

Téléassistance de nouvelle génération

La sécurité des personnes âgées, isolées, fragilisées est une préoccupation importante pour les familles. La téléassistance Présence Verte contribue à rassurer la personne et son entourage. Pour développer encore plus la relation de qualité qu'elle entretient avec ses abonnés et ses partenaires, elle expérimente de nouveaux services de communication numérique. Explications.



© Getty Images/Branck

L'isolement des personnes âgées, particulièrement prégnant en milieu rural, a toujours fait l'objet d'une attention particulière de la MSA. Pour qu'il ne soit pas un frein à la poursuite de la vie à domicile, elle a notamment créé en 1987, en partenariat avec Groupama et Générations Mouvement (ex-Aînés ruraux), Présence Verte : il s'agit d'un service de téléassistance par lequel l'abonné peut lancer un appel, en pressant sur un déclencheur, ce qui le met en relation avec un opérateur, puis un réseau d'entraide et si besoin les services d'urgence.

Messages visuels et sonores

Pour aller plus loin, Présence Verte expérimente une offre dotée d'une interface de communication ; elle permet notamment de diffuser à l'abonné des messages visuels et sonores par le biais d'un cadre numérique et d'une alerte vocale. « Les solutions innovantes que nous proposons permettent une interaction entre différents partenaires, pour le bien-être de la per-

sonne âgée », explique Jean-Patrick Pourtal, responsable technique de l'association nationale Présence Verte (ANPV). Dans le Tarn, Présence Verte travaille avec le conseil départemental « qui souhaitait expérimenter un pack domotique pour les personnes âgées, retrace Valérie Prukop, responsable sur le territoire Midi-Pyrénées Nord. Des équipements pour assurer la protection et l'alerte ont été installés chez quelques abonnés : un balisage lumineux avec des bandes Led qui aide lors des déplacements la nuit, des détecteurs de fumée, de monoxyde de carbone et de chute. Outre ces services, l'initiative vise le renforcement des liens avec les proches et celui de la coordination de la prévention. La personne âgée dispose d'un cadre numérique sur lequel elle peut recevoir des photos de sa famille - un "plus" très apprécié ». Les aidants professionnels se saisissent eux aussi de cette nouvelle opportunité ; ils peuvent, par exemple, partager des données relatives au suivi de l'alimentation de la personne âgée ou enregistrer leurs horaires de passage au domicile. Autre illustration des possibilités : la diffusion

de messages de prévention ou d'information par les collectivités - « alertes en cas de fortes chaleurs, communication du programme d'animations du village ». Au terme de l'expérimentation, « l'enjeu est que le conseil départemental puisse préconiser ce type de pack dans le cadre des plans d'aide des bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie ».

Le lien social avant tout

En Gironde, un autre partenariat s'est installé. « L'expérimentation, pilotée par Benoît Combes, directeur-adjoint à la MSA Gironde, est novatrice, souligne Alix Torres, directrice de l'ANPV, car elle implique et est financée par quatre acteurs : l'ANPV, la direction de l'action sanitaire et sociale, et des services aux personnes de la CCMSA, la MSA Gironde et Présence Verte 16-17-33. Elle concerne 200 ressortissants - abonnés ou non à Présence Verte - et a pour objet de relayer les actions de prévention déployées par la caisse et les informations transmises par Présence Verte, tout en développant un tissu social autour de l'abonné. » Un test à grande échelle qui va bien au-delà de la téléassistance classique, car « il nous permet de coordonner l'ensemble du dispositif autour de l'abonné. La MSA et Présence Verte ont un objectif social et de prévention commun, et partagent des valeurs de proximité et de solidarité ; il est important qu'elles puissent proposer des solutions pour que les personnes âgées vivent le plus longtemps et le mieux possible à domicile, en conservant un lien avec leurs proches ».

D'autres expérimentations ont été lancées sur différents territoires. Objectif : proposer, en 2017, une téléassistance globale, assortie de nouveaux outils et services « embarqués », mais toujours résolument porteuse de lien social, « l'ADN de Présence Verte ». —