



L'apport de l'e-santé dans la cohésion sociale et le vivre ensemble : illustration avec le projet SoBeezy

SoBeezy est un projet qui réunit les propositions et les demandes de solidarité – citoyennes, associatives et professionnelles. Autour d'une plateforme numérique accessible par la voix, il met en rapport les acteurs.

Karine Pérès
Sandrine Teyseyre-Bossu
Philippe Bachelet
Stéphane Lafitte
Centre de recherche Bordeaux
Population Health, U1219,
équipe Psycho-épidémiologie
du vieillissement et des maladies
chroniques (SEPIA),
université de Bordeaux

Le Conseil de l'Europe définit la cohésion sociale comme « *la capacité d'une société à assurer le bien-être de tous ses membres, à minimiser les disparités et à éviter la polarisation. Une société cohésive est une communauté solidaire composée d'individus libres poursuivant des buts communs par des voies démocratiques.* » La cohésion sociale exprime donc une certaine harmonie dans les relations interindividuelles.

Le vivre ensemble : enjeux de cohésion sociale

Dans un contexte de profondes transformations et de crises diverses traversées par la France, les enjeux de cohésion sociale n'ont peut-être jamais été aussi prégnants pour notre pays. Avec les problématiques d'aggravation des phénomènes de pauvreté et d'exclusion, d'individualisme des modes de vie, d'éclatement du modèle familial, de vieillissement de la population ou encore d'effritement du lien social, les interventions en faveur de la cohésion sociale sont progressivement devenues un enjeu stratégique majeur. Pourtant l'effort consenti en la matière l'est surtout au travers d'approches curatives et individuelles (plutôt sur le registre de la réparation), au détriment d'approches préventives et collectives, qui nécessitent certes de repenser l'action publique, mais qui pourraient être particulièrement bénéfiques tant à l'échelle individuelle que collective.

La solitude : une nouvelle misère de nos sociétés modernes

La solitude est l'un des grands indicateurs du niveau de cohésion sociale d'un pays. Alors que le Royaume-Uni crée en 2018 un

ministère de la Solitude, la France connaît elle aussi une explosion du phénomène, et les plus âgés et les plus vulnérables sont touchés de plein fouet. On estime aujourd'hui que près de 5,5 millions de Français sont en situation d'isolement relationnel, en marge ou à l'écart des grands réseaux qui garantissent la sociabilité (réseau familial, amical, professionnel, de voisinage et affinitaire) [1]. La solitude devient massive pour les plus vieux et toucherait 1,5 million de personnes de 75 ans et plus, parmi lesquelles 300 000 seraient en situation de mort sociale (c'est-à-dire sans aucun contact familial, amical ni de voisinage).

Le rapport Monalisa, réalisé par le ministère des Affaires sociales et de la Santé et le ministère des Personnes âgées et de l'Autonomie en 2013, insiste sur le fait que la solitude, lorsqu'elle est subie, génère une « *perte progressive des forces intérieures entraînant repli sur soi, perte d'estime, perte de qualité de vie, dépression et désespérance* » [2]. La solitude réduirait l'efficacité, la qualité et même l'effectivité des prises en charge. La problématique de la solitude ne se limite pas aux enjeux de cohésions sociales, mais s'étend également à des préoccupations de santé publique. En effet, les personnes souffrant de solitude présentent davantage de comportements et modes de vie à risque (sédentarité, tabagisme, mauvaises habitudes alimentaires, non-recours aux soins et aux aides...), un sur-risque de certaines pathologies chroniques, de perte d'autonomie, et de mortalité prématurée [2-4].

Les coûts sanitaires et sociaux associés à la solitude sont encore difficiles à évaluer, mais

sont sans aucun doute considérables, et le seront encore davantage demain au regard des évolutions démographiques, économiques et sociologiques attendues. Avec un tiers de la population française de plus de 60 ans à l'horizon 2060, les questions relatives au bien vieillir, aux maladies chroniques, à la perte d'autonomie, au maintien à domicile, à la qualité de vie et aux coûts de prise en charge représentent une préoccupation majeure et un défi colossal à relever pour notre pays.

Les nouvelles technologies au service du bien-vivre à domicile ?

Au cours de ces quinze dernières années, les objets connectés et autres innovations technologiques se sont développés à vitesse exponentielle. Un grand nombre d'entre eux s'adressaient spécifiquement aux personnes âgées pour répondre aux enjeux de prévention, de surveillance et d'accompagnement au domicile de ce public. Or, dans cette jungle des innovations, peu d'entre elles ont réussi à faire preuve de leur efficacité. Certaines, par méconnaissance de la population cible, ne répondent pas à de réels besoins et ne parviennent donc pas à franchir le changement d'échelle. D'autres se heurtent à des freins liés aux usages : à l'acceptabilité des dispositifs (par exemple les capteurs, caméras, détecteurs...) ou encore à l'accessibilité des solutions proposées pour des générations au sein desquelles un nombre conséquent de personnes restent hostiles, réfractaires ou seulement effrayées par l'inconnu que représentent ces technologies pour elles. Pour d'autres, la vitesse d'évolution technologique est telle qu'elles se retrouvent obsolètes lors de leur implémentation à l'issue de la phase de développement. D'autres encore souffrent d'une considérable sous-estimation de la nécessité d'un accompagnement humain de qualité, indispensable pourtant à l'appropriation de solutions technologiques par des publics vulnérables souvent en fracture numérique. Enfin pour l'immense majorité, il existe une insuffisance, voire une absence, d'évaluation méthodologiquement rigoureuse de leur efficacité et de leur impact.

Ces échecs nombreux et cette « carence évaluative » ont conduit à une frilosité extrême, voire à une méfiance manifeste des acteurs et partenaires institutionnels (ministériels et locaux) vis-à-vis de tout nouveau dispositif ou solution technologique proposé [5]. Il serait pourtant particulièrement dommageable de ne pas saisir les formidables opportunités apportées par le numérique pour répondre aux

enjeux du bien-vivre chez soi dans de bonnes conditions de sécurité et de qualité de vie.

C'est dans ce contexte de besoin de renforcement du lien social, de manifestation de la quête de sens par des citoyens souhaitant être acteurs de leur vie et de leur société, de la nécessité d'innover pour répondre aux grands enjeux sociétaux en matière de bien-vivre ensemble et de bien-vieillir à domicile, et d'obligation de faire la preuve de l'efficacité des technologies proposées, qu'est né le projet SoBeezy Vivre Ensemble.

Le dispositif SoBeezy

La genèse du projet

SoBeezy Vivre Ensemble est un projet conçu par des médecins et chercheurs bordelais touchés par la problématique du vieillissement et du handicap, de la solitude et de la perte d'autonomie. Profondément animés par l'envie d'agir et par la conviction d'être en capacité d'innover sur ce sujet, ils ont pensé une solution permettant à chacun de retrouver un rôle dans la société et ce, quels que soient son âge, son parcours, ses capacités ou son état de santé. En optimisant les élan de solidarité et en s'appuyant sur l'ensemble des forces vives des territoires (citoyennes, associatives et professionnelles), le dispositif SoBeezy vise à améliorer le quotidien des personnes les plus fragiles, notamment des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, mais également à redonner du sens à certains citoyens souhaitant s'engager pour l'autre.

Présentation générale du dispositif

Le dispositif SoBeezy est un réseau d'entraide accessible à tous à travers un numérique adapté à chacun (voir le site www.so-beezy.org). Il permet de répondre de manière la plus optimale possible à une demande formulée par un utilisateur, que ce soit en termes de besoin d'aide au quotidien (« petits coups de pouce »), de partage d'expériences, d'activités ou de simples moments de convivialité.

Du point de vue technologique, le projet a été spécifiquement élaboré pour éviter les écueils auxquels se sont heurtés les précédents dispositifs, notamment liés à des défauts d'accessibilité et d'acceptabilité pour des publics vulnérables bien souvent en fracture numérique. Pour ce faire, la piste de l'assistant vocal a été explorée, développée, puis testée, permettant de s'appuyer sur le moyen le plus naturel qui soit pour exprimer une demande : la voix ! La personne interpelle ainsi direc-

Références bibliographiques

1. Observatoire de la Fondation de France. *Les Solitudes en France*. Fondation de France, rapport 2016.
2. Serres J.-F. *Rapport Monalisa. Préconisations pour une mobilisation nationale contre l'isolement social des âgés*. Rapport réalisé par le ministère des Affaires sociales et de la Santé, et le ministère des Personnes âgées et de l'Autonomie. La Documentation française, 2013.
3. Cantarero-Prieto D., Pascual-Sáez M., Blázquez-Fernández C. Social isolation and multiple chronic diseases after age 50 : A European macro-regional analysis. *PLoS One*, 24 octobre 2018, 13 (10) : e0205062. doi : 10.1371/journal.pone.0205062.
4. Rubin R. Loneliness might be a killer, but what's the best way to protect against it? *JAMA*, 2017, 318 (19) : 1853-55.
5. Chen Y. R., Schulz P. J. The effect of information communication technology interventions on reducing social isolation in the elderly : A systematic review. *J Med Internet Res*, 2016, 18 (1) : e18.

tement l'assistant SoBeezy. Un algorithme informatique permet ensuite au système de faire rencontrer le besoin exprimé et la ou les solutions identifiées par la plateforme pour permettre *in fine* la mise en relation des individus. Pour toutes les personnes familiarisées avec le numérique, le dispositif sera également accessible sur smartphone, tablette ou ordinateur.

Enfin, SoBeezy est organisé en Hub, point central d'entrée vers toutes aides, services ou activités issus d'initiatives individuelles citoyennes, mais également de l'ensemble du tissu associatif et professionnel du territoire. Ainsi, la personne est directement orientée vers la meilleure solution identifiée par la plateforme. Les services étant référencés, validés, et sécurisés, les utilisateurs peuvent en toute sérénité les solliciter pour faciliter et améliorer leur quotidien.

Expérimentation avec évaluation d'efficacité et d'impact

Grâce notamment au soutien des acteurs institutionnels de Nouvelle-Aquitaine (région et ARS, conférences des financeurs 33, 64 et 87), une expérimentation sera lancée en 2020 sur trois communes de Nouvelle-Aquitaine : Saint-Yrieix-la-Perche (87), Saint-Jean-de-Luz (64) et Pessac (33) pour tester le dispositif sur différentes spécificités territoriales.



Pour la démonstration de son efficacité, le projet SoBeezy nécessite une adhésion et une mobilisation massive des différents acteurs, citoyens de tous âges, associatifs et professionnels. Les trois municipalités et leur centre communal d'action sociale (CCAS) engagés tout au long de l'élaboration du dispositif y joueront un rôle clé et ont fait de SoBeezy leur dispositif phare de lutte contre l'isolement.

Un cadre d'évaluation scientifique (projet SoBeezyR porté par l'équipe Psycho-épidémiologie du vieillissement et des maladies chroniques du centre de recherche Inserm Bordeaux Population Health) permettra de fournir des critères objectifs d'efficacité et d'impact du dispositif en matière de bien-vieillir : lutte contre l'isolement, restauration du sentiment d'utilité et de l'estime de soi, participation à la vie sociale, qualité de vie et maintien à domicile. Il permettra également de comprendre les mécanismes en jeu, d'analyser les freins, d'identifier et de caractériser les « non-répondeurs », d'étudier la pérennité

d'utilisation au cours du temps et d'explorer les leviers d'amélioration éventuels. Cette évaluation sera menée selon une approche pluridisciplinaire impliquant des chercheurs académiques en épidémiologie, santé publique, psychologie, sociologie, gériatrie, cognitive et économie de la santé.

Retombées attendues

Compte tenu des défis considérables en matière de vieillissement auxquels notre société aura à faire face dans un futur proche, des progrès majeurs restent à réaliser en matière de handicap, des limites atteintes par notre système de protection et de prise en charge des plus fragiles et de la volonté exprimée par toujours plus de citoyens de s'engager et de redonner du sens, nous sommes convaincus de l'importance de la cause à défendre, de l'urgence de l'action à mener et du caractère innovant et inédit de ce projet SoBeezy. Par la démarche non mercantile et les valeurs de solidarité, d'entraide, d'engagement désintéressé, de valorisation de chacun comme acteur

de la société et de mobilisation de masse de la société civile, ce projet répond à des enjeux sociétaux majeurs de santé publique et de cohésion sociale.

Dimensionné spécifiquement pour répondre aux besoins des personnes âgées, des personnes en situation de handicap et de leurs familles, le dispositif SoBeezy, porté par une association au sein d'un consortium d'institutions publiques, apparaît comme un projet à impact social fort visant une société inclusive, plus humaine et plus solidaire. Ce réseau de citoyens engagés sera expérimenté sur trois villes partenaires, dont les municipalités sont totalement engagées dans la démarche, au même titre que l'ensemble des partenaires associatifs et professionnels des territoires pilotes mobilisés. L'évaluation de cette expérimentation portée par des chercheurs académiques fournira des critères objectifs d'impact et d'efficacité du dispositif en matière de bien-vieillir et de « bien-vivre », nécessaires à toute décision de passage à l'échelle. ❤️