

Les personnes vieillissantes et la télé-assistance: privilégier la dimension relationnelle.

Philippe Cardon*,

Hélène Trelu*

* Atelier de Recherche en Sociologie (ARS, EA 3149),
M@rsouin UBO
Faculté Victor Segalen
20, rue Duquesne
C.S0 93837
29238 Brest Cedex 3
Philippe.Cardon@univ-brest.fr
Helene.Trelu@univ-brest.fr

<http://www.marsouin.org>

RÉSUMÉ. La sociologie s'intéresse aux nouvelles technologies de l'innovation et de la communication qui ne cessent de se développer dans la vie quotidienne. Le projet T@PA « Télé-Assistance pour Personnes Agées » vise à mettre en place une plate-forme qui facilitera les relations entre la personne âgée et les réseaux affectifs, sociaux ou professionnels qui l'entourent. Une enquête qualitative s'est imposée pour avoir accès au réseau social des personnes et aux usages qu'elles font des objets techniques. L'analyse permet alors de dégager une diversité de configurations relationnelles autour de la personne âgée dépendante, et de les mettre en relation avec leur rapport aux objets techniques. L'identification des attentes en terme de dépendance et de centres d'intérêts nous indique que c'est avant tout la dimension relationnelle qui est privilégiée par ces personnes, et qui suscitent leur intérêt pour la plate-forme, cette dernière n'étant pas envisagée comme support d'usages et de pratiques destinées à la gestion et à l'amélioration de la santé.

MOTS-CLEFS : PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES, TÉLÉ-RELATION, NOUVELLES TECHNOLOGIES, RÉSEAU SOCIAL ET PROFESSIONNEL.

ABSTRACT : Sociology is keen on Innovation and Communication new technologies which keep developing. The T@PA project "Télé-Assistance pour Personnes Agées" (Tele-assistance for elderly people) relies on the set up of a platform to ease relations between elderly people and support networks which surround them: Health professionals, social services and relatives.

A qualitative survey was essential to meet their social networks and to understand their use of new technologies.

Results show a diversity of relational configurations around the dependent old person, and theirs relations with the new technologies. The needs identified in term of dependence and interests clearly demonstrates that the relational dimension, privileged by the surveyors, drives their interest in the platform, platform not meant to be a support of health by the way.

KEY-WORDS : DEPENDENT OLD PERSON, NEW TECHNOLOGIES, SOCIAL AND PROFESSIONAL NETWORKS

1. INTRODUCTION.

Le présent travail rend compte de quelques résultats d'une recherche menée dans le cadre de la mise en place d'un projet de Télé-Assistance pour Personnes Agées (T@PA) conduit par l'ENST Bretagne [THEPAUT et al. 04] et l'Atelier de Recherche Sociologique (ARS-EA3149) de l'Université de Bretagne Occidentale. Le projet T@PA vise à mettre en place une plate-forme de services qui facilitera les relations entre la personne âgée et les réseaux affectifs, sociaux ou professionnels qui l'entourent. Il s'agit de prendre en compte les attentes des personnes vieillissantes et de favoriser leurs relations dès lors que leur mobilité est réduite voire inexistante. Ces services d'aide peuvent être de deux ordres : d'ordre médical (télé-assistance) et d'ordre relationnel (télé-relation).

L'hypothèse générale développée dans ce travail est que selon les configurations relationnelles et les biographies des personnes, ces dernières auraient des appréhensions différentes et un usage différencié de la technologie, et donc un intérêt ou un désintérêt pour la plate-forme telle qu'on l'a pensée.

Dans ce cadre général, une enquête sociologique a été réalisée auprès de personnes âgées dépendantes, bénéficiant de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (classées en Gir 4).

L'objectif de cette enquête était double :

- d'une part, rendre compte des différentes configurations relationnelles autour de la personne âgée dépendante, c'est-à-dire l'ensemble des personnes (famille, amis, professionnels, voisins) avec lesquelles la personne âgée est en contact, qu'il s'agisse d'une relation d'aide professionnelle ou familiale ou autre destinée à l'encadrer et à la suivre ou de relations sociales variées (visites, conversations téléphoniques, échanges de courrier, activités diverses, promenade, etc.).
- d'autre part, mesurer les attentes des personnes âgées, tant au niveau de leurs dépendances (en matière de services, d'assistance médicale par exemple) que de leurs centres

d'intérêts et d'activités au quotidien (en matière culturelle, par exemple).

Pour mener à bien ce double objectif, deux séries d'entretiens ont été réalisées auprès de personnes âgées dites dépendantes, bénéficiant de l'APA et habitant le quartier Bellevue à Brest. Nous nous sommes centrés sur un quartier dans la mesure où, nous interrogeant sur les réseaux relationnels, l'étude d'un même lieu permettait de mieux rendre compte des dynamiques relationnelles (ou non), en particulier celles liées au voisinage.

Dans une première partie, nous rendons compte de la construction d'une typologie de configurations relationnelles autour de la personne âgée dite dépendante. La seconde partie porte alors sur l'analyse précise des attentes de ces personnes en matière de services technologiques selon les différentes configurations.

2. LA NOTION DE RÉSEAU SOCIAL ET PROFESSIONNEL OU CONFIGURATION RELATIONNELLE.

La première partie du travail d'enquête a consisté, sur la base des entretiens, à reconstruire les configurations relationnelles autour des personnes âgées ou réseau relationnel. Qu'entend-on par réseau relationnel ? C'est l'ensemble des activités d'échange, d'entraide, de soutien et d'aide dispensées auprès d'une personne âgée dépendante. Il renvoie à l'ensemble des personnes qui côtoient la personne âgée : des familiaux, des amis, des voisins, des professionnels de santé et du social, mais dont le profil et le statut (social, professionnel, etc.) diffèrent et sont porteurs de représentations et de valeurs (en particulier relatives à la santé) qui ne sont pas les mêmes. Nous distinguons plusieurs types de réseaux dont la teneur, la forme, la densité, l'organisation ne sont pas identiques et permettent de rendre compte de ce que nous appellerons par la suite des configurations relationnelles différentes. Quels sont les différents types de réseau ?

Les personnes vieillissantes et la télé-assistance: privilégier la dimension relationnelle.

2.1. Le réseau familial.

Le réseau familial se construit avant tout sur le registre de l'intime. Il implique un rapport symbolique particulier entre les familiers, qui s'ancrent dans une histoire familiale au long cours, avec ses propres logiques et dynamiques de fonctionnement. Il est porteur de représentations particulières de la santé, de la maladie et des formes de vieillir.

2.2. Le réseau professionnel.

Le réseau professionnel recouvre plusieurs champs d'activités et types d'acteurs qui peuvent être rangés en deux catégories : les professionnels de santé et les professionnels du social. On distingue alors ceux qu'on appelle les « habitués de la famille » (le médecin généraliste par exemple dont on connaît le rôle influent dans la gestion et la production de santé familiale profane [FERNANDEZ 00]) et les professionnels qui interviennent suite à une demande, liée par exemple à l'APA qui peuvent à leur tour devenir aide familial.

2.3 Le réseau de voisinage et amical.

Quant au réseau de voisinage, sa forme est plurielle. Nous reprendrons ici la distinction entre le voisinage « distancié » et le voisinage « familial » proposée par M. Membrado [MEMBRADO 02].

Le voisinage distancié repose d'une manière générale davantage sur le registre de la communication. Il offre une aide qui ne va pas de soi et survient suite à un événement particulier. Mais il ne s'inscrit pas dans la durée. Pour autant, la place du voisinage évolue avec l'âge et réseaux de voisinage et d'amitié tendent à se superposer parfois. C'est ici que nous parlerons de voisinage « familial ».

Quant au réseau amical, il concerne les « amis », proches ou éloignés. Parfois le réseau amical se juxtapose avec le réseau de voisinage, une voisine pouvant être plus qu'une copine, une amie ; au même titre qu'une aide-ménagère peut être une amie.

En ce sens, comme nous allons le voir, les frontières entre les réseaux sont parfois floues.

2.4. Des réseaux aux frontières floues.

En effet, au sein de ces différents réseaux et dans les multiples interactions, l'ensemble des acteurs mobilisés et en relation avec la personne âgée dépendante assure différents rôles selon leur statut et fonction professionnels (médecin, etc.), familiaux, amicaux, etc. sans que pour autant les frontières soient toujours clairement définies. Dans cette complexité des relations entre acteurs, la frontière entre les statuts et les rôles peut parfois renvoyer à certaines formes de familiarisation de professionnels, de voisins, d'amis, etc. qui constituent des « suppléants potentiels des membres de la famille » [MEMBRADO, p. 4] et qui peuvent se voir attribuer « une place de médiateurs ou de conseillers, intercesseurs ou relais entre la personne, les apparentés, les professionnels » [MEMBRADO, p.5] et qui définissent des types de rôle particulier. Comme nous le verrons par la suite, ce rôle de médiateur assuré par un membre de la famille, un ami, un professionnel est essentiel lorsque la personne âgée se trouve confrontée à l'outil technologique. En ce sens, les différents réseaux sont sources de pluralité et de formes d'usage de relations entretenues par la personne avec autrui¹ et qui se conjuguent sur des registres différents mais qui parfois se juxtaposent. A propos des relations de voisinage, F. Le Borne-Uguen et S. Pennec [LE BORGNE-UGUEN et PENNEC 04] souligne que « ces relations et pratiques varient au cours du temps, sur la longue durée, mais également à plus court terme selon les événements biographiques et les possibilités de mobilité des uns et des autres. Nous avons ainsi relevé plusieurs types d'attitudes qui peuvent être résumées ici selon quatre profils. Une position de forte indépendance conduisant à une mise à distance assez généralisée au risque d'entraîner un isolement en solitaire. Une dynamique de stimulation des différentes relations, maintenues le plus souvent distinctes les unes des autres et des membres de la famille. La présence d'une voisine principale, devenue amie soit par l'ancien-

¹ À l'image de ce médecin de famille, ami de la famille depuis les bancs de l'école, confident et qui aujourd'hui est très présent auprès de l'épouse (dépendante) de son ami décédé.

Les personnes vieillissantes et la télé-assistance: privilégier la dimension relationnelle.

neté de sa présence, soit par une électivité plus récente. Enfin, la situation de réceptivité à tout arrivant potentiel, professionnel y compris, peut correspondre à un comportement d'ouverture à de nouvelles relations et, d'autres fois, manifester plutôt une certaine passivité ».

2.5. Des réseaux à la configuration relationnelle.

On cherche alors à repérer la configuration des différents types de réseaux autour de la personne. La notion de configuration (impliquant une démarche configurationnelle²) permet de partir de l'individu, en l'occurrence la personne âgée dite dépendante, et de reconstruire la pluralité des univers sociaux qui l'entourent. On définit ainsi une configuration relationnelle, c'est-à-dire l'ensemble des réseaux de personnes qui gravitent autour de la personne. La configuration est ainsi pensée comme un type de réseaux de relations dont la forme, la densité varient d'un individu à un autre.

En définitive, on reconstruit ainsi les maillons entre les différents réseaux sociaux autour de la personne : réseau familial (filiation, alliance, fratrie), réseau amical, réseau médical (médecin de famille, médecin de l'équipe médico-sociale, réseau des professionnels à domicile comme par exemple une aide à domicile), réseau de voisinage. Nous avons cherché à répondre à la question : qui fait quoi à quel moment avec la personne âgée dépendante, selon quelle fréquence.

2.6. Une typologie des configurations relationnelles autour de la personne âgée dépendante.

A partir de là, on a construit une typologie de formes de configurations relationnelles autour

² On rejoint ainsi en partie la théorie de la configuration de Nöbert Elias pour qui la configuration implique « la prise en compte simultanée des structures institutionnelles et de l'expérience vécue qu'ont les individus de ces structures », qu'il s'agisse de l'institution familiale ou des institutions autres. Ainsi, on prend en compte des dynamiques historiques et des logiques subjectives par lesquelles elles sont vécues, analysées, interprétées et donc support de l'action chez les individus (Elias N., *La société des individus*, Paris, Fayard, 1991).

de la personne, selon l'importance du réseau professionnel et du réseau non professionnel. On observe au final une multiplicité de situations qui se trouvent en tension les unes au regard des autres : certaines personnes âgées ont un réseau familial très étendu avec lequel elles entretiennent des relations importantes, là où pour d'autres ce réseau relationnel est réduit, voire parfois inexistant, le réseau professionnel, voire amical jouant alors un rôle central dans la sociabilité de ces personnes. Entre ces deux situations en tension se profilent des configurations relationnelles où les différents réseaux se juxtaposent, voire se complètent les uns les autres. Dans certaines situations réseaux professionnels et réseaux familiaux sont denses et se complètent, dans d'autres situations, ils sont faibles, voire inexistant (il importe ici de souligner que les personnes rencontrées sont toutes classées en Gir 4, c'est-à-dire de dépendance identique). Or, la mise à jour de ces configurations relationnelles permet de rendre compte du rapport que les personnes âgées entretiennent avec l'outil technologique, en particulier eu égard au projet T@PA.

3. DU RÉSEAU RELATIONNEL À L'OUTIL TECHNOLOGIQUE : IDENTIFIER LES ATTENTES.

L'intérêt porté aux réseaux fait suite à notre hypothèse de départ qui était la suivante : selon les configurations relationnelles et les biographies des personnes, ces dernières auraient des appréhensions différentes et un usage différencié de la technologie, et donc un intérêt ou un désintérêt pour la plate-forme telle qu'on l'a pensée.

Notre approche signifiait partir des citoyens eux-mêmes et de leurs attentes pour produire des technologies qui leur sont adaptées, plutôt que de partir des technologies puis de chercher à les intégrer dans les usages de la vie quotidienne. Ainsi, même si nous partons d'un concept technologique (une plate-forme), l'étude sociologique par entretiens favorise la prise en compte des futurs usagers et l'adaptation ensuite des

Les personnes vieillissantes et la télé-assistance: privilégier la dimension relationnelle.

services proposés. Les deux séries d'entretiens réalisées répondent aux objectifs suivants : l'identification de personnes souhaitant participer à l'expérimentation et l'identification des services.

3.1. L'identification de personnes volontaires.

La construction d'une typologie des configurations relationnelles autour de la personne âgée dépendante (réalisée dans le cadre de cette étude) donne à voir des éléments intéressants concernant l'intérêt ou le désintérêt des personnes pour la plate-forme T@PA. Il s'avère que celles qui ne sont pas séduites par le projet ont soit un réseau professionnel, familial et amical fort avec de nombreux contacts ; ou soit, à l'inverse, un réseau professionnel, familial et amical faible avec très peu de contacts. D'un côté, il y a les personnes qui sont très entourées et qui de fait ne sont pas en demande de communication supplémentaire ; et de l'autre, il y a celles qui, de par leurs faibles contacts, ne voient pas avec qui elles pourraient échanger davantage. Dès lors, les personnes se disant intéressées par le prototype ont plutôt des réseaux plus restreints, avec une présence plus marquée d'un des réseaux (professionnel ou familial / amical), ou alors elles se trouvent dans une configuration plus mitigée (réseau professionnel, familial et amical moyen). Dans l'ensemble, les fréquences de leurs visites sont moyennes à faibles, elles ne sont pas totalement isolées, mais sont en demande de liens, de communication et d'ouverture sur le monde. L'identification des profils a permis de sélectionner quelques personnes en fonction de leur attrait pour le projet et de leur souhait de participer à cette expérimentation.

3.2. L'identification des attentes.

Notre étude prend davantage en compte les attentes que les besoins. La notion de besoin fait référence à ce qui précède la demande et motive la décision d'acquisition, d'achat. Le besoin ne peut alors s'exprimer en l'absence d'une offre technologique, d'un marché avec l'offre et la demande. Par contre, identifier les attentes signifie faire une recherche en amont avec une

approche des pratiques sociales et des réseaux sociaux ; ce qui correspond davantage à notre démarche.

Si dès la première rencontre, nous avons pu repérer les attentes des personnes en termes de services, la seconde série d'entretiens les a précisées. Les personnes souhaitent avoir accès à cinq types de services : des messages écrits, des photos, des informations sur le quartier, sur la ville et des documentaires. Les attentes se centrent pour l'instant sur la communication avec les proches (famille ou amis) et sur les informations relatives à leur environnement géographique, espace où elles avaient l'habitude de circuler avant l'altération progressive de leur mobilité. L'autre volet du projet concernait la télé-assistance via les consignes thérapeutiques, qui pourraient s'afficher à l'écran. Cependant, parmi les personnes rencontrées, aucune ne souhaite avoir ce type d'échange avec les professionnels (son pharmacien, son infirmière, son médecin...). Elles préfèrent dans ce cadre-là avoir un échange verbal avec la personne concernée. Les recherches précédentes nous permettent de dire que quand on propose aux personnes un support de soins, elles sont rarement partantes car elles attendent autre chose, et en tant que non soignants, nous ne sommes pas légitimes sur cette question. Ce service d'aide n'est pas pour autant exclu de notre projet, il pourra se mettre en place progressivement si besoin.

Parallèlement, des choix techniques ont découlé des entretiens et permis d'adapter la plate-forme aux handicaps et aux habitudes des personnes volontaires. L'utilisation éventuelle d'un clavier et d'une souris a, par exemple, été abandonnée, de même que celle d'un écran d'ordinateur. Les personnes rencontrées n'ont jamais eu l'occasion d'utiliser un micro-ordinateur, elles préfèrent, dans la mesure du possible, qu'on leur soumette une autre alternative. Celle de la télévision est préférée pour éviter d'introduire une technologie supplémentaire au domicile des personnes. La télévision est un objet familier qui tient une place particulière au sein des foyers. La télévision est un moyen de s'informer et également un substitut à une

Les personnes vieillissantes et la télé-assistance: privilégier la dimension relationnelle.

faible sociabilité. S. Clément [CLEMENT et al. 99] souligne qu'elle peut prendre une valeur « d'objet de compagnie ». La télévision est un objet rassurant pour ces personnes, contrairement à l'écran d'ordinateur. Le choix de la télécommande vient également d'une réflexion avec elles, celle retenue est maniable, suffisamment grande pour une bonne prise en main, avec des touches de formes et de couleurs différentes.

3.3. La mobilisation du réseau.

Pour que la personne puisse se servir de la plate-forme, il est nécessaire de mobiliser son réseau. Les services tels que les photos et les messages seront alimentés par le réseau familial et/ou amical de la personne. Chacune a choisi quelques personnes de son entourage qui participent à l'expérimentation. Des équipements spécifiques (téléphone portable, ordinateur portable, appareil photos) sont mis à leur disposition, s'ils n'en ont pas, pour qu'ils puissent envoyer des messages et des photos.

Quant aux informations sur le quartier et la ville, elles proviennent de la mairie de Brest, qui met déjà des articles en ligne sur un site Internet, et qui accepte de les diffuser également sur la plate-forme. Les documentaires sont ceux réalisés par une association de retraités « TV Résidence », qui sont ensuite numérisés et en libre accès sur la plate-forme.

Une attention particulière doit être accordée à la mise en place des services. Reprenant les travaux de F. Le Borgne-Uguen et S. Pennec [LE BORGNE-UGUEN & PENNEC 00], il s'avère que l'intérêt que les personnes en situation de handicaps portent aux technologies dépend d'une double fonctionnalité: celle de favoriser le projet du maintien à domicile, et celle de préserver les relations conjugales, parentales et amicales ordinaires ancrées dans la longue durée et la mémoire. La « signification d'usages » donnée par les utilisateurs est nécessaire pour qu'ils adoptent un objet technique. Cette situation peut être renvoyée à une situation présente (un intérêt pour l'objet à l'instant présent) ou à une trajectoire passée (en rapport avec les usages passés). Dès lors qu'une technologie n'a pas de signification pour une personne, elle ne

sera pas utilisée. Le projet T@PA doit avoir cette double fonctionnalité comme ligne de mire.

3.4. L'expérimentation et l'évaluation des usages.

L'expérimentation se traduit par la mise en place de la plate-forme chez les personnes volontaires et chez les membres de l'entourage. Souhaitant faire entrer au domicile des personnes âgées un nouvel objet technique, l'initiation à ce dernier n'est donc pas à négliger. Selon les résultats de Ghislaine Gallenga [GALLENGA 99], dans une étude ethnologique lors d'une modification de la billetterie automatique à la Régie des Transports Marseillais, les gestes les plus quotidiens sont bien souvent intériorisés sans que l'on s'en rende compte et deviennent des automatismes. Cette intériorisation se fait par la répétition des mêmes gestes. Pour elle, il semble important de ne pas se cantonner qu'à l'apprentissage d'une nouvelle technique, mais plutôt d'analyser et de mettre en avant ce que cela signifie pour la personne d'utiliser cet objet technique, qu'est-ce que cela modifie, apporte dans son rapport aux autres ? Quels sont les bénéfices ?

Face aux nouvelles technologies, les personnes demandent souvent l'aide d'une tierce personne [CLEMENT et al. 99]. Les personnes se disent prêtes à utiliser des objets dits modernes s'il y a une personne intermédiaire qui les initie ou qui les accompagne. Pour introduire une certaine modernité technique, un intermédiaire relationnel semble indispensable. Certaines personnes vieillissantes peuvent être réticentes vis à vis de ces objets car elles craignent de ne pas réussir à intégrer les automatismes nécessaires à leur utilisation. Alors que d'autres restent toujours à l'affût des dernières nouveautés technologiques. Mais bien souvent, l'introduction d'un nouvel objet technique n'est possible que par le soutien et l'aide de quelqu'un. Une ou plusieurs personnes peuvent prendre le rôle du médiateur, qu'elles soient un proche ou un professionnel. L'intervention d'un professionnel (du domaine social ou médical) dans ce cadre-là, dépend de la relation qu'il entretient avec la personne aidée. Certains professionnels peuvent prodiguer des conseils à propos de l'achat d'objets tech-

Les personnes vieillissantes et la télé-assistance: privilégier la dimension relationnelle.

niques, mais généralement ils interviennent quand il est question de sécurité et quand ces objets peuvent servir en ce sens. Par contre, les professionnels qui vivent une relation davantage basée sur le mode familial se permettent plus de donner leur avis, et ils sont aussi plus sollicités par les personnes aidées ou leurs proches. Le médiateur des personnes participant au projet T@PA semble être plus fréquemment une personne du réseau familial ou amical, sans pour autant que ce soit déjà l'aidant principal. Certaines personnes ont besoin d'un objet, de quelque chose qui soit médiateur pour donner un sens à leur relation. Il peut s'agir du spécialiste des technologies dans la famille. Etre médiateur peut permettre aussi de se trouver un rôle vis-à-vis de la personne souffrant de handicaps. Nous avons pensé également à un voisin ou une voisine. Le travail sur le voisinage de S. Pennec et F. Le Borgne [PENNEC & LE BORGNE-UGUEN 03] montre qu'une voisine peut assurer le rôle d'aidante vis-à-vis d'une personne handicapée, parfois au-delà des prérogatives d'un membre de la famille.

Par ailleurs, l'expérimentation se conjugue avec une évaluation des usages. Cette évaluation participe au va et vient permanent entre l'équipe technique et les sociologues. Les personnes vieillissantes remplissent un carnet de bord reprenant plusieurs variables. Leurs notes sont ensuite reprises et commentées lors d'entretiens. Des questionnaires seront distribués aux personnes de l'entourage. Il s'agit de repérer les usages faits par chacun, la fréquence, les services utilisés, la facilité ou non d'utilisabilité et d'accessibilité, d'inventorier leurs remarques... pour pouvoir ensuite adapter la plate-forme T@PA.

4. CONCLUSION.

Au-delà de la diversité des configurations relationnelles dégagées et dont la forme et la taille varient d'une situation à une autre, l'enquête a permis de souligner l'importance de la dimension relationnelle dans les attentes de certaines personnes âgées dépendantes. Comme cela l'a déjà été montré par ailleurs dans d'autres tra-

voux portant sur les problématiques de la vieillesse et de la dépendance, le handicap et la maladie ne peuvent participer d'une construction identitaire positive. Leur négation (qui n'implique pas pour autant un refus de situation et de perception de soi « handicapé » ou « dépendant ») ne permet pas aux personnes âgées d'envisager l'outil technique de télé-assistance comme support d'usages et de pratiques destinées à la gestion et à l'amélioration de la santé. Elle est vécue comme un outil relationnel.

En ce sens, il apparaît clairement que la dimension médicale de services proposés auprès des personnes âgées dépendantes ne répond pas aux attentes de ces dernières qui privilégient en première instance la dimension relationnelle. En leur proposant autre chose qu'un support de soins, nous pouvons mettre en avant leur désir d'ouverture sur les autres, leur souhait d'informations, et non les cantonner dans un rôle d'« handicapé ». Sans oublier que participer à une expérimentation est dynamisant, elles sont écoutées, leurs attentes et remarques sont prises en compte. Elles sont impliquées dans toutes les phases du projet et deviennent actrices de ce dernier.

REMERCIEMENTS.

Le projet T@PA est soutenu par La Fondation d'Entreprises SFR/Cegetel, la Communauté Urbaine de Brest et le Conseil Général du Finistère.

5. BIBLIOGRAPHIE.

LES BULLETINS RÉCENTS.

[CLEMENT et al. 99] Clément S., Drulhe M., Dubreuil C., Lalanne M., Mantovani J., Andrieu S., *Les produits techniques dans les échanges entre les vieilles personnes, leur entourage et les services d'aide à domicile*, Programme MIRE-CNAV, décembre 1999.

[ELIAS 91] Elias N., *La société des individus*, Paris, Fayard, 1991.

[FERNANDEZ 00] Fernandez G., « La place du médecin de famille dans la pluralité des recours thérapeutiques », *Les usagers du système de soins*, (ss. dir.) G. Cresson, F.-X. Schweyer, ENSP, 2000.

[GALLENDA 99] Gallenga G., « Usagés âgés, billettique et transports en commun », *Retraite et Société*, n° 27, 1999.

[LE BORGNE-UGUEN & PENNEC 04] Le Borgne-Uguen F., Pennec S., « Les solidarités familiales aux prises avec les mesures de protection juridique concernant des parents âgés », *Recherches familiales : les majeurs protégés*, UNAF, n° 1, 2004.

[PENNEC & LE BORGNE-UGUEN 03], Pennec S. (dir), Le Borgne-Uguen, F., *Formes de voisinage et d'entourage en situation de handicaps*, rapport juillet 2003.

[LE BORGNE-UGUEN & PENNEC 00] Le Borgne-Uguen F., Pennec S., Le Borgne-Uguen F L'adaptation de l'habitat chez des personnes (de plus de 60 ans) souffrant de maladies et de handicaps et vivant à domicile. Usages des interactions entre les personnes, les proches et les professionnels à travers les objets, les techniques et les aménagements, Contrat de recherche MIRE-CNAF, Brest, 2000.

[MEMBRADO] Menbrado M., « Les formes du voisinage à la vieillesse », *Empan*, n° 54.

[THEPAUT et al. 04] Thépaut, A, Segarra, M.T., Kerdreux, J., Normand, P., « De la « télé-assistance pour personnes âgées » à la « Télé-relation » : évolution du projet T@PA », *Colloque « Les nouvelles technologies dans la cité »*, 9 décembre 2004, Rennes.

Année 2004.

1-2004. Cardon P., Trelu H., Les personnes vieillissantes et la télé-assistance: privilégier la dimension relationnelle.

Responsables de l'édition : Godefroy Dang Nguyen, Nicolas Jullien.

Contact : Nicolas Jullien
M@rsouin
GET - ENST Bretagne
Technopôle de Brest Iroise,
CS 83818,
29238 Brest CEDEX 3
Nicolas.Jullien@enst-bretagne.fr
Tél : (0)229 001 245
Fax : (0) 229 001 173