



[www.mobile-age.eu](http://www.mobile-age.eu)

## Co-créer avec les personnes âgées des services publics numériques en zone rurale

L'expérience du projet Mobile Age



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 693319

# Le projet Mobile Age en bref

- Projet financé par la Commission Européenne
  - 1 février 2016 – 31 janvier 2019
  - 10 partenaires, dont 4 sites pilotes: Brême (DE), South Lakeland (UK), Saragosse (ES) et la Région Macédoine-Centrale (EL)
- **Objectif: co-développer avec des personnes âgées des applications mobiles basées sur des open data afin de favoriser leur participation sociale, soutenir leur mobilité, et améliorer leur inclusion numérique**
- **La co-création est vue ici comme le meilleur moyen pour s'assurer que les services offerts correspondent au mieux aux besoins des usagers.**



# Les activités des sites pilotes en bref

**Brême (DE)** : identifier des promenades agréables dans Brême, répertorier les bancs et les toilettes publiques, évaluer l'éclairage, et développer des cartes interactives et un guide imprimé

**South Lakeland (UK)** : soutenir la participation des personnes âgées à des activités et évènements locaux en développant une application répertoriant les opportunités existantes, leur localisation, et l'offre de transport disponible dans la région

**Saragosse (ES)** : identifier les trajets quotidiens des personnes âgées en ville, évaluer leur confort et sécurité, créer des cartes en lignes, classer par ordre de priorité les changements à réaliser et les faire financer via un budget participatif

**Macédoine-Centrale (EL)** : soutenir le vieillissement en bonne santé en créant une application aidant les personnes âgées à accéder aux services de santé et éviter les pics de pollution



# Projecteur sur South Lakeland



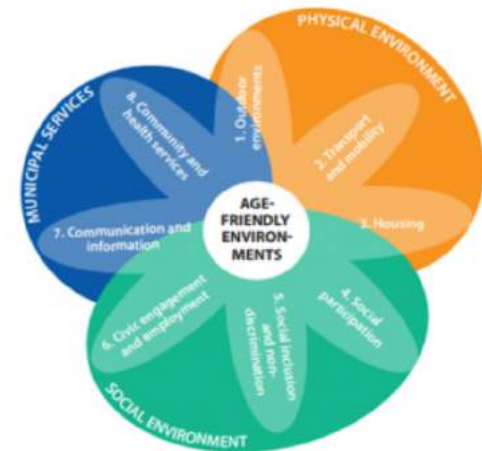
**Contexte** : zone rurale, population âgée, météo capricieuse et hivers longs, couverture internet faible, sources d'informations fragmentées, coupes budgétaires dans les transports

**Durée** : 24 mois

**Focus** : faciliter la participation des personnes âgées à des activités afin de maintenir leur autonomie et bonne santé

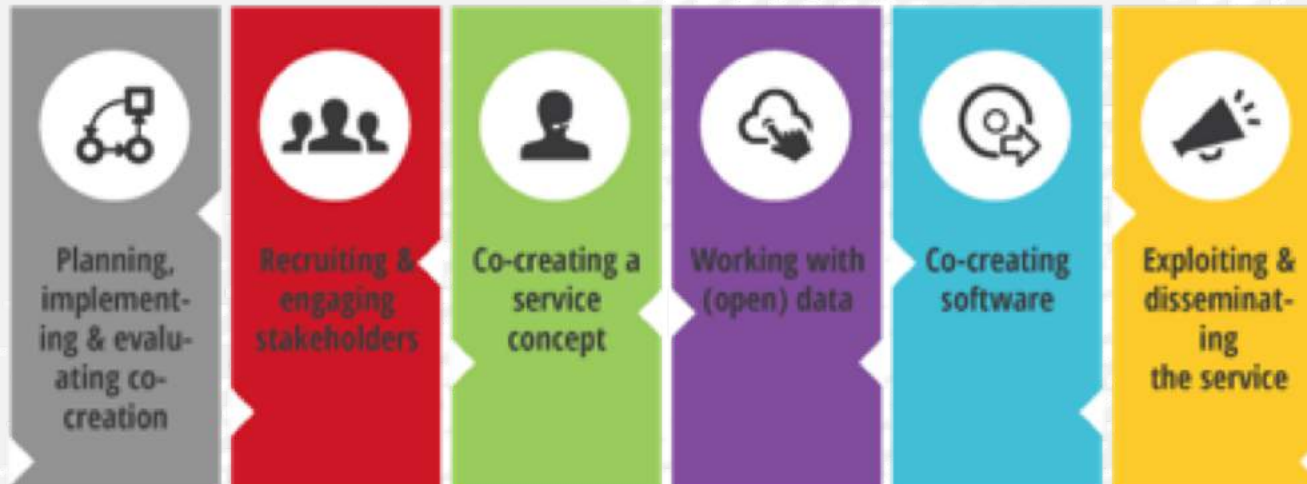
En reprenant le modèle OMS « Villes amies des aînés », cela impliquait de travailler sur :

- La participation sociale
- Transport et mobilité
- Communication et information





# Le modèle de co-création



## Démarche :

- Ouverte : ni la thématique ni la solution ne sont décidées
- Contextuelle : le modèle s'adapte au contexte local (acteurs, problèmes rencontrés, etc.)
- Participative : les usagers sont moteurs à toutes les étapes
- Itérative : le cycle revient en arrière pour intégrer tout nouveau élément, répondre à un nouveau besoin ou préférence exprimé, ou intégrer un résultat de l'évaluation continue



# Co-création : planifier et recruter



Planning,  
implementing & evaluating  
co-creation

Quel est le contexte dans la région ? Quels acteurs impliquer ? Quelle méthode d'évaluation mettre en place ? Quelles ressources disponibles ?

South Lakeland : projet géré par l'université, qui a mené un travail de **diagnostic** (situation des personnes âgées sur le territoire, accès internet, disponibilité des services publics, offre de transport, etc.), et impliqué des **associations** actives au niveau local (Age UK South Lakeland) et les **autorités locales** (South Lakeland Council District)



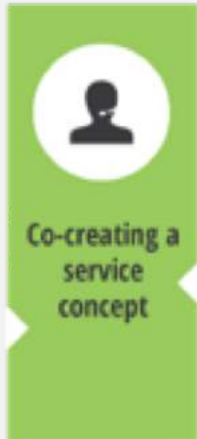
Recruiting &  
engaging  
stakeholders

Quels profils doivent être représentés ? Comment s'assurer de leur participation sur le long-terme ? Quelle valorisation de leur implication ?

South Lakeland : recrutement réalisé lors d'événements et activités, participants sollicités pour relayer l'information auprès de leurs connaissances



# Co-création : développer le concept



Quelle format d'ateliers mettre en place ? Quel calendrier suivre ? Quels besoins et impératifs ont été exprimés par les usagers et les intermédiaires ? Quel concept de service émerge ?

South Lakeland : organisation d'une série d'ateliers avec les usagers

- Familiarisation : qui, pourquoi, comment
- Exercice du calendrier : à quoi ressemble votre semaine type? Quelles activités sont prioritaires ? Quelles sont celles qui vous intéressent mais auxquelles vous participez peu/pas ? Pourquoi ?
- Introduction aux nouvelles technologies : comment peuvent-elles aider ? Quels sont les outils disponibles (sms, application mobile) ?

Puis retour vers les associations et autorités locales avec les résultats des discussions

Month: \_\_\_\_\_, 2016 Ideal week with activities

Monday	- Checking emails - social, events, anything and anything - Checking bank (laptop) - Facebook - keep up to date with contacts - Hire UK (Monday) - keep up to date with contacts - Shopping (Frank) - Super market - Some needs - socialising - different groups of friends - Email for particular groups of friends - Friends - Emails - Weekend work
Tuesday	- Entertainment in own home - confirm something with email - No need for council digital sites - Renew Passport - new site - better - not understanding - Gardening - Contact emails activities and others - still need to do a lot of other stuff (priority) - still need to do a lot of other stuff (priority)
Wednesday	- Go to internet bank (by UK - USA) - View application sessions (USA) - penetration - check some research
Thursday	
Friday	

## Transport

Don't's vehicle on-line / data taken from Passport records.  
Booked / checked in on-line - Easyjet  
Bookings passport on phone - Easyjet  
I book train - tickets on-line



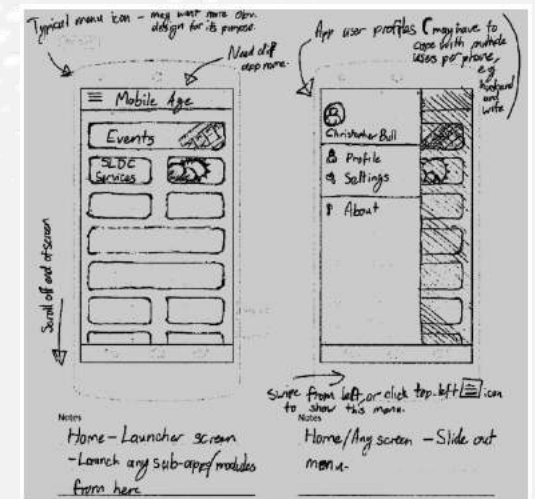
# Co-création : développer l'application



Quels outils utiliser ? Comment intégrer les attentes des participants et des usagers plus largement ?

South Lakeland :

- identification des bases de données disponibles
- utilisation de persona
- identification des préférences utilisateurs (moteurs de recherche, filtres, options de sécurité, profils personnels, etc.)
- travail sur des prototypes papiers





# Co-création : dissémination !



Quelle stratégie de communication ? Quel relais après la période de financement ?

- South Lakeland : participation à des foires et événements locaux
- interviews TV et papier
- Travail en cours sur la mise sur le marché



# Co-création : éléments clés

- **Le contexte est essentiel**
- **Coûts** en termes de temps, mais aussi financiers, importants
- Importance des **éléments « logistiques »** : accès aux ateliers par quels moyens de transport ? Est-ce que cela implique des coûts ? Est-ce que la salle est accessible aux personnes à mobilité réduite ?
- Importance du **recrutement et de l'engagement des usagers** : comment atteindre les personnes plus isolées ou plus vulnérables ? Quelles **considérations éthiques** entrent en jeu ? Comment valoriser leur contribution ?
- Importance des **partenariats** avec les différents acteurs locaux et intermédiaires
- Importance de la **flexibilité** dans les objectifs du processus et dans la définition du service à offrir



# Co-création : et maintenant ?

Le projet finalise à l'heure actuelle différents outils :

- Un **guide sur la co-création**, qui reprendra en détails toutes les étapes
- Une plateforme en ligne, pour guider le processus de co-création
- Une **plateforme en ligne d'aide aux développeurs**
- Des **recommandations politiques** pour soutenir la co-création des services publics numériques

Conférence finale : **9 octobre 2018**, Bibliothèque Royale de Belgique, Bruxelles



# Thank you for your attention!

**Ophelie Durand** – [ophelie.durand@age-platform.eu](mailto:ophelie.durand@age-platform.eu)



[www.mobile-age.eu](http://www.mobile-age.eu)



@MobileAgeEU



Mobile Age - For inclusive open public services



Mobile Age EU Project



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 693319

[www.mobile-age.eu](http://www.mobile-age.eu)

