



Atelier N° 2 : Autonomie de la personne âgée au cœur d'un environnement relationnel solidaire et connecté

Compte-rendu Réunion n°4 - 14 janvier 2008

- > En 1^e partie : retour sur les échanges de la réunion de décembre (éléments de constat et de créativité)
- > En 2^e partie : présentation par Patrice Barbel d'une étude menée pour le compte de l'AEC (Aquitaine Europe Communication)
« Domotique : logique de produits, logique de services »

> Prochaines dates de réunion

12 février 17H30 :

- Réflexions autour du guide d'entretien : objectifs / cibles visés / méthodologie de réalisation
- Présentation par François Beautour des méthodes de design de conception de services

11 mars 16H30 – 19H30 : ATTENTION 3H de réunion !!!

- séance de créativité

8 avril 17H30 – 19H30 :

- retour sur les entretiens réalisés

15 mai 10H – 19H30 : déplacement à Rennes

- Visite de l'appartement prototypique réalisé par le Master de Rennes 1 (Patrice Barbel)
- visite de l'UNA / Rencontre avec des élus / Rencontre avec les laboratoires R&D d'Orange (Frédéric Massa)

Juin à définir :

- Rencontre inter-ateliers – Restitution des travaux depuis octobre-novembre 2008



1 – Retour sur les échanges de la réunion précédente

⊗ = Problématique à approfondir lors des entretiens

Comment rendre plus tangibles les idées débattues la dernière fois, comment leur donner corps à travers des visuels, des éléments de design ?

⊗ Le sentiment de solitude : à approfondir lors des entretiens. La solitude est souvent relative (le nombre de visites par jour chez la personne âgée peut être important). Le sentiment lui persiste malgré les visites.

Comment mieux penser l'articulation d'une présence humaine et des services technologiques ?

Présentation par JP Savary « l'assistance aux activités humaines »

Important de mieux catégoriser les acteurs du maintien à domicile : quels types d'intervenants pour quels types d'interventions auprès de la personne ? Qu'est-ce qui est de l'ordre du maintien à domicile médicalisé, et de l'ordre de la vie quotidienne ? De l'ordre du soin à la personne et de l'ordre de l'environnement ?

Qui sont les acteurs de la coordination ? ADMR - Seniors des villes – Les Villes, etc.

⊗ Catégorisation des intervenants = les types de services

Qu'est-ce que je fais moi, je fais faire à ma famille, j'externalise ? Pourquoi

Construire une cartographie « sensible » des services et du recours aux services

Les personnes interviewées doivent-elles être déjà équipées ou non. Entretien ciblé sur les early adopters ? S'intéresse-t-on aux aidants ?

Référence bibliographique : *Situation de services, travailler dans l'interaction*, Marianne Cerf PUF

Retour de Sandrine Simon sur les difficultés rencontrées par les personnes âgées vis-à-vis des services technologiques

Difficultés de communication : incapacité des personnes à utiliser les moyens de communication, limite de la télé alarme (les personnes ne l'utilisent pas, ne l'ont pas à proximité, n'y pensent pas... mais aussi difficulté à trouver les réseaux de proximité, crainte des personnes à laisser les clefs de leur logement...)

Difficulté de l'accès au logement qui rend impossible la mise en place de certains dispositifs au domicile : nécessité pour une HAD ou pour un maintien à domicile dit lourd d'avoir une personne capable d'ouvrir aux professionnels, sinon pas de retour. Les personnes qui n'ouvrent pas la porte (soit par refus, soit par incapacité) : tous les intervenants ne peuvent disposer de la clef du logement.



PLUS LONGUE LA VIE.net



La limite entre libre choix, prise de risque et sécurité : difficultés rencontrées pour faire accepter aux familles qu'un maintien à domicile bien que difficile mais effectué dans le respect du choix de la personne peut conduire à une issue fatale, mais que cela reste le choix de la personne et que le domicile comme l'institution ne peut pas éviter le risque de chute ou de malaise.

Jusqu'où peut-on aller dans la « mise sous surveillance des personnes », même si cela est dans leur intérêt d'un point de vue médical et ou familial.

Difficulté du partage des informations : problème du secret partagé, des dossiers informatisés regroupant à la fois des données médicales, para médicales, sociales ou de simples habitudes de vie. L'absence de partage d'informations ou le temps consacré par les professionnels à ce partage engendre parfois des aggravations dans les situations qui auraient pu être évitées.

La mise en oeuvre du dossier partagé et accessible au domicile de la personne âgée favoriserait d'autant les prises en charge dans une coordination maximale des intervenants.



Patrice Barbel « Domotique : logique de produits et logique de services »

Patrice Barbel, Domoticien, enseignant-chercheur, en charge du master de domotique de Rennes 1

Etat de l'art de la domotique, commandé par l'AEC (Aquitaine Europe Communication). Etude orientée action publique. L'AEC est la cellule de veille – observatoire des usages - de la Région Aquitaine en matière de développement de la société de l'information. Dans le cadre du PASI (programme aquitain pour le développement de la société de l'information), l'AEC a constitué un groupe de travail sur le thème du e-domicile, regroupant plusieurs collectivités territoriales.

La domotique (appelée aussi « Immotique ») regroupe l'ensemble des services touchant aux loisirs numériques, au contrôle et à la performance énergétique, et au maintien à domicile (fermeture automatique des serrures, des volets roulants, objet communicant, capteurs d'ambiances, de températures, maintien des repères, etc.).

Les grands fabricants développent des approches « produit » (Legrand, Philips, Osram, etc.).

Les approches services se focalisent sur les activités des usagers (quelle prestation à l'utilisateur ?) : soit en travaillant sur les équipements pour favoriser les activités au domicile, soit en accompagnant les usagers dans leurs activités.

L'interopérabilité des solutions est essentielle, particulièrement pour la connexion inter et intra-bâtiment. Elle n'est pas toujours assurée (les fabricants développent leur propre technologie, et espèrent imposer leur standard sur le marché). L'IP facilite cette interopérabilité.

Le maintien à domicile MaD comprend des services de télé-alarme, des plateformes de communication, des services de télé-assistance. Dans la domotique et comme dans la M@D, il faut différencier les fournisseurs de produits, d'infra, et de services.

En jeu aujourd'hui le lien entre les réseaux multimédia et les réseaux domotiques.

Au niveau européen, plusieurs démarches de projets de R&D ont été facilitées divers programmes (tels que FP7 PRCDDT, et AAL). Les projets développés (ViSage, Odysse, Gerhome, etc.) sont soit insérés dans des logiques de R&D (simulation de services, expérimentations), soit dans des logiques d'opérationnalité.

Parmi les acteurs en présence, aucun n'est issu de la MaD : ce sont essentiellement des industriels. Ce peut être là une explication de l'échec de certains projets

Pour bien comprendre les phénomènes d'appropriation (ou non-appropriation des services), il est important de reconsidérer les trajectoires de vie des personnes, et de distinguer ce qui est de l'ordre de situations de vie quotidienne et de maintien à domicile (résidence d'accueil pour le MAD, hospitalisation à domicile, dépendance).



PLUS LONGUE LA VIE.net



Démarche d'ingénierie sociale à développer pour concevoir et développer un projet de domotique lié au maintien à domicile :

1- analyse ethnographique 2- co-conception : il est important d'animer de territoire autour des professionnels de soins à domicile

Le projet rennais a été mené de cette manière et donne lieu à un appartement prototypique, puis à des appartements témoin. Autour du projet est associée une démarche d'observation des usages (en lien avec l'observatoire des usages LOUSTIC).

Remarques issues du débat :

- L'étude présente une photographie des technologies et services existants aujourd'hui. Mais les technologies évoluent très vite.
- La domotique évolue car la société évolue.
- Dichotomie entre l'offre et la demande : réalité immergée avec des acteurs



Liste des présents et tour de l'actualité

- Gilles Duthil : Loi sur le 5^e risque. Le secteur des personnes âgées est le seul secteur des services à la personne qui crée des emplois.
 - François Beautour : participation au network design Amsterdam sur la conception de services. Méthode de co-production
 - Carole Rivière : Actualités du programme PLLV :
 - 22 janv le Carrefour des possibles : présentation de 10 projets innovants
 - 26 janv Conférence – Débat : « De la réparation à l'augmentation : l'éthique et l'autonomie en questions »
 - Philippe Rochigneux, Diavie. Selon le baromètre INSEE, la tranche des 60-65 ans est d'après les enquêtes INSEE la plus heureuse.
 - Patrice Barbel, Université Rennes 1. Le 10 février : conférence de presse sur le lancement de l'appartement test.
 - Jean-Pierre Savary, Ciel Bleu
 - Francis Thibaud CNP
 - Philippe Bourqui,
 - Amandine Brugière, FING. Retour sur les expérimentations M@D et V@D, présentées par l'ANSP, la DUI, et la Caisse des dépôts. Les expérimentations ont été menées en partenariat avec le Conseil général des Alpes Maritimes. Les différents prestataires de services ayant participé à l'expérimentation (Fourmi verte, CNP-SAP, A+, Personia, Serviligne) ont fait part de leurs retours d'expérience : relatif échec en terme d'usage de l'accès aux services à la personne par le biais de la visioconférence. La visio "amuse" au début, familiarise les personnes âgées à son utilisation pour communiquer avec leur famille (usage qu'elles gardent après l'expé). Mais dans le cas d'une prise de renseignement sur des services à la personne, la visio semble superflue, pas forcément nécessaire.
- L'autre idée forte qui est ressortie : la difficulté à faire émerger un modèle économique rentable. L'utilisateur n'est pas prêt à payer pour un tel service d'informations. Cette expérimentation questionne sur le positionnement exact à tenir en termes de services. Les acteurs privés en ont appelé à une meilleure complémentarité public-privé. Le dispositif (visio / centre d'appel visiophonique) semble en fait démesuré vis-à-vis du service rendu (service de prise d'informations). Pb de confiance (ces services pénètrent l'intimité des personnes / l'offre ne fait pas sens pour l'utilisateur).