



CAHIER DE PROCESSUS D'UNE EXPÉRIENCE DE LABORATOIRE D'INNOVATION TECHNOLOGIQUE AVEC DES AÎNÉS

Publié le 31 mars 2020
Version corrigée le 22 septembre 2020



À PROPOS DE CE CAHIER DE PROCESSUS

Le projet de Laboratoire d'aide numérique à la vie autonome (LANVA) est né de la volonté de ses co-porteurs que sont le CEFRIO et la Maison de l'innovation sociale (MIS), de questionner les façons de développer des solutions numériques pour l'autonomie des aînés. Un premier objectif, soutenu par le ministère de l'Économie et de l'Innovation (MEI), consistait à mettre en place et à documenter un cycle de conception complet de laboratoire vivant du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2020. Au terme de ce projet, deux solutions numériques ont pu bénéficier de cette expérience et de l'engagement d'une vingtaine d'aînés au sein de 2 résidences dans le grand Montréal ainsi que de la mobilisation de nombreux acteurs de l'écosystème de l'autonomie et de l'habitation pour aînés.

Concrètement, ce projet a permis à l'ensemble des parties prenantes impliquées de renouveler une certaine compréhension des besoins des aînés. Des recommandations utiles ont ainsi été transmises aux fournisseurs technologiques engagés, pour leur permettre d'ajuster le développement de leur innovation et en augmenter le potentiel d'adoption sur le marché. Plus globalement, ce projet a donné l'occasion de clarifier les différents éléments d'un laboratoire vivant et de revisiter les limites et les apports d'un tel dispositif dans le contexte particulier de l'autonomie des aînés.

Dans ce document, l'emploi du masculin pour désigner les personnes n'a d'autres fins que celle d'alléger le texte.

Photo de la page couverture: Un participant du LANVA et une employée de la Maison de l'innovation sociale | Mention de source: MIS

Ce cahier de processus ne vise pas à faire état des résultats de la phase pilote du LANVA. Il vise plutôt à partager les différentes étapes mises en place, les méthodes, les activités et les outils utilisés, ainsi que les principaux apprentissages qui se sont révélés au cours de cette expérience particulière. Chaque laboratoire est unique et le LANVA ne constitue pas en un modèle à reproduire tel quel. Il représente néanmoins le point de vue rétrospectif de l'équipe projet qui l'a mis sur pied et déployé pendant deux ans. Il est aussi teinté, dans l'analyse de ses apprentissages, de la position et des expériences de laboratoires vivants préalables qu'ont pu vivre les deux organismes co-porteurs.

Il se veut donc un outil didactique qui pourra être utile à d'éventuels porteurs de laboratoire vivant qui se questionnent sur la manière dont on met en place un projet de ce type et qui souhaitent découvrir les différentes étapes pour y parvenir. Il peut également susciter l'intérêt de tout praticien en innovation qui s'intéresse à des problématiques relatives aux aînés et aux technologies numériques.

TABLE DES MATIÈRES PAR PHASES ET APPRENTISSAGES

Section 1 Qu'est-ce que le Laboratoire d'aide numérique à la vie autonome (LANVA)?

Pourquoi un laboratoire sur l'autonomie des aînés et le numérique?	6
Les parties prenantes impliquées	9
Le processus LANVA	10

Section 2 Description du processus et des apprentissages

LE DÉMARRAGE ET LA PLANIFICATION

La Mobilisation et l'engagement de l'écosystème d'acteurs	14
– Comprendre l'écosystème du vieillissement et du numérique au Québec...	15
– Mobiliser le réseau : identifier les parties prenantes de l'écosystème	17
– Mobiliser le réseau : cerner le potentiel d'engagement	19
– Converger vers les actions les plus porteuses	21
– Évaluer les conditions d'engagement des partenaires.....	23
Apprentissages.....	25
La gestion de projet et des retombées	28
– La gestion de projet	29
– La gestion de la propriété intellectuelle et des aspects juridiques	30
Apprentissages.....	31

LA COCONCEPTION ET LA RECHERCHE USAGERS

La coconception et la démarche d'écoute avec les aînés	34
– Explorer le potentiel des technologies numériques pour l'autonomie et l'habitation	35

– Recueillir les perceptions et l'expérience quotidienne des aînés.....	39
– Coconcevoir des stratégies d'adaptation avec les aînés.....	43
– Faire le bilan de la recherche usagers avec les fournisseurs.....	46
Apprentissages.....	48

LE PROTOTYPAGE

Le prototypage d'une technologie	51
– Tester les technologies avant l'expérimentation	52
– Structurer l'expérimentation.....	54
– Lancer l'expérimentation	55
Apprentissages.....	58

L'EXPÉRIMENTATION ET SON ÉVALUATION

Expérimentation en conditions réelles.....	60
– Réaliser l'expérimentation	61
– Recueillir l'expérience d'une technologie et le vécu des aînés	63
– Faire le bilan de l'expérimentation avec les fournisseurs	64
Apprentissages.....	65

Section 3 En rétrospective...

Synthèse des apprentissages	67
Évaluer le processus de laboratoire.....	69
Mentions de sources et remerciements.....	70

TABLE DES MATIÈRES PAR ACTIVITÉS ET OUTILS



ACTIVITÉS

● Cafés-causeries et sondes culturelles.....	15
● Exercice de cartographie des parties prenantes	17
● Lancement d'un appel d'intérêt public	19
● Atelier de planification	21
● Conditions gagnantes de l'engagement.....	23
● Marché des savoirs.....	35
● Entrevues contextuelles avec les usagers.....	39
● Atelier de validation des besoins.....	43
● Fiche fournisseur.....	46
● Sessions d'évaluation des technologies.....	52
● Conception du protocole d'expérimentation.....	54
● Séance d'initiation à la technologie pour les aînés.....	55
● Expérimentation libre.....	61
● Entrevues post-expérimentation (avec les usagers)	62
● Rencontres bilans avec les fournisseurs.....	64



OUTILS

● Organiser des cafés-causeries et des missions de photoreportage (sonde culturelle).....	16
● Réaliser une cartographie des parties prenantes	18
● Lancer un appel d'intérêt public	20
● Structurer un atelier de planification.....	22
● Exemple de liste des conditions gagnantes	24
● Structurer un marché des savoirs.....	36
● Créer des scénarios d'usages	37
● Guider l'évaluation des technologies par les usagers.....	38
● Mener des entrevues avec les usagers	40
● Structurer un atelier de validation des besoins	44
● Imaginer des mini-missions exploratoires pour les aînés (sonde culturelle).....	45
● Synthétiser la perspective usager en une fiche fournisseur	47
● Organiser des sessions d'évaluation des technologies par les usagers.....	53
● Exemples de guides de définition des attentes préexpérimentation.....	56
● Préparer le carnet de bord de l'utilisateur	57
● Mener des entrevues post-expérimentation avec les usagers	63

SECTION 1

QU'EST-CE QUE LE LABORATOIRE D'AIDE NUMÉRIQUE À LA VIE AUTONOME (LANVA)?



POURQUOI UN LABORATOIRE SUR L'AUTONOMIE DES AÎNÉS ET LE NUMÉRIQUE?

UN NOUVEAU CONTEXTE D'AUTONOMIE À EXPLORER

Au Québec, l'enjeu de l'autonomie des personnes âgées représente un réel défi: le nombre d'aînés qui souhaitent vivre le plus longtemps possible dans leur domicile, en conservant une qualité de vie pour eux et leurs proches s'apprêtent à doubler d'ici 2031 (ISQ, 2012). On ne peut ignorer l'urgence de développer de nouvelles offres de produits et de services pour répondre à l'intensité de ce besoin.

Par ailleurs, une nouvelle génération d'aînés adoptent de plus en plus des technologies au quotidien. Leurs compétences, mais aussi leurs usages et leurs désirs se diversifient et les solutions proposées doivent tenir compte de ces nouvelles exigences et des diverses réalités des personnes âgées.

Le laboratoire vise donc à soutenir l'autonomie et le bien-vieillir de ces personnes en faisant émerger des produits et des services numériques codéveloppés par cette population de façon à ce qu'ils soient réellement adaptés à la nouvelle réalité des aînés au Québec.



*Ci-dessus: Des participantes et des participants du LANVA lors d'un des ateliers | Mention de source: MIS
Photo page 5: Une participante lors d'un atelier du LANVA | Mention de source: MIS*

UNE ADAPTATION DE LA RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT DANS LE SECTEUR DU NUMÉRIQUE POUR LES ÂÎNÉS

Actuellement, des applications innovantes et des dispositifs avancés émergent de la recherche ou du milieu du numérique (privés, industriels). Cependant, ces essais et innovations, ont encore beaucoup de peine à se déployer véritablement auprès des aînés.

Derrière le développement de ces idées, se trouvent de grands défis d'appropriation, de formation, de diffusion, d'interactions entre les acteurs et de transformation des modèles d'affaires. On leur associe également encore certains enjeux d'objectification, d'infantilisation des personnes âgées, de diminution de leur contrôle et de leur liberté, de perte de la vie privée et d'exclusion de certaines catégories de personnes vieillissantes.

Pour pouvoir s'implanter dans la société, le développement des technologies numériques au service de l'autonomie des aînés doit donc porter attention à ces enjeux d'adoption et d'adaptation aux réels désirs et besoins des aînés d'aujourd'hui. Cela requiert une démarche structurée qui permet à la clientèle aînée visée d'être une partie intégrante de la conception de l'innovation.

Source du schéma : CEFRIO (2018). Rapport final du mandat de mise en place d'un laboratoire d'innovation sociale sur l'aide numérique aux aînés : Synthèse des initiatives recensées d'aide numérique à la vie autonome. Direction du vieillissement actif. Secrétariat aux aînés, ministère de la Famille.



UN DISPOSITIF DE LABORATOIRE VIVANT À CRÉER

« Parmi les différentes méthodes permettant de développer de nouveaux produits et services via l'implication des usagers, le modèle Laboratoire vivant (Living Lab) se démarque par sa capacité à aborder les défis, les complexités, les particularismes ainsi que les contingences du domaine de la santé et de l'autonomie. »

(Dubé et al. 2014; Qu'est-ce qu'un living lab?).

En prenant appui sur des principes et une méthodologie spécifiques, un laboratoire vivant est un espace d'innovation ouverte, en contexte réel, et centré sur les usagers, où un ensemble de partenaires (citoyens, entreprises, chercheurs, autorités locales ou tout autre acteur) participent conjointement à l'élaboration de produits, de services, d'approches, de pratiques, d'usages ou d'applications en lien avec les TIC (CEFRIO, Des laboratoires vivants pour des territoires innovants).

Ces dispositifs ont fait leurs preuves depuis plus d'une dizaine d'années en Europe, dans le monde et plus récemment au Québec, dans le secteur de la santé et de l'autonomie des aînés comme dans bien d'autres secteurs.

Ils permettent en particulier:

- une réduction des cycles de développement et de mise en marché de produits et de services
- une réduction des risques de développement
- une meilleure appropriation des produits et des services par les usagers
- une connexion plus riche avec les usagers permettant d'enrichir le processus d'innovation dans son ensemble

Les laboratoires vivants demeurent cependant complexes à mettre en place puisqu'ils requièrent de maîtriser à la fois une infrastructure matérielle et partenariale très diversifiée, une posture méthodologique croisant la recherche scientifique, le développement entrepreneurial ainsi que la maîtrise d'une pratique et d'outils de coconception et d'animation collaborative. Rarement documenté, évalué et transféré en termes d'apprentissages, ce projet était donc l'occasion de revisiter le processus d'un laboratoire vivant afin d'en augmenter et d'en accélérer l'impact.

Un appel à projets en innovation sociale lancé en 2018 par le ministère de l'Économie et de l'Innovation (MEI) a rendu possible la mise sur pied de ce projet. Déposé conjointement par le CEFRIO et la MIS, il a bénéficié d'une contribution publique de 240 000 \$, soit 80% du budget total du projet, auquel s'est ajouté un financement additionnel provenant de la Fondation Mirella et Lino Saputo de 60 000 \$, soit 20% du budget. Ce soutien a permis de mettre sur pied une petite équipe, hébergée dans les espaces de la MIS et du CEFRIO.

LES PARTIES PRENANTES IMPLIQUÉES

LES CO-PORTEURS DU LANVA



Organisme indépendant de recherche et d'innovation, le CEFRIO accompagne les entreprises et les organisations dans la transformation de leurs processus et de leurs pratiques d'affaires par l'appropriation du numérique. Membre de QuébecInnové, le CEFRIO agit comme accélérateur de la culture numérique dans les organisations. Il recherche, expérimente, enquête et fait connaître les usages du numérique dans tous les volets de la société.

Maison
de l'innovation
sociale

MIS

Organisme à but non lucratif, la Maison de l'innovation sociale (MIS) accompagne une diversité d'acteurs qui projettent la mise en œuvre de projets à impact social et environnemental, de leur idéation jusqu'à leur déploiement, ou qui souhaitent renforcer la capacité de leur organisation à innover socialement. En créant les premiers ponts comme leviers de développement dans le cheminement d'un projet à fort impact social et environnemental, la MIS se positionne comme une force vive de la R et D sociale et de sa valorisation. Elle favorise ainsi l'émergence d'innovations sociales et crée les conditions optimales pour que se rencontrent l'offre et la demande au sein de l'écosystème de l'innovation sociale au Québec.

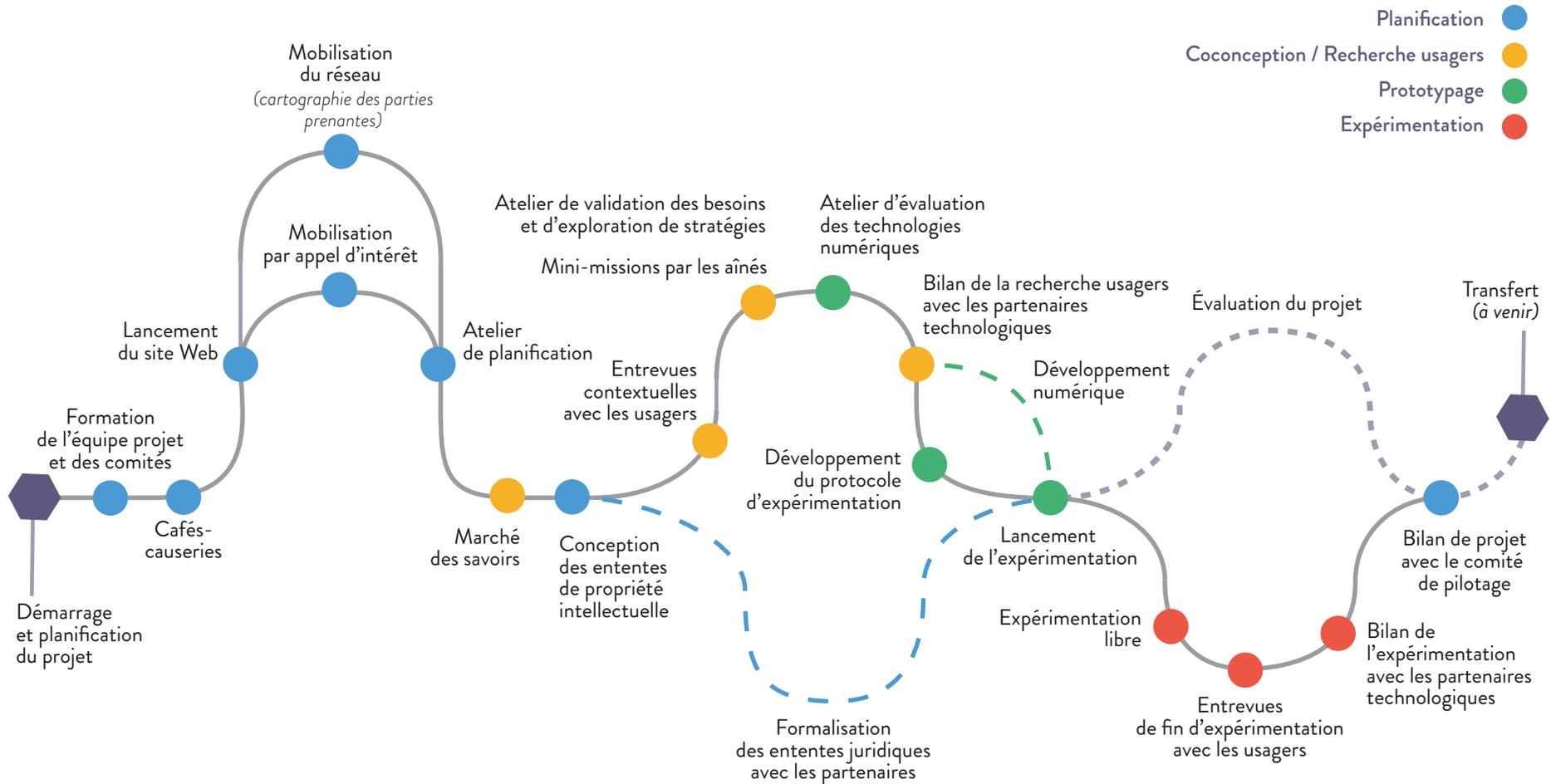
mis.quebec

L'ÉCOSYSTÈME LANVA MOBILISÉ



*Partenaires du LANVA

LE PROCESSUS DU LANVA



LES PARTENAIRES DU LANVA ET LEURS RÔLES

Ce cycle de travail du LANVA a été réalisé par une cellule d'innovation formée de quatre fournisseurs technologiques, de deux résidences pour personnes âgées et d'une vingtaine d'aînés y demeurant. Ils représentent les trois types de parties prenantes engagées dans le LANVA que sont les fournisseurs technologiques principaux, les demandeurs (terrains d'expérimentation) et les usagers ([voir schéma p.30](#)).

AÎNÉS PARTICIPANTS (*usagers*)



AÎNÉS PARTICIPANTS :

Deux communautés d'usagers ont été sélectionnées : la première (Espace la Traversée située à Montréal) a participé au projet de la phase de recherche usagers jusqu'à l'expérimentation, alors que la seconde (Coopérative Bois Ellen située à Laval), sélectionnée en cours de projet, n'a pu participer qu'à la phase d'expérimentation.

PARTENAIRES DE TERRAIN (*demandeurs*)



PARTENAIRES DE TERRAIN : Deux résidences collectives pour personnes âgées autonomes ou en légère perte d'autonomie ont agi comme terrain d'expérimentation des technologies numériques sélectionnées (parmi les trois habitations collectives qui ont été explorées). Ces partenaires ont en particulier aidé à identifier des résidents potentiellement intéressés à participer à cette démarche. L'équipe du LANVA a retenu des milieux de vie où les usagers sont en situation financière plutôt précaire ou limitée, afin de refléter la situation économique de la majorité des aînés du Québec et de faciliter l'intégration de cette réalité dans la conception de produits et de services numériques voués à soutenir leur autonomie.

FOURNISSEURS TECHNOLOGIQUES (*fournisseurs principaux*)



FOURNISSEURS TECHNOLOGIQUES :

Au départ, 12 entreprises ont été rencontrées individuellement pour évaluer la pertinence de leur technologie avec les thématiques du projet, et leur intérêt à s'engager dans le laboratoire. Suite à cette première ronde d'entrevues, quatre entreprises ont été sélectionnées pour une deuxième rencontre. Au final, trois entreprises ont participé à la recherche usagers, et deux ont poursuivi jusqu'à l'expérimentation.

SECTION 2

DESCRIPTION DU PROCESSUS ET DES APPRENTISSAGES





DESCRIPTION DU PROCESSUS
ET DES APPRENTISSAGES

LE DÉMARRAGE ET LA PLANIFICATION

LE DÉMARRAGE ET LA PLANIFICATION

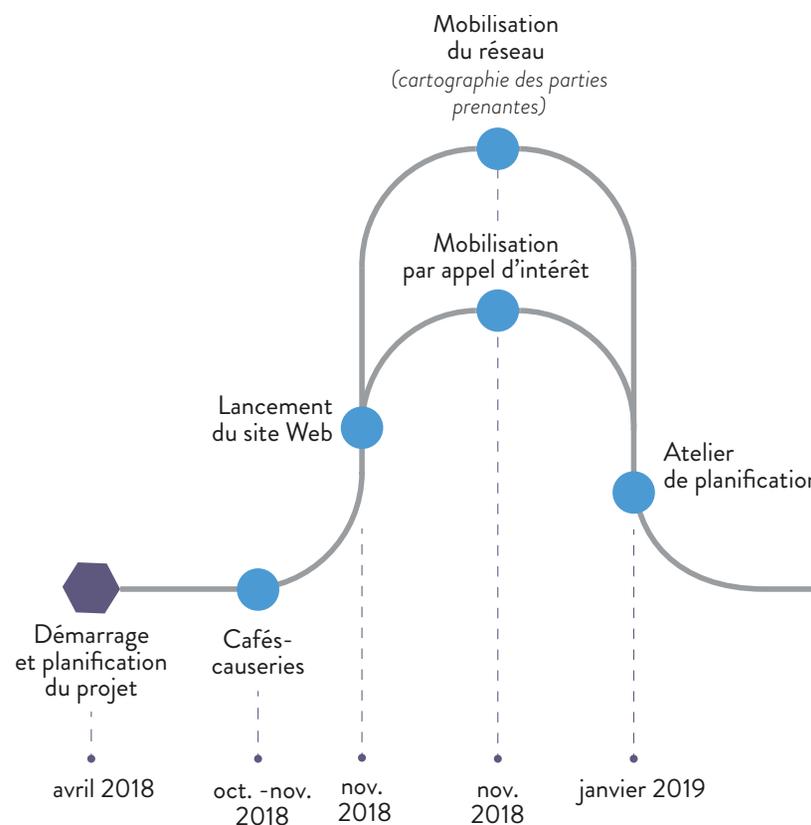
LA MOBILISATION ET L'ENGAGEMENT DE L'ÉCOSYSTÈME D'ACTEURS

Cette phase de démarrage avait pour but d'identifier et d'organiser les futures « cellules d'innovation », c'est-à-dire de réunir et d'activer la ou les coalitions d'aînés, d'organismes de terrain et de fournisseurs technologiques qui allaient développer des solutions en réponse à des enjeux d'autonomie dans un domaine ciblé.

Partant des 15 domaines de vie préalablement identifiés (p. 8) l'ensemble des parties prenantes a tout d'abord sélectionné cinq domaines de vie (p. 17) comme champs de recherche représentant des enjeux d'autonomie prioritaires. Au terme d'un travail de mobilisation de dix mois, le domaine de vie « habitation et logement » s'est finalement révélé comme étant le plus propice à une expérimentation à court terme.

Une cellule s'est donc créée autour de quatre fournisseurs technologiques et de deux terrains d'expérimentation, pour devenir le cœur de ce cycle de travail du LANVA.

Photo page 12: Une employée de la Maison de l'innovation sociale lors d'un atelier du LANVA | Mention de source: MIS
Photopage 13: Un participant du LANVA lors d'un des ateliers | Mention de source: MIS



COMPRENDRE L'ÉCOSYSTÈME DU VIEILLISSEMENT ET DU NUMÉRIQUE AU QUÉBEC



ACTIVITÉ: CAFÉS-CAUSERIES ET SONDÉS CULTURELLES

Participants : Une quinzaine d'aînés

Format : Groupes de discussion (Focus groups)

Objectif : Tisser les premiers contacts avec les aînés et aborder les thématiques du numérique et de l'autonomie.

MÉTHODE

Pour plonger au cœur du terrain, trois « cafés-causeries » ont été organisés pour capter rapidement la signification de l'autonomie et de l'usage du numérique chez les aînés. La contribution de collaborateurs du terrain et du milieu de vie des aînés a permis de réunir trois à six participants par café-causerie, et de disposer de locaux appropriés. Les participants qui le souhaitaient ont été invités à réaliser une mission de photoreportage visant à documenter les situations d'autonomie qu'ils vivaient, qu'ils voyaient ou qu'ils appréhendaient.

Ces sondes culturelles (**OUTIL p.16: Organiser des missions de photoreportage** et **OUTIL p.45: Imaginer des missions exploratoires pour les personnes aînées**) ont permis d'illustrer les expériences et les situations de façon objective, par les aînés eux-mêmes, sans biais de l'observateur extérieur. Elles leur ont aussi permis de révéler des exemples concrets de situations présentant des enjeux d'autonomie dans leur quotidien, lesquelles n'avaient parfois pas été perçues ainsi par l'équipe projet.

EXTRANT

Cette première étape donne une amorce à la réalité des aînés et facilite l'orientation des activités futures de plus grande envergure du laboratoire. Elle permet aussi de se familiariser avec l'écosystème montréalais et québécois, et contribue à la suite de la mobilisation de collaborateurs.



Des participantes et des participants du LANVA lors d'un des ateliers | Mention de source: MIS



OUTIL : COMPRENDRE L'ÉCOSYSTÈME DU VIEILLISSEMENT ET DU NUMÉRIQUE AU QUÉBEC

ORGANISER DES CAFÉS-CAUSERIES...

À QUOI SERT CET OUTIL

Ouvrir le dialogue sur la réalité des aînés

RESSOURCES REQUISES

Salle et logistique d'accueil, structure de déroulement et animateurs

ÉTAPES À SUIVRE

L'activité s'organise comme une discussion ouverte d'environ 90 minutes autour d'un café, pendant laquelle un ou une animatrice lance des questions pour avoir une vue d'ensemble de l'autonomie des aînés et de leur vision du numérique.

Qu'est-ce que ça signifie pour vous « être autonome » ?

Avez-vous recours à des formes d'aide actuellement ?

Avez-vous des craintes relativement à votre vieillissement ?

Quels outils numériques utilisez-vous en ce moment ?

ET DES MISSIONS DE PHOTOREPORTAGE

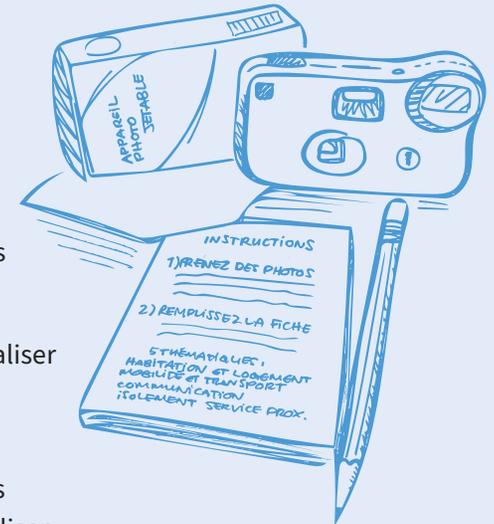
(sondes culturelles)

À QUOI SERT CET OUTIL Documenter par les aînés eux-mêmes leurs expériences vécues

RESSOURCES REQUISES Caméra jetable, instructions pour réaliser l'activité, cahier de récolte

ÉTAPES À SUIVRE

Une fois la trousse remise aux aînés, une durée de quelques jours à quelques semaines est convenue avec les participants pour réaliser la mission (une quinzaine de jours dans le cas du LANVA).



Activité de photoreportage

Nom: _____

Date de remise du carnet: _____

Veillez noter que les photos que vous nous remettez seront utilisées uniquement dans le cadre des opérations internes du projet LANVA et ne sont aucunement destinées à un usage promotionnel, publicitaire ou commercial.

Instructions

- 1) Prenez des photos pour illustrer des situations d'autonomie que vous vivez, que vous voyez, que vous appréhendez.
- 2) Remplissez une fiche au moment où vous prenez une photo. N'oubliez pas de numéroter la fiche (le numéro de la photo se trouve sur le dessus la caméra, de 1 à 27).

Inscrivez dans laquelle des 5 thématiques suivantes se trouve la photo:

- Habitation et logement
- Mobilité et transport
- Communication avec les proches aidants
- Aménagement urbain et services de proximité
- Bris de l'isolement et inclusion sociale

Numéro de la photo (#1 à 27): _____

Où est prise cette photo?

Dans quel état êtes-vous? Encerclez-le.



Que voulez-vous exprimer avec cette photo?

Thématique (1 des 5) _____

MOBILISER LE RÉSEAU : IDENTIFIER LES PARTIES PRENANTES DE L'ÉCOSYSTÈME



ACTIVITÉ: EXERCICE DE CARTOGRAPHIE DES PARTIES PRENANTES

Participants: Équipe projet et 54 contributeurs du milieu des aînés et des technologies (résidences pour personnes âgées, fournisseurs technologiques, organisations communautaires, représentants aînés, Ville de Montréal, etc.).

Objectif: Identifier les partenaires susceptibles de s'engager dans le laboratoire, en lien avec chaque domaine de vie des aînés.

MÉTHODE

Cet exercice de cartographie s'est réalisé en deux temps. Un premier travail interne (activité de remue-méninges -brainstorming) a conduit l'équipe projet à rassembler les connaissances disponibles sur le réseau d'acteurs visés. Dans une seconde étape, à les enrichir lors d'un atelier collaboratif (**p. 21**) en s'appuyant sur le savoir des différentes parties prenantes pour le compléter et le bonifier grâce à leur connaissance des acteurs du milieu, de leurs relations et des dynamiques existantes (**OUTIL p. 18: Réaliser une cartographie des parties prenantes**). Il a aussi permis de révéler des exemples concrets de situations présentant des enjeux d'autonomie dans le quotidien des aînés, lesquelles n'avaient parfois pas été perçues ainsi par l'équipe projet.

EXTRANT

Cette activité a permis d'identifier les collaborateurs potentiels de l'écosystème « vieillissement et numérique », avec qui prendre contact pour explorer leur intérêt à prendre part au LANVA.

LES CINQ DOMAINES DE VIE EXPLORÉS PAR LE LANVA



Habitation et logement



Inclusion/bris de l'isolement



Mobilité et transport



Communication avec les proches aidants



Aménagement urbain et services de proximité



OUTIL: IDENTIFIER LES PARTIES PRENANTES DE L'ÉCOSYSTÈME

RÉALISER UNE CARTOGRAPHIE DES PARTIES PRENANTES

À QUOI SERT CET OUTIL Dresser un portrait des acteurs influençant les aînés dans les différents domaines de vie identifiés et analyser leurs relations entre eux

RESSOURCES REQUISES Gabarit vierge et «post-it»

ÉTAPES À SUIVRE N°.1

L'équipe projet inscrit manuellement, les partenaires potentiels connus qui pourraient être des acteurs, et ce, pour chacun des domaines de vie identifiés préalablement. Plus les organisations sont placées près du centre du cercle, plus elles sont en lien direct avec l'aîné.

ÉTAPE N°.2

Un échantillon diversifié de parties prenantes identifié par l'équipe projet est invité à participer à un atelier collaboratif pour bonifier cette première itération de cartographie des acteurs. En préparation à cet atelier, le gabarit rempli à la main à l'étape 1 est mis au propre et imprimé en grand format.

ÉTAPE N°.3

Au cours de l'atelier, les participants sont invités à bonifier le gabarit en ajoutant des acteurs ou des collaborateurs potentiels, en les plaçant selon leur degré d'influence ou de proximité par rapport aux aînés et en identifiant les dynamiques existantes entre les acteurs.



MOBILISER LE RÉSEAU : CERNER LE POTENTIEL D'ENGAGEMENT



ACTIVITÉ : LANCEMENT D'UN APPEL D'INTÉRÊT PUBLIC

Participants : Grand public.

Objectif : Identifier des individus et des organisations potentiellement intéressés par les thèmes du LANVA.

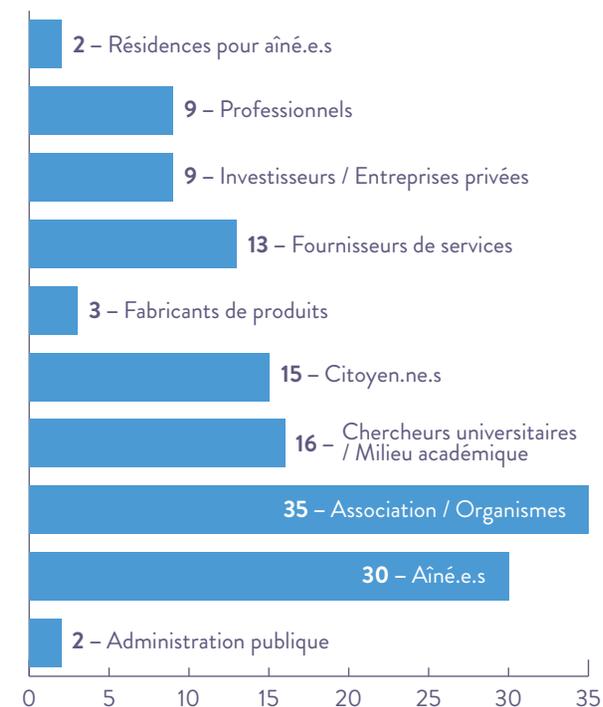
MÉTHODE

Un appel d'intérêt ouvert à tous a été lancé sur le site Web du LANVA puis relayé par les canaux de communication du CEFRIO et de la MIS. Prenant la forme d'un court sondage en ligne (**OUTIL p.20: Lancer un appel d'intérêt**), l'appel est resté ouvert depuis son lancement en novembre 2018 jusqu'à la fin du projet en mars 2020. En analysant les opportunités à travers les formulaires, certaines personnes ayant complété le sondage ont été contactées individuellement par l'équipe projet afin d'approfondir leur intérêt à participer à l'une ou l'autre des étapes du processus.

EXTRANT

131 personnes représentant toutes les parties prenantes de l'écosystème (citoyens âgés ou pas, entreprises, organismes, chercheurs, employés du secteur public) ont répondu à cet appel. Certaines d'entre elles sont devenues des collaboratrices du projet en participant à certaines activités. Un des partenaires technologiques sélectionnés plus tard dans le LANVA s'est manifesté grâce à cet appel.

CATÉGORIES DE RÉPONDANTS DE L'APPEL D'INTÉRÊT DU LANVA





OUTIL : IDENTIFIER LE POTENTIEL D'ENGAGEMENT

LANCER UN APPEL D'INTÉRÊT PUBLIC

À QUOI SERT CET OUTIL

Dans une optique de concevoir un processus d'innovation en cocréation avec les différents groupes d'acteurs qui participeront, l'appel d'intérêt vise à :

- sonder les acteurs potentiels désirant prendre part au projet afin de connaître leurs aspirations et leurs préoccupations,
- mobiliser les acteurs d'innovation voulant s'impliquer de près dans les travaux futurs.

RESSOURCES REQUISES

Site Web, formulaire en ligne, fichier de gestion des réponses (p.ex.: Excel)

ÉTAPES À SUIVRE

- Formulation et [mise en ligne du sondage](#) du LANVA
- Compilation des réponses obtenues dans une liste d'envoi et analyse (catégorie de partie prenante, intérêt pour un domaine de vie particulier, type de sollicitation désirée).
- Sollicitation individuelle (par téléphone) pour explorer les occasions de participation.



Des participantes et des participants du LANVA lors d'un des ateliers | Mention de source : MIS

CONVERGER VERS LES ACTIONS LES PLUS PORTEUSES



ACTIVITÉ: ATELIER DE PLANIFICATION

Participants : L'atelier a rassemblé 54 contributeurs provenant de 36 organisations (terrain d'observation, fournisseurs technologiques, organisations communautaires, représentants aînés, Ville de Montréal, etc).

Format : Atelier collaboratif

Objectifs : 1. Explorer et construire du sens commun autour du potentiel des cinq domaines de vie du LANVA en termes d'impact et de faisabilité ; 2. Révéler des angles morts que les porteurs du projet pourraient avoir (enjeux, parties prenantes, etc.) ; 3. Informer les participants présents et les aider à préciser leur intérêt à collaborer au sein du LANVA.

MÉTHODE

Afin de jeter les bases de réflexions qui allaient être au cœur du LANVA tout en générant un mouvement d'adhésion au projet, l'équipe projet a choisi d'organiser un premier atelier collaboratif permettant de partager et de retravailler les pistes obtenues dans ses travaux précédents avec une diversité de parties prenantes œuvrant avec les aînés ou s'intéressant aux enjeux de leur autonomie. Ces experts de tous horizons ont ainsi décortiqué, analysé et permis de saisir en détail le potentiel des cinq domaines de vie retenus (**p.17**) dans le cadre du laboratoire. Ils ont également complété l'exercice de cartographie de parties prenantes (**p.18**) pour aider l'équipe projet à identifier les organisations les plus pertinentes à engager dans le laboratoire.

EXTRANTS

À l'issue de cette journée, les problèmes d'autonomie, leurs impacts et leurs obstacles identifiés ont confirmé qu'il existait un spectre très large d'interventions possibles dans le cadre du laboratoire. De nombreux impacts ont été révélés dans plusieurs domaines de vie, témoignant de la transversalité de trois domaines de vie en particulier: l'habitation et le logement, qui a constitué le thème principal du chantier du laboratoire, mais également l'inclusion sociale et le bris de l'isolement et l'aménagement urbain et les services de proximité. Ces deux domaines intimement liés au premier ont donc été abordés de façon transversale dans la suite de l'expérimentation. Cet atelier a également permis à des entreprises et à des organisations invitées de signifier leur intérêt à devenir partenaires du laboratoire.



OUTIL : CONVERGER VERS LES ACTIONS LES PLUS PORTEUSES

STRUCTURER UN ATELIER DE PLANIFICATION

OBJECTIF

Identifier les domaines de vie prioritaires et activer les futures cellules d'innovation.

RESSOURCES REQUISES

Salle et logistique d'accueil, déroulement de l'atelier, gabarits adaptés, animateurs.



EXEMPLE DE DÉROULEMENT D'ACTIVITÉS

L'atelier s'organise en une succession d'activités visant graduellement à s'approprier et à approfondir les domaines de vie et les enjeux associés. Les travaux réalisés par les participants et les données générées sont ensuite retranscrits, analysés et retransmis aux participants sous forme d'une récolte d'atelier. Cette analyse représente pour l'équipe projet une orientation sur le type d'activités à mettre en place pour la suite de la démarche et les différents types de connaissances à réinjecter à différents moments du projet.

ATELIER: CONSTRUIRE UN SENS PARTAGÉ DE LA NOTION D'AUTONOMIE

Description de situations réelles illustrant la perte d'autonomie pour identifier les enjeux prioritaires dans les domaines de vie

ATELIER: EXPLORATION DES THÉMATIQUES PAR LE BIAIS DE L'OFFRE ET DE LA DEMANDE

Recherche sur les impacts et les obstacles relatifs aux enjeux prioritaires sélectionnés par domaine de vie (arbre à problèmes)

Sélection des technologies les plus prometteuses par domaine de vie, évaluation du potentiel et de la maturité (carte techno)

ATELIER: SYNTHÉTISER LE POTENTIEL DU NUMÉRIQUE VS. LES PRIORITÉS D'IMPACT IDENTIFIÉES PAR DOMAINE DE VIE

ACTIVITÉ: PLÉNIÈRE – CONSTRUIRE UN SENS COMMUN DE LA NOTION D'AUTONOMIE

ACTIVITÉ: EXERCICE DE BONIFICATION ET RECOMMANDATIONS DE PARTIES PRENANTES

Annotation des cartographies de parties prenantes par domaine de vie

ACTIVITÉ: PROPOSITION DE COLLABORATION AU SEIN DU LANVA

Pour consulter les détails des différentes activités de la journée et les idées générées par les participants : [Rapport de récolte - Atelier de planification](#)

ÉVALUER LES CONDITIONS D'ENGAGEMENT DES PARTENAIRES



ACTIVITÉ: CONDITIONS GAGNANTES DE L'ENGAGEMENT

Participants : Partenaires technologiques et Telco (compagnies de télécommunication)

Objectifs : 1. Identifier et recruter des partenaires technologiques adéquats pour la phase pilote du LANVA; 2. Expliquer ce qu'est un laboratoire vivant, le rôle attendu de chacun; 3. Favoriser la complémentarité des offres technologiques; 4. Évaluer le niveau d'engagement et les ressources dont les partenaires disposent en amont pour s'assurer de la durabilité de leur implication dans le projet.

MÉTHODE

Sur la base des apprentissages obtenus dans l'exercice de cartographie et l'atelier de planification, l'équipe projet a mis en place une démarche de repérage, de mobilisation et de recrutement de partenaires technologiques québécois pouvant contribuer au LANVA, laquelle s'est déclinée comme suit:

- Benchmark de technologies au sein d'autres Laboratoires vivants de **[l'EnoLL](#)**.
- Repérage des technologies à fort potentiel dans le cadre des domaines de vie privilégiés.
- Rencontres de démarchage de partenaires technologiques potentiels au Québec (une douzaine).
- Entrevues individuelles de qualification des candidats.
- Sélection de quatre partenaires technologiques selon une liste de critères (**[OUTIL : exemples de liste de conditions gagnantes p. 24](#)**).
- Rencontres en groupe permettant de développer leur littératie sur l'approche Laboratoire vivant et ses pratiques, ainsi que pour confirmer l'engagement des fournisseurs rencontrés
- Rencontres individuelles de type « démo », permettant de développer une compréhension commune des technologies, de leur potentiel et de leurs limites avec l'équipe projet du LANVA.

EXTRANT

Ce processus de sélection a permis d'être entourés de partenaires de terrain et des partenaires technologiques fiables, engagés et motivés à ce que le projet avance à une bonne cadence pendant toute sa durée. Cet exercice est aussi l'occasion de partager une compréhension commune des valeurs, du processus et de la finalité du laboratoire.



OUTIL : ÉVALUER LES CONDITIONS D'ENGAGEMENT DES PARTENAIRES

EXEMPLE DE LISTE DES CONDITIONS GAGNANTES

PARTENAIRES DE TERRAIN

- L'organisme dispose d'un agent pour faciliter la liaison entre les usagers (locataires, résidents) et l'équipe du laboratoire.
- L'organisme dispose d'outils pour faciliter la sélection des usagers (p. ex., outils de mesure de la participation sociale des aînés).
- L'organisme connaît suffisamment bien ses résidents pour identifier ceux qui pourraient être intéressés à s'engager dans un cycle de collaboration de six à 12 mois.
- L'organisme est ouvert à collaborer avec l'équipe du laboratoire pour faciliter les activités des phases de recherche usager et d'expérimentation (p. ex., soutenir la coordination d'activités dans les milieux de vie, soutenir les communications sur place avec les résidents, etc).
- L'organisme accepte que l'équipe communique directement avec les résidents afin de solliciter leur participation aux différentes activités prévues au cours du projet.
- L'organisme accepte de signer différents documents juridiques incluant notamment le *Contrat d'adhésion d'un laboratoire vivant* et la distribution de la propriété intellectuelle proposée.

PARTENAIRES TECHNOLOGIQUES

- Le produit ou le service numérique a atteint un niveau de maturité suffisamment avancé pour être expérimenté dans les trois à six prochains mois, mais laisse encore suffisamment de place aux améliorations possibles (il est idéalement au stade de la version précommerciale).
- Le produit ou service numérique est directement lié aux usages présentés par l'équipe du laboratoire (enjeux les plus importants identifiés dans les thématiques « Habitation et milieux de vie » et « Aménagement urbain et services de proximité » lors de l'atelier de cocréation), ainsi qu'au type d'usagers du laboratoire (aînés autonomes ou en légère perte d'autonomie, provenant d'un milieu socioéconomique modeste ou moyen).
- L'entreprise a un grand intérêt à développer son marché en lien avec le bien-vieillir et l'autonomie des aînés, et se dit très motivée par le co-développement de son produit ou de son service numérique avec les aînés.
- L'entreprise est prête à investir du temps, des ressources en développement numérique et en expérimentation (p. ex., en fournissant des produits et ou des services numériques aux usagers) afin d'adapter sa solution existante en concevant directement avec les aînés qui prendront part aux activités du laboratoire.
- L'entreprise accepte la signature des différents documents compris dans le *Contrat d'adhésion d'un laboratoire vivant* et la distribution de la propriété intellectuelle proposée.
- L'entreprise démontre une ouverture à collaborer avec d'autres partenaires technologiques du laboratoire avec qui une complémentarité technologique a été identifiée par l'équipe du laboratoire, le cas échéant.



LES APPRENTISSAGES

LA MOBILISATION ET L'ENGAGEMENT DE L'ÉCOSYSTÈME D'ACTEURS

LE TEMPS DE BÂTIR DES LIENS

De façon générale, la phase de mobilisation n'est pas à sous-estimer en ce qui concerne le temps à investir par l'équipe projet. La mobilisation de tout un écosystème peut s'avérer prenante, surtout lorsque la connaissance du milieu et les contacts avec les organismes de terrain partenaires ne sont pas encore construits.

Cette phase peut donc représenter pour l'équipe projet un important investissement en temps pour la recherche de contacts et les rencontres individuelles pour créer les liens de confiance adéquats avec les acteurs du système.

INFRASTRUCTURES DE COMMUNICATION

Un site Web du LANVA a d'abord été développé pour expliquer le projet au grand public, avant d'être complété par une page Facebook. Un bulletin de suivi a permis de garder les différents acteurs de l'écosystème mobilisés dans l'une ou l'autre des activités de la démarche.

Rétrospectivement, ces outils n'ont pas été déployés à la hauteur des attentes initiales, faute des ressources nécessaires pour générer régulièrement des contenus et animer la communauté. De façon générale, l'estimation des efforts et des compétences requises en communication ne doit pas être négligée.

CAFÉS-CAUSERIES

Les invitations publiques pouvant générer des attentes diverses, il est important de s'assurer que les intentions et les finalités doivent être claires pour les participants

Dans cette perspective, la formulation de l'invitation est clé et il est important de s'assurer que l'organisme de terrain partenaire qui invite les aînés ait bien compris la finalité du Laboratoire et de l'événement.

APPEL D'INTÉRÊT

Gérer un appel d'intérêt au grand public demande énormément de temps et de ressources pour analyser toutes les réponses reçues. Il faut contacter les organisations et les individus un à un afin de valider leur intérêt et leur niveau d'engagement potentiels, ce qui peut être difficile à faire pour une petite équipe. Pour améliorer ce processus et mieux cibler les personnes à contacter en priorité, le questionnaire mis en ligne peut par exemple, gagner à préciser les différents types de parties prenantes recherchées ainsi que le niveau d'engagement attendu.



LES APPRENTISSAGES

LA MOBILISATION ET L'ENGAGEMENT DE L'ÉCOSYSTÈME D'ACTEURS (suite)

ENTRER EN RELATION AVEC LES FOURNISSEURS TECHNOLOGIQUES

S'engager dans un processus de laboratoire vivant peut paraître obscur pour un fournisseur technologique qui n'en a jamais fait l'expérience. Prendre le temps de décrire l'intention, les retombées envisagées et les différentes étapes qui devront être réalisées avec les fournisseurs partenaires du LANVA a permis de définir les attentes respectives et de bâtir un lien de confiance entre l'équipe projet et les fournisseurs technologiques recrutés. La mise en place d'un processus de communication continu (p. ex., microrencontres statutaires) visant à s'informer respectivement (des développements et des freins vécus par les fournisseurs technologiques et de l'avancement des activités du laboratoire) a aussi permis aux partenaires d'améliorer la planification des activités et leur adaptation aux besoins.

Par ailleurs, tout comme pour le milieu des aînés, la connaissance du milieu et de la réalité des entreprises technologiques doit s'acquérir. À ce titre, une expertise spécialisée en développement technologique n'est pas superflue dans un laboratoire de cette nature (technologique). Il est primordial que cette expertise fasse partie de l'équipe projet et, si ce n'est pas le cas, il convient de recourir aux services d'un consultant externe en technologies.

SÉLECTIONNER LES BONNES TECHNOLOGIES

Plusieurs critères peuvent guider le choix technologique pour l'expérimentation. Parmi ceux-ci :

- Le degré de maturité nécessaire des technologies lors de leur sélection s'est avéré majeur, afin d'assurer qu'elles soient au stade de développement adéquat pour profiter de façon optimale d'une méthodologie de laboratoire vivant. Les technologies de TRL (Technological readiness level) 6 et 7 ont été privilégiées dans le cadre de la démarche de recrutement des fournisseurs technologiques du LANVA.
- Un second critère qui s'est révélé important est celui de la compatibilité entre la technologie proposée et les conditions socio-économiques du groupe d'aînés faisant partie de l'expérimentation. Révélé lors du prototypage, ce constat a permis de questionner (**cf. sessions d'évaluation des technologies, p. 52**) le réel public cible d'une technologie. Lorsque cet aspect n'est pas mesuré dès le départ, comme cela a été le cas dans le LANVA, il engendre aussi des difficultés d'adaptation et des coûts supplémentaires non prévus dans le processus d'innovation, en particulier au moment de passer à l'expérimentation (p. ex., offrir l'accès Wi-Fi, requis par la technologie à une population qui n'a pas les moyens d'en avoir).
- Enfin, un dernier critère qui semble important à l'équipe projet du LANVA est celui de la nécessaire ouverture d'esprit et de l'intérêt des fournisseurs technologiques à des processus agiles et centrés sur les usagers.



LES APPRENTISSAGES

LA MOBILISATION ET L'ENGAGEMENT DE L'ÉCOSYSTÈME D'ACTEURS (suite)

LE TRAVAIL AVEC LES ÂNÉS

Placer l'aîné au cœur de la démarche, pour qu'il agisse à titre de « co-designer » au sein de la cellule d'innovation, exige d'être sensible à la réalité particulière des personnes visées dans la coconception (design), la posture d'animation et les outils utilisés lors des différentes activités du Laboratoire.

- Les modes de fonctionnement et de communication du LANVA de type ascendant (bottom-up), respectueux et à l'écoute des aînés ont permis de bâtir graduellement une relation de confiance entre les aînés participants, l'équipe projet et les fournisseurs.
- Certaines personnes étant plus à l'aise de s'exprimer dans les activités individuelles, il est utile de varier le type d'activités proposées (individuelles et collectives) dans le processus d'innovation pour optimiser les façons de s'exprimer de chacun.
- Lorsque des aînés interviennent dans les activités, il est important de prendre contact avec eux avant l'activité pour connaître leurs limites cognitives ou motrices. Le cas échéant, les activités proposées devront être adaptées dans une perspective inclusive de l'ensemble des participants.
- De façon générale, il est recommandé en atelier, comme dans toute communication avec des aînés, d'utiliser un vocabulaire simple et positif (par exemple, éviter les termes comme « peur », « crainte », surtout quand la relation de confiance n'est pas encore bien établie avec les participants).



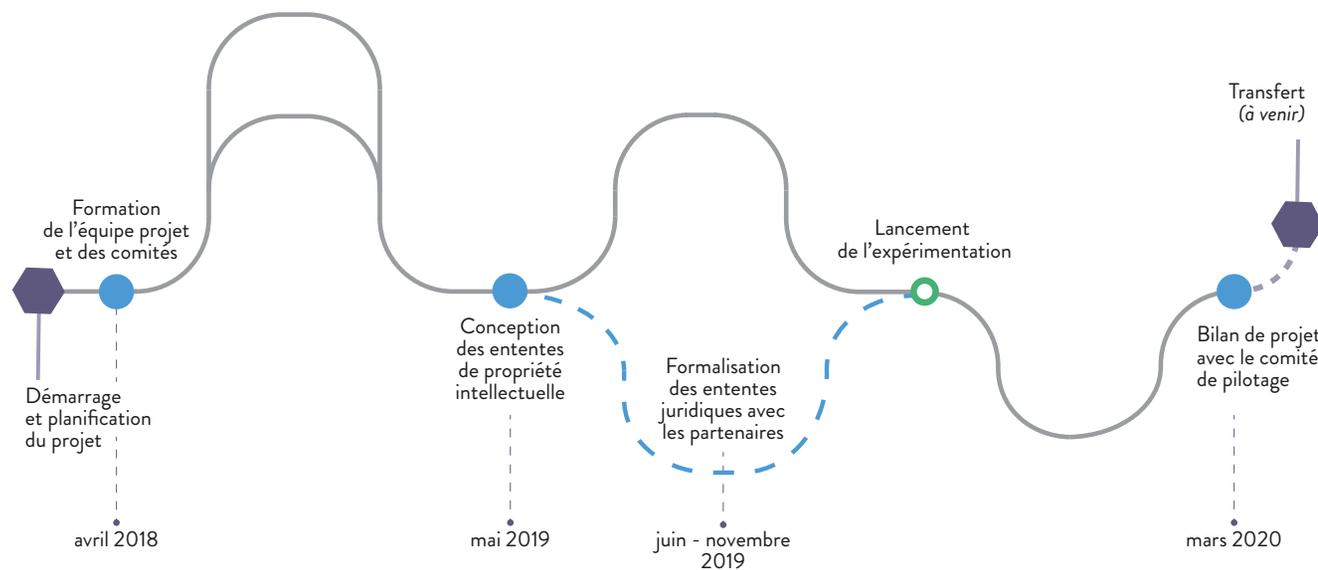
Un participant du LANVA | Mention de source: CEFRIO

LE DÉMARRAGE ET LA PLANIFICATION

LA GESTION DE PROJET ET DES RETOMBÉES

Parallèlement à la phase de mobilisation, l'équipe projet s'est attachée à mettre en place les modalités de gestion du projet, l'équipe du LANVA s'est attachée en démarrage de projet à mettre en place une partie de l'infrastructure sociale du LANVA et, plus précisément, ses modalités de gestion du projet ainsi que son processus de gestion des retombées du dispositif de laboratoire vivant.

Ce dernier objectif s'est matérialisé, de part la nature du laboratoire (produits et services technologiques émanant d'un partenaire privé), par la mise en place d'un processus juridique de gestion de la propriété intellectuelle. Cette étape, plus longue que prévu, a nécessité six mois de travail.



LA GESTION DE PROJET

L'ÉQUIPE INTERMÉDIATRICE DU LANVA

L'équipe de projet était composée d'une coordonnatrice-conceptrice (MIS) et d'une directrice de projet (CEFRIQ) co-responsables de l'opérationnalisation du laboratoire. L'équipe ainsi constituée réunissait des compétences en :

- Gestion de projet
- Facilitation pour assurer la collaboration entre les différentes parties prenantes
- Animation de communautés d'utilisateurs (les aînés, leurs aidants, les représentant des milieux de vie)
- Design de services, design de produits, design d'expérience utilisateurs

À cette équipe, se sont jointes en soutien continu ou ponctuel, d'autres ressources internes associant des compétences en :

- Administration et finance,
- Évaluation
- Méthodologie de processus Laboratoire vivant et transfert
- Communication

Des ressources externes ont également été intégrées à l'équipe projet : designers de service, experts en technologies numériques et experts juridiques et en propriété intellectuelle.

STRUCTURE D'ORIENTATION ET DE SUIVI

Un comité de pilotage constitué des partenaires fondateurs du LANVA (MIS, CEFRIQ, Fondation Mirella et Lino Saputo) et des deux co-responsables de l'équipe projet avait pour mandat d'orienter la vision stratégique du projet et de veiller à la saine gestion du projet et à son avancement.

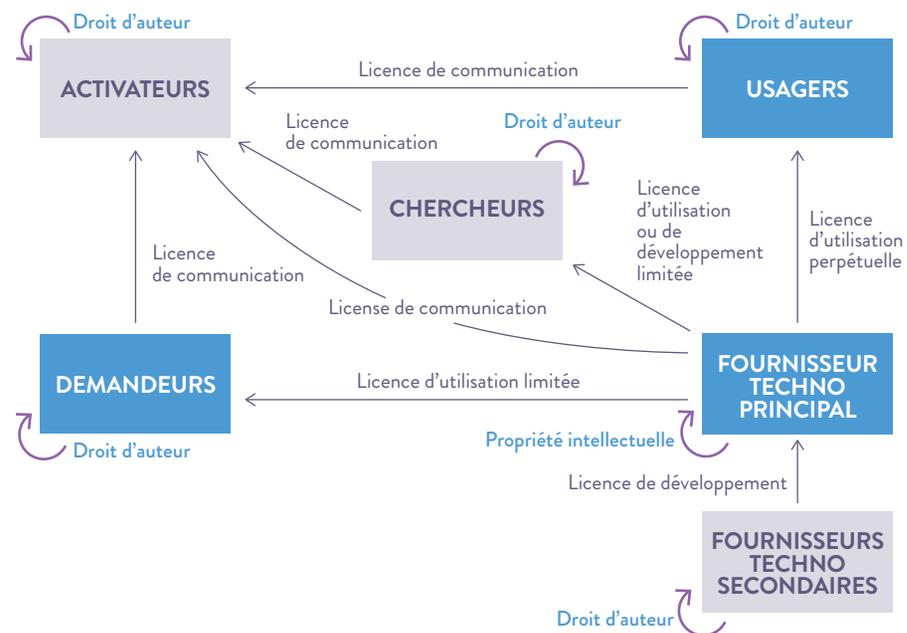
Le comité de pilotage s'est adjoint un **comité d'orientation** pour le conseiller. Les dix membres du comité d'orientation ont été choisis pour leur capacité à « ouvrir des portes » et à donner un avis sur les questions stratégiques identifiées par le comité de pilotage. Ils contribuent aussi à diffuser et à transférer l'information relative au projet dans leur écosystème respectif.

Outre le directeur général de la MIS et la directrice de projet Santé du CEFRIQ, ce comité a réuni le sous-ministre adjoint aux Aînés du ministère de la Santé et des Services sociaux, la présidente de la Table de concertation des aînés du Saguenay-Lac-Saint-Jean et présidente de la Conférence des Tables régionales de concertation des aînés du Québec, la directrice de la gestion des projets du Réseau de coopération des entreprises d'économie sociale en aide à domicile (EÉSAD), la coordonnatrice gestion par résultats et mandats sectoriels à la Direction générale de la science et de l'innovation du ministère de l'Économie et de l'Innovation, la cheffe de division par intérim des relations interculturelles et de la lutte contre les discriminations de la Ville de Montréal, la directrice aux défis de société et aux maillages intersectoriels du Fonds de recherche du Québec, le vice-président au Développement social de Centraide du Grand Montréal, la directrice générale de Présâges et la conseillère de la Fondation Mirella et Lino Saputo. Ce comité s'est rassemblé deux fois.

LA GESTION DE LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET DES ASPECTS JURIDIQUES

Soucieux de garantir l'intérêt collectif et public des connaissances générées par le processus du Laboratoire, les coporteurs du LANVA ont souhaité mettre en place un processus de gestion de la propriété intellectuelle, qui reconnaît la contribution des aînés et des organismes de terrain au processus d'innovation et qui préserve les droits des propriétaires des innovations mises au jeu du laboratoire. S'inspirant du modèle proposé dans l'ouvrage « Qu'est qu'un Living lab? » (Dubé et al.), les coporteurs du Laboratoire du LANVA et les trois types de parties prenantes du laboratoire (les demandeurs, les usagers et les fournisseurs technologiques) ont ainsi signé des ententes ad hoc, visant à définir leurs rôles et leurs responsabilités et à préciser les modalités relatives à :

- Leur participation et leur engagement à mettre à disposition les ressources et le temps nécessaires à l'avancement du projet.
- La gestion de la propriété intellectuelle entre les différentes parties prenantes.
- Les licences d'utilisation, par lesquelles les fournisseurs technologiques s'engagent à octroyer une licence d'utilisation perpétuelle aux usagers du laboratoire.
- La confidentialité.
- La suite du développement de la technologie au stade de la post-expérimentation.
- Le règlement de différends.



Remarque: Seules les parties prenantes en bleu ont fait partie du LANVA



LES APPRENTISSAGES

LA GESTION DE PROJET ET DES RETOMBÉES

GESTION DE PROJET VERSUS GOUVERNANCE DE PROJET

La démarche de conception et de déploiement d'un laboratoire vivant se construit surtout avec les partenaires de terrain, les aînés et les fournisseurs technologiques engagés dans le cycle d'innovation. Par conséquent, il a pu être difficile par moment pour les partenaires des comités de pilotage et d'orientation d'identifier les leviers à activer ou préciser les orientations à donner pour soutenir l'avancement du projet. Cette posture, en plus de la faible fréquence de rencontre de ces comités, a eu tendance à donner plus de place à des échanges d'information sur l'état d'avancement du projet qu'à de réelles séances de travail collaboratif. La rencontre de bilan effectuée avec le comité de pilotage à la fin de la démarche du LANVA est venue confirmer l'importance à accorder à la compréhension des objectifs communs du laboratoire et d'en faire des suivis récurrents. Il est apparu aussi primordial de s'assurer de former les membres de tout comité visant à piloter ou à diriger un tel dispositif, au processus même de laboratoire vivant (de sa posture, à ses visées, son approche, sa méthodologie choisie et au choix des activités qui en découlent).

Le LANVA, comme beaucoup de laboratoires vivants qui opèrent un processus de recherche-action, a eu avantage à se structurer autour d'une équipe projet qui a adopté une gestion de projet agile, capable de s'adapter aux connaissances générées au fur et à mesure des activités ainsi qu'aux réalités et aux contraintes des partenaires du projet.



Des participantes et participants du LANVA en réflexion lors d'un des ateliers | Mention de source: MIS



LES APPRENTISSAGES

LA GESTION DE PROJET ET DES RETOMBÉES

GESTION DES ASPECTS JURIDIQUES

L'équipe a mis énormément d'effort à la conception et à la mise en œuvre d'un dispositif juridique permettant de gérer les questions de propriété intellectuelle et de responsabilités juridiques inhérentes à un laboratoire vivant. Six mois ont été nécessaires pour y arriver, ce qui a eu pour conséquence de réduire le temps alloué à la recherche usagers et à l'expérimentation. La gestion des dispositions juridiques requiert d'évaluer les risques en amont avec un expert qui pourra avec un expert qui pourra guider la rédaction d'ententes juridiques et qui serviront d'assise commune pour toutes les parties prenantes engagées. Chaque partie prenante ayant des réalités et des préoccupations distinctes, il convient de prêter une attention particulière à chacune :

LES ORGANISMES TERRAIN

La signature d'ententes juridiques peut être perçue comme fastidieuse dans la mesure où les organismes ne sont pas familiers avec ce type de formalités, qu'ils jugent inutiles, ou trop complexes. La simplification, la sensibilisation et la concertation sont ici de mise.

LES FOURNISSEURS TECHNOLOGIQUES

Bien que ce formalisme soit de nature à sécuriser certains fournisseurs technologiques, notamment en ce qui concerne la propriété intellectuelle, il peut aussi être un frein pour ceux qui n'ont pas les connaissances juridiques pour engager leur organisation dans un tel processus. Le recours à un juriste spécialiste en propriété intellectuelle dans le domaine des technologies a été un facilitant majeur pour le LANVA.

LES AÎNÉS

Plus que pour toutes autres parties prenantes, la simplification des documents juridiques est primordiale pour les usagers.

Cela étant dit, les efforts et les discussions entourant la négociation des ententes ont permis de définir et de cadrer plus formellement certains avantages dont les usagers ont pu se prévaloir en contrepartie de leur participation à l'expérimentation :

- Les usagers ayant participé à l'expérimentation d'un produit numérique ont pu conserver, à perpétuité et sans frais, le « capteur de chutes / bouton d'urgence » et le service de télésurveillance associé.
- Les usagers ayant participé à l'expérimentation d'une plateforme numérique de services d'aide à la personne ont pu bénéficier gratuitement d'un service professionnel de leur choix (par exemple, une séance de massothérapie).

The background image is a warm-toned photograph of a workspace. On the left, a laptop is partially visible. The central and right portions of the image are dominated by a desk covered with various items: several sticky notes with handwritten text, a diagram titled 'INTERNET DES OBJETS' (Internet of Things) showing interconnected devices, and other papers. The overall aesthetic is professional and creative, suggesting a process of design and research.

DESCRIPTION DU PROCESSUS
ET DES APPRENTISSAGES

LA COCONCEPTION
ET LA RECHERCHE
USAGERS

LA COCONCEPTION ET LA RECHERCHE USAGERS

LA COCONCEPTION ET LA DÉMARCHE D'ÉCOUTE AVEC LES ÂÎNÉS

Cette phase de coconception avait pour objectif d'intégrer le savoir expérientiel des aînés et leurs idées d'adaptation des technologies proposées pour mieux répondre à leurs besoins d'autonomie. Elle s'est structurée en une alternance d'activités de coconception entre aînés et fournisseurs technologiques et d'activités de recherche usager mobilisant exclusivement les aînés pour approfondir au fur et à mesure les éléments émergents. Ces activités se sont déclinées, selon les besoins, en activités collectives (grands groupes et petits groupes) ou individuelles.

Les connaissances récoltées lors de cette phase ont été partagées aux fournisseurs technologiques sous forme d'une fiche synthèse de recommandations spécifiques. Ainsi guidés, ils ont pu adapter leur produit ou leur service pour en augmenter l'adoption et orienter les éléments à évaluer lors de la phase suivante d'expérimentation en condition réelle. À la fin de cette série d'activités, l'ouverture et l'engagement des aînés participants ainsi que la complicité avec les membres de l'équipe projet étaient notables. Elle a également favorisé l'aisance des aînés par rapport aux technologies sélectionnées.

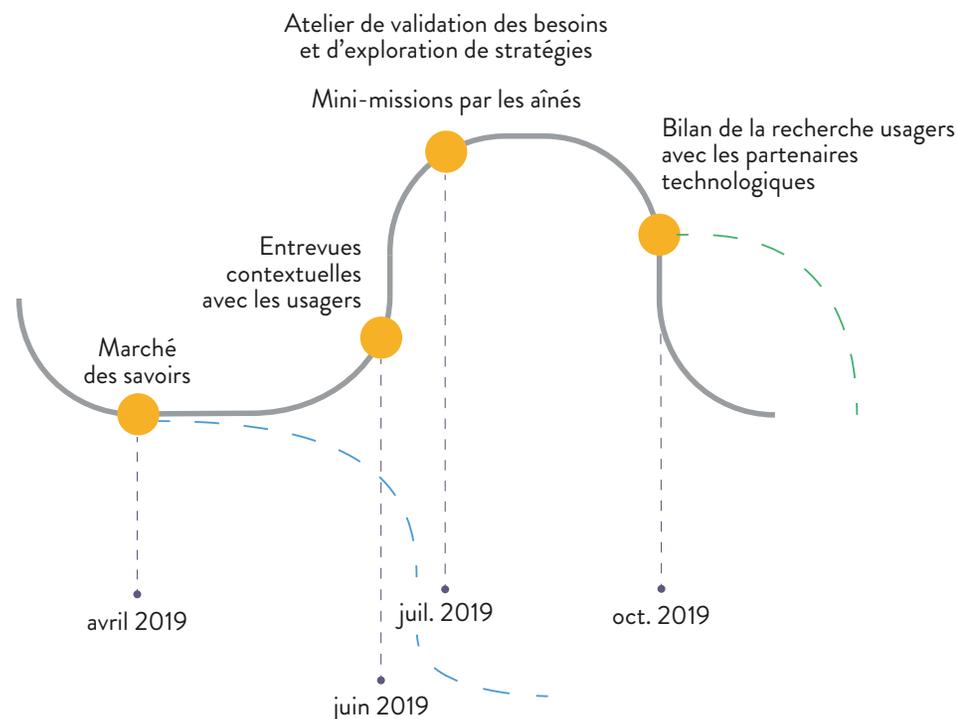


Photo page 33: Détails d'un atelier du LANVA | Mention de source: MIS

EXPLORER LE POTENTIEL DES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES POUR L'AUTONOMIE ET L'HABITATION



ACTIVITÉ: MARCHÉ DES SAVOIRS

Participants : Une vingtaine de personnes comprenant les quatre partenaires technologiques, des acteurs du milieu (organismes communautaires, résidences, institutions), des aînés, des proches aidants et des collaborateurs (secteur des technologies, du design).

Format : Atelier collaboratif

Objectifs : 1. Confirmer l'intérêt à l'égard des technologies présélectionnées et faire émerger de nouveaux usages et/ou des maillages possibles concernant les technologies présentées; 2. Engager des usagers, des fournisseurs technologiques et des terrains d'observation/d'expérimentation dans la démarche.

MÉTHODE

Pour cet événement collaboratif, l'équipe projet a conçu pour chaque entreprise technologique, une affiche lui permettant de présenter son produit ou son service numérique, sous la forme d'un scénario d'usage choisi, imageant cette technologie dans le quotidien des aînés (**OUTIL p. 37: Créer des scénarios d'usage**). Au cours de l'activité, les participants étaient invités à aller à la découverte des dispositifs numériques destinés à favoriser l'autonomie des aînés dans leur milieu de vie et à poser des questions sur leur fonctionnement (**OUTIL p. 36: Structurer un marché des savoirs**). Par la suite, le potentiel de chaque technologie a été évalué par les participants en atelier (**OUTIL p. 38: Guider l'évaluation par les usagers**).

EXTRANT

L'activité a permis de valider les hypothèses de scénarios d'usage et le potentiel des quatre technologies. Elle a aussi permis de commencer à documenter les éléments de valeur de chaque technologie par rapport aux éléments d'adoption (craintes, préjugés positifs, etc.) des aînés à approfondir en recherche usagers et en matière de fonctionnalités à considérer en phase d'expérimentation. Enfin, l'atelier a fait émerger deux échelles possibles d'expérimentation et de développement futur des technologies: celle des aînés (développement du marché individuel) et celle des gestionnaires de résidence (mise à l'échelle d'une technologie dans une organisation). Cette dernière échelle n'a pas été explorée dans le cadre de la phase pilote du LANVA.



OUTIL : EXPLORER LE POTENTIEL DES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES POUR L'AUTONOMIE ET L'HABITATION

STRUCTURER UN MARCHÉ DES SAVOIRS

OBJECTIFS

Connecter directement les fournisseurs technologiques et leurs innovations avec les organismes de terrain et les usagers pour imaginer des scénarios d'usage qui font sens pour ces derniers et identifier les éléments d'adoption (positifs ou freins) à creuser lors d'une expérimentation potentielle.

RESSOURCES REQUISES

Salle et logistique d'accueil, déroulement de l'atelier, gabarits appropriés, animateurs, matériel nécessaire à la démonstration des technologies par les fournisseurs technologiques (prises, Wi-Fi, etc.).

EXEMPLE DE DÉROULEMENT D'ACTIVITÉS

L'activité structure dans un premier temps un espace de dialogue et de prise de connaissances mutuelles entre les fournisseurs technologiques et les partenaires de terrain, les aînés et leurs proches aidants. À la suite de cette première phase d'appropriation, des sessions de coconception en groupes amènent les organismes de terrain et les usagers à analyser et à évaluer les technologies proposées.

1. CADRAGE PAR L'ÉQUIPE PROJET

Qu'est qu'un Laboratoire vivant (Living Lab) et qu'est-ce que le LANVA ?

Présentation des domaines de vie liés à l'autonomie.

Retour sur les grandes constatations issues de l'atelier de cocréation.

OBJECTIF : Clarifier l'intention du LANVA, mettre tous les participants sur des bases communes afin que chacun ait une base d'information claire à laquelle il peut se fier durant l'activité et pour la suite du projet.

2. PRÉSENTATION DES QUATRE TECHNOLOGIES PRÉSELECTIONNÉES PAR L'ÉQUIPE PROJET

OBJECTIF : Communiquer clairement chaque technologie afin de transmettre leur potentiel dans des scénarios donnés en exemple. Expliquer leur singularité et leur complémentarité.

3. DIALOGUE : MARCHÉ DES SAVOIRS PAR LES FOURNISSEURS TECHNOLOGIQUES.

Déambulation des participants et des entretiens avec les fournisseurs autour des scénarios d'usage et des démos des technologies.

OBJECTIF : Approfondir la connaissance des participants au sujet de chaque technologie. Découvrir ensemble, en écoutant les questions des autres et en posant les siennes, ce que chaque technologie pourrait apporter en matière d'amélioration de l'autonomie des personnes aînées.

4. COCONCEPTION : REMUE-MÉNINGES (BRAINSTORMING) COLLECTIF

Idéation en petits groupes (Organismes de terrain, aînés et proches aidants. Les fournisseurs technologiques sont invités à répondre à des questions des groupes, au besoin, mais ne participent pas à cette activité).

OBJECTIF : Travail sur les appréciations, les craintes, les incompréhensions, les désirs et les menaces perçus. Détection des éléments d'adoption des technologies et récolte des opportunités à saisir.

5. DISCUSSION SUR LES HYBRIDATIONS POSSIBLES ENTRE LES TECHNOLOGIES PRÉSENTÉES.

OBJECTIF : Explorer le potentiel de maillage entre les technologies en lice.



OUTIL: EXPLORER LE POTENTIEL DES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES POUR L'AUTONOMIE ET L'HABITATION

CRÉER DES SCÉNARIOS D'USAGES

À QUOI SERT CET OUTIL

Permettre l'appropriation d'une technologie et stimuler l'idéation sur ses usages potentiels et sur ses éléments d'adoption à partir d'un scénario d'usage fictif permettant de décliner ses différentes fonctions.

RESSOURCES REQUISES

Gabarit de récolte imprimé en grand format.

ÉTAPES À SUIVRE

1. RÉALISATION DES SCÉNARIOS

- Imaginer, avec le fournisseur technologique, un scénario d'usage envisagé.
- Le vulgariser sous forme de dessin du point de vue de l'utilisateur dans une situation de la vie quotidienne.
- Décliner les différents éléments de valeur de la technologie: fonctions principales, prix, contraintes à la disponibilité, etc.

2. IDÉATION

Présenter les scénarios en accompagnement d'une démonstration de la technologie visée par les fournisseurs aux usagers. Ces derniers peuvent poser des questions au fournisseur sur le scénario et les éléments proposés et commencer l'idéation avec lui.

Lors de l'activité suivante d'évaluation plus approfondie, les usagers pourront consulter cet outil pour retravailler le scénario ou en trouver d'autres et suggérer des limites ou proposer des idées pour les éléments fonctionnels.

Scénario d'usage

fonction et détails sur le dispositif

OGUST PLACE DE MARCHÉ • OGUSTINE

Panel 1: Marie, 70 ans, est venue et habite dans une résidence pour personnes âgées autonomes. Elle a fait un panier de courses pour faire ses courses et ses activités de routine.

Panel 2: Marie, 70 ans, elle se débrouille avec un distributeur en ligne. Elle cherchait la recette et se sent seule. Elle a peur de faire ses courses et d'être dans le quartier en hiver à cause de la neige et du froid.

Panel 3: Marie a peur de se perdre à son retour. Elle a peur que son grand-père ne s'occupe pas de lui et qu'il communique avec quelqu'un d'autre à domicile en direct de sa tablette.

Panel 4: Avec l'OGUST, Marie crée son compte sur la plateforme en ligne. Elle en a assez de voler son panier pour la cause de la maladie. Elle craint que le service soit trop complexe et lui soit difficile d'accès.

Panel 5: Marie est très satisfaite du service de livraison. Elle a la confiance en arrivant à l'heure chez elle, et Marie n'a plus à se soucier de rien d'autre. En plus, ça lui a permis de passer un peu.

Panel 6: Marie utilise de plus en plus le service de services à domicile. Ça lui donne un retour de service et lui permet d'être autonome malgré sa perte de mobilité. Elle a même appris à communiquer avec son grand-père.

Cette technologie est proposée par l'entreprise **OGUST**

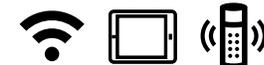
Fonctions principales

• OGUST est une plateforme de type « place de marché » (marketplace) qui propose des services à la personne, comme des services à domicile spécifiques aux besoins des aînés.

• L'application client OGUSTINE est destinée à l'usage des aînés ou des aidants et peut être personnalisée. La nature des services présentement disponibles à Montréal est variée et comprend notamment l'aide à la prise de médicaments, l'accompagnement pour les courses, l'aide aux repas, la stimulation cognitive et même de la garde de nuit ou de jour.

Prix Sans abonnement

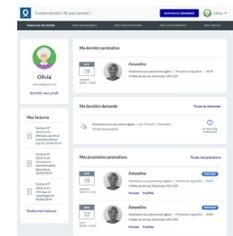
Dispositifs physiques proposés



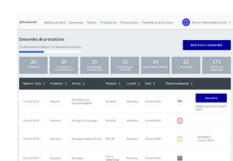
Cette technologie est disponible présentement

Elle pourrait être utilisée dans votre résidence dès maintenant, sans installation

Interface aînés



Interface fournisseurs





OUTIL : EXPLORER LE POTENTIEL DES TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES POUR L'AUTONOMIE ET L'HABITATION

GUIDER L'ÉVALUATION DES TECHNOLOGIES PAR LES USAGERS

À QUOI SERT CET OUTIL

Capter le niveau d'appréciation des fonctions et des scénarios d'usage anticipés d'une technologie par les aînés et les partenaires terrain. Documenter les adaptations possibles, les points de vigilance, les éléments désirables, les éléments à tester ou à questionner, et les opportunités d'affaires dans la perspective d'un déploiement de la technologie.

RESSOURCES REQUISES

Gabarit de récolte imprimé en grand format, « post-it », crayons-feutres.

ÉTAPES À SUIVRE

En petits groupes, les participants évaluent chaque technologie par rapport aux scénarios précédents et à leurs échanges avec les fournisseurs.

L'équipe récolte ensuite l'ensemble des commentaires et analyse

- le potentiel que représente chaque technologie du point de vue des participants ;
- les éléments à prendre en compte dans un protocole d'expérimentation potentiel.

TECHNOLOGIE «A»	
	
	
 opportunités	 garage à idées

RECUEILLIR LES PERCEPTIONS ET L'EXPÉRIENCE QUOTIDIENNE DES AÎNÉS



ACTIVITÉ: ENTREVUES CONTEXTUELLES AVEC LES USAGERS

Participants: Des entrevues ont été réalisées auprès de neuf aînés du laboratoire de 63 à 92 ans et de deux aidants naturels.

Format: Rencontres individuelles dans le quotidien des participants.

Objectif: Saisir de façon approfondie la perspective de l'autonomie chez les aînés dans la sphère de l'habitation et du quotidien, le rôle de l'entourage dans le soutien de cette autonomie, la place actuelle des technologies dans cette perspective, et constater in situ l'environnement dans lequel ils évoluent.

MÉTHODE

Deux guides d'entrevue semi-dirigée ont été rédigés par les membres de l'équipe projet (**OUTIL p. 40: Mener des entrevues auprès des usagers**) après analyse et réflexion sur la nature des données à récolter. Les rencontres se sont tenues au domicile des aînés, et ont duré en moyenne 120 minutes avec les aînés, et 60 minutes avec les aidants.

EXTRANT

Cette étape a été déterminante pour le projet, car elle a conduit à une compréhension holistique de l'autonomie et du numérique avec le groupe de participants, mais aussi de leur dynamique sociale, ce qui a établi une assise solide pour les suites du projet. Elle a permis en particulier de colliger les besoins non comblés ou mal comblés en matière d'autonomie et de vieillissement. Le contexte informel et familial de cette étape a certainement été un élément déterminant dans l'engagement des participants dans le projet.



Une participante et un participant du LANVA en discussion lors d'un des ateliers | Mention de source: MIS



OUTIL: RECUEILLIR LES PERCEPTIONS ET L'EXPÉRIENCE QUOTIDIENNE DES AÎNÉS

MENER DES ENTREVUES AVEC LES USAGERS

À QUOI SERT CET OUTIL

Comprendre la perspective de chaque usager sur sa propre autonomie et sur l'environnement dans lequel il évolue. Comprendre ses besoins, ses désirs, ses problèmes, ses limites et ses attitudes envers l'autonomie et le vieillissement dans son quotidien.

RESSOURCES REQUISES

Formulaire de consentement, guide d'entrevue, enregistreuse.
Interviewer ou intervieweuse.

ÉTAPES À SUIVRE

1. Sélectionner les usagers de façon à accéder à tous les contextes possibles (isolé / pas isolé; homme/femme; problème de mobilité / pas de problème de mobilité; à l'aise avec les technologies/ pas à l'aise avec les technologies, etc.).
2. Organiser des rencontres informelles de groupes pour expliquer la démarche aux usagers.
3. Concevoir le cadre d'entrevue et le formulaire de consentement. Le cadre d'entrevue est un outil semi-structuré flexible qui permet de modifier/d'ajuster des questions selon les opportunités qui se présentent. Tester le cadre d'entrevue et évaluer le temps d'échange nécessaire.
4. Mener les entrevues:
 - Les entrevues ont été réalisées en suivant le guide d'entrevue. Elles ont été enregistrées vocalement puis retranscrites afin d'être analysées par l'équipe.
 - Aucune prise de notes ne s'est faite pendant l'entrevue pour maximiser l'écoute active.
 - Un formulaire de consentement a été signé sur place afin d'officialiser l'anonymat du contenu récolté.
 - À la fin de chaque entrevue un court sommaire des apprentissages clés a été rédigé.
5. Retranscrire et synthétiser les éléments par thématiques documentées. Analyser les convergences et les points spécifiques.



Des participantes et participants du LANVA et une employée de la Maison de l'innovation sociale lors d'un des ateliers | Mention de source: MIS

EXEMPLES DE THÉMATIQUES DOCUMENTÉES EN ENTREVUES



PRÉSENTATION

Nom, prénom, âge, conditions médicales ou sociales spéciales, particularités, bref historique et visite commentée du milieu de vie

AUTONOMIE

Ce que cela représente, comment la personne se définit, ses besoins actuels, les cas de perte d'autonomie dans son entourage, un exemple de situation durant laquelle la personne a eu peur, ses stratégies personnelles d'adaptation, ses rêves d'avenir, les conseils qu'elle donnerait pour rester autonome longtemps.

QUOTIDIEN ET ROUTINE

Exemple d'une journée type, les autres activités significatives, les activités que la personne ne peut plus faire, l'impact des saisons ou des différentes situations vécues.

MILIEU DE VIE

Les transitions et les déménagements vécus ou anticipés (positivement ou négativement).

RELATIONS SOCIALES ET FAMILIALES

Quel est le réseau (voisins, amis, famille) de la personne et comment il agit, la présence ou pas d'une relation d'aidance et le degré de confort par rapport à celle-ci.

DIGNITÉ ET SÉCURITÉ

Quels sont les moyens utilisés pour garantir la sécurité de la personne, son degré de tolérance par rapport aux technologies à cet égard, les contextes facilitant cette aisance, sa perception du caractère intrusif d'une technologie, sa préférence à être seul utilisateur ou à inclure un proche aidant.

TECHNOLOGIE NUMÉRIQUE

Les technologies utilisées actuellement, celles qui lui sont connues, les raisons de leur non-utilisation, la perception de la complexité d'une technologie.

QUELQUES CITATIONS DES PARTICIPANTS AUX ENTREVUES



Une participante et un participant du LANVA | Mention de source: CEFRIO

« C'est sécurisant de savoir qu'il y a quelque chose [une technologie] qui m'attend, qui va pouvoir me supporter quand je serai rendu à ces jours de ma vie. »

« L'idée de vieillir ce n'est pas grave. L'idée de mal vieillir, ça c'est grave. [...] Vivre avec des personnes plus vieilles que moi me sensibilise à ce que je ne veux pas vivre. »

« Celui qui a inventé le bracelet de chute, je lui dois quelque chose! [...] Quand je me suis acheté le bracelet, ça m'a rendu heureux. Ça m'a sécurisé sur le champ. Jamais je ne serai seul. »

[À propos des technologies de type « surveillance »] « C'est une forme d'amour, aussi paradoxal que ça puisse paraître. Je me sentrais déjà mieux si je les utilisais parce que je sentirais que quelqu'un est là pour moi. »



Une participante du LANVA | Mention de source: CEFRIO

« Je tenais à vous remercier pour l'agréable rencontre d'hier. Elle m'a permis de me révéler à moi-même une certaine vulnérabilité et me donner confiance dans l'avenir. Hélas je ne suis plus un « Superman »! Je suis heureux de connaître l'existence du projet LANVA. »

COCONCEVOIR DES STRATÉGIES D'ADAPTATION AVEC LES ÂÎNÉS



ACTIVITÉ: ATELIER DE VALIDATION DES BESOINS

Participants : Une dizaine d'âinés au sein d'une même résidence

Format : Atelier de conception (codesign)

Objectif : Valider et approfondir la compréhension des besoins comblés et non comblés des âinés qui ont pu émerger de l'analyse des entrevues contextuelles et les amener à identifier les stratégies pouvant être mises en place pour mieux soutenir leurs besoins par l'utilisation de produits et de services numériques.

MÉTHODE

Une dizaine d'histoires fictives (**OUTIL p.44: Structurer un atelier de validation des besoins**) ont été conceptualisées pour illustrer de façon synthétique les besoins non-comblés ou mal comblés des usagers de la résidence. Les thématiques suivantes ont été abordées: bâtir sa vie sociale, refaire sa routine, retrouver sa motivation, les tâches quotidiennes, la sécurité physique lorsqu'on est seul, la dignité, le soutien technique, le compagnonnage, l'aide en convalescence, la connaissances des possibles. Les âinés ont été amenés à réfléchir aux causes de ces besoins et aux moyens utilisés pour améliorer les situations identifiées. Le groupe a également exploré les stratégies et opportunités où des technologies pourraient être mises à profit pour améliorer les situations de besoins non comblés ou mal comblés.

Cet atelier a également proposé aux participants d'effectuer trois mini-missions (**OUTIL p.45: Imaginer des missions exploratoires pour les âinés**) en guise de sondes culturelles, afin d'approfondir leur point de vue individuel sur un élément particulier (général ou spécifique à une des technologies proposées) en fonction de leur situation d'autonomie.

EXTRANT

Complément essentiel des entrevues contextuelles précédentes, ce travail a permis de capter la diversité des éléments bloquants à l'adoption des technologies selon les différentes réalités des personnes participantes, mais aussi de documenter les rôles que peuvent jouer les membres de l'entourage, incluant les autres résidents, et l'influence des interrelations sociales tacites sur les stratégies d'autonomie. De nouvelles pistes de stratégies ont aussi été proposées par les participants pour combler leurs besoins, offrant aux fournisseurs technologiques des idées de produits et de services associés ou complémentaires à leur proposition de départ.



OUTIL: COCONCEVOIR DES STRATÉGIES D'ADAPTATION AVEC LES AÎNÉS

STRUCTURER UN ATELIER DE VALIDATION DES BESOINS

À QUOI SERT CET OUTIL

Valider et approfondir les sources explicites et tacites des besoins formulés par les usagers et identifier les stratégies en place ou à développer pour les combler.

RESSOURCES REQUISES

Salle et logistique d'accueil, histoires fictives sur papier, gabarit de récolte, tableau de papier, post-it, crayons, animateurs.

EXEMPLES DE THÈMES D'HISTOIRES FICTIVES

- Soutien technique
- Sécurité physique lorsqu'on est seul
- Bâtir sa vie sociale
- Refaire sa routine
- Retrouver sa motivation
- L'aide en convalescence
- Connaissance des possibles

EXEMPLE DE DÉROULEMENT D'ACTIVITÉS

1) Cadrage, énoncé de l'objectif de l'atelier et présentation des consignes, notamment de la posture à adopter (se projeter dans la réalité de quelqu'un d'autre, imaginer ce qu'on ferait à sa place).

2) Travail collectif sur les histoires fictives :

- Les participants sont séparés en deux petites équipes (cinq par équipe), au sein desquelles une responsable du laboratoire anime la discussion de groupe et veille à ce que les idées soient écrites sur les gabarits.
- On procède à cinq rondes de travail en groupe (30 min) pour chaque histoire fictive :
 - Lecture individuelle de l'histoire
 - Tour de table de compréhension de l'histoire : Qu'est-ce qui se passe ici ? Qu'est-ce que vous reprenez de l'histoire de X ?
 - Énoncer le besoin (lire à voix haute) Est-ce que vous êtes d'accord avec cet énoncé ?
 - Causes
 - Moyens et stratégies
 - Importance et conséquences

EXEMPLE DE GABARIT DE RÉCOLTE DES IDÉES

	Besoin:
Résident:	
1- Causes <small>Pourquoi ce besoin est non rempli, mal rempli ou insatisfait?</small>	
2- Moyens ou stratégies <small>Quels sont les moyens ou les stratégies adoptés pour combler ce besoin?</small>	
3- Importance et conséquences <small>Pourquoi est-ce important de combler ce besoin? Quelles sont les conséquences de ce besoin non rempli, mal rempli ou insatisfait?</small>	
4- Et si... <small>Imaginons une nouvelle stratégie, une stratégie améliorée, l'utilisation d'un nouveau produit ou service, l'ajout d'une nouvelle idée, d'une nouvelle relation, d'une technologie, etc.</small>	



OUTIL: CODESIGNER DES STRATÉGIES D'ADAPTATION AVEC LES AÎNÉS

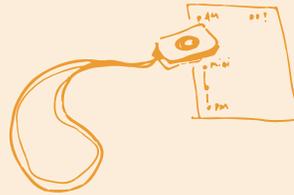
IMAGINER DES MISSIONS EXPLORATOIRES POUR LES AÎNÉS (sondes culturelles)

À QUOI SERT CET OUTIL

Documenter par les aînés eux-mêmes des expériences choisies (p. ex., dynamiques sociales, perception des technologies, situation de décrochage par rapport à un produit ou à un service) pour les approfondir.

ÉTAPES À SUIVRE

Chaque usager se voit attribuer une mini-mission à remplir, en fonction de son intérêt, de sa situation d'autonomie actuelle ou des technologies qu'il a déjà adoptées dans le passé.



TROUSSE D'OBSERVATION DES SITUATIONS D'AIDANCE À LA RÉSIDENCE

OBJECTIF: Découvrir les dynamiques sociales en place dans la résidence et avoir des exemples concrets où les aînés ont un manque d'autonomie.

MATÉRIEL: Une trousse d'observation est donnée au participant, lui indiquant:

- Qui: décrire la ou les personne(s) impliquée(s), leur âge, leur condition
- Quoi: décrire la situation, les activités qui se déroulent
- Quand: à quelle période de la journée ça se passe, combien de temps?
- Où: à quel endroit ça se passe?
- Comment: quelles sont les méthodes utilisées?
- Pourquoi: selon vous, pourquoi cette situation se passe-t-elle?



LETTRE D'AMOUR OU DE RUPTURE À UNE TECHNOLOGIE NUMÉRIQUE

OBJECTIF: Récolter la perception des usagers sur une technologie qu'ils apprécient et sur une technologie qu'ils apprécient moins, ainsi que leurs motivations à les adopter ou non.

MATÉRIEL: Un livret est donné au participant lui proposant de rédiger:

- 1) Une lettre d'amour ou d'appréciation à une technologie qu'il utilise et qu'il aime
- 2) Une lettre de rupture à une technologie qu'il utilise et qu'il n'aime pas, qui ne fonctionne pas bien, ou qui lui cause des problèmes.
- Il peut aussi adresser la lettre à un jeune développeur de technologie pour lui dire ce qu'il aime ou pas au sujet de deux technologies qu'il utilise.



24 HEURES DANS LA VIE DU BOUTON DE CHUTES/SOS

OBJECTIF: Documenter l'usage d'un dispositif de type « bouton de chute » ou « bouton SOS » par des aînés ayant adopté cet outil, et savoir comment et quand ils le portent ou pas sur eux.

MATÉRIEL: Le participant doit remplir une grille de récolte à chaque heure d'une même journée, en indiquant:

- Où se trouve le bouton: sur lui, près de lui, loin de lui?
- Décrire l'action qu'il est en train de faire (p. ex., douche, cafétéria, etc.)
- Si c'est pertinent, expliquer pourquoi la technologie se trouve à cet endroit à ce moment précis.

FAIRE LE BILAN DE LA RECHERCHE USAGERS AVEC LES FOURNISSEURS



ACTIVITÉ : FICHE FOURNISSEUR

Participants : Deux fournisseurs technologiques

Format : Rencontre individuelle

Objectif : Permettre aux partenaires technologiques d'orienter la phase de développement nécessaire à l'expérimentation en conditions réelles

MÉTHODE

Une fiche fournisseur (**OUTIL p.47: Synthétiser la perspective usager en une fiche fournisseur**) faisant le bilan de l'ensemble de la recherche usagers est livrée aux partenaires technologiques et discutée lors d'une séance de travail individuelle.

Dans ce rapport d'expérience usagers, le fournisseur technologique retrouve les données recueillies auprès des aînés interrogés selon les six domaines d'expérience de l'utilisateur, à savoir : l'utilité, la trouvabilité, l'apprenabilité, la crédibilité, l'utilisabilité et la désirabilité de son produit ou de son service. Les recommandations accompagnent ces retours d'usagers afin de permettre au fournisseur, par exemple, d'améliorer l'accessibilité de sa technologie, de tester et de revoir la navigation de sa plateforme ou encore de renforcer la désirabilité du produit en développant des services complémentaires.

EXTRANT

À l'issue de la rencontre, les partenaires technologiques ont une meilleure vision des perceptions de leur clientèle, de leurs besoins réels et des enjeux spécifiques associés à l'autonomie et au bien-être des aînés. Ils obtiennent également une évaluation unique de leurs futurs usagers concernant les éléments à améliorer ou les angles morts à considérer dans une phase de développement de leur innovation. À partir de ce nouveau regard, les fournisseurs participants ont été en mesure d'identifier les éléments qu'ils trouvaient les plus porteurs à expérimenter en conditions réelles et les plus réalistes à concrétiser à court terme.



OUTIL: FAIRE LE BILAN DE LA RECHERCHE USAGERS AVEC LES FOURNISSEURS

SYNTHÉTISER LA PERSPECTIVE USAGERS EN UNE FICHE FOURNISSEUR

À QUOI SERT CET OUTIL

Révéler la perspective usagers d'un produit ou d'un service et guider le fournisseur technologique dans ses prochaines étapes de développement pour améliorer la technologie en question.

RESSOURCES REQUISES

Données issues de la recherche usagers, fiche papier ou numérique.

ÉTAPES À SUIVRE

Les données colligées sont analysées et regroupées de sorte à couvrir les différents éléments suivants. (Voir description à droite.)

ÉTAT DES LIEUX: ÉVALUATION DE LA TECHNOLOGIES SELON LES SIX DIMENSIONS DE L'EXPÉRIENCE UTILISATEURS

1. UTILE: POUR QUI ?

Exemples de clientèles à cibler: – Aîné ayant déjà fait une chute par le passé et craignant de sortir de son domicile – Aîné planifiant un déménagement dans une résidence avec services – etc.

2. DÉSIRABLE: POURQUOI ?

Exemples d'éléments qui invitent à se procurer le produit: Capacité à alerter les secours en cas de chute – Capacité à dissimuler ou à camoufler l'objet – etc.

3. ACCESSIBLE: COMMENT ?

Exemples de facteurs favorisant l'adoption: – Prix similaire ou inférieur au marché actuel – Compréhension du fonctionnement – etc.

4. CRÉDIBLE

Exemples de données de perception du réalisme:

1/5	2/5	3/5	4/5	5/5
Le service est trop futuriste, il n'est pas perçu comme pouvant exister dans un avenir proche.	Le service ne ressemble pas assez à des références connues par la clientèle cible.	Le service semble crédible mais soulève des doutes auprès de la clientèle.	Le service est crédible et inspire confiance.	Le service est perçu comme pouvant déjà remplir ses fonctionnalités de manière fiable.

5. DÉCOUVRABLE

Exemples de stratégie de diffusion de la technologie recommandée: – Ambassadeurs dans les résidences pour aînés – Partenariat avec les fournisseurs d'accès Internet – etc.

6. UTILISABLE

Exemples de critères ergonomiques et fonctionnels d'intérêt: – Grosseur de l'écran – etc.

FEUILLE DE ROUTE

RECOMMANDATIONS

AU FOURNISSEUR (exemples):

- Cibler les aînés qui sortent d'un séjour à l'hôpital après un ACV.
- Travailler l'accessibilité financière des services à domicile offerts.
- Travailler l'aspect visuel pour séduire davantage les clientèles soucieuses de préserver leur réputation de personne autonome.
- Etc.



LES APPRENTISSAGES

LA COCONCEPTION ET LA RECHERCHE USAGERS

ABORDER LA QUESTION DIFFICILE DE L'AUTONOMIE

Parler d'autonomie avec des personnes vieillissantes nous amène à parler de sujets sensibles, comme des soins de fin de vie, de la dépendance, de la maladie et de la mort, ce qui peut générer des émotions fortes chez les répondants âgés.

Dans ces circonstances, l'équipe projet doit travailler avec douceur et empathie et s'assurer de pouvoir faire face aux réactions des personnes impliquées, que ce soit en atelier ou en entrevue. Lors de la conception des activités, il est important de laisser le temps nécessaires aux aînés pour se sentir en confiance et s'ouvrir à la discussion autour de ces sujets. D'un point de vue technique d'animation, que ce soit lors des activités individuelles ou collectives, il est recommandé de :

- a) Poser des questions de façon dépersonnalisé si possible.
- b) Utiliser un vocabulaire positif pour engager les aînés dans des conversations sur leur autonomie. (p. ex., « Quels sont vos besoins? », et non pas « Quelles sont vos craintes? »).
- c) Utiliser la technique du sandwich (un sujet positif - un sujet plus délicat – un sujet positif) pour créer une ambiance constructive lors des entretiens.

LES PETITS PLUS LORS DES ACTIVITÉS COLLECTIVES

L'organisation d'ateliers regroupant une cinquantaine de participants demande beaucoup d'efforts et de ressources. Il est important de prévoir suffisamment de temps pour concevoir les activités et la programmation, et d'évaluer la qualité des lieux où se déroulera l'activité. Le recours à des animateurs chevronnés est également gage de succès.

Une attention particulière devra être apportée à la sélection des participants. Certains d'entre eux peuvent, en effet, présenter de légères pertes cognitives, ce qui peut rendre plus difficile leur participation à des activités en groupe (certains participants peuvent également avoir du mal à faire preuve d'empathie et à « sortir » des situations de leur propre réalité).

De façon générale, la durée des activités ne devrait pas dépasser deux heures pour respecter la capacité à participer de chacun.

L'idéation des activités en groupe peut être plus difficile qu'en mode individuel: certains aînés peuvent avoir de la difficulté à partager leur opinion ou leur expérience en groupe. Néanmoins, regrouper les aînés en petit groupe de deux ou de trois personnes, réunies par affinités ou vivant le même type de situation de vie permet d'avoir une richesse d'échanges qui n'aurait possiblement pas lieu en mode individuel.



LES APPRENTISSAGES

LA COCONCEPTION ET LA RECHERCHE USAGERS (*suite*)

Certains aînés peuvent, pour diverses raisons, ne pas être en mesure de participer à certaines activités, aussi il peut être recommandé de filmer les ateliers pour maintenir leur mobilisation tout au long du processus.

Pour faciliter la rétention d'information des personnes ayant un déficit de mémoire, il ne faut pas hésiter à donner des informations par écrit et à recueillir les idées développées par les aînés lors des ateliers sur des gabarits en papier.



Des participantes et des participants du LANVA lors d'un des ateliers | Mention de source: MIS

LES ENTREVUES INDIVIDUELLES

Les entrevues ont permis de révéler des situations très fines sur les réalités d'autonomie des personnes interrogées et sur leurs stratégies pour pallier leurs limites en matière d'autonomie.

Contrairement à certains préjugés voulant que « les personnes âgées n'aiment pas les nouvelles technologies », certains participants se sont révélés très à l'aise dans ce domaine et sont devenus des « leaders-mentors » sur lesquels d'autres usagers, dont la courbe d'apprentissage était plus longue, ont pu s'appuyer.

Les entrevues individuelles ont permis de créer une relation privilégiée avec les aînés participants qui se sont montrés très ouverts et ont manifesté peu de tabous. S'il est essentiel d'être empathique et ouvert avec les aînés, il faut néanmoins être capable :

- De respecter le temps imparti aux entrevues pour éviter qu'elles ne débordent indûment.
- De redresser l'entretien en continu pour préserver la vie privée des participants.



DESCRIPTION DU PROCESSUS
ET DES APPRENTISSAGES

LE PROTOTYPAGE

LE PROTOTYPAGE

La phase de prototypage a ici surtout consisté en la préparation de l'expérimentation et de l'évaluation.

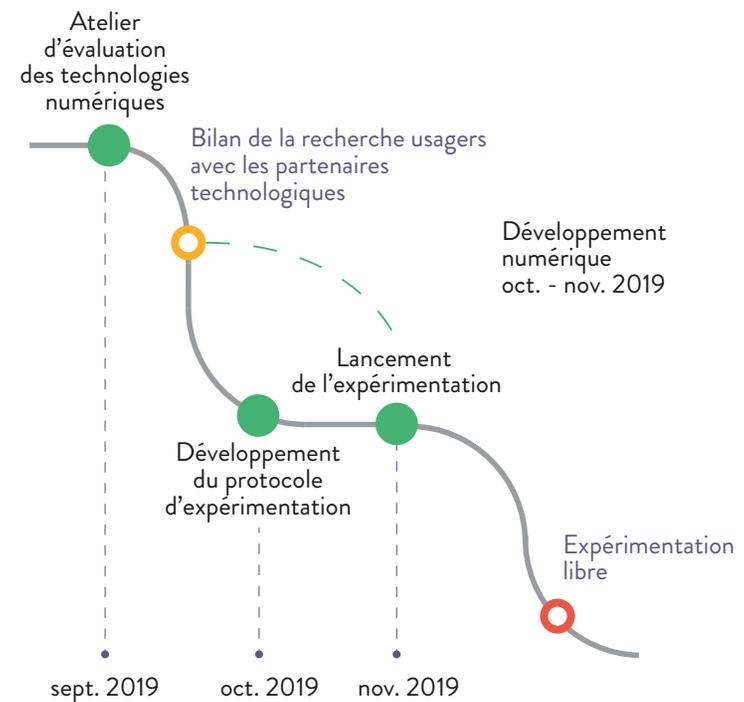
Elle visait également à initier les usagers participants au fonctionnement concret des technologies qu'ils allaient expérimenter en conditions réelles et à formaliser le contact et le lien entre usagers et fournisseurs technologiques tout au long de l'expérimentation.

Elle a aussi constitué le moment pour les fournisseurs participants de concrétiser les recommandations de l'équipe du LANVA en passant à une phase de développement numérique visant à consolider ou ajuster les éléments identifiés avec les aînés.

Considérant les échéances imposées, seul deux fournisseurs technologiques partenaires du LANVA ont été en mesure d'entrer dans cette phase.



*Ci-dessus: Une employée de la Maison de l'innovation sociale en action lors d'un des ateliers du LANVA | Mention de source: MIS
Photo page 50: Une participante du LANVA | Mention de source: CEFRIO*



TESTER LES TECHNOLOGIES AVANT L'EXPÉRIMENTATION



ACTIVITÉ: SÉANCES D'ÉVALUATION DES TECHNOLOGIES

Participants: Une dizaine de personnes (aînés, avec ou sans aidants)

Formule: Groupes de discussion (Focus group)

Objectifs: Évaluer l'intérêt spécifique et l'acceptabilité des aînés pour les technologies proposées, documenter en détail les six dimensions de l'expérience utilisateur (**OUTIL p47: Synthétiser la perspective usagers en une fiche fournisseur**) et permettre aux aînés de se familiariser avec des prototypes présentés sous forme de « démos ».

MÉTHODE

Après avoir clarifié les besoins spécifiques des aînés en matière d'autonomie, ceux-ci ont été invités à évaluer les solutions numériques proposées par les partenaires technologiques du LANVA. Pour mettre au point ces prototypes, plusieurs échanges ont été réalisés par l'équipe projet avec les partenaires technologiques afin, d'une part, de mieux connaître leurs technologies et, d'autre part, de co-développer avec eux les éléments qui feront l'objet d'une analyse spécifique lors de l'évaluation post-expérimentation (**OUTIL p. 64: Mener des entretiens post-expérimentation avec les usagers**).

EXTRANT

L'intérêt exprimé par les participants envers les technologies a permis de capter de précieuses informations concernant le niveau d'acceptabilité des technologies, ainsi que les problèmes ou les obstacles à lever afin que ces solutions puissent réellement soutenir l'autonomie des aînés. Ces données ont été incluses dans la fiche fournisseur. Elles ont aussi permis de jeter les bases du protocole d'expérimentation à suivre (**p. 54**).



OUTIL : TESTER LES TECHNOLOGIES AVANT L'EXPÉRIMENTATION

ORGANISER DES SÉANCES D'ÉVALUATION DES TECHNOLOGIES PAR LES USAGERS

À QUOI SERT CET OUTIL

Évaluer le potentiel de soutien à l'autonomie des solutions technologiques par les aînés en fonction de leurs besoins spécifiques.

RESSOURCES REQUISES

Salle et logistique d'accueil, enregistreur audio, support visuel numérique ou dispositif physique pour présenter les technologies aux participants (démos/prototypes), gabarit de récolte des réponses des aînés par rapport à la technologie visée, animateurs.

EXEMPLE DE DÉROULEMENT D'ACTIVITÉS

Les participants (aînés avec ou sans aidants) sont groupés en duo ou en trio selon leur complicité, leur réalité (p. ex., degré d'autonomie, historique de chute ou d'ACV, degré d'isolement social), leur utilisation actuelle des technologies ou leur niveau d'ouverture aux technologies.

L'équipe d'animation doit parfaitement maîtriser la technologie visée afin de pouvoir présenter le prototype en détail.

Chaque technologie numérique est évaluée verbalement par les participants de chaque groupe. Certains usagers peuvent évaluer une seule technologie, alors que d'autres en évalueront plusieurs selon leur intérêt.

Les séances d'évaluation se déroulent en quatre temps :

- Présenter la technologie aux participants à l'aide d'une capture d'écran ou d'une démonstration.
- Faire l'état des lieux de la technologie grâce aux six dimensions de l'expérience usager.
- Identifier les freins à l'adoption, les opportunités d'explorer, et la valeur ajoutée de la solution.
- Valider l'intérêt de chaque participant à expérimenter ou non la technologie.

Les réponses obtenues sont retranscrites et analysées selon les six dimensions d'expérience usager usuelles.

STRUCTURER L'EXPÉRIMENTATION



ACTIVITÉ: CONCEPTION DU PROTOCOLE D'EXPÉRIMENTATION

Participants: Deux fournisseurs technologiques

Objectif: Informer l'expérimentation

MÉTHODE

Un protocole d'expérimentation spécifique est créé par l'équipe projet et remis à chaque fournisseur technologique. Il intègre un certain nombre de lignes directrices permettant d'encadrer l'expérimentation (p. 61). Il propose plus concrètement un ensemble d'activités et d'outils visant à mener et à suivre l'expérimentation selon le contexte de celle-ci et l'objectif qu'elle poursuit.

LE CONTEXTE: Durée de l'expérimentation, nombre de participants, profils des usagers choisis pour expérimenter, conditions spéciales d'expérimentation à respecter (par exemple: si une personne a déjà un « bouton SOS », il est exigé qu'elle le conserve sur elle en tout temps, et cela même si elle expérimente un autre modèle de bouton). Les usagers recrutés ont été sélectionnés selon leur capacité potentielle à aller au-delà de leurs perceptions et de leurs préjugés et à mettre à l'épreuve la technologie visée en conditions réelles.

L'OBJECTIF: Documenter les validations par l'usage des dispositifs en situations réelles. Par exemple: la satisfaction générale de l'usage du dispositif, l'adéquation entre la solution proposée et les différentes problématiques relatives à l'autonomie des aînés, la confiance des aînés et de leurs aidants dans le dispositif, la valeur perçue du dispositif par les usagers, etc.

EXTRANT

Les fournisseurs technologiques peuvent préparer le développement technologique de leur produit et planifier le déploiement de l'expérimentation. De son côté, l'équipe projet est en mesure de préparer les outils de lancement de l'expérimentation et de suivi pour l'évaluation post-expérimentation.



Des participantes et participants du LANVA lors d'un des ateliers | Mention de source: MIS

LANCER L'EXPÉRIMENTATION



ACTIVITÉ : SÉANCE D'INITIATION À LA TECHNOLOGIE POUR LES AÎNÉS

Participants : 19 aînés, deux fournisseurs technologiques

Format : Séance d'information en groupe (1h30)

Objectif : Faire une démonstration concrète du fonctionnement de la technologie choisie par les participants aînés et leurs aidants (le cas échéant) avant l'expérimentation.

MÉTHODE

Le partenaire technologique anime la séance d'initiation avec l'équipe projet. Les aînés sont invités à poser leurs questions au partenaire technologique pour s'assurer de bien comprendre ce qu'offre la technologie, son fonctionnement et le service de soutien qui l'accompagne. C'est aussi le moment pour ceux qui s'engagent dans l'expérimentation de signer l'entente juridique relative à l'expérimentation.

LE LIVRET D'INSTRUCTIONS SPÉCIFIQUE À CHAQUE TECHNOLOGIE, qui a été préalablement conçu avec le fournisseur, est remis aux participants pour leur communiquer les indications à suivre pour une expérimentation réussie. C'est aussi l'occasion de leur rappeler la posture à adopter en tant que « testeur » à savoir d'adopter un point de vue critique, qui va au-delà de leur appréciation générale. Les aînés étaient invités à communiquer avec les partenaires technologiques et l'équipe projet du LANVA à tout moment pour recevoir de l'aide.

Lors de cette séance, deux outils d'évaluation post-expérimentation sont également transmis aux participants:

UN CARNET DE DÉFINITION DES ATTENTES (OUTIL p.56: Carnet de définition des attentes pré-expérimentation) afin qu'ils décrivent leurs attentes en amont de l'expérimentation.

UN CARNET DE BORD DE L'USAGER (OUTIL p.57: Carnet de bord de l'utilisateur) afin qu'ils documentent leur expérience pendant l'expérimentation.

ENGAGEMENTS DES PARTICIPANTS



Tester activement une technologie de façon autonome dans votre quotidien du 2 décembre 2019 au 20 janvier 2020.



Participer à une ou deux entrevues pendant cette période avec notre équipe.



Remplir un carnet de bord hebdomadairement pour documenter votre appréciation de la technologie.



Accepter que notre équipe accède aux données de votre technologie pendant les six semaines de l'expérimentation.



OUTIL : LANCER L'EXPÉRIMENTATION

EXEMPLES DE GUIDES DE DÉFINITION DES ATTENTES PRÉ-EXPÉRIMENTATION

À QUOI SERT CET OUTIL

Capter les attentes des participants en amont de l'expérimentation pour cerner et suivre les éléments d'intérêt à évaluer.

Étape 1 – Avec tous les aînés participants

RESSOURCES REQUISES Livret papier (carnet)

CARNET POUR LA DÉFINITION DES ATTENTES DES USAGERS

Votre nom :

À propos de la présentation du produit numérique :

Listez ce qui vous intéresse dans ce que peut faire le produit :

-
-
-
-
-
-
-
-
-

Vos attentes personnelles par rapport au produit :

Le produit espère améliorer votre vie.
Et vous, qu'espérez vous qu'il change dans votre vie?

Plus de quoi? +	Moins de quoi? -
<ul style="list-style-type: none">•••••	<ul style="list-style-type: none">•••••

Étape 2 – Pour les usagers qui utilisent le produit avec leur réseau d'aidance, une entrevue téléphonique est réalisée en complément avec un ou deux aidants pour capter leurs propres attentes envers le dispositif.

RESSOURCES REQUISES (pour les aidants)

Cadre d'entrevue pour guider les entretiens au téléphone (30 min) avec les aidants.

GUIDE POUR LA DÉFINITION DES ATTENTES DES AIDANTS

GÉNÉRAL

- Quelle est la situation de votre proche par rapport à son autonomie?
- Quel est votre rôle dans le soutien à votre proche?

VALEUR AU QUOTIDIEN

- Quelles sont vos attentes par rapport au dispositif?

IRRITANTS ET OBSTACLES POTENTIELS

- Qu'est-ce qui risquerait de vous décevoir dans ce service?

ATTENTES LORS D'UN APPEL À L'AIDE

- Lorsque votre proche est en situation d'urgence, quelles sont vos attentes?

ATTENTES PAR RAPPORT AUX DONNÉES

- Comment utiliseriez-vous les données suivantes collectées (p. ex., nombre de chutes)?



OUTIL : LANCER L'EXPÉRIMENTATION

PRÉPARER LE CARNET DE BORD DE L'USAGER

À QUOI SERT CET OUTIL

Recueillir l'expérience des usagers en conditions réelles et préparer les entretiens post-expérimentation. Ce carnet sert non seulement à documenter les intérêts et les attentes des usagers envers le produit tout au long de l'expérimentation, mais aussi à s'interroger sur leur appréciation de la technologie une fois la période d'expérimentation terminée.

RESSOURCES REQUISES

Carnets de bord imprimés remis aux usagers

ÉTAPES DE RÉALISATION

1. Au lancement de l'expérimentation libre, un carnet de bord est remis à chaque participant afin qu'il documente son expérience.
2. L'utilisateur utilise le service ou le produit ciblé et note les actions qu'il a tenté de faire ou a réalisé, ce qu'il a aimé ou pas dans ce processus, ce qui a bien été ou pas, et ses réflexions quant aux raisons ou aux solutions potentielles.

3. Les récits et les expériences exprimés dans le carnet de bord sont récoltés par l'équipe du LANVA avant d'être analysés pour préparer des entretiens subséquents d'approfondissement des éléments soulevés.

La grille d'analyse peut considérer les éléments suivants:

- Évaluation de l'expérience (facilitants, irritants)
- Valeur globalement attribuée au service (ce qui motive, ce qui dissuade)
- Contexte d'usage (quelles situations d'utilisation et quels facteurs extérieurs influencent)
- Pistes de solutions (enjeux et pistes identifiées)

CARNET DE BORD

Remplissez votre carnet lorsque vous utilisez la technologie numérique à expérimenter. Ces notes vous seront utiles lorsqu'on vous rencontrera en entrevue pour vous souvenir de votre expérience en ligne !

Actions sur le site web

Qu'avez-vous fait ou essayé de faire?

Ce que j'aime, ce que je n'aime pas

(ex : des choses que vous ne comprenez pas, des choses que vous n'arrivez pas à trouver, moments où c'est trop long, moments d'incertitude, moments où vous avez voulu abandonner...)



ce qui a bien été



ce qui a mal été



LES APPRENTISSAGES

LE PROTOTYPAGE

LES SÉANCES D'ÉVALUATION DES TECHNOLOGIES

Les aînés ont apprécié l'aspect concret des séances d'évaluation des technologies qui ont été réalisées à cette phase. Rétrospectivement, nous aurions pu les initier plus tôt pour que le processus du laboratoire soit encore plus tangible pour les fournisseurs technologiques engagés.

LES SÉANCES D'INITIATION AUX TECHNOLOGIES

Ces séances ont été appréciées des aînés qui allaient s'engager dans l'expérimentation. Parmi les points forts relevés: clarté des informations, déplacement des intervenants et fournisseurs sur place (résidences), possibilité de poser des questions rapides aux fournisseurs.

Les traces écrites, concises, et les éléments visuels simples ne doivent pas être négligés à cette étape pour permettre aux aînés de mieux s'approprier le fonctionnement des technologies et le processus d'expérimentation. Un accompagnement individualisé, en plus de l'activité de groupe, peut parfois être utile pour ceux qui auraient plus de difficultés.

LE DÉVELOPPEMENT NUMÉRIQUE

C'est la phase du processus la plus exigeante pour les fournisseurs technologiques puisqu'ils doivent procéder aux modifications souhaitées avant le début de la phase d'expérimentation en conditions réelles.

L'ampleur du développement requis est difficilement prévisible puisqu'il dépend de nombreux éléments: le type d'adaptation recommandée à la suite des phases précédentes, la complexité de la technologie, les ressources et la capacité interne du fournisseur à intégrer les recommandations dans le temps imparti, etc.

Si le temps est très réduit, comme dans le cas dans la démarche du LANVA qui ne disposait que de six semaines pour le développement numérique, cette phase peut mener à l'exclusion d'une technologie à la phase d'expérimentation.

En conséquence, il est plus que souhaitable de laisser aux fournisseurs le temps nécessaire pour réinvestir leurs apprentissages dans leurs technologies.

À noter que certaines adaptations peuvent demander aux fournisseurs ou aux co-porteurs du laboratoire d'investir des ressources financières supplémentaires pour ajouter un service complémentaire qui n'était pas prévu initialement (par exemple, un service de centrale téléphonique) pour mener à bien l'expérimentation.



DESCRIPTION DU PROCESSUS
ET DES APPRENTISSAGES

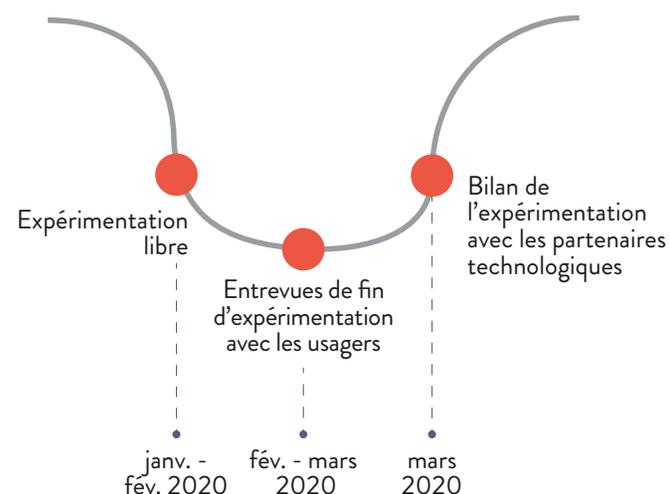
L'EXPÉRIMENTATION
ET SON ÉVALUATION

L'EXPÉRIMENTATION ET SON ÉVALUATION

EXPÉRIMENTATION EN CONDITIONS RÉELLES

Basé sur un protocole d'expérimentation qui intègre les réalités des usagers (p. ex., capacité de leur réseau social à les aider ou non à utiliser la technologie, niveau de littératie numérique, degré d'autonomie, historique de santé, etc.), la phase d'expérimentation a permis de vérifier si les dispositifs numériques à améliorer dans le cadre du LANVA étaient solidement adaptés à un contexte d'usage réel.

Pendant cette étape qui a duré six semaines, un certain nombre de données ont été récoltées en situations de vie quotidienne des usagers. Complétées à la fin de l'expérimentation par des entrevues finales avec les aînés impliqués, ces données ont permis de parfaire les recommandations aux fournisseurs technologiques et de garantir le déploiement de leurs innovations à plus large échelle.



*Ci-dessus: Un participant du LANVA lors d'un des ateliers | Mention de source: MIS
Photo page 59: Un employé de la Maison de l'innovation sociale lors d'un des ateliers du LANVA | Mention de source: MIS*

RÉALISER L'EXPÉRIMENTATION



ACTIVITÉ : EXPÉRIMENTATION LIBRE

Participants : 19 aînés, deux fournisseurs technologiques (une technologie expérimentée par six personnes d'une même résidence ; une technologie expérimentée par 19 personnes réparties dans deux résidences différentes.)

Objectif : Approfondir l'usage des technologies et leur appropriation souhaitée dans des conditions à la fois réelles et sécuritaires de déploiement

Formule et extrant : Déploiement des technologies en conditions réelles

MÉTHODE

L'expérimentation est dite libre parce que les aînés utilisent le produit quand bon leur semble, au moment où ils le souhaitent. L'expérimentation suit cependant un certain nombre de lignes directrices :

1) Les conditions d'expérimentation doivent respecter les requis techniques pour l'installation de la technologie en situation réelle (p. ex., disponibilité de l'Internet câblé, de l'Internet sans-fil), acceptation des modifications à l'infrastructure du bâtiment lors de l'installation des dispositifs, prise en compte des installations existantes à garder intactes (p. ex., système d'alarme), disponibilité d'une technologie externe pour recevoir des notifications, via le téléphone mobile des aidants, etc.

2) Les conditions d'expérimentation doivent respecter les situations de vie des aînés et leurs besoins.

- **EX. 1 :** Un capteur de chute ne devrait pas être expérimenté avec une personne aînée qui n'a aucun problème de mobilité et qui est en pleine santé.
- **EX. 2 :** Un dispositif nécessitant le soutien d'un proche aidant ne devrait pas être expérimenté avec un aîné n'ayant pas de réseau de soutien.

3) Les conditions d'expérimentation doivent respecter la réalité du milieu preneur. Par exemple, on ne pourrait imaginer une expérimentation qui nécessiterait l'implication des employés de la résidence pour garantir la réception d'appels d'urgence.

4) Pour être pertinente, l'expérimentation doit non seulement considérer un temps suffisant pour la captation des données mais aussi le temps nécessaire à l'utilisateur pour se familiariser avec la nouvelle technologie. Par exemple, il serait irréaliste de tester une technologie complexe avec une personne âgée et son aidant en une semaine.

RECUEILLIR L'EXPÉRIENCE D'UNE TECHNOLOGIE ET LE VÉCU DES AÎNÉS



ACTIVITÉ : ENTREVUES POST-EXPÉRIMENTATION (avec les usagers)

Participants : 10 aînés répondants, et le cas échéant, leurs proches aidants

Formule : Entretiens au domicile des aînés participants (60 minutes) et par téléphone avec leurs aidants (30 minutes).

MÉTHODE

Une fois l'expérimentation terminée, l'équipe projet entre en contact individuellement avec chacun des participants pour revenir sur leur expérience et les outils de suivis qu'ils ont utilisés (**OUTIL p.64: Mener des entretiens post-expérimentation avec les usagers**). Par la suite, l'équipe analyse l'ensemble des données recueillies auprès des aînés et de leurs aidants afin de formuler des recommandations à chaque partenaire technologique.

EXTRANTS

Lors des entretiens post-expérimentation, les usagers ont partagé les éléments irritants et satisfaisants recensés, ainsi que plusieurs pistes de recommandations pour améliorer le dispositif numérique afin qu'il corresponde davantage à leurs besoins.



Un employé d'un des fournisseurs technologiques participant au LANVA lors d'un des ateliers
| Mention de source: MIS



OUTIL : RECUEILLIR L'EXPÉRIENCE D'UNE TECHNOLOGIE ET LE VÉCU DES AÎNÉS

MENER DES ENTREVUES POST-EXPÉRIMENTATION AVEC LES USAGERS

À QUOI SERT CET OUTIL

Recueillir les récits d'expérience d'une technologie par des aînés ayant participé à l'expérimentation.

RESSOURCES REQUISES

Guide d'entrevue post-expérimentation avec les aînés et leurs aidants, enregistreur audio, grille d'analyse, interviewer ou intervieweuse.

ÉTAPES À RÉALISER

1) Une grille d'entrevue adaptée à chacune des deux technologies a été élaborée en collaboration avec les fournisseurs à partir des travaux précédents et des spécificités de la technologie. De façon générale, une première phase d'entrevue a permis de revenir sur l'expérience vécue en s'appuyant, entre autres, sur le carnet de bord de l'utilisateur. La suite de l'entrevue permettait de se projeter dans une utilisation future et de proposer des améliorations. Dans le cas du LANVA, les éléments évalués ont été les suivants :

TECH. 1 – PLATEFORME NUMÉRIQUE

- La valeur que la technologie amène aux aînés dans leur quotidien.
- Les facilitateurs et les irritants d'interactions avec la plateforme.
- Les facteurs décisionnels de leur expérience qui feraient qu'ils voudraient continuer à utiliser la plateforme ou voudraient cesser d'utiliser la plateforme.

TECH. 2 – CAPTEUR DE CHUTE - BOUTON SOS

- Recenser les éléments influençant la satisfaction générale des usagers par rapport à la technologie, qu'il s'agisse d'éléments positifs ou de pistes d'amélioration.
- Évaluer l'adéquation de la réponse offerte dans les différentes situations problématiques rencontrées par les usagers (p. ex., chute, AVC ou désorientation).
- Évaluer la confiance des aidants dans le dispositif et dans la prise en charge de leur proche aîné en cas de besoin.
- Qualifier la valeur de la technologie perçue par les usagers, tant pour les aînés que leurs aidants participants.

2) Une grille d'analyse est venue structurer les données d'expérimentation récoltées auprès de chaque aîné et des aidants participants. Elle comprend l'analyse approfondie de critères tels que :

- l'autonomie et les facteurs externes (entourage, voisins, etc) de l'aîné
- son estime de soi et ses préoccupations
- son sentiment d'appartenance du point de vue de son environnement socio-économique
- sa capacité à utiliser le produit ou le service seul
- sa capacité à demander de l'aide
- sa persévérance dans le processus d'expérimentation
- ses connaissances techniques et technologiques
- sa capacité à intégrer la technologie dans sa routine après l'expérimentation
- son appréciation globale de l'expérience

FAIRE LE BILAN DE L'EXPÉRIMENTATION AVEC LES FOURNISSEURS



ACTIVITÉ : RENCONTRES BILANS AVEC LES FOURNISSEURS

Participants : Deux fournisseurs technologiques

Format : Rencontre individuelle

Objectif : Présenter le détail des constats de l'expérimentation aux fournisseurs technologiques.

MÉTHODE

Un rapport bilan présentant les résultats de l'évaluation de l'expérimentation par les aînés a été remis et discuté avec les fournisseurs.

EXTRANTS

Cette évaluation permet au fournisseur de mieux saisir les éléments suivants du point de vue de l'expérience usagers :

- Les contextes d'usage documentés.
- Les éléments facilitants.
- Les irritants.
- La valeur globale attribuée au produit ou au service par les aînés et leurs aidants.
- Des pistes de solutions proposées par les aînés et l'équipe du LANVA.

À ces éléments, s'ajoute un retour sur les recommandations issues de la recherche usagers qui pourraient être explorées lors d'un futur développement de la technologie.



*Un participant du LANVA lors d'un des ateliers
| Mention de source: MIS*



LES APPRENTISSAGES L'EXPÉRIMENTATION

LA RICHESSE DES BILANS DE RECHERCHE USAGERS ET DE L'ÉVALUATION DE L'EXPÉRIMENTATION EN CONDITIONS RÉELLES

Les recommandations faites aux fournisseurs grâce aux étapes précédentes leur ont permis d'acquérir des connaissances nouvelles utiles au déploiement de leur technologie que ce soit sur le plan de la dimension humaine de leur utilisation ou sur des aspects purement techniques de la technologie. Dans l'un des cas, l'apport de l'expérimentation par les aînés a révélé un besoin pour le fournisseur de « fluidifier » le processus imaginé au départ, dans l'autre cas, la nécessité de simplifier et de préciser les informations et d'augmenter la visibilité du design du produit pour favoriser son utilisation par exemple.

Les rétroactions de vive-voix entre l'équipe projet et les fournisseurs ont été appréciées par ces derniers.

LA RELATION FOURNISSEURS–ÂÎNÉS PENDANT L'EXPÉRIMENTATION

La relation de confiance entre le fournisseur impliqué et les aînés qui expérimentent est essentielle. L'expérimentation du LANVA a montré que les retours rapides et efficaces des fournisseurs aux aînés en cas de besoins ou de questions conditionnent la bonne réalisation de l'expérimentation, alors qu'un bris de confiance en cours de route peut engendrer l'abandon d'un aîné. En ce sens, il est essentiel de s'assurer que l'interlocuteur qui agira auprès des aînés ait le savoir-être nécessaire pour interagir avec ce type de clientèle.

ACCORDER DU TEMPS À L'EXPÉRIMENTATION

Les délais imposés au projet n'ont pas permis d'offrir un temps d'expérimentation (six semaines) suffisamment long pour aller davantage en profondeur sur certains éléments de rétroaction et permettre des itérations qui auraient été bénéfiques pour parfaire les réflexions des fournisseurs technologiques sur les opportunités de produits et de services à développer.

SECTION 3

EN RÉTROSPECTIVE...



EN RÉTROSPECTIVE...

SYNTHÈSE DES APPRENTISSAGES

La démarche de deux ans a mis en lumière un certain nombre d'apprentissages tant au niveau de la mise en place de l'infrastructure matérielle et partenariale du LANVA, que de la posture méthodologique ou de la maîtrise de la conception d'activités et d'outils collaboratifs.

Certains apprentissages, principalement ceux ayant trait à l'animation et à la conception des outils de travail collectif ou individuel, ont pu être intégrés directement par l'équipe projet au fur et à mesure de la démarche. C'est le cas, par exemple, de l'adaptation de la posture de l'équipe projet pour communiquer avec la clientèle aînée et d'une conception adaptée d'activités.

À cet égard, on retiendra principalement qu'un laboratoire d'innovation technologique qui s'adresse à la clientèle particulière des aînés demande une équipe projet très habile en design de service pour pouvoir concevoir des séquences d'activités (ateliers, groupes de discussion (focus group) entrevues, missions, etc.) diversifiées et sur mesure. Elle doit également avoir une grande capacité d'empathie et des compétences importantes en gestion de parties prenantes éclectiques afin d'être en mesure de garantir une position de neutralité crédible et de bâtir des liens de confiance favorables au projet.

Bien que ces compétences aient été réunies dans l'équipe projet du LANVA, il s'est avéré nécessaire d'ajouter des expertises spécifiques, en particulier en laboratoires vivants, en aspects juridiques et en développement technologique.

À ce chapitre, les travaux et les apprentissages partagés par certains praticiens de l'écosystème de l'innovation sociale au Canada apportent un éclairage intéressant et suggèrent qu'une équipe fonctionnelle de « Labo » soit composée :

- Des expertises des domaines spécifiques du Lab (p. ex., autonomie des aînés, développement technologique).
- Une expertise en recherche scientifique (p. ex., méthodologie de recherche, évaluation et transfert des connaissances), ou qui fait l'arrimage avec la recherche.
- Une expertise des approches d'innovation (p. ex., un expert des laboratoires vivants, design de service, etc.).
- Une expertise de la facilitation d'intelligence collective.
- Une expertise en mobilisation des parties prenantes et en concertation.

Photo page 66: Des participantes et participants du LANVA lors d'un des ateliers | Mention de source: MIS

SYNTHÈSE DES APPRENTISSAGES (suite)

D'autres apprentissages issus de la démarche du LANVA n'ont pu être appréciés qu'au terme du projet, comme se fut le cas de la structuration de la gouvernance, des partenariats et de la gestion en entier par exemple.

Le cœur opérationnel du LANVA s'est essentiellement reposé sur l'équipe projet pour atteindre les objectifs qui lui étaient demandés, adopter une gestion de projet agile, être capable de s'adapter aux connaissances générées au fur et à mesure des activités et aux réalités et aux contraintes du projet qui apparaissaient. Bien qu'il soit tentant de vouloir instaurer une gouvernance formelle dès le démarrage d'un projet, il aurait peut-être été avantageux, dans le cas d'un laboratoire vivant comme le LANVA, d'attendre que l'équipe projet ait achevé la phase de mobilisation et clarifié les champs de recherche et d'intervention des terrains et des partenaires engagés. Ce faisant l'équipe est plus à même d'identifier et d'intégrer les expertises et les points de vue manquants au projet ainsi que le cadre décisionnel requis pour guider une gouvernance tout à la fois légitime et capable de répondre adéquatement aux besoins spécifiques du laboratoire.

D'autres modèles de gouvernance plus agiles et dits « organiques » expérimentés dans des laboratoires vivants peuvent être inspirants. Ils se basent, par exemple, sur des principes d'action (solicitation des bonnes personnes au bon moment), de constellations d'intérêts (ce sont ceux qui sont au cœur de l'expérimentation qui sont au cœur de la gouvernance, le temps de l'expérimentation). C'est le cas, par exemple, du modèle développé par Tonya Surman et Mark Surman dans le cadre du partenariat canadien pour la santé des enfants et de l'environnement, par exemple (<https://socialinnovation.org/constellation-governance-model/>). D'autres modèles encore, sans mettre en place de structure, encadrent l'ensemble des décisions et des valeurs portées par le laboratoire vivant dans une charte à laquelle les partenaires adhèrent et autour de laquelle, un processus décisionnel ouvert pouvant impliquer les usagers est établi (c'est le cas, par exemple, de L'AcadieLab, un laboratoire d'innovation sociale en réhabilitation des agroécosystèmes: <https://spark.adobe.com/page/YhoE5QPdbufDe/>).

ÉVALUER LE PROCESSUS DE LABORATOIRE

Afin de nourrir sa compréhension des apports et des limites de processus de laboratoires d'innovation tel que le LANVA, la MIS a souhaité déployer un processus d'évaluation plus globale des retombées de la démarche, et ce, en marge de l'entente entre le CEFRIO et le MEI encadrant le cycle de travail présenté dans ce cahier. Cette évaluation visait à mesurer :

- Les principaux apprentissages générés par le LANVA.
- Les retombées proximales du projet.

Non planifiée et non dotée d'une ressource spécifique au départ, cette démarche d'évaluation évolutive n'a pu commencer qu'au début de la phase d'expérimentation (en octobre 2019).

Elle a pris la forme :

D'UNE ÉVALUATION ÉVOLUTIVE *(en continu)*

OBJECTIF : Documenter le projet et les réflexions sur les apprentissages de l'équipe du LANVA et valider des hypothèses de retombées.

MÉTHODE : Quatre entretiens avec la coordonnatrice de projet et cinq entretiens avec des aînés ayant participé au LANVA.

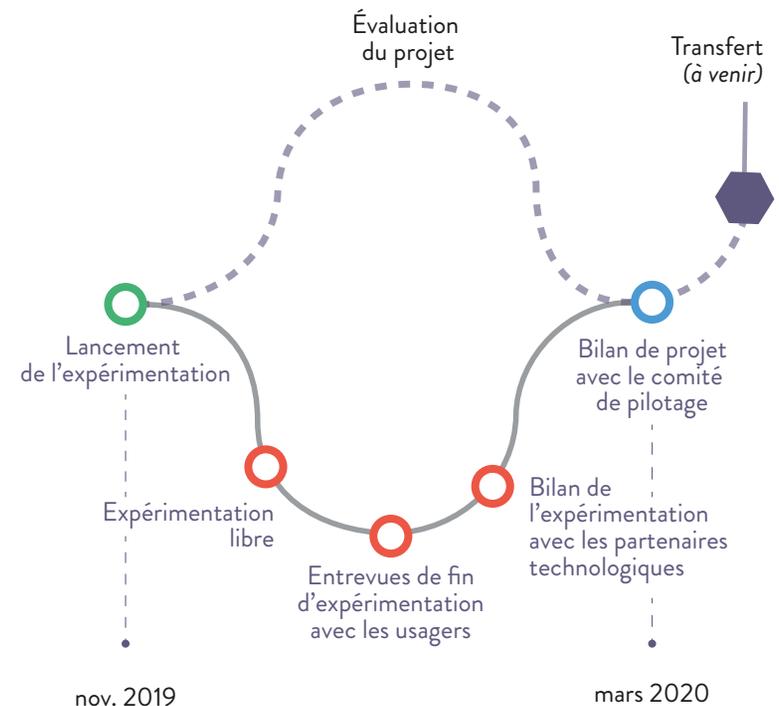
D'UNE ÉVALUATION SOMMATIVE *(à la fin)*

OBJECTIF : Mesurer l'appréciation du projet et les retombées.

MÉTHODE :

- 11 entretiens d'environ 30 minutes avec un échantillon diversifié d'aînés ayant participé au LANVA.
- Deux entretiens de 45 minutes avec les deux fournisseurs technologiques ayant terminé le parcours du LANVA.

Une analyse collective MIS-CEFRIO a été réalisée à partir des données recueillies.



ÉVALUER LE PROCESSUS DE LABORATOIRE

Bien que modeste, ce processus d'évaluation a permis de faire émerger quelques pistes intéressantes non attendues, notamment en matière de retombées chez les aînés et chez les fournisseurs technologiques.

EXEMPLES DE RETOMBÉES CHEZ LES AÎNÉS

Principalement deux retombées ont émergé:

1) Une des technologies expérimentées par les aînés a eu comme effet d'augmenter leur sentiment de sécurité (chez plus de la moitié de ceux interviewés), ce qui a accru leur autonomie réelle (p. ex., pouvoir sortir dehors) et leur sentiment d'autonomie (espoir de pouvoir vivre à la maison plus longtemps).

« Oui, je me sens plus en sécurité. Ça a augmenté ma confiance en moi. »

Aîné interviewé

« Cette technologie va m'aider à conserver mon autonomie, sinon, je n'irais plus marcher dehors. »

Aîné interviewé

2) Pour plus de la moitié des aînés interviewés, l'expérience du LANVA a généré une plus grande prise de conscience de l'importance et du potentiel des technologies.

EXEMPLES DE RETOMBÉES CHEZ LES FOURNISSEURS TECHNOLOGIQUES

Il est à noter que les entrevues faites auprès des fournisseurs technologiques ont été réalisées le jour de leur rencontre de rétroaction de l'expérimentation avec l'équipe projet du LANVA, ce qui ne leur a pas permis de prendre le temps de recul nécessaire sur les recommandations. Malgré tout, deux retombées ont été exprimées :

1) Les deux fournisseurs ont pris conscience de l'importance de réaliser une recherche usagers et une expérimentation de façon structurée pour que leurs produits/services soient mieux adaptés.

« Le partage du besoin des aînés pour pouvoir développer un produit adéquat a été pour moi un des points forts du LANVA. »

Fournisseur technologique interviewé

« Le LANVA a permis de confronter ma technologie à des usagers en conditions réelles. »

Fournisseur technologique interviewé

2) Cela leur a permis également de mieux comprendre les défis et les enjeux liés à l'autonomie chez les aînés.

ÉVALUER LE PROCESSUS DE LABORATOIRE

Ces pistes, bien que préalables et méritant d'être approfondies, laissent à penser que, au-delà même de l'impact que représente l'amélioration des technologies pour une adoption accrue par un public ciblé que sont les aînés, la démarche de laboratoire vivant a le potentiel de provoquer des changements d'attitudes ou de comportements des différents acteurs impliqués.

Il est donc recommandé à tout processus de laboratoire d'aide numérique à la vie des autonome, d'intégrer et de démarrer une évaluation des retombées globales du projet dès la phase de planification du projet, afin de réellement activer son pouvoir évolutif.

À l'instar des apprentissages décrits à chaque étape de ce processus, cette évaluation devra considérer :

- lorsque l'on travaille avec des aînés, les obstacles qui peuvent être rencontrés par ces derniers tels que l'accessibilité à un courriel (pour les évaluations en ligne), la difficulté à comprendre les échelles d'évaluation utilisés dans des formulaires en ligne (p. ex : « Notez votre expérience globale de l'activité sur une échelle de 1 à 5 »), voire des enjeux de littéracie. Pour ces raisons, il est recommandé de travailler avec des formulaires papier voire de procéder à des entrevues individuelles.
- Lorsque l'on travaille avec des fournisseurs technologiques, qu'ils ont besoin de temps entre l'expérimentation et l'évaluation (au moins un mois après qu'ils aient reçu les recommandations de l'expérimentation, notamment afin de leur donner la possibilité de réfléchir aux réinvestissements de leurs apprentissages.



Une participante du LANVA | Mention de source : MIS

CRÉDITS – GUIDE DE PROCESSUS D'UNE EXPÉRIENCE DE LABORATOIRE D'INNOVATION TECHNOLOGIQUE AVEC DES AÎNÉS

RÉDACTION : **Justine Leggett-Dubé et Virginie Zingraff (MIS)**

RÉVISION : **Nathalie Rodrigues et Patrick Dubé (MIS), Sabrina Boutin (CEFRIO)**

GRAPHISME : **Evelyne L. Morin**

RÉVISEURE LINGUISTIQUE: **Marie-Guy Maynard (Traductions MGM)**

REMERCIEMENTS AUX CONCEPTEURS DU LANVA

Merci aux membres de l'équipe de la MIS et du CEFRIO qui ont conçus et guidé cette démarche dans chacune de ses étapes, ainsi qu'aux membres des comités de pilotage et d'orientation, aux collaborateurs de l'écosystème et aux partenaires financiers du Lanva.

Remerciements particuliers aux partenaires de terrain et aux partenaires technologiques du LANVA cités dans cet ouvrage qui ont donné forme à cette expérience.

Notre reconnaissance toute spéciale et chaleureuse va aux aînés qui se sont prêtés à cette expérience et qui nous ont ouverts généreusement leurs portes.

Merci également aux collaborateurs qui ont soutenu l'équipe :

Studio Meilleur Monde Soutien à la recherche usagers, au codesign et à l'expérimentation

Stikeman Elliott S.E.N.C.R.L., s.r.l. Avocats Soutien à la gestion de la propriété intellectuelle

François Bédard Soutien au recrutement technologique

Le Quartier de l'innovation et la FECHIMM Soutien à la mise en contact avec les partenaires de terrain

Maison
de l'innovation
sociale

MIS

cefrio

Économie
et Innovation

Québec



Mirella & Lino
Saputo
FONDATION
FOUNDATION

LANV  Laboratoire
d'aide numérique
à la vie autonome