



Cycle de webinaires 2023 :

Le numérique et la qualité de vie et des conditions de travail





Webinaires en partenariat



Centre régional d'études,
d'actions et d'informations
en faveur des personnes
en situation de vulnérabilité

Marion BRANCOURT
Conseillère technique

[marion.brancourt@
creai-bretagne.org](mailto:marion.brancourt@creai-bretagne.org)

www.creai-bretagne.org



Véronique BOUYAUX
Directrice

v.bouyaux@anact.fr

www.bretagne.aract.fr



Sophie Neveu
Chargée de projets territoriaux

sophie.neveu@opco-sante.fr

www.opco-sante.fr



Approche
inclusive

MISSION 1
Réalisez
des diagnostics



MISSIONS 2 & 4
Accompagner
et Informer



Exclusion
et précarité



Qualité
des prestations



**Expertise territoriale et
connaissance terrain**
Connaissance des
acteurs locaux et de leurs
dynamiques.



**Au carrefour des
différentes vulnérabilités**
Expertise sur les politiques
publiques et sociales et
leur traduction



**Accompagnement
participatif**
Mobilisation des
expertises des
différentes parties
prenantes



Personnes
âgées



Parcours
et
intersectoralité



Situation
de handicap



Qualité de vie
au travail

MISSION 3
Former



MISSION 5
Favoriser
l'interconnaissance



Santé mentale



Innovation



Protection
de l'enfance

L'ARACT Bretagne

Depuis le 1er janvier 2023, l'Aract Bretagne, comme les 16 Aract implantées sur le territoire français, a rejoint l'Anact (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de travail)

Un établissement public administré par l'Etat et les partenaires sociaux pour accompagner les organisations, en priorité les TPE-PME, sur le champ des conditions de travail.

265 agents et agentes sur tout le territoire, 9 en région Bretagne



Expérimenter

- **Agit pour l'amélioration des conditions de travail**, sur des priorités définies par les pouvoirs publics et les partenaires sociaux



Capitaliser

- **Intervient dans des entreprises volontaires** pour produire des enseignements et diffuser des connaissances, des méthodes et des outils



Diffuser

- **Accompagne par des démarches concertées, participatives et basées sur l'analyse du travail réel**

OPCO SANTE

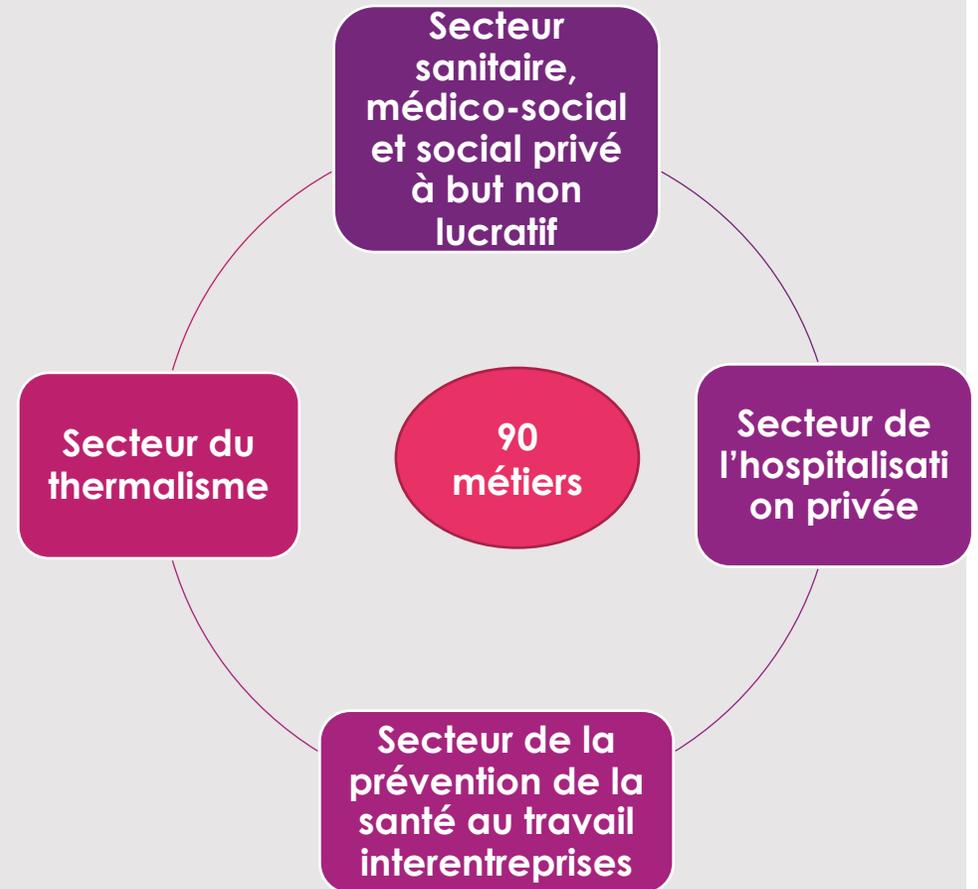
EST L'OPÉRATEUR DE COMPÉTENCES DU CHAMP SANITAIRE, DU MÉDICOSOCIAL ET DU SOCIAL

Il a pour missions :

- De contribuer au développement de l'emploi, des compétences, des qualifications et des parcours professionnels.
- D'accompagner les transformations sectorielles, les enjeux emploi-formation des métiers du soin et de l'accompagnement
- De répondre aux besoins de ses adhérents qui, malgré des activités et des publics différents, partagent des enjeux communs.

Bretagne

- ❑ **387** structures
- ❑ **1035** établissements
- ❑ **66 553** salariées/és
 - 85 % SSSMS
 - 14,7 % HP



Sondage



Pour mieux vous connaître ...

Merci de vos réponses au sondage suivant

Intentions des webinaires



- Partager et diffuser des expériences d'introduction du numérique dans les établissements
- Donner à voir des perspectives sans nier les difficultés
- Donner des points de repères pour engager des projets numériques

A noter :

Si les témoignages proposés dans ce webinaire s'inscrivent dans le champ sanitaire, social et médico-social, les éléments partagés en matière de conduite de projet sont valables dans tous secteurs.

Le numérique dans les ESSMS : une opportunité pour améliorer la QVCT ?

Les établissements et services sociaux et médico-sociaux ont à renforcer l'inscription du numérique dans leur organisation et dans les pratiques professionnelles.

Cela se traduit notamment dans la mise en place du dossier unique informatisé (ou dossier de l'utilisateur).

*Comment cette évolution d'organisation est-elle considérée dans les établissements ?
Quels enjeux sous-tendent sa mise en œuvre ?*

Mercredi 21 juin 2023 - 14h à 15h30

Au programme

- Contexte
- Témoignages
- Points de repères et ressources
- Prochain rendez-vous

*Vous recevrez ce support
ainsi que le lien vers le replay
de ce webinar suite à votre
participation*

Sondage

- Si je vous dis « numérique », vous me dites ... ?

Merci de vos réponses par le biais de la fonctionnalité « Q et R » du webinaire, en bas de votre écran.



Éléments de contexte

Il est important de préciser qu'il n'existe pas aujourd'hui de définition précise du terme « digital » et de son équivalent en français, « numérique ». Ces notions font références à ce que l'on appelle les nouvelles technologies, les technologies de l'information et de la communication (TIC), puis plus généralement la dématérialisation.

Quel est l'impact du numérique dans les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux ?

Ces pratiques et outils ont un impact sur l'activité elle-même : le numérique comme support à l'accompagnement.

Ils impactent également le pilotage, l'organisation et le suivi de l'activité.

Le secteur est traversé par la transition numérique mais aussi les nouvelles modalités d'accompagnement, la nouvelle relation entre professionnels et personnes accompagnées.

Les professionnels des établissements et services doivent trouver du sens à cet usage numérique.

Quelques constats

- La transformation de l'offre du secteur social et médico-social induit des évolutions des organisations et des pratiques professionnelles.
- Les établissements du secteur du « prendre soin » (*care*) sont impactés par des réglementations « imposant » la mise en place d'outils et/ou pratique numérique pour gérer des stocks ou encore le suivi des personnes pour ne citer que ces 2 exemples.

Ces obligations peuvent perturber les organisations et questionner les modalités de travail. Elles s'accompagnent aussi d'une évolution des pratiques professionnelles avec un impact directe sur les tâches et compétences des personnes mais aussi sur la qualité de vie au travail.

Le numérique un phénomène qui transforme le travail

**Irruption de
nouvelles
technologies**



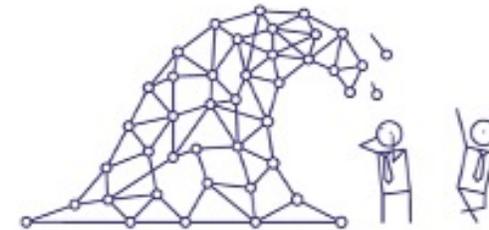
*Des promesses et des
menaces sur les
conditions de travail*

**Combinaison de
différentes
technologies
associées à internet**



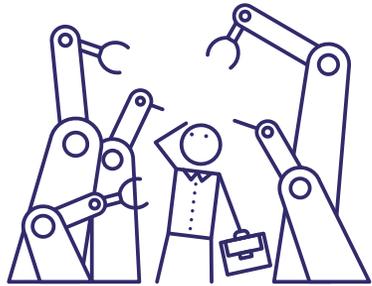
*Des transformations du travail,
des organisations mais aussi des
modèles d'affaires*

**Un phénomène massif
qui s'imposerait
naturellement**



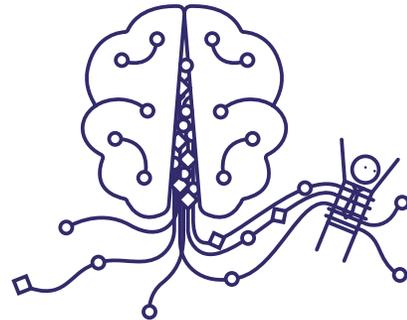
*Des incertitudes, des
inquiétudes et un sentiment
d'impuissance*

Les principes clés que le réseau Anact-Aract fait valoir



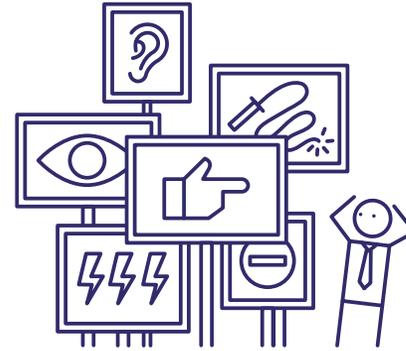
Robotisation, automatisation, big data..

Les transformations numériques sont des changements technologiques... Et aussi économiques, organisationnels, sociaux, humains... A comprendre et anticiper !



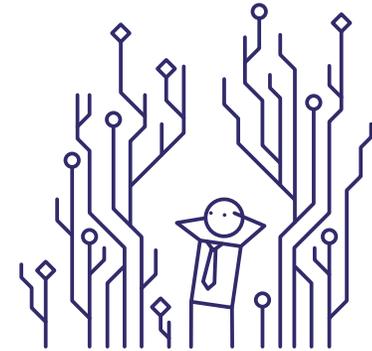
Les opportunités liées au numérique sont réelles, les risques aussi.

Pouvoir en débattre dans l'entreprise est une condition de réussite du projet.



Les transformations numériques ne s'imposent pas.

Elles se conçoivent, s'expérimentent, s'ajustent collectivement... pour répondre aux enjeux de tous.



Innovations technologiques et innovations sociales ne s'opposent pas...

Elles se combinent et s'imaginent conjointement... pour de nouvelles coopérations dans l'entreprise et dans son écosystème...

Une ambition Articuler QVCT et numérique

Opérer un double mouvement à la croisée du technique et du social

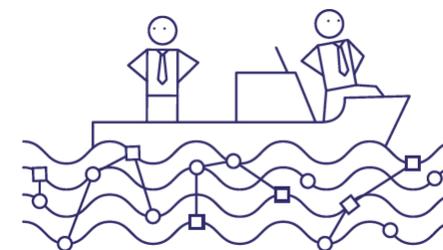
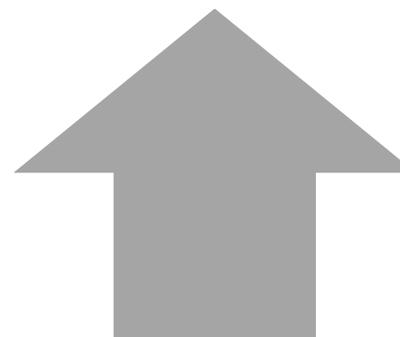
Innovations technologiques et innovations sociales ne s'opposent pas... Elles se combinent et s'imaginent conjointement... pour de nouvelles coopérations dans les établissements et dans leur écosystème...



Appuyer les « concepteurs » dans la prise en compte des enjeux du travail



Soutenir les « acteurs du travail » dans leur capacité contributive au processus de concertation et de transformation





Témoignages de professionnels



Céline De MONTIGNY

Responsable Développement et Qualité

Association 4 Vaux Les Mouettes



Ann-Claude QUERO LE JEAN

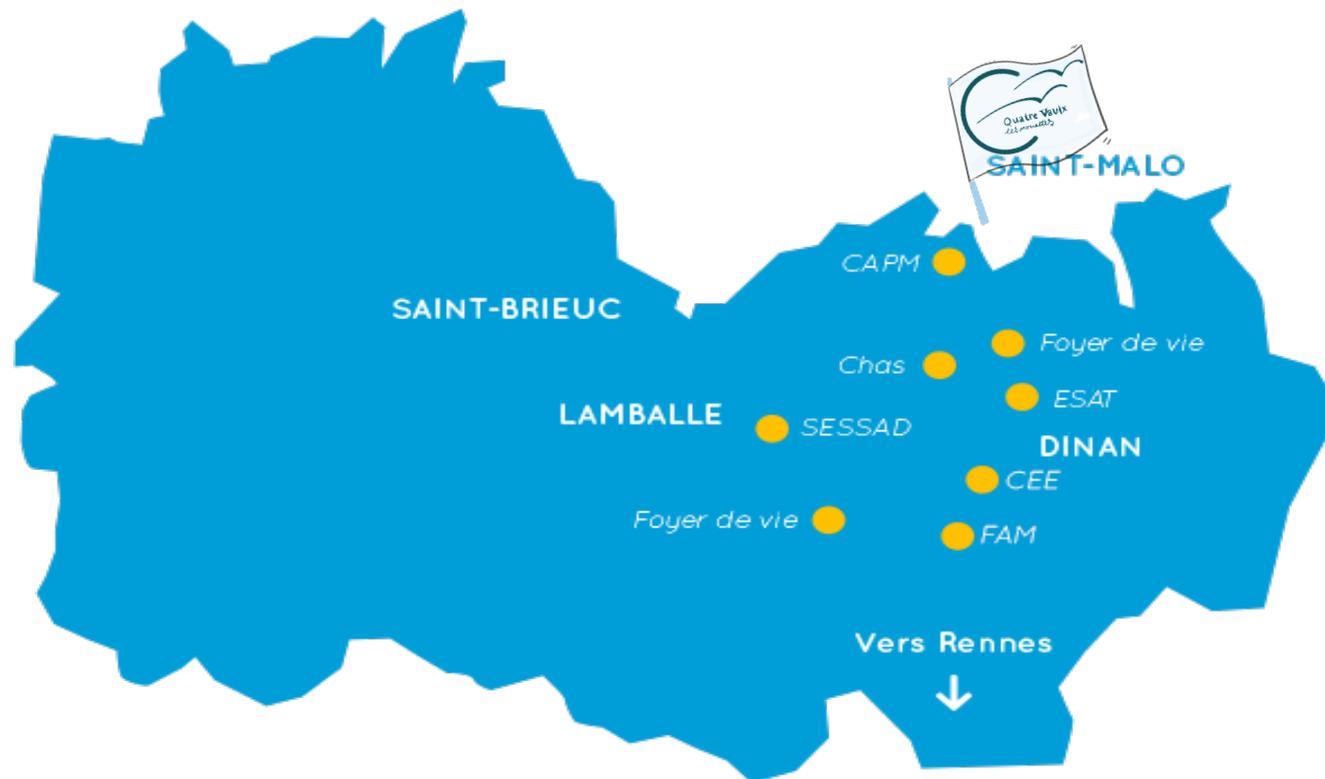
Déléguée Territoriale Bretagne

Groupe SOS



L'Association 4 Vaux Les Mouettes :

11 établissements et services qui accompagnent près de 450 personnes en situation d'handicaps sur l'Est des Côtes d'Armor.



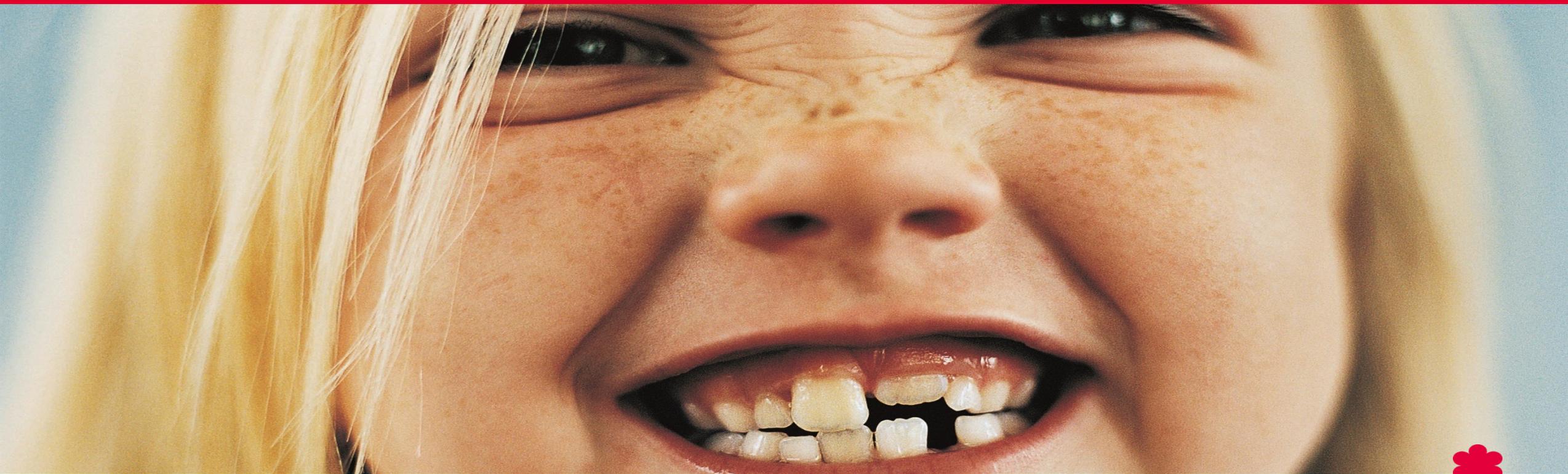
Ann-Claude QUERO-LE JEAN

Actuellement:

***Déléguée Territoriale Bretagne Groupe SOS
Directrice départementale 22 SOS Jeunesse
Directrice SAJE 22 – MECS Gwareziñ – PEAD***

En lien avec le sujet:

***Directrice du réseau de santé Arc-en-ciel
Membre de l'URSB et pilote du GT NTIC
Membre du comité d'orientation du GCS E-santé Bretagne***



1. Pourquoi un outil numérique ?

Notre Projet CAP Numérique 22

4 Associations pour 30 ESMS

Projet développé depuis juin 2021 dans le cadre du 1^{er} appel à projet ESMS Numérique

Phase d'analyse/paramétrage en cours, voir formation et premier lancement déploiement en septembre, suivant les organismes.

Pour les 4 Vaulx: nous finalisons notre paramétrage et lançons les formations (déploiement fin déc/janvier)

ALLER PLUS
LOIN, même
PAS PEUR!

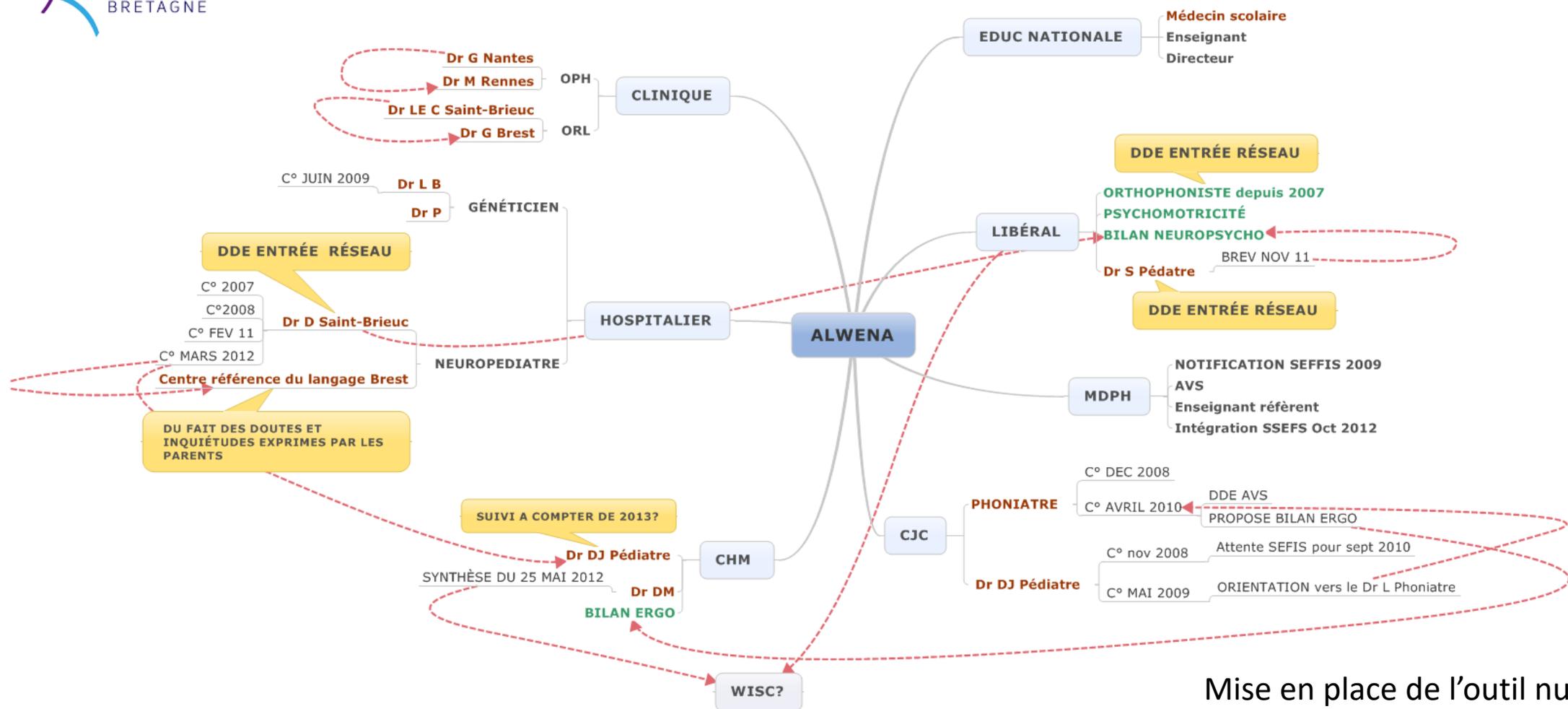


Pourquoi ?

- Sécurité et droits des personnes
- Circuit de l'information
- Transformation de l'offre: prise en compte du parcours des personnes



Pour éviter ce parcours...



Mise en place de l'outil numérique [GWALENN](#), pour faciliter la prise en soin des personnes tout au long de leur parcours.

Plateforme territoriale d'Appui (PTA) – MAIA-RZO : un besoin partagé ; des usages différents

- Un même outil
 - Pour toutes les personnes
 - Alléger les secrétariats (données admin partagées)
- Un outil simple
 - Pour les professionnels de terrain en 1^{er} lieu (médecins généralistes)
- Un outil accessible
 - Mobilité ?

2. Qu'est-ce qui a fait freiner et ressources dans la mise en œuvre de votre projet ?

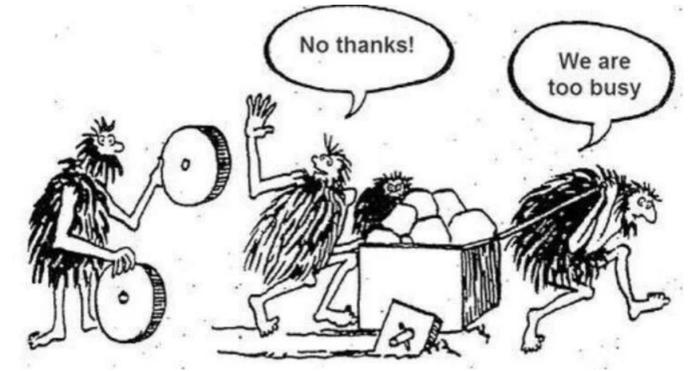
Vigilance

- ! À la **vétusté** des matériels : prévenir les acteurs!
- Nécessite des **mises à jour** régulières : accompagner le changement.
- Gestion des plug-in et des exceptions, remontée des Bugs, compatibilité des moteurs de recherche et **pensées magiques!**



Vigilance

- Une **ergonomie** qui évolue doucement ou trop vite !
- Ne pas multiplier les environnements numériques – charge de travail et équilibre du temps passé vigilance
- Un dysfonctionnement mineur peut **décourager** durablement



= Nécessité d'un accompagnement ++ des pros

Les Difficultés...

- Constituer une « grappe », répondre à un appel d'offres...
- La technicité et le suivi de paramétrage/déploiement
- Question de culture ?



Ce qui fait ressource...



- Capitaliser ce qu'on sait faire et les outils développés
- Partager entre les professionnels et les établissements
- Outil de communication: gain de temps?



3. Aujourd'hui, quels enseignements tirez-vous du déploiement vécu ou en cours, de l'implémentation du DUI dans votre structure ?

Que retenir de cette expérience ?

- Un poste dédié au S.I ! Cela devient indispensable
 - Le meilleur des outils n'est pas adapté sans une analyse et une prise en compte des habitudes de travail.
 - Importance d'expliquer aux équipes: c'est quoi un DUI ?
- => Intérêt d'une réponse partenariale
=> Négociation avec nos financeurs...



Quelques enseignements

- Une **sécurité des données**
- L'opportunité crise COVID
- Traçabilité –filtre-historique : écrits pros
- Accessibilité-mobilité-réactivité : astreinte
- Données : valoriser le travail réalisé

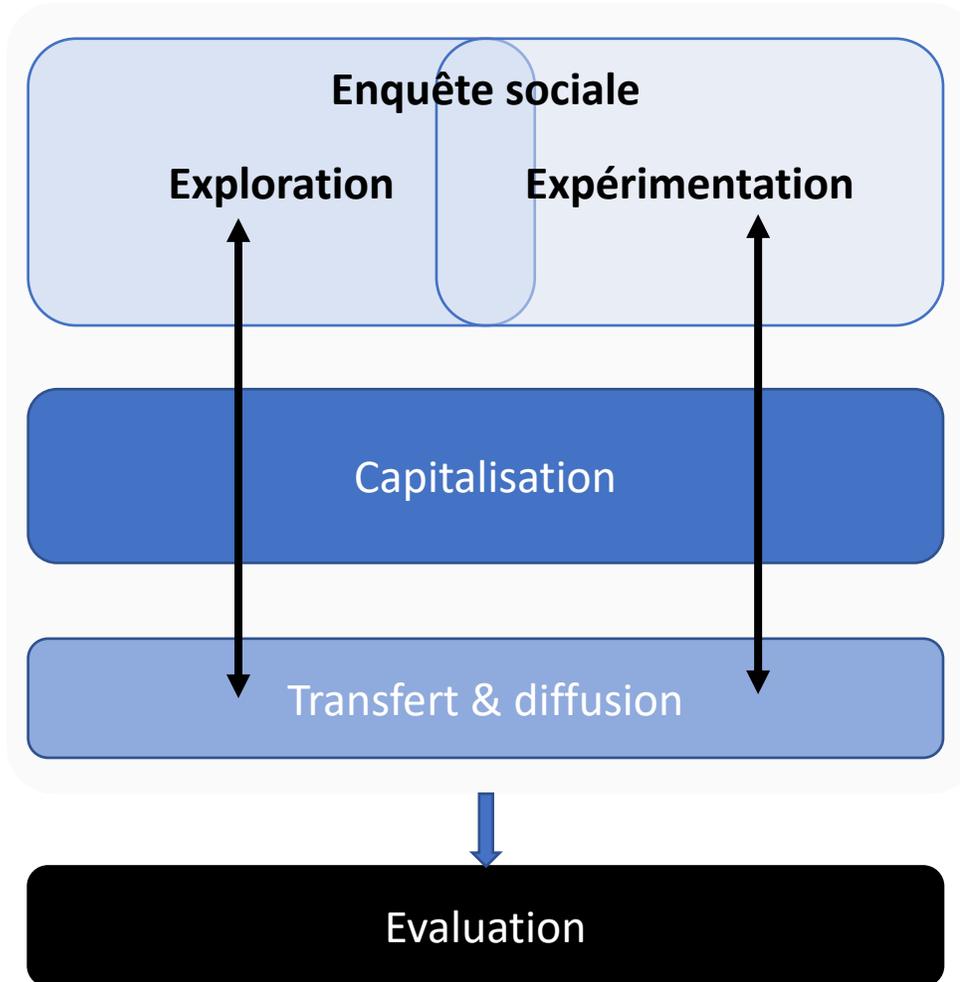
= Plus de disponibilité pour l'enfant/patient





Quelques points de repères...
Où il est question du numérique

Un dispositif national sur 3 années (2022-2024)



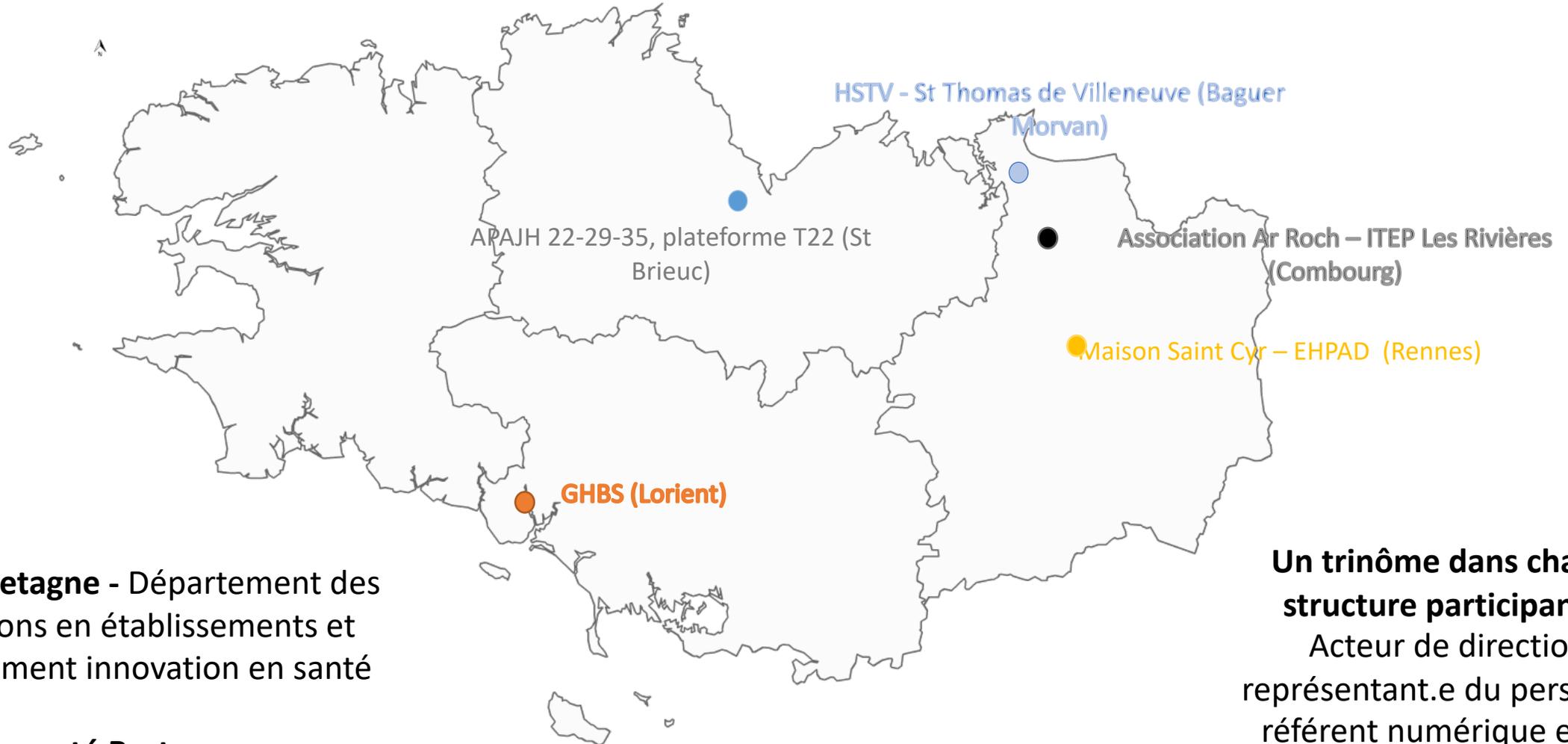
- **Des explorations en 2022 :**

- Des **retours d'expériences** dans 56 structures du Sanitaire et du Médico-Social
- Sur le déploiement d'outils numériques, le développement d'usages et les transformations du travail associées **en cours ou passés**
- 9 régions embarquées

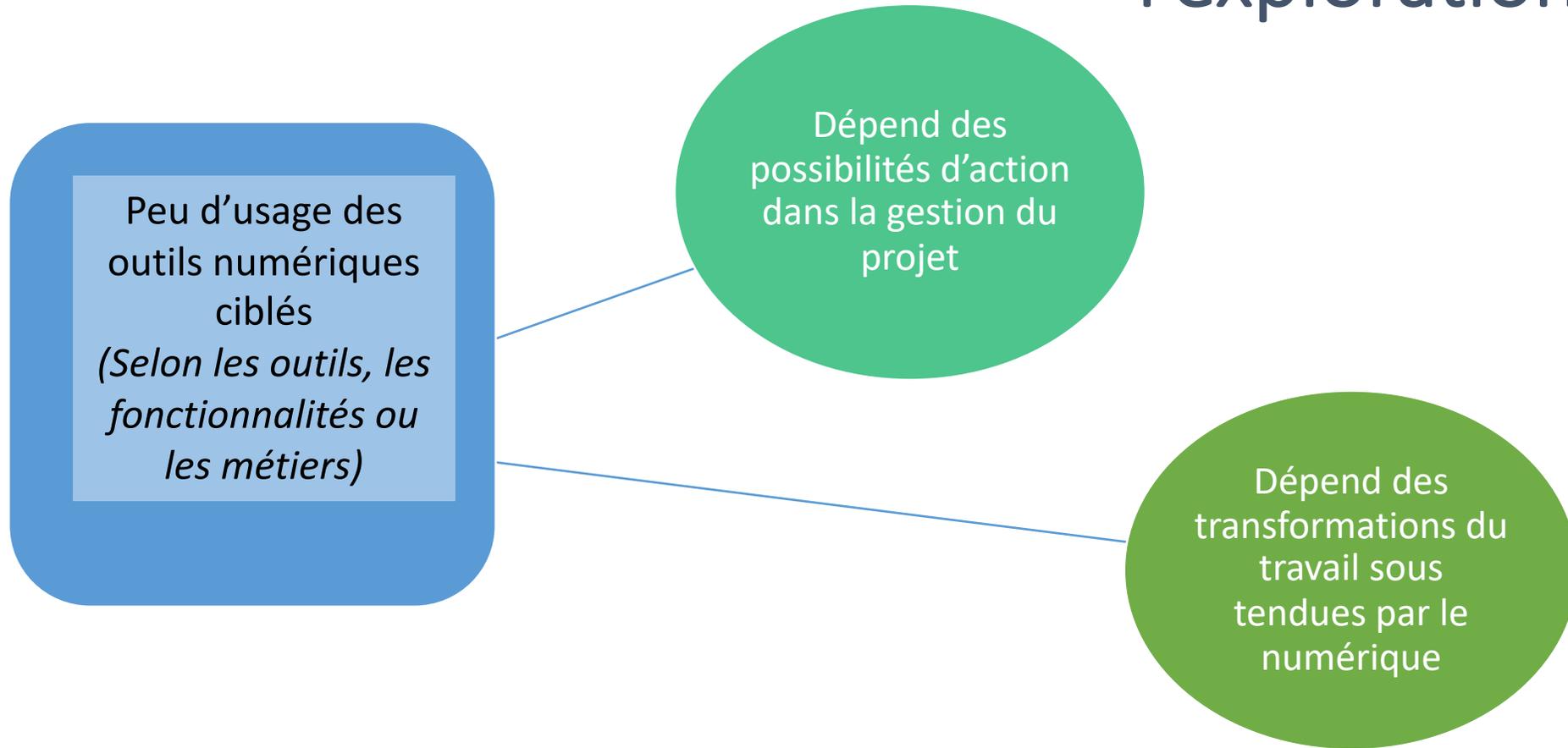
- **Des expérimentations en 2023-2024**

- La **mise en œuvre de nouvelles façons de travailler en collectif** dans le cadre de projets de déploiement et/ou dans le cadre des nouveaux usages du numérique **en cours ou à venir**
- 6 régions engagées

Les acteurs mobilisés en Bretagne



Enseignements principaux de l'exploration en Bretagne



Des situations de faible usage du numérique qui **relèvent parfois moins de l'outil en lui-même que de la manière dont les organisations s'en saisissent.**

Des situations de faible usage du numérique **posent aussi la question de l'utilité, de l'adaptation au travail à réaliser par les professionnels. Qu'est ce qui fait performance dans le travail ?**

Enseignements principaux de l'exploration en Bretagne

1. Comment l'organisation s'est saisie de la transformation numérique en tant que projet ?

- **Une faiblesse dans la structuration et dans la conduite des projets explorés :**
 - Peu ou pas de formalisation retrouvée ;
 - Un pilotage de projet réduit à un ou quelques acteurs de direction ou de fonctions techniques.

- **Peu de mise en discussion durant les projets numériques questionnés :**
 - Pas ou peu de partage sur la définition de la finalité et des objectifs du projet (sens du projet) ;
 - Pas ou peu d'implication des managers et professionnels avant la formation à l'outil ;
 - Une information/ consultation des Représentants du Personnel mais pas plus ;
 - Un déploiement de certains outils qui impactaient des partenaires externes à la structure sans les mobiliser dans le projet ;
 - Des projets ne prenant pas en compte la diversité des populations impactées (compétences, métier, âges, parcours, statuts, ...) ;
 - Des délais souvent courts pour le déploiement qui ne laissent pas de place à la discussion et à la co-construction.

Enseignements principaux de l'exploration en Bretagne

2. Comment l'organisation a subi les transformations du travail qui étaient sous tendues par le déploiement du numérique ?

- **Des professionnels souvent en questionnement sur l'utilité du numérique pour eux**
 - **Une utilité institutionnelle ou stratégique bien identifiée** (être précurseur, rendre compte de l'activité, répondre à une obligation future, sécuriser des données « sensibles », ...) mais **pas toujours une utilité dans le travail** des professionnels du terrain ;
 - **Des professionnels qui ne trouvent pas les informations importantes et utiles** pour leur travail dans l'outil : écart entre ce qui est important/ utile pour les différents professionnels ;
 - **Pas de prise en compte de la diversité des populations** et donc de la diversités de l'utilité, des besoins, des compétences, des pratiques, ...il n'existe par d'Homme standard
 - **Un DUI qui est structuré par usager** alors que les professionnels indiquent qu'une entrée **par salarié** leur serait plus utile pour la réalisation de leur travail ;
 - Des incompréhensions et difficultés d'usages liées **au vocabulaire utilisé par l'outil qui ne correspond pas** toujours à la structure, aux métiers, aux pratiques, ...
 - **Un suivi d'activité par le manager qui peut être facilité mais pas toujours** : données incomplètes, pas à jour, ou traitements proposés par l'outil pas adaptés aux besoins

Enseignements principaux de l'exploration en Bretagne

2. Comment l'organisation a subi les transformations du travail qui étaient sous tendues par le déploiement du numérique ?

➤ **En théorie tout va bien, mais dans les situations réelles de travail l'utilisation du numérique n'est pas toujours satisfaisante**

- Les professionnel.le.s en viennent à développer et **multiplier les outils parallèles pour faire leur travail** ;
- Des **informations importantes ne sont pas écrites mais passées à l'oral** car cette formalisation pose des questions de responsabilité pour celui qui écrit et d'interprétation pour celui qui lira ;
- Des usages très individualisés en fonction des personnes, fonctions, services, ... car les **formations permettent d'éclairer les fonctionnalités** mais pas de s'entendre sur des usages collectifs ou par population ;
- Des outils qui peuvent être plutôt utilisés à un moment mais qui sont **mis à l'écart car leurs usages ne sont pas rediscutés** lors des transformations organisationnelles ou des changements qui ont lieu après le déploiement.

Enseignements principaux de l'exploration en Bretagne

2. Comment l'organisation a subi les transformations du travail qui étaient sous tendues par le déploiement du numérique ?

➤ **Une transformation des métiers peu anticipée :**

- Des **compétences à acquérir différentes selon les métiers** et qui ne se résument pas à l'apprentissage de fonctionnalités d'un outil ;
- Des phénomènes de **glissement de tâches** d'une population à une autre, qui entraîne des inquiétudes sur la pérennité des emplois ;
- Un **rapport au patient / usager qui peut être dégradé** par l'utilisation du numérique en situation d'interaction ou l'usage du numérique en temps masqué

Les perspectives pour les structures accompagnées

- Quelques exemples :
- La formalisation d'un cahier des charges des besoins pour faire évoluer certains éléments du DUI ou changer de logiciel
- L'étude de faisabilité pour la création d'un poste de chef de projet numérique en interne avec des compétences de conduite de projet et d'animation de collectif
- Des formations renouvelées pour les nouveaux et des temps de discussion en équipe pour identifier et tester les usages souhaités du DUI
- Une expérimentation d'une messagerie sécurisée instantanée pour un nouveau périmètre avec une conduite de projet revue intégrant des temps et des espaces de discussion avec les partenaires du territoire et les intervenants de terrain
- Un travail de construction des usages du DUI avec les agents hôteliers en tenant compte du sens pour leur travail et des conditions de ces usages
- ...

Ressources proposées par l'OPCO Santé



Une offre de service sur mesure pour chaque adhérent :

- Une plateforme de formation en ligne LMS avec des formations:
 - Communiquer sur les réseaux sociaux
 - Les outils numériques pour les usagers
 - La cybersécurité...
- Un accompagnement individuel des CEF en fonction de chaque besoin
 - Plan de développement des compétences
 - Solution RH+ (diagnostic/plan d'action/accompagnement à la mise en œuvre)

Des ressources documentaires accessibles à tous :

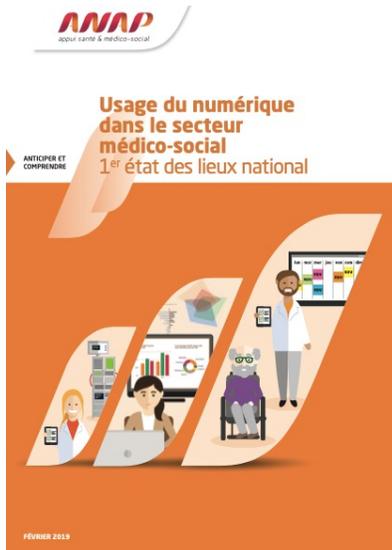
- Rapport [« Prospectives métiers de la santé 2040 »](#) Opcos Santé
- Etude sur [les besoins en formation et d'accompagnement induits par le digital](#), OPCO Santé, 2020



Ressources proposées par le CREA I Bretagne



[Programme ESMS numérique](#), Caisse Nationale Solidarité et Autonomie (CNSA), juin 2022



[Usage du numérique dans le secteur médico-social : 1er état des lieux national](#), Agence Nationale de la Performance Sanitaire et Médico-sociale (ANAP), décembre 2022



Ressources proposées par le CREA I Bretagne

Autour des usages du numérique dans l'accompagnement social et médico-social

FORMATION

- [Explorer les richesses du numérique pour créer des outils d'accompagnement dans le secteur social et médico-social](#)
- [Usages et impacts des réseaux sociaux pour un public adolescent](#)

ETUDE

- [Enquête sur la fragilité numérique](#) (CREAI Hauts de France)
- [Cartographie des usages du numérique pour les personnes en situation de handicap](#)
Cartographie réalisée dans le cadre du Labo de l'Ansa "Numérique et Handicap" en partenariat avec le FIPHFP, la Fédération Française des Télécoms et l'APF France Handicap.

Des ressources pour agir

- 10 questions sur la maîtrise des transformations numériques
- <https://www.anact.fr/10-questions-sur-la-maitrise-des-transformations-numeriques>

- Services à domicile, intégration d'un outil numérique : comment adapter son organisation du travail ?
- <https://bretagne.aract.fr/services-domicile-integration-dun-outil-numerique-comment-adapter-son-organisation-du-travail-0>
- <https://www.youtube.com/watch?v=seVU3qdWTPc>

- Faciliter l'introduction du numérique dans les entreprises du bâtiment : ouvrir la boîte noire
- <https://bretagne.aract.fr/faciliter-lintroduction-du-numerique-dans-les-entreprises-du-batiment-ouvrir-la-boite-noire>

- Méthode de l'évaluation embarquée : pour co-construire les changements avec les salariés
- <https://www.anact.fr/methode-de-levaluation-embarquee-pour-co-construire-les-changements-avec-les-salaries>

Contacts

- Lise Delcourt, chargée de missions à l'Aract Bretagne
l.delcourt@anact.fr
- Bénédicte Briand, chargée de missions à l'Aract Bretagne
b.briand@anact.fr



Notre prochain rendez-vous



Mercredi 4 octobre (14h-15h30)

Thématique définie à partir de l'enquête de fin de ce webinaire

Nos précédents rendez-vous



Accès aux replays des webinaires 2021 et 2022

<https://www.youtube.com/watch?v=x3Shs-soPJw&t=4686s>

Un grand merci pour vos retours dans l'enquête de fin suite à votre deconnexion !

