

« La SILVER ECONOMIE : le numérique des seniors »

Nadia **FRONTIGNY**

Vice-président Care Management - Orange Healthcare



Bien que la Silver Économie couvre tout le champ de l'économie (tourisme, transports...), la montée en fragilité de la génération baby-boom impacte fortement l'ensemble du champ de la santé : c'est pourquoi je me focaliserai sur le domaine de la santé, du sanitaire, du bien-être, du bien vivre et du bien vieillir. Attention toutefois : le mot « fragilité » reste un concept flou qu'il convient d'utiliser avec précaution.

Orange est très présent dans le domaine de la santé et notamment pour ce qui a trait aux seniors : nous facilitons le parcours de soins à l'hôpital et en EHPAD, et pour ce faire, nous travaillons avec de nombreux partenaires.

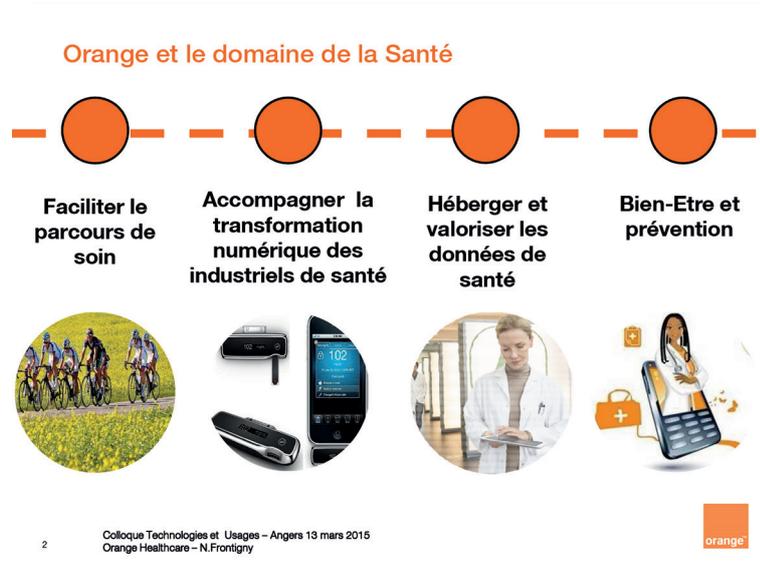
Nous accompagnons également la transformation numérique des industriels de la santé, et rendons communicants les équipements médicaux tels que les appareils destinés aux patients souffrant d'apnée du sommeil.

Nous travaillons aussi avec l'industrie du médicament, afin d'améliorer le suivi à distance pour s'assurer de la bonne prise des médicaments.

De plus, Orange héberge les données de santé et les valorise. Nous avons lancé le Think Tank « Healthcare Data Institute » pour mieux comprendre l'usage éthique qui pourrait être fait des masses considérables de données disponibles.

Nous intervenons aussi, bien entendu, dans le domaine du bien-être (avec la mise à disposition dans nos boutiques de téléphone très simple Doro, ainsi que l'offre domotique Homelive) et de la

prévention.



Comment Orange est-il venu à s'intéresser à la Silver Économie ? Nous avons soutenu très tôt les expérimentations lancées par les pouvoirs publics : e-santé, télémédecine, lien social pour personnes âgées... Dès 2008, alors que l'iPad n'existait pas encore, nous avons proposé des tablettes pour faciliter l'usage des personnes âgées. Mais si ces expérimentations donnaient satisfaction, leur déploiement massif tardait et nous avons voulu comprendre pourquoi.

Tout d'abord, la population âgée n'est pas homogène, et on distingue trois grandes cibles : les personnes âgées en perte d'autonomie souvent en institution, les personnes âgées fragiles et les personnes âgées actives.

Les personnes âgées actives, c'est vous et moi dans quelques années. Nous sommes connectés, et nous le resterons, et les personnes qui ont connu le boom d'Internet dans les années 2001-2002 dans le cadre de leur travail le sont également, il s'agit là principalement des moins de 75ans.

Trois grandes classes d'âgés



les âgés actifs,
bien portants et
connectés



les âgés fragiles



les âgés dépendants

Aujourd'hui, il n'y a pas de marché spécifique pour les personnes âgées actives, qui sont plutôt bien portantes et connectées : c'est le marché grand public qui est en train d'évoluer. Ainsi, les objets connectés et les applications sur smartphone sont des outils essentiels pour préserver sa santé et son bien-être, quel que soit son âge.

100 000 applications sur la santé existent et sont accessibles au grand public. La plupart sont payantes mais abordables : dispositif de suivi du diabète, compteur de pas, ou encore suivi du rythme cardiaque... Le plus étonnant reste à venir : tissus, tatouages ou encore pansements intelligents s'annoncent déjà, mais ces produits relèvent davantage du domaine industriel que du nôtre.

Ce marché grand public, sous l'impulsion des seniors actifs en bonne santé mais soucieux de leur santé, devrait dans les prochaines années fortement se développer, et il faudra que les industriels soient très attentifs au design, à la facilité d'usage.

Les objets connectés, apps et mobilité
 pour préserver sa santé et son bien-être

- **santé:** sommeil, balance, fréquence cardiaque, piluliers.
 localisation des défibrillateurs, nutrition, géolocalisation
 brosse à dents, fourchette, ...
- **loisirs/activités sportives:**
- **domotique**

▪ Environ 100 000 apps aujourd'hui pour la santé
 et le bien être

..et demain: **tissus intelligents, tatouages, pansements,**



4 Colloque Technologies et Usages – Angers 13 mars 2015
 Orange Healthcare – N.Frontigny 

Cependant, pour ce qui concerne la prévention de la fragilité et la prévention de la perte d'autonomie et donc la deuxième cible, **les personnes fragiles**, le marché est très différent. Quand on est en pleine forme, se peser, par exemple, est un acte simple. Les informations de type réseau social retransmises sur smartphone par une balance connectée (je pense à comme par exemple la balance Withings) suffisent à l'hygiène quotidienne. Par contre, dès qu'une fragilité est détectée, tout un chacun souhaite le soutien d'un professionnel, et c'est là que nous nous heurtons à l'organisation spécifique du monde social, médico-social et sanitaire.

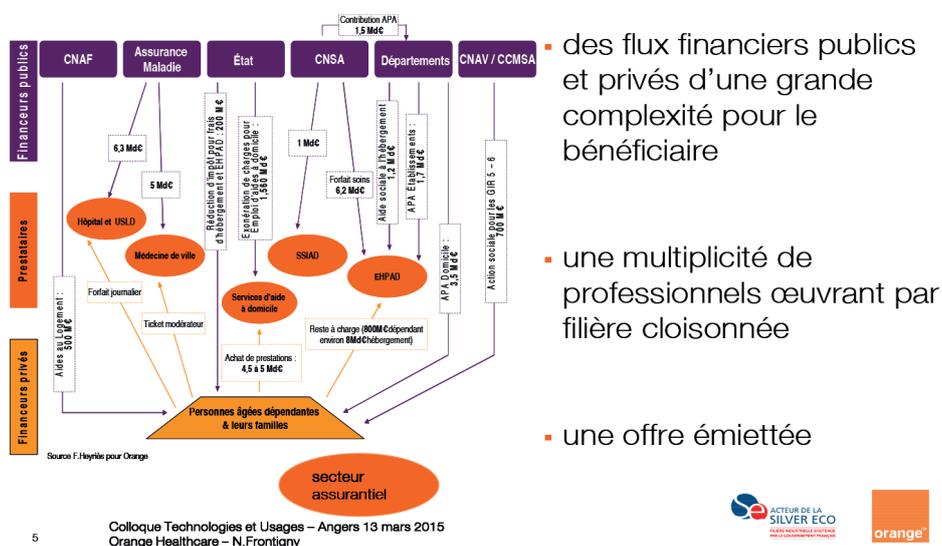
Orange a accompagné des pans entiers de l'industrie du service dans sa transformation numérique (les banques, les assurances, le transport...). Souvenez-vous ! il y a quinze ans, vous alliez régulièrement à votre agence bancaire. Or à présent la quasi-totalité des transactions se font par internet ou téléphone, et le rendez vous à l'agence est réservé au prêt immobilier, au mieux une fois tous les 5 ans !

C'est cette compétence d'accompagnement de la transformation numérique des organisations

qu'Orange met à la disposition du secteur social et médico-social en lien avec le sanitaire, fortement bousculé par la montée en fragilité de la population nombreuse du baby-boom.

En effet, la santé est un vaste domaine de services, avec une organisation issue de l'après guerre centrée sur les établissements (hôpital, EHPAD...) et des professionnels de ville œuvrant séparément les uns des autres, une offre de prévention et d'accompagnement du vieillissement très émiet-tée, et des flux financiers publics et privés très complexes.

La nécessaire transformation de l'action sociale et medico sociale, en lien avec le sanitaire



- des flux financiers publics et privés d'une grande complexité pour le bénéficiaire
- une multiplicité de professionnels œuvrant par filière cloisonnée
- une offre émiet-tée

5

Colloque Technologies et Usages – Angers 13 mars 2015
Orange Healthcare – N. Frontigny



Le projet Cardiauvergne

Ce projet est une illustration du modèle de transformation numérique qu'Orange promeut, « l'opérateur pivot ». Au regard des résultats sanitaires, ce modèle devrait être généralisé : ce n'est malheureusement pas encore le cas. Notre filiale Almérys a fourni une plateforme au réseau de soins Cardiauvergne lui permettant le suivi des patients âgés déjà victimes d'un AVC et la coordination des professionnels de santé autour de ce patient. Le réseau de soins Cardiauvergne a créé pour ce faire une nouvelle organisation, une cellule de coordination comptant un médecin, une infirmière et une assistante qui coordonnent les professionnels par téléphone. Il s'agit de nouveaux métiers.



Cardiauvergne

plateforme pour le télé-suivi d'insuffisants cardiaques

- service de télésurveillance et coordination
- une nouvelle organisation pour 860 patients âgés
 - une cellule de suivi global et personnalisé du patient et de coordination des professionnels
 - 22 hôpitaux sur 4 départements d'Auvergne
 - plus de 2300 professionnels déclarés
- des nouveaux métiers
- des résultats très encourageants :
 - diminution de la mortalité (12% contre 26%)
 - diminution des ré hospitalisations (13,6% contre 28%)



une illustration du modèle de transformation numérique

6

Colloque Technologies et Usages – Angers 13 mars 2015
Orange Healthcare – N.Frontigny



Nous avons travaillé entre 2007 et 2010 avec les réseaux de soins relatifs à l'insuffisance rénale de Lyon et Grenoble, Calydial et Agduc. Nous avons là aussi constaté le rôle essentiel d'un bon suivi à distance des patients pour le maintien en meilleure santé le plus longtemps possible à domicile, et le rôle clé du cadre infirmier en soutien des spécialistes dans cet accompagnement des patients âgés.

Pour nous, ces résultats encourageants sont le signe d'une bonne utilisation du modèle de la transformation numérique. Pourtant il existe encore peu de réflexions de fond sur ces nouvelles organisations et ces nouveaux métiers : citons cependant la formation lancée par la Fondation de l'Avenir sur les métiers de la coordination.

Les mutuelles et les assureurs sont des acteurs clés dans cette transformation : en effet, pour que les projets soient pérennes, il est indispensable de mettre en place un financement récurrent, ne serait-ce que pour continuer à payer les salaires des cellules de coordination.

C'est sur ce financement récurrent que bute régulièrement le projet Cardiauvergne, jusqu'à présent financé en « one shot » par des fonds européens et de l'ARS Auvergne : ces réflexions sont également reprises au niveau européen.

En conclusion, entre les nouveaux métiers, les nouveaux financements, les nouvelles organisations et l'ancrage territorial, la Silver Économie, et particulièrement son volet santé, est en pleine ébullition. Je partage l'enthousiasme de Christophe Boscher : nous ne devons pas étouffer les initiatives locales, mais au contraire permettre la capitalisation des résultats de ces initiatives et donc la généralisation des bonnes solutions, en les confrontant à des modèles : modèle d'organisation autour de l'opérateur pivot, modèle de financement de type assuranciel...

La révolution numérique de l'industrie de services d'il y a 10 ans, fournit un bon benchmark, et cette comparaison, avec toutes les précautions nécessaires notamment éthiques, permettrait d'accélérer cette transformation du monde social et médico-social en lien avec le sanitaire, dont nous avons tous besoin avec le vieillissement de la population.

Je vous remercie pour votre attention.

<http://healthcare.orange.com>

