FESP

La fédération des entreprises de services à la personne l'interlocutrice privilégiée des pouvoirs publics

LIVRE BLANC

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE & SERVICES À LA PERSONNE :

VERS UNE TRANSFORMATION RESPONSABLE

Produit par
la Commission Innovation
& Silver Économie

Ce livre blanc est le fruit d'un cycle d'auditions mené au sein de la Commission Innovation et Silver Économie de la FESP, en réponse aux nombreuses interrogations soulevées lors des Assises de Marseille en juin 2024. Il explore les usages actuels, les opportunités, les perspectives à court, moyen, long terme de l'intelligence artificielle (IA), les risques qu'elle implique pour les services à la personne.

Conçu comme un outil de réflexion et d'aide à la décision, ce document donne la parole à des acteurs de terrain, des experts de l'IA, des professionnels engagés, qui ont partagé leurs expériences concrètes, leurs doutes, mais aussi leurs espoirs. L'objectif est de faire émerger une vision partagée, éthique et pragmatique de l'IA, notamment au service des plus fragiles.

MOT DES PRÉSIDENTS

Mot du Président de la FESP

« Face aux bouleversements technologiques actuels, nous avons un devoir : comprendre. Comprendre ce que l'intelligence artificielle peut apporter – ou non – aux services à la personne. Ce livre blanc n'est pas un manifeste, c'est un outil. Un outil d'analyse, de confrontation des points de vue, et surtout un guide pour éviter deux écueils : l'aveuglement technophile comme la peur paralysante. Merci à tous les experts auditionnés pour la qualité de leurs réflexions, et à notre commission pour l'avoir rendu possible. »

– Brice Alzon, Président de la FESP

Mot du président de la Commission Innovation & Silver Économie

"L'IA, tout le monde en parle. Mais qui sait vraiment l'utiliser dans nos métiers ? Avec Catherine Lopez, Directrice générale et Nicolas Rousseau, Directeur délégué à la formation et au développement, nous avons décidé de faire un pas de côté en posant 11 questions simples, concrètes, à ceux qui expérimentent, qui doutent, qui avancent. Ce livre blanc est une photographie des possibles. Il ne prétend pas couvrir tous les champs, mais il éclaire. Il guide. Et, espérons-le, il inspire. Et en tous cas, moi ces auditions, m'ont aidé concrètement. Un grand merci aux intervenants inspirants."

– Alain Monteux, administrateur FESP, Président de la Commission Innovation & Silver Économie

À l'issue des réflexions menées sur l'intelligence artificielle lors des Assises de la FESP de Marseille en juin 2024, les adhérents ont souhaité que la fédération se donne les moyens d'évaluer les opportunités et de mesurer les risques qu'est susceptible de représenter le recours à l'IA pour les services à la personne.

Ce souhait s'est traduit par la décision de confier au Président de la Commission Innovation et Silver économie la mission de recueillir les éléments pertinents permettant d'en juger, formalisés sous la forme d'un livre blanc. La démarche, conduite sans euphorie technophile, ni rejet dogmatique, a pris la forme d'auditions d'intervenants représentatifs : dirigeants, experts IA, acteurs de la silver économie, responsables d'innovations…

ONT ÉTÉ AUDITIONNÉS :

- **Henry Bouchet** – Directeur général délégué, Groupe Xelya
- **Alexandre Faure** – Fondateur de Sweet Home, expert Silver Économie
- **Romain Ganneau** – Directeur général, Silver Valley
- **Pierre-Yves Le Dilosquer** – Responsable du pôle Etudes et prospective du GIE Monde de la propreté
- **Valentin Maes Desagher** – fondateur d'Esteka Data
- **Jean-Michel Monin** – Directeur général, ArcheMC2
- **Victor Noblet** – Senior Manager chez Forvis Mazars
- **Christopher Tollnert** – Directeur du service informatique de GSF

Chaque intervenant a été appelé à s'exprimer sur 11 questions, regroupées en 4 thèmes Les entretiens ont été enregistrés, retranscrits, analysés et comparés.

LES QUESTIONS POSÉES

1. Quels bénéfices sociaux imaginez-vous grâce à l'IA ?

2. L'IA peut-elle renforcer ou menacer le lien humain ?

3. Quelles réponses face à la dépendance et au vieillissement ?

4. L'IA peut-elle rendre les services plus accessibles ?

5. Quel impact sur l'automatisation et l'emploi ?

6. Quels freins économiques ?

7. Comment garantir la vie privée et la dignité ?

8. Quels risques ? Quelles solutions ?

9. Quels garde-fous éthiques instaurer ?

10. Comment les métiers évolueront-ils dans 10 ans ?

11. Quelles applications IA recommandez-vous ?

SYNTHÈSES THÉMATIQUES – LES VERBATIMS

THÈME 1 – IMPACT SOCIAL

L'IA est largement perçue comme une opportunité pour renforcer l'efficacité des services à la personne, à condition qu'elle soit au service du lien humain, et non qu'elle le remplace.

« L'IA doit permettre de redonner du temps à l'humain… pour faire de l'humain. »

– Henry Bouchet

« On peut sortir d'un modèle figé d'interventions à horaires fixes, pour aller vers des passages plus ajustés aux besoins réels. »

– Victor Noblet

THÈME 2 – IMPACT ÉCONOMIQUE

L'intelligence artificielle est considérée comme un levier de productivité, mais son déploiement suppose des investissements importants et une transformation organisationnelle.

« L'IA permet des gains de productivité, mais elle demande une taille critique et une vision claire des usages. »

– Romain Ganneau

SYNTHÈSES THÉMATIQUES – LES VERBATIMS

THÈME 3 – IMPACT ÉTHIQUES

L'enthousiasme pour l'IA s'accompagne de fortes exigences éthiques. Le respect de la vie privée, la transparence des algorithmes et la lutte contre les biais constituent des conditions sine qua non.

« Il faut un cadre éthique clair, et des professionnels capables d'évaluer l'usage des données. »

– Victor Noblet

« Il faut que l'IA soit au service de la reconnaissance des compétences humaines. »

– Christopher Tollnert

THÈME 4 – VISION & FUTUR

Tous les intervenants s'accordent à dire que l'IA va transformer les métiers du secteur. Le défi : accompagner cette mutation avec méthode et bon sens.

« Il faut passer de la réaction à la prévention. Et ça, l'IA peut vraiment y contribuer. »

– Henry Bouchet

« L'IA est déjà là dans le monde de la propreté, mais elle reste invisible. »

– Pierre-Yves Le Dilosquer

SYNTHÈSES THÉMATIQUES

THÈME 1 – IMPACT SOCIAL

Question 1 – Comment percevez-vous l'intégration de l'IA dans les métiers du service à la personne, et quels en seraient les bénéfices sociaux les plus marquants ?

L'intelligence artificielle est perçue comme un outil de transformation silencieuse mais radicale. Dans un secteur où le manque de temps « humain » constitue un frein constant à la qualité de l'accompagnement, l'IA pourrait permettre d'alléger la pression sur les salariés. Plusieurs des intervenants auditionnés évoquent la possibilité de réaffecter le temps ainsi dégagé à la relation humaine, amenant à :

- une meilleure qualité de présence auprès des bénéficiaires,
- une amélioration de la personnalisation de l'intervention,
- une réduction de l'isolement grâce à des alertes précoces.

L'IA pourrait aussi analyser les historiques de comportement, détecter des signaux faibles (moindre mobilité, baisse d'activité, changement d'habitudes), générer des suggestions d'actions personnalisées, l'objectif étant de passer d'une logique de gestion à une logique de soutien actif.

« L'automatisation libère du temps, mais attention à ne pas déqualifier les métiers. »

– Christopher Tollnert

SYNTHÈSES THÉMATIQUES

THÈME 1 – IMPACT SOCIAL

Question 2 – Selon vous, l'IA peut-elle contribuer à renforcer le lien humain, ou risque-t-elle au contraire de le diminuer ?

La crainte d'une déshumanisation n'est pas évacuée par les experts, mais elle est mise en balance avec d'autres points positifs. L'IA peut certes induire des effets de distance ou de standardisation si elle est mal déployée (automatisation à outrance, substitution du contact), mais elle peut aussi permettre de mieux valoriser le rôle de l'intervenant, en le déchargeant de tâches répétitives ou de nature « administrative ».
Le lien humain ne serait donc pas menacé par l'IA en tant que tel, mais par une utilisation irraisonnée de son usage. La condition du succès se trouve dans une logique d'IA augmentée, où la technologie soutient l'action humaine sans la remplacer, ce qui suppose :

- d'impliquer les professionnels dans la définition des cas d'usage ;
- de maintenir un accompagnement physique en apportant un soutien émotionnel aux personnes accompagnées ;
- de piloter les projets IA, en ayant toujours présent à l'esprit la « boussole éthique de l'accompagnement » à l'égard des personnes concernées.

« C'est un risque, mais aussi une opportunité. Tout dépend de l'usage. »

– Victor Noblet

SYNTHÈSES THÉMATIQUES

THÈME 1 – IMPACT SOCIAL

Question 3 – Quelles opportunités l'IA offre-t-elle pour répondre aux besoins croissants d'une population vieillissante ou en situation de dépendance ?

Dans un contexte de vieillissement démographique, où la demande de services est en constante augmentation alors que les ressources humaines ne progresse pas en proportion, l'IA peut jouer un rôle clé pour maintenir un haut niveau de qualité de vie à domicile.

Les experts auditionnés mettent en avant trois leviers principaux :

- L'identification anticipée des facteurs de fragilités et de vulnérabilité pour chaque personne
- L'adaptation des interventions pour une meilleure personnalisation, une fréquence et un temps passé personnalisés
- La coordination interprofessionnelle

Ces opportunités restent conditionnées à une gouvernance robuste garantissant une gestion efficace, éthique et sécurisée des systèmes d'IA, à des outils fiables, à un investissement dans la formation des acteurs de terrain.

« Plus on arrive à repousser la date de l'admission en établissement, mieux c'est pour la personne… et pour la société. »
– Henry Bouchet

CONCLUSION DU THÈME 1

Une IA qui n'a de sens qu'au service de l'humain ou pas d'IA

L'IA ne doit pas être vue comme une menace abstraite, mais comme une chance concrète de réhumaniser les métiers en redonnant aux professionnels ce qui leur manque le plus : du temps.

Elle doit permettre :

- une meilleure écoute
- une présence plus qualitative
- un soutien personnalisé et axé sur la prévention

Pour cela des choix clairs doivent être opérés : refuser la déshumanisation, impliquer les professionnels dans la conception des outils, garantir une transparence et une lisibilité des algorithmes.

THÈME 2 – IMPACT ÉCONOMIQUE

Question 4 – Pensez-vous que l'IA peut rendre les services à la personne plus accessibles financièrement pour les bénéficiaires tout en restant rentable pour les professionnels?

L'impact économique de l'IA dans les services à la personne interroge. S'il semble de prime abord que l'automatisation des tâches, l'optimisation des tournées ou encore la réduction des coûts administratifs soient susceptibles d'alléger les charges et d'améliorer les marges, les intervenants mettent en garde : ces bénéfices ne sont ni immédiats, ni automatiques.
Certains y voient une opportunité de restructuration du secteur via des logiques de mutualisation, de plateformes partagées, voire d'alliances stratégiques entre structures.

Trois points de consensus se dégagent :

1. Le coût d'entrée est élevé
2. La rentabilité est conditionnée à la taille
3. Le retour sur investissement ne se mesure pas uniquement en valeur financière.

« Il y a un potentiel de gains de productivité, mais l'IA nécessite des investissements initiaux que toutes les structures ne peuvent pas se permettre. » – Romain Ganneau

THÈME 2 – IMPACT ÉCONOMIQUE

Question 5 – Quel rôle l'IA pourrait-elle jouer dans l'automatisation des tâches répétitives et administratives ?

Tous les experts s'accordent : l'IA peut décharger les équipes de tâches lourdes, fastidieuses et à faible valeur ajoutée, notamment s'agissant des tâches administratives.

L'automatisation intelligente via l'IA ne se réalise cependant pas sans douleur. Elle exige une transformation profonde des processus, un accompagnement des équipes, et parfois une remise en cause de certaines fonctions support. L'enjeu est autant technique que managérial.

« On peut automatiser les plannings, la contractualisation, la paie, les projets personnalisés, les comptes rendus… Mais il faut revoir toute l'organisation. » – Jean-Michel Monin

THÈME 2 – IMPACT ÉCONOMIQUE

Question 6 – Quels sont les freins économiques actuels à l'adoption de l'IA dans les services à la personne, et comment les surmonter ?

Des freins ont été identifiés :

- Fragmentation du secteur
- Manque de compétences internes
- Absence de modèle économique clair
- Iniquité d'accès aux financements

Et des éléments de réponse apportés, tels que :

- la mutualisation des outils
- le financement d'expérimentations ciblées
- la formation des dirigeants
- l'usage de standards ouverts libres de droit et facilement interopérables avec d'autres systèmes numériques .

« Il y a un risque de fracture technologique entre les structures qui ont les moyens et les autres. »

– Victor Noblet

CONCLUSION DU THÈME 2

L'IA ne sera rentable qu'en changeant de modèle

L'IA impose un changement d'échelle, de culture, et de méthode. Elle n'apportera pas de gain économique sans transformations organisationnelles. Elle doit être pensée comme un levier stratégique, et non un simple outil de productivité.

THÈME 3 – IMPACT ÉTHIQUES

Question 7 – Comment garantir que l'utilisation de l'IA respecte la dignité et la vie privée des personnes accompagnées ?

Le respect de la vie privée et de la dignité des bénéficiaires est un point de vigilance unanimement partagé. Le recours à l'IA, qui utilise des données personnelles sensibles (santé, habitudes de vie, localisation…), soulève de nombreuses interrogations.

Les experts appellent à :

- Un cadre juridique spécifique au secteur SAP
- Une logique de "privacy by design"
- Un accès différencié et personnalisé aux données entre les parties prenantes, garantissant ainsi la confidentialité des informations privées et professionnelles
- Un consentement éclairé, documenté, et révocable

« Cela suppose un cadre éthique clair au niveau national, dans le champ médico-social. »

– Victor Noblet

THÈME 3 – IMPACT ÉTHIQUES

Question 8 – Quels risques voyez-vous dans l'usage de l'IA dans les services à la personne, et quelles seraient les solutions pour les limiter ?

Les risques sont essentiellement de nature éthique, à savoir :

- Remplacement du rapport humain par un rapport de nature technologique
- Surveillance intrusive
- Décisions automatiques sans possibilité de contestation ou de recours
- Biais algorithmiques à savoir des erreurs systématiques dans les algorithmes entraînant des discriminations ou des injustices envers certains groupes, amplifiant ainsi les inégalités existantes.

Recommandations suggérées :

- Maintien du droit pour l'usager au non-recours permettant aux utilisateurs de refuser certaines décisions ou services suggérés par le système d'intelligence artificielle
- Création de comités d'éthique opérationnels
- Transparence des algorithmes

« La tentation de tout automatiser existe. Mais l'humain doit rester au cœur des décisions. »

– Alexandre Faure

THÈME 3 – IMPACT ÉTHIQUES

Question 9 – Quels garde-fous éthiques devraient être instaurés pour éviter les discriminations ou les biais dans les algorithmes utilisés ?

Garde-fous suggérés :

- Des algorithmes auditables et explicables
- Des données d'entraînement [1] diversifiées
- Une supervision humaine constante

Certains intervenants proposent une labellisation éthique des outils IA dans le secteur.

« Les biais dans les algorithmes peuvent amplifier des inégalités sociales si on n'y prend pas garde. »

– Romain Ganneau

[1] Les données d'entraînement de l'IA sont un ensemble d'informations ou d'entrées utilisées pour apprendre aux modèles d'IA à faire des predictions ou à prendre des decisions précises

CONCLUSION DU THÈME 3

L'éthique, condition non négociable

L'innovation ne peut pas faire l'impasse sur l'éthique. Trois principes doivent guider l'intégration de l'IA :

- Transparence
- Consentement
- Responsabilité

Comme le résume un intervenant :
« *Il ne suffit pas que l'IA fonctionne. Il faut qu'elle soit juste, compréhensible… et humaine dans ses effets.* »

THÈME 4 – VISION & FUTUR

Question 10 – Comment imaginez-vous les métiers du service à la personne dans 10 ans grâce à l'évolution de l'IA, et quels conseils donneriez-vous pour préparer les acteurs du secteur à ces changements ?

Tous les intervenants auditionnés rejettent l'idée d'une automatisation intégrale. Ils préfèrent parler d'hybridation intelligente entre humain et technologie.

Trois grandes évolutions sont envisageables :

1. Emergence de nouveaux rôles (référent IA, coordinateur augmenté…)
2. Plus grande personnalisation de l''accompagnement, en temps réel permettrait de proposer des réponses et prestations instantanément
3. Renforcement du lien humain, en valorisant le temps consacré aux échanges et à l'écoute des personnes, plutôt qu'à la réalisation d'actes administratifs techniques."

Conseils pour se préparer au changement :

- Former dès maintenant les équipes aux usages numériques
- Tester des projets pilotes en conditions réelles
- Associer bénéficiaires et familles à la réflexion
- Anticiper les changements organisationnels

« Le vrai enjeu, ce n'est pas l'outil, c'est l'usage. L'IA est une boussole, pas un pilote automatique. »

– Valentin Maes Desagher

THÈME 4 – VISION & FUTUR

Question 11 – Quelles applications utilisant l'IA utilisez-vous régulièrement et recommanderiez -vous ?

Les usages les plus fréquemment cités sont :

- la rédaction assistée
- la transcription automatique
- l'aide à la veille sectorielle
- l'analyse de données

Les applications logicielles les plus souvent citées sont : (ChatGPT, Notion AI, Leexi…), mais des solutions sectorielles se développent (prévention des chutes, pilotage d'activité…).

« Moi, je me suis fait un petit assistant sur mesure avec GPT, il m'aide à structurer mes réflexions, résumer des réunions, ou reformuler des idées. » – Alexandre Faure

CONCLUSION DU THÈME 3

Un futur à inventer collectivement

L'IA va reconfigurer les services à la personne. Elle ne remplacera jamais la relation humaine, mais elle peut la soutenir intelligemment.
Trois attitudes sont recommandées :

- Curiosité : tester et apprendre
- Pragmatisme : partir des besoins du terrain
- Responsabilité : anticiper les impacts

« *L'avenir, tu n'as pas à le prévoir, mais à le rendre possible.* » — Saint-Exupéry

CE QUI FAIT CONSENSUS

10 CONVERGENCES ENTRE LES INTERVENANTS

1. L'IA n'est pas un gadget : elle impose une transformation de fond.

2. L'IA doit libérer du temps pour l'humain.

3. La prévention est le champ d'impact le plus prometteur.

4. L'acceptabilité passera par la transparence.

5. Le secteur doit rester maître des usages.

6. L'adhésion se construit au plus près du terrain.

7. Les risques de fracture sont réels.

8. L'éthique est un impératif, pas un supplément.

9. La formation est la clef.

10. Le futur sera hybride, pas automatisé.

« Ce qui compte, c'est que l'IA soit explicable et sous contrôle humain. »

— Jean-Michel Monin

CE QUI FAIT CONSENSUS

10 RECOMMANDATIONS POUR DÉMARRER AVEC L'IA

1. Commencez par un besoin métier, pas par une technologie.

2. Formez vos équipes aux usages, pas aux algorithmes.

3. Priorisez les cas d'usage simples et à fort impact.

4. Coconstruisez avec les professionnels de terrain.

5. Adoptez une charte éthique d'usage de l'IA.

6. Mutualisez les efforts entre structures.

7. S'assurer que l'IA ne prenne pas seule des décisions sensibles.

8. Mettez en place un pilote, pas un déploiement massif.

9. Intégrez l'IA dans votre projet d'établissement ou d'entreprise.

10. Restez curieux, vigilants… et ambitieux.

« Il faut passer de la réaction à la prévention. Et ça, l'IA peut vraiment y contribuer. »

— Valentin Maes Desagher

RESSOURCES

- L'IA dans le SSIAD: Définition et contexte Tome 1 Arche MC2

- L'IA dans le SSIAD: Ethique et enjeux Tome 2 Arche MC2

- Livre Blanc Abilitis IA et Maintien à domicile : réalité ou fiction ?
- https://www.abilitis.fr/2025/02/04/livre-blanc-abilitis-ia-maintien-a-domicile/

- Déclic d'avenir podcast « La révolution de l'intelligence artificielle va-t-elle transformer l'accompagnement à domicile ? ARCHE MC2
- https://arche-mc2.fr/blog/274733/

- IA Booster France 2030 - Programme d'accompagnement pour intégrer des solutions d'intelligence artificielle au sein de votre entreprise pour augmenter votre productivité et enrichir vos offres.
- https://www.bpifrance.fr/catalogue-offres/ia-booster-france-2030

- Site Perspectives-IA pour l'analyse de cas d'usage ou de transformation de métiers https://www.perspectives-ia.fr/ sur lequel on retrouve les publications du MEDEF « 10 propositions IA » et la synthèse du « Tour de France de l'IA ».

- Le podcast sur l' expérience collaborateur de Xelya « Réconcilier l'humain, la data et l'IA : mission impossible ?
- https://www.xelya.com/podcasts/resonances-19-avec-helen-zeitoun/

- Cartographie de la silver économie
- https://filieresilvereconomie.fr/cartographie/

- Avenir à Domicile #02 - L'Intelligence Artificielle dans vos outils numériques, avec Henry Bouchet
- www.youtube.com/watch?v=ync1gHZb0Ro&t=3219s

Notre chaine youtuble :
https://www.youtube.com/@evenementsfesp5583/videos

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos	**2**
Mots des présidents	3
Introduction	4
Les auditionnés	5
Les questions posées	6
Synthèses thématiques – les verbatims	7-10
Thème 1 - Impact social	11-14
Thème 2 - Impact économique	15-18
Thème 3 - Impact éthiques	19-22
Thème 4 - Vision & futur	23-25
Ce qui fait consensus	26
Ressources	28

La Fesp remercie chaleureusement l'ensemble des intervenants qui ont accepté de participer à cette démarche, dont l'engagement, la liberté de ton et l'expertise ont donné à ce livre blanc toute sa richesse.

Nous remercions également Alain Monteux, qui a permis de prendre la juste mesure des opportunités et des risques de l'IA au travers de ses interrogations particulièrement pertinentes et adaptées à la spécificité des services à la personne, Catherine Lopez pour son soutien constant, Nicolas Rousseau, co-animateur de ces auditions, les membres de la Commission Innovation & Silver Économie de la FESP pour leur implication.

Contacts:

Alain Monteux, Président, Tunstall France, Vitaris, Tunstall Benelux : alain.monteux@tunstall.com

Nicolas Rousseau, Directeur Developpement & Formation à la FESP : nicolas.rousseau@fesp.fr

FESP
#1
FÉDÉRATION LEADER
SERVICES À LA PERSONNE