

# Télé-assistance une solution pour les familles

Créée il y a 25 ans à Lyon, l'association Alerte propose des dispositifs de télé-assistance à domicile. Un bon moyen de rassurer les familles mais aussi les personnes âgées qui se sentent ainsi moins seules. Interview de Pascale Chabert, directrice d'Alerte.

**L'**origine de votre association ?  
Pascale Chabert : Elle a été créée à Lyon en 1977, sous l'impulsion de Charles Mérieux, le patron des laboratoires Mérieux et de Simone André, une élue du Conseil général. L'objectif : rompre l'isolement des personnes âgées. Avec une technique très innovante : la télé-assistance. Ce qui était vraiment une première à l'époque.

L'intérêt de la télé-assistance ?

Relier les personnes âgées qui vivent chez elles avec un centre d'appels capable de gérer toute situation d'urgence. En fait, la personne âgée dispose d'un petit boîtier qu'elle porte au cou, à la ceinture ou au poignet, et qui lui permet d'alerter une standardiste 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Du coup, si elle tombe, ou si elle se sent mal, elle est immédiatement mise en contact avec quelqu'un.

Mais pourquoi ne pas la mettre directement en relation avec les pompiers ?

Ce système a existé. Mais pas longtemps. Parce qu'en fait, la majorité des appels ne nécessitent pas l'intervention des pompiers : ce sont de simples chutes sans gravité. Or les pompiers défont la porte chaque fois. Et ils finissent même par ne plus vouloir aller chez la personne âgée qui les appelle deux fois par semaine pour la même chose...

Comment marche votre système ?

Quand la personne âgée déclenche l'alerte, elle entre automatiquement en contact avec une de nos standardistes en moins d'une minute. Ensuite, la standardiste qui voit immédiatement apparaitre son dossier sur son ordinateur, notamment ses antécédents médicaux, identifie l'objet de son appel... Et prend les mesures nécessaires. Notamment en appelant la famille qui peut alors intervenir. Ou encore le médecin.

Et votre service a du succès ?

Oui, car aujourd'hui, on a plus de 2 100 adhérents. Avec 150 adhésions par an depuis la mise en place de l'allocation personnalisée d'autonomie pour les personnes âgées, qui peut prendre en charge les frais de notre service. Alors qu'on fonctionne uniquement par le bouche à oreille.

Combien coûte votre service ?

Il faut payer une cotisation annuelle de 19 euros à l'association. Ensuite, il faut compter 45 euros pour l'installation du matériel et 25 euros par mois pour l'abonnement. 27 euros si on choisit l'option commissariat, c'est-à-dire si on souhaite que le poste de police du



quartier conserve un double des clés de l'appartement de façon à ce que le médecin qui intervient n'ait pas besoin de faire défoncer la porte.

Il y a d'autres frais ?

Oui, les frais téléphoniques. Car chaque appel compte comme une communication. De plus, chaque nuit, l'appareil effectue automatiquement un appel de vérification pour des raisons de sécurité. Ce qui revient à 7 euros par mois au final. Du coup, au total, il faut compter en moyenne 35 euros par mois pour être équipé du système Alerte. Ce qui n'est pas cher payé pour une sécurité maximum.

C'est un système efficace en cas de canicule ?

Oui, l'année dernière, on a sauvé plusieurs vies grâce à notre système. D'ailleurs, on peut utiliser notre système uniquement pour les deux mois d'été. Mais le problème, c'est quand même que les personnes âgées ne se rendent pas compte qu'elles se déshydratent. Et elles ne nous alertent pas. Du coup, on a quand même enregistré

50 % de mortalité en plus chez nos adhérents, l'été dernier. Des personnes souvent en grande faiblesse.

Le profil de vos adhérents ?

La moyenne d'âge est de 87 ans. Mais ils ne sont pas complètement dépendants, puisqu'ils sont encore à domicile. Cela dit, Alerte permet parfois aux personnes âgées de prendre conscience de leur dépendance. Car il y a des adhérents qui nous bipent sans arrêt : parce qu'ils tombent, parce qu'ils veulent aller aux toilettes... Donc les familles comprennent alors qu'il faut envisager de les placer en maison de retraite.

Et il y a souvent des urgences graves ?

Non, on a une dizaine de cas par mois sur une centaine d'appels. L'intérêt de notre système, c'est vraiment de rassurer les familles et les personnes âgées. Tout en leur apportant un peu de compagnie. Car on constate que ses personnes souffrent souvent d'une grande solitude.

Vous êtes confrontée à la solitude de ces personnes âgées ?

Oui, très souvent nos adhérents appellent juste pour parler, parce qu'ils se ▶

**"La personne âgée dispose d'un petit boîtier qu'elle porte au cou, à la ceinture ou au poignet"**

► sentent seuls. Leur famille est loin ou ne vient pas les voir. D'ailleurs, on a un certain nombre de familles qui refusent carrément de s'inscrire comme référents en cas de problème. Ils se contentent de payer la cotisation de la personne âgée et se déchargent complètement sur nous. En ayant le sentiment d'avoir fait leur devoir.

Cette attitude est fréquente ?

Ça concerne seulement

20 % des familles mais c'est assez révélateur de la façon dont on considère les personnes âgées dans notre société, c'est-à-dire comme une charge dont on voudrait se débarrasser. C'est pour ça qu'on a créé un service social au sein de l'association dont la seule mission est d'apporter un peu de réconfort aux personnes âgées qui se sentent seules.

Concrètement, comment vous arrivez à rompre cette solitude ?

En faisant de petits gestes simples. Exemple, on leur envoie une carte pour leur anniversaire. Ce qui les touche beaucoup car on est souvent les seuls à y penser. Et

chaque mois, on offre un cadeau à une vingtaine d'adhérents qu'on sélectionne en

fonction de leurs goûts : une croisière en bateau-mouche, une coiffeuse à domicile, un bouquet de fleurs, des chocolats... Et puis globalement, on essaie d'être proche d'eux. En prenant de leurs nouvelles en cas d'alerte, en discutant avec eux de leurs problèmes. En fait, on se contente de leur manifester l'attention et le respect que ces personnes âgées méritent. ■

**“20 % des familles se contentent de payer la cotisation et se déchargent complètement sur nous”**

