



# Mano

## Faciliter votre travail pour mieux agir auprès de vos publics

### LE PROBLÈME

Les usagers de drogues vivant dans les rues du nord-est Parisien, présentent de grandes problématiques sociales et médicales. Elles y souffrent de pathologies importantes, et elles y meurent.

Les maraudes, dans une démarche «d'aller-vers» tentent de les aider à améliorer leur situation. Elles prodiguent des soins, les aident dans leurs démarches d'accès au droit commun, les orientent vers des structures d'accueil, de soin, et de réduction des risques. Une Maraude c'est plusieurs heures en rue, **des dizaines, voir des centaines de visages rencontrés et autant de noms et de situations à retenir, sans accès à un ordinateur.** C'est plusieurs professionnels qui se relaient toute la semaine et qui doivent échanger des informations.

**Et le problème, c'est que les Maraudes n'ont pas d'outil adapté pour cela.**

Nous avons donc identifié trois grands points liés à ce problème :

- **La difficulté à maintenir une continuité dans le suivi des personnes rencontrées et à partager ces informations au sein de l'équipe**
- **La difficulté à planifier les actions de l'équipe en lien avec ces personnes**
- **La difficulté à les orienter au mieux.**

### LA SOLUTION ENVISAGÉE

Nous avons donc imaginé une application mobile accessible depuis la rue comprenant :

- Un **dossier usager** permettant de connaître la situation sociale et médicale de la personne, et ainsi d'aller vers **un accompagnement global et sans perte d'information.**
- Un **planificateur de tâches** relié aux "dossiers usager" qui permet d'avoir une visibilité sur les actions du jour et à venir, afin de pouvoir prioriser les actions, ne pas oublier d'action à réaliser, et de gagner en efficacité.
- Un accès à une **liste de structures** vers lesquelles orienter les personnes rencontrées le plus simplement possible.



### L'APPROCHE «START-UP D'ETAT»

La «Start-up d'État Mano» naît en mai 2019, suite à la volonté du **CAARUD EGO de l'association Aurore** et de sa maraude, d'avoir plus d'impact auprès des usagers de drogues en grande précarité. C'est pourquoi MANO y fait ses premiers pas.

Le projet étant incubé au sein de la **Fabrique numérique du ministère de la santé et des solidarités**, nous avons dû suivre une **approche incrémentale**, tirée des «méthodes agiles».

**Ces méthodes ont pour finalité d'avoir un impact fort face au problème initial, en économisant les coûts, et le temps de développement.**

Pour ce faire, nous avons développé un «MVP» ou **Produit Minimum Viable** en nous basant sur les connaissances «terrain» de l'équipe.

Ainsi, **chaque hypothèse a été expérimentée**, dans un premier temps, par les professionnels de la maraude du **CAARUD EGO - Aurore.**

Grâce aux retours de ces derniers, nous avons pu améliorer, brique par brique, chacune des hypothèses émises au départ.

Ces retours ont été recueillis grâce à des **entretiens, des questionnaires, ainsi que des temps de réunion avec l'ensemble de l'équipe, puis traduits sous forme de «user story» permettant à l'ensemble de l'équipe de développement, d'appréhender au mieux le besoin émis par les équipes utilisatrices.**

Ces mêmes méthodes ont été appliquées lors du déploiement de l'outil sur d'autres services, et d'autres associations, avec des publics et pratiques professionnelles différentes.

### RÉSULTATS

Durant nos six premiers mois d'expérimentation avec notre «MVP» (Septembre 2020 - Février 2021), nous avons pu identifier **53** nouveaux besoins.

Aujourd'hui, nous poursuivons le développement de Mano, grâce à plus de **180 «user story»** exprimées par **206 professionnels utilisateurs**, priorisés en fonction de leur impact sur **29 organisations d'Île-de-France** (Maraudes d'intervention sociale, maraudes spécialisées, maraudes médicales, hébergement hôtelier, accueils de jour)

Nous avons étendu le champs d'utilisation de Mano, en créant une **version web de l'outil**, accessible depuis un ordinateur, en permettant aux équipes de **générer des statistiques automatiques liées à leur activité et leur public**, mais également des **comptes-rendus automatisés pour rendre toujours plus fluide la circulation de l'information entre les différents membres d'une même équipe.**

Mano permet à ces équipes de réaliser le **suivi médico-social de plus de 3 000 personnes**, pour lesquelles près de **8 000 actions ont été planifiées**, et plus de **24 000 informations essentielles à l'accompagnement de leur public ont été transmises.**

**Nous avons également cherché à élever le niveau de sécurité de l'outil afin de protéger au mieux les données sensibles des personnes suivies, et avons créé une charte d'utilisation pour rester au plus proche de l'éthique professionnelle inhérente au travail de terrain.**

Mano, à travers ses réunions mensuelles, est également devenu un support permettant aux différents professionnels d'Île-de-France de se rencontrer, **d'échanger sur leur pratiques professionnelles, au delà de l'utilisation de l'outil.**

