

mai 20, 2025

Dans une interview accordée dans les studios de SilverEco, Alain Monteux, président de **Tunstall Vitaris**, premier téléassiste de France avec plus de 250 000 bénéficiaires connectés 24h/24, a détaillé la transformation en cours dans le secteur de la téléassistance, notamment sous l'impulsion de l'intelligence artificielle (IA). À travers une présentation concrète et sans jargon, il offre un éclairage complet sur les enjeux, les opportunités et les défis liés à l'intégration de l'IA dans les services d'assistance à domicile.

La téléassistance évolue grâce à l'IA : Tunstall Vitaris modernise son approche avec des capteurs intelligents et des analyses prédictives pour sécuriser les seniors à domicile.

De la réaction à la prévention : L'intelligence artificielle identifie des signaux faibles pour anticiper les risques de chute ou de complications médicales.

Une intégration humaine renforcée : Ergothérapeutes et IA collaborent pour délivrer des recommandations claires aux aidants et familles, évitant la surcharge d'information.

Vers une téléassistance émotionnelle : Un dispositif IA de soutien psychologique est déjà en place pour les salariés et pourrait être étendu aux bénéficiaires.

Éthique et transparence comme piliers : Le succès de la téléassistance augmentée par l'IA repose sur la confiance, le respect des données personnelles et l'humain au centre.

La téléassistance, bien plus qu'un simple “bouton rouge”

La téléassistance est souvent symbolisée par un bouton rouge : un dispositif qui permet à une personne âgées ou fragile d'être en lien permanent avec un centre d'écoute et d'intervention en cas de besoin, qu'il s'agisse d'un simple échange, d'un malaise ou d'une chute.

Mais comme le souligne, les services ont considérablement évolué. Aujourd'hui, de nombreux capteurs connectés enrichissent ce système, permettant de sécuriser non seulement la personne, mais aussi son domicile, de maintenir le lien social et de faciliter le, ce qui reste le souhait de la majorité des Français.

L'IA : un levier majeur pour passer de la réaction à la prévention

Historiquement, la téléassistance est un service réactif : on intervient après un incident. L'ambition portée par l'IA est de basculer dans une . Grâce à l'analyse de données collectées par les capteurs et l'historique des appels, l'IA est désormais en mesure de détecter les changements subtils de comportement : par exemple, un changement d'horaire d'appel ou une fréquence accrue des passages aux toilettes pendant la nuit.

Plutôt que de prédire précisément un événement (il n'est pas question de vous annoncer à quelle heure vous allez tomber), l'IA permet d'identifier un risque accru via ce qu'on appelle des signaux faibles et ainsi d'anticiper. Cela permet d'alerter un professionnel de santé, d'adapter un traitement ou de mettre en place un accompagnement spécifique

Des cas d'usage concrets et des bénéfices mesurables pour la téléassistance

Le président de Tunstall Vitaris illustre cette approche par un exemple simple : une personne commence à se lever plusieurs fois par nuit pour aller aux toilettes. L'IA détecte cette anomalie, ce qui peut être le signe d'une contre-indication médicamenteuse. Le médecin peut alors ajuster la posologie, évitant ainsi des complications.

Cette capacité d'analyse se renforce lorsqu'on croise plusieurs sources de données : nutrition, quantité du sommeil, mobilité, etc. L'IA peut ainsi voir ce que l'oeil humain ne détecterait pas immédiatement, apportant une plus-value indéniable à l'intervention humaine.

Une approche intégrée avec les équipes de soins

Un point de différenciation majeur pour réside dans son mode d'intégration avec les professionnels de santé. Là où d'autres solutions se contentent de livrer une masse de données aux aidants (avec le risque de surcharge mentale), l'approche de l'entreprise repose sur la collaboration avec des ergothérapeutes.

Chaque semaine, ces professionnels reçoivent un bilan clair et synthétique, accompagné de recommandations générées par l'IA. Ce sont eux qui vont ensuite dialoguer avec les familles, expliquer les observations et mettre en oeuvre les solutions adaptées. Cette chaîne humaine évite que les bénéficiaires ou leurs aidants soient laissés seuls face à la technologie.

L'IA au service de la santé mentale... pour les salariés aujourd'hui, les bénéficiaires demain

L'usage de l'IA ne se limite pas à la surveillance physique. Tunstall Vitaris a déjà expérimenté des IA conversationnelles en santé mentale auprès de ses salariés. Ils peuvent ainsi, via, échanger de façon confidentielle lorsqu'ils ressentent un stress, une surcharge mentale ou un besoin de parler. Si nécessaire, l'IA les oriente vers un assistant psychologique humain.

Ce dispositif, déjà bien accueilli en interne, est appelé à être étendu aux bénéficiaires et à leurs aidants . Il s'agit d'un pas important vers une téléassistance émotionnelle , complémentaire à la surveillance physique.

La téléassistance et l'IA : perspectives d'avenir

Interrogé sur l'avenir, Alain Monteux reconnaît qu'avec la vitesse d'évolution technologique , il est difficile de prédire précisément . Toutefois, il entrevoit plusieurs évolutions probables : Intégration dans les objets du quotidien : montre, enceinte connectée, télévision, smartphone... Le fameux "hub" pourrait disparaître au profit d'équipements déjà présents au domicile. Portfolios de services élargis : en fonction des besoins, l'IA pourra recommander des services personnalisés, que ce soit pour le bénéficiaire ou l'aidant. Interfaçage renforcé entre humain et machine : à l'image du lien entre IA et ergothérapeute, l'objectif sera toujours de ne pas laisser l'individu seul face à la technologie.

Transparence, éthique, confiance : les conditions du succès

Enfin, **Alain Monteux** insiste sur l'importance d'expliquer clairement aux bénéficiaires ce que fait et fera l'IA, quelles données sont utilisées, dans quel but et avec quelles protections. La transparence et le respect des données personnelles sont essentiels pour instaurer un climat de confiance.

Il met aussi en garde contre une utilisation mécanique et déshumanisée de l'IA , donnant l'exemple d'un échange automatisé d'e-mails entre deux IA : « *On ne sait même plus ce qui se dit.* » Une manière de rappeler que l'IA ne doit être qu'un outil au service de l'humain.

Tunstall Vitaris : La téléassistance à l'ère de l'intelligence artificielle

L'intelligence artificielle est en train de redéfinir les contours de la téléassistance . En rendant les services plus prédictifs, plus personnalisés et mieux intégrés dans la chaîne de soin, elle permet un accompagnement plus efficace, plus humain et plus adapté aux réalités du vieillissement. Mais comme le souligne **Alain Monteux**, son succès dépendra de l'équilibre entre innovation technologique et accompagnement humain . Une révolution à la condition qu'elle reste au service de la dignité et de l'autonomie des personnes fragiles.

