

mars 5, 2026

Implantée au Creusot depuis 1988, Tunstall Vitaris évolue dans un domaine tiré par le vieillissement de la population et des services qui en découlent pour le maintien à domicile. Elle peut gérer son expansion en s'adossant au groupe Tunstall comptant parmi les leaders de ce domaine. L'entreprise enregistre un chiffre d'affaires de 27 millions d'euros et emploie 270 personnes à son siège sud-bourguignon. Depuis son siège implanté au Creusot (Saône-et-Loire) depuis sa création en 1988, Tunstall Vitaris évolue sur un marché de la téléassistance en pleine expansion, porté par le vieillissement de la population et la recherche de solutions alternatives à l'hébergement collectif.

L'entreprise se positionne à la fois sur les domaines industriel, technologique et territorial, en s'adossant à un groupe européen de premier plan : Tunstall. Elle réalise aujourd'hui en France un chiffre d'affaires proche de 27 millions d'euros et emploie près de 270 salariés. « Nous ne faisons que de la téléassistance, c'est notre seul métier. Cette spécialisation structure notre stratégie et notre niveau d'exigence » souligne son président Alain Monteux, en poste depuis 2013.

La société dénombre un volume annuel d'un million d'appels sortants et de 2,5 millions entrants. L'outil le plus répandu qu'elle propose est un bracelet connecté qui permet de détecter les chutes et d'entrer en communication avec la personne à son domicile. Mais la téléassistance n'est pas qu'un simple bouton d'appel pour Tunstall Vitaris, elle lui procure aussi un moyen de communiquer et de prévenir les risques. « *Aujourd'hui, seuls 8 % des appels que nous traitons relèvent de l'urgence. Le reste concerne l'accompagnement, le lien social ou des besoins de services* » précise le président. C'est ainsi qu'après une chute et la gestion de ses éventuelles conséquences, l'entreprise creusotine propose au bénéficiaire un rendez-vous avec un ergothérapeute. Elle déploie aussi une gamme étendue de solutions différentes : détecteurs de chute, capteurs de présence, détecteurs connectés (de fumée, de gaz, d'inondation...), dispositifs de mobilité extérieure avec géolocalisation, mais aussi solutions de téléassistance préventive. Ces dernières reposent sur l'analyse des habitudes de vie (sommeil, mobilité, nutrition) afin d'identifier des ruptures inhabituelles. « *L'objectif n'est pas la surveillance, mais l'anticipation. Repérer plus tôt permet d'agir plus efficacement et, souvent, d'éviter une dégradation de la situation* », explique Alain Monteux.

Un profil distinct des concurrents

Dans un secteur où de nombreux acteurs sont adossés à des groupes bancaires, assurantiels ou associatifs, l'entreprise met en avant un profil différent. Vitaris a en effet rejoint le groupe Tunstall en 1998, devenu le leader européen de la téléassistance, présent notamment au Royaume-Uni, en Allemagne, en Espagne et en Suède. Cette intégration constitue un levier stratégique déterminant, en particulier sur le plan industriel. « *Contrairement à la grande majorité de nos concurrents, nous fabriquons nos propres équipements. Nous ne dépendons pas d'un fournisseur tiers* », insiste Alain Monteux. La spécialisation comporte sa part de risques : « *Si la téléassistance s'arrête chez nous, tout s'arrête pour nous* », affirme le dirigeant. Dès lors, Tunstall Vitaris met en exergue un investissement constant dans la qualité de service, matérialisé par plusieurs certifications (ISO 9001, NF Téléassistance à domicile, ISO 27001), et par un renforcement du maillage territorial via des agences locales identifiées, dont celle du Creusot qui rayonne sur toute la région.

Sur le marché des particuliers, l'entreprise enregistre une croissance annuelle moyenne de l'ordre de 10 % depuis une décennie. Elle compte aujourd'hui 250.000 bénéficiaires, un chiffre dont elle attend qu'il progresse. « *Le vieillissement de la population constitue un phénomène massif. Les générations du baby-boom arrivent à des âges où nos solutions deviennent particulièrement pertinentes* » analyse Alain Monteux.

Double canal de ventes

Le modèle économique repose sur un double canal : d'une part la vente directe aux particuliers, d'autre part les clients institutionnels (conseils départementaux, CCAS - centres communaux d'action sociale...), dans le cadre de marchés publics ou de délégations de service. Il s'agit alors de négocier des tarifs préférentiels pour les administrés. La maison-mère dispose de sites de production en Allemagne, en Suède et en Angleterre, ce qui permet une meilleure réactivité dans l'évolution des produits, et dans la recherche et le développement pour des innovations comme les capteurs de mouvement, estime le téléassistant. En lien avec des partenaires locaux, Tunstall Vitaris développe aussi ses capacités en matière d'intelligence artificielle, d'analyse de la voix (permettant d'estimer un degré de danger ou d'angoisse) et autres nouveaux outils d'aide à la décision.

« *Nous souhaitons utiliser la technologie de demain pour être plus humain* », déclare son président.