

## Communiqué de presse

Paris le 27 novembre 2019

### **Pour 2/3 des Français, les objets connectés sont perçus comme une évolution positive facilitant le développement des services à domicile.**

L'Association Promotelec, spécialiste du confort dans l'habitat, poursuit sa réflexion sur les objets connectés dans l'habitat (OCH), avec cette année, la réalisation d'une étude sur les usages des OCH « pièce par pièce »<sup>1</sup>.

La Fédération du Service aux Particuliers (F.E.S.P.) et le Groupe La Poste se sont associés à cette étude pour mieux identifier les synergies possibles entre les professionnels des services et les objets connectés dans l'habitat.

À l'invitation de Madame la députée Pascale Fontenel Personne, Promotelec, La Fédération du service aux particuliers (FESP) et La Poste, ont présenté mercredi 27 novembre, à l'Assemblée nationale cette étude réalisée par l'Institut Sociovision.

#### **Objets connectés et services à la personne : un duo complémentaire pour le « bien-vieillir à domicile »**

**Pour 2/3 des Français, les objets connectés sont perçus comme une évolution positive qui va faciliter les prestations à domicile et plus généralement le maintien des personnes âgées chez eux. Mais pour tous, ces technologies ne doivent pas se substituer à l'humain.**

71% des Français jugent probable (et 60% souhaitable) que les objets connectés au sein de l'habitat rendent le recours à des professionnels du service à domicile **plus facile**. Il n'est cependant pas envisagé que ces objets se substituent à la relation humaine. C'est tout particulièrement vrai dans le cas des personnes dépendantes et des aidants.

Cette perception à la fois positive et pragmatique confirme les résultats de la précédente étude de Sociovision réalisée pour la FESP, en février 2019, 76% des seniors et des aidants estimaient alors probable l'intervention des objets connectés pour permettre le maintien à domicile des personnes âgées. Ce maintien était souhaité par l'immense majorité des seniors (85%)<sup>2</sup>. Le domicile de demain se dessine donc comme un lieu connecté et un vecteur de lien social. Il s'agit d'une attente très forte des seniors, à la recherche avant tout d'« une valeur d'usage et de confort » précise Rémy Oudghiri, directeur général de Sociovision.

---

<sup>1</sup> Enquête en ligne a été réalisée par l'Institut Sociovision auprès de 1.500 Français (échantillon représentatif de la population française en genre, âge, région et CSP).

<sup>2</sup> Étude IFOP Sociovision février 2019 « seniors, marché, habitat inclusif : quelles offres de services ? »

## **Objets connectés : des attentes en rapport avec la fonctionnalité attendue de chaque pièce.**

À chaque pièce spécialisée du domicile ses attentes spécifiques. Ainsi, pour la chambre à coucher, les personnes interrogées espèrent d'abord des objets connectés qui leur permettent d'améliorer la qualité de leur sommeil. Pour la salle de bains, c'est l'optimisation de la consommation d'eau qui arrive en tête des attentes. Pour la cuisine, la réduction de la consommation d'eau arrive en second rang des attentes.

La recherche de confort ressort clairement comme la priorité des interviewés. On retrouve cette préoccupation aussi bien pour la chambre à coucher que le salon ou la salle de bains. Améliorer la qualité de l'air à l'intérieur du domicile apparaît comme une priorité forte, tant pour la chambre que pour la salle de bains, ce qui témoigne d'une certaine perméabilité aux messages de santé publique diffusés ces dernières années par les pouvoirs publics.

Les objets connectés sont aussi perçus comme un moyen de renforcer la sécurité du domicile. Une meilleure sécurisation et la maîtrise de l'accès à celui-ci par les professionnels demeurent la motivation principale pour s'équiper d'objets connectés : alarmes, vidéophones et systèmes de vidéosurveillance sont plébiscités par les Français dans les intentions d'achat.

Parallèlement, près d'un tiers d'entre eux exprime des craintes relatives à la peur éventuelle de l'« espionnage » par certains appareils connectés. Cette crainte fait écho à la méfiance des Français quant à l'usage qui peut être fait de leurs données à caractère personnel.

Plus de sécurité, plus d'efficacité (combinant gestion à distance et gain de temps), plus de confort et plus de services : tels sont les principaux avantages, à la fois pour les usagers et pour les prestataires de services à domicile, qui sont associés à l'achat et à l'utilisation des OCH.

Cette étude vient confirmer l'appétence des Français pour équiper au fur et à mesure leur logement d'objets connectés, à condition que ces derniers répondent dans la durée à leurs attentes et à leurs besoins et surtout, qu'ils ne remplacent pas les interactions humaines qui s'exercent à l'occasion des services rendus au domicile.

En conclusion, Rémy Oudghiri, insiste sur le bon usage de ces technologies, qui conditionne en partie leur adoption par les Français : *« les objets connectés sont une opportunité de synergies fortes avec les services à domicile, et plus largement avec les services de proximité. Ils représentent une source de confort indéniable pour le prestataire de service, en permettant aux professionnels de travailler dans des conditions plus agréables. »*

## **Contacts Presse :**

### **Promotelec**

Jérôme Koenig

[jerome.koenig@promotelec.com](mailto:jerome.koenig@promotelec.com)

01 41 97 42 41

### **La Poste**

Perrine Landry

[perrine.landry@laposte.fr](mailto:perrine.landry@laposte.fr)

01 55 44 22 39

### **FESP**

Camélia Lamhider

[camelia.lamhider@fesp.fr](mailto:camelia.lamhider@fesp.fr)

01 53 85 40 80

**À propos de Promotelec : pour plus de confort et de bon sens dans l'habitat**



Seul espace dédié aux discussions sur les usages durables, performants et bas carbone de l'électricité, Promotelec est une association d'intérêt général, créée en 1962, qui réunit à la fois les acteurs de l'électricité, du bâtiment, et des associations de consommateurs, et dont le positionnement est axé sur des enjeux de société (sécurité électrique, performance énergétique du bâti, valorisation des matériaux durables et renouvelables, promotion de la domotique et des objets connectés, adaptation des logements au vieillissement de la population et à la dépendance).

Promotelec informe et accompagne à la fois les particuliers, les professionnels et les collectivités locales dans la conception et la réalisation de leurs projets d'amélioration de l'habitat, dans le neuf ou l'existant, aussi bien dans le parc public que dans le parc privé.

Les membres de Promotelec : ANAH, CAPEB, CGL, CINOV, CSTB, EDF, ENEDIS, FAMILLES DE FRANCE, FDME, FEDELEC, FFB, FFIE, FFMI, FIEEC, FNAIM, FNCCR, FPI, IGNES, LCA-FFB, GROUPE MULLER, SAINT-GOBAIN, SERCE, SYCABEL, UNA3E-CAPEB, USH.

Ses études, conseils et astuces sont à retrouver sur [www.promotelec.com](http://www.promotelec.com).

### **À propos d' XL Autonomie :**

Fort de son maillage territorial et de son rôle social unique et reconnu, La Poste développe d'ores et déjà des services combinant « humain et technologie » pour faciliter le quotidien des personnes à domicile, en particulier les personnes âgées. Elle a créé XL Autonomie, société commune avec le Département des Landes, qui propose un bouquet de services numériques et des prestations à la personne, adaptés aux besoins des seniors, leur permettant de développer leur autonomie à domicile.

### **À propos du Groupe La Poste :**

Société anonyme à capitaux 100 % publics, Le Groupe La Poste est organisé en cinq branches : Services-Courrier-Colis, La Banque Postale, Réseau La Poste, GeoPost, Numérique. Le Groupe est présent dans plus de 44 pays sur 4 continents. Chaque jour, les 17 000 points de contact de La Poste, 1er réseau commercial de proximité de France, accueillent 1,3 million de clients. La Poste distribue 23,3 milliards d'objets par an dans le monde (lettres, imprimés publicitaires et colis), 6 jours par semaine. En 2018, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 24,7 milliards d'euros, dont 27 % à l'international, et emploie plus de 251 000 collaborateurs. Dans son plan stratégique « La Poste 2020 : conquérir l'avenir », La Poste s'est donné pour objectif d'accélérer sa transformation en partant à la conquête de nouveaux territoires. Avec pour ambition de devenir la première entreprise de services de proximité humaine, pour tous, partout et tous les jours, La Poste s'engage à simplifier la vie.

### **À propos de la FESP**

La FESP - Fédération du Service aux Particuliers - représente tous les acteurs privés de la profession des services à la personne. Créée en 2006, elle est l'interlocuteur privilégié des pouvoirs publics et des acteurs du secteur des services à la personne, représentant tous les modes d'intervention, entreprises prestataires et mandataires, auto-entrepreneurs et particuliers employeurs.