

# « HELPINESS », L'APPLICATION QUI REGROUPE L'ENSEMBLE DES ACTEURS MOBILISÉS AUTOUR D'UN PROCHE



TOULOUSE  
Ville Amie des Aînés depuis 01-2015  
Toulouse (31)  
Fiche publiée le 16/03/2016

## OBJECTIFS

Lutter contre l'isolement non choisi des aînés. Favoriser le soutien à domicile. Redonner du temps aux aidants, faire reconnaître leur implication. Favoriser les liens intergénérationnels.

## PRATIQUE

Faire développer une application. Lancer une phase d'essai pour la faire tester par des volontaires et effectuer d'éventuelles modifications. En faire la promotion. Mettre en place un système d'évaluation. Lancer le déploiement de l'application pour les habitants de l'agglomération.

Coût : La phase d'expérimentation a été soutenue par Toulouse Métropole et la Ville de Toulouse.



Helpiness Toulouse

## UNE APPLICATION POUR UNE MEILLEURE ORGANISATION

**Helpiness est conçue pour simplifier la vie de l'entourage de personnes fragiles, en regroupant au sein d'une seule application la famille, les proches et les aidants professionnels. Helpiness apporte une réponse aux besoins de coordination liés aux situations de stress et de difficultés d'organisation des aidants, de perte d'autonomie et d'isolement et/ou d'éclatement géographique des familles. L'application permet le partage de documents et d'informations en toute sécurité. En effet, Helpiness propose un agenda, un répertoire, un carnet de liaison, un porte-documents... autant d'outils indispensables à l'efficacité d'action des aînés et de leurs aidants.**

Une fois l'application installée, il s'agit de créer une communauté pour soi ou pour le proche que l'on souhaite accompagner. Il faut inviter les personnes membres de l'entourage (famille, proches, aidants professionnels, animateurs etc.) à rejoindre la communauté. L'application permet de dialoguer, d'organiser, de stocker et d'échanger les informations à volonté. C'est un moyen de communication qui facilite le contact avec les aidants pour relayer les messages

auprès des seniors qu'ils accompagnent, ce qui permet d'accroître la visibilité des messages importants : alertes sanitaires ou autre (Plan canicule). Pour la Ville c'est un outil permettant de faire connaître auprès des aînés et des aidants l'ensemble de ses initiatives.

## LA MISE EN PLACE DU PROJET

Le projet a débuté en juin 2015. Il a d'abord fallu procéder à la définition du cahier des charges et des besoins, mais aussi à la validation du projet dans le cadre de la dynamique SmartCity, instaurée par Toulouse Métropole. La conception et la création de l'application ont duré trois mois : de juillet à septembre 2015. La phase expérimentale et d'évaluation a commencée le 23 septembre jusqu'au 31 décembre 2015. L'application a notamment été proposée pour une phase de test pendant la semaine « Seniors et plus » de la Ville de Toulouse qui s'est déroulée du 23 au 27 septembre 2015. Elle a été testée par des volontaires, recrutés lors de cette semaine, qui souhaitaient concrétiser leur communauté d'entraide et améliorer leur organisation de vie en téléchargeant gratuitement l'application.

En janvier 2016, l'application a pu être proposée à

l'ensemble des familles et des communautés toulousaines.

La Ville de Toulouse est porteur du projet. Lorsqu'elle s'est mise à la recherche d'une collectivité investie sur l'accompagnement des aidants, elle a pu profiter de l'engagement de Toulouse Métropole dans la SmartCity et dans la dynamique de la démarche Villes Amies des Aînés. Toulouse Métropole s'est chargée de l'ingénierie de l'action (expérimentation SmartCity). A.D.B.O. est lui l'éditeur de l'application Helpiness. La société a eu pour rôle de concevoir et de développer l'application. Elle a assuré l'évaluation et le bilan de la phase expérimentale. Elle est également chargée de l'exploitation et de la mise à disposition de l'application aux toulousains.

**Lors de la semaine « Senior et plus », un stand et la distribution de flyers dans les points fréquentés par les Seniors ont permis de faire connaître l'application. Une communication auprès des professionnels de santé (médecins indépendants) et via le Gérotopôle de Toulouse a également semblé nécessaire.**

## L'ÉVALUATION DE L'ACTION

Le projet Helpiness Toulouse dispose d'un programme d'évaluation à 3 niveaux d'observation :

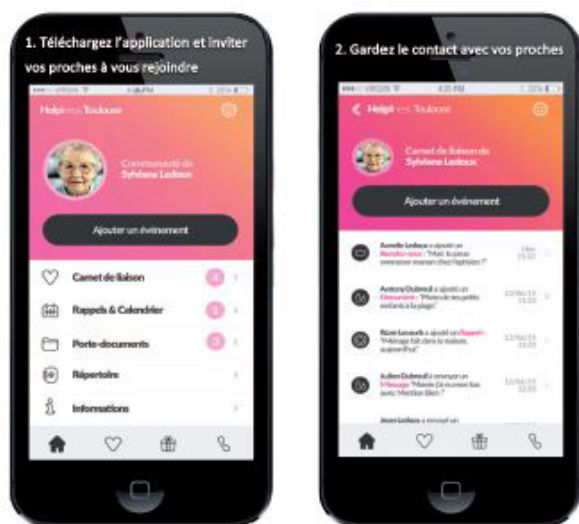
Une première dimension quantitative qui mesure le taux de pénétration, le taux d'utilisation, et le taux de satisfaction de la population visée.

Ensuite, une dimension qualitative avec la mise en place d'interviews par téléphone des différents utilisateurs et membres des communautés (compréhension de l'usage, évaluation de l'ergonomie, détection des autres besoins...). Les retours des utilisateurs et des partenaires durant la phase test ont permis la modification de l'application afin de la rendre plus adaptée aux aînés et aux aidants.

Enfin, une dimension spécifique à la situation de perte d'autonomie, avec une étude qui a été menée par le réseau Mémoire Aloïs sur les effets de l'application pour les utilisateurs toulousains. Le réseau Mémoire Aloïs est un réseau indépendant de diagnostic et de prise en charge de la maladie d'Alzheimer et du handicap neuro-cognitif. Il a également pour mission de mesurer l'impact de l'application sur le bien-être des aidants, notamment à travers l'échelle de Zarit (échelle de mesure du fardeau que peut représenter le soutien d'un proche).

Un premier bilan après la période test a permis aux porteurs de projet de valider la généralisation de la distribution de l'application. Des bilans semestriels après la généralisation vont permettre à la fois le pilotage opérationnel et budgétaire local, mais aussi la sensibilisation, l'information ou l'accompagnement de tout autre territoire intéressé par la démarche.

**Helpiness Toulouse est une action participative car le projet prévoit le concours de tous : famille, proches, aidant référent, aidants professionnels et agglomération. La participation de tous permet une efficacité renforcée, une plus grande harmonie mais surtout un rassemblement des familles et communautés autour des aînés. L'application garantit la création d'une communauté plus solidaire.** De fait, elle réinstalle la personnes âgée aux commandes de son propre devenir. L'application lui permet de garder le plus longtemps possible son rôle dans l'environnement économique et social et l'aide à conserver un niveau participatif accru.



## Helpiness Toulouse vous permet en quelques clics de :

- Garder le contact avec votre famille et les aidants professionnels
- Partager vos documents et vos photos en toute sécurité
- Organiser le calendrier et les rappels de votre communauté

## APPEL À CONTRIBUTION

Si, comme Toulouse, vous avez mis en place des projets pour les aînés, n'hésitez pas à nous en faire part.  
[contact@rfvaa.com](mailto:contact@rfvaa.com)