité de se désengager à tout moment. C'est un abonnement mensuel qui commence à 24,90 EUROS et sur lequel il est possible de bénéficier d'un certain nombre d'aides, notamment l'APA, qui est l'Aide personnalisée à l'autonomie. Ce contrat est aussi éligible au crédit d'impôt qui permet une déduction de 50 %, ce qui fait un produit à 12,45 euros par mois. C'est un petit montant pour pouvoir sauver des vies.

A.-P. : Où en est le marché de la téléassistance aujourd'hui ? Est-ce que les scandales sur les maisons de retraite ou la Covid ont touché le secteur ?

A. M. : Je rappelle tout d'abord que 90 % des personnes souhaitent vieillir chez elles. Du coup, nous devons de plus en plus accompagner ce que nous appelons le virage domiciliaire, qui est le souhait des personnes de pouvoir vivre dans leur domicile le plus longtemps, le plus sereinement, le plus en sécurité et le plus heureux possible. Donc je dirai que l'affaire Orpea n'a pas changé l'idée des Français sur les Ehpad, mais plutôt confirmé le fait qu'ils veulent vieillir chez eux. Cependant, pour pouvoir le faire, nous ne devons plus uniquement les assister au sens du traitement de l'urgence, mais avoir la capacité de les accompagner, d'être de plus en plus ce que j'appelle un intégrateur de services, et dans ce cas de figure de personnes. Beaucoup de personnes sont isolées mais, dorénavant, elles ont une facilité pour appeler un être humain. C'est nous. Elles appuient sur le bouton et tombent sur un Ange gardien au téléphone pour discuter. En cas de besoin, notre devoir est d'y répondre. Pour cela, nous avons un panel de services au-delà de la Téléassistance, avec des partenaires par exemple, qui peuvent les accompagner.

A.-P. : Quelles sont les tâches du quotidien réalisées par Tunstall Vitaris ?

A. M. : Je prends toujours cet exemple un peu simple. Un papi ou une mamie a besoin de changer une ampoule. Pour le faire, il faut monter sur un tabouret ou sur un escabeau. C'est dangereux et présente un risque, donc beaucoup de personnes ne le font pas. S'ils appellent un électricien, il ne vient pas ou propose un tarif très élevé. Nous avons, chez Tunstall Vitaris, un panel de solutions. Par exemple, nous avons un partenariat avec des étudiants qui se rendront au domicile des personnes et changeront l'ampoule. Ça va leur prendre cinq minutes, mais ils resteront plus longtemps pour discuter, échanger, faire des courses, jouer aux échecs ou effectuer une sortie avec la personne isolée. Aujourd'hui, nous pouvons aussi mettre en relation les personnes dans le besoin avec un professionnel de santé, Ergothérapeute, diplômé d'état... Nous sommes vraiment sur cet accompagnement pour adapter la solution dans le temps, en fonction des besoins.

A.-P. : Vous visez surtout les personnes âgées pour qu'elles puissent vieillir et rester le plus longtemps possible à leur

domicile...

A. M. : C'est le public ciblé effectivement. Aujourd'hui, la moyenne d'âge des abonnés à la téléassistance est de 82 ans. Néanmoins, nous observons qu'avec la commercialisation des objets un peu plus modernes, comme les montres connectées, nous rajeunissons fortement la population, et la moyenne passe à 75 ans. Autre chiffre concernant la téléassistance, il y a plus de 80 % de femmes, mais avec les objets connectés, nous constatons une masculinisation de ce service. Nous sommes actuellement dans une logique de plus en plus de prévention. Je suis depuis dix ans maintenant dans la téléassistance, or à mes débuts la majorité des personnes s'abonnaient après une chute ou un accident grave. Aujourd'hui, je constate que plus de 60 % des personnes s'abonnent en amont d'une défaillance. Toutes les nouvelles solutions, notamment connectées, vont permettre de rajeunir l'âge d'entrée dans la Téléassistance et le service évoluera et accompagnera de plus en plus les personnes dans le temps.

A.-P. : *Quelles sont les perspectives de Tunstall Vitaris pour l'avenir ?*

A. M. : Nous sommes devant un mur de croissance des personnes âgées. Au 1er janvier 2050, la France passerait la barre des 11,9 millions de personnes de plus de 75 ans. Il faudra bien les accompagner, et donc la téléassistance a son rôle à jouer. D'ailleurs, elle peut être un pivot dans cet accompagnement, pour coordonner un certain nombre de solutions à domicile. La Téléassistance a un rôle majeur à jouer dans le vieillissement de la population.

A.-P. : *Comment analysez-vous l'utilisation de la Téléassistance en France ?*

A. M. : Je suis toujours étonné du peu de personnes qui connaissent la Téléassistance. Si nous comparons avec les pays environnants, nous avons un taux de pénétration de la Téléassistance pour les personnes de plus de 75 ans qui est seulement de 10 %, alors que dans les autres pays européens, elle concerne deux à trois personnes sur dix. Nous avons vraiment un gros effort de communication à faire, qui est avant tout sur la prévention.

Propos recueillis par Maxime Monniotte