

POINT DE VIEUX

Inspecteurs de gadgets

Loin d'être une solution miracle pour compenser la perte d'autonomie, l'arrivée de la technologie dans l'habitat n'est pas toujours une sinécure pour les personnes âgées. Elle peut se confronter à leurs pratiques (culturelles et générationnelles) et parfois même générer des effets contre-productifs.

Pour jalonner le chemin parfois tortueux qui conduit à la conception d'une innovation réussie, nous nous sommes attachés à définir, lors de nos collaborations avec les « usagés », quelques éléments essentiels pour préparer efficacement le développement, l'intégration et l'utilisation de ces dispositifs dans leurs foyers.

À l'image du « design fictionnel¹² », cela nous a permis de comprendre à quoi les personnes âgées adhèrent, ce qu'elles refusent et comment elles détournent ou contournent les usages initialement prévus.

Dans l'édito de ce numéro, nous faisons référence à un système de communication élaboré inspiré des fonctionnalités d'une console de jeu. Alors que ce dispositif est facilement utilisable depuis un fauteuil grâce à une télécommande, il n'est pas rare que les personnes rencontrées en méconnaissent l'usage en se déplaçant jusqu'à la chambre pour répondre au téléphone, y compris lorsqu'elles présentent des handicaps physiques importants. En fait, le modèle du téléphone à grosses touches leur paraît plus familier et elles n'ont jamais joué avec des consoles de jeu (d'ailleurs il y a très peu de chances qu'elles s'y mettent).

! *« C'est très difficile de m'appuyer sur mon bras droit qui me fait mal. Par conséquent, je mets un temps fou pour quitter ce fauteuil et aller dans ma chambre pour répondre au téléphone. En même temps je ne sais pas faire marcher ce machin », déclare Odette. Elle ajoute en riant : « le jour de mon anniversaire et celui de la fête des grands-mères m'épuisent comme jamais ! »*

Pour elle, la télévision ne renvoie qu'à un seul type de comportement : regarder un écran qui émet des images et du son. Elle peine à lui attribuer d'autres usages. Beaucoup de personnes âgées demandent également la déconnection des portes à ouverture automatique car elles ont « le sentiment d'être en prison ». Même combat pour appréhender le fonctionnement des rideaux ou des volets automatiques. Nous faisant une démonstration, certains locataires ont appuyé longuement sur les interrupteurs d'ouverture et de fermeture de ces volets. Or, ces systèmes fonctionnent de la façon suivante : un appui court et rapide fait monter ou descendre le dispositif, un appui long... déprogramme et reprogramme le mécanisme ! Ce faisant, les volets s'ouvrent automatiquement à des heures imprévues, pour le plus grand déplaisir des résidents concernés.

! *« Le volet s'ouvre tous les jours à 5 heures du matin et me réveille » déclare, impuissant, Marc-André*

¹²Le design fictionnel permet de tester la confrontation entre une solution hypothétique et ses usagers.

Ainsi, l'inexpérience de ces technologies constitue un obstacle majeur à leur utilisation.

En-dehors de ces innovations, d'autres fonctionnalités s'avèrent quasi-inutiles : le placard conçu pour s'abaisser et s'élever reste finalement toujours en position basse, le plan de travail mobile ne bouge plus après sa première utilisation et le lit-placard reste toujours en position lit car les visiteurs se font rares...

Ces données permettent de s'interroger sur l'utilité de ces technologies en comparaison de l'investissement financier qu'elles nécessitent. Dans l'ouvrage « La laideur se vend mal », le célèbre designer Raymond Loewy évoque l'existence d'un seuil en-dessous duquel « *l'innovation devient illisible, invisible, inacceptée et inadaptée* ». Parvenir à atteindre ce seuil implique de procéder par petites touches innovationnelles qui ne brusqueront pas l'utilisateur avant d'envisager un changement plus profond. Dans le cas de ces résidents, une expérimentation, en amont, de ces dispositifs aurait permis de réduire la marge d'erreur.

Autre exemple du décalage constaté entre théorie et pratique, la tablette numérique génère quelques résistances auprès de personnes âgées de plus de 80 ans :

! « **Je n'arrive déjà pas à me servir de mon ordinateur fixe, alors la tablette...** » (une personne âgée dépendante Gir 3-4 au sujet d'un projet de carnets de liaison numériques)

Tous ces éléments nous ont permis d'élaborer quelques axes de travail, co-construits avec notre communauté « d'usâgés », sur le sujet de l'intégration des technologies dans leur domicile :

- Le niveau d'appétence des usagers pour cet univers technologique et technique est indépendant de l'âge
- « L'usâgé » doit co-designer, expérimenter et valider le dispositif
- Il est impératif de remonter à l'origine des résistances potentielles que rencontre « l'usâgé »
- Il vaut mieux cerner son état de dépendance : il existe une gradation importante en fonction des cas
- L'arbitrage entre faire, laisser faire et faire faire dépend de toutes ces circonstances

 « **SO BOLDERS !** »

- « L'usâgé » doit co-construire et valider son environnement technologique
- « C'est sûrement bon pour lui » est un a priori inopérant dans 90 % des cas
- Il convient de s'adapter à son appétence pour la solution, à ses connaissances de celle-ci et à ses capacités