



GRAND ÂGE ET NUMÉRIQUE : OBJECTIF 2030

Rattraper le retard français

SYNTHÈSE

Tout essai de prospective dans le domaine de la prise en charge des personnes âgées contient sa part d'aléas. Rare certitude pourtant : le numérique va très vite prendre une place majeure et essentielle comme c'est déjà le cas dans nombre d'activités humaines et de secteurs économiques. Le danger face à cette accélération sans précédent consisterait à rester collectivement figés dans une posture de perplexité.

Tous les acteurs doivent au contraire se mobiliser pour accompagner cette transformation et rattraper le retard accumulé par le secteur en la

matière. Ce retard coupable, nous le retrouvons notamment dans trois domaines que nous avons souhaité mettre ici en exergue :



les systèmes d'information



les dispositifs de coordination territoriale



les nouveaux produits et services de terrain

Plus globalement, 5 enjeux transversaux conditionnent la réussite de cette transformation :

1/ ORIENTER LES FONDS PUBLICS EN FAVEUR DE LA DIGITALISATION DU SECTEUR. Sans appui financier d'envergure, rien ne pourra se faire. Le rapport Libault évalue ces besoins entre 1,5 et 2 Md€ sur 15 ans.

2/ PLACER L'ÉTHIQUE ET LA SÉCURITÉ AU CENTRE DE CETTE TRANSFORMATION. Le consentement libre et éclairé de la personne doit demeurer moteur et les futures solutions devront laisser à l'humain sa place de superviseur.

3/ MUTUALISER. Pour accélérer cette transformation et rééquilibrer les rapports avec le marché de l'offre, les acteurs d'un même territoire sont plus que jamais appelés à mutualiser et à collaborer.

4/ PENSER DE FAÇON GLOBALE ET DÉCLOISONNÉE. Pour être fructueuse, cette transformation numérique doit être systémique et pensée de façon décloisonnée entre le secteur sanitaire, médico-social et social.

5/ S'APPROPRIER LE SUJET. Pour que cette révolution ait lieu, enfin, chacun doit s'approprier ce sujet « technique », qui doit devenir une question stratégique et politique pleinement intégrée à la préparation de la Loi Grand Âge et Autonomie.

Tels sont les principaux enseignements de ce Rapport co-produit par le Think Tank Matières Grises et Capgemini Invent.



LES SYSTEMES D'INFORMATION, LEVIERS DE PERFORMANCES

Les SI, « or noir » du XXI^e siècle...

Les systèmes d'information (SI) sont un investissement stratégique au titre de la performance et des connaissances qu'ils génèrent.

Performance sociale : une utilisation maîtrisée des SI impacte positivement la **qualité de l'accompagnement** des personnes et les **conditions de travail** des professionnels en leur permettant d'optimiser :

- ✓ Leur organisation (gestion des plannings, ...)
- ✓ La communication intra et inter équipes
- ✓ La traçabilité des actes réalisés

Performance opérationnelle : sans équivoque, l'automatisation des fonctions support est **source de gain de temps** pour les équipes.

Connaissances : Les systèmes d'information génèrent des données indispensables au pilotage des structures, mais surtout à la **connaissance et l'anticipation des besoins** des personnes âgées.

... peu ou mal implantés dans le secteur du grand âge

Les fonctions métiers sont mal couvertes par les SI :

- ✓ **Les dossiers résidents** sont souvent limités au volet soins et ne sont **pas systématiquement informatisés**.
- ✓ Les **solutions des éditeurs ne sont pas adaptées** aux besoins des opérateurs (ex.: aucun outil ne permet de visualiser le taux d'occupation en temps réel)... et le marché de l'offre ne cherche pas à s'y adapter.
- ✓ Faute d'harmonisation, **les outils ne communiquent pas entre eux** et ne s'intègrent donc pas au quotidien des équipes.



15 à 20 %
des Ehpad ont mal ou n'ont pas du tout informatisé leur dossier résident

Plus on est gros, moins on est en retard : on observe une certaine hétérogénéité entre les structures selon leur taille. **Pour les acteurs en deçà d'une taille critique, il est difficile de constituer une fonction SI forte et structurée...** ce qui complexifie le dialogue avec les éditeurs.

Un retard rattrapable, à condition de...

... construire des outils de façon utile et harmonieuse

- ✓ Pour informatiser efficacement et s'assurer de l'utilité et de la pérennité des outils créés, il faut **partir des besoins et des usages des utilisateurs** (professionnels et personnes âgées).
- ✓ L'acquisition ou l'amélioration de solutions numériques passent donc pas **l'élaboration d'une cartographie des processus métiers concernés** et une **harmonisation des outils existants**.

... guider les gestionnaires

- ✓ Créer **des référentiels nationaux** pour guider les gestionnaires et encourager le marché de l'offre à s'adapter aux enjeux de leurs clients.

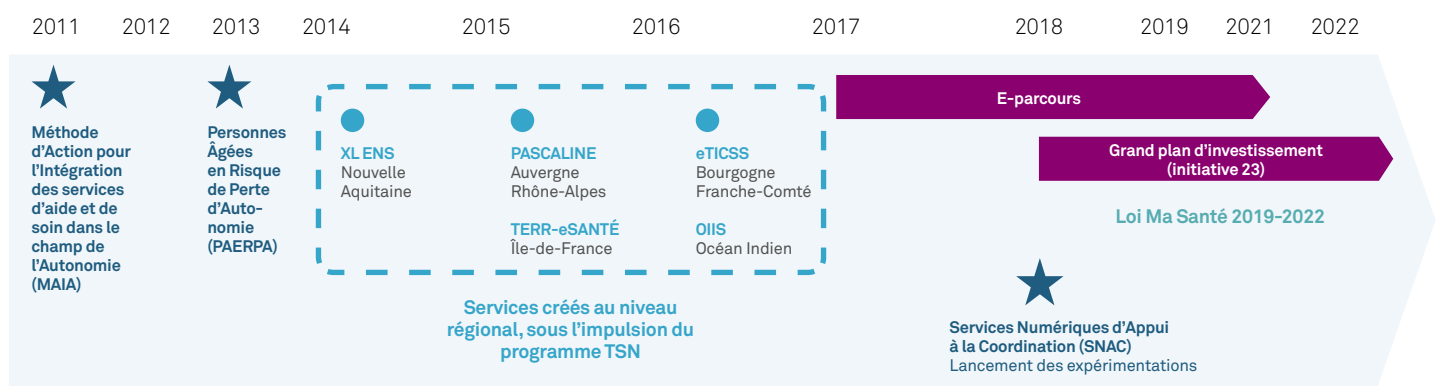


LE NUMERIQUE AU SERVICE DE LA COORDINATION TERRITORIALE

Un processus enclenché...

Une meilleure coordination de la prise en charge passe par une communication plus fluide entre les intervenants, une optimisation de l'organisation de ces derniers et un accès à l'information facilité pour les usagers.

Tout ceci, le numérique est en mesure de l'offrir et tout le monde l'a bien compris. Résultat : depuis une décennie, les initiatives pour mettre le numérique au profit d'une meilleure coordination territoriale se succèdent... et s'empilent. La dernière en date est la loi « Ma Santé 2019-22 », qui prévoit notamment d'accompagner la mise en œuvre des « SNACs » pour faciliter les échanges d'informations entre les acteurs.



... mais lentement assimilé par le secteur

De cette succession de plans, programmes et expérimentations est née une multitude de dispositifs. Face à cet « empilement », les acteurs terrain se retrouvent généralement perdus et n'utilisent donc pas ces outils dont ils n'ont pas connaissance ou dont ils ne voient pas l'utilité.

Un retard rattrapable, à condition de...

... coopérer et mutualiser

- ✓ Favoriser au niveau territorial la coopération pour cofinancer le développement de solutions digitales indispensables à la fluidification du parcours et de la communication...
- ✓ Et se diriger *in fine* vers un modèle de « coopération » sur ce sujet.

... harmoniser et urbaniser :

le nerf de la guerre d'une coordination territoriale basée sur le numérique est la circulation d'informations fiables et lisibles ainsi que l'existence d'un langage commun entre les outils. Il faut impérativement :

- ✓ Créer un environnement numérique interopérable sécurisé et urbanisé.
- ✓ Harmoniser et aligner les outils et les usages via des référentiels socles.



LES NOUVEAUX SERVICES ET LEURS IMPACTS DANS L'ACCOMPAGNEMENT DE LA PERSONNE ÂGÉE

Un fort potentiel...

... pour prévenir et repérer les fragilité

- ✓ Stimulation **cognitive**
- ✓ Préservation des **liens des sociaux**
- ✓ **Prévention** via la collecte et l'analyse d'informations par capteurs, caméras, etc.

... pour favoriser le maintien à domicile

- ✓ Suivi **à distance** (téléassistance...)
- ✓ Aide aux tâches quotidiennes via des solutions **domotiques**

... pour faciliter l'accès de la personne à des services et soins de qualité

- ✓ Faciliter l'**accès à un ensemble de services** via des plateformes numériques
- ✓ Offrir un **support de prise en charge médicale** (via la télémédecine notamment)

... pour faire gagner du temps aux professionnels (par exemple à travers la gestion du circuit du médicament ou des plannings) **qui peuvent se recentrer sur l'humain** et offrir ainsi un accompagnement plus personnalisé.

... que les acteurs peinent à percevoir

Le secteur de la Silver Economy voit naître tous les jours une nouvelle innovation « qui va révolutionner le secteur ». Parmi ces nouvelles solutions, numériques pour la plupart d'entre elles, toutes n'ont **pas encore atteint le même niveau de maturité** et toutes ne sont pas pertinentes sur tous les champs du grand âge.

Face à ce foisonnement et avec la peur de la « sur-gadgetisation », **les acteurs font preuve d'un certain scepticisme** sur la valeur ajoutée de ces produits et services. **Ils testent peu à peu des solutions mais avancent prudemment... et donc lentement.**

Un retard rattrapable, à condition de...

... construire des solutions en pensant « usage »

- ✓ Pour prendre en compte les besoins des utilisateurs (professionnels ou personnes âgées), les solutions doivent être **co-construites** avec ces derniers. Pour les professionnels, il faut que cela leur fasse gagner du temps et / ou améliore leurs conditions de travail.
- ✓ Pour s'assurer de l'appropriation des outils par les utilisateurs, un **accompagnement au développement des usages** doit être assuré.

... structurer l'offre

- ✓ Trop d'offre tue l'offre : **un système de labellisation national** permettrait de gagner en lisibilité et de structurer l'offre pour mieux orienter les acteurs terrain.

A propos de...

Initié en 2018, le **Think Tank Matières Grises** réunit à ce jour 17 acteurs de la filière d'accueil et de prise en charge de la personne âgée afin de réfléchir ensemble sur les grands sujets liés au vieillissement : ACPA • Adef Résidences • Arpavie • Colisée • Domidep • Domitys • DomusVi • Emera • Fondation Partage & Vie • Korian • Maisons de Famille • Montana • Orpéa • Sagesse Retraite Santé • Senioriales • SOS Seniors • Steva. Les écrits produits par le Think Tank ne les engagent pas individuellement.

Ce troisième Rapport de Matières Grises est le fruit d'une collaboration avec le cabinet **Capgemini Invent**. Cette filiale consulting de Capgemini rassemble des expertises dans les domaines de la data science et des technologies émergentes pour accompagner des opérateurs dans leur transformation digitale.