



Projet Happy Mum

Animateur :
Magalie Meyer

Phase de co-création



16 décembre 2015, Liège



Mamans, papas, professionnels de santé

Le bel événement qu'est la naissance d'un enfant peut s'accompagner d'un baby blues. Comment le prévenir et garder son équilibre ?

Après la naissance d'un enfant, le mal-être psychologique (baby blues, troubles de l'adaptation, stress post-traumatique, troubles de l'anxiété généralisée, dépression du post-partum) est une complication relativement fréquente. L'objectif du projet « Happy Mum » est de déterminer et de tester en quoi les nouvelles technologies peuvent aider à prévenir la dépression post-partum.

L'objectif de cet atelier était de permettre aux parties prenantes (mamans, papas et professionnels de santé) d'entamer ensemble le processus de création d'une solution.

Contexte

Des entretiens individuels avec des mamans, ainsi que trois focus groupes réunissant des mamans, des papas et des professionnels de santé ont été organisés afin de déterminer les besoins des mamans dans l'année suivant leur accouchement, période durant laquelle l'adaptation n'est pas toujours évidente.

Les résultats ont révélé trois grands domaines de besoins :

- un **besoin d'information** concernant les services existants et de préparation à ce qui attend les mamans après leur accouchement ;
- un **besoin de partage** avec d'autres mamans soit ayant un bébé du même âge, soit ayant déjà une certaine expérience ;
- un **besoin de soutien** tant psychologique que pratique.

Par ailleurs, plusieurs problématiques liées aux premières semaines suivant l'accouchement ont été soulevées. Elles peuvent d'ailleurs perdurer au-delà de cette période. Parmi celles-ci, nous retrouvons **l'idéalisation sociale** autour de la maternité et **la difficulté à trouver une place**, autre qu'organisationnelle, **pour les papas**.

La phase exploratoire de ce projet sur les besoins des mamans étant clôturée, nous avons pu entamer la phase suivante : **la co-création avec les usagers**.

L'objectif de cette phase consiste à évaluer si des solutions orientées nouvelles technologies pourraient remplir une partie de ces besoins. Dans ce cadre, nous avons travaillé avec des professionnels de la santé, des mamans et des papas, lors d'un premier atelier de co-création. Nous souhaitons mettre en évidence les caractéristiques essentielles que la ou les future(s) solution(s) devra(ont) inclure. Les résultats de cet atelier sont présentés ci-dessous.



Projet Happy Mum

Méthodologie

Lettre d'amour et lettre de rupture pour le besoin d'information

Les participants sont divisés en 2 groupes.

Dans un premier temps, le premier groupe de participants décrit la solution idéale en termes de besoin d'information, en déclarant sa flamme à cette solution. L'objectif est de faire ressortir toutes les caractéristiques que celle-ci devrait incorporer. À l'inverse, le deuxième groupe décrit une solution inappropriée en lui écrivant une lettre de rupture afin d'illustrer toutes les caractéristiques négatives que la solution devra éviter.

Dans un second temps, les lettres sont mises en commun afin de relever les éléments essentiels de l'exercice.

Mind mapping pour le besoin de soutien psychologique

Le besoin de soutien psychologique représente le besoin de se sentir entourée, comprise et rassurée. Ces mots ont été écrits au centre d'un flipchart. Le deuxième groupe de participants écrit tous les mots qui leur font penser, de manière associative, à ces termes. Enfin, tous les participants sont invités à voter sur les caractéristiques les plus importantes à leurs yeux, pour le besoin de soutien psychologique.

A

B

C

Portrait chinois pour le besoin de partage

En se servant d'analogies (si la solution était un plat/ une chanson/ un objet, etc., ce serait ... car ...), le premier groupe de participants décrit la solution idéale en termes de partage. Ensuite, chaque analogie est expliquée et partagée en termes de caractéristiques à incorporer. Enfin, l'ensemble des participants sont invités à voter sur les caractéristiques les plus importantes à leurs yeux pour le besoin de partage.





Projet Happy Mum

Résultats

L'atelier a permis de mettre en évidence 9 caractéristiques principales qui devront se retrouver dans la solution qui sera développée.

Premièrement, au niveau du ressenti, la solution doit être **empathique** donc non jugeante, et dédramatisante. Elle devra permettre de **lutter contre le sentiment d'anormalité** grâce, par exemple, à un partage d'expériences vécues. De plus, elle doit pouvoir aussi servir à la **lutte contre l'isolement** en fournissant une présence, sans que celle-ci soit intrusive. Enfin, la solution doit viser à **alléger le quotidien** en fournissant une échappatoire et en favorisant le lâcher-prise.

Ensuite, au niveau du design, le format de cette solution devra être **informel et flexible**. Celle-ci devra donc comprendre des points d'entrée multiples et utiliser un langage adapté aux utilisateurs. Par ailleurs, elle devra être **adaptative et évolutive** en revêtant un caractère sur mesure en fonction des situations vécues. Enfin, il faudra qu'elle soit **pratique** en étant disponible à tout moment.

Pour finir, au niveau du contenu, une attention particulière devra être portée sur le caractère non seulement informatif mais également **éducatif** de cette solution. Elle devra également revêtir un aspect de **continuité** pour faire le lien entre tous les événements liés à la grossesse et à la période post-natale.

Sur base de ce cahier des charges utilisateurs, la prochaine étape est de mettre en place un atelier centré sur les types de solutions technologiques qui répondent à la fois aux besoins identifiés et à ces différentes caractéristiques.

EMPATHIE

LUTTER CONTRE LE SENTIMENT D'ANORMALITÉ

LUTTER CONTRE L'ISOLEMENT

ALLÉGER LE QUOTIDIEN

FORMAT INFORMEL ET FLEXIBLE

SOLUTION ADAPTATIVE ET ÉVOLUTIVE

SOLUTION PRATIQUE

CARACTÈRE ÉDUCATIF

ASSURER LA CONTINUITÉ

