

Etude d'usage et des incidents psychosociales d'un nouveau dispositif dédiée aux personnes âgées

Raluca CIOBANU

Marc-Eric Bobillier-Chaumon

1. Contexte de l'étude

Cette recherche, menée dans le cadre du Laboratoire ICTT (Interaction Collaborative, Téléformation, Téléactivités) fait partie d'un programme initié par CREALYS soutenant la création des entreprises. Ce programme de recherche est donc une contribution pour la mise en place d'une entreprise dédiée au service de communication pour les personnes âgées. Il s'agit de cerner l'usage d'un tel dispositif de communication par les personnes âgées, ainsi que le rôle de la famille dans l'intégration de ce dispositif parmi les autres objets techniques possédés par la PA. A partir des caractéristiques psychosociales de la personne âgée et du rôle de la famille et de l'entourage dans l'usage des objets techniques nous regarderons de quelle manière l'insertion puis l'usage d'un tel dispositif de communication s'insère dans la vie quotidienne de la personne âgée.

2. Support théorique

Dans le cadre de ce projet, qui tente de concilier personnes âgées et technologies de la communication, il nous est apparu qu'il fallait considérer un certain nombre de points théoriques afin de constituer une base de travail suffisamment claire et précise. En effet, le thème des personnes âgées recouvre un large champ théorique et expérimental (au sens de psychologie expérimentale). Toutefois, si de nombreux travaux de recherche ont été effectués, il n'en reste pas moins que la plupart comporte des données parcellaires, notamment concernant les échantillons de populations étudiées. Nous tenterons donc de pallier ici ces manques.

2.1. Vers une définition de la Personne âgée (PA)

Dans un article de 1999, écrit par M. Specht, J. -C. Sperandio, C. De la Garza, les auteurs débutent leur réflexion par une définition du vieillissement, et donc de la personne âgée, qui peut être compris dans un sens chronologique, c'est-à-dire l'avancée en âge, biologique, caractérisé par la diminution de certaines fonctions, cognitive, par rapport au traitement des informations. Les auteurs présentent également une définition du handicap en tant que gêne résultant d'une déficience. Ils soulignent l'importance de ne pas confondre les deux, ce qui est souvent le cas dans le langage courant.

Par personnes âgées, V. Caradec (1999) entend privilégier la position dans le cycle de vie et non le passage d'un âge à un autre. Il définit trois marqueurs pouvant servir à définir cette population : l'identité, la famille et les transitions de vie.

Nous voyons dès lors à travers ces différentes approches à quel point il est difficile de trouver une définition claire, et sur laquelle tous, les chercheurs comme tout à chacun dans son utilisation quotidienne des termes, peuvent s'accorder. Les approches se situent tantôt à travers l'âge des participants, tantôt à travers la position dans la généalogie, tantôt à travers le rapport au temps entretenu par les personnes concernées. Ceci nous donne des disparités suffisamment conséquentes dans les études, ce qui rend les comparaisons de résultats obsolètes puisque nous ne savons pas si nous parlons bien des mêmes populations.

D'un point de vue tout à fait pratique, nous privilégierons une approche à travers la catégorie d'âge (nous considérerons les personnes âgées comme appartenant à la catégorie des 60 ans et plus). En effet, c'est cette approche qui est la plus souvent utilisée lors des rapports chiffrés, notamment par l'INSEE lorsqu'elle rend compte des conditions de vie de cette population. De plus, elle correspond à une certaine réalité vécue, au niveau historique, ce qui nous permet de replacer les personnes âgées dans leurs contextes de vie, passé et présent.

2.2. Les processus d'adoption des NTIC par les PA

La perspective de Caradec (1999) sur la triade "personnes âgées – objets techniques – entourage social/autrui" regroupe deux aspects. Le premier, est le fait que les objets techniques peuvent être des **intermédiaires** dans les relations des personnes âgées avec autrui. Ils seraient en quelque sorte un "pont" vers l'extérieur de l'espace domestique. Le second est le fait que les tiers peuvent constituer **des médiateurs** entre personnes âgées et objets technologiques, et ainsi favoriser une utilisation optimale de ces objets.

L'approche de Smoreda (2001) sur l'influence de la famille et de l'entourage pour l'utilisation de NTIC est centrée sur le fait que la famille et les amis sont **les points de passage** vers l'utilisation des objets techniques. Son hypothèse de départ est que le réseau personnel joue un rôle fondamental dans la transmission des informations et plus généralement, dans la formation des attitudes et des usages des outils de communication. Dans ce cas, plusieurs mécanismes d'acquisition interviennent : le cadeau, les pressions, l'apprentissage, des informations et une proximité rassurante. L'effet de ces mécanismes

consiste dans une diffusion de l'innovation technique et de savoir-faire. Il est donc rare de rencontrer des utilisateurs de nouveaux produits isolés. Il s'agit plutôt de personnes entourées par d'autres qui deviennent à leur tour des utilisateurs.

3. Objectif de la recherche :

Cette recherche a comme objectif principal l'étude d'un dispositif de communication spécialement conçu pour les personnes âgées.

L'importance de cet objectif provient à la fois des points de vue théorique et pratique abordés précédemment. Sur le plan théorique, nous partons donc des principes de la psychologie sociale (les théories du vieillissement) et de la psychologie cognitive (théorie de l'apprentissage). Il s'agit d'identifier un profil psychosocial des personnes âgées (les caractéristiques psychosociales déterminantes pour cette catégorie d'âge) ainsi que des processus cognitifs (exploration visuelle, saisie d'information, rétention d'information, de manière générale, les stratégies de traitement des informations) mis en place par les personnes âgées lors de l'utilisation de cette technologie.

D'un point de vue pratique, l'évaluation d'usage de ce dispositif nous permettra de valider quelques recommandations d'usage et de conception d'un tel système technique dédié aux personnes âgées.

4. Problématique et méthodologie de recherche

Nous avons vu, dans la partie théorique, que l'usage d'une nouvelle technologie est influencé par des facteurs différents : l'expérience antérieure de la personne âgée avec les technologies, l'âge, le sexe, la famille, l'entourage, des facteurs de nature cognitive et/ou perceptive. Ces facteurs n'agissent pas individuellement sur la perception des objets techniques par les personnes âgées mais ils la co - agissent et la déterminent.

Ainsi, nous nous sommes intéressée à l'influence de ces facteurs sur l'usage des technologies par les personnes âgées. Plus précisément :

- Quel est le rôle que la technologie joue dans l'établissement des relations sociales de la personne âgée ?
- Quelle est l'influence de la part de la famille et de l'entourage pour l'utilisation des NTIC par les personnes âgées ?
- Dans quelle mesure les NTIC peuvent compenser ou pallier les changements et les restrictions des personnes âgées ? Quel rôle peuvent jouer les objets techniques dans cette compensation ?

→ Quels sont les facteurs qui conditionnent l'insertion d'une nouvelle technologie dans une structure familiale ? Et quels sont les effets de cette insertion ?

Pour répondre à ces questions nous effectuerons une recherche de terrain en utilisant plusieurs méthodes complémentaires :

- entretiens exploratoires avec la PA et la famille, afin de mettre en place un profil de la personne âgée et d'identifier les caractéristiques psychosociales spécifiques aux personnes âgées ;
- *focus group* avec la PA et sa famille pour identifier les réactions « à chaud », les attentes, les impressions et l'acceptabilité de notre dispositif ;
- test d'utilisation qui vise à compléter les entretiens et le relevé des objets techniques existants au domicile de la PA. Ce test permettra également d'évaluer effectivement l'usage de notre dispositif via des scénarii d'utilisation en situation.
- finalement, une étude de satisfaction, c'est-à-dire l'investigation des raisons qui peuvent pousser la PA à s'approprier ou à rejeter ce dispositif.

2. Conclusions finales

Suite aux entretiens mis en place nous avons vu que ***l'usage d'un tel dispositif est influencé par une série de facteurs qui co-actionnent : l'âge, la profession exercée, l'estime de soi, la personnalité, les caractéristiques cognitives de la personne âgée et non enfin les caractéristiques du dispositif (accessibilité, utilité).***

La famille semble avoir un rôle de médiation pour l'achat et l'utilisation de ce dispositif. Elle va être aussi responsable de l'intégration du dispositif dans l'activité quotidienne de la personne âgée.

En ce qui concerne la capacité du dispositif de compenser certaines pertes fonctionnelles de la personne âgée, ***ce dispositif a une fonction de compensation, dans notre cas la compensation est plutôt d'ordre sociale que spatiale ou perceptive.***

Du côté de la personne âgée les résultats montrent que ***dans une certaine mesure l'usage positif des objets techniques a un rôle dans l'appropriation de notre dispositif.***