

Projet WATA

Well-Aging Technology Acceptability

Le marché des solutions technologiques pour les personnes de 65 ans et plus est depuis quelques années en pleine effervescence (1). Pourtant, peu de ces technologies dédiées ne sont vraiment entrées dans le quotidien des personnes âgées. Stigmatisantes, peu utiles, problématiques, incompréhensibles, elles ne parviennent pas à être de réelles alternatives et/ou solutions pour accompagner le bien-vieillir des seniors. Quelques études montrent que certaines de ces solutions ne sont pas toujours bien adaptées au maintien de la qualité de vie et de l'autonomie, provoquant même parfois des effets plus indésirables que positifs (2–4). Dès lors une réflexion approfondie s'impose sur les représentations qu'ont les seniors de l'accompagnement technologique du « bien-vieillir », mais aussi, et plus génériquement sur les relations que les seniors ont tissé dans leur histoire de vie avec certains objets et/ou technologies. Ce dernier point visant à mieux comprendre les dimensions en œuvre dans la dynamique d'appropriation avec les objets en vue de créer de la connaissance pour les concepteurs de tels outils.

Pour répondre aux problématiques du vieillissement de la population, l'industrie adapte des produits technologiques pour les seniors (les « gérontechnologies ») dans le but d'améliorer leur qualité de vie. Il apparaît cependant que la majorité de ces « innovations » destinées à l'accompagnement du maintien à domicile ne sont pas bien acceptées par les utilisateurs. Ce phénomène engendre un double insuccès : d'un côté la qualité de vie des seniors n'est pas significativement améliorée et de l'autre, les industries subissent des « flops technologiques et commerciaux » en chaîne. Ce décalage entre gérontechnologie et besoin réel est dû au fait qu'aucune étude n'a traité spécifiquement des dynamiques d'appropriation des objets techniques comme compagnons technologiques dans des continuums de vie et à fortiori de leur impact sur les modalités de conception de produit dans la perspective du bien vieillir. Par ailleurs, ces outils gérontechnologiques sont conçus sur une base conceptuelle qui considère la vieillesse comme pathologique amenant des solutions technologiques souvent centrées sur des fonctions compensatoires du vieillir. En dépit du manque de pertinence des solutions offertes par les gérontechnologies actuelles, ces dernières représentent cependant un potentiel d'aide important au maintien à domicile et à l'accompagnement d'un acteur essentiel dans le développement du bien-vieillir chez les seniors : le « proche aidant ».

Cette étude exploratoire a permis de réaliser une analyse à la fois sur les représentations qu'ont les seniors « du bien-vieillir » et de l'accompagnement technologique qu'il suppose, mais aussi, et plus génériquement sur les relations que les seniors ont tissé dans leur histoire de vie avec certains objets et/ou technologies. De cela,



Pr Philippe Geslin
Neuchâtel

Pr Carole Baudin
Neuchâtel

Pr Olivier Schirlin
Neuchâtel

L'originalité du projet WATA réside dans deux aspects fondamentaux :

- ▶ son objectif qui était de mieux connaître les besoins réels des seniors. Il s'avère qu'aucune étude connue se base sur les attentes et besoins exprimés par les seniors eux-mêmes.
- ▶ son approche anthropotechnologique (5–7) en rupture totale avec les démarches actuelles, souvent issues des gérontechnologies. En effet, l'idée du « compagnon technologique » développé dans ce projet présuppose une compréhension des formes d'appropriation des objets techniques par les seniors, considérant le vieillissement comme un processus naturel engagé depuis la naissance contrairement aux études de types gérontechnologiques qui visent à identifier les manques à combler dans un processus de « sénescence », selon une perspective fonctionnaliste et pathologique du vieillir.

Méthodologie

La méthodologie mise en place pour étudier les modes d'appropriation des objets techniques par les seniors s'est déroulée en quatre étapes – élaboration du panel de personnes enquêtées et du protocole – une enquête par questionnaires – des entretiens semi-directifs in situ – une restitution avec le panel de personnes enquêtées.

Le choix du panel était fondamental dans l'approche anthropotechnologique proposée. Il était en effet nécessaire de sortir des enquêtes traditionnelles liées au bien-vieillir, et généralement consacrées à une population de 65 ans et plus. De fait, l'identification même de l'âge de ce que les socio-démographes appellent « seniors » est en soi un débat théorique actuel. Dans l'idée de travailler sur les liens aux objets techniques dans un continuum de vie, nous avons priorisé un panel de personnes allant de 55 ans à plus. L'hypothèse étant qu'à partir de cette période de vie, les

personnes sont à même d'avoir un regard suffisamment distancié et donc analytique sur leurs pratiques et leurs vécus avec les objets. Il nous fallait par ailleurs des personnes capables d'explicitier ces liens et donc d'avoir une certaine aisance de discours. Raisons pour lesquelles nous nous sommes adressés à des groupes ciblés du Mouvement des Aînés de Neuchâtel – MdA ainsi qu'à certains employés de notre institution: la Haute Ecole ARC.

Suite à des entretiens exploratoires, nous avons pu évaluer la complexité d'enquête notamment dans le repérage des personnes qui pouvaient avoir des relations fortes aux objets et qui acceptaient d'ouvrir leur porte. 45 exemplaires de questionnaires ont été distribués, élaborés afin de mettre en exergue les objets importants par rapport aux activités réalisées et par rapport aux aptitudes psycho-affectives de chaque personne. En interrogeant depuis les activités, l'objectif était de permettre aux personnes de parler des objets comme médiateurs et non comme objets en soi et de pallier ainsi à une vision fonctionnaliste et généraliste de l'objet. 78% des questionnaires distribués ont été remplis et renvoyés dont plus de la moitié se portait volontaire pour être interviewée chez eux. Des personnes volontaires, sept, ont été plus longuement interviewées chez elles. Ce panel a été choisi pour sa représentativité en termes de genre, d'âge, de formation et statut socio-professionnel ainsi que selon leur situation géographique (rural, urbain), mais aussi selon les histoires de vie avec les objets qui se profilaient dans les réponses au questionnaire. Ces entretiens in situ ont été réalisés selon une méthodologie compréhensive visant à faire verbaliser en contexte les personnes sur leurs liens aux objets.

Finalement, les analyses issues de cette enquête en deux temps ont été restituées lors d'une présentation aux personnes ayant participé aux questionnaires et aux entretiens. 20 personnes ont ainsi participé à cette séance de restitution qui a permis de valider l'approche mais aussi de la finaliser avec un « brainstorming » général quant au concept de « compagnon technologique ».

Résultats

Des questionnaires se dégagent que l'activité commune à toutes les personnes est la lecture. 74% disent lire tous les jours. A cette activité sont liés divers objets, souvent corrélés à la construction d'un environnement de lecture adéquat, représentant un plaisir de lecture. La cuisine arrive en 2^{ème} position (97% des personnes, dont 65% quotidiennement). Aucun objet emblématique ne ressort de cette activité toutefois ceux qui ont été cités répondent à des critères de temporalité et de praticité. Le sport est l'activité citée en 3^{ème} lieu (94% des personnes), outre les objets liés à des activités sportives spécifiques, les chaussures et vêtements sont ceux qui se retrouvent de manière redondante ainsi que les critères de confort et performance pour les qualifier.

Ces questionnaires nous ont permis d'identifier des tendances en termes d'activité et de critères d'objets corrélés, mais nous a aussi permis d'identifier les objets les plus saillants pour chacun et les raisons explicites de cet attachement. Sur cette base nous avons concentré les enquêtes plus approfondies sur 7 personnes par des

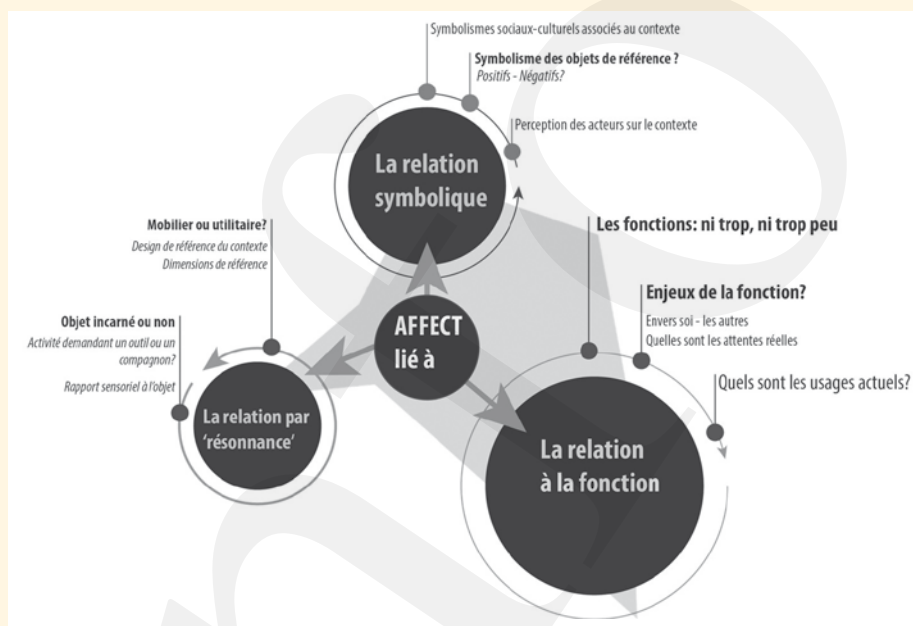


Fig. 1 : Les 3 axes des liens que nous tissons avec les objets tout au long de notre vie.

entretiens durés en moyenne 2h30 pour approfondir les liens qui se tissent avec les objets. De ces entretiens in situ, il apparaît clairement deux thématiques récurrentes liées à la représentation et la gestion des objets, par ailleurs, une interprétation analytique des liens aux objets a pu être établie.

Les thématiques récurrentes sont :

- ▶ celles liées à la « dématérialisation » qui officie avec l'âge, l'envie de ne garder que le nécessaire et de commencer à gérer le surplus. Dans cette perspective, les objets se segmentent : ceux que l'on jette, ceux que l'on souhaite transmettre, ceux que l'on souhaite voir survivre... L'objet comme mémoire est un sujet qui revient à chaque entretien. A cet effet, la photographie – et les médias associés- est un objet en soi extrêmement intéressant car elle porte en elle la dualité des générations actuelles : entre lien social immédiat et objet de mémoire familiale ou commune.
- ▶ celles liées à la segmentation des types d'objets qui nous environnent : à chaque entretien apparaît une typologie nette entre les objets dits « supports » (ceux qui créent notre environnement : meubles, décoration, etc.) et les objets dits « acteurs » (ceux qui nous aident dans des activités de tous les jours, les objets du faire). Pour chaque typologie les attentes sont différentes, les dimensions affectives en jeu ressemblantes. Pour les premiers, les matières qui les constituent doivent être nobles et vivantes (comme le bois) ; empreint d'histoire singulière, l'esthétique doit être en adéquation et donc les objets industriels en sont souvent bannis. Les deuxièmes, au contraire, sont souvent des objets industriels, toutefois, les interactions qu'ils suscitent sont très controversées. Le surplus de « multifonctionnel » est fréquemment critiqué et la notion de « durée de vie » souvent centrale.

En synthèse, une interprétation en 3 axes (symbolique, fonctionnelle, par résonnance) des liens que nous tissons avec les objets tout au long de notre vie a été élaborée, illustrée par le graphique ci-dessous (fig. 1).

Ces analyses nous ont permis de lister un certain nombre de critères de conception recherchés dans les objets pour les rendre

adaptés à la notion de «compagnon technologique», que ce soit en termes fonctionnels, matériels, et interactionnels. A titre d'exemples, nous pourrions citer l'importance de la durée de vie des objets, l'affect lié aux objets ou encore le rapport aux matériaux utilisés pour les objets. Enfin, des suggestions de compagnons technologiques concrets sont apparues comme par exemple un dictionnaire transgénérationnel.

Conclusion

La restitution des résultats aux personnes interrogées a été l'occasion d'une validation de la méthodologie employée. En effet, a été validé le fait qu'il était incontournable de mieux comprendre nos relations aux objets techniques pour pouvoir concevoir des «compagnons technologiques» adaptés. D'autre part cette restitution a été l'occasion d'un brainstorming autour du concept de «compagnon technologique». Une des idées qui a surgi est celle d'une technologie permettant aux seniors d'ajuster en permanence leurs compréhensions du milieu technologique environnant, en particulier les nouvelles sémantiques qui, selon leur perception creusent le déphasage générationnel actuel. Cette première étude met en évidence qu'il faut aller au-delà du rapport fonctionnel à l'objet et mieux comprendre ce qui fait du sens dans cette relation pour les personnes. Il faut ausculter les liens symboliques, cognitifs, sensoriels qui font de ces objets des «compagnons» pour pouvoir construire des connaissances et savoirs qui soient véritablement opportuns dans la conception de nouveaux artefacts.

Messages à retenir

- ◆ L'anthropotechnologie comme approche singulière et adaptée aux études et développements liés au bien-vieillir
- ◆ La dématérialisation officie avec l'âge
- ◆ L'affect lié à un objet dépend de sa fonction, sa résonance personnelle et le symbole projeté sur l'objet
- ◆ Aller au-delà du rapport fonctionnel à l'objet pour s'inscrire dans une notion de compagnon technologique

Pr Carole Baudin¹, Carole.Baudin@he-arc.ch

Pr Philippe Geslin¹, Philippe.Geslin@he-arc.ch

Pr Olivier Schirlin², olivier.schirlin@he-arc.ch

¹HE-Arc Ingénierie; ²HE-Arc Santé

Campus Arc 2, Espace de l'Europe 11, 2000 Neuchâtel

+ **Conflit d'intérêts:** Les auteurs déclarent n'avoir aucun conflit d'intérêt avec le monde économique des «gérontechnologies» et que cette étude s'est effectué dans un but purement scientifique.

Références :

1. <http://www.cinquieme-risque.fr/marche-des-gerontechnologies%C2%A0-indicateurs-2010-de-lasipag/> le 2/09/2011
2. Baudin C, Maillard L. Critères d'acceptabilité des outils de communication pour le maintien des personnes âgées à domicile. Rapport Final du projet LPR LISOMAD 2015, en collaboration avec la FST
3. Bertini L. DomesTICation : Ethnographie d'un travail de conception technique pour le maintien à domicile. Thèse de travail doctoral. Soutenue le 22 Mai 2014 au sein de l'Institut d'Ethnologie de Neuchâtel, UNINE,2013
4. Bouchayer F, Gorgeon C. Les techniques de la vie quotidiennes – Âges et Usages. Ed. CNAV, Mission Recherches DRESS 2002
5. Geslin P. Les objets sont notre plomb dans la tête. Efficacités en actions, innovations en usages. Techniques et Culture 2002;40,67-80
6. Geslin P. Les formes sociales d'appropriations des objets techniques, ou le paradigme anthropotechnologique. ethnographiques.org 2002;1,[en ligne] (<http://www.ethnographiques.org/2002/Geslin> – consulté le 12.01.2016)
7. Wisner A. Anthropotechnologie. Vers un monde industriel pluricentrique. Ed. Octars. Toulouse 1997