

# Le numérique, outil indispensable au secteur médico-social

Comment les solutions numériques ont accompagné les professionnels à garder le lien social pendant la période de confinement

Benoit Dupuy  
Ophélie Dupuy  
AB6.FR  
Août 2020

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) définit l'e-santé comme « les services du numérique au service du bien-être de la personne », et comme l'utilisation des outils « de partage d'informations numérisées au bénéfice des pratiques tant médicales que médico-sociales ». Jamais cette définition n'aura autant raisonné dans ces secteurs.

Des suites du confinement nous retiendrons deux acquis : bien que cette période ait placé les professionnels du médico-social et les bénéficiaires dans une situation inédite provoquant un éloignement physique et social prolongé encore jamais vécu, il en ressort une formidable capacité de résilience et d'adaptation que chacun a su

développer. Le confinement a aussi mis en valeur une réponse efficace à la rupture du lien social subit par les usagers ces derniers mois. Et cette réponse c'est le numérique. Alors à quel point, malgré la contrainte du confinement, cet outil a-t-il permis aux structures du secteur de conserver ce lien social ?

Tout d'abord, le numérique a constitué la plus efficace des réponses, tous domaines confondus, pour permettre à tous de conserver une activité professionnelle, grâce au télétravail par exemple. Dans le milieu médical, on a pu observer une explosion du nombre de téléconsultations. En effet, elles sont passées de 10 000 par semaine début mars à 1 million par semaine



début avril, et sont réalisées majoritairement dans le parcours de soin. L'intérêt de la e-santé a ici pu être reconnu par son exposition et son utilisation décuplées.

### "ACCELERER LE VIRAGE NUMÉRIQUE DANS LE MÉDICO-SOCIAL" ANAP, FÉVRIER 2020

Avant le confinement déjà, l'accélération du virage numérique dans le secteur médico-social était l'objectif verbalisé par les professionnels rassemblés le 7 février dernier lors d'une rencontre organisée par l'ANAP, consacrée aux seuls acteurs du médico-social.

À la lumière du confinement, si le numérique s'est démarqué parmi d'autres solutions permettant de conserver le lien social, telles que les rares visites de la famille, c'est grâce

à son usage généralisé et accessible. Imaginons la même crise 10 ans auparavant, cela aurait été bien pire car, au même titre que le télétravail, le suivi des bénéficiaires aurait été bien plus compliqué à gérer.

Durant cette période de confinement, l'échange a constitué une priorité pour garder le lien avec les bénéficiaires et leur éviter de sombrer. Alors de nombreux outils de chats et de Visio, indépendants et pas toujours fiables ni sécurisés ont très rapidement été adoptés.

Les structures d'accueil de personnes fragiles ou en situation de handicap telles que les CRP, ESAT, SAVS et CHRS ont rapidement développé des besoins qui les ont dirigés vers ces solutions technologiques émergentes. On peut identifier le besoin de rester régulièrement en contact visuel avec les bénéficiaires, le besoin de les

aider à configurer les applis de discussion, ou encore celui de donner du travail à faire et de corriger les travaux, le tout selon un rythme de travail adapté à la situation et à chacun. Les plateformes de visio-conférence ont alors permis aux professionnels d'organiser des temps de regroupement pour relancer la motivation ou bien des temps d'accompagnement individualisés.

Ainsi, le confinement est une période pendant laquelle les établissements se sont équipés et ont, pour certains, rejoint le numérique dans la précipitation.

Pour faire face à cette nouvelle donne, des sociétés ont proposé dans l'urgence avec plus ou moins de légitimité des outils de visio-conférence ou de partage collaboratif, mais sans trop pouvoir mener de réflexions avec les clients,

---

Les initiatives et l'inventivité des professionnels leur ont permis une réactivité et une efficacité sans précédent. Cela a aussi créé une disparité des outils utilisés, et introduit une difficulté dans la gestion de la sécurité.

tout aussi désorganisés qu'elles. D'autres éditeurs déjà présents dans le secteur n'ont eu qu'à développer et intégrer à leur solution les outils nécessaires, module de web conférence audio ou vidéo, module collaboratif, simplifiant l'adaptation de ces outils par leurs clients.

## DES ENJEUX DE SECURITÉ LIÉS AUX IMPACTS POSITIFS DE LA CRISE

Concernant l'accélération de la digitalisation du milieu médico-social, le confinement a eu bien des impacts positifs. A la faveur de cette crise, le numérique a fait un bond de plusieurs années dans les pratiques des professionnels. Toutefois, cette période a mis en avant les dommages que peut causer la dispersion de l'information, la multiplication des outils et des pratiques. D'ailleurs, la coordination des différents professionnels a été parfois retardée par les difficultés de partage de simples informations administratives ou de suivi de parcours.

C'est pourquoi il sera important pour ces structures de prendre du

recul et sélectionner des outils collaboratifs spécialisés pour favoriser un engagement complet des professionnels et des usagers, sécuriser les données et faciliter les changements d'usage.

## ÊTRE PRET POUR LES PROCHAINES CRISES ET LE TÉLÉTRAVAIL

D'ailleurs, dès le début du confinement, plusieurs structures médico-sociales nous l'ont affirmé : elles ne veulent plus revivre cette désorganisation, et souhaitent coûte-que-coûte être prêtes pour les prochaines crises. L'accès aux solutions numériques sera anticipé et les structures d'accueil prévoient quasi toutes d'équiper les professionnels de PC portables au quotidien, et d'utiliser les plateformes collaboratives qui ont fait leurs preuves ces derniers mois.

L'une des limites constatées à la solution numérique est l'équipement informatique personnel des usagers comme des professionnels, qui peut être un véritable obstacle, et a été souvent perçu comme une inégalité.

Une autre difficulté, les professionnels qui ont une utilisation

personnelle du numérique faible et un équipement parfois inapproprié, ont souffert d'un accès difficile aux plateformes depuis leur domicile. Habitué à un service d'assistance en cas de soucis, ces professionnels ont souvent eu à utiliser des outils qu'ils ne savaient pas réparer, même en cas de bugs mineurs. De fait, les services informatiques ont été énormément sollicités, sur des matériels aux fortes disparités. Tout ceci rendait parfois inopérants des outils d'ordinaire toujours fonctionnels sur le lieu de travail.

Quant aux bénéficiaires, habitués à un fonctionnement continu sur place, le numérique a été une forte source de stress. Les initiatives, la réactivité et une efficacité sans précédent des professionnels, accompagnateurs, et formateurs ont permis aux usagers de surmonter une bonne partie de ces soucis techniques.

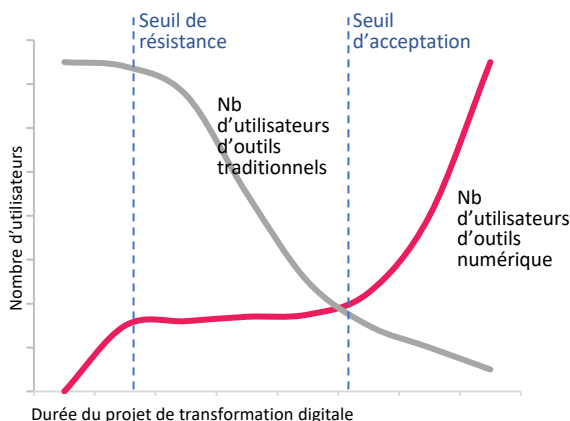
Plusieurs bénéficiaires ont même mis de côté leur handicap et agi pour faire fonctionner les outils. Le rôle des professionnels a également été adapté : il s'agissait d'utiliser principalement leurs capacités d'empathie pour maintenir le lien social.

Finalement chacun s'est découvert de nouvelles compétences et capacités au cours de cette période, pour laquelle rien n'avait été formellement organisé. Les efforts de chacun ont témoigné d'une formidable capacité d'adaptation et c'est finalement cette tri-alliance, Professionnel Bénéficiaire et Numérique qui sort grandie et vainqueur de la crise de la COVID-19.

Août 2020 – © AB6

## Comment le digital peut accélérer la transition vers l'accompagnement individualisé

Plus les professionnels utilisent une plateforme numérique d'accompagnement (visio, chat, appli métier, etc.), plus leurs collègues initialement réfractaires leur suivent le pas et se détournent des outils traditionnels d'accompagnement, au profit de plateformes numériques de suivi individualisé du parcours.





# Chaque besoin est unique il mérite un suivi individualisé.

Comme toutes les structures médico-sociales, vous devez répondre à une multitude de besoins, tous uniques. Chaque bénéficiaire doit être accompagné avec la prise en compte de ses propres spécificités.

C'est pourquoi nous développons des solutions qui vous aident dans l'accompagnement et le suivi individualisé du parcours des usagers. Découvrez nos solutions sur [astagia.fr](https://astagia.fr).



L'appli du parcours médico-social individualisé

Retrouvez-nous au salon Santexpo®, stand N58  
les 7, 8 et 9 octobre 2020

