

**La téléassistance pour le maintien à domicile :
comment dépasser une logique d'offre technologique
et construire des usages pertinents ?**

Florence Charue-Duboc, Laure Amar, Nathalie Raulet-Croset
(PREG-CRG, Ecole polytechnique-CNRS)
Anne-France Kogan
(Ecole des Mines de Nantes)

Résumé

Cette recherche aborde la question de l'utilisation des nouvelles technologies de la communication au service de l'autonomie des personnes âgées à partir du cas de la téléassistance. Depuis une vingtaine d'années de nombreuses initiatives sont menées pour mettre en liaison à tout moment la personne âgée avec une centrale d'écoute spécialisée. Ces initiatives mobilisent différents réseaux d'acteurs et rendent possibles une diversité d'usages.

Dans quelle mesure ces plateformes centralisées peuvent-elles pallier une présence physique permanente auprès de la personne âgée ? Quel nouvel équilibre peut s'instaurer et quels sont les pré-requis de la mise à distance de certaines « étapes » de l'assistance ? Quelles compétences sont nécessaires pour écouter une personne âgée en perte d'autonomie et lui apporter une réponse appropriée ? Comment caractériser la valeur apportée par un tel dispositif à différents acteurs : la personne âgée elle-même, la famille, les aidants, les services sociaux, les services d'urgence ?

Ce travail a été mené par une équipe d'enseignant-chercheurs et s'est appuyé sur deux approches méthodologiques complémentaires. D'une part, une quarantaine d'entretiens auprès d'acteurs contribuant au déploiement de la téléassistance a été menée. D'autre part, des observations sur deux plateformes de téléassistance différents ont été conduites.

Le rapport synthétise en premier lieu un certain nombre de données descriptives. Un panorama des opérateurs et de leurs spécificités est dressé: ceux de taille importante, certains de taille plus modeste ayant une originalité dans leur offre, et de nouveaux entrants. Des statistiques concernant les abonnés et les motifs d'appels et quelques exemples de tarification

sont présentés. Deux logiques sont distinguées : l'une qualifiée « d'industrielle » dans laquelle les opérateurs répondent aux appels d'offres émis par les collectivités locales, l'autre qualifiée « d'intégration locale ». Pour cette dernière, les opérateurs peuvent avoir une dimension nationale mais s'appuient alors sur une implantation locale grâce à des partenariats privilégiés avec des associations ou à travers une antenne propre qui distribue le service. Les différents acteurs qui contribuent à la mise en œuvre de ce service sont repérés: allant de la préconisation, l'établissement de l'abonnement, l'installation, le financement, à la prise en charge d'un appel, et enfin le suivi des abonnés et des motifs d'appels.

Dans un second temps, plusieurs problématiques sont approfondies. Elles résultent de la mobilisation de différents champs théoriques (sociologie des usages, sociologie des métiers, économie des territoires, management de l'innovation, théorie des organisations) et de leur confrontation par l'équipe du fait de sa pluridisciplinarité

Celle de la proximité. Trois types de proximité (spatiale, organisationnelle, relationnelle) sont distinguées pour montrer comment elles s'articulent dans le cas de la téléassistance ; différents couplages privilégiés par les opérateurs sont mis en lumière. Le rapport souligne ainsi que le lien établi avec la personne âgée peut s'accommoder de différentes formes de proximité dès lors qu'elles sont combinées.

Celle des usages réels. Les différents motifs d'appel ont été contrastés par rapport à un « usage normal » tel que défini initialement, souvent repris dans les brochures publicitaires et mentionné par les personnes qui préconisent ce dispositif. Cela conduit à souligner les différentes stratégies déployées par les opérateurs pour favoriser l'appropriation du médaillon et le rôle des appels involontaires et des appels techniques dans cette dynamique. Une condition importante de l'efficacité de la téléassistance apparaît très clairement lorsqu'on observe les usages réels, le fait de pouvoir s'appuyer sur le réseau de solidarité de la personne âgée. D'où l'importance de sa constitution et de son maintien, un point sur lequel les opérateurs diffèrent.

Celle de la compétence et du métier de téléopératrice. Cinq activités dans lesquelles les opératrices sont engagées sont distinguées : faire vivre la téléassistance, la levée de doute, rassurer à distance, qualifier les appels, faire faire à distance. Amabilité, écoute, capacité d'abstraction à distance de la situation, autorité dans l'intonation, mémorisation de plusieurs

cas en parallèle, maîtrise de l'écrit sont autant de compétences requises. En l'absence de formation spécifique, l'importance de l'apprentissage par l'expérience au sein de collectifs est soulignée alors que la spécificité de l'interaction avec les personnes âgées apparaît fortement.

Celle de l'articulation au médical. Le personnel médical et paramédical a des liens avec la téléassistance, d'une part au niveau de la préconisation du dispositif et, d'autre part, car il peut être sollicité suite à certains appels. Mais l'utilisation de ressources médicales constitue pour les opérateurs une tension permanente. Les secours d'urgence doivent être ménagés, les médecins traitants ne sont pas un des interlocuteurs institués. Il s'agit de mobiliser les compétences médicales de façon pertinente en intégrant les différences quant aux disponibilités des services d'urgences et des médecins traitants et cela selon les territoires.

Celle de la responsabilité sociale. Il existe une forte conscience chez les opérateurs de leur responsabilité vis-à-vis d'une population fragile. Les donneurs d'ordre sont aussi investis d'une responsabilité sociale vis-à-vis de ces personnes. Le dispositif de téléassistance conjugue donc une fonction « réactive » et une fonction préventive consistant à inciter une personne âgée à consulter son médecin traitant ou encore à repérer la dégradation de son état général du fait de la fréquence ou la nature de ses appels. Il s'agit alors d'identifier des « cas limites » et de construire avec la personne âgée et son entourage les adaptations qui seraient appropriées.

Celle de la valeur. La téléassistance apparaît comme un nouvel intermédiaire entre la personne âgée et différents acteurs de son environnement : famille, voisins, services d'urgence, médecins. Analyser la valeur de la téléassistance renvoie à l'apport de cette intermédiation au niveau de la personne âgée elle-même mais aussi des différents « utilisateurs » qui se trouvent mis en relation grâce à l'outil. L'immédiateté de la réponse, la réactivité et l'adéquation au problème, la centralisation et la mémorisation d'informations hétérogènes apparaissent comme autant de critères de valeur.

Pour conclure, différentes dynamiques auxquelles les acteurs de la téléassistance contribuent mais qui pourraient être encore développées sont soulignées. D'une part, ils participent à différentes expérimentations auprès des personnes âgées fragilisées (malades Alzheimer, prévention des chutes) du fait de leur spécialisation, de leur positionnement dans un réseau d'acteurs et de leur système d'information. D'autre part, la technologie qui sous-

tend le service de téléassistance permet de constituer des bases de données importantes ; celles-ci pourraient être utilisées de manière plus systématique et contribuer à une veille permettant de déceler la dégradation de l'état de santé général de personnes âgées.