



# DÉFINIR UN OUTIL DESTINÉ À RENFORCER L'AUTONOMIE DES USAGERS DANS UN CONTEXTE DE RÉORGANISATION

Kit de déploiement et de reproductibilité

Légitimement, toute structure, médico-sociale, souhaitant initier une démarche similaire peut-être tentée de se passer d'un prestataire extérieur pour réaliser le cahier des charges d'un tel applicatif.

Même si cela est tout à fait réalisable en interne, l'appui d'un « œil extérieur » permet de réaliser, sans parti pris :

- Une observation des usages,
- Une cartographie des processus,
- Une cartographie de l'architecture numérique,
- Le recueil des besoins de tous,
- La définition du langage commun.

La réalisation « en interne » de ces deux derniers points peut-être fortement impactée par des sentiments de subordination ou de défiance (inertie au changement) générateurs de blocage de la parole.

Le projet d'établissement 2018-2022 de "La Cézarenque" prévoit de regrouper sur un même site 2 foyers d'hébergement actuellement éloignés de 6 km. Cette restructuration nécessite la mise en œuvre d'une organisation adaptée visant, notamment, à renforcer l'autonomie des usagers, dans le quotidien, par la création d'une application qui permette de poser leurs choix (de sortie, de repas, d'activités ...), d'avoir un accès facile à leur planning (travail, activités, rendez-vous médicaux ... ).

Ensuite, toutes ces informations collectées doivent pouvoir être centralisées et accessibles par le personnel selon les besoins (cuisine, transport, présence dans les locaux ... ). Cette centralisation permettra, de fluidifier le fonctionnement du foyer d'hébergement et ainsi rendre cette nouvelle organisation plus efficiente.

Le besoin exprimé par le donneur d'ordre est la réalisation du cahier des charges fonctionnel d'un applicatif numérique permettant de renforcer l'autonomie des usagers dans un contexte de réorganisation de leur foyer d'hébergement.

Dans ce contexte, potentiellement générateur de stress pour les usagers, l'objectif est d'arriver à un produit couvrant l'ensemble des demandes sans modification profonde des habitudes de chacun.

Cet outil doit notamment permettre aux usagers et à l'institution, par un canal dédié et sécurisé, d'échanger sur des éléments tels que :  
Demande d'un transport (pendant ou hors temps de travail),  
présence/absence au foyer, présence/absences des éducateurs,  
avancement du Projet Individuel...

- Phase de découverte des us et coutumes de la structure.
  - Prise de contact avec les diverses parties prenantes,
  - Ecoute active,
  - Observation du mode de fonctionnement,
  - Observation des usages.
  
- Réalisation d'un constat d'étonnement.
  
- Ciblage des éléments clés.
  
- Elaboration de la méthodologie d'échange pour le recueil des données (qui peut être différente entre les divers publics)

# ETAPE 2 : RECUEIL DES BESOINS, CRÉATION DU RÉFÉRENTIEL COMMUN

Phases d'entretiens séparés :

- Personnes accueillies ou usagers,
- Personnels encadrants,
- Personnels administratifs.

Objectifs : Comprendre les problématiques et recueillir les besoins de tous.

La nature particulière d'une partie des futurs usagers nécessite la mise en place d'un référentiel de communication commun à tous.

Ceci est réalisé en définissant, par le biais de jeux itératifs, un langage à base d'icônes rapidement compréhensible de tous.

Une fois le dictionnaire iconique réalisé, la réalisation grâce à des tête-à-tête, du parcours journalier des usagers permet de valider les besoins récurrents exprimés lors des entretiens

La classification/évaluation sur une échelle de 0 à 4 de tous les besoins collectés, par chacune des catégories de personnes auditées (pas forcément les mêmes) permet d'attribuer un « score » à chacun des besoins exprimés et donc, ainsi de classer ceux-ci.

Ensuite, des regroupements thématiques permettent de faire émerger des ensembles de fonctions ainsi que les différents niveaux de priorité.

Enfin, une traduction en parcours applicatif permet de déterminer une hiérarchie de développement et/ou d'implémentation de ces fonctions.

- Phase 1 : Réalisations à l'aide du dictionnaire pictographique, par les usagers, de l'écran d'accueil et de ces enchainements sur un smartphone et une tablette tactile en carton.
- Phase 2 : Réalisation, itérative, d'une maquette numérique interactive testée par les usagers avec modification au fil de l'eau jusqu'à l'obtention d'un support compris, validé et utilisable par tous (tests effectués auprès d'usagers n'ayant pas participés aux phases/étapes précédentes).
- Phase 3 : Prototypage des interfaces utilisateurs consistant en la réalisation d'une maquette numérique du futur produit intégrant la liaison des divers écrans dans le respect des parcours applicatifs définis. Cette phase se base également sur des tests, au fil de l'eau, auprès des utilisateurs finaux pour validation par leurs soins.

## ➤ **Infrastructure numérique**

Réalisation des diverses cartographie de l'architecture numérique existante de l'établissement :

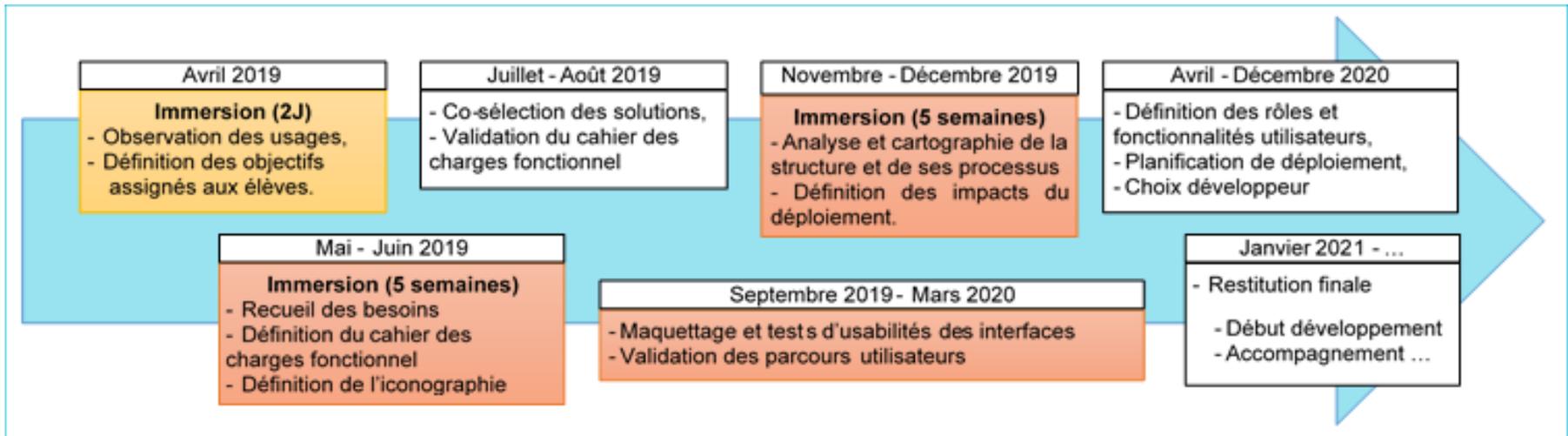
- Structure réseau (câblage, matériels,...)
- Couverture WiFi,
- Architecture Serveur,
- Inventaire matériel (niveau) y compris usagers.

## ➤ **Cartographie des processus impactés**

Réalisation de la cartographie de l'ensemble des processus de l'établissement impactés par la mise en œuvre de l'applicatif :

- Processus actuel,
- Processus futur,
- Analyse d'impact.

- Réalisation des plans d'adaptation/modification de la structure numérique (si besoin),
  - Chiffrage et planning de mise en œuvre
- Choix d'un développeur et des techniques de développement, d'implantation et d'hébergement de l'application,
- Définition des rôles et droits de chacun des utilisateurs, permettant la :
  - Définition de l'architecture de la base de données,
  - Définition des spécifications de l'outil de « Back Office »
- Réalisation du phasage de développement et de mise en ligne.



Les éléments financiers présentés ci-dessous sont des estimatifs (basés sur des devis) spécifique à la structure. Une étude financière spécifique doit, bien sûr, être réalisée avant toute mise en production d'un outil similaire.

- Adaptation/modification de la structure numérique : 20 000 €
- Achat de matériel (tablettes) : 5 000 €
- Formations personnel encadrant : 5 000 €
- Hébergement extérieur : 900 € par an
- Développement : entre 50 000 et 75 000 € suivant l'étendue des fonctionnalités implémentées.
  - Le coût de développement de la première phase comportant les fonctions de bases de l'application s'élève à 25 000€