

énéo FOCUS

NOVEMBRE 2017

La vie au bout du médaillon : ce que la téléassistance nous raconte du vieillissement

THÈMES

Gérontechnologies

Vieillessement

Projets

À DÉCOUVRIR DANS CETTE ANALYSE

Être seul(e) chez soi, chuter et ne pas parvenir à se relever. Voilà la crainte qui motive certains aînés à porter sur eux un médaillon doté d'un bouton qu'ils pourront presser en cas d'urgence.

Mais si la téléassistance peut-être perçue comme un simple dispositif permettant de donner l'alerte en cas de chute, en y regardant de plus près on comprend qu'elle nous parle aussi de divers aspects du vieillissement. Et que pour les membres d'Énéo qui ont décidé de s'engager pour d'autres sur cette question, les enjeux sont bien plus larges.

QUESTIONS POUR LANCER ET/OU PROLONGER LA RÉFLEXION

Accepterions-nous de porter un pendentif de téléassistance en cas de risque de chute ?

Quel tournant dans l'image de soi et de son avancée en âge représente l'adoption de la téléassistance ?

Que faire pour aider les aînés isolés qui n'y ont pas accès ?

LA VIE AU BOUT DU MÉDAILLON : CE QUE LA TÉLÉASSISTANCE NOUS RACONTE DU VIEILLISSEMENT



Elle prend la forme d'un médaillon, parfois celle d'un bracelet ou bien d'une montre, dotés d'un petit bouton rouge qui permet à la personne âgée fragilisée qui vit seule chez elle de donner l'alerte à ses proches si jamais elle tombe ou fait un malaise. Lorsqu'un incident survient, il lui suffit d'appuyer sur le bouton et elle est mise immédiatement en contact avec une téléopératrice qui l'écoute, la rassure et transmet l'alerte à des proches qui pourront lui venir en aide. Si aucun membre de l'entourage n'est disponible, l'opératrice appellera les secours.

Le nom de ce système, c'est la téléassistance (aussi nommée téléalerte). Il s'agit de la technologie pour le maintien à domicile la plus connue à ce jour du grand public. Mais derrière ses allures de dispositif technique, elle est bien plus qu'une simple gérontechnologie¹. En effet, en filigrane, elle nous parle de multiples facettes de la réalité du vieillissement, et en particulier du basculement que représente dans la vie d'une personne, la première « chute dont on ne peut se relever seul », du consentement des personnes âgées à l'utilisation de technologies développées pour elles. Elle nous raconte aussi les histoires de solitude et, en creux, celles de ceux qui n'ont pas ou plus accès à la téléassistance... car ils n'ont tout simplement pas d'entourage à alerter. Et de la solidarité que d'autres aînés, membres d'Énéo, ont décidé d'organiser autour de ces derniers. L'ambition de cet Énéo Focus est de dévoiler les aspects humains nichés derrière le médaillon.

Quand adopte-t-on la téléassistance ?

La téléassistance fait son arrivée il y a une trentaine d'années. Depuis 25 ans, Stéphane Belin, directeur de Vitatel, le service de téléassistance partenaire la Mutualité chrétienne observe à travers elle les évolutions du vieillissement. Pour cet Énéo Focus il a accepté de partager avec nous son expérience. « *Si la dépendance n'apparaît plus au même âge* », nous explique-t-il, « *les craintes, les besoins et les situations de vie, eux, ont peu évolué* ».

La première chute comme déclencheur

L'histoire commence souvent par une toute première chute dont l'aîné ne parvient pas à se relever seul. Celle-ci est associée parfois au traumatisme d'être resté plusieurs heures, voire pour certains des jours entiers sur le sol de son logement avant d'obtenir de l'aide. Suite à cet événement particulièrement traumatisant, la personne âgée est alors hospitalisée, mais une fois sortie de l'hôpital, que faire ? Les proches tentent parfois de palier eux-mêmes à la nouvelle vulnérabilité l'aîné, mais ne peuvent être présents en permanence. C'est souvent à ce moment-là qu'ils décident de faire appel à un service de téléassistance. Dans d'autres cas, c'est le service social de l'hôpital lui-même qui émet la demande. Pour s'abonner au service, pas besoin de grand-chose : une ligne téléphonique et une liste de trois personnes qui pourront être mobilisées par l'opérateur lorsque l'aîné donnera l'alerte. Chez Vitatel, ce sont ainsi près des trois quarts des affiliations qui se font suite à une chute ou un accident.

Une alternative à la maison de repos

La chute est un facteur majeur d'entrée en maison de repos. De la même façon, Stéphane constate qu'en 25 ans, l'âge moyen de l'adoption de la téléassistance (passé chez Vitatel de 77 à 84 ans) reste identique

¹ La « gérontechnologie », qui conjugue la gérontologie et la technologie est une discipline qui conçoit des technologies adaptées aux besoins des aînés en matière de santé, d'habitat, de mobilité, de communication, de loisirs et de travail.

à celui de l'entrée en maison de repos et de soin (MRS). Un hasard ? Probablement pas. La téléassistance est en effet bien souvent une alternative à la MRS.

Ainsi un certain nombre d'aînés y font appel pour une période relativement limitée, en attendant qu'une place en MRS libère. Mais dans la plupart des cas, la maison de repos n'est pas une option : soit que, comme 93 % de la population wallonne², la personne âgée ne souhaite pas quitter son domicile pour y aller... Ou bien qu'elle n'en ait tout simplement pas les moyens financiers. Car en effet, la moitié des affiliés à Vitatel ont le statut BIM, et peuvent donc difficilement assumer les coûts d'une institution - en moyenne 1200 euros par mois - sauf éventuellement une MRS dépendant du CPAS. Le service de téléassistance, qui coûte quant à lui entre 6 et 21 euros par mois,³ se révèle en comparaison particulièrement abordable.

La téléassistance : un tournant délicat dans une histoire de vie

Une technologie au service des aidants proches ?

Comme de nombreuses technologies au service des aînés fragilisés, la téléalarme permet certes de sécuriser la personne âgée, mais aussi, voire avant tout, son entourage. Il est donc très rare que la personne qui porte le médaillon soit à l'origine de la demande (Sandron, 2017 ; Raulet-Croset et al., 2010). Celle-ci est faite le plus souvent par les proches ou les professionnels soignants (infirmiers, médecins...) qui entourent la personne. Pour Stéphane c'est un fait : la téléassistance est, au moins au moment de son installation, davantage « un outil au service des professionnels qui sont au service des personnes âgées ». Cette position assumée peut aussi poser question, comme nous l'avons déjà souligné dans une étude antérieure traitant des technologies destinées aux aînés⁴ :

« [Les] gérontechnologies [...] peuvent être utiles à beaucoup de monde : à la personne elle-même [...], au personnel soignant, aux proches, à l'industrie ou encore à la société dans son ensemble. Certaines gérontechnologies semblent plus utiles pour le personnel soignant et la société que pour la personne qui les utilise [...] Les différentes parties en présence ont chacune des intérêts propres, et ceux-ci peuvent donc fréquemment entrer en conflit les uns avec les autres. Quel est l'intérêt qui prime ? De notre point de vue, ce devrait toujours être l'intérêt de la personne concernée. »

Stigmate de la vieillesse

Or, même si la personne âgée comprend les avantages du dispositif, elle peut émettre des résistances face à son acquisition, car la téléassistance peut être associée par cette dernière à la perte d'autonomie et à la dépendance. En effet, l'appareil à porter en permanence sur soi peut être ressenti comme un étendard de la fragilité liée à l'avancée en âge. Stéphane lui-même reconnaît la dimension stigmatisante du fait de porter un bracelet ou un médaillon de téléassistance.

Plusieurs études sont elles aussi parvenues à cette conclusion (De Saint Laurent-Kogan 2007, Raulet-Croset et al. 2010, Dayez 2014). Cette résistance serait le reflet de celle de tout un chacun dès lors qu'il s'agit de « se projeter vers le versant ingrat de la vieillesse représenté par la solitude, la dégénérescence

² Parlement de Wallonie, « Les Wallons face au vieillissement » - Sondage sur la perception des enjeux du vieillissement, 2017

³ Tarifs du service Vitatel

⁴ Voir le *Balises* n° 46 « Comment les aînés appréhendent-ils les gérontechnologies ? »

physique et mentale [...] cette "figure" socialement construite qu'est "la personne âgée dépendante" » (De Saint Laurent-Kogan 2007).

L'enjeu du consentement

Ainsi, il revient à l'entourage d'encourager et d'informer la personne concernée de la pertinence d'adopter ce nouveau dispositif. Et bien souvent, des personnes acceptent la téléassistance... davantage pour rassurer leurs proches que par besoin personnel.

« [...] Depuis quatre mois, je suis équipée de la téléassistance parce que mes enfants ne sont pas rassurés de me savoir seule, les enfants ont peur que je vive toute seule. J'ai dit, si vous voulez, ça les rassure, la téléassistance peut me rendre service »

Mme B., 93 ans
(Sandron et coll. 2017)

Mais comment cette négociation se fait-elle ? La question de savoir à quel point la personne âgée peut se sentir contrainte, par peur par exemple de perdre son unique aidant ou bien d'être envoyée en maison de repos contre son gré si elle refuse, est essentielle. C'est ici que pointe le risque de voir apparaître une régence des descendants à laquelle la personne âgée se soumettrait, au risque de se voir imposer l'exclusion représentée par la MRS. (Raulet-Croset et al. 2010, Dayez 2014).

Ce moment, pourtant crucial, de la négociation constitue pour les services des téléassistance un véritable « angle mort ». « Dans quelques cas, il est arrivé qu'au moment d'installer le dispositif, ce soit le technicien lui-même qui se rende compte que la personne n'en veut en fait pas. La demande est alors annulée. » explique Stéphane. Car en dépit d'un âge avancé ou de la progressive perte d'autonomie, pouvoir rester maître de sa vie est un enjeu crucial. Une solution trouvée par Vitatel pour s'assurer que la personne âgée reste au centre du choix de l'adoption de la téléassistance est de faire signer le contrat non pas par l'un ou l'autre aidant, mais par la personne elle-même.

La téléassistance étant une gérontechnologie qui implique un rôle actif de la personne porteuse de l'appareil - contrairement à la vidéosurveillance par exemple - elle porte relativement moins de risques de dérives que d'autres. Ainsi, même si l'installation a tout de même lieu, certains aînés réticents n'hésitent pas à faire de la résistance passive... en laissant tout simplement le fameux médaillon prendre la poussière dans un tiroir.

Mais qu'est-ce qui amène finalement les aînés à s'approprier le dispositif de téléassistance ? Il semblerait que cette première « chute dont on ne peut se relever seul », soit pour beaucoup un déclic, un événement traumatisant qui amène à recomposer son identité, que ce soit par rapport à soi-même - ce que j'ai été et ce que je veux être - et par rapport à ce que nous renvoient les autres comme image de soi. « L'appropriation de la téléassistance se trouve alors associée à ce moment où la personne reconstruit son identité avec ce corps fragilisé » (De Saint Laurent-Kogan, 2007).

Quand le médaillon révèle l'isolement

La téléassistance se révèle aussi un miroir de la solitude vécue et subie par de trop nombreux aînés.

« C'est le chat qui a marché sur le bouton »

À l'origine, la téléalerte était simplement un dispositif destiné aux urgences médicales. Au fur et à mesure de son développement, les opérateurs ont constaté un nombre important d'« appels involontaires ». En réalité, il s'agissait d'appels liés à l'angoisse ou à la solitude ressenties par des aînés

en manque de contact social, qui feignaient d'appuyer sur le bouton par accident. Au fil du temps, les opérateurs de téléassistance ont su adapter leur offre de service à cet « usage déviant » fait du petit bouton rouge, et intégrer une dimension d'écoute, afin de répondre au besoin des personnes âgées de communiquer et d'être rassurées. À travers ces appels soi-disant involontaires, les personnes âgées ont donc participé à co-construire l'usage des services de téléassistance. (Charue-Duboc F. et coll. 2011)

Aujourd'hui, ce sont la moitié des appels⁵ passés à Vitatel qui sont liés à des besoins de contact humain. Une proportion en constante augmentation. Alors même que l'écoute humaine est intégrée au service, il arrive toujours souvent que cette demande de contact social ne s'exprime pas clairement et que l'aîné tente de la camoufler en invoquant, par exemple, que « *c'est le chat qui a marché sur le bouton* » nous dit Stéphane. Pas dupe, l'opératrice sait prendre le temps de discuter avec la personne et lui proposer une écoute chaleureuse. En comparaison, les chutes, qui étaient pourtant à l'origine le cœur de la téléalerte, ne représentent qu'un quart des appels pour demande d'aide.

Un dispositif fragile pour les personnes âgées isolées

Toutefois le dispositif est aussi solide ou fragile que l'entourage - en particulier familial - de la personne. Le problème du faible réseau de proches à qui faire appel existe depuis le début de la téléassistance, mais il est en forte progression. Il s'agit par exemple d'un abonné sans lien avec sa famille, qui ne peut compter que sur un voisin qui, après un certain temps, n'est plus en mesure d'intervenir. Il y a dix ans, Vitatel était confronté à ce type de cas 2 à 3 fois par an. Aujourd'hui, c'est dix fois plus. En cause : principalement l'affaiblissement de la présence familiale. En effet, dans les années 1980, 65% à 70% des contacts étaient familiaux et 30% constitués par des voisins. Avec l'augmentation du nombre de familles recomposées, la mobilité géographique des enfants, etc., la famille ne représente plus que la moitié des personnes-contact. Or si les voisins sont facilement disposés à relever une personne après une chute, ils s'éclipsent plus rapidement lorsque le rôle de relais devient trop prenant ou difficile à assumer, que la dépendance devient trop importante et que les besoins de la personne sont de l'ordre du toucher (problèmes d'incontinence, par exemple). Les membres de la famille sont quant à eux plus persistants dans l'aide.

Pour les aînés isolés, ils font bouger les lignes de la téléassistance

Malheureusement, une limite importante de Vitatel et de la majorité des services de téléassistance est de rester inaccessible aux personnes qui n'ont aucun aidant à mettre sur leur liste. Hors des radars de la téléassistance, quel est le sort de ces aînés isolés qui risquent un jour de se retrouver par terre, sans entourage proche ou médaillon à actionner le moment venu ? Et d'ailleurs, qui sont-ils, ces aînés qui n'ont aucun réseau de proches ? Nous avons posé la question à Aurélie Defraiteur, coordinatrice de soins à Aide et Soins à Domicile (ASD) dans la région de Verviers. Dans la seule région verviétoise, ASD rencontre une dizaine de fois chaque mois des personnes qui, par manque d'entourage, risquent de se retrouver dans cette situation.

La solitude citadine

Qui sont ces aînés ? On pourrait être tenté d'imaginer une corrélation entre l'absence d'entourage et la précarité financière. Aurélie nous explique qu'il n'en est rien. Elle observe deux facteurs qui, en revanche, entrent en ligne de compte : le fait d'être brouillé avec sa famille ou son entourage, mais aussi de vivre en ville. En effet, dans les zones rurales et les petits villages, le voisinage, qui se connaît davantage, sait plus souvent qui est la personne âgée et est plus prompt à intervenir en cas de problème. Une personne aperçue en train de déambuler dans la rue, par exemple, sera plus facilement ramenée chez elle.

⁵ Hors appels techniques et essai du matériel

Trouver des solutions pour ceux qui n'ont personne

Pour permettre tout de même à ces personnes âgées de bénéficier de services tels que celui de Vitatel, Aurélie prend parfois l'initiative de demander elle-même à des voisins s'ils sont prêts à prendre le rôle de personne-contact pour la téléassistance. Elle fait parfois aussi appel à l'infirmière à domicile ou à l'aide familiale pour assumer ce rôle. Situation-limite pour ces professionnels pour qui il s'agit alors de s'engager à titre bénévole et sur son temps personnel à répondre à une alerte qui peut être donnée à tout moment du jour ou de la nuit. Une situation d'autant plus compliquée lorsque le professionnel ne vit pas à proximité de la personne âgée ou bien lorsqu'il part en vacances...

Quand le risque de chute est réel et que le recours à la téléassistance est vraiment impossible, Aurélie va tenter de développer autour de la personne un réseau d'aide professionnelle le plus dense possible (aide familiale, aide-ménagère, infirmière...). Et en espérant que la chute n'intervienne pas au moment où ceux-ci sont absents. Mais le risque reste entier. Ainsi elle évoque le cas d'une personne restée à terre chez elle pendant 3 jours avant que son aide familiale ne la retrouve. Mais beaucoup de personnes âgées passent encore entre les mailles du filet : on ne sait pas ce que deviennent, par exemple, les personnes qui ont pris la téléassistance et ont perdu tous leurs intervenants.

La téléassistance : un nouveau projet d'Énéo à Verviers

Un jour, comme cela lui arrive régulièrement, Stéphane expose lors d'une réunion ce problème des personnes âgées isolées pour qui la téléassistance est devenue inaccessible. Maggie, volontaire d'Énéo présente ce jour-là, s'en indigne. C'est le début d'un nouveau projet : des membres de la régionale Verviers décident de se mobiliser pour les personnes isolées qui, par manque d'entourage et de proches à contacter, risquent de ne plus avoir accès au fameux médaillon et de se retrouver démunies en cas de chute. Le principe du projet est que le volontaire Énéo intègre la liste des intervenants pour la téléassistance d'une personne âgée isolée, mais pas seulement : il va aussi la rencontrer régulièrement, prendre de ses nouvelles, passer du temps avec elle et rompre l'isolement. Une compagnie autre que celle des professionnels du soin, bénévole et gratuite. Stéphane, Aurélie, Maggie, et l'équipe d'Énéo Verviers se sont mis ensemble pour créer ce projet, afin que de moins en moins d'ânés se retrouvent sur le carreau.

Stéphanie Genteuil

POUR ALLER PLUS LOIN...

Permanence Soins à Domicile (PSD) asbl., Rapport d'activité 2016

Charue-Duboc F. et coll. (2011), « Usage déviant et dynamique d'évolution d'une offre de service : le cas de la téléassistance pour les personnes âgées », *Annales des Mines - Gérer et Comprendre* 2011/3 (n° 105), p 17-27

Dayez J.-B.(2014) « Comment les aînés appréhendent-ils les gérontechnologies ? » *Balises* n° 46

De Saint Laurent-Kogan A-F (2007) « La canne et le médaillon », *Gérontologie et société*, vol , n° 121 pp137

Raulet-Croset N. et al.(2010), « La structuration de l'offre de téléassistance pour les personnes âgées. Créer la proximité à distance », *Management & Avenir*, 2010/5 (n° 35) p254-272

Sandron F. dir. (2017) « Vieillesse et gérontechnologies à La Réunion », Université de La Réunion, pp 87-104

Pour citer cette analyse

Genteuil S.,(2017), « La vie au bout du médaillon : ce que la téléassistance nous raconte du vieillissement», *Énéo Focus*, 2016/18

Avertissement : Les analyses Énéo ont pour objectif d'enrichir une réflexion et/ou un débat à propos d'un thème donné. Elles ne proposent pas de positions avalisées par l'asbl et n'engagent que leur(s) auteur(e)(s).

Énéo, mouvement social des aînés asbl
Chaussée de Haecht 579 BP 40 – 1031 Schaerbeek - Belgique
e-mail : info@eneo.be – tél. : 00 32 2 246 46 73

En partenariat avec



Avec le soutien de