

# La révolution du bien vieillir

Comment le numérique transforme l'action sociale  
et accélère le développement de la Silver Economie

Extrait du  
Livre Blanc 2015



En 2030, soit « demain » à l'échelle des politiques publiques, **le tiers de la population française aura plus de 60 ans** : c'est une bonne nouvelle pour tous. Le revers de ce progrès est la prévalence des maladies chroniques qui touchent principalement la population des seniors, et les risques accrus de fragilité et de perte d'autonomie qui l'accompagnent.

La nécessaire  
transformation  
numérique  
de l'action sociale

**Le système social français est mis au défi** par cette situation qui met à mal ses ressources, ses métiers et son modèle d'organisation.

Les sources de financement qui concourent aujourd'hui à la prise en charge de ces populations sont très diverses, et le manque de coordination entre les structures intervenantes, les prestations réalisées et les professionnels rend complexe l'appréciation aussi bien de l'exécution que de la pertinence des parcours.

**Rester à domicile** quand on est malade, âgé, en perte d'autonomie ou encore en situation de handicap est le souhait d'une très grande majorité de Français. Les innovations qu'apportent les technologies du numérique dans les usages et les produits permettent aujourd'hui de répondre à cette aspiration, et contribuent ainsi à l'efficacité et à la finalité de ce secteur.

La transformation numérique est l'occasion, au travers des nouvelles pratiques qu'elle induit, de contribuer à réinventer la manière dont les professionnels travaillent et d'améliorer l'efficacité opérationnelle. Mais, pour que ces leviers jouent pleinement leur rôle, il est nécessaire de construire un véritable **plan national spécifique, structuré et coordonné, qui inscrive l'action sociale dans l'ère numérique**.

Fort de l'intérêt marqué de ses adhérents pour ce nouveau champ d'action, Syntec Numérique a rejoint l'écosystème de la Silver Economie. En signant le 12 décembre 2013 le « Contrat de filière industrielle Silver Economie », la Chambre Professionnelle atteste de son engagement pour contribuer à répondre à ce défi sociétal majeur.

Ses membres, les entreprises du numérique, sont réputées pour leur savoir-faire en matière d'accompagnement de la transformation, de conception et de déploiement de systèmes d'information et de communication robustes. Ils ont la capacité d'apporter toute leur expertise aux évolutions qui s'imposent dans le domaine social et médico-social en lien avec le sanitaire, pour soutenir la politique du bien vieillir définie par l'exécutif.

Syntec Numérique propose, dans ce Livre Blanc, un modèle de transformation qui s'appuie sur un schéma d'organisation orchestré autour de « **l'opérateur pivot** » auquel il est fait référence dans le contrat de filière industrielle Silver Economie, ainsi qu'un modèle de financement alliant financement public et financement privé.

Un plan de  
modernisation  
dans une logique  
de territoire

La Chambre Professionnelle propose en outre une méthodologie de conduite du changement qui est indispensable au regard de la transformation à apporter dans une optique de simplification et d'accessibilité au citoyen. Au vu de la complexité du système actuel et de sa sensibilité, Syntec Numérique préconise des « préfigurations » au niveau régional qui permettront de tester en grandeur réelle, et avant généralisation, la pertinence des modèles proposés, celle des services de prévention et d'accompagnement de la fragilité, et de capitaliser sur les enseignements tirés de ces préfigureurs.

Syntec Numérique souhaite que soient relancés les travaux du Comité de filière industrielle Silver Economie avec **la mise en place d'ateliers** permettant aux acteurs publics et privés de co-construire ces nouvelles solutions et de promouvoir une vision de l'action sociale, en intégrant les nouvelles possibilités offertes par le numérique. L'objet de ces ateliers est de faire converger l'économie et le social, en favorisant une approche pragmatique.

La Chambre professionnelle préconise d'inscrire ce **plan de modernisation dans une logique de territoire**, s'inspirant en cela du programme « Territoire de soins numérique » (TSN).

Elle recommande que **l'émergence de grands acteurs** soit favorisée afin d'accélérer ce changement et de l'inscrire dans la durée, dans un contexte où l'une des grandes caractéristiques est la multiplicité des petits acteurs ne permettant pas de mettre en œuvre l'ambition de la transformation attendue par le défi sociétal du bien vieillir.

### Le développement d'un marché organisé

Compte tenu de l'évolution démographique, du développement de la prévention et des aspirations de chaque citoyen à bien vieillir, le domaine social est plus que jamais en première ligne des préoccupations des Français.

Syntec Numérique est convaincu que, grâce à un plan de modernisation, l'action sociale pourra optimiser son efficacité, avec le **développement de la prévention et de l'accompagnement** du bien vieillir.

**Un marché organisé du bien vieillir** peut ainsi se créer, il sera source de valeur pour la société (emplois de service, qualité de vie, bien-être) car il répond à ses attentes et il sera un moteur de croissance riche en emplois pour la filière numérique et en nouveaux emplois pour la filière du bien vieillir.

Syntec Numérique s'engage sur ces enjeux ambitieux et à la portée de l'ensemble des acteurs du bien vieillir.

### Segmenter la population pour une offre de services pertinente

La **segmentation liée aux besoins populationnels et non à l'âge** permet de différencier les services attendus selon les catégories d'âgés, qui au total représentent 30 % des Français en nombre et pèsent beaucoup plus en termes de pouvoir d'achat.

Une première segmentation de la population âgée a été proposée dans le contrat de filière industrielle Silver Economie. En effet, le vieillissement de la population nous amène à considérer trois cibles de populations âgées – les âgés actifs, âgés fragiles et âgés en perte d'autonomie.

Segmenter la population âgée pour mieux appréhender les besoins et les offres

Le terme « personne âgée » désigne des personnes à la retraite – donc en nette rupture d'activité et de revenu, et sans distinction d'âge.

En termes de besoins, un âgé actif est un individu en forme et ne se distingue pas de l'ensemble de la population : 90 % des personnes âgées figurent dans cette catégorie. Un âgé actif privilégie cependant la facilité d'usage à tout autre critère (esthétique...), et a le souci de maintenir son capital santé : en grande majorité, cette population est connectée. Par son importance numérique et son pouvoir d'achat, cette catégorie de population donne une réelle impulsion pour tout ce qui a trait au design des objets et des services (facilité du parcours client).

La catégorie des personnes en perte d'autonomie est caractérisée par l'évaluation GIR qui est faite par le département (GIR 4 à 1 donnant droit à des aides spécifiques). Les besoins d'accompagnement de cette population sont importants (aide à domicile, aide technique...) et sont partiellement couverts par l'APA et la CASA.

Entre ces deux catégories – « âgés actifs » et « âgés dépendants » – on trouve les « âgés fragiles ». Il n'existe pas de grille de fragilité universelle : cette catégorie d'âgés fragiles se caractérise par le besoin plus ou moins lourd d'être accompagnés pour éviter de perdre leur autonomie.

Cette dernière segmentation ne constitue pas un marché mais permet d'affiner la prise en compte dans les produits et les services du vieillissement de la dimension populationnelle, combattant en cela la vision sans nuances qui peut être faite des seniors.

**Affiner cette segmentation permettra d'accélérer l'évolution de notre représentation de la vieillesse et d'avoir une meilleure adéquation entre les besoins à satisfaire et l'offre.**

### Une approche économique indispensable du domaine social et médico-social

La France se situe parmi les premiers pays occidentaux en termes de longévité mais est au niveau de la moyenne des pays européens pour ce qui est de la longévité sans perte d'autonomie. En dépit des dépenses sanitaires importantes, la moyenne de vie sans invalidité stagne.

Avec la montée en fragilité de la population particulièrement nombreuse du baby-boom, **le volet économique de nos choix d'accompagnement du vieillissement devient primordial, et sa pertinence au regard de leur efficacité globale doit être réévaluée.**

Repenser la stratégie de service en alliant proximité et mutualisation, approche personnalisée et industrialisée, c'est aujourd'hui possible grâce au numérique

Les personnes âgées actives sont majoritairement en forme et tiennent à le rester ; les personnes fragiles doivent être accompagnées pour éviter de perdre leur autonomie. La prévention fait partie des axes de santé : annoncée dans la stratégie nationale de santé comme un axe majeur d'évolution du domaine de la santé, elle reste à organiser, à renforcer et à financer. La prévention et l'accompagnement du vieillissement doivent apporter des solutions en complément de l'action sanitaire.

L'hôpital et l'EHPAD ne peuvent pas être l'unique solution à la perte d'autonomie. Or faute d'une organisation de la première ligne adaptée, c'est en général la solution la plus coûteuse qui est choisie, à savoir l'hospitalisation.

Un impératif économique,  
la prévention et l'accompagnement  
en complément de l'offre de soin

**La prévention et l'accompagnement du vieillissement doivent trouver leur juste valeur en complément de l'offre de soins.**

Il est indispensable de décloisonner l'action sociale, l'action médico-sociale et le sanitaire : c'est vrai pour les financements comme pour les organisations et les métiers. L'équation économique à trouver ne pourra l'être qu'en s'appuyant sur des modèles faisant appel au numérique.

**Repenser la stratégie des services en alliant proximité et mutualisation, approche personnalisée et industrialisée, c'est aujourd'hui possible grâce au numérique.**

Nous l'avons vu, le suivi et l'accompagnement social est encore exercé selon un mode artisanal, avec le souci d'être au plus près du bénéficiaire. Le service à la personne de proximité est privilégié, l'expertise au plus près de la personne également.

Les technologies associées au numérique permettent la mutualisation et la démultiplication de l'expertise telles qu'illustrées par :

- les hotlines d'écoute sociale qui permettent le soutien à distance lorsque le besoin de la permanence d'une personne physique n'est pas avéré (ni très souvent d'ailleurs, souhaité) ;
- l'expertise d'un ergothérapeute qui peut être démultipliée par l'usage de questionnaires via Internet, la visite sur place étant ainsi rationalisée.

**Le partage des compétences** permet une certaine industrialisation alors que le partage des informations entre acteurs favorise la personnalisation.

Par ailleurs, l'intermédiation est facilitée par Internet qui autorise l'émergence de nouveaux services (par exemple LinkedAge<sup>1</sup>).

La stratégie doit donc être retravaillée en intégrant les possibilités du numérique : **un juste équilibre est à trouver entre présence physique et mutualisation, entre industrialisation et personnalisation.**

L'efficacité des services pour prévenir la fragilité et la perte d'autonomie doit également être mesurée, notamment dans leur efficacité.

### La pertinence et l'urgence de faire entrer le domaine social et médico-social dans l'ère numérique

Actuellement, le constat établit que les professionnels du domaine du social et médico-social utilisent encore peu les technologies numériques. Les particuliers découvrent le rôle que peuvent jouer les nouveaux services numériques dans le suivi de leur forme et de leur santé. De nouveaux services émergent, rendus possibles par la puissance de la médiation Internet, qui permet une accessibilité et une désintermédiation inconnues et une désintermédiation, et qui oblige également à repenser les circuits de l'information et le fonctionnement des organisations.

1) Cf. encart p. 33

Le domaine social et médico-social peut aisément franchir l'étape d'intégration à l'ère numérique en capitalisant sur le savoir-faire des entreprises du numérique en santé et médico-social, à l'image de la transformation induite par le numérique dans d'autres secteurs, notamment dans le secteur tertiaire, et sur les acteurs privés qui ont déjà assimilé la rupture digitale et réussi leur transformation numérique.

Passer directement à l'ère numérique, une opportunité pour les acteurs du domaine social

**C'est la confrontation positive des deux mondes privé / public et la rencontre des deux mondes métier / numérique qui permettra au domaine médico-social du bien vieillir de rattraper rapidement son retard.**

Une réflexion de fond est nécessaire sur les enseignements tirés des expérimentations réussies en matière de transformation numérique dans des secteurs économiques différents. Cette réflexion doit porter sur les modèles d'organisation, les modèles de financement, la qualité du parcours bénéficiaire, les processus-clés et leur efficacité, et évolution profonde indispensable des métiers. Avec la transformation numérique, les modes de fonctionnement sont repensés et non pas adaptés. Cette transformation fait également appel à des compétences pluridisciplinaires inédites autour du numérique, lorsque les spécialistes du cognitif s'associent aux ergonomes, aux designers, comme cela est déjà illustré et concret dans certaines unités de recherche appliquée telles que LUTIN<sup>1</sup>.

La transformation numérique réussie induit une réflexion amont sur les modes de fonctionnement et ne réplique pas l'existant à l'aune d'une nouvelle technologie. C'est la raison fondamentale pour laquelle **les entreprises du numérique peuvent apporter une contribution significative à cette transformation radicale du bien vieillir**, comme elle a été au service de la transformation d'autres secteurs économiques et sociaux.

Au vu de la complexité de l'écosystème social et médico-social en lien avec le sanitaire, **il est indispensable que la réflexion soit menée au niveau d'un territoire**. Si le rôle du département est conforté en tant que chef de fil du social, une stratégie de santé publique et son évolution ne peut être portée qu'au niveau d'une région, le cadre étant précisé nationalement.

**Une capitalisation sur l'évolution numérique du soin est indispensable** pour ne pas réitérer les errements passés. A cet égard, l'enseignement des différents plans hôpital numérique est d'une grande richesse : aucun plan n'est possible sans réflexion préalable sur les organisations. Les expérimentations télémédecine « Article 36 » et les projets Territoire de soins numérique (TSN) devront être suivis avec la plus

grande attention, notamment pour tout ce qui relève de la gouvernance. Ainsi les projets TSN ont su placer le curseur entre projet métier local, recherche d'un équilibre local, déploiement territorial et infrastructure régionale. Le modèle de gouvernance des expérimentations TSN peut être repris tel quel :

- le département ou bassin local pour la mise en œuvre métier ;
- la région pour l'infrastructure.

Les technologies numériques permettent d'inscrire le bien vieillir dans la dynamique d'innovation territoriale, en préservant un équilibre économique pérenne

Ces projets inspirent également un autre enseignement particulièrement important : fédérer les financements, les concentrer dans des projets choisis qui deviendront emblématiques du progrès au service du citoyen.

1) lutin-userlab.fr

### Relancer le Comité de filière Silver Economie pour inscrire l'action sociale dans l'économie numérique

Face à l'émiettement des structures, des financements (somme toute importants au regard de la qualité de vie réelle des personnes en perte d'autonomie), des services offerts, il est très difficile d'avoir une vue globale du réel soutien apporté au vieillissement de la population française, et encore plus difficile de se donner une vision de l'avenir.

Les pouvoirs publics en ont conscience et ont lancé des programmes d'action publique, tels que PAERPA ou MAIA<sup>1</sup> et des initiatives plus locales. De même, la loi « Adaptation de la société au vieillissement » apporte des nouveaux dispositifs tels que les Conférences des financeurs qui réunissent sous le pilotage du département les acteurs publics de la protection sociale et médicale. Or les industriels du numérique, sollicités par les acteurs du métier, ont largement contribué aux nombreuses expérimentations lancées et ont acquis quelques convictions sur la nécessaire transformation numérique de l'action sociale. En effet, le numérique permet d'imaginer de nouvelles relations avec les seniors, de transformer de la manière dont les professionnels travaillent, et d'améliorer l'efficacité opérationnelle.

Peu digitalisés, les acteurs de l'action sociale ont la possibilité de se saisir dès à présent des nouvelles opportunités de l'économie numérique, et introduire de nouvelles pratiques en rupture avec les pratiques habituelles : introduire plus de rationalité dans leur action, redonner les moyens aux bénéficiaires de maîtriser leur santé...

Plus que jamais, il est indispensable que le dialogue s'instaure à nouveau entre les acteurs métiers et les acteurs industriels, entre les acteurs publics et les acteurs privés.

Les Conférences des financeurs, dont des préfigurateurs seront lancés dès 2015, pourront engager un dialogue fructueux entre financeurs publics et privés de la prévention et de l'accompagnement du vieillissement : on peut en attendre une remise à plat des services financés par les uns ou par les autres, une évaluation de la pertinence de ces services, et une meilleure coordination des actions au niveau départemental. La capitalisation des travaux de ces préfigurateurs se fera sous le pilotage de la CNSA, a priori sans les offreurs d'offres (industriels ou associations). Par ailleurs, pour les industriels, sans être animées par une ambition régionale, la Conférence des financeurs aura une portée limitée.

Le numérique instaure un dialogue nouveau entre les acteurs métiers et les industriels : il les place dans une logique de partenariat.

France Silver Eco, qui regroupe les quatre grands types d'acteurs de l'écosystème, peut jouer un rôle de Think Tank. Cependant, au regard des masses financières publiques engagées dans le domaine, un seul Think Tank ne permettra pas l'impulsion nécessaire à la construction rapide des évolutions attendues.

Syntec Numérique demande donc la relance du Comité de filière industrielle Silver Economie, et la relance d'ateliers afin de co-construire la vision de l'action sociale de demain : **faire converger action sociale et économie, conjuguer action sociale et économie numérique. Et contractualiser pour piloter la transformation.**

<sup>1</sup>) Les MAIA, « Maisons pour l'autonomie et l'intégration des malades Alzheimer », ont été instaurées par le plan Alzheimer 2008-2012 comme des portes d'entrée uniques.

### Construire un plan de modernisation de l'action sociale dans une logique de territoire

Depuis six ans, les expérimentations, lancées par les départements, les villes, ou par l'Etat (AAP1 et AAP2), se succèdent dans le domaine social.

Les 15 et 16 décembre 2014, une quarantaine de projets financés par l'Etat dans le cadre des appels à projets Télémédecine ont été présentés au ministère de la Santé, dont une dizaine concerne directement le vieillissement de la population. Sans cadre d'analyse de ces expérimentations, sans modèle partagé de la cible à atteindre, aucune capitalisation réelle n'a été faite.

Un plan numérique national, ancré dans les territoires

**Un plan de modernisation de l'action sociale doit donc être construit à brève échéance :** il doit veiller à se projeter dans un nouveau mode de fonctionnement, recréer un nouvel environnement dans lequel on peut imaginer un mode de fonctionnement différent de l'action sociale, en décrire les éléments-clés et acter le calendrier de mise en œuvre.

Un cadre national simple doit être défini, établissant les éléments structurants :

Quelle stratégie d'accompagnement du vieillissement, quels parcours de d'accompagnement souhaite-t-on ? Quels objectifs se fixe-t-on globalement ? Quels processus souhaite-t-on améliorer, quelles organisations-cibles, quels métiers cibles, quelles formations pour atteindre ces métiers cibles devons-nous mettre en place ?

Quel chemin pour parvenir à cette cible, en combien de temps et avec quel financement cadencé ? La déclinaison territoriale de ce cadre national doit être organisée et articulée harmonieusement en parallèle :

- les départements via la Conférence des financeurs sont invités à construire localement la stratégie d'accompagnement du vieillissement, en prenant en compte les leviers propres à cette économie numérique et en capitalisant sur les expérimentations locales ;
- l'action de ces Conférences de financeurs doit être complétée par une concertation avec les offreurs de services publics et privés ;
- la stratégie départementale doit être consolidée au niveau régional, afin de mutualiser les actions qui peuvent l'être ; un cadencement satisfaisant les départements, l'ARS et la région doit être trouvé.

Si l'initiative locale est importante, ne serait-ce que pour la motivation des acteurs au plus proche des bénéficiaires, elle ne peut être encouragée que dans un cadre général construit : trop d'énergie est dépensée par des micro-actions, dont les conclusions ne peuvent être probantes faute d'échelle d'action suffisante et qui sont sources de dépenses peu pertinentes et de complexification de l'écosystème. L'observation de l'évolution des processus, de la pertinence d'un service et de l'évolution des métiers afférents, ne peut se faire que sur une large population.

Un pilotage de la transformation doit être effectué, et on peut s'inspirer des structures mises en place dans le cadre du projet Territoire de Soins Numérique (TSN). La démarche TSN apporte de nouveaux outils et de nouvelles perspectives (organisme d'achat, évaluation des projets, processus transparent...) aux actions et acteurs locaux.

Il s'agit de :

- favoriser l'échange, avoir une vision consolidée des initiatives dans la perspective d'un déploiement rapide du plan ;
- mettre en place les centres de ressources partagées (opérateur pivot, plateforme métier et technique) ;
- faire évoluer la cible si nécessaire ;
- s'assurer que le calendrier d'évolution est tenu.

1) lutin-userlab.fr

Dans la démarche, nous estimons que **le plan de modernisation du bien vieillir doit s'accompagner de la mise en place d'un observatoire des usages et métiers**, une instance indépendante qui capitalisera nationalement et sur des bases régionales les changements observés, sera un appui pour la gestion du changement, l'adéquation des ressources aux besoins dans le cadre de la mise en œuvre des nouvelles organisations et des nouveaux outils.

### Faire émerger des grands acteurs pour accélérer la transformation de l'action sociale

La digitalisation de l'action sociale permet un changement complet de paradigme. Les entreprises qui émergent sur le domaine des seniors et dont le modèle est inspirant sont internationales : on ne peut plus se contenter de micro-expérimentations et de dispersion de l'argent public.

L'argent public doit être concentré pour faire émerger des grands acteurs : il pourrait ainsi être pertinent de permettre une délégation de service public à des consortium privés, de construire des entités à capitaux publics et privés, de créer des opérateurs de soutien à domicile avec ou sans but lucratif. Tout reste à imaginer, car la transformation se fera dans le cadre de nouveaux modèles, plus agiles et polymorphes.

Faire émerger des  
grands acteurs  
industriels  
pour consolider  
la filière

Dans le contrat de filière industrielle Silver Economie, les grands acteurs du numérique se sont engagés à soutenir l'émergence d'une filière industrielle, associant les entreprises de toute taille (y inclus les start-ups), à l'émergence d'un grand marché.

Ce grand marché a une double composante :

- **un marché privé** dont l'impulsion est donnée par une population âgée aisée, en recherche de confort : ce marché émerge lentement avec la prise de conscience que l'Etat ne pourra pas accompagner le vieillissement de toute la population française ;
- **un marché alimenté largement par le financement des pouvoirs publics**, avec une efficacité qui pose question : c'est ce marché qu'il faut structurer pour le redynamiser et accélérer la structuration d'un grand marché global profitant à tous.

Jusqu'à présent, l'investissement des pouvoirs publics (y compris de la Caisse des Dépôts et Consignations) a financé de petits projets menés par de petites structures qui ont une valeur d'exemple, mais qui n'ont pas de suite. Les grands acteurs du numérique en sont conscients, étant sollicités par les start-ups en quête d'accès à un marché, qui, non structuré, ne leur permet pas d'avoir un accès direct simple. La collaboration avec des start-ups et des PME permettra également à chacun d'enrichir les offres proposées avec les innovations de chacun. C'est une richesse essentielle, qui doit cependant être tirée par des acteurs dont les capacités d'implication et d'investissement permettront de répondre aux défis sociétaux.

**Les acteurs industriels estiment donc que seuls de grands appels d'offres pourront faire évoluer l'offre publique avec la rigueur et la transparence attendues.**

### Etablir une démarche proactive et intelligente de la gestion sur les données des seniors

La nouvelle loi Santé ouvre le champ à l'ouverture d'une partie des données publiques de santé. Dans ce même contexte, les objets connectés dont les seniors sont en train de s'équiper vont générer un trafic de données volontairement publiques. Il nous semble essentiel que, probablement au sein du Contrat de filière, soit engagée une réflexion structurante sur une gestion intelligente de ces données.

En effet, les politiques sociale, médico-sociale et sanitaire, tout autant que la gestion intelligente de la ville et du transport, devraient permettre de faire progresser substantiellement la connaissance et la mise à disposition de solutions contribuant au maintien à domicile, à l'autonomie et à la prévention des maladies chroniques chez les seniors.

L'Observatoire des usages et des métiers dont nous avons évoqué la pertinence devrait voir sa stratégie et ses orientations largement conditionnés par l'analyse des données ainsi recueillies et traitées grâce aux technologies numériques du Big Data.

## Conclusion

Le temps est venu, pour des raisons sociales, économiques, industrielles et d'équité de l'accès aux services, de poser les bases de la transformation digitale du domaine social : elle sera l'agent de la transformation attendue du secteur.

Le numérique apporte des éléments de transformation qui vont permettre d'accompagner le choc démographique

Les acteurs du numérique doivent ainsi être associés dès le début de la réflexion sur cette transformation, afin de contribuer à l'émergence des offres pertinentes au regard de l'évolution des technologies et de la gestion des données.

Cette transformation doit se traduire par des appels d'offres afférents, et contribuer à l'émergence de grands acteurs de l'accompagnement du vieillissement.

Les acteurs du numérique se sont engagés dans le contrat de filière Silver Economie pour soutenir les initiatives structurantes qui se profilent, et engagent leur responsabilité sociétale dans cette action : « la Silver Economie représente un vivier considérable d'emplois non délocalisables, au service du bien-être des personnes âgées. En raison de leurs capacités d'innovation permanentes et de leurs possibilités de fédérer les différents acteurs intéressés au niveau d'un territoire d'action pertinent, les départements de France se doivent d'être des éléments moteurs de la structuration de cette filière<sup>1</sup>. »

Dès les premiers travaux de 2013 sur la Silver Economie, Syntec Numérique avait apporté une contribution remarquable, pour alerter les pouvoirs publics sur l'urgence de restructurer le domaine social dans le contexte de montée en fragilité de la population nombreuse du baby-boom. Notre contribution mettait en exergue le rôle que le numérique pouvait jouer auprès des acteurs métiers et grâce à de nouvelles organisations de services, dont l'opérateur pivot, pour faciliter cette restructuration.

S'appuyant sur l'expérience et la réflexion des membres de Syntec Numérique réunis autour du groupe de travail Silver Economie, le présent Livre Blanc pose les bases de la transformation du domaine social et médico-social en lien avec le sanitaire, et fait des recommandations pour accélérer cette transformation qui concerne à la fois les processus métier et leur architecture digitale : il s'agit de **faire entrer le social dans l'ère numérique**.

Paraphrasant les mots de Joël de Rosnay, selon qui « le patient devient éclairé et augmenté grâce aux outils numériques<sup>2</sup> », ce Livre Blanc tente également de démontrer que « le senior, ainsi que ses aidants, devient éclairé et augmenté grâce aux outils numériques, et facilite ainsi l'action publique ».

Une collaboration, actée en février dernier entre Syntec Numérique et la FEHAP va porter plus loin ces recommandations pour agir dans le sens de la mise en œuvre de la transformation numérique de l'action sociale. Un Livre Blanc « Le secteur Privé non lucratif à l'ère du numérique » paraîtra à l'occasion du Congrès de la FEHAP organisé à Reims les 25 et 26 novembre 2015.

1) Contrat de filière Silver Economie

2) Intervention de Joël de Rosnay sur sa vision de l'impact du numérique sur la santé de demain, lors de la conférence organisée dans le cadre des 7<sup>ème</sup> Journées des Adhérents du groupement d'intérêt public Santé Informatique Bretagne (GIP SIB), qui se sont tenues du 8 au 10 avril 2015 à La Baule.



Tél. : 01 44 30 49 70

**[syntec-numerique.fr](http://syntec-numerique.fr)**

 [@syntecnumerique](https://twitter.com/syntecnumerique)



Chambre Professionnelle des Métiers du Numérique