

févr. 9, 2026

À l'occasion de la Journée mondiale des solitudes, le site creusotin de Tunstall Vitaris met en lumière une facette méconnue de la téléassistance : l'accompagnement au quotidien. Au-delà des alertes, l'entreprise multiplie les appels pour veiller sur ses abonnés les plus isolés et les plus fragiles.

Au bout du fil, des urgences à gérer, des personnes âgées à sauver. Et le plus souvent, un silence à rompre. Ce 23 janvier, Journée mondiale des solitudes, toutes les équipes du centre d'appels de Tunstall Vitaris au Creusot sont sur le pont. Dans la téléassistance, briser la solitude des seniors est une lutte du quotidien.

« Sur les 3,5 millions d'appels traités chaque année, la plupart servent à garder du lien et apporter un peu de convivialité », souligne Alain Monteux, président de Tunstall Vitaris.

Des équipes sont d'ailleurs dédiées aux « appels sortants », au nombre d'un million par an, pour prendre des nouvelles, souhaiter un bon anniversaire ou juste saluer les personnes isolées.

« On les appelle les anges gardiens et ce n'est pas pour rien. On essaie d'avoir des binômes qui s'occupent des mêmes bénéficiaires, explique Tewfik Sabirh, directeur relation client. Nous sommes parfois le seul appel de la journée. »

Des seniors en situation de « mort sociale »

Ce vendredi, tout le monde pourra appeler un bénéficiaire. « Des installateurs à la comptabilité en passant par les ressources humaines et le directeur, indique Alain Monteux. On souhaite profiter de cette journée pour sensibiliser toute l'entreprise à notre métier de base : comprendre l'importance d'un appel, apporter un peu de chaleur et donner du sens au travail de tout le monde. » La solitude est un fléau quigagne du terrain chaque année.

En France, environ 750 000 seniors de plus de 60 ans vivent en situation de « mort sociale » selon la dernière enquête des Petits frères des pauvres. Un chiffre qui a progressé de 150 % en huit ans et qui n'épargne personne. « Seul en ville ou à la campagne, c'est pareil. La solitude n'est pas assez médiatisée, les risques ne sont pas assez connus, déplore Tewfik Sabirh. Nous sommes particulièrement vigilants lors des fêtes. À Noël, nous avons appelé toutes les personnes seules. »

Repérer les signes de solitude

Encore faut-il parfois détecter la solitude. « Avec la téléassistance, nous repérons quand un bénéficiaire nous appelle de plus en plus, juste pour discuter. C'est un des premiers signes, observe Alain Monteux. Un chargé d'écoute formé à ce phénomène va poser des questions aux bénéficiaires, savoir s'ils ont moins de passages chez eux. » Des voisins peuvent aussi observer des volets fermés de plus en plus souvent, moins de sorties.

Et pour le président de Tunstall Vitaris, la solution passe aussi par un sursaut et un relais citoyen. « Nous cherchons des personnes bienveillantes pour des levées de doute par exemple. Les familles sont souvent éloignées avec notre mode de vie, cela peut être des voisins. » Au téléphone, la téléassistance est, elle, présente 24 heures sur 24. Pour des urgences, des personnes à sauver ou un silence à briser.