

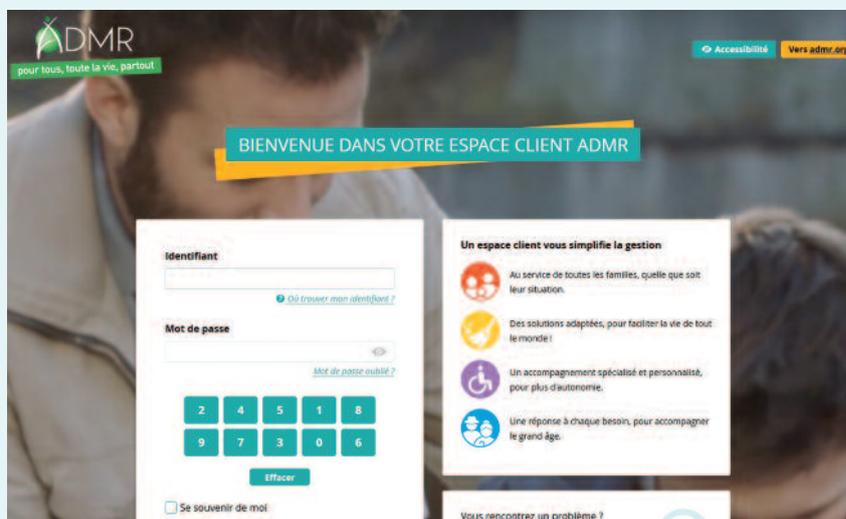
# UNE TRANSFORMATION DIGITALE AU SERVICE DE L'HUMAIN

L'ADMR s'est engagée dans une démarche de transformation digitale ambitieuse dont le nouvel espace client "monADMR.org" est une illustration majeure.

**E**n mutation constante, le secteur médico-social est soumis à d'importants enjeux de transformation auxquels il ne peut répondre qu'en s'appuyant sur les nouvelles technologies du numérique. En se dotant d'un Système d'Information National dès 2008, l'ADMR a su engager son réseau dans cette nécessaire transformation digitale. En 2019, un nouveau cap a été franchi avec la mise en place d'un ambitieux Schéma Directeur du Système d'Information National (SDSIN), intégrant tous les projets structurants, et visant à piloter les moyens informatiques et numériques du "groupe ADMR". Ce schéma directeur est la traduction de la vision de l'ADMR en matière de transformation digitale. "Agile", il prévoit de répondre à des programmes nationaux d'envergure comme "Ma santé 2022", tout en restant connecté à l'actualité. Ainsi, l'application "Vigilance Clients" qui permet aux salariés de l'ADMR de créer des alertes lorsqu'ils repèrent une détérioration de l'état général de la personne aidée, a été enrichie de fonctionnalités prenant en compte le risque infectieux dans le cadre de la pandémie Covid-19.

## ÉVITER LA FRACTURE NUMÉRIQUE

Eu égard aux exigences liées au partage de l'information (accès à des données sensibles, processus sécurisés...), les nouvelles technologies déployées ne peuvent s'affranchir d'une totale acceptation, aussi bien par les usagers et leurs familles que par les salariés. Il convient



aussi d'éviter la "fracture numérique" en maintenant l'humain et le lien social au cœur du dispositif. C'est bien dans cet esprit qu'a été développé "l'espace client en ligne", en intégrant la dimension humaine à toutes les étapes du projet. Développé en moins de dix mois, cet espace client baptisé "monADMR.org" réunira à terme toutes les fonctions utiles pour les clients de l'ADMR depuis un accès en ligne unique. Véritable "hub digital" de la relation client, il témoigne de l'accélération de la transition numérique de l'ADMR. Connecté en temps réel aux autres outils du système d'information, et accessible sur tous les supports, il permet déjà à chaque client d'accéder à son planning d'interventions, ses contrats de services, ses données de facturation et à son Dossier Médical Partagé (DMP) mais aussi d'effectuer des demandes auprès

de son association. Grâce à la délégation de droits proposée, un client fragilisé peut autoriser l'accès à son entourage familial qui peut alors suivre l'accompagnement effectué par l'ADMR. Cet "accès aidant" constitue un des points forts de l'outil et il contribue fortement à l'adhésion de l'ensemble des clients. Le rôle déterminant des nouvelles technologies dans le secteur médico-social n'est plus à prouver. Mais elles ne pourront se développer que si elles sont intégrées comme un levier d'innovation au service de l'humain. Au-delà de l'image positive, dynamique et innovante dont il est porteur, l'espace client "monADMR.org" illustre l'engagement de l'ADMR dans sa transformation numérique, mais aussi son attachement indéfectible au respect de la personne qui est l'une des valeurs clés qui anime le mouvement au quotidien. ■

# CRISE SANITAIRE : QUELS PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS ?

L'ADMR a fait réaliser une étude par l'Ifop afin de tirer les enseignements de la crise sanitaire. L'occasion de présenter de nouvelles pistes de réflexion.

**E**n premier lieu, les clients et les aidants apparaissent avoir globalement bien vécu la crise (pour respectivement 65 et 75% d'entre eux). En ce domaine, le maintien des prestations a fortement contribué à améliorer leur vécu de la crise. À l'inverse, la diminution – à plus forte raison l'interruption – des prestations a souvent dégradé, parfois fortement, le vécu de la crise. Tel a en particulier été le cas pour les clients les plus autonomes (GIR 3, 4 ou +), qui bénéficiaient plutôt de prestations d'accompagnement du quotidien (abusivement dites “de confort”) et se sont révélés très sensibles à la remise en cause du lien social que représentent les visites des intervenants de l'ADMR (alors que les visites de leur proche et leurs relations affectives étaient en fort recul). En second lieu, salariés et bénévoles

indiquent également avoir globalement bien vécu la crise (pour respectivement 72 et 78 % d'entre eux). Une réalité d'autant plus marquée qu'ils ont pu rester actifs et se sentir utiles. Ainsi une surcharge de travail été beaucoup mieux acceptée qu'un chômage partiel, par exemple. Tous indiquent avoir ressenti un renforcement des liens et de la cohésion au sein de l'organisation. S'agissant des salariés intervenants, s'ils ont manqué d'équipements de protection individuelle (EPI) au démarrage, la majorité ont été confrontés à un non-respect par les clients des gestes barrières. Ils se sentent cependant aujourd'hui davantage reconnus par leurs clients et par la société. Du côté des salariés administratifs, la charge de travail s'est accrue. Leur efficacité a néanmoins permis aux organisations

de s'adapter efficacement pour permettre aux intervenants d'assurer la continuité des prestations essentielles. À noter également, le télétravail, indispensable et efficace, a nécessité un réel effort d'adaptation, dans des délais très courts. Du côté des organisations, l'ancrage local leur a permis de faire jouer la solidarité (recherche d'équipements de protection individuelle), mais aussi d'être au plus près des besoins de leurs clients (en sélectionnant par exemple à bon escient les interventions à interrompre). L'articulation Union nationale – fédérations – associations a bien fonctionné. Surtout, la crise a développé une réelle empathie entre tous les acteurs (les aidants envers les intervenants, les salariés envers les clients...) qui se sont sentis solidaires et ont reconnu leurs fragilités et leurs engagements respectifs. ■

## PRINCIPALES PRÉCONISATIONS

Riche de ces enseignements, l'ADMR a émis des préconisations dans 3 domaines :

> **MEILLEURE PRISE EN CONSIDÉRATION DES BESOINS DES PERSONNES:**

- Maintenir (sanctuariser) les prestations d'accompagnement du quotidien, essentielles au maintien du lien social pour les aidés comme pour les aidants
- Investir pour les intervenants (tutorat, formation soft skills, temps de réunion, espaces de réflexion éthique... mais aussi nudge pour faciliter l'adoption par les clients des gestes barrières) ...au bénéfice du client
- Soutenir le bénévolat (maintien du lien social)

> **ÉVOLUTION DES ORGANISATIONS :**

- Mettre en place des canaux de communication d'urgence et des protocoles de communication
- Réaffirmer le rôle central des conseils départementaux
- Mettre en place un plan d'urgence national pour le domicile

> **ACCÉLÉRATION DE LA TRANSFORMATION DIGITALE :**

- Faciliter l'équipement des clients, leur formation, et résorber les “zones blanches”
- Faciliter le travail à distance pour les salariés et bénévoles
- Promouvoir l'interopérabilité des logiciels métiers
- Promouvoir les outils digitaux vecteurs de lien social