

**NOS
PARTENAIRES**



CAPUNI EMS

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



Note de synthèse de monographie et premiers résultats

Ajoncs d'or



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 des Ajoncs d'Or, créée le 22 août 1969 à Montfort sur Meu, met son énergie au service de jeunes mineurs (enfants et adolescents) et majeurs en situation de handicap, présentant des difficultés d'ordre d'apprentissage et/ou d'adaptation. Depuis la loi de modernisation du système de santé de janvier 2016, ce dispositif vise à mettre en synergie l'ensemble des moyens humains et institutionnels du territoire pour répondre aux besoins des jeunes en situation de handicap de ce territoire. La finalité du passage en dispositif est de décloisonner la réponse médico-sociale de chaque entité, de fluidifier les parcours des jeunes et d'inventer de nouvelles modalités d'intervention.

Le numérique institutionnel

Lors du passage en dispositif la « question informatique » apparaît dans les perspectives de soutien à la professionnalisation des salariés. L'objectif est d'utiliser des outils numériques efficaces au service de la communication interne et externe. Le numérique institutionnel a alors une double visée. **Opérationnelle** : fiabiliser les systèmes d'information (SI) et poursuivre le déploiement de l'informatisation des fonctions support. **Communicationnelle** : communication interprofessionnelle (interne et partenariale) et promotionnelle afin de garantir la visibilité du dispositif sur son territoire (CPOM³).

Face à la contrainte réglementaire qui impose un cadre SI/RGPD à courte échéance mais probablement aussi avec l'expérience des périodes de confinement (télétravail, séances éducatives en visio), l'association les Ajoncs d'Or est rapidement passée d'une posture réservée face au sujet du numérique (pas d'ADSL partout, pas de WIFI à cause des ondes produites) à l'identification du numérique comme enjeu prioritaire (DUI, accès, usages, Projet CAPUNI EMS).

Le CPOM 2023-2027 intègre le numérique dans le registre de la performance, de l'efficacité et il envisage clairement la question de l'accès des usagers au numérique (dématérialisation, compétences, etc.), la question de leurs usages ainsi que l'implication de l'ESMS dans la recherche CAPUNI EMS à propos du numérique comme enjeu médico-social.

Le CA de l'Association des Ajoncs d'Or soutient un projet associatif laïc, également fondé sur des valeurs spirituelles fortes et une histoire religieuse incontestable. Dans le quotidien de l'institution, sa présence discrète et la forte proportion de retraités peuvent trompeusement laisser croire à une déconnexion à propos des enjeux médico-sociaux d'actualité. Au contraire, le « sujet numérique », pourtant absent des textes associatifs, a été pleinement appréhendé par le CA, concernant la mise en conformité (DUI, SI/RGPD) et la question éducative, voire politique de l'accès et des usages des personnes accompagnées. Le CA, par la voix de son Président, identifie une approche centrée sur les savoir-faire (la manipulation de l'outil et de ses composants), les savoirs (apprentissage d'un « nouveau langage » essentiel) mais également les savoir-être (éviter le dévoiement de l'outil) en accordant une place centrale et éthique à l'utilisateur pour favoriser son autonomie (« ce qui est bon pour moi »).

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 CPOM : Contrat pluriannuel d'objectif et de moyen

Les pratiques numériques des professionnels

Les professionnels appréhendent le sujet du numérique de façon dynamique et expriment qu'il s'agit d'un « sujet » qui doit être appréhendé dans un environnement médico-social. Les positionnements personnels exprimés sont parfois assez clivés, exprimant soit l'idée de la vulnérabilité, soit des considérations oscillant entre le fatalisme (« ça s'impose à nous ») ou l'acceptation totale. A partir de ces postures, les professionnels rencontrés sont tous en mesure de mettre la question « au travail » et de nuancer leurs réflexions, avec une **approche clinique**.

Il ressort des entretiens que les professionnels n'ont pas d'opposition de principe à la numérisation d'une partie de leur pratique (communication, dématérialisation, traçabilité). Leurs interrogations renvoient plutôt à :

- **Une dimension éthique**, englobant des enjeux tels que la traçabilité, le droit à l'oubli, le secret professionnel, le « contrôle permanent ». Le compte-rendu du CSE du 17/10/23 évoque ce questionnement : « *En 2024, tous les salariés auront un login avec un accès au dossier usager. Chaque salarié aura un ordinateur. Le dossier usager sera opérationnel en septembre. Il ne s'agit pas d'un outil de contrôle. Il permettra d'avoir des outils communs (fiches journalières, fiche d'évènement indésirable par exemple)* » ;
- **Des considérations « technocritiques »** qui renvoient au caractère intrusif de la machine-ordinateur dans la relation éducative. En premier lieu en tant qu'objet, l'ordinateur est décrit comme « *faisant écran* » entre les acteurs de la relation ;
- **Le rythme, la temporalité « imposée »** par la machine sont souvent envisagés comme difficile à concilier avec la présence des jeunes. La nécessité de bénéficier d'un temps dédié est souvent évoquée. Un compte-rendu du CSE y fait référence : « *[...] Il faudra que les salariés disposent du temps nécessaire pour consulter et alimenter le dossier et soient formés à l'utilisation [...]* » ;
- **L'identité professionnelle**. Pour plusieurs professionnels, le « sujet numérique » est l'occasion de dévoiler un versant plus personnel de leur rapport à leur travail, à leur hiérarchie, etc.

Les pratiques numériques avec les usagers

Les pratiques numériques proposées aux jeunes se déroulent lors des activités du quotidien. Elles ne sont pas identifiées comme des « activités numériques » et sont très majoritairement invisibilisées. Elles s'inscrivent dans plusieurs registres :

- **Les apprentissages** : durant les temps scolaires, éducatifs ou d'atelier, le support numérique est régulièrement sollicité pour une initiation à la bureautique (traitement de texte, lettres, CV), une production d'objets en atelier, des recherches documentaires sur Internet. Des logiciels spécifiques sont parfois utilisés pour compenser la situation de handicap (Dragon) ;
- **Le projet socioprofessionnel et l'autonomie sociale** : les démarches administratives (demande de RQTH⁴, MJPM⁵, par exemple), l'aide à la mobilité (élaboration de trajets), la recherche de stages ou d'apprentissage, l'accès aux loisirs s'effectuent en partie avec les supports numériques. Ces usages se réalisent avec le matériel institutionnel, mais également avec celui des jeunes accueillis (par exemple lors de trajets en autonomie).
- **La communication** : un journal périodique est écrit et réalisé sur ordinateur par les jeunes de l'Accueil de Jour avec le soutien d'une enseignante. Une autre enseignante anime un blog (Toutemonannée.com) alimenté par les jeunes.

⁴ Reconnaissance de La Qualité de Travailleur Handicapé

⁵ Mandat Judiciaire à la Protection des Majeurs

Les pratiques numériques des personnes accompagnées

Les usages numériques des jeunes accueillis dans le Dispositif sont comparables aux normes sociales d'usage. L'utilisation des réseaux sociaux est néanmoins un usage majoritaire, les élèves et anciens élèves pouvant rester en lien pendant de nombreuses années après leur départ. Ce réseau met en évidence l'existence d'un « vécu » institutionnel dans et hors les murs, mais également pendant et après le parcours dans notre Dispositif. Ce « réseau » est parfois évoqué par les professionnels sous le nom de « Radio IME » ou « Radio Ajoncs d'Or ».

Le territoire numérique

A l'échelle de la Ville de Montfort, siège des Ajoncs d'Or, 64 ressources pour la relation e-administrative sont identifiées. Elles sont proposées dans des lieux identifiés (PortreA⁶).

A l'échelle des Ajoncs d'Or, le lien avec ces lieux de ressources numériques du territoire est assez circonstancié. La plupart des démarches administratives pour les jeunes accompagnés sont instruites à l'interne, en lien avec les familles et les Services partenaires, le Dispositif pouvant donc être identifié comme un lieu-ressource e-administratif. Le travail partenarial avec les autres lieux ressource s'opère plutôt :

- Dans une démarche d'accès aux loisirs, à la culture, vers la médiathèque « La Girafe » ;
- Pendant le parcours d'inclusion socioprofessionnelle des jeunes : le tuilage administratif avec les services de secteur adulte est réalisé par le Dispositif (CLIC, PAE, We Ker, ESAT, Foyer, SAVS, etc.) ;
- Dans le cadre de projets éducatifs ou d'atelier, des partenariats peuvent être initiés avec des acteurs de l'économie sociale et solidaire orientés vers le numérique tels que le FabLab « My Human Kit⁷ ».

La maturité numérique du dispositif Ajoncs d'Or

C'était un choix de la direction de développer les systèmes d'information (SI) et le dossier usager informatisé (DUI) présent depuis 2010 (CEJI). La direction souhaitait alors développer des outils communs de gestion et d'information. Ces dispositifs seront toutefois uniquement déployés dans les services administratifs. A partir de septembre 2024, la direction souhaite que le logiciel Vivality soit déployé auprès de l'ensemble des professionnels. La secrétaire de direction est nommée référente DUI, en raison de son appétence et de ses compétences numériques. Il s'agit d'une mission qui s'ajoute à ses missions existantes, mais qui est invisibilisée car non identifiée institutionnellement.

Il y a une volonté et un engagement fort de l'association pour le déploiement du DUI. Elle a répondu à l'appel à projet SONS⁸ pour obtenir le financement du déploiement des services socles du logiciel (l'accès au DMP, la messagerie de santé sécurisée, l'INS). Elle finance sur ses fonds propres la formation et l'achat de matériel.

Depuis 2020, tous les professionnels sont équipés d'un ordinateur et d'une connexion à Internet. L'association dispose d'un serveur mais tous les professionnels n'y ont pas encore accès. Tous les cadres, certains professionnels (ASS, SESSAD, SAISPro) ainsi que chaque groupe d'âge de l'Accueil de Jour ont un téléphone portable professionnel.

On peut toutefois observer certaines limites dans cette phase de maturité numérique :

- Il y a des soucis de **connectivité** (la fibre est en cours d'installation). Le déploiement de la Wifi n'est pas encore d'actualité (sauf SESSAD et SAISPro). Les professionnels ont accès à internet en filaire sur certains bâtiments ou via des boîtiers 4G ;
- Les équipements numériques à destination des jeunes sont **vétustes** ;
- Des Techno-imaginaires émergent des discours de l'institution et des professionnels. Le numérique est perçu comme un **outil magique** : le logiciel métier va répondre immédiatement aux besoins et l'institution et les professionnels vont créer des dossiers usagers informatisés dès septembre 2024 ;

⁶ PortreA : <https://portrea.fr/#>

⁷ My Human Kit : <https://myhumankit.org/>

⁸ Projet SONS : Système ouvert et non sélectif <https://www.bretagne.ars.sante.fr/programme-sons-financement-lequipement-en-solutions-conformes-0>

- Les professionnels expriment un manque de **formation** lors le déploiement du DUI. Ils ont des attentes formatives en lien avec leurs pratiques professionnelles ;
- Dans sa première phase, la mise en œuvre du logiciel métier nécessite des ressources humaines. Le manque de ressources humaines fragilise donc cette première phase.

Le déploiement du logiciel métier nécessite une phase de confiance. Le déploiement du DUI est présenté comme un dispositif facilitant qui aura pour principal objectif de donner un accès généralisé à l'information à tous les professionnels. Mais lors de la pré-analyse des besoins avec l'éditeur du logiciel, les professionnels n'ont pas été consultés.

Enfin des temps de formation sont prévus par des formateurs consultants extérieurs. La campagne de formation est prévue pour le printemps 2024 : 1 journée et demie de formation auprès des professionnels assurée par le prestataire de service.

Le déploiement du numérique vers les usagers est informel et se fait selon les appétences des professionnels. Ils développent des usages **socio-éducatifs** : recherches, réalisation de CV, médiation éducative, atelier avec support numérique. Certains professionnels s'emparent de la pratique numérique des jeunes pour en faire un **sujet éducatif** (la mobilité, la recherche d'informations). D'autres développent des usages **sociaux** du numérique (groupe WhatsApp). Une communication régulière existe entre les professionnels de milieu ouvert et les jeunes via les réseaux mobiles (SESSAD, SAISPro, Hébergement).

On peut toutefois observer certaines limites dans cette phase de déploiement avec les jeunes : les professionnels ont des représentations clivées entre **la prévention, la protection et une approche transversale du numérique**.

Les enjeux du développement des usages des technologies numériques aux Ajoncs d'Or

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'accès aux droits ; • Le processus d'autonomisation ; • La valorisation des habiletés ; • La confiance en soi ; • La sémantique ; • 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) ; • Le développement sensoriel ; • L'adaptation des postes et le développement de l'ergonomie ; • La compensation du handicap.

Conclusion

En lien avec les enjeux identifiés dans le Dispositif des Ajoncs d'Or, deux projets d'action seront proposés :

Dans l'atelier Polyvalence à l'Accueil de Jour une activité PAO/DAO visera à utiliser le support numérique pour la production d'objets afin de soutenir les apprentissages, la motivation, la pair-aidance et le pouvoir d'agir des jeunes qui y participent. Cette action pourrait permettre de développer un partenariat avec le FabLab « My Human Kit ».

Au SESSAD, un groupe d'adolescents est constitué afin de soutenir leurs habiletés sociales dans un petit collectif. Il s'agira d'identifier en quoi les usages numériques de ces adolescents participent à ce processus de socialisation et comment ils peuvent faciliter les relations sociales dans un groupe restreint.

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.