

Seniors et aidants s'ouvrent au numérique

L'appropriation de l'outil numérique par la personne âgée dépendante et ses proches s'avère assez aisée. C'est ce que nous enseigne la phase finale des recherches menées sur la plateforme d'échanges Arhome*. « In fine, le numérique apparaît très prometteur pour optimiser la coordination et le suivi au domicile », résume Marie-Christine Legout, chercheuse à Telecom Paris Tech.

Les 3^e Rencontres Cohésia organisées par le Groupe Chèque Déjeuner en octobre 2013 avaient permis à Marie-Christine Legout, ingénieur d'études et docteur en sociologie, d'exposer les premiers résultats de cette enquête triennale lancée fin 2011 par l'équipe de recherche en psychologie ergonomique de Telecom Paris Tech (Institut Mines-Télécom). Objectif de cette première phase (étude d'usage), définir les attentes des acteurs concernés - personne âgée, proche référent, intervenants, structure d'aide à domicile – pour aider à élaborer la plateforme électronique Arhome.

Clarifier et hiérarchiser l'information

« Après une série d'entretiens auprès d'une agence d'aide à domicile parisienne, une étude empirique au domicile de huit personnes âgées en perte d'autonomie nous a permis d'analyser l'utilisation des supports papier existants (agenda et cahier de liaison, fiches d'intervention, placards muraux établis par la famille...) », décrit la chercheuse. Conclusion : beaucoup d'informations lacunaires et, surtout, un manque de hiérarchisation de l'information, les alertes se perdant dans la masse de notes de suivi crayonnées (plannings, changements d'intervenants, problèmes pratiques...).

Il en a découlé la conception d'une plateforme numérique avec pour supports un iPad au domicile du bénéficiaire et une application iPhone pour le proche référent et les intervenants à domicile. Les deux services principaux en étaient un agenda et un cahier électroniques, permettant à la fois de pondérer le déficit de mémoire de la personne dépendante, d'impliquer les aidants, d'améliorer la lisibilité, d'identifier demandeurs et destinataires (très important aux yeux du senior), de gérer les modifications de suivi et les situations à risque...





Groupement des
Opérateurs Professionnels
de l'Aide à domicile.

Rue du Mottay, 35400 Saint-Malo
arnaud.duglue@adama-conseil.fr
06 07 09 27 81

Y ont été ajoutés un carnet d'adresse, une messagerie (alertes ciblées), et un outil de partage de photos, très apprécié des personnes âgées.

Tablettes tout terrain

La seconde partie de l'étude (phase d'expérimentation) a permis pour l'instant de mesurer le confort d'utilisation. « Les résultats sont positifs », observe Marie-Christine Legout. La tablette s'avère vite très intuitive (accès en deux clics aux services, aides de couleurs) et pratique dans les déplacements (fauteuils roulants). « A terme, il faudrait l'introduire dès l'entrée en dépendance pour faciliter les automatismes », suggère-t-elle, même si le proche prend ensuite de plus en plus la main via son smartphone pour le suivi de la prise en charge, du planning, la facturation, etc.

Principal frein identifié : les inquiétudes des familles sur le niveau de partage des informations. « Ceci nécessite un effort de clarification car le manque de confiance peut être une cause d'abandon », met en garde la chercheuse. L'autre frein, financier, devrait être réduit par la portabilité des applications sur d'autres systèmes d'exploitation.

Prochaine et ultime étape de l'étude, l'analyse du journal de bord hebdomadaire que les participants ont renseigné pendant trois mois. L'enquête terrain sera définitivement close en mars 2014.

* Projet collaboratif labellisé par Finance Innovation, Arhome réunit des entreprises et des laboratoires de recherche.

