

# TRANSITION NUMÉRIQUE

## # L'AIDE AUX PERSONNES ÂGÉES



---

### À LA UNE

---

- 04 **Le secteur des services à la personne**
- 06 **La "Silver Economy" a de l'avenir**
- 08 **La technologie au service d'une vieillesse plus sereine**
- 11 **Les robots : auxiliaires de vie de demain ?**
- 12 **Plus d'humanité avec les anciens**
- 13 **Inclusion numérique et aide à domicile : question de génération ?**
- 16 **Pour que dépendance ne rime pas avec exclusion**
- 18 **Le CESU : outil de modernisation du versement des aides sociales en faveur de l'autonomie**

---

### INSPIRATIONS

---

- 20 **La mobilité, au cœur des structures sanitaires, sociales et médico-sociales**
- 22 **RGPD : la prise en compte de la sécurité est un véritable enjeu pour Âge d'Or Services**
- 24 **La numérisation des échanges favorise le partage d'informations, en temps réel entre tous les acteurs du parcours de soins**
- 26 **Dôme : la centralisation des informations pour rassurer les proches**
- 28 **Une journée chez une personne âgée dépendante**

Up

Ça fait du bien  
au quotidien



**Chez Up, nous agissons pour l'innovation au service de l'adaptation de la société au vieillissement...**



**... et pour la connexion technologique au service de l'humain.**

demain  
le quotidien

Faites le plein d'inspirations sur  
[demainlequotidien.fr](http://demainlequotidien.fr)

## # L'AIDE AUX PERSONNES ÂGÉES

### L'innovation, facteur d'autonomie !

Ils s'appellent Jean, Simone, Paul, Ahmed, Maria... mais on entend le plus souvent parler d'eux sous leur étiquette sociale, celle de "personnes âgées dépendantes". Comme 90% des Français ils veulent vieillir chez eux. Ils sont environ un million en France et on estime que d'ici 2040 leur nombre aura doublé. S'ajoutent à ce chiffre déjà élevé, les 8 millions de proches, qui du jour au lendemain sont devenus "aidants familiaux", souvent sans formation et sans accompagnement. Avec pour conséquence dramatique d'avoir 40% d'entre eux qui se déclarent totalement dépassés face à l'ampleur de la tâche.

La dépendance, qu'elle survienne avec l'âge ou suite à un accident de la vie (handicap) est toujours une véritable onde de choc qui se propage à tout l'entourage. Et c'est donc de solutions globales dont notre société a besoin pour répondre à un enjeu qui touche à la fois la santé publique mais également la dignité humaine et le respect du droit des personnes à conduire leur vie comme elles l'entendent, quel que soit leur âge et leur état de santé.

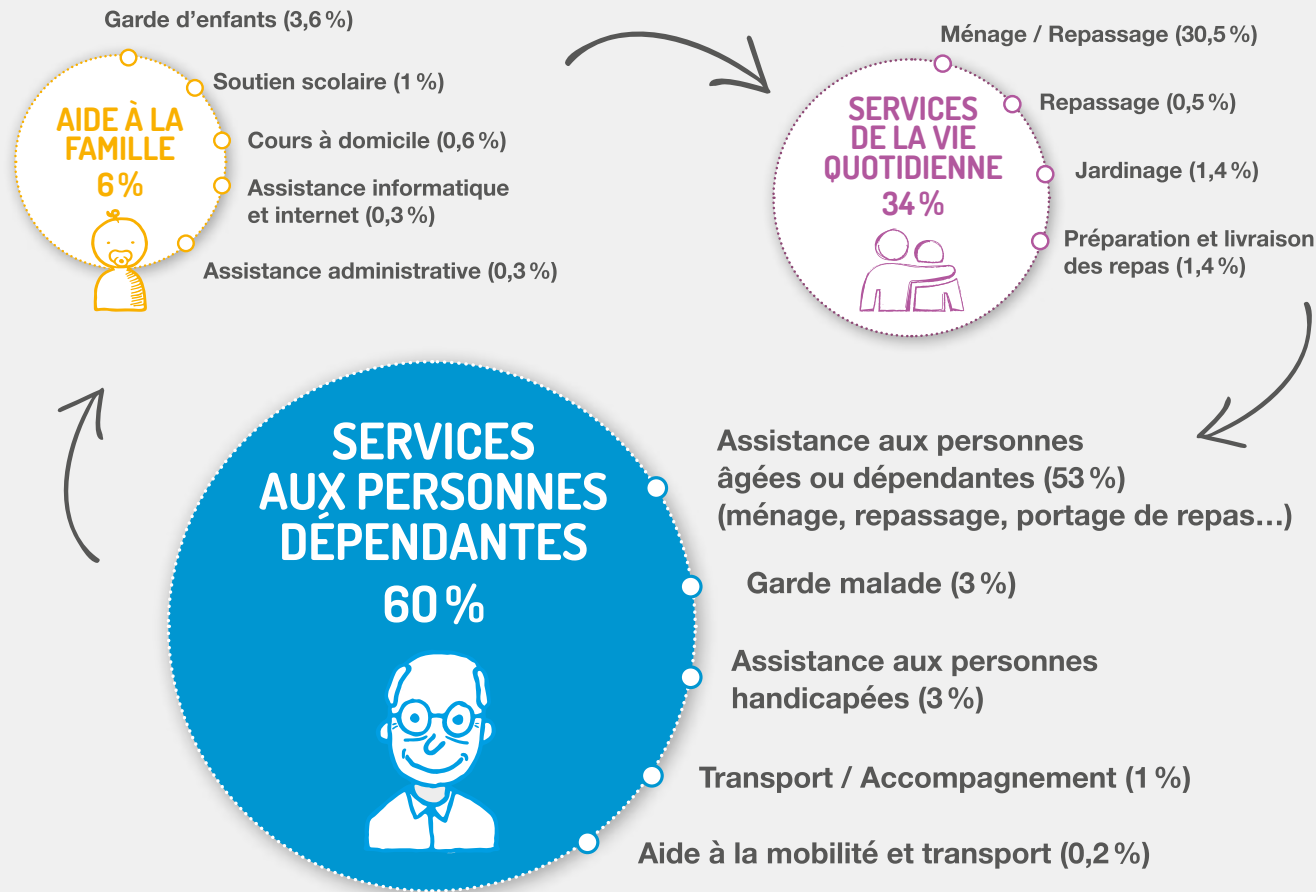
Si l'espérance de vie ne cesse de croître, c'est bien entendu grâce aux progrès médicaux et technologiques.

Chez Up, nous mettons cette dynamique du progrès au service de l'individu et du collectif pour améliorer la prise en charge et les conditions de vie des personnes dépendantes, de leurs aidants et des professionnels du secteur.

Le numérique, par sa capacité à connecter les individus, par son immédiateté et sa simplicité d'usage est une vraie clé pour assurer le maintien à domicile. Aujourd'hui, la transition s'accélère, notamment avec les ambitions du gouvernement pour la modernisation de toute l'administration d'ici 2022. Une occasion formidable se présente à nous de repenser et d'améliorer considérablement les conditions de vie des personnes âgées dépendantes. Évolution des technologies, parcours simplifié des usagers, avenir des services à la personne... c'est cette révolution que nous vous invitons à découvrir dans ce deuxième numéro de notre magazine "transition numérique".



# LE SECTEUR DES SERVICES à la personne



**>20**  
milliards d'euros  
de chiffre d'affaires  
(2015)

**39 000**  
organismes  
prestataires  
(2017)

**1,3**  
millions de  
professionnels  
(2016)

**11**  
millions d'aidants  
(2017)

## LES TÂCHES QUOTIDIENNES LES PLUS COMPLEXES À GÉRER :



## LES AXES DE DÉVELOPPEMENT DU SECTEUR DES SERVICES À LA PERSONNE



### L'INTERACTIVITÉ DU SERVICE AVEC L'UTILISATEUR

- Un "guichet unique" et un site internet dédié pour l'accès aux aides sociales
- Des solutions "packagées" (pour les besoins récurrents, occasionnels...)



### UNE MEILLEURE INFORMATION

- Une clarification des contours et des champs d'activité du secteur
- Plus d'informations sur le CESU et ses avantages
- Des informations détaillées sur les prestations liées aux caisses de retraite, mutuelles, collectivités



### LA PRISE EN COMPTE DES NOUVEAUX MODÈLES ÉCONOMIQUES

- Un développement du e-CESU
- Des applications numériques de mobilité et de proximité (géolocalisation des offres...)
- Une optimisation du fonctionnement des structures associatives





## LA "SILVER ECONOMY" a de l'avenir

En 2030, les 60 ans et plus devraient représenter 20 millions de personnes en France, contre 15 millions à l'heure actuelle. Ce vieillissement de la population entraîne l'émergence de plus en plus de produits et de services à destination des personnes âgées.

L'économie à destination des seniors pourrait ainsi générer un chiffre d'affaires de plus de 130 milliards d'euros dans trois ans.

Mais que signifie réellement innover en direction des plus de soixante ans ?

"Les nouveaux besoins économiques, technologiques et industriels liés à l'avancée en âge (...) ouvrent un champ vaste pour l'économie et l'industrie dans nos pays", soulignaient en 2013 les ministères de l'économie des solidarités et des finances. Ce champ, c'est d'abord celui de la qualité de vie : les principaux objectifs de la silver economy sont de garantir aux personnes de vieillir dans les meilleures conditions possibles, de garantir leur autonomie, voire d'allonger leur espérance de vie.

La loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement (ASV), publiée au journal officiel du 29 décembre 2015, donne la priorité à l'accompagnement à domicile afin que les personnes âgées puissent vieillir chez elles dans de bonnes conditions.

Une très grosse partie des activités qui relèvent de la Silver Economy est donc à ranger dans la catégorie des services à la personne, comme l'assistance aux personnes âgées et l'aide à la mobilité, mais aussi toute une série de services à domicile très transversaux (préparation des repas, collecte et livraison de linge repassé, livraison de courses, assistance informatique et Internet, assistance administrative, soins esthétiques, etc.).

La loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement (ASV), publiée au journal officiel du 29 décembre 2015, donne la priorité à l'accompagnement à domicile afin que les personnes âgées puissent vieillir chez elles dans de bonnes conditions.



Les besoins en emplois dans le secteur des services à la personne représentent

**1,2% du PIB en France**

Résultat, les besoins en emplois dans le secteur des services à la personne explosent en France. Ils représentent près de 1,2% du PIB en France et pourraient, selon la Direction de l'Animation de la Recherche, des Etudes et des Statistiques (DARES), atteindre le double d'ici 2022, et créer un million d'emplois.

### Une lame de fond

Mais la Silver Economy, ce n'est pas que des services aux personnes : ça va encore plus loin. Comme l'écrit SilverEco.fr, portail national de la Silver Economy, cela regroupe aussi les loisirs, les transports, l'alimentation, la sécurité, la santé, le domicile, l'habitat collectif, l'assurance, l'assistance téléphonique, Internet, les sports, etc.

Tous ces marchés sont déjà en train de s'adapter ou de se décliner sur des segments liés au vieillissement de la population et au "bien-vieillir." On ne considère donc pas la Silver Economy comme un marché, mais plutôt comme une économie transversale qui trouve des déclinaisons dans de nombreux marchés, pour ne pas dire tous les marchés.

Le vieillissement de la population va donc avoir un impact grandissant sur l'économie au sens large. Le terrain de jeu est vaste, la Silver Economy a de l'avenir!

Les principaux objectifs de la silver economy sont de garantir aux personnes de vieillir dans les meilleures conditions possibles, de garantir leur autonomie, voire d'allonger leur espérance de vie.



## LA TECHNOLOGIE au service d'une vieillesse plus sereine



**Dans les pays développés, on vit mieux et en meilleure santé plus longtemps. Et la maison de retraite, si elle reste indispensable pour certaines familles, reste une solution qu'on veut généralement éviter : 9 Français sur 10 veulent finir leur vie chez eux plutôt qu'en maison de retraite.**

Pour permettre le maintien à domicile et l'autonomie le plus longtemps possible, la technologie s'avère être une précieuse alliée, qui contribue aussi à rassurer les proches des personnes âgées.

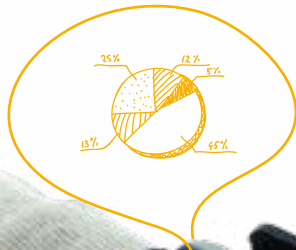
### La révolution des objets connectés

Auparavant vue comme inaccessible pour des seniors un peu dépassés, la technologie a changé d'image avec le smartphone, véritable révolution selon le professeur Alain Franco, spécialiste des gérontechnologies : "Avant, elles (les personnes âgées) étaient très réticentes à investir cet univers des nouvelles technologies. Avec le smartphone, elles disposent d'un outil qui rend facile l'accès à ces applications numériques", explique-t-il à La Croix.

Un accès qui leur permet d'abord de continuer à participer à la vie sociale : "Pour beaucoup de gens qui vivent seuls, les objets connectés peuvent favoriser le maintien à domicile mais aussi les échanges avec le monde extérieur", indique le professeur Alain Franco. Car après le smartphone, les objets connectés ont fait leur entrée dans les foyers des seniors. Et ils facilitent la communication avec les proches.

→ La start-up niçoise **Fingertips** va ainsi lancer Viktor, un coussin connecté relié à la télévision par Bluetooth et muni de touches tactiles : la personne peut ainsi facilement accéder à plusieurs services (visioconférence avec la famille, service de téléassistance, bibliothèque de livres audio) et utiliser son coussin comme télécommande universelle pour ses autres objets connectés.

Au rayon téléassistance, justement, les objets connectés permettent aux proches de ne plus s'inquiéter inutilement.



On connaît depuis longtemps les bracelets que portent les personnes à risque d'accident cardiaque : d'une simple pression, elles peuvent appeler une ambulance si elles sentent que quelque chose ne va pas. Mais de petits nouveaux permettent d'améliorer encore la téléassistance et le suivi de maladies spécifiques.

→ Au Japon, une toute nouvelle start-up a mis en place un système de QR Code à coller sur l'ongle des personnes âgées, qui, une fois scanné via une appli pour smartphone, permet à la Police et aux services dédiés des mairies d'identifier les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de démence et qui se seraient égarées. Et ce ne sont que deux exemples parmi tant d'autres...

### Les aidants plus accessibles que jamais

La technologie a également facilité le recours aux aidants professionnels, parce qu'on a aussi besoin d'une vraie personne à ses côtés pour certaines activités, ou pour maintenir un lien social. Des solutions technologiques sont ainsi mises en place pour faciliter le travail des agents départementaux chargés d'évaluer le degré de dépendance de la personne âgée, dans le cadre de l'attribution de l'aide légale APA (allocation personnalisée d'autonomie).

Avec Solis APA, les agents peuvent être équipés de tablettes qui permettent de centraliser et de piloter les informations récoltées lors de l'évaluation. Cet outil leur fait gagner un temps précieux dans la gestion administrative et de se concentrer pleinement sur la relation humaine avec les personnes âgées dépendantes.

**81%**

des Français seraient favorables à bénéficier de soins et d'un suivi identique à ceux de l'hôpital chez eux



Une fois la dépendance établie, il faut trouver l'aidant qui convient le mieux à ses besoins. L'étape suivante, c'est d'accompagner les aidants familiaux : c'est ce que fait Dôme (cf. p24), une application mobile qui permet de mieux informer les proches sur le quotidien et l'évolution de la situation de la personne âgée.

Par ailleurs, la grande tendance pour l'avenir, c'est l'hospitalisation à domicile, qui réinvente le métier des soignants et le rapport que les familles entretiennent avec eux. Selon une enquête Viavoice réalisée en novembre 2017 pour la FNEHAD\*, 81 % des Français seraient favorables à bénéficier de soins et d'un suivi identiques à ceux de l'hôpital chez eux si leur médecin leur proposait.

Un souhait confirmé par 87 % des médecins généralistes, qui démontre que l'accompagnement à domicile est une voie d'avenir, qu'il soit médicalisé ou non. ■■■

\* FNEHAD : Fédération Nationale des Établissements d'Hospitalisation à Domicile



...

### Lutter contre l'isolement

Elles sont 300 000 (2%) à se sentir isolées des quatre cercles de proximité : famille, amis, voisinage et réseaux associatifs. Il y a sept ans, la solitude était d'ailleurs déclarée grande cause nationale. Sans surprise, cet isolement touche davantage ceux qui n'ont pas accès à Internet.

Aux États-Unis, c'est pourtant encore la technologie qui vient à la rescousse avec "Silvernest", un site qui permet aux personnes âgées de trouver un(e) colocataire qui convienne à leurs habitudes et centres d'intérêt.

Se développe aussi largement la colocation intergénérationnelle, qui fait cohabiter étudiants et personnes âgées : prix réduit pour les premiers, compagnie pour les secondes, la formule commence à être bien implantée en France.

Et puis, il y a le travail de nombreuses associations, qui tâchent de rompre l'isolement en animant des lieux de rencontre, en préparant et apportant des repas ou en faisant des visites à domicile. Un créneau qui, de plus en plus, est investi par des entreprises.



"Silvernest" : un site qui permet aux personnes âgées de trouver un(e) colocataire qui convienne à leurs habitudes et centres d'intérêt.



De son côté, la plateforme "CetteFamille" aide les personnes âgées à trouver une famille d'accueil, pour ne pas rester seules. Si certains redoutent que le lien social devienne un bien marchand comme un autre, force est de reconnaître que l'accompagnement des seniors, de plus en plus, ne parvient pas à reposer sur les seules structures familiales ou de voisinage.

Et si l'innovation peut aider les personnes âgées à vieillir moins seules, en meilleure santé et dans un environnement familial, gageons que ce secteur économique va largement se développer dans les années à venir.



900 000

personnes âgées de 60 ans et plus se déclarent isolées des cercles amicaux et familiaux



## LES ROBOTS, auxiliaires de vie de demain ?

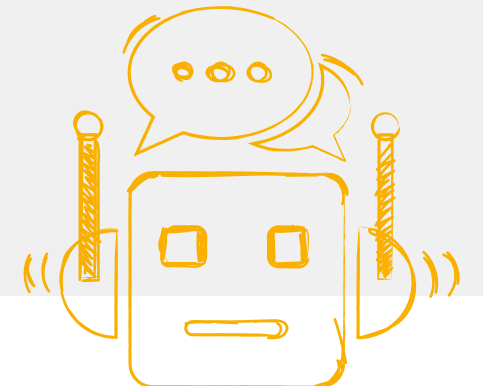
Au Japon, paradis des robots et pays où la population est l'une des plus vieillissantes au monde (en 2014, 26% de la population avait plus de 65 ans), on développe les robots accompagnants et aidants du futur.



Paro, adorable petit robot en forme de phoque, stimule l'éveil des malades et permet de lutter contre Alzheimer

Parmi eux, on compte Walker, qui permet aux seniors de marcher accompagné tous les jours afin de ne pas perdre en autonomie. Toyota travaille à un robot "ange gardien" qui prendra soin de nos aînés, tandis que des robots sociaux comme les androïdes Palro (Fuji Soft), Pepper (SoftBank Robotics). Ou encore Paro, adorable petit robot en forme de phoque, qui stimule l'éveil des malades et permet de lutter contre Alzheimer.

Le robot estonien Starship, lui, a été créé par les deux co-fondateurs de Skype pour pallier les problèmes de mobilité : petit, tout-terrain, il pourra livrer deux grands sacs de course à domicile. Et Aibo, le chien robot de Sony, veille sur votre grand-mère tout en lui apportant l'affection dont elle a besoin. Épatant, non ?





## PLUS D'HUMANITÉ avec les anciens

Maintenir les personnes à leur domicile, le plus longtemps possible et dans de bonnes conditions, est un enjeu majeur. Le groupe Up accompagne les professionnels des départements et les structures d'aide et de soins à domicile, en leur apportant les outils facilitant et modernisant leur pratique professionnelle.

Conseil, mise en place d'outils adaptés (moyens de paiement, logiciels métier, télé-procédures, plateformes d'information, applications mobile...). Up intervient auprès de l'ensemble des acteurs. Son objectif: leur faire gagner du temps afin qu'ils puissent se concentrer pleinement sur leur mission: l'aide, le soin et le lien social...

En effet, les personnes âgées méritent encore plus d'attention quand elles perdent progressivement leur autonomie. La situation de chaque personne est alors différente. C'est donc un accompagnement sur mesure qu'il faut proposer en faisant le lien entre tous les acteurs: les financeurs (collectivités territoriales, services de l'État mais aussi organismes de prévoyance), les professionnels de l'aide et du soin à domicile et, bien entendu, les personnes dépendantes, sans oublier leurs proches.

C'est toute la philosophie de Dôme, la solution de coordination d'aide à domicile du groupe Up qui assure qu'aucun grain de sable ne grippe la prise en charge. Cette fluidification des échanges ne se limite pas aux éléments administratifs et financiers puisqu'elle intègre aussi la circulation des informations "sociales".

Les personnes âgées et leurs proches pouvant accéder aux plannings, aux comptes rendus des visites avec photos en option pour finalement proposer un véritable réseau social au service du bien-être des personnes dépendantes. De quoi les rassurer autant que leurs proches qui s'emploient à maintenir le lien.

Alors que plus de 15%\* des salariés déclarent régulièrement aider un parent dépendant, le groupe Up prône une meilleure reconnaissance du lien intergénérationnel entre actifs et inactifs au travers d'un titre prépayé comme le "chéquier aidant" qui contribue à la prise en charge financière d'un droit au répit. Cette aide aux aidants permet d'améliorer les conditions du travail. Un ingrédient clef du bien vieillir...

Les personnes âgées méritent encore plus d'attention quand elles perdent progressivement leur autonomie.

15%\*

des salariés déclarent régulièrement aider un parent dépendant



Up accompagne les professionnels des départements et les structures d'aide et de soins à domicile, en leur apportant les outils facilitant et modernisant leur pratique professionnelle.

## INCLUSION NUMÉRIQUE ET AIDE À DOMICILE : question de génération ?

Si la question de la digitalisation des services destinés aux personnes âgées semble à première vue paradoxale, elle est cruciale pour l'avenir des structures d'aide à domicile.

Aujourd'hui encore 28% de la population française est éloignée du numérique, parmi lesquels 62% ont plus de 65 ans. Mais qu'en sera-t-il dans dix ans ?

Les bénéficiaires de demain sont les internautes d'aujourd'hui et leur lien ou leurs attentes vis-à-vis des structures d'aide à domicile seront foncièrement différents. Entre accompagnement au changement des publics non-connectés et accélération de l'évolution des technologies et des usages, le secteur de l'aide à domicile doit donc relever un double défi, celui de l'inclusion et celui de la révolution numérique.

### Sur le terrain de la digitalisation avec Adessadomicile

Au sein de la Fédération nationale d'associations d'aide et de soins à domicile, Adessadomicile, plus de 320 associations se réunissent pour protéger leurs activités, mutualiser leurs voix et bénéficier d'un accompagnement en matière de nouvelles technologies.

Dans un monde de plus en plus connecté, la digitalisation des pratiques et des services d'aide à domicile est inévitable et nécessaire. Mais cette évolution ne peut se faire au détriment des bénéficiaires les plus fragiles et souvent les moins à l'aise avec les nouvelles technologies: les personnes âgées. La vocation des structures associatives (secteur non lucratif) d'aide à domicile

est d'accompagner tous les publics et d'offrir à chacun soutien, soins et lien social. La digitalisation ne doit donc pas être un facteur d'exclusion supplémentaire. Pour Adessadomicile les enjeux de l'inclusion numérique sont multiples, tout comme doivent l'être les solutions apportées.

Il faut d'une part aider à appréhender la technologie et les équipements avec des ateliers de prise en main de tablettes numériques par exemple. Simples et intuitives, les tablettes sont bien adaptées aux usages des personnes âgées et contribuent ensuite au maintien du lien social et familial grâce à l'utilisation des réseaux sociaux ou des applications d'appels vidéo.



\* Source : Malakoff Médéric, avril 2016



Mais l'accompagnement ne doit pas s'arrêter là et doit prendre en compte une variété de problématiques qui dépassent souvent la barrière technique et peuvent augmenter les facteurs d'exclusion. La digitalisation des services pouvant par exemple mettre en exergue des difficultés de langage, d'expression, voire d'illettrisme face à des contenus et des démarches qui nécessitent de passer par l'écrit.

Des difficultés qui peuvent concerner les bénéficiaires mais également certains professionnels du secteur. En tant que fédération professionnelle, Adessadomicile intervient alors pour permettre à chacun de profiter pleinement des opportunités offertes par la digitalisation.

En plus d'un gain de temps et de confort indéniable, la digitalisation du métier est une formidable occasion pour les professionnels d'améliorer les services rendus aux bénéficiaires, notamment grâce à l'exploitation des données récoltées sur le terrain.

Si la priorité doit être donnée à la confidentialité de ces informations, elles constituent les bases d'un véritable observatoire sociétal et leur exploitation, au-delà d'améliorer les services, pourrait permettre d'influencer plus fortement les politiques d'action sociale.

Une réflexion qui ne fait que commencer et qui pourrait permettre par exemple d'informer directement les usagers de l'évolution de leurs droits à chaque étape de leur vie et de lutter ainsi contre le phénomène de non-recours qui contribue à maintenir les publics les plus fragiles en situation de précarité.

“ Notre secteur n'est pas forcément le premier auquel on pense lorsqu'on parle d'innovation, mais nous avons un vrai rôle à jouer.”  
Sandrine Morard, Chef de projet Adessadomicile

Retrouvez le témoignage de Sandrine Morard en vidéo sur [solutions.up-france.fr](https://solutions.up-france.fr)



## 320 associations

se réunissent pour protéger leurs activités, mutualiser leurs voix et bénéficier d'un accompagnement en matière de nouvelles technologies.



### Le numérique, facteur de liens avec les usagers

→ Point de vue d'Arnaud Duglue, Consultant Adama Conseil

Expert des nouvelles technologies et de la modernisation des structures d'aide à domicile, Arnaud Duglue collabore avec le groupe Up et accompagne des organisations comme Adessadomicile dans la modernisation de leurs pratiques.

Dans un secteur traditionnellement peu connecté, l'enjeu est de construire une relation de confiance fondée sur la connaissance des usagers et de leurs besoins. Dans une société où les services à domicile sont de plus en plus sollicités (monoparentalité, vie professionnelle intense...), il faut accompagner les usagers à chaque étape de leur vie et utiliser les nouvelles technologies pour le faire.

L'avenir des structures d'aide à domicile réside donc dans leur capacité à fidéliser les bénéficiaires dès leurs premiers besoins de prestations à domicile (garde d'enfant, ménage...) pour tisser un lien durable quelle que soit l'évolution des usages.

Cela implique également, de concevoir de nouveaux services digitaux qui simplifient toujours plus les échanges et les démarches des usagers.

L'enjeu de la dématérialisation doit aller beaucoup plus loin que la simple retranscription de formulaire papier en ligne par exemple. Il faut penser de nouveaux outils, évolutifs avec les usages, les besoins et les difficultés des personnes (compréhension de la langue, difficultés d'expression écrite...).

Si un service en ligne est bien fait, s'il est intuitif et adapté, alors il ne nécessite pas d'accompagnement spécifique.

La question de l'accès à Internet, aux équipements et plus globalement aux services digitaux est devenue cruciale dans le secteur de l'action sociale. Pour lutter contre l'exclusion et la précarité, la fracture numérique doit être prise en compte et intégrée dans les réflexions et les processus de digitalisation de l'aide à domicile.

Cela étant dit, il convient de porter un regard à la fois plus large et à plus long terme sur la révolution numérique à l'œuvre, dont l'inclusion ne peut plus se limiter à des questions d'inégalités matérielles ou de culture digitale. Notre société se numérise de jour en jour, les générations d'usagers sont de plus en plus connectées, l'inclusion numérique se joue à présent davantage dans la conception technique, graphique et ergonomique des dispositifs.

Ce sont les fonctionnalités, les contenus et la navigation qui doivent désormais être accessibles à tous.

Retrouvez le témoignage d'Arnaud Duglue en vidéo sur [solutions.up-france.fr](https://solutions.up-france.fr)

“ Nous assistons au développement des assistants numériques à domicile (comme Google Home). Aujourd'hui nous leur demandons la météo, mais demain, nous passerons peut-être par eux pour trouver une aide à domicile ?”



“ L'enjeu de la dématérialisation doit aller beaucoup plus loin que la simple retranscription de formulaire papier en ligne.”



## POUR QUE DÉPENDANCE ne rime pas avec exclusion.

Si les Français vivent de plus en plus longtemps, ils ne vivent pas toujours en meilleure santé, et souvent dans la solitude.

Une récente étude révèle ainsi que plus d'une personne sur trois de plus de 60 ans ne sort pas de chez elle chaque jour. Dans ce contexte de vieillissement de la population, nous devons faire un choix de société : quel accompagnement souhaitons-nous pour nos aînés ?

“Les Français vivent plus longtemps, mais leur espérance de vie en bonne santé reste stable” titrait la récente étude de la DREES (Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques). Cet indicateur, qui mesure le nombre d'années qu'une personne peut compter vivre sans souffrir d'incapacité dans les gestes de la vie quotidienne, aurait cessé de progresser.

L'enjeu est d'importance, car en 2050, un habitant sur trois sera âgé de plus de 60 ans (contre un sur cinq en 2005). Une situation qui a poussé le gouvernement à présenter le 18 septembre 2018 sa stratégie en matière de santé, qui a suscité des réactions mitigées de la part des professionnels du secteur. Mieux vieillir est un enjeu collectif qui ne cesse de gagner en importance.

### L'accès à la santé encore inégalitaire

L'égalité en matière d'accès aux soins est encore loin d'être une réalité. L'état de santé, quand vient l'âge de la retraite, est très lié aux conditions de travail lors de la vie active, et donc à la classe sociale. Les plus défavorisés sont également ceux qui vieillissent avec le plus de problèmes de santé — et ceux qui sont parfois contraints de renoncer à des soins. Pour les plus modestes, c'est une double-peine.

En 2017, près de 3 millions de personnes n'ont pas fait valoir leurs droits à une couverture maladie par manque de moyens ou par manque d'informations. L'information est l'une des conditions *sine qua non* à la prise en charge de nos séniors. Pour y répondre, la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) a lancé une cam-

pagne d'information vidéos, “Ensemble pour l'autonomie”, sur le sujet des aides et des solutions pour faire face à une perte d'autonomie liée à l'âge. Elle a également rappelé l'existence du portail [www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr](http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr), dont l'objectif depuis 2016 est d'accompagner nos aînés à distance sur l'accès à leurs droits.

### Seuls à la maison

“L'enjeu n'est pas d'apporter des années à la vie mais de la vie aux années” témoigne Frédéric Bierry, président de la commission Solidarités et Affaires Sociales de l'Assemblée des départements. Parce que vieillir n'est pas une maladie, tout ne se résume pas à un problème d'aide médicale.

Les personnes âgées ont besoin de services adaptés, mais plus encore qu'on refuse de les laisser vivre dans la solitude. Face à ces enjeux, de nombreux aidants s'activent chaque jour pour accompagner leurs aînés ou ceux des autres.

Selon la DRESS, en 2008, 8,3 millions de personnes aidaient un proche malade, âgé ou handicapé. Une situation de plus en plus difficile à ignorer : avec le vieillissement de la population, le nombre d'aidants familiaux ne va cesser de s'accroître — sans pour autant qu'ils profitent d'un accompagnement adapté.

Alors que faire ? Certains en appellent à une refonte en profondeur du modèle social de l'accompagnement à la dépendance. Mais en attendant, les initiatives visant à soulager le travail des aidants se multiplient.

### La solution sera collective

Face à la diversité des acteurs maintenant positionnés sur la question de la prise en charge de nos seniors, l'enjeu n'est pas de savoir qui propose la solution la plus innovante, mais bien de réussir à faire collaborer l'ensemble des acteurs de cet écosystème.

Alors que les collectivités sont un acteur de premier plan de l'accompagnement

de proximité, que les entrepreneurs et les associations proposent de nouveaux services adaptés aux contraintes actuelles, il s'agit de défendre une approche collective de la dépendance et de permettre à chaque acteur d'agir au sein de ce système.

L'enjeu est de parvenir à engager des actions concertées, de bâtir des coopérations de proximité à l'épreuve des déserts médicaux, et d'ajuster nos actions collectives en fonction des prises en charge déjà existantes.

“L'enjeu n'est pas d'apporter des années à la vie mais de la vie aux années”





## Le CESU : outil de modernisation du versement des aides sociales en faveur de l'autonomie.

En 2016, les dépenses totales consacrées à l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) s'élevaient à 5,6 milliards d'euros et à 2,2 milliards d'euros pour la prestation de compensation du handicap (PCH). Ces deux allocations sont versées par les conseils départementaux.

Les émetteurs de CESU préfinancés accompagnent depuis plusieurs années un tiers des départements dans la mise en place du versement de ces aides. Ce choix présente plusieurs avantages :

→ **Meilleur pilotage des politiques d'action sociale** : le CESU rend plus efficace le pilotage des politiques d'action sociale grâce au suivi en temps réel de l'utilisation des plans d'aide (via la consommation des CESU) ;

→ **Automatisation et contrôle d'effectivité** : ce dispositif permet d'automatiser et de simplifier le contrôle d'effectivité des prestations, contrôle qui s'avère chronophage pour les départements et fastidieux pour les bénéficiaires (transmission de justificatifs) lorsqu'il doit être réalisé manuellement ;

→ **Economies significatives, estimées à 10% des montants budgétés** : le CESU génère des économies directes pour les départements, qui sont certains de supporter uniquement des dépenses effectives d'aide à la personne.

À titre d'illustration, sur les cinq dernières années, plus de 150 M€ ont été remboursés aux départements par les émetteurs de CESU (montant correspondant aux CESU non utilisés, soit environ 10% des sommes engagées).

Le versement de ces deux allocations sous la forme du CESU préfinancé représente donc un critère de bonne gestion dont les pouvoirs publics sont à la recherche.

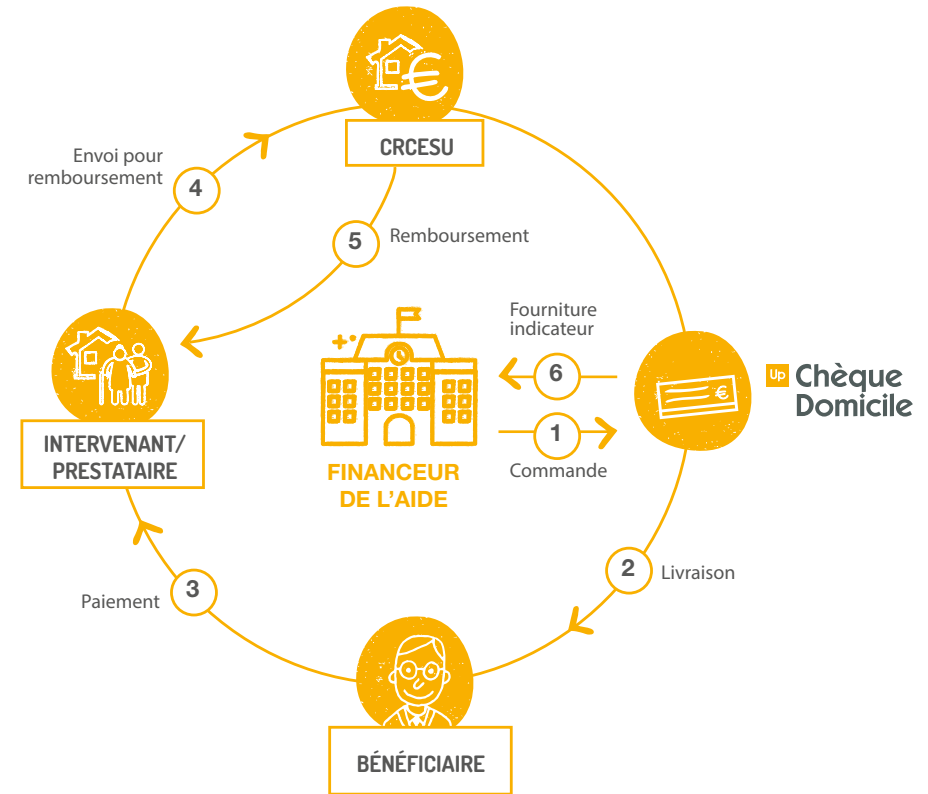
Dans le rapport de la Cour des Comptes (juillet 2016) concernant le maintien à domicile des personnes âgées en perte d'autonomie, la Cour reconnaît que le CESU permet une meilleure gestion des aides financières. Les départements sont assurés que la prestation payée a bien été effectuée et repèrent plus facilement des situations susceptibles d'engendrer des indus, comme le changement de domicile ou le décès du bénéficiaire.

...sur les cinq dernières années, plus de 150 M€ ont été remboursés aux départements par les émetteurs de CESU

Le CESU peut également être utilisé pour le financement de transport accompagné pour aller chez le coiffeur, retrouver ses amis, faire ses courses, voir des spectacles...

Un tel dispositif facilite la sortie des personnes âgées en leur permettant ainsi de maintenir un lien social, le plus longtemps possible.

### UN DISPOSITIF CESU, COMMENT ÇA MARCHE ?



En complément du CESU, le Chèque d'Accompagnement Personnalisé peut également être utilisé dans le cadre de l'APA pour le financement d'aides techniques (matériel à usage unique, etc.)

En 2018, le Département des Pyrénées Orientales a renouvelé sa confiance au Groupe Up par l'attribution de son nouveau marché du "Chèque autonomie".

Ce dispositif optimise le versement de :  
→ L'Allocation Personnalisée d'Autonomie, pour aider à la prise en charge des dépenses liées à la perte d'autonomie des personnes âgées ;

→ La Prestation de Compensation du Handicap qui permet la prise en charge d'une partie du surcoût lié au handicap.

Le Chèque Autonomie des Pyrénées Orientales

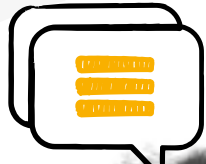
**6 000** bénéficiaires sont concernés et 25 millions d'€ de valeurs (CESU et CAP) seront émises chaque année.

#### NOUVEAUTÉ 2018

Pour toujours plus d'efficacité, le CRCESU (Centre de Remboursement des Titres CESU) permet aux structures de services à la personne de gagner du temps en leur permettant de déposer les CESU directement via leur Smartphone. Plus besoin de saisir les titres ou d'acheter une douchette, il suffit de scanner les codes-barres et de déclencher la remise en un clic.







## INTERVIEW CROISÉE

de Jérôme Gresse (Domatel Mobile) et  
Guillaume Marchand Pasquier  
(La Croix Rouge Française)

# LA MOBILITÉ, au cœur des structures sanitaires, sociales et médico-sociales

### Jérôme Gresse :

Expert en télégestion fixe depuis de nombreuses années, le groupe propose depuis près de 4 ans, sa propre solution de télégestion : Domatel Mobile

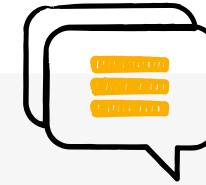
“Aujourd’hui plus que jamais, les structures de services à la personne, d’aide et de soins à domicile ont besoin d’un accès immédiat aux informations des usagers, que ce soit pour leur apporter un service de qualité, sécuriser les prestations ou faciliter le travail des intervenants et du personnel administratif”.

Domatel Mobile s’inscrit dans la continuité de nos logiciels (Perceval, La Solution Web Apologic, Ménestrel...) ce qui permet de créer une synergie optimale entre nos solutions "métiers" et "mobilité".

**Domatel Mobile, une solution clé en main :** l’offre Domatel Mobile a été conçue grâce à l’expérience et à l’expertise acquises aux côtés de nos clients depuis une trentaine d’années.

L’étude de leurs besoins nous a amené à concevoir, en partenariat avec l’opérateur de Télécom Ordago, une solution clé en main : un smartphone Wiko personnalisé “Up”, avec l’application Domatel Mobile, un forfait DATA Ordago, des badges NFC, une console de supervision et la possibilité de personnaliser des accessoires : étuis, badges NFC...

Nous proposons également des services exclusifs associés : nous centralisons la gestion du support (application Domatel Mobile, smartphones et Télécom), de la flotte mobile et du SAV, au sein d’une seule et même interface pour simplifier toutes les démarches administratives.



### Guillaume Marchand-Pasquier :

Chargé de mission à la Direction des métiers sanitaires, sociaux et médico-sociaux (pôle Coordination et Appui à la Performance SI) – La Croix Rouge Française

“Nous avons fait le choix stratégique d’équiper tous les SAAD\*, SSIAD\* et SPASAD\* de la Croix Rouge Française en télégestion mobile, dans le cadre de notre projet de modernisation des Systèmes d’Information”.

Après avoir expérimenté deux solutions de télégestion mobile, nous avons porté notre choix sur Domatel Mobile, déployé depuis fin 2017 sur un SPASAD équipé de Perceval et Ménestrel.

Nous avons déjà pu observer que les mises à jour de Perceval se répercutaient automatiquement sur Domatel Mobile, qui évolue en fonction des nouveautés développées dans les logiciels métiers.

Domatel Mobile est facile à appréhender, intuitif et fluide dans la navigation. Les fonctionnalités correspondent bien à nos besoins, et la console de supervision est un outil pratique qui nous permet notamment de suivre l’ensemble des mobiles et l’état de charge des téléphones.

**Expert en télégestion fixe depuis de nombreuses années, le groupe Up propose également depuis près de 4 ans, sa propre solution de télégestion mobile : Domatel Mobile.**

\* SAAD : Service d’Aide et d’Accompagnement à Domicile

\* SSIAD : Service de Soins Infirmiers à Domicile

\* SPASAD : Services Polyvalents d’Aide et de Soins à Domicile



Retrouvez toutes nos interviews sur  
[solutions.up-france.fr/inspirations](https://solutions.up-france.fr/inspirations)

## INTERVIEW CROISÉE

Olivier Klein et Théo Deparis



### Olivier Klein :

Responsable de Projets / Maîtrise d'ouvrage a rejoint L'Âge d'Or Expansion (Franchiseur) en octobre 2017. Dans le cadre du RGPD, il est le relais vis-à-vis du groupe CNP Assurances, auquel appartient le réseau Âge d'Or Services en tant que filiale.

## RGPD : la prise en compte de la sécurité est un véritable enjeu pour Âge d'Or Services

Le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données), c'est la nouvelle réglementation européenne, entrée en vigueur le 25/05/2018 et qui encadre l'utilisation des données à caractère personnel. Elle concerne 100% des organisations privées et publiques qui détiennent ou traitent les données personnelles des citoyens européens. Dans ce cadre et pour améliorer la qualité de ses services, le réseau Âge d'Or nous fait part de ses enjeux et du projet mené avec Up pour sa mise en conformité.

### En matière de RGPD, quels sont les grands travaux menés conjointement entre l'Âge d'Or et Up ?

**OLIVIER KLEIN** – Depuis le mois de juillet, nous pouvons gérer le consentement de la personne dans notre logiciel de gestion Up et nous sommes en train d'intégrer la gestion des exercices des droits. Attention, on parle beaucoup des clients, mais c'est également vrai pour les (ex) clients, (ex) prospects, (ex) collaborateurs, (ex) partenaires, etc. Toute personne doit pouvoir reprendre le contrôle de ses données de façon simple et claire.

Le droit à l'oubli et à l'effacement se fait à la demande de la personne concernée mais également via un référentiel de durée de conservation, toute donnée doit avoir une date de péremption programmée.

Il ne faut pas oublier l'analyse de risque : exercice imposé par le RGPD pour tout traitement sensible. Nous y travaillons actuellement conjointement avec le groupe Up, nous apportons la vision fonctionnelle et le groupe Up estime les niveaux de sécurité en termes de Disponibilité, Intégrité, Confidentialité, Traçabilité assortis d'un plan de conformité.

Nous engageons actuellement une réflexion pour nous placer en hébergement de données de santé (HDS). Ce n'est pas encore une obligation, mais il est possible que ça le devienne. Cela aurait l'avantage de renforcer notre couverture de risque et de nous mettre en avance sur le sujet.

En cas de violation des données personnelles, nous devons communiquer dans un délai restreint à l'instance CNIL mais également aux personnes concernées. Il est de notre intérêt commun que nous travaillions ensemble Âge D'Or et groupe Up sur le sujet afin d'être le plus réactif et pertinent possible.



### Théo Deparis :

Chef de Projets Up, dédié à l'accompagnement de réseaux, tel que l'Âge d'Or, coordonne le projet du RGPD avec la franchise et les différents interlocuteurs de Up (DPO, développeurs...)



Il faut imaginer que le RGPD est une tendance de fond novatrice sur le respect de la vie privée.



→ **Le droit à l'oubli et à l'effacement** : obligation pour Up d'informer en cas de fuites de données. Les délais doivent être minimisés.

### Quelles opportunités l'Âge d'Or et Up peuvent-ils tirer du RGPD ?

**OLIVIER KLEIN** - Grâce au RGPD, nous pouvons gagner en efficacité en nettoyant nos fichiers, nos process et en ne conservant que les traitements et données strictement nécessaires.

Il est contre-productif de tout conserver durablement. Les agences vont pouvoir inscrire de nouveaux objectifs dans leurs plans d'actions commerciales et mieux travailler leurs prospects et ex-clients avant la péremption de leurs données.

Nous allons également rationaliser les coûts : moins de mètres linéaires de papier à stocker et moins de Giga octets de données à gérer, puisqu'on ne conserve que ce qui est nécessaire.

Le RGPD impose de mieux protéger son patrimoine informationnel. Cette incitation forte à la prise en compte de la sécurité nous permettra de réduire notre degré d'exposition aux risques. Dorénavant, le RGPD est un élément clé, pour valoriser son entreprise dans le cadre d'un appel d'offres, d'un appel à projet, etc.

Pour se démarquer, il est important de pouvoir démontrer que l'on s'est approprié le sujet et que l'on est soucieux d'une bonne gestion des données personnelles.

**THEO DEPARIS** - Présenté de cette manière le RGPD peut ressembler à une grosse contrainte. Mais il faut imaginer que c'est une tendance de fond novatrice sur le respect de la vie privée. On n'est pas seulement sur une conception artificielle mais sur un modèle bien concret permettant de rassurer nos différents réseaux ainsi que leurs clients.

Il faut pouvoir faire de cette contrainte un avantage car ce nouveau règlement va nous permettre de gagner en clarté et en capital confiance.

Cette confiance est une des clés qui permettra d'améliorer la relation avec nos clients et ainsi nous permettre dans l'avenir de mieux les fidéliser.



Retrouvez toutes nos interviews sur  
[solutions.up-france.fr/inspirations](https://solutions.up-france.fr/inspirations)





Interview  
Trois questions à Alain Brouard,  
Directeur général de Dôme

## INTERVIEW

# LA NUMÉRISATION DES ÉCHANGES FAVORISE LE PARTAGE D'INFORMATIONS, en temps réel entre tous les acteurs du parcours de soins

**Dôme est une plateforme numérique "qui apporte plus de sérénité au quotidien pour l'aidant et la personne aidée, en facilitant la coordination des interventions des professionnels et le partage d'informations entre tous les acteurs".** Son Directeur général, Alain Brouard, nous explique comment le numérique permet de répondre aux enjeux contemporains liés au parcours de soins et au maintien à domicile des personnes âgées.

### Comment voyez-vous le parcours de soins évoluer à la faveur du développement du numérique ?

“L'utilisation de technologies numériques dans le secteur du soin apporte une ouverture avec le maintien à domicile. Car les acteurs de la santé du côté médical d'une part et le médico-social d'autre part peinent à échanger. Il demeure un mur entre l'hôpital et les structures d'aide à domicile.

Plusieurs programmes ont vu le jour pour favoriser la coordination autour du patient. Ils sont tous régionaux, tous différents et le plus souvent centrés sur l'hôpital. **Avec l'allongement de la durée de vie, le parcours de soins a beaucoup évolué : les entrées et sorties des différentes structures sont ainsi plus fréquentes et créent donc un besoin croissant de coordination.**

En termes de transformation numérique, l'interopérabilité des systèmes d'information est la clé : elle préserve l'existant, chaque acteur conserve son outil numérique, et la plateforme agrège toutes les données des différents logiciels dans un environnement sécurisé. Cela permet d'offrir une vue partagée des informations avec le patient lui-même et tous les acteurs qui l'entourent.”

### Quelles sont les problématiques spécifiques auxquelles la plateforme de Dôme entend répondre ?

“Dôme est la plateforme capable de faciliter l'échange de données entre le monde du domicile et les autres secteurs gravitant autour des patients. C'est une plateforme d'aiguillage des flux de données, qui permet une interconnexion entre les secteurs du social, du médico-social, de la santé, etc. La numérisation des échanges favorise le partage d'informations en temps réel entre tous les acteurs du parcours de soins.

Par exemple, les entrées et sorties d'hôpital sont facilitées dans Dôme par la connaissance de l'historique du parcours du patient (quelle structure le suit, quel est son médecin traitant, de quels équipements dispose-t-il à domicile, etc.).

À la demande de l'Agence nationale d'appui à la performance, des établissements de santé et médico-sociaux, nous avons mis en place un flux entre l'Office régional des urgences de la région PACA et des structures d'aide à domicile, afin de nourrir les deux environnements avec des informations partagées. Cet exemple illustre bien le partage d'informations entre le sanitaire et le social.”

### Quels grands enjeux identifiez-vous pour faciliter encore le suivi des soins à l'avenir ?

“Les enjeux sont de taille pour Dôme. Il s'agit notamment de généraliser son implantation au niveau national (il est aujourd'hui présent dans 15 départements) et d'ouvrir la plateforme aux familles. Nous allions pédagogie et innovation pour développer un média simple d'usage, afin que les utilisateurs des outils de coordination numériques ayant recours à notre solution se retrouvent sur une plateforme conviviale et facile d'utilisation.

Cela signifie aussi accompagner les plus anciens dans l'apprentissage et les plus jeunes dans l'accommodation, en créant des ponts avec des solutions tierces qu'ils utilisent déjà. L'environnement du patient et de la personne aidée en général ne s'arrête naturellement pas aux professionnels : la famille et plus particulièrement l'aidant appelle de ses vœux une solution qui l'informe et le rassure, avec des notifications sur portable par exemple.

C'est ce que propose Dôme. De son côté, le secteur du suivi de soins va connaître une évolution permettant à l'offre d'aller à l'essentiel : quelles solutions se conjuguent, pour qui, pourquoi ? En ce sens, Dôme intègre un ensemble de nouveaux services périphériques afin de compléter son offre : partage de photos, calendrier, informations sur l'équipement de la personne aidée...”



Dôme accompagne l'évolution du secteur et s'adapte aux évolutions des usages et notamment l'utilisation grandissante du smartphone chez les seniors. Aujourd'hui, sur l'application, les proches échangent les données relatives à la situation de leurs parents et demain, ils y échangeront les données liées à leur propre prise en charge!



Retrouvez toutes nos interviews sur [solutions.up-france.fr/inspirations](https://solutions.up-france.fr/inspirations)



Découvrez Dôme en vidéo



## DÔME : la centralisation des informations pour rassurer les proches.

Dôme garantit l'interopérabilité des systèmes d'information des différentes structures autour d'un même domicile, ou dans le cadre d'un lien domicile-hôpital pour un retour d'hospitalisation, apportant ainsi la réponse aux besoins de coordination et de partage d'informations entre les différents acteurs, professionnels ou non, autour de la personne aidée à domicile.

Dôme fait le lien entre tous les acteurs qui interviennent dans la prise en charge d'une personne aidée à domicile.

Madeleine est une personne aidée à domicile. Elle reçoit quotidiennement la visite de professionnels. Mais ceux-ci ne sont pas issus de la même structure et ne communiquent pas entre eux. Il leur est donc impossible de se coordonner ou de partager des informations utiles à la prise en charge de Madeleine.

C'est à Nathalie, aidante et fille de Madeleine, que revient la tâche d'organiser et de suivre cette prise en charge.

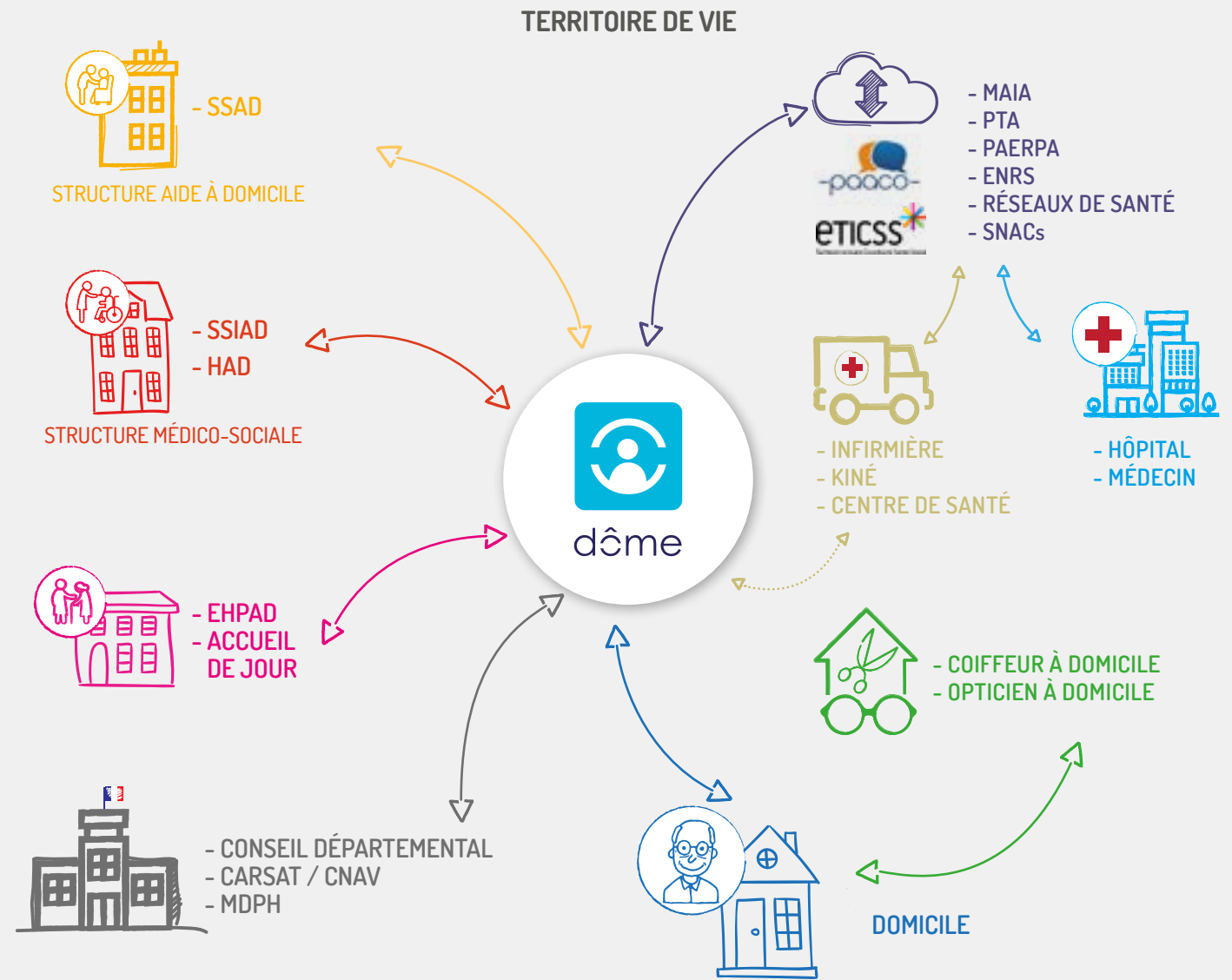
Il était donc indispensable de développer une solution pour faciliter les échanges, rassembler toutes les informations et accompagner les aidants. Mais comment faire pour connecter tous ces acteurs sans les obliger à saisir plusieurs fois l'information ?

L'interopérabilité avec les logiciels des professionnels.

D'une part, Dôme se connecte aux logiciels des professionnels (SAAD, SSIAD, CD, IMS, etc.) pour récupérer et mettre en commun l'ensemble des informations de la prise en charge de Madeleine. Pour les professionnels, Dôme offre une visibilité sur l'ensemble des informations et leur permet de les partager avec les autres acteurs qui prennent part à cette prise en charge.

Pour Nathalie, Dôme apporte plus de sérénité dans son rôle d'aidante en lui offrant un point d'entrée unique pour suivre et prendre part à la prise en charge de sa maman. Elle pourra donc accéder à un agenda global des interventions, une messagerie pour échanger avec les professionnels, un répertoire de l'ensemble des contacts, un dossier qui classe les documents envoyés par les structures, un module de description des équipements du domicile, un historique des entrées et sorties en établissements...

Pour Dôme, l'aidant est un acteur à part entière de la prise en charge de la personne à domicile et il est donc indispensable de lui apporter toutes les informations nécessaires pour l'accompagner dans son rôle.



## Focus : une journée chez une personne âgée dépendante.

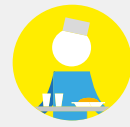
Voici Monsieur Marcel. À 84 ans, il vit toujours chez lui (d'ailleurs, il refuse catégoriquement de s'installer dans une maison de retraite). Mais cela ne fait pas de Monsieur Marcel un homme seul.



Pour prendre soin de lui, on ne compte pas moins de 5 personnes.



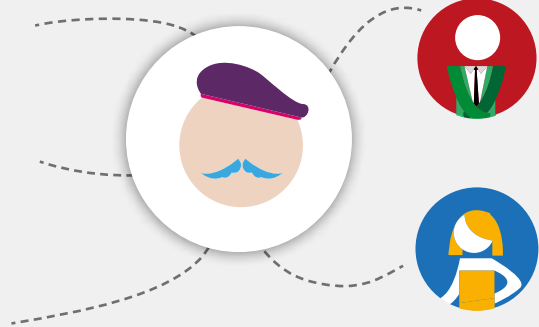
Une aide à domicile



Un porteur de repas, chaque jour



Une aide-soignante chaque semaine



Un intervenant de la collectivité dont il dépend



Et bien sûr sa fille Nathalie, qui habite à Paris, mais qui lui rend visite chaque mois

Pour organiser tout cet accompagnement, le groupe Up a donc inventé : l'action sociale connectée au quotidien des usagers.



8H

La journée de Monsieur Marcel commence par l'arrivée de son aide à domicile. Elle consulte son planning d'intervention à partir de son smartphone et peut aussi examiner les comptes rendus des interventions de la veille.

Une fois la toilette de Monsieur Marcel terminée, l'aide à domicile enregistre son intervention en flashant le tag NFC collé sur le frigo informant ainsi Nathalie et tous les autres intervenants de son passage.



10H

En fin de matinée, c'est l'aide-soignante qui arrive chez Monsieur Marcel. En arrivant elle consulte sa fiche, et ne constate aucune alerte... Enfin si, Monsieur Marcel s'est fait mal au genou.

Par précaution, elle prend donc rendez-vous pour une hospitalisation le lendemain. Le planning de Monsieur Marcel est automatiquement mis à jour, prévenant ainsi les autres intervenants de son absence ainsi que sa fille Nathalie.



11H

À l'heure du déjeuner, c'est l'arrivée du porteur de repas. Il sait que le repas de Monsieur Marcel doit être sans sel grâce à son application.

À 300 km de là, Nathalie elle aussi, peut déjeuner l'esprit tranquille. Elle a, sur son smartphone, le compte-rendu de la matinée. Elle déclenche alors le paiement des intervenants par e-Cesu Chèque Domicile.



16H

Ce jour-là, c'est également la visite de la collectivité...

L'agent consulte l'historique des interventions, échange avec Monsieur Marcel et constate que son autonomie n'est plus la même. Il lui propose donc une adaptation de son plan d'aide.

De retour au bureau, il connecte sa tablette pour soumettre à validation la proposition du nouveau plan d'aide.



Quelques jours plus tard

Monsieur Marcel reçoit des Chèques de Services concrétisant sa nouvelle prise en charge. Et ça, c'est une bonne nouvelle qui se partage avec tous ceux qui l'entourent.



Avec le groupe Up, c'est simple de faciliter le quotidien de Monsieur Marcel... et celui de Nathalie, des aides à domicile, de l'aide-soignante, du Conseil Départemental, du Centre Communal d'Action Sociale et de tous les acteurs qui l'entourent.



Découvrez la vidéo sur :

[solutions.up-france.fr/inspirations](https://solutions.up-france.fr/inspirations)

## FAISONS DE LA TRANSITION NUMÉRIQUE un levier pour adapter la société au vieillissement et à toutes les situations de handicap.

Maintenir les personnes à leur domicile, le plus longtemps possible et dans de bonnes conditions, est un enjeu majeur pour le gouvernement et tous les acteurs de la dépendance.

Up accompagne les collectivités et les structures d'aide et de soins à domicile, en leur apportant les outils facilitant et modernisant leurs pratiques professionnelles.

**Notre objectif est de leur faire gagner du temps afin qu'ils puissent se concentrer pleinement sur leur mission: l'aide, le soin et le lien social...**



→ Nos solutions pour les financeurs de la dépendance :

✓ **Chèque Domicile**, CESU préfinancé pour faciliter l'accès aux services d'aide à domicile. (financement de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie, de l'Aide au Répit...)

✓ **Chèque de Services**, Chèque d'Accompagnement Personnalisé pour financer les aides techniques (matériel à usage unique...)

✓ **Solis**, plateforme logicielle pour optimiser l'action sociale départementale (suivi des prestations sociales APA et PCH, gestion des MDPH, suivi des places disponibles en accueil ou établissement et gestion de la tarification des établissements et services spécialisés)

✓ **Domatel Financier**, plateforme d'intermédiation pour le suivi en temps réel de l'effectivité des aides versées



→ Nos solutions pour les structures d'aide et de soins à domicile :

✓ **Millésime**, suite logicielle pour gérer les dispositifs sociaux mis en œuvre par les CCAS et les CIAS (de la prévention à l'accompagnement de la dépendance)

✓ **Solution Web Apologic**, logiciel de gestion pour optimiser les tâches administratives des structures d'aide et de soins à domicile (suivi, planification et facturation).

✓ **AtHome**, logiciel pour sécuriser la coordination des soins en hospitalisation à domicile (HAD).

✓ **Domatel Mobile**, application mobile pour faciliter le quotidien des intervenants à domicile et simplifier leurs échanges avec la structure.



→ Nos solutions pour les usagers, bénéficiaires de services d'aide à domicile :

✓ **Dôme**, plateforme d'informations pour faciliter les échanges d'informations avec les usagers et leur entourage.



## 50 ans d'histoire AUX CÔTÉS DES ACTEURS DE LA DÉPENDANCE







Retrouvez toutes  
nos solutions sur  
[up-france.fr/simplifier](https://up-france.fr/simplifier) 

**Vous souhaitez nous contacter ?**

Par mail : [info.collectivites@up.coop](mailto:info.collectivites@up.coop) - Par téléphone : 01 41 85 08 55

Conception : **bearideas** / Crédit photos : GettyImages, Shutterstock



**Ça fait du bien  
au quotidien**