



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

Compte-rendu Réunion n°3 - 17 décembre 2008

> En 1^e partie : échanges autour des deux problématiques suivantes :

1 - La relation de la personne âgée aux professionnels intervenants au domicile : comment les technologies peuvent-elles aider la personne âgée à garder la maîtrise de son univers de vie ?

2 - Personne âgée dépendante et plaisir de vivre : comment les technologies peuvent-elle favoriser le plaisir de vivre, le grain de folie, la distraction, la détente, chez la personne âgée dépendante, à domicile ?

Qu'est-ce que l'on sait de ces problématiques ? Des difficultés rencontrées par la personne, des plaisirs vécus, des moments de gêne ou de plaisir ? Sur quoi peut-on agir pour favoriser le bien-être, la détente et la distraction, la maîtrise, l'autonomie ?

> En 2^e partie : présentation par Yves-Armel Martin du webNapperon



Synthèse des échanges



= Les éléments d'amélioration des conditions de vie, les solutions avancées, les apports de créativité

Les interventions, les passages au domicile : comment rester maître à bord ?

Par qui ?

Personnel médical (infirmière, auxiliaire de vie, kiné, médecin, etc.), monde professionnel (portage de repas, réparateur, facteur, etc.), cercle des proches, aidants naturels (voisins, familles, etc.).

Combien ?

Les personnes âgées ont parfois plus de visites qu'on ne pourrait le croire, ou qu'elles le disent elles-mêmes. Mais cela ne diminue pas forcément leur sentiment de solitude : en question la « valeur » de la relation aux yeux de la personne, et l'investissement affectif.

Le sentiment de maîtrise, de sécurité

Le sentiment de sécurité au domicile est essentiel, mais peut varier selon les situations vécues, et la perte d'autonomie. Dans les situations de retour au domicile après une hospitalisation, le sentiment de sécurité au domicile peut être amoindri. Chaque passage au domicile (intervenant professionnel, voisin, famille) peut être source de souci : nécessité pour la personne de maîtriser son univers, maîtriser les aller et venues, et être active dans la relation.

Importance de la chute

Certaines personnes préfèrent ne pas avouer qu'elles sont tombées, pour ne pas être placées en maison de retraite.



Comment augmenter la qualité de la prestation dans la relation de service ?

Plusieurs manières possibles d'agir :

- le label, l'habilitation : mais parfois insuffisant, il en existe déjà
- permette à la personne âgée de choisir les activités faites avec les intervenants, éventuellement choisir elle-même les intervenants, les rencontrer dans un lieu neutre, un SAS avant l'intervention au domicile, faire connaissance au préalable.
- augmenter les temps dédiés à l'écoute, à l'échange, l'expression. L'inconfort d'une personne peut vite se transformer en tristesse, une intervention être vécue comme une intrusion.
- Mieux professionnaliser les métiers d'auxiliaire de vie : les compétences relationnelles sont aussi primordiales que les savoir-faire ménagers.



- Mieux diffuser l'information sur les services existants : la personne âgée doit pouvoir avoir le choix entre différents services, connaître les alternatives. Imaginer des espaces d'information de proximité, plus proches encore que le CLIC : dans l'immeuble, dans le quartier. Espace neutre d'accès à l'information, possibilité d'aide aux démarches administratives (Cf. Dispositifs des PIMMS à Villeurbanne). = Service de conciergerie ? ou par le biais du bénévolat social ?
- conforter la personne âgée dans son rôle d'employeur, de clients et non pas une personne qui subit le service.
- la personne intervenant au domicile pourrait être « introduite », approuvée par un tiers



PLUS LONGUE LA VIE.net



de confiance : « Martine, l'infirmière du cabinet Y, conseillée par votre médecin M. Z, arrive », « C'est Gérard Dupont qui remplace Henri Blanc, votre facteur, pendant l'été, et qui vous apportera le courrier ces deux prochains mois »

Comment la personne âgée peut-elle garder la maîtrise sur les passages à son domicile ?



- choisir elle-même les moments de visite (gérer son propre agenda)
- être prévenue en temps réel des retards ou des changements de planning (système d'affiche en temps réel). Cela augmente la confiance, le sentiment de sécurité, et transforme le temps d'attente : à la manière des affichages dans le métro : arrivée de l'infirmière dans 10 min, 5 min, etc.
- Horloge ambiante – intelligente (cf. projets primés à la Biennale de Saint Etienne Repères (horloge repère, lampe de chevet et magnets généalogique sur tableau blanc projet d'étudiants de l'École cantonale d'art de Lausanne en Suisse) : « vous devez partir à telle heure car vous êtes en retard »

Impacts du contexte d'habitation ?

- Maison, appartement : condition de mobilité à l'intérieur, espace vital plus ou moins grand, capacité à recevoir et héberger chez soi.
- Milieu rural, milieu urbain : l'éco-système des services existants peut être très variable : quantité, qualité des services, conditions d'accès, voisinage, proximité et autonomie dans les déplacements.

Comment maintenir des formes de mobilité ?

Pouvoir sortir de chez soi est essentiel (ne pas être prisonnier de son intérieur). Mais cela constitue parfois un véritable défi, car les moyens pour sortir peuvent remettre la personne en situation de dépendance.



La prévention est très importante : il faut ne pas perdre l'habitude de sortir, parfois réapprendre à sortir, sécuriser la personne dans ses sorties, la rendre autonome à l'extérieur, lui montrer ce qui est possible, à sa portée, etc. Développer les services d'aide à la mobilité, avec information en temps réel : « votre taxi est en bas, vous pouvez descendre » (pour ne pas attendre seule en bas de chez soi).

Quels sont les loisirs attendus, recherchés, pratiqués ?



- La lecture : si la personne âgée ne peut plus lire : quelqu'un peut lui faire la lecture de la presse, d'un ouvrage, animer une discussion. => Fonction de dame de compagnie.
- Appartenir à un cercle de lecture, participer à des conférences à distance.
- Pour les moments de solitude => services de lecture de livres en ligne (voir les suites de l'expérimentation du service WebNapperon dans son partenariat avec la bibliothèque départementale de prêt).
- L'apprentissage de l'informatique peut constituer un défi intellectuel, le grain de folie qui participe du divertissement et de l'estime de soi.
- La pratique du sport, mais aussi pratique du sport « interne » : il ne faut pas forcément être mobile pour faire une certaine forme de sport (yago, Tai-Chi, etc.)
- Pouvoir continuer à visiter des musées : visite virtuelle en ligne : se tenir informer des œuvres exposées dans les musées du monde entier, les visualiser à distance, se promener dans les salles, etc.
- Pouvoir partager des ambiances à distance : logique de co-présence par un mur de présence : se retrouver dans un café avec des gens tout en restant chez soi ? Suivre un concert à distance, etc.
- Promouvoir les échanges intergénérationnels et la transmission de mémoire : lorsqu'une personne âgée disparaît, elle emporte avec elle des souvenirs. Travaille autour



PLUS LONGUE LA VIE.net



du collecte d'information, mise en scène des récits de vie (vidéo, son, photo). Possibilité aussi de travailler sur les mémoires de quartier, mémoire de ville par les habitants (cf. Site MemOree). Autour aussi des savoir-faire anciens : questions environnementales (savoirs agricoles), jardinage, utilisation de produits naturels, etc.

Comment favoriser l'utilisation des services dématérialisés par la personne âgée ?



- Développer des services où seul le geste suffit (cf. WebNapperon)
- Former les auxiliaires de vie aux outils technologiques, en faire des « médiateurs de l'internet ». (Cf Projet S.A.P.I.E.N.S., Services A la Personne, Initiatives et Engagement Numériques Solidaires, pour la formation des auxiliaires de vie ERIC - Initiatives Emplois de la Ville de Cannet, région PACA)

Rester en lien avec la vie de quartier, de village, participer à la vie sociale

Continuer à être citoyen, à être acteur de la vie de son quartier, de son village
Fenêtre virtuelle sur la vie collective : voir ce qui se passe dans la rue, dans le quartier, être tenu au courant de la vie social.

Développer les principes de communautés : pouvoir participer à la vie de quartier, aux événements d'une communauté, etc.

Présentation du WebNapperon par Yves-Armel Martin

Yves-Armel Martin, Responsable du centre Erasme, dédié à l'innovation numérique, du CG69

Présentation du prototype Webnapperon, conçu avec la coordination médico-sociale du département. Expérimentation en cours. <http://reseau.erasme.org/Le-Web-napperon>

Une démarche en lien avec la coordination médico-sociale du département

Yves-Armel Martin dirige le centre d'innovation numérique du département du Rhône, Erasme. Avec la coordination médico-sociale du département, l'équipe d'Erasme s'est questionnée sur l'apport des technologies aux problématiques liées au vieillissement. Une enquête a été menée sur des territoires ruraux du département du Rhône, afin de diagnostiquer les besoins des personnes du « 4^e âge » (entre 81 et 90 ans) à domicile, comme en collectivité. Trois angles d'expérimentation ont alors été définis : l'inclusion numérique, la coordination des acteurs autour de la personne âgée (nécessitant l'interopérabilité du dossier médico-social partagé), et la surveillance de jour et de nuit en zone rurale.

Les attentes des personnes de plus de 80 ans

Les principales peurs qui ressortent chez ces publics sont : la peur de la dépendance, de la chute, de la maladie, de l'aggravation de la situation.

En même temps les personnes âgées estiment être porteuses de compétences qui leur permettront de s'adapter à un nouveau contexte, comme l'utilisation de technologies. Elles ont une perception positive de leur propre faculté d'adaptation (ce qui n'est pas l'avis des proches : familles ou professionnels, qui portent un regard anxieux et particulièrement sécuritaires).

Elles trouvent un intérêt particulier pour les technologies si celles-ci peuvent aider à la prévention des chutes, ou permettre le contact visiophonique avec le médecin, et avec



PLUS LONGUE LA VIE.net



les proches (particulièrement s'ils sont géographiquement loin). Ils voient un intérêt aux TIC dans le cadre d'exercices cognitifs.

En revanche ils émettent plus de réserve pour tout ce qui concerne l'observance thérapeutique, les services culturels. Mais Y.-A. Martin fait observer que tant que les technologies ne sont pas utilisées, elles n'ont pas de valeur d'usage (les personnes interrogées n'imaginent pas ce qu'elles pourraient faire avec des services qu'elles ne connaissent pas).

Le « web-napperon »

Le web-napperon est un prototype développé par les équipes d'Erasme pour répondre au besoin d'inclusion numérique. Il est un dispositif web2.0 pour des personnes qui ne le sont pas.

La famille publie des contenus sur un spip en ligne à destination de la personne âgée, et celle-ci actionne le contenu chez elle à travers un cadre numérique, par le biais d'objets (un livre, un disque, des photos, une carte postale, un journal, etc.) placés sur le « web napperon ».

Chaque objet est en fait équipé d'une puce RFID qui actionne le contenu web dans le cadre.

Il est même possible de bénéficier de la téléphonie sur IP via Skype (voir la démonstration du service en vidéo sur Viémo <http://www.vimeo.com/1359904?pg=embed&sec=1359904>)

Toute la valeur d'expérimentation du web-napperon va reposer sur le réseau de familles volontaires. L'offre de contenu va être étendue à un système de prêt de livres en lien avec la bibliothèque départementale.

Un système de synthèse vocale va être rajouté au dispositif pour les personnes mal-voyantes.

Le projet va être expérimenté courant 2009 par des familles du département : 3 personnes en EPHAD, et 7 familles web2.0

> Présents :

Yves-Armel Martin, Erasme, CG 69

Frédéric Massa, Orange FT R&D, Rennes

François Beautour, Designer, Designsens

Francis Thibaud, CNP

Georges Amaraggi, E-Sidor

Anastasia Smidtas, VisAge

Monique Epstein, E-Seniors



PLUS LONGUE LA VIE.net



Gisèle Bessac, Maison ouverte

Adeline Brogard, Orange

Jean-Pierre Savary

Dany Michaux-Rodas

Amandine Brugière, FING

> Prochaines réunions de travail :

14 janvier 17h30 – 19H30 Institut Silver Life

Ordre du jour :

> Point sur les échanges du 17 décembre : réactions et enrichissements de Sandrine Simon, sur les problématiques rencontrées par les personnes âgées dépendantes, et les besoins de loisirs, de détente, etc.

> Intervention de Patrice Barbel : « Domotique : logique de produits et logique de services ».

Etude menée pour le compte de l'Aquitaine Europe Communication, par Patrice Barbel et Maxime Tachon – Université rennes 1