

CRÉATION DU SITE INTERNET « MONAIDEADOMICILE.PARIS.FR », PREMIER COMPARETEUR PUBLIC DE SERVICES D'AIDE À DOMICILE

OBJECTIFS

Rendre transparent, accessible et comparable l'offre de services d'aide à domicile. Autonomiser les personnes âgées et leurs aidants dans la recherche d'un S.A.A.D (Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile). Favoriser une concurrence saine, fondée sur la qualité de services rendus à l'utilisateur.

PRATIQUE

Réaliser des entretiens et organiser des ateliers pour co-construire le projet et établir une analyse des besoins. Réaliser une maquette de site internet et la faire tester. Réaliser une enquête de satisfaction auprès du public concerné. Récolter les données à entrer sur le site et les vérifier. Développer le site. Communiquer auprès du public cible.

Coût : 1 ETP d'Attaché pour une durée d'un an + 6 mois de prestation de développement informatiques (50 000€) + 6 mois de coaching au NUMA (10 000€) + Envoi et traitement de l'enquête de satisfaction usagers.



UN COMPARETEUR PUBLIC DE SERVICES D'AIDE À DOMICILE

monaideadomicile.paris.fr est le premier comparateur public de services d'aide à domicile permettant aux personnes âgées dépendantes de trouver facilement un S.A.A.D adapté à leurs besoins. Toutes les informations diffusées sur le site (horaires, zones d'intervention, tarifs, etc.) sont vérifiées par la Ville de Paris. Les S.A.A.D. sont classés en fonction du taux de « satisfaction client » obtenu à l'enquête menée annuellement par la Ville de Paris. Les publics concernés par ce projet sont toutes les personnes âgées dépendantes et en situation de handicap ayant besoin d'un service d'aide à domicile (près de 25 000 personnes à Paris), mais aussi, les travailleurs sociaux utilisant le site comme outil de travail (travailleurs de l'équipe médico-sociale de l'APA, des hôpitaux, maison des aînés et des aidants, etc.), soit environ 300 professionnels.

UNE CONSTRUCTION ATYPIQUE, INSPIRÉE DES MÉTHODES DES START-UP

Le projet « Mon aide à domicile » trouve son origine dans une idée qu'a eue une agent de la direction de l'action sociale de la Ville de Paris dans son travail. Cette idée a pu être concrétisée grâce au programme « Start-up de Ville », programme d'entrepreneuriat de la Ville de Paris, qui vise à identifier des agents ayant une idée de service numérique innovant à proposer afin de faciliter la vie des usagers.

Dans le cadre de ce programme, la porteuse de projet a pu bénéficier d'une durée d'un an à temps plein pour construire ce projet, d'une prestation de développement informatique pour développer le site et d'un coaching d'une durée de 6 mois dans un incubateur de Start-up, le « NUMA ».

Ainsi « sortie » de son administration et du cadre hiérarchique classique, la porteuse de projet a pu développer son idée de manière « agile » en respectant les principes fondateurs de « Start-up de Ville », qui sont :

Penser le service pour l'utilisateur : ergonomie, parcours usager, utilité du service rendu...tout être pensé pour l'utilisateur final ;

Co-construire le service avec les futurs utilisateurs (personnes dépendantes, aidants, travailleurs sociaux, services d'aide à domicile, etc.) ;

Tester le plus possible le projet dans ses étapes intermédiaires et adapter le service en fonction des retours utilisateurs.

ÉTAPES DE CONSTRUCTION DU PROJET

De mai à juillet 2018, des entretiens et des ateliers de co-construction avec les principales parties prenantes ont été réalisés afin d'élaborer un diagnostic du besoin et de définir les contours du projet. En octobre, une enquête de satisfaction a été envoyée par courrier à 15 000 clients de services d'aide à domicile. Près de 8 000 retours ont pu être traités. Celle-ci a été menée en partenariat avec la CNAV Ile-de-France,

qui l'a transmis à ses 2 000 bénéficiaires de Plan d'Action Personnalisé (PAP). De novembre 2018 à février 2019, les données sur les S.A.A.D. (modalités d'intervention, tarifs pratiqués, etc.) ont été récoltées et vérifiées. Le développement informatique du site s'est effectué entre décembre 2018 et mai 2019. Enfin, le site a été mis en ligne le 15 mai 2019 sur Paris.fr et communiqué au grand public. Les maisons des aînés et des aidants (M2A) ont été associées à la co-construction du site et ont été sensibilisées à l'utilisation de l'outil pour l'orientation de leurs usagers. La Caisse Nationale de Solidarité à l'Autonomie (CNSA) a diffusé l'outil via de nombreuses présentations en groupes de travail inter-départementaux au siège de la CNSA. Concernant le suivi et l'évaluation du projet, des questionnaires de suivi ont été créés afin d'interroger les pratiques des travailleurs sociaux. De plus, des groupes de travail permettent de réfléchir à des pistes d'évolution du site, pour les années à venir. La cheffe de projet, initiatrice du site, demeure à mi-temps sur le suivi et l'évolution du service.

UN OUTIL QUI SÉDUIT

Depuis le 15 mai, une moyenne de 1 000 visiteurs par semaine a été atteinte. L'intégralité des services prestataires autorisés sont recensés sur le site et 80% d'entre eux ont une fiche détaillée avec des informations complètes.

Le site va subir quelques évolutions dans les prochains mois visant à perfectionner l'outil de recherche et améliorer le design. De nouvelles fonctionnalités sont à l'étude (un simulateur de tarif personnalisé, un indicateur de qualité de vie au travail, etc.). De nombreux départements souhaitent implanter un outil similaire sur leur territoire et il est envisagé de collaborer avec eux pour partager le code informatique et la méthode.

APPEL À CONTRIBUTION

Si, comme Paris, vous avez mis en place des projets pour les aînés, n'hésitez pas à nous en faire part.
contact@rfvaa.com