

Usages, non-usage et mésusages des technologies senior

Le regard d'Anne Zerkovitz, TechSapOuest

Cluster normand spécialisé dans les technologies seniors, [TechSapOuest](#) a évalué l'usage des technologies par les habitants de quatre pavillons expérimentaux pour le bailleur Orne Habitat. Et livre ses recommandations pour des technologies véritablement adaptées aux besoins et aux modes de vie des occupants.

Plutôt que d'adapter les logements au coup par coup, le bailleur normand a souhaité tester deux configurations d'équipement dans quatre petites maisons mitoyennes situées en centre bourg.

Deux d'entre elles étaient pourvues de domotique et d'un système de téléassistance, les deux autres disposées en plus d'aménagements type plan de travail, étagère ou encore lavabo à hauteur variable.

Elles sont habitées par un couple et trois femmes seules, âgés de 75 à 50 et plutôt autonomes (équivalent Gir 5-6), qui se sont prêtés au jeu du test pendant un an.

Explications et recommandations d'Anne Zerkovitz, secrétaire générale chez TechSapOuest.

Créé en 2011, le cluster a pour objectif de « faciliter l'accès des entreprises aux marchés porteurs de la Silver Economie ».

Il dispose notamment d'un **living lab** et organise des ateliers sur l'expérience utilisateur destinés aux entreprises.

Car c'est souvent là que le bât blesse. Dans les logements évalués par TechSapOuest pour Orne Habitat, non-usage et mésusages ont été constatés.

« L'occupante de l'un des logements avait par exemple recouvert les led signalant des interrupteurs de notes adhésives, car leur lumière se reflétait dans le miroir de son armoire normande et créait une ambiance disco qui l'empêchait de dormir », raconte ainsi Anne Zerkovitz.

Ailleurs, le système de gestion du chauffage, jugé trop complexe et accessible uniquement via écran de petite taille, n'était pas utilisé par les habitants qui ouvraient les fenêtres pour réguler la température.

« Après un an, la satisfaction globale des personnes était tout de même très haute », tempère la secrétaire générale. « Les seniors ont particulièrement apprécié la motorisation des volets, le principe du détecteur de mouvement qui allume la lumière... et permet de faire des économies. »

Sauf que mal réglé dans l'un des pavillons, il se déclenchait de manière intempestive, de jour comme de nuit. L'occupant du logement en question montait donc matin et soir sur un tabouret pour dévisser l'ampoule. Paradoxal quand la principale finalité de l'installation est d'éviter les chutes...

Anne Zerkovitz résume :

- de nombreuses technologies n'étaient pas utilisées par **manque d'accompagnement**. « Une explication à l'entrée dans le logement ne suffit pas, il faut un accompagnement récurrent, des fiches qu'ils peuvent conserver. »
- pour être utilisée, **il faut que la technologie ait du sens**. « Indispensable donc de bien communiquer sur son utilité : qu'est-ce qu'elle va apporter ? Quel(s) risque(s) va-t-elle éviter ? »
- il est indispensable de réfléchir à l'**utilisabilité**, de proposer des solutions simples. « Mieux vaut réfléchir en termes d'expériences utilisateur que penser produits et fonctionnalités. La technologie doit s'effacer devant l'usage. »
- et de **rester à l'écoute** des (futurs) utilisateurs, ce sont eux les experts d'usage. « Pour ne pas stigmatiser les occupants, le bailleur n'avait pas installé de barre d'appui. Or les habitants auraient aimé en avoir dans les couloirs. »

Quant à Orne Habitat, il s'oriente suite à l'expérimentation vers un équipement « de base » standard, à compléter par des paniers d'options selon la situation de chaque résident.