

FACILIEN

SAS, SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉE
CRÉATION EN 2014
4 SALARIÉS
RÉGION ALSACE



Comment répondre aux enjeux du bien vieillir ? Comment permettre le maintien à domicile plébiscité par 80% des personnes âgées ? Quels sont les modèles inspirants qui concilient innovation sociale et Silver économie ?

Pour répondre à ces objectifs et aux besoins sociaux qui y sont liés, des services de proximité innovants ont émergé partout en France, susceptibles d'être dupliqués sur différents territoires.

L'Avise, en partenariat avec AG2R La Mondiale et l'Association des Régions de France, vous propose 4 études de cas d'innovation sociale :

- Deux projets proposant des services de proximité innovants ou en favorisant l'accès (Ologi, Facilien).
- Deux projets inspirants qui, demain, pourront contribuer au maintien à domicile de nos aînés (VoisinMalin, conciergerie de quartier portée par la Conciergerie Solidaire de Bordeaux).

ACTIVITÉ

Facilien développe une plateforme numérique contribuant à rompre l'isolement des personnes âgées et à améliorer leur quotidien. Elle propose des fonctionnalités spécifiques facilitant l'accès aux services internet et le lien entre la personne, ses proches et les professionnels (messagerie instantanée, visio-conférence, agenda partagé, etc.). À moyen terme, la plateforme donnera accès à des dispositifs de sécurisation du domicile (téléassistance, domotique, e-santé).

OBJECTIFS

- Lutter contre l'isolement en créant du lien entre les personnes âgées, leurs proches et les intervenants à domicile.
- Contribuer au maintien à domicile.

RÉPONSE SOCIALEMENT INNOVANTE

- Plateforme ouverte (Hub social), intégrant la personne âgée dans un écosystème rassemblant ses proches, des bénévoles, les intervenants et les technologies utiles au bien vivre à domicile.
- Projet associant les compétences d'une startup spécialiste des usages numériques et les deux principales structures d'aide à domicile alsaciennes.
- Solution numérique innovante et sécurisée couplée à une intervention humaine.

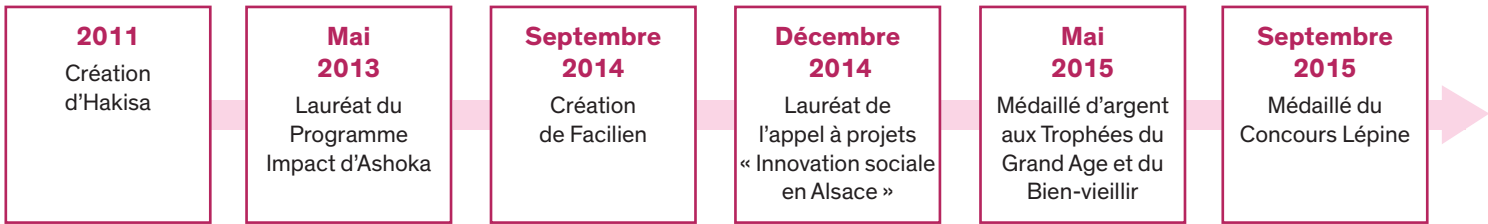
PLUS-VALUES

- Modèle économique hybride : collaboration inédite entre les deux principales associations de service à la personne alsaciennes, l'ABRAPA et le réseau APA, et la startup HAKISA, spécialiste des usages numériques.
- Potentielles créations d'opportunités économiques pour les structures d'aide à domicile et professionnalisation des pratiques des acteurs du médico-social.
- Implication des bénéficiaires et des parties prenantes dans la conception de la plateforme pour être au plus près des besoins.
- Création d'opportunités économiques locales avec la création d'une place de marché en ligne avec des produits et services régionaux.

CHIFFRES CLÉS DU MODÈLE ÉCONOMIQUE

- Phase d'expérimentation : environ 400 000 €/an (équipe, gestion du service).
- Offre d'abonnement : accès à la plateforme à 5€/mois, 50€/an.
- 700 utilisateurs au second semestre 2015, objectif de 3000 fin 2016.
- 50 prestataires partenaires avec un modèle économique d'affiliation e-commerce.

GENÈSE DU PROJET



CONSTATS DE DÉPART

Eric Gehl, l'actuel dirigeant de Facilien, évolue à l'étranger pendant 15 ans dans des startups et entreprises de l'univers web et des télécommunications. De retour en France en 2008, il fait le constat dans son quotidien d'un usage différencié du numérique par ses enfants et ses parents. Il commence à esquisser les premières lignes de son futur projet, une plateforme intermédiaire facilitant le lien social entre des générations aux pratiques différentes.

En 2011, il passe de l'idée au projet en cofondant Hakisa avec son associé Olivier Audouze, également expert en télécommunications. Ensemble, ils mettent au point une plateforme numérique offrant un accès simplifié à internet et permettant de communiquer facilement avec ses proches. Dès 2013, le projet est reconnu comme socialement innovant par des acteurs régionaux (obtention du prix de l'innovation sociale par la Région Alsace) et nationaux (lauréat du programme Impact Santé d'Ashoka).

En parallèle, l'Abrapa, principale association d'aide à domicile du Bas-Rhin porte le projet « Déméter » en partenariat avec de grands groupes internationaux dont Toshiba Services et Orange. Soutenu financièrement par le Conseil départemental, ce consortium développe cette solution technologique visant à faciliter le maintien à domicile des personnes âgées. Si la technologie conçue est performante et innovante, le projet est un échec : le coût d'abonnement se révèle trop élevé pour le public cible et la compatibilité de l'outil limitée aux marques d'appareil Toshiba et Orange, restreignant drastiquement sa diffusion.

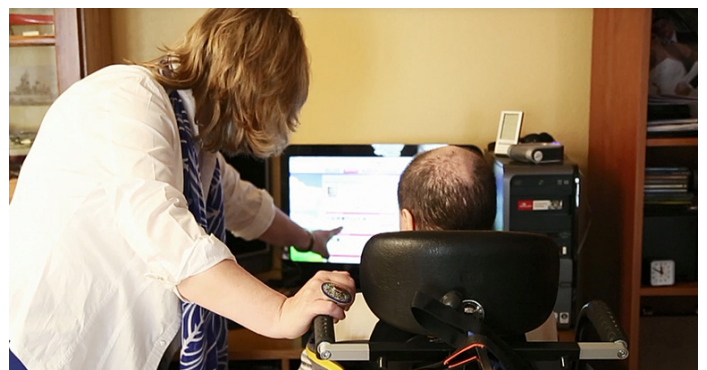
Dans la continuité de ces projets, Facilien naît de la rencontre entre Eric Gehl, alors dirigeant d'Hakisa, et de l'Abrapa, convaincu des opportunités offertes par le numérique. Le réseau APA, principale structure d'aide à domicile du Haut-Rhin, rejoint le projet qui prend alors une dimension régionale.

Forts de leurs précédentes expériences, les partenaires identifient et s'accordent dès le départ sur les conditions de succès de la plateforme :

- Une plateforme web conçue comme un outil permettant l'accès à des services multiples. Elle doit se différencier d'un simple réseau social pour seniors en facilitant et sécurisant l'accès à des services virtuels mais aussi aux services du quotidien (aide à domicile, téléassistance, etc.).
- Un prix d'abonnement faible permettant un impact étendu à un large public et une augmentation rapide du nombre d'utilisateurs.
- Un outil très simple d'utilisation, une ergonomie et une accessibilité adaptées.

TRAVAUX PRÉPARATOIRES

S'appuyant sur l'expérience et la solution Hakisa, la mise en place de la plateforme a néanmoins nécessité une longue période de conception et d'expérimentation. Avant sa mise en ligne, elle a été testée sur une période de 12 mois par plus de 2000 personnes (personnes âgées, entourage, intervenants à domicile). En cohérence avec les principes des méthodes agiles, les retours des utilisateurs ont permis d'améliorer le service en s'ajustant aux besoins des usagers. Ils ont également permis de valider la pertinence de la réponse apportée et les orientations du projet, en particulier l'accent mis sur l'usage et les services et la nécessité de coupler la solution technologique à un contact humain.



DESCRIPTION DE L'ACTIVITÉ

UNE PLATEFORME AU SERVICE DU LIEN SOCIAL

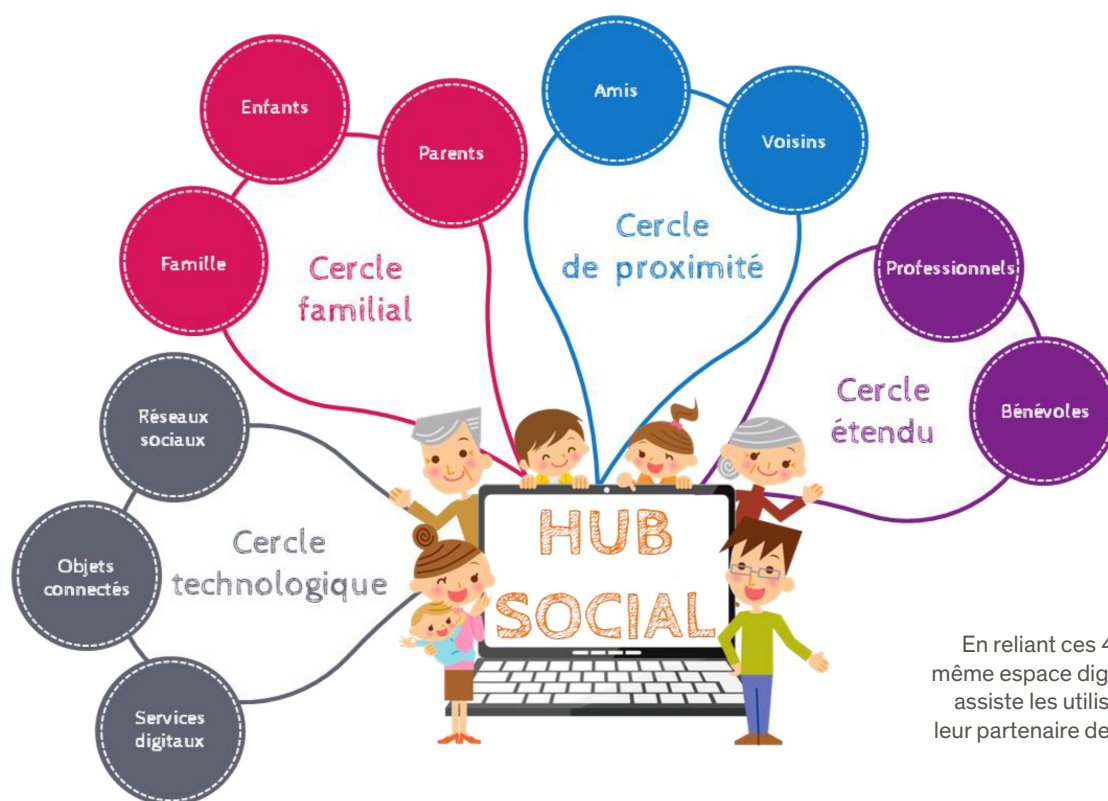
La plateforme multiservices Facilien vise à créer et renforcer un écosystème autour de la personne âgée composé des proches, de bénévoles et des intervenants à domicile.

S'appuyant sur la technologie Hakisa, elle propose différentes fonctionnalités :

- Un accès sécurisé et très simplifié à internet (sélection de sites utiles, favoris, etc.).
- Des outils de communication adaptés (messagerie instantanée, système de vidéoconférence).
- Des groupes de discussion thématiques permettant aux utilisateurs de consulter les informations liées à leurs centres d'intérêt et de partager leurs opinions.
- Un agenda partagé entre tous.
- Du divertissement en ligne (jeux en ligne adaptés).

L'ensemble de ces fonctionnalités sont mises au service du lien entre les différents cercles relationnels. La plateforme favorise ainsi :

- Une relation directe entre la personne âgée et son entourage, notamment les petits-enfants et les enfants. Les services de messagerie instantanée et de vidéo-conférence sont les services les plus utilisés à ce jour par les utilisateurs.
- Un appui-conseil de bénévoles en ligne chargés d'accompagner la personne dans la maîtrise de l'usage de la plateforme. Cette assistance technique est accessible directement via la plateforme.
- La possibilité d'accéder directement aux services de l'ABRAPA et du Réseau APA et de joindre simplement et rapidement son auxiliaire de vie ou encore le personnel soignant.



En reliant ces 4 cercles dans un même espace digital, le Hub social assiste les utilisateurs et devient leur partenaire de vie au quotidien.

DESCRIPTION DE L'ACTIVITÉ

VERS L'INTÉGRATION DE DISPOSITIFS DE SÉCURISATION DU DOMICILE

L'ambition à moyen terme est d'intégrer à la plateforme des services de sécurisation de l'habitat (téléassistance) et d'appareils domotiques ayant des applications d'e-santé pour contribuer au maintien à domicile. La plateforme pourrait ainsi proposer :

- L'accès à un catalogue d'offres référencées par Facilien : sélection de systèmes de domotique et téléassistance (prix, fonctionnement, etc.).
- Une interconnexion avec des capteurs intelligents au domicile afin d'alerter les proches et les professionnels de santé en cas de situation anormale ou de détection de chute.



Des outils au service de la sécurisation du domicile

• Téléassistance :

La télé-assistance ou télé-alarme est un système électronique, relié à un centre opérateur, destiné à apporter assistance aux personnes âgées confrontées à un problème médical aigu ou à une perte d'autonomie soudaine (chute, malaise). De nombreuses structures d'aide à domicile proposent leur propre système de téléassistance. En Alsace, le réseau APA est ainsi à l'origine de la création de Bip connect, service permettant aux personnes âgées de contacter directement, grâce à un émetteur, la centrale d'écoute en cas de problème.

• Domotique :

La domotique est un ensemble de technologies à la frontière de l'électronique, de l'automatisme, de l'informatique et des télécommunications, à destination des bâtiments individuels ou collectifs. Elle vise en premier lieu à répondre aux besoins des habitants au travers de systèmes « intelligents ». Les fonctionnalités apportées concernent la gestion de l'énergie (sur les consommations et les éventuelles productions), le confort (optimisation de l'éclairage et du chauffage), la sécurité (alarmes diverses, anti-intrusion) et la communication (commandes à distance, signaux visuels ou sonores, objets communicants). *Source : CNR Santé*

• E-santé :

Se définissant comme « l'application des technologies de l'information et de la communication à l'ensemble des activités en rapport avec la santé » (définition de la Commission européenne), la e-santé couvre de nombreux domaines :

- Les systèmes d'information partagés de santé (dossier médical, etc.).
- La télémédecine (téléconsultation, téléassistance, télésurveillance, etc.).
- Les services offerts aux patients comme l'autosurveillance, l'accompagnement et l'apprentissage des bonnes pratiques pour les patients chroniques, les services à la personne pour les personnes dépendantes.
- La formation pour les professionnels de la santé.

ORGANISATION ET MODE DE GOUVERNANCE

UN MODÈLE HYBRIDE

Facilien est une joint-venture, créée par deux actionnaires :

- **Sileco Alsace (75% du capital)** : cette société par actions simplifiée (SAS) est le véhicule d'investissement des réseaux ABRAPA et APA dédié à l'innovation dans les services à la personne.
- **Hakisa (25% du capital)** : la prise de participation de la startup au capital garantit son engagement dans le développement technologique de Facilien sur du long terme.

Ce modèle hybride a été particulièrement complexe à mettre en œuvre (pas de modèle de référence). Pour y parvenir, les porteurs de projet ont été accompagnés pendant plusieurs mois par des experts fiscalistes et avocats.

Se concentrant pour l'heure sur le développement du projet, Eric Gehl, Directeur général de Facilien, n'a pas entamé de réflexion et de démarche qui permettraient à la structure d'obtenir l'agrément entreprise solidaire d'utilité sociale (ESUS).

INSTANCES DE GOUVERNANCE

Selon le mode d'organisation classique des SAS, la gouvernance de Facilien repose sur deux instances principales : le directoire et le conseil de surveillance.

Directoire

Les membres du Directoire assurent l'administration, la gestion et la direction de la société et en définissent les orientations et le développement. Cette instance se réunit au minimum une fois par trimestre. Eric Gehl en est le Président et dispose du pouvoir d'engager la société (mandat opérationnel).

Conseil de surveillance

Il contrôle la gestion de la société par le Directoire et opère les vérifications et les contrôles qu'il juge opportuns. Cette instance comprend, parmi ses membres, Sileco investisseur et garant des principes de solidarité et d'éthique. Hakisa n'est pas représentée au Conseil de surveillance.

COMPÉTENCES MOBILISÉES

Profil du dirigeant

Ingénieur en électronique de formation, Eric Gehl a travaillé pendant plus de 20 ans en France et à l'étranger, au sein de startups et de grandes entreprises spécialisées dans les télécommunications et les nouvelles technologies. Profil expérimenté en management et développement, il possède :

- Des savoir-faire techniques dans le développement de solutions logicielles et projets technologiques de pointe.
Expériences précédentes : déploiement clés en main du premier réseau mondial de type GSM Railway et du premier réseau GSM satellitaire Iridium.
- De solides compétences stratégiques dans la restructuration d'entreprises spécialisées dans le développement de nouvelles technologies et la montée en puissance de startups (rentabilisation, augmentation de la performance, etc.).
Expériences précédentes : structuration des opérations globales d'une entreprise à fort potentiel de croissance à l'international, restructuration d'une entreprise spécialisée dans la vente de solutions logicielles en détresse financière.

Si Eric Gehl n'a pas d'expérience antérieure dans l'entrepreneuriat social, il découvre cette dynamique, son écosystème et ses valeurs en travaillant en lien étroit avec les réseaux APA et Abrapa et au contact de réseaux nationaux comme Ashoka.

Les chargés de mission

Eric Gehl, Directeur général de Facilien, est épaulé dans le développement du projet de trois chargés de mission (profils juniors) :

- 1 webmarketeur (E-Commerce et Support technique).
- 1 chargé de communication et support commercial.
- 1 Community Manager (chargé des réseaux sociaux).

Le community manager et le webmarketeur jouent des rôles clés dans le développement de la plateforme. Disposant d'une très bonne connaissance des leviers d'e-marketing, ils mettent en œuvre les moyens nécessaires pour générer du trafic. Pour ce faire, ils assurent notamment les missions suivantes : animation du site web et des réseaux sociaux, mise en place d'une plateforme d'affiliation, création de jeux concours, présentation publique, relations clients, recherche de partenariat, démarchage commercial, etc.

REPÈRES SUR LE MODÈLE ÉCONOMIQUE

Créée en octobre 2014, l'entreprise ne dispose pas encore de données financières consolidées.

FINANCEMENT DE L'EXPÉRIMENTATION

La phase d'expérimentation a été financée par les réseaux ABRAPA/APA, à travers Sileco, leur véhicule d'investissement commun dédié à l'innovation dans les services à domicile. Ce coût d'investissement représente environ 400 000€ par an.

PRINCIPALES SOURCES DE REVENUS

Le chiffre d'affaires de Facilien repose sur :

- **La vente d'abonnements** donnant accès à la plateforme aux particuliers (5€ par mois ou 50€ par an). L'entourage de la personne âgée abonnée bénéficie d'un accès gratuit au service.
- **Une activité d'apporteur d'affaires** pour les associations, assurances et mutuelles, entreprises spécialisées en e-santé ou toute autre structure prestataire ou prescriptrice souhaitant développer son offre auprès des personnes âgées.

Se fondant sur le retour d'expérience d'Hakisa, le dirigeant de Facilien a écarté l'option de louer des bannières publicitaires (peu de revenus générés par ce biais).

LEVIERS DE DÉVELOPPEMENT

Facilien doit accélérer le rythme de vente de ses abonnements pour atteindre son point d'équilibre, estimé à 8000 utilisateurs abonnés. Le facteur clé de succès de l'entreprise repose sur sa capacité à communiquer et à capter le public visé mais surtout son prescripteur aidant. Facilien déploie ainsi une stratégie de communication impliquant les acteurs ayant une relation directe avec les usagers, et en particulier les intervenants à domicile (le réseau APA et l'ABRAPA ont accès en direct à une communauté de 45 000 personnes).

En parallèle, Facilien cherche à identifier et mobiliser des clients parmi les entreprises, établissements spécialisés et collectivités territoriales susceptibles de rechercher des canaux de valorisation pour leur offre de services ou produits. Dans ce cadre, Facilien se rapproche d'entreprises spécialisées dans la téléassistance, la domotique, la e-santé mais aussi de collectivités territoriales souhaitant valoriser leurs services publics locaux (Centres locaux d'information et de coordination, Centres communaux d'action sociale).

TÉMOIGNAGES DE PARTENAIRES

JEAN CARAMAZANA

DIRECTEUR GÉNÉRAL, ABRAPA

« Créée en 1961, l'Abrapa est la plus importante et ancienne association d'aide et services à la personne du Bas-Rhin, comptant aujourd'hui plus de 3 000 professionnels. En 2010, l'association ABRAPA s'est lancée dans l'expérimentation DEMETER en partenariat avec Toshiba Services et Orange et sous l'impulsion de collectivités locales. L'objectif du projet consistait à proposer des solutions technologiques de maintien à domicile et à faciliter la coordination de l'ensemble des professionnels médico-sociaux via des interfaces électroniques. L'expérience n'a pas abouti, faute d'un

modèle économique viable. Néanmoins, désormais convaincus de la nécessité de s'appuyer sur le numérique pour accomplir notre objet social, nous nous sommes lancés dans l'aventure Facilien. Nous considérons ce projet comme un formidable vecteur de communication. Le défi aujourd'hui pour Facilien ? Convaincre les familles et les personnes âgées, mais également les intervenants à domicile, du bien-fondé et de l'utilité du projet. Pour y parvenir, l'équipe sensibilise directement sur le terrain, en intervenant au cœur des établissements et résidences seniors. »

JEAN-MICHEL HERVOUET

BUSINESS GROUP BUILDING AUTOMATION HEAD OF PRODUCT MANAGEMENT - AMBIENT ASSISTED LIVING, HAGER

« Hager est une entreprise familiale spécialisée dans les installations électriques représentant plus de 3 000 salariés en Alsace. Notre groupe souhaite se positionner sur l'assistance et le maintien à domicile mais nous avons conscience que la technologie seule ne suffit pas : l'acceptation de ces solutions innovantes viendra de l'humain. Dès 2011, nous avons rencontré les fondateurs d'Hakisa. Grâce à la mise en compatibilité de la plateforme Hakisa et des solutions Hager, nous nous lançons ensemble sur des expérimentations locales en Moselle et en Alsace, passant par l'équipement de logements et la vente d'un pack de produits adaptés. Le recueil et l'agrégation des données en central permettent d'assurer

un suivi adapté de la personne et donc, in fine, de favoriser l'autonomie des personnes. Conciliant numérique et rôle terrain des associations de service à la personne, Hager est aujourd'hui persuadé du bon positionnement de Facilien. Non seulement le projet permet d'apporter de l'humain à la technique, en effectuant le dernier kilomètre, mais aussi de renforcer les compétences et de renforcer la qualité du métier des intervenants à domicile. Nous sommes également très sensibles à l'envergure régionale du projet tout comme à son hybridation. Même si le changement prend du temps, ces modèles innovants amènent une entreprise comme Hager à évoluer. »

GASTON STEINER

DIRECTEUR, ALSACE E-SANTÉ

« Alsace e-santé est chargée d'initier, d'expérimenter et de déployer les services d'e-santé, notamment les services de télémédecine. Notre conviction : les technologies de l'information et de la communication, placées au cœur du parcours de soins, contribuent à optimiser la qualité et l'efficacité de la prise en charge du patient. L'Alsace compte 80 000 personnes âgées, dont 60 000, soit 75%, vivent à leur domicile. Face à ces constats, Facilien est un projet

essentiel et pertinent, contribuant au maintien à domicile des personnes dépendantes. La principale plus-value de Facilien est de concilier numérique et présence humaine et de permettre la remontée d'informations pertinentes auprès des professionnels de la santé. Contribuant à son développement, Alsace e-santé accompagne Facilien, sur les volets organisationnel et technique, dans la perspective du déploiement de services d'e-santé. »

ANALYSE ET IMPACTS

FORCES

- Synergie de compétences entre les principaux partenaires du projet : des experts en nouvelles technologies disposant de savoir-faire techniques et commerciales d'une part, des structures d'aide à domicile disposant d'une excellente connaissance du public cible d'autre part.
- Modèle hybride inédit reposant sur la coopération entre une startup innovante et des associations d'envergure départementale. Le montage permet d'assurer l'implication des différents partenaires sur du long terme.
- Outil technologique mis au service d'une utilité sociale locale. L'ancrage local est conforté par l'intégration de l'outil dans les pratiques professionnelles des intervenants à domicile et la mobilisation de bénévoles.
- Coût d'abonnement faible rendant le service accessible au plus grand nombre et permettant aux services de bénéficier de marges acceptables.
- Indépendance vis-à-vis de financements publics.

OPPORTUNITÉS-BESOINS

- Progression des situations d'isolement chez les plus âgés, notamment en raison de l'éloignement géographique croissant de leurs enfants et petits-enfants. L'enquête portant sur les solitudes en France réalisée par la Fondation de France en 2014 met en avant la progression de l'isolement chez les personnes âgées sur ces dernières années avec 27 % des 75 ans et plus en situation d'isolement relationnel en 2014 contre 24 % en 2013 et 16 % en 2010.
- Augmentation du nombre de ménages équipés en matériel informatique et jeunes générations disposant d'une très bonne maîtrise des nouvelles technologies.
- Développement de solutions en e-santé nécessitant d'être combinées avec l'accompagnement humain proposé par les services d'aide à domicile.

ÉVALUATION DE L'IMPACT SOCIAL

Le projet étant encore en phase d'expérimentation, la structure n'a pas entamé de démarche d'évaluation de son impact social.

FAIBLESSES

- Manque de lisibilité et confusion avec un simple réseau social pour seniors. Face au foisonnement de plateformes destinées aux personnes âgées, la structure doit parvenir à donner à voir ses facteurs de différenciation de manière efficace.
- Modèle économique hybride : si le montage de Facilien est particulièrement innovant et cohérent, il complexifie l'accès à un certain nombre de financements. Facilien n'est considérée ni comme une entreprise sociale, ni comme une entreprise capitalistique classique.

MENACES

- Marché insuffisamment réactif, incapacité à atteindre le nombre de clients suffisants pour parvenir au seuil de rentabilité.
- Résistance des intervenants à domicile et difficulté à s'approprier la plateforme comme un outil complémentaire, au service de leurs pratiques professionnelles.
- Difficulté d'accès à des fonds d'investissement après la réalisation des premiers prototypes.
- Arrivée sur le marché de « plateformes seniors » développées par des grands groupes du numérique disposant d'importants moyens humains et financiers.

INDICATEURS DE RÉSULTATS

- 700 utilisateurs du service fin 2015.
- 10 000 messages dans les groupes de discussion thématiques.
- 100 intervenants à domicile sensibilisés aux plus-values des nouvelles technologies dans leurs pratiques professionnelles.

CONSEILS POUR UNE DUPLICATION

CONDITIONS DE RÉUSSITE

- Développement d'un partenariat structuré avec une association d'aide à domicile pouvant se faire le relais du service auprès de ses clients et accompagner sa montée en puissance.
- Identification et mobilisation de partenaires locaux en mesure de donner de la visibilité à la plateforme (collectivités locales, établissements spécialisés, centres communaux d'action sociale, centres locaux de coordination et d'information, etc.).
- Identification de clients susceptibles de louer des espaces dédiés sur la plateforme.

POINTS DE VIGILANCE

- Marché très concurrentiel, évoluant très rapidement. Une analyse fine des acteurs existants ou en cours d'implantation sur le territoire visé s'avère indispensable.
- Réduction du projet à un réseau social pour seniors. Nécessité de bien communiquer sur le projet pour limiter la confusion avec d'autres plateformes web existantes.

Conseil régional : modalités d'intervention potentielles

Promotion du projet par la Région dans le cadre de la réalisation ou du financement de travaux de capitalisation (Hakisa a bénéficié d'une valorisation dans le Carnet de l'innovation sociale réalisé par les services ESS du Conseil régional d'Alsace par exemple) ou dans le cadre d'événements d'envergure régionale (conférence ESS par exemple).

Actions de soutien à l'innovation sociale : dispositifs de financement et d'accompagnement dédiés.

Mobilisation d'équipes de chercheurs pour caractériser et évaluer l'impact social de projets du territoire.

Soutien à la recherche & développement des projets innovants en finançant des travaux de recherche spécifiques (par exemple : comment intégrer les usages numériques aux pratiques des intervenants à domicile ?).

Financement d'actions de formation continue à destination des intervenants à domicile portant sur la connaissance et la maîtrise des outils numériques.

Animation d'une dynamique régionale autour de la Silver économie pour faciliter l'interconnaissance et la co-construction entre les acteurs du territoire (entreprises, collectivités territoriales, associations) et contribuer au développement d'une filière spécifique.

Actions de lutte contre la fracture numérique en équipant certains publics, dont les personnes âgées, en matériel informatique et en finançant des programmes dédiés à la maîtrise de l'usage.

CONTACTS

Facilien

Eric GEHL, directeur général

8 place de l'Hôpital
67000 Strasbourg
03 88 16 23 03
contact@facilien.fr



Cette publication est cofinancée par le Fonds social européen dans le cadre du programme opérationnel national « Emploi et Inclusion » 2014-2020