



Note de synthèse de monographie et premiers résultats

Le Patis Fraux



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 centre du Patis Fraux se situe à Vern-sur-Seiche, commune faisant partie de Rennes Métropole. Il est composé de 5 services médico-sociaux : le Service de Réadaptation Professionnelle (SRP), le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS), le service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés (SAMSAH), le Foyer d'Hébergement pour Adultes Handicapés (FHAH), le service d'accueil temporaire (Temp'Hau). Il est également composé d'une maison sport santé (Patis F'orm), d'un habitat inclusif (Patis Home), d'un organisme de formation (Patis Learn), ainsi que d'un pôle sanitaire (Service médical de réadaptation) qui regroupe une activité de Réhabilitation professionnelle (RP) et une activité de Restauration fonctionnelle du rachis (RFR). Dès sa création en 1982, « *l'innovation, l'adaptation, la créativité et la réactivité font la particularité de l'Association* »³.

L'approche institutionnelle du numérique se centre sur **l'innovation**. L'utilisation de la réalité virtuelle est évoquée dans le CPOM 2022/2026 pour reproduire les environnements de travail ainsi que la mise en place de l'impression 3D en lien avec les réseaux de « Makers » du territoire, pas encore mis en place fin 2024.

L'approche du numérique est également **organisationnelle**. L'établissement a fait l'acquisition d'une nouvelle solution numérique afin de faire évoluer l'offre existante vers une organisation plus souple et plus inclusive, fiabiliser les systèmes d'information et développer de nouveaux outils de partage de données entre professionnels (DUI).

L'approche du numérique est enfin **communicationnelle**. Afin de favoriser la communication, les professionnels utilisent une boîte mail et une connexion à un serveur collectif pour le partage d'informations ainsi qu'un dossier usager informatisé (DUI).

L'approche du numérique pour les personnes accompagnées est organisationnelle. Les documents institutionnels présentent les deux plateaux techniques équipés en ordinateurs fixes (tertiaire/DAO et Pôle pédagogique) afin de favoriser les évaluations professionnelles des personnes accompagnées (SRP) et de faciliter les recherches nécessaires dans la construction de projet.

Dans le CPOM 2022-2026, il est envisagé l'utilisation d'une application numérique afin de préparer l'entrée en séjour ainsi que l'usage de l'application Dénéo pour l'Activité Physique Adaptée et la mise en place de tutoriels pour favoriser l'autonomie numérique. Également envisagé dans le CPOM, l'accès généralisé au Wifi a été mis en place en 2023.

Les pratiques numériques des professionnels

Les pratiques numériques des professionnels se centrent sur la communication et la gestion des dossiers usagers, comme présenté dans le CPOM et les projets de services.

Dans la mesure de leurs compétences et de leurs disponibilités, les professionnels répondent également aux besoins des usagers au quotidien. Chaque professionnel a des pratiques numériques partagées avec les personnes accompagnées dans l'établissement. Ainsi la

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 Projet associatif. « Une démarche sociétale depuis 1982 »

bureautique, la navigation internet, l'envoi de mails, l'installation d'applications, la réalisation de démarches administratives amènent une dimension numérique dans la relation d'accompagnement. Ces moments partagés de médiation numérique **ne sont pas formalisés, ils sont invisibilisés**.

Les pratiques numériques des personnes accompagnées

Les personnes accueillies au sein des services ont des pratiques numériques proches des normes sociales d'usages : recherches sur internet, utilisation d'une boîte mail, consultation de contenus vidéos et audios, jeux et utilisation de réseaux sociaux.

Les personnes accompagnées au sein du SRP, du SAVS et du SAMSAH ont des usages numériques précis dans le cadre de leur inclusion professionnelle : création de CV, rédaction de lettre de motivation, ciblage d'entreprises et d'organismes de formations, recherches documentaires.

Le territoire numérique

Des salariés et des bénévoles d'Orange Solidarité accompagnent des personnes du SRP dans leurs usages numériques avec comme fil conducteur la recherche d'emploi. L'accompagnement se centre sur la découverte du PC, de l'environnement Windows, la navigation internet et la gestion d'une boîte mail. D'autres ressources sont également accessibles lors d'ateliers sur leur site de Rennes (bureautique).

Sur le territoire de Vern-sur-Seiche, un conseiller numérique est présent à la Mairie. Des bénévoles proposent également des accompagnements sur les usages du numérique au centre des Marais. Les professionnels du SAVS mobilisent ces ressources dans leurs accompagnements.

La maturité numérique

C'est un **choix ancien de la direction** de développer les systèmes d'information (SI). Le logiciel CEGI First est utilisé depuis 2012 par le service administratif du SRP pour la saisie du Dossier usager informatisé (DUI) et pour le dépôt des bilans par les encadrants. Le logiciel OSIRIS est utilisé depuis 2021 pour le Dossier patient informatisé du pôle médical (SMR).

Aujourd'hui la **contrainte réglementaire** rend obligatoire la mise en conformité Ségur numérique du DUI. C'est pourquoi le Centre de Réadaptation du Patis Fraux a répondu à l'appel à projet « ESMS numérique » qui lui permet de mutualiser une équipe projet, un comité de pilotage et un comité opérationnel pour la mise en conformité du DUI. Le choix du logiciel s'est porté sur Vivality (Cegi). Il est déployé au sein de l'association du Patis Fraux depuis avril 2023 et progressivement sur l'ensemble du pôle médico-social de l'établissement.

Les professionnels perçoivent l'utilité de ce nouveau logiciel métier. Il est intuitif et permet un gain de temps. Une limite apparaît dans cette première phase du déploiement du DUI : le contexte de son déploiement et de ses enjeux, notamment les services socles et la compatibilité Ségur numérique (La messagerie sécurisée, l'identité nationale de santé et le Dossier Médical Partagé...) n'ont pas été présentés à tous les professionnels en amont de l'arrivée du logiciel.

Le responsable technique a été référent SI de novembre 2020 à avril 2024. Il était également référent du collectif SI et référent DUI. C'était un positionnement personnel relatif à son appétence pour le numérique et à ses compétences. La référence DUI est une mission qui s'ajoutait à ses missions de responsable technique. Il n'y avait donc pas de prise en charge financière pour ces nouvelles missions. Ces missions étaient invisibilisées car non identifiées institutionnellement. À la suite de son départ au printemps 2024, il n'y a plus de référent SI en interne.

Les équipements. Le Patis Fraux dispose d'un réseau interne avec serveur pour stocker les données. La fibre et la WiFi couvrent l'ensemble du site. Il y a 3 réseaux d'accès à Internet :

administratif, usagers-patients, invités. Chaque professionnel a sa session et ses codes pour accéder au serveur et aux logiciels métiers sur son client léger, parfois partagé. L'établissement a fait le choix de Microsoft 365.

Les chefs de services et les professionnels en interventions extérieures disposent de téléphones portables professionnels. Les cadres et certains postes nécessitant une mobilité interne ou externe (SAVS, IDE) sont équipés d'un ordinateur portable.

La maintenance informatique et réseau est assurée par un prestataire extérieur (Talendi).

Pour favoriser l'appropriation du DUI et renforcer **la confiance** des professionnels, le déploiement du logiciel métier s'est organisé en 3 étapes. **Première étape.** Un recueil des besoins a été effectué auprès des responsables de services et des référents métiers afin de personnaliser les fonctions du logiciel par service. Un audit a été réalisé dans l'objectif de définir des priorités pour les équipements et les investissements. **Deuxième étape.** La mise en place de professionnels référents. En complément du référent DUI, des référents « métiers » ont été désignés et formés par l'éditeur du logiciel. Ils doivent développer des actions de formation entre pairs. **Troisième étape.** Les référents ont bénéficié d'une formation socle. La formation entre pairs est en cours. Un comité de pilotage fait remonter les dysfonctionnements à l'éditeur pour l'adaptation du logiciel.

Les limites : Le délais entre la formation des référents et le déploiement du logiciel par l'éditeur a contraint la phase d'appropriation. La formation entre pairs n'a pas pu être réalisée dans tous les services. Une seconde vague de formation des professionnels (par métiers) a été négociée.

Déploiement vers les usagers

Des mises en situation professionnelles en DAO et en bureautique sont mises en œuvre ainsi que des recherches liées au projet professionnel au pôle pédagogique. Ces accès au numérique sont inclus dans le parcours d'accompagnement. Des temps d'animation sont proposés au service d'accueil temporaire TempHau avec une tablette tactile connectée grand format (Activ'tab) et mobile. Ces mises à disposition de matériel sont formalisées sans identification de la médiation numérique.

Une expérimentation de médiation numérique est en cours au SRP avec Orange Solidarité.

Une dimension numérique s'insère dans les temps d'accompagnement au SAVS, SAMSAH, FHAH et SRP. Les personnes sont accompagnées dans leurs démarches administratives aujourd'hui dématérialisées, dans la prise de rendez-vous et dans l'organisation des transports. Ces temps de médiation numérique se font au quotidien. Les travailleurs sociaux se questionnent sur comment accompagner, leur légitimité et leur éthique professionnelle. Leurs champs d'actions et l'accompagnement aux usages du numérique ne sont pas interrogés par l'institution et ces pratiques sont invisibilisées.

Les travailleurs sociaux constatent aujourd'hui que l'accompagnement à la réalisation des démarches administratives prend de plus en plus de place dans les temps d'accompagnement. L'accès au numérique des personnes accompagnées est une difficulté identifiée. Les demandes d'aides dans ce champ sont conséquentes au détriment des autres axes de l'accompagnement.

Les enjeux du développement des usages des technologies numériques au sein du Patis Fraux

Les enjeux institutionnels	L'institutionnalisation de la question numérique au-delà de la focale gestionnaire.
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 : • L'expression et la participation des personnes accompagnées ; • Le processus d'autonomisation ; • La valorisation des habiletés et des compétences des personnes accompagnées ; • La socialisation des personnes accompagnées ; • La confiance en soi.
	Les enjeux éducatifs et pédagogiques : • Le développement des capacités d'apprentissage.

Conclusion

En lien avec les enjeux définis au sein du Patis Fraux, deux actions de recherche seront mises en place dans l'établissement. Elles sont transverses aux différents services. En premier lieu, il est prévu de réaliser un journal interne afin de favoriser l'expression et la participation des personnes accompagnées. Il est également prévu de proposer des temps de « pair-aidance numérique ». Les objectifs sont de mettre en avant les compétences numériques des personnes aidantes et de favoriser le processus d'autonomisation et d'apprentissage des personnes aidées.

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 Lavergne, 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.