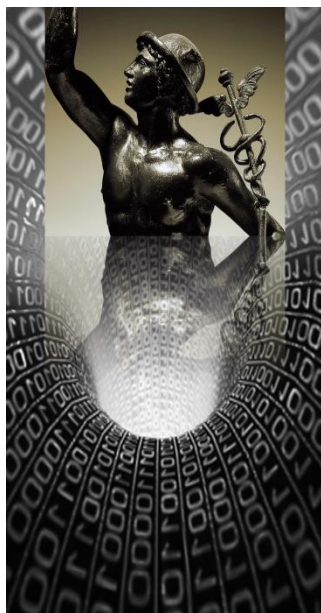


Quel impact de la transformation numérique dans le champ du médico-social ?

Contexte et enjeux

Le secteur social et médico-social a connu de très nombreuses mutations depuis ses premières définitions dans les années soixante-dix (loi hospitalière de 1970 et loi sociale de 1975). Des structures spécifiques ont été créées pour l'accueil social ou médico-social des enfants de l'Aide sociale à l'enfance, des enfants et adultes handicapés et ou encore des personnes âgées, auxquels s'ajoutent avec la loi 2002-2 les services d'accompagnement à domicile, les foyers d'accueil médicalisés et les lieux de vie pour adultes en situation de handicap. Plus récemment la loi Hôpital, Patients, Santé et territoire de 2009 créant les Agences Régionales de Santé ou encore la loi Adaptation de la Société au Vieillessement (2016) sont également venues modifier la structuration du secteur tout en soulignant son importance. Au-delà d'une régulation accrue, le secteur s'est ainsi vu confier de nouvelles missions et plus encore de nouvelles façons de prendre en charge un public croissant (notamment du fait du vieillissement de la population) et de plus en plus diversifié : il s'agit non plus de prendre en charge une personne mais plutôt de l'accompagner dans l'évolution de son parcours. Les interrelations entre travailleurs et usagers sont ainsi renforcées et la nature des services sensiblement enrichis. Actuellement, le déploiement des services pour la mise en œuvre des projets personnalisés des personnes accompagnées réaffirment l'importance des logiques de parcours et mettent l'accent sur le rôle des plateformes de services.



Parmi les évolutions auxquelles le secteur doit s'adapter, les transformations numériques semblent jouer un rôle croissant : la mise en réseau des informations, la transmission des dossiers, la réalisation d'accompagnements individualisés, le contrôle des déplacements, l'organisation du travail constituent une partie des éléments largement impactés. Or si les technologies numériques touchent le secteur médico-social, comme l'ensemble des autres secteurs, plusieurs particularités doivent être notées : le déficit d'équipement et de formation est particulièrement important tant dans les établissements que dans les services à domicile, la question du partage de l'information numérique avec différents accès et niveaux d'information est très sensible et demande des processus sécurisés souvent encore à construire, l'acceptabilité sociale de ces technologies, tant du côté des usagers et de leurs familles que du côté de salariés attachés à la dimension relationnelle de leur métier, se heurte à des réticences nombreuses. Ces technologies peuvent à terme jouer un rôle déterminant mais ne pourront se développer que si elles sont intégrées comme levier d'innovation sociale

et non pas déploiement d'outils de contrôle.



Thématiques

C'est autour de ces questions que nous organisons une journée de réflexions et d'échanges entre chercheurs et acteurs du secteur. Deux thématiques complémentaires sont proposées :

- les impacts des technologies numériques sur l'organisation et les conditions de travail : Les technologies renforcent-elles le contrôle du temps et du contenu du travail ? Sont-elles perçues comme des ressources complémentaires pour les professionnels dans l'accompagnement des personnes fragilisées ? Modifient-elles les relations entre les professionnels et les usagers, mais aussi entre les professionnels eux-mêmes ? Quelles opportunités en matière de gestion des ressources humaines et de dialogue social ? ...
- les impacts des technologies numériques sur l'organisation et la réalisation de la logique de parcours : quels relais entre professionnels ou entre professionnels et personnes accompagnées et leurs aidants peuvent être renforcés ? Quelles nouvelles formes de participation sont offertes aux usagers ? Quelles nouvelles formes de partage de l'information et de coordination sont rendues possibles ? Comment les avancées en matière de télémédecine ou d'objets connectés peuvent-elles impacter le secteur médico-social ?

Cette journée se tiendra :
le mardi 28 janvier 2020 de 9h30 à 17h
à Mines ParisTech,
Salle des colonnes
60, Bd Saint-Michel
75006 Paris

Pour vous inscrire à cette journée : cliquez ici [cliquez ici](#)

Attention, le nombre de place est limité à 40.

Pour toute information complémentaire, vous pouvez vous adresser à Nadine Dubruc (dubruc@emse.fr) ou François-Xavier Devetter (francois-xavier.devtter@imt-lille-douai.fr).

Info internet : [info journée du 28 janvier](#)

Comité d'organisation : François-Xavier Devetter, Nadine Dubruc, Bénédicte Geffroy, François Jaujard, Nicolas Jullien, Myriam Le Goff-Pronost, Laura Nirello

Journée rencontre entre chercheurs et acteurs. Quel impact de la transformation numérique dans le champ du médico-social ?

9h30 : Accueil	
10h00 : Introduction de la journée	
10h30 à 12h00 :	
1er atelier : évolution des contextes et numérisation	
Introduction des technologies numériques dans les EHPAD et rationalisation du travail	NIRELLO Laura. Maître-assistante. IMT Lille Douai. CLERSE
Les pratiques organisationnelles de logique de parcours comme préalable à la digitalisation	DUBRUC Nadine., JAUJARD François METAILLER Thibault Mines Saint-Etienne, Univ Lyon, Univ Lumière, Univ Jean Monnet, EA 4161 COACTIS, Institut Henri Fayol
Outils numériques, et « personnalisation » du travail de <i>care</i> auprès des personnes âgées	Annie Dussuet, CES, Université de Nantes.
12h00 à 13h00	
Témoignage : Transformations en cours dans une organisation	
Bensaid BERNARD, Groupe Doctegestio	
Transformation digitale, comment nos métiers du médico social évolueront-ils demain ?	
13h00 à 14h00 : Repas	
14h00 à 15h30 :	
2ème atelier : Impact du numérique sur le travail	
Faire communauté par le numérique ? Une étude exploratoire sur les médecins généralistes et aides à domicile	Deltour François, LEMNA, IMTA ; Dondeyne Christèle LEGO, UBO ; Jullien Nicolas LEGO, IMTA
L'influence de la télémedecine sur la relation résident-professionnels de santé en EHPAD	Jonathan Welty – Adjoint de direction en résidence services seniors Mireille Castel Blaison – Directrice des soins IFCS-CHU de Caen Pauline Lenesley – Maitre de conférences – Université de Caen, laboratoire NIMEC EA 969
Projet de télé-odontologie en maison d'accueil spécialisée (MAS) – foyer d'accueil médicalisé (FAM) : contribution à la constitution d'un écosystème de santé numérique	Marie-Claude Razat-Lafferrairie – Chargée de mission ADAPEI 65 Ambre Beucher – Chef de service socio-éducatif en MAS Jean Maurel (PU) et Pauline Lenesley (MCU) – Université de Caen, laboratoire NIMEC EA 969
15h30 à 15h45 : Pause	
15h45 à 16h45 :	
Table-ronde : Quelles perspectives à court terme et moyen terme pour la digitalisation des structures-médico sociales ?	
Invités à confirmer	
16h45 à 17h : Mots de la fin	



NIRELLO Laura. Maître-assistante. IMT Lille Douai. CLERSE

Introduction des technologies numériques dans les EHPAD et rationalisation du travail

Le domaine de la prise en charge de la dépendance en France fait l'objet depuis quelques décennies d'évolutions importantes. Dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) se multiplient de nombreux outils numériques mis en place pour accompagner les professionnels dans la prise en charge des résidents. Ces outils sont très divers, ils relèvent à la fois d'outils de communication (entre soignants et résidents, et entre collègues), mais aussi de suivi informatisé des dossiers résidents et des tâches réalisées par les professionnels.

L'objet de cette communication est d'analyser l'usage des différents outils dans les organisations. Nous montrerons comment dans un contexte de restriction budgétaire, ils ont été mobilisés pour renforcer un processus de rationalisation du travail que ce soit au travers de l'émission de tableaux de bords recensant les niveaux de dépendance des résidents ou encore du suivi informatique des dossiers. Les outils numériques dans les EHPAD sont ainsi au cœur d'un paradoxe : ils sont mis en place dans le cadre d'un objectif affiché d'amélioration de la qualité de la prise en charge des résidents et de l'amélioration de la qualité du travail, mais participent dans la pratique à sa détérioration.

Cette communication repose sur une enquête qualitative en Pays de La Loire dans le cadre d'un travail de thèse, ainsi que sur une enquête réalisée dans le cadre d'un projet de recherche financé par la DARES (Direction de l'Animation de la recherche, des Études et des Statistiques).

Cette proposition de communication s'inscrit dans la deuxième thématique de l'appel à contributions sur l'impact des technologies numériques sur l'organisation et les conditions de travail.



DUBRUC Nadine. Maître de conférences. Mines Saint-Etienne, COACTIS.
JAUJARD François. Chargé de Recherche. Mines Saint-Etienne. COACTIS
METAILLER Thibault. Maître de conférences. Mines Saint-Etienne, COACTIS.

Les pratiques organisationnelles de logique de parcours comme préalable à la digitalisation

L'informatisation et le développement des pratiques digitales dans les structures médico-sociales sont des outils pour renforcer et stabiliser les acquis des bonnes pratiques existantes. Les systèmes numériques sont regardés comme des systèmes de gestion qui permettent la réalisation des activités pour accentuer la fluidité du parcours de soins et non comme des contraintes supplémentaires à intégrer sans sens donné.

Sur la base d'un retour d'expérience d'une recherche-intervention qui a duré 2 ans auprès de 11 structures médico-sociales de la région Auvergne Rhône-Alpes, nous proposons d'exposer les principes organisationnels pour optimiser les parcours de soins afin de permettre le déploiement de systèmes de gestion numériques adaptés à ce secteur.

Dans les organisations, les activités d'accompagnement des personnes en situation de handicap ou des personnes âgées sont éparées et parfois manquent de cohérence. Nous exposerons dans un premier temps un état des lieux de l'intégration de la logique de parcours dans les structures médico-sociales (EHPAD, Accueil de jour, SSIAD, ESAT, IME, FAM).

Dans un deuxième temps, nous ferons ressortir les besoins de ces structures pour développer leurs pratiques permettant l'amélioration des parcours de soins. Ces éléments sont issus d'entretiens individuels et collectifs de différents métiers, de la direction et des Conseils d'administration aux opérationnels de terrain. Ces éléments ont donné lieu à un rapport transmis à l'ARS Auvergne Rhône-Alpes.

Un des résultats majeurs de cette recherche est de bien voir l'outil numérique comme une aide et un soutien des structures médico-sociales. Le numérique ne peut trouver sa place dans la logique de parcours dans ces structures que s'il est un outil en dialogue avec le personnel de terrain et les personnes accueillies. Le numérique peut être un outil au service d'axes déterminants pour ces structures dans la logique de parcours s'ils apportent des facilités aux points suivants :

- Le pouvoir d'agir des personnes accompagnées,
- La juste distance pour les professionnels du soin,
- Le travail en réseau pour permettre le maillage des structures.

Mots-clés :

Référentiel, compétences et activités, Structures médico-sociales, rôles et interface, collectifs de travail dans le secteur de la santé

DUSSUET Annie, CES, Université de Nantes.

Outils numériques, et « personnalisation » du travail de *care* auprès des personnes âgées

A partir d'une recherche en cours (ANR PROFAM), la communication propose un ensemble de questionnements et quelques résultats provenant de divers terrains d'enquête portant sur les effets de l'introduction d'outils numériques dans le travail d'aide et de soutien (*care*) auprès de personnes âgées souffrant d'incapacités et résidant à leur domicile. Une caractéristique majeure de ce travail est en effet sa nécessaire adaptation aux besoins, même imprévus et imprévisibles des personnes aidées dans leur singularité. Des recherches antérieures ont montré que cette adaptabilité constitue une dimension importante pour donner sens au travail (Devetter *et alii*, 2017) : le « travail bien fait » est celui qui convient à cette personne-là, à ce moment-là, dans ce lieu précis. Dans cette configuration, les outils numériques pourraient constituer un apport essentiel en permettant d'une part une transmission en temps réel des informations nécessaires à cette adaptation et d'autre part en facilitant la mise en relation directe, y compris à distance, entre le.la pourvoyeur.se d'aide et la personne aidée. Mais ils comportent aussi des risques de transformation de ce rapport de service. D'un côté, ils permettent un contrôle externe sur le travail effectué, et induisent par là un accroissement de la pression temporelle sur les travailleur.se.s, qu'il.elle.s soient salarié.e.s, ou non. Ensuite, en favorisant la « personnalisation » du service, ils tendent à accroître la dimension de subordination du travail, à travers la hausse des exigences des personnes aidées et le débordement du temps professionnel sur le temps hors-travail qu'ils impulsent. Une question essentielle, à laquelle cette communication s'efforcera d'apporter des pistes de réponse, est donc de repérer les conditions (juridiques et d'organisation du travail notamment) auxquelles ces outils peuvent développer leur impact positif en termes de sens du travail tout en limitant leurs effets délétères en termes de conditions de travail et d'emploi.

DELTOUR François, LEMNA, IMTA ; DONDEYNE Christèle LEGO, UBO ; JULLIEN Nicolas LEGO, IMTA

Faire communauté par le numérique ? Une étude exploratoire sur les médecins généralistes et aides à domicile

Dans quelle mesure les pratiques numériques et l'usage des réseaux sociaux contribuent-ils à développer de nouveaux collectifs, à favoriser de nouvelles formes d'action collectives ou à renouveler des pratiques d'organisation instituées ? Les médecins généralistes de ville et les aides à domicile ont en commun le peu de temps qu'ils ont à consacrer aux échanges avec leurs pairs, pris par les interactions et les gestes techniques requis par la relation de service (Avril, 2009), mais ils peuvent avoir besoin d'accéder à des conseils, de partager des règles et des normes quant aux conduites à tenir. Dès lors, nous nous demandons si les échanges numériques peuvent se glisser dans les interstices de l'activité pour répondre à ce besoin de collectif et traiter de questions liées aux conditions de travail, aux pratiques et aux contenus du travail. Toutefois, cette question ne se pose pas dans les mêmes termes selon que les groupes professionnels sont reconnus matériellement et symboliquement, qualifiés, organisés collectivement, ou au contraire, dévalorisés, peu qualifiés et faiblement représentés.

Les deux groupes professionnels étudiés sont aux antipodes l'un de l'autre au regard de la division sociale du travail. Idéal-type de la profession qui contrôle un marché du travail fermé, le groupe des médecins tire prestige d'une durée longue de formation, d'une légitimité sociale, de revenus relativement élevés. Cependant la médecine générale se trouve confrontée à une désaffection de la part des jeunes générations de professionnels et des thématiques comme l'épuisement professionnel ou l'isolement contribuent à sa moindre attractivité (Edey Gamassou et Moisson-Duthoit, 2017).

Très dévalorisés, les métiers de l'aide à domicile peinent à recruter des jeunes sortants de formation initiale et sont exercées par des femmes qui rejoignent le marché du travail après des périodes d'inactivité. A l'intérieur du secteur de l'aide à domicile, il existe une disparité relativement importante en matière de conditions d'emploi et de travail selon les employeurs et les territoires. Les salariées peinent à se constituer en collectif et les échanges numériques confortent la pénibilité et le manque de reconnaissance de l'activité. Les usages des réseaux sociaux tendent à exacerber les structurations professionnelles de départ.

Une enquête exploratoire a été menée auprès de ces deux terrains d'investigation, via le recueil de données textuelles en ligne et par entretiens.

Mots clé : communautés professionnelles ; médecins ; aide à domicile ; médico-social ; réseaux sociaux ; internet

WELTY Jonathan – Adjoint de direction en résidence services seniors

CASTEL BLAISON Mireille – Directrice des soins IFCS-CHU de Caen

LENESLEY Pauline – Maître de conférences – Université de Caen, laboratoire NIMEC EA969

L'influence de la télémédecine sur la relation résident-professionnels de santé en EHPAD

Projet et partenariats Ce travail s'inscrit dans le cadre de partenariats avec des opérateurs techniques pour la mise en place d'outils de télé médecine afin que ceux-ci répondent aux besoins des établissements.

A l'heure de la modernisation profonde des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, qui doivent s'adapter à l'évolution des besoins gériatriques, la télémédecine fait partie des outils les plus novateurs et plébiscités pour tenter d'y répondre. Son engouement est tel que les articles et études évaluant ses intérêts, impacts et inconvénients arrivent à saturation par manque de recul. Pourtant, un vide scientifique essentiel semble demeurer : quelle est l'influence de la télémédecine dans la relation entre le résident et les professionnels de santé qui l'entourent ?

Afin de déterminer en quoi la dématérialisation de la consultation médicale en EHPAD pourrait redéfinir les relations entre le résident et les professionnels de santé qui l'entourent, nous avons réalisé des entretiens semi directifs à libre avec des professionnels de santé que nous avons confrontés à des observations passives en établissement.

L'analyse thématique des données recueillies met en évidence que la téléconsultation vient donner au soignant, qui accompagne le résident en téléconsultation devenant alors un tiers-soignant, un rôle essentiel et central de délégué des soins relationnels. De l'autre côté de l'écran, les médecins distants doivent eux s'adapter à de nouvelles pratiques d'approches avec un résident qui voit sa participation accentuée du fait des multiples sollicitations et comportements d'attention dont il fait l'objet.

Enfin, pour garantir une prise en soin relationnelle systématique du résident et prévenir tout risque d'effacement du résident, cette recherche invite à cheminer vers un indispensable cadrage comportemental de la téléconsultation veillant au respect d'une éthique relationnelle.

Mots clefs : téléconsultation, gériatrie, prise en soin relationnelle, tiers soignant, cadrage comportemental

RAZAT-LAFFERRAIRE Marie-Claude, Chargée de mission ADAPEI 65

Projet de télé-odontologie en maison d'accueil spécialisée (MAS) – foyer d'accueil médicalisé (FAM) : contribution à la constitution d'un écosystème de santé numérique Optimiser le parcours de santé d'un public oublié, intérêt du télé dépistage

Le public en Maison d'Accueil Spécialisée, comme celui en Foyer d'Accueil Médicalisé, présente régulièrement des troubles du comportement dont l'origine le plus souvent somatique et parfois en lien avec une cause de la cavité buccale. Or, la sphère bucco-dentaire reste peu explorée et l'investigation préventive est inexistante. En pratique, les soins effectués restent majoritairement curatifs, de derniers recours, nécessitant trop souvent des extractions dentaires avec des anesthésies générales et des délais d'attente de plus de six mois, en centre hospitalier.

Dans le cadre d'une expérimentation de trois ans de télé-odontologie portée par l'UNAPEI, dans quatre établissements, deux MAS et deux FAM, 230 personnes ont été incluses dans une démarche de télé-dépistage annuel. L'enjeu de ce dernier est double : fluidifier la démarche préventive pour les personnes et acculturer les professionnels de terrain à une hygiène bucco-dentaire personnalisée. Cette recherche repose sur l'étude des dossiers des personnes permettant d'estimer les besoins en soins dentaires et la réalisation d'une enquête auprès des professionnels pour apprécier les attentes relatives à cette démarche de télé-dépistage annuel.

Ainsi, ce projet de télé-odontologie a, non seulement légitimé l'investigation de la sphère bucco-dentaire (soins préventifs estimés nécessaires dans 80% des situations étudiées) et le changement de pratiques professionnelles. Il favorise les réflexions pour ouvrir de nouveaux dispositifs comme le tracé sur site d'électrocardiogrammes, les projets en lien avec de la téléconsultation, la télé-expertise sollicitant neurologues, des médecins physiques de réadaptation...

Finalement, ce projet de télé-odontologie symbolise un tremplin de déploiement d'autres possibles vers un écosystème de la santé numérique.

Mots clefs : télé-odontologie, télé dépistage, téléconsultation, handicap



Bensaid BERNARD, Groupe Doctegestio

Transformation digitale, comment nos métiers du médico social évolueront-ils demain ?

Pénurie de main d'œuvre, sous équipement technologique, manque de coordination et non qualité vécue souvent comme une souffrance et une fatalité, préoccupent au quotidien les dirigeants de la filière médico-sociale.

Dans ce contexte, le numérique constitue une formidable opportunité de transformer et revaloriser les métiers de la filière médico-sociale.

Bernard Bensaid, fondateur de Doctegestio, présente la stratégie de transformation numérique de son groupe à travers l'exemple de projets phares : le cahier de liaison numérique Calia, la réservation de professionnels en ligne Avec.fr et le développement d'outils collaboratifs digitaux tels que DG Boost.