

## Résumé de recherche

### Partie III: Co-conception du rôle de la télésurveillance dans l'écosystème de soutien

#### Introduction

D'octobre 2022 à août 2023, les partenaires du Living Lab de Côte Saint-Luc ont co-conçu un service intégrant la technologie de télésurveillance NEARS-SAPA pour mieux connecter les personnes âgées aux services de leur communauté. La facilité d'utilisation du service a ensuite été testée auprès des utilisateurs ciblés – personnes âgées, personnes proches aidantes et cliniciens et cliniciennes du CLSC – en laboratoire. Ces ateliers de co-conception et d'évaluation de l'utilisabilité ont été essentiels pour le déploiement du service : trop souvent, les technologies ne sont ni développées avec leurs utilisateurs finaux, ni testées au-delà du laboratoire, ce qui réduit considérablement les chances qu'elles soient adoptées, utilisées et maintenues comme outils utiles dans la vie réelle et sur le long terme.

#### Objectifs

Les principaux objectifs des ateliers de co-conception et d'évaluation de l'utilisabilité étaient les suivants :

- Créer un prototype d'un service simple fournissant des informations sur le sommeil, la préparation de repas, les sorties, la mobilité et l'hygiène des personnes âgées, afin que les utilisateurs puissent identifier les besoins d'aide et, avec le consentement des citoyens, les orienter vers les services de leur communauté.;
- Travailler ensemble pour déterminer:
  - Quel type d'informations le système de télésurveillance devrait fournir aux utilisateurs concernant les activités quotidiennes des personnes âgées;
  - Qui, au sein de l'écosystème de soutien des personnes âgées, devrait recevoir ces informations sur les activités quotidiennes ;
  - Comment ces informations devraient-elles être transmises dans l'écosystème de soutien afin de s'assurer qu'elles parviennent à leurs utilisateurs finaux ;
- Évaluer si le prototype du service est facile à utiliser par tous ses utilisateurs finaux dans un contexte expérimental, avant de le déployer dans la vie réelle (c'est-à-dire au domicile des personnes âgées de Côte Saint-Luc).

#### Aperçu de la recherche

##### Méthodologie

###### Ateliers de co-conception

Près de 20 participants ont pris part aux ateliers de co-conception. Ces ateliers ont été organisés sous forme de groupes de discussion animés par des membres de l'équipe de recherche. Les participants comprenaient des partenaires du Living Lab de la ville de Côte Saint-Luc (administrateurs, conseillers, premiers répondants), des personnes âgées, des personnes proches aidantes, ainsi que des partenaires d'organismes communautaires, d'entreprises privées et du système public de santé.

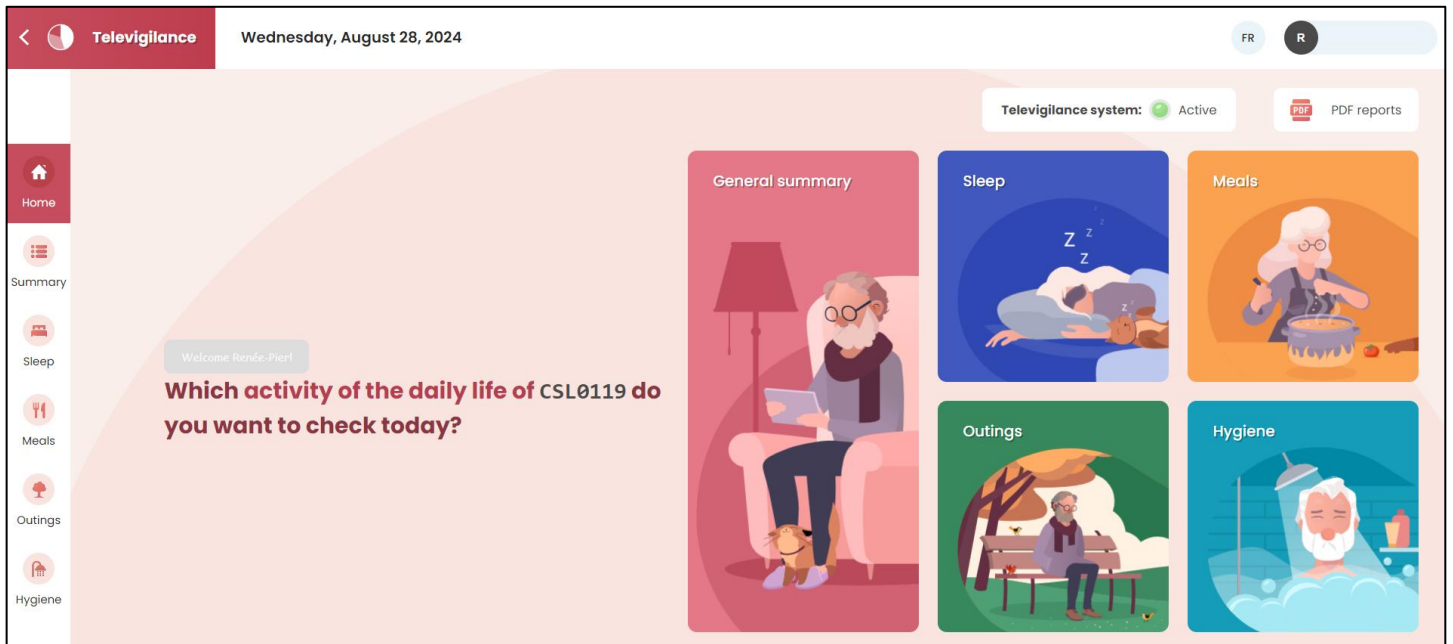
###### Ateliers d'évaluation de l'utilisabilité

Les ateliers de co-conception ont permis de créer un prototype du service de télésurveillance. Douze participants (personnes âgées, personnes proches aidantes, partenaires de la ville de Côte Saint-Luc et d'organismes communautaires) ont ensuite pris part à des ateliers visant à évaluer son utilisabilité. L'utilisabilité fait référence à la facilité et au caractère agréable d'utilisation d'un outil.

## Résultats

### Ateliers de co-conception

Le prototype du service de télésurveillance, développé de manière collaborative par les partenaires du Living Lab de Côte Saint-Luc, était une **tablette exclusivement dédiée au service**, dotée d'un **tableau de bord visuel**.



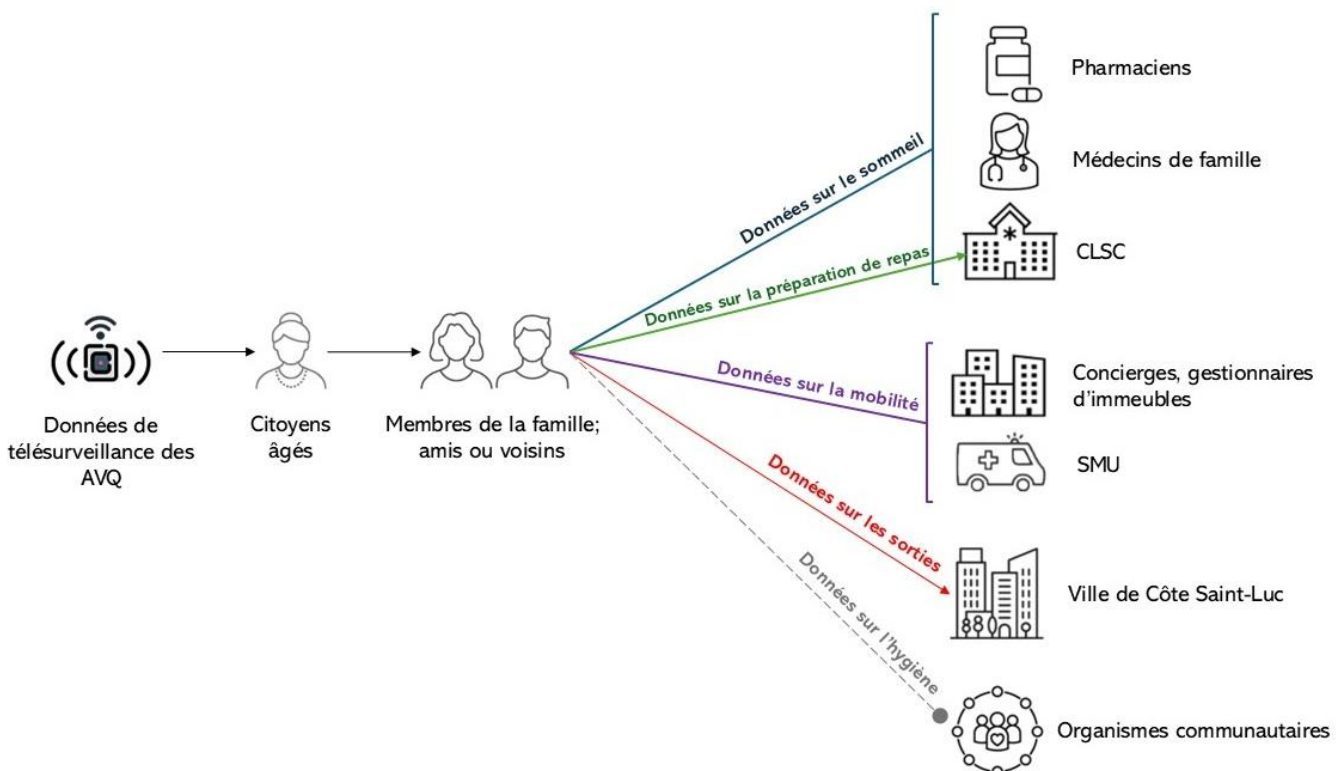
### Quel type d'informations?

Le tableau de bord visuel affichait les données de télésurveillance sur quatre activités quotidiennes clés des personnes âgées : le sommeil, la préparation des repas, les sorties et l'hygiène. Il comprenait également un résumé général de leur routine quotidienne.

### Qui devrait recevoir ces informations?

Les ateliers de co-conception ont souligné l'importance du consentement. Les participants ont rapporté que les personnes âgées devraient recevoir en premier leurs données de télésurveillance, afin de pouvoir décider si elles souhaitent les partager avec d'autres membres de leur écosystème de soutien.

Les participants ont convenu qu'après la personne âgée, et avec son consentement, un membre de la famille (ou un ami ou un voisin) devrait être le suivant à recevoir ces données.



Au-delà des membres de la famille, les participants avaient des opinions variées selon le type d'activité quotidienne concernée.

- Les participants ont rapporté que les professionnels de santé, comme les médecins de famille, les pharmaciens et le personnel du CLSC, étaient les mieux placés pour recevoir les données sur le sommeil, car ils pouvaient fournir des explications, des conseils ou un suivi médical;
- Les données sur la préparation des repas ne devraient être communiquées aux cliniciens du CLSC que si la personne âgée est déjà cliente et que ces informations soutiennent son suivi;
- Pour la mobilité à domicile, l'accessibilité était primordiale : concierges, personnel d'immeuble ou premiers répondants étaient considérés comme de bonnes options pour recevoir ces données;
- La ville de Côte Saint-Luc pourrait utiliser des données agrégées sur les sorties pour identifier des zones susceptibles de limiter la mobilité des personnes âgées.;
- Les participants se sont généralement dits mal à l'aise à l'idée de partager des données sur l'hygiène avec des organismes communautaires.

### **Au-delà de la télésurveillance: combler les lacunes entre les services d'urgence et communautaires**

Les ateliers de co-conception ont également offert aux partenaires du Living Lab — qui interagissent rarement entre eux — l'occasion de se rencontrer et de discuter des moyens d'améliorer le soutien à domicile au-delà de la télésurveillance. Cela a permis de mettre en évidence des **bris de communication entre les SMU de la ville de Côte Saint-Luc et le CLSC**, principalement parce que les SMU intervenaient lors d'appels d'urgence correspondant en réalité à des besoins sociocommunautaires non comblés, mieux pris en charge par le CLSC.

### **Comment transmettre ces informations?**

Les participants ont également proposé différentes façons de soutenir l'intégration du service de télésurveillance lors de son déploiement dans la vie réelle, notamment **en mettant en place un processus de consentement et en répondant aux préoccupations éthiques soulevées** par tous ses utilisateurs finaux (personnes âgées, personnes proches aidantes et cliniciens du CLSC), ainsi qu'**en offrant le service gratuitement**. De plus, les participants ont indiqué que le système de télésurveillance devrait être présenté aux personnes âgées comme un outil non invasif, susceptible d'améliorer leur qualité de vie et de soutenir leur autonomie.

### **Ateliers d'évaluation de l'utilisabilité**

L'objectif des ateliers d'évaluation de l'utilisabilité était de s'assurer que l'utilisation de la tablette et la navigation dans le tableau de bord visuel (et ses différentes sections) soient faciles à utiliser pour tous ses utilisateurs finaux. Au cours de ces ateliers, trois versions du prototype ont été développées, en tenant compte des retours des participants. Ce processus a considérablement amélioré le contenu, le design visuel et la navigation, aboutissant à une interface devenue progressivement plus intuitive et facile à utiliser.

De plus, les ateliers d'évaluation de l'utilisabilité ont également mis en évidence la nécessité de mettre en place un **plan de formation**, incluant des **séances de rappel fréquentes**, afin de soutenir le déploiement du service de télésurveillance dans la Ville de Côte Saint-Luc.

## **Discussion**

L'approche collaborative du Living Lab de Côte Saint-Luc a jeté les bases de l'application des méthodes de co-conception avec les utilisateurs finaux du service de télésurveillance. Ce processus inclusif, mené à travers des ateliers de co-conception et d'évaluation de l'utilisabilité, a permis de s'assurer que le service soit facile à utiliser et bien adapté à ses utilisateurs avant son déploiement dans la communauté.

La méthodologie du Living Lab favorise un environnement collaboratif rassemblant divers acteurs pour relever des défis communs. Dans ce cas, elle a permis à l'équipe de recherche de **faciliter le dialogue entre les SMU et le CLSC, deux organisations engagées dans le soutien à la population âgée de Côte Saint-Luc**. Grâce à des discussions continues et des réunions collaboratives, le Living Lab s'est révélé être un terrain fertile pour établir des partenariats et développer des solutions concrètes, telles que des protocoles de référence, renforçant ainsi la coordination des soins.

## Recommandations

Les ateliers de co-conception ont souligné l'importance du **consentement des personnes âgées**. Bien que le consentement commence par l'acceptation des personnes âgées de participer au déploiement du service de télésurveillance dans la vie réelle (c'est-à-dire à leur domicile), les participants ont fortement insisté sur le fait que ce sont les personnes âgées qui doivent recevoir en premier les informations issues de la télésurveillance concernant leurs activités quotidiennes, afin de pouvoir donner un consentement éclairé au partage de ces informations avec d'autres membres de leur écosystème de soutien. Ainsi, les ateliers de co-conception ont mis en évidence la nécessité d'un **processus continu de consentement éclairé** avec les personnes âgées.

La méthodologie du Living Lab a permis aux organisations soutenant les personnes âgées d'améliorer la communication et de réduire les cloisonnements en créant des occasions structurées de dialogue et d'échanges réguliers. En favorisant la création de partenariats et la résolution conjointe de problèmes, cette approche a permis de répondre de manière plus coordonnée aux besoins de la population âgée de Côte Saint-Luc. S'appuyant sur ces partenariats, les organisations peuvent s'assurer que leurs efforts conjoints continuent de produire des améliorations significatives dans la prestation des soins et des services.

**Pour citer ce document:** Filiou, R.-P., Couture, M., Lussier, M., Ngankam, H., Tannou, T., Bottari, C., Gouin-Vallerand, C., Paré, G., Gaboury, S., Bouchard, K., Giroux, S. & Bier, N. (2026). Environnements intelligents du Living Lab de Côte Saint-Luc pour le soutien des personnes âgées fragiles et isolées. Résumé de recherche Partie 3: Co-conception du rôle de la télésurveillance dans l'écosystème de soutien. 4p. <https://cotesaintluc.org/fr/contribuez/living-lab/>