



Atelier Services à la personne

27 juin 2018 – Alençon

INTRODUCTION

L'atelier s'inscrivait dans le cadre du projet Homekeeper.

HomeKeeper souhaite mettre à disposition du grand public, un ensemble de services rendus au domicile et liés aux services à la personne et à la citoyenneté. HomeKeeper utilise l'intelligence artificielle et l'interaction vocale en français pour assurer l'accès à ces services, grâce notamment à un assistant domestique intelligent nommé Skipit. C'est un acteur différenciant du marché des services vocaux par ses approches Living Lab et locale.

Le 27 juin 2018, l'atelier qui s'est déroulé dans les locaux de l'UNA à Alençon, s'est déroulé selon la méthodologie Living Lab, permettant de s'appuyer sur les usages du personnel de l'UNA, d'aidants familiaux et de personnes aidées.

Il avait pour double objectif de faire émerger des idées de services à la personne que pourrait proposer HomeKeeper ; et d'imaginer comment HomeKeeper pourrait être utile pour fluidifier, faciliter et favoriser la communication entre le personnel de l'UNA, les autres aidants, les patients, les familles.

Les participants à cet atelier étaient invités à produire des scénarios d'usage ou prototypes conceptuels autour de ces deux thématiques. Ce document présente la restitution de cet atelier.

Les intervenants du projet HomeKeeper pour cet atelier :

Casus Belli :

Jérôme Caudrelier / Animation et encadrement

Morgane Neelz / Présentation, animation et encadrement

Coralie Zyssman / Encadrement et restitution

UNA :

Aurélie Bloc / Participation à l'atelier et intervention

Frédéric ROUYER / Intervention

44

François Millet / Participation à l'atelier

DÉROULÉ DE L'ATELIER

INTRODUCTION

Accueil des participants, présentation de la journée et de son principe.

ICEBREAKER

Les participants sont invités à écrire leur nom sur un post-it et à répondre à des questions autour du sujet qui va leur être présenté.

DÉCOUVERTE

Introduction au sujet : les objets connectés, l'IA, les assistants vocaux, puis présentation d'Homekeeper et Skipit.

SÉLECTION DES IDÉES

Vote à la gommette pour sélectionner les idées ; formation de petits groupes ateliers.

BRAINSTORMING

Échange d'idées pour faire émerger des pistes de scénarios autour des 2 thématiques.

FORMATION DE GROUPES THÉMATIQUES

Création de 2 groupes selon les affinités avec les 2 thèmes : services à la personne / communication

CRÉATION

Création de scénarios d'usages et premiers dialogues sur les pistes sélectionnées.

RESTITUTION

Partage par les petits groupes des scénarios imaginés à l'ensemble des participants. Sessions de questions réponses.

SYNTHÈSE ET FIN

Retour d'expérience d'ateliers, échanges et remerciements.

Cet atelier a regroupé environ vingt-cinq participants, principalement des personnes aidées (bénéficiant des services de l'UNA), des personnes faisant partie d'ateliers organisés par l'UNA, et du personnel aidant de l'UNA.

PHASE DE DÉCOUVERTE

Accueil des participants

La journée a été introduite par Jérôme Caudrelier et Morgane Neelz. Après avoir présenté l'équipe et souhaité aux participants la bienvenue, le principe et le planning de la journée leur ont été présentés.

Icebreaker

Avant de lancer la présentation complète du sujet, une séance conviviale pour faciliter les prises de parole individuelles ou collectives a été proposée.

Les participants ont été invités à écrire leur prénom sur un post-it et à le coller sur leur vêtement, afin de faire connaissance avec le groupe.

Plusieurs questions ont ensuite été posées et auxquelles les participants répondaient à main levée. L'idée était d'introduire de manière conviviale les premiers aspects du sujet de la journée :

- **Qui connaît l'UNA ?** Tous les participants connaissaient l'UNA.
- **Qui utilise ou a déjà utilisé les services de l'UNA ?** Peu avaient déjà utilisé les services (le groupe était assez hétérogène. Il comportait des personnes utilisant des services à la personnes hors UNA, mais également des aidants).
- **Qui travaille à l'UNA ?** 4 ou 5 participantes travaillaient au sein de l'UNA.
- **Qui a une radio ?** 12 à 13 personnes possédaient une radio chez elles.
- **Qui a internet chez lui/elle ?** 2 personnes n'avaient pas d'accès à internet.
- **Qui a un téléphone portable ?** Tout le monde ; **Qui a un smartphone ?** Environ la moitié du groupe.
- **Qui a déjà entendu parler d'un assistant vocal ?** Environ la moitié du groupe.

Découverte

Une immersion dans le sujet de la journée a permis aux participants de s'appropriier les termes et principes qui sont au coeur du projet HomeKeeper. Le sujet étant assez pointu, il était en effet important que tous les participants disposent de ce même socle de connaissance sur le sujet. Ainsi, la présentation a porté sur la transformation des usages, tous secteurs confondus, par la profusion technologique. Les termes d'objet connecté, d'intelligence artificielle (IA) et d'assistant vocal ont été explicités et illustrés par des exemples.

Puis le projet Homekeeper a été présenté : les types de services envisagés, l'approche living lab et expérimentale, l'innovation technique, l'ancrage local. Son assistant vocal Skipit a également été présenté avec l'aide de Julien Vivet de 44, concepteur de cet objet connecté.

La phase de découverte s'est terminée sur une intervention d'Aurélie Bloc de l'UNA qui a présenté le sujet des services à la personne en soulignant l'importance d'une bonne communication pour proposer un service de qualité. Elle a expliqué l'implication de l'UNA dans le projet HomeKeeper et l'intérêt de se baser sur les besoins des usagers pour concevoir un outil et des services adaptés aux personnes et aux services à domicile qui leur sont proposés.

PRÉSENTATION DES THÉMATIQUES

L'atelier de création était articulé autour de deux thématiques, qui ont été présentées aux participants.

Les services à la personne

L'idée de cet atelier était de faire émerger des idées de services à la personne / services à domicile que pourrait proposer HomeKeeper.

La communication

La deuxième thématique de cet atelier était celle de l'échange d'informations entre le personnel de l'UNA, les autres aidants et professionnels, les personnes aidées, leurs familles. Les participants étaient amenés à imaginer comment HomeKeeper pourrait être utile pour fluidifier, faciliter et favoriser ces échanges.

Les participants ont été invités à se répartir en deux groupes autour de ces deux thématiques, selon leur affinité avec les sujets abordés.

BRAINSTORMING

Une fois les deux groupes thématiques formés, les participants de chacun des deux groupes ont échangé leurs idées autour de la question : à quoi pourrait servir Skipit dans le cadre de la thématique proposée ?

Des idées et pistes de scénarios ont ainsi émergé, regroupées ci-dessous.



Annuaire et prise de rendez-vous

- Accès aux services : ménage, jardin, hygiène, toilette, rééducation, bien-être, esthétique, couture, coiffure à domicile,
- Prise de rendez-vous directe et appels téléphoniques.



Courses : inventaire, suggestions de repas, faire sa liste des courses en plusieurs fois, commander, être livré, coordonner la réception des courses avec la présence de l'aidant.



Rappel des rendez-vous et des médicaments, calendrier, réveil, repères dans la journée.



Relai d'informations : informations municipales, conseils santé, météo.



Sécurité et situation d'urgence :

- téléassistance, numéros d'urgence, permanence de l'UNA,
- sécurité des données de santé.



Liaison avec les aidants :

- planning de l'UNA : interventions planifiées, alertes retards et remplacements,
- remontée d'informations et confirmation de lecture du message,
- lien avec les aidants extérieurs : kiné, orthophoniste, médecin généraliste, médecins spécialistes, hôpitaux, aide à domicile,
- RDV démarches administratives, médecins, fournisseurs,
- Centralisation des informations.



Liaison familles et amis :

- enfants : information garde et école, leçons, communication vers les parents (SMS ou vocal).



Informations et services culture : aide à la lecture (malvoyants) et recherche de livres, programme TV personnalisé, résultats sportifs.

Ainsi, le groupe sur les services à la personne a comporté 4 petits groupes ateliers, tandis que le groupe sur la communication a comporté 2 petits groupes ateliers, mais certaines idées développées par le groupe des services à la personne ont rejoint la thématique de la communication.

Ces petits groupes ateliers ont ainsi travaillé sur les thématiques suivantes :

Les annuaires de services de proximité et la prise de rendez-vous

La gestion du planning de l'UNA

La solitude du dimanche et l'accès aux loisirs

L'échange d'informations entre aidants de l'UNA et personnes aidées

Les situations d'urgence

La prise de rendez-vous avec les médecins

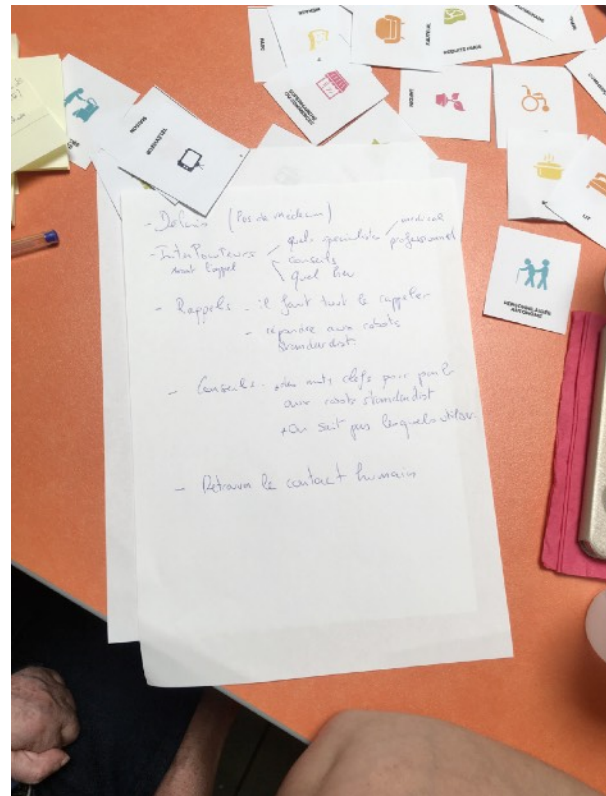
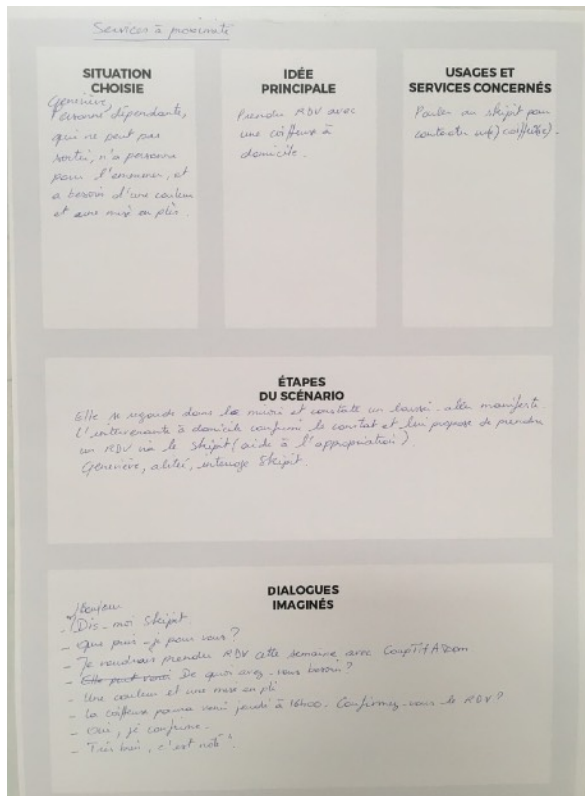
LES SCÉNARIOS D'USAGE

L'atelier s'est poursuivi avec une phase de création en petits groupes ateliers autour des six thématiques sélectionnées. Lors de cette phase de création, les participants avaient pour objectif de concevoir des scénarios d'usages.



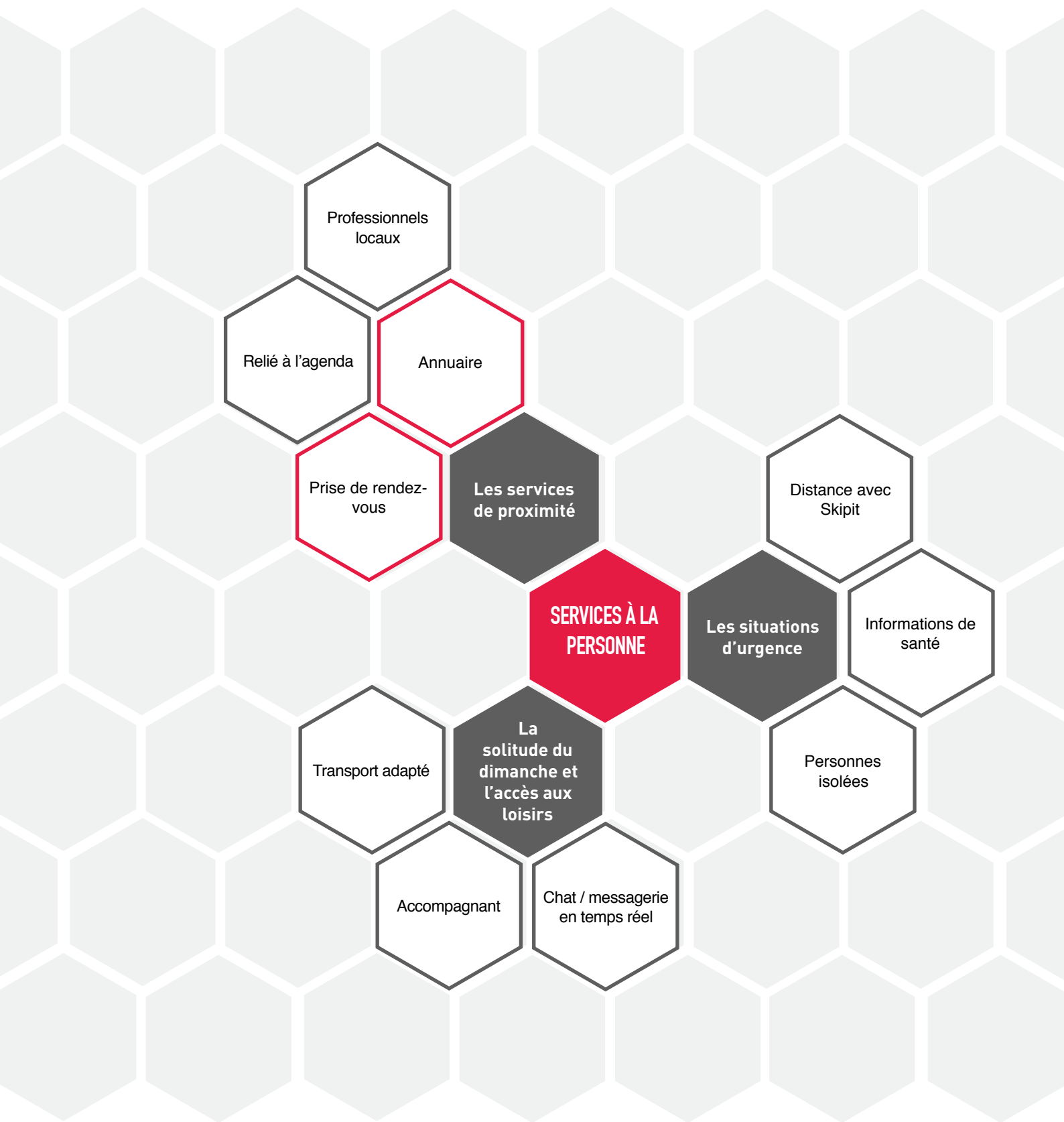
Ils disposaient d'un canevas pour guider leur réflexion afin de les inciter à imaginer une situation avec des personnages, à détailler les étapes de leur scénario et à expliciter le ou les services proposés. Enfin, les participants étaient invités à proposer un dialogue entre les personnages et avec Skipit.

La prise en main du canevas s'est révélé plus ou moins simple selon les groupes, qui sont parvenus à proposer des idées et des scénarios, plus ou moins développés. Certains groupes se sont confrontés à des problématiques de réalisation de leurs idées et ont donc exprimé les contraintes qui leur sont apparues.



Suite à cette phase de co-construction, l'ensemble des participants s'est réuni pour restituer les scénarios imaginés. Ainsi, chaque petit groupe atelier a désigné une personne pour présenter au reste des participants les étapes du scénarios et dialogues proposés. Une séance de questions / réponses était proposée à l'issue de chaque restitution pour permettre aux participants d'éclaircir certains points ou de proposer des idées complémentaires.

Les services à la personne



La prise de rendez-vous chez le coiffeur

La situation :

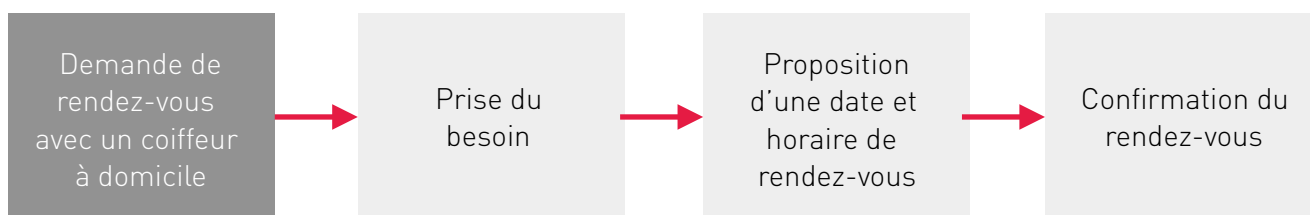
Une personne dépendante, Geneviève, alitée, ne peut pas sortir et n'a personne pour l'accompagner vers des commerces de proximité.

Elle constate, avec son aide à domicile, qu'elle a besoin d'une couleur et d'une mise en plis.

L'idée principale :

L'idée est de prendre rendez-vous avec une coiffeuse à domicile grâce à Skipit qui dispose d'un annuaire de prestataires de services de proximité et est connecté directement à leur agenda.

Le scénario :



L'aide à domicile accompagne la personne dépendante pour faciliter l'utilisation et l'appropriation de Skipit dans cette prise de rendez-vous faite uniquement en vocal.

Une confirmation de la personne aidée permet de valider la date et l'horaire du rendez-vous.

Le dialogue imaginé :



Geneviève

Bonjour, dis-moi Skipit !

Que puis-je pour vous ?

Je voudrais prendre rendez-vous cette semaine avec Coup'tif à Dom.

De quoi avez-vous besoin ?

Une couleur et une mise en plis.

La coiffeuse pourra venir jeudi à 16h. Confirmez-vous le rendez-vous ?

Oui, je confirme.

Très bien, c'est noté !

Les situations d'urgence

La situation :

La situation imaginée est celle d'une personne aidée ayant un problème de diabète, qui est tombée dans sa salle de bain sans son appareil d'assistance.

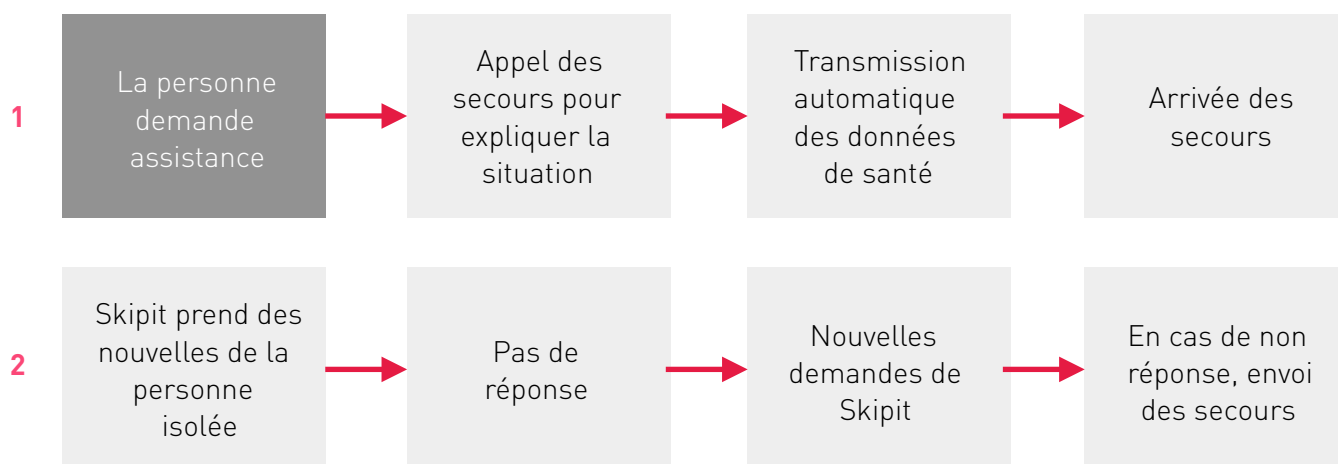
Les idées principales :

1. Proposer un service de téléassistance dans les situations d'urgence. Les données de santé de la personne sont enregistrées dans Skipit. La personne appelle les secours, leur explique la situation et transmet ses informations de santé via Skipit.

Cet appel est permis grâce à des dispositifs relais (capteurs, micro, enceintes...) placés dans toutes les pièces, permettant ainsi de résoudre la problématique de la distance avec l'appareil.

2. Une autre suggestion faite par ce groupe, est de proposer un service à destination des personnes isolées. L'idée est de faire en sorte que Skipit vérifie, par des messages réguliers à la personne, son bon état de santé. Un appel automatique des secours peut être lancé en cas de non réponse à plusieurs sollicitations.

Les scénarios :



Le dialogue imaginé :



Les loisirs pour le dimanche

La situation :

Le groupe est parti d'un constat : les personnes âgées, en situation de dépendance ou isolées, subissent la solitude liée notamment à la fermeture des services le dimanche.

L'idée principale :

L'idée principale est la création de lien entre personnes dans la même situation, qui a fait émerger différentes pistes de scénarios.

Les scénarios :

1. Skipit permet la mise en relation entre personnes pour organiser une sortie au cinéma, dans un parc, avec une personne aidante, bénévole ou non, disposant d'un véhicule adapté. La possibilité d'un service de transport organisé par l'UNA le dimanche a également été évoquée.

2. Skipit est utilisé comme chat (messagerie qui permet d'envoyer recevoir des messages plus ou moins en temps réel) pour un échange à distance, par exemple autour d'un programme télévisé, pour regarder ensemble le programme et débattre ensuite. Si les personnes sont plus mobiles, Skipit peut simplement permettre de trouver près de chez soi des personnes regardant les mêmes programmes télévisés et d'organiser une rencontre chez l'une de ces personnes.

Les contraintes rencontrées par le groupe :

Pour le premier scénario, il serait bien que l'organisation de sorties et la mise à disposition d'un transport soit un service proposé. En effet, la première idée était d'avoir un réseau de bénévoles qui pourrait être à disposition pour emmener quelqu'un au cinéma.

Mais le groupe s'est rapidement confronté à une réalité : pour quelqu'un qui est en fauteuil roulant, la personne bénévole aura-t-elle un véhicule adapté et la capacité/ les compétences pour faire le transfert entre la maison et le véhicule ?

Le groupe a conclu qu'une personne qualifiée peut être nécessaire. La problématique du dimanche où il n'y a pas de professionnels disponibles persiste donc, ainsi que celle du transport de fauteuils encombrants (fauteuils électriques par exemple).

La communication



La gestion du planning des aidants de l'UNA

La situation :

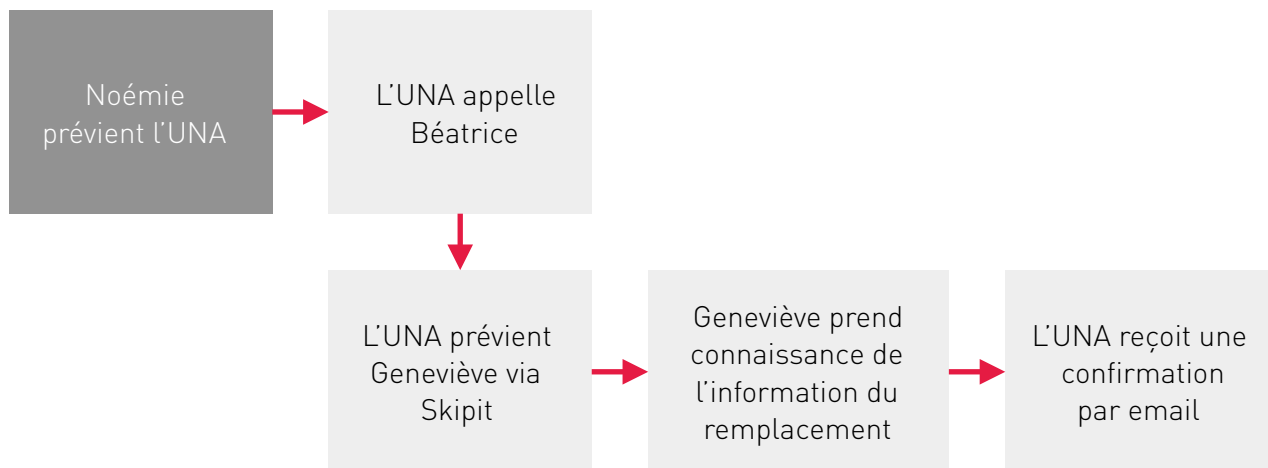
Le groupe a imaginé le cas d'une aide à domicile malade qui ne pourra pas effectuer l'intervention chez une personne aidée.

L'idée principale :

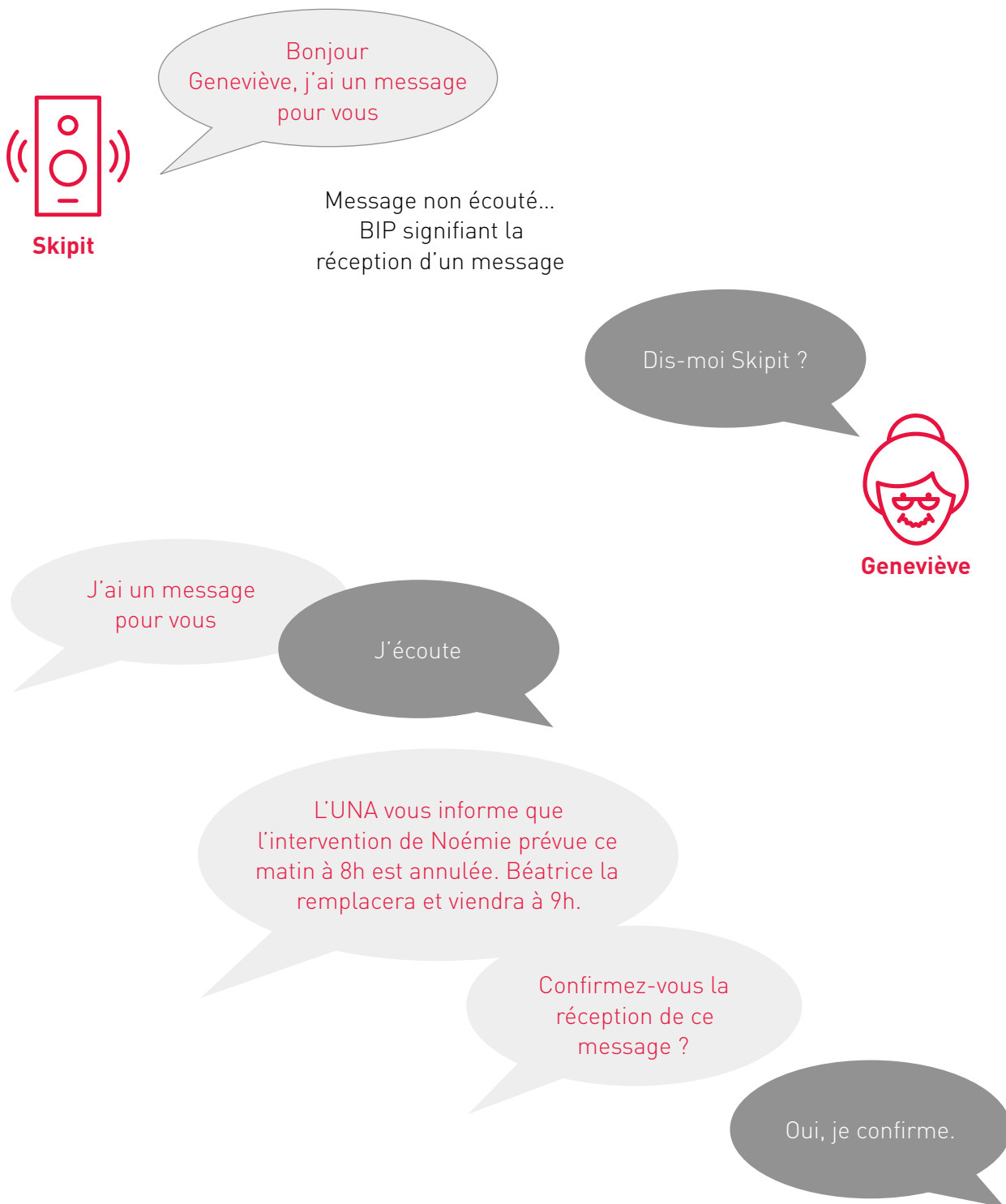
Utiliser Skipit pour prévenir la personne aidée du changement d'intervenant et d'horaire.

Le scénario :

Noémie, l'aide à domicile malade, prévient l'UNA, qui peut organiser son remplacement et prévenir Geneviève, la personne aidée, via Skipit, du changement d'intervenant et d'horaire. L'UNA reçoit une confirmation par email de la bonne réception et compréhension du message par la personne aidée.



Le dialogue imaginé :



L'UNA reçoit un message de confirmation de réception par email.

L'échange d'informations entre la personne aidée et l'UNA

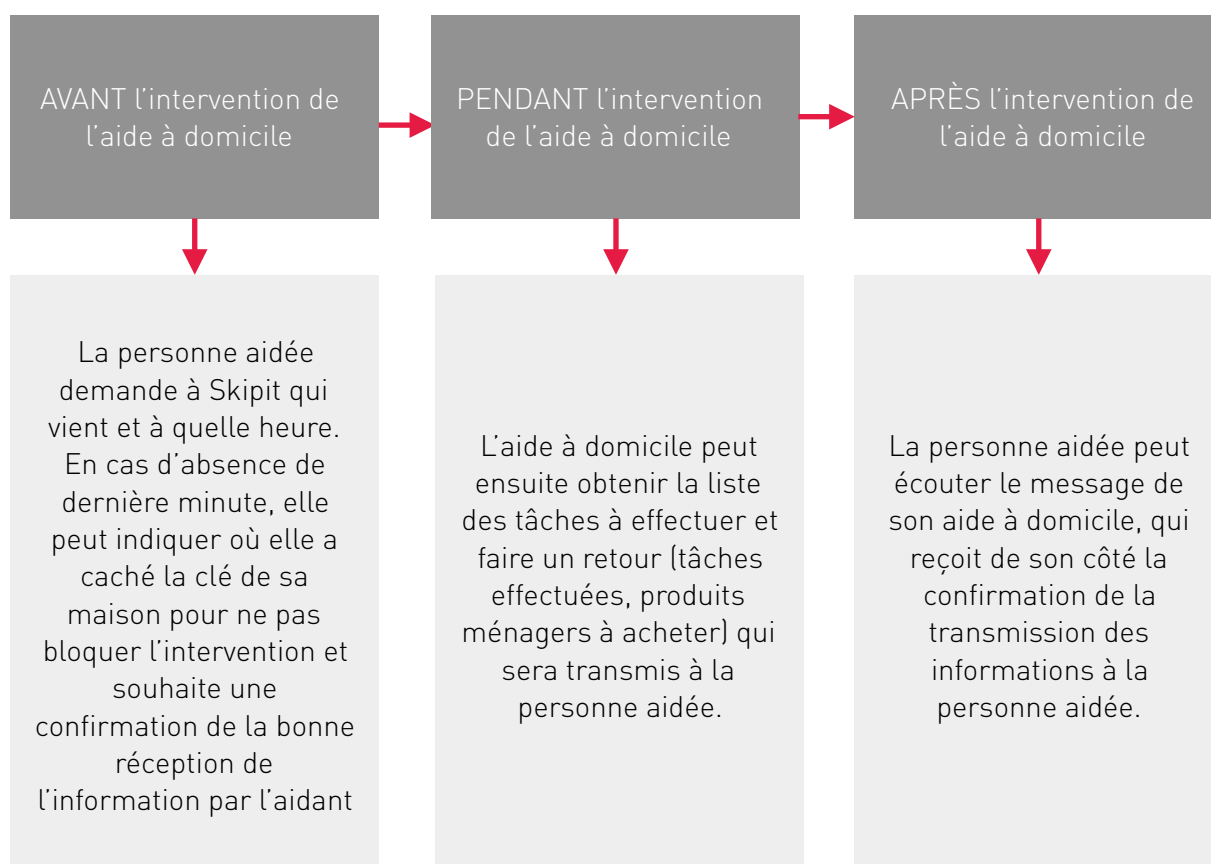
La situation :

Une personne aidée souhaiterait connaître les interventions d'aides à domicile programmées chez elle dans la journée, mais aussi informer l'UNA de son absence lors d'une de ces interventions.

L'idée principale :

La communication entre une personne aidée et son équipe d'aides à domicile : utiliser Skipit pour une communication fluide dans les deux sens, avec l'assurance de la transmission des informations, la confirmation de cette transmission, la possibilité de répondre.

Le scénario :



Skipit permet ainsi une communication dans les deux sens, et une assurance de la bonne transmission des informations à chacune des parties.

Le dialogue imaginé :



Je voudrais savoir qui intervient de l'UNA aujourd'hui et à quelle heure ?

Aujourd'hui, mercredi 27 juin, Sylvie vient à 15h et Noémie vient à 18h.

Je veux laisser un message à Sylvie

Ok j'enregistre.

Je serai absente, j'ai mis la clé à l'endroit habituel.

Voulez-vous ajouter quelque chose ?

Non, mais je souhaite avoir une confirmation de Sylvie.

La mise en relation avec les médecins

La situation :

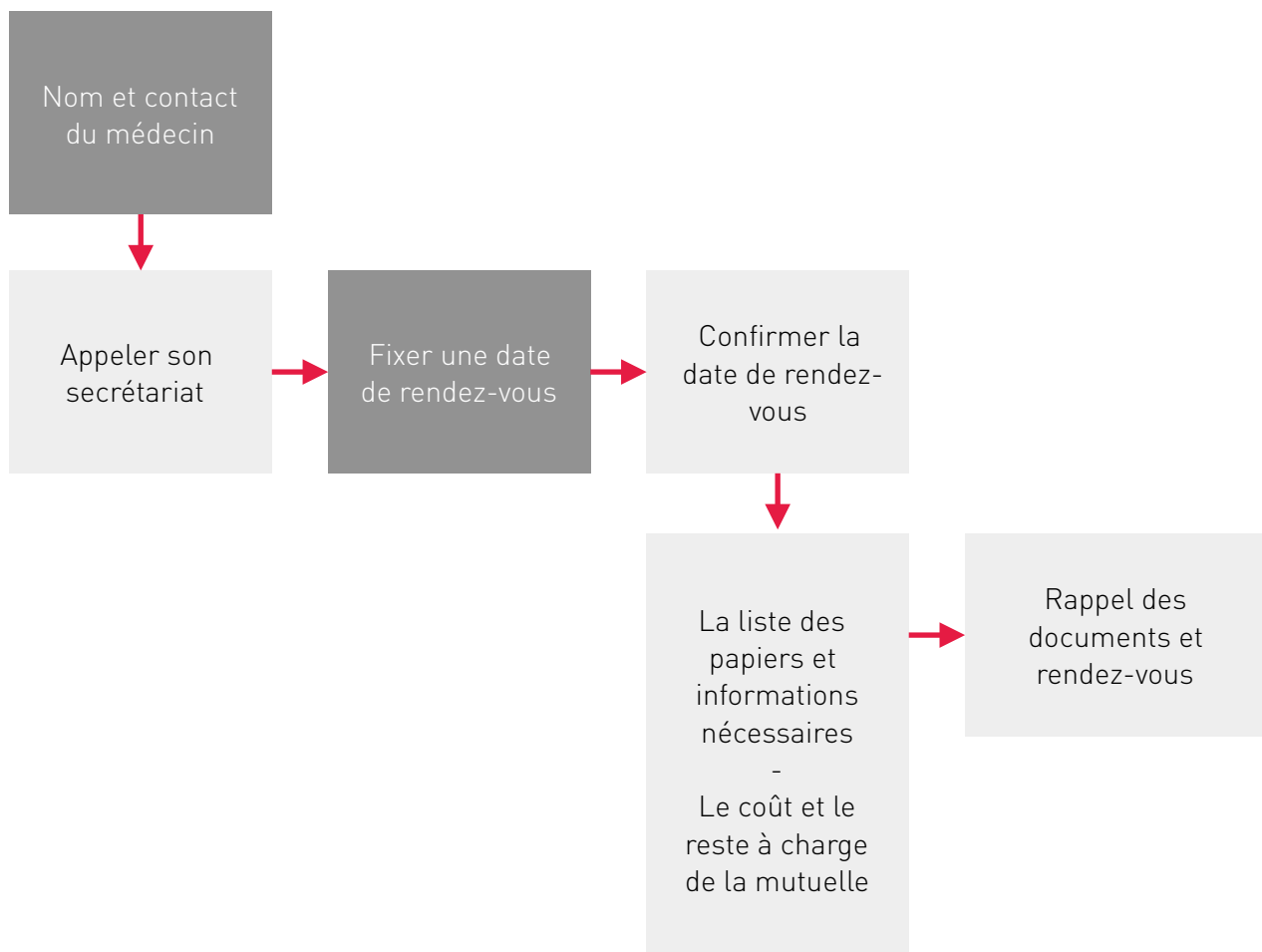
Une personne ayant mal au genou a besoin de prendre rendez-vous chez un spécialiste, via son médecin traitant.

L'idée principale :

Une mise en relation avec les médecins qui comprend plusieurs fonctionnalités : la connexion directe avec l'agenda du généraliste pour la prise de rendez-vous, la gestion des appels, le rappel du calendrier et des documents.

Le scénario :

La prise de rendez-vous chez le médecin généraliste se fait avec l'aide de Skipit, directement connecté à l'agenda du médecin. Puis le patient contacte le médecin spécialiste grâce à un appel passé par Skipit, permettant d'avoir une conversation avec le secrétariat du médecin pour la prise de rendez-vous et les pièces justificatives demandées. Skipit propose ensuite des rappels à la personne avant son rendez-vous.



Le dialogue imaginé :

1. Rendez-vous chez le médecin généraliste :



Viviane

Bonjour, pouvez-vous contacter mon médecin, Monsieur Dupont à Alençon, assez rapidement, j'ai mal au genou.

OK Viviane, je prends rendez-vous avec le secrétariat de Monsieur Dupont à Alençon.

15 minutes plus tard,
ou en instantané

Zut, j'ai déjà un rendez-vous chez le coiffeur. Mais je l'annule et je garde le rendez-vous chez le médecin parce que c'est déjà assez compliqué comme ça.

Viviane, vous avez rendez-vous avec le Docteur Dupont mercredi 28 juin à 14h.

Ok je prends note et je préviens votre coiffeur.

2. Rendez-vous chez le spécialiste :



Bonjour, pouvez-vous appeler le rhumatologue Monsieur Martin à Caen, numéro 02 31 00 32 00 et me le passer.

Oui, je l'appelle.

[conversation avec le secrétariat du médecin spécialiste = conversation estimée nécessaire en raison des nombreux détails / informations à communiquer]

Veuillez me rappeler le rendez-vous 72 heures avant, avec les papiers à fournir.

[72 heures avant le rendez-vous chez le spécialiste]

Bonjour Viviane, vous avez rendez-vous le 5 juillet à 14h avec le Dr Martin. N'oubliez pas : votre carte vitale, la radio de votre genou et XX papier.

[24 à 48h plus tard]

Bonjour Skipit, pour le spécialiste il me manque la radio, puis-je conserver le rendez-vous ?

Je vérifie avec le secrétariat du Dr Martin si vous pouvez garder ce rendez-vous.

SYNTHÈSE :

En fin d'atelier, les animateurs ont remercié les participants pour leur implication dans cette journée de co-création. Ils les ont invités à donner leurs impressions sur le déroulement de la journée, et à noter l'atelier (de 1 à 5, à main levée).

Les participants ont semblé globalement enthousiastes et pour certains, intéressés par un prochain rendez-vous.