

Communiqué du 5 mai 2010

## La téléassistance au service du lien social et de la prévention

La CNSA publie sur son [site internet](#) les résultats d'une étude sur le recours à la téléassistance pour le maintien à domicile. Cette étude, financée par la CNSA, a été menée par des enseignants-chercheurs de l'École polytechnique ParisTech et de l'École des Mines de Nantes. Elle identifie les conditions à réunir pour une utilisation de la téléassistance pertinente et en accord avec les besoins des personnes âgées, de leur famille, des aidants, des services sociaux et des services d'urgence.

Face à une demande qui se complexifie (les usagers et leur entourage activent de plus en plus souvent la téléassistance pour un autre motif qu'une situation d'urgence), Florence Charue-Duboc, Laure Amar, Nathalie Raullet-Croset et Anne-France Kogan font ainsi apparaître quatre conditions de réussite :

- S'appuyer sur le réseau de solidarité de la personne âgée pour proposer un service de qualité (ne pas solliciter les secours d'urgence inutilement, ne pas fracturer une porte d'entrée, faire les choix les plus opportuns en fonction du suivi médical de la personne et des intervenants qui la visitent) et le maintenir.
- Mobiliser les compétences médicales (services d'urgence ou médecins traitants) à bon escient, en fonction de leur disponibilité et selon les territoires.
- Encourager l'usage récurrent du dispositif de téléassistance pour que, le moment venu, la personne pense et sache s'en servir.
- Recourir à des téléopérateurs compétents qui doivent, qualifier les appels, « faire faire » à distance, mais aussi rassurer et savoir créer une interaction avec la personne.

L'étude fait également état des tensions auxquelles sont soumis les opérateurs de téléassistance : ils se positionnent en effet à l'intersection des services à la personne et du secteur médical ; ils doivent être aptes à créer - à distance - une certaine proximité avec l'utilisateur pour que le dispositif s'adapte à une variété de situations imprévues ; et ils ont à concilier la nécessité de standardiser, pour rendre le service à grande échelle et celle de prendre en compte les singularités de la personne âgée.

Enfin, cette recherche souligne la valeur de la téléassistance et les développements envisageables :

- La téléassistance est créatrice de lien : elle permet de consolider le réseau de proximité autour de la personne en l'identifiant, en le sollicitant, en lui donnant des informations utiles face aux situations et aussi en le ménageant. Elle a également ce rôle vis-à-vis de la famille.
- Les opérateurs de téléassistance ont conscience de leur responsabilité à l'égard d'une population fragile. Le dispositif de téléassistance conjugue donc une fonction réactive à une fonction préventive consistant à inciter une personne âgée à consulter son médecin traitant ou encore à repérer la dégradation de son état général grâce à la fréquence ou à la nature de ses appels et tenter d'y apporter une réponse.
- Utilisées de manière plus systématique, les données recueillies par les plateformes de téléassistance pourraient permettre de déceler à plus long terme des difficultés rencontrées par les personnes âgées, qu'elles soient d'ordre sanitaire ou social.

Cette étude s'est déroulée sur 18 mois. Les chercheurs se sont appuyés sur deux méthodologies de travail : une série d'entretiens auprès des différents acteurs contribuant au déploiement de la téléassistance (opérateurs, services de l'État et des collectivités locales, services à la personne, fabricants de matériel) et des observations sur les plateaux téléphoniques de deux opérateurs pour mieux comprendre les usages des personnes âgées, caractériser l'activité des opératrices et mettre en évidence les pré-requis de la mise en œuvre de ce service.