

HOST : RENDRE LES NOUVELLES TECHNOLOGIES ACCESSIBLES AUX SENIORS

LES NTCI AU SERVICE DES SENIORS : DES ENJEUX MULTIPLES

En 2011, un projet de grande ampleur sur l'usage des nouvelles technologies par les seniors a vu le jour : le projet HOST (Smart technologies for selfservice to seniors in social housing). Inscrit dans un programme de recherche financé par l'Europe (programme AAL) et pour la France par l'Agence Nationale de la Recherche, avec le soutien de la CNSA, ce projet a été piloté par l'OPAC du Rhône, premier bailleur social de la région Rhône Alpes. Il associait des bailleurs sociaux, des chercheurs et des entrepreneurs de France, d'Italie, d'Espagne et de Grande-Bretagne. Côté français, les partenaires du projet au côté de l'OPAC du Rhône étaient le Centre Erasme, le laboratoire AGIM de l'Université Joseph Fourier de Grenoble et la société Adama.

A l'origine de ce projet, plusieurs interrogations issues de l'expérience de terrain de l'OPAC du Rhône : Comment, demain, réduire la « fracture numérique » ? Comment le numérique, média désormais incontournable, pourra-t-il nous aider à soutenir notre relation de proximité avec les locataires, et notamment les plus fragiles, les personnes âgées ?

UNE PREMIÈRE PHASE DE CO-CONCEPTION AVEC ET POUR LES SENIORS

Les ateliers de « co-design » animés par le centre Erasme avec deux groupes de personnes âgées, ont démarré par des échanges sur la vie quotidienne, les besoins et les attentes des seniors afin d'identifier comment le numérique pourrait leur apporter un plus.

Plusieurs supports numériques ont ensuite été présentés aux personnes âgées. Leur choix s'est alors porté sur la tablette numérique, plus maniable et ergonomique que l'ordinateur.

Dès lors, les personnes âgées sont devenues de véritables « co-designers » de l'application. Elles ont également mis au point la meilleure façon de se l'approprier : ateliers, support téléphonique, supports d'information sur le projet et guides de formation.

C'est également dans cette première phase que l'OPAC du Rhône a modélisé comment fournir internet aux personnes qui n'en disposaient pas (installation d'une box numérique ou connexion 3G selon les cas).



OPAC du Rhône

Ville Amie des Aînés depuis 2009
Lyon (69)

OBJECTIFS :

- Encourager l'usage des nouvelles technologies pour permettre aux personnes âgées de rester autonomes chez elles le plus longtemps possible.
- Accompagner les personnes âgées dans l'usage des nouvelles technologies.
- Favoriser une relation de proximité entre le bailleur social et ses locataires via l'usage du numérique.
- Améliorer la vie des personnes âgées vivant dans le parc social.
- Faciliter la communication des aînés avec leurs fournisseurs de services et leur entourage.

PRATIQUE :

- Rencontrer les locataires âgés afin de connaître leurs attentes et besoins.
- Fournir un matériel numérique à un échantillon de locataires âgés afin d'obtenir un retour sur leur expertise d'usage.
- Organiser un processus de soutien et de formation à l'usage des supports numériques retenus (en France et en Italie : tablette numérique) et des applications développées.

Toutes ces étapes ont révélé l'importance du service humain et relationnel qui a permis aux aînés de vivre une réelle rencontre avec leur bailleur social, ce qui confirme le rôle de facilitateur que peut jouer le bailleur social dans l'adaptation de la société au vieillissement.



UNE APPLICATION ADAPTÉE AUX BESOINS DES AÎNÉS

Au cœur de ce projet s'inscrit la création d'une application adaptée aux attentes des personnes âgées : « host com ». Celle-ci offre d'abord les services d'un réseau social, respectant des souhaits essentiels évoqués par les âgés eux-mêmes : pas de publicité ni d'intrusion extérieure et protection des données personnelles. Cette application est également une passerelle efficace vers le web et permet un accès privilégié à ses favoris (photos, presse, site Internet). L'application permet aussi à ses usagers de partager et de commenter des ressources. Enfin, elle est couplée avec une application d'organisation relativement simple permettant entre autres l'accès à son agenda ou encore aux services numériques délivrés par l'OPAC du Rhône sur son site internet.



L'EXPÉRIMENTATION DU DISPOSITIF

Après la phase de co-design, 40 nouveaux locataires âgés de 60 à 86 ans ont expérimenté les applications développées. Chacun de ces participants s'est vu remettre une tablette à son domicile pour tester le produit au quotidien.

Afin de mettre en oeuvre cette seconde phase, une invitation a été envoyée à tous les locataires de l'OPAC du Rhône. Le recrutement des participants s'est donc fait sur la base du volontariat. Lorsqu'une personne se montrait intéressée par le projet, un entretien était organisé avec le laboratoire AGIM pour s'assurer des conditions d'expérimentation : compréhension du projet, nécessité de pouvoir se rendre disponible pendant six mois, couverture internet du logement. Il s'agissait également de s'assurer que la personne âgée ne se mettrait pas en difficulté en participant au projet (stress, santé...). Un formulaire de consentement éclairé était alors établi. Un prestataire de l'OPAC du Rhône, Connex-it, apportait par la suite le matériel au domicile de chaque participant (tablette wifi ou 3G, box, guides de formation), connectait le matériel et proposait trois heures d'accompagnement à la prise en main de la tablette et des applications.

Une permanence téléphonique a également été mise en place par l'OPAC du Rhône pour accompagner l'expérimentation. Elle a été particulièrement utile pendant les trois premiers mois, puis les demandes ont diminué.

Sur la commune de Bron, les participants au projet ont pu participer à des ateliers à la « cyber base » durant cette phase. Sur les autres communes les participants qui rencontraient des difficultés dans l'usage de la tablette ou des applications ou souhaitaient aller plus loin dans l'usage d'internet ont été orientés sur l'équipement public numérique le plus proche. A défaut, une nouvelle visite du prestataire a été organisée afin de poursuivre la formation.

APPEL À CONTRIBUTION

Si, comme la Ville de Lyon, vous avez mis en place des projets pour les aînés, n'hésitez pas à nous en faire part : contact@rfvaa.com

LES SUITES DU PROJET

A l'issue du projet HOST en 2014, le Département du Rhône, le centre Erasme, l'OPAC du Rhône et la société Connex-it ont mis au point une version finalisée de l'application « host com » sous le nom d'« Idolink », avec son kit de prise en main : ateliers, documents et support téléphonique. Deux nouvelles communes en font aujourd'hui l'expérience : Amplepuis et Vaulx-en-velin. Là encore, l'objectif principal est de favoriser le lien social entre les personnes âgées et les acteurs locaux de leurs communes.

Un travail important reste toutefois à réaliser, en particulier auprès de l'entourage familial et médicosocial des personnes âgées. En effet, c'est souvent lui qui est le plus méfiant et le plus réticent à l'égard de ces nouvelles technologies. Pourtant, il a une place cruciale à jouer dans ce dispositif puisqu'il constitue souvent le réseau de proximité et de soutien de la personne âgée.

Mais le réseau des proches ne suffit pas toujours à tisser le lien social. Il est donc nécessaire de proposer aux aînés de nouveaux partenaires afin de soutenir leur participation sociale, et ce en fonction des intérêts qui sont propres à chacun.

L'enjeu est donc réel : rendre le numérique accessible aux aînés pour favoriser leur participation sociale, leur accès à l'information et aux services et soutenir ainsi le réseau des aînés, de leurs proches et de leurs services (bailleur social, culture, animations, services à domicile...).



APPEL À CONTRIBUTION

Si, comme la Ville de Lyon, vous avez mis en place des projets pour les aînés, n'hésitez pas à nous en faire part : contact@rfvaa.com

