

# Parcours d'usages d'un objet technologique expérimenté par des résidents âgés

E. Nédélec (IGE), S. Pennec (MC)

Atelier de Recherche Sociologique (EA 3149) UBO

## Résumé

A partir du terrain de recherche, cette intervention expose les facteurs facilitant ou réduisant l'usage d'un nouvel objet technologique par une population de vieilles personnes résidant en maison de retraite. De l'engagement dans l'expérimentation au désengagement, des usages aux non-usages, quels éléments humains et/ou non humains apparaissent significatifs.

## 1. Introduction : présentation du projet et problématique

Initié depuis 2007, le projet AIPA/Companym@ges<sup>1</sup> s'est concrétisé, en septembre 2009, par l'installation, au sein des logements de 10 résidents en maison de retraite, d'un nouvel outil technologique, à savoir une plateforme de services mise à disposition sur les postes de télévision. Ce dispositif technique, dont les supports matériels sont constitués d'un décodeur, d'un modem et d'une télécommande, permet aux résidents expérimentateurs, d'avoir potentiellement accès à quatre types de services :

- Communiquer avec leurs proches via une réception de messages et de photos et une future communication associée par téléphone
- S'informer à travers la réception vocalisée d'articles de journaux et de films locaux
- Jouer
- Gérer le quotidien à travers la mise à disposition d'informations internes à la résidence.

Au-delà de la problématique de l'introduction d'une nouvelle « machine à communiquer »<sup>2</sup> au sein des logements, et de l'impact que peut dessiner ce nouvel outil sur le quotidien et les dynamiques relationnelles, les observations ici présentées se situent autour des usages et/ou non-usages du nouvel outil. Quelles

interactions se créent autour de ce nouvel objet de communication et quels en sont les enjeux?

Qui, parmi les résidents-expérimentateurs, utilise ou n'utilise pas ce nouvel outil? Pour quelles raisons le dispositif est-il éventuellement délaissé ?

## 2. De la familiarisation à l'appropriation ou au non-usage : un parcours

Le terme de parcours est approprié tant par la longueur temporelle de l'expérience que par le vécu qu'elle engendre.

### Intérêts et motivations

Les leviers sur lesquels s'appuient les intérêts à expérimenter le dispositif sont en lien avec le sens donné aux pratiques futures envisagées. Le désir d'entrer en communication avec des proches qu'on ne peut plus voir, parce qu'ils sont éloignés géographiquement ou que des difficultés au plan des mobilités restreignent les contacts directs. Les souhaits de rester en lien avec la vie de la cité, du quartier et d'autres territoires par l'accès aux informations et aux décisions. Ce peut-être aussi la volonté d'anticiper une possible dégradation de l'état de santé. Certains résidents souffrant de handicap visuel, y ont projeté un moyen de renouer avec l'ancienne pratique qu'était la lecture du quotidien local.

Expérimenter un tel dispositif, c'est aussi « rester dans le coup » car cet objet est marqué du « sceau de la contemporanéité »<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Partenaires académiques : TELECOM Bretagne, ARS-UBO (Atelier de Recherche Sociologique de l'Université de Bretagne Occidentale), associés à Alcatel-Lucent Brest, coordinateur du projet, Iwedia et Active Circle et Le Télégramme.

<sup>2</sup> Perriault Jacques, 2008, *la logique de l'usage, essai sur les machines à communiquer*, Paris, L'Harmattan

<sup>3</sup> Pennec S., 2007, Ages et temporalités dans les engagements publics et privés", *Journées d'Etude « L'âge et le pouvoir en question »*, septembre 2007, Université Paris Descartes.

et à ce titre, symbolise l'ancrage dans le présent.

### ***Tiers-médiateurs***

Les personnes de l'entourage (la famille, mais aussi les amis, les professionnels de la résidence, les bénévoles, les enquêtrices...) participent à la construction de l'acceptabilité du dispositif technologique. Cette participation de tiers-médiateurs concerne tant l'élaboration de l'utilité potentielle de la technique que l'encouragement à l'acquisition et, concrètement, le soutien à l'équipement et l'accompagnement, la stimulation de l'apprentissage.

Pouvoir bénéficier facilement de services en cas de difficultés techniques est également essentiel. Ceci d'autant plus que les perturbations techniques, ou conséquentes à des problèmes d'utilisation, peuvent influencer sur la réception télévisuelle, une des pratiques du quotidien des résidents.

### ***La familiarisation et le « faire avec »***

L'introduction, au sein des logements, d'un nouvel objet technologique est, dans les premiers temps, source de perturbations : il faut « faire avec » les nouvelles touches et commandes et oublier certains gestes incorporés pour en approprier de nouveaux. Le dispositif n'est accepté par les résidents qu'après qu'ils aient pu vérifier que ce nouvel objet, une fois réglé et maîtrisé (notamment par l'utilisation d'une touche Marche/Arrêt providentielle qui permet de réinitialiser le système), ne vient pas contrarier le cadre des activités quotidiennes définies par les individus.

Pour les personnes sans handicaps, les principales difficultés, lors des premières utilisations, tiennent au changement de télécommande et à la lecture de l'écran qui est déroutante.

### ***Usages, non-usages, abandons***

Après 7 mois d'expérimentation, les résidents qui se sont approprié l'outil (usage maîtrisé et quotidien) sont au nombre de 4. Toutefois, 5

résidents sur les 10 expérimentateurs n'ont été équipés que depuis 2 mois et n'ont donc pas eu le temps de mûrir leurs usages : ils peuvent être considérés en période d'apprentissage. Néanmoins, des abandons ont eu lieu depuis le début de l'expérience : parmi les premières personnes engagées dans la réflexion dès le démarrage du projet (23 résidents entre décembre 2007 et mai 2008), seules 3 personnes ont participé au projet du début à la fin et vont tester le dispositif. Les 7 autres expérimentateurs se sont engagés dans le projet de mars 2009 à janvier 2010.

Les non-usages du dispositif peuvent avoir plusieurs origines : les conséquences des perturbations techniques, les difficultés d'utilisabilité, l'inaccessibilité en raison d'une inadéquation des interfaces aux déficits (visuels et/ou cognitifs).

Autre constat : le contenu, notamment vocalisé, intéresse ceux et celles qui souffrent de handicaps visuels, or, les interfaces ne permettent pas, actuellement, cet accès. Les tentatives pour rendre la télécommande plus accessible à ce type de handicap se sont avérées peu probantes.

Pour certains, le non-usage tient à une inadéquation des contenus : ceux qui sont abonnés aux quotidiens locaux, ont moins d'intérêt à re-visionner ce qu'ils ont lu le matin même.

### **3. Conclusion provisoire**

La plateforme est, pour certains résidents, un moyen d'accéder aux nouvelles technologies de l'information et de la communication. Cependant l'utilisabilité et l'accessibilité de ce dispositif technique constituent les conditions indispensables à son usage. Si ce nouvel objet s'avère imparfait techniquement et inadapté aux handicaps..., il renvoie le résident à ses incapacités, et il sera alors délaissé. Le choix sera fait d'éloigner l'élément perturbateur, de l'ignorer et de se dérober à son défi. Pour l'expérimentateur, l'enjeu est de savoir rester autonome dans ses pratiques et de ne pas être mis en situation de dépendance à l'objet ou à autrui.

