



TECHNOLOGIE * Telecoms

Des téléphones mobiles à grosses touches pour séduire les seniors

Pour séduire le seul marché qui leur résiste encore, celui des personnes âgées, les opérateurs mobiles leur proposent désormais des téléphones simplifiés donnant accès à un service d'assistance, une manière de vaincre leurs réticences face aux nouvelles technologies.

Si le marketing ciblant les seniors a convaincu 69% des sexagénaires de posséder un mobile, les plus de 70 ans ne sont équipés qu'à 37%, selon une étude du Credoc (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie) réalisée en 2008. D'une part, «il y a une inhibition des seniors devant la technologie», estime le psycho-gériatre Olivier de Ladoucette, de l'autre «nous avons longtemps privilégié les jeunes», admet Thierry Zylberberg, vice-président d'Orange Santé, branche de France Télécom.

Puisque le marché des jeunes est saturé, les opérateurs se tournent vers cette niche, réputée moins lucrative mais dont la croissance sera assurée par le vieillissement de la population. Les plus de 75 ans en France seront 6 millions en 2010 et 7,5 millions en 2025, selon l'Insee.

En septembre, Orange et SFR ont lancé deux offres similaires, associés respectivement à Mondial Assistance et Europ Assistance. Chacune comprend un téléphone adapté (grosses touches, compatibilité avec un appareil auditif) et un service de téléassistance 24h sur 24, sept jours sur sept, accessible par un bouton d'urgence.

«Notre première tentative en 2008 n'était pas satisfaisante, le téléphone était encore trop compliqué», affirme M. Zylberberg, qui a délaissé Sagem pour Doro, un spécialiste suédois des mobiles pour personnes déficientes. Les services mobiles «favorisent le maintien du lien social et une vie active», ce qui peut contribuer à améliorer l'image de la téléassistance, reconnaît Christophe Boutineau, secrétaire général de l'AFRATA (Association française de téléassistance).

Avec 350.000 utilisateurs contre plus de trois millions au Royaume-Uni, la téléassistance à domicile a encore une importante marge de progression en France.

M. Boutineau s'inquiète toutefois de voir l'agrément «service à la personne» (synonyme d'avantages fiscaux, ndlr) accordé à des opérateurs dont la vocation première est la téléphonie mobile et non la téléassistance : «Cela pose un problème éthique».

Bazile Telecom, un opérateur virtuel qui a décroché ce précieux sésame, propose un mobile... avec un seul bouton.

Une pression de cinq secondes déclenche le dispositif d'alerte et un appui simple permet de téléphoner : un opérateur décroche alors et guide le client, dont il gère le répertoire, vers son correspondant. «Trop souvent, avec téléassistance, on pense à l'urgence grave. Mais l'urgence pour nos clients, c'est parfois juste de pouvoir contacter ses proches facilement», fait valoir Lilian Dauzat, directeur général de Bazile Telecom, qui emploie une quinzaine de téléopérateurs pour un peu plus de 1.500 utilisateurs depuis juin 2009.

Caroline Noublanche, directrice de Prylos, entreprise spécialisée dans les logiciels pour mobiles, assure pour sa part que «les seniors sont beaucoup plus technophiles que l'on pense» à condition de leur proposer des produits adaptés.

Son projet «Tel&Age», retenu par le gouvernement dans le cadre du plan de maintien à domicile, prévoit de mettre au point un écran tactile permettant aux seniors d'avoir accès à une large panoplie de services : téléphonie, météo, jeux, infos pratiques... comme leurs petits enfants avec les smartphones.