

TÉLÉASSISTANCE

VOUS AVEZ LE CHOIX DES SERVICES

S'abonner directement ou par une collectivité locale. La téléassistance existe maintenant depuis une vingtaine d'années. À l'origine, elle consistait à mettre en relation téléphonique des personnes en difficulté de distance du télé transmetteur, Intervox Systèmes a développé un module d'interphonie radio déporté (en option). Avec ce type de matériel, l'abonné peut aussi joindre la plate-forme directement de ce module. Mais, en principe, il porte le déclencheur sur lui. S'il le quitte pour se doucher ou pour dormir, une tirette de secours peut être installée dans la salle de bains. Pour les personnes handicapées, les fabricants ont conçu des déclencheurs au souffle ou tactiles.

Écouter, rassurer, aider l'abonné au quotidien. En plus de la gestion des urgences se développe le multiservice. L'arrivée d'une génération de retraités de plus en plus ouverte aux nouvelles technologies n'est pas étrangère à cette évolution. La téléassistance peut, en effet, constituer une aide dans la vie quotidienne : se faire livrer un repas ou des médicaments, trouver un artisan, être accompagné à la banque... Le téléassiste se charge de mettre l'abonné en relation avec un prestataire de services.

Autre rôle de ces sociétés, et non des moindres : écouter, discuter, rassurer, être joignable à n'importe quel moment. 75 à 85 % des appels sont des appels de confort ou de soutien psychologique, qui permettent de rompre l'isolement, de calmer une angoisse ou un coup de déprime. Il faut savoir lire entre les lignes, car souvent l'abonné nous dit qu'il n'a pas appelé et qu'il s'agit d'une erreur. L'important est d'avoir un échange, ne serait-ce que quelques minutes. Ces personnes ont besoin de parler et ne veulent pas déranger leur famille. Si le téléassisteur décèle une difficulté particulière, il peut ensuite prévenir les proches ou le médecin.

Des liens se créent entre les téléassisteurs et les abonnés. *«Le client demande à parler à une personne en particulier, pour partager une recette de cuisine ou commenter les résultats d'un match de foot...*

Nous leur téléphonons pour leur souhaiter leur anniversaire, et sommes parfois les seuls à le faire. Nous devenons leur seconde famille, voire pour certains leur seule famille».

Dernier aspect de la téléassistance : la prévention. Les abonnés sont régulièrement contactés pour savoir si tout se passe bien. En cas de canicule, par exemple, pour leur rappeler la conduite à tenir. S'ils sont absents, les appareils permettent de leur laisser un message. Au final, au-delà de la gestion des urgences, ces sociétés maintiennent du lien social.

Dès lors, faut-il opter pour un plateau local, qui joue la carte de la proximité, ou pour un opérateur national, qui mise sur la notoriété d'un grand groupe ? Difficile de répondre à cette question, car entre les plates-formes qui s'appuient sur de puissants réseaux associatifs et celles des sociétés nationales, les moyens mis à disposition et le matériel sont souvent identiques. La différence est plus marquée entre grosses et petites associations, l'idéal étant de comparer les options des divers prestataires. Les associations sont quelquefois plus souples sur la durée des contrats.