

## Compte-rendu du séminaire du 9 octobre 2012 : « Services de proximité et nouvelles technologies : une union prometteuse pour l'économie plurielle »

Le vieillissement de la population entraîne une augmentation du nombre de personnes en situation de dépendance dont la plupart souhaite rester à leur domicile aussi longtemps que possible. En parallèle à cette évolution démographique, l'inéluctable développement des nouvelles technologies ne peut échapper ni aux personnes dépendantes, ni aux services de proximité.

Face à ce constat, *Pour la Solidarité* a réalisé en collaboration avec *Kenniscentrum Sociaal Europa*, et avec le soutien du *Service Public de Programmation Intégration Sociale*, une **étude sur le recours aux TIC dans les services de proximité belges**. Cette étude fait un état des lieux de la situation en Belgique, mis en perspective dans le contexte européen, et en comparaison avec la France et la Suède. Le séminaire officiel de présentation des résultats et de clôture du projet s'est tenu **le 9 octobre 2012 à Bruxelles**.

A cette occasion, des débats ont eu lieu autour des trois grandes thématiques de l'étude :

- Le maintien à domicile des personnes dans un environnement sécurisé et de qualité ;
- La professionnalisation des services d'aides à domicile grâce aux TIC ;
- L'inclusion des personnes dépendantes grâce aux nouvelles technologies.

Certaines bonnes pratiques, au cœur de l'étude ont été mises en exergue, parmi celles-ci : le projet « **Soins à distance et services de proximité** » de la *Wit-Gele Kruis* qui permet la gestion de tâches à accomplir pour les patients à distance à l'aide d'une centrale téléphonique, le projet « **Compagnon Digital** » de la société *CareSquare* qui consiste en un outil informatique simplifié dans une perspective d'inclusion sociale et de suivi de santé, le projet « **Cohésia** » avec l'**outil de télégestion « Domatel »** géré par le Groupe Chèque Déjeuner qui offre une comptabilisation et une mise en ligne les informations sur les prestations de santé, la **tablette numérique personnalisée** présentée par le CPAS de Bruges pour faciliter l'accès au suivi de l'état de santé des patients et enfin le projet de l'**atelier numérique d'art** du Centre hospitalier de la Gabrielle qui permet aux personnes déficientes mentales de se familiariser avec les outils d'infographie et de réaliser des créations d'art numériques.

En marge des présentations des bonnes pratiques, les débats ont pu soulever certains enjeux, qui ont mis en avant quatre pistes de réflexions pour les perspectives à venir dans le secteur:

### 1. Le coût

Le constat unanime du coût important des TIC a donné lieu à plusieurs observations :

- Ce coût peut être financé soit par des organismes privés, soit par les autorités publiques. Si le financement est privé, il peut être directement impacté sur l'utilisateur, mais ce fonctionnement entraînerait l'augmentation de logiques de soins à deux vitesses, ce qui serait regrettable. Les pouvoirs publics doivent donc pouvoir financer ces projets afin de garantir l'accessibilité au plus grand nombre. Des



réformes structurelles et le décloisonnement des financements publics pour permettre le soutien de projets numériques innovants et transversaux sont à mettre en œuvre ;

- Si un financement public est envisagé, le projet doit démontrer la valeur ajoutée de l'introduction des TIC dans les services d'aide à la personne. Les projets doivent mettre en avant non pas le coût brut, mais l'investissement que le projet représente, et l'amortissement du coût de ce dernier sur le long terme ;
- Le prix doit être juste et transparent pour les usagers des services numériques.

## **2. La formation**

La complexité des technologies de l'information et de la communication nécessite non seulement une formation des usagers mais aussi des personnels de santé :

- Ces formations pour les usagers peuvent être réalisées en groupe pour favoriser la motivation collective et les échanges entre les personnes ;
- Pour le personnel : engager un personnel pour l'aide à domicile déjà qualifié limiterait les coûts pour les structures mais écarterait de l'emploi un certain nombre de personnes qui n'ont pas eu accès à ces formations en amont. La création de nouveaux emplois d'aidant à l'utilisation des outils numérique est à réfléchir.

## **3. L'interopérabilité**

Cette notion est fondamentale car l'interconnexion des systèmes de soins et de suivi des patients n'est pas encore assez effective et fait perdre beaucoup de temps et d'énergie aux aidants et au personnel de santé en général. Le développement de l'interopérabilité des TIC permettra donc une réelle valeur ajoutée de ces derniers.

## **4. L'inclusion sociale**

L'étude a fait le constat d'une réelle valeur d'inclusion sociale dans la possibilité pour les patients de rester en contact avec le monde extérieur, que ce soit leurs proches ou le personnel aidant ou de santé.

- L'effet de stigmatisation dans l'utilisation des outils numériques est à réfléchir ;
- Il faut une meilleure prise en compte par les pouvoirs publics de la fonction d'inclusion sociale que représente l'introduction des TIC dans les services de soins et d'aide à domicile des personnes dépendantes.

L'étude « Services de proximité et nouvelles technologies : une union prometteuse pour l'économie plurielle » peut être téléchargée à l'adresse suivante :

FR : [http://www.pourlasolidarite.eu/IMG/pdf/Final\\_FR\\_Web.pdf](http://www.pourlasolidarite.eu/IMG/pdf/Final_FR_Web.pdf)

NL : [http://www.pourlasolidarite.eu/IMG/pdf/Final\\_NL\\_WEB.pdf](http://www.pourlasolidarite.eu/IMG/pdf/Final_NL_WEB.pdf)