

La Téléassistance au service du maintien à domicile des personnes âgées.

Cours / conférence

Anne-France Kogan
Maître de conférences en Infocom. HDR

OBJECTIFS

A partir de l'exemple du développement de la téléassistance en France depuis 30 ans, ce cours-conférence présente les différents enjeux d'un télé-service dédié aux personnes âgées, qui sont autant techniques qu'organisationnels, socioprofessionnels et économiques.

A partir de cet exemple, seront présentées différentes théories qui contribuent à l'analyse du développement d'un télé-service dédié aux personnes âgées.

Il s'agit donc de prendre connaissance d'un champ, celui de la téléassistance en France, d'en saisir les différentes dimensions, pour mieux comprendre et décider. Ce cours a également pour objectif de construire un esprit critique vis-à-vis des technologies numériques.

METHODES PEDAGOGIQUES

En fonction du temps accordé à la formation, le cours magistral peut être articulé à des séances de travaux en petits groupes avec présentations de synthèses et discussions.

CONTENU

1. Présentation du « paysage français » de la téléassistance avec ses 400 000 abonnés

Structuration de l'offre : vers un modèle oligopolistique.
Place et évolution des politiques publiques.

2. La notion d'usage et d'appropriation

A travers différents entretiens menés auprès des personnes âgées, on observe différentes formes d'appropriations de la téléassistance, qui prennent sens à l'aune des biographies. L'usage prévu par les concepteurs apparaît alors marginal.

3. L'innovation par l'usage

- Le rôle des acteurs intermédiaires dans la définition du service

En fonction de l'usage anticipé par les premiers concepteurs, différentes professions sont mobilisées pour contribuer à cette chaîne d'acteurs qui construisent l'offre d'un télé-service. Ceux-ci en retour façonnent le « bon usage » de la téléassistance. Des pompiers, aux téléopératrices, tous ces acteurs font aussi évoluer l'offre

- L'intégration des nouveaux usages dans l'offre

En 30 ans, les opérateurs ont pris en compte les détournements d'usage réalisés par les personnes âgées et leur entourage pour faire évoluer leur offre, qui s'étend de la réponse à la chute jusqu'au

soutien psychologique. De plus les opérateurs doivent considérer autrement l'utilisateur du service qui est la personne âgée et son éco-système.

4. Les différentes proximités d'un télé-service

En s'appuyant sur les travaux de l'économie industrielle, nous présenterons les différentes proximités : spatiale, organisationnelle et de médiation. Il apparaît que les différentes stratégies des opérateurs se distinguent, entre autre, par les modalités selon lesquelles ils articulent les différentes formes de proximité.

5. Le travail des téléopérateurs de téléassistance

Le travail en centre d'appels et emblématique de l'industrialisation des services. Il s'agira de montrer comment les opérateurs combinent ce processus industriel avec une assistance sur mesure. Quelles informations pour « organiser » à distance l'assistance ? Une grande partie du travail consiste alors à relier information et organisation.

6. Les nouvelles modalités de création de valeur d'un télé-service

Les différents acteurs qui sont « activés » à distance par l'opérateur lors d'un appel contribuent à la valeur d'un dispositif et en bénéficient tout autant. La notion d'intermédiation permet d'analyser autrement la valeur d'un tel service.

MODALITES D'EVALUATION

En fonction de l'établissement.

BIBLIOGRAPHIE, WEBOGRAPHIE

Kogan A-F, Charue-Duboc F., N. Raulet-Croset, Amar L., (2012), « 30 ans de téléassistance. Évolution et enjeux d'une gérontechnologie » in *Images troublées, réalités morcelées, Alzheimer : incarnation du mal vieillir ?* sous la direction de Jean-François Diana et Vincent Meyer. Les Études Hospitalières. Bordeaux. Janvier 2012.

Charue-Duboc F., Amar L., **Kogan A-F**, Raulet-Croset N., (2011), « Usage déviant et dynamique d'évolution d'une offre de service : le cas de la téléassistance pour les personnes âgées », *Gérer et Comprendre*, n°105, p17-27.

Raulet-Croset N., Amar L., Charue-Duboc F., **Kogan A-F**, (2010), « *La structuration de l'offre de téléassistance pour les personnes âgées : créer la proximité à distance* ». *Management & Avenir* n°35, Cahier Politiques Publiques et Innovation dans le champ social et médico-social : Quels modèles et capacité d'action ? pp256-274.

Kogan Anne-France, (2009), « *La mise en jeu du corps dans l'activité de téléphonie* », *Etudes de communication, langages, information, médiations*, n°33, p171-186.

[Retrouvez l'article sur CAIRN](#)

Kogan Anne-France, (2009), « *L'ancrage social de la téléassistance pour personnes âgées : des actes de communication à l'information organisationnelle* ». Les enjeux de l'information et de la communication.

[Retrouvez l'article sur le site des Enjeux de l'information et de la communication](#)

Saint Laurent-Kogan (de) A-F, (2007), « *La canne et le médaillon* ». *Gérontologie et Société* n°121. pp137-143.