

Nouvelles technologies : quels accompagnements possibles ?

Quand les TIC amènent une **nouvelle éthique du soin**

Au cours des dernières années, les professionnels du secteur de l'accompagnement des personnes à domicile ont considérablement augmenté leurs usages des technologies de l'information et de la communication (TIC). Ils sont de plus en plus souvent équipés de systèmes de télégestion mobile⁽¹⁾, qui leur permettent de recevoir ou de transmettre un nombre croissant d'informations : les cahiers de liaison sont en train d'être dématérialisés ; les financeurs adoptent les outils numériques. En quoi les TIC modifient-elles les métiers du soin auprès des personnes vulnérables ?

Composition des réseaux : une expression de la personne

Pour les personnes aidées, les TIC offrent la possibilité d'être davantage actrices de leur situation au sein de la galaxie de proches et de professionnels qui gravitent autour d'elles. Ce renforcement du pouvoir d'agir des personnes, apparaît d'autant plus nécessaire que la situation de dépendance à une aide extérieure provoque de multiples contraintes. Par exemple,

lorsqu'une personne aidée par un service demande l'annulation d'une intervention déjà programmée, quelles sont les modalités de recueil et de transmission d'une telle information ? M. Rizzoli⁽³⁾ reçoit sa petite amie le week-end prochain, et il informe l'intervenante qu'il ne souhaite pas de passage pour sa toilette. Dans le règlement de fonctionnement du service, il est prévu que les personnes appellent le responsable de secteur pour l'informer directement : mais M. Rizzoli a des



Franck Guichet
Sociologue Emicité
Photos : Fotolia

Le constat

Du côté des personnes aidées, on a longtemps pensé qu'elles n'étaient pas demandeuses – ou même réticentes – pour utiliser ces technologies. L'observation des faits dément largement une telle représentation : selon une récente étude du Crédoc [Bigot, Crouette, Daudey, 2013], il y avait en 2013 40% des personnes âgées de plus de 70 ans qui étaient connectées à Internet, alors qu'elles étaient seulement 5% dix ans auparavant⁽²⁾. L'équipement en smartphone, tablette ou ordinateur, progresse, et on observe la création de multiples applications, destinées à maintenir les liens sociaux par l'usage d'Internet (Hakisa), à faciliter l'accès à l'offre de services (projet Amisure), ou encore à veiller soi-même sur sa santé (Santech). De plus en plus, les personnes aidées sont des utilisatrices de TIC, et la prise en compte de cette capacité croissante des bénéficiaires de services questionne les modalités de réponses à leurs besoins : dans quelle mesure les TIC peuvent-elles contribuer à réduire l'asymétrie des relations d'aide ? Pour tenter de comprendre ce que l'utilisation des TIC produit comme changements dans l'accompagnement des personnes à domicile, il est possible de les analyser comme des formes d'attachement qui dessinent des réseaux. Qu'est-ce que l'agencement de ces « réseaux du care » nous apprend sur la conception des soins destinés aux personnes vulnérables ?

Nouvelles technologies : quels accompagnements possibles?

problèmes d'élocution, et comme il a de grandes difficultés à se faire comprendre par téléphone, il n'appelle jamais. C'est donc à l'intervenante qu'il transmet l'information, et celle-ci utilise la fonction « annulation » paramétrée dans l'agenda de son système de télégestion mobile : le responsable de secteur reçoit automatiquement un message l'informant de la demande d'annulation, dont il pourra au besoin vérifier le motif en contactant l'intervenante, avant de la valider. Ainsi, il n'y a pas de risque que le samedi matin suivant, une intervenante entre chez M. Rizzoli alors qu'il partage un moment intime avec son amie ! Pour les services à domicile, les TIC constituent une occasion supplémentaire de donner aux usagers la capacité d'exprimer leurs demandes ou de recueillir leurs paroles, et donc de participer davantage au maintien de leur autonomie.

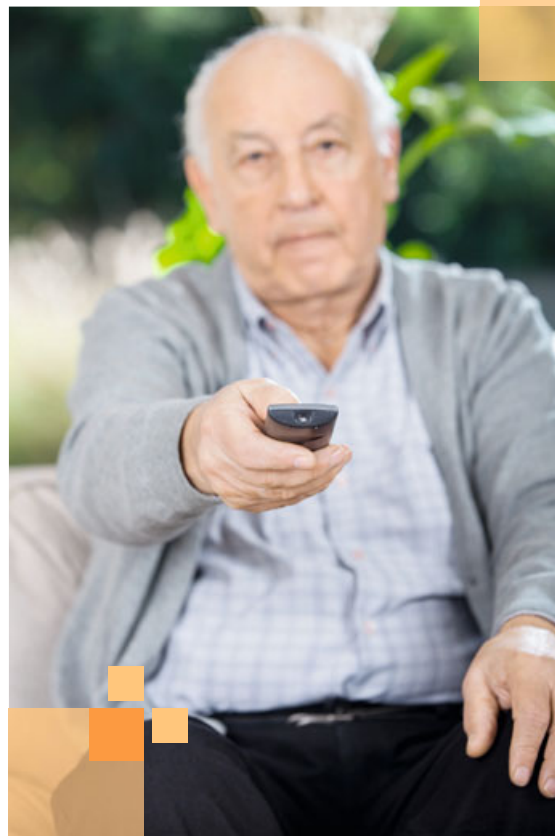
L'architecture des réseaux : une redéfinition des rôles

Pour les intervenants à domicile, les TIC ouvrent des possibilités inédites pour renforcer leurs connaissances des situations, analyser leurs pratiques et participer à la coordination de l'aide et des soins. Le développement de ce travail de prévention et d'accompagnement des personnes, est d'autant plus important qu'en dehors de la réalisation des tâches, les compétences des intervenants à domicile ne sont pas reconnues. Par exemple, lorsqu'un intervenant observe le premier une aggravation de l'état de santé des personnes, quel rôle peut-il jouer dans le traitement de cette information ? Chez M. Hernandez, qui est tétraplégique, l'intervenante, venue lui faire sa toilette, découvre une rougeur sur la peau au niveau des hanches. Elle sait qu'il y a un risque d'escarre, qui peut être évité en agissant de façon précoce dès l'apparition de la rougeur. Aussitôt, elle utilise une application dédiée à la surveillance des états cutanés, installée sur son smartphone : elle prend en photo la rougeur, selon un protocole prédéfini (cadrage, éclairage, profondeur de champ), et la photo est envoyée sur un serveur sécurisé et agréé pour l'hébergement de données de santé. Un dermatologue avec lequel le service d'aide a établi une convention, reçoit une alerte par mail, et celui-ci effectue alors un pré-diagnos-

tic. Pour les services d'aide à domicile, les TIC sont un moyen d'ouvrir des brèches dans le cloisonnement entre les secteurs médico-sociaux et sanitaires, et de valoriser les informations précieuses – parce qu'ayant une valeur médicale – que détiennent leurs intervenants.

L'animation des réseaux : un projet politique

Pour les financeurs du système de protection sociale, les TIC constituent une source d'économie, d'efficacité et de performance. Mais étant donné l'insuffisance des moyens accordés aux services d'aide, les TIC peuvent aussi être employées pour offrir des prestations nouvelles qui sont autant de source de revenu potentiel. Par exemple, quand la famille d'une personne aidée se trouve éloignée mais qu'elle souhaite garder un lien fort, quelles solutions un service d'aide à domicile peut-il lui proposer ? Chez M^{me} Laffont qui vit seule, ce sont des intervenants qui viennent chaque jour prendre soin d'elle, en veillant sur son hygiène, sur son alimentation, sur la propreté de son logement. Pour permettre à sa famille d'être informée sur l'évolution de la situation, le service d'aide lui donne la possibilité de consulter un compte rendu quotidien des interventions, via un espace client sur son site Internet. L'accès aux comptes rendus d'intervention est une prestation gratuite, mais le service a développé une autre offre, payante celle-ci : la consultation de photos et de vidéos effectuées par les intervenants. Tous les petits instants de la vie quotidienne sont des occasions de mettre en scène l'accompagnement de M^{me} Laffont : quand elle se regarde dans un miroir pour vérifier qu'elle est bien habillée, quand elle s'assoit sur un banc du parc pour contempler la nature, quand elle s'attable devant un bon repas, etc. Grâce à ces images, la famille de M^{me} Laffont se sent proche d'elle et parvient plus facilement à entretenir des relations, même à distance. Pour les ser-



vices d'aide, les TIC peuvent contribuer au rapprochement et au dialogue entre les générations, au resserrement des liens familiaux ou à la lutte contre l'isolement.

La constitution de « réseaux du care »

L'usage des TIC dans l'accompagnement des personnes à domicile, semble opérer une redistribution de la charge du soin, d'abord entre la personne aidée et le professionnel dans la relation d'aide, ensuite entre les différents professionnels impliqués dans le suivi et la coordination, enfin entre la solidarité collective et la sphère privée. Autonomie individuelle, hiérarchie des professions, tarification horaire : le déploiement des TIC met à l'épreuve les idéologies qui traversent le secteur du maintien à domicile. In fine, l'usage des TIC donne à voir la constitution de « réseaux du care », qui sont autant de démonstrations de l'engagement éthique produit par la reconnaissance de notre vulnérabilité. ■

1. Les principaux éditeurs sont : Alyacom, PenBase, Medisys, Apologic

2. « La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française (2013), en ligne : www.credoc.fr/pdf/Rapp/R297.pdf

3. Pour respecter l'anonymat des personnes, les noms sont fictifs