

**NOS
PARTENAIRES**



CAPUNI EMS

Les usages du numérique dans le médico-social:
Une recherche en immersion par un collectif de
praticiens et chercheurs.


Marsouin

© Recherche sur la société
numérique et l'innovation



Note de synthèse de monographie et premiers résultats

Alaph



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

Le Hameau de la Pierre Longue est un établissement d'accueil non médicalisé se situant sur la commune d'Iffendic, sur le territoire du Pays de Brocéliande. L'établissement a pour agrément « Foyer de vie » et est composé de différents services : un foyer avec 38 places en hébergement permanent, 2 places en hébergement temporaire et un service d'accueil de jour de 15 places.

L'engagement est de promouvoir la recherche d'une qualité de vie respectueuse des attentes et des besoins de chaque personne accompagnée. Les professionnels œuvrent au quotidien pour accompagner les personnes vers une plus grande autonomie, favorisent l'intégration sociale, la citoyenneté et la qualité de vie. L'association s'engage pour une société plus inclusive en faveur des personnes en situations de handicap³.

Le numérique institutionnel

Dans le projet associatif, le numérique est évoqué dans les axes stratégiques :

- En tant qu'outil fonctionnel pour les professionnels avec le Dossier usager informatisé (DUI) ;
- En tant que moyen d'engagement en faveur d'une politique de développement durable (Objectif zéro papier) ;
- En tant qu'outil de compensation (robotique, domotique) dans l'utilisation des espaces et des équipements, en lien avec l'évolution des besoins et des attentes du public ;
- En tant qu'innovation par la modernisation de l'offre de service (évaluation de la télémédecine, optimisation des outils numériques etc..) ;
- Dans l'objectif de simplifier l'accès à l'information et d'améliorer la communication.

Bien qu'évoquée, la mise en œuvre de ces axes n'est pas explicitement décrite dans le projet associatif. Les déclinaisons de ces axes apparaissent partiellement dans les projets d'établissements et de services avec :

- La crise sanitaire comme catalyseur du développement du numérique, levant certains freins à l'usage du numérique notamment dans la communication ;
- La recherche-action CAPUNI EMS est également décrite comme moyen d'engagement pour l'ALAPH et fait sens avec les axes stratégiques.

L'association donne les moyens, dans la mesure du possible, aux professionnels d'exercer leurs missions avec l'acquisition de matériel. Tous les professionnels, tous services confondus

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

³ Extrait du site de l'association.

(administratif, éducatif, maintenance, logistique, soins) ont accès à minima à un client léger et une adresse mail professionnelle. Les équipes mobiles sont dotées d'ordinateurs portables.

Les pratiques numériques des professionnels

L'association dispose d'un réseau interne avec serveurs permettant l'accès aux professionnels à une session personnelle et nominative, aux logiciels métiers ainsi qu'au DUI. Les données des personnes accompagnées sont stockées sur ces serveurs.

Comme évoqué précédemment, les usages numériques des professionnels sont majoritairement **fonctionnels** :

- Communication interne entre professionnels et externe avec les partenaires, les mandataires et les familles via les mails, les Visio et la création de tickets pour la maintenance informatique ;
- Transmission des informations, planification, suivi et coordination des parcours, soins (FOCAT AGM) et Dossier Usager Informatisé (DUI) ;
- Formalisation d'écrits et élaboration de projets via l'accès au serveur et une session individuelle d'Office 365 et d'internet ;
- Accès externe aux données du logiciel FOCAT Planning « module web » pour visualiser les plannings, le suivi des droits, demandes de congés, etc.

Les pratiques numériques institutionnalisées avec les usagers.

- L'atelier Web radio a pour objectifs de travailler sur « l'objet-voix », les habiletés sociales et la valorisation des centres d'intérêts. Les podcasts sont enregistrés et diffusés sur ARTE Blog. Le numérique sert de médium dans une optique thérapeutique ;
- Le numérique sert de support d'animation lors du point sport. Un professionnel utilise un ordinateur et un vidéoprojecteur pour projeter des vidéos et des pages de sites internet autour de l'actualité du sport. L'activité centrale est de s'appuyer sur le centre d'intérêt des personnes, comme support d'échange, d'ancrer les personnes dans une temporalité d'actualité et d'éveiller la curiosité. Le numérique est un médium pour accéder à de l'information, à sa diffusion et à encourager l'interaction.

Les pratiques numériques non-institutionnalisées

- Le maintien du lien social et familial par la communication en Visio via Messenger ou WhatsApp avec les tablettes tactiles du foyer. Cet usage s'est imposé pendant la crise sanitaire et les périodes de confinement. Il existe encore aujourd'hui, même si moins présent. Les personnes accompagnées étant peu autonome avec les tablettes tactiles ;
- Les tablettes servent de support d'animation, essentiellement pour écouter de la musique lors de temps clés du quotidien (petit déjeuner, le week-end), pour rechercher de l'information, accéder à YouTube, jouer à la belote en ligne et faire des réservations en ligne ;
- Les professionnels sont également amenés à accompagner les usages numériques des personnes accompagnées. Ces accompagnements sont dilués dans le quotidien et ne sont pas formalisés dans un projet éducatif.

Les pratiques numériques des personnes accompagnées

Les pratiques numériques des personnes accompagnées sont hétérogènes et correspondent aux normes sociales d'usages (recherche d'informations, réseaux sociaux, mails). Le numérique tend à se démocratiser, les personnes étant de plus en plus équipées (smartphone, tablette, consoles de jeux). Cependant la majorité des personnes accompagnées n'ont pas d'usages numériques autonomes.

Le territoire numérique

- Les ressources numériques identifiées sur le territoire correspondent au réseau associatif : SEB 354, RÉSO5 avec qui il n'y a pas de partenariat ni de convention ;
- Le réseau de médiathèque de Montfort Communauté, les animateurs et médiateurs qui mettent en place des actions régulières auxquelles l'établissement participe (ex : « L'effet numérique ») ;
- Tertronic, une entreprise pour l'achat de matériel et la sécurisation de l'infrastructure informatique, formalisé par un contrat annuel d'infogérance.

La maturité numérique

C'était un choix de l'association de développer les systèmes d'information (SI) et le dossier usager informatisé (DUI). Pour le DUI, le logiciel AGM est utilisé dans les établissements d'Iffendic depuis l'ouverture en 2008. Cet outil est identifié comme facilitant l'accompagnement des personnes, permettant de regrouper l'information et d'uniformiser les pratiques des professionnels, notamment les transmissions. Ces choix répondent aussi à l'appétence des directions successives pour le numérique.

En 2024, les contraintes réglementaires imposent une évolution du logiciel vers une version compatible SEGUR. L'association poursuit le développement du numérique par la modernisation de ses systèmes d'informations et du DUI, qui évoluera vers une version SEGUR compatible en 2024. Ce développement répond aux exigences du programme ESMS numérique initié par la CNSA en 2019. L'association n'a pas pu prétendre à l'intégration d'une grappe selon les premiers appels à candidature pour le déploiement du numérique, soit parce qu'elle était déjà équipée d'un outil, soit parce que le financement était ouvert uniquement aux établissements financés au moins en partie par l'ARS.

Les institutions n'ayant pas toutes les mêmes besoins, les mêmes activités, ni les mêmes niveaux d'équipements, l'ALAPH pourra prétendre au dispositif de financement SONS⁶, si celui-ci est étendu après février 2024, date de clôture du programme. L'éditeur AGM n'étant pas référencé DMP et SEGUR compatible à la date de clôture des dossiers. Un recours pour une extension des enveloppes est en cours.

Un prestataire extérieur de chez TALENDI est le référent SI de l'association. Le chef de service du foyer d'hébergement de Rennes est référent DUI. C'est un positionnement personnel en lien avec son appétence pour le numérique. La référence DUI est une mission qui s'ajoute aux missions existantes. Des ambassadeurs, représentants des usages différents du DUI, ont été nommé et ont bénéficié d'une demi-journée d'information et de présentation du contexte sur l'évolution du logiciel. Ces ambassadeurs sont identifiés comme pair-aidants auprès des professionnels sur l'usage du DUI. En 2023 un travail a été initié par les secrétaires et le chef de service référent. Il s'agit d'un nettoyage de la base de données en prévision de la migration du DUI.

⁴ Solidarité Entraide Bretagne

⁵ Réemploi Éducatif et Solidaire d'Ordinateur

⁶ Système Ouvert Non Sélectif

Les enjeux du développement des usages des technologies numériques

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 ; • Le processus d'autonomisation ; • La valorisation des habiletés ; • La confiance en soi ; • La protection.
	Les enjeux éducatifs et pédagogiques : • Le développement des capacités d'apprentissage ; • L'accès aux savoirs.
	Les enjeux fonctionnels et thérapeutiques : • Le développement de la psychomotricité, de la motricité (fine) ; • La compensation du handicap ; • L'apaisement.

Conclusion

En lien avec les enjeux définis au sein de l'ALAPH, quatre actions de recherche seront mises en place dans l'établissement :

- La médiation numérique afin de formaliser un projet éducatif et une démarche d'accompagnement en faveur de l'inclusion numérique, de participer aux actions sur le territoire et de créer des liens avec les partenaires ;
- La pair-aidance afin de reconnaître et de valoriser les usages des personnes accompagnées, d'observer comment le numérique peut influencer les relations entre les personnes et de déterminer en quoi la pair-aidance développe le pouvoir d'agir des personnes ;
- Le point sport pour faire émerger une approche coopérative de l'activité et sensibiliser sur la recherche d'information sur Internet (fake news, scam etc....) ;
- L'atelier Web radio afin d'autonomiser les personnes accompagnées sur l'accès aux podcasts qu'ils produisent, valoriser leurs pratiques. Passer d'un objet clinique à un objet éducatif et social.

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.