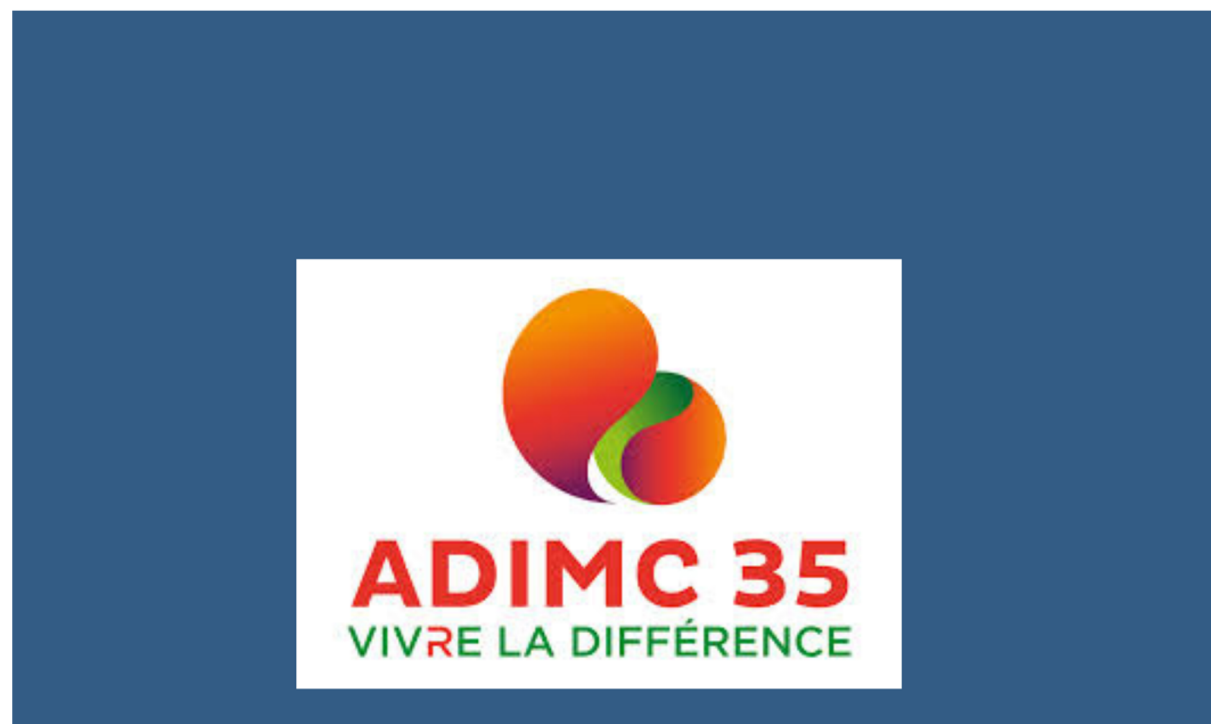




Note de synthèse de monographie et premiers résultats

ADIMC35



INTRODUCTION

La recherche CAPUNI EMS est issue d'une convention tripartite entre le GIS Marsouin¹, le réseau GRAAL² et la direction ministérielle du numérique en santé (DNS).

Dans un contexte de massification et d'injonction aux usages du numérique, notamment avec la dématérialisation des services administratifs (Brotcorne, 2021), cette recherche vise à analyser les processus d'appropriation des technologies numériques (Plantard, 2016) au sein des établissements médico-sociaux, à observer les transformations de ce secteur (Mazet & Sorin, 2020) et à identifier les bénéfices que les personnes accompagnées dans ces établissements peuvent tirer des usages des technologies numériques (Le Chêne, 2019).

Le terrain de recherche

L'Association Départementale des Infirmes Moteurs Cérébraux d'Ille-et-Vilaine (ADIMC35) a été fondée le 4 avril 1978 par des familles d'enfants IMC. Ses missions sont d'accompagner les personnes IMC/PC et leurs familles afin qu'elles aient une vie épanouie et une santé aussi proche que possible de la définition de l'OMS : « la santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité ». L'ADIMC 35 gère 5 établissements et services. Ce dispositif global de plus de 100 places, financé par le Conseil Départemental d'Ille et Vilaine et l'Agence Régionale de santé de Bretagne, se déploie sur 2 territoires en Ille et Vilaine, apportant des réponses de proximité par ses implantations à Vern-sur-Seiche et à Pipriac.

Le numérique institutionnel

Dans les documents institutionnels l'approche du numérique est :

- **Organisationnelle** pour les professionnels. Différents outils sont à leur disposition : un accès à une messagerie (Outlook), un logiciel de gestion de plannings (Focat planning), un Dossier Usager Informatisé (Vivality), Microsoft 365 et prochainement un Share point.
- **Curative et fonctionnelle** pour les personnes accueillies. Elles utilisent des outils de communication adaptée (tablette simplifiée, Google home...) ainsi que de la robotique et de la domotique dans leurs logements (Ex : porte domotisée, rails plafonnier de transferts...). Le numérique est appréhendé comme un **outil de compensation du handicap**.

Les pratiques numériques des professionnels

Une partie des pratiques numériques des professionnels correspondent à ce qui est présenté dans les documents institutionnels :

- Utilisation des courriels. Chaque professionnel possède sa propre messagerie professionnelle ;
- Utilisation de Microsoft 365 (Teams, Word, Excel, Publisher, PowerPoint...) pour des réunions en visio, pour des tâches administratives, l'écriture des projets personnalisés, pour certaines activités...
- Utilisation de tablettes et de PC portables pour les transmissions sur le DUI ;
- Courant 2024 accès en ligne à Focat Planning pour visualiser les plannings et le suivi des droits, pour les demandes de modifications horaires et de congés ;
- Recherches sur internet pour des activités, des sorties...

¹ Le GIS Marsouin rassemble les équipes de recherche en sciences humaines et sociales des quatre universités bretonnes et de trois grandes écoles, soit 18 laboratoires, qui travaillent sur les usages numériques. Il repose donc sur la mise en réseau d'équipes multidisciplinaires qui partagent un intérêt commun pour les bouleversements opérés par le numérique dans nos sociétés.

² Le réseau GRAAL est un Groupement de recherche et d'action des associations locales qui a pour objectif d'œuvrer pour la promotion des parcours de vie des personnes en situation de handicap sur le département d'Ille-et-Vilaine. Créé en 2012, il regroupe 25 associations du secteur médico-social. Ce qui représente 132 établissements.

Des pratiques numériques sont mises en place avec/vers les usagers dans le cadre d'**ateliers d'animation institutionnalisés** :

- Réalisation de journaux de services ;
- Utilisation de jeux vidéo ;
- Recherches sur internet pour des activités, des loisirs créatifs et des recherches de recettes de cuisine ;
- Accompagnement pour réservations de transports, de concerts, de sorties, de séjours vacances ;
- Mobilisation de la visio avec les familles pendant la période du Covid.

Certaines pratiques numériques ne sont pas institutionnalisées, elles sont invisibilisées. Les professionnels accompagnent les pratiques numériques des usagers au quotidien :

- Accompagnements techniques ;
- Recherche de jeux éducatifs ;
- Gestion de photos ou d'images ;
- Utilisation des réseaux sociaux.

Les pratiques numériques des personnes accompagnées

Les pratiques numériques des personnes accompagnées sont proches des normes sociales d'usages (recherche d'informations sur Internet, réseaux sociaux, mails). Elles ont souvent besoin d'adaptations pour compenser leurs difficultés : clavier adapté, contacteurs, tablettes simplifiées...). Toutefois de nombreuses personnes ne possèdent pas de matériel adapté dans leur environnement personnel. Elles ont alors besoin d'un accompagnement personnalisé. Elles n'ont pas toutes accès à internet dans leur logement et il n'est pas toujours aisé de trouver un lieu tranquille dans les parties communes pour utiliser les outils numériques.

Le territoire numérique

Dans le cadre du plan France Relance, Rennes Métropole a recruté des « conseillers numériques » pour accompagner les communes dans l'inclusion numérique. Le conseiller numérique de Vern-sur-Seiche répond aux demandes d'accompagnement pour les démarches administratives (CAF, impôts, titre de séjour etc.) ou autres demandes (création d'adresse électronique, etc.).

Le Pays de Redon (Ille et Vilaine) a également déployé un réseau de conseillers numériques.

A l'échelle de l'ADIMC, le lien avec les partenaires numériques du territoire est assez restreint et circonscrit :

- La Mairie de Pipriac via son conseiller numérique propose une activité jeux vidéo : cette activité consiste à faire découvrir des jeux vidéo et le numérique aux résidents du foyer. Des boutons adaptés ont été créés en impression 3D avec les résidents ;
- Les médiathèques mettent à disposition du matériel informatique, des livres, des livres audio, des DVD et des CD. Une convention de partenariat a été signée avec la médiathèque de Vern-sur-Seiche pour la mise à disposition de sa salle multimédia ;
- L'association My Human Kit invente, fabrique et partage des solutions d'aides techniques pour et avec des personnes en situation de handicap. En février 2021, une protection intégrale anti-postillons (Covid) et pluie pour fauteuil roulant a été réalisée pour un résident du foyer de l'Orgerie. Un autre projet est en cours depuis plusieurs mois avec le même résident ;
- L'Association des Parents et Amis des Handicapés du secteur de Pipriac (APAHSP) a participé à l'achat d'une Tovertafel. Il s'agit d'une console de jeux interactifs qui stimule le cerveau des personnes avec des troubles cognitifs.

La maturité numérique

C'est un choix de la direction de développer les systèmes d'information (SI) et le Dossier Usager Informatisé (DUI). Il y a une appétence des cadres de direction pour les technologies numériques. La responsable qualité est cheffe de projet SI et référente DUI.

Dans les établissements de l'ADIMC35 deux réseaux d'accès à internet sont disponibles :

- Le réseau pour les professionnels avec un accès au serveur ;
- Le réseau pour les résidents et pour les visiteurs.

Les différents services de l'ADIMC35 à Vern-sur-Seiche sont équipés de la fibre. Ce qui n'est pas encore le cas pour le foyer et l'accueil de jour de Pipriac (prévu en 2025).

L'une des actions prioritaires de 2023/2024 de l'ADIMC35 est de poursuivre le renouvellement du parc informatique. Chaque service possède un ou plusieurs PC fixe(s), ordinateur(s) portable(s), tablette(s) que les professionnels se partagent.

Une méthodologie de projet a été mise en œuvre lors du déploiement des nouveaux logiciels métiers. Pour le déploiement de la boîte mail ADIMC35, une procédure de connexion a été rédigée et partagée. Aujourd'hui 90% des salariés l'utilisent.

Concernant le déploiement du DUI, l'association bénéficie d'un soutien financier pour l'achat de matériel et pour de la formation en ayant répondu à l'appel à projet ESM numérique. Des référents DUI ont été identifiés dans tous les métiers. Ils ont participé au paramétrage des champs du logiciel (le nom des prestations). Une formation entre pairs (par les référents) a été mise en place. Des professionnels aidants ont été identifiés en plus des référents. Il y a donc une structuration institutionnelle des différentes étapes du déploiement du DUI au sein des établissements de l'ADIMC 35.

On peut toutefois observer certains freins dans le déploiement du DUI. Il a fallu du temps pour que l'éditeur réponde aux demandes d'adaptation des professionnels et que le DUI corresponde à leurs attentes.

De nouvelles pratiques sont aujourd'hui mises en œuvre dans de nouveaux environnements :

- Les professionnels renseignent le DUI en mobilité (avec des tablettes tactiles) ou dans de nouveaux espaces de travail ;
- Les transmissions écrites sont plus synthétiques et ne se font plus en groupe ;
- L'information est partagée avec tous les professionnels de manière synchrone ;
- 90% des professionnels utilisent Outlook pour communiquer ;
- Focat Planning facilite la gestion du temps de travail des professionnels.

Le déploiement du numérique vers les usagers est formalisé :

- Domotique (compensation du handicap physique) : ouverture des portes, contrôle de l'éclairage, des volets, de la télévision ;
- Ateliers « jeux vidéo » sur demande collective des résidents ;
- Acquisition d'une console de jeux interactifs (Tovertafel) qui stimule les personnes avec des troubles cognitifs ;
- Ateliers « informatique » : journaux des différents services (Casa News, Flo journal, Le coup d'œil).

Les animations se construisent en fonction des appétences et des compétences de certains professionnels. Elles peuvent reposer sur un seul professionnel, ce qui questionne la pérennité de ces actions.

Les enjeux du développement des usages des technologies numériques à l'ADIMC

Les enjeux institutionnels	L'institutionnalisation de la question numérique au-delà de la focale gestionnaire et son saisissement en tant qu'objet de l'accompagnement médico-social. L'inscription des actions individuelles diluées dans le quotidien, dans un objet éducatif global.
Les enjeux organisationnels	La valorisation des pratiques numériques invisibilisées des professionnels et la reconnaissance de leurs capacités dans l'usage des technologies numériques.
Les enjeux professionnels	Les enjeux psycho-sociaux : • La socialisation des personnes accompagnées ; • L'expression et la participation des personnes accompagnées ; • Les moyens : S'appuyer sur les outils de la Communication alternative améliorée (CAA); • les pictogrammes, le Makaton; • La valorisation des habiletés et des compétences des personnes accompagnées ; • La confiance en soi ; La protection. Les enjeux éducatifs et pédagogiques : • Le développement des capacités d'apprentissage ; • L'acquisition de savoir-faire ; • L'accès aux savoirs.
	Les enjeux fonctionnels et thérapeutiques : • Le développement de la psychomotricité, de la motricité (fine) ; • L'adaptation des postes et le développement de l'ergonomie ; • La compensation du handicap ; • L'apaisement.

Conclusion

Au regard des enjeux identifiés au sein de l'ADIMC 35, quatre actions de recherche seront mises en place : Créer des comptes-rendus vidéo des CVS³ avec les résidents membre de cette instance pour les rendre accessible à tous. Relancer le journal du Foyer de l'Orgerie pour favoriser l'expression et la participation des personnes accompagnées. Développer la communication alternative améliorée (CAA) auprès des personnes rencontrant des troubles du langage. Rendre les jeux vidéo accessibles aux personnes accompagnées et favoriser la pair-aidance.

Chaque professionnel peut s'investir dans la recherche en observant les pratiques numériques déjà mises en place et en faisant remonter des données d'observation, en participant aux actions ou en étant référent dans une action.

Encart méthodologique

Une recherche-action collaborative (Bonny, 2015) réalisée dans 4 ESMS du Réseau GRAAL. Une équipe de recherche pluridisciplinaire renforcée par 4 praticiens chercheurs (De Laverne, 2007) : professionnels détachés à mi-temps dans chaque établissement pour participer à la recherche.

Une démarche qualitative dans une approche ethnographique (Lapassade, 2002).

Deux enquêtes quantitatives par questionnaire réalisées dans les ESMS à l'échelle nationale. La première questionne les pratiques numériques des professionnels des ESMS. La deuxième questionne les pratiques numériques des personnes qu'ils accompagnent. Deux vagues pour ces questionnaires : la première en 2024 et la deuxième en 2026 afin d'assurer un suivi de cohorte.

³ CVS : Conseil de vie sociale