



## Quelle demande et quels usages des TIC par les citoyens fragilisés sur leur lieu de vie ?

Myriam LE GOFF-PRONOST,

[myriam.legoff@telecom-bretagne.eu](mailto:myriam.legoff@telecom-bretagne.eu)

Telecom Bretagne - LUSSI, CREM, [M@rsouin](http://M@rsouin)

Jocelyne TREMENBERT

[jocelyne.tremenbert@telecom-bretagne.eu](mailto:jocelyne.tremenbert@telecom-bretagne.eu)

[M@rsouin](http://M@rsouin)

*Travaux issus de la mission pour le CGTI intitulée « Usages des TIC par les patients et citoyens fragilisés sur leur lieu de vie » - mars 2008*

**5 et 6 juin 2008, Guidel.**

<http://www.marsouin.org>



## ■ Objectif / question.

---

- Les personnes malades, handicapées ou âgées ont-elles une demande spécifique en TIC pour le maintien à domicile ?
- Contexte :
  - L'offre existe
  - Mais le marché ne se développe pas
- Proposition d'une enquête pour identifier les déterminants d'usage
  - *“Usage des TIC par tout public dans le cadre de ses activités quotidiennes sur son lieu de vie”*
  - Une entrée par les activités et la participation

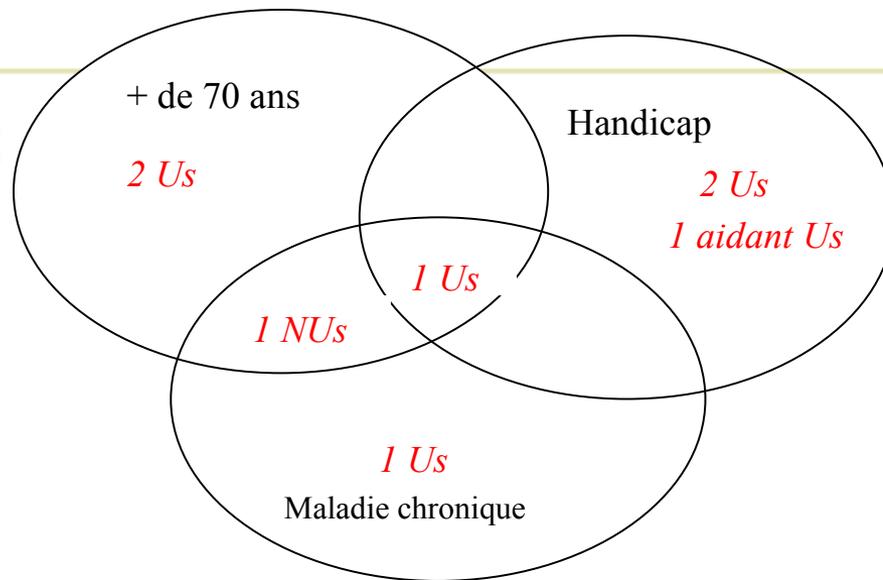
## ■ Méthodologie.

---

- **État de l'art des enquêtes existantes**
- **Proposition d'un schéma d'enquête**
- **Démarche qualitative :**
  - **Analyse sociologique exploratoire**
  - **Hypothèses :**
    - les TIC peuvent apporter une aide aux personnes âgées, handicapées ou malades ;
    - les personnes à mobilité réduite du fait d'un handicap, maladie ou de l'âge sont des utilisateurs intensifs des TIC ;
    - les usagers des TIC peuvent révéler plus facilement leurs attentes et leurs besoins ;
    - les non-usagers des TIC ont une représentation difficile des TIC, de leur intérêt et de la réponse qu'ils peuvent apporter.
  - **Thématiques abordées : état de santé, réseau familial et social, aides techniques utilisées, usage des TIC, lien entre TIC et état de santé**

## ■ Méthodologie

### ■ Échantillon :



### ■ Déterminants d'usage des TIC traditionnels

- Conditions d'accès aux TIC
- Compétences, capacités cognitives
- Déterminants personnels
- Réseau social

### ■ Une réponse à un besoin

- Santé / sécurité / communication et de lien social / stimulation des capacités cognitives / soutien des aidants / mobilité

## ■ Résultats de l'analyse qualitative

---

### ■ Les TIC : facilitateurs...

- *« Je ne saurais pas comment maintenant me passer d'Internet »*

### ■ Mais difficultés quant à la définition des TIC , des offres existantes, des services possibles et des coûts induits.

- *« j'aimerais un logiciel qui lirait ce qu'il y a sur l'écran et écouter »*
- *« j'ai besoin d'un ordinateur qui grossisse les caractères ... j'ai un problème avec la souris, je tremble, je ne clique pas là où il faut »*

### ■ Usages non spécifiques :

- Recherche d'informations pour améliorer ses connaissances
- Recherche d'informations sur la santé
  - *« Tout ce que je reçois comme information sur ma maladie vient par Internet soit par mail, soit par fichier »*
- Tâches administratives, achats restreints en ligne
  - Pour certains, Internet permet de garder un certain degré d'autonomie, pour les autres c'est une démarche encore lointaine

### ■ Un emploi du temps conséquent devant l'écran

### ■ Rôle du réseau familial et associatif

### ■ Pas d'usages de technologies avancées

Difficulté de se représenter vis à vis des nouvelles technologies, de la maladie, de l'âge, de la dépendance

---

- **Car non familier avec l'outil**
  - *« Je choisis les techniques où j'ai des succès et là en informatique je n'ai que des échecs, alors... »*
- **Car peu adaptés à certaines pathologies**
  - *« être assise devant un clavier me déplaît, je n'arrive pas à taper sur les touches, j'ai des gros doigts qui tremblent avec les neuropathies, donc je rate toutes les touches. Ensuite, regarder sur un écran lumineux, j'ai beau mettre des lunettes de soleil, cela m'est extrêmement désagréable. Donc, c'est un outil qui n'est pas pour moi, donc je communique encore à distance soit par le téléphone, soit par de longues lettres »*
- **Devoir de mémoire et conservation des acquis**
  - *« Dans tous les domaines, je vois autour de moi, je vois dans toutes les associations, c'est « aidez-moi à faire ce que je pouvais faire autrefois »... c'est jamais la demande « aidez-moi à faire des choses nouvelles ». Si j'avais un demi-siècle de moins, j'aurais envie d'aller vers du nouveau dont les nouvelles technologies, mais maintenant non »*

## ■ Conclusion et perspectives

- Des déterminants d'usage proches car offre non ciblée
- Une étude exploratoire à étendre
- Un questionnement autour du coût de la prise en charge financière : « out of pocket » ou financement public ?

$$\text{Max } U = U(TIC, S, X, n_{TIC}, \alpha)$$

$$\text{Sc } R = P_{TIC} \cdot TIC + \beta + P_X \cdot X + \alpha \cdot S \cdot O$$

$$\implies q_{TIC} = q_{TIC}(P_{TIC}, \beta, P_X, n_{TIC}, R, \alpha, O)$$

- Identification de la disposition à payer pour ce type de services : évaluation contingente.