

## **La téléassistance : coordination et organisation**

Résumé :

Le développement des offres de téléassistance est devenu considérable durant ces dernières décennies (Raulet-Croset et al 2010). Les dispositifs institutionnels se multiplient, il devient par conséquent, de plus en plus complexe de comprendre l'organisation des diverses entités qui jalonnent dans le secteur de la téléassistance. Ces offres de téléassistance sont pourtant devenues un enjeu important pour les différents gouvernements. Ce papier va s'attacher à comprendre comment la coordination s'opère à travers différentes entités donc différents mondes via la téléassistance. Pour répondre à cela, nous avons interrogé différents acteurs et avons délimité les différents ordres de justifications dans l'un des domaines d'actions que comprends l'étude de la téléassistance.

*Mots clés : téléassistance, coordination, , dispositifs institutionnels, organisation*

Abstract :

The development of telecare deals became significant in recent decades (Raulet-Croset et al 2010). Institutional arrangements are multiplying, it becomes therefore increasingly complex to understand the organization of the various entities that mark in the telecare industry. The hotline offers are yet become an important issue for governments. This paper will seek to understand how coordination occurs through different worlds so different entities via telecare. To answer this, we interviewed different actors and have defined different levels of justifications in one of the areas of action understand that the study of telecare.

Keywords: remote assistance, coordination, institutional arrangements, organization

La téléassistance est née en France en 1974. N. Raulet-Croset et al (2010), expliquent que l'évolution de ces offres fait suite à une forte croissance démographique des plus de 60 ans et plus, de 1980 à 2000. En effet, au sein de cette population nous sommes passés de 9 millions de personnes à 12 millions, c'est à dire une augmentation de 30%. Pour Rallet (2007) et Picard (2008) repris par Raulet-Croset et al (2010), les politiques sociales en faveur des personnes âgées sont devenues un enjeu sociétal. C'est pourquoi, de nombreux dispositifs technologiques se développent, notamment pour le maintien à domicile des personnes dites fragiles. Dans un premier temps, la téléassistance a été pensée comme réponse à un besoin d'urgence médicale. Au niveau du gouvernement, la volonté de créer un « service public de téléalarme », a été pressentie comme nécessaire. « Il s'agissait de profiter de ces incitations pour rattraper le retard de la France en équipements téléphoniques et en diffusion du téléphone chez les personnes âgées. » (Raulet-Croset et al 2010). Dix ans après la naissance de la téléassistance, une société du secteur privé sur Paris (GTS) se voit confier un service de téléalarme. La suspension du projet de création d'un service public national de téléalarme a lieu suite aux lois de décentralisation de 1982-1986 (lois DEFERRE). C'est à cette époque que les départements doivent assurer les compétences dites d'action sociale. De fait, les collectivités territoriales ont été obligées de gérer les systèmes de téléalarme. Il est à rappeler que la coordination technique avait lieu via le Ministère des PTT. A la fin des années 80, on constate une nette évolution des outils de téléassistance, puisque même la gestion des appels se fait de manière informatique. A cette époque, il était impossible d'imaginer que ce dispositif aurait un attrait autre que sanitaire. (Raulet-Croset et al 2010).

Il est important de signaler que les premières centrales d'écoute sont celles des SDIS (pompiers) ou du SAMU. Vers la fin des années 80, il est toutefois possible de noter que d'autres organismes ont fait leur entrée: ce sont des acteurs qui sont soit du secteur privé ou du secteur associatif. Nous notons la présence de GTS-Mondial Assistance pour la ville de Paris, Présence verte pour l'ensemble du territoire.

A cette époque, les acteurs de l'action, en faveur des personnes âgées ont pour point commun de signifier que ce dispositif ne fonctionne pas bien. Toutefois, en 2008, le nombre d'appels et d'abonnés continuait à évoluer considérablement. « Ces quinze années de développement de la téléassistance ont permis de soulever les difficultés d'usage, et l'on s'aperçoit que différentes contraintes ont structuré l'évolution du service ». (Raulet-Croset et al 2010). De plus, La téléassistance est un domaine qui est amené à se développer au cours des prochaines années dans le contexte de la structuration d'une nouvelle filière industrielle, celle de la Silver économie.

Nous remarquons suite à des modifications institutionnelles, que la coordination entre les différents services est complexe, notamment du fait de la multiplicité des lieux et des pratiques mais également des objectifs, des valeurs, des cultures, que chaque type d'acteur et de structure porte. L'objet de cet article est de comprendre comment les acteurs se coordonnent entre eux ? Comment la coordination s'organise au niveau interne dans les entités et à l'externe ?

Afin de comprendre cela, nous allons nous référer à la théorie des mondes de Boltanski et Thévenot (1991). Peu de recherches ont associé cette théorie avec les Systèmes d'information, ressources humaines et ce secteur.

Pour répondre à la problématique initialement posée, nous allons dans une première partie expliquer ce qui se cache derrière la téléassistance. Dans une seconde partie, nous expliquerons la théorie de Boltanski et Thévenot. Dans une troisième partie, nous exposerons la méthodologie. Enfin, dans une dernière partie, nous énoncerons les résultats et nous les discuterons en conclusion.

## I) La téléassistance

### a) Définition

Tout d'abord, nous allons définir le concept de téléassistance. La téléassistance, est un terme utilisé pour décrire divers outils dans l'aide à la personne. A ce jour il n'existe pas de définition claire et définitive de ce dispositif. Etant donné, cette complexité, nous allons tout d'abord reprendre la définition énoncé par l'Association Française de Téléassistance (AFRATA)<sup>1</sup>. « La téléassistance aux personnes est un service du quotidien, permettant aux personnes isolées, âgées ou handicapées de pouvoir entrer en contact depuis leur domicile avec des interlocuteurs professionnels 24h/24 et 7J/7. Dans des cas d'urgence (Chutes, malaises...), la téléassistance permet à ces personnes d'avoir rapidement et à tout moment un interlocuteur qui sera à même de les aider, soit en prévenant des proches pouvant les secourir, soit en contactant directement les services d'urgence. Au delà de ces cas d'urgence, la téléassistance est une présence, un soutien psycho-affectif, pour des personnes parfois en voie d'isolement qui retrouvent via ce service la force d'un lien social. » (AFRATA).

Désormais, nous allons nous intéresser à une définition qu'il est possible de trouver dans le dictionnaire de l'action sociale et médico-sociale (2005). C'est un « dispositif destiné à favoriser la sécurité à domicile par un équipement qui permet de donner l'alarme en cas de difficultés. Le système est destiné aux personnes âgées ou handicapées dont l'autonomie est réduite. Il fonctionne avec un équipement de téléalarme qui s'articule autour d'un centre de réception des appels, où un personnel spécialisé assure l'écoute 24h sur 24 et des transmetteurs d'alarme installés chez les abonnés et reliés à la ligne téléphonique. En cas de difficultés (malaise, accident), l'abonné déclenche un appel par simple pression sur un boîtier de télécommande qui doit être porté en permanence. Le financement peut être pris en charge totalement ou partiellement par les collectivités locales ». Il semble que cette définition ne prennent en compte que le dispositif de téléalarme.

Ensuite, il convient de s'attacher à comprendre les différents termes utilisés pour parler d'aide technologique à distance pour personnes fragiles et de tenter de percevoir les idées qui traversent chaque mot. Pour faciliter cette compréhension, nous allons nous appuyer sur les propos de CONTE M (1991). Cinq termes sont employés pour évoquer l'aide technologique apportée aux usagers. M.CONTE (1991) donne le nom générique de « télécontact ». Ces termes sont les suivants:

**Téléalarme:** ce vocable fait référence à une communication de détresse comme par exemple une personne qui vient de chuter et qui a besoin d'aide.

**Télésurveillance:** ce terme est utilisé lorsque l'on a besoin de réaliser un contrôle permanent sur une personne pour par exemple qu'elle ne se blesse suite à des pertes de repères.

**Télébiovigilance:** aujourd'hui on parle plutôt de télémédecine. Ici on fait référence à la surveillance médicale.

**Téléassistance:** c'est un vocabulaire employé lorsque l'on évoque l'attitude d'assistance

**Télésecurité:** c'est un mot qui désigne le caractère idéologique sécuritaire et alarmiste.

---

<sup>1</sup> AFRATA : association dont le but est de rassembler les professionnels du marché autour d'une charte commune permettant de faire évoluer le métier.

La définition de Conte (1991) nous permet de percevoir l'évolution technologique de la téléassistance.

Les définitions qui suivent sont celles recueillies par les acteurs pendant les entretiens. Il est important de comprendre que ce sont des définitions qui sont en lien avec la perception des différents acteurs. Nous allons via ces définitions établir une typologie et les comparer aux définitions que nous avons à disposition dans la littérature. Notons, tout d'abord un premier biais, toutes les définitions proviennent d'acteurs qui travaillent en France. Seuls deux acteurs des entreprises de conception de matériels font parties de groupes internationaux, par conséquent, il ont une vision plus grande de la téléassistance. Notre typologie s'établit de la façon suivante :

- les définitions en lien avec l'utilité du service
- les définitions en lien avec l'aspect technique du système

| <b>Les définitions en lien avec l'utilité du service</b>   | <b>Les définitions en lien avec l'aspect technique du système</b>   |
|--|---|
| <p>Permet le maintien à domicile</p> <p>Lutte contre l'isolement</p> <p>Permettre à une personne d'être en relation avec le monde extérieur</p> <p>Un service pour sécuriser la personne chez elle</p> <p>Secourir les gens dans une situation périlleuse</p> <p>Un service en continu</p> <p>Répondre aux besoins et attentes des usagers</p> <p>Distinction entre téléalarme (maison) et téléassistance (personne)</p> <p>Ce sont les téléalarmes pour les personnes âgées</p> <p>Optique de prévention et de sécurisation</p> <p>c'est un moyen pour une personne âgée d'appeler en cas de problème, principalement en cas de chute, c'est la téléassistance de base.</p> <p>C'est un outil qui permet à des personnes âgées en situation critique de faire appel à un tiers.</p> | <p>Un système technique avec une personne derrière</p> <p>Alerter par différents moyens</p> <p>Un appareil via un boîtier qui permet de déclencher un appel si besoin → chutes, malaises, envie de parler, rompre la solitude</p> <p>C'est une aide technique qui permet à la personne d'être sécurisée chez elle ou en dehors et de pouvoir bénéficier d'un soutien psychologique et physique</p> <p>Un outil technologique pour préserver l'intégrité physique du sénior à domicile et ça peut être un outil au service du maintien de lien social entre les aidants, les voisins, la famille et de la bonne activité du sénior</p> <p>Un service basé sur des produits installable à domicile qui vont permettre à une personne généralement en difficulté, c'est à dire soit isolée, soit handicapée, soit fragile, de pouvoir émettre par son biais ou d'un détecteur, un signal à une autorité qui essayera d'intervenir</p> <p>Possibilité qu'une personne a d'alerter manuellement ou automatiquement, c'est tout un ensemble de dispositif qui vont permettre de déclencher une alarme et qui ne</p> |

|   |  |
|---|--|
| <p>Sécurité<br/>Lutte contre l'isolement</p> <p>C'est la mise en place de dispositifs techniques mais aussi humains permettant à une personne de rester à son domicile de façon sécurisée, c'est à dire que si elle est confrontée à des problèmes physiques, à des problèmes psychologiques qu'elle puisse avoir quelqu'un en ligne pour l'écouter et éventuellement déclencher des secours ou le déplacement d'un proche pour pouvoir aller la voir</p> | <p>sera pas juste une simple alarme (capteurs), qui pourra être traitée de façon plus fine → avant qu'il ne soit trop tard</p> <p>Historiquement le médaillon et alerte. Depuis 2010, évolution technologique notamment la géolocalisation</p> <p>Quand un usager a un système d'alerte, en cas de difficultés, ce dernier appelle une centrale de téléassistance qui appelle un soit voisin , soit une aide à domicile pour intervenir soit les pompiers selon la difficulté rencontrée</p> <p>C'est tout le process mis en œuvre pour favoriser le maintien à domicile de la personne âgée au travers d'un élément technique, qui va être installé sur une ligne téléphonique ou pas puisque le système a beaucoup évolué. Avant il était nécessaire d'avoir une ligne téléphonique dans un deuxième temps, des dispositifs se sont développés sans la nécessité d'une ligne téléphonique, obligatoirement une ligne téléphonique , en tout cas afin que la personne âgée puisse vivre mieux chez elle au travers d'un élément technique qui crée une alerte et permet aux proches d'être informés voire alertés.</p> <p>Dispositif qui va permettre d'alerter une tierce personne en cas de problème donc soit par le biais d'une activation manuelle, ou automatique (exemple du collier autour distinction entre téléalarme et téléassistance. Le second renvoie plus au lien social mais la téléassistance n'est pas le premier outil de lien social distinction entre réelles chutes et non (performance technologique)</p> |
|---|--|

A travers ces définitions, nous observons, que la notion de maintien à domicile est récurrente bien que certains acteurs prennent une position technique et d'autre une vision de l'utilité du service pour expliquer ce qu'est la téléassistance.

Au sein de la vision « utilité du service », les acteurs insistent sur différentes notions :

- Lutte contre l'isolement

- l'aspect sécuritaire
- La distinction entre les différents aides apportées : les soucis d'ordres physiques et les soucis d'ordre psychologiques
- Distinction entre les notions de téléassistance et téléalarme
- Les acteurs qui ne parlent que de téléalarme → cela fait référence aux outils de première génération dont parlent A.Sixsmith et J.Sixsmith (2008)

Enfin, à travers l'ensemble des définitions nous retrouvons ce qu'est énoncé par l'AFRATA ( un service en continu, lutte contre l'isolement etc...).

Au sein de la vision plutôt technique nous avons une distinction faite entre les outils de première génération et les outils seconde génération. Ensuite, nous avons une distinction entre ceux qui évoquent à travers la définition le fonctionnement rapide de la téléassistance et ceux qui évoquent plus précisément l'aspect technique. Enfin certains acteurs se basent sur le fonctionnement technique pour expliquer de manière globale ce qu'est la téléassistance et rejoignent de fait certaines définitions d'acteurs qui n'évoquent pas l'aspect technique.

#### b) Les études

Après avoir défini ce qu'est la téléassistance, nous allons nous intéresser aux différentes études faite sur la téléassistance. De nombreux auteurs ont travaillé autour de la téléassistance. Dans le cadre des études Anglo-Saxonnes, on note qu'au début des années 2000 les études se focalisent sur la perception, notamment avec AGRELL et al (2000). A la fin des années 2000, les notions de coût et du lien entre technologie et information deviennent un enjeu important. TORP et al (2008) vont s'attacher à comprendre en quoi l'information et la communication via la technologie peut être une plus value pour la santé physique et sociale des usagers. Quant à BENDIXEN et al (2009) ils s'attachent à l'analyse des coûts dans l'utilisation du « Telecare » pour les personnes atteintes de maladies chroniques. Enfin, différents auteurs comme DANSKY et al (2008) ou LUTZ et al (2007) tentent de comprendre la coordination avec la téléassistance dans le cadre de différents programmes. D'autres auteurs comme DEMIRIS et al (2008), rattachent la notion de coordination au « Smart home », nouveau concept où la maison est équipée de technologie en fonction des besoins de la personne.

Dans la littérature francophone, on trouve des recherches plutôt centrées d'un côté, sur l'usage de la téléassistance avec Anne-France Kogan (2008) et de l'autre, Nathalie-Raulet-Croset et Laure Amar (2013) avec la gouvernance. La première étude divise son champ d'analyse en deux sections. La première concerne, les conditions politiques et institutionnelles de la diffusion de l'innovation de la technologie de la téléassistance. Pour expliciter ceci elle va s'attacher à la compréhension des « mécanismes élaborés par les intermédiaires-émetteurs, acteurs ou opérateurs de l'offre pour construire des représentations d'usages qui s'avèrent largement inspirées par les effets que ces techniques ont sur leur périmètre de travail » (Anne France Kogan 2008). La seconde concerne, l'évolution du service de téléassistance depuis 1988 jusqu'à 2008. Par conséquent, via ces deux sections, l'auteur veut exposer l'idée que lorsqu'un nouvel espace de communication est ouvert entre sphères privées et professionnelles, l'ancrage sociale des TIC a lieu via la production d'une information « sur cette nouvelle activité de communication en cohérence avec les logiques professionnelles et l'organisation du travail concerné » (Anne France Kogan 2008).

Dans le cadre du suivi des évolutions de la téléassistance, les acteurs ont pu établir une évaluation, un jugement dans le but de proposer un nouveau dispositif ou de soutenir l'ancien. Il s'agit ici de la stratégie autour du service de téléassistance. Ainsi, Anne France

Kogan (2008) se pose les questions suivantes : « quelles sont les recompositions qu'ils ont mises ou souhaitées mettre en œuvre ? Comment peuvent-ils concilier le nouveau rôle qui leur est assigné, la diversité des usages des abonnés, ainsi que l'idée qu'ils se font du bon usage ? ».

Après avoir relaté la première étude, nous allons nous intéresser plus spécifiquement à la seconde. L'étude concerne la multiplicité des acteurs qui sont amenés à se coordonner, ce qui de fait amène à une pluralité de modalités de partage des enjeux de responsabilité sociale. Les chercheurs se focalisent sur l'acteur « les pouvoirs publiques » et la façon dont ils coordonnent. Les auteurs s'attachent à travailler avec les cadres théoriques des réseaux d'acteurs et gouvernance. Deux auteurs sont repris :

- Petrella et Richez Battesti (2009, 2010)
- Enjolras (2008, 2010)

Les premiers « mettent l'accent sur la posture de l'acteur public et sur les modalités d'articulation de son action avec celle d'autres acteurs locaux » ( N.Raulet Croset et al 2013). La définition de ces auteurs proposés en 2010 fait apparaître le fait que « les compromis et les négociations utilisés entre différents acteurs qui participent à l'atteinte d'un objectif commun, et spécifique pour mettre l'accent sur le caractère à la fois construit et émergent des formes de gouvernances territoriale » ( N.Raulet Croset et al 2013). **Il s'agit ici de comprendre la construction des compromis locaux entre les divers acteurs qui ont chacun une logique d'action. Il est également important de comprendre comment les liens se tissent entre ces acteurs sur un territoire qu'ils doivent partager.** Le second montre la différence de nature entre les acteurs en charge de l'action. Il est énoncé que la gouvernance peut devenir multi-niveaux. Il existe une dimension verticale et une dimension horizontale. La première constitue le partage du pouvoir de l'action. La seconde concerne le partage entre les acteurs qui sont amenés à travailler en réseau. N.Raulet Croset et L.Amar (2013) se base sur la seconde approche car pour , la gouvernance avec une approche horizontale semble adaptée au secteur des services à la personnes, puisque sur le plan opérationnel de nombreux acteurs (privés et associatifs) sont amenés à travailler ensemble et sont tous liés aux acteurs publics, notamment dans le cadre des questions de financement et/ou de délégation de service. Selon les territoires, il a été observé différents compromis locaux ce qui nécessite un partage de la responsabilité sociale. Trois dimensions ont été constatées dans le processus de construction territoriale dans le cadre du service de téléassistance. La première est liée à la nature du territoire. Il faut notamment se référer aux spécificités géographiques des territoires. La deuxième concerne le choix politique que le département fait. Nous pouvons prendre les exemples de la gratuité dans certains départements pour certains bénéficiaires ou encore le choix de la mise en concurrence de divers opérateurs de téléassistance. Enfin la dernière est liée à la coordination entre les acteurs qui se constituent dans le cadre de la mise en place du service. Ainsi, les auteurs nous disent que « **le compromis qui se construit entre les différents acteurs, s'il prend appui sur les caractéristiques géographiques et politiques liées au territoire prescrit, se joue aussi dans les relations entre les acteurs, et en particulier dans la combinaison des responsabilités sociales** » (N.Raulet-Croset et L.Amar 2013). Cette étude nous interpelle notamment dans le cadre de sa dernière dimension. De fait, nous nous interrogeons sur la nature même des compromis entre les acteurs. En effet, comment les compromis se construisent-ils entre les acteurs alors que les objectifs de chacun sont différents ? Quel est le bien commun de tous ces acteurs ? Existe t-il différents compromis entre les différents acteurs ? Cela amène t-il à différentes formes de coordination ? Quelles justifications les acteurs trouvent-ils à leur compromis ?

## II) Le cadre théorique

### a) Définition

La théorie de Boltanski et Thévenot (B et T) naît de la contestation de l'apport de Bourdieu, de Foucauld et de Marx qui réduisent toutes les relations sociales aux questions de pouvoir ou d'intérêt. Cette théorie part du postulat que les êtres humains sont motivés à se comporter d'une manière qui est justifiable afin de rendre leurs actions compréhensibles pour eux-mêmes ainsi pour l'acteur social avec lesquels ils interagissent et à qui ils se livrent. Grâce aux régimes de justification, il est possible de comprendre comment la coordination sociale est réalisée et comment les institutions sont construites et stabilisées. (Anisette et Richardson 2011). Grâce à cette théorie, il est possible de faire apparaître les éléments visibles qui sont similaires (Wagner 1994).

La théorie « orders of Worth » de B et T est une théorie de la sociologie conventionnaliste encore nommée « pragmatic sociology ». Elle cherche à comprendre les justifications et compromis possible entre les acteurs/organisations lors de dispute, de désaccord. Pour cela, les auteurs dans un premier temps établissent une approche avec six mondes :

- le monde domestique évalué avec la notion de tradition
- le monde de l'opinion qui se réfère à la visibilité immédiate et à l'opinion du public.
- Le monde marchand qui se caractérise par la compétition
- Le monde industriel : son fondement se base sur l'efficacité technique
- Le monde civique se caractérise par la notion de solidarité et de l'intérêt général
- Le monde de l'inspiration est basé sur le génie.

D'après Gagnon et Séguin (2010), ces six mondes correspondent à des idéaux types et permettent de faciliter la coordination entre les acteurs. Cette coordination via ces mondes peut être plus performante.

En 2006, B et T travaille à partir de trois types d'accord :

- la clarification
- la domination
- les mondes au détriment des mondes en compétition

Il s'avère que pour L. Thévenot (1990), la coordination s'opère dans le traitement d'actions en commun et non pas dans le cadre d'actions individuelles. Dans le cadre de coordination marchande, les actions sont définies de manière très précises avec des termes communicables qui ne comportent aucune familiarité. Le jugement s'effectue par la relation au prix.

La notion de savoir commun a d'abord été établit par Lewis (1969) dans le cadre de l'inscription d'un comportement rationnel. Weber quant à lui insiste sur la notion de rationalité instrumentale. Parsons lui intègre les normes dans l'architecture du modèle et dans la cohérence de la société. Habermas enfin énonce une juxtaposition d'une orientation par les normes. La coordination suppose le statut d'équilibre mais cette notion n'est pas clairement définie.

Afin de faire ressortir les traits communs il est impératif de s'intéresser aux : « un jugement sur ce qui est en cause, qui suppose une certaine explicitation de l'action préalable à toute coordination ; une mise à l'épreuve du jugement par l'extraction, dans le cours de



l'action, d'éléments susceptibles de le remettre en cause » (Thévenot 1990). Il nous faut préciser que le jugement est une action. « L'exigence plus forte de coordination réclame un accord sur un cadre général d'évaluation légitime qui garantisse le jugement sur ce qu'il advient, et qui permettent de s'entendre sur la révision de ce jugement, sans rupture critique dans l'interprétation de l'action justifiable » (Thévenot 1990).

#### b) Justification du choix de cette théorie

Rawls et Habermas étudient tous deux la pluralité des ordres en se référant à la cohérence dans la vie sociale. Le premier fait cette analyse via la notion de justice. Le second par l'agir communicationnel. Ce qui différencie ces deux théories de B et T c'est la volonté de ces deux auteurs de vouloir comprendre l'évaluation et les modes de coordination. « In contradistinction to Habermas's social theory, concerned with the pragmatics of discursive communication in public space, we analyse a kind of pragmatic testing which is only partly discursive and applies to a duly qualified reality ». La convention permet d'analyser la perception que les acteurs ont pour résoudre les problèmes. Chaque acteur est doté d'une capacité cognitive et cette dernière trouve son origine dans les principes de justice.

Selon Schelling (1980), dans une même situation, il existe un besoin de connaissances communes. Grâce à la théorie de B et T, il est possible tout d'abord d'explicitier les processus de domination et dans un deuxième temps de comprendre les processus complexes de domination. Ainsi l'on comprend que les acteurs peuvent exercer dans une situation de positions de domination qui n'ont pas trait avec les positions spatiales et institutionnelles.

Les compromis permettent aux individus de faire diminuer les tensions entre les nombreux acteurs et de pouvoir extraire plusieurs principes d'équivalence. Grâce aux compromis, de nombreux intérêts peuvent coexister. « La multiplication des objets composites qui se corroborent et leur identification à une forme commune contribuent ainsi à stabiliser, à frayer le compromis. Lorsqu'un compromis est frayé, les êtres qu'ils rapprochent deviennent difficilement détachable » (B et T 1991, p175).

Il s'agit de montrer quelles sont les exigences communes à un nombre limité d'ordres de justification et de les rapporter à un même modèle. C'est ce à quoi nous attacherons dans le cadre de la téléassistance.

La théorie de B et T est un échange social qui est régulé par des normes et des valeurs spécifiques. Elles peuvent être juxtaposées, certaines sont en concurrence et d'autres sont présentes pour réguler les activités de travail.

L'objectif à atteindre est de procéder à l'examen des processus sociaux de naturalisation. Via le langage, il peut s'étudier dans l'environnement le passage du personnel au commun et du particulier au général.

En 2005, Boivin et Roch affirme que cette théorie peut être utilisée comme grille d'analyse lorsque l'on souhaite identifier des logiques au sein d'une des bases de l'organisation. Pour réaliser cette identification, il faut travailler sur les justifications présentées par les protagonistes pour légitimer leurs décisions et leurs comportements.

En 2007, Cloutier et Langley notent la difficulté qui règne autour de la façon dont les approches expliquent la logique au regard de l'ordre institutionnel qui se manifeste dans les données. Certains chercheurs ont contourné en proposant le concept de logiques-logiques hybrides qui combinent les attributs de logiques et de rationalités. Cela implique que cela peut amener à des inconvénients, toutefois cela peut s'avérer utile pour comprendre comment la tension entre logiques ou la rationalité sont potentiellement résolus.

De nombreuses études ont été réalisées dans le cadre des organisations à but non lucrative avec la grille d'analyse de B et T. De manière générale, il en ressort que c'est un outil utile pour révéler la variété des ordres de grandeur en compétition dans les organisations,

ainsi que pour l'analyse des conflits et des tensions entre les différentes logiques. Les chercheurs travaillant sur les organisations à buts non lucratifs appliquent une perspective synchronique, ce qui montre l'importance relative des différents ordres de grandeur.

A travers les disputes, il est possible de percevoir les situations dans lesquelles les acteurs sont impliqués. Il existe à cet instant une évaluation explicite, un jugement. Les critères de justification qu'ils utilisent deviennent visibles. (Wagner 1994).

En 2001, L.Thévenot affirme qu'il est impératif de justifier pour coordonner. « Les ordres de grandeur offrent des formes de jugement adéquates pour la dynamique de certaines coordinations qui réclament de fortes exigences de publicité ». Ainsi dans le but de faciliter la coordination, les ordres deviennent des artéfacts inventés par l'Homme.

### c) Les études

De nombreuses ont été faites depuis la naissance de cette théorie. Afin de réaliser une brève revue de littérature de ces études, nous allons nous baser sur l'article de Jadj (2011) : « Pragmatic sociology and competing orders of worth in organizations ». Cette article fait état de trois types de travaux: ordres de grandeur en compétition dans les organisations à but non lucratif et des coopératives, Coopération inter-organisationnelle et ordres contradictoires, Le changement organisationnel et les ordres contradictoires. Nous choisissons de développer quelque peu le premier point puisqu'il rejoint plus précisément notre objet d'étude.

- ❖ ordres de grandeur en compétition dans les organisations à but non lucratif et des coopératives :
  - Marchal (1992), Enjolras (1993), Dodier et Camus (1998), Rousselière (2003) : les mondes civiques, domestiques, industriel et marchand coexistent dans les associations
  - Provost (2002): dans les organisations médicales il existe une coexistence du monde industriel, marchand et civique
  - Moursli et Robert (2006): il travaille sur les différences organisationnelles
  - Daigle et Rouleau (2008): art et management dans des organisations non lucratives, quels compromis ?
  - Rousselière et Vézina (2009) : Son domaine d'étude est identité coopérative et construction
  - Mc Inerney (2008) : deux ordres sont en opposition dans le domaine de l'assistance technologique
- ❖ Coopération inter-organisationnelle et ordres contradictoires
  - Boivin et Roch (2006)
  - Mesny et Mailhot (2007)
  - Cloutier (2009)
- ❖ Le changement organisationnel et les ordres contradictoires
  - Fronza et Moriceau (2008) : ils définissent trois types de résistances
  - Gagnon et Séguin (2010).

### III) Méthodologie

Nous nous inscrivons dans une méthodologie qualitative. Nous avons interviewées 31 personnes dans le cadre d'entretiens semi-directifs. Toutes ces personnes sont des professionnels ou bénévoles et interviennent dans le champ de la téléassistance, soit pour évaluer et contribuer au financement de la prise en charge financière, soit pour conceptualiser et vendre les produits, soit en tant que téléassisteuse. Dans le cadre de ces entretiens nous avons donc interrogé différents professionnels et bénévoles. Ces acteurs représentent les différents métiers que l'on peut trouver dans ce secteur de travail, à savoir des directeurs de structures, des directeurs techniques de conceptions de matériels, des directeurs matériels, des téléopératrices, des bénévoles, des directeurs ou responsable de service au sein des Conseils généraux, des ingénieurs, des techniciens, des bénévoles, des secrétaires. Ils dépendaient chacun de structures différentes. Enfin, les entretiens ont une durée moyenne de 45 minutes pour les personnes non dirigeantes et 1H15 pour les dirigeants.

Pour réaliser ces entretiens, nous avons conçu une grille d'entretien qui se compose de plusieurs points à savoir la compréhension du métier de l'interviewé, de sa structure et sa vision de la téléassistance, l'histoire de la structure, la perception de la coordination, la perception de l'univers de travail et du secteur, le processus informationnel.

Tous les entretiens ont été retranscrits dans le but de faire un codage manuel à partir de d'une grille. Celle-ci consiste à mettre en relief les domaines ci dessous avec la grille tableau numéro 1.

Les domaines sont les suivants :

- les différentes technologies de téléassistance / les perceptions de la téléassistance
- les différents moyens de communication
- les relations entre les acteurs
- les compétences mobilisées au travers de la téléassistance
- les compétences mobilisées pour la téléassistance
- la perception des acteurs hors structure
- le financement
- le choix du métier

Néanmoins, dans cet article, nous nous attacherons d'apporter une réponse claire et précise sur le premier point à savoir les différentes technologies de téléassistance et les perceptions de la téléassistance. En effet, les autres domaines sont en cours d'analyse.

#### **Tableau 1** : grille d'analyse fondée sur les attributs de chaque monde

Pour chaque monde nous procéderons de la manière suivante

| Facteurs                  | Indicateurs   |
|---------------------------|---|
| Principe supérieur commun | Etat de grand<br>Répertoire des sujets<br>Rapport de grandeur<br>Figure harmonieuse |
| Formule d'investissement  | Dignité humaine<br>Répertoire des objets  |

|               |                  |
|---------------|------------------|
|               | Epreuve modèle   |
| Etat de petit | Autosatisfaction |

Pour l'analyse des mondes, nous nous baserons sur l'étude de Fronza et Moriceau (2008) qui ont établi un travail à partir d'un codage avec une grille avec du vocabulaire précis pour trois mondes :

- pour le monde civique : « collectif », « ensemble », « membre », « solidarité », « abonné », « tarif normalisé »,
- pour le monde industriel : « méthode », « plan », « système », « organisation », « standard », « programmation », « gravé dans la pierre »,
- pour le monde marchand : « monnaie », « profit », « résultats », « revenus », « payer », « marge de contribution », « chiffres », « bénéfice »,

Nous avons complété cette grille par celle de B. Taupin (2012).

- pour le monde de l'opinion : « opinion publique », « réputation », « trompeur », « divulgation », « source fiable d'information »,
- pour le monde de l'inspiration : « passion », « rêve », « fantaisie », « religion », « génie », « émotion », « sentiment »
- pour le monde domestique : « tradition », « génération », « hiérarchie », « famille », « détermination de la place dans la famille ».

#### IV) Résultats

Ainsi, suite aux premières analyses nous pouvons énoncer que la téléassistance est perçue comme un outil de coordination en cas d'alerte. Les financeurs ne partagent dans la plupart du temps que les informations sur les prises en charge. Les fournisseurs quant à eux, restent seuls à l'interface des associations, des entités privées mais pas toujours au niveau des Conseils Généraux.

Concernant la perception de la téléassistance et les différents dispositifs de téléassistance, notamment la téléalarme classique, les mondes de l'inspiration et domestiques ne sont pas sollicités. Quant au monde de l'opinion, il est abordé par un seul interviewé au sujet de la fiabilité de la source de l'information. Dans le monde civique, sont représentés les acteurs suivants :

- les dirigeants/Responsable de Service dans les structures associatives ou publiques
- les non cadres dans les structures associatives et publiques
- les non cadres dans les structures privées.

On peut donc constater que le monde civique n'est pas prégnant pour la téléassistance dans le secteur privé. Pour les acteurs non dirigeants en milieu associatif, la téléassistance se perçoit comme :

- La téléassistance confère l'aspect de la solidarité au sein d'un monde normalisé,
- la téléassistance intègre la notion de « petit abonnés ».

Pour les acteurs dirigeants en milieu associatif, la téléassistance s'établit ainsi :

- La compétence doit être au service de l'humanité.

Pour l'ensemble de ce groupe d'acteur en milieu associatif, la perception de la téléassistance et des différentes technologies se lit ainsi :

- La téléassistance offre un lien entre les usagers et les professionnels via une communication du système de téléassistance, faire le lien : il s'agit de la solidarité.

Pour l'ensemble des acteurs, nous trouvons ces données :

- La téléassistance est perçue comme un outil d'entraide, de solidarité et de dépassement de l'intérêt individuel

Dans le monde marchand, nous distinguons les trois acteurs principaux qui sont :

- les dirigeants/Responsable de Service dans les structures associatives ou publiques
- les non cadres dans les structures associatives et publiques
- les dirigeants dans les structures privées.

On peut donc constater que dans le monde marchand, les acteurs non cadres du secteur privé ne sont pas présents. Pour les acteurs non dirigeants en milieu associatif, la téléassistance se perçoit comme :

- Le monde marchand apporte une vision nouvelle de la téléalarme en le dotant de notion de résultat profit, d'équilibre des comptes : il existe un positionnement nationale des plateformes,
- La téléassistance avec détection de chute est perçue comme « un bon produit ».

Pour les acteurs dirigeants en milieu associatif, la téléassistance s'établit ainsi :

- La téléassistance est perçue comme un produit,
- Par le biais de la téléassistance, il y a attente de résultats.

Pour les acteurs dirigeants du secteur privé, on retrouve la conception suivante:

- La téléassistance adapte ses produits en fonction des besoins du marché.

Dans le monde industriel, tous les acteurs et toutes les structures sont représentées. Pour les dirigeants en milieu associatif, les éléments sont représentés de la manière suivante :

- La téléassistance est perçue comme un dispositif où la professionnalisation doit être évidente,

- La téléalarme s'accorde à un système conciliant les intérêts des téléassisteurs à celui des usagers,
- La téléassistance avec détecteur de chute est perçue comme une méthode,
- La téléassistance formalise des plans d'actions pour secourir des personnes en danger,
- La téléassistance offre une possibilité d'adaptation de l'outil en fonction des besoins de l'utilisateur.

Pour les acteurs non dirigeant en milieu associatif, nous trouvons les données suivantes :

- La téléassistance s'identifie être initiatrice de performance,
- La téléassistance : il est observé une différenciation en termes d'utilité et de fonctionnement pour les usagers,
- La téléassistance est perçue comme un outil qui doit être au service de la solidarité, faisant office de lien social,
- La téléassistance comme un système, une organisation et une méthodologie.

Pour les acteurs du secteur privé, la perception de la téléassistance se réfère à cette notion :

- La téléassistance a évolué : des simples attributs de communication à un système d'information complexe de communication.

Des similitudes au sein du monde industriel dans la perception de la téléassistance et des différents types de technologies se sont forgées. Pour cela, nous avons établi quatre groupes. Nous avons dans un premier temps le groupe des dirigeants du secteur privé et des non dirigeants dans le milieu associatif et publique. Pour ces acteurs, la téléassistance assure la sécurisation des personnes suivies. Dans un second temps, nous avons le groupe des dirigeants et des non dirigeants en milieu associatif et des non dirigeants du secteur privé. Pour ces acteurs, la téléassistance classique « téléalarme » est perçue comme un concept organisationnel et méthodique. Dans un troisième temps, nous avons les acteurs du milieu associatifs qui perçoivent la téléassistance comme un dispositif. Enfin, nous avons l'ensemble des dirigeants qui pensent que la téléassistance amène à l'évolution vers un accompagnement d'outils plus spécialisés tel que les capteurs.

Les trois mondes, industriel, marchand et civique sont souvent mélangés dans les diverses entités. Les compromis semblent s'opérer plus facilement à travers le monde industriel.

## **Conclusion et discussion**

Nous avons montré, suite aux premières analyses que trois mondes sont présents dans le secteur de la téléassistance. Toutefois, il semble qu'il soit possible à travers le monde industriel de trouver du consensus et des compromis puisque tous les acteurs s'accordent à percevoir la téléassistance comme faisant partie intégrante du monde industriel. Pour répondre à la question initiale, les acteurs d'après ces premières analyses se coordonnent via

l'efficacité, la performance que requiert la mise en place de cette téléassistance. Cela semble corroborer l'étude de Provost (2002).

Ce papier a ses limites puisqu'il n'offre que les analyses sur un domaine. Il faudrait compléter cette analyse avec les autres domaines et les confronter à de l'observation non participante dans des plateformes.

Enfin, cela amène à se poser la question de la cité par projet dans ce secteur. La mise en réseau de ces différentes structures via la téléassistance est-elle nécessaire pour le partage de l'information ?

## Bibliographie :

Annisette et Richardson (2011), « Justification and accounting ; applying sociology of worth to accounting research », *Accounting Auditing et Accountability Journal*, Vol n° 24, p.229-249

Askari A et al., (2014), « The 60 most highly cited articles published in the journal of Telemedicine and Telecare and Telemedicine Journal and E-health », *Journal of Telemedicine and Telecare*, Vol 20, January 2014, p.36-43

Barrès et al (2005), *dictionnaire de la santé et de l'action sociale*, Paris, La dicothèque Foucher

Bendixen R.M et al (2009), « Cost effectiveness of a telerehabilitation program to support chronically ill and disabled elders in their homes », *Telemedicine and e-health*, Vol 15, p.31-38

Boivin et Roch (2005), « Dominant organizational logic as an impediment to collaboration », *Management Decision*, Vol n°44, p 409-422

Boltanski L et Thevenot L (1991). *De la justification. Les économies de la grandeur*. Paris : Gallimard

Camarinha L et al (2004) « Telecare : collaborative virtual elderly care support communities », *The journal on information technology in healthcare*, Vol 2, p.73-86

Conte M, (1991), *Téléalarme aujourd'hui, télécontact demain .*, Puf , Paris

Demiris G et al, (2008), « Senior residents'perceived need of and preferences for 'smart home' sensor technologies », *International Journal of Technology Assessment in Health Care*, Vol 24, p.20-124

Gagnon et Séguin (2010), « Institution and change : possible coexistence », *Canadian Journal of Administrative Science*, Vol 27, p.136-147

Jagd S (2011), « pragmatic sociology and competing orders of Worth in organizations », *European Journal of Social Theory*, Vol 14, p.343-359

Kogan A.F. (2008), « 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*, Vol n° 2008, p. 31-43

Lutz.B.J et al (2007), « Care coordination/home telehealth for veterans with stroke and their caregivers : adressing an unmet need », *Topics in Stroke Rehabilitation*, Vol 14, p.32-42

Raulet Croset N., et al (2010). « La structuration de l'offre de la téléassistance pour les personnes âgées : créer la proximité à distance », *Management prospective Ed I – Management et Avenir* , Vol 35, p.254 -272



Raulet Croset N., et Amar L. (2013), « La responsabilité sociale autour des personnes âgées : la construction de gouvernances territoriales différenciées. Etude au travers du cas de la téléassistance », *Management et Avenir* , Vol n° 59, p.176-193

A.Sixsmith et J.Sixsmith (2008), « Ageing in the United Kingdo », *Ageing Int*, Vol n°32, p. 219- 235

Taupin (2012), « The more things change... Institutional maintenance as justification work in the credit rating industry », *Management*, Vol n°15, p. 528-582

Thevenot (1990), *L'action qui convient* , in pharo, P. et Quéré, L. (eds), les formes de l'action, Paris, Ed de l'EHESS, p.39-69

Torp.S et al (2008), « A pilot study of how information and communication technology may contribute to health promotion among elderly spousal carers in Norway », *Health and social care in the community*, Vol 16, p.75-85

Wagner (1994), « Dispute, Unvertainty and institution in Recent French Debates », *The Journal of political philosophy* , Vol n°2, p. 270-289