

## Une solution collaborative pour la coordination entre aidants informels et professionnels des soins et de l'aide à domicile

**Une personne âgée est dans sa vie quotidienne souvent aidée de diverses manières et à différents moments par des aidants informels (famille, voisins et amis) et formels (professionnels de l'aide à domicile, professionnels de santé). Ce dispositif vise à remédier aux problèmes de coordination qui peuvent survenir occasionnant des doublons ou des ruptures de suivi.**

Ce dispositif prend la forme d'un logiciel compatible avec les technologies existantes (ordinateur, *smartphone*, tablette) qui vont servir de supports de communication. Ce logiciel gère les profils des intervenants (qui ont des missions différentes) et permet la communication entre eux. Ainsi, les aidants informels peuvent échanger des informations avec une aide-ménagère sans être nécessairement là quand elle vient ou des professionnels de santé ou médico-sociaux peuvent avoir facilement une idée de l'encadrement humain dont bénéficie la personne.

La conception du logiciel est partie des besoins en service des personnes âgées et de leurs espérances. Pour cela, des entretiens de groupe ont été conduits en Suisse et en France avec les différentes catégories de personnes concernées (séniors, aidants informels, professionnels). Des recherches documentaires sur les différents types de services et les modalités de coordination ont également été réalisées. L'ensemble de ces informations a été introduit dans le système.

Une première version du dispositif a été testée en France, en Suisse et au Danemark, et les retours ont été très positifs même si l'ergonomie du dispositif doit encore être améliorée. La prise en main du système a été facilitée par la mise en place d'une solution de *e-learning* permettant de former les utilisateurs à son usage.

L'amélioration de la coordination des services a un impact favorable sur la qualité de vie de la personne et donc sur la possibilité pour la personne de continuer à vivre à son domicile.

### Quelques années plus tard

Les objectifs de ce projet ont été poursuivis dans le cadre de deux autres projets AAL : le projet SpONSOR qui a permis de mettre en évidence l'utilité et la possibilité de concrétiser certains des services envisagés dans MEDiATE ; le projet MAESTRO qui visait à permettre aux aidants de pouvoir faire part d'informations potentiellement critiques concernant le ou les seniors dont ils sont proches, en somme des sortes d'alertes demandant une action de la part des professionnels. Suite à ces projets, la société Coherent Streams a été créée. Le défi majeur reste celui de l'interconnectivité des systèmes et des solutions.

Le projet a été soutenu dans le cadre des appels à projets européens AAL (*Active Assisted Living*) dédiés au développement de solutions digitales pour faciliter une vie active des personnes âgées à leur domicile.

Pour en savoir plus sur le programme AAL : <http://www.aal-europe.eu/>

## Pour plus d'information sur ce projet

- Présentation du projet sur le site AAL : <http://www.aal-europe.eu/projects/mediate/>

## À propos du laboratoire

Créé en 2004, le collège du management de la technologie (CDM) de l'École polytechnique fédérale de Lausanne se concentre sur la recherche et l'enseignement dans le domaine du management en relation étroite avec l'ingénierie et la technologie. En outre, il insuffle à la communauté de l'EPFL un esprit d'entreprise, encourage les partenariats interdisciplinaires et adopte une approche globale des questions industrielles et des politiques publiques.

Il est composé de trois instituts : l'Institut de management de la technologie et entrepreneuriat (MTEI), l'Institut suisse de la finance à l'EPFL (SFI@EPFL) et l'Institut de technologie et politiques publiques (ITPP).

<https://cdm.epfl.ch/accueil>

## Contacts

Dr Pierre Rossel  
Coherent Streams  
[www.coherentstreams.com](http://www.coherentstreams.com)  
[pr@coherentstreams.com](mailto:pr@coherentstreams.com)

Dr Djamel Khadraoui  
Chef d'unité  
Luxembourg Institute of Science and Technology (LIST)  
[djamel.khadraoui@list.lu](mailto:djamel.khadraoui@list.lu)

Référence du projet : AAL-2012-5-171/CNSA-155  
Programme européen Active and Assisted Living (AAL) – Appel à projets 2012  
Titre : Collaborative and intermediating solution for managing daily activities for the elderly at home (MEDiATE)