



Améliorer la communication au sein d'un foyer
d'accueil médicalisé pour adultes autistes grâce
au design social

Restitution de la démarche

Sommaire

Introduction :
**Rappel de la
problématique,
du terrain d'étude
et des enjeux**

3

**La phase
d'immersion**

7

**Les ateliers de co-
création**

13

**Les concepts
issus des ateliers**

15

**Prototypage de la
solution retenue**

36

**Test,
enseignements et
mise à jour de la
solution**

54

Introduction

Introduction : problématique

Notre problématique :

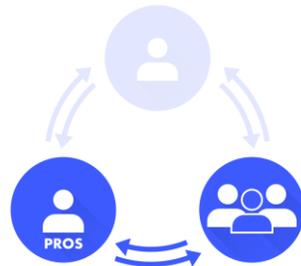
Améliorer la communication entre la triade concernant les moments vécus par chacune des parties prenantes – résidents, proches, professionnels – dans et en dehors de l'établissement dans l'objectif principal de renforcer le pouvoir d'agir des résidents (choix du mode de communication par le résident, communication adaptée à ses besoins, minimisation de l'intervention des professionnels, etc.)

Les usagers au cœur du projet :

La communication entre chacun des usagers :



entre résidents et proches



entre proches et professionnels



entre résidents et professionnels



de professionnel à professionnel

Introduction : terrain d'étude

L'ACSC

L'Association des Cités du Secours Catholique (ACSC) :
Créée en 1990 :

- Accueil, hébergement, logement, accompagnement et insertion de personnes en situation d'exclusion ou de handicap.
- 5 Cités dans le champ du handicap dont La Cité Jacques DESCAMPS.



La Cité Jacques Descamps

- Foyer d'Accueil Médicalisé (FAM), ouvert en 2008 à Bagneux (92),
- Accueil et accompagnement de « personnes adultes présentant des Troubles du Spectre de l'Autisme (TSA) et apparentés sans déficit moteur grave associé ».
- Capacité : 41 places d'internat dont 1 place d'hébergement temporaire, 6 places d'externat.
- Grande hétérogénéité du profil des résidents accueillis :
 - o Disparité des troubles au sein de la catégorie TSA (8 sous-catégories)
 - o Pathologies associées variées et parfois prédominantes, avancée en âge de certains résidents.

3 unités de vie

- Les Marronniers (avec davantage de résidents verbaux)
- Les Cèdres (avec des résidents moins verbaux)
- Les Châtaigniers (unité d'externat)

Enjeux

- **Renforcer le pouvoir d'agir des résidents** et leurs possibilités de communication et d'expression de choix selon les moyens de chacun (approche personnalisée).
- **Développer une communication plus fluide** vers les familles sur la vie quotidienne de leur enfant.

Objectifs

- **Favoriser et renforcer le maintien d'une relation de qualité** entre les résidents et leurs familles (même à distance).
- **Rassurer les familles** en leur donnant de la visibilité sur le quotidien de leurs enfants.
- **Permettre la réassurance des résidents** par leurs proches en cas de difficultés.
- **Trouver l'équilibre entre le besoin des familles** souhaitant être informées sur le quotidien de leur enfant et l'autonomisation des résidents.
- **Garantir le lien entre les résidents et leurs proches** tout en permettant aux professionnels d'exercer sereinement leur accompagnement auprès des adultes autistes.

La phase d'immersion

La phase d'immersion : Préparation

Entretiens entre la psychomotricienne de l'équipe et les designers, consultants, sociologues pour se familiariser avec les problématiques communicationnelles liées au spectre autistique.

Identification des techniques existantes permettant aux personnes autistes de communiquer avec un tiers : PECS, ABA, etc.

**Rencontres de présentation de la démarche auprès des parents et professionnels du FAM
+
Immersion informelle et passive auprès des résidents**

Ce qu'il faut en retenir

- Le besoin de se concentrer avant tout sur les outils de communication à créer ou optimiser (= les médias) et non sur les systèmes et protocoles de communication pouvant être utilisés pour communiquer avec les personnes présentant des TSA, qui par ailleurs existent déjà et ont fait leur preuve (ex : PECS).
- La nécessité d'arriver en fin de démarche à la mise à disposition d'une palette de différents outils favorisant la communication entre les membres de la triade et adaptés aux situations vécues, aux aptitudes des uns et des autres et à leurs usages.
- L'enjeu de générer de la confiance auprès des parents pour qu'ils adhèrent à la démarche et soit actifs dans la co-construction des outils dont ils seront les utilisateurs.
- L'importance de capitaliser sur la motivation des équipes du FAM à s'investir dans notre démarche.

Immersion terrain



Entretiens à domicile avec les parents réalisés par un sociologue



Immersion à la Cité par les designers et un sociologue

Ce qu'il faut en retenir du côté des résidents

- Le résident **associé de manière aléatoire** au partage d'informations le concernant du fait notamment ...
- ... une **difficulté des résidents à s'exprimer au sein de la triade**. Nombreux sont ceux qui demeurent dans l'impossibilité de contribuer aux communications qui les concernent via les supports de transmission d'informations car ceux-ci reposent majoritairement sur l'écrit ;
- Un résident en situation de trouble du comportement éprouve souvent un **stress à l'idée qu'un commentaire négatif** soit rédigé dans les supports de transmission d'information le concernant (ex : classeur de liaison) ;
- Une **surproduction de supports concernant le quotidien des résidents** génératrice d'un manque de lisibilité et d'un morcellement des informations ;
- Des **modes de communication sur-mesure efficaces**, mais hors du cadre et à géométrie variable, en fonction par exemple des liens particuliers développés entre un éducateur et un parent. A noter par exemple, l'existence de supports de communication - non généralisés à tout le FAM - basés sur un récit plus qualitatif du quotidien des résidents (photos plastifiées, cartes postales co-rédigée par le résident et l'éducateur, etc.).
- Il est **difficile de dégager de grands principes de communication** pouvant s'appliquer à tous les résidents. **La compréhension** semble « meilleure » que l'expression : les résidents, selon les parents, comprennent mieux qu'ils ne s'expriment (quels que soient les capacités ou les canaux de communication). **L'abstraction par certains résidents est parfois possible** si elle correspond à une expérience déjà vécue.

Ce qu'il faut en retenir du côté des proches

- **Les canaux d'expressions et communications** à la Cité Jacques Descamps **sont jugés limités par les parents** : on privilégie le PECS comme langue commune (pictos), car il semble à la portée de tous les résidents/éducateurs ; au détriment des capacités d'expressions idiosyncrasiques du point de vue des familles (Makaton, Communication facilitée / psychophonie).
- **Le turn-over des éducateurs rend complexe** une communication fluide et pérenne (entre les éducateurs et les résidents, entre l'institution et les parents, entre les professionnels eux-mêmes). Il nécessite par exemple que les parents répètent fréquemment ce qu'aime ou n'aime pas leur enfant, ce qui le stresse ou pas, etc.
- Certains parents connaissent **finement les symptômes, exceptions, rituels et particularités** de leur enfant, et ont un **historique complet de leur évolution**. Ils peuvent ainsi témoigner de micro-gestes ou paroles et de leur charge émotionnelle.
- Ils sont **demandeurs pour échanger davantage entre eux et avec les éducateurs**, afin de constituer un savoir commun sur chaque cas, aussi singulier soit-il.
- Une communication sur le quotidien du résident pouvant être perçue parfois par les éducateurs comme une simple « **tâche obligatoire** », et **considérée comme insuffisante, dépersonnalisée et peu qualitative** par certaines familles.

Ce qu'il faut en retenir du côté des professionnels

- Une **perception de la qualité des échanges avec les familles variable** d'un professionnel à un autre, et ce en fonction des relations interpersonnelles existantes ou pas, ou du rôle que tient le professionnel au sein de l'établissement ;
- Le **niveau d'informations attendu par certaines familles** à propos de leur enfant est parfois **considéré comme trop élevé** par les professionnels compte tenu du fait que les résidents du FAM sont des personnes majeures ;
- La **distance** que souhaitent maintenir les éducateurs vis-à-vis des familles pour que soit respectée la limite entre leur vie professionnelle et leur vie personnelle ou pour garantir l'intimité des résidents est **interprétée par certains parents comme de la froideur ou du désintérêt** de la part des professionnels quant à leurs enfants ;
- La **transmission d'informations sur le vécu des résidents** entre professionnels est souvent **rendue complexe** notamment lors du roulement entre les équipes de jour / de nuit ;
- **Les temps d'échanges entre certains professionnels et les parents** sont souvent « **improvisés** » ou **informels** ;
- Des compétences en communication et une **volonté de mieux communiquer existent au sein de toutes les unités** étudiées et plus globalement au niveau de l'établissement ;
- Des salariés avec beaucoup d'ancienneté, qui **connaissent l'historique de l'établissement et les histoires des résidents**, pourraient être de véritables personnes « ressources » autour de la communication ;
- L'institution et les familles n'ont pas la **même définition implicite de la "personne"** qu'est le résident.

Les ateliers de co-création

Atelier parents

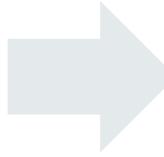


Les parents ont fait part de moments spécifiques et emblématiques avant l'entrée à la Cité et **de l'acquisition de nouvelles compétences ou d'expériences vécues au FAM**

Atelier pros



L'équipe s'est penchée sur les histoires de vie à la Cité, les histoires emblématiques, **les progrès des résidents**



Atelier parents - pros

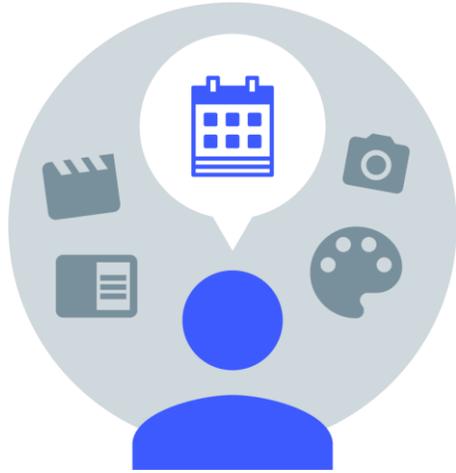


A partir de ces situations réelles, les binômes parents-pro ont **défini le rôle de chacun** et réfléchi ensemble à de **nouvelles modalités de communication**

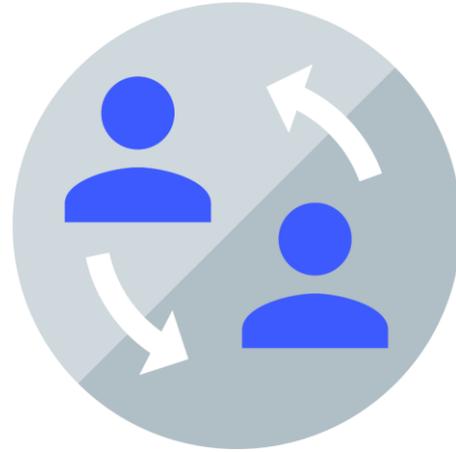
Les concepts issus des ateliers de co-création

Les concepts issus des ateliers de co-création

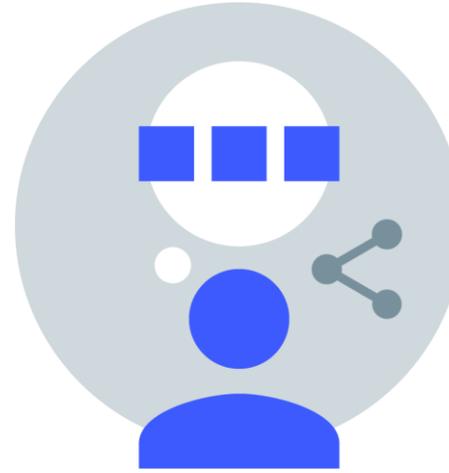
Suite aux 3 ateliers de co-création, 4 concepts visant à améliorer la communication au sein du foyer ressortent :



**Raconter son
année**



**Maintenir un lien
à distance**



**Retracer et partager
un événement**



**Construire des
événements
collectifs**



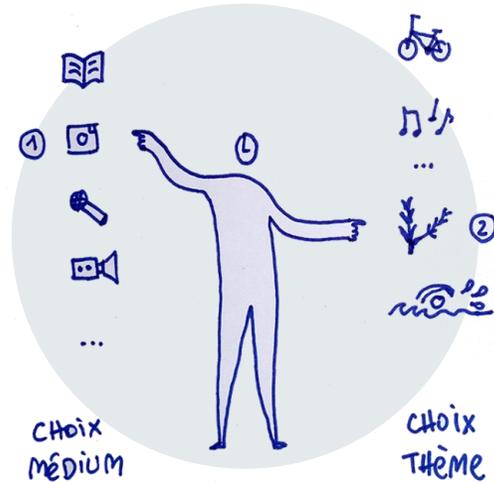
Raconter son année

Raconter son année

Mettre en perspective les événements et donner à voir l'année du résident à la Cité aux proches. Construit par le résident, il s'agit d'un moyen de valorisation des éventuels progrès, et de capacitation du résident, qui peut être articulé au projet annuel du résident.

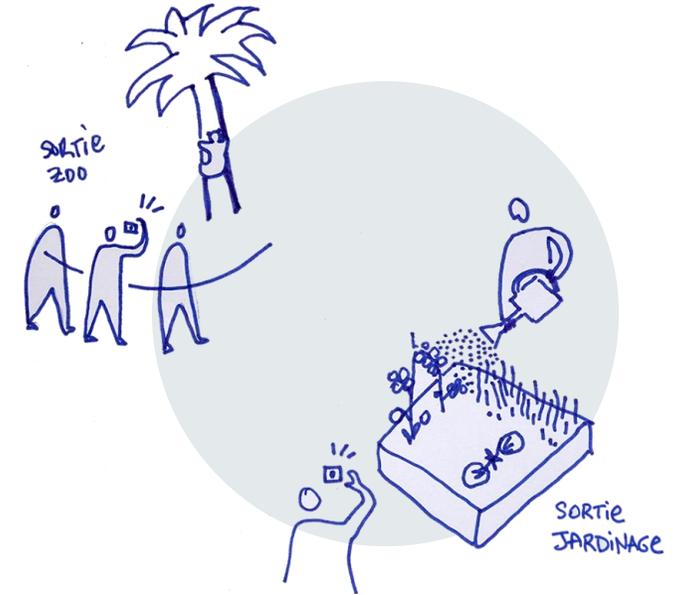
1.

Le résident choisit en amont le prisme de son année et un médium qu'il souhaite explorer ex: le jardinage par le son, la musique par la photo...



2.

Après un temps de formation des accompagnants, l'outil permet au résident de documenter ses activités au quotidien au travers du médium choisi.



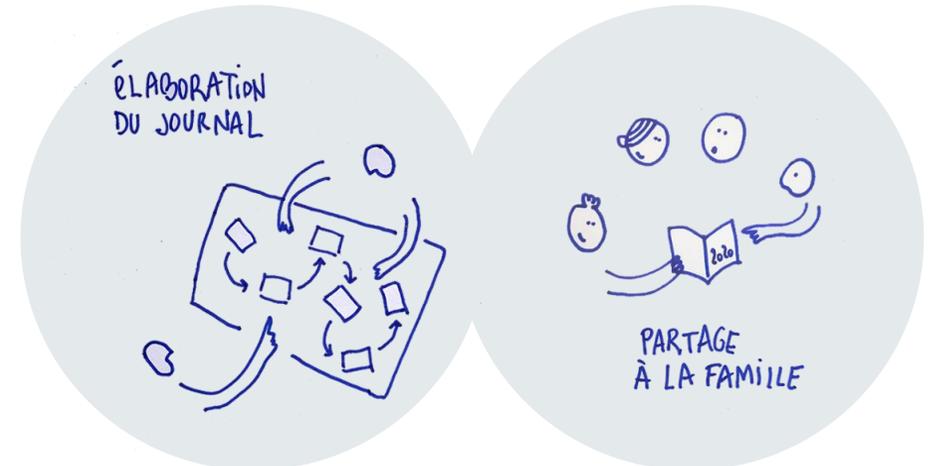
3.

Une fois par mois, le résident extrait les médiums du mois qu'il souhaite partager avec l'aide des accompagnants



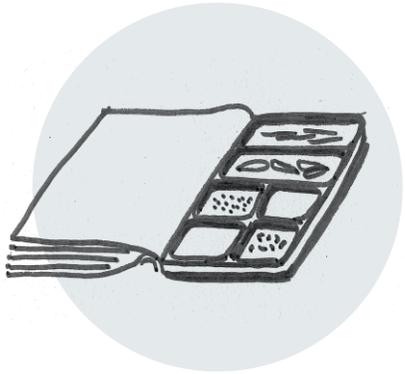
4.

A la fin de l'année, un projet sur plusieurs séances permet à chaque résident d'élaborer son journal de l'année pour l'offrir à ses proches.



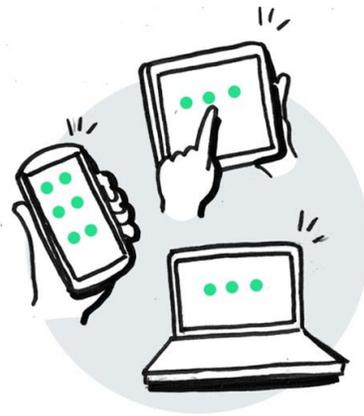
Raconter son année

Ce journal annuel pourrait se matérialiser sous plusieurs formes :



Le journal

Le journal est une composition physique et transmise en format papier à la famille. Il permet une appropriation accessible à tous. Un module de bibliothèque pourrait y être associé pour les exposer ou consulter librement.



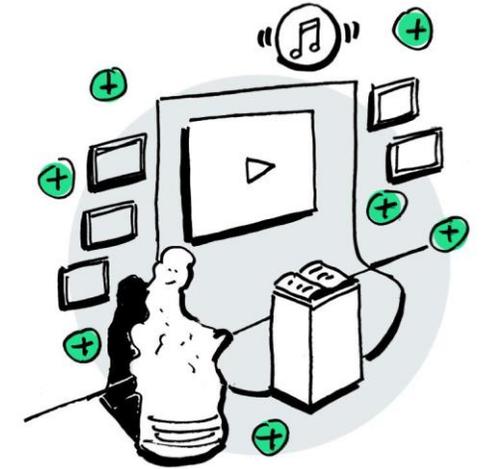
Une application pédagogique

Une application dédiée et simple d'appropriation pourrait permettre une diffusion simplifiée des journaux de résidents, aux proches mais pourquoi pas à l'externe dans certains cas.



Une cabane à récits

Espace dédié au sein de la Cité, il permet aussi bien les ateliers pédagogiques ouverts qu'un espace de recueillement individuel. A l'image d'un établi d'atelier, il met tout à disposition pour documenter, consulter, ou monter à tout instant.



Une œuvre collective

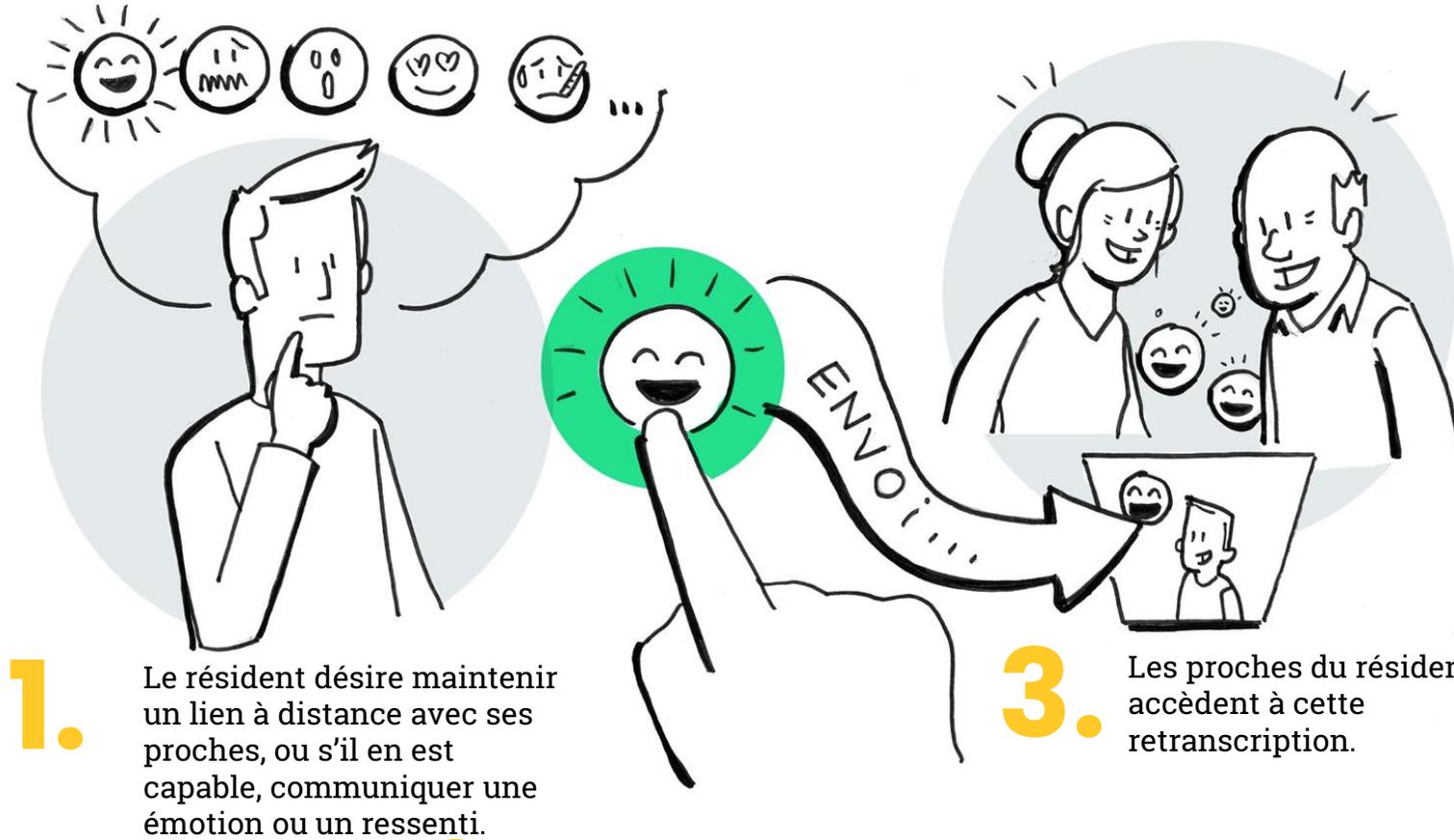
Une création collective multi forme construite à partir des productions variées de chacun réalisée au cours de l'année.



Maintenir un lien à distance

Maintenir un lien à distance

Proposer des outils permettant aux résidents d'échanger, communiquer, partager avec leurs proches, de manière synchrone ou asynchrone.

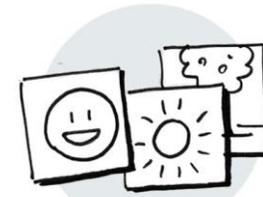


1. Le résident désire maintenir un lien à distance avec ses proches, ou s'il en est capable, communiquer une émotion ou un ressenti.

2. Il peut leur envoyer facilement un élément qui permet de signifier ce lien

3. Les proches du résident accèdent à cette retranscription.

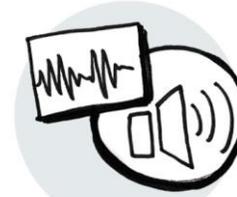
Quoi communiquer ?



Une image, un picto



Une photo de soi



Un son, une mélodie ou une vibration



Une couleur, une lumière

Maintenir un lien à distance

Cet outil pourrait se matérialiser sous plusieurs formes :



Une application numérique

Permettant l'envoi de supports multimédia, via plusieurs supports existants (smartphone, tablette, PC...)



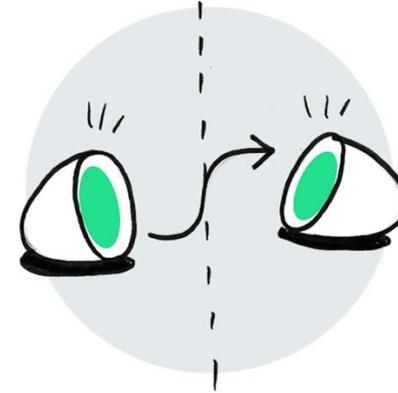
Une installation dédiée dans la cité

Un lieu fixe où le résident pourrait se rendre pour s'exprimer, communiquer avec ses proches



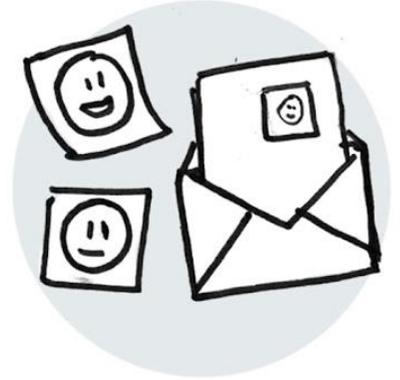
Un objet à porter sur soi

Un objet que le résident porterait sur lui, et qui permettrait d'envoyer de manière simple un "message émotionnel" à ses proches



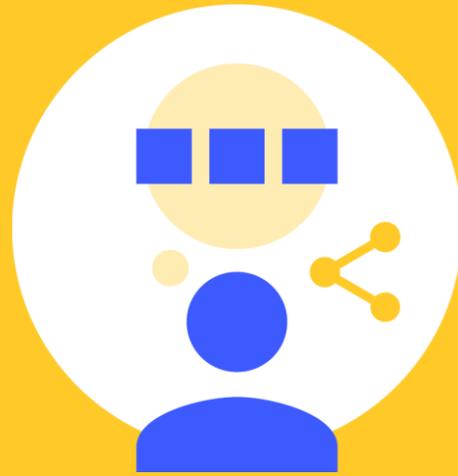
Un objet conçu sous forme d'émetteur/récepteur

Un objet spécifiquement conçu pour interagir avec, qui permettrait d'afficher ou de transmettre un message de type émotionnel



Un objet que l'on s'envoie

De manière plus classique, un dispositif permettant de maintenir une correspondance avec sa famille



**Retracer et partager
un événement**

Retracer et partager un événement

Construction et partage d'une histoire/ d'un événement soit pour le résident soit pour la famille (garder une trace de l'échange grâce à une sorte de PECS enrichi par des émotions, des sons, une trame scénaristique etc.)



1.

Suite à un événement, le résident concerné peut raconter et débriefer sur cet événement avec un professionnel de la cité, grâce à un outil de narration, et raconter comment il a vécu cet événement.

Dans le cas où il ne se souviendrait pas de l'événement, cet outil servirait au professionnel afin de le lui retracer.

2.

Le scénario de l'événement est ensuite partageable auprès des proches du résident, agrémenté d'un descriptif plus détaillé et, le cas échéant, du rôle que le proche pourrait jouer pour déminer la situation.

Retracer et partager un événement

Cet outil pourrait se matérialiser sous plusieurs formes :



Une trame de scénario à composer

Combiner différents éléments (personnages, lieux, situations, émotions ressenties...) dans une trame donnée pour concevoir une histoire à raconter



Un outil de scénarisation sonore

Construire une histoire, reconstruire un événement passé, à partir d'éléments sonores



Construire des événements collectifs

Construire des événements collectifs

Afin d'échanger sur des sujets importants au sein de la cité, des points de rendez-vous collectifs et participatifs pourraient voir le jour entre parents et professionnels.



1. Identification en amont des sujets importants à traiter lors de futurs événements collectifs.

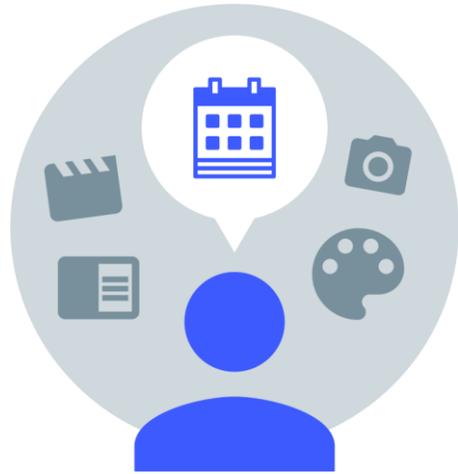
2. Un événement est organisé pour traiter de manière collective les sujets sélectionnés.

(Sous forme de groupe de parole, séminaire, atelier créatifs, atelier de co-construction, table ronde, conférence...)

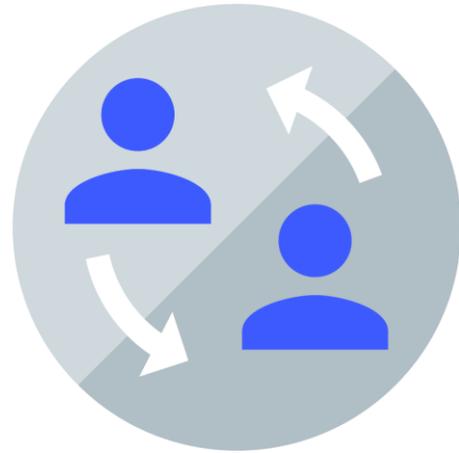


3. Les enseignements de ces événements sont partagés, et la récurrence dans le temps de ces événements est instaurée.

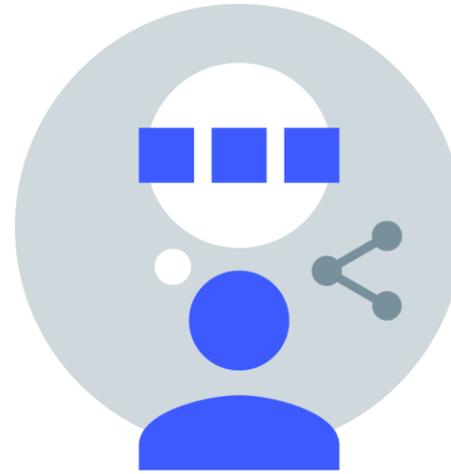
Piste retenue et développée



**Raconter son
année**



**Maintenir un lien
à distance**



**Retracer et partager
un événement**



**Construire des
événements
collectifs**



**Piste retenue :
maintenir un lien à distance**

Concevoir un centre de communication

Les différentes fonctionnalités de ce centre seront multiples et s'adapteront aux différentes aptitudes de communication des résidents :



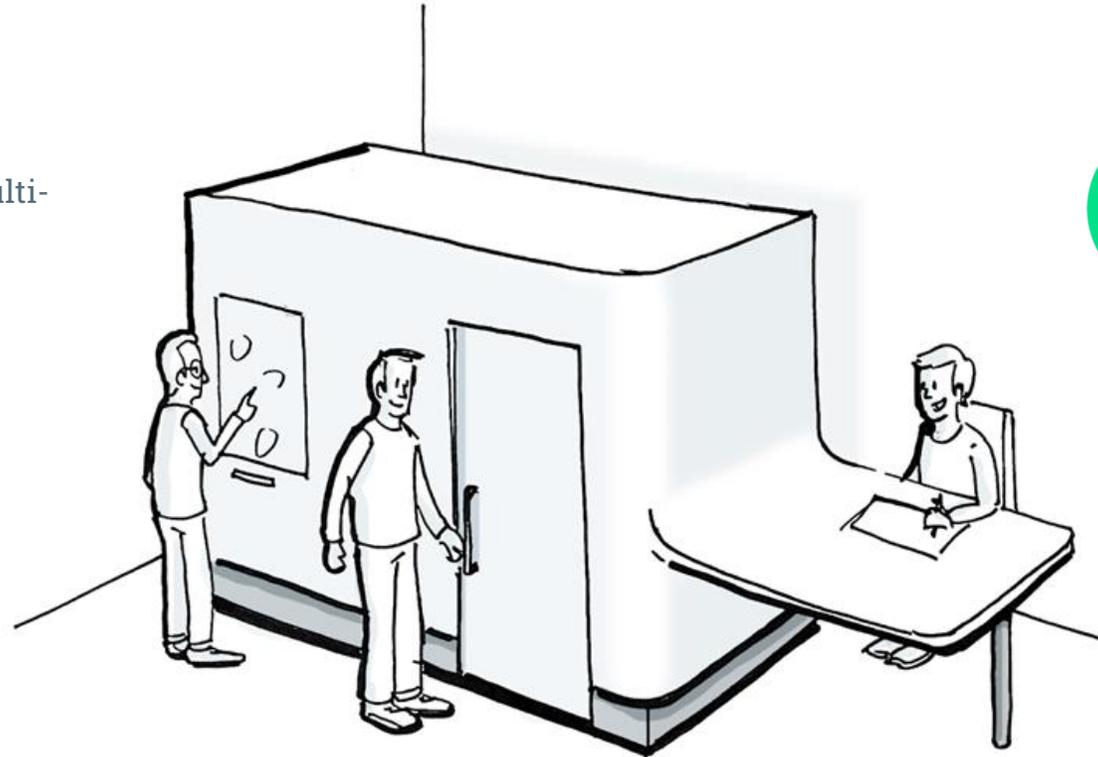
Un espace immersif multi-sensoriel



La possibilité d'envoyer ou recevoir des messages



Un système de visio



Garder des traces des échanges

Où installer ce centre au sein de la cité ?

Quelles seraient ses modalités d'accès ? (seul/accompagné ? Accessible tout le temps ou accès restreint ?...)

Quelle forme pourrait-il prendre ? (Une cabine ou une salle entière ?)

Un espace immersif multi-sensoriel

Les besoins du résident auxquels pourraient répondre cette fonctionnalité :

Être rassuré • Avoir de l'attention • Se sentir bien • Se défouler • Se décharger • Se divertir • Exprimer une émotion • Partager quelque chose



La famille pourrait participer à concevoir et paramétrer les stimuli, en amont de l'expérience proposée au résident

Une trace (audio ou vidéo) de l'expérience vécue par le résident pourrait être mémorisée et partagée

Visio

Pour les résidents maîtrisant cet outil, le centre de communication se transforme en un espace de visio (type Skype) grâce auquel ils peuvent communiquer avec leurs proches de manière synchrone via la vidéo

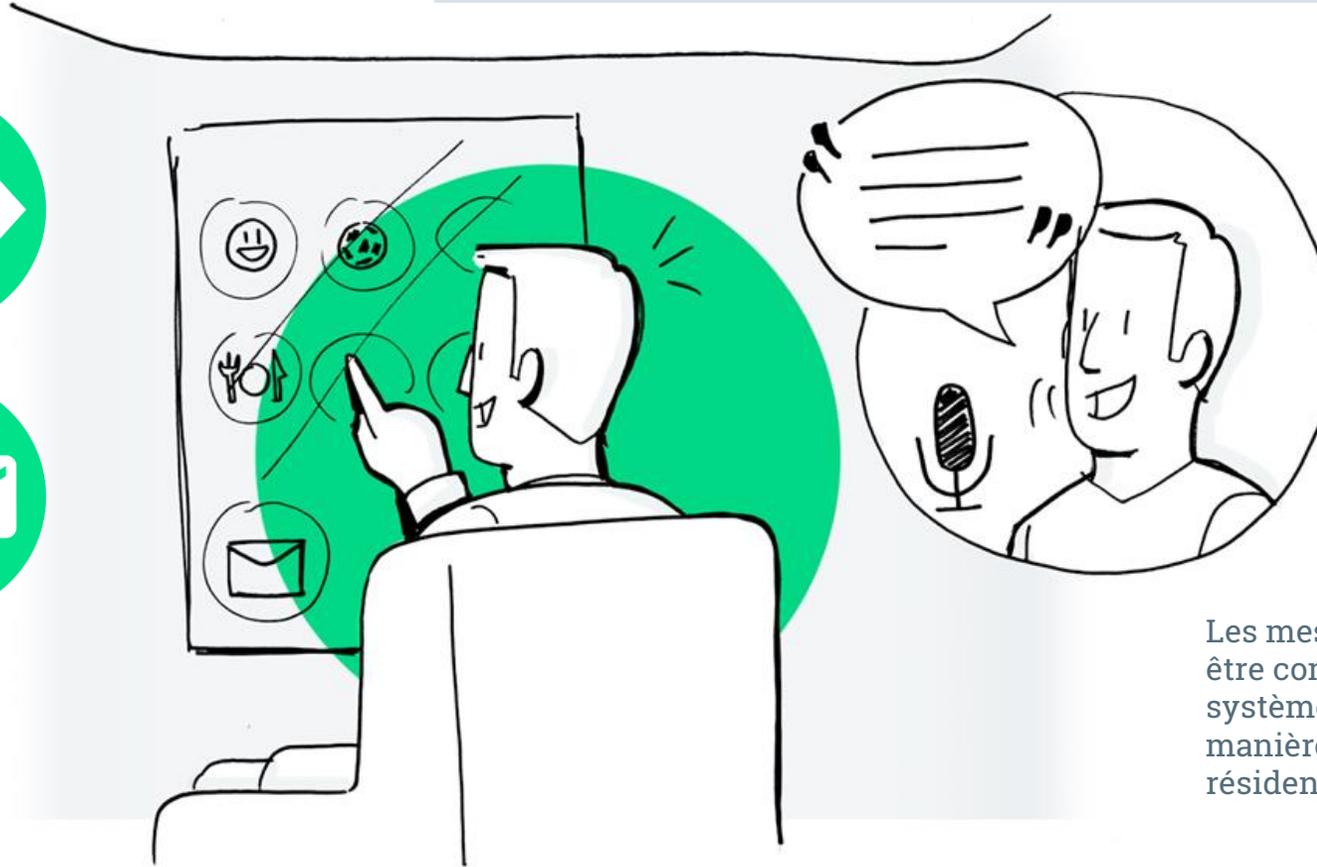


Les besoins du résident auxquels pourraient répondre cette fonctionnalité :

Maintien un lien avec la famille • Être vu et entendu • Être compris • Être rassuré • Avoir de l'attention • Exprimer une émotion • Partager quelque chose • Se faire comprendre • Être reconnu

Envoyer ou recevoir des messages

Pour les résidents maîtrisant un peu mieux la communication, ils auront la possibilité d'émettre des messages vers leurs proches, et également de consulter les messages qui leurs sont adressés



Les besoins du résident auxquels pourraient répondre cette fonctionnalité :

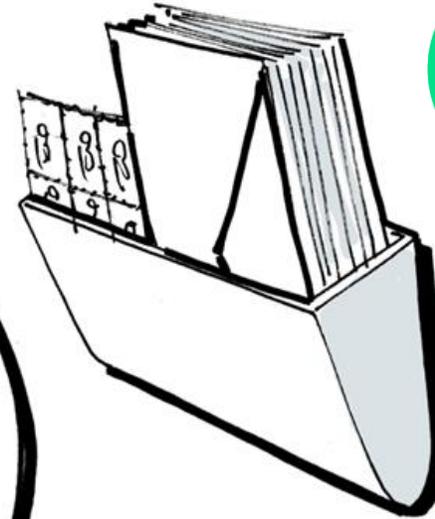
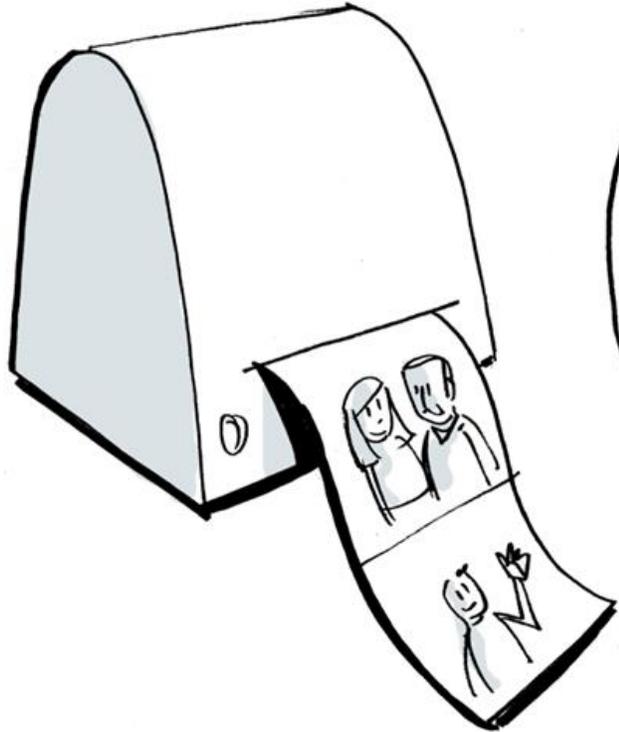
Maintien un lien avec la famille • Être entendu • Être compris • Être rassuré • Avoir de l'attention • Exprimer une émotion • Partager quelque chose • Se faire comprendre • Se faire traduire



Les messages pourraient être composés via un système de pictos, ou de manière vocale (pour les résidents verbaux)

Outils « physiques »

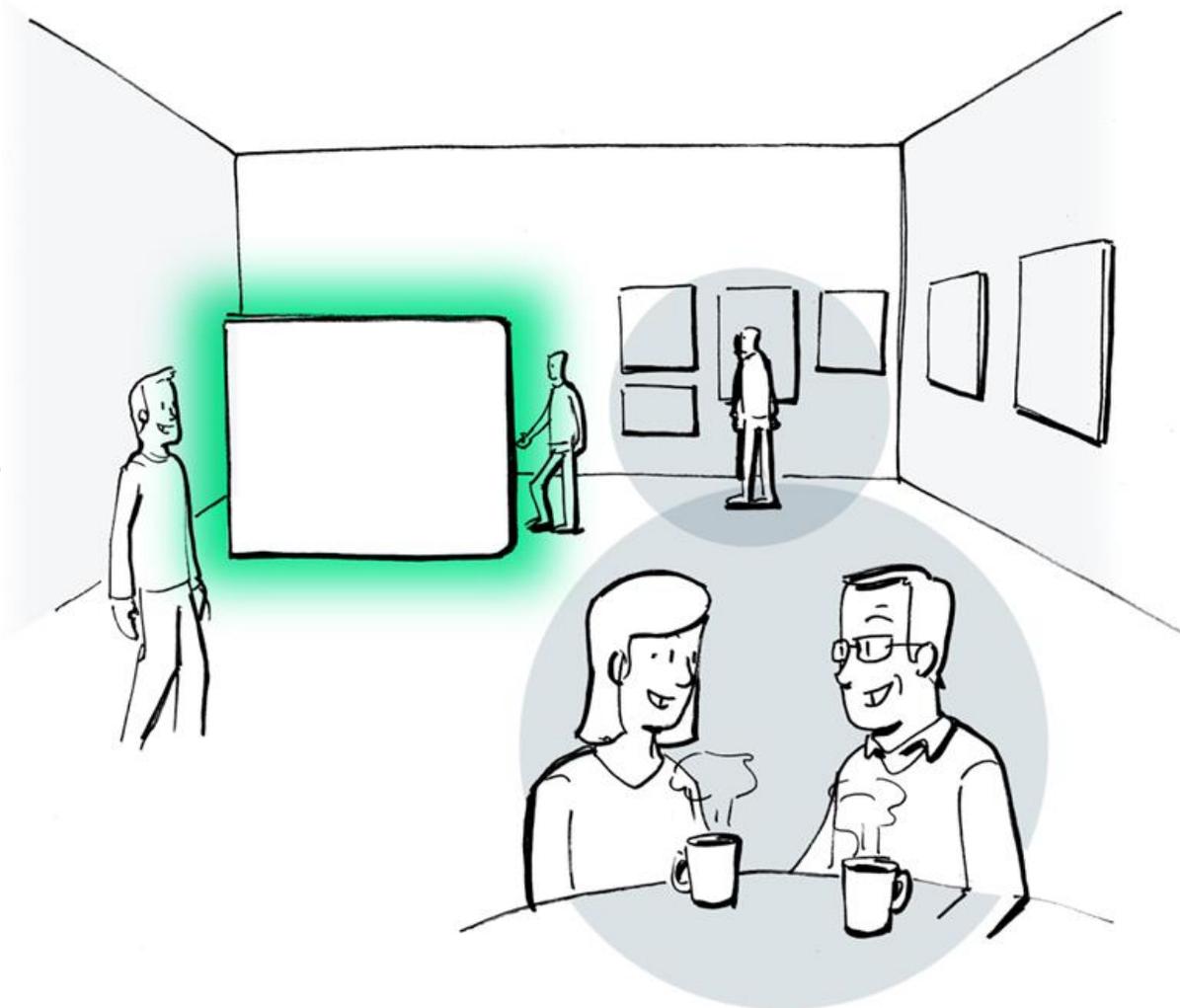
En supplément des outils « numériques », le centre pourrait également proposer des outils plus classiques, tel une imprimante, pour imprimer des photos et souvenirs de ses proches (ou du résident lui-même à destination de ses proches) Ou également de quoi maintenir une communication épistolaire (envoi de dessins, de mots, de lettres...)



Un « tiers-lieu » de communication



En plus des fonctionnalités évoquées précédemment, le centre de communication pourrait également faire office de tiers-lieu, d'espace d'accueil entre la cité et l'extérieur.



Il pourrait servir de lieu d'exposition, mettant en scène les créations des résidents par exemple.



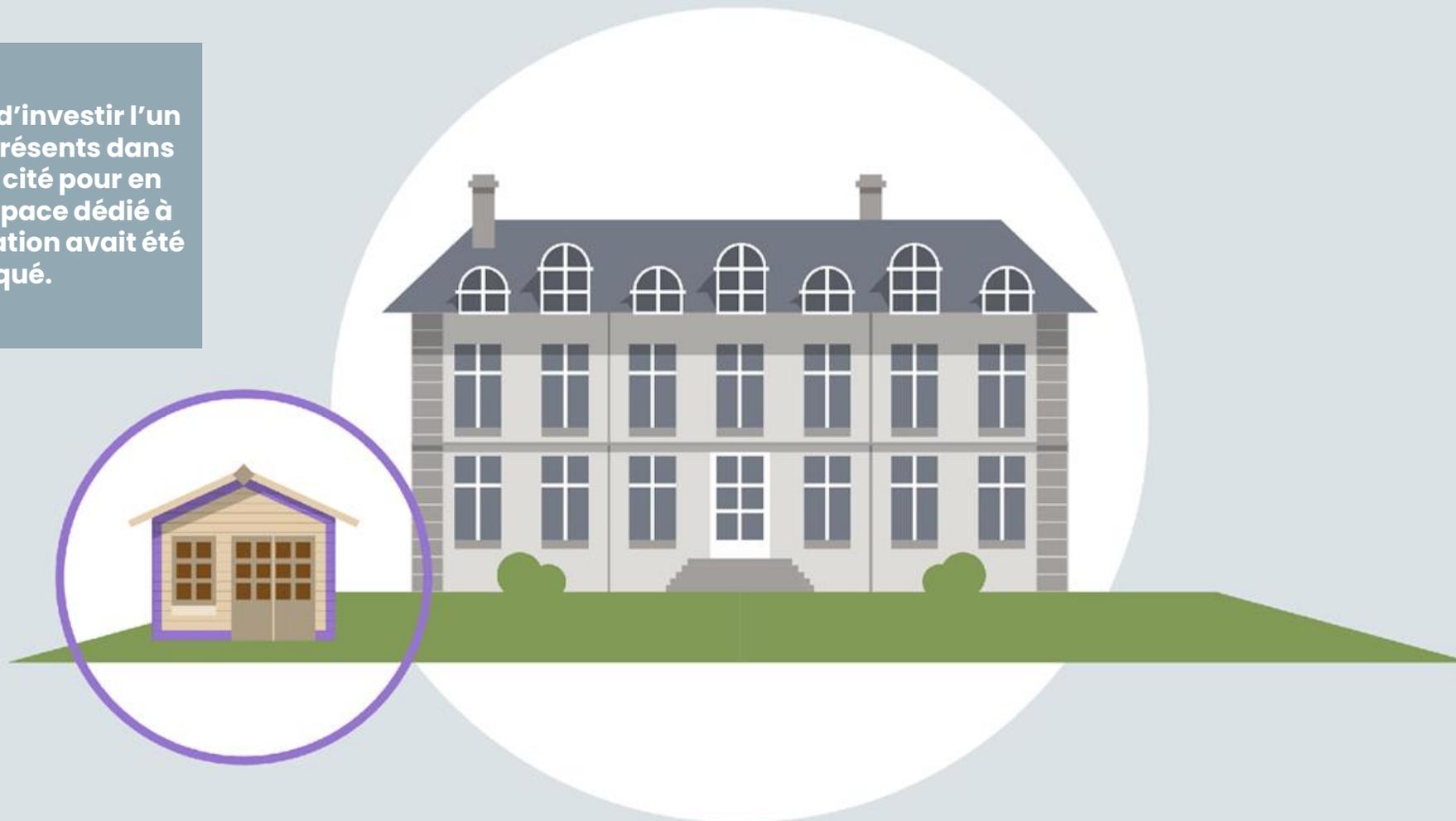
Et également d'espace d'accueil et de convivialité pour les proches des résidents (espace café par exemple)

Prototypage de l'espace de communication

Le lieu à investir

Investir le chalet présent dans les jardins de la cité

La possibilité d'investir l'un des chalets présents dans la cour de la cité pour en faire notre espace dédié à la communication avait été évoqué.



Les prérequis pour investir le chalet

Le chalet devra à minima être équipé :

D'un accès à l'électricité



D'un accès à internet



D'une tablette ou d'un ordinateur



De mobilier



D'outils pour écrire, dessiner, envoyer des lettres...



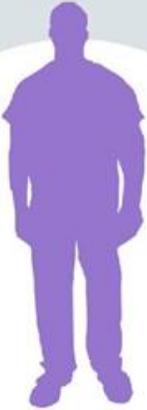
D'objets sensoriels connectés (ex : le plaid Maase)

L'accès au chalet

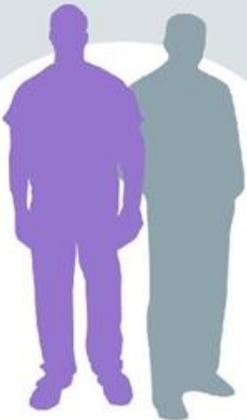
L'accès au chalet pourrait se faire :



En autonomie



Accompagné par un professionnel de la cité



En accès libre



Selon un planning défini par tranches horaires



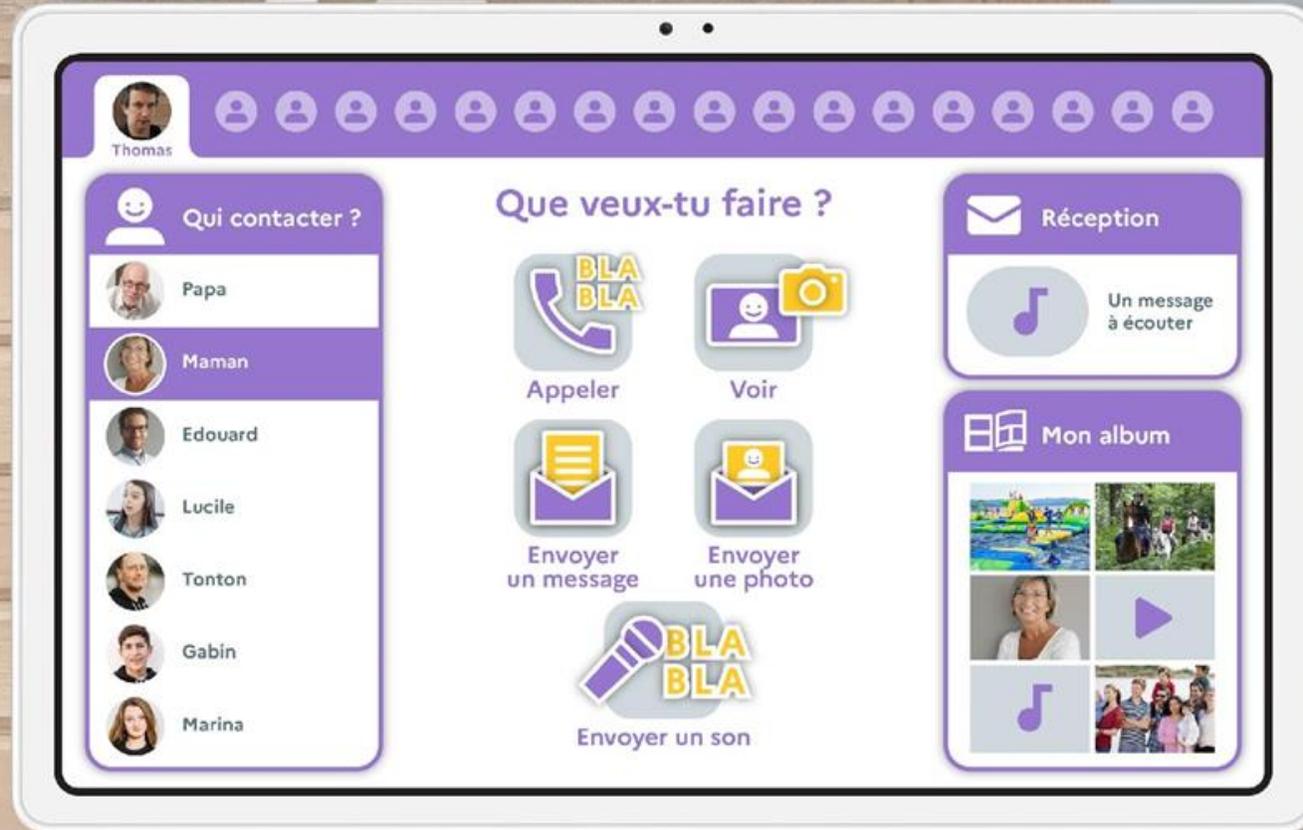
Selon un système de créneau fixe par résident

Les outils de communication

Les outils de communication



Les outils suivants pourraient être déclinés sur ordinateur ou tablette, et utilisés seuls si le résident en est capable, ou guidé par un accompagnateur de la cité.

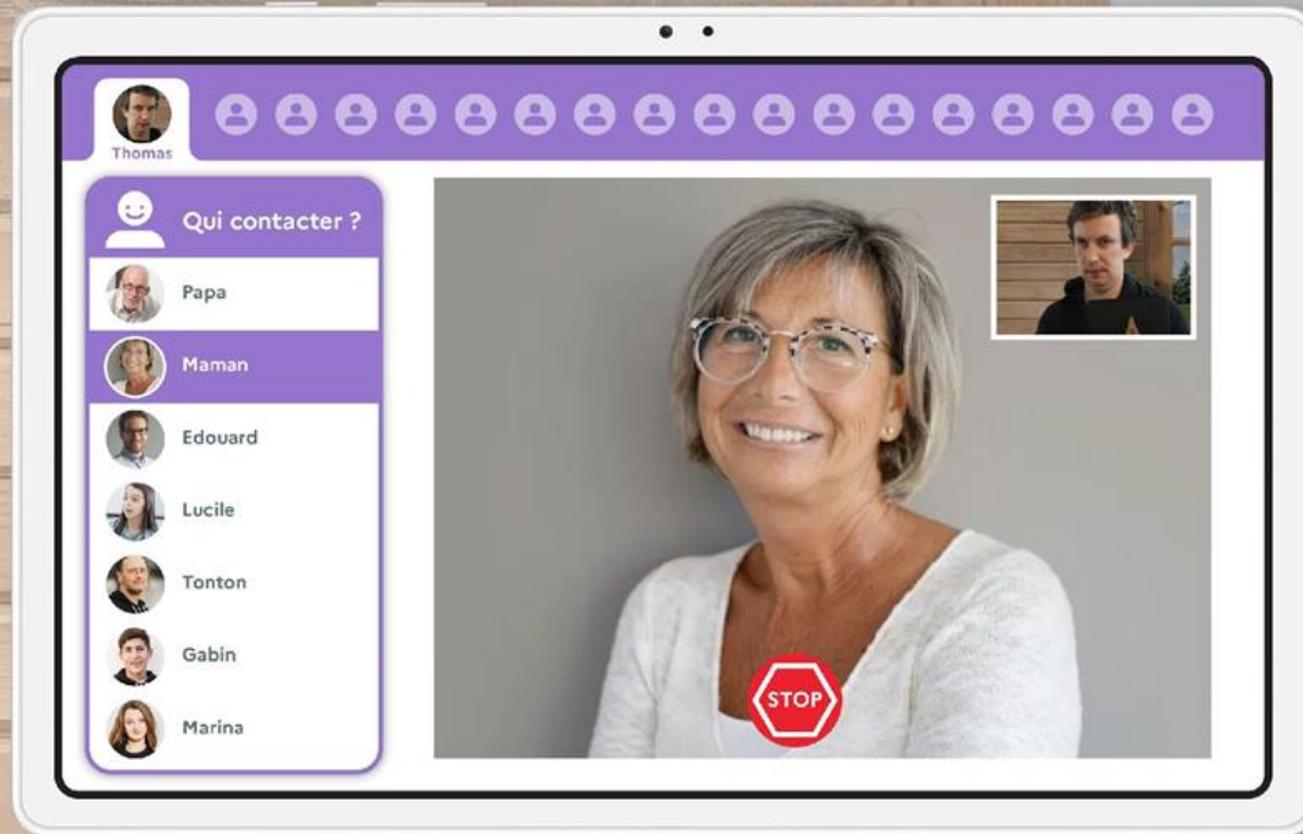


Après avoir sélectionné la personne à contacter, le résident arriverait sur la page d'accueil de ce contact, où il pourrait retrouver :

Passer un appel en visio



Voir



Exemple d'appel visio.

Envoyer un message



Envoyer
un message



Pour envoyer un message, deux possibilités s'offrent au résident : s'il utilise l'outil PECS au quotidien, il pourrait composer un message grâce à cet outil digitalisé. Ou s'il maîtrise l'écrit, il pourrait envoyer un mail de manière plus « classique ».

Envoyer un message composé grâce au PECS



Envoyer
un message



Exemple de message PECS.

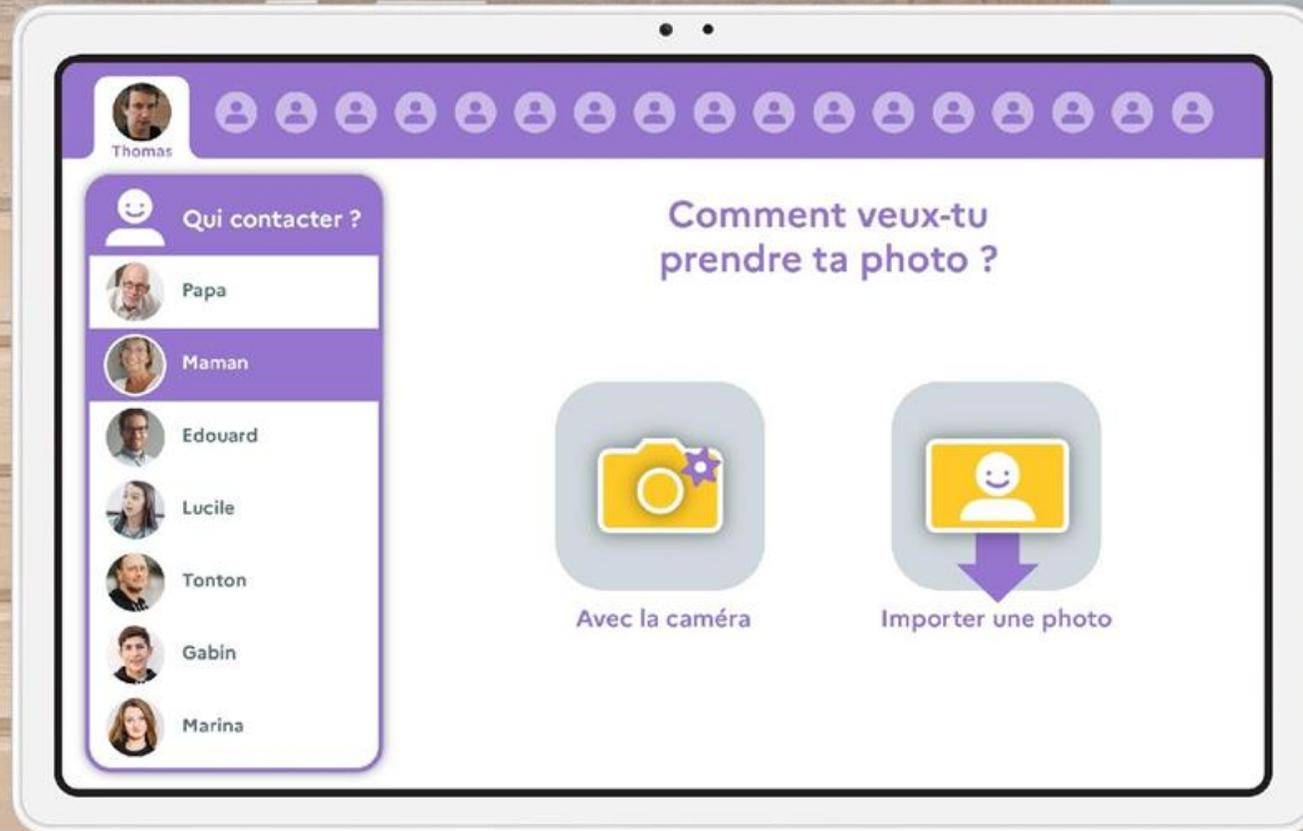
(la bibliothèque de symboles pourrait être personnalisée en fonction des pictos que le résident a l'habitude d'utiliser)

Envoyer une photo



Envoyer
une photo

Pour envoyer une photo, le résident peut le faire de deux manière :



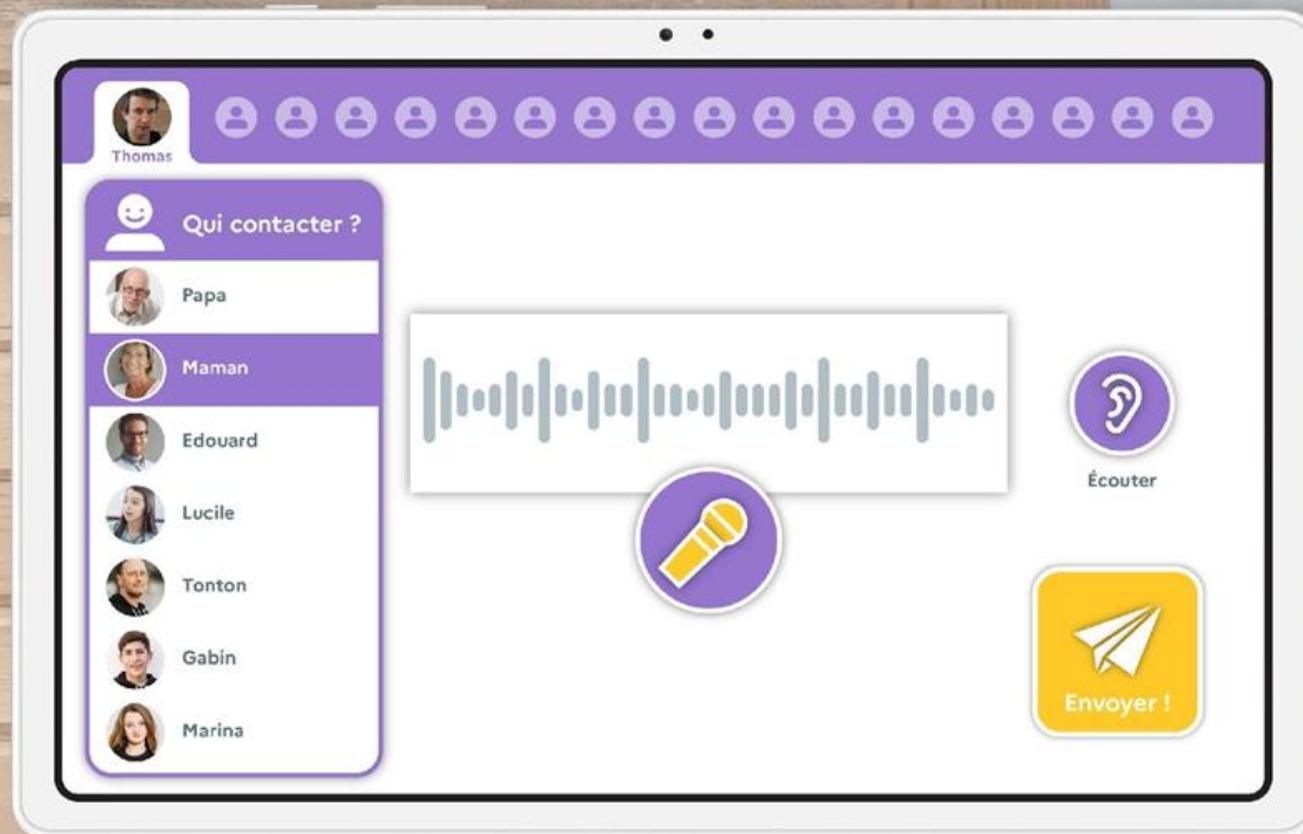
Envoyer un son



Envoyer un son

Le résident aurait également la possibilité d'envoyer un message sonore à ses proches, en activant le micro.

(pour les résidents verbaux principalement.)



Les objets sensoriels

Les objets sensoriels

En plus des outils de communication, le résident pourrait trouver dans ce lieu des objets sensoriels

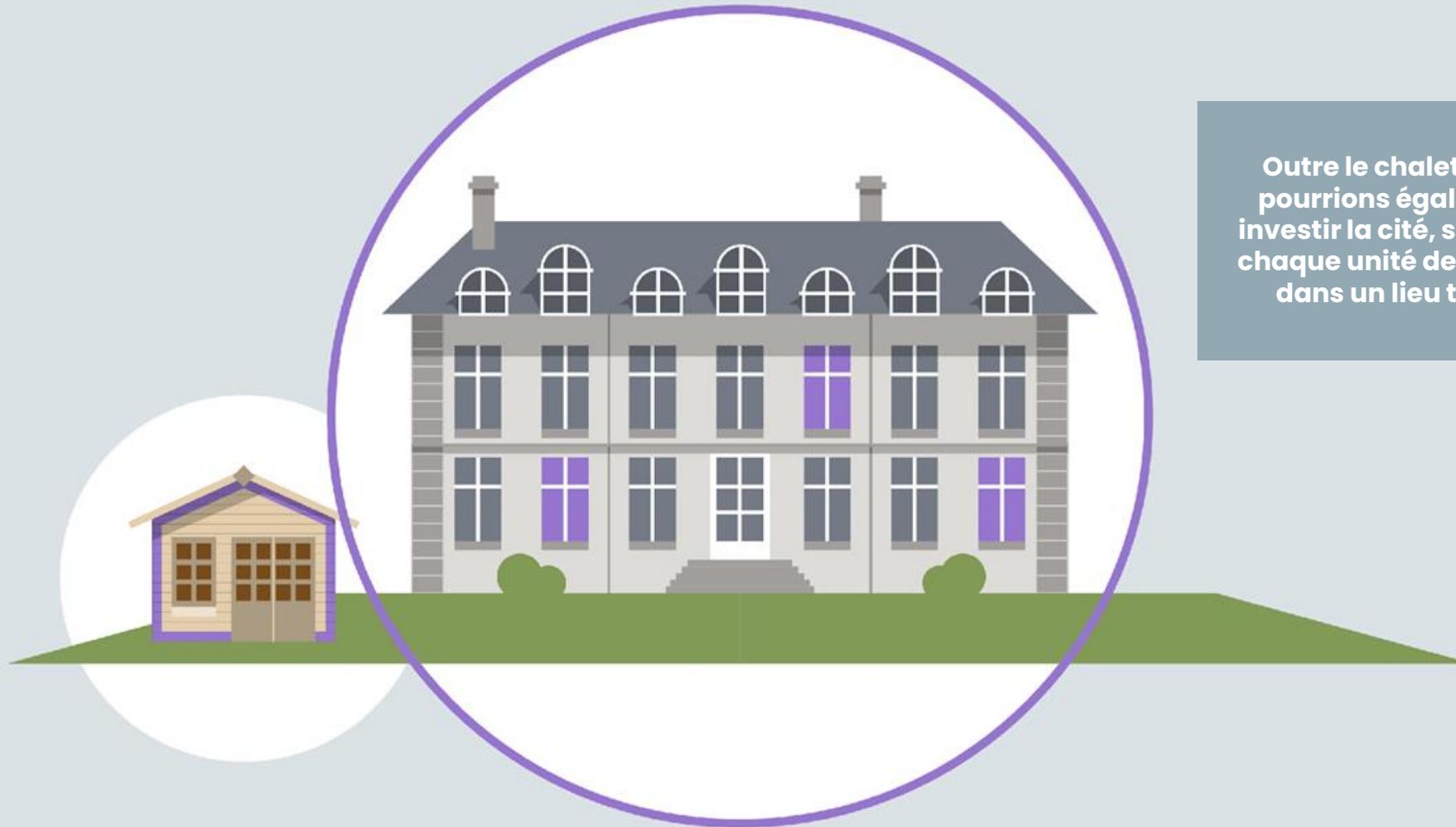


Le plaid Maase avait été testé au cours de l'année. Il procure une expérience sensorielle à ses utilisateurs (sons, lumières, chaleur, toucher...)

En tant qu'objet communicant, les parents pourraient programmer le plaid pour leur enfant. L'utilisation du plaid pourrait être filmée afin de partager cette expérience sensorielle en retour.

Les autres espaces de communication possibles

Les autres espaces de communication possibles



Outre le chalet, nous pourrions également investir la cité, soit dans chaque unité de vie, soit dans un lieu tiers...

Les autres espaces de communication possibles



...afin de créer un/des espaces de rencontre et de communication :

- Entre résidents,
- Entre parents,
- Entre parents et résidents,
- Entre parents et professionnels.



Nous pourrions y trouver une machine à café ou boissons, un lieu d'exposition des créations des résidents, une tablette pour la communication...

Les autres espaces de communication possibles



Et lorsque la saison le permet, le chalet pourrait également jouer ce rôle d'espace de rencontre.

Enseignements des tests

Enseignements des tests

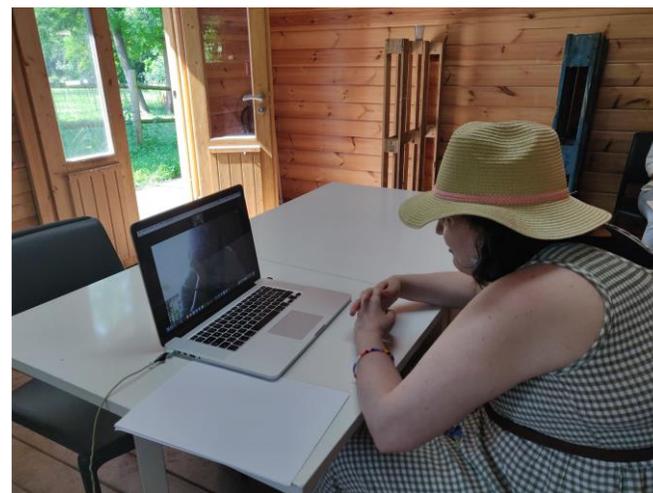
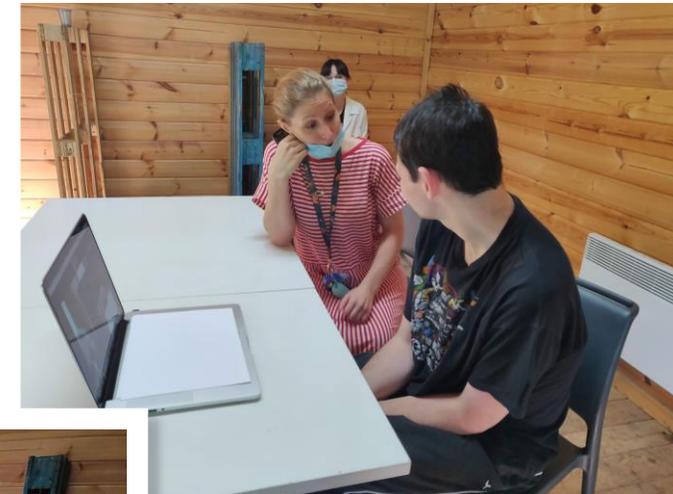
Nous avons pu tester les différentes solutions présentées précédemment à la fois auprès de quelques parents de résidents lors d'un atelier de présentation, mais aussi lors d'une demi-journée in situ auprès des résidents eux-mêmes.

Des appels visios ont été testés auprès de résidents verbaux et non-verbaux, ayant différents degrés d'autonomie vis-à-vis du numérique.

Nous avons également recueilli les retours des accompagnateurs des résidents lors des tests.

De plus, des solutions de visios ont déjà été mises en place pendant les confinements successifs, nous avons également pu bénéficier de retours de ces expérimentations.

Les pages suivantes témoignent des grands enseignements de ces tests.



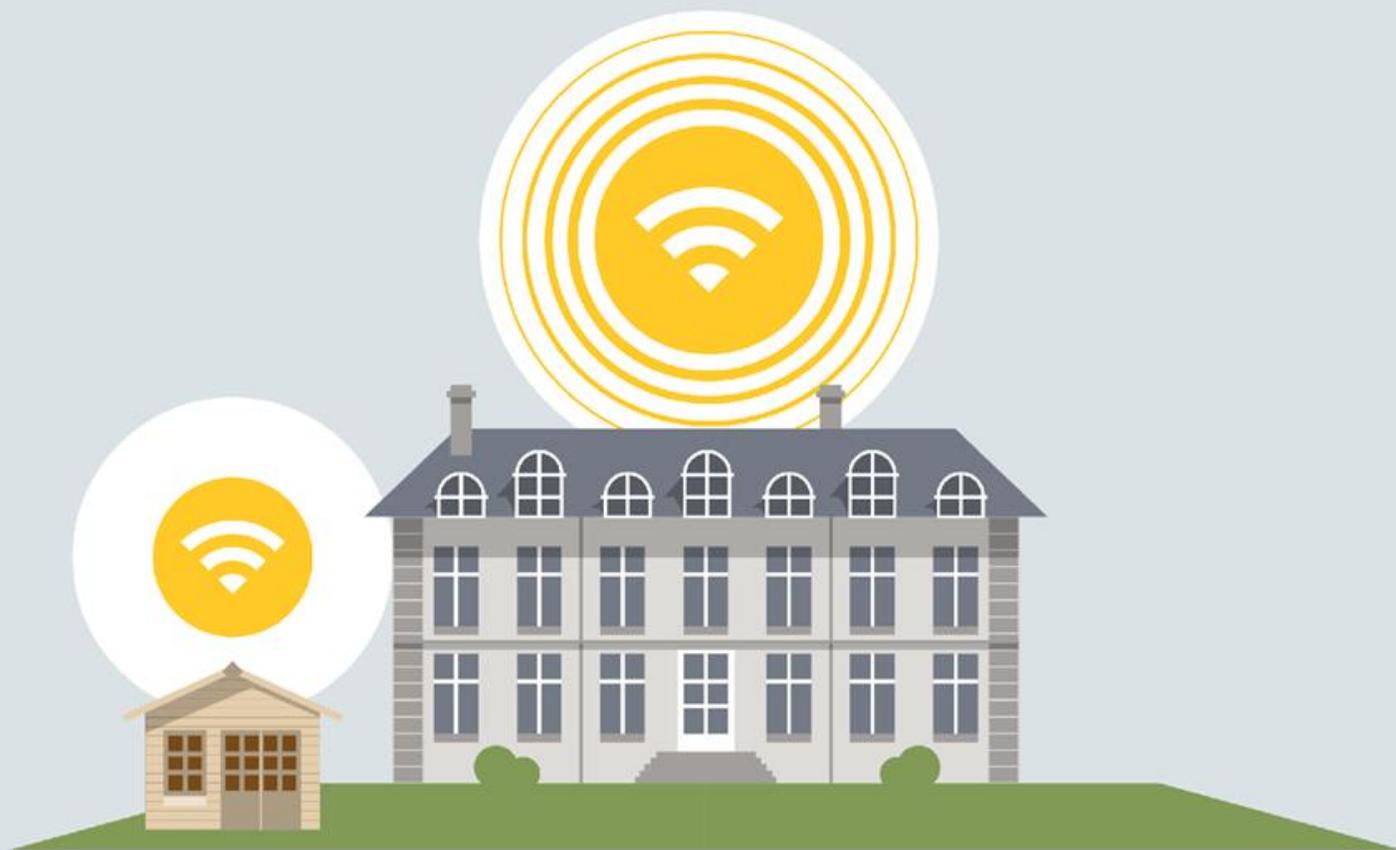
Condition de réussite indispensable

Une très bonne connexion internet est indispensable afin de mettre en place des solutions de communication numériques. Or le foyer ne possède pas actuellement les conditions nécessaires pour effectuer des appels visios.

(Des ruptures de connexion pour les employés du foyer sont même fréquentes, les empêchant parfois de travailler pendant plusieurs jours).

Il a été prouvé lors des tests que la moindre défaillance de connexion, même de quelques images, provoquait une rupture instantanée de la communication auprès des résidents.

C'est l'un des problèmes à adresser en priorité pour que la mise en place de la solution puisse fonctionner par la suite.



Prendre possession du lieu

Le fait que le chalet soit à l'écart du bâtiment principal du foyer représente un avantage dans le sens où y aller permet de se « couper » du quotidien et peut représenter un parcours expérientiel à part entière.

De plus, il s'intègre dans le « parcours sensoriel », qui a été amorcé dans le parc du foyer en 2021, permettant aux résidents de se déplacer dans le parc tout en jouant avec leurs 5 sens.

Pour accéder au chalet, un système de « planning » serait privilégié, afin de sacrifier la communication avec les proches, et permettre à chacun de se préparer aux conversations. Mais aussi pour éviter tout risque de déception potentielle si le proche que l'on essaie de joindre n'est pas disponible sur le moment. De plus, en terme de logistique, cette solution semble plus réaliste qu'un accès libre et illimité.



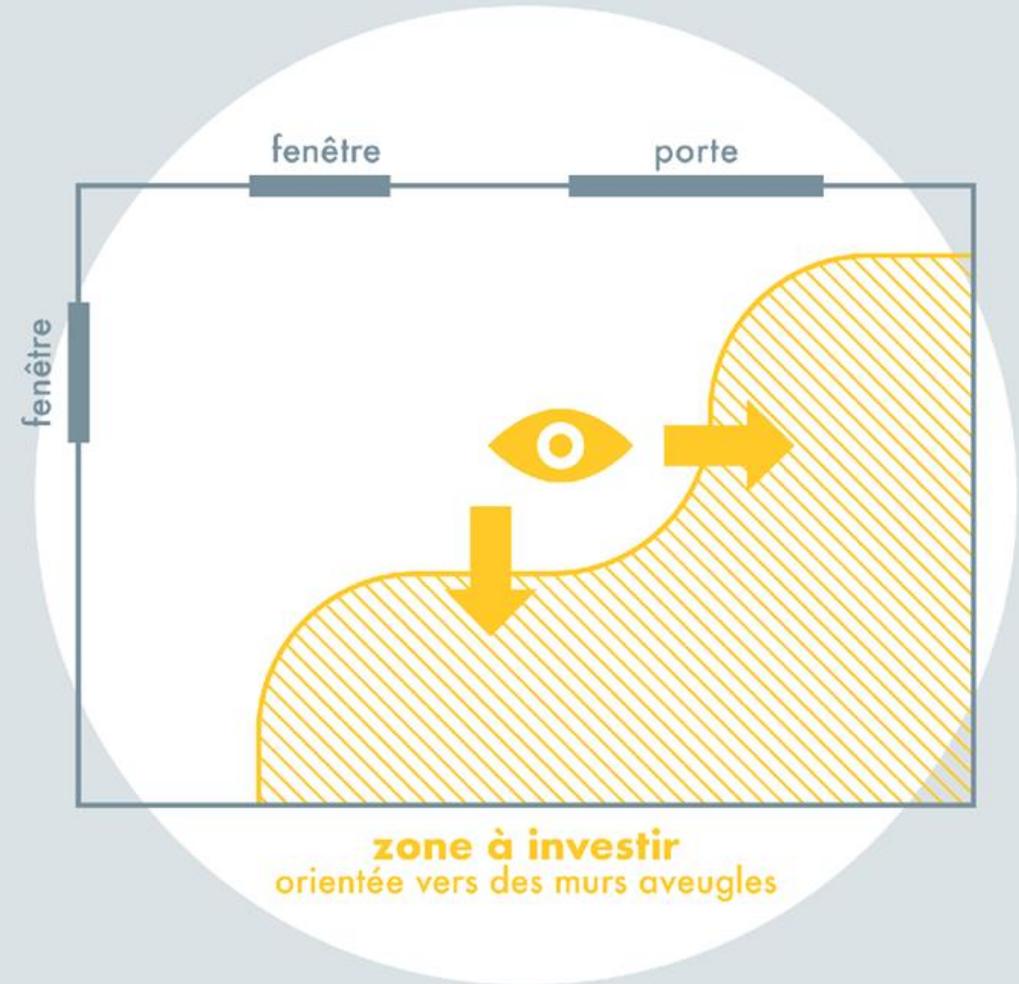
Le parcours sensoriel

L'aménagement du chalet

Pour l'instant, le chalet n'est équipé que sommairement. Outre une connexion internet fiable (comme vu précédemment) il est indispensable de l'aménager en conséquence.

Lors du test, la moindre distraction visuelle (par exemple : d'autres résidents qui se promènent dans le parc) pouvait sortir le résident de sa conversation.

Il faut donc imaginer le zoning de l'espace en conséquence pour que les résidents soient immergés au maximum dans leur conversation. Une zone plus « intime » peut être créée par exemple dans un endroit du chalet ne donnant pas sur une fenêtre.



L'aménagement du chalet

Le mobilier équipant le chalet pourrait être choisi pour créer une atmosphère « cocooning », afin de plonger le résident dans une ambiance plus intime.

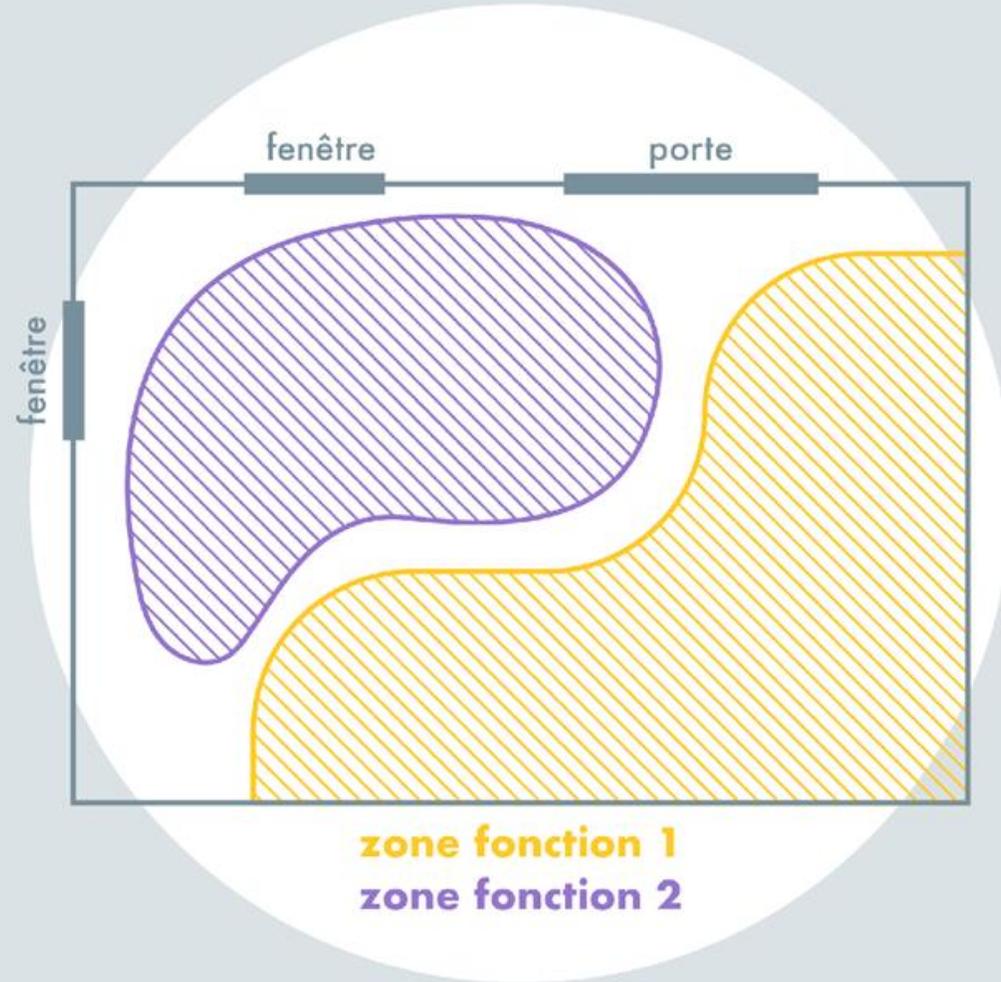
Des fauteuils type « œufs » ou « capsule » à dossiers hauts permettent par exemple de s'isoler de l'extérieur et sont propices à la concentration.

La sonorisation des lieux est importante également : la qualité du son lors d'un échange visio permet toujours plus d'immersion.



L'aménagement du chalet

Si le chalet devient également un espace d'accueil des parents, un lieu d'échange et de rencontre, il faudra bien définir les espaces pour que les fonctionnalités qu'il y reçoit soient bien identifiées et ne rentrent pas en conflit l'une avec l'autre.

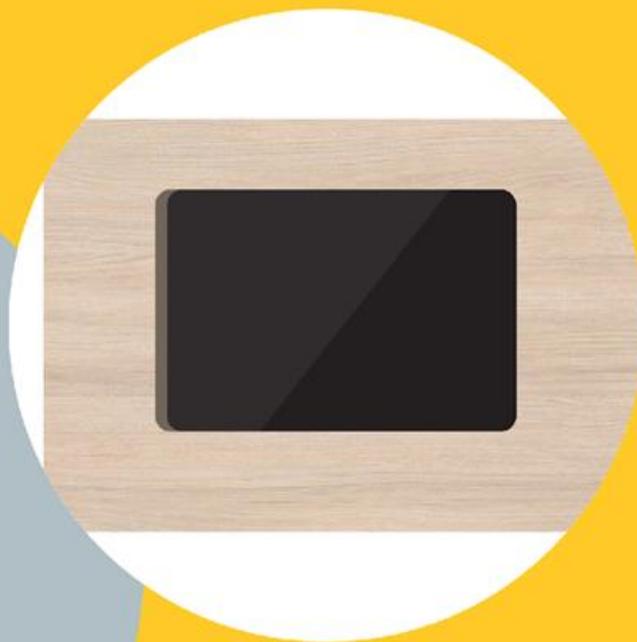


L'interaction avec un écran

Toujours dans un soucis de minimiser les distractions extérieures, il serait préférable de ne pas laisser accessible les contrôleurs (clavier, souris, boutons...) à tous les résidents.

On pourrait imaginer un système de « borne » par exemple, avec un écran tactile, ou alors laisser l'accès aux contrôleurs uniquement aux accompagnateurs du résident, ou encore intégrer une tablette tactile à du mobilier directement.

Lors du test, nous avons été confronté à un résident qui était complètement sorti de sa conversation avec sa mère car il avait accès au clavier de notre ordinateur. Dès lors, ce fut impossible qu'il se reconcentre sur l'échange.



Tablette tactile intégrée derrière une plaque de bois

Exemple de borne

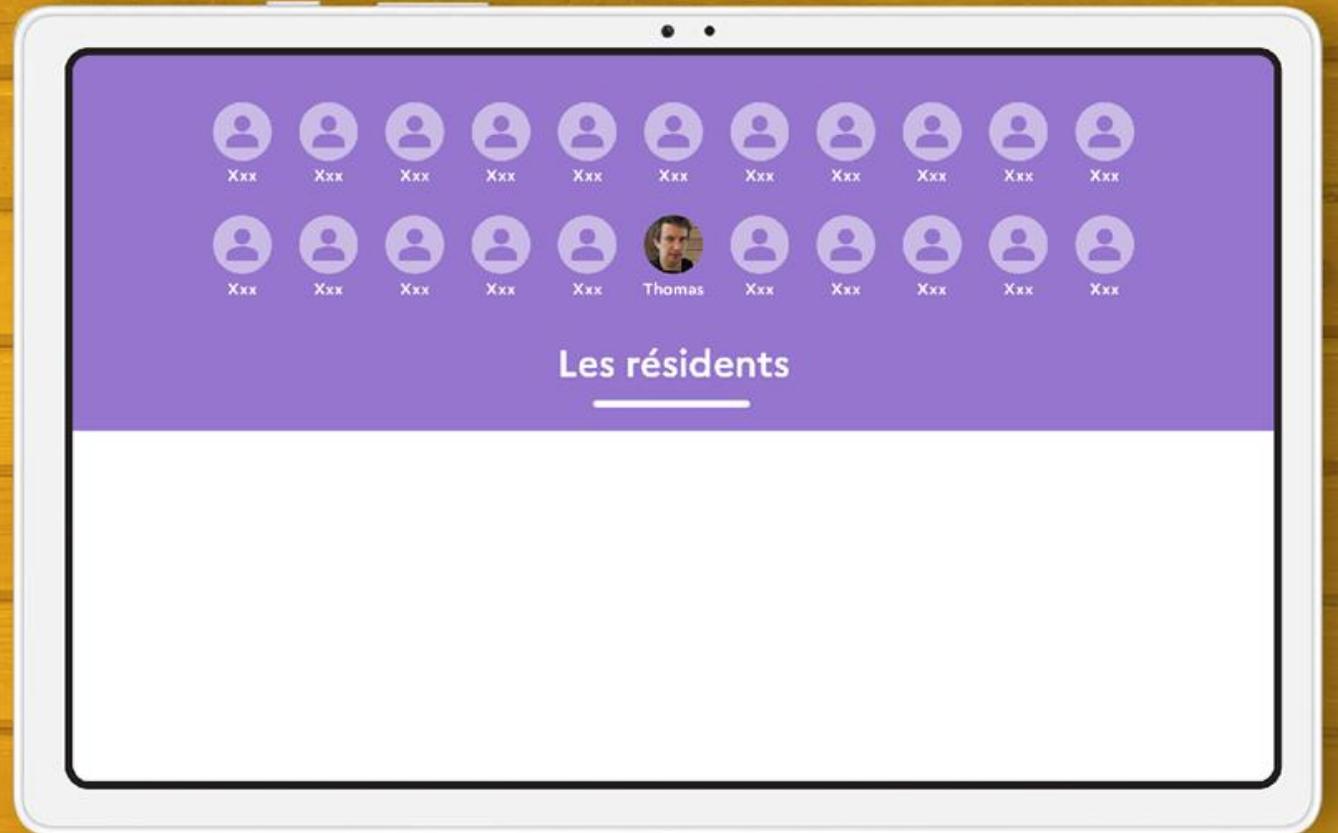
L'interface

Nous avons revu l'interface et les fonctionnalités en fonction des retours des tests.

D'une manière générale, il faut limiter le nombre d'informations présentes à l'écran simultanément, afin de garder une expérience la plus concentrée possible.

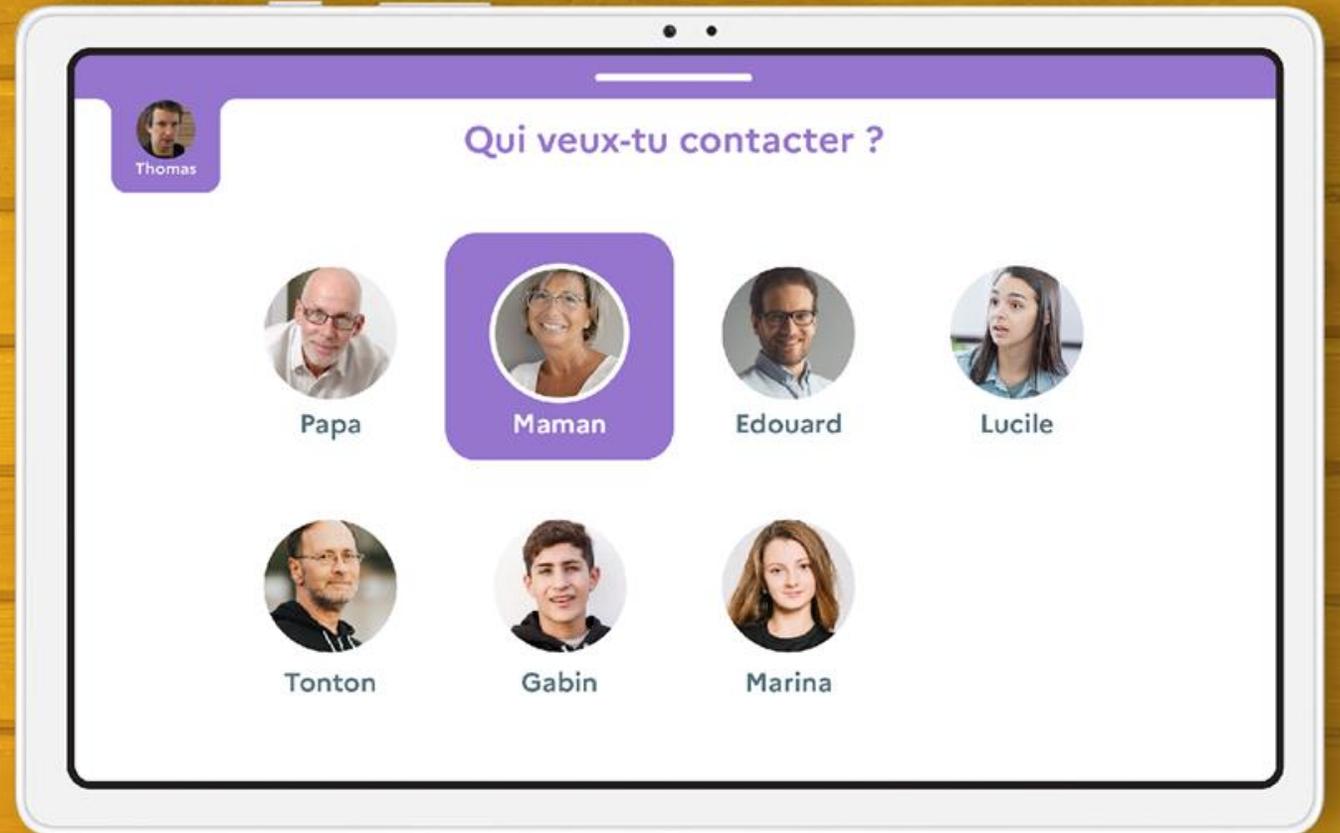
1. Une galerie de portraits des résidents est affichée à l'écran.

Le résident - ou son accompagnateur - clique sur sa photo pour ouvrir sa « session ».



L'interface

2. Ses contacts s'affichent sous forme de galerie.
Il choisit la personne qu'il veut contacter.



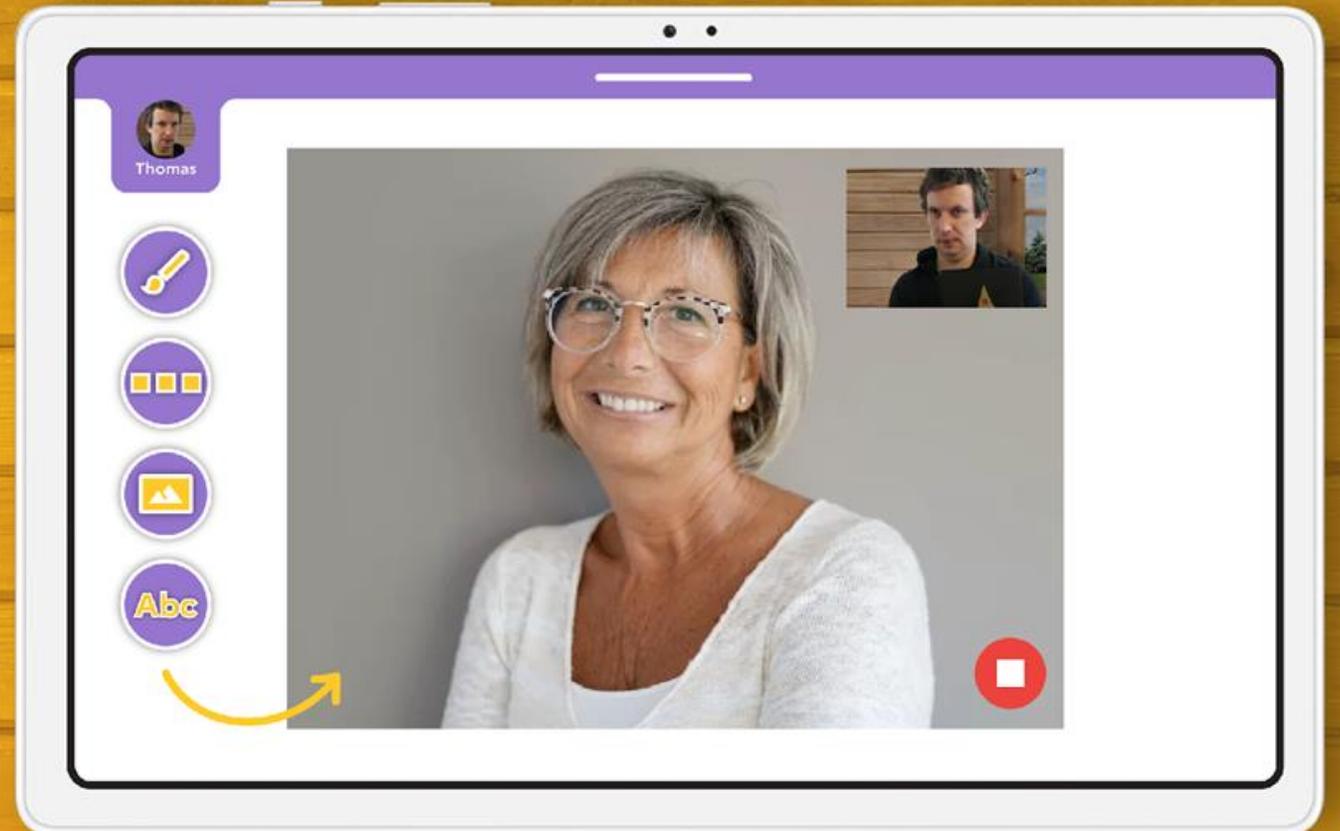
L'interface

3. Un appel visio est lancé avec la personne de son choix.

Pendant la visio, le résident peut également joindre des fichiers afin d'enrichir la conversation :

- Un dessin
- Un message PECS
- Une photo
- Un texte

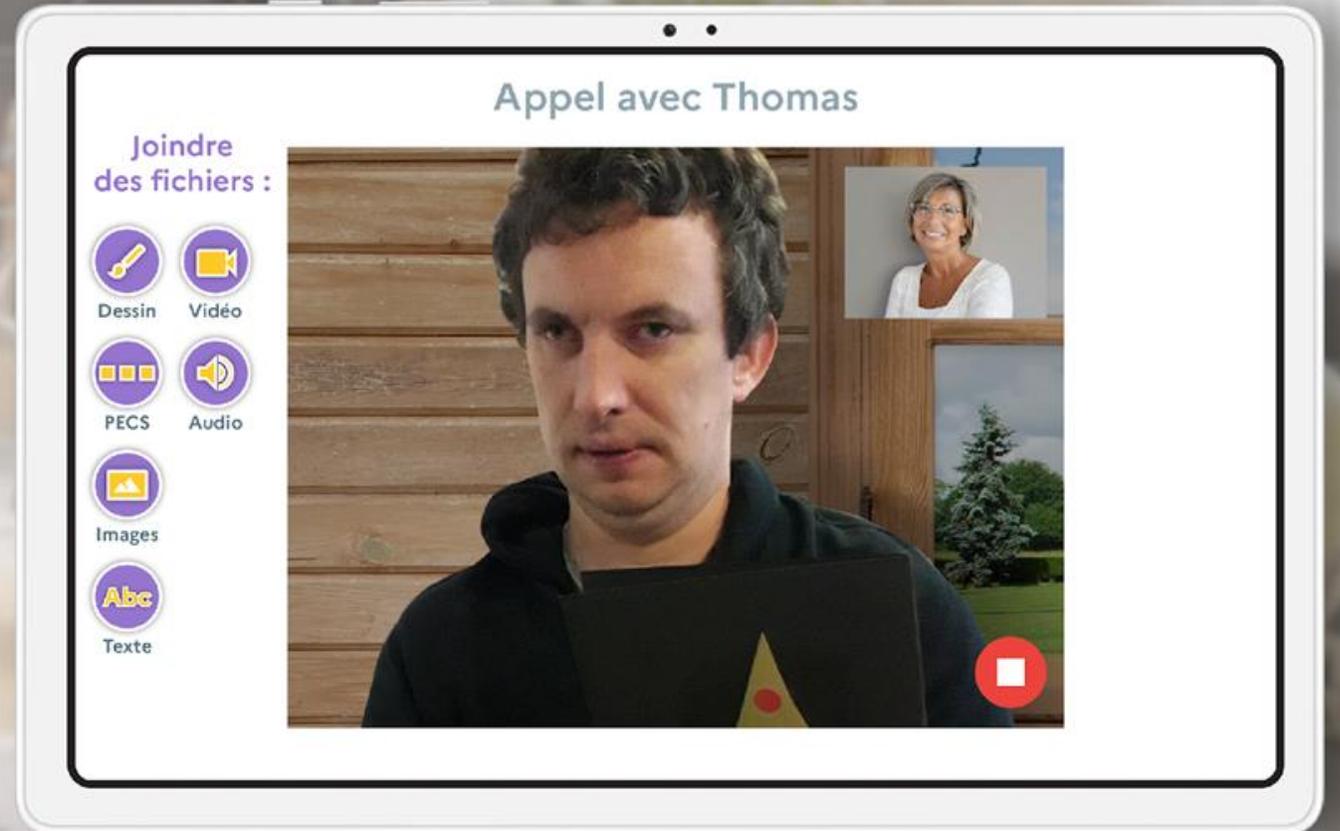
(il pourra également le faire de façon asynchrone, en dehors d'un appel visio)



L'interface

4. Côté « parents », la fonctionnalité d'enrichir la conversation par des pièces-jointes est également disponible.

Lors des tests, l'un des parents montrait à son enfant des photos et vidéos de vacances, mais de façon indirecte en filmant l'écran de sa tablette. Une solution intégrée comme présentée ici semble donc plus simple, fluide et intuitive. Cela demande en revanche d'avoir préparé les fichiers à joindre à l'avance, en les stockant dans son ordinateur/tablette/téléphone.



Les impacts sur les pratiques professionnelles

La mise en place de ces solutions aura des impacts sur l'organisation et les pratiques professionnelles.

Actuellement, les visios mises en place pendant les confinements ont été gérées par le psychomotricien du foyer car, en plus de ses compétences professionnelles, il maîtrise les outils informatiques.

Ce qui n'est pas forcément le cas de tous les accompagnateurs du foyer, qui ont des niveaux de connaissances divers des outils de visio, et de l'informatique de manière générale.

Une formation à ces outils semble donc nécessaire pour monter en compétence et être autonome dans un tel accompagnement.

Se pose aussi la question d'avoir une personne référente qui gèrerait les outils de communication présents dans le chalet (maintenance, gérer les rendez-vous, accompagner les résidents ainsi que les professionnels du foyer...) Cela pourrait faire l'objet d'une création de poste spécifique.



Et demain... Comment mettre en place les solutions ?



Dans un premier temps, il convient d'investiguer les solutions pour la connectivité du foyer. Des rendez-vous ont d'ores et déjà été pris par Mme Lecoq pour palier ce problème et mettre le foyer en conformité avec les pratiques informatiques actuelles.



De petits travaux sont à prévoir dans le chalet (peinture, nettoyage...) avant de pouvoir commencer à l'investir pleinement.



Concernant l'aménagement du chalet, il faut sourcer le mobilier permettant de créer une ambiance la plus agréable pour le résident, mais également lui permettant de s'isoler de l'extérieur pour se concentrer au mieux sur sa communication.
La lumière et le son ne sont pas à négliger non-plus.



Pour la visio : les tablettes tactiles que le foyer possède peuvent être utilisées. Avant de développer une application ad hoc qui reprendrait les fonctionnalités évoquées précédemment, l'usage des solutions existantes sont déjà un premier pas dans la bonne direction.
Skype par exemple permet de gérer une liste de contact, et également d'envoyer des pièces jointes pendant une conversation.

Pour composer des messages PECS, il existe des banques d'images en ligne (<https://arasaac.org/pictograms/search> <https://www.pictoselector.eu/fr/>)



Une formation aux outils informatiques est à envisager pour les professionnels de la cité souhaitant accompagner les résidents dans de tels outils.

Merci !