Avis d'initiative
Dispositif d'assistance digitale

Mise en Contexte

Lors de la réunion plénière du Conseil le 8 septembre 2026, les membres ont pu assister à une présentation par l'AVIQ de l'évaluation du dispositif d'assistance digitale. A la suite de cette présentation et des échanges qui en ont découlés, il a été décidé de remettre au gouvernement wallon un avis d'initiative sur ce sujet.

Explication du dispositif

Le dispositif d'assistance digitale a été développé dans un contexte marqué par le vieillissement de la population, qui est en augmentation. De ce constat découlent plusieurs enjeux, liés aux pressions sur l'accompagnement et à la soutenabilité des dépenses sociales des soins de longue durée.

Le projet s'est développé à la suite d'un appel à projet en 2022 lancé dans le cadre du Plan de Relance de la Wallonie et du Plan National pour la Reprise et la Résilience. Son objectif est de tester et déployer 15.000 dispositifs d'accompagnement basées sur des technologies innovantes sur le territoire wallon.

Ces dispositifs se distinguent de la télévigilance classique. En effet, cette dernière nécessite une action de la part des personnes, tandis que l'assistance digitale est proactive. Il s'agit de capteurs installés dans les pièces de la maison, chargés d'analyser toutes les activités de la personne (alimentation, trajet, sommeil) afin de repérer les changements de comportements. Cela vise à identifier les situations de fragilité de manière précoce.

Ce sont également des dispositifs à visée sécuritaire, tels que des détecteurs de chute automatiques et des dispositifs de géolocalisation. Le but est de renforcer la sécurité des bénéficiaires, de permettre une intervention rapide en cas de danger et d'améliorer la coordination entre les différents professionnels.

Résultats de l'évaluation de ce dispositif

L'évaluation de ce dispositif a été menée par la direction de l'évaluation et de la prospective de l'AVIQ qui a communiqué les résultats, limites et recommandations à ce sujet.

Il en résulte que l'assistance digitale est un levier prometteur pour le maintien à domicile, à condition de ne pas l'utiliser de manière autonome, sans un

accompagnement humain. Ce dispositif doit être intégré dans un écosystème d'accompagnement et de services qui entoure les personnes.

Le bénéfice relevé est le sentiment de sécurité ressenti de la part des bénéficiaires et de leurs proches. Grâce à la détection précoce des changements des habitudes, des discussions entre les bénéficiaires, les professionnels et leurs proches sont possibles afin de réagir à la situation de manière plus réactive.

Il existe cependant plusieurs limites. Ainsi, les technologies sont encore imparfaites. Il existe aussi des craintes liées à la surveillance et une difficulté à convaincre les publics plus autonomes. Enfin, il y a une absence de recul pour mesurer l'impact réel de ces technologies sur l'entrée en institution.

Les principales recommandations au sortir de cette évaluation sont les suivantes :

- Définir une stratégie régionale pour l'assistance digitale ;
- Mettre en place un cadre éthique et un système d'agrément des opérateurs ;
- Prévoir un financement partagé entre bénéficiaires, pouvoirs publics et autres acteurs ;
- Former les professionnels et accompagner les bénéficiaires ;
- Poursuivre l'évaluation afin de mesurer les bénéfices réels et les économies potentielles pour le système de santé.

Avis

Plusieurs remarques et recommandations ont été émises par les membres du Conseil à la suite de cette présentation. Celles-ci rejoignent d'ailleurs globalement les remarques présentes au sein des conclusions de l'évaluation, mais les membres trouvent nécessaire de les appuyer.

Tout d'abord, le Conseil affiche un intérêt pour le dispositif d'assistance digitale en tant qu'outil concret favorisant le sentiment de sécurité et l'autonomie des personnes en situation de handicap. Il pense aux personnes souffrant par exemple de troubles anxieux ou d'épilepsie, pour qui ces technologies ont une réelle plus-value en matière de prévention et de détection de crises.

Bien que l'aspect positif soit encourageant, le Conseil tient à rappeler l'échelle des besoins et à souligner l'importance de l'aspect social dans la vie quotidienne. Le développement de ces nouvelles technologies ne doit en aucun cas avoir comme conséquence une diminution du temps de visite des professionnels sociaux sous prétexte d'efficacité et d'économie. Les visites de ces professionnels sont en effet bien souvent un des seuls contacts sociaux des personnes âgées ou isolées. L'outil ne doit pas se développer au détriment de la présence humaine, qui est primordiale au même titre que la santé ou l'autonomie physique.

Le Conseil rappelle également l'importance pour les personnes bénéficiant de ce dispositif de conserver une vie sociale et de pouvoir être libre de sortir de chez elles. Il ne faut pas se concentrer uniquement sur l'aspect du maintien à domicile.

Il ne faut pas non plus négliger le respect de la vie privée. En effet, ce dispositif à visée préventive utilise l'intelligence artificielle via des capteurs installés dans les pièces de la maison pour analyser toutes les activités de la personne (mesurer le nombre de fois où le frigo est ouvert, analyser le trajet effectué chez elle, évaluer la qualité de son sommeil…). Le Conseil comprend le but de ces dispositifs, qui est d'identifier de manière précoce des changements de comportements à surveiller. Il est cependant primordial que le bénéficiaire reste maitre de son outil, et ait la possibilité de le désactiver pour toute raison qu'il jugerait utile.

De plus, l'équité d'accès à ce type de dispositif est un facteur important à prendre en compte. Chaque personne devrait pouvoir y avoir accès, qu'elle habite en zone urbaine ou rurale, qu'elle bénéficie d'un soutien de son entourage ou non, et peu importe ses ressources financières.

A la suite de la présentation de l'évaluation de ce dispositif, un questionnement sur la place des personnes en situation de handicap dans les projets pilotes est mis en lumière. Celles-ci ne représentent en effet que 10% des participants, les projets se focalisant principalement sur les personnes de plus de 65 ans. Cette limite est regrettable, car les besoins des deux publics sont convergents, et une analyse plus fine des besoins spécifiques liés aux personnes en situation de handicap dans le maintien à domicile serait intéressante pour nourrir le débat. Cela permettrait d'ajuster et d'affiner les réponses données au public concerné, et de proposer de nouvelles orientations au regard des besoins spécifiques identifiés.

De plus, le Conseil regrette la période de 6 mois consacrée à l'évaluation de ce dispositif. Il recommande une évaluation plus longue afin de mesurer et préciser l'impact de ces technologies sur le maintien à domicile.

Un autre point d'attention relevé est celui de la réalité du secteur. Celui-ci fait face à des difficultés structurelles, avec notamment des pénuries de personnels et des listes d'attente au sein des services d'aide à domicile. Le développement de ces technologies ne suffit pas à compenser ces enjeux.

Enfin, le Conseil propose une piste de financement. En cas de diminution de placement en institutions liée au développement et à l'utilisation de ces nouveaux dispositifs d'assistance digitale, ces éventuelles économies pourraient être injectées dans le secteur du maintien à domicile. Ce financement supplémentaire serait donc primordial, car ce secteur est loin de répondre aux besoins d'accompagnement au quotidien des personnes en situation de handicap.

Il appuie avec force que la mise en place de ce dispositif et les avantages éventuels qui en découleraient ne doivent en aucun cas être le prétexte d'économies budgétaires. Les économies dégagées grâce à cela doivent être utiles par ailleurs dans la question du maintien à domicile.

En conclusion, le Conseil fait preuve d'un intérêt pour le développement de ces dispositifs d'assistance digitale, moyennant plusieurs points d'attention non négligeables :

- Une assurance de préservation des contacts sociaux ;
- Une importance accordée au respect de la vie privée.
- Une attention particulière réservée à l'équité d'accès à ces dispositifs ;
- Une meilleure représentation des besoins spécifiques des personnes en situation de handicap dans les enjeux du maintien à domicile ;
- Une évaluation plus longue pour mesurer l'impact des mesures ;
- Veiller à une redistribution pertinente des ressources financières éventuelles dégagées grâce à ce dispositif ;La prise en compte des réalités du secteur lors de l'implémentation des nouvelles technologies sur le terrain.

Jean-Marie HUET
Président

