

6e séminaire de M@rsouin, 5-6 juin. Guidel (56)

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

Myriam LE GOFF-PRONOST, Jocelyne TREMENBERT

Dans le cadre de cet article, nous nous préoccupons de la demande spécifique en Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) adressée par les patients et citoyens fragilisés au sein de leur lieu de vie et notamment aux usages qu'ils en font. Au niveau des patients, l'usage des TIC permet la pratique de la télémédecine (particulièrement la télésurveillance, le télémonitoring, la téléassistance...), le développement des dossiers médicaux personnels, l'essor des sites web médicaux, la promotion de la HAD, Hospitalisation à Domicile. Utiles pour le patient, les TIC ont été de la même façon utilisées par les personnes âgées et personnes handicapées afin de faciliter leur vie quotidienne. Ainsi, une dynamique d'offre se crée autour des technologies et services permettant le maintien à domicile de personnes en perte d'autonomie. Les technologies sont proches : capteurs pour la télésurveillance, télé-alarme, visioconférence... auxquelles on rajoute les aides techniques. Le maintien au sein du lieu de vie, via les TIC, des patients, des personnes âgées ou handicapées devient alors une réalité, mais représente-t-il pour autant un marché pertinent pour les industriels ? Ces technologies sont-elles entrées aujourd'hui dans les foyers ? Y-a-t-il un usage des ces technologies, les acteurs sont-ils satisfaits ? Quels services sont proposés et la demande existe-t-elle, sous quelle forme et quelles conditions, et est-elle solvable ? Il manque aujourd'hui une photographie du marché des TIC pour ce secteur, les opportunités, les perspectives. « *Il est risqué pour les industriels et les sociétés de services d'investir dans les innovations débouchant sur des productions de grande série visant les personnes âgées fragilisées et les personnes handicapées sans avoir une évaluation préalable de la dimension et de la typologie des marchés solvables* » (Cornet, 2007). Afin d'éclaircir ces questions, nous avons été missionnées par le CGTI afin d'identifier les déterminants de cette demande et d'anticiper son évolution. Pour cela, la question posée était celle de l'opportunité et de la faisabilité de la mise en place d'une enquête annuelle spécialisée dans ce domaine.

Nous nous sommes positionnées pour la proposition d'une enquête spécifique, dont le champ serait l'usage des TIC par tout public dans le cadre de ses activités quotidiennes sur son lieu de vie. Les délais impartis ne nous ont pas permis de finaliser le questionnement de l'enquête. Par contre, nous proposons une démarche méthodologique plus qualitative comme préambule à la future enquête. Il s'avère indispensable d'intégrer les citoyens fragilisés dans la démarche et pour cela il nous a semblé indispensable de les rencontrer. Cette analyse qualitative reste exploratoire et mériterait d'être approfondie. La volonté de tous est de proposer des services et produits adaptés aux différents types de fragilités en vue de répondre aux besoins de l'ensemble des citoyens sans aucune exclusion résultant de l'inaccessibilité aux TIC.

Ainsi, la démarche sociologique exploratoire est basée sur le questionnement de quelques citoyens fragilisés afin d'identifier les usages effectués et envisagés des TIC dans le cadre de leur vie quotidienne. Les hypothèses pressenties que nous testons sont les suivantes :

- 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.

Afin de valider ces hypothèses, nous avons interrogés 8 personnes malades, handicapées ou âgées sur leur état de santé, le réseau familial et social, les aides techniques utilisées, l'usage des TIC, le lien entre les TIC et leur état de santé.

Au final, les déterminants d'usage des personnes fragilisées sont proches de ceux de la population générale. Une forte incitation à rechercher de l'information sur le Net est peut être marquée ainsi que des facilités d'accès à certaines informations lorsqu'on est à mobilité réduite ou pour gagner en autonomie. Mais ceci n'est pas révélé par la personne elle-même. Ainsi, la principale difficulté est de se représenter vis à vis des nouvelles technologies, vis à vis de sa maladie, son âge ou sa dépendance. C'est pourquoi, il faut réussir à la fois à identifier les besoins auxquels peuvent répondre les nouvelles technologies et les intégrer dans leur vie quotidienne de façon transparente.