

Revue finale



L'édito

Chère Madame, Cher Monsieur,

Le projet européen ACTIVAGE est désormais terminé. Malgré les déceptions et les frustrations, votre participation et l'énergie déployée par tous ont été utiles pour faire avancer les travaux sur les innovations pour le bien-vivre à domicile. A travers cette gazette, je tenais à partager avec vous les principaux résultats de ce projet.

Un projet certes "connecté" mais aussi résolument centré sur l'humain. La mobilisation exemplaire des élus locaux dans cette aventure en est une belle illustration. Un projet aussi complexe que celui-ci n'aurait jamais pu se mettre en place sans ces acteurs de proximité et de confiance. Je leur en suis très reconnaissante. Bien entendu, sans vous, chers participants rien n'aurait été possible. C'est aujourd'hui que l'on construit demain, parfois facilement, parfois plus difficilement mais tout le temps, votre avis est essentiel !

Au nom du Département de l'Isère, de toute l'équipe du projet mais aussi personnellement, je vous adresse mes sincères remerciements. Je vous souhaite une année 2021 pleine d'espoir, de joies familiales, de réussites et de petits bonheurs. Prenez soin de vous et de vos proches,

Bien cordialement.

Laura Bonnefoy
Vice-présidente du Département de l'Isère chargée
de la dépendance et des handicaps



En participant à ACTIVAGE , vous avez contribué à *un projet de recherche à la fois européen et local*

Au niveau européen, plus de dix consortiums de recherche ont réuni des acteurs publics, des universitaires, des professionnels des services et de la santé, des seniors ou encore des industriels de différents pays autour d'un enjeu commun : développer un moyen technique de faire communiquer des objets qui ne sont pas prévus pour être reliés, c'est-à-dire développer l'interopérabilité. Localement, vous avez testé un scénario possible dans lequel les données de capteurs du commerce devaient remonter sur un seul et même écran, celui de la tablette. La complexité technique s'est traduite par des bugs réguliers dans les domiciles : ils ont permis à l'équipe projet d'identifier quels sont les points critiques pour l'interopérabilité des objets et de créer un outil d'aide au diagnostic technique. Il s'agit de connaissances et d'outils nouveaux. Au niveau isérois, vous avez participé à un mouvement global pour l'évolution des secteurs du service à la personne et de l'aménagement du logement tout au long de la vie.

L'expérimentation ACTIVAGE a visé à étudier la combinaison de services de nature différentes :

- basés sur la technologie (ex : capteur de fuite d'eau),
- basés sur les relations humaines en collectif (ex : atelier nutrition) ou individuelles (ex : visite à domicile des ergothérapeutes),
- avec une combinaison des deux : technologie et relation humaine (ex : coaching téléphonique avec les infirmières).

Cette combinaison humain/technologie a été testée auprès de plusieurs panels de participants : des personnes retraitées vivant à domicile de façon autonome, des personnes retraitées vivant à domicile avec le soutien régulier d'un service d'aide à domicile, et des personnes préparant leur retour à domicile après une hospitalisation. Les objectifs étaient de (1) valider la faisabilité d'une solution technique d'interopérabilité, (2) savoir si l'offre des services ACTIVAGE pourrait trouver du sens et une utilité dans ces différents contextes, et (3) définir quelles organisations professionnelles, institutionnelles, politiques ou économiques seraient nécessaires pour structurer et déployer cette offre.



Dépasser les objets plutôt que de se laisser dépasser par eux

Au-delà des objets, de leur fonction initiale et de leurs dysfonctionnements liés au projet, l'expérimentation montre la **créativité et la dynamique** à l'œuvre **pour s'approprier un matériel**. Plusieurs phénomènes d'appropriation se distinguent. Par exemple les fonctions réellement utilisées ne sont pas toujours les fonctions principales de l'objet. Il y a des « détournements » d'usage (on s'en sert pour autre chose !). Ainsi l'expérimentation d'objets (et leurs données) peuvent progressivement servir **d'analyse de ses besoins et envies**, grâce à l'expérience, et éclairer ses choix de consommation et d'achat d'objets connectés. Le test des matériels a également parfois permis une **stimulation ou une motivation** à réaliser une nouvelle activité, ou encore avoir une fonction de **gestion de la santé**. Prenons l'exemple du podomètre. Au-delà d'une mesure du nombre des pas, le podomètre a servi à prendre conscience de l'activité réelle de marche, à stimuler chez certains une envie de marcher "plus" et de s'équiper d'un autre objet. En testant l'objet dans ACTIVAGE, les participants ont pu lister leurs critères de choix. Dans le cadre d'une prise en charge médicale, les données de marche ont été partagées avec un cardiologue. D'autres objets ont été **utilisés à d'autres fins que celles prévues**, comme la prise connectée qui est devenue dans certains domicile une veilleuse pour le confort des déplacements nocturnes.

Aller plus loin

sur l'appropriation des objets

Visiter, toucher, consulter, s'informer en lien avec des professionnels du conseil :

- L'appartement témoin à Grenoble :

www.unapparte.com

- Le catalogue en ligne des aides techniques et numériques : www.dominno.tasda.fr

- Newsletter du TASDA : www.tasda.fr



Les +

En dehors des dysfonctionnements liés à la recherche d'interopérabilité, les objets pris individuellement ont servi pour leur usage premier (ex : détection d'une fuite d'eau) ou pour des usages personnalisés (ex: lumière résiduelle de la prise électrique).

Les -

Trop d'objets à tester et certains objets n'étaient d'emblée pas ergonomiques comme le podomètre (le choix de ce matériel a été contraint par le projet).



Les objets connectés que vous avez choisi de garder

Pommeau de douche connecté (10)

Balance connectée (7)

Détecteur de fumée (3)

Station qualité de l'air (2)

Détecteur de gaz (2)

Prise connectée,
éclairage automatique (2)

Détecteur fuite d'eau (1)

Formation et accompagnement à l'usage : une pierre angulaire d'un projet tel qu'ACTIVAGE

Il était attendu de l'équipe projet qu'elle apporte davantage de soutien technique, de formation à l'usage et de suivi personnalisé pour faciliter l'utilisation des objets et services ACTIVAGE. Ces trois attentes constituaient des objectifs que l'équipe aurait voulu avoir les moyens d'adresser. Même si certains participants ont été satisfaits du suivi proposé, le réel du projet (temporalité, moyens humains, matériels, financiers) n'a pas permis d'assurer pleinement cette dimension. Néanmoins ce constat a motivé un travail de fond sur la manière d'améliorer l'accompagnement à l'usage, notamment au travers des modes d'emploi. Ainsi, un partenariat entre TASDA et le master en psychologie de l'UGA, particulièrement les étudiants de master en psychologie et leur enseignant Emmanuel Monfort, a été organisé sur ce thème.

« Ca fait beaucoup de choses. Je ne me souviendrai pas de tout. Mais j'ai les informations sur les guides.»

Aller plus loin
sur les modes d'emplois

- Lire la publication « Vers la fin des modes d'emploi ? » (juillet 2020) sur le site www.tasda.fr, rubrique « outils et publications ».
- Visionner la conférence « Réussir son mode d'emploi pour les seniors : Partage de bonnes pratiques » : <https://youtu.be/iVrszbuFDAE>
- Lire la synthèse de la conférence : <https://www.tasda.fr/wp-content/uploads/2020/12/JSE3-Restitution.pdf>



Les +

Des sessions de formations collectives, des ateliers de créativité (Lego) pour réfléchir ensemble. Un travail avec un designer de services sur les supports de présentation des objets et services.

Les -

Le projet n'a pas permis la mise en place d'un accompagnement individuel et au long cours. Les supports (guides d'utilisation notamment) n'ont pas suffi.



La confiance (numérique) est une histoire de personnes

La question de la confiance dans le numérique est importante à l'heure des objets connectés et des services web, toujours plus nombreux et dont on ne sait pas toujours ce qui est fait des données personnelles. Pour autant, le projet n'a pas posé de difficultés à ce niveau, du fait de l'implication de partenaires institutionnels comme le Département ou du CEA de Grenoble. La mobilisation de personnes de confiance, proches de vous est une réelle source de confiance. Cette confiance est également issue de l'accompagnement humain lors de l'installation, des ateliers, des échanges avec l'équipe projet. :
« Dès le début, on m'a dit qui allait voir quoi »,
« J'ai fait confiance aux personnes ».
Et, pour les personnes suivies par un service à domicile, les intervenants agissent comme un tiers de confiance : « Je leur fais confiance »
« La personne qui sera la plus à même de m'expliquer comment me servir de la tablette c'est celle qui me connaît le mieux : mon auxiliaire de vie. ». A tel point, que par leur biais, le consentement n'est pas une question à débattre :
« Pour moi, si j'ai donné mon consentement, c'est définitif ! ».

Aller plus loin

sur la confiance numérique

- Consulter l'article sur le site de l'Age d'Or sur la sécurité : <https://cyberde clic.org/securite>
- Écouter un podcast, pour un petit moment philosophique : "Faut-il faire confiance à la confiance ?" Question posée par Géraldine Mosna-Savoie dans l'émission Les Carnets de Philo du 8/12/2020. Disponible sur le site internet de France Culture : <https://www.franceculture.fr/emissions/carnet-de-philo/carnet-de-philo-du-mardi-08-decembre-2020>



La mobilisation de la Ville de Voiron et de son CCAS à travers le soutien de Mme Motte ainsi que celle des élus locaux en Chartreuse notamment Bernard Crozat a été déterminante dans le projet.

Les +

Une confiance numérique grâce à un « tiers de confiance » dans le service proposé.

Les -

Quand les bugs polluent le débat : un rapport aux technologies tribulaire des dysfonctionnements techniques rencontrés.



Quelle confiance accordez-vous aux objets ?

Malgré les difficultés de fonctionnement des matériels, le degré de confiance dans les technologies reste stable : 6,4/10

Alors que le sentiment de fiabilité de la technologie s'est effondré, passant de 8,1/10 à 3,2/10.

Interopérabilité : de la collaboration des acteurs à la collaboration des capteurs

L'interopérabilité, capacité d'un produit à fonctionner avec d'autres produits, est un enjeu majeur dans le cadre de dispositifs connectés. L'expérimentation ACTIVAGE a permis de l'étudier de près à travers l'installation d'une dizaine de types de capteurs du commerce (balance, podomètre, pommeau de douche, prises, etc.) en lien avec une tablette tactile pour afficher leurs données, et offrir d'autres services. Une première difficulté a consisté à se procurer des dispositifs autorisant l'accès aux données, afin de pouvoir les afficher sur la tablette ! Une balance connectée, une prise connectée peuvent être ergonomiquement très adaptées, mais s'ils ne partagent pas leurs données, ils contraignent l'utilisateur dans l'univers du fabricant, au risque de multiplier les applications ou les interfaces pour consulter les données, les besoins de formation/apprentissage, d'accompagnement...

Les +

Développement d'un logiciel d'interopérabilité qui a mené à la création d'une start-up. Au niveau européen, conception de services d'accompagnement (outils, méthodologies, réseau d'acteurs) pour développer cette interopérabilité.

Les -

Une charge insoupçonnée pour les utilisateurs, les artisans et l'équipe projet à cause des nombreux problèmes techniques rencontrés.

Aller plus loin
sur l'interopérabilité

- Voir la vidéo sur le bilan ACTIVAGE au niveau européen sur youtube :

<https://www.youtube.com/watch?v=xWjQOzFgvug>



Dans ACTIVAGE, l'enchaînement des étapes techniques, pour arriver à l'interopérabilité des 15 capteurs, est riche, donc risqué ! Les sources de pannes peuvent être au niveau :

- 1) Du dispositif lui-même : plus de batterie, capteur ou transmetteur défectueux...
- 2) De la transmission locale (entre le capteur et la box ACTIVAGE) : interférences, portée trop courte, problème de réception du signal sur la box...
- 3) De la Box ACTIVAGE elle-même : box ou logiciel bloqués, plus de spot Wi-Fi...
- 4) De la Box Internet (à laquelle est raccordée la box ACTIVAGE !) : box bloquée, coupure Internet...
- 5) Du site du fabricant (qui récupère la donnée issue du capteur) : problème d'accès, mise à jour du site, mise à jour de l'interface de programmation...
- 6) Du serveur ACTIVAGE (vers lequel le fabricant renvoie la donnée) : problème d'accès, maintenance...
- 7) De la tablette finale (sur laquelle toutes les données arrivent ! ouf !!) : pas de connexion Wi-Fi, plus de batterie, tablette défectueuse...

Bref, la gestion de ces étapes a été instructive. Le marché se révèle peu mûr sur ce point !

Développement de compétences et d'offres par les artisans à domicile

Au commencement du projet, les cinq artisans mobilisés avaient constitué une liste d'interrogations sur les compétences et postures professionnelles. Parmi ces questions, il y avait notamment : Comment limiter l'impression d'intrusion lors de nos audits/visites ? Quels sont les mots qui inquiètent, à éviter ? Comment expliquer ce que l'on fait de manière intelligible ? Comment rassurer par rapport à la vie privée, aux impacts des ondes (bien sûr nous avons des réponses mais de « technicien ») ? Grâce à leurs échanges avec une ergothérapeute travaillant dans le champ de la prévention et de l'autonomie à domicile, le projet ACTIVAGE a donné lieu à la production d'un livret de bonnes pratiques diffusable auprès des artisans en général. Le retour d'expérience des domoticiens met aussi en évidence l'importance, voire la nécessité, de travailler en concertation avec d'autres professionnels pour assurer la qualité de leurs interventions et pour faire évoluer l'équipement d'un domicile à des fins de prévention ou de maintien de l'autonomie. Par exemple, constituer un binôme ergothérapeute/artisan au moins au moment de l'audit est un point essentiel pour optimiser les préconisations et la personnalisation de l'installation.



Ou encore, bénéficier d'un service support administratif, réglementaire et éthique est nécessaire dans le domaine de la domotique (pour renseigner et accompagner sur les thématiques de l'assurance, la responsabilité, la connaissance des financements...).

Les +

Un travail approfondi avec les artisans, utilisable par la Chambre des Métiers et de l'Artisanat : « les bonnes pratiques » dans le champs de la prévention et le soutien à domicile.

Les -

Une insuffisance de capitalisation « technique » compte tenu des dysfonctionnements des matériels.



Aller plus loin

- Consulter la fiche d'informations: <https://www.isereadom.fr/amenager-son-domicile>
- Consulter le site www.bilik.fr pour sélectionner des artisans pour vos travaux.

ACTIVAGE ce fut aussi...



Des rencontres



De nouvelles façons de s'informer et réfléchir ensemble



Qui a participé au Panel 1 ?



34 femmes et
18 hommes
75 ans en moyenne



60 % vit en milieu
urbain, 40 % en
milieu rural

67 % est propriétaire
33% locataire

La moitié
vit seule

Vous vous sentez
« bien chez vous »
(8,5/10),
malgré un
logement
moyennement
adapté à la perte
d'autonomie
(5,6/10)

Des conseils personnalisés

« J'ai beaucoup apprécié la
visite de l'ergothérapeute et
les contacts téléphoniques
avec l'infirmière. »

