

**Zeitschrift:** Curaviva : revue spécialisée  
**Herausgeber:** Curaviva - Association des homes et institutions sociales suisses  
**Band:** 12 (2020)  
**Heft:** 1: La qualité : définition, évaluation, présentation

**Artikel:** L'enquête sur la numérisation et les technologies dans les institutions : la transformation numérique est en marche  
**Autor:** Jörger, Anna / Jungo, Patricia  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-1032808>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 12.01.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

## L'enquête sur la numérisation et les technologies dans les institutions

## La transformation numérique est en marche

Où en sont les institutions dans leur transformation numérique? L'enquête sur la «Numérisation et technologies dans les institutions pour personnes ayant besoin de soutien» livre des réponses.

Anna Jörger et Patricia Jungo\*

Six cent nonante institutions des domaines spécialisés personnes âgées, personnes en situation de handicap et enfants et adolescents ont pris part à l'enquête lancée par Curaviva Suisse en 2019. Les résultats l'attestent: le thème de la numérisation occupe le secteur et un grand nombre d'institutions se sont engagées dans le processus de transformation. Toutefois, des questions et des défis se posent, auxquels les institutions doivent faire face, aujourd'hui et demain, afin que la numérisation puisse bénéficier à la vie quotidienne. La numérisation crée de nouveaux besoins chez les utilisatrices et utilisateurs. Elle implique une adaptation permanente de l'infrastructure et des offres numériques et requiert la présence d'un personnel formé en conséquence.

Dans les institutions pour personnes ayant besoin de soutien, la numérisation exige une réorientation plus ou moins importante. Celles qui relèveront le défi se donnent une chance de se positionner comme des entreprises modernes qui tiennent compte des attentes de leurs clientes et clients.

L'enquête de Curaviva visait à sonder la situation dans les institutions. Jusqu'à ce jour, il n'y avait pas de réponses satisfaisantes aux questions portant sur la numérisation dans les institutions, mais simplement des rapports sur des cas isolés. L'acceptation de la technologie est un élément central qui caractérise le processus de transformation numérique dans les institutions. Il ressort du sondage que l'acceptation technique – et avec elle, l'attitude individuelle à l'égard de la numérisation et des technologies – est bien présente chez les responsables interrogé-e-s dans les trois domaines spécialisés. On peut donc en déduire une ouverture de la part des dirigeants pour les possibilités numériques. Toutefois, l'affinité pour la technologie varie: dans leur auto-évaluation, les femmes, les personnes âgées et les directions dans les régions rurales manifestent une affinité moindre que

les hommes, les personnes plus jeunes et les directions dans les zones urbaines. De façon générale, les responsables interrogé-e-s accordent aux nouveautés technologiques dans leur environnement de travail une importance et une pertinence relativement élevées. Par ailleurs, l'utilisation des technologies dans les institutions présenterait plus d'avantages que d'inconvénients.

#### Qu'est-ce qui est utilisé et qui ne l'est pas?

Dans les institutions, quelques technologies sont utilisées depuis longtemps: les logiciels de gestion, les téléviseurs, les ordinateurs ainsi que les logiciels pour la documentation interne. Les robots ainsi que les applications de télémédecine sont plus rares. Enfin, l'évaluation de l'utilité des différentes technologies révèle un fait intéressant: toutes les technologies, y compris celles qui sont rarement ou jamais utilisées dans les institutions, sont évaluées comme (potentiellement) plutôt utiles. En général, l'utilité des technologies fréquemment utilisées est jugée plutôt positive.

Il n'y a pas que l'infrastructure technique qui est concernée par la numérisation, mais également les processus opérationnels, qui font aussi partie de la culture d'entreprise. Pour cette raison, notamment, une discussion de fonds s'impose donc pour évaluer les avantages et les inconvénients d'une numérisation croissante dans les institutions, pour étudier comment les nouvelles technologies doivent être intégrées dans l'organisation du travail et quelle attitude l'institution doit adopter.

**La bonne utilisation des technologies dépend de l'acceptation des utilisateurs finaux.**

#### Quelques obstacles sur le chemin

Sur la base des données relatives aux technologies mises en œuvre, un indice pondéré et centré selon le type d'institution a été développé. Cet indice montre que toutes les institutions présentent un certain degré de numérisation, c'est-à-dire qu'elles se sont ouvertes à la transformation numérique dans une certaine mesure. Globalement, on constate cependant aussi qu'il y a encore un gros potentiel. Il s'agit avant tout du recours aux technologies qui offrent, d'un point de vue qualitatif, un soutien effectif aux clientes et clients ou aux collaboratrices et collaborateurs. De plus, on observe un potentiel évident d'amélioration concernant la participation du personnel, de la clientèle et des proches lorsqu'il est question de décider de l'acquisition de technologies. Car la bonne utilisation de nouvelles technologies dépend aussi de l'acceptation des utilisatrices et utilisateurs finaux. ●

\* Contact: **Patricia Jungo** (Curaviva Suisse, coordination des coopérations en matière de recherche): p.jungo@curaviva.ch

**Anna Jörger** (Curaviva Suisse, Domaine spécialisé personnes âgées): a.joerger@curaviva.ch

Documents sur [www.curaviva.ch/Focus/Numerisation/](http://www.curaviva.ch/Focus/Numerisation/)

Texte traduit de l'allemand