

*Un service pour faciliter la vie du
personnel hospitalier !*

Fany Bardin - Morgane Philippeau - Amélie Graebeling - Camille Chastagnol



Qu'est ce qu'une
conciergerie
d'entreprise et à
quoi sert elle ?

En quelques chiffres...

58%

du personnel
soignant ressent un
épuisement moral
et physique

62 %

des infirmiers
risquent un burnout

40%

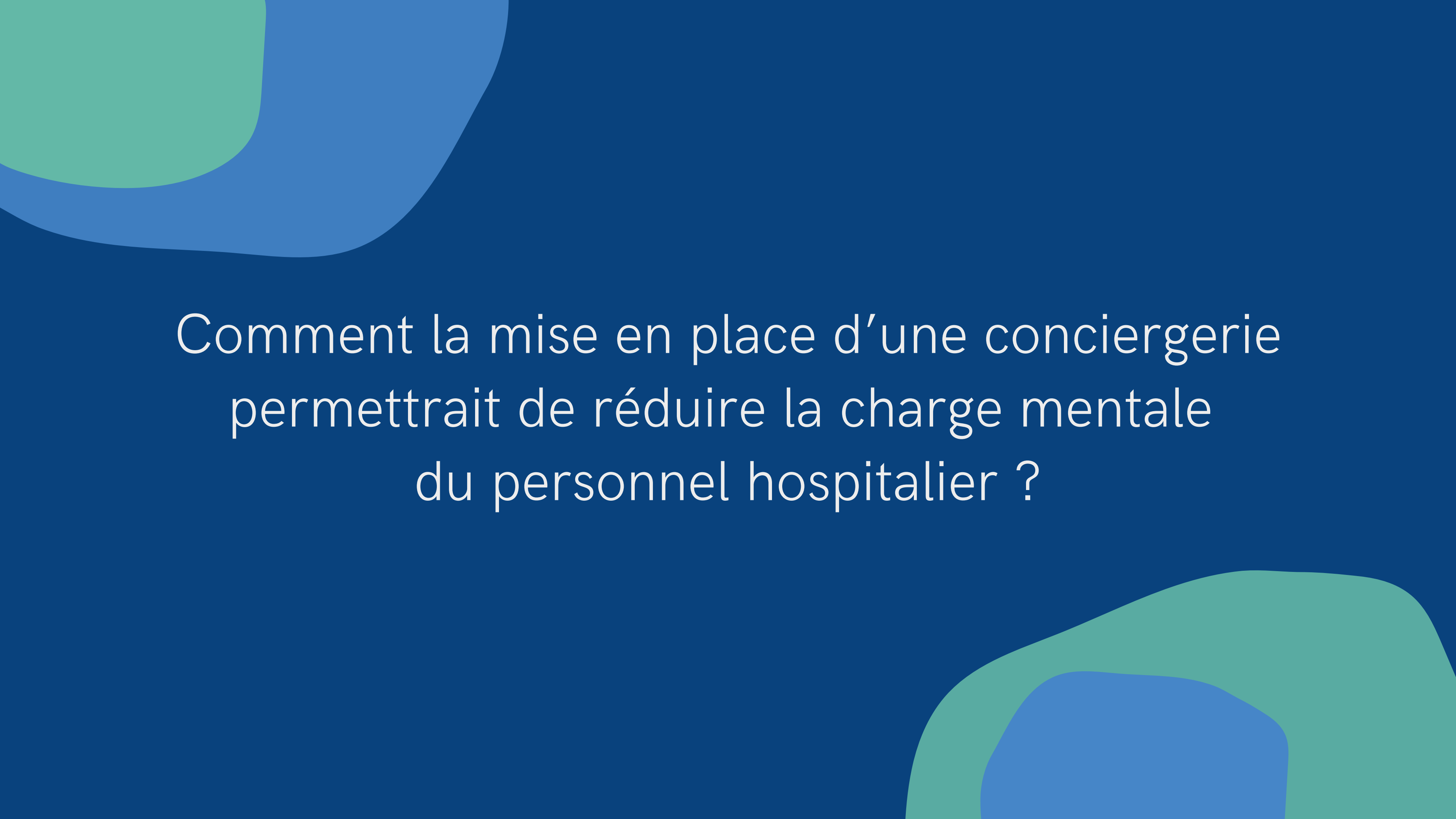
d'entre eux ont du
mal à ménager leur
vie personnelle

En quelques mots...



"J'ai toujours cette impression de ne jamais avoir de temps pour moi. Quand vous travaillez en horaires décalés et que vous devez régler tant de choses, vous ne pouvez pas profiter de vos enfants, ni même vous reposer correctement "

explique Caroline, infirmière au Centre Hospitalier de St Cloud.



Comment la mise en place d'une conciergerie
permettrait de réduire la charge mentale
du personnel hospitalier ?

LES PERSONA

Dans les champs de la conception centrée sur l'utilisateur ou du marketing, une persona est une personne fictive dotée d'attributs et de caractéristiques sociales et psychologiques et qui représente un groupe cible.



Robert

Âge : 55 ans

Situation : Divorcé

Enfant(s) : 2

Emploi : ASH

Robert est quelqu'un de très empathique. Il aime le travail bien fait et aime que les personnes de son entourage se sentent bien. Il vit seul à la campagne avec ces deux enfants depuis déjà quelques années suite au divorce avec sa femme. Il aimerait avoir plus de temps pour lui et son dernier fils qui vit encore à domicile.

Motivation : Besoin de se sentir utile, contact humain, passer du temps avec sa famille

Personnalité : Empathique, méticuleux, bienveillant, souvent fatigué



Julien

Âge : 35

Situation : En couple

Enfant(s) : 1

Emploi : Infirmier

Julien est marié depuis 4 ans avec sa femme, ils ont eu une petite fille ensemble. Passionné de photographie, il aime passer du temps avec sa famille, faire des expositions dans des musées sur ses jours de repos. Il vit avec sa famille dans un quartier résidentiel des abords de Bordeaux.

Motivation : aider les autres, se sentir utile, passer du temps avec sa famille, se rendre à des expositions

Personnalité : Altruiste, empathique, blagueur et cultivé



Méreth

Âge : 25

Situation : Célibataire

Emploi : interne en neurochirurgie

Plutôt réservée et altruiste, elle aime lire et aider les autres. Elle aime également passer du temps avec sa famille et ses amis. Elle vit seule dans un petit appartement qui ne lui permet pas d'avoir de machine à laver. Elle travaille de nuit et a donc un rythme décalé de son entourage. Elle aimerait avoir un chat (plus tard).

Motivation : aider son prochain, se sentir utile, se cultiver en lisant et partager ses connaissances

Personnalité : réservée, altruiste, calme et travailleuse, stressée



**LES PROBLÈMES
RENCONTRÉS ?**



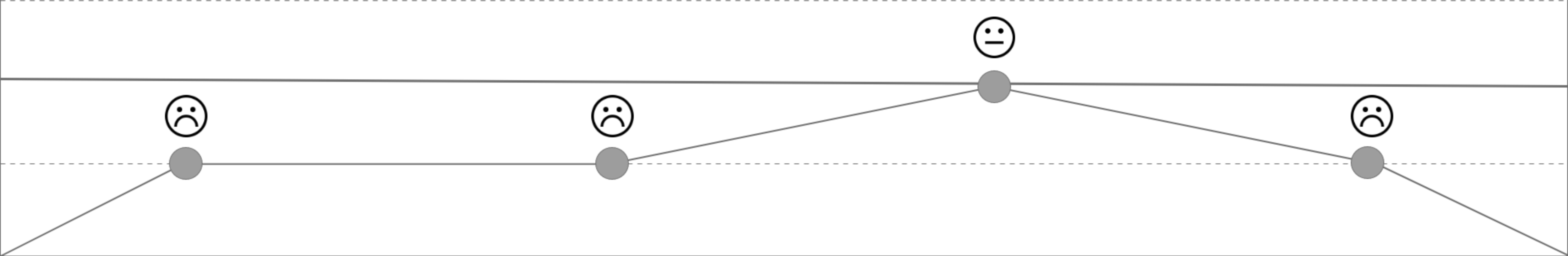
Robert se lève tôt le matin pour aller au travail

Son trajet pour aller à son travail ne lui permet pas de passer devant un supermarché

Il travaille toute la matinée en tant qu'ASH dans un hôpital

Lorsqu'il sort du travail, il doit faire un détour pour aller chercher son Drive

HUMEURS
Robert



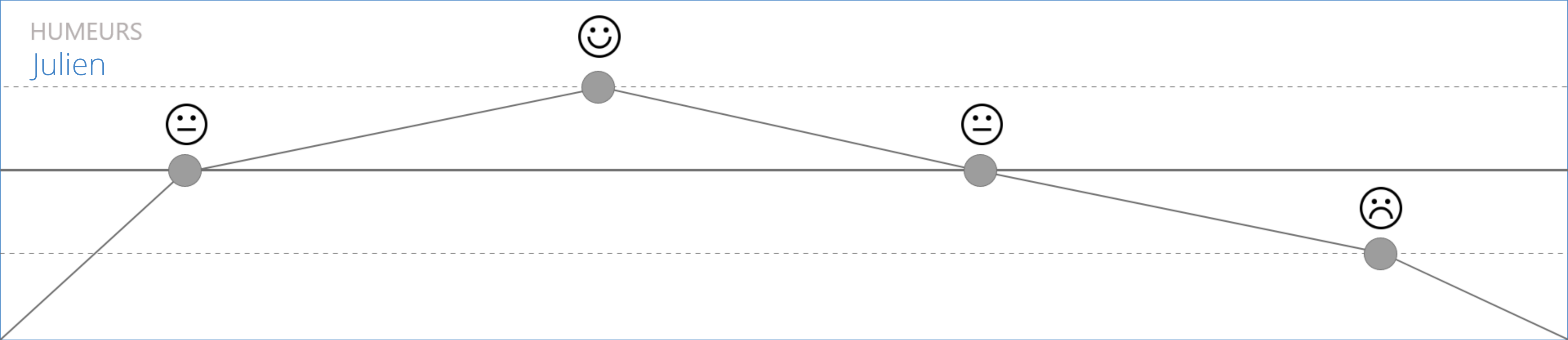


Le matin, Julien fait les courses pendant que sa femme garde les enfants

Il travaille ensuite toute l'après-midi

Un livreur devait passer déposer un colis mais personne n'était là pour le récupérer

Julien doit se rendre le lendemain à un point relais afin de récupérer son colis





Méridith travaille quelque fois de nuit quand elle fait des gardes



Quand elle rentre, elle grignote avant d'aller se reposer



Le linge sale s'accumule chez elle



Son appart ne lui permet pas d'avoir une machine à laver. Elle va en laverie pendant 1h au lieu de se reposer

HUMEURS
Méridith

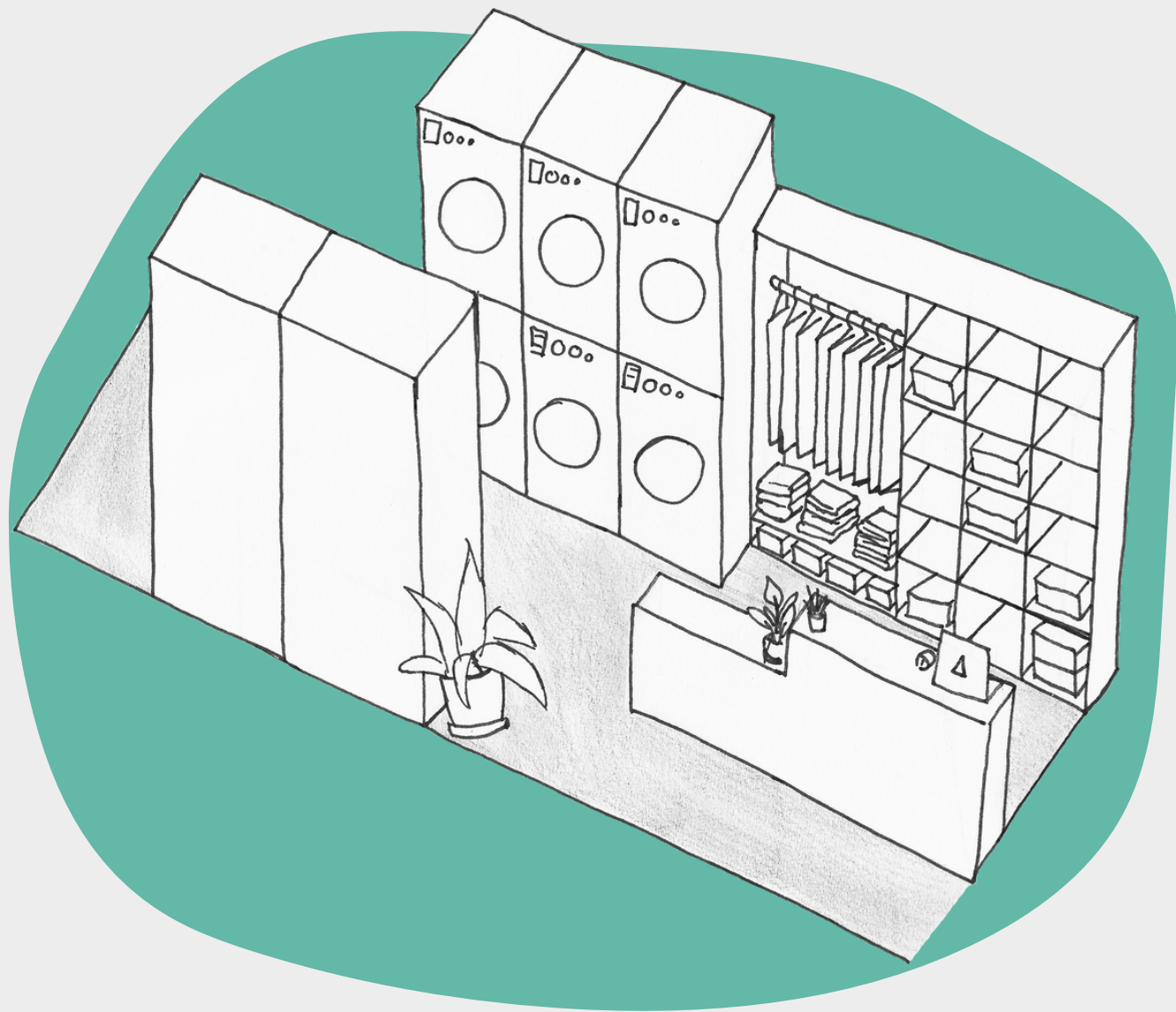




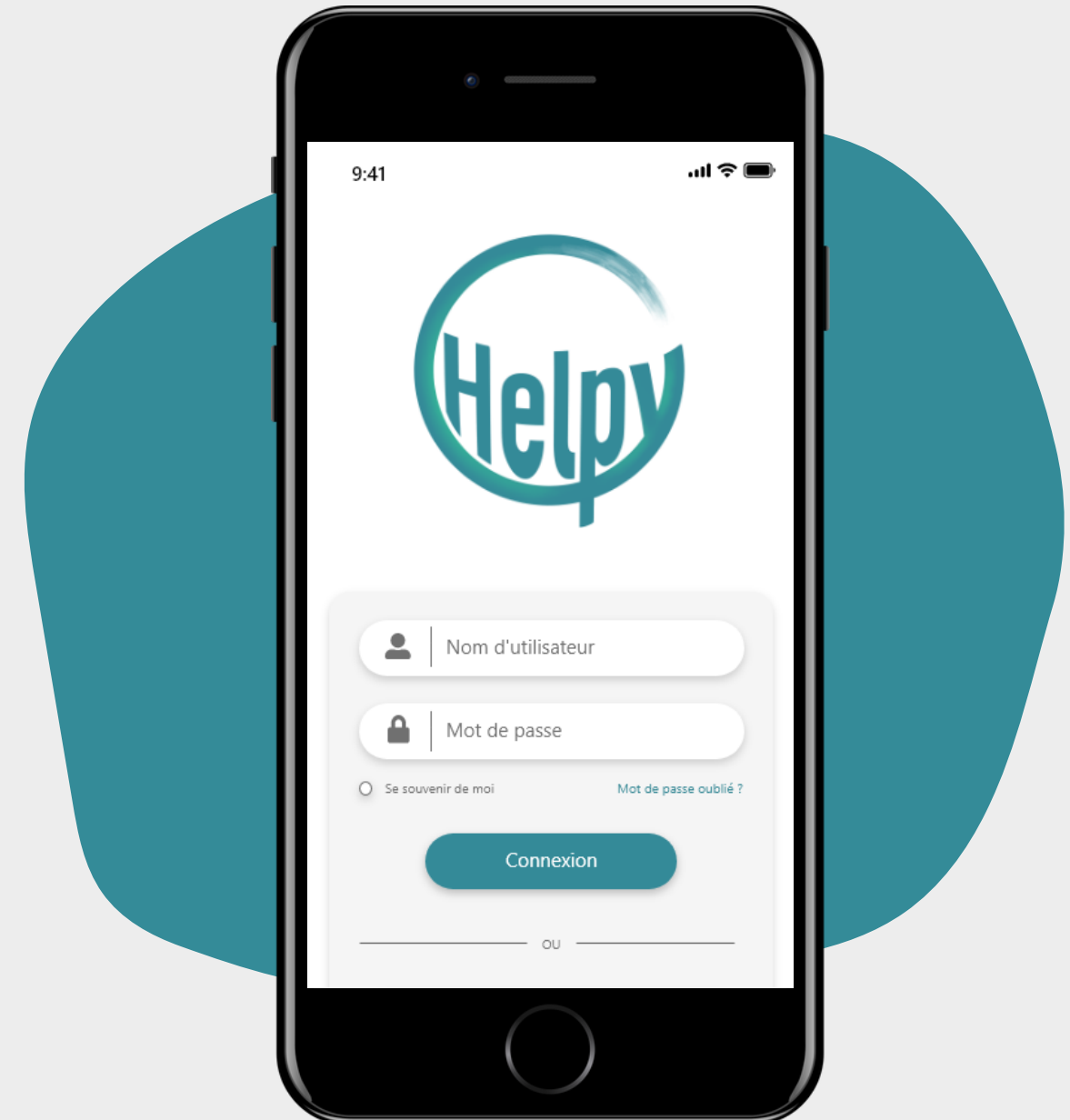
NOTRE SOLUTION

Systeme hybride d'interaction

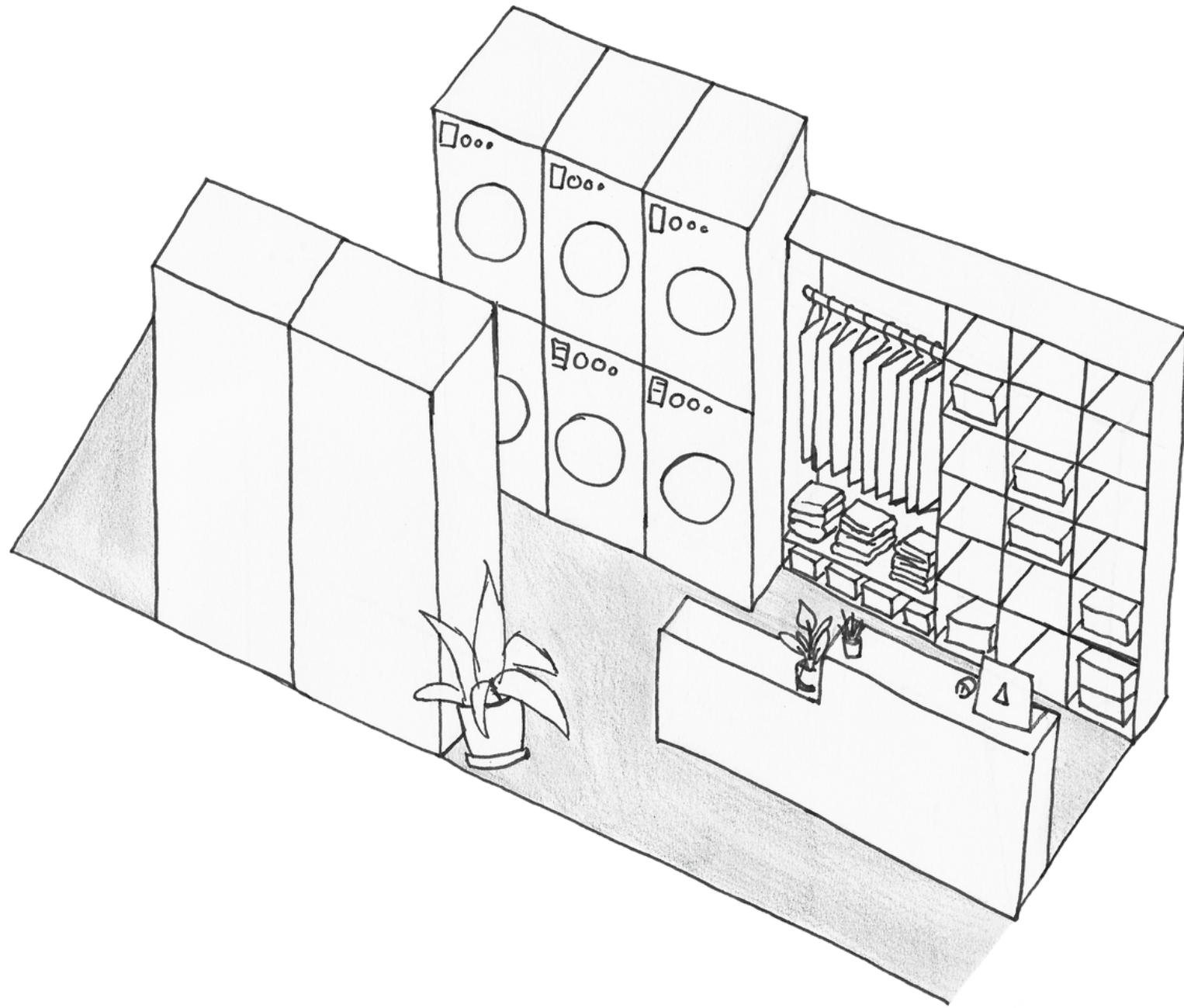
Un local

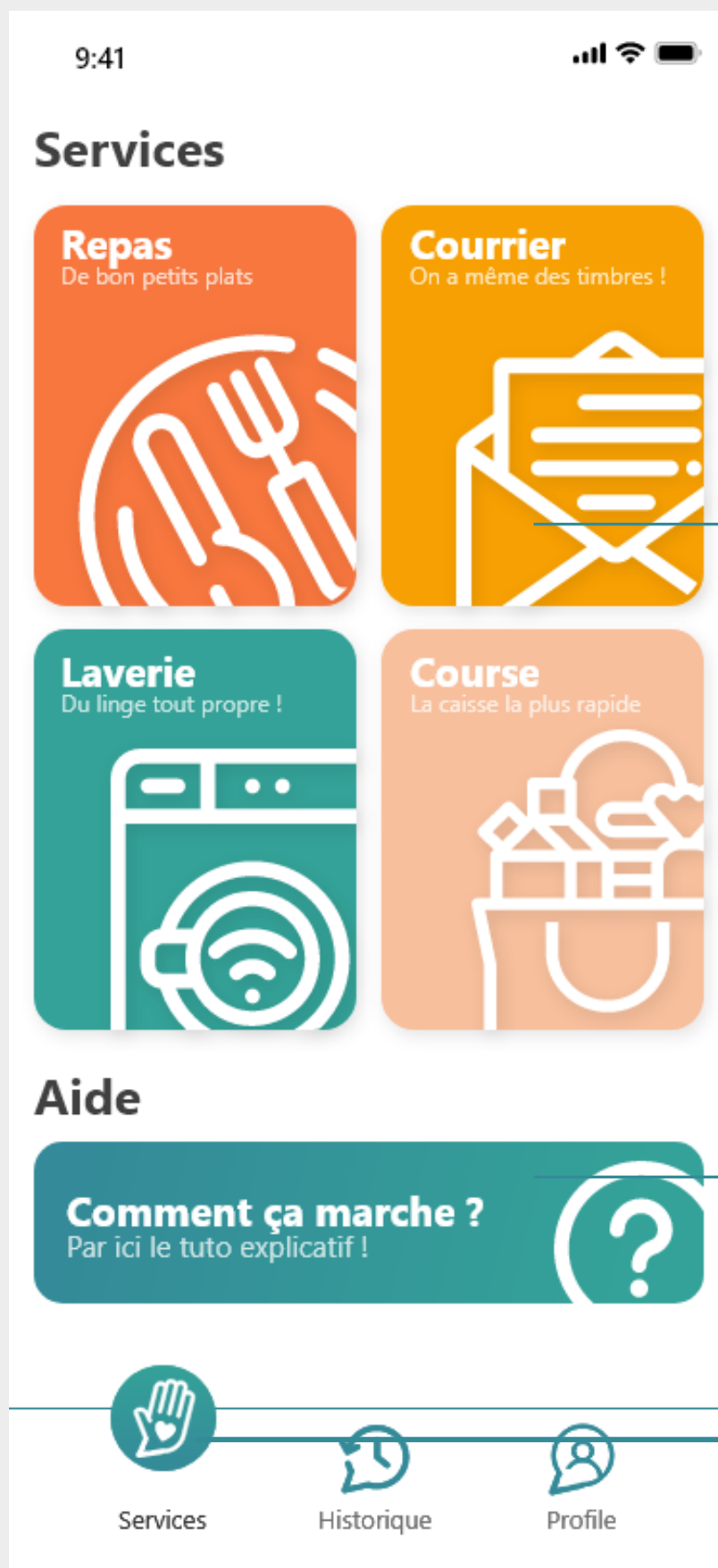


Une application



Le local et les services proposés





Divers services proposés

Explications complémentaires

Page "services"



Services à aller valider

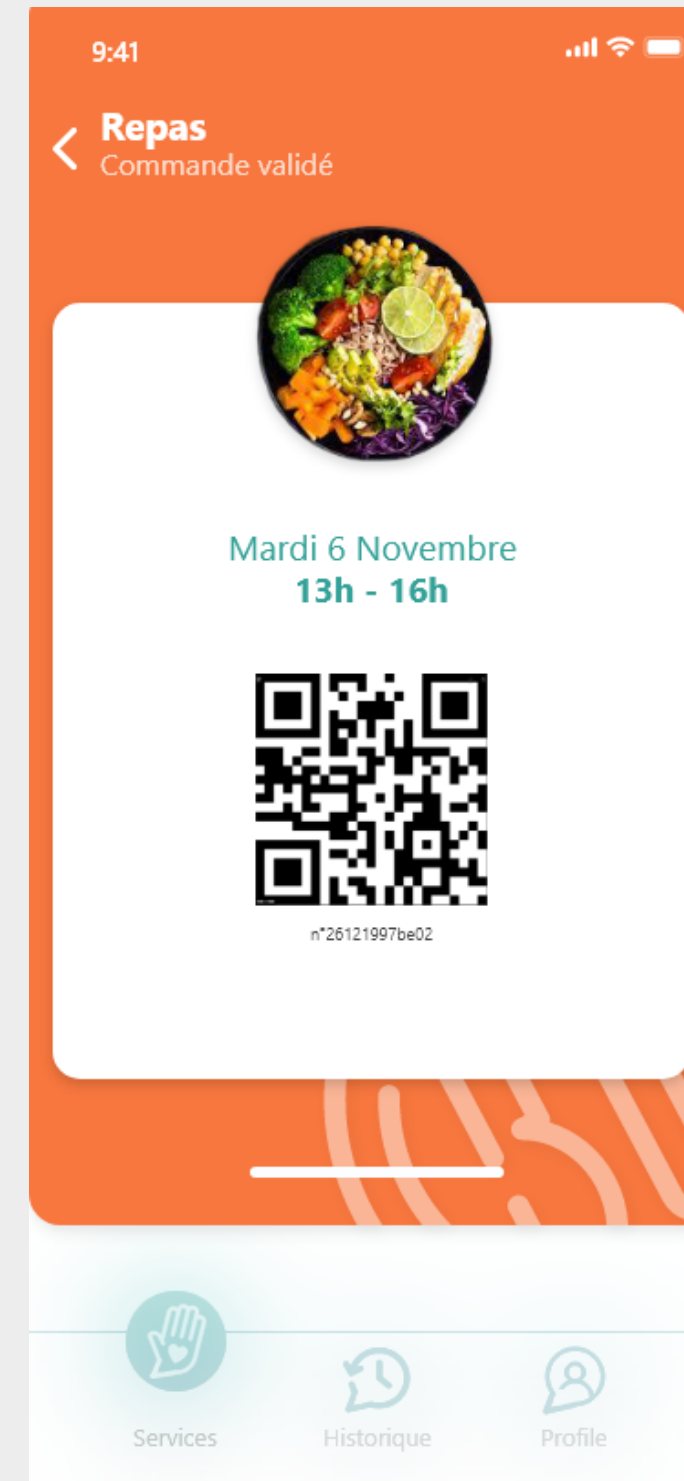
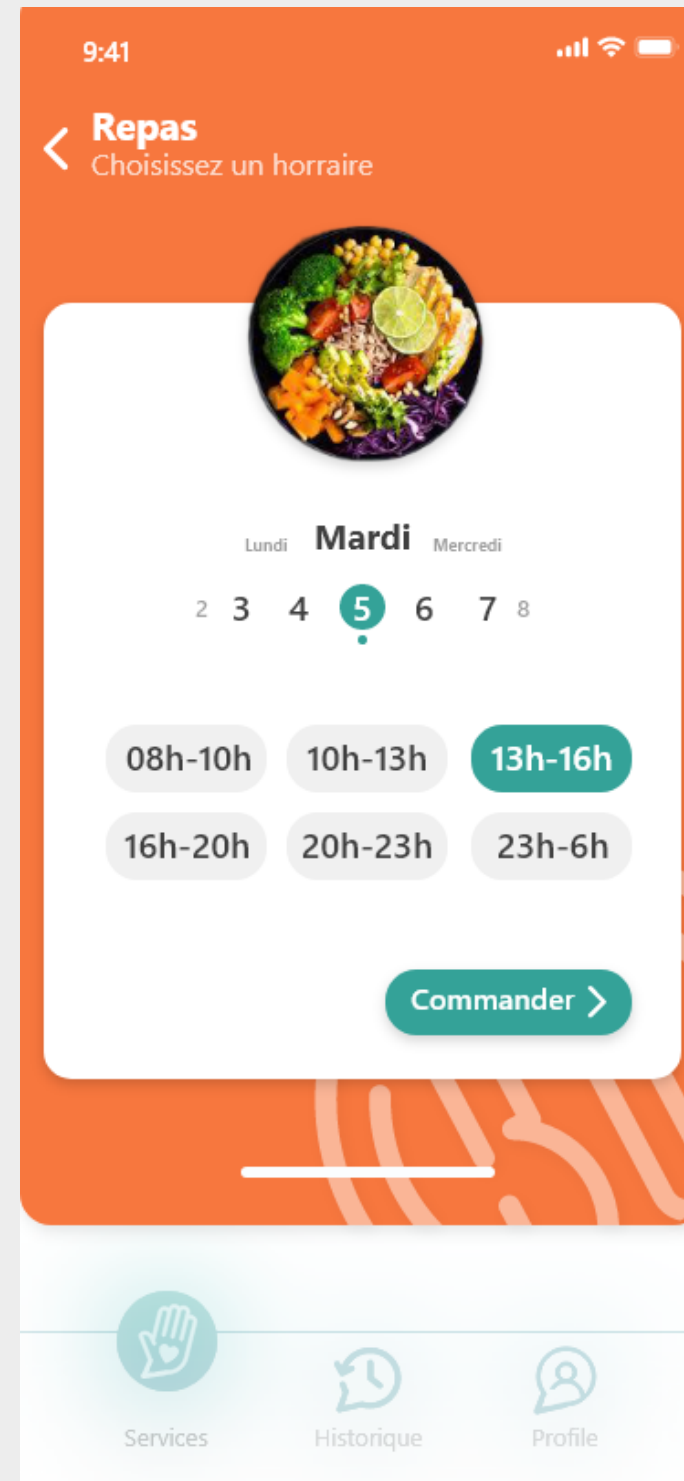
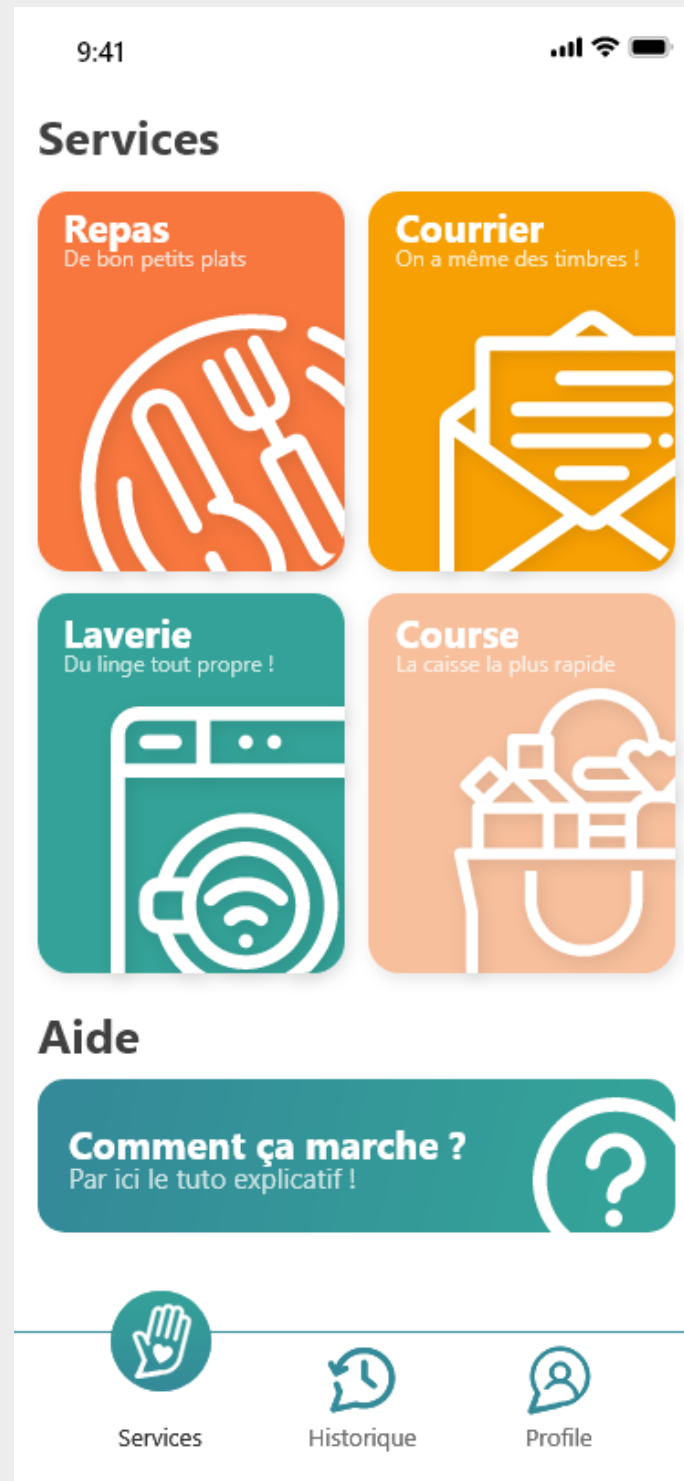
Historique des services passés

Page "historique"

Exemple du service de course



Exemple du service de repas



PARCOURS UTILISATEURS

Le parcours utilisateur désigne le parcours type que suit un client dans sa relation avec une entreprise. Dans le cas particulier du design de service, il permet de représenter les différentes étapes du service rendu à l'utilisateur.



Robert fait ses courses en ligne via notre application

Il se rend au travail toute la matinée

Pendant sa pause il commande un repas pour 3 personnes sur Helpy

A la fin de son service il passe récupérer ses courses ainsi que son repas pour 3 personnes au local

HUMEURS
Robert





Quand il arrive au travail, il dépose des lettres au local de la conciergerie



Il travaille ensuite toute l'après midi



Pendant sa pause il regarde son téléphone et voit une notification pour récupérer un colis au local



Julien récupère son colis à la fin de son service

HUMEURS
Julien





Méridith apporte son linge sale à la conciergerie quand elle arrive le soir au travail



Elle se commande un repas via l'application



Quand elle finit son service le matin, elle récupère son linge...



... Ainsi que son repas commandé, au local de la conciergerie

HUMEURS
Méridith



PERSPECTIVES





**Merci pour
votre écoute !**

et bonnes fêtes de fin d'année :)