

Communiqué de presse

*2020 – 2030, quel domicile connecté ?*

## **La Fesp propose au gouvernement la création d'une filière des services à la personne en environnement numérique**

1

---

*Résultat des travaux du groupe de travail initié et réuni par la Fesp, le livre blanc « Pour une filière des services à la personne en environnement numérique » adopte une approche macro-économique de l'évolution technologique et de la qualité des services. Il préconise la création d'une filière des services à la personne en environnement numérique, à travers dix propositions opérationnelles, créatrices d'innovation, d'activité et d'emplois.*

---

La combinaison de l'évolution des technologies, de l'internet des objets et de l'augmentation des besoins des Français en services à domicile a amené la Fédération du service aux particuliers (Fesp) à mettre en place un groupe de travail « Services à la personne 2020-2030, quel domicile connecté ? », dont elle a assuré la coordination et l'animation de novembre 2014 à juin 2015.

Anticipant les effets de la révolution numérique, et s'inscrivant dans la consultation nationale « Pour une République Numérique » engagée par Axelle Lemaire, secrétaire d'Etat en charge du Numérique, la Fesp publie les résultats des travaux dans un livre blanc plaidant pour la création d'« une filière des services à la personne en environnement numérique », présenté à la presse en présence de nombreux membres du groupe, le 22 octobre 2015, dans les locaux du Medef, à Paris.

Le groupe de travail aura rassemblé un panel d'entreprises représentatives de l'ensemble des métiers des services à la personne (SAP), les acteurs majeurs concernés par le domicile tels que Axa Assistance, CNP Assurance, Cofély Inéo-GDF-Suez, le Crédit Agricole, Europ Assistance, Generali, Le Groupe La Poste, Huawei, Leroy Merlin, Orange HealthCare et Orange Assistance, Pierreval, Sodexo, ou encore des partenaires de la Fesp tels que l'Asipag et Handibat Développement.

Il a bénéficié de l'expertise d'économistes de Sciences Po Paris, du Comité Intelligence économique et stratégique des ingénieurs et scientifiques de France, et d'économètres de l'Essec, notamment titulaires de la chaire Accenture strategic business analytics.

Particulièrement concernés par les évolutions des besoins, usages et potentiels liés aux services à domicile les partenaires de la Fesp tels la Caisse des dépôts, Klésia, l'Agence nationale d'amélioration de l'habitat (Anah), le Gérontopôle des Pays de la Loire, le Syndicat des résidences pour aînés (Snra), la CCI d'Alençon étaient également membres du groupe de travail (cf. liste en annexe). Le groupe s'est réuni en session plénière à sept reprises.

.../...

Des réunions intermédiaires en comité restreint ont permis d'explorer certains thèmes plus techniques. Les échanges, particulièrement riches, ont amené à la rédaction du livre blanc, objectif final des travaux.

## Anticiper la révolution numérique du domicile

Le développement des technologies numériques investit l'ensemble des secteurs économiques. Les services à la personne n'échappent pas au phénomène. Le livre blanc propose dix mesures opérationnelles, dont plusieurs sont destinées, selon les membres du groupe de travail, à s'inscrire dans le plan de développement de l'économie numérique proposé par le gouvernement.

Alors qu'il existe de nombreux travaux, recherches, études prospectives, sur le devenir des services à la personne et sur le numérique, il existe peu d'analyses portant sur les interactions entre ces deux mondes économiques, tous deux pourtant en fort développement et amenés, de plus en plus, à se côtoyer. Ainsi, les conséquences qu'auront les technologies numériques sur le fonctionnement des services rendus au domicile des Français sont encore peu documentées.

En près de 150 pages, le livre blanc dresse le constat des potentiels économiques de deux secteurs particulièrement dynamiques. Avec un marché évalué, pour les seuls objets connectés, à 14 400 millions de dollars d'ici 2020, le numérique fait figure de nouvel Eldorado économique<sup>1</sup>. De leur côté, les services à la personne représentent l'un des tous premiers potentiels d'emplois en France avec une évaluation d'1,2 million d'embauches d'ici 2022<sup>2</sup>.

Ces résultats ne seront néanmoins atteints que lorsque les acteurs seront en capacité de développer une offre en quantité et en qualité suffisante pour rencontrer les besoins des Français en services à leur domicile. Le groupe de travail a souligné l'importance de développer des solutions de services intégrant la performance technologique avec la qualité que procure une articulation avec la présence humaine d'un intervenant à domicile ; cela quelle que soit la nature du service délivré à domicile, de l'aide aux personnes âgées à l'entretien de la maison de publics actifs ou de l'aide à la réussite scolaire.

## 75 % des Français souhaitent une articulation technologie / présence humaine

Interrogés par l'Ifop, qui a présenté les résultats du sondage lors de la conférence de presse de la Fesp, sur ce qui serait un gage de qualité pour des services connectés à leur domicile, 75 % des Français soulignent l'importance pour eux d'ajouter à la performance technologique un recours à la présence humaine<sup>3</sup>.

Ainsi, les défis majeurs soulevés par le groupe de travail justifiant la création d'une filière des services à la personne en environnement numérique sont essentiellement :

- la capacité de développer une offre correspondante aux attentes qualitative et quantitative des Français ;
- la capacité de co-concevoir et co-construire entre professionnels technologiques et professionnels du domicile les solutions de services articulant performance numérique et qualité de l'intervention humaine au domicile ;
- la visibilité pour les investisseurs de l'écosystème numérique / services à la personne ;
- la réassurance des publics sur le traitement des données personnelles collectées lors de l'exécution des services ;
- l'adaptation des formations professionnelles.

.../...

<sup>1</sup> Cisco, 2012.

<sup>2</sup> France Stratégie, *Les métiers en 2022*, juin 2015.

<sup>3</sup> *Regards sur les objets connectés dans le domaine du service à la personne*, Ifop, mai 2015.

## Inventer les modèles économiques

La révolution numérique invite à repenser les modèles économiques. Création de plateforme, définition d'un acteur pivot capable d'intégrer les solutions de services, mais aussi accès aux financements susceptibles de porter l'émergence de la filière forment les grandes lignes du livre blanc.

Sur la seule question du soutien financier à l'émergence de la filière, le groupes de travail propose quatre pistes : l'inscription de la filière dans les contrats de plan Etat-Région, dans le Plan national territoires et Numériques, dans le cadre des fonds dédiés aux Services innovants aux acteurs de la santé et de l'autonomie (Sisa), et au sein du programme « Habiter mieux » porté par l'Agence nationale d'amélioration de l'habitat (Anah).

La Fesp souhaite que ce livre blanc, après avoir apporté une première avancée dans la sensibilisation des acteurs du numérique et des services à la personne aux enjeux communs de développement et après avoir souligné la nécessité de structurer une filière, soit un point de départ pour engager des actions concrètes entre les acteurs privées, ainsi qu'avec les acteurs publics. Pour la Fesp, les dix propositions opérationnelles présentées dans le livre blanc sont les premiers éléments structurants qui en appelleront d'autres.

Annexe : liste des membres du groupe de travail.

**Sont téléchargeables** sont le site de la Fesp, [www.fesp.fr](http://www.fesp.fr) :

- l'intégralité du livre blanc ;
- la synthèse du livre blanc ;
- l'intégralité des contributions des membres du groupe.

\*\*\*

**Contact Fesp** : Gaëlle Dufour, 01 53 85 40 80

## Services à la personne 2020-2030, quel domicile connecté ?

### Liste des membres du groupe de travail

|    |   |                    |            |   |  |
|----|---|--------------------|------------|---|--|
| 1  |    | ADAM TCAPEYOU      | Catherine  | Directrice générale                               | Europ Assistance   |
| 2  |    | AIACH              | Maxime     | Président   | Groupe Domia<br>Président FESP                                 |
| 3  |    | ALZON              | Brice      | Président   | MDSAP  |
| 4  |    | AZOULAY            | Jack       | Directeur des services<br>facteurs                | Groupe La Poste  |
| 5  |    | AZZOPARDI          | Christian  | Directeur général                                 | France Médecin   |
| 6  |   | AZZOPARDI          | Olivier    | Directeur Commercial et<br>Business Development   | France Médecin   |
| 7  |  | BEDIN              | Camille    | Responsable e-éducation                           | Acadomia   |
| 8  |  | BELKHOUS           | Islem      | Directeur de mission                              | Medef<br>Direction des<br>affaires éco et<br>financières       |
| 9  |  | BESSIERE           | Olivier    | Directeur commercial                              | Asipag   |
| 10 |  | BIZARD             | Frédéric   | Economiste - Pr Sciences Po                       | Sciences Po  |
| 11 |  | BOUTINEAU          | Christophe | Directeur Général                                 | Fil assistance   |
| 12 |  | BRAIVE             | Joëlle     | Responsable du département<br>Santé et Healthcare | Orange HealthCare<br>Direction Domaine<br>Santé &<br>Autonomie |
| 13 |  | BROWNE de KILMAINE | François   | Directeur général                                 | CCI Alençon  |
| 14 |  | CADEAU             | Pascal     | Directeur général                                 | Groupe Résidé<br>Etudes  |

|      |   |                |           |  |  |
|------|---|----------------|-----------|--|--|
| 15   |    | CALCIO-GAUDINO | Blandine  | Responsable Pôle Santé Social Vieillesse                                 | Caisse des Dépôts  |
| 16   |    | CARDON         | Michaël   | Directeur régional IDF   | O2 Développement   |
| 17   |    | CHARBONNEAU    | Stéphane  | Directeur ligne métiers et domicile                                      | Europ Assistance<br>Head of Digital & Business Solutions |
| 18   |    | CHATEAU        | Didier    | Président  | Générale des Services                                    |
| (19) |    | CHAUMEIL       | Bernard   | Directeur du développement institutionnel                                | Cofély Inéo  |
| 20   |    | CRISTOFINI     | Patrice   | Sales Director Vertical Healthcare HUAWEI Western Europe - GP Department | Huawei Europe  |
| 21   |  | DAUMAN         | Charles   | Directeur général  | Shiva  |
| 22   |  | DEBONNEUIL     | Michèle   | Economiste   | Caisse des dépôts  |
| 23   |  | DENIZE         | Estelle   | Chargée des affaires publiques   | Klésia   |
| 24   |  | DEPOIS         | Thierry   | Directeur général  | Europ Assistance   |
| 25   |  | DESGROUAS      | Gabriel   | Président  | HandiBat   |
| 26   |  | DIACONESCU     | Remus     | Président  | Pro Seniors  |
| 27   |  | DUMONT         | Cécile    | Chargée de mission   | ANAH   |
| 28   |  | FRONTIGNY      | Nadia     | Vice-President Care Management   | Orange HealthCare  |
| 29   |  | GAUTHEY        | Pierre    | Président  |  |
| 30   |  | GENEST         | Dominique | Représentant Président   | Syndicat national des résidences pour aînés              |

|    |   |                 |              |  |  |
|----|---|-----------------|--------------|--|--|
| 31 |    | GEORGES         | François     | Président  | Syndicat national des résidences pour aînés                    |
| 32 | LA CHAIRE ACCENTURE<br>STRATEGIC BUSINESS ANALYTICS                                 | GLADY           | Nicolas      | Economètre   | ESSEC  |
| 33 |    | GOURVES         | Anne         | Directrice des opérations  | Orange Assistance  |
| 34 |    | HARE – CONAN    | Karine       | Responsable Etudes Stratégiques  | Cofely Ineo  |
| 35 |    | HERBRETEAU      | Nicolas      | Directeur des relations institutionnelles                                | Edenred France   |
| 36 |    | HURTIGER        | Nicolas      | Président  | Sénior Compagnie   |
| 37 |    | JARDIN          | Didier       | Président  | ASIPAG   |
| 38 |   | KIRICHIAN       | Alain        | Président  | MVAD   |
| 39 |  | KÜNTZMANN-BURGO | Sandra       | Présidente SESP  | E Comme Enfants  |
| 40 |  | LAMOUREUX       | Franck       | Mobile Broadband and Home Device Competence Center                       | Huawei France<br>FRC - R&D Center Department                   |
| 41 |  | LAURENT         | Benjamin     | DAF Adjoint  | Klésia   |
| 42 |  | LE ROUX         | Pierre       | Directeur Activité Programmes Sociaux Publics                            | Edenred France   |
| 43 |  | LECAT           | Hervé        | Président  | Complétude / Kinougarde  |
| 44 |  | LEONET          | Marie-France | Présidente   | CLIC Paris<br>Emeraude Ouest,<br>Réseaux géronto<br>SSIAD –SAD |
| 45 |  | MARIANI         | Maud         | New Business Development Manager - IBD - International Business Division | Europ Assistance   |
| 46 |  | NEEL            | Olivier      | PCR/DMO  | Crédit Agricole / PacifiCA / Viavita                           |

|    |                              |                  |             |  |   |
|----|------------------------------|------------------|-------------|--|---|
| 47 |                              | NICOLAÏ          | Jean-Michel | Ingénieur en organisation du travail – coach d'entreprises | Comité Intelligence Economique et Stratégique des Ingénieurs et Scientifiques de France |
| 48 |                              | OLIVIER          | Alicia      | Chargée de mission   | Leroy Merlin  |
| 49 |                              | ONDRUS           | Jan         | Economiste   | ESSEC   |
| 50 |                              | OSTROWKA         | Benjamin    | Responsable du Marketing Stratégique                       | Axa Assistance France   |
| 51 |                              | PATURLE          | Denis       | Représentant Président Mr. LECAT Hervé                     | Complétude / Kinougarde   |
| 52 |                              | PEAUCELLE        | Thomas      | Directeur général délégué                                  | Cofély Inéo / Gdf-Suez  |
| 69 |                              | PERALDI          | Olivier     | Directeur général  | Fesp  |
| 53 |                              | POLATTO          | Stéphane    | Chef de Marché Territoire intelligent                      | Cofély Inéo   |
| 54 |                              | PORTE            | Hugues      | Directeur général  | Gérontopôle Pays de la Loire  |
| 55 |                              | Pr BERRUT        | Gilles      | Président  | Gérontopôle des Pays de la Loire - CHU Nantes   |
| 56 | CABINET PUYBAREAU ARCHITECTE | PUYBAREAU MANAUD | Luc         | Architecte DPLG  |   |
| 57 |                              | RICHARD          | Guillaume   | Président  | O2 Développement  |
| 68 |                              | ROUCH            | Françoise   | Expert - animatrice du groupe                              | Fesp  |
| 58 |                              | ROUZAUD          | Julie       | Ingénieure Télécom-Physique Strasbourg                     |   |
| 59 |                              | SEIGNEURIE       | Stéphane    | Directeur des relations publiques                          | Malakoff Médéric  |
| 60 |                              | SEJOURNE         | Peggy       | Représentante  | CNP   |

|    |   |           |           |   |  |
|----|---|-----------|-----------|---|--|
| 61 |    | STAAD     | Fabrice   | Directeur technique du marché du particulier  | Générali                               |
| 62 |    | STAUB     | Guillaume | Directeur du développement  | Amélis / Groupe Sodexo                 |
| 63 |    | TAMPONNET | Raphaël   | Directeur du Développement et des Partenariats à la Direction des services facteurs | Groupe La Poste                        |
| 64 |    | THOMAS    | Guillaume | CEO   | Aladom                                 |
| 65 |    | VIDAL     | Hervé     | Directeur d'exploitation des Résidences Services Séniors VIVEA                      | Groupe Pierreval                       |
| 66 |    | VIMONT    | Jean-Paul | Directeur général adjoint<br>Secrétaire général                                     | CCI Alençon<br>Cluster<br>TECHSAPOuest |
| 67 |  | ZANAT     | Mina      | Présidente  | Family Sphère                          |

\*\*\*