

Pour rompre l'isolement de nos aînés, SeniorAdom propose sa téléassistance sur-mesure

Depuis 2012, cette start-up française permet de sécuriser le maintien à domicile des personnes âgées ou isolées. Entretien.

par [Yassine Khelfa](#) (article) et [Vincent Toussaint](#) (vidéo)

Actualisé le 8 octobre 2020 à 16:37

SeniorAdom, filiale du groupe Vyv, met en sécurité des personnes à leur domicile et en mobilité, avec des solutions de téléassistance fixes et, pour les déplacements, des appareils mobiles avec géolocalisation. Depuis peu, l'entreprise française va même beaucoup plus loin en cherchant à entretenir un lien plus fort avec les bénéficiaires et leurs aidants. Dans un souci de convivialité et une démarche extrêmement bienveillante, ses agents formés à l'écoute permettent d'orienter les Seniors vers les professionnels dont ils ont besoin. Pour en parler, **Pascal Chabot**, le directeur général de SeniorAdom répond aux questions de **Blasting News**.

Vous proposez une téléassistance pour les personnes âgées. La téléassistance s'est largement élargie au moment du confinement pour briser l'isolement de certaines personnes. Vous sentez-vous comme un pionnier à ce niveau ?

SeniorAdom, indépendamment du confinement, a été précurseur en développant [des solutions de téléassistance](#) qui sont capables de remonter une alerte par observation des habitudes de vie. En d'autres termes, les bénéficiaires n'ont pas besoin d'activer un bouton d'appel lorsqu'ils sont dans une situation difficile.

Le confinement nous a poussé à sortir de la posture technologique : spontanément, nous avons appelé nos bénéficiaires pendant la période de confinement, sans attendre que des situations d'alertes ne se produisent.

Pour nous, il s'agissait d'inscrire la téléassistance dans une démarche de bienveillance plus proactive.

Le récent épisode de la crise du COVID-19 a isolé des millions de personnes dans le pays.

Avez-vous ressenti une augmentation significative de la demande lors du confinement entre mars et mai ?

Non c'est tout le paradoxe. Pour nous, la période 16 mars / 11 juin c'est le moment où l'activité a été la plus faible des 12 derniers mois. Les personnes étaient partagées entre, d'un côté, le besoin de rompre l'isolement et de l'autre côté, la peur de l'intrusion à leur domicile, puisque le message dominant était de rester confiné.

Avez-vous mis vos salariés au télétravail, au chômage partiel ?

Pour la partie téléassistance qui fonctionne 24h/24 7J/7, il a fallu assurer la continuité du service pour répondre aux alertes, par exemple, appels sur lesquels nous répondons en trois secondes. Également, nous avons mis en place un programme d'appels vers tous nos bénéficiaires pour voir si tout allait bien. De ce fait, seuls, certains collaborateurs étaient en télétravail. Cela a principalement concerné les activités commerciales, de développement et de maintenance informatique. Par contre, nous n'avons à aucun moment eu recours au chômage partiel.

Est-ce que vous avez été forcé de changer certaines de vos méthodes ou de revoir votre organisation depuis l'apparition de ce virus ?

Confinement oblige, l'acheminement des matériels était très perturbé (Colissimo comme avec les autres transporteurs). Qui plus est, nos installateurs craignaient autant pour leur santé que pour les contaminations qu'ils pouvaient provoquer en se rendant chez des personnes âgées.

Aujourd'hui, nous avons repris un niveau normal d'activité, tout en mettant en place des protocoles sanitaires adaptés pour l'étape d'expédition et pour l'étape d'installation des matériels.

Comment se passe la sécurité au quotidien que vous proposez à vos clients ?

Aujourd'hui vous avez deux types d'offres pour la téléassistance. Premièrement le service destiné à une personne autonome, agile et capable d'activer elle-même le système d'appels, si nécessaire, vers un proche aidant ou le plateau.

Deuxièmement une solution plutôt tournée vers des personnes qui ont besoin d'une assistance de vie au quotidien. Dans une situation critique comme une chute par exemple, ces personnes n'auraient pas forcément le réflexe d'activer le système d'alarme. C'est pourquoi, nous proposons une solution qui mesure les mouvements au domicile, pour repérer les habitudes de vie et détecter des

situations anormales. Ces situations font l'objet d'une alerte vers un proche aidant et/ou le plateau de téléassistance.

Qui peut-on retrouver de l'autre côté du téléphone ? Existe-t-il un profil type ?

Nos chargés de téléassistance sont d'abord et avant tout des personnes bienveillantes, qui sont formées à l'écoute.

Ils sont souvent issus d'une expérience dans un secteur médico-social ou service à la personne. Nos collaborateurs sont tout à fait capables de prendre des décisions pour déclencher des secours mais aussi aptes à détecter des besoins d'assistance (psychologique, sociale). Ils mettent alors nos bénéficiaires en relation avec une cellule spécialisée de RMA, l'assistant du groupe Vyv. La prise en charge de ces situations fait partie intégrante de notre offre SeniorAdom.

La technologie peut-elle renforcer le lien intergénérationnel et par la même occasion, épauler nos aînés ?

Oui mais encore faut-il que les grands Seniors (nos bénéficiaires ont en moyenne plus de 80 ans) puissent s'approprier cette technologie.

Il va nous falloir accompagner nos bénéficiaires aux usages du smartphone et du PC. Il y a un vrai besoin à ce niveau-là. Nous l'avons constaté pendant le confinement : un certain nombre de nos aînés se sont mis à faire des Skypes ou visio avec leurs enfants et petits-enfants. Il a donc été nécessaire que les jeunes générations expliquent en amont le fonctionnement de ces rencontres virtuelles.

Chez Senioradom, [les partenariats que nous développons actuellement avec des plateformes digitales, dont l'ADN est le lien intergénérationnel](#), montrent combien nous croyons en ce modèle, en complément des autres modes de relations intergénérationnelles.

Récemment, l'humoriste Elie Semoun a crié sa colère pour que l'on respecte plus nos aînés depuis la disparition de son père atteint de la maladie d'Alzheimer.

« *Le confinement a tué mon père* » a-t-il écrit avant d'insister sur le fait qu'il trouvait « criminel d'empêcher nos aînés d'être entouré de leurs proches » dans les Ehpad ou les maisons de retraite. Avez-vous ressenti cette envie de se rapprocher de ses aînés ?

Je pense que la situation des résidents en Ehpad et maisons de retraite est très particulière par rapport aux Seniors qui vivent chez eux. Ils n'ont pas vécu le même confinement. En ce qui concerne les Seniors à domicile, le lien social a été moins difficile à maintenir, grâce à la technologie notamment. Pour les Ehpad et maisons de retraite, le sanitaire a primé sur le lien social, avec une fermeture quasi-complète au monde extérieur et sans alternative immédiate.

On peut comprendre le sentiment d'isolement des résidents. Aujourd'hui, il subsiste un besoin fort dans les Ehpad et les maisons de retraite. La technologie peut jouer un rôle important dans la réponse à mettre en oeuvre.

SeniorAdom a-t-il déjà réfléchi à de nouvelles perspectives pour 2021 ou à plus long terme ?

Nos perspectives sont de poursuivre le mouvement amorcé au cours des derniers mois : inscrire notre présence dans le quotidien de nos bénéficiaires et de nos aidants. La mise en sécurité des personnes restera notre coeur de métier mais nous souhaitons également répondre à d'autres besoins de la population Senior. Nous allons développer de plus en plus de services complémentaires en présentiel (garde de nuit d'un bénéficiaire pour donner du répit à ses proches aidants par exemple) ou en s'appuyant sur la technologie (télémédecine par exemple).

<https://fr.blastingnews.com/societe/2020/10/pour-rompre-l-isolement-de-nos-aines-senioradom-propose-sa-teleassistance-sur-mesure-003213188.html>