

janv. 7, 2025

Après plusieurs appels reçus par erreur – et ils sont nombreux ceux-là – Amélyce Ducarouge en prend un qui l’interroge. Qui sème le doute. Une dame de 90 ans, habitant en Loire-Atlantique, vient de déclencher son alarme qu’elle porte au poignet. Problème, la chargée d’écoute et d’assistance, basée au Creusot, n’entend personne au bout de la ligne. Hormis un bruit de fond permanent. La dame est peut-être tombée, inconsciente au sol. Amélyce la rappelle immédiatement. Sans succès. Les proches de la nonagénaire sont alors contactés. Amélyce insiste et laisse des messages sur le répondeur de chacun d’entre eux, demandant expressément à être rappelée.

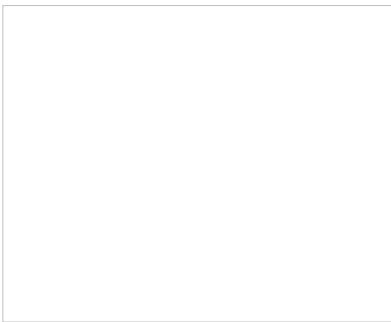
Appareils auditifs dans leur boîte et concentrée sur ses mots croisés

Finalement, un membre de la famille de la vieille dame répond et envoie quelqu’un sur place. Fausse alerte et belle surprise, la senior est assise dans son fauteuil, mots croisés dans les mains. Par inadvertance, elle avait déclenché son alarme en enfilant ses vêtements. Ses appareils auditifs étant restés dans leur boîte, elle ne pouvait entendre les appels incessants provenant du centre d’appels du Creusot. Ici, dans cette grande pièce, c’est une ruche qui bourdonne toute l’année, tous les jours et toutes les nuits. Les chargés d’écoute et d’assistance de Tunstall Vitaris font preuve de patience et de bienveillance pour les 250 000 abonnés de l’entreprise, qui se présente comme le leader mondial de la téléassistance. Jonathan Lopera exerce ce métier depuis le mois de juillet. Et tendre la main aux anciens n’est pas pour lui déplaire. « J’aime bien. J’ai toujours fait des métiers au contact des gens. Donc moi, si j’ai du contact, ça me va. Et puis, pouvoir aider les gens, c’est important. » En ce 24 décembre, le temps de notre présence à ses côtés, il n’a pas eu à gérer d’appels d’urgence en dépit d’un téléphone sonnante en permanence.

Tunstall Vitaris estime à 8 000 le nombre de vies sauvées par mois

Munie d’une montre ou d’un bracelet, la personne âgée ou en situation de handicap peut appeler les agents du Creusot à tout moment. D’une simple pression sur son bouton. La suite, c’est Élie Roulot, responsable de la centrale d’écoute et d’assistance, qui l’explique. « L’appel arrive ici. Après, on a tout un processus pour lever le doute et déterminer le niveau de risque (dans lequel se trouve l’appelant, NDLR). Et le réseau de proximité s’affiche. » Comprenez que sur son écran, le chargé d’écoute voit apparaître les coordonnées des personnes à appeler en priorité : un voisin, un enfant, une aide ménagère... ou en dernier lieu, les secours. Plutôt que de chargés d’écoute, Élie Roulot préfère, pour qualifier son équipe, parler “d’anges gardiens”. Et pour justifier son propos, ce Creusotin de 44 ans s’appuie sur des chiffres. « On estime que 8 000 vies sont sauvées par mois ici » révèle-t-il. Autre chiffre, le système de Tunstall Vitaris retarderait de deux ans et demi l’entrée en Ehpad de ces abonnés dont l’âge moyen est de 84 ans. Devenir pensionnaire, le plus tard possible, d’un établissement pour personnes âgées, c’est bien ça le but ultime de la société creusotine.

Comment ça marche ?



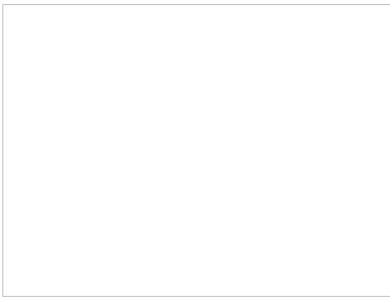
Les abonnés de Vitaris possèdent ce type de bracelet, collier ou montre pour pouvoir déclencher un appel. Photo Ketty Beyondas

Vitaris est une entreprise creusotine créée en 1988 par Michel Suchaut. L’entreprise, qui se nomme désormais Tunstall Vitaris, est présidée par Alain Monteux. Le principe de base de la société est simple : permettre aux plus âgés de rester chez eux le plus longtemps possible grâce à un système de téléassistance, notamment. Chaque abonné dispose du produit qui lui est le plus adapté, un bracelet ou un médaillon par exemple, et peut appuyer dessus en cas de chute. Dans son domicile, a préalablement été installé un boîtier haut-parleur connecté avec le centre d’appels basé au Creusot. Le chargé d’écoute peut ainsi communiquer avec la personne âgée et accéder à sa fiche personnalisée sur laquelle sont mentionnées son adresse et les particularités du logement mais surtout les proches à contacter. C’est la première étape du processus d’intervention qui, si elle n’est pas validée, peut se poursuivre par l’appel aux secours. Vitaris propose aussi d’autres solutions comme le détecteur automatique de chute, utile en cas de perte de connaissance de l’abonné.

Le centre d’appels basé au Creusot est en fonction 7 jours/7 et 24 heures/24.

Quatre pôles sur le site au Creusot

Situés à Harfleur 2000, au Creusot, les locaux de Tunstall Vitaris accueillent environ 140 salariés. De la comptabilité au RH en passant donc par les chargés d’écoute et d’assistance. Pour les abonnés à la téléassistance, quatre pôles leur sont dédiés : le centre d’appels d’urgence, le pôle d’appel de convivialité, le pôle de lutte contre l’isolement et la cellule psychologique.



Vitaris est un service de téléassistance et téléalarme pour le maintien à domicile des personnes âgées. Photo Ketty Beyondas

Prendre des nouvelles des plus isolés : une mission importante

Dans les locaux du Creusot, beaucoup d'appels entrent. 40 à 60 % arrivent d'ailleurs ici par erreur, l'abonné déclenchant son alarme par mégarde. Et d'autres sortent. Blandine Barnet, chargée d'écoute, est spécialisée dans la lutte contre l'isolement et téléphone régulièrement à des personnes âgées seules à leur domicile. Pour Noël, elle en a identifié une cinquantaine à contacter. « Depuis début décembre, j'ai ciblé les personnes qui seront seules le 25 », confirme-t-elle.

Blandine Barnet connaît les habitudes des abonnés mais pas leur visage

Hors période de fêtes, elle téléphone une fois par semaine aux seniors isolés. À force, elle connaît très bien leur vie et leurs petites habitudes. Mais pas leur visage. Surprenante comme relation ? « Un jour, une dame m'a dit : "il est étrange ce lien qu'on a. On a beaucoup d'échanges, sans se connaître." Mais finalement il y a peut-être des choses qui sont plus faciles à dire à des gens avec qui on n'a pas de lien », s'interroge-t-elle. Ce matin du 24 décembre, Blandine téléphone à une dame âgée. Mais bien alerte. Elle décroche en voyant le numéro s'afficher. « Oui, bonjour Blandine, lâche-t-elle spontanément. Vous êtes de garde ? » En quelque sorte. « Je devrais être beaucoup plus sérieuse avec vous » Cinq minutes plus tard, Blandine Barnet prend soin d'une octogénaire. Qui lui raconte sa vie et ses mésaventures de Noël qu'elle passera finalement seule chez elle. L'abonnée s'autorise même une pointe d'humour avec Blandine, avant de se reprendre. « Je ne devrais pas être comme ça avec vous. Je devrais être beaucoup plus sérieuse », s'excuse-t-elle. En réalité, Blandine s'en fiche. Elle ne juge pas. Elle est là pour tendre l'oreille et apporter de la douceur, du réconfort. « C'est notre coeur de métier », dit-elle. Ses interlocuteurs et interlocutrices, Blandine Barnet ne les connaît donc pas physiquement. Alors, inconsciemment, elle les dessine dans sa tête. Et s'imbibe parfois de leurs paroles. Quitte à pleurer ? « Non, sinon je change de métier. Il faut mettre de la distance. Mais je peux quand même être touchée. » Ni psychologue, ni psychiatre, Blandine Barnet est une simple oreille attentive pour les personnes isolées.

Un psychologue est également sur place

François Santo, psychologue chez Tunstall Vitaris, a plusieurs cordes à son arc. C'est à lui que revient la tâche de porter assistance aux abonnés qui en éprouvent le plus grand besoin. Il est également là pour former "les anges gardiens" à la psycho-gériatrie. « C'est comprendre le fonctionnement cérébral chez une personne en situation de vieillesse. Et ensuite, c'est s'adapter », synthétise-t-il. Et si les fameux anges gardiens ressentent un quelconque poids après un appel ayant pu les bouleverser, il saura apporter son concours. Et l'oreille. « Mon premier rôle, c'est quand même d'intervenir quand ça le nécessite. »