



Synthèse des résultats du protocole d'évaluation de l'acceptabilité et de l'utilisabilité de l'outil Kaspard dans les établissements Korian en France et en Belgique

Equipe Kaspard – Septembre 2026

22/09/2026



01

Contexte - Objectifs

Contexte

- ❑ La chute : marqueur de fragilité et facteur prédictif de dépendance et d'admission en institution
- ❑ 30 – 40% personnes âgées hospitalisées pour chute entrent en maison de retraite dans les 6 mois suivant la chute
- ❑ Taux de chute en EHPAD = 1,7 chute/résident/an (*Rubenstein, L.Z. (2006)*)
- ❑ Véritable enjeu de santé publique, de nombreux programmes de préventions sont portés par les gouvernements en Europe
- ❑ Utilisation de l'outil Kaspard dans les EHPAD Korian en France et en Belgique pour la détection de la chute



KASPARD
a safer life

Un système de détection des chutes doté de capteurs et d'une caméra permettrait en chambre de :

- détecter les levés de lit et les chutes
- d'alerter en temps réel les soignants
- d'analyser les situations à risque et d'améliorer la prévention et la gestion du risque de chute.

Système implanté dans 88 EHPAD Korian en France et en Belgique depuis 2019

Qu'en est-il de l'acceptabilité de l'outil par les professionnels et de leur expérience d'utilisation de l'outil

Objectif

Evaluer l'acceptabilité et l'utilisabilité de l'outil Kaspard telles que perçues par les professionnels de santé des EHPAD



02

Méthode

Méthodologie

❑ **Questionnaire d'évaluation de l'acceptabilité et utilisabilité de l'outil Kaspard (SKEZIA®)**

- **Utilisation de l'outil :**
nombre de professionnels, nombre de résidents
- **Acceptabilité de l'outil**
Utilité et Utilisabilité
Efficacité/Efficience
Confort d'utilisation/Praticité
Fiabilité perçue
Apprenable
Coût
Satisfaction.
- **Utilisabilité** (System Usability Scale (SUS))

❑ **Population**

- **88 EHPAD équipés** du système Kaspard en France et en Belgique
- **Objectif :** Au moins 1 répondant par établissement

❑ **Collecte des données :**

- Diffusion via un lien web SKEZIA® transmis par mail
- Destinataires : membres de la direction et responsables de soins identifiés comme impliqués dans l'utilisation de Kaspard

❑ **Période de collecte des données**



Lancement	17/11/2025	16/02/2026
Clôture	23/03/2026	30/03/2026

❑ **Analyse des données :**

- Analyse descriptive et calcul des effectifs et des moyennes effectués à l'aide de Microsoft Excel

Taux de participation

Echelle établissement

Etablissements Kaspard éligibles n=85



n=61 - 3* = 58



n=27

***n = 3 étab. FR incapables de répondre**
(1 cédé avant l'enquête et 2 équipes CODIR et soignants changées et Kaspard HS)

Etablissements répondants n=74 (87%)



n=51



n=23

Echelle répondant

Nombre de répondants n=153



n=82



n=71

Répondants avec questionnaire complet n=94



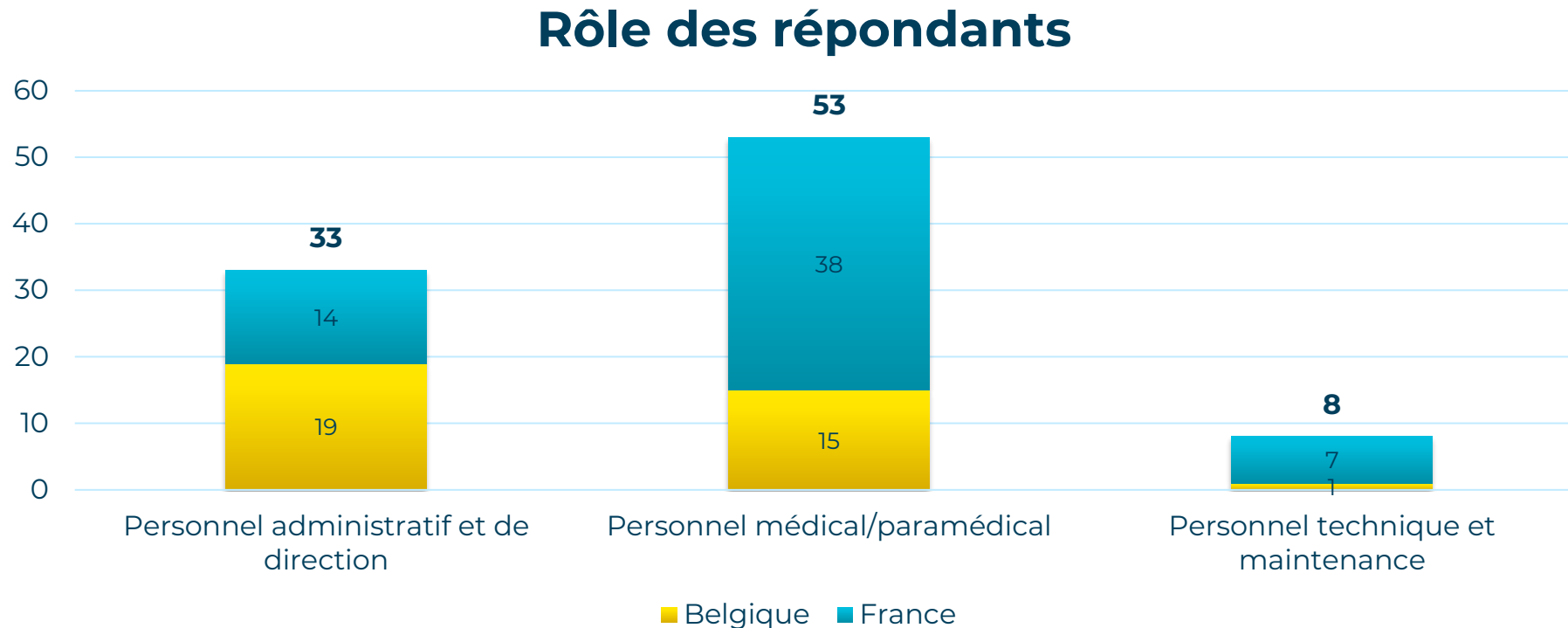
n=59



n=35

Rôle des répondants

□ Sur l'ensemble des répondants **n = 94**



Les répondants étaient majoritairement du personnel médical/paramédical, suivis du personnel administratif et de direction.



03

Synthèse des Résultats

Les principaux enseignement terrain

Les signaux positifs

- **77 %** des établissements **utilisent toujours Kaspard** (57/74).
- **87 %** identifient une **plus-value dans la détection des chutes** (67/77)
- **74 %** seraient **favorable à une généralisation** du dispositif (63/85)

Les points de vigilance

- **23 % (1/4)** des établissements **ont arrêté le système** (17/74)
- **71 %** des arrêts sont **liés à des problèmes techniques** (12/17)
- **66 % rapportent des bugs ou pertes d'information au moins occasionnellement** (56/85)

Scores globaux

		
Acceptabilité	3,68	3,60
Utilisabilité	70	64

Score d'acceptabilité et utilisabilité **modéré**

Les établissements adhèrent au concept Kaspard, mais les difficultés opérationnelles limitent aujourd'hui son potentiel.

Pourquoi les établissements apprécient Kaspard ?

Valeur ajoutée reconnue

- ✓ **87 % plus-value** pour la **détection des chutes** (67/77)
- ✓ **74 % Plus-value** pour les **levés de lit** (57/77)
- ✓ **82 %** Estiment que le dispositif leur permet **d'intervenir plus rapidement en cas de chute ou de levé de lit.** (63/77)
- ✓ **64 %** considèrent que Kaspard contribue à **l'amélioration des conditions de travail** des équipes (49/77)

Verbatim:

«Baisse du stress **des équipes de nuit**, craintes permanentes de découvrir une chute au bout de quelques heures, avec KASPARD ils **sont avertis à l'instant T et ils peuvent agir rapidement.** (plus petit effectif de soignants la nuit que le jour). »

« Cela permet une **meilleure analyse des situations de chute.** »

La valeur clinique et organisationnelle de Kaspard est reconnue par la majorité des utilisateurs.

Les principaux défis remontés par les établissements

Les **difficultés identifiées** concernent principalement **l'expérience utilisateur et les conditions de déploiement du dispositif**, davantage que son utilité perçue.

1. **Confiance/ Fiabilité dans les alertes**
2. **Support & maintenance**
3. **Formation**
4. **Déploiement & infrastructures**

Le principal enjeu : renforcer la confiance

Aujourd'hui

- **60 %** estiment que Kaspard **détecte les événements dans la majorité des cas ou systématiquement** (39/65)
- Mais **seulement 35 % déclarent une confiance forte ou totale** dans les alertes (27/77)
- **55 % déclarent une confiance seulement modérée** (42/77)

Ce qui revient le plus souvent

- ⚠ Fausses alertes
- ⚠ Sensibilité excessive
- ⚠ Fiabilité variable selon les établissements

Verbatim

«Le système est **extrêmement sensible** et réagit même si le résident laisse une **jambe dépasser du lit**, si le **rideau bouge**, etc.»

« Nous avons régulièrement des alertes de chutes ou de sorties de lit alors que le résident est dans son lit ou dans son fauteuil. À l'inverse, **certaines chutes ne sont pas détectées.** »

L'enjeu n'est plus de démontrer l'utilité de Kaspard mais d'augmenter le niveau de confiance des utilisateurs.

Ce qui fragilise l'expérience utilisateur

Les bugs et pannes restent une réalité terrain

- **66 %** des répondants déclarent **rencontrer des bugs ou pertes d'information au moins occasionnellement** (56/85)
- Parmi les établissements ayant arrêté Kaspard, **71 % évoquent des problèmes techniques** comme **principale raison d'arrêt** (12/17)

Conséquences

- **Perte de confiance**
- **Sous-utilisation du dispositif**
- **Risque d'abandon**

Verbatim

- « Le système est un excellent outil s'il est fonctionnel. La difficulté aujourd'hui réside dans les **absences de détection de certains levers et de certaines chutes.** »
- « **Ne fonctionne plus...** il n'est donc plus utile. »
- « Les systèmes peuvent **rester indisponibles plusieurs mois.** »
- « **Manque de retour de Kaspard pour informer que cela ne fonctionne plus.** »

Le principal frein à la pérennisation de l'utilisation du dispositif réside davantage dans sa fiabilité et sa disponibilité opérationnelle que dans son utilité perçue.

Déploiement et infrastructures : des contraintes qui limitent l'usage

Ce que les établissements remontent

- ⚠ Difficultés à déplacer les capteurs
- ⚠ Dépendance aux équipes techniques
- ⚠ Contraintes liées aux infrastructures réseau et Wi-Fi (zones non couvertes, pertes de connexion)
- ⚠ Installation parfois complexe dans certaines chambres ou certains établissements
- ⚠ Couverture et équipements incomplets

Verbatim

« Si nous souhaitons installer un dispositif dans une chambre, cela implique de **nombreux travaux par le responsable technique**. Nous **ne déplaçons plus les dispositifs**. »

« Le **Wi-Fi n'est pas assez stable**, ce qui crée un biais dans les alertes et engendre une perte de temps dans la résolution des problèmes. »

« Seul le technicien peut le déplacer. Si le responsable technique est absent, cela pose problème. »

« Signal faible dans certaines chambres, couverture limitée et pertes de connexion. »

« Aujourd'hui de nombreux dispositifs sont dans des chambres sans que le résident en ait besoin. »

« Je n'ai **pas la formation pour changer le capteur de chambre**. »

Support et maintenance : un facteur clé de confiance

Ce que les établissements remontent

- ⚠ Délais d'intervention parfois longs
- ⚠ Dépendance importante au support externe
- ⚠ Peu de visibilité sur l'état du système
- ⚠ Maintenance jugée insuffisamment proactive

Verbatim

« Le matériel est de bonne qualité, mais le **service d'assistance est difficile à joindre**, ce qui **allonge** considérablement **les délais de résolution des problèmes**. »

« Le système **ne fonctionne plus** depuis plusieurs mois **malgré plusieurs demandes d'intervention** auprès du support. »

« Support peu réactif. » / « **Maintenance coûteuse** et **délais d'intervention longs**. »

Les établissements expriment un besoin de renforcement de l'accompagnement, du support technique et du suivi opérationnel du dispositif.

Formation et accompagnement : un levier majeur d'adoption

Ce que dit l'étude

- **70 %** considèrent qu'une formation spécifique est nécessaire (54/77)
- **26 %** déclarent n'avoir jamais reçu de formation (20/77)
- Le manque de formation est la 1^{ère} raison du non-usage chez les professionnels concernés
- Turnover important des soignants -> Manque de formation continue

Verbatim:

« Beaucoup de **turn-over sur les équipes** qui s'occupent du système. Il faudrait que l'équipe Kaspard vienne **régulièrement former les soignants** qui reçoivent les alertes. »

« Je pense qu'il faut **un vrai suivi** de l'outil et aujourd'hui c'est **difficile avec le turn-over des postes**. »

Enjeu : Comment maintenir les compétences malgré le turnover des équipes ?

Malgré les difficultés, les établissements souhaitent poursuivre

74 % des répondants sont favorables à une généralisation du dispositif dans d'autre EHPAD

Pourquoi ?

- **Amélioration de la sécurité** prévention/détection des chutes, réduction des conséquences
- **Intervention plus rapide**, surtout la nuit, avec meilleure réactivité des équipes
- **Soutien aux soignants**: gain de temps, charge mentale réduite, meilleure QVT)
- **Réassurance des familles et valorisation de l'établissement**
- **Aide à l'analyse et au suivi des chutes** : Analyse facilitée, réévaluation de l'état des résidents, adaptation de la prise en charge, observation des habitudes
- **Intérêt d'un déploiement élargi pour plus d'équité entre résidents**

sous réserve d'améliorations concernant la **fiabilité**, la **maintenance** et l'**accompagnement des utilisateurs**.

Les priorités identifiées pour la suite

Fiabilité des alertes

- Réduire les fausses alertes
- Renforcer la confiance dans les alertes
- Détecter plus rapidement les dysfonctionnements

Disponibilité, maintenance & support

- Réduire les interruptions de service
- Améliorer la réactivité du support
- Renforcer la communication autour des incidents

Formation & accompagnement

- Faciliter l'intégration des nouveaux utilisateurs
- Accompagner le turnover
- Rendre les ressources de formation facilement accessibles

Déploiement & infrastructures

- Simplifier l'installation et la mobilité des dispositifs
- Prendre en compte les contraintes Wi-Fi et réseau

Ce que nous retenons

✓ Valeur reconnue

- Plus-value pour la détection des chutes
- Gain de temps et intervention plus rapide
- Sécurisation des résidents à risque

✓ Adoption maintenue

- 77 % utilisent toujours Kaspard
- Un outil désormais intégré aux pratiques de nombreux établissements

⚠ Défis opérationnels

- Fiabilité des alertes
- Bugs et interruptions de service
- Contraintes de déploiement et de mobilité
- Besoin de formation et d'accompagnement

🎯 Priorités pour la suite

- Fiabilité des alertes
- Maintenance & support
- Formation des utilisateurs
- Déploiement & infrastructures

Attentes exprimées par les établissements

Fiabilité technique, maintenance & support

- ? Comment renforcer la fiabilité des alertes et réduire les fausses alertes ??
- ? Quels indicateurs suivez-vous aujourd'hui pour mesurer la fiabilité, les pannes et la disponibilité du parc ?
- ? Existe-t-il un système permettant d'identifier rapidement les équipements en panne ou défectueux ?
- ? Quelles améliorations sont envisageables concernant les délais d'intervention, le support et la communication autour des incidents ?

➤ Pistes d'amélioration issues de l'étude:

- **Réduire le nombre de fausses alertes**
- Mettre en place un **monitoring des capteurs** (détection pannes)
- Mettre en place **un support dédié avec délai d'intervention cible (< 48 h).**
- Renforcer la maintenance préventive
- Structurer un **support technique dédié Clariane chez Kaspard**
- **Suivre des indicateurs de performance** : pannes, délais d'intervention, disponibilité du système.

Attentes exprimées par les établissements

Déploiement, infrastructures & accompagnement des équipes

- ? Comment simplifier le déploiement et la mobilité des dispositifs au sein des établissements ?
- ? Comment mieux prendre en compte les contraintes Wi-Fi, réseau et techniques rencontrées sur le terrain ?
- ? Comment accompagner plus efficacement le turnover et l'arrivée des nouveaux utilisateurs ?
- ? Quels outils de formation et d'accompagnement pourraient être proposés pour favoriser une utilisation durable du dispositif ?

➤ Pistes d'amélioration issues de l'étude:

- Réaliser un **audit préalable des infrastructures réseau et Wi-Fi**.
- Déployer un **parcours de formation standardisé** (initial + recyclage).
- Développer des **modules e-learning**(vidéo) et des **supports pratiques terrain** accessibles à tous les nouveaux professionnels. (pour utilisation et déplacement du dispositif)
- **Standardiser l'équipement des chambres** pour faciliter la mobilité des dispositifs.
- **Adapter le nombre de capteurs** aux besoins réels des établissements *(si possible et si nécessaire)*



04

Annexe

Autres

- ❑ **Disponibilité des Infrastructures/équipements (Wi-Fi, réseau,...) n=85** (répondants ayant terminé le questionnaire dont personnel technique (9 réponses manquantes))



- **Contraintes techniques d'installation**

Installation complexe (perçage, interventions techniques)

- **Dépendance technique et manque d'autonomie**

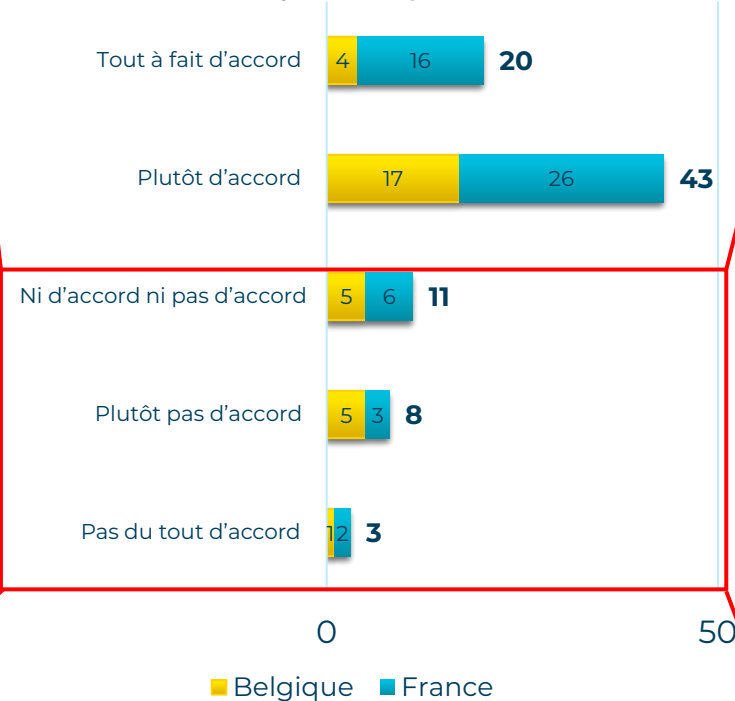
Maintenance difficile, recours fréquent au support externe, besoin de formation

- **Réseau/Wi-Fi instable ou insuffisant/équipements incomplets**

Dysfonctionnements, zones non couvertes (chambres), pannes prolongées/ biais dans les alertes

Principaux freins liés aux infrastructures

Pensez-vous que votre établissement possède les infrastructures nécessaires pour permettre l'utilisation du système Kaspard ?



- **Dysfonctionnements techniques du système**

Capteurs non fonctionnels, écran Kaspard défaillant, système parfois inutilisable

- **Dépendance au support technique et maintenance insuffisante**

Absence d'intervention malgré sollicitations répétées, maintenance inefficace, gestion des alertes limitée (notifications centralisées sur un seul numéro)

- **Couverture et équipements incomplets**

Nombre de supports installés insuffisant (5 sur les 70 prévus contractuellement)

- **Contraintes techniques, matérielles et d'installation**

Manque de prises électriques, installation complexe, limitations en chambres doubles

- **Réseau/Wi-Fi instable ou insuffisant**

Signal faible dans certaines chambres, couverture limitée, pertes de connexion, besoins de travaux réseau (switchs, réorganisation)

Autres

❑ **Maintenance n=85** (répondants ayant terminé le questionnaire dont personnel technique (9 réponses manquantes))



- **Sensibilité du système et besoin de suivi technique**

Nécessite un contrôle régulier et l'intervention du support Kaspard

- **Ajustements fréquents liés à l'environnement**

Vérification (lits, tuyauterie) et reconfiguration lors de déplacements du matériel

- **Besoin de compétences et d'interventions techniques**

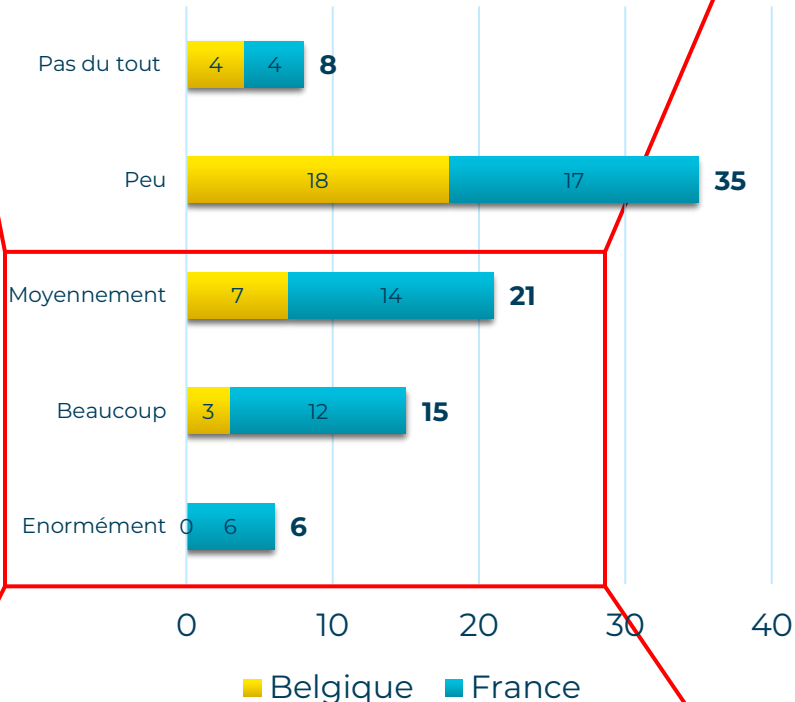
Mises à jour, adaptations et manipulations nécessitant du personnel qualifié ou un prestataire

- **Contraintes physiques d'installation et de réinstallation**

Perçage (plafond/murs), déplacement ou ajout de supports, traces après retrait

Raisons de la maintenance régulière

Pensez-vous que l'utilisation du système Kaspard nécessite une maintenance régulière ?



- **Défaillance technique récurrente :**
pannes fréquentes, bugs, déconnexions et systèmes parfois indisponibles plusieurs mois

- **Fiabilité insuffisante de la détection:**
nombreuses fausses alertes et, plus critique, non-détection de certaines chutes

- **Maintenance et SAV inadaptés :**
support peu réactif, maintenance coûteuse et délais d'intervention longs, coordination insuffisante entre équipes internes et support externe

- **Installation lourde et peu flexible :**
système non mobile, interventions techniques systématiques, forte sollicitation des équipes techniques (RT, ergo), difficilement soutenable dans la durée, contraintes matérielles importantes

- **Exploitation complexe :**
besoin de contrôles réguliers (paramétrage, calibrage, connexions) et reprogrammations fréquentes

- **Dans un contexte de turnover élevé : manque de formation et d'accompagnement des utilisateurs**

Autres

- ❑ **Déplacement du système de chambre en chambre n=85** (répondants ayant terminé le questionnaire dont personnel technique (9 réponses manquantes))



- **Dépendance au service technique**

Nécessité d'un technicien pour manipulation, installation et adaptations

- **Contraintes d'installation importantes**

Perçage des murs/plafonds, repositionnement et traces laissées (trous)

- **Préparation technique des chambres**

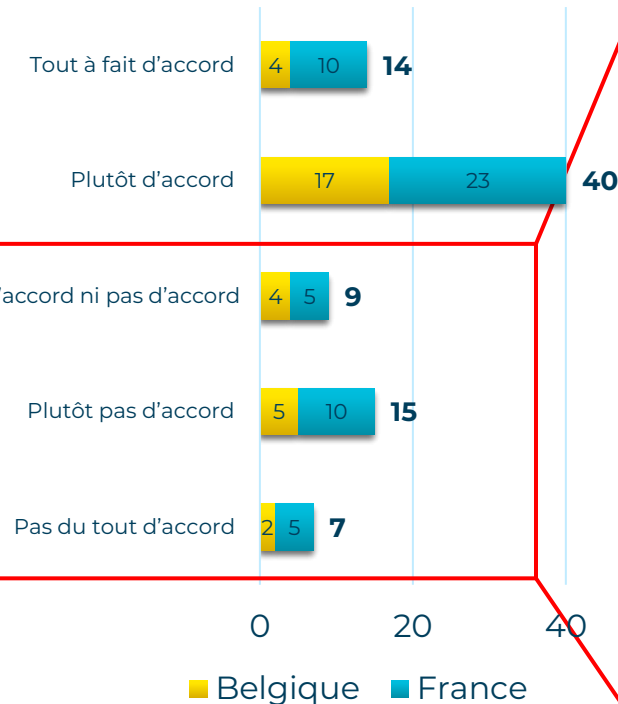
Installation à anticiper si la chambre n'est pas équipée

- **Complexité technique et adaptations nécessaires**

Ajustements (prises, supports, configuration) et parfois attente d'intervention

Freins au déplacement du système

Selon vous, le système Kaspard est-il facile à déplacer de chambre en chambre ?



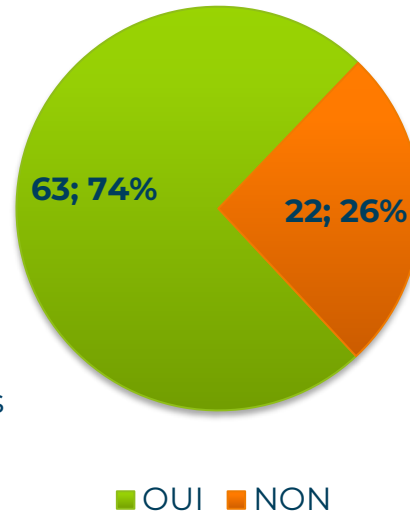
- **Dépendance forte au responsable/agent technique** (formation, intervention, coordination)
- **Installation lourde et contraignante** (perçage, câblage, brassage, accès goulotte)
- **Dispositif fixé en hauteur** (nécessite escabeau/échelle)
- **Non mobile et difficile à déplacer sans technicien** (problématique en cas d'absence)
- **Système peu intuitif pour le déplacement** (déverrouillage caché)
- **Contraintes d'usage** (pas adapté aux chambres doubles, installation peu pratique)
- **Manque de supports adaptés** (risque d'endommager plafonds)

Généralisation du déploiement de Kaspard

Souhaitez-vous que le système Kaspard soit généralisé dans tous les établissements du même type que le vôtre ?

✓ Raisons de généraliser le système Kaspard

- **Amélioration de la sécurité** prévention/détection des chutes, réduction des conséquences
- **Intervention plus rapide**, surtout la nuit, avec meilleure réactivité des équipes
- **Soutien aux soignants**: gain de temps, charge mentale réduite, meilleure QVT)
- **Réassurance des familles et valorisation de l'établissement**
- **Aide à l'analyse et au suivi des chutes** : Analyse facilitée, réévaluation de l'état des résidents, adaptation de la prise en charge, observation des habitudes
- **Intérêt d'un déploiement élargi pour plus d'équité entre résidents**
- **Efficacité conditionnée** à la formation, la maintenance et la fiabilité du système



✗ Freins à la généralisation du système Kaspard

- **Fiabilité et efficacité perçue comme insuffisante** : système considéré comme peu efficace ou pas toujours fiable, avec une valeur ajoutée parfois difficile à identifier.
- **Défauts de service et de support** : Manque de réactivité, difficultés à joindre le support, suivi insuffisant)
- **Formation et accompagnement insuffisants** : besoin de formations régulières, notamment dans un contexte de turnover des équipes, ainsi que d'un suivi plus structuré de l'outil.
- **Coût élevé jugé peu rentable** : Investissement important au regard des bénéfices perçus, alternatives existantes)
- **Fonctionnalités limitées** : certains établissements expriment le besoin de solutions complémentaires, notamment pour la détection de l'errance des résidents.

La généralisation de Kaspard est soutenue par une majorité de répondants (63/85), sous réserve d'améliorations concernant la fiabilité, la maintenance et l'accompagnement des utilisateurs.