



Une réflexion et une action partagées sur des réponses technologiques adaptées au « bien vivre à domicile »



AG2R LA MONDIALE



Retour sur les
Travaux du groupe BiVACS
**« Quelles technologies pour maintenir / développer du lien social ?
Quelles recommandations pour leurs bonnes utilisations ? »**

Adhérents TASDA:

Demandez la présentation des enjeux et limites des offres du marché dédiées au lien social
contact@tasda.fr

À l'issue de 3 séances de travail, l'ensemble des participants (professionnels du soutien à domicile, usagers, industriels) a élaboré des recommandations sur le bon usage des technologies sur le thème du lien social.

Ce travail s'est appuyé sur un premier inventaire de matériel, résumé dans les familles de produits proposés ci-dessous.

Sensibiliser aux solutions existantes ... suffisamment tôt : les solutions pour maintenir / développer du lien social, relèvent de la « prévention »

- La perte de lien social relève d'un processus de décrochage progressif de la personne du fait d'un ou d'événements comme la retraite, un décès, une maladie, un déménagement, ...

Il agit donc de sensibiliser « au bon moment » la personne pour éviter ou limiter ce processus de décrochage et faciliter l'appropriation de solutions qui répondent à ses centres d'intérêts (s'informer, partager, etc.) ou apportent du soutien (pair émulation, communication, coordination ...). Déjà en place, à un moment où l'on dispose encore de l'envie et de l'énergie pour s'en servir, ces solutions technologiques permettront ensuite d'apporter des appuis dans les phases de vie plus difficiles.

Des actions d'information, de formation, d'accompagnement à l'usage des nouvelles technologies doivent donc se faire « tôt » : dès la retraite (actions de sensibilisation par la CARSAT par exemple), lors des bilans gériatriques, à chaque opportunité de sensibilisation collective ou individuelle. Plus la personne est isolée, plus il semble difficile de remettre une dynamique de lien social en marche (mais cela n'empêche pas d'essayer). Plus la personne est âgée, plus il semble également difficile d'introduire des nouvelles technologies dont il faut apprendre le fonctionnement (cela n'empêche pas des solutions très simples, complètement intuitive (ex. Ubiquit) ou à l'ergonomie très adaptée (ex. e-lío) ou encore la mobilisation de « parrains » formateurs).

- La notion de lien social concerne également les aidants, qui chez on constate une forte propension à l'isolement, notamment lorsque le conjoint souffre de la maladie d'Alzheimer.

Nota : Les professionnels des services à la personne, ont essentiellement un rôle d'alerte et de sensibilisation. Ils ne peuvent pas avoir un rôle de formation ou d'accompagnement aux tablettes tactiles, ordinateurs, site web, ...sauf si des fonctions de coordination, partage de données sont utiles à l'organisation de ces professionnels et sont accessibles via ces mêmes moyens.

Développer des solutions de formation, d'accompagnement adaptées, régulières dans le temps, avec les compétences pédagogiques qui conviennent

- Selon les capacités de chacun, l'usage des solutions technologiques résulte d'un apprentissage parfois long, qui doit être constamment soutenu pour ne pas « laisser tomber ». Des associations mais aussi des organisations avec des bénévoles assurent ce soutien sur le long terme. Le retour d'expérience fait valoir les nécessaires compétences pédagogiques à avoir pour la clarté des informations à transmettre, la méthode d'enseignement, « la patience », ... qui faciliteront l'appropriation de l'outil.
- De nombreux relais peuvent être imaginés et doivent être développés : les AVS (Auxiliaires de Vie Sociale), DIGI (soutien d'un étudiant sur ce thème en particulier), ...

Disposer de modalités d'évaluation, compte tenu du nombre très important de solutions, sites web, réseaux, solutions ergonomiques, ... de leur évolutivité rapide, du risque de manipulation ... :

- Les solutions type tablettes tactiles, ordinateurs, écrans tactiles, ... relèvent de la micro informatique et évoluent aussi vite que ce secteur. Pour les usagers au courant de ces outils, il n'est pas facile de s'y retrouver, alors pour les personnes en perte d'autonomie, cela semble encore plus difficile.
- Les sites web, réseaux sociaux sont de plus en plus nombreux sur le thème de l'aide aux aidants, de solutions spécifiques seniors, ... les risques de non respect de la confidentialité des données, de manipulation commerciale sont exprimés par les professionnels et les usagers.
- Les solutions pour le lien social concernent également les moyens d'accessibilité (pour les personnes en situations de handicap). Le panel des solutions est ici aussi très large afin de répondre à chaque cas de figure. La connaissance de ces offres est plus souvent le fait des professionnels du handicap, pas ceux du vieillissement.
- Pour toutes ces raisons, la mise au point d'un référentiel d'évaluation, d'un processus de contrôle des sites, est attendue. Face à la multiplicité des offres à surveiller, une répartition des rôles semble nécessaire ... ?!

Formuler les offres au regard des services rendus : faciliter la bonne compréhension des offres, et rester au niveau des fonctions (et non des solutions techniques)

- Pour rester lisible, loin de l'évolution technique des systèmes d'information, l'offre doit être systématiquement orientée sur les usages : services rendus, centres d'intérêts, fonctionnalités ... il s'agit de capitaliser les possibilités d'usage, le vocabulaire associé pour fournir ensuite des suggestions, des idées et permettre aux usagers de se retrouver (ou non) dans l'apport des nouvelles technologies.

Ces dispositifs peuvent être proposés

- **aux personnes qui ont un centre d'intérêt** (communiquer avec ..., se renseigner sur ..., chercher des infos ..., visiter (virtuellement) ..., se tenir au courant de ... localement ou au niveau national) - remarque : pour les personnes âgées, ce n'est pas l'écran tactile, l'ordinateur ou la tablette qui a priori permet de créer du lien, mais plutôt de le conserver. Cette technologie ne répond qu'à une petite partie des besoins de non isolement.
- **Personnalisable**, pour mettre en évidence ou en accès facile les fonctions dont on se sert réellement
- **avec les aides techniques / les recommandations pour pouvoir utiliser les matériels en cas de déficience** visuelle, auditive, cognitive, physique, ... (ce qui existe tout à fait dans le secteur du handicap) – voir les normes d'accessibilité (loi HPST de 2005)
- **avec un centre ressources** pour pouvoir rendre accessible ces solutions et avec un accompagnement de professionnels.

Les recommandations plus générales, non spécifiques aux solutions pour le lien social, restent de vigueur :

Accompagner la prise de conscience des enjeux ! Cela passe par :

- Sensibiliser les usagers, les aidants et les professionnels aux enjeux (chute, lien social, etc.)
- Développer des outils et des organisations pour mieux accompagner
- Encourager à proposer des actions de soutien dans une démarche progressive
- Cibler les besoins et attentes des usagers mais également des aidants et des professionnels
- Respecter un cadre éthique, depuis la sensibilisation jusqu'à l'utilisation des aides technologiques

Accompagner la diffusion et la mise en œuvre des technologies ! C'est à dire :

- Informer des solutions existantes
- Faciliter l'accès et l'essai des solutions
- Aider au conseil et à la prise de décision
- Former les professionnels aux aides technologiques

Apporter des améliorations aux solutions actuelles

Familles de produits pour le maintien / développement du lien social

Des offres technologiques qui permettent de :

- **communiquer**, par voie orale, écrite, visuelle, quelque soit la distance et/ou les capacités fonctionnelles (communication alternative, e-accessibilité), donnant ainsi la possibilité de discuter et de se voir en temps réel malgré la distance, de suivre l'évolution des petits-enfants par exemple...
- **partager** : des moments de vie, du quotidien (photos, video, etc.), des centres d'intérêts, des informations, des compétences
- s'informer
- **consulter** : consulter ses photos (diaporama...) c'est aussi se remémorer son histoire
- **jouer, s'entretenir, se stimuler** : la mémoire, les réflexes, le calcul, les langues étrangères...
- **accéder à des activités culturelles, découvrir** : ex. visiter des lieux virtuellement (musées...)
- **être accompagné, entouré, solidaire** : entre voisins, entre aidants...
- **se rencontre, cultiver des affinités**
- **participer à la vie sociale**
- **faciliter la vie** : des professionnels, des personnes, des aidants



Des solutions technologiques qui se caractérisent

- Tout d'abord, par le choix d'un support matériel :

- ordinateur fixe / portable
- écran / tablette tactile
- smartphone et Ipad touch
- télévision et adaptateur
- matériel avec système RFID (radio identification)
- téléphone / dalle pour la visiophonie

- Ce support, souvent relié à Internet, permet de mettre en place de nombreuses solutions de communication :

- mails (ou courriels)
- messagerie instantanée (ex. jabber...)
- messagerie vocale/video (ex. skype...)
- réseaux sociaux (ex. facebook...)
- forums
- blogs, commentaires...
- sites (centres d'intérêt, communautaires...)
- jeux en ligne/réseau
- applications logicielles et applications pour smartphone
- ...

Ces différentes offres peuvent être livrées clef en main, peu ou pas personnalisables ou au contraire paramétrées sur commande voire même à réaliser soi-même.

Un catalogue est en cours de réalisation par le TASDA avec les matériels et services identifiés dans ces familles de produits.

Pour poursuivre cette réflexion, le projet BiVACS !

Le projet « Bien Vivre son Autonomie Chez Soi » (**BiVACS**) propose la mise en place **d'échanges et de rencontres** entre les personnes en perte d'autonomie, les professionnels (de la santé, du médico-social, du social et de l'industrie) et les aidants familiaux.

BiVACS a pour objet d'analyser les besoins et les conditions de mise en œuvre de solutions technologiques (numériques, électronique, etc.) pour le soutien à domicile, dans le but de :

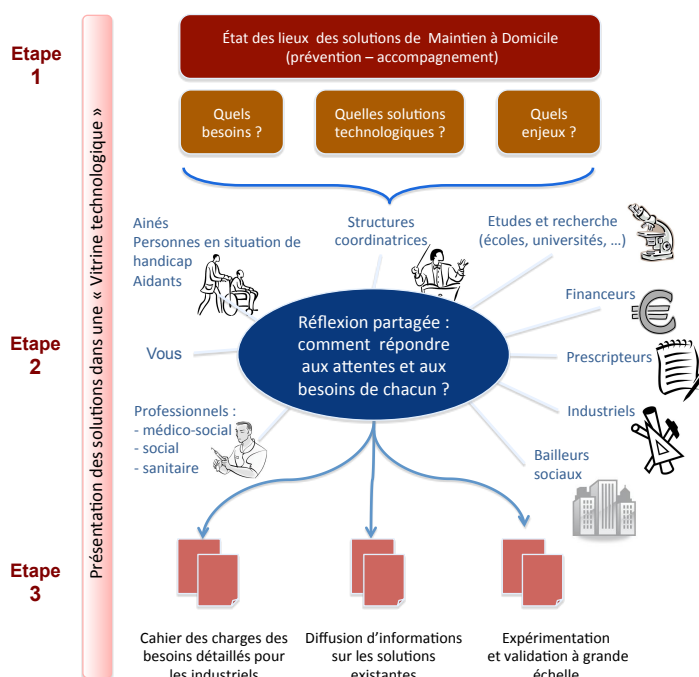
- permettre de voir, tester, évaluer des solutions grâce à une **vitrine technologique**
- informer, accompagner et **faciliter les choix des utilisateurs et des aidants** dans la sélection de solutions technologiques adaptées à leurs attentes
- contribuer à **développer la filière économique** des solutions de soutien à domicile (adapter les offres de solution, faire comprendre les besoins, trouver des modes de financement des solutions, etc.)

La démarche est pilotée par le Technopole Alpes Santé à Domicile et Autonomie (TASDA), le Centre de Prévention des Alpes (CPA), l'association Alertes 38, PREMALLIANCE (Institution de Retraite Complémentaire partenaire du Groupe AG2R LA MONDIALE) et la plate-forme d'intermédiation des associations de services à domicile Vivial-ESP38, toujours en lien avec les partenaires locaux.

BiVACS a donc comme objectif de rapprocher « la demande de santé et d'autonomie à domicile » de « l'offre technologique », en complément des aides humaines, pour **améliorer la qualité de vie**, d'une part, **et encourager le développement économique**, d'autre part.

La réalisation du projet **BiVACS** s'effectue en 3 étapes, avec un état des lieux, des moments d'échange entre les parties prenantes du soutien à domicile et une formalisation de documents pour diffuser les résultats de cette démarche. Une vitrine « des solutions » disponibles pour faciliter la vie à domicile des personnes en perte d'autonomie regroupera progressivement les solutions technologiques jugées intéressantes.

Le schéma récapitulatif de la démarche est présenté ci contre.



BiVACS

BIEN VIVRE SON AUTONOMIE CHEZ SOI

alertes
pour la qualité de vie des personnes âgées

PRÉVALENCE
est partenaire du groupe
ADIR LA MONDIALE



Face aux obstacles que je rencontre
au quotidien, je cherche des solutions

...



- Les technologies sont-elles pour moi ?
- Qu'existe-t-il ?
- Comment les choisir ?
- Qui peut m'aider et me conseiller ?
- Qu'en pensent les autres ?
- Comment les financer ?

Contact : bivacs@tasda.fr

Les associations TASDA et ESP38 bénéficient du soutien de

