

Lignes directrices sur l'engagement des utilisateurs : Adapter les solutions numériques pour la santé mentale au-delà des frontières



Interreg
North Sea



Co-funded by
the European Union

SUPER

Préface

Au cours de la dernière décennie, la santé mentale a enfin reçu l'attention qu'elle mérite. Malgré les progrès, des obstacles tels que la stigmatisation et les longues listes d'attente empêchent encore de nombreuses personnes de recevoir l'aide nécessaire. Dans un monde où les problèmes de santé mentale touchent tant de personnes, il est déchirant de voir que tant de personnes attendent encore. La technologie offre une nouvelle voie à suivre – un pont potentiel au-dessus de ces obstacles. Mais la technologie seule n'est pas la solution.

Nous avons appris que la clé du succès réside dans l'implication des personnes qui utiliseront ces solutions ; les différentes parties prenantes et les utilisateurs visés. Leurs voix, leurs expériences et leurs besoins doivent être entendus et respectés à toutes les étapes. Grâce à une participation active, les utilisateurs visés peuvent contribuer à façonner la technologie afin qu'elle fonctionne pour eux et qu'elle réponde à leurs besoins et défis uniques. Grâce à ce type d'engagement, nous créons de meilleurs outils numériques de santé mentale qui sont alignés sur les facteurs sociaux, culturels et économiques qui peuvent influencer la réussite de la mise en œuvre, ainsi que la création d'un sentiment d'appropriation partagée et de confiance.

La ligne directrice qui a été élaborée au cours du projet SUPER sert de base à cette participation. Les étapes décrites ne sont pas limitatives, mais indicatives. Ils fournissent un cadre d'interaction et de participation respectueux, garantissant que tous les utilisateurs se sentent en sécurité et soutenus. Lorsque nous les soutenons, nous créons un espace où la créativité et l'innovation s'épanouissent. La ligne directrice décrit non seulement « comment » impliquer les utilisateurs visés, mais vise également à garantir que les technologies fonctionnent au-delà des frontières. Pour ce faire, il souligne l'importance d'évaluer les besoins des différentes parties prenantes afin d'assurer des solutions régionales et contextuelles. En adaptant les solutions numériques à différents contextes culturels, comme l'application néerlandaise Stress Autism Mate (SAM) et l'application SAFE, nous pouvons étendre les avantages à une communauté plus large.

Ensemble, grâce à une participation active et à une collaboration, nous pouvons aider à remodeler les soins de santé mentale pour un avenir meilleur.

Signé

Yvette

Projet SUPER (www.interregnorthsea.eu/super)

Le projet SUPER vise à garantir de meilleurs outils numériques pour les soins de santé mentale dans toute l'Europe et une utilisation accrue des solutions existantes. Pour y parvenir, notre ligne directrice sur la participation des utilisateurs à la santé mentale numérique, destinée aux développeurs de santé mentale numérique et aux organisations de santé mentale, a été élaborée pour aider à impliquer les utilisateurs visés dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'adaptation des outils numériques. Notre ligne directrice a été testée dans le cadre du projet SUPER en adaptant deux solutions numériques existantes à de nouveaux marchés (SAM et SAFE), puis affinée dans le cadre du projet. Le projet est cofinancé par Interreg Mer du Nord.

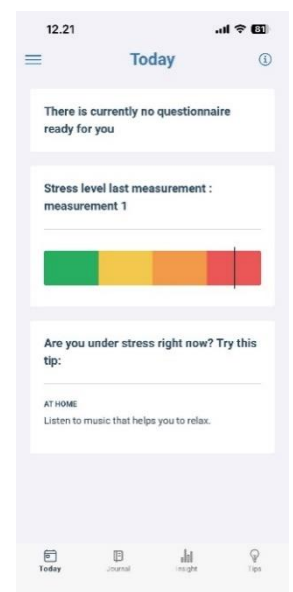
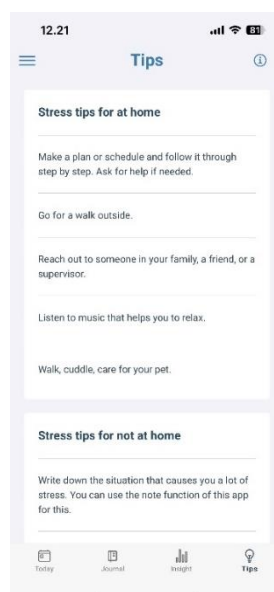
L'application SAFE

L'application SAFE a été développée dans la région de Zélande, au Danemark. L'application offre de l'information sur l'automutilation et des conseils en matière de prévention, et a été co-crée avec les commentaires des patients, des soignants, des professionnels de la santé et des développeurs pour



Stress Autism Mate App

L'application Stress Autism Mate (SAM) a été développée par GGZ Centraal en collaboration avec les utilisateurs visés, les personnes autistes. SAM est une application personnalisée qui soutient l'autogestion du client atteint d'un trouble du spectre de l'autisme dans la gestion du stress quotidien



Remerciements

Ces lignes directrices ont été développées par l'équipe du projet SUPER et optimisées grâce aux commentaires pertinents et précieux des membres du groupe d'experts du projet SUPER, composé de plus de 60 personnes de toute l'Europe. Nous tenons donc à les remercier et à exprimer notre gratitude pour le temps et les efforts qu'ils ont consacrés à l'amélioration des lignes directrices. Nous tenons à remercier tout particulièrement Arina Van Domselaar (GGz Centraal), Christina Qvist (Région du Danemark du Sud), Hanneke Kip (Université de Twente), Hannes Jarke (EuroHealthNet), Hobbe Jan Hiemstra (ARQ), Joris Swaak (Panton), Katalin Vikuk (HekaVR), Kevin Jacobs (VindiQu), Kitty Ludovica Hiert (Super Family), Matt Birch (Queen's University Belfast), Nele De Witte (Thomas More), Vitalii Klymchuk (Université du Luxembourg) et Roel Smolders (MEDVIA). Nous tenons également à remercier Lene Lauge Berring (Région Zélande) de nous avoir permis d'utiliser et d'adapter l'application SAFE pour nos essais pilotes.

Table des matières

Préface.....	2
Remerciements.....	4
Introduction.....	5
Qu'est-ce que l'implication de l'utilisateur ?.....	5
Pourquoi l'implication des utilisateurs est-elle importante ?	6
Utilisation du Design Thinking pour l'implication des utilisateurs dans la santé mentale numérique	7
Pourquoi le Design Thinking ?	7
Les étapes du Design Thinking.....	7
Faire preuve d'empathie	Error! Bookmark not defined.
Définir	Error! Bookmark not defined.
Ideate.....	15
Prototype.....	18
Test	20
Considérations clés lors de la mise à l'échelle d'une solution numérique de santé mentale dans un contexte transnational	23
Annexe des méthodes	25
Références	28

Introduction

La participation accrue des utilisateurs à l'élaboration et à l'adaptation des solutions numériques en santé mentale permet d'éliminer les obstacles et de renforcer les facteurs qui favorisent la mise en œuvre et l'engagement dans ces solutions. Cette ligne directrice vise à soutenir le processus d'implication et d'autonomisation des utilisateurs visés en offrant un guide pratique étape par étape pour mieux les comprendre et les inclure de manière significative. Pour ce faire, nous élaborons l'importance et le concept de l'implication de l'utilisateur. Ensuite, nous présentons le Design Thinking comme un cadre de processus et nous nous référons aux méthodes que vous pouvez utiliser pour l'implication des utilisateurs tout au long du processus. [1]

Nos lignes directrices sont basées sur les résultats d'adaptations transnationales de deux solutions numériques de santé mentale : l'application Stress Autism Mate (SAM) et l'application SAFE. Ces exemples concrets mettent en évidence les défis et les réussites dans l'adaptation et la mise à l'échelle des solutions dans des contextes culturels. Enfin, nous résumons nos recommandations en sujets spécifiques dont vous devez être conscient lorsque vous travaillez avec l'implication des utilisateurs en santé mentale numérique dans un contexte international.

Des lignes directrices spécifiques pour les solutions numériques pour la santé mentale (plutôt que pour les innovations technologiques en général) sont justifiées en raison des défis uniques du secteur. La santé mentale est complexe et soulève des sujets délicats tels que la stigmatisation, les points de vue culturels sur la maladie mentale et les variations dans la littérature en santé mentale. En outre, les utilisateurs visés sont souvent des groupes vulnérables. Les directives générales sur la participation des utilisateurs peuvent ne pas aborder ces aspects de manière adéquate. Bien qu'il existe des recommandations de pratiques exemplaires sur la participation des personnes ayant des problèmes de santé mentale dans l'élaboration de solutions numériques (p. ex. [2]), ceux-ci manquent souvent d'une perspective transnationale. [2]), ceux-ci manquent souvent d'une perspective transnationale.

Qu'est-ce que l'implication de l'utilisateur ?

L'implication des utilisateurs fait référence à l'implication de différentes personnes ou groupes dans une ou plusieurs phases de l'élaboration et de la mise en œuvre de solutions numériques pour la santé mentale. Il peut s'agir d'un éventail d'intervenants, tels que des patients et leurs aidants, des organismes de santé mentale, des cliniciens ou des développeurs.

Il existe plusieurs façons d'impliquer les utilisateurs, et nous nous concentrons sur trois approches principales : le design centré sur l'utilisateur, le design participatif (ou co-design) et l'innovation utilisateur [3,4]. Ces approches diffèrent les unes des autres en fonction du contrôle et de l'influence des utilisateurs sur le processus de conception et de développement :

- Le design centré sur l'utilisateur est une approche multidisciplinaire où les utilisateurs sont impliqués pour aider les concepteurs à mieux comprendre leurs besoins et la façon dont ils interagissent avec la



solution numérique. Le processus comprend souvent la collecte des commentaires des utilisateurs et l'amélioration de la solution par des tests et des évaluations répétés avec les utilisateurs [5].

- Design participatif/co-design : Dans cette approche, les utilisateurs travaillent plus étroitement avec les concepteurs et les développeurs et participent de la phase d'idéation à la prise de décision finale. Les utilisateurs ont plus d'influence sur le processus que dans la conception centrée sur l'utilisateur [6].
- L'innovation utilisateur fait référence à un processus dans lequel les utilisateurs eux-mêmes, en tant qu'individus ou organisations, prennent l'initiative de créer de nouveaux produits ou services. Plutôt que de s'appuyer uniquement sur des designers ou des développeurs, les utilisateurs identifient leurs besoins et développent des solutions qui y répondent directement [7].

La conception centrée sur l'utilisateur est la méthode d'engagement de l'utilisateur la plus largement utilisée. Les méthodes les plus courantes de participation des utilisateurs comprennent les groupes de discussion, les questionnaires, les entretiens et diverses formes de tests utilisateurs [8]. Cette approche a également été appliquée dans le cadre du projet SUPER, car nous avons travaillé avec deux solutions existantes, ce qui a limité la portée de modifications importantes et de développements ultérieurs en raison de contraintes techniques et financières.

Pourquoi l'implication des utilisateurs est-elle importante ?

En impliquant les utilisateurs visés (et les autres parties prenantes) dans le développement de solutions numériques pour la santé mentale, on s'assure que la solution répond à leurs besoins et attentes. L'implication des utilisateurs permet de responsabiliser les utilisateurs visés, d'améliorer la sensibilité culturelle, de favoriser le développement d'idées, d'accroître l'acceptation et l'engagement avec ces solutions et de créer un sentiment de communauté [1]. De plus, les utilisateurs ont une compréhension unique de leurs besoins et de leurs défis. Ils peuvent donc apporter leur contribution avec de nouvelles idées ou suggestions auxquelles vous n'auriez pas pensé autrement.

En impliquant les utilisateurs visés dès le début et tout au long du processus, vous pouvez obtenir des commentaires précieux et une compréhension plus approfondie de leurs problèmes quotidiens et des fonctionnalités et solutions qu'ils trouvent les plus bénéfiques. L'implication des utilisateurs peut également renforcer les groupes cibles potentiellement vulnérables, stigmatisés ou vulnérables. C'est particulièrement important dans le domaine de la santé mentale numérique, où la stigmatisation peut être un obstacle important à la recherche d'aide. En ayant une meilleure compréhension des préoccupations et des points de vue des utilisateurs, nous pouvons concevoir des solutions plus inclusives, efficaces et solidaires qui favorisent le bien-être et réduisent la stigmatisation.

D'un point de vue pratique, l'implication de l'utilisateur permet également d'identifier les problèmes potentiels avant que la solution ne soit finalisée, ce qui permet d'apporter les améliorations ou les personnalisations nécessaires pour garantir une meilleure pertinence et une meilleure expérience pour les utilisateurs visés. En fin de compte, cela peut conduire à une meilleure mise en œuvre de la solution dans un nouveau contexte ou marché en s'attaquant aux obstacles potentiels et en renforçant les facteurs qui favorisent l'adoption dès le début du processus d'innovation.



Lorsqu'une solution numérique doit être étendue à un nouveau pays ou à un nouveau contexte, l'implication des utilisateurs est cruciale pour garantir une compréhension des utilisateurs visés, afin que la solution puisse être adaptée et testée dans différents marchés et contextes culturels. Cela permet également de s'assurer que la solution est pertinente et efficace dans le contexte ou le marché spécifique. Bien que les recherches ne soient pas claires sur les résultats concrets en matière d'utilisation et d'efficacité, l'importance de la participation des utilisateurs pour éliminer les obstacles et renforcer les facteurs qui favorisent l'utilisation et l'engagement est soutenue [1].

Utilisation du Design Thinking pour l'implication des utilisateurs dans la santé mentale numérique

Pourquoi le Design Thinking ?

Le Design Thinking est une approche et une méthode précieuses pour développer et adapter des solutions numériques, en particulier lorsqu'il s'agit d'impliquer les utilisateurs et les parties prenantes visés. La méthode permet une implication précoce de l'utilisateur, en s'assurant que la solution répond à ses besoins et à ses défis. Cela est particulièrement pertinent lorsqu'une solution doit être adaptée à de nouvelles langues et cultures. L'implication précoce des utilisateurs permet également de tester rapidement les hypothèses et d'identifier les défis afin d'éviter des processus de développement longs et parfois inappropriés.

Dans cette section, nous expliquerons comment fonctionne le design thinking, décrirons les moyens d'impliquer les utilisateurs dans le processus, suggérerons des méthodes que vous pouvez appliquer et partagerons nos expériences d'adaptation de deux solutions numériques existantes pour la santé mentale dans de nouveaux contextes.

Notez que les méthodes que nous mettons en évidence en **gras** ne sont que des suggestions – le design thinking n'est pas une solution standard. Vous devez adapter la méthode à ce qui fonctionne le mieux pour votre projet.

Les étapes du Design Thinking

Le design thinking se compose de plusieurs étapes qui peuvent guider votre processus d'implication des utilisateurs. En voici un bref aperçu :

1. **L'empathie** – Apprenez à connaître vos utilisateurs en comprenant leurs expériences, leurs défis et leurs besoins.

2. **La définition** – Sur la base des informations recueillies, définissez les défis ou les besoins auxquels votre solution numérique doit répondre.
3. **L'idéation** – Réfléchir et développer des solutions créatives pour les défis ou les besoins définis.
4. **Les prototypes** – Créez des versions simples de votre solution et partagez-les avec les utilisateurs pour obtenir des commentaires.
5. **Les tests** – Laissez les utilisateurs interagir avec votre prototype et recueillir leurs commentaires pour améliorer encore la solution.

En suivant ces étapes itératives et souvent chevauchantes et en étant ouvert aux allers-retours entre les étapes, vous pouvez créer des solutions numériques de santé mentale efficaces, significatives, culturellement pertinentes et conviviales.



L'empathie



Quoi?

La phase Empathise se concentre sur la compréhension des besoins et des défis des utilisateurs par l'observation, les entretiens et les questions curieuses. Cette phase est cruciale, car elle fournit des informations précieuses sur l'expérience des utilisateurs et permet de créer des solutions qui répondent réellement à leurs défis et à leurs besoins.

Comment?

Les principales activités de la phase d'empathie consistent à identifier les utilisateurs visés et les autres parties prenantes, leurs défis et leurs besoins, ainsi que les solutions existantes en matière de santé mentale. Cela permet de déterminer le besoin réel de votre solution et de remettre en question vos propres hypothèses.

La recherche documentaire peut être utile pour acquérir une première compréhension des besoins des utilisateurs visés, ainsi que des solutions actuelles et du paysage. **Les entretiens** peuvent être une excellente méthode pour mieux comprendre les besoins des utilisateurs. Vous pouvez commencer par interviewer des cliniciens qui travaillent en étroite collaboration avec les utilisateurs visés, comme nous l'avons fait dans notre adaptation de SAM et SAFE. Leurs contributions fournissent des connaissances importantes sur les solutions existantes ainsi que sur la vie quotidienne, les défis et les besoins des utilisateurs visés. Lors d'un entretien de groupe ou d'un groupe de discussion, les tests peuvent aider à comprendre comment les utilisateurs interagissent avec votre solution et leurs besoins. Par exemple, un **test A/B peut** être utilisé dans une itération ultérieure pour comparer différentes versions de contenu,

ce qui peut fournir des informations sur la compréhension des utilisateurs et sur la façon dont le langage affecte leur expérience. De plus, la phase de test peut révéler dans quelle mesure la conception et les fonctionnalités répondent aux besoins des utilisateurs et fournir une compréhension plus approfondie des utilisateurs visés grâce à plusieurs itérations des étapes de design thinking.

Il est également important à ce stade de rechercher les ressources financières nécessaires, ainsi que les exigences légales et réglementaires, telles que la sécurité des données et les exigences en matière de dispositifs médicaux, pour garantir la conformité locale. De plus, il peut être pertinent d'évaluer les besoins en matière d'accessibilité des utilisateurs visés. Enfin, il est nécessaire d'acquérir une compréhension approfondie de la solution numérique pour la santé mentale si vous êtes nouveau dans ce domaine, par exemple en testant vous-même la solution de manière approfondie et en menant des entretiens avec les parties prenantes concernées.

Ce que nous avons appris de cette phase

Cette phase a confirmé un besoin évident pour les applications SAM et SAFE dans les pays respectifs. Grâce à des recherches documentaires et à des entretiens avec des cliniciens, nous avons constaté que les utilisateurs visés rencontraient des difficultés avec la gestion du stress (MAS) et l'automutilation (SAFE). De plus, nous avons constaté que les solutions existantes étaient inadéquates et ne répondaient pas aux besoins des utilisateurs visés. Pour impliquer les utilisateurs prévus de l'application SAFE, GGZ Centraal a pu s'appuyer sur son réseau existant de cliniciens et de patients. Cependant, il est devenu évident que les cliniciens néerlandais devaient d'abord utiliser l'application SAFE afin de recruter efficacement les utilisateurs visés. Pour l'application SAM, le recrutement a été plus difficile, car nous n'avons jamais travaillé auparavant avec des personnes autistes. Il a donc fallu plus de temps pour établir le contact avec les partenaires concernés, tels que les réseaux de patients, les municipalités et les organisations de soins de santé.

Faire

- ✓ Prévoyez suffisamment de temps pour acquérir une compréhension approfondie de vos utilisateurs cibles grâce à des recherches documentaires.
- ✓ Interrogez les cliniciens concernés et les utilisateurs visés pour obtenir cette compréhension.
- ✓ Utilisez votre réseau ou collaborez avec des organisations locales pour recruter des utilisateurs.

Ne pas faire

- ✗ Ne tenez pas le recrutement pour acquis. Cela est particulièrement vrai lorsque l'on travaille avec des utilisateurs visés d'une solution

Liste de contrôle

- ☐ Recherche documentaire sur les solutions numériques pour la santé mentale dans votre contexte spécifique.
- ☐ Si vous ne connaissez pas la solution, approfondissez-la et ses fonctionnalités.
- ☐ Interrogez les utilisateurs/parties prenantes visés en fonction de vos antécédents (p. ex., clients/patients, professionnels de la santé mentale, développeurs, dirigeants d'organisations, etc.)
- ☐ Identifier les exigences légales et réglementaires (par exemple, GDPR, MDR).

La définition



Quoi?

La phase de définition consiste à analyser les résultats recueillis au cours de la phase d'empathie et à définir clairement l'objectif de ce que votre solution devrait être capable de faire, ainsi que les besoins, les défis et les objectifs de vos utilisateurs cibles. Cela permet de créer les bases et l'orientation de votre travail ultérieur, afin que votre solution s'aligne sur les besoins des utilisateurs visés.

Comment?

Les personas peuvent être un bon point de départ pour résumer les résultats de la phase d'empathie et définir les utilisateurs visés, leurs besoins, leurs objectifs, leurs défis et les différences culturelles potentielles. C'est également l'approche que nous avons utilisée lors de l'adaptation de l'application SAM, où nous avons créé un **persona** pour formaliser et clarifier notre compréhension des utilisateurs visés au Danemark. Lors de la définition et de la formalisation de votre compréhension des utilisateurs visés, il peut être utile de **cartographier le parcours de l'utilisateur et les flux de travail potentiels pour les cliniciens**. Cela permet de visualiser l'expérience utilisateur, en mettant en évidence les défis, les opportunités et les domaines potentiels d'amélioration, ce qui permet de mieux comprendre le point de vue de

l'utilisateur. Au cours de SUPER, le parcours de l'utilisateur a été cartographié pour SAM et SAFE avec l'aide de cliniciens afin de mieux comprendre comment les deux solutions pourraient être intégrées dans les flux de travail existants et les parcours des patients. Une fois que les utilisateurs et leurs besoins ont été définis, il peut être bénéfique de les inviter dans la phase de définition, car cela peut les renforcer et leur donner une voix dans le processus de conception, en particulier dans la conception participative.

Il est crucial de définir les exigences légales et réglementaires d'un nouveau marché potentiel, ainsi que les exigences fonctionnelles et techniques pour adapter la solution à un nouveau langage et à un nouveau marché. Il s'agit notamment de déterminer si l'infrastructure technique sous-jacente de la solution numérique est déjà préparée pour plusieurs langues. Il peut également être plus facile de cloner la solution et de la créer pour le nouveau marché. L'investissement financier et le modèle économique attendus pour le développement technique ou l'adaptation de la solution peuvent également être déterminés à ce stade.

Ce que nous avons appris de cette phase

Cette phase a permis de mieux comprendre les utilisateurs visés au Danemark et aux Pays-Bas, ainsi que les différences culturelles entre les deux pays. Par exemple, nous avons appris que l'accès aux services de santé mentale aux Pays-Bas diffère de celui du Danemark. Nous avons également constaté que les utilisateurs néerlandais ne pouvaient pas s'identifier au terme « l'autodestructeur », qui était utilisé dans l'ensemble de l'application SAFE. Nous avons défini le terme comme étant non seulement inhabituel, mais aussi stigmatisant. Par conséquent, il a été adapté pour « les personnes qui s'automutilent » dans la version néerlandaise. De même, nous avons constaté que les utilisateurs danois préféraient un ton plus informel. Nous avons également déterminé les exigences techniques pour la personnalisation, où les deux applications différaient considérablement. L'infrastructure technique sous-jacente de l'application SAM a déjà été préparée pour plusieurs langues, ce qui facilite la personnalisation. D'autre part, l'application SAFE a été clonée et configurée en néerlandais.

Faire

Prenez le temps d'analyser et de synthétiser vos données.

Envisagez de créer plusieurs personas pour tenir compte des différentes perspectives.

Ne pas faire

Ne présumez pas que vous connaissez déjà les utilisateurs ou leurs besoins et défis – évitez de tirer des conclusions hâtives.

Définir:

- ☐ Groupe(s) cible(s)
- ☐ Leurs besoins et leurs défis
- ☐ Différences culturelles ou autres entre les pays
- ☐ Facteurs de succès
- ☐ Parcours utilisateur et flux de travail pour les cliniciens
- ☐ Les exigences légales et réglementaires auxquelles la solution numérique de santé mentale doit se conformer
- ☐ Exigences fonctionnelles et techniques avec les développeurs

L'idéation



Quoi?

La phase d'Ideate consiste à explorer un large éventail d'options. Cette exploration est essentielle avant de se limiter aux solutions les plus prometteuses qui répondent aux besoins définis, aux défis et aux différences culturelles potentielles des utilisateurs visés. C'est l'occasion de rester expérimental et d'acquérir de nouvelles perspectives, créant ainsi une base pour la résolution créative de problèmes.

Comment?

Lorsqu'il s'agit d'idéation, il s'agit souvent d'un travail d'équipe. Qu'il s'agisse d'un **brainstorming** ou d'une **cartographie mentale**, ces méthodes constituent un excellent point de départ pour explorer des idées et répondre aux besoins définis, aux défis et aux différences culturelles potentielles. Ces méthodes permettent de structurer les idées collectives pour répondre aux besoins des utilisateurs. Impliquer les utilisateurs visés dans le brainstorming peut être crucial pour obtenir différentes perspectives et idées sur les fonctionnalités de la solution souhaitée tout en responsabilisant vos utilisateurs, en particulier dans la co-conception. Une autre méthode utile est **How Might We**, où vous reformulez les défis des utilisateurs en questions ouvertes pour stimuler la pensée créative et la génération d'idées.

Faire

Soyez ouvert aux idées et aux solutions potentielles.

Tirez parti des idées de chacun.

Établissez des procédures claires et convenez des responsabilités pendant le processus de traduction.

Ne pas faire

Prenez le processus de traduction à la légère – prévoyez suffisamment de temps pour préparer le matériel et le relire.

Au cours de notre projet pilote, nous avons réfléchi à la manière dont le contenu et les informations des applications SAM et SAFE pourraient être adaptés pour répondre aux besoins définis et aux différences culturelles. Dans ce processus, les cliniciens concernés ont également été impliqués pour donner leur point de vue sur les changements nécessaires.

Dans la phase d'idée, il peut également être utile de rencontrer les développeurs pour discuter des options techniques, qu'il s'agisse d'adapter une solution existante ou d'en développer une nouvelle. En outre, il aide à préparer un plan d'action qui décrit comment la solution peut être adaptée et testée avec les utilisateurs visés sur le nouveau marché.

Même lors de l'adaptation de solutions existantes, la phase d'idéation joue un rôle mineur mais crucial. Même si le concept global est déjà établi, le processus peut offrir de nouvelles perspectives sur la solution. Cela peut créer des opportunités d'améliorations et de nouvelles fonctionnalités dans le cadre de la solution existante et d'éventuelles contraintes financières. Au cours de notre projet pilote, nous avons commencé à collecter, préparer et traduire le contenu nécessaire pour les deux applications en néerlandais et en danois. En même temps, nous avons créé différentes versions du contenu de l'application (par exemple, un ton informel et formel) qui pourraient être utilisées dans nos prototypes.

Ce que nous avons appris de cette phase

Le processus de traduction a présenté des défis pour les deux applications. L'application SAFE a utilisé des traductions générées par l'IA qui ont été relues par des cliniciens, ce qui prenait beaucoup de temps. L'application SAM a fait appel à des traducteurs professionnels, mais leur connaissance limitée du secteur de la santé mentale a créé des problèmes. L'expérience significative comprend une préparation minutieuse du contenu, l'implication de professionnels dans la traduction et la relecture par des cliniciens expérimentés. Le processus a souligné la nécessité de procédures claires et d'accords sur qui fait quoi et quand.

Techniquement, l'application SAM prenait en charge des fonctionnalités multilingues qui permettaient aux utilisateurs de choisir leur langue préférée, ce qui rendait l'adaptation danoise plus simple. D'autre part, l'application SAFE a été conçue pour les utilisateurs danois, ce qui signifie que l'application a dû être clonée et que son contenu a dû être extrait pour la traduction, ce qui a compliqué le processus.

Liste de contrôle:

- ☐ Faites un remue-méninges ou organisez un atelier (avec les intervenants) sur la façon dont la solution numérique en santé mentale peut répondre aux définitions ci-dessus.
- ☐ Préparez un plan et un calendrier avec les développeurs pour la personnalisation ou le développement de la solution numérique.
- ☐ Collectez et traduisez le contenu nécessaire à la solution.

Les prototypes



Quoi?

La phase de prototypage transforme les idées en modèles concrets qui peuvent être testés et répétés.

Cette phase est cruciale car elle permet d'explorer et d'affiner des solutions potentielles grâce à une interaction directe avec l'utilisateur et à de multiples itérations. En créant des prototypes, vous pouvez rapidement identifier ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas, ainsi que des informations sur la façon dont les utilisateurs interagissent avec la solution et sur les améliorations qui peuvent être apportées.

Comment?

Les principales activités de cette phase comprennent la création de prototypes de solutions qui peuvent être testés et affinés au cours de plusieurs itérations. **Les prototypes basse fidélité** sont des illustrations rapides, simples et peu coûteuses, telles que des croquis ou des modèles en papier. En revanche, **les prototypes haute-fidélité** sont plus détaillés et interactifs et ressemblent au produit final. En créant des prototypes haute fidélité, vous pouvez obtenir des commentaires précieux de la part de vos utilisateurs cibles, affiner votre produit et identifier les problèmes potentiels avant de passer au développement final. En menant des entretiens avec des cliniciens, nous avons recueilli des informations sur leurs points de vue sur la conception et les caractéristiques du prototype. Lors des entretiens, un test A/B peut également être utilisé pour tester différentes versions de prototypes. Par exemple, nous avons créé un prototype basse fidélité avec deux versions du même contenu de l'application SAM – rédigées respectivement dans un langage informel et formel – pour les tester auprès des cliniciens. De plus, nous avons utilisé des prototypes haute fidélité dans Figma, ce qui a permis aux cliniciens d'obtenir des commentaires ciblés pour affiner les deux applications. Après ces ajustements, le contenu personnalisé a été transformé en un prototype entièrement fonctionnel pour être testé avec les utilisateurs visés.

Faire

Prenons l'exemple d'un prototype simple, d'une phrase d'un texte écrit dans différents tons ou d'un modèle papier de votre solution numérique.

Ne pas faire

N'attendez pas d'avoir un prototype entièrement fonctionnel ou parfait avant de commencer vos tests.

Ce que nous avons appris de cette phase

La combinaison de prototypes basse et haute fidélité a bien fonctionné pour les deux applications. Les prototypes papier nécessitaient des ressources minimales, mais permettaient tout de même aux cliniciens de fournir rapidement des commentaires et d'apporter des corrections. De même, grâce à nos tests A/B, les cliniciens ont fourni des informations précieuses sur les préférences des utilisateurs visés. Cela a conduit à des ajustements de nos prototypes avant de les tester auprès des utilisateurs visés. Par exemple, nous avons modifié les conseils de l'application SAM pour les rendre plus orientés vers l'action et plus concrets.

Lorsque nous avons présenté les prototypes haute-fidélité, les utilisateurs visés ont pu voir clairement ce qu'ils pouvaient attendre de SAM et de SAFE. Cela leur a également permis d'être très précis sur ce qu'ils aimaient ou n'aimaient pas lors de l'évaluation d'un produit plus tangible. Nous avons également appris que le prototypage nécessitait plusieurs itérations avant qu'une solution puisse être présentée aux utilisateurs visés. Cependant, le temps a été bien utilisé, car il a permis de gagner du temps à long terme.

Liste de contrôle:

- ☐ Préparez des documents pour les tests, tels que des mock-ops, des wireframes Figma, des extraits de texte, des prototypes papier, etc.
- ☐ Effectuez un test de fonctionnalité de votre prototype.
- ☐ Recueillir des commentaires sur les prototypes basse fidélité à mettre en œuvre dans un prototype haute fidélité.

Les tests



Quoi?

La phase de test se concentre sur l'évaluation et l'affinement d'idées ou de prototypes en obtenant des commentaires directs des utilisateurs. Cette phase consiste à présenter des solutions aux utilisateurs visés, à observer leurs interactions et à recueillir des informations pour identifier les forces et les points à améliorer. Les tests permettent de s'assurer que votre solution s'aligne sur les besoins des utilisateurs et d'améliorer son efficacité et sa facilité d'utilisation.

Comment?

Les activités importantes comprennent la mise à l'essai de prototypes à travers plusieurs itérations et l'utilisation de différentes méthodes. Les premières itérations avec **des tests A/B** ou un prototypage basse fidélité peuvent fournir des informations précieuses sur les préférences des utilisateurs visés. Les itérations ultérieures peuvent se concentrer davantage sur les prototypes haute fidélité grâce à des **tests d'utilisabilité** et à la collecte de commentaires via **des entretiens**, **des questionnaires** et **des observations** pour évaluer la façon dont les utilisateurs interagissent avec la solution. Lors de nos tests de l'application SAM, nous avons d'abord utilisé des tests A/B avec des cliniciens pour tester deux versions du contenu clé de l'application. Nous avons ensuite développé et adapté notre prototype haute fidélité pour tester l'**utilisabilité** et évaluer la façon dont les utilisateurs visés ont interagi avec l'application. Les tests d'utilisabilité peuvent impliquer différentes méthodes. Par exemple, nous avons combiné des entretiens, des observations et des tests de réflexion à voix haute dans lesquels les utilisateurs ont effectué des tâches spécifiques tout en partageant leurs pensées. Cela nous a aidés à comprendre comment ils interagissaient avec les prototypes.

Faire

Privilégiez l'engagement direct avec tous les publics des utilisateurs visés, si possible.

Recherchez des méthodes qui nécessitent plus d'efforts, car elles donnent souvent les résultats les plus précieux (par exemple, la réflexion à voix haute).

Assurer la conformité aux directives réglementaires et éthiques lors des tests dans des populations cliniques.

Ne pas faire

Ne vous contentez pas d'une seule itération de tests.

Pour des tests optimaux, il faut utiliser des cycles de test itératifs, où les informations d'un test permettent des améliorations lors du suivant, afin que la conception s'adapte progressivement aux attentes et aux exigences de l'utilisateur. Créez un environnement sûr où les utilisateurs peuvent interagir avec la solution comme ils le feraient dans la vie réelle, et laissez-les choisir un cadre qui leur permet de choisir un environnement sûr et naturel. **Les tests de réflexion à voix haute** encouragent les utilisateurs à mettre des mots sur leurs pensées lorsqu'ils naviguent dans votre prototype. Cela peut révéler des défis cachés ou des besoins non satisfaits. En documentant les résultats, les tests deviennent un outil précieux pour valider les hypothèses et s'assurer que votre solution est pertinente et répond aux besoins des utilisateurs visés.

Ces tests pratiques permettent aux utilisateurs de faire l'expérience réaliste des fonctionnalités de la solution, ce qui fournit des informations précieuses sur la convivialité et l'efficacité. L'observation des interactions des utilisateurs avec le prototype a fourni des données essentielles pour de nouvelles améliorations et a permis de s'assurer que la solution était adaptée aux besoins des utilisateurs. Gardez à l'esprit que si cette phase est essentielle pour affiner la solution, elle nécessite également du temps et des ressources.

Ce que nous avons appris de cette phase

Les stratégies de recrutement d'utilisateurs de test présentent différents avantages et inconvénients. Pour l'application SAM, la sensibilisation via les médias sociaux, les organisations de patients et les municipalités a fourni un accès direct aux utilisateurs visés pour un retour d'information en face à face, fournissant ainsi des informations approfondies. D'autre part, le recrutement sur l'application SAFE devait se concentrer sur les cliniciens, les patients et les proches. Comme il était facile de recruter des cliniciens, l'implication des patients et des proches s'est faite par l'intermédiaire des cliniciens, ce qui a entraîné un accès indirect et un retour d'information par le biais de questionnaires. Il était donc plus difficile d'obtenir un retour immédiat des patients et des soignants, ce qui entraînait des informations moins approfondies. La conclusion est que la sensibilisation directe nécessite un effort important pour impliquer les parties prenantes, mais offre des avantages précieux sous la forme d'informations plus approfondies.

Liste de contrôle:

- ☐ Créez un guide d'entretien pour les tests d'utilisabilité, y compris un plan d'action, des tâches, des questions et des scénarios A/B.
- ☐ Testez les besoins et les défis identifiés à l'aide de méthodes telles que des entretiens ou des questionnaires en personne ou en ligne.
- ☐ Effectuez 3 à 5 tests d'utilisabilité en face à face avec les utilisateurs visés (en utilisant la méthode de réflexion à voix haute).
- ☐ Examinez les résultats – votre prototype répond-il aux besoins des utilisateurs visés ?
- ☐ Affinez le contenu et les fonctionnalités traduits de votre solution numérique en fonction des résultats des tests de prototype.

Considérations clés lors de la mise à l'échelle d'une solution numérique de santé mentale dans un contexte transnational

Lorsqu'une solution numérique de santé mentale est étendue à un autre pays, plusieurs facteurs essentiels doivent être pris en compte pour s'assurer que la solution est culturellement pertinente, accessible et efficace. Vous trouverez ci-dessous nos principales considérations lorsque le design thinking est appliqué à l'adaptation, aux tests et à la mise à l'échelle d'un nouveau marché.

Réaliser une étude de marché approfondie

Commencez par comprendre le paysage de la santé mentale de votre nouveau marché, les normes culturelles, les valeurs, les attitudes et la préparation aux solutions numériques de santé mentale. Identifiez les solutions et les services existants où il y a des lacunes et comment votre solution peut les combler. Cette recherche est essentielle pour comprendre le marché et les utilisateurs, ainsi que pour identifier des experts et des partenaires locaux potentiels qui peuvent aider à l'adaptation et à la mise en œuvre.

Collaborez avec des experts locaux

L'établissement de collaborations (formelles) avec des organisations locales de santé mentale, des professionnels et des dirigeants communautaires peut être crucial lors de l'expansion dans un nouveau pays. Leurs points de vue peuvent aider à naviguer dans les nuances linguistiques et culturelles, les exigences réglementaires et les défis d'accessibilité. Les organisations locales ont souvent une grande portée, ce qui permet d'optimiser les études de marché, la personnalisation de la solution et la mise en œuvre. La collaboration avec une unité locale est particulièrement précieuse pour comprendre le contexte local et accéder aux utilisateurs visés pour des entretiens ou des tests d'utilisabilité.

Appliquer le design thinking en tant que processus itératif

L'application du design thinking avec l'implication de l'utilisateur est un cycle de tests, de commentaires et d'améliorations continus, où il est parfois nécessaire de faire des allers-retours entre les phases. Chaque itération fournit des informations précieuses qui peuvent aider à adapter et à affiner la solution pour mieux répondre aux besoins des utilisateurs. Par conséquent, les phases précédentes devraient être réexaminées et révisées à mesure que de nouvelles informations apparaissent. Cette flexibilité est essentielle pour développer une solution conviviale qui répond réellement aux défis et aux besoins des utilisateurs.

Prendre en compte les différences culturelles, socio-économiques, politiques et autres

Les différences culturelles peuvent se manifester de nombreuses façons, telles que les systèmes de santé, la langue, l'appartenance ethnique, la religion et les traditions. En ce qui concerne les langues, les documents doivent être traduits par des traducteurs professionnels ou des locuteurs natifs. Impliquez les utilisateurs pour assurer la clarté et la pertinence. Les visuels et les exemples doivent également être inclusifs et diversifiés. De plus, les perceptions de la santé mentale et de la stigmatisation peuvent varier, il est donc important de travailler avec des experts locaux pour s'assurer que la solution est adaptée au contexte culturel et aux sensibilités du public cible.

Prévoyez suffisamment de temps pour la traduction et la localisation

La traduction et l'adaptation au contexte local ne doivent pas être sous-estimées. Il est crucial de prévoir suffisamment de temps pour cela, tant au début que tout au long du processus. Des optimisations fréquentes peuvent être nécessaires au fur et à mesure que vous progressez dans les différentes étapes du design thinking. Il est utile d'impliquer les différentes parties prenantes, en particulier les utilisateurs visés, pour s'assurer que les caractéristiques régionales et les nuances contextuelles sont correctement prises en compte.

Clarifier les attentes des utilisateurs visés

Définissez des attentes claires en spécifiant ce que vous demandez aux utilisateurs, pourquoi et combien de temps cela prendra. Assurez-vous que l'invitation à participer est facile à comprendre, informative et invitante. Fournir aux utilisateurs suffisamment d'information pour comprendre l'objectif de leur participation et leur rôle dans le processus. Soyez clair sur la valeur de leur contribution, ainsi que sur les limites de leur pouvoir de décision et de leur influence sur la solution finale. Cela permet de s'assurer que les utilisateurs sont bien informés, engagés et conscients de la façon dont leurs efforts affecteront le processus de développement. Vous pouvez également montrer votre gratitude pour leurs contributions en leur offrant de petites appréciations après des tests, des entretiens ou d'autres activités.

Privilégiez la sécurité et la flexibilité

Lorsque vous travaillez avec des groupes vulnérables, il est crucial de suivre les directives éthiques et de créer un environnement respectueux et sûr pour la participation des utilisateurs. Demandez conseil à des cliniciens ou à des soignants pour mieux comprendre et impliquer les utilisateurs selon leurs conditions. Faites attention au niveau de confort des utilisateurs pendant les tests et soyez flexible si certaines tâches leur semblent inconfortables. Ajuster l'approche en fonction de leurs besoins. De plus, vous devez être conscient de vos propres idées préconçues ou de celles des autres sur la santé mentale et éviter les biais dans l'approche.

Assurer la conformité aux exigences réglementaires

Obtenez un aperçu du cadre juridique des interventions numériques en matière de santé mentale dans le pays cible afin d'obtenir une image réaliste des coûts potentiels (supplémentaires). Cet aspect devrait être intégré dans le processus de développement et de mise à l'échelle afin d'assurer le respect des lois et réglementations nationales. Selon la nature de l'intervention, vous devrez également répondre aux exigences en matière de confidentialité et de protection des données conformément aux normes locales, telles que le Règlement général européen sur la protection des données (RGPD), le Règlement sur les dispositifs médicaux (MDR) ou, dans certains cas, la législation européenne sur l'IA. Respectez également les normes d'accessibilité locales telles que les directives d'accessibilité des contenus Web (WCAG). En fonction de la solution numérique, il peut également être nécessaire de l'intégrer aux systèmes de santé existants, tels que le système de santé, les dossiers de santé électroniques (DSE) ou les services de santé mentale existants.

Assurer une finance durable

Il est crucial de disposer d'un financement adéquat ou d'un plan d'affaires solide dès le début du processus de design thinking et de tenir compte de la viabilité financière à toutes les étapes. Même la solution la mieux conçue peut échouer sans soutien financier, car un manque de ressources peut empêcher la maintenance, le développement ultérieur et la durabilité à long terme. Un plan de financement permet de s'assurer que la solution peut évoluer et rester viable, ce qui est essentiel pour un succès durable.



Annexe des méthodes

Cette annexe sert de « bibliothèque de méthodes » des méthodes réussies avec lesquelles nous avons travaillé pendant ou avant le projet SUPER. Les différentes méthodes sont brièvement présentées, ainsi que des liens vers des ressources et des conseils supplémentaires.

Nous avons partagé les détails des méthodes utilisées (par exemple, les questions d'entretien, les personas, les prototypes) ainsi que les données et les résultats associés via le cadre de la science ouverte (<https://osf.io/wpax5/>). Des résultats plus détaillés seront également publiés dans un article scientifique.

Méthode:

Groupes de discussion : Les groupes de discussion sont une méthode qualitative précieuse dans laquelle un groupe d'utilisateurs visés ou de parties prenantes pertinentes se rassemble pour discuter et fournir des commentaires sur un concept, un prototype ou un produit. Ces discussions sont généralement modérées pour s'assurer qu'un large éventail de perspectives et d'idées sont recueillis. L'objectif principal est d'obtenir des informations détaillées qui peuvent éclairer les processus de prise de décision et le développement de produits et, surtout, améliorer considérablement l'expérience utilisateur.

Pour plus d'informations, il existe des conseils complets pour la planification et l'animation de groupes de discussion, par exemple de l'Interaction Design Foundation (<https://www.interaction-design.org/literature/article/how-to-conduct-focus-groups>).

Enquêtes par questionnaire : Les enquêtes par questionnaire sont une méthode de recherche quantitative dans laquelle des questionnaires structurés sont envoyés à un grand groupe d'utilisateurs visés ou de parties prenantes concernées. Cette méthode est efficace pour recueillir des informations sur les préférences, les comportements et les attitudes des utilisateurs. Les enquêtes par questionnaire permettent d'identifier rapidement et efficacement les tendances et les modèles d'un groupe cible. Les données collectées peuvent ensuite être analysées pour prendre des décisions éclairées. Cette méthode permet une compréhension large des besoins du groupe cible visé.

Pour plus d'informations, il existe un guide complet sur l'envoi d'enquêtes par questionnaire, par exemple Nielsen Norman Group (<https://www.nngroup.com/articles/surveys-design-cycle>).

Entretiens : Une méthode individuelle qui vous permet de mieux comprendre les expériences, les besoins et les défis des utilisateurs. Les entretiens permettent une compréhension détaillée et la possibilité de poser des questions de suivi et d'approfondir les sujets pertinents qui surgissent au cours de l'entretien.

Pour de plus amples renseignements, il existe des directives complètes sur la conduite des entretiens, comme le Guide de conception universelle (<https://universaldesignguide.com/method/user-interviews/>).

Remue-méninges : Le remue-méninges est une activité dynamique et collaborative qui favorise la créativité et l'innovation. Les participants partagent librement des idées et des solutions sans critique, créant ainsi un environnement ouvert pour de nouvelles pensées et des approches non conventionnelles d'un problème. L'objectif est de créer autant d'idées que possible, qui peuvent ensuite être examinées, affinées et potentiellement développées en solutions pertinentes.

Pour plus d'informations, il existe de nombreux conseils pour le brainstorming, par exemple de la part d'IDEO (<https://www.ideo.com/pages/brainstorming>).

Carte mentale : Une technique visuelle pour organiser des idées, des concepts ou des problèmes en connectant les pensées et les informations associées. Cette méthode favorise le brainstorming et met en évidence les liens entre vos idées et les sujets et notes, ce qui permet une réflexion claire et une résolution

de problèmes. La structure intuitive favorise la créativité et permet de mieux comprendre les problèmes complexes.

Pour plus d'informations, il existe des conseils complets ainsi que des outils numériques pour la création d'une carte mentale, par exemple à partir de Canva (<https://www.canva.com/graphs/mind-maps/>).

Personas : les personas sont des personnages fictifs mais réalistes qui représentent les utilisateurs auxquels vous êtes destiné en fonction des données utilisateur et des recherches. Ils aident à créer une compréhension claire des besoins des utilisateurs et guident le processus de développement. Vous aurez besoin de données qualitatives et quantitatives pour identifier les modèles et les caractéristiques des utilisateurs. Une fois les données collectées, vous créez un persona détaillé qui décrit leurs objectifs, leurs défis et leurs besoins.

Pour plus d'informations, il existe des conseils complets pour créer un persona, par exemple à partir de Groupe Nielsen Norman (<https://www.nngroup.com/articles/personas-study-guide/>).

Parcours utilisateur / Cartographie du parcours utilisateur : les parcours utilisateur visualisent les étapes par lesquelles vos utilisateurs passent pour atteindre un objectif à l'aide d'un produit ou d'un service. Ils aident à comprendre l'expérience des utilisateurs, y compris les émotions, les besoins et les défis. En divisant le processus en étapes claires, les parcours de l'utilisateur peuvent mettre en évidence les points qui ne vont pas ou les améliorations qui peuvent être apportées. Il est ainsi plus facile d'offrir une meilleure expérience utilisateur, en trouvant les points faibles et en rendant le chemin vers l'objectif aussi fluide que possible.

Pour plus d'informations, il existe des conseils complets à propos de la création de parcours utilisateur, par exemple à partir de Université Yale (<https://usability.yale.edu/understanding-your-user/user-journey-maps>).

Prototypage basse fidélité : Les prototypes basse fidélité sont des modèles simples, souvent sur papier, qui sont utilisés pour tester des idées et des concepts avant d'investir dans des prototypes plus avancés. Ces prototypes simples permettent de tester un concept auprès des utilisateurs et des parties prenantes afin de recueillir des commentaires et d'identifier rapidement les problèmes potentiels. Cette méthode permet des itérations rapides, l'expérimentation et l'innovation. Lorsque davantage de ressources sont investies dans des prototypes détaillés, la conception sera également mieux informée et ciblée sur une solution possible.

Pour plus d'informations, des conseils complets sur la création de prototypes haute fidélité sont disponibles, par exemple auprès de l'Interaction Design Foundation (<https://www.interaction-design.org/literature/article/prototyping-learn-eight-common-methods-and-best-practices>).

Prototypage haute fidélité : à l'aide d'outils de conception numérique tels que Figma, vous pouvez créer des prototypes haute fidélité détaillés et interactifs qui peuvent être testés, partagés et itérés avant que la solution finale ne soit développée. Il vous fournira des informations précieuses et des commentaires des utilisateurs visés, ce qui vous permettra d'identifier les problèmes potentiels et les possibilités d'amélioration. Grâce à cela, vous pouvez ajuster et affiner votre solution avant de consacrer du temps et des ressources au développement de la solution finale.

Pour plus d'informations, il existe des conseils complets pour créer un prototype haute fidélité, par exemple à partir de Figma (<https://www.figma.com/resource-library/high-fidelity-prototyping/>).

Recherche documentaire : La recherche documentaire consiste à examiner des données, des études, des rapports ou des articles existants pour obtenir des informations sur les tendances ou les problèmes sans interagir directement avec les utilisateurs. Cela permet aux chercheurs d'analyser et de comprendre un contexte plus large en fonction des informations précédemment recueillies. Il s'agit d'une méthode rentable et rapide pour recueillir des données précieuses, identifier des modèles et prendre des décisions éclairées avant que les utilisateurs visés ou les parties prenantes concernées ne soient impliqués.

Pour plus d'informations, il existe des conseils complets À effectuer des recherches documentaires, par exemple auprès de Nielsen Norman Group (<https://www.nngroup.com/articles/secondary-research-in-ux>).

Test A/B : le test A/B consiste à comparer deux versions du même contenu ou de la même solution pour déterminer quelle version est la plus performante. Cette méthode permet d'optimiser les décisions de conception en comparant les interactions et les résultats des utilisateurs. Vous pouvez identifier les fonctionnalités les plus attrayantes et apporter des améliorations basées sur les données en analysant les résultats.

Pour plus d'informations, il existe des conseils complets environ Les tests A/B, par exemple de Nielsen Norman Group (<https://www.nngroup.com/articles/ab-testing/>).

Tests d'utilisabilité : Les tests d'utilisabilité sont effectués auprès des utilisateurs visés afin d'évaluer l'utilisabilité du produit et de recueillir des commentaires sur l'expérience utilisateur. Les utilisateurs visés interagissent avec le produit/prototype tout en observant et en recueillant des commentaires sur leur expérience. L'objectif de la mesure est d'identifier les problèmes et de mieux comprendre comment les utilisateurs visés interagissent avec la solution. Cela permet de s'assurer que la solution répond aux besoins et aux attentes, et offre la possibilité d'affiner et de développer davantage la solution.

Pour plus d'informations, il existe des conseils complets environ tests d'utilisabilité, par exemple de l'Université de Yale (<https://usability.yale.edu/usability-testing/usability-testing>).

Observations : L'observation des utilisateurs lorsqu'ils interagissent avec un produit ou un prototype dans un environnement naturel fournit des informations précieuses sur leur comportement et leurs préférences. Il peut aider à identifier les points faibles potentiels, les solutions d'urgence inconnues ou les problèmes de convivialité. En observant comment ils utilisent la solution, vous pouvez recueillir des commentaires directs et comprendre leurs points faibles et leurs préférences. Ce processus est essentiel pour comprendre les utilisateurs visés et découvrir les défis et les frustrations potentiels qu'ils peuvent rencontrer.

Pour plus d'informations, il existe des conseils complets sur les observations, par exemple de Medium (<https://medium.com/@ashraful.ruet15/observation-in-the-design-thinking-process-44f065616f70>).

Comment pourrions-nous : La méthode « How Might We » aide à formuler des défis sous forme de questions ouvertes qui promeuvent des solutions innovantes. Cette méthode transforme les limites en solutions et encourage une approche plus créative de la résolution de problèmes et de l'effort d'équipe. En demandant « Comment pourrions-nous », vous passez des limites aux possibilités, ce qui invite à un plus large éventail d'idées et à la résolution de problèmes en équipe.

Pour plus d'informations, vous trouverez des conseils détaillés sur la façon de poser des questions « Comment pourrions-nous ? », par exemple dans Design Kit (<https://www.designkit.org/methods/how-might-we.html>).

Références

1. Brotherdale R, Berry K, Branitsky A, Bucci S. Coproduction d'interventions numériques en santé mentale : une revue systématique. *Digit Health* Digit Health ; 1er janvier 2024;10. PMID :38665886
2. Schouten SE, Kip H, Dekkers T, Deenik J, Jong NB, Ludden GDS, Kelders SM. Meilleures pratiques pour les processus de co-conception impliquant des personnes atteintes de maladies mentales graves pour les interventions en santé mentale en ligne : une approche qualitative multi-méthodes. *Conception pour la santé* Routledge ; 2 septembre 2022 ; 6(3) :316–344. DOI : 10.1080/24735132.2022.2145814
3. Jarke, J. Co-crédation de services publics numériques. *l'administration publique et les technologies de l'information* Springer ; 2021; 6:15–52. doi : 10.1007/978-3-030-52873-7_3/TABLES/4
4. Bernaerts S, Van Daele T, Carlsen CK, Nielsen SL, Schaap J, Roke Y. Implication des utilisateurs dans la santé mentale numérique : approches, potentiel et nécessité de lignes directrices. *Front Digit Health* Frontiers Media SA ; 22 août 2024;6. doi : 10.3389/fdgth.2024.1440660
5. Mao JY, Vredenburg K, Smith PW, Carey T. L'état de la pratique de conception centrée sur l'utilisateur. *Commun ACM* ACM PUB27New York, NY, États-Unis ; 1er mars 2005 ; 48(3) :105–109. DOI : 10.1145/1047671.1047677
6. Sanders EBN, Stappers PJ. La co-crédation et les nouveaux paysages du design. *Co-conception* Taylor & Francis ; 2008; 4(1) :5–18. DOI : 10.1080/15710880701875068
7. Bogers M, Afuah A, Bastian B. Les utilisateurs en tant qu'innovateurs : une revue, une critique et des orientations de recherche futures. *J Gérer* 2010 ; 36(4) :857–875. DOI : 10.1177/0149206309353944
8. Moore G, Wilding H, Gray K, Castle D. Méthodes participatives pour faire participer les utilisateurs des services de santé à l'élaboration de ressources de santé électroniques : revue systématique. *J Participe Med* 2019 ; 11(1) :e11474 <https://jopm.jmir.org/2019/1/e11474> *Journal de médecine participative* ; 22 février 2019 ; 11(1) :E11474. Réf. : 33055069
9. Kip H, Keiser J, da Silva MC, Jong NB De, Köhle N, Kelders SM. Méthodes pour le développement de la cybersanté centrée sur l'humain : examen de la portée narrative. *J Med Internet Res* 2022 ; 24(1) :e31858 <https://www.jmir.org/2022/1/e31858> *Journal de recherche médicale sur Internet* ; 27 janvier 2022 ; 24(1) :E31858. Réf. : 35084359
10. De Witte NAJ, De Cat A, Vandenhoude H, Vermeylen S, Van der Auwera V, Broeckx L, Adriaensen I. Implication durable des utilisateurs : construire une communauté d'utilisateurs et favoriser une recherche de haute qualité. relever le défi de l'inclusion dans l'innovation *De Gruyter* ; 4 novembre 2024 ; 35–60. DOI : 10.1515/9783111241036-003

GGz Centraal (NL), Center for Digital Psychiatry (DK) et Thomas More University of Applied Sciences (BE) ont collaboré à ce projet. GGz Centraal et le Center for Digital Psychiatry impliquent déjà les utilisateurs dans le développement de leurs applications. Parallèlement, l'Université des sciences appliquées Thomas More a mené plusieurs projets de recherche axés sur la pratique dans lesquels les parties prenantes ont été impliquées dans le développement et la mise en œuvre de solutions numériques pour la santé mentale.

GGz Centraal (NL)

GGz Centraal, le quatrième plus grand hôpital psychiatrique des Pays-Bas, propose un traitement spécialisé des troubles mentaux par le biais de diagnostics, de conseils, etc. Ils fournissent des soins aux personnes ayant des problèmes de santé mentale et élaborent des solutions et un soutien centrés sur l'utilisateur. Dans ce cadre, en collaboration avec les clients, ils ont développé l'application Stress Autism Mate (SAM).



Centre de psychiatrie numérique (DK)

Le Centre de psychiatrie numérique, dans la région du Danemark du Sud, est un pionnier dans l'utilisation de solutions numériques pour promouvoir la santé mentale et le traitement psychiatrique. Le centre répond efficacement aux besoins de la psychiatrie grâce à une technologie qui améliore la qualité, l'accessibilité et la flexibilité pour les patients et leurs familles.



Haute école spécialisée Thomas More (BE)

La psychologie et la technologie de l'Université Thomas More des sciences appliquées mènent des recherches appliquées et axées sur la pratique dans le vaste domaine de la santé mentale numérique. L'accent est mis sur l'interaction entre les deux domaines et sur la synergie qu'ils créent, en particulier dans le domaine des soins de santé mentale et de l'interaction homme-technologie.



**Interreg
North Sea**



**Co-funded by
the European Union**

SUPER