

Les technologies et les différents visages de la vieillesse : des processus de conception innovants face à des représentations plurielles.

Les technologies ne sont pas spontanément associées au vieillissement des individus et, quand elles le sont, le type d'associations établies et les usages envisagés méritent attention. A partir de plusieurs expérimentations, réalisées ou en cours¹, mettant en jeu les usages de techniques nouvelles pour les personnes rencontrées, les représentations associant vieillesse et technologies ont également été analysées à deux niveaux. D'une part, au plan des activités 'Internet public' promues au niveau du territoire urbain dans lequel ont été menées les expérimentations, et, d'autre part, par le biais des propositions affichées par les moteurs de recherche, généralistes et sites spécialisés. Dans cette contribution, une présentation des principales associations constatées entre vieillesse et technologie précède l'exposé consacré aux dynamiques interactives en jeu dans un projet en cours d'expérimentation auprès des résidents et des professionnels d'un établissement pour personnes âgées. Ce projet offre l'opportunité de retracer l'histoire d'une innovation et de mettre l'accent sur les processus de conception d'un outil technique dans un contexte particulier et la contribution s'appuie sur les travaux sociologiques en cours dans cette recherche. Après un point centré sur les éléments de contexte du territoire d'étude, le propos est focalisé sur la construction du processus d'innovation. L'étude porte sur les attentes, les représentations des besoins et les usages envisagés par les différents acteurs en présence dans ce projet dans une perspective comparée et analytique des ajustements qui se succèdent tout au long du processus de conception et d'application du dispositif technique. En fin d'exposé, il est fait retour sur les propositions envisagées par la plateforme de services en matière de sociabilités et de liens sociaux et sur l'état des attentes formulé à ce jour par les utilisateurs.

1. La diversité des visages de la vieillesse associés aux technologies

L'observation a été menée sur deux plans. Une analyse de la place des « retraités » et « personnes âgées » dans la politique municipale intitulée *Démocratie Locale, Citoyenneté et Nouvelles Technologies*, sur le territoire d'enquête dans lequel sont situées les expérimentations technologiques dédiées évoquées précédemment (expérimentation à domicile et en résidence). Sur un autre plan, a été effectuée une consultation de sites internet et de moteurs de recherche associant les termes : « vieillesse et technologies » et « technologies et maisons de retraite ».

Une politique locale en vue de l'appropriation sociale des usages du multimédia et d'Internet

Cette action locale a permis de soutenir quelques initiatives concernant les retraités même si ce segment de la population reste faiblement représenté. L'exemple des Points d'Accès Publics à Internet (PAPI) peut être pris. Au sein de la centaine de PAPI existant en 2008, 3 seulement sont implantés dans des lieux d'accueil de personnes âgées. Pourtant, l'objectif de cette initiative est de permettre à la population, en particulier à celle qui n'a pas accès aux

¹ Plusieurs expérimentations de prototypes, plate-formes de services élaborés par l'équipe Thépaut et *al.* De l'ENSTB-Télécom Bretagne ont été l'objet d'études sociologiques concernant les attentes, les appropriations des objets et des technologies et les usages développés de manière interactive (Tapa, Companymage, Sigaal)

outils numériques à domicile, de les utiliser dans différents lieux publics et associatifs de la ville. Outre cette action, des appels à « projets multimédia » sont également proposés par la ville pour développer « l'appropriation sociale des usages du multimédia et d'Internet », depuis l'année 2000. Sur les 200 projets retenus depuis 2003, 8 projets seulement concernent directement ou citent les retraités et les personnes plus âgées (résidents des établissements). Les politiques d'inclusion et d'accès public aux nouvelles technologies par le soutien aux projets des différents partenaires : associations, écoles, centres de loisirs, centres sociaux, etc. semble en difficulté face à la population la plus âgée, en particulier celle la plus éloignée des technologies et aussi des pratiques associatives. Si les réalisations existantes proviennent des investissements institutionnels de services dédiés à la population âgée (l'ORB), d'autres initiatives dans ce domaine manifestent aussi les engagements d'équipes motivées, par exemple dans le cas des actions inter-générationnelles entre une classe relais et une résidence². Néanmoins, au-delà des constats de faible intégration des personnes âgées dans les actions de ce type, il est prudent de rechercher également en dehors de ces dispositifs, des réalisations marquant la participation de vieilles personnes à des activités prouvant leur intérêt pour les technologies. Dans la ville considérée, plusieurs réalisations ont pu être répertoriées, soutenues ou non par la collectivité. L'université d'été 2008 de la FING a été l'occasion d'une véritable promotion des actions de ce type et a permis une montée en visibilité de nouvelles thématiques associées aux technologies et au vieillissement. La consultation de sites internet peut servir de champ d'investigation pour repérer non seulement le degré de présence des plus âgés mais pour affiner les occurrences entre les thématiques associées au vieillissement et aux technologies.

« Vieillesse et technologies » et « Technologies et maisons de retraite » : les occurrences dominantes dans les sites consultés

De manière à repérer les occurrences les plus fréquentes dans les associations opérées entre vieillissement et technologie un 'sondage' a été opéré par sélection à partir de plusieurs sites. Ont été retenus les sites internet dédiés aux personnes du grand âge et aux professionnels (Senior actu, Seniorscopie, Age village, Maison de l'Autonomie, Sylver Life) et plus largement par quelques sites 'tout public' de manière à étudier les différences de représentations véhiculées par les sites spécialisées et les autres sites. Cette phase de l'étude est également en cours, l'objectif étant de mettre en perspective les différentes expériences actuellement initiées en direction de cette population, et, de repérer les modélisations des attentes comme celles des services proposés. L'analyse du corpus, constitué par les informations, les documents et les expériences présentées, permet d'appréhender les images et représentations véhiculées par les concepteurs, les diffuseurs, les chercheurs, etc quant aux technologies et aux utilisateurs. Par ailleurs, deux requêtes portant sur : « vieillissement/technologie » et « maison de retraite/vieillesse » ont été faites sur Google et les résultats recueillis sur une période de dix jours et sur les 5 premières pages (50 résultats). Ce dernier ayant plus valeur de 'coup de sonde' et de test par rapport aux recherches sur sites dédiés. 5 thématiques majeures apparaissent dans les résultats actuellement obtenus. Par ordre d'importance décroissante, ce sont les suivantes : assistance/surveillance, autonomie/handicap, informations, communication, formations/apprentissage, loisirs/bien-être. La prédominance des thématiques « assistance/surveillance » et « autonomie/handicap » est plus élevée encore lorsqu'il s'agit de l'association entre maison de retraite et technologies, les résultats présentant des dispositifs d'assistance et d'appareillages destinés aux usages des professionnels. ...

l'intérêt de la recherche pour le domaine du vieillissement et des TIC

Si la compensation du handicap et l'assistance semblent être des préoccupations majeures, en particulier pour les professionnels du grand âge, les technologies de la communication et les équipements domestiques semblent, eux aussi, faire l'objet d'un intérêt croissant de la part d'un segment de la population des retraités et d'un autre type de professionnels. Par contre, les outils de l'expression publique, et citoyenne, qu'ils concernent des résidents, des personnes faiblement mobiles vivant à domicile ou de nouveaux retraités disposant de différentes formes de ressources sont encore peu repérables tout au moins au travers de nos résultats. Pour autant, l'usage des nouvelles technologies pour « le maintien du lien social » est énoncé, mais peu d'exemples viennent abonder sa mise en œuvre tout au moins pour ce qui concerne la population la plus âgée.

En résumé, trois modélisations principales semblent se diffuser actuellement qui construisent les interactions entre la population âgée et les technologies et qui, sur la base de ces représentations, fondent les services envisagés. La figure du senior fait l'objet des représentations les moins discriminantes ; ces seniors sont l'objet d'attentions fortes en termes d'adaptation des services et des offres, conçus « tout public », au vu d'un pouvoir d'achat considéré plus aisé et d'une appétence envers les nouvelles acquisitions. A l'opposé, la figure des 'personnes âgées dépendantes' fait l'objet de propositions de services centrés sur l'assistance et la surveillance, propositions qui mettent en avant les handicaps et besoins d'aide ; les technologies envisagées ici s'adressent tout autant aux attentes des proches, les familiers et les professionnels. Une troisième figure peut être repérée bien que plus polyvalente et, de ce fait, plus floue plus particulièrement en ce qui concerne les bornes d'âge. Elle s'est développée plus récemment, notamment par le biais des associations centrées sur les échanges d'expériences et de services, et correspond aux mises en commun d'informations par des usagers dans différents domaines depuis le soin jusqu'aux voyages, en passant par la constitutions de mémoires à différentes échelles, etc. Dans ce cas de figure, les personnes âgées sont associées aux besoins, existants aussi pour d'autres âges, et sont également pris en considération en tant que donateurs de services ou témoins (transmissions de mémoire, patrimonialisation, généalogie, etc.) Certaines de ces dimensions sont repérables dans les projets soutenus par la ville, territoire d'étude, et l'ensemble est présent à des degrés différents dans le dispositif technique expérimenté dans une résidence exposé dans le point suivant.

2. Un dispositif technologique en direction de résidents âgés

Le dispositif qui fait l'objet des réflexions suivantes est intitulé Companymages et fait l'objet d'une étude en cours des représentations et des attentes des résidents d'un établissement en vue de l'installation technique et du suivi des usages. Pour ce qui concerne la partie 'personnes âgées', le projet a pour objet le développement des possibilités de contacts entre le résident et son entourage. Il est ainsi présenté : « La plateforme technique a pour objectif de participer au maintien, et éventuellement à la restauration, des maillons entre les différents réseaux sociaux autour de la personne dépendante : réseau familial (filiation, alliance, fratrie), réseau amical et réseau des professionnels para-médicaux et sociaux. Le projet Companym@ges proposera des solutions techniques discrètes, en accord avec le cadre de vie des personnes et avec la diversité de leurs souhaits et de leurs usages » (Companym@ges, Ed5, p. 70). Le projet technique³ concerne la conception d'une plate-forme de services capable de délivrer un ensemble de services de communication et d'accès à des informations. Ces services sont basés sur l'image : aide par l'image, mise en relation au sein d'un réseau social, présentation sur l'écran de télévision de services innovants. L'outil technique analysé est appelé plate-forme, voire dispositif, par les acteurs du projet ; il se

³ Il est porté par plusieurs acteurs : Alcatel Business Systems, Le Télégramme, Iwedia Technologies et Altran Ouest.

compose d'un téléviseur, d'une télécommande et d'un boîtier. Devant les fortes réticences des personnes âgées à l'introduction d'un ordinateur au sein de leur logement, le parti pris adopté est de s'appuyer sur un outil du quotidien pour permettre une continuité des usages. Les personnes maîtrisent toutes l'usage de leur téléviseur et de la télécommande. Avec l'introduction d'un boîtier à proximité de leur télévision, leurs habitudes et les schèmes de référence ne changent pas, par contre, elles peuvent accéder à de nouvelles fonctionnalités à travers les services identifiés.

Population et territoire

L'expérimentation de l'outil conçu est réalisée au sein d'une résidence gérée par le CCAS (Centre Communal d'Action Sociale) située dans le quartier Bellevue à Brest. Les résidents sont très majoritairement des femmes, seulement 7 hommes sont présents pour un total de 79 résidents. La moyenne d'âge des résidents est de 86 ans avec une dispersion des âges assez importante. A ce jour, l'établissement accueille 30 personnes souffrant de différents degrés de handicaps. Au départ sous le statut de foyer logement⁴, depuis le 1^{er} février 2009, la ville a transformé cette résidence en Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)⁵, statut qui doit permettre l'accueil de personnes âgées plus dépendantes. Ce nouveau statut a suscité des mécontentements chez une partie des résidents.

L'établissement est caractérisé par son ouverture importante vers l'extérieur : par la participation aux activités en dehors de la résidence, d'une part, et par l'accueil au sein de la résidence d'activités réalisées par des associations de bénévoles, d'autre part. Ainsi, le Club rassemble des résidents et propose diverses activités et animations tout au long de l'année. Par ailleurs, les adhérents du Club participent à plusieurs initiatives dans le quartier, le Téléthon par exemple. L'ensemble de ces activités est accessible aux habitants du quartier et aux adhérents des diverses associations. Deux associations sont plus particulièrement présentes à la résidence : l'Office des Retraités (ORB) et TV Résidence. L'ORB, association impulsée par la municipalité en 1978 a une double mission d'intérêt général et d'intérêt associatif⁶ et développe des activités diverses : informations, activités physiques et culturelles, etc. Des clubs existent dans les différents quartiers ; ces associations (indépendantes de l'ORB) constituent des relais de proximité animés par une équipe de bénévoles qui accueille les adhérents, organise les après-midi de rencontres et propose des sorties. A Bellevue, le club se réunit dans les locaux de la résidence étudiée et organise des jeux de société, des ateliers de travaux manuels et des sorties.

L'autre association dont la présence est forte dans l'établissement est dénommée « TV Résidence » et existe depuis 1993. Productrice de reportages vidéos réalisés par et pour les personnes retraitées, cette association a d'abord réalisé un court journal télévisé, diffusé dans

⁴ Ce type d'hébergement collectif, conçu pour servir d'intermédiaire entre le logement personnel et la maison de retraite traditionnelle, est destiné à accueillir des personnes âgées valides, autonomes, ne désirant ou ne pouvant plus vivre isolées. Tout en conservant une certaine indépendance au sein des appartements, les résidents bénéficient d'équipements ou de services collectifs dont l'usage est facultatif : restaurant, services ménagers, services paramédicaux, animations et activités diverses.

⁵ L'EHPAD est un établissement ayant signé une convention tripartite de 5 ans avec le département et l'Etat, l'obligeant à respecter un cahier des charges et à avoir une démarche qualité assurant aux résidents les meilleures conditions de sécurité, d'hygiène et de confort. Ces établissements s'adressent à des personnes dépendantes.

⁶ Cette association couvre différents secteurs d'activités : - Information – Conseil : pour l'accueil, l'orientation, la documentation, le soutien à domicile et les actions de prévention à destination des personnes vieillissantes.- Les activités physiques.- Les activités culturelles (jeux de société, ateliers artistiques, animation de groupe, étude de langues étrangères)- Les activités de solidarité, dans le domaine de l'intergénérationnel (dans les écoles maternelles et primaires ; auprès des personnes en difficulté par l'atelier insertion ; visites bénévoles auprès des personnes âgées et en établissement ; gymnastique grand âge, maltraitance des personnes âgées : centre d'écoute et d'aide d'Alma 29).

quelques résidences de la ville. Actuellement, les magazines sont diffusés dans l'ensemble des résidences et aussi dans tout le département ainsi que sur la chaîne câblée. L'équipe de production, composée d'une vingtaine de bénévoles, tous retraités, et d'un salarié permanent dispose d'un matériel de professionnels. Environ 5 magazines (52 minutes) sont réalisés tous les ans, chaque magazine contient 5 à 6 reportages. Les sujets concernent : l'Histoire, les souvenirs, gestes et métiers d'autrefois, le patrimoine, ainsi que la présentation de clubs ou d'associations et des informations gérontologiques sur les services. Les bénévoles réalisent également des vidéos à la demande de tiers : des associations, des établissements, etc. L'implantation de cette association dans l'établissement éveille la curiosité des résidents et les sensibilisent au multimédia ; certains ont participé à des reportages comme celui co-produit avec l'association 'Rien sans elles'. Les femmes de deux résidences y prennent la parole et l'écran pour rendre compte de l'obtention du droit de vote et pour relater leurs souvenirs quant à la première fois où elles ont pu voter (conseillées bien souvent par leur père, leur mari, leur frère, etc). D'autres films, réalisés au sein d'établissements et de services, cherchent à donner l'occasion de se saisir de ces médias pour faire connaître leurs avis, leurs souhaits dans différents domaines, éventuellement, par l'apprentissage de leur utilisation. TV Résidence a déjà été partenaire d'un premier dispositif technique à destination de personnes âgées vivant à domicile leur permettant de visionner les reportages sur le principe d'une vidéo à la demande.

Une présence ancienne des TIC conjuguée à l'ouverture vers l'extérieur

Dans l'expérimentation Companymages, l'ouverture de la résidence sur le quartier et le dynamisme impulsé par les associations représentent des éléments importants pour la mise en place de la plateforme centrée sur le développement des services relationnels. Ces associations sont également des relais entre l'équipe du projet et la population constituée par les résidents et une partie des habitants âgés du quartier ainsi que les animateurs bénévoles. Par ailleurs, les Technologies de l'Information et de la Communication sont déjà présentes dans la résidence par plusieurs biais :

- L'association TV Résidence qui vient d'être évoquée
- Un ordinateur accessible à tous est situé à l'accueil. Il diffuse en permanence un diaporama de photos réalisées durant les activités et les animations de la résidence.
- Des initiatives ponctuelles : - une vidéo des témoignages de femmes ayant voté la première fois, lors des élections municipales du 29 avril 1945 (femmes qui vivent dans deux résidences) ; - un atelier cinéma qui projetait des films le samedi après-midi mais qui n'existe plus actuellement.

3. Le processus de conception d'un dispositif technique : une expérimentation pluri-partenaire

Madeleine Akrich (1993) analyse les processus d'innovation technique et les représentations des utilisateurs que construisent les concepteurs dont les représentations guident les choix techniques au cours des processus d'innovation. En suivant une telle orientation, l'étude des représentations des utilisateurs, mobilisées dans le projet par les différents partenaires, va être engagée et analysée dans ses évolutions tout au long du processus d'innovation.

Les perceptions de l'outil lui-même, d'une part, et, d'autre part, les représentations des personnes âgées et de leurs usages potentiels diffèrent, selon les différentes catégories d'acteurs et, peut-être suivant les diverses étapes de l'expérimentation, par le biais des interactions et du fait des contraintes. Les catégories d'acteurs considérées :

- les personnes âgées, ici les résidents

- les professionnels qui côtoient ces personnes, plus particulièrement ceux qui exercent dans la résidence
- les membres des différents entourages : familial, amical, voisinage, passagers, etc.
- les concepteurs de l'outil et les chercheurs
- les différents partenaires du projet technique
- les diffuseurs de contenu.

Chaque catégorie d'acteurs donne *a priori* des sens et des représentations différents à l'objet qu'il convient de répertorier. Les différentes catégories d'acteurs seront présentées en spécifiant leurs attentes vis-à-vis du projet de recherche, puis en précisant leurs représentations des besoins des résidents qui peuvent se matérialiser dans le dispositif technique. Deux groupes vont être étudiés successivement : celui des résidents et de ceux qui les entourent (professionnels et familiaux), et, celui

Les résidents, les professionnels employés de la résidence, les membres de l'entourage

L'ensemble de ces acteurs ne constitue pas un groupe homogène, ils sont rassemblés ici du fait de l'importance et de la régularité des interactions au sein de la résidence. Ils ont également en commun une position d'utilisateurs face aux objets techniques bien que dans des rôles potentiellement différents.

Les résidents

Plusieurs rencontres avec les résidents ont lieu pour expliquer le projet, après un échange avec la direction, celle-ci ayant donné son accord et marqué son intérêt pour l'expérimentation. D'abord très réticents au projet, eux-aussi associaient l'univers des technologies à la jeunesse, sous la domination des représentations collectives. Peu à peu, certains résidents se sont intéressés au projet et ont participé à l'identification des attentes lors de réunions et à l'occasion d'entretiens individuels. Une dimension essentielle de leur implication dans le projet a été la possibilité d'être acteurs dans une recherche et de devenir des concepteurs d'un outil qui leur est destiné. Ces personnes tiennent ici deux rôles qu'elles perçoivent valorisant pour elles : celui de co-concepteurs de l'outil, en précisant leurs attentes et en réagissant aux maquettes successives, et celui d'expérimentateur d'un dispositif.

Dans le projet, il est attendu des résidents qu'ils expriment leurs besoins d'une manière générale par rapport à leur vie quotidienne ; besoins ensuite envisagés dans le cadre d'un dispositif technique. Ainsi, une résidente ayant un ordinateur et une connexion internet dans son logement a fourni plusieurs exemples en s'appuyant sur ses usages personnels : communication avec ses proches, échanges avec des internautes ayant les mêmes passions qu'elle, recherche d'informations. Les autres résidents interrogés avaient davantage de difficultés à imaginer des services au début du projet mais les rencontres successives, de manière collective et individuelle, ont permis d'identifier des services que nous avons classés par domaine :

- Communiquer avec l'entourage ;
- S'informer, accéder aux informations ;
- Jouer seul(e) ou à plusieurs.

Les personnes rencontrées imaginent souvent des services tournés vers l'extérieur et la récréation. Par contre, les services d'assistance ne semblent pas présenter d'attrait et d'intérêt pour elles, peut-être parce qu'elles considèrent pouvoir disposer de ces services par les employés de la résidence. Ces personnes sollicitent davantage des services de distraction et n'envisagent d'utiliser un outil technique que s'il devient un moyen d'ouverture sur la cité et pour accéder aux autres plus globalement.

Les professionnels de la résidence

Une des originalités du projet est de s'appuyer sur les professionnels de la résidence, ceux-ci ont été interrogés séparément des résidents pour identifier les services qui leur semblaient intéressants à développer. Le projet est apparu à la direction comme pouvant constituer une « bulle d'air » dans le contexte du difficile changement de statut (de foyer logement à EHPAD). Suite au choix de la direction de participer à cette recherche, les membres du personnel se sont investis de manière diversifiée dans le projet. L'équipe administrative, composée de deux femmes, et l'agent technique ont été intéressés par l'innovation technologique et la dimension expérimentale et ils se sont rapidement mobilisés. Au moment de la phase d'identification des services à développer, au sein de l'équipe soignante deux auxiliaires de soin ont réfléchi aux possibilités de jeux à proposer. Le personnel hôtelier est un peu plus en retrait et a été représenté par le responsable de service. Au-delà de l'intérêt personnel de certains à participer au projet, le dispositif sert également de support à des stratégies professionnelles au service des résidents. Ainsi, des auxiliaires de soin imaginent un service faisant appel au jeu et au travail de la mémoire en espérant pouvoir mener une animation à partir de ce service. Cette activité donnerait une autre dimension à leur travail, en alliant le soin et l'animation.

Les professionnels rencontrés ont mis en avant l'ouverture sur le quartier, la cité, la mise en relation avec les familles, leurs propos allant ainsi dans le même sens que ceux collectés auprès des résidents. Il faut souligner que les employés font aussi référence à des possibilités de services internes à la résidence, non évoqués par les personnes âgées. Il s'agit, par exemple, de services facilitant le choix du menu des repas, l'usage du calendrier des animations, etc. pour lesquels le dispositif technique est pensé en tant que moyen de coordination entre le personnel et les résidents. (Le tableau présenté en annexe 1 récapitule les services identifiés par les résidents et par les professionnels).

L'entourage : les membres de la famille et des réseaux de fréquentation, amis, voisinage...

L'entourage peut avoir différents rôles : celui de soutien aux usages des résidents par l'incitation aux acquisitions, celui d'aide à l'appropriation ainsi que celui de diffuseur de contenu envers le résident. Certains membres de l'entourage, plus particulièrement ceux du réseau familial, ont été rencontrés lors de la présentation du projet en s'appuyant sur un prototype de la plate-forme de services. à l'occasion d'une fête organisée à la résidence.

Les réactions et les retours ultérieurs, positifs dans leur ensemble, permettent de souligner tout de même une discordance entre les représentations des besoins exprimées par les familles et celles des résidents à l'égard du projet. Ainsi, certaines familles ont fait part de leur volonté de participer au projet, mais leur parente âgée elle n'en est pas d'accord, et l'inverse se produit également. D'autres familles supposent que leur parente sera enchantée de visionner des photos et des messages sur son téléviseur, alors que la résidente concernée, interrogée séparément, n'en voit pas l'intérêt, étant satisfaite des supports de communication existants entre elle et sa famille. Et, à l'inverse, une résidente très intéressée par la possibilité de communiquer avec sa famille s'est, elle, désengagée du projet à la suite d'une discussion avec sa fille. Cette dernière pense que sa mère est suffisamment occupée et qu'elle n'aura probablement pas le temps de regarder les messages et les photos envoyés par la famille. Quelques familles ont également fait part de la probable incapacité de leur parente à utiliser un dispositif technologique en précisant qu'elle était trop âgée maintenant. Les freins comme les 'facilitateurs' à participer au projet peuvent venir des résidents eux-mêmes ; ils peuvent également émaner des entourages, professionnels, autres résidents, réseaux de fréquentations et membres de la famille. Si les proches peuvent faire fonction de stimulation, leurs représentations et leurs médiations peuvent aussi 'handicaper' les souhaits des vieilles

personnes lorsque les avis à l'égard de leurs compétences et intérêts les disqualifient avant même de leur permettre des essais dans l'usages des techniques et des services.

Les concepteurs du dispositif technique et les diffuseurs de contenus

Comme pour le groupe précédent, les acteurs sont à distinguer du fait de fonctions différenciées dans le projet et l'expérimentation et dans la production de services envers la population âgée.

L'équipe de chercheurs en informatique

Ces chercheurs attendent de ce projet de pouvoir développer des solutions techniques adaptées et de les tester auprès de personnes âgées résidant en établissement. Leurs recherches se poursuivent dans le cadre de ce projet qui constitue également un terrain d'expérimentation de leurs résultats. L'équipe des chercheurs de Telecom Bretagne travaillent sur des solutions technologiques à destination de personnes souffrant de handicaps (Thépault et *al.*, 2002). Après la canicule de 2003, ils décident de s'orienter vers un public de personnes âgées en supposant qu'un outil de mise en relation, entre la personne et son entourage, pourrait limiter le nombre de décès en situations d'urgence. Pour mener à bien leur projet, ils sollicitent une équipe de sociologues en vue de l'étude des attentes et de la sélection d'une population d'enquête et d'expérimentation. La formulation initiale du projet T@pa tend vers des services de type médico-social et sécuritaire, leur représentation des demandes de la vieillesse étant alors celle d'une vieillesse déficitaire et dépendante, dans la lignée de leurs travaux sur le handicap. Les entretiens réalisés par les sociologues, auprès des personnes âgées et de leurs proches, conduisent à une réorganisation du projet qui va s'orienter de la télé-assistance vers la télé-relation (Pennec, Trellu, 2005). L'écriture du projet Companym@ges fait appel à l'analyse des attentes et des usages de cette précédente expérimentation et recherche. Companym@ges est défini, dès le départ, comme une source de développement de liens sociaux et d'accès à de nouveaux univers et services, à partir des recherches sociologiques sur l'identification des services et des modes de vie.

Les industriels et les PME

Les industriels souhaitent se positionner sur le marché des technologies destinées aux personnes vieillissantes et développer les retombées industrielles et commerciales. Ainsi, centré essentiellement sur des propositions de services à destination de l'entreprise, Alcatel Lucent souhaite élargir les cibles d'activité en intégrant les maisons de retraite en tant que marché vertical⁷. Les représentations de la vieillesse se basent le plus fréquemment sur les expériences personnelles des personnes impliquées dans le projet et le sens commun. Ces acteurs souhaitent faire le pont entre les personnes vieillissantes et les technologies qu'ils maîtrisent en concevant de nouveaux outils commercialisables. En attente de l'identification de services susceptibles d'intéresser les personnes âgées, ces professionnels se sont adaptés au cours du projet à l'orientation prise par les résidents et les professionnels du soin et du social qui les entourent. Ils manifestent un souci d'ajustement permanent aux besoins exprimés, cependant, si l'on se réfère surtout à leur présentation du projet, ce sont essentiellement les possibilités de communication entre une grand-mère et ses petits-enfants qui sont mises en avant. Il s'agirait par-là d'apporter une réponse directe aux questions intergénérationnelles, celles qui sont aussi de plus en plus présentes dans le discours public, les collectivités locales, etc.

⁷ Le terme entreprise est alors compris comme secteur professionnel générique alors que les marchés verticaux représentent soit des filières professionnelles particulières (banque, administration,...) ayant des besoins spécifiques, soit des secteurs d'activités particuliers (hôtels, hôpitaux, etc.) nécessitant également quelques spécificités au niveau de la communication.

Les différentes PME voient dans une participation à ce type de projet des possibilités d'évolutions technologiques de leurs produits, pouvant amener un élément différenciateur et une plus value commerciale à leur offre, en proposant de nouveaux services et en s'adressant à de nouveaux marchés. Pour ces PME, participer à un projet de recherche est une opportunité de rendre visible leurs compétences et de nouer de nouveaux contacts. Spécialisées sur un élément de la plate-forme technologique, ils répondent davantage à un besoin de solution technique exprimé par les autres concepteurs du projet. Pour les PME, comme pour les industries en général, on peut penser que la publicité renforcée autour des représentations des seniors a probablement levé une part des représentations négatives associées aux personnes du grand âge. Ces constats sont également présents, pour une partie au moins, des représentations communes concernant la vieillesse.

Le quotidien régional Le Télégramme se positionne tant que futur fournisseur de contenu, cherchant à diversifier ses supports de communication. A ce titre, il s'inscrit dans plusieurs projets dans le cadre du pôle de compétitivité Images et Réseaux. La diffusion de textes, de son et d'images par de nouveaux canaux et sur des cibles de lecteurs spécifiques figure comme un de leurs objectifs. A titre d'exemple, dans le projet Companym@ges, les personnes âgées rencontrées souhaitent pouvoir accéder aux avis d'obsèques de leur commune d'origine, ce qui constitue un des objets de diffusion de la presse quotidienne. Le lectorat âgé semble être un public fidèle et une cible non déqualifiée. Le quotidien de presse relève du groupe de diffuseurs étudiés ci-dessous, il en est distingué du fait de sa participation initiale au projet et de son statut d'entreprise.

Les diffuseurs de contenu du secteur public et des associations

Suite aux rencontres avec les résidents et les professionnels, l'enquête sociologique a identifié de nouveaux partenaires du projet en tant que diffuseurs de contenu. Ces partenaires ne sont pas à l'origine du projet et ont été sollicités par la suite, leur implication relevant de l'intérêt qu'ils portent au projet du fait des potentialités susceptibles de s'offrir à leurs actions. Ainsi, face à la demande d'informations sur leur quartier exprimée par les résidents (comme dans le projet Tapa), la mairie de quartier a été sollicitée et plus particulièrement la responsable administrative de la mairie. Déjà en poste en 2004, elle a participé au projet T@pa en alimentant par des messages et des photos le service « informations du quartier ». Elle a renouvelé son intention de transmettre des informations de la mairie (photos d'expositions, de réaménagement du territoire...). Elle envisage, à son tour, la plate-forme de services comme un relais d'informations, partant du principe que tout ce qui se passe dans le quartier peut intéresser les personnes âgées. Au-delà, elle prévoit de faire connaître aux résidents les différentes instances auxquelles ils peuvent participer pour s'exprimer sur la vie de quartier, les conditions de vie, les projets en cours. Elle pense plus spécialement au Conseil Consultatif de Quartier⁸ et à deux de ces groupes : le groupe « mémoires de quartier » et le groupe « qualité de vie ». Le premier vise à retracer l'histoire du quartier et de ses habitants ; le second s'intéresse aux aménagements du quartier permettant de favoriser une qualité de vie pour tous. Cette proposition est à mettre en rapport avec le travail en ce sens déjà enclenché par les réalisations de TV Résidence et d'autres associations et initiatives évoquées précédemment.

L'association « Parlons-en » a également été contactée au cours de la recherche. Cette association, créée il y a dix ans, composée uniquement de bénévoles, a pour objectif de développer l'information, la communication et l'expression à Bellevue, et dispose de 3 modes

⁸ Le Conseil Consultatif de Quartier comprend 65 membres élus pour deux ans. Il travaille sur des sujets aussi divers que la jeunesse, l'urbanisme, la sécurité routière, etc.

de diffusion des informations auprès des habitants du quartier : le journal de quartier⁹, la lettre d'informations de Bellevue¹⁰, le site internet¹¹. Même si ces 3 modes de diffusion ont des objectifs différents, il y a des recoupements, et l'idée actuelle de l'association porte sur la multiplication et diversification des supports de communication, ceci pour informer le plus grand nombre. Participer au projet de recherche répond à leur préoccupation d'extension de la diffusion et de diversification des supports. Intégré au projet suite à l'identification des services par les personnes vieillissantes, le responsable de l'association n'a pas proposé de nouveaux services potentiels pour la plate-forme mais a plutôt essayé de répondre aux attentes exprimées par les résidents en termes d'informations sur le quartier. Correspondant du journal Ouest-France, ce Mécanicien d'arme à la retraite est passionné par les nouvelles technologies et l'actualité, ce qui explique son intérêt pour le projet de recherche associant technologies et information.

TV Résidence est également un diffuseur de contenu en mettant à disposition ses documentaires vidéos. Le projet représente pour cette association une occasion de diffuser plus largement leurs reportages et pour faire connaître leurs actions. Les membres de TV Résidence vont réaliser un sujet sur l'expérimentation et sur les usages faits du dispositif par les résidents. Cette association, portée par des retraités et située au sein de la résidence, est proche de la population qui participe à l'expérimentation. Son président, plus particulièrement, croit en la capacité des résidents à s'approprier un outil technique et il se réjouit de tout projet susceptible d'associer les personnes âgées et les technologies. Outre la diffusion de leurs vidéos, il estime que les services de communication avec les proches constituent un support d'échanges intéressant pour les résidents et leur famille.

L'analyse des attentes des différents acteurs vis-à-vis du projet et de leurs représentations des besoins des personnes âgées montre que les acteurs ont un point de vue fortement orienté par le statut qu'ils occupent, pour partie également par les représentations collectives et pour partie par les générations respectives d'appartenance. Les résidents se placent en tant que futurs usagers et mettent en avant la recherche de l'autonomie plus que les besoins d'aide et d'assistance. Les professionnels de la résidence se mobilisent autour d'un outil de coordination entre eux et les résidents. Quant à l'entourage familial, il se positionne essentiellement sur les questions de communications intra-familiales. Les concepteurs du projet, chercheurs et industriels, se calent autant que possible sur les résultats de l'étude sociologique. Mais le développement des services identifiés dépend aussi des implications techniques et des contraintes économiques conduisant à exclure ou développer certains des services envisagés. Le travail de terrain auprès de la population va orienter les choix techniques mais les questions organisationnelles et les compétences nécessaires font également partie des facteurs de décisions. Enfin, les diffuseurs de contenu présentés tiennent un discours en concordance avec leurs activités et se positionnent en tant que diffuseur

⁹ Distribué dans les boîtes à lettres des habitants, le journal de quartier paraît tous les 2 mois sous un format de huit pages. Environ 9500 exemplaires sont distribués par des bénévoles. Le comité de rédaction rassemble une dizaine de personnes. Ces dernières rencontrent les différents acteurs du quartier pour les interviewer, reprennent l'actualité du quartier (événements, animations, projets en cours, nouveautés...).

¹⁰ La lettre d'informations de Bellevue (une feuille recto-verso) est à disposition des habitants dans les lieux publics et les commerces tous les mois. Les acteurs du quartier transmettent à l'association une information qu'ils souhaitent publier, ensuite l'association se charge de mettre en forme les brèves. Cette lettre s'apparente davantage à un agenda, avec un rappel des informations pratiques.

¹¹ Le site <http://parlons-en.infini.fr/> permet de retrouver les informations pratiques du quartier, la liste des associations et des structures présentes à Bellevue, des coordonnées téléphoniques, un agenda, l'historique du quartier, les formats PDF du journal du quartier et de la lettre d'informations.

d'informations, à l'échelle du quartier, entre retraités ou plus globalement en fonction de leurs centres d'intérêt.

4. Conclusion : Coordination d'acteurs et d'attentes diversifiées et objets intermédiaires

Pour conclure, quelques remarques sur la coordination des acteurs et sur les liens sociaux envisagés par le projet.

Coordination des acteurs et objets intermédiaires

Pour étudier la coordination des acteurs du projet technique, la notion d'objet intermédiaire prend sens en tant que vecteur de communication entre les acteurs et des représentations de l'objet final. Plusieurs objets intermédiaires peuvent être repérés : les « *uses cases* » ou encore les prototypes, pensés au départ comme des cas d'usage mettant en scène des personnes utilisant un service dans leur vie de tous les jours. Le cas d'usage, dans sa formalisation et son expression, doit être compréhensible par tous. Le scénario correspond à une agrégation de « *uses cases* », il cadre les relations possibles entre les utilisateurs et le dispositif. Alcatel-Lucent, porteur du projet Companym@ges, a demandé à l'ensemble des équipes impliquées dans les différents sous-projets de rédiger un scénario comprenant quelques cas d'usage. L'utilisation de ces cas d'usages suppose la prise en compte du contexte afférent à l'outil par les concepteurs ; situation qui permet de ne pas se centrer exclusivement sur la relation entre l'objet et l'utilisateur. Le ou les scénario(s) ainsi élaborés reste(nt) emprunt(s) de représentations, et les situations d'usages imaginées méritent d'être confrontées à des cas concrets lors de l'expérimentation.

Autre objet intermédiaire : les prototypes appelés « maquettes » par les techniciens. L'équipe d'ingénieurs de Telecom Bretagne a réalisé plusieurs prototypes en liaison avec le sociologue et un ergonome stagiaire. Le prototype représente le dispositif en cours de développement par la visualisation sur un écran de télévision de l'interface homme-machine et des services envisagés. La maquette présente également la manière dont l'usager va pouvoir consulter les services, naviguer d'un service à l'autre à l'aide d'une télécommande. Ces maquettes ont été présentées à l'équipe projet et aux résidents ainsi qu'au personnel de la résidence. Outre une forme de concrétisation du projet, les maquettes successives représentent un support d'échanges autour de l'objet technique envisagé. Cet outil permet de redéfinir les services accessibles sur l'écran de télévision, d'orienter les choix ergonomiques au vu des usages observés et de préciser les contours de l'objet.



Figure 1 : Ecrans de la troisième maquette

Les objets intermédiaires participent au processus de construction-déconstruction du dispositif se situant entre la formulation initiale du projet et l'objet final. Ces objets successifs donnent l'occasion aux différents acteurs du projet d'articuler leurs contributions pour parvenir au dispositif technique. Ils engagent également la distribution et la définition des

rôles de chacun. Face à des acteurs appartenant à des mondes sociaux distincts ayant des représentations différentes de la vieillesse, et des perceptions différentes de l'objet, il est pertinent d'observer la manière dont la coordination se met en place et évolue et quelles sont les inflexions que subit le projet initial. Acteurs et représentations sont en confrontation et en repositionnement permanents. Le processus d'innovation se constitue au travers de ces négociations et ajustements dont l'analyse va se poursuivre jusqu'au dispositif technique finalisé. Les logiques d'actions des différents partenaires et les arrangements développés permettent d'évaluer les écarts et décalages entre les intentions initiales et le dispositif conçu *in fine*.

Déconstruction de l'orientation familialiste du projet et d'un lien intergénérationnel restreint

L'analyse des conceptions et des pratiques concrètes ultérieures du dispositif ne peut être exemptée de l'étude des constructions propres aux chercheurs, aux professionnels, aux industriels, etc. Les représentations collectives de la vieillesse reviennent sans cesse sur le devant de la scène et obligent à des renégociations régulières. Deux exemples peuvent illustrer ce travail d'aller-retour, de dé-construction et construction des usages projetés, au-delà du recueil des attentes, par un cheminement avec les différents acteurs et des ajustements réguliers.

Le premier concerne la dimension familialiste qui traverse le projet et, plus généralement, nombre de projets conjuguant technologies et vieillissement. Les présentations du projet lors des premières réunions semblent avoir fortement mis en avant les possibilités de communication, principalement au plan intra-familial et intergénérationnel. Deux raisons peuvent être évoquées. La référence à certains des résultats de la précédente recherche qui donnaient à voir les dynamiques familiales autour de l'outil, mais ces liens sociaux n'étaient pas toujours activés et les médiations familiales n'étaient pas systématiquement favorables. Dans *Companym@ges*, les premières résidentes intéressées par le projet ont envisagé pouvoir communiquer avec leurs petits-enfants éloignés géographiquement. Ces représentations sont abondamment véhiculées aujourd'hui et il n'est pas surprenant de les retrouver dans les premières demandes des résidents. Or, si ces relations intra-familiales sont évoquées par les résidents, d'autres se détournent du projet s'il est trop confondu avec ce type de service. Soit parce que les individus disposent de suffisamment de relations sur ce plan, soit parce qu'ils ne disposent pas d'un tel réseau familial ou ne peuvent y faire appel, soit encore parce qu'ils ne souhaitent pas solliciter des membres de la parenté pour des raisons diverses. Par ailleurs, une part des membres de la famille se trouve déjà fortement investi dans le soutien de leurs parents, situation qui peut rendre difficile l'expression d'une demande supplémentaire. Sur cette représentation familialiste, vite dominante et exclusive, des repositionnements ont du être opérés au cours du projet.

Un autre point a fait l'objet de redéfinitions au cours de l'enquête, autour de la notion de « l'intergénération ». Les rencontres intergénérationnelles le plus fréquemment présentées – celles qui font figure d'exemplarité – sont réalisées entre les plus jeunes (enfants d'une école) et les plus âgés (résidents d'une structure d'accueil). Ces populations étant assez peu actrices dans les décisions d'actions qui relèvent surtout des agents des services et établissements : scolaires et d'hébergements. Le projet *Companym@ges* ayant retenu de développer les outils au service des liens intergénérationnels, au plan de la collectivité et non seulement au sein de la parenté, a dû préciser ses objectifs et les acteurs sur ce plan. La recherche de « diffuseurs » et d'acteurs au niveau du territoire (ancrages historiques, géographiques et sociaux) a contribué à revisiter les formes des interactions générationnelles. Cette approche a permis de remettre en scène les réflexions concernant les outils techniques susceptibles d'accroître la participation sociale et la citoyenneté des vieilles personnes.

Annexe 1

Le tableau récapitule les services identifiés par les résidents et par les professionnels

Services	Diffuseurs de contenus	Réseaux relationnels mobilisés
Communiquer avec l'entourage		
Messages écrits	Familles, amis, anciens voisins, résidents*, associations	Réseaux : familial, amical, de voisinage, du tissu associatif
Photos	Familles, amis, anciens voisins, résidents*, associations	Réseaux : familial, amical, de voisinage, du tissu associatif
Téléphonie	Familles, amis, anciens voisins, résidents*, associations	Réseaux : familial, amical, de voisinage, du tissu associatif
Visio-conférence	Familles, amis, anciens voisins, résidents*, associations	Réseaux : familial, amical, de voisinage, du tissu associatif
S'informer, accéder aux informations		
Consultation d'informations locales	Mairie de Bellevue, Association Parlons-en	Réseaux du tissu associatif local, des collectivités locales
Consultation d'informations nationales, internationales	Le Télégramme (articles et JT Web)	Réseau d'informations
Documentaires vidéos	TV Résidences	Réseau associatif
La gestion du quotidien		
Planning des animations	Service administratif de la résidence	Réseau des professionnels
Trombinoscope du personnel	Service administratif de la résidence	Réseau des professionnels
Plan des logements	Service administratif de la résidence	Réseau des professionnels
Présentation des nouveaux résidents	Service administratif de la résidence, en collaboration avec TV Résidence	Réseau des professionnels et associatif
Mode d'emploi des équipements, sécurité incendie	Service administratif de la résidence, en collaboration avec TV Résidence	Réseau des professionnels et associatif
Menus de la semaine et recettes	L'équipe de restauration de la résidence	Réseau des professionnels
Prévention chutes / gestes	Personnel soignant, en collaboration avec TV Résidence	Réseau des professionnels de la santé et associatif
Jouer seul ou à plusieurs		
Jeux (dominos, cartes...)	Etudiants de Telecom Bretagne	Réseaux : familial, amical, de voisinage, du tissu associatif, des collectivités locales
Ateliers Souvenirs	Personnel soignant, neuro-psychologue	Réseau des professionnels de la santé
Participer (pouvoir voir) aux activités de la résidence, du club de Bellevue	Animateurs et une équipe vidéo (les contacts ne sont pas encore établis)	