

Tout savoir sur la téléassistance et les chutes de nos aînés

Consulter un professionnel de santé et rapidement, il vous conseillera de mettre en place l'un des piliers du maintien à domicile :

- Les auxiliaires de vie
- Le portage de repas
- La téléassistance

Ces services ont pour vocation d'aider votre proche à vieillir le plus longtemps possible à domicile et dans les meilleures conditions.

Dans ce guide, nous allons parler de la téléassistance sous toutes ses coutures.

Son rôle est d'assurer la sécurité de votre proche et en particulier d'éviter que les chutes deviennent graves.

Les dangers de la chute

Chez les personnes âgées, des chutes anodines peuvent entraîner des complications sérieuses.

La plupart des chutes n'entraînent pas de traumatisme physique sérieux.

Dans sa thèse, Florent Lachal, constate que 6 à 8% seulement des chutes seraient responsables de fractures, dont une fois sur trois du col du fémur.

Cependant, un séjour prolongé au sol, même sans fracture, peut avoir des conséquences sérieuses comme :

- l'écrasement des muscles
- l'hypothermie
- des escarres
- la pneumopathie d'inhalation
- la déshydratation...

Les répercussions sont aussi psychologiques.

Après une chute, il arrive que la personne âgée perde confiance en elle, développe un sentiment d'insécurité, et restreigne d'elle-même ses activités.

Des les cas les plus graves, la chute peut être mortelle.

La chute, première cause de décès accidentelle?

Vrai.

Il faut néanmoins raison garder. Chaque année, environ 480 000 personnes âgées de plus 65 ans décèdent.

Les accidents sont responsables d'environ 5 pourcents des décès, loin derrière les maladies cardiaques, tumeurs ou maladies respiratoires.

Chez les professionnels de la téléalarme, on cite systématiquement et de façon alarmiste la chute donc première cause accidentelle de décès.

C'est vrai. Plus de personnes âgées décèdent d'une chute que d'accident de transport, de noyade ou de suicide.

Cet argument s'accompagnent en général de chiffres très variés: 4000, 9000, 12000 même 20000 décès.

En réalité, selon l'inserm CépiDc en 2016, 6758 sont décédés suite à une chute.

Ce chiffre, bien que trop important, est à mettre en perspective avec les 480 000 décès.

Il ne représente que 1,4% des causes de décès chez les plus de 65 ans (1,8% chez les plus de 90 ans).

Par contre, personne ne vous alarme sur les quasi 3000 personnes âgées mettant fin à leur jours intentionnellement.

On vous rappelle aussi beaucoup moins que les premières causes de mortalité sont :

- les maladies cardiaques (27%)
- les tumeurs (26%)
- les maladies respiratoires (8%).

Pourquoi les personnes âgées tombent ?

Selon le docteur [Michel Cavey](#), les **malaises** seraient la **1ère cause** réelle de chute.

Autre cause, les maladresses : le vieillissement rend les gestes imprécis, les personnes ont moins de force, elle voit moins bien, etc.

On se prend alors les pieds dans le tapis, on n'a plus la force de s'appuyer sur les bras, on vise à côté de la barre d'appui, etc.

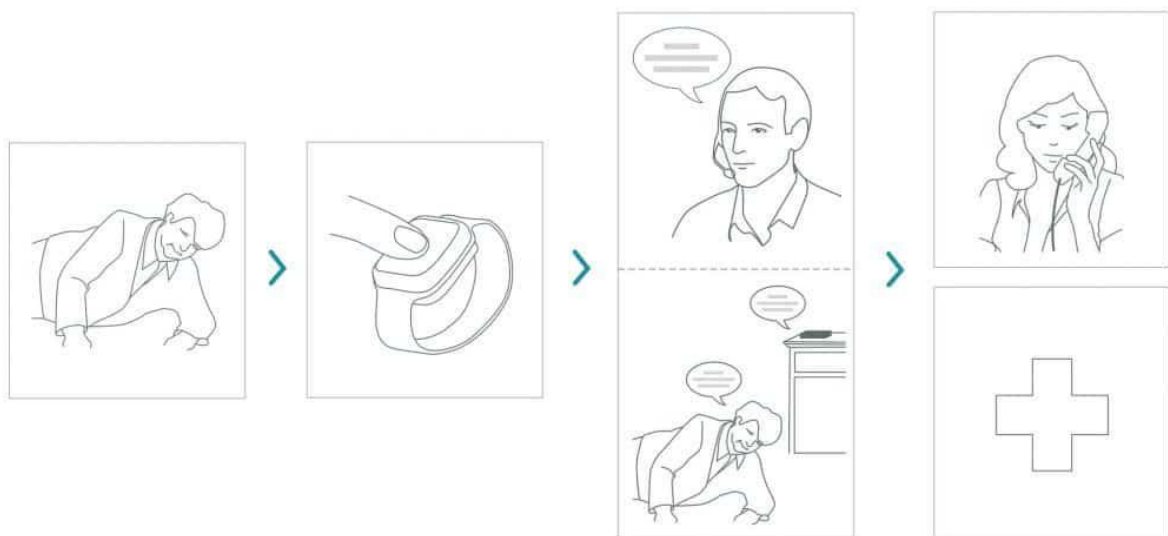
Ces situations entraînent souvent des chutes plutôt lentes.

Que faire alors pour réduire les conséquences d'une chute ? La téléassistance pourrait être la solution.



Qu'est ce la téléassistance ?

Le concept est simple.



En cas de problème, la personne âgée alerte une centrale d'appel.

Un opérateur dialogue alors avec cette personne, évalue le danger et fait intervenir le “réseau de proximité” pour aider la personne.

Le “réseau de proximité”, c’est vous, les autres membres de la famille, un voisin, un ami, etc.

Lorsque le réseau de proximité ne répond pas, les pompiers sont prévenus.

Pour prévenir cet opérateur, la personne en danger est équipée d’un médaillon, d’un bracelet ou d’une montre.

Avec le médaillon ou le bracelet, elle doit appuyer sur un bouton pour émettre le signal de détresse.

Les montres les plus sophistiquées incorporent des détecteurs de chutes qui émettront le signal d’alarme sans l’intervention de votre proche en cas de chute.

En cas d’alarme, l’opérateur communique avec votre proche à travers un interphone placé dans la maison.

L’opérateur est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Il a accès à certaines informations sur l’état de santé de votre proche pour répondre au mieux à la situation d’urgence.

Les statistiques des téléalarmes

En 2015, en France, on compte un peu plus de 11 millions de personnes âgées de plus de 65 ans.

560 000 personnes étaient raccordées à un système de téléassistance, selon l’Association française de téléassistance (Afrata), soit 1 personne âgée sur 20.

L’âge moyen des usagers est de 85 ans.

Avec 5% de personnes équipés, la France est en retard sur nos voisins.
Au Royaume-Uni, on compte plus de deux millions de personnes ayant recours à la téléassistance.

Chaque jour, 15 000 appels sont émis et conduisent à 330 interventions.

L'usage des téléalarmes

Sur la base des chiffres précédents, on comprends que 2% seulement des appels reçus répondent à une urgence médicale nécessitant l'intervention des secours type SAMU ou pompiers.

Selon Présence Verte, un des leaders de la téléassistance, ce chiffre est autour de 6 %.

Plus de 9 fois sur 10, le déclenchement de l'alarme est lié à une demande de réconfort ou suite à une erreur de manipulation.

On déclenche l'alerte parfois simplement pour parler à quelqu'un dans un moment d'angoisse ou de déprime.

Ces appels dits de « convivialité » sont un moyen pour les personnes âgées de se sentir moins seules.

Astuce : *Parler à un inconnu à travers un interphone n'est pas toujours la meilleure solution pour lutter contre l'isolement ou l'ennui (19 appels de téléassistance sur 20) . Les [appels vidéos](#) avec des proches sont plus conviviaux et sont possibles avec des solutions comme LiNote.*

Rassurer les aidants

Le président de l'Association française de téléassistance (Afrata), qui regroupe 80 % des services de téléassistance, met en avant le service rendu aux aidants également.

Savoir que leurs parents âgés bénéficient d'un service d'écoute 24/24 les rassure, et leur enlève la peur de recevoir un appel en pleine nuit ou en fin de semaine, lorsqu'ils veulent se prendre du temps libre.

Choisir le déclencheur d'alerte

Les systèmes de téléassistance ont commencé à se développer en France dans le milieu des années 1970.

Le design et le format des déclencheurs à évolué pour être moins stigmatisant et donc mieux accepté par les personnes âgées.

Un déclencheur a la forme d'une montre, d'un médaillon, d'un pendentif (sous forme d'un bijou parfois), d'un bracelet ou d'un boîtier accroché à la ceinture.



Médaillon et montre de téléalarme

Plusieurs critères sont à prendre en compte lors du choix :

- Est-ce simple à mettre ?

En effet, votre proche sera amené à le retirer régulièrement donc assurez-vous qu'il arrivera le mettre sans trop de difficultés. Chaque solution a ses avantages. Les médaillons sont simples à enfiler autour du cou si la personne n'a pas de problème pour lever les bras alors que les montres et bracelets demandent plus de précisions dans les mouvements.

- Est-ce joli et discret ?

Quelle importance vous allez me dire mais c'est réellement important. Personne n'aime les objets stigmatisants alors si en plus ils sont moches... Votre proche risque de ne jamais le porter sous prétexte d'avoir oublié. Les bracelets et montres se dissimulent facilement sous les manches, les médaillons sous les chemisiers. Attention néanmoins qu'il reste bien accessible en cas de besoin.

- Étanche bien sur ?

Cela évite de devoir retirer l'appareil une fois de plus lors de la toilette et de le détériorer si votre proche a oublié de l'enlever. C'est devenu la norme maintenant faites y attention pour certains produits moins répandus.

- Est-ce qu'il fera des mauvaises manipulations ?

Sans faire exprès, les personnes âgées peuvent déclencher une alerte en cognant leur bouton d'appel sur un meuble ou en enfilant un vêtement par exemple.

- L'accessibilité du bouton en cas de chute

Lors de certaines chutes, les déclencheurs peuvent être difficilement accessibles. Le bras sur lequel se trouve le bracelet peut se retrouver bloquer sous la personne âgée. Le médaillon quand à lui est accessible des 2 mains mais peut se retrouver dans le dos.

La détection de chutes

Les montres connectées, les tablettes tactiles, les dispositifs nomades avec GPS pour identifier la localisation de l'utilisateur se développent.

Des applications de téléassistance ont été conçues pour les smartphones également.

Des systèmes de téléassistance dite « active », avec déclenchement automatique des alertes, voient le jour.

Certains de ces objets connectés détectent des anomalies comme une chute, une absence de mouvement, en s'appuyant sur des bracelets, des montres ou des médaillons connectés.

D'autres systèmes, sans bracelet ni médaillon, fonctionnent grâce à des capteurs sensibles de mouvements installés le long des murs généralement.

L'alerte se déclenche lorsqu'un mouvement brutal est détecté, suivi d'une immobilisation anormalement longue.

La détection de chute est sans aucun doute le futur de la téléassistance.

Néanmoins, pour l'instant, cette solution ne fonctionne pas toujours de manière satisfaisante.

Beaucoup de fausses alarmes sont remontées :

- mouvement trop vif
- la montre qui glisse des mains
- même parfois lorsque rien ne se passe.

Pire, certaines chutes ne sont pas détectées comme les chutes lentes qui se produisent en se levant du lit ou d'un fauteuil par exemple.

L'actimétrie

Nouvelle tendance des opérateurs de téléalarmes, l'actimétrie.

Elle consiste à mettre en place des capteurs sur la porte d'entrée, celle du frigo, sous un tapis, etc.

Ces capteurs vont ensuite apprendre la vie “normale” de votre proche et détecter si votre proche n’a pas ouvert le frigo à l’heure habituelle.

Bien qu’intéressante, là aussi, il faudra attendre des progrès significatifs pour ne pas recevoir de multiples fausses alarmes.

Les situations inhabituelles sont souvent mal traitées:

- Par exemple lorsque votre proche est en vacances chez votre frère
- Lorsqu’il a décidé de faire la grasse matinée après l’anniversaire du petit dernier de la famille
- etc.

Et la prévention des chutes ?

Il existe des mesures de prévention efficaces pour diminuer les risques de chutes. Pour cela, suivez les conseils suivants:

- Éviter le piège de la dénutrition

Chez les personnes âgées, la dénutrition arrive rapidement. Moins en forme, elle est alors rapidement sujette à des pertes d’équilibre qui conduisent à la chute. Pour éviter que cela arrive, la 1ère habitude à mettre en place est de contrôler régulièrement son poids. Si elle perd plus de 3 kilos en 3 mois, il faut réagir.

- Gars aux lunettes

Faites contrôler régulièrement la vue de votre proche qui peut évoluer rapidement. Mal voir, c’est risquer de mettre le pied au mauvais endroit, de rater la rambarde de l’escalier, etc.

- Les embûches du logement

Marches, tapis, fauteuils trop bas, etc. sont autant de pièges pour le grand âge. Retirez tous les objets risqués, désencombrez les passages pour éviter que votre proche se cogne et trébuche. Attention cependant à ne pas trop révolutionner son logement, cela pourrait lui faire perdre ses repères.

- Maintenir une activité physique

Quelques gestes simples, une petite marche en famille, faire certaines corvées, etc. sont des moyens simples de conserver ses muscles et donc son agilité. Il existe même des associations comme Siel Bleu qui permettent de faire des exercices adaptés. En conservant une tonicité musculaire, non seulement on réduit le risque de chute mais on augmente les chances que la personne arrive à se relever seule.

- Contrôler que les médicaments soient pris correctement

L'automédication ou les médicaments pris n'importe comment peuvent entraîner des effets secondaires comme des malaises. Quand vous rendez chez votre proche, comptez le nombre de cachets pris et vérifiez que tout ce qui est pris est bien sur l'ordonnance. Ne succombez pas à l'improvisation. Les personnes âgées prennent beaucoup de médicaments et des médicaments normalement anodins peuvent être dangereux pris avec d'autres.

Astuce : *Les piluliers ou un aide-mémoire numérique comme [LiNote](#) peut aider votre proche à prendre les bons médicaments au bon moment.*

- Adapter le logement

Il existe beaucoup de solutions intéressantes pour prévenir les chutes :

- Chemins lumineux pour orienter votre proche la nuit lorsqu'il va aux toilettes.
- Barres d'appui pour s'appuyer lorsque l'on se relève
- Fauteuil surélevé pour se relever facilement
- etc.

Les limites de la téléassistance

Question trop peu posée selon nous, est-ce que la téléassistance ça marche ?

Les avis, bien entendu, divergent.

Cependant une étude publiée en 2008 dans le British Medical Journal nous donne des éléments de réponse.

Cette étude a constaté que dans 80% des 114 chutes étudiées, la téléalarme n'a pas été actionnée.

Les raisons sont variées et font parties des limites suivantes de la téléalarme :

- La personne est inconsciente

Lorsque la personne chute, elle peut-être inconscient longtemps. Impossible dans ce cas d'appuyer sur le bouton de secours. C'est d'ailleurs l'argument numéro 1 pour les appareils avec détection de chutes

- Est-ce que la personne porte l'appareil ?

Les personnes, avec des troubles cognitifs ou non, oublient de porter le bracelet ou médaillon. Lors de la chute, aucun moyen de prévenir l'opérateur.

Astuce : *Rappeler à votre proche de mettre son médaillon le matin avec [LiNote](#).*

- La chute dans le jardin

La portée de la base est limité. Dans les grandes maisons, il peut y avoir des pièces non desservies. Vérifiez si possible que cela fonctionne partout avant le départ du technicien. Soyez particulièrement prudent avec le jardin et la boîte aux lettres.

- Détecteur inaccessible

Si la personne à le bras coincé, elle ne pourra pas appuyer sur le bouton. Il en est de même si le médaillon se trouve dans son dos.

- La peur des conséquences

Aussi étonnant que cela puisse paraître, certaines personnes peuvent rester au sol pendant des heures sans pour autant appuyer sur le bouton. Il y a plusieurs raisons à cela : la peur d'aller à l'hôpital, ne pas vouloir déranger l'opérateur la nuit, vouloir réussir à se lever tout seul, etc.

- Les fausses alertes

Elles sont nombreuses, très nombreuses. 19 fois sur 20, l'alerte n'a aucun caractère d'urgence. Si le doute ne pas être levé par l'opérateur, par exemple si la personne ne l'entend pas parler dans l'interphone, le réseau de solidarité est dérangé. Il est même arrivé que les pompiers fracturent la porte pour secourir la personne sur une fausse alarme.

- La qualité de son

Les appareils utilisés par les téléopérateurs sont souvent de qualité discutable. Le son peut être peu puissant ou de mauvaise qualité et les personnes âgées avec des troubles de l'audition n'entendent ou ne comprennent pas bien.

- Les chutes lentes

Beaucoup de chutes se produisent lorsque la personne se lève ou s'assoie. Ces chutes sont généralement lentes. Impossible alors pour les bracelets de détection de chute de savoir que quelque chose ne va pas.

- Le rejet

La téléassistance est très stigmatisante. Porter un médaillon est un signe visible de faiblesse et pour beaucoup de personnes âgées, c'est inenvisageable.

Astuce : *Pour faire accepter la téléalarme à votre proche, vous pouvez commencer par utiliser la fonction [appel d'urgence](#) de LiNote. Beaucoup moins stigmatisante, cela permet de faire une transition douce vers les médaillons et autres bracelets dévalorisants.*

Les alternatives

Des alternatives existent :

- Médaillon SOS / Téléassistance sans abonnement

Vous pouvez équiper votre proche d'un médaillon qui vous appelle en cas d'urgence. Pas d'opérateur dans ce cas mais est-ce vraiment toujours nécessaire? Il sera alors toujours le temps de basculer vers une offre classique si c'est trop contraignant.

- Téléphone avec bouton SOS

Qu'il soit mobile ou non, certains téléphones disposent d'un bouton SOS qui appellent un proche.

- Solution de réassurance

Avoir des nouvelles régulièrement de votre proche permet aussi de détecter d'éventuelle chute grâce notamment aux appels vidéo possible avec LiNote. Cet outil permet aussi de vérifier si votre proche s'est présenté dans l'appareil et qu'il n'est pas tombé grâce à la confirmation de lecture des rappels, routines vous lui programmez et des photos que vous lui envoyez.

- Les caméras de surveillance

Plusieurs utilisateurs de LiNote utilisent les caméras de surveillance conjointement avec LiNote pour assurer la sécurité de leur proche. En cas de doute, vous pouvez jeter un coup d'oeil et savoir ce qu'il en est.

- La cohabitation

Solution extrême mais efficace. Habiter avec son proche permet de réduire la durée au sol.

- Le placement en maison de retraite

On pourrait croire que les personnes âgées ne chutent qu'à domicile mais c'est loin d'être le cas. Néanmoins, avec la présence de personnel jour et nuit, les chutes en établissement sont moins critiques.

Les contrats et les abonnements à privilégier

Mieux vaut privilégier un prestataire qui se déplace à domicile pour installer le matériel et le tester : le transmetteur avec haut-parleur, aussi bien que l'émetteur portatifs doivent fonctionner parfaitement.

L'opérateur doit fournir une prestation de SAV adaptée permettant la continuité du service et faire des tests réguliers automatiques pour vérifier le fonctionnement de l'installation.

L'Association française de téléassistance (Afrata) conseille de choisir des opérateurs agréés service à la personne, avec des prix indiqués « hors déduction éventuelle d'impôts ».

Le contrat doit faire clairement apparaître la durée d'engagement, les clauses de résiliation et proposer différents modes de règlements.

Attention aux sociétés peu scrupuleuses qui proposent des contrats de longue durée (quatre ans) avec d'importantes pénalités lorsque l'on souhaite anticiper la résiliation.

Vérifier le nombre d'appels autorisés et faites attention à la surfacturation.

L'opérateur doit systématiquement demander la mise en place d'un réseau de proximité/solidarité ; les membres du réseau de proximité/solidarité doivent être distinctement indiqués dans le contrat et doivent tous recevoir une fiche qui explique leur rôle.

Où se renseigner ?

Le point local d'information ou la **mairie** de son domicile peuvent donner une liste de prestataires.

On peut aussi se renseigner auprès du **Centre communal d'action sociale** (CCAS) ou du Centre intercommunal d'action sociale le plus proche de son domicile.

L'annuaire des points d'information locaux est disponible sur le Portail national d'information pour l'autonomie des personnes âgées et l'accompagnement de leurs proches

<https://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/resultats-annuaire?service=point-information>

Des informations sont également disponibles sur Téléassistance directe, un annuaire privé répertoriant des prestataires :

<http://www.teleassistance-directe.fr/>

Attention aux arnaques !

Certains revendeurs peu scrupuleux ont flairé le bon filon et démarché les personnes âgées en porte à porte pour les forcer à prendre la téléassistance. Soyez vigilant!

Les financements

La téléassistance, faisant partie des services d'aide à la personne (SAP) donne droit à un crédit d'impôts.

Les abonnés à la téléassistance bénéficient d'un avantage fiscal. Cet avantage prend la forme d'un crédit d'impôt sur le revenu égal à 50% des dépenses engagées.

Plusieurs autres financements sont possibles.

Certaines communes peuvent financer partiellement la téléassistance, par exemple le coût de l'installation ou les frais d'abonnement.

Les départements au travers de L'APA (allocation personnalisée d'autonomie) peut prendre en charge tout ou parti des frais.

Des départements proposent aussi des contrats avantageux (confiant le service à des opérateurs privés).

Des caisses de retraite peuvent apporter des aides.

Certains contrats d'assurance dépendance incluent aussi des aides pour installer une téléassistance.

Les certifications de la profession

Pour améliorer la qualité de service, des certifications ont été créées.

1 . Label de l'Association française de téléassistance (Afrata)

<http://www.afrata.fr/>

Celle-ci rassemble les principaux acteurs du secteur de la téléassistance (plus de 80% du marché de la téléassistance) a créé son label fin 2013.

Il s'agit du premier label sur le secteur des opérateurs de téléassistance en France. Pour l'obtenir, elles doivent :

- Respecter la confidentialité et la clarté des contrats.
- Assurer la continuité de service en permanence sur une plateforme opérationnelle
- Assurer les installations à domicile (incluant un comité de voisinage) et un service après-vente de qualité
- Proposer une durée contractuelle maximum de 12 mois.

2 . Certification NF Service – Qualité de service en téléassistance

Cette norme, mise en place par l'AFNOR en 2007, implique un audit annuel est réalisé par AFNOR Certification.