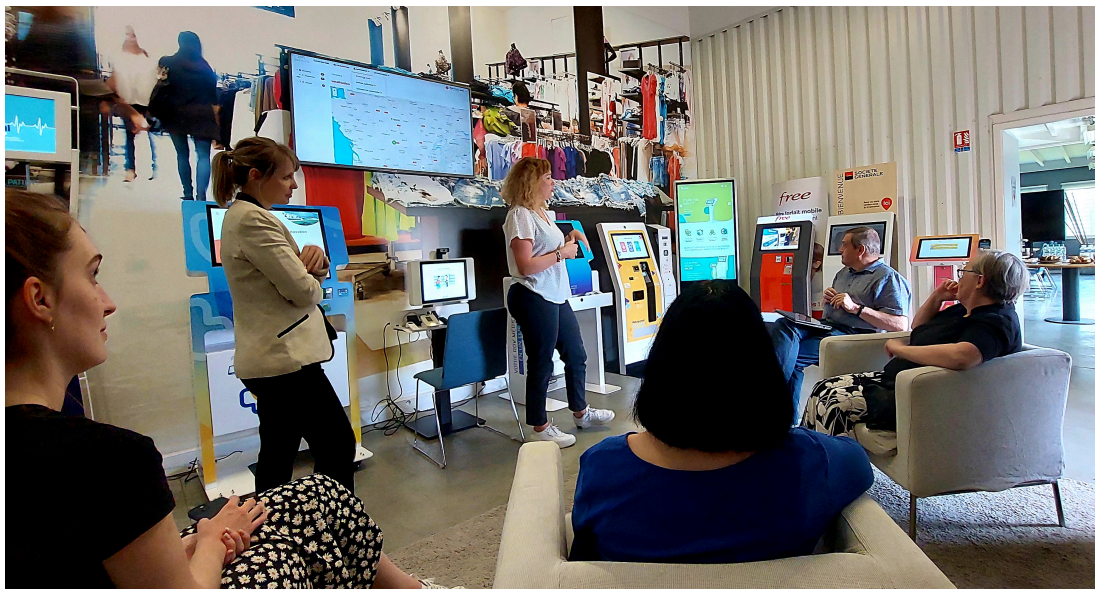




# CONNEC'thé

Rencontres conviviales autour des innovations pour être mieux chez soi

## « Entrez chez IPM »



L'équipe d'IPM présentant les bornes tactiles dans le showroom d'IPM.

Le 10 mai dernier, le showroom d'IPM, leader français des bornes tactiles basé à Romans-sur-Isère, s'est transformé en véritable laboratoire d'usages.

Les participants ont été invités à tester et donner leur avis sur l'utilisation de bornes tactiles en santé. Les éléments recueillis sur l'ergonomie et le service rendu par les bornes ont fait l'objet d'un rapport transmis aux partenaires.

Nous remercions chaleureusement l'équipe d'IPM et notamment Alexandra DIDIER, Christel FROMANT et Cléa AULAGNIER pour leur accueil remarquable.

*« Je n'ai pas vu le temps passé.  
C'était très intéressant  
et ça change ! »*

Témoignage d'une participante

## Qu'est-ce qu'une borne tactile ?

C'est une borne multimédia qui permet de naviguer dans un contenu (informations pratiques, catalogue produit...) à l'aide d'un écran tactile ou d'une molette cliquable.



Test de la borne de téléconsultation

Les bornes tactiles sont des objets devenus communs dans l'espace public : caisses automatiques de supermarché, borne d'achat de billet SNCF, borne d'admission à l'hôpital, bornes d'achat dans la restauration rapide...

« Elles font parties du décor » témoigne une des participantes.

## Quel rapport a-t-on avec ces bornes ?

Bien que leur utilisation soit, dans certains lieux, généralisée voire incontournable (prise de commande en restauration rapide), certains seniors, qui se considèrent peu à l'aise, avec ces « ordinateurs » ou « machines avec un écran » n'y ont pas recours sans y être invités et accompagnés.

Certaines utilisations (caisses automatiques au supermarché) sont néanmoins entrées dans les mœurs et finalement, « comme il y a toujours une personne pour vous aider », cela est devenu une pratique courante.

Il est intéressant de constater que l'efficacité d'un système (comme le bac de d'une grande enseigne d'équipements sportifs) qui scanne tous les articles d'un coup sans aucune action de la part du client impressionne, amuse, séduit.

Le côté « waou », « magique » aide peut-être à accepter la technologie ... sans inquiéter. Ce qui n'est pas le cas lorsque l'on pousse le concept à l'extrême à l'image de certains magasins américains sans personnel où les articles mis dans le caddie sont scannés automatiquement.



## Bornes de téléconsultation : Demain, êtes-vous prêts à les utiliser ?

Les équipements médicaux associés à la borne (Thermomètre, autoscope, dermato scope - état cutané, oxymètre) permettent de transmettre les données aux médecins (aucune analyse ou indications de la part du professionnel qui est présent avec le bénéficiaire).

**La présence d'un professionnel** (infirmier ou pharmacien) rassure, elle est même indispensable pour légitimer ce service.

Néanmoins, cela ne doit pas pallier les défauts techniques ou ergonomiques du système.

En effet, la personne ne doit pas se sentir trop assistée.

Un travail pédagogique est à prévoir pour renforcer l'aide à l'identification, la compréhension et l'installation des équipements médicaux.



Test d'une borne de téléconsultation avec ses équipements

**Le lieu d'installation de la borne est primordial** pour favoriser son acceptation, appropriation et donc utilisation.

Le cadre doit être « intime », « une pièce à part » garantissant une confidentialité : « Il ne faut pas être entendu ».

Néanmoins, ce cadre ne doit pas être une cabine : « trop oppressant, trop petit ». La cabine type photomaton ne convient pas non plus car le rideau « ne permet pas la confidentialité ».

Cas d'usage identifiés :

Pour un problème bénin : « Renouvellement d'ordonnance » ; « Petite chose qui ne nous inquiète pas plus que cela » ;

Pour un problème qui tracasse à condition d'être accompagné par un professionnel.



## Bornes d'admission : Demain, êtes-vous prêts à les utiliser ?

La borne d'admission, de plus en plus répandue, peut être utilisée dans tous les lieux de santé qui accueillent du public. Les participants ont donné leur avis sur les aspects liés à la confidentialité, à l'utilisation en conditions réelles et sur l'ergonomie de la borne.

L'avantage perçu de « gain de temps » quant à l'utilisation d'une borne d'admission doit être garanti par une ergonomie et une utilisation plus intuitives (amélioration de la visibilité et compréhension des icônes et actions à réaliser), même si son usage est accompagné par un professionnel.

L'inconvénient majeur exprimé est relatif au stress généré par le temps d'utilisation de la machine et ses aléas. « Si j'étais pressée (heure du RDV approchant), ça me stresserait ! » témoigne une participante.

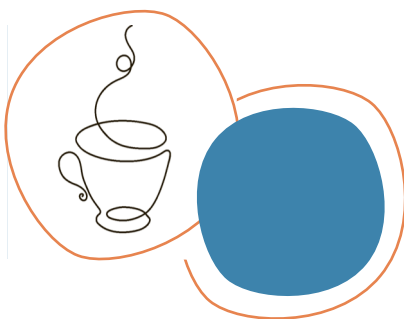


## CONNEC'thé

Rencontres conviviales  
autour des **innovations** pour être **mieux chez soi**

Ces rencontres originales autour des innovations pour être mieux chez soi sont organisées sur chaque département par la Carsat Rhône-Alpes dans le cadre de son forum en ligne : la « Communauté Seniors ».

En 2022, la Communauté devient un **véritable laboratoire d'usages reconnus par les acteurs du bien- vieillir** : votre avis est incontournable pour définir des services/produits utiles pour demain, nous sommes là pour vous écouter et transmettre les informations au bon professionnel !



L'association TASDA assure l'organisation des Rencontres « Connec'thé » en lien et pour le compte de la Carsat Rhône-Alpes.