

Accompagner les personnes âgées pour mieux comprendre les outils numériques de la santé

Jeunes retraités, anciens ingénieurs, Jean-Pierre Cossat et Christian Josse sont très actifs au sein de OLD'UP OC. En binôme et en lien avec les organismes étatiques ou locaux concernés, ils sillonnent leur département pour expliquer aux personnes âgées l'utilité et le fonctionnement des outils numériques liés à la santé. Avec un objectif clair : aider.

« C'est Denis-René Valverde, ancien président de OLD'UP OC – aujourd'hui décédé – qui nous a contactés. Il souhaitait créer au sein de l'association une activité autour du numérique et de la santé. Nous l'avons accompagné dans sa réflexion, il nous a ouvert son carnet d'adresses. Et nous nous sommes lancés. »

D'abord, proposer une aide sur le numérique en général

Commencent alors les démarches auprès du Sicoval (Communauté de communes du sud est toulousain) et des établissements recevant des seniors. « Nous proposons de rencontrer les personnes âgées (et plus jeunes) qui le désiraient avec une proposition simple : comment pouvons-nous vous aider sur le numérique ? Nous nous retrouvons alors avec une dizaine de personnes autour d'une table, chacun exposant ses problèmes de téléphone, de tablette, de connexion, d'internet... Nous essayions de répondre à toutes les questions et suggérons de revenir le mois suivant sur un thème plus précis. Il est apparu assez vite que les nouveaux outils numériques en matière de santé suscitaient beaucoup d'interrogations et d'intérêt mais aussi de craintes. C'est là-dessus que, progressivement, nous nous sommes focalisés. »

Faciliter l'utilisation des outils numériques de la santé

Notre binôme prend contact avec les organismes en charge de la gestion de la santé au niveau régional et propose ses services, qui sont accueillis très favorablement. « Nous sommes rapidement devenus des ambassadeurs du site Ameli.fr, de Mon Espace Santé, du programme ICOPE... Nous travaillons en quipe avec tous ces organismes. Nous les mettons en rapport les uns avec les autres et nous allons sur le terrain... Nous nous voyons comme des facilitateurs. Nous intervenons beaucoup dans le monde rural, les habitants des communes de 300 à 400 habitants sont heureux de voir qu'on s'intéresse à eux. Dans les petits villages, le maire s'implique dans la communication des événements, les personnes âgées viennent nombreuses à nos réunions. »

Accompagner la politique de prévention de l'Etat

Avec ICOPE (un programme de prévention développé par l'OMS avec des questions simples mais extrêmement étudiées pour que chacun puisse évaluer son état de santé et détecter d'éventuels problèmes, ce qui a pour résultat entre autres de retarder l'entrée en EHPAD), Mon Espace Santé, la mise en place des Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS) destinés à lutter contre les déserts médicaux, une coordination très élaborée et cohérente se met en place dans les régions pour améliorer la prévention et la prise en charge des problèmes de santé. A nous de l'accompagner. Expliquer, informer. « Nous commençons à être identifiés et reconnus dans le département de la Haute-Garonne. Nous sommes conviés dès qu'il y a une manifestation en région toulousaine sur l'un de ces thèmes. Nous participons à des groupes de travail, par exemple « L'EHPAD de demain avec le numérique et l'intelligence artificielle, ce sera comment ? »

Jean-Pierre et Christian ont toujours travaillé à deux. « Nous sommes en binôme. Quand l'un ne peut pas, l'autre le remplace. Notre grande force, c'est que nous sommes très disponibles. Nous répondons présent à toutes les sollicitations. Nous nous déplaçons même s'il n'y a que trente personnes. Et s'il le faut, nous revenons. Nous complétons sur le terrain le travail de communication mené par les organismes avec lesquels nous collaborons. Les gens ne connaissent pas ces outils ou très mal. Les médecins non plus d'ailleurs ! Nous nous sentons très utiles. »

Une autre politique de la santé

Ces nouveaux outils santé sont de toutes façons incontournables et on ne reviendra pas en arrière. « Une autre conception de la santé se met en place progressivement, elle est fondée sur la prévention, que l'Etat se doit d'organiser. Actuellement par exemple, dans notre Espace Santé, il y a des messages génériques de prévention que personne ne lit. Demain, ils seront remplacés par des messages personnalisés, établis à partir des données du dossier santé. Ces messages auront beaucoup plus d'impact et constitueront une véritable révolution. Il faut convaincre les personnes âgées de se rendre aux bilans de santé gratuits, dialoguer avec les médecins que c'est une bonne chose. Faire de la pédagogie, expliquer, rassurer, accompagner. Mais il faut aussi laisser du temps aux gens, changer de mentalité et comprendre les bienfaits de la prévention qui peut retarder ou même empêcher la survenue de maladies. »

Démystifier l'Intelligence Artificielle

L'Intelligence Artificielle est un nouveau chantier, dans le prolongement des précédents. « C'est aussi un domaine méconnu qui fait peur, surtout aux personnes âgées ! Il faut démystifier l'IA et en montrer l'intérêt. Nous voulons mettre en place des « Cafés IA » comme il s'en crée un peu partout, avec une présentation de 30 minutes suivie de questions/réponses. Nous avons lancé l'idée auprès du Sicoval et sommes associés à un groupe de travail chargé d'élaborer le cahier des charges de ces cafés. Qu'est-ce qui intéresse les personnes âgées ? Que pouvons-nous faire pour les aider ? Nous sommes persuadés que l'Intelligence Artificielle va aider au quotidien dans les EHPAD les personnes âgées qui ont des problèmes avec leur téléphone ou leur ordinateur. Un exemple concret : nous avons rencontré une personne qui ne voyait rien et voulait appeler sa fille tous les matins. Nous lui avons expliqué comment l'assistant Google pouvait l'aider. Avec l'Intelligence Artificielle, ce ne sera plus nécessaire demain de connaître Windows ou Android. Nous ne voulons pas transformer nos personnes âgées en « geek » mais simplement leur expliquer que ces nouvelles technologies peuvent répondre à leurs véritables besoins et qu'elles ont même parfois intérêt à rester en phase avec un monde qui évolue à toute vitesse. Et puis elles sont fières de montrer à leurs enfants qu'elles sont dans le coup ! »

Une anecdote est éclairante à cet égard. « Nous avons fait tout un cursus dans un petit village où nous sommes revenus plusieurs fois. A la fin, les seniors ont voulu nous remercier en nous offrant un bon repas. Nous en avons profité pour improviser une première fois sur l'Intelligence Artificielle. 'J'ai 3 tomates, 2 pommes de terre, 1 courgette, que puis-je faire avec ?' L'IA répond une soupe. Facile ! 'Oui mais je veux autre chose que ce que tu me proposes.' L'IA a aussi une réponse ! Il ne s'agit pas de leur casser la tête mais de leur rendre service en leur montrant ce que toutes ces nouveautés peuvent leur apporter. »

Et en un mot comme en cent : « Notre crédo, c'est *aller vers*, nous sommes tourné vers l'extérieur, présents sur le terrain. Nous sommes là pour aider les autres, sans polémiquer. Et nous replaçons toujours nos interventions dans le cadre plus général de l'action de OLD'UP. Ce que nous faisons pour la santé, il est possible de le décliner dans d'autres domaines. »