



UMONS

Sciences
de la Famille
UMONS

CeRiS

Francophonie
Bruxelles

Fondation
Roi Baudouin
Agré ensemble pour une société meilleure

UNIVERSITE DE MONS

Service de Sciences de la Famille

TRAVAIL DE FIN DE FORMATION

PAIR-AIDANCE : SANTE MENTALE ET PRECARITE

Promotion 2018

**Les outils numériques
au service du rétablissement
et de la pair-aidance**

Stéphane WAHA

Décembre 2018

Table des matières

1	Introduction	1
2	Les outils numériques au service du développement de la pair-aidance	2
2.1	Enquête	2
2.2	Équipement, usage et maîtrise	2
2.3	Pratique de la pair-aidance	6
3	Questionnaire d'enquête : les outils numériques et pair-aidance	9

1 Introduction

J'ai réalisé ce travail dans le cadre de ma formation en pair-aidance en santé mentale et précarité. Celle-ci est organisée par l'Université de Mons (Belgique) depuis 3 ans (www.sciencesdelafamille.be).

Je présente ici les résultats de mon enquête auprès des pairs-aidants quant à leurs attentes au sujet des outils numériques. Ceci ne constitue qu'une partie de mon travail qui a aussi porté sur l'apport des outils numériques dans le rétablissement des personnes qui vivent avec un trouble psychique.

Le vocable « outils numériques » recouvre les ressources informatiques qui ont été développées au cours des dernières décennies. On y retrouve une large gamme de matériels et de programmes : les ordinateurs, les connexions à Internet, les terminaux mobiles, les applications, les réseaux sociaux, les objets connectés, l'intelligence artificielle....

Les outils numériques prennent une place de plus en plus grande dans la vie de nombreuses personnes, particulièrement chez les jeunes, mais pas seulement.

Les pairs-aidants font partie intégrante de cette réflexion sur l'usage des outils numériques. En complémentarité de ces outils, ils apportent non seulement réconfort et soutien (humain) mais aussi leur expérience du rétablissement dans leur conception et leur utilisation.

Une question demeure. Les pairs-aidants sont-ils prêts à remplir ce rôle ? C'est la question qui a motivé mon enquête.

2 Les outils numériques au service du développement de la pair-aidance

2.1 Enquête

Pour aborder ce thème, j'ai produit un **questionnaire fermé à destination de pairs-aidants** (voir annexe). L'objectif est double.

Dans un premier temps, j'ai essayé d'apprécier le degré d'équipement en outils numériques et leur maîtrise par les pairs-aidants.

Dans un deuxième temps, j'ai abordé la vision des pairs-aidants quant à la pertinence d'une sélection d'outils.

Le questionnaire couvre 6 thèmes que j'examinerai à tour de rôle. J'ai volontairement limité le nombre de questions posées afin de pouvoir récolter un nombre suffisant de réponses.

Le questionnaire a été distribué aux pairs-aidants de la formation 2018 et certains issus de la formation 2017. J'ai également réalisé une version en ligne que j'ai postée sur deux groupes Facebook de pair-aidance (le groupe santé mentale en France et le groupe international) et sur mon blog (www.espoir-bipolaire.com). J'ai aussi contacté directement des pairs-aidants francophones connus sur la scène internationale.

Au total, **44 personnes ont répondu**.

Ce n'est pas suffisant pour prétendre à une représentativité de l'avis de la communauté des pairs-aidants. Par ailleurs, la méthode compte plusieurs biais inhérents à sa conception.

D'une part, les personnes qui ont répondu via le questionnaire en ligne sont sans doute plus à l'aise avec les outils numériques. Les réponses favorables aux outils numériques sont donc certainement surpondérées.

D'autre part, ces personnes s'intéressent au thème de la pair-aidance mais ne sont sans doute pas toutes des pairs-aidants formés. Dans la suite de l'analyse, j'utilise le terme « pair-aidant » pour désigner les personnes qui ont répondu à l'enquête.

Ces précautions quant à la lecture des réponses étant actées, il n'en reste pas moins que l'analyse permet de poser un premier regard (parfois surprenant) sur ces questions.

2.2 Equipement, usage et maîtrise

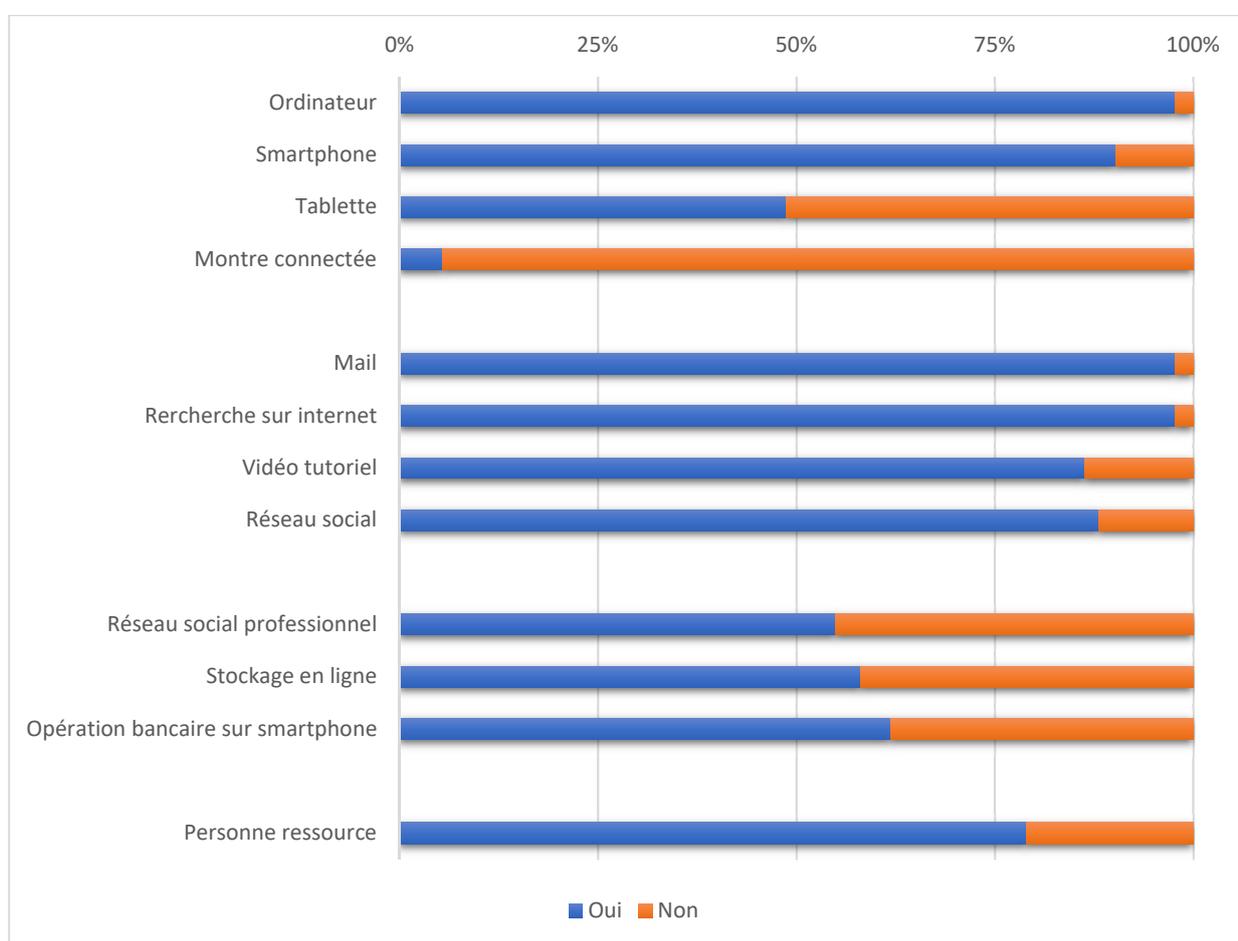
Le premier thème concerne l'équipement des pairs-aidants et leur utilisation des outils numériques. J'en ai choisi un nombre restreint.

La grande majorité des pairs-aidants est équipée d'un ordinateur et d'un smartphone. On peut donc considérer que **l'accès à l'information en ligne et la possibilité d'utiliser des applications mobiles** ne posent pas de problème majeur chez la plupart des pairs-aidants.

Cela se confirme dans l'utilisation d'internet pour effectuer des recherches, utiliser messagerie en ligne (Gmail, Yahoo mail, Hotmail...), visionner des vidéos explicatives (tutoriels qui expliquent comment s'y prendre pour réaliser une tâche (cuisine...) ou résoudre un problème) et la présence sur les réseaux sociaux.

Figure 1: Utilisation des outils numériques

J'utilise....



Environ **la moitié** des répondants a une **utilisation plus poussée des outils numériques** : réseau social professionnel (LinkedIn...), stockage de fichiers en ligne (Dropbox, Google drive...), opérations bancaires sur smartphone.

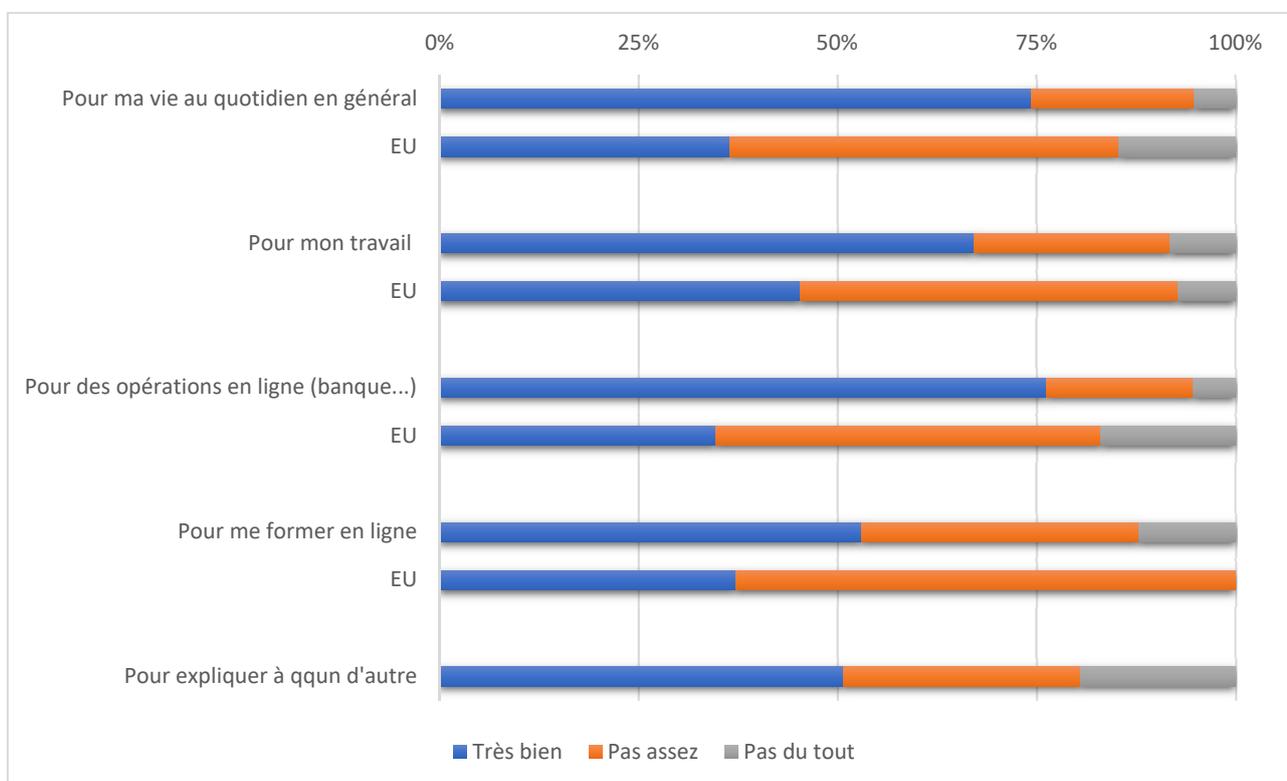
Deux tiers des pairs-aidants ont la chance d'avoir une **personne-ressource** dans leur entourage susceptible de les aider à utiliser les outils numériques.

Environ **trois quarts** des pairs-aidants qui ont répondu considèrent qu’ils **maîtrisent l’informatique** pour leur vie quotidienne et leur travail (qu’ils exercent ou qu’ils aimeraient avoir) et pour réaliser des opérations en ligne (opérations bancaires, mutuelle, impôts...) ce qui est nettement au-dessus de la moyenne européenne.

Par ailleurs **50%** des pairs-aidants pensent pouvoir **se former via des ressources sur internet**. **La moitié** se sentirait à l’aise pour **expliquer à quelqu’un d’autre** l’utilisation de base d’internet (recherches, mails, réseaux social...).

Figure 2 : Maîtrise des outils numériques

Je considère que je maîtrise...

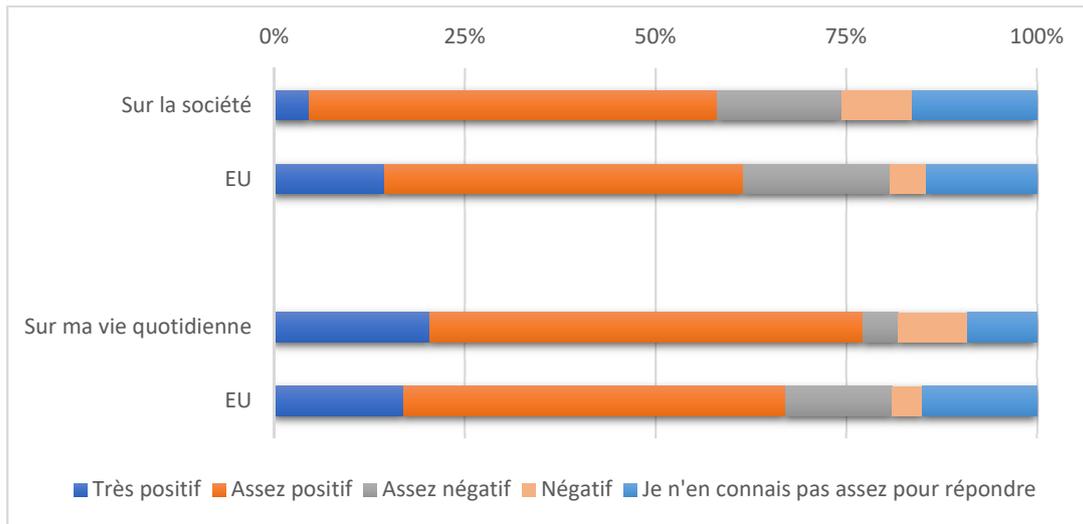


Les chiffres relatifs à la moyenne européenne (EU) sont basés sur une enquête de la Commission européenne. *Special Eurobarometer 460: "Attitudes towards the impact of digitisation and automation on daily life" (May 2017). Survey requested by the European Commission, Directorate-General for Communications Networks, Content and Technology and co-ordinated by the Directorate-General for Communication.* Dans cette enquête, les questions sont posées différemment. Ceci explique peut-être la différence d’appréciation par rapport aux répondants à mon enquête.

Les pairs-aidants ont une vision positive de l'impact des outils numériques sur la société, un résultat proche de la moyenne européenne. **Trois répondants sur quatre** estiment que l'impact sur leur vie quotidienne est positif, plus que la moyenne des citoyens européens.

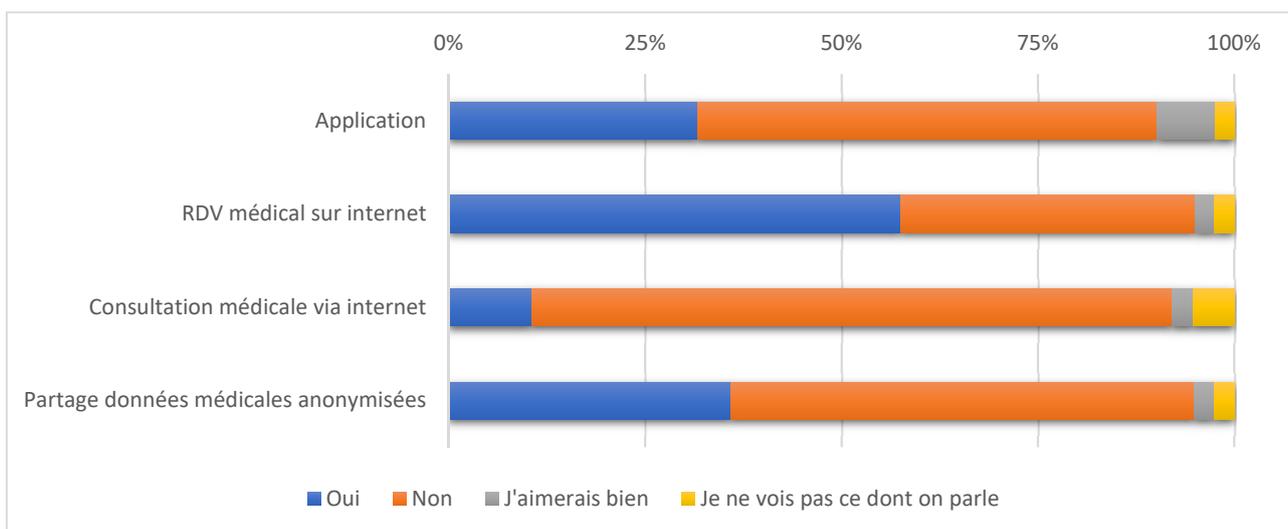
Figure 3 : Evaluation de l'impact des outils numériques

Je considère que les outils numériques ont un impact...



Pour leur santé, les pairs-aidants utilisent peu les outils numériques comme les applications mobiles. Mais la moitié a déjà pris un rendez-vous médical via internet.

Figure 4: Utilisation des outils numériques pour la santé

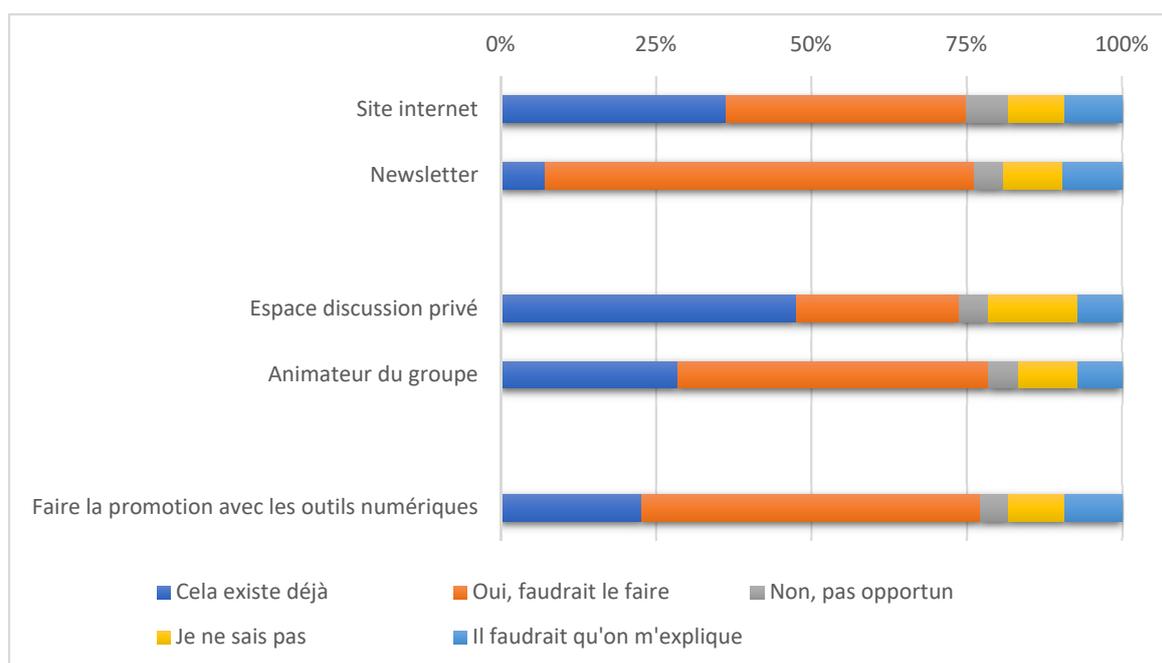


2.3 Pratique de la pair-aidance

J'ai ensuite exploré comment les outils numériques peuvent soutenir la pratique et la professionnalisation de la pair-aidance.

75% des pairs-aidants trouvent que la diffusion d'information via un site ou une newsletter est important. Une majorité considère que cela n'existe pas encore et qu'il faudrait le mettre en place.

Figure 5: Informations et interactions en ligne

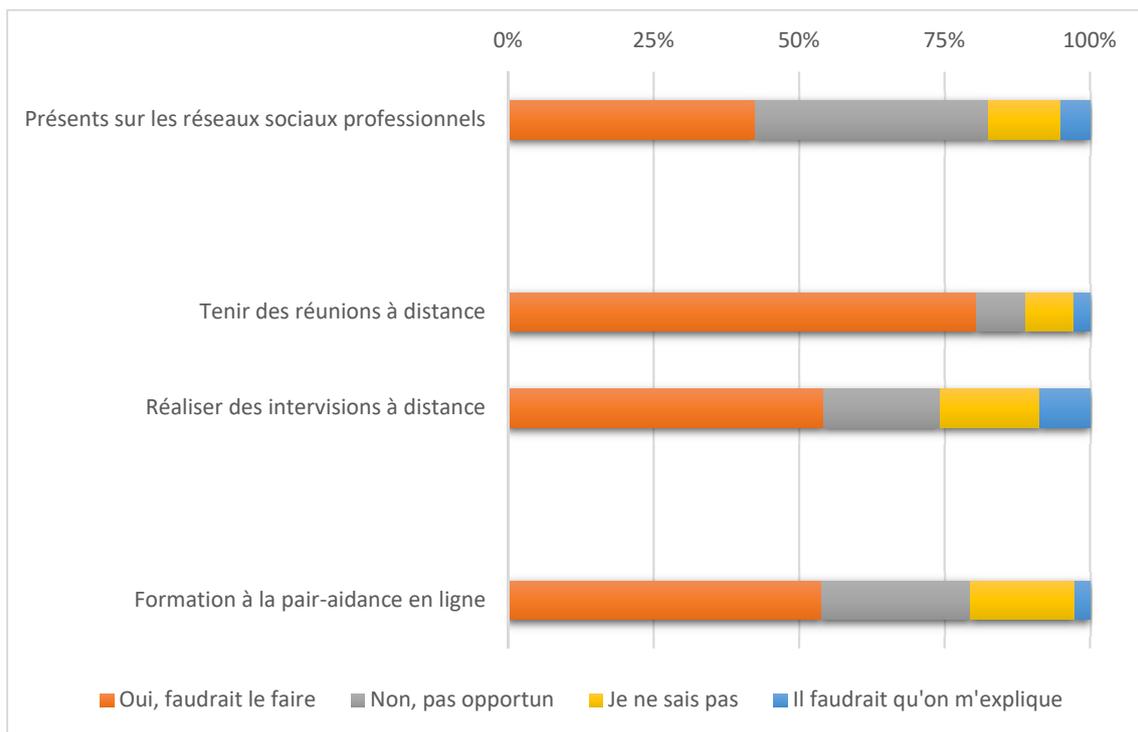


En ce qui concerne les possibilités d'interactions en ligne, **trois quarts** des pairs-aidants estiment qu'**un groupe de discussion privé disposant d'un animateur qui veille au contenu et à l'interactivité des échanges est nécessaire**. Des outils existent déjà comme les groupes Facebook sur la pair-aidance mais une part conséquente n'en a pas connaissance.

Les outils numériques peuvent contribuer à **faire la promotion de la pair-aidance** qui serait renforcée.

Les avis au sujet de la **professionnalisation** de la pair-aidance sont partagés. Les répondants ne connaissent pas la présence de pairs-aidants sur les réseaux sociaux professionnels. Pourtant, une recherche sur LinkedIn sur le terme « pair-aidant » renvoie vers 253 membres. En revanche, il n'existe pas encore de groupe de discussion. 40% des répondants considèrent qu'il faudrait être présents sur ces réseaux, autant que ceux qui considèrent que ce n'est pas opportun.

Figure 6: Interactions en ligne



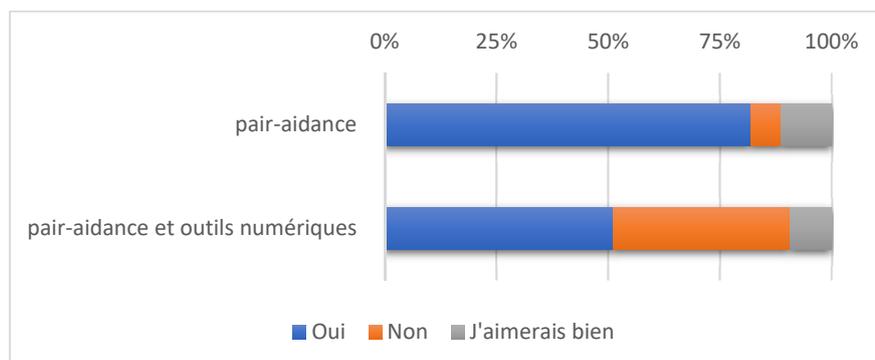
La tenue de réunions à distance est largement souhaitée. C'est moins le cas de réunions spécifiques aux interventions.

Enfin, **la moitié des pairs-aidants** considère que des formations en ligne auraient du sens. En la matière, des ressources existent en anglais.

80% des répondants sont prêts à s'impliquer pour le développement de la pair-aidance. La moitié des pairs-aidants est disposée à s'impliquer avec les outils numériques et 10% aimeraient bien.

Figure 7 : Evaluation de l'impact des outils numériques

Je suis prêt à m'impliquer dans le développement de la pair-aidance...



De l'analyse des réponses au questionnaire, il ressort que les pairs-aidants sont relativement bien équipés, qu'une majorité maîtrise l'utilisation classique, voire plus poussée des outils numériques dont l'impact est perçu positivement. La moitié se sent armée pour pouvoir expliquer à une autre personne. On peut donc penser que plus de **22 pairs-aidants** qui ont répondu à l'enquête **pourraient accompagner des pairs dans l'utilisation de certains outils numériques.**

Pour la très grande majorité des pairs-aidants, le développement d'outils numériques qui permettent d'informer, de fournir des espaces d'interaction et de réunion en ligne et de faire la promotion de la pair-aidance est important. **Des formations à la pair-aidance en ligne pourraient avoir du sens.** Il conviendrait peut-être de voir si les expériences et les ressources disponibles en anglais peuvent servir au développement d'outils adaptés à nos besoins.

Les grandes lignes qui se dégagent montrent que les pairs-aidants et la pair-aidance en général peuvent bénéficier des apports du numérique. **Des opportunités ont pu être identifiées.** Il conviendrait maintenant de dépasser le côté fermé des questions posées et de poursuivre l'analyse en interrogeant les pairs-aidants sur les raisons de leurs choix. Une approche plus précise permettrait de déterminer **les modalités et les conditions favorables au développement d'outils spécifiques.**

J'espère que les résultats de cette enquête pourront servir de base à une réflexion plus large.

3 Questionnaire d'enquête : les outils numériques et pair-aidance

J'utilise les outils numériques ...	Oui	Non	J'aime-rais bien	Je ne vois pas ce dont on parle
Un ordinateur				
Un smartphone				
Une montre connectée				
Une messagerie en ligne (Gmail, Yahoo mail, Hot-mail....)				
Un réseau social (Facebook, Instagram, Twitter)				
Un réseau social professionnel (LinkedIn...)				
Je fais mes opérations bancaires sur mon ordi/smartphone				
Je fais des recherches sur internet pour trouver des infos				
Je regarde des vidéos sur internet (Youtube...) qui sont des documentaires ou qui expliquent comment s'y prendre pour réaliser une tâche (cuisine...) ou résoudre un problème				
Je dispose d'un espace de stockage en ligne , notamment pour mes photos (Google drive, Onedrive, dropbox...)				
J'ai qqun qui peut m'aider dans l'utilisation de ces outils				

Je considère que je maîtrise l'informatique...	Oui	Suffi- sam- ment	Pas as- sez	Pas du tout	Je ne sais pas
Dans ma vie quotidienne					
Pour faire des opérations à partir de mon ordinateur/smartphone (commander documents (mutuelle), remplir ma déclaration d'impôt...)					
Pour mon travail (que j'ai ou que j'aimerais avoir)					
Pour me former via des ressources sur internet (MOOCS, eLearning)					
Pour expliquer à qqun d'autre l'utilisation de base d'internet (recherche d'information, mails, réseaux social (Facebook))					

Je considère que les outils numériques ont un impact ...	Très positif	As- sez positif	As- sez négatif	Né- gatif	Ça dépend	Je n'en connais pas assez
Un impact sur la société						
Un impact sur ma vie quotidienne						

Utilisation des outils numériques pour la santé	Oui	Non	J'aime-rais bien	Je ne le ferai ja-mais	Je ne con-nais pas ce dont on parle
J'utilise un logiciel qui me permet de surveiller ou d'améliorer ma santé (suivi des activités physiques, suivi des paramètres comme le poids, l'humeur...), méditation					
J'ai déjà pris un RDV via internet pour une consultation					
J'ai déjà eu une consultation médicale via internet , sans devoir me rendre chez mon médecin, psychologue...					
Je suis d'accord pour partager mes données médicales anonymisées					

Pour favoriser la professionnalisation

je considère qu'il faudrait utiliser les outils numériques ...	Ça existe déjà en Belgique	Oui, il faudrait le faire	Oui mais ça peut attendre	Non, pas opportun	Je ne sais pas	Faudrait qu'on m'explique
Un site internet francophone dynamique						
Un espace privé pour les échanges (groupe Facebook, forum...)						
Une newsletter régulière						
Un animateur qui veille au contenu et à l'interactivité dans les échanges						
Faire la promotion via le site web et les réseaux sociaux (Facebook, twitter...) afin d'informer le grand public						

Etre tous présents sur les réseaux sociaux professionnels (LinkedIn...)						
Des réunions à distance (aussi avec des pair-aidants à l'étrangers) par vidéo conférence (Skype...)						
Des intervisions à distance par vidéo conférence (Skype...)						
Avoir des modules de formation à la pair-aidance accessibles en ligne						

Si j'en ai l'opportunité, je pourrais m'investir...	Oui	No n	J'aimerais bien
Pour la professionnalisation de la pair-aidance en général			
Pour la professionnalisation de la pair-aidance grâce aux outils numériques			