



LE DÉPARTEMENT

Évaluation de l'expérimentation Webnapperon



Document de synthèse

Durée de l'expérimentation :

Mars 2009 – octobre 2010

Maître d'ouvrage et d'oeuvre:

Centre Multimédia ERASME
Parc d'activités innovantes
69930 SAINT CLEMENT LES PLACES
Tel : 04-74-70- 68-40 / Fax : 04-74-70-68-41
www.erasme.org – info@erasme.org

Service évaluateur :

Coordination Médico-sociale
Pôle Personnes âgées/Personnes handicapées
15, rue Sévigné – 7^{ème} étage
69003 LYON
Tel : 04-72-61-43-40 / Fax : 04-72-61-43-57

Personne référente :

Mlle Élodie RAGEY
elodie.ragey@rhone.fr
Ligne directe : 04-72-61-72-57

Partie 1 : Le projet Webnapperon

a. Rappel du contexte

1. Naissance du projet

Dans le cadre des missions du Département en terme de maintien à domicile, le Centre Erasme et la Coordination Médico-Sociale du Département ont piloté de 2006 à 2007 une étude sur les perspectives de **l'utilisation des nouvelles technologies pour favoriser le maintien à domicile des personnes âgées et handicapées**, financée par la Caisse des Dépôts et le programme européen leader+.

Réalisée dans 4 communes du Rhône et impliquant les personnes âgées, les familles et les professionnels, cette étude a mis en évidence 3 domaines d'interventions prioritaires :

- La sécurité des personnes par la mise en place d'un dispositif de surveillance de jour et de nuit en zone rurale, pour favoriser le retour à domicile en articulation avec l'hôpital local.
- Le maintien d'un lien social et familial en permettant la participation des personnes âgées aux réseaux sociaux électroniques (familiaux, de proximité, d'intérêt, inter et intra- générationnels)
- La coordination des professionnels médico-sociaux en gérontologie.

Suite à cette étude, le Centre Erasme a, entre autre, développé l'application Webnapperon.

2. L'outil Webnapperon

L'outil Webnapperon a prioritairement été développé pour deux objectifs majeurs :

- lutter contre l'exclusion numérique des personnes âgées,
- faciliter le maintien d'un lien social et familial par la connexion des aînés aux réseaux sociaux.

En effet, le Webnapperon permet un accès très simplifié à Internet par la manipulation d'objets associés à des contenus Web et leur visualisation sur un cadre de photos numérique.



Le Web napperon utilise un jeu d'étiquettes RFID (code barre sans fil) qui permettent d'associer à un objet manipulable par la personne âgée un contenu unique, diffusé en fonction de ses besoins (texte affiché, audio, vidéo, etc....).

Les contenus sont publiés par la famille ou le personnel de l'EHPAD en utilisant une interface Web simple de type Extranet :

- Contenu statique associé à un objet : texte, image, son, vidéo.
- Flux RSS et podcasts en provenance du Web : blogs, flickr, google agenda, podcast radio, etc.
- Identifiant skype en lien avec une branche de contenu, qui permet d'établir la connexion téléphonique en décrochant simplement le combiné.
- Envoi de messages SMS via twitter.

b. Déroulement de l'expérimentation

1. Objectifs

Le Département du Rhône a souhaité réaliser une expérimentation d'un an de cet outil à domicile et en établissement afin de **tester ce dispositif technique** et de **vérifier son intérêt dans la lutte contre l'isolement des personnes âgées ou handicapées et l'affermissement des liens sociaux et familiaux.**

L'expérimentation devait permettre aussi une évolution / un perfectionnement au cours du temps de l'outil.

2. Panel

En début de l'expérimentation (avril 2009), le Webnapperon était testé par 3 familles volontaires et 3 établissements. Ce nombre a fluctué au cours de l'expérimentation puisque certaines expériences ont échoué en cours de route (expérience d'utilisation d'un Webnapperon entre un établissement et un collègue notamment). En fin d'expérimentation, l'outil est utilisé par 5 familles à domicile et 5 établissements.

En établissement, l'expérimentation a été accompagnée de mars à décembre 2009 par l'association REN. Quasiment chaque semaine, un membre de l'association se rendait dans l'établissement pour animer un atelier Webnapperon et accompagner le personnel et les personnes âgées à l'utilisation du Webnapperon. Elle avait aussi en charge la création des cartes pour ces établissements.

3. Déroulement

Avril 2009 : Les webnapperons sont installés par le Centre Erasme au domicile des personnes âgées et dans les établissements avec les explications nécessaires à leurs utilisations. Le Département prend en charge le raccordement du domicile de la PA et des établissements à Internet.

A domicile, la famille via le référent est dotée d'un ensemble d'autocollants RFID et d'un accès à la plateforme de publication. Le référent est formé à la publication sur cette plateforme. Pour les établissements, l'association REN commence à intervenir pour créer les cartes et animer des ateliers d'utilisation du Webnapperon.

Juin 2009 : Un point d'étape est réalisé par la coordination médico-sociale dans deux établissements pour personnes âgées.

Il s'agit alors :

- D'évaluer l'intérêt porté par les personnes âgées à ce projet
- Cerner les apports de l'outil (exprimés et ressentis) au niveau personnel
- Cerner les apports de l'outil (exprimés et ressentis) en institution
- Cerner les limites de l'outil

- Définir les critères d'évaluation de l'expérimentation Webnapperon
(cf. bilan en ANNEXE 1)

Septembre 2009 : Le Webnapperon est testé par 5 familles et 3 établissements.

Octobre 2009 : Suite à la semaine bleue, l'outil Webnapperon est installé dans un EHPAD et une école primaire pour permettre **un lien intergénérationnel**. Le lien qui fonctionnait bien malgré d'importants problèmes techniques au départ s'essouffle rapidement. En fin d'expérimentation, seul l'EHPAD l'utilise.

Décembre 2009 : Un comité de suivi a lieu. 6 familles et 5 établissements utilisent alors le Webnapperon. Le bilan est assez modeste en terme d'usage :

- *« Le webnapperon présente un intérêt au départ, mais lorsque l'entourage ne met pas à jour régulièrement le contenu, l'intérêt diminue ».*
- *« Il ne crée pas la relation. Il s'agit plus d'un complément ».*
- L'association REN présente un bilan de ses interventions et explique qu'en fin d'année ses interventions ont surtout eu pour objectifs de passer le relais aux animateurs dans les établissements.

Il semble alors que l'expérimentation est besoin de s'inscrire dans une durée un peu plus longue. Aussi, est-il décidé de prolonger l'expérimentation jusqu'à la fin de l'été.

Été 2010 : L'évaluation de l'expérimentation Webnapperon est menée par la Coordination Médico-Sociale.

Septembre 2010 : Les résultats de l'évaluation sont présentés par la Coordination médico-sociale au Centre Erasme.

Notons par ailleurs que durant l'expérimentation une personne à domicile a été hospitalisée et a intégré un EHPAD et qu'une autre personne à domicile est décédée.

Partie 2 : L'évaluation

a. Visée de l'évaluation

1. But

Recueillir des éléments afin d'être en mesure de prendre une décision quant à la suite à donner au projet Webnapperon.

2. Objectifs de l'évaluation

L'évaluation de cette expérimentation a pour objectif d'appréhender :

- **L'utilité de l'outil Webnapperon**
 - Quels sont les apports et les limites de l'outil ? (pour la personnes dépendantes, pour un établissement, pour les familles)
 - Quelle peut être la place de l'outil pour renforcer les liens intergénérationnels ?

- **L'adaptation de l'outil aux publics cibles**
 - Est-ce que le développement d'écran Webnapperon tactile peut être intéressant (pour un usage mail notamment)?
 - Le nom de « Webnapperon » est-il adapté ?
 - Est-il facile d'utilisation pour les personnes âgées ? Pour les personnes handicapées ?

- **L'utilisation faite de l'outil**
 - Comment et pourquoi est utilisé aujourd'hui le Webnapperon à domicile ? en établissement ?
 - Webnapperon et Ordissimo : complémentarité ?

- **La satisfaction des publics cibles**
 - Les participants sont-ils en partie déçus ? Quelles différences existent-il entre les attentes des personnes dépendantes et de leur famille et la réalité de l'outil ?
 - Souhaitent-ils d'autres fonctionnalités ?
 - Souhaitent-ils garder l'outil à l'issue de l'expérimentation ?

- **La pérennité de l'outil dans le temps**
 - o Quelle utilisation dans le temps ?
 - o Quelle utilité aura le Webnapperon à moyen terme ?

b. Méthodologie adoptée

1. Recueil d'information

Le recueil d'information s'est déroulé en trois étapes :

- **Un entretien téléphonique** avec un membre de l'association REN le 22 juillet 2010.

- **L'envoi de questionnaires** à l'ensemble des participants de l'expérimentation (questionnaires à destination des professionnels des établissements – des résidents/ des utilisateurs à domicile - du référent familial) le 29 juillet 2010.

Le retour de ces questionnaires dû faire l'objet de nombreuses relances. Au final, 4 établissements et 5 familles ont retourné ces questionnaires.

- **Un entretien semi directif** avec une résidente d'un Foyer Logement. Cette personne a été rencontrée le 23 septembre 2010 car elle possède des cartes personnelles que lui crée sa fille. (cf. compte rendu d'entretien en ANNEXE 2)

2. L'analyse et synthèse

A l'issue du recueil d'information, une analyse a été réalisée par le biais de la **méthode SWOT** (cf. document de travail en ANNEXE 3) qui permet une analyse interne et externe. L'analyse interne identifie les points forts et points faibles du produit alors que l'analyse externe identifie les menaces et opportunités que représente l'environnement pour ce produit.

c. Résultat de l'évaluation

1. Biais

Cette évaluation présente plusieurs biais qu'il convient de prendre en compte lors de la lecture de l'analyse ci-après.

✓ Des biais dans l'expérimentation :

- Un panel hétérogène et incomplet :
 - Les expérimentateurs ont des profils socioéconomiques très différents (milieu social, âge, validité...). Ils ont aussi des rapports à l'informatique très différents.
 - L'outil a été testé quasiment uniquement par des personnes âgées. Les personnes handicapées sont très peu représentées alors que leurs intérêts à l'utilisation du Webnapperon sont peut-être différents.
- Des accompagnements différents et inégaux :
 - L'accompagnement par l'association REN a indéniablement été un plus pour faire vivre l'outil dans les établissements. Cet accompagnement n'a pas eu lieu à domicile. Aussi, une évaluation correcte de l'apport du Webnapperon aux personnes âgées vivant à domicile est conditionnée par une forte mobilisation de l'entourage en amont.
 - L'implication de l'entourage dans la création et la mise à jour de cartes et l'accompagnement de la personne âgée à l'utilisation du Webnapperon ont été très différents selon les cas. Notamment, deux personnes âgées ont vu leurs cartes créées par une personne du Centre Érasme connaissant parfaitement les NTIC et l'outil Webnapperon en particulier. L'implication familiale est très hétérogène et en partie non représentatives.
- Des outils différents
 - L'expérimentation n'a pas été faite avec le même outil pour tous : certains avaient un écran plus grand que d'autres, certains avaient la possibilité d'envoyer des mails audio pas d'autres....

✓ Des biais dans l'évaluation

- Un panel incomplet
 - Les expérimentateurs évalués sont ceux participant actuellement à l'expérimentation. Il manque donc les avis des personnes ayant abandonné en cours d'expérimentation (collège, particuliers...).
 - L'avis de l'ensemble des participants actuels n'a pas pu être obtenu.
- Une connaissance économique incomplète.
 - La connaissance de la CMS sur le marché des NTIC notamment pour les personnes âgées est partielle. Aussi, l'analyse en terme d'opportunités et menaces est-elle à relativiser.
 - Aucune analyse en terme de coût que ce soit pour la collectivité ou pour les personnes âgées n'a pu être réalisée.

2. Analyse interne

Les points forts à retenir:

A domicile :

- Avec une forte mobilisation de l'entourage, le Webnapperon peut permettre à une personne très dépendante de sortir de l'isolement. Selon une personne en situation de cécité totale, le Webnapperon est « un excellent remède à la solitude ».
- Les personnes âgées comme l'entourage estime que le Webnapperon est relativement facile à utiliser.

En établissement :

- Le personnel des établissements a utilisé le Webnapperon lors d'ateliers thématiques comme support d'animation. Ce personnel a trouvé l'utilisation de cet outil intéressant notamment en groupe restreint.
- Le Webnapperon semble renforcer les liens sociaux au sein des établissements. Utilisé en groupe, il crée des moments de convivialité où les personnes âgées

peuvent partager, autour de photos, des souvenirs communs d'événements vécus ensemble.

Remarques communes :

- Le Webnapperon est indéniablement un outil de divertissement source de curiosité.
- La variété des supports des étiquettes RFID permet de s'adapter à certains handicaps.

Les points faibles importants :

A domicile :

- L'investissement de l'entourage conditionne l'intérêt du Webnapperon pour la personne âgée car il détermine la fréquence de renouvellement du contenu, la création de nouvelles cartes...
- La création/mise à jour de cartes est fastidieuse pour l'entourage.
- « L'échange » est souvent très restreint. Il se résume bien souvent à la réception de photos par la personne âgée.

En établissement :

- L'outil est très peu utilisé en dehors des ateliers que ce soit par les personnes âgées ou le personnel.
- Les familles ne souhaitent pas communiquer avec leur parent par le biais du Webnapperon. Elles préfèrent lui rendre visite ou l'appeler.
- Le personnel l'utilise assez peu et d'autres outils (comme la Wii) semblent présenter plus d'intérêt pour l'animation.
- Ce ne sont pas toujours les mêmes personnes qui participent aux ateliers de l'association REN. L'outil ne parvient pas à capter l'attention et l'enthousiasme durablement. Les personnes âgées se lassent assez vite de l'outil.

Remarques communes :

- Des problèmes techniques notamment de qualité du son, de l'image et des bugs ont été mis en évidence de manière récurrente.
- L'échange se fait quasiment uniquement dans un sens (famille => PA) et est perçu comme trop limité par les utilisateurs.
- Les familles et personnels d'établissements ne se sentent pas véritablement autonomes dans l'utilisation du Webnapperon. Ils aimeraient plus d'accompagnement. Les conseils du centre ERASME et de l'association REN sont perçus comme très importants.
- Il manque une possibilité d'interactivité : envoyer des mails, naviguer sur le Web...

ANALYSE INTERNE:

✓ **Lutter contre l'exclusion numérique des personnes âgées ?**

Paroles de personne âgée :

« Le son du Webnapperon est trop fort mais je n'ose pas le baisser. J'ai peur de tout casser. Oui, je sais qu'il faut tourner ce bouton mais je n'ose pas. »

Le Webnapperon est majoritairement perçu par les personnes âgées **à domicile** comme un outil **facile à utiliser** (attention cependant, situations très hétérogènes). En ceci nous pouvons dire qu'il permet de dépasser la peur des NTIC pour les personnes âgées.

Cependant, en établissement (personnes souvent plus âgées et plus dépendantes), l'outil est perçu comme complexe et impossible à utiliser seul.

D'autre part, il n'est **pas un tremplin vers l'utilisation d'un ordinateur traditionnel** à moyen terme. Même si utiliser le Webnapperon ne leur fait plus (trop) peur, les personnes âgées appréhendent toujours l'utilisation d'autres technologies de l'information et de la communication.

En effet, d'une part, les mécanismes standards ne sont pas intégrés : son, on/off...Les technologies d'information et de communication « habituelles » nécessitent davantage

d'interaction et d'activité simplement avec l'outil ce qui effraie largement les personnes âgées.

D'autre part, les différents problèmes techniques rencontrés et les bugs fréquents du Webnapperon alimentent la peur des utilisateurs qui pensent bien souvent que cela est dû à une mauvaise manipulation de leur part.

Le Webnapperon **permet certes de donner un accès aux contenus présent sur le Web à la population âgée mais il ne permet en aucun cas de dépasser sa peur des outils NTIC.**

✓ **Faciliter le maintien d'un lien social ?**

Parole d'établissements :

« C'est un moyen de communication avec l'extérieur mais qui doit être considéré comme un vecteur complémentaire, non comme une fin en soi car sinon maintien dans l'isolement. »

« Il ne crée pas du lien mais le renforce. »

A domicile, dans la plupart des cas, une seule personne de l'entourage a souhaité participer à cette expérimentation. Cette personne est en général déjà très proche de la personne âgée utilisatrice et est bien souvent celle qui a les contacts les plus réguliers avec la personne âgée (téléphone, visite). Aussi, cette expérimentation n'a **pas permis de renouer ou créer des liens sociaux mais plutôt de renforcer ceux déjà existants.**

Cependant, notons que, pour une personne âgée du panel, une forte mobilisation de l'entourage a permis à cette personne relativement isolée du fait d'un handicap important de rompre son isolement.

En établissement, le Webnapperon a principalement permis de **renforcer les liens au sein de l'institution, entre les résidents, mais pas avec l'extérieur.** Il a d'ailleurs pu être utilisé comme support d'animation pour des ateliers de groupes restreints.

Parole de l'Association REN (au sujet des établissements) :

« Les familles ne souhaitent pas utiliser le Webnapperon car cela demande un fort investissement personnel. Elles préfèrent prendre ce temps pour venir rendre visite à leur proche. »

L'outil n'est pas utilisé comme un **outil de communication** car d'autres outils facilement utilisables par les personnes âgées remplissent déjà ce rôle, notamment le **téléphone**. De plus, l'entourage, souvent situé à proximité géographique, préfère rendre visite à la personne âgée (en établissement ou à domicile) plutôt que créer des cartes pour échanger.

✓ **Un outil d'accès à l'information?**

Parole d'un résident :

« A mon avis, il ne peut vraiment être utile que pour des personnes qui ne disposent pas d'autres moyens d'information : radio, télévision, journaux... »

L'outil Webnapperon peut présenter un réel intérêt d'accès à l'information dans le sens où il donne accès à l'espace Web riche de contenu.

Néanmoins, le contenu des cartes est bien souvent constitué d'informations que la personne âgée **peut retrouver sur d'autres sources d'informations** qui lui sont plus familières : télévision (divers JT, météo, émission de recettes ...), radio (émissions culturelles diverses), journaux (actualité, horoscope...)

Les photos sont le contenu le plus apprécié par les personnes âgées car le support informatique permet d'avoir de nouvelles photos régulièrement. Les regarder sur le Webnapperon est plus simple que de feuilleter un album.

✓ **Un outil qui s'adapte aux dépendances ?**

Parole d'un établissement :

« Le Webnapperon est un plus pour l'établissement car c'est un outil simple d'utilisation y compris pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. »

Le Webnapperon s'adapte relativement bien aux dépendances tant psychiques que physiques.

Notons cependant que :

- L'outil devrait être amélioré en termes d'image et de son pour s'adapter au mieux à la population cible.

- Pour les personnes dépendantes physiquement, les fonctionnalités de l'outil sont souvent perçues comme trop restrictives. Ceux-ci souhaiteraient entre autre pouvoir envoyer des mails, avoir un accès simplifié à Internet...

Avant de poursuivre...

- ◆ Régler les problèmes techniques.
- ◆ Permettre une interaction avec l'outil : bouton pour que la personne âgée dépendante puisse allumer seule le Webnapperon et l'éteindre seule, gérer le volume... L'interaction devrait également passer par un écran tactile, celui-ci étant vivement souhaité par les expérimentateurs.
- ◆ Offrir la possibilité d'utiliser une boîte mail.
- ◆ Réfléchir à un accès simplifié à Internet car les personnes âgées aimeraient naviguer, rechercher de l'information sur le Web.
- ◆ Réfléchir à la plus value de l'outil : il semble que l'outil soit prioritairement utilisé comme un outil d'information plus de communication :
 - Comment lui rendre sa vocation d'outil de communication ?
 - Quelles informations doit-on retrouver par le Webnapperon? (Non accessibles par la télévision, la radio et les journaux communs)

3. Analyse externe

Les opportunités à noter :

- Le vieillissement de la population et l'augmentation du nombre de personnes dépendantes peuvent laisser présager une hausse de la demande ce type d'outils simplifiés.
- Internet offre de plus en plus de contenus par flux RSS (pas besoin de mise à jour par la famille)
- Le terme de « Webnapperon » semble assez évocateur et ne dérange pas les utilisateurs.

Les menaces à ne pas négliger :

- Il est actuellement assez difficile de trouver du contenu sans bug sur Internet.
- Les participants en établissement ont beaucoup aimé utiliser l'Ordissimo proposé en essai par l'association REN et formulé une demande pour que l'établissement en acquière un.
- L'information obtenue est déjà présente par ailleurs par d'autres moyens d'informations : télévision, radio, journaux...
- De plus en plus de personnes vieillissantes ont déjà utilisé un ordinateur au cours de leur vie (personnelle ou professionnelle) et ce phénomène ne va que s'amplifier.
- Le marché que représente les seniors est actuellement en plein boom.

ANALYSE EXTERNE:

✓ Parvenir à mobiliser les personnes adéquates

Paroles de l'entourage :

« La mobilisation du reste de la famille a été plus difficile que prévu car on considère comme une démarche « non naturelle » cet échange qui bouscule leur quotidien. »

« Les petits enfants échangent des photos sur Facebook mais ils n'ont pas envie de faire l'effort de les mettre sur Picasa. »

Durant l'expérimentation, l'outil a été testé par des personnes de 85 ans en moyenne. Les personnes de l'entourage (souvent leur enfant) en charge de la création des cartes ont en moyenne entre 50 et 65 ans. Ces personnes ne sont pas nécessairement très à l'aise avec l'outil informatique. Ceci explique en partie l'implication d'un seul membre de la famille (le plus intéressé par l'outil informatique!) et le fait que ceux-ci trouvent la création de contenu fastidieux.

Les personnes mobilisées pour faire vivre le Webnapperon ne sont pas forcément celles les plus à l'aise avec l'outil informatique. Il semble que la participation des petits enfants voire les arrières petits enfants au Webnapperon aurait plus de sens : personnes peut-être moins proches géographiquement et plus à l'aise avec l'outil informatique, Internet et son contenu.

✓ Quelle demande à moyen terme ?

Au regard des souhaits exprimés au travers des questionnaires, il semble que l'attente principale des personnes âgées soit d'accéder aux NTIC et ceci avec une autonomie. Aussi, il convient de s'interroger sur l'existence d'une demande de la part des personnes âgées pour l'outil Webnapperon à moyen terme.

En effet, de plus en plus de personnes ont déjà utilisé un ordinateur au cours de leur vie. L'attrait des personnes âgées aux NTIC évolue rapidement. De plus en plus de personnes âgées demandent à entrer en établissement avec leur ordinateur personnel! Par ailleurs, l'Ordissimo avec un peu d'accompagnement semble déjà répondre à une demande de la part des personnes âgées. Aussi **le Webnapperon risque d'être très rapidement dépassé.**

Il pourrait être alors pertinent de s'intéresser davantage aux personnes en situation de handicap...

✓ L'offre du marché

Les offres aux seniors sont actuellement en plein boom. Conscient d'un marché porteur, les entreprises privées n'hésitent pas à s'y intéresser. Les innovations destinées aux personnes âgées sont nombreuses. En matière d'outils informatiques simplifiés permettant l'échange et la communication, nous pouvons dénoter l'existence de (listes non exhaustive) :

- l'ordinateur Maggui de la société Simplistay. www.maggui.fr
- l'ordinateur e-Sidor conçu par Mr Emmanuel Freund www.e-Sidor.fr
- l'ordinateur « raku raku pasokon » de l'entreprise japonnaise Fujitsu qui va bientôt être commercialisé

<http://fr.canoe.ca/techno/materiel/ordinateurs/archives/2010/08/20100802-102406.html>

Aussi, pouvons-nous nous interroger sur les débouchés de cet outil à moyen terme. Est-ce que la population cible est véritablement différente ?

Avant de poursuivre...

- ◆ Parvenir à toucher et à mobiliser les petits enfants voire les arrières petits enfants.
- ◆ Mettre en place une veille sur les évolutions du marché des seniors aux sujets des outils simplifiés.
- ◆ Faire une analyse comparé de l'outil par rapport aux autres offres existantes du marché afin d'évaluer la plus-value du Webnapperon.
- ◆ Faire un diagnostic du marché des NTIC adaptés aux personnes en situation de handicap pour estimer si le Webnapperon peut répondre à une demande des personnes handicapées.

4. Conclusion

Nous sommes dans un entre deux où les personnes âgées souhaiteraient aller plus loin dans l'interactivité avec l'outil et le Web mais en même appréhendent énormément d'utiliser un outil NTIC seule.

Il est cependant important de **développer des fonctionnalités qui permettent un véritable échange** (mails écrits notamment – reconnaissance vocale ?-) car aujourd'hui l'outil donne uniquement accès à de l'information (présente sur d'autres supports que consulteront plus facilement les personnes âgées) et des photos (où l'utilisation d'un cadre photos numérique peut suffire).

Sur l'ensemble des participants à l'expérimentation, seuls trois ont véritablement trouvé un intérêt à l'outil. Dans les trois cas, l'entourage était extrêmement présent. Cela nous montrent bien que l'implication de l'entourage est indispensable pour que la personne âgée trouve un intérêt à l'outil. Cependant cette forte mobilisation sera difficilement durable. **Il faut donc parvenir à trouver un attrait pour les personnes âgées ou handicapées qui soit indépendant des familles.** Une boîte mail et un accès Web peuvent être de bons moyens !

Pour ce qui est du contenu alimenté par des tiers, il est indispensable d'accompagner durablement les familles ou les personnels d'établissements vers une autonomie d'utilisation: formation, manuel d'utilisation (avec des précisions comme le paramétrage, où trouver de nouveaux contenus, comment résoudre certains problèmes techniques...).

Deux souhaits majeurs à absolument prendre en compte :

- L'écran tactile serait vraiment considéré comme un plus pour les utilisateurs : « envie de toucher », agrandir l'image, augmenter ou réduire le son...
- L'accès à internet et une boîte mail pour échanger...

L'évaluation de cette expérimentation étant très mitigée, il serait préférable de compléter l'analyse externe par une **analyse économique** (coût pour la collectivité, coût de commercialisation et demande) et une **analyse précise de l'offre du marché** en matière de NTIC pour les seniors afin de s'assurer de la pertinence de poursuivre cette démarche.

ANNEXE 1

Point d'étape de l'expérimentation en Juin 2009 – BILAN

Bilan :

Avantages	Inconvénients
<u>Ateliers</u> : moment de convivialité, d'échange, de rencontre Personnes très attentives et captivées par l'outil. Expriment leurs demandes.	<u>Ateliers</u> : personnes âgées très passives : regardent le contenu mais ne mettent pas les cartes.
<u>Contenu</u> : Rend accessible à tout moment de l'information, du divertissement.	<u>Contenu</u> : contenu trop limité
<u>Forme</u> : Non encombrant, facile d'accès.	<u>Forme</u> : Peur de l'outil et du regard des autres. Même s'il est moins impressionnant qu'un ordinateur, ils ne sentent pas très à l'aise pour l'utiliser.
<u>Technique</u> : Utilisation simple	<u>Technique</u> : Envie d'échanger, d'être actif et ne pas faire que recevoir Attention : si le Webnapperon dysfonctionne pendant l'utilisation par une personne âgée seule, elle ne voudra plus l'utiliser.
<u>Objets</u> : intérêt pour les personnes ayant une dépendance psychique ou pour stocker des données personnelles	<u>Objets</u> : encombrant : où les stocker ? PA pas très intéressées.

- Le choix du **lieu** est très important car le regard de l'autre pèse sur l'utilisateur du Webnapperon... Il doit donc être disposé dans un lieu facilement accessible mais assez isolé.
- On voit que l'outil se prête en fait plus aux personnes ayant des **dépendances** psychiques qu'aux personnes ayant des difficultés physiques. Pour ces derniers, l'outil s'avère trop simple.
- L'utilisation ne doit exclusivement se centrer sur l'échange avec les familles mais permettre une **utilisation globale** avec différentes fonctionnalités, différents contenus... Attention à ne pas exclure du projet les personnes âgées seules, sans famille, qui doivent pouvoir trouver un intérêt à utiliser le Webnapperon.
- L'utilisation de **cartes** est bien adaptée pour les personnes âgées.
- Les personnes âgées rencontrées n'expriment pas d'attentes particulièrement en matière d'accès à l'information. Par contre, ils souhaitent vivement **pouvoir échanger**, communiquer.

ANNEXE 2

CR de l'entretien avec une résidente du Foyer Logement Jeudi 23 septembre 2010

Cette résidente utilise des cartes personnelles.

- ✓ Sa fille crée les liens
- ✓ L'association REN crée les cartes et les fournit à la résidente

Administrateur :

Sa fille a 60 ans, est retraitée et habite à Ambérieux. Elle s'intéresse beaucoup à l'informatique. La résidente et sa fille ont des contacts très réguliers puisque elles s'appellent tous les jours et qu'elles se voient à la résidence au moins une fois par mois. Cette résidente a une autre fille mais celle-ci ne s'occupe pas de la gestion Webnapperon.

Utilisateur :

Il s'agit d'une dame d'environ 80 ans. Elle a été modiste puis après avoir eu ses enfants, elle a aidé son mari serrurier à son compte. Elle est encore valide et très dynamique. Elle sort beaucoup.

Elle a un petit enfant qui habite à Hong-Kong.

Les ateliers de l'association REN

L'outil est installé dans un salon.

3-4 personnes dont cette résidente se rendaient aux ateliers :

- 1 homme
- 1 femme (qui utilise seule le Webnapperon puisqu'elle vient consulter quasiment tous les jours son horoscope)
- 1 homme qui a un enfant en Afrique.

Ces personnes ont entre 80 et 90 ans.

Lors des ateliers, l'ordissimo a été utilisé 4-5 fois et a été vraiment apprécié, notamment pour l'envoi de carte postale (la personne qui a un fils à l'étranger a pu lui envoyer un mail...). Ils auraient aimé le conserver. Cependant, cette résidente aurait eu peur de l'utiliser seule. « Il aurait fallu que l'on m'aide un peu. »

Utilisation de Webnapperon par la résidente et sa fille:

- ✓ Les cartes personnelles de cette résidente sont le support principalement de photos mais aussi de pensées (texte écrit). Les photos importantes (mariage, naissance sont tout de même sur support papier). Le Webnapperon lui permet de regarder les photos de ses vacances de cet été, celles de ses enfants, d'avoir des nouvelles de son petit-fils qui est à Hong-Kong...

- ✓ Elle consulte ses cartes personnelles au moins une fois par semaine mais ne regarde par contre pas souvent les autres cartes (celles qui appartiennent à tous).
- ✓ Elle aimerait des cartes sur le programme de cinéma et des explications pour la couture, le bricolage...
- ✓ Elle aimerait vraiment conserver le Webnapperon : Selon ses dire, elle regarde plus souvent ses photos que si elle les avait sur un album. Elle se dit que pour l'instant elle sort beaucoup, mais si ensuite elle ne pouvait plus autant sortir, elle apprécierait vraiment le Webnapperon
- ✓ Inquiétude : Maintenant que l'association REN ne vient plus, elle ne va plus pouvoir avoir de nouvelles cartes. Il faudra donc effacer des photos pour en mettre d'autres sur ses cartes existantes.

Utilisation du Webnapperon par les autres résidents :

- ✓ Cette résidente estime que tous les résidents utilisent le Webnapperon au moins pour regarder les photos des fêtes de la résidence.
- ✓ Il n'est pas utilisé par le personnel. Cependant, celui-ci gère les problèmes techniques (attention : branche et débranche...)
- ✓ Une personne de 60 ans a un ordinateur personnel.

Techniques et rapport de cette résidente à la technique :

- ✓ Le son est bon tout comme l'image. Cependant, l'outil bug régulièrement et il faut alors le redémarrer.
- ✓ Elle se demande si ce n'est pas de sa faute si le Webnapperon se bloque. Elle pose les cartes mais a très peur de la technique : elle n'ose pas baisser le son... alors de là à redémarrer l'ordinateur ! « J'ai peur de tout casser »

ANNEXE 3 : Analyse par la méthode SWOT

	Positif	Négatif
Interne	<p>Forces (à domicile):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Outil relatif de lien social : attention ne le crée pas mais le renforce (sujet de conversation, permet d'envoyer des photos...) - Dans certains cas, l'outil permet de sortir de l'isolement, d'avoir un contact avec l'extérieur « Un excellent remède à la solitude » - Outil majoritairement perçu comme assez facile à utiliser (attention hétérogénéité des situations) => Permet une utilisation par des personnes qui ne se sentent pas prêtes à utiliser un ordinateur normal - Les personnes qui utilisent le Webnapperon ne souhaitent pas essayer d'utiliser un ordinateur normal. - Système de cartes et de rangement adapté (lorsqu'il n'y a pas trop de cartes) - Variété des supports possibles rend l'outil adaptable aux différentes dépendances (objets pour personne aveugle) <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>Forces (en établissement):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Permet de dépasser la peur des NTIC avec un peu d'accompagnement - Utilisé par des personnes âgées qui n'ont pas envie d'utiliser un ordinateur normal - Permet une initiation à l'informatique simple abordable pour des personnes ayant Alzheimer - Permet de renforcer le lien entre les résidents « C'est un moyen de communication avec l'extérieur qui doit être considéré comme un vecteur complémentaire, non comme une fin en soi » - Support d'animation pour un groupe restreint, intéressant pour un travail de groupe - Système de cartes et de rangement adapté 	<p>Faiblesses (à domicile) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Temps de création de fiches long et fastidieux - Géré par des personnes qui voient souvent l'utilisateur - Demande un fort investissement de la part de la famille (temps, mobilisation sur la durée) - Peu utilisé comme un outil de communication - Difficulté à mobiliser les enfants et petits enfants sur un tel projet - L'utilisateur ne sait pas gérer les problèmes techniques, a des difficultés à trouver des contenus : ressentent le besoin d'un encadrement pédagogique fort, des conseils et un suivi - Retour en arrière impossible => génère du stress pour l'utilisateur - Technique pas toujours adaptée à la vue et l'ouïe des utilisateurs (ex : lecture trop rapide) - Outil trop limité : ouverture sur Internet, boîte mail... - Quand l'utilisateur possède beaucoup de cartes, le rangement devient compliqué. - Beaucoup de demande d'évolution : pouvoir davantage répondre « outil à communiquer », écran tactile,.. <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>Faiblesses (en établissement) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peu d'utilisation hors atelier (juste visionnage photo à Jean Zay) : nécessite une stimulation de la part du personnel. - Outil perçu comme trop compliqué pour être utilisé seul (nécessite un accompagnement individuel) - Nécessité de formation approfondie même pour le personnel (peu utilisé par le personnel) - Ne permet pas d'apprendre à utiliser les standards des produits électroniques (on/off, réglage son..) et du coup ne dépassent pas leur peur - Pas d'échange familial (seul 1 personne à Jean Zay l'utilise pour échanger avec son entourage proche). Pas parvenu à mobiliser les familles au sujet de cet outil - Difficile de communiquer à travers un écran - Problèmes techniques : frein l'utilisation (panne à étang Carret, bug récurrents à Jean Zay) - Matériel pas adapté à une utilisation de groupe - Matériel pas adapté à certaines dépendances + problèmes techniques : (trop petit, inaudible,...) - Déception : souhaiterait avoir accès Internet
	Externe	<p>Opportunités (à domicile) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Internet offre accès à de plus en plus de contenus. - Les opportunités du marché des NTIC ouvrent beaucoup de possibilités souhaitées par les utilisateurs (écran tactile, mail, objet domotique, Ipad, accès Internet simplifié, lecteur CD/DVD...) - Accès Internet et boîte mail aurait permis de maintenir l'attention même en cas de défaillance familiale/ une ouverture indépendante de la gestion familiale permettrait de compenser les déficiences de la famille. - Vieillesse de la population et augmentation de la part de la population dépendante. <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>Opportunités (en établissement) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Souhait grand écran, écran tactile - L'arrivée d'autres outils NTIC dans les établissements permet d'espérer un intérêt grandissant chez les PA comme pour le personnel de ce type d'outil.

