

MAISON INTELLIGENTE

Un potentiel pour le développement
des services à domicile

27 NOVEMBRE
2019



Objectif et méthodologie



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 ». La **Fédération des Services aux Particuliers** (F.E.S.P.) et le **Groupe La Poste** se sont associées à cette étude pour mieux comprendre quelles sont les synergies possibles au domicile des Français entre les professionnels des services et les objets connectés dans l'habitat.

- Comment évolue la **PERCEPTION** des OCH ?
- Comment évoluent les **IMAGINAIRES** des futurs possibles offerts par les OCH ?

Cette année, la réflexion s'enrichit

- d'une **APPROCHE « PIÈCE PAR PIÈCE »** : dans quelle(s) pièce(s) les OCH sont-ils jugés les plus **UTILES...** et **POURQUOI** ?
- Et d'un **REGARD SUR LE POTENTIEL DES SERVICES AUX PARTICULIERS** : quelles sont les synergies possibles, au domicile des Français, entre les professionnels des services et les objets connectés pour l'habitat ? Les OCH peuvent-ils faciliter le recours à des services ? Quelle sera la place des humains face à la technologie ?

Pour répondre à ces questions, une **étude quantitative** a été réalisée par Sociovision auprès de **1.500 Français** (échantillon représentatif de la population française – quotas : genre, âge, région, CSP). L'enquête a été administrée en ligne. Le terrain s'est déroulé du **19 avril au 3 mai 2019**.



1

LES OCH EN 2019 :
COMPORTEMENTS STABLES,
IMAGINAIRES EXTRÊMISÉS

Les objets connectés sont de plus en plus connus

Avez-vous déjà entendu parler d'objets connectés ?

OUI, JE VOIS BIEN DE QUOI IL S'AGIT

83% +4 pts

Oui, j'en ai **entendu parler**
mais je **ne sais pas précisément** ce que c'est

15% - 4 pts

Non, je n'en ai **jamais entendu parler**

2%

% 2019
% évolution vs 2018

... Et la maison intelligente est une réalité qui se confirme ... mais sans susciter plus d'engouement

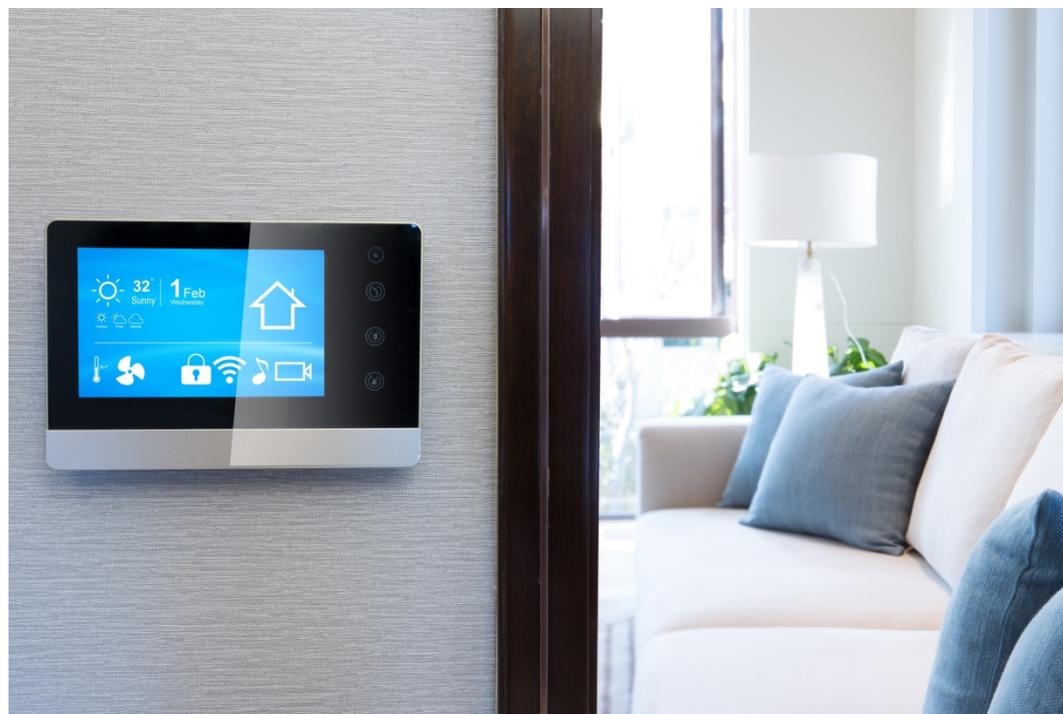
Voici des évolutions qui pourraient se produire dans les 10 prochaines années.
Pour chacune indiquez si elle vous semble probable ? Souhaitable ? (%)

La plupart des maisons seront intelligentes
(pilotables à distance, capables de gérer seules le chauffage, le ménage, etc.)

PROBABLE

+6pts vs 2018

75%



SOUHAITABLE

Stable vs 2018

60%

Les taux d'équipement stagnent, à quelques exceptions près

Pour chacun des objets connectés suivants, indiquez s'il est présent dans votre foyer.



31%

Télévision connectée

Nouveau en 2019



16%

Aides culinaires connectées / Robots ménagers connectés

Nouveau en 2019



13%

Système d'alarme connecté

Nouveau en 2019



12%

Système de vidéosurveillance connectée



12%

+2 pts

Balance / pèse-personne connecté



12%

+5 pts

Assistant intelligent à commande vocale pour la maison



12%

Appareils électroménagers connectés



12%

Interphone / vidéophone connectés

Nouveau en 2019



11%

Système de chauffage intelligent



10%

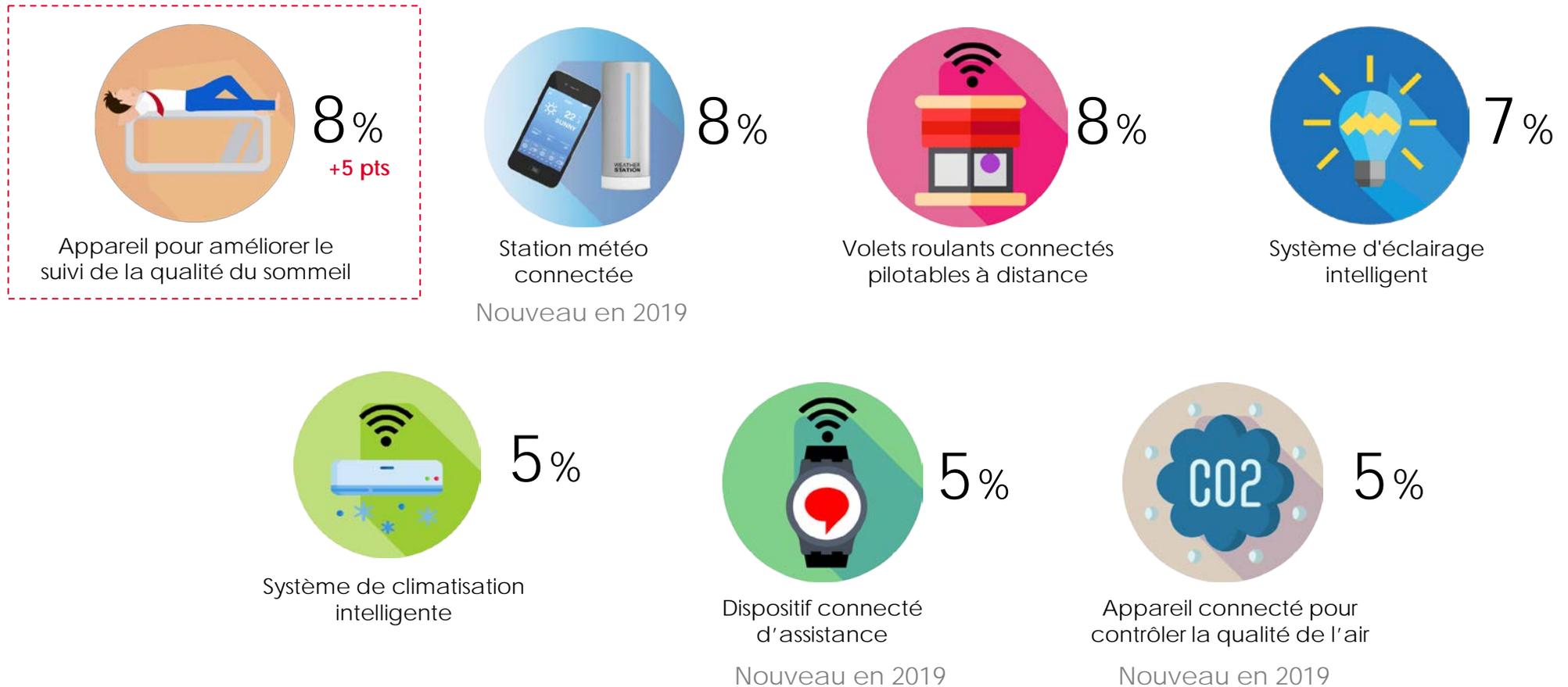
Appareil de sport à domicile connecté pour suivre son activité

Nouveau en 2019

% 2019
% évolution vs 2018

Certains OCH restent anecdotiques...

Pour chacun des objets connectés suivants, indiquez s'il est présent dans votre foyer.



% 2019
% évolution vs 2018

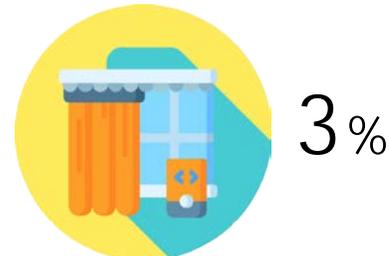
... voire confidentiels

Pour chacun des objets connectés suivants, indiquez s'il est présent dans votre foyer.



Cafetière connectée

Nouveau en 2019



Fenêtres connectées pilotables à distance

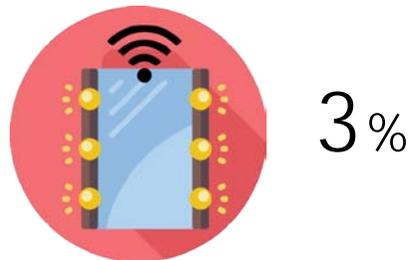


Serrure connectée



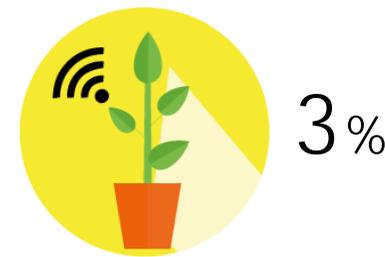
Capteurs connectés pour douches et éviers

Nouveau en 2019



Miroir de salle de bain connecté

Nouveau en 2019



Objets connectés pour le jardin

Nouveau en 2019



Un sol intelligent qui balise vos déplacements la nuit

Nouveau en 2019

% 2019

Les intentions d'équipement ne frémissent que pour quelques OCH

Pour chacun des objets connectés suivants, indiquez s'il est présent dans votre foyer / si vous envisagez de l'acheter ou de le demander en cadeau.

Assistant intelligent à commande vocale pour la maison



12% 12% +2pts

Système de chauffage intelligent



11% 11% +2pts

Système de vidéosurveillance connectée



12% 11% +2pts

Aides culinaires connectées / Robots ménagers connectés



16% 11%
Nouveau en 2019

Système d'éclairage intelligent



7% 11%

Interphone / vidéophone connectés



12% 10%
Nouveau en 2019

Système de climatisation intelligente



5% 10% +2pts

Appareils électroménagers connectés



12% 10%

Télévision connectée



31% 9%
Nouveau en 2019

Cafetière connectée



4% 9%
Nouveau en 2019

Système d'alarme connecté



13% 9%
Nouveau en 2019

% PRÉSENT AU FOYER
% INTENTION D'ÉQUIPEMENT (envisage de l'acheter ou de le demander en cadeau)

% 2019
% évolution vs 2018

Les intentions d'équipement ne frémissent que pour quelques OCH (2/2)

Pour chacun des objets connectés suivants, indiquez s'il est présent dans votre foyer / si vous envisagez de l'acheter ou de le demander en cadeau.

Appareil pour améliorer le suivi de la qualité du sommeil



8% 8%

Station météo connectée



8% 8%
Nouveau en 2019

Volets roulants connectés pilotables à distance



8% 8%

Appareil connecté pour contrôler la qualité de l'air



5% 8% +2pts
En 2018, appareil d'alerte sur la pollution : 5%

Balance / pèse-personne connecté



12% 8%

Capteurs connectés pour douches et éviers



3% 8%
Nouveau en 2019

Appareil de sport à domicile connecté pour suivre son activité



10% 7%
Nouveau en 2019

Dispositif connecté d'assistance



5% 7%
Nouveau en 2019

Fenêtres connectées pilotables à distance



3% 6%

Serrure connectée



3% 5%

Miroir de salle de bain connecté



3% 7%
Nouveau en 2019

Objets connectés pour le jardin



3% 7%
Nouveau en 2019

Sol intelligent qui balise vos déplacements la nuit



2% 6%
Nouveau en 2019

% PRÉSENT AU FOYER
% INTENTION D'ÉQUIPEMENT (envisage de l'acheter ou de le demander en cadeau)

% 2019
% évolution vs 2018

QUI EST ÉQUIPÉ ?

LES ÉQUIPÉS SONT PLUTÔT...

- Des hommes
- Des moins de 35 ans
- Vivant en Ile de France
- Des CSP+
- Des foyers avec enfants / adolescents
- Des propriétaires
- Des personnes possédant une résidence secondaire

QUI VA S'ÉQUIPER ?

LES FUTURS ÉQUIPÉS SONT PLUTÔT...

- Des 25-34 ans
- Des CSP+
- Des foyers avec enfants / adolescents
- Des personnes possédant une résidence secondaire





LE RAPPORT
AUX OCH S'EXTRÊMISE

Les imaginaires positifs gagnent du terrain ...

% tout à fait d'accord
évolution vs 2018 (en pts)



MODERNES !

J'adore ces innovations,
c'est le futur 21% +7 pts

Ils vont rendre la maison
beaucoup plus fun 17% +5 pts



Ils vont nous
protéger, rendre
notre logement
plus sûr 16% +4 pts

SÉCURISANTS

FACILITATEURS DU QUOTIDIEN

Ils nous permettront de **gérer à distance** tout ce
qui se passe dans le logement 28% +5 pts

Ils vont vraiment nous faire **gagner du temps**
19% +6 pts

Ils vont nous permettre de faire beaucoup **plus
de choses** 17% +3 pts

Ils vont nous aider à **mieux organiser** notre vie
quotidienne 18% +4 pts



PROFITABLES ?

Ils vont vraiment nous faire
faire des économies 11%
+3 pts

Ils **augmentent la valeur
des logements** qui en sont
équipés (prix de revente
plus élevé) 20% (Nouveau en 2019)



... alors même que le spectre de la « maison espion »
reste présent aux yeux d'une majorité de Français

Voici des évolutions qui pourraient se produire dans les 10 prochaines années.
Pour chacune indiquez si elle vous semble probable ? Souhaitable ? (%)

Les maisons intelligentes **analyseront nos comportements**
et nous proposeront les services les plus adaptés à notre mode de vie

PROBABLE

67%

PAS SOUHAITABLE

62%

OCH = espion, l'opinion qui a le plus progressé depuis 2018



Ce que les Français
pensent des OCH

Ils peuvent
nous **espionner**

32%

Tout à fait d'accord

+8 pts/2018

... et que le sentiment de danger et d'inutilité progresse

% tout à fait d'accord
évolution vs 2018 (en pts)



INACCESSIBLES ?

C'est réservé aux gens qui ont les moyens 32%

Ils deviennent vite obsolètes 18%
(Nouveau en 2019)



DANGEREUX ?

Ils peuvent nous espionner 32% +8 pts

Ils génèrent des ondes qui sont mauvaises pour la santé 21% +5 pts

Ils vont tout faire à notre place ; on ne sera plus autonome 16% +4 pts

Ça me fait peur 14% +4 pts



INUTILES ?

C'est pour les passionnés de technologie, les « geeks » 22% +2 pts

Ce sont des gadgets, ça ne sert à rien 15% +4 pts

Ils vont nous compliquer la vie 12% +2 pts

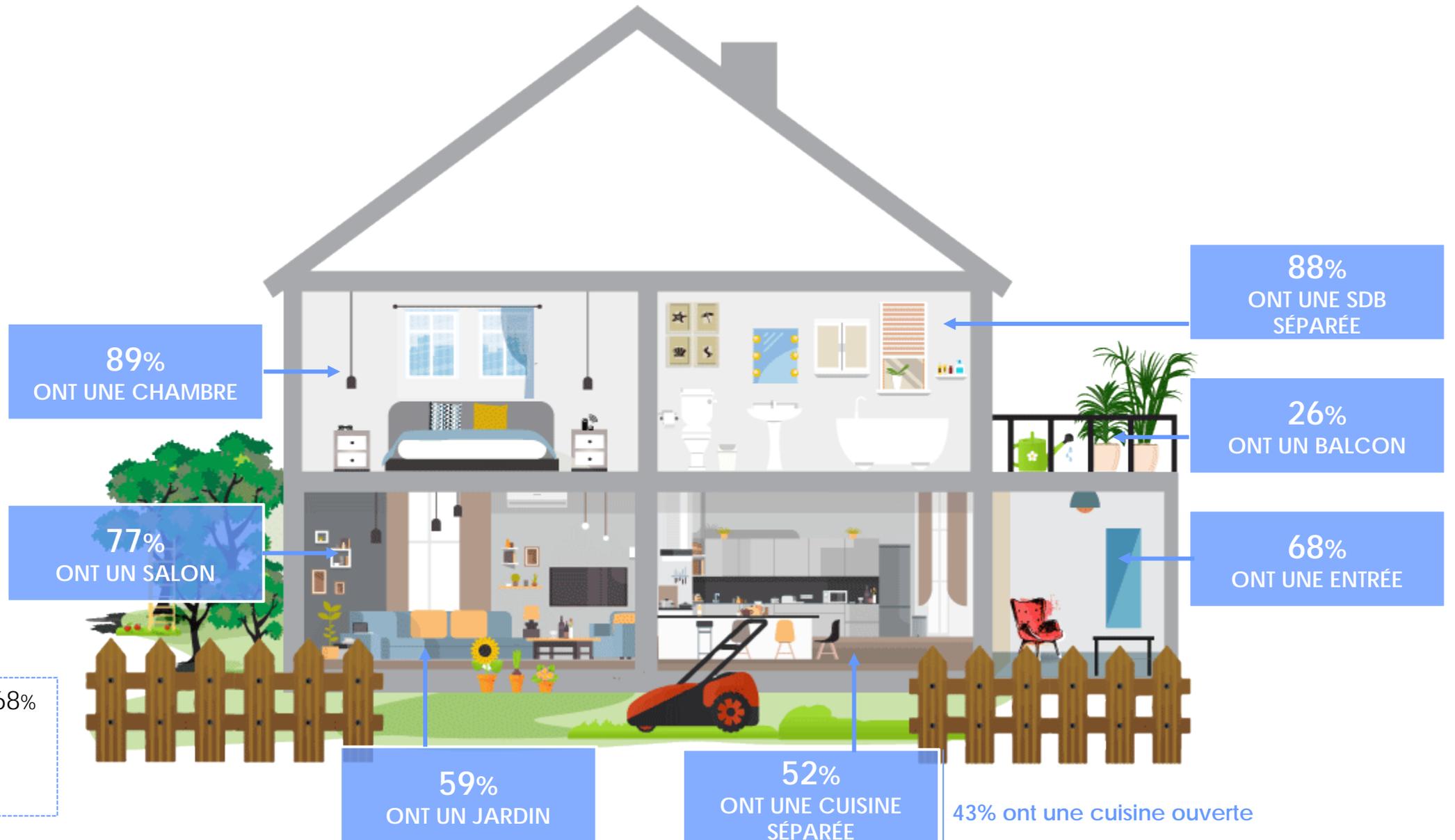
Ils dépensent trop d'énergie 16% (Nouveau en 2019)

2

LA MAISON EN 2019 :
LE DÉCLOISONNEMENT SE CONFIRME



A quoi ressemble le logement des Français en 2019 ?



Les fonctions dominantes de chaque pièce

% Je le fais dans ...

PREMIERS SCORES

(Filtre : dispose de cette pièce)

MA CHAMBRE

M'habiller	84
Me détendre seul	81
Faire l'amour	79
Lire	72
Faire la sieste	72

MON SALON

Regarder des films / des vidéos / des séries	95
Passer du temps avec mes proches	94
Me détendre seul	92



MA SALLE DE BAIN

Me doucher / prendre un bain	98
Me coiffer	90
Prendre soin de moi	85
M'habiller	78

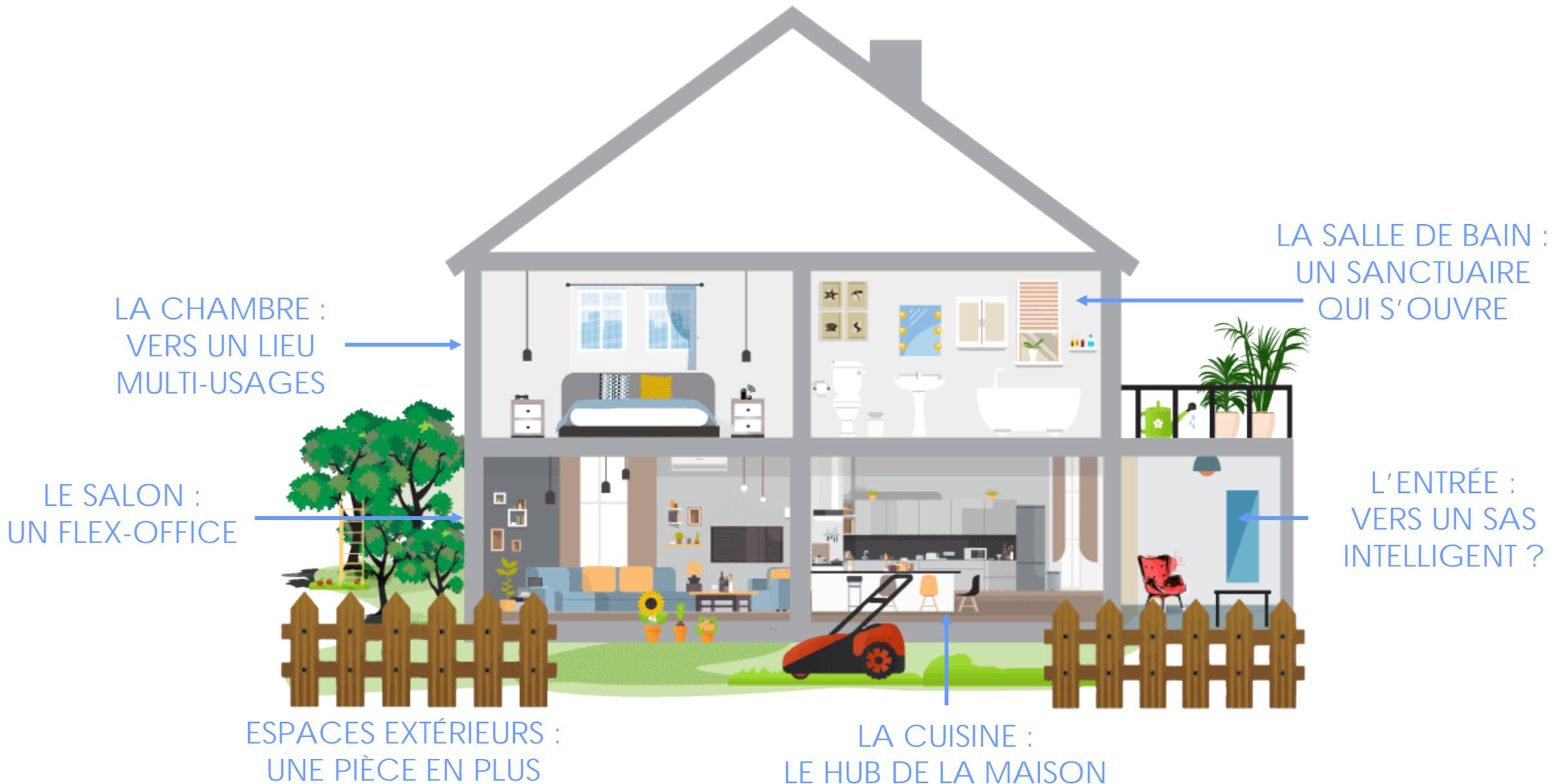
MA CUISINE

Faire la cuisine	94
Manger	82
Passer du temps avec mes proches	72
Écouter musique/radio	71

MON JARDIN / BALCON / TERRASSE

Passer du temps avec mes proches	84
Me détendre seul	81
Manger	81
Jardiner	74

Une maison dont les pièces se décroissent

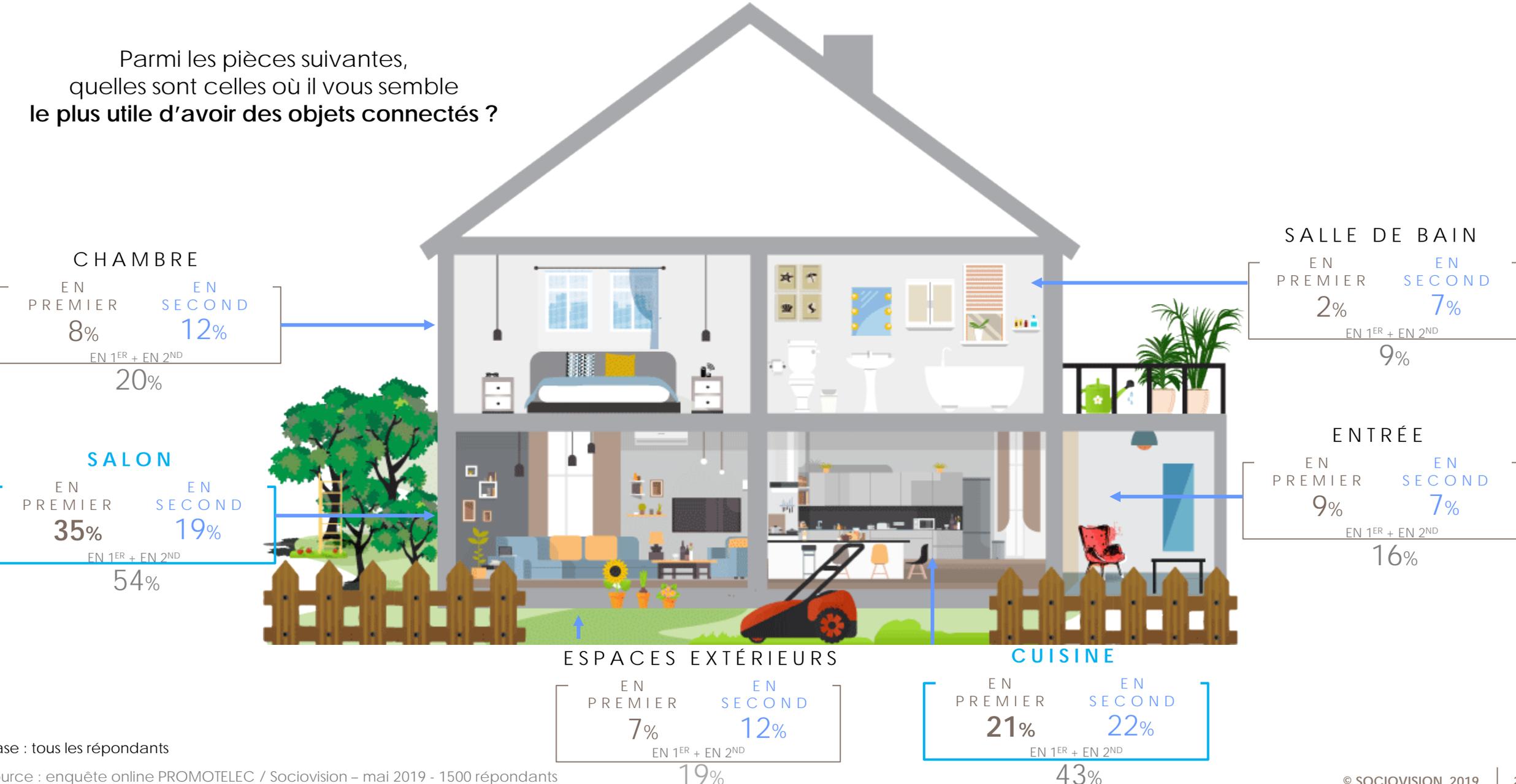




3
COMMENT FAIRE ENTRER
LES OCH DANS LA MAISON ?

Salon et cuisine : 2 pièces à fort potentiel pour les OCH

Parmi les pièces suivantes,
quelles sont celles où il vous semble
le plus utile d'avoir des objets connectés ?

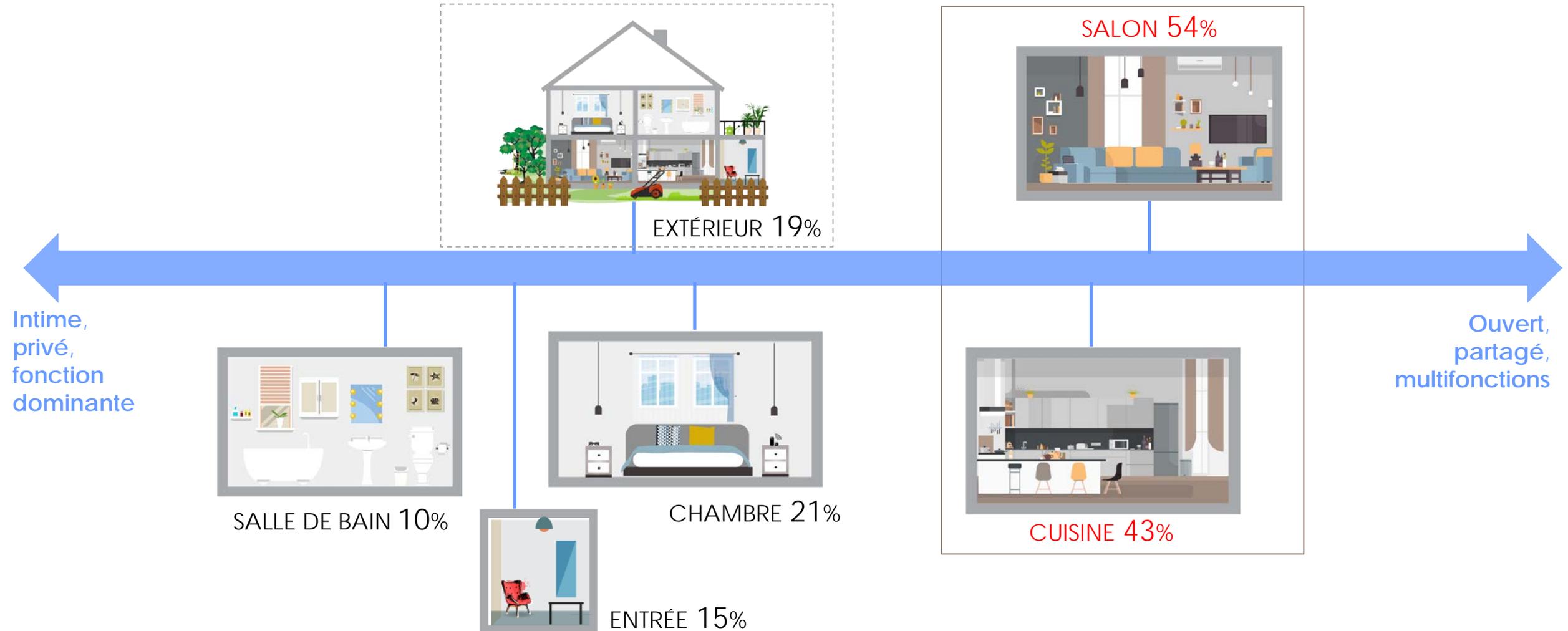


Base : tous les répondants

Source : enquête online PROMOTELEC / Sociovision – mai 2019 - 1500 répondants

Plus une pièce est multifonctions et ouverte, plus l'utilité des OCH est jugée élevée

% Les objets connectés sont le plus utiles dans... (en premier + en second)



Base : tous les répondants

Source : enquête online PROMOTELEC / Sociovision - mai 2019 - 1500 répondants

A pair of glasses with a dark frame and clear lenses is positioned diagonally across the frame. The background is a textured, light-colored surface, possibly fabric or paper, with a prominent dark horizontal band across the middle. The glasses are resting on the surface, and their reflection is visible below them. The text is overlaid on the right side of the image, within the dark band.

QUELLES SONT LES
RAISONS DE S'ÉQUIPER
?

Les leviers principaux : confort et divertissement

Si vous deviez installer des objets connectés dans chaque pièce de votre domicile, ce serait en priorité pour... (%)

4 top scores - (Filtre: disposent de la pièce en question)

CHAMBRE

Améliorer ma qualité de sommeil	46
Rendre ma chambre plus confortable	43
Mieux réguler ou assainir l'air de ma chambre	29
Pouvoir créer des atmosphères différentes selon mon humeur ou les gens avec qui je suis	23

SALLE DE BAIN

Optimiser ma consommation d'eau pour faire des économies	50
Rendre ma salle de bain plus confortable	37
Mieux réguler ou assainir l'air de ma salle de bain	26
Pouvoir créer des atmosphères différentes selon mon humeur	22



SALON

Rendre mon salon plus confortable	44
Faire de mon salon un lieu plus convivial	37
Faire de mon salon un lieu plus divertissant	35
Pouvoir créer des atmosphères différentes selon mon humeur ou les gens avec qui je suis	32

CUISINE

Cuisiner plus facilement	43
Optimiser ma consommation d'eau pour faire des économies	31
Mieux gérer mes stocks d'aliments (surveiller les dates de péremption, etc.)	28
Faire de ma cuisine un lieu plus convivial	18

ESPACES EXTÉRIEURS

Pouvoir m'occuper plus facilement de mes plantes	35
Réduire le temps d'entretien (tondre la pelouse, arroser...)	35
Rendre l'espace extérieur plus sûr	31
Faire de mon jardin / balcon / terrasse un lieu plus divertissant	26



4

VOUCHERS ET SERVICES À DOMICILE :
UNE RELATION GAGNANT-GAGNANT

Aujourd'hui, seuls 18% des Français ont recours à des services au domicile

Pour chaque type de services à domicile suivants, indiquez si vous y avez déjà eu recours dans les deux dernières années, si vous y avez recours actuellement.

% A ACTUELLEMENT RECOURS		% A EU RECOURS DANS LES 2 DERNIÈRES ANNÉES OU A ACTUELLEMENT RECOURS	
Services d'entretien du domicile : ménage, repassage, jardinage, bricolage, etc.	10	Services d'entretien du domicile : ménage, repassage, jardinage, bricolage, etc.	19
Services aux familles : garde d'enfant à domicile, soutien scolaire à domicile, etc.	7	Services aux familles : garde d'enfant à domicile, soutien scolaire à domicile, etc.	14
Services de maintien à domicile pour personnes dépendantes : aide à la vie quotidienne, portage de repas, téléassistance, etc.	7	Services de maintien à domicile pour personnes dépendantes : aide à la vie quotidienne, portage de repas, téléassistance, etc.	12
Autres services à domicile : assistance informatique, aide pour les formalités administratives, etc.	5	Autres services à domicile : assistance informatique, aide pour les formalités administratives, etc.	9
Aucun	82	Aucun	72

Profil type de l'utilisateur :

- Homme
- Trentenaire
- Foyer avec enfants < 12 ans
- Vit en Ile de France
- A une résidence secondaire

Demain, un potentiel décuplé grâce aux OCH ?

Voici des évolutions qui pourraient se produire dans les 10 prochaines années.
Pour chacune indiquez si elle vous semble probable ? Souhaitable ? (%)

Grâce aux objets connectés pour l'habitat,
IL SERA PLUS FACILE d'avoir recours à des professionnels
du service à domicile (il sera plus facile de leur ouvrir la porte ou
de savoir ce qu'ils font quand on n'est pas chez soi...)

Grâce aux objets connectés pour l'habitat,
IL SERA MOINS CHER d'avoir recours à des professionnels du
service à domicile (ils pourront intervenir à distance, sans se
déplacer chez nous, faire plus de choses en moins de temps...)

PROBABLE

71%

SOUHAITABLE

60%

PROBABLE

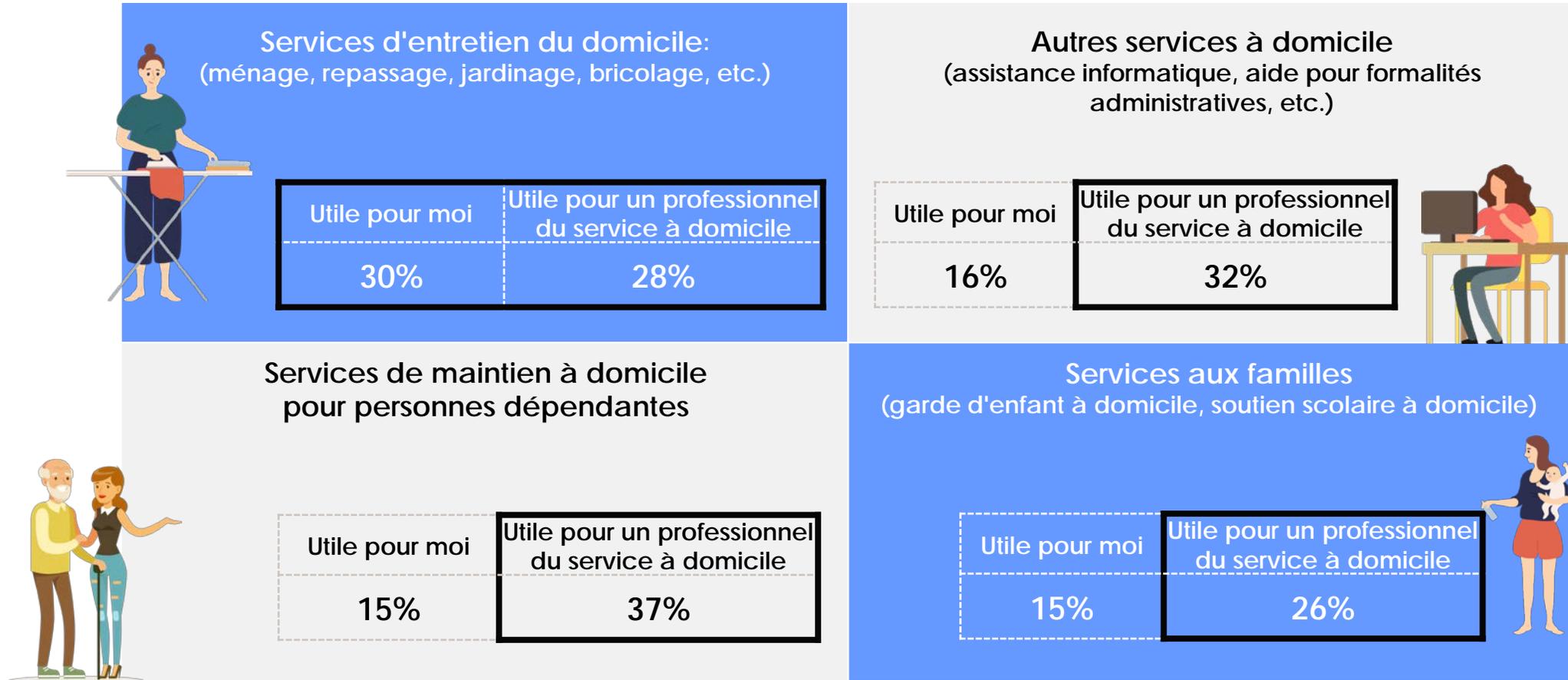
55%

SOUHAITABLE

55%

Des OCH jugés utiles par environ un tiers des Français dans le cadre des services à domicile

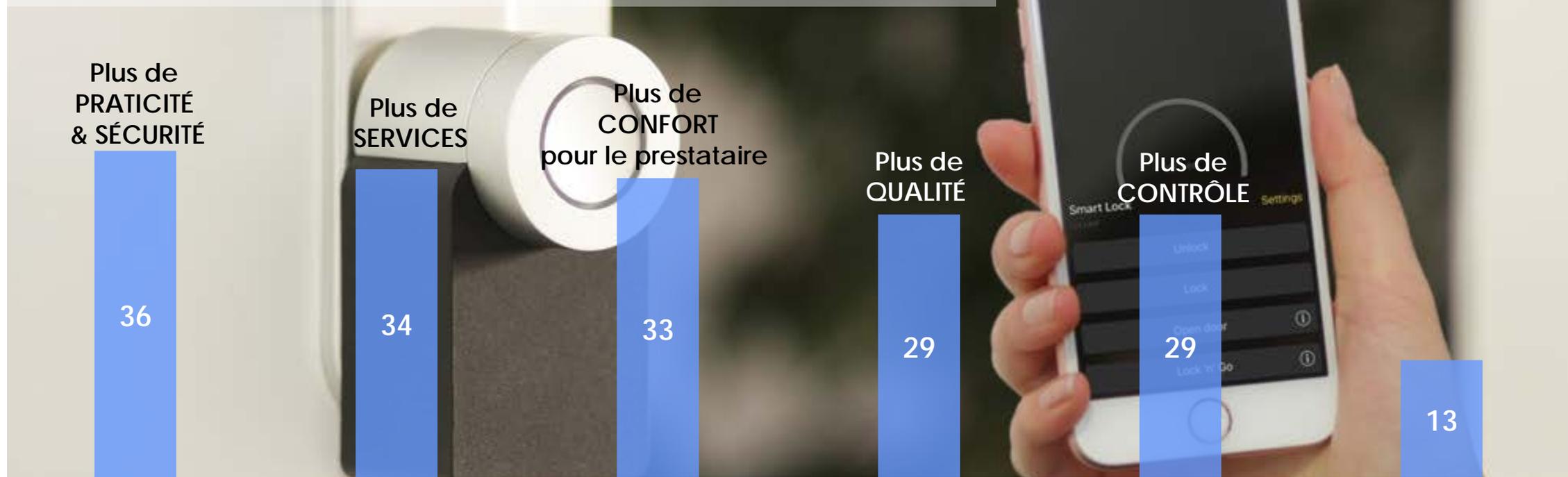
Pour ce type de services, un objet connecté **pourrait être utile...**



Les OCH peuvent faciliter le recours aux services à domicile

% Dans le cadre de services à domicile, si vous deviez installer des objets connectés chez vous, ce serait en priorité pour :

(Filtre : a ou a eu recours à des services à domicile)



Faciliter / sécuriser l'accès de mon domicile au professionnel du service à domicile (ex : grâce à une serrure connectée)

Bénéficier de nouveaux services connectés (suivi des courses grâce à un réfrigérateur connecté, gestion du jardin / des plantes juste avant le passage du jardinier, etc.)

Permettre au professionnel du service à domicile de travailler dans des conditions plus agréables

Optimiser la prestation du professionnel du service à domicile / compléter le service à votre domicile par un service en ligne

Vérifier / suivre le travail du professionnel du service à domicile

Autre(s) raison(s)

Mais il n'est pas question que les OCH remplacent les intervenants humains !

Voici des évolutions qui pourraient se produire dans les 10 prochaines années.
Pour chacune indiquez si elle vous semble probable ? Souhaitable ? (%)

Grâce aux objets connectés pour l'habitat,
on aura accès à de nombreux services à domicile
SANS AVOIR BESOIN D'INTERVENTION HUMAINE

On n'aura plus besoin de professionnels
qui interviennent à domicile ;
ils seront **ENTIÈREMENT REMPLACÉS**
PAR DES OBJETS CONNECTÉS

PROBABLE

66%

SOUHAITABLE

43%

PROBABLE

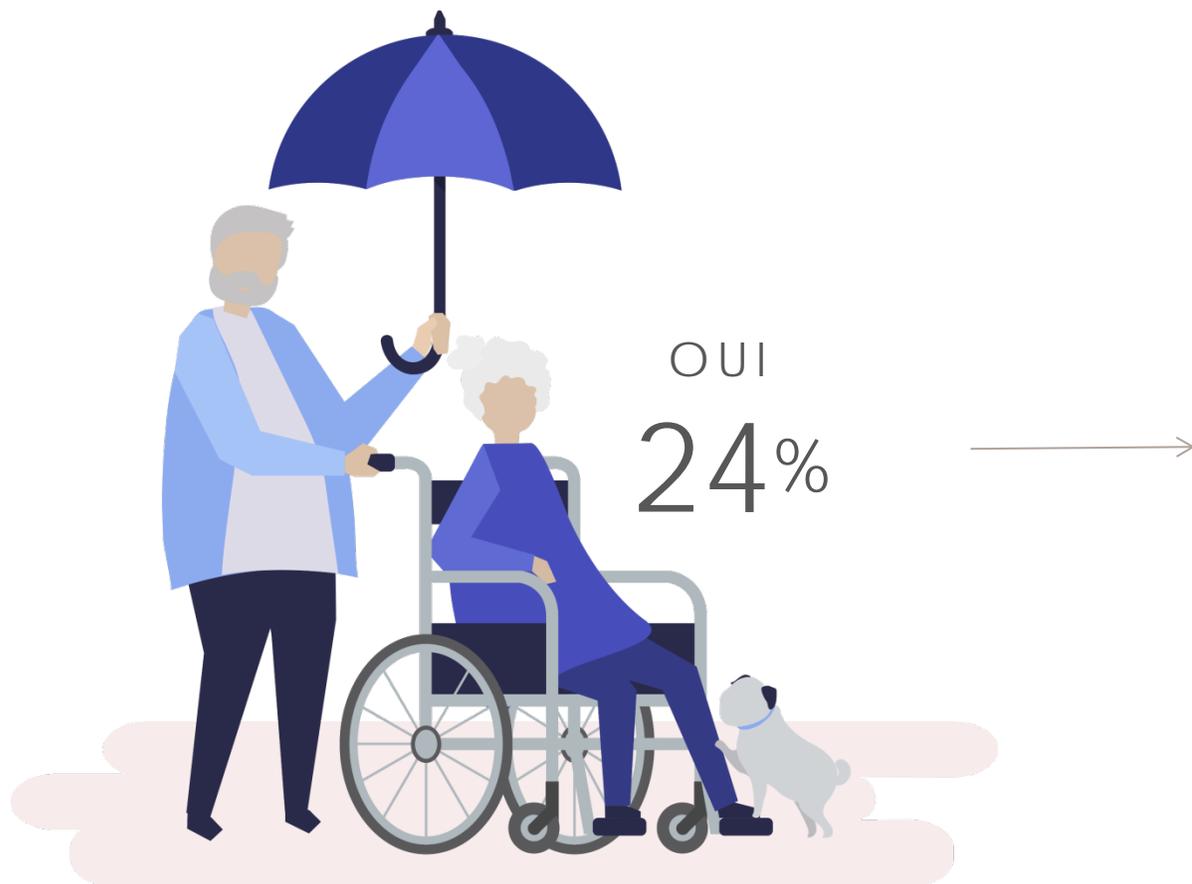
41%

SOUHAITABLE

23%

Un exemple : le cas des personnes dépendantes. Aujourd'hui, un quart des Français sont des aidants familiaux

Vous occupez-vous d'un ou plusieurs **proches dépendants ou malades**
(personne âgée en perte d'autonomie, personne handicapée ou en longue maladie...)?



Oui, et cette personne vit chez moi	8%
Oui, et cette personne vit à son domicile	11%
Oui, et cette personne se trouve en institution spécialisée, en structure adaptée ou à l'hôpital	5%

Adapter son logement pour y vivre en cas de dépendance : plus d'un Français sur deux y pense...

De plus en plus de gens envisagent **d'adapter leur logement pour qu'il soit plus facile à utiliser pour une personne handicapée ou âgée**. Parmi les propositions suivantes, quelle est celle qui se rapproche le plus de votre propre situation ? (plusieurs réponses possibles)

J'y ai déjà pensé mais je n'ai encore rien fait en ce sens	12%
Je souhaiterais le faire mais je n'en ai pas les moyens	13%
J'envisage de le faire pour le logement de mes parents	9%
J'envisage de le faire dans les 2 prochaines années	7%
J'envisage de le faire plus tard	16%
Je ne suis pas intéressé	54%



Maintenir les seniors à domicile grâce aux seuls OCH apparaît de plus en plus probable

Voici des évolutions qui pourraient se produire dans les 10 prochaines années.
Pour chacune indiquez si elle vous semble probable ? Souhaitable ? (%)

Les personnes âgées pourront **RESTER PLUS LONGTEMPS CHEZ ELLES** grâce aux objets connectés



PROBABLE

+5pts vs 2018

76%

SOUHAITABLE

- 3pts vs 2018

75%

CONCLUSIONS



Potentiel et leviers OCH

LES OCH DOIVENT ENCORE CONVAINCRE

- Les OCH se banalisent... sans susciter l'engouement.
 - Les bénéfices perçus progressent... mais les craintes aussi, surtout liées aux « OCH espions ».
 - Ceux qui étaient ouverts le restent ; les réfractaires campent sur leurs positions.
- ⇒ **Les OCH doivent encore faire la preuve de leur utilité et de leur innocuité.**

DES POTENTIELS À SAISIR

- Le **salon** et la **cuisine** sont les deux pièces où les OCH paraissent les plus utiles.
- ... mais les **potentiels sont sensiblement identiques** pour toutes les pièces, y compris les espaces extérieurs.
- **2 leviers clés : Améliorer le confort** (température, luminosité, qualité de l'air) et **l'ergonomie des pièces**
- S'y ajoutent le **fun** (pour les jeunes solos et couples sans enfants), la **sécurité** (pour les foyers avec jeunes enfants) et les **économies d'eau** pour la cuisine et la salle de bain.

UNE OPPORTUNITÉ DE SYNERGIES AVEC LES SERVICES À DOMICILE

- Les **services à domicile** pourraient constituer un **levier d'adoption supplémentaire** pour les OCH, car les Français imaginent sans difficulté les **synergies possibles**, pour le client comme pour le professionnel
- L'enjeu de **l'accès sécurisé au domicile** est clé.
- Des offres combinant **humain + OCH** sont une opportunité de réflexion sur des **services innovants**.