

Chutes, malaises... Un simple bracelet au poignet, un pendentif autour du cou, et déjà, l'esprit est plus tranquille. Pour nous-mêmes ou un proche, nous sommes de plus en plus nombreux à opter pour ces dispositifs de téléassistance afin de préserver l'autonomie à domicile.

Madeleine, 83 ans, n'est pas près d'oublier cette matinée d'hiver. Alors qu'elle s'apprêtait à s'installer sur son canapé pour terminer une grille de mots croisés, l'octogénaire s'est pris les pieds dans le tapis de son salon et, dans la chute, sa tête a violemment heurté le coin de sa table basse en verre qui, sous l'effet du choc, a volé en éclats.

«J'étais tellement sonnée que je n'arrivais pas à me relever, se souvient-elle. J'ai heureusement eu le réflexe d'appuyer sur le bip de mon bracelet-alarme. Ma fille, qui habite un immeuble voisin du mien, a aussitôt été prévenue par mon interlocuteur de la société de téléassistance, visiblement inquiet de mon état, même si j'avais tendance à minimiser l'incident. En arrivant chez moi, Christine a appelé les pompiers qui m'ont conduite à l'hôpital, où j'ai reçu huit points de suture sur le cuir chevelu. Je suis sous anticoagulants et, sans ce bracelet, j'aurais sans doute perdu beaucoup de sang. »

Comme Madeleine, plus de 750 000 seniors – majoritairement des femmes, âgées de plus de 80 ans et vivant seules – disposent de la téléassistance. Un service de protection à distance qui, grâce à des matériels électroniques portés au poignet ou au cou (montre, bracelet, pendentif...), leur permet, en cas d'accident, de malaise ou de douleurs inquiétantes d'envoyer un signal, de jour comme de nuit, à une centrale d'écoute. Une fois l'alerte donnée, ils peuvent, via un boîtier installé dans leur logement, communiquer avec un téléopérateur qui, en fonction de l'urgence de la situation, contacte un proche susceptible de se rendre rapidement sur place, ou appelle les secours. Chaque année, quelque 8,5 millions d'alertes sont envoyées à une centrale d'assistance. Parmi elles, 11 % correspondent à une situation d'urgence. Les autres appels concernent aussi bien un problème de santé ou un incident mineur, qu'une suspicion de rôdeurs, une inquiétude concernant un chauffage difficile à allumer, voire une simple envie de dialoguer. Autant dire que les missions des téléopérateurs sont vastes. Bon à savoir : la plupart des prestataires proposent des options payantes permettant de géolocaliser les personnes aussi quand elles ne sont pas chez elles, ou encore de détecter les chutes même sans pression sur le bouton d'alarme, grâce à des capteurs de mouvement sensibles.

Des innovations notables

Pour bénéficier de la téléassistance, il suffit de souscrire un abonnement auprès d'une société privée, comme **Tunstall Vitaris**, leader du marché français, Filien ADMR ou Europ Assistance, ou d'une structure associative (Présence verte, par exemple) ou encore de s'adresser à une collectivité locale via son centre communal d'action sociale (CCAS). Depuis plusieurs années, les partenariats public-privé se multiplient, comme l'illustre la quinzaine d'accords conclus entre des départements, comme la Somme, l'Orne et le Pas-de-Calais, et **Tunstall Vitaris**.

« De plus en plus de seniors, ou de proches de seniors, se tournent vers nous avant qu'un incident majeur ne survienne, note Alain Monteux, son président. Le plan antichute 2022 a rappelé l'importance de la téléassistance comme outil de prévention et de protection. Notre téléassistance active permet de retarder d'environ deux ans et demi l'entrée en établissement spécialisé, tout en apportant un répit aux aidants. »

Avec l'essor du numérique, les solutions évoluent. Parmi les innovations les plus notables du marché, l'application mobile de la société Présage qui, grâce à un algorithme basé sur l'intelligence artificielle, a la capacité d'analyser l'évolution de l'état de santé physique et psychique de la personne âgée en fonction des renseignements (appétit, mobilité, isolement...) .08 Le téléopérateur peut, en fonction de l'urgence de la situation, contacter un proche ou appeler les secours qu'elle fournit, ou que ses proches donnent à sa place. Cela permet ainsi de réduire les risques d'hospitalisation non programmée.

Utile oui... mais encore faut-il adhérer au principe

Reste que l'adhésion des utilisateurs au dispositif connecté est inégale. Alors que Madeleine se réjouit de bénéficier d'une téléalarme qui lui permet de mener ses activités en toute sérénité, même si elle s'agace parfois de «déclencher sa sonnerie rien qu'en s'habillant», d'autres y voient un fil à la patte. A l'instar de Maurice, 85 ans. «Mon père a des pertes d'équilibre, explique sa fille. J'ai bataillé avec lui pendant des mois avant qu'il accepte de s'équiper d'un collier de téléassistance. Il était convaincu qu'il n'en avait pas besoin. Résultat : il l'enlève constamment, y compris quand il dort, et pas plus tard que la semaine dernière, il est tombé en allant aux toilettes. Quand j'ai appris qu'il avait passé une partie de la nuit allongé par terre, j'ai vu rouge !»

Autres griefs invoqués par ônos ainés ou par leurs aidants : le coût de la prestation – entre 15 et 70 € mensuels, en fonction de la plateforme et du type de service choisis =, auquel peuvent s'ajouter des frais de dossier ou d'installation. Pour fonctionner correctement, le dispositif nécessite de surcroît une bonne couverture, ce qui s'avère parfois compliqué en zone rurale. Sans compter que l'arrêt de la 2G, programmé d'ici à la fin de l'année 2026, suscite de vives inquiétudes, car les appareils dépendent essentiellement de ce réseau. «Les délais ont beau être très courts, les opérateurs vont s'organiser, rassure Hervé Meunier, président de l'Association française de téléassistance (Afrata). Et les technologies en remplacement seront sans doute encore plus performantes ».

Enfin, la téléassistance à domicile, qui s'appuie sur des dispositifs connectés, pose aussi des enjeux en matière de protection des données, nécessitant quelques garanties de la part de l'opérateur, notamment en cas d'externalisation des services, afin de limiter les risques d'utilisation frauduleuse d'informations personnelles Convaincu de la nécessité d'une téléassistance? ? Mieux vaut alors bien évaluer les besoins de la personne à équiper et comparer les offres. Les centres d'information et de conseil en aides techniques (Cicat) peuvent apporter un éclairage neutre intéressant. Dans tous les cas, il est préférable de souscrire un abonnement résiliable sur une courte durée. Sans perdre de vue, évidemment, qu'aucun dispositif ne remplace une présence humaine régulière...

Des aides financière à ne pas négliger

Pour alléger la facture, il convient de connaître quelques astuces. Faire appel à un fournisseur déclaré au titre des services à la personne permet d'obtenir une réduction d'impôt, égale à 50% de la dépense, dans la limite du plafond autorisé. Avant de signer un contrat, il est aussi conseillé de se renseigner auprès de la mairie, voire du département, du bénéficiaire. De nombreux services d'action sociale peuvent, en effet, participer aux frais d'installation et d'abonnement d'une téléassistance, en fonction de ses ressources. Le coût du service est également susceptible d'être subventionné dans le cadre de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA). Enfin, vous pouvez aussi vous tourner vers l'Assurance retraite (Cnav, Carsat, cGss...) les caisses de retraite complémentaires (Agirc-Arrco), ou certaines mutuelles qui, elles aussi, mettent parfois la main au porte-monnaie. De quoi rendre la prestation plus accessible.