



## Le point de vue de Silvère Jauny\*

# Ré-humaniser le secteur sanitaire et médico-social

Cet ancien directeur d'Ehpad est le fondateur d'une startup spécialiste en solutions technologiques et créateur de Medi'Pep, robot d'assistance du personnel médical, capable de mesurer les signes vitaux et de les transmettre au personnel. Pour lui, ce sont les nouvelles technologies qui permettront de sortir les établissements pour personnes âgées de la crise actuelle.

**L**e secteur de la santé, des hôpitaux aux EHPAD, traverse aujourd'hui une crise majeure qui a commencé il y a déjà presque 20 ans. Cette crise trouve ses racines dans sa lointaine histoire, des Hôtels-Dieu aux congrégations qui géraient ces lieux avant l'émergence de la professionnalisation du secteur. Cette professionnalisation a progressivement entraîné tous les acteurs dans une exigence de qualité, tout à fait légitime, initiée et voulue tant par l'État, les professionnels, les usagers que les familles.

Le secteur a dû progressivement s'adapter à une exigence de technicité, de règles, de traçabilité, avec son corpus de documents, de dossiers, de projets et de plans, la plupart répondant aux différentes crises ou scandales qu'il a traversés. Cette adaptation s'est opérée dans un contexte d'évolution de la société qui attend de la qualité et des résultats mesurables, alors que les contraintes budgétaires et l'augmentation de la dépendance se sont renforcées, imposant à tous des changements de pratiques, sans que les acteurs du secteur puissent mobiliser les ressources humaines pour y répondre. La conjugaison de ces phénomènes a entraîné une forte augmentation des compétences organisationnelles et techniques des équipes, mais a aussi provoqué une intensification de la charge de travail, au détriment de la dimension relationnelle de l'ensemble des métiers du secteur.

Avec la déshumanisation qui en a découlé, l'attractivité de ces métiers a été mise à mal, entraînant un cercle vicieux en termes de formation et de recrutement, rendant toujours plus difficile de répondre aux exigences. Pire encore, cette situation a provoqué découragement et épuisement chez les professionnels, tout autant que pour les usagers et les familles. Ce constat est aujourd'hui plus criant que jamais, et le secteur de la santé semble dans une impasse tant la situation est dégradée. Malgré quelques mesures d'urgence, aucune des solutions déjà connues ne semble pouvoir y répondre.

Une autre voie se dégage aujourd'hui. Aussi étrange que cela puisse paraître, il est temps de se tourner vers des solutions tech-

nologiques. À l'heure où nous disposons tous d'un téléphone portable, d'applications simplement accessibles et très performantes, de reconnaissance vocale et faciale, de GPS, de synthèse vocale, n'est-il pas temps de mettre toutes ces avancées au service des professionnels des secteurs sanitaire et médico-social ?

Il ne s'agit pas de proposer aux personnels des établissements une énième technologie robotique, numérique ou d'appareil connecté mais de réaliser à partir de ce qui existe des applications concrètes à leur service pour commencer à libérer des tâches répétitives, techniques ou déshumanisantes, tout en redonnant de l'autonomie aux personnes dont ils ont la responsabilité. Il s'agit de retrouver, grâce à la technologie, « l'ordre naturel » des choses, car pour que l'homme puisse donner le meilleur de lui-même, il ne doit pas être asservi aux machines.

“ Il s'agit de réaliser, à partir de ce qui existe, des applications concrètes au service des personnels des établis-

## sements pour les libérer des tâches répétitives, techniques ou déshumanisantes

Pour réussir cette évolution, il est impératif que ces applications soient simples d'utilisation, fiables et conviviales, permettant une excellente expérience utilisateur. Il faut aussi s'attacher à développer des applications *métiers* qui puissent être utilisées par des filières complètes en étant facilement paramétrables ou modifiables. Cela permettra de créer un vrai marché et donc l'émergence de produits abordables, pour pouvoir ensuite développer de nouvelles fonctionnalités en capitalisant sur les retours du terrain et les évolutions technologiques.

Une attention particulière doit être portée sur le choix des partenaires et les options les plus intéressantes en termes financiers. L'État doit aussi jouer son rôle dans l'enclenchement de cette dynamique en accélérant l'adoption de ces applications par des mécanismes de financement attractifs.

C'est en ré-humanisant le travail des équipes grâce à l'appui de la technologie que nous commencerons à entrevoir la sortie de cette crise profonde et que nous - familles, usagers, professionnels du secteur de la santé, institutionnels et politiques - pourrons faire face ensemble au vieillissement sans précédent de notre population.

\*Président de Spin'R