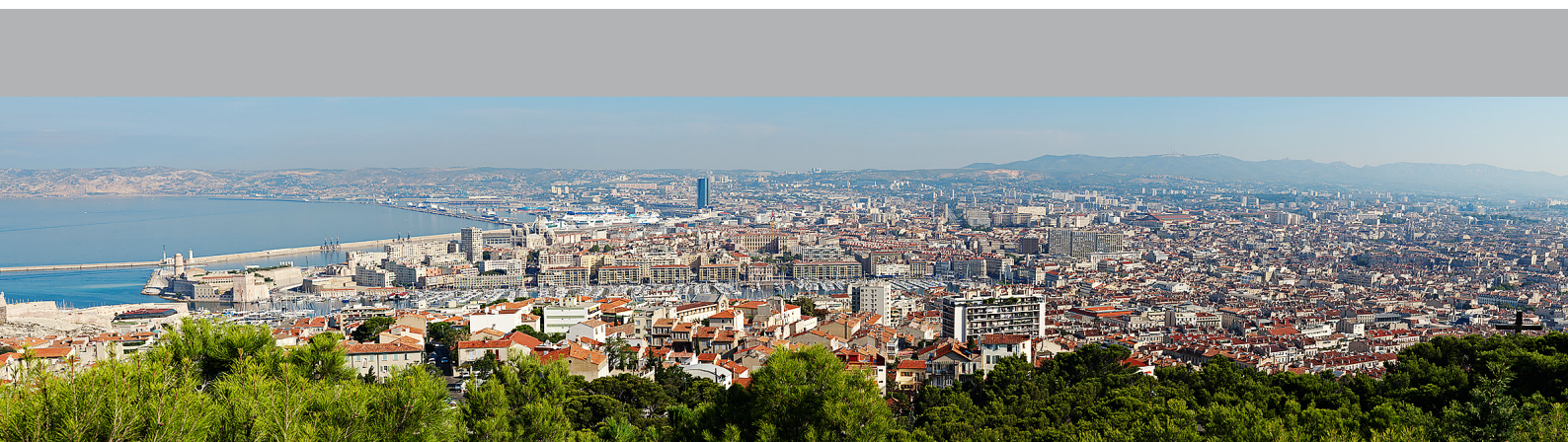


Services à la Personne

Innovation numérique pour les Services à la Personne

21 Septembre 2012

Marseille



CNR | SANTÉ

Centre National de Référence
Santé à domicile + Autonomie



Pôle
Services à la Personne
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

2012

, année Européenne du vieillissement actif, amènera de nombreux changements à-même de participer à l'évolution des métiers des services à la personne. Alors que le besoin d'efficience est plus que jamais un enjeu majeur pour les structures de services à la personne et que de nombreuses solutions technologiques arrivent à maturité, il nous a semblé important d'organiser une journée de sensibilisation et d'échanges autour de l'innovation numérique pour les services à la personne.

L'évènement, co-organisé par le Pôle Services à la Personne PACA et le Centre National de Référence Santé à Domicile et Autonomie, a pour vocation de rassembler les différents acteurs de la chaîne de valeur : offreurs, professionnels des services à la personne, représentants des institutions, des organismes de santé et de mutuelles. La journée de sensibilisation a pour ambition d'être un moment convivial d'échange, permettant notamment de partager les retours d'usages des différents participants et de présenter les possibilités offertes par les nouvelles technologies dans le champ des services à la personne.

En outre, un espace d'exposition de 250m² sera mis à disposition des offreurs afin qu'ils puissent présenter leurs solutions aux participants.



Les développements des solutions TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) dans le champ des services à la personne et du maintien à domicile montent en puissance. De nombreux projets « collaboratifs » de recherche et développement voient le jour et annoncent d'importantes évolutions à venir au domicile,

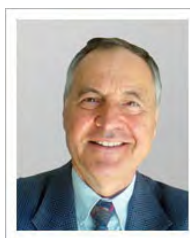
sur des « objets communicants » par exemple. Pourtant, dans la pratique, ces applications ont des difficultés à se mettre en œuvre. Des freins persistent : manque d'appropriation par les usagers et de formation des personnels, incertitudes sur le modèle économique et la prise en charge des coûts, règles déontologiques encore floues...

Malgré ces freins, le secteur ne doit pas ignorer les opportunités qui se présentent et les enjeux que constituent les TIC : améliorer l'efficacité des structures et la qualité des prestations aux bénéficiaires, diversifier les offres de services, faciliter les interventions à domicile et élargir les compétences des salariés. Nous pensons que les professionnels des services à la personne ont un rôle considérable à jouer dans l'intégration des TIC à domicile. Forts de leurs interventions quotidiennes, ils sont des acteurs privilégiés pour appréhender les besoins des usagers, renforcer la diffusion des technologies et de bonnes pratiques, tout en respectant des règles déontologiques.

Aujourd'hui, les solutions sont donc multiples, de maturités diverses mais les interrogations sont nombreuses. Nous souhaitons que cette journée donne la possibilité aux professionnels d'identifier des solutions, faire des retours d'usages, échanger et exprimer leurs besoins. Un premier pas vers une démarche de co-construction porteuse de qualité de service et de développement du secteur.

André Arnaudy

Président du Pôle Services à la Personne PACA



Comme face à toute innovation les technologies de l'information et de la communication (TIC) ne peuvent que provoquer chez le professionnel des services à la personne et de l'accompagnement à domicile, des sentiments ambivalents opposant l'intérêt et la crainte. Mais elles sont incontournables, ces nouvelles

technologies.

S'il doit les apprivoiser et se les approprier, ce professionnel en bénéficiera pour la qualité de son travail et son efficacité. Il n'y a aucune raison de penser que ce pari échoue dans les Services à la Personne alors qu'il a réussi à renforcer la relation avec l'usager en termes de qualité, permanence et proximité dans de nombreux autres secteurs de l'économie tels que l'industrie, l'éducation, les transports, la finance etc. Cette journée d'information représente l'aboutissement de l'« Initiative Stratégique Services à la Personne », une mission d'intérêt général menée par le Centre National de Référence Santé à Domicile et Autonomie.

Elle réunit des offreurs de technologies et des acteurs des services à la personne et constitue une opportunité précieuse face à ces enjeux importants que sont l'évolution des métiers, la performance et le respect de l'éthique.

Alain Franco

Président du Centre National Santé à Domicile et Autonomie

programme

9.00 – 9.30 **Accueil café et inauguration des stands**

9.30 – 9.45 Mot de bienvenue par les présidents du PSP PACA et du CNR-Santé

9.45 – 10.45 Session plénière, « TIC et SAP : entre croyances, limites et bénéfices », intervenants : économiste, sociologue, représentants financeurs, ANSP

10.45 – 11.15 Pause café sur les stands

11.15 – 12.45 **Ateliers – présentation de solutions, retours d'usage et échanges**

Logiciels métiers

De nombreux logiciels sont utilisés au quotidien par les structures de services à la personne, pour la télégestion par exemple. Quels sont les retours d'usages des professionnels des Services à la Personne utilisant de telles solutions ? Quels sont les gains rencontrés par les structures ? Y a-t-il des difficultés opérationnelles ? Peut-on imaginer une co-construction des logiciels métiers ?

Téléphonie, déplacements et géolocalisation

La convergence des solutions applicatives mobiles intégrant notamment la gestion des déplacements et la géolocalisation ouvre de nouvelles perspectives intéressantes pour les professionnels. Quels sont les besoins des professionnels ? Quels en sont les impacts sur l'efficacité opérationnelle ou la prévention des risques ? Quels principes éthiques sont à respecter ? Quelles sont les conditions nécessaires à une diffusion à grande échelle de ces solutions ?

12.45 – 14.30 Cocktail déjeûnatoire

14.30 – 16.00 **Ateliers – présentation de solutions, retours d'usage et échanges**

Domotique

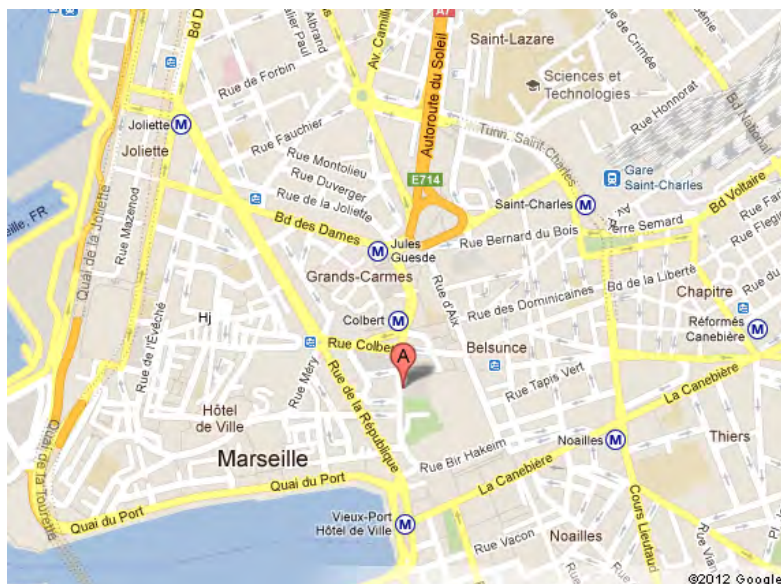
Les TIC prennent un rôle prépondérant dans l'aménagement du domicile. Dans l'habitat, la domotique permet de centraliser le contrôle des différents outils électroniques, automatiques et informatiques de la maison. Si les solutions domotiques sont principalement destinées aux bénéficiaires, il semble qu'elles puissent aussi contribuer à faciliter le travail des intervenants au domicile. Quelles en sont les applications les plus courantes ? Comment identifier les « bonnes » solutions ? Quels besoins de formation pour les intervenants ? Quelles opportunités de diversification des services ?

Lien social

Alors que l'habitat connecté favorable au maintien à domicile est une idée qui fait son chemin, les solutions de « lien social » qui apparaissent sur le marché pourraient jouer le rôle du chaînon manquant entre usagers, professionnels du secteur médico-social et familles. Ces solutions mettent en œuvre de nouveaux moyens de communication entre les bénéficiaires et leurs aidants. Quelle est la valeur ajoutée de ces solutions et comment les intégrer dans le processus global d'accompagnement des personnes ? Quels sont les freins dans l'appropriation des solutions par les usagers ? Quel(s) rôle(s) pour les aides à domicile ?

16.00 – 17.00 Séance de clôture et d'échanges autour d'un cocktail

Plan d'accès



World Trade Center Marseille Provence

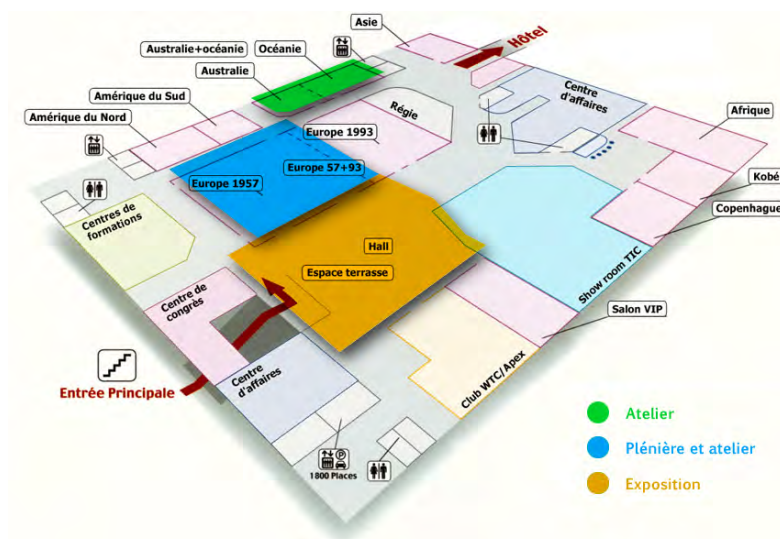
2 Rue Henri Barbusse
13001 MARSEILLE

04 13 94 04 13

www.wtcmp.com

P Parking « Centre Bourse »

Plan de l'évènement



**Participants : entrée gratuite sur inscription préalable
à l'adresse suivante, dans la limite des places disponibles**

info@psppaca.fr ou www.psppaca.fr

250 m² d'exposition sont mis à disposition des offreurs pour héberger des stands.

(voir conditions sur le bon de commande)