

Numérisation et technologies dans les institutions pour personnes ayant besoin de soutien

Contexte

La numérisation en marche

Les infrastructures et technologies nouvelles, le plus souvent numériques, gagnent en importance dans tous les domaines de la vie. La numérisation, en tant que processus de diffusion de systèmes et de prestations numériques, impacte également les différents domaines de la société. Au niveau fédéral, la numérisation est un sujet prioritaire, ce que confirme l'adoption de la stratégie «Suisse numérique»¹. La Suisse s'engage en faveur du futur numérique et associe les autorités, l'économie, les milieux scientifiques, la société civile et les acteurs politiques pour façonner ensemble ce processus de transformation numérique. Les changements relevant de la numérisation occupent aussi les autorités suisses. La cyberadministration montre, par exemple, qu'il y a encore du retard à combler en matière de numérisation des services et prestations de l'administration au niveau suisse². Par ailleurs, la numérisation crée de nouveaux besoins chez les utilisatrices et utilisateurs. Cela implique une constante adaptation de l'infrastructure et des offres numériques et requiert, par conséquent, du personnel qualifié pour l'installation et le support informatique.

Un défi pour les institutions au service de personnes ayant besoin de soutien

Le secteur des institutions pour personnes ayant besoin de soutien (personnes âgées, personnes en situation de handicap et enfants et adolescents) est actuellement confronté aux mutations profondes et complexes qu'entraînent la numérisation et la technicisation du monde du travail. En relever les défis constitue une chance de se positionner comme une entreprise moderne qui répond aux besoins de ses résidentes. La numérisation des prestations et des processus exige des institutions une réorientation plus ou moins marquée selon la posture qu'elles adoptent en matière de numérisation en tant qu'entreprises. Car il n'y a pas que l'infrastructure technique qui est touchée, mais aussi les processus opérationnels et même la culture d'entreprise. Les adaptations au changement qui sont nécessaires ont des répercussions importantes sur l'organisation existante. Une discussion de fond s'impose donc, pour évaluer les avantages et les inconvénients d'une numérisation croissante dans l'institution, pour étudier comment les nouvelles technologies doivent être intégrées dans l'organisation du travail et quelle attitude l'institution adopte par rapport à leur utilisation.

¹ Office fédéral de la communication OFCOM (2018). Suisse numérique. <https://www.bakom.admin.ch/bakom/fr/page-dac-cueil/suisse-numerique-et-internet/strategie-suisse->

² Buess, M., Ramsden, A., & Bieri, O. (2019). National eGovernment Study 2019. <https://www.egovernment.ch/files/6515/5126/2762/National-eGovernment-Study-2019-short-report.pdf>

ARTISET

Pour l'heure, il n'y a pas, en Suisse, de réponses satisfaisantes à ces questions, mais uniquement des rapports sur des cas isolés. Il existe des lacunes dans les connaissances lorsqu'il est question de décrire la numérisation dans la branche. Elles portent sur les applications possibles, la connaissance des nouvelles technologies ainsi que l'accès des résidentes à ces technologies.

Méthode et objet de l'enquête

En 2019, afin de pouvoir combler une partie des lacunes existantes, CURAVIVA Suisse a lancé (depuis 01.01.2022: ARTISET) un sondage sur la numérisation et les technologies auprès des institutions membres des domaines des personnes âgées, des personnes en situation de handicap ainsi que des enfants et adolescents. Nous avons interrogé en premier lieu les directions des institutions, car elles jouent un rôle déterminant et exercent une fonction transversale dans le processus d'acquisition des technologies dans leurs institutions.

Les questions ont été préparées selon un processus participatif auquel ont été associés des scientifiques issues de cinq hautes écoles et huit expertes et experts du terrain spécialisées dans les domaines des personnes âgées, des personnes en situation de handicap et des enfants et adolescents ainsi dans la formation professionnelle et continue.

Pour mener et évaluer l'enquête, CURAVIVA Suisse a mandaté le Centre de gérontologie de l'Université de Zurich (direction du projet: Dr. Alexander Seifert).

Le sondage abordait les problématiques suivantes:

- Enquête sur le degré actuel de numérisation, mesuré à l'utilisation actuelle de certaines (nouvelles) technologies dans l'organisation quotidienne du travail.
- Attitude et acceptation des dirigeants face aux moyens techniques, y compris les (nouvelles) technologies.
- Les conditions cadres qui influencent le degré de numérisation et l'utilisation des technologies, notamment pour les (nouvelles) technologies.
- Besoin de soutien effectif du côté des institutions.

Globalement, nous avons pu sonder 690 institutions dans l'ensemble de la Suisse, ce qui représente un bon taux de réponse de 33%. 13,3% de ces institutions sont issues du domaine des enfants et adolescents, 17,6% de celui des personnes en situation de handicap et 69% du domaine des personnes âgées. Cette répartition correspond approximativement à celle de l'affiliation effective par domaine des membres de CURAVIVA Suisse.

Sélection de quelques résultats

Selon le modèle d'acceptation de la technologie³, l'utilisation effective d'une technologie dépend de l'acceptation de son utilisatrice ou utilisateur. Cette attitude individuelle (acceptation technique) est influencée par divers facteurs, comme l'expérience technique, l'intérêt personnel pour la technique et les difficultés d'utilisation rencontrées. Le bénéfice attendu est aussi d'une importance capitale: si on peut reconnaître à une technologie une certaine utilité dans la résolution de problèmes, alors on peut supposer une

³ Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.

attitude positive à son égard – pour que la technologie soit effectivement adoptée et utilisée. Dans ce sens, l'attitude des dirigeants vis-à-vis des technologies est tout aussi intéressante que l'appréciation des avantages des technologies dans l'environnement de travail des institutions. Ensuite, l'intérêt portera sur les facteurs qui favorisent ou qui entravent la transition numérique et technologique.

Les résultats du sondage reflètent généralement une image similaire pour les trois types d'institutions – institutions pour personnes âgées, personnes en situation de handicap et enfants et adolescents. Des différences plausibles sont constatées particulièrement en ce qui concerne les questions portant les technologies utilisées dans les institutions et sur l'appréciation de leur importance. Pour un examen détaillé des résultats des trois types d'institutions, le rapport final est à disposition.⁴

Affinité pour la technologie: la valeur moyenne des questions portant sur l'attitude vis-à-vis de l'utilité de la technologie montre que les directions des institutions présentent une affinité relativement élevée pour la technologie (acceptation de la technologie). On peut en déduire que les dirigeants sont effectivement ouverts aux possibilités numériques et technologiques. Toutefois, l'affinité pour la technologie diffère dans certaines circonstances: ainsi, les femmes, les personnes âgées et les directions des régions rurales manifestent une affinité moindre pour la technologie que les hommes, les personnes plus jeunes et les directions des zones urbaines.

Importance, profitabilité et pertinence: de façon générale, les responsables interrogées estiment que les nouveautés technologiques dans leur environnement de travail sont très importantes et pertinentes. De plus, l'utilisation des technologies dans les institutions présente en moyenne plus d'avantages que d'inconvénients. Il existe une corrélation positive et significative entre l'appréciation de l'importance et les avantages. Cela signifie que les personnes qui estiment que l'utilisation des moyens techniques est importante y voient aussi plus d'avantages. En outre, les personnes interrogées ont évalué l'importance de l'utilisation de la technologie selon les différents domaines d'application: l'importance des technologies énumérées varie selon les domaines d'application, mais, dans l'ensemble, tous ces domaines ont reçu une évaluation allant de moyenne à haute. Par ailleurs, il existe des domaines d'application particuliers, dans lesquels l'utilisation de la technologie est considérée comme particulièrement importante (par exemple l'administration, les rapports et diagnostics, la sécurité de la clientèle). Cependant, la technologie n'est pas perçue comme importante dans tous les domaines, ce qui conduit à relativiser l'utilisation de la technologie, par exemple dans la composante sociale du travail d'accompagnement des résidentes.

Utilisation et évaluation de l'utilité des différentes technologies: l'illustration 1 montre la fréquence d'utilisation de chacune des technologies dans les institutions. Les logiciels de gestion, les téléviseurs, les ordinateurs ainsi que les logiciels pour la documentation interne sont particulièrement souvent utilisés. Sont à la traîne, les robots de diverse nature ainsi que les applications de télémédecine. Il est intéressant de noter que les technologies qui retiennent le plus l'attention des médias sont généralement celles qui sont justement les moins utilisées dans les institutions. Autre constat intéressant concernant l'évaluation de l'utilité des différentes technologies (voir l'illustration 2): toutes les technologies, y compris celles qui sont rarement utilisées dans les institutions, sont évaluées comme (potentiellement) plutôt utiles.⁵ En général, l'utilité des technologies fréquemment utilisées est jugée plutôt positive.

⁴ Seifert, A., Ackermann, T. (2019). Digitalisierung und Technikeinsatz in Institutionen für Menschen mit Unterstützungsbedarf. Studie im Auftrag von CURAVIVA Schweiz. Zürich: Zentrum für Gerontologie <http://www.curaviva.ch/digitalisierung>

⁵ À noter cependant qu'il est ici question de l'utilité pour les institutions et leurs processus de travail et moins de l'évaluation de l'utilité pour la clientèle et le personnel.

Indice de numérisation: un indice centré et pondéré selon le type d'institution a été développé sur la base des données relatives aux technologies mises en œuvre (voir l'illustration 3). La valeur moyenne est à 0, et plus la valeur sur l'indice est élevée, plus les technologies sont utilisées. L'indice montre que toutes les institutions présentent un certain degré de numérisation et qu'aucune institution n'est particulièrement dépendante de la numérisation. Globalement, on constate cependant aussi qu'il y a encore un gros potentiel en matière d'équipements techniques dans les institutions. Une méthode d'analyse multivariée montre que le degré de numérisation, et donc l'acquisition de technologies par l'institution, ne sont pas influencés uniquement par des éléments structurels (par exemple la taille de l'institution), mais aussi par des caractéristiques relevant de la personnalité des dirigeants comme l'âge, le niveau de formation, le sexe ainsi que l'attitude vis-à-vis des technologies.

Codécision du personnel et de la clientèle: finalement, se pose la question de savoir si les collaborateurs ainsi que les clientes participent à la décision quant à l'introduction de nouvelles technologies dans les institutions. Il ressort que le personnel est plutôt associé à la décision, moins souvent les clientes et clients et plus rarement leurs proches. En les comparant, les trois types d'institutions reflètent une image similaire, même si les institutions pour personnes en situation de handicap impliquent davantage leurs clientes et clients que les deux autres types d'institutions. De façon générale, on observe un potentiel évident pour l'implication participative de toutes les personnes dans les processus de décision.

Besoin du côté des directions des institutions: les résultats du sondage montrent un besoin évident du secteur de disposer d'informations sur les nouveautés technologiques, en particulier via des dispositifs tels que newsletter, journée d'étude et formation continue. Afin de faciliter l'accès aux nouveautés technologiques, les formations et le soutien financier recèleraient un potentiel d'amélioration. Pour apporter une réponse pertinente aux éventuelles appréhensions du côté du personnel et de la clientèle, les personnes interrogées estiment nécessaire d'informer sur la protection et la sécurité des données ainsi que sur l'effort à fournir pour apprendre à utiliser le système. Il n'y a quasiment pas de crainte concernant une menace sur l'emploi. Quelques différences apparaissent entre les trois types d'institutions quant aux diverses appréhensions.

Perspectives

La vague numérique actuelle tend à s'accélérer. Pour les institutions, cela signifie qu'elles doivent faire face à une technologisation croissante des processus de travail. L'enquête montre que la situation actuelle est bonne en soi compte tenu, notamment, de l'attitude des dirigeants vis-à-vis des (nouvelles) technologies dans leurs domaines d'activité. Dans le même temps, des domaines ont été identifiés dans lesquels le secteur doit continuer de s'investir afin de pouvoir durablement tirer avantage des technologies introduites dans le quotidien de chaque institution. L'enquête réalisée apporte des premières réponses aux questions ouvertes quant à la situation des institutions pour personnes ayant besoin de soutien dans le contexte de la numérisation et de la technologisation. Dès son lancement, il était cependant clair qu'il s'agissait là d'un premier sondage: la recherche devra se poursuivre sur la thématique générale de la «Numérisation dans les institutions pour les personnes ayant besoin de soutien». Les premières étapes pour ce faire ont été franchies et seront suivies d'autres discussions entre la pratique et la recherche.

Recommandations⁶



Éditeur

ARTISET

Zieglerstrasse 53, 3007 Berne

Règle de citation

ARTISET (2022), Fiche d'information: Numérisation dans les institutions pour personnes ayant besoin de soutien. Éd.: ARTISET

Online: artiset.ch/Informations-specialisees/Numerisation/

Renseignements/informations

Patricia Jungo, collaboratrice de l'état-major, Coopération en matière de recherche

E-Mail: patricia.jungo@artiset.ch

Nouvelle édition en raison de la création de la fédération ARTISET avec ses associations de branche CURAVIVA, INSOS et YOUVITA au 1^{er} janvier 2022. ARTISET est issue de la fusion de CURAVIVA Suisse et INSOS Suisse.

© ARTISET, 2022

⁶ Ces recommandations ont été extraites de l'analyse spécifique des institutions pour personnes âgées : Seifert, A., Ackermann, T. (2020). Digitalisierung und Technikeinsatz in Institutionen für Menschen mit Unterstützungsbedarf. Studie im Auftrag von CURAVIVA Schweiz. Zürich: Zentrum für Gerontologie <http://www.curaviva.ch/digitalisierung>

Annexe: Illustrations

Illustration 1: Utilisation des différentes technologies

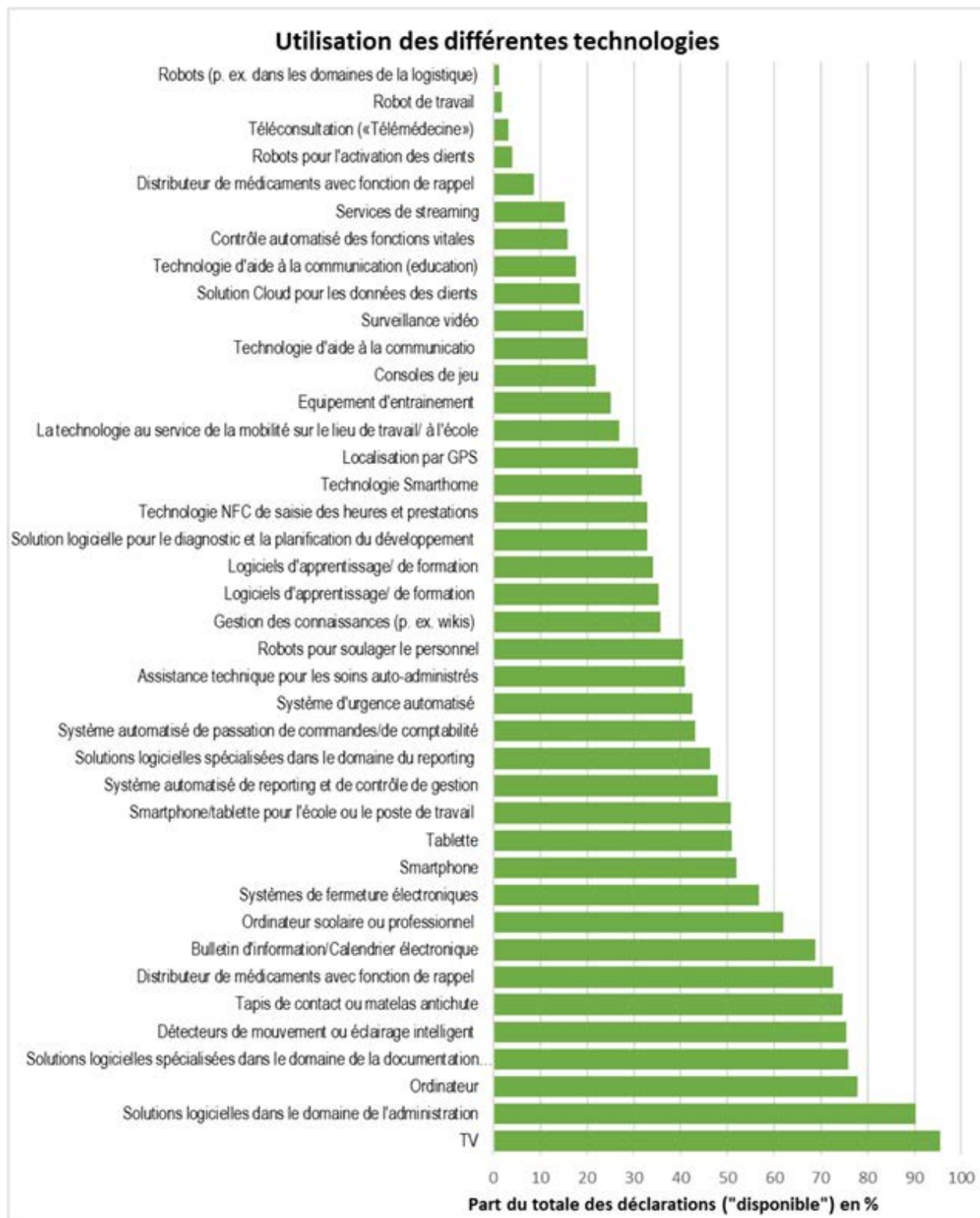


Illustration 2: Evaluation de l'utilité des différentes technologies

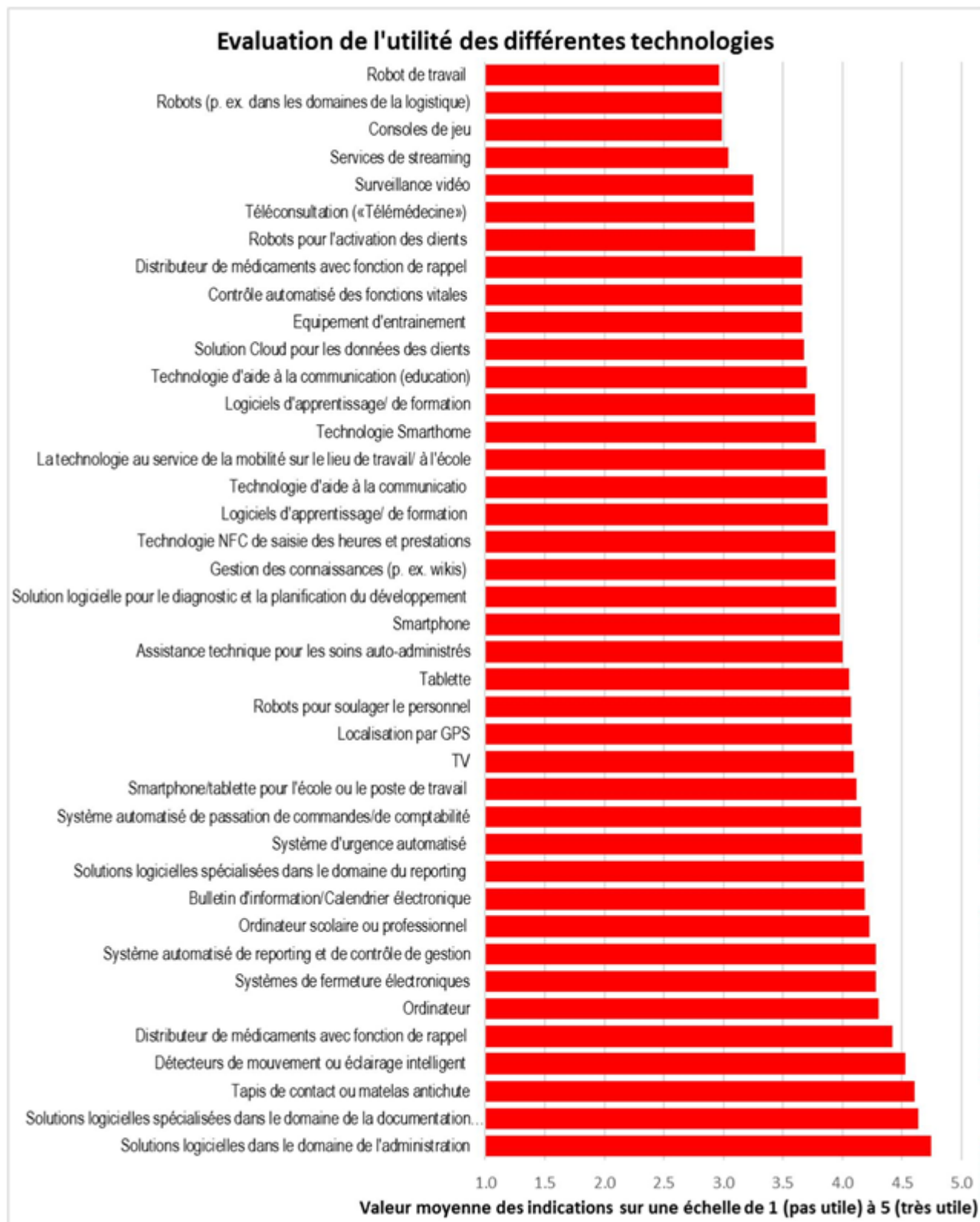


Illustration 3: Indice de numérisation

