

Perche Digital

Retour d'expérience

*Déploiement d'applications mobiles
pour une meilleure appropriation des seniors autonomes au
numérique
dans le Pays Perche d'Eure-et-Loir*

Septembre 2016

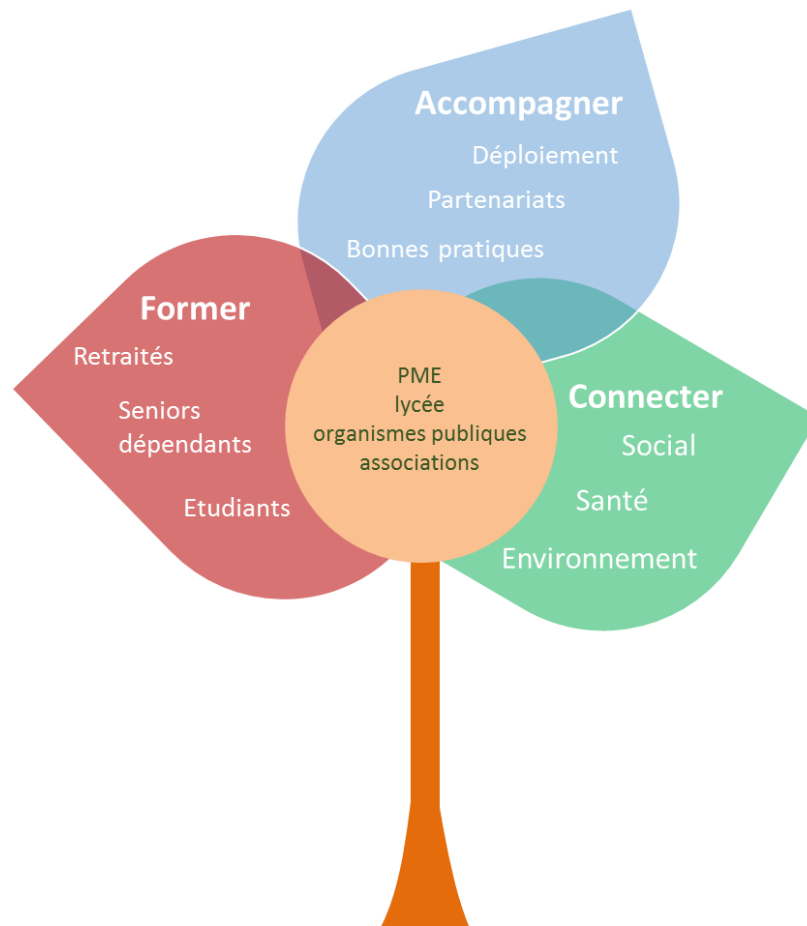


TABLE DES MATIERES

I. Introduction	3
II. Présentation du Pilote France Perche Digital	4
A. Profils du groupe utilisateur Perche Digital	4
B. Comparaison avec les autres pilotes européens	7
III. Aspect Généraux du Déploiement	9
A. Equipements et la connexion Internet	9
1. Equipement et Interfaces Utilisateurs	9
2. Connexion Internet	10
B. Bonnes pratiques de déploiement	10
1. Recrutement	10
2. Organisation par Communauté de Commune	11
3. Formations	12
C. Retour d'expérience des usages testés	13
D. Enquête sur Ici et Maintenant	18
1. Statistiques entre Janvier et Juin 2016	18
2. Résumé du Focus Group Utilisateurs sur Ici et Maintenant (Avril 2016)	18
3. Résumé du Focus Group Diffuseurs sur Ici et Maintenant (Juin 2016)	20
IV. Leçons apprises et Perspectives	21
A. Facteurs clés de succès d'un déploiement	21
B. Perspectives	23
V. Plus d'information	24

I. INTRODUCTION

Perche Digital est un sous-projet du projet européen [ReAAL¹](#), co-financé par la Commission Européenne, la Carsat Centre, la CNAV, la Région Centre-Val-de-Loire et Trialog.

Le projet ReAAL avait pour but d'étudier l'impact de services numériques sur le bien-être, la santé et la vie active des seniors, tout en incluant les autres acteurs comme les aidants professionnels ou informels. Il s'agissait d'évaluer l'impact à travers un grand nombre de pilotes (13 répartis sur plusieurs pays) afin d'en tirer des leçons pour faciliter les futurs déploiements d'applications et de services auprès des seniors dans le cadre générique de la *Silver Economie*.

Cette étude a été effectuée auprès de 5 000 utilisateurs en Europe (Espagne, Danemark, Pays-Bas, Italie, Allemagne, France).

Perche Digital, l'un des pilotes démarré un peu plus tard que les autres, avait comme objectif de déployer et d'évaluer sur le territoire du Perche plusieurs applications numériques, utilisant les smartphones ou les tablettes.

Les objectifs et leurs indicateurs associés étaient les suivants:

Objectifs	Indicateurs
Recruter un nombre suffisant de seniors pour obtenir des données représentatives	N > 80
Couvrir un nombre important de CdCs du territoire Perche	N > 3 dont Nogent-Le-Rotrou
Recruter des aidants informels	N > 50
Recruter des aidants professionnels	N > 30
Recruter des diffuseurs d'information	N > 20
Accompagner les seniors dans leur apprentissage du numérique	4 réunions d'analyse de besoin.
Connecter les seniors à Internet	Par Wifi public, 3G ou ADSL
Former les seniors	1 formation par mois
Introduire plusieurs applications sur tablette ou mobile	N > 3
Adhésion au projet des seniors	Adhésion > 50 %

Ce document présente les principales conclusions du sous-projet Perche Digital.

¹ <http://cip-reaal.eu>

II. PRESENTATION DU PILOTE FRANCE PERCHE DIGITAL

Le pilote Perche Digital a rassemblé 96 seniors répartis sur 3 communautés de Communes sur 4 sites (dans l'ordre de démarrage : La Ferté Vidame, Thiron-Gardais, Brunelles, et Nogent-le-Rotrou).

Les statistiques présentées ci-dessous sont issues de questionnaires que chaque participant senior a été invité à remplir. Les questionnaires ont été rédigés par l'équipe évaluation du projet ReAAL pour l'ensemble des pilotes, puis traduits dans la langue de chaque pays.

Chaque participant avait reçu par mail – sur la boîte mail créée sur sa tablette - une invitation à répondre au questionnaire en cliquant sur un lien. Une à deux séances sur chaque site ont été consacrées à les accompagner dans le remplissage de ce questionnaire.

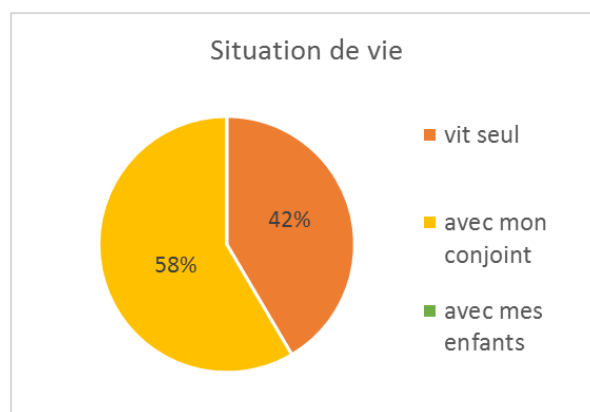
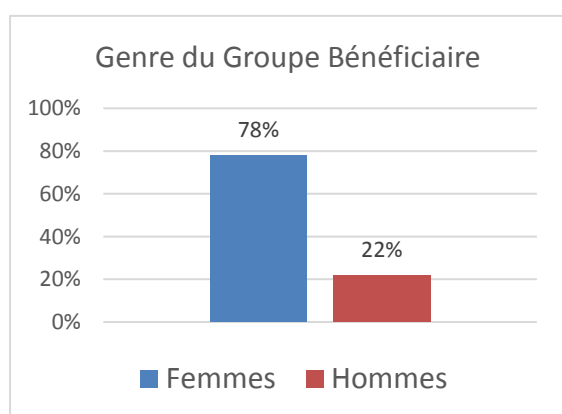
A. Profils du groupe utilisateur Perche Digital

La population est plus vieillissante en pays du Perche que dans le reste de l'Eure-et-Loir.

Extrait du Diagnostic santé du Pays Perche 2010 : L'indice de vieillissement, qui mesure le nombre de personnes âgées de 65 ans et plus pour 100 jeunes de moins de 20 ans montre un vieillissement plus prononcé dans le pays du Perche comparativement au département de l'Eure-et-Loir et à la région Centre : respectivement **101** personnes âgées pour 100 jeunes, contre **63** dans le département et **76** au niveau régional. L'indice de vieillissement en France hexagonale est quant à lui de 67.

Parmi les seniors participants dans Perche Digital, les groupes ont réuni plus de femmes que d'hommes (78% contre 22%). Un ratio-sexe relativement bas (0,29 homme/femme alors que ce ratio est de 0,69 homme/femme en Europe).

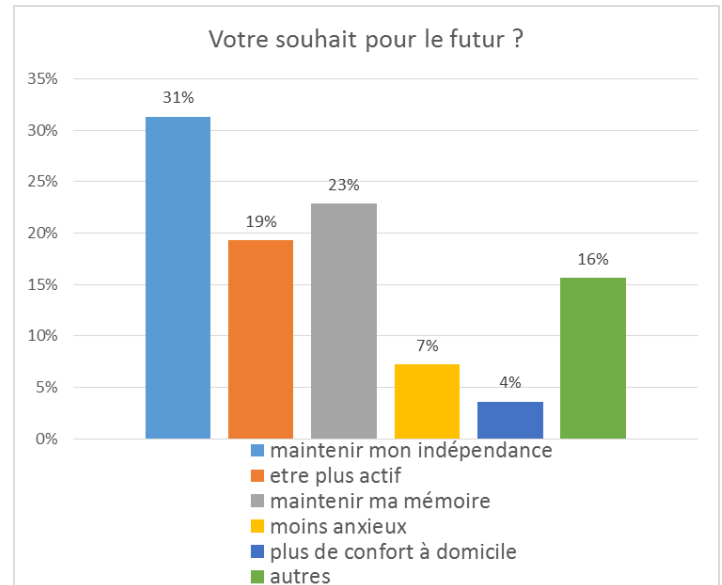
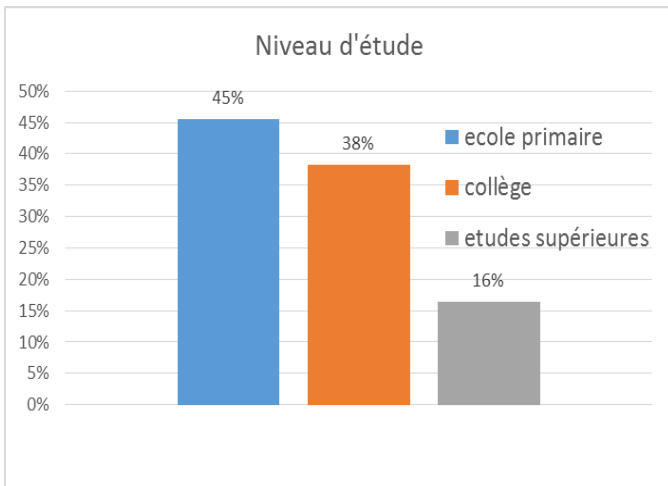
Les recrutements ont été faits sur la base du volontariat et organisés par le lycée Nermont de Nogent en passant par les associations de seniors. La moyenne d'âge des 96 utilisateurs était de 71 ans, dont une majorité vivant en couple.



Graphique 1 : Profils du groupe recruté

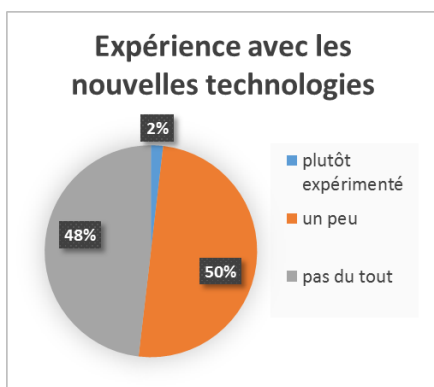
Le **niveau d'étude** montre un groupe important de personnes ayant seulement suivi l'école primaire. La comparaison avec les statistiques en France ne montre pas de différence notable pour cette tranche d'âge (école primaire 50%, collège 25%, étude supérieure 23%).

Concernant **les attentes pour le futur**, les questions étant orientées sur le thème de « Bien-être et santé », les réponses montrent un taux important de personnes souhaitant maintenir leur indépendance - la volonté de maintenir sa mémoire consolidant cette attente. Le taux faible de personnes qui souhaitent un meilleur confort à domicile est également notable. Cela peut indiquer soit que l'habitat est adapté au « bien-veillir », du moins à ce jour, soit que la diminution physique possible avec l'âge n'est pas à ce jour associée à un manque d'adaptation de l'habitat.



Graphique 2: Profil étude du groupe et souhaits pour le futur.

Le niveau **d'expérience avec les nouvelles technologies** en général montre une répartition presque égale entre les personnes un peu expérimentées et les personnes pas du tout expérimentées. Or, on le verra par la suite, il s'est avéré que l'utilisation des tablettes et des applications diverses nécessite une longue formation et une attention régulière pour expliquer, dépanner, progresser.

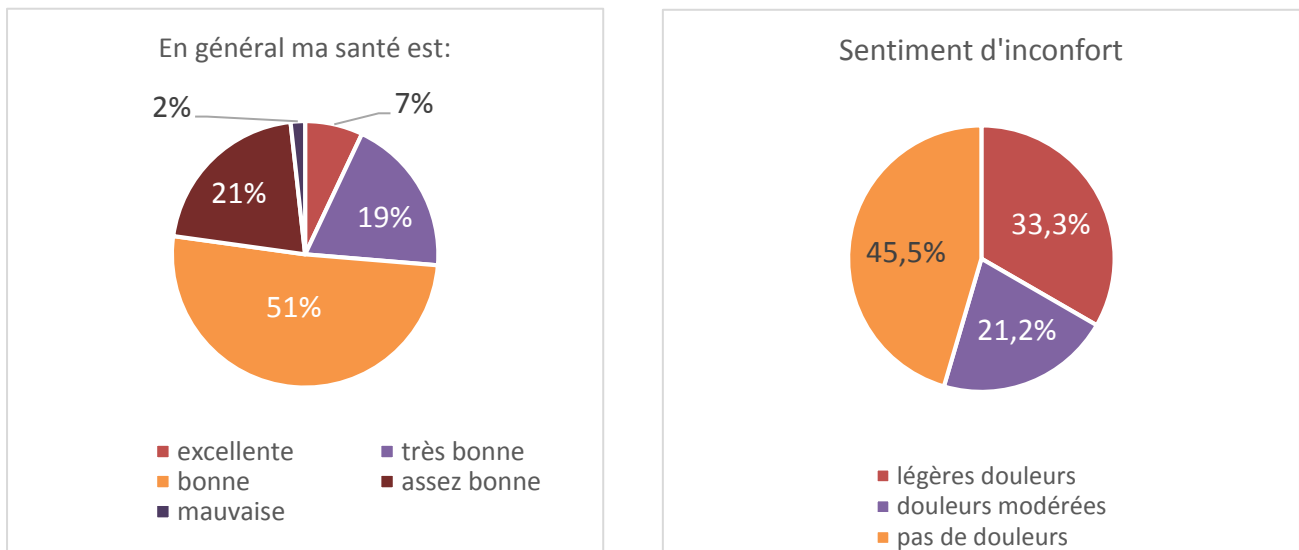


L'explication possible est que les personnes « un peu » expérimentées sont celles qui utilisent régulièrement ou de temps en temps un PC/MAC à la maison, mais que l'usage de la tablette ouvre de nouvelles perspectives et la demande de suivi et de support est plus importante.

Graphique 3 : expérience déclarée sur l'usage des nouvelles technologies.

Concernant la **santé**, le groupe de personnes recrutées se déclare plutôt en bonne santé (51%), ou très bonne (19%) ou assez bonne (21%). Cependant 22% des personnes ont des légers ou plus sévères **problèmes de marche** (une seule personne en chaise roulante électrique). De même le **sentiment d'inconfort** est relativement important : 54,5%, dont 33,3% de personnes ayant de légères douleurs et 21,2% de douleurs modérées. Enfin un quart (25%) des personnes se sentent légèrement **anxieuses**.

Au regard du profil des utilisateurs, nous n'avons pas fait passer d'évaluation par la grille AGIRR (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1229>), mais il sera utile dans la suite de combiner ces questionnaires 'projet' avec celui de la grille AGIRR ou ADL utilisée en France.

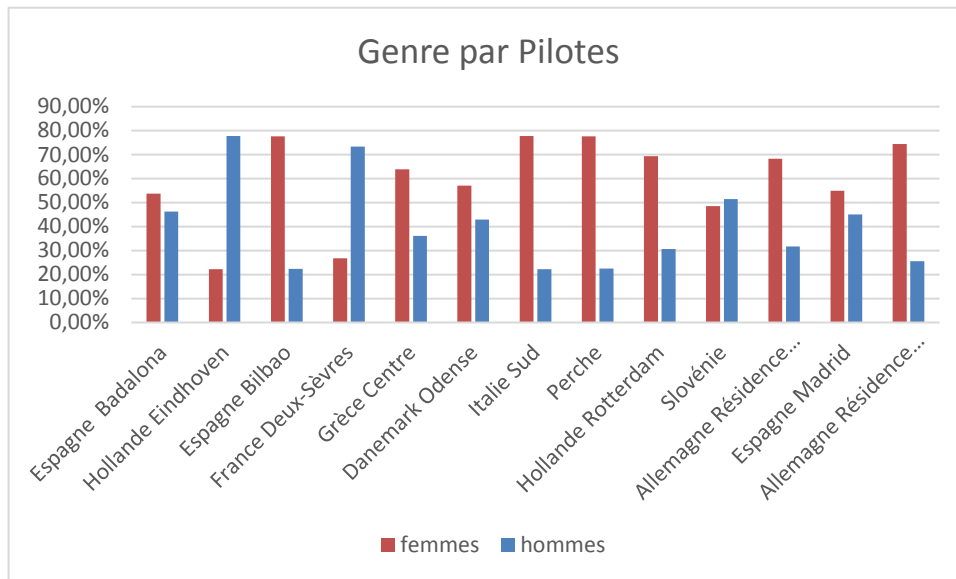


Graphique 4 : Réponses aux questions relatives à la santé

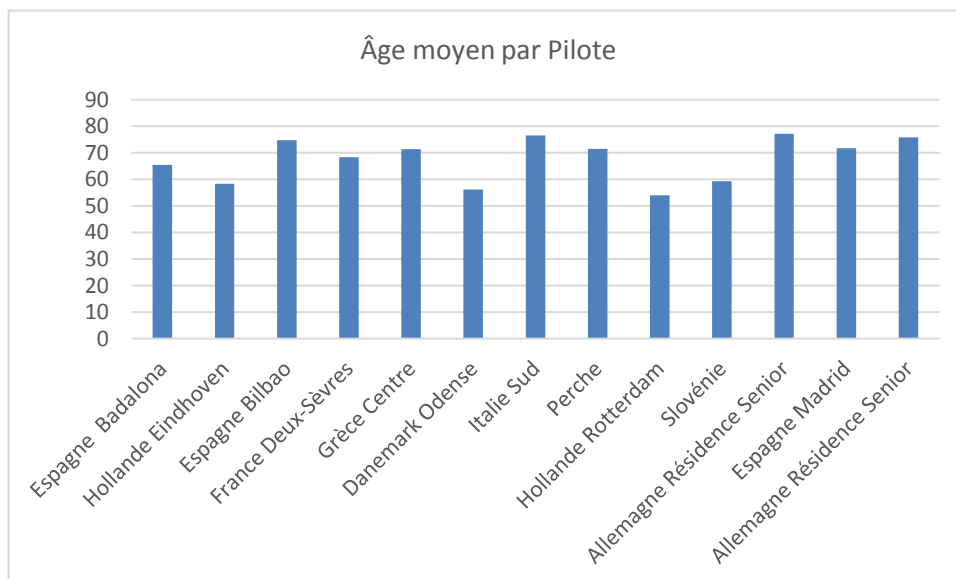
B. Comparaison avec les autres pilotes européens

Les 13 pilotes du projet européen ReAAL sont tous différents en termes de nombre d'utilisateurs (5000 en tout), d'écosystème des acteurs, et des applications choisies dès le départ. Le pilote Perche a été introduit au sein du projet à la faveur d'une opportunité suite à l'arrêt d'un autre pilote en Norvège. La période d'un an dont six mois d'expérimentation, alors que les autres pilotes ont eu 3 ans et 8 mois en moyenne d'expérimentation influencera un certain nombre d'indicateurs.

En termes de ratio des sexes des utilisateurs senior, la majorité est bien représentative de la population européenne. En éliminant les deux pilotes Hollande Eindhoven et France Deux-Sèvres qui sont des cas particuliers, le ratio est de 0,63 homme/femme. En Europe pour les 65 ans et plus, ce ratio est de: 0,69 homme/femme.

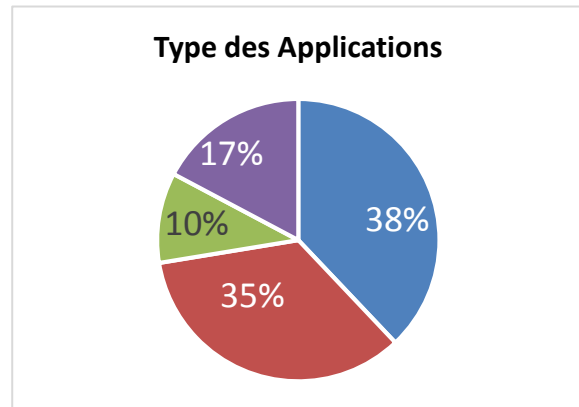


L'âge moyen des utilisateurs est 65 ans, un peu inférieur à celui du Perche.



Enfin les applications testées sur les pilotes sont de différents types.

- santé connectée (38%)
- assistance au quotidien (35%)
- intégration sociale, dont fait partie *Ici et Maintenant* (17%).
- sécurité et protection (10%)



La santé connectée a été testée sur un grand nombre de personnes. Cela a été surtout dû au fait du plus grand pilote à Rotterdam (1400 personnes). Elle comprend cependant des applications simples de suivi de paramètres physiologiques ou une application de réhabilitation au Danemark. Ces expérimentations se sont heurtées à la difficulté de la mise en place des écosystèmes (par ex. difficulté d'inclure les médecins généralistes dans la démarche du pilote Rotterdam) qui pour l'instant ne facilite pas leur réplique dans d'autres régions. *Ce sont les raisons principales qui ont conduit Trialog à ne pas pousser plus en avant ce type d'applications dans le cadre de ce projet car l'inclusion des partenaires santé est une affaire de plus long terme difficile dans le cadre d'un projet d'un an. Une démonstration de santé connectée a eu lieu en fin d'expérimentation pour le groupe de la Ferté-Vidame. Notons qu'une infirmière (Mme Mineray) a accompagné régulièrement le groupe de la Ferté-Vidame et nous l'en remercions ici.*

L'assistance au quotidien est le terme employé pour regrouper des applications de gestion de l'habitat, (deux résidences senior équipées en Allemagne, déploiement domotique au pays basque). Ce type d'applications demande un budget équipement important (que nous n'avons pas) et la mise en place d'un tel système se heurte à un besoin pour l'instant non établi : le graphique 2 montre que *plus de confort à domicile* ne préoccupe que 4% des personnes du groupe. *Cela s'explique en partie aussi par la différence de profil des utilisateurs entre notre Pilote et les pilotes liés à des résidences seniors où les personnes sont un plus dépendantes et certainement plus en recherche de ce type de service.*

L'Intégration sociale regroupe des applications permettant de partager des informations ou des services au sein d'une communauté. L'application Ici et Maintenant déployée dans le Perche en fait partie. Une application de « conciergerie » au sein d'une résidence senior a été testée en Allemagne. Des conseils santé ont été diffusés par le centre médical de Badalona en Espagne. Une application de type réseau social et de jeux a été déployée dans la région *La Mancha* par une association de service à la personne.

Les applications de Sécurité et protection ont été testées. Dans cette catégorie, on peut citer celle d'Inter Mutuelle Assistance dans les Deux-Sèvres qui a permis de mettre en œuvre une application sur Android d'aide lorsque la personne se retrouve perdue en dehors de chez elle. Cette application contient aussi une fonctionnalité de réseau social avec ses proches et amis.

III. ASPECT GÉNÉRAUX DU DÉPLOIEMENT

A. Equipements et la connexion Internet

1. Equipement et Interfaces Utilisateurs

La même tablette ARCHOS 8'' a été utilisée par tous les participants. Le choix a été de ne pas proposer une interface différente que celle proposée en natif. **Toutes les tablettes ont été configurées de la même façon** avec un compte gmail spécifique par personne leur permettant d'accéder immédiatement : aux services de messagerie, à YouTube, à la Recherche Google, à la Messagerie instantanée Hangout, à des jeux gratuits pré-installés et aux applications développées pour le projet *Ici et Maintenant*, *Mon Parcours*, *Ma Santé*.

Des difficultés de navigation sont apparues au début, mais les formations ont permis en quelques séances de passer outre ; permettant aux utilisateurs de « jouer » avec leur tablette de manière autonome. Ainsi il ne semble pas opportun de simplifier outre mesure l'interface de la tablette, permettant ainsi aux utilisateurs d'être autonome sur une interface utilisateur classique.

Anecdote

Au fur et à mesure des séances de formation, l'appropriation des tablettes par les seniors a été manifeste: les fonds d'écran avaient été changés, de nouvelles applications téléchargées, d'autres supprimées.

La taille des icônes (trop petites et non personnalisables) et leurs nombres (beaucoup de boutons) présentent quelques difficultés (non quantifiées). Le temps de réaction de la tablette est aussi source d'erreur (les connexions Wifi dans les salles de réunions souffraient parfois devant le nombre de connexion).

Pour parvenir à l'autonomie d'usage, le frein majeur restera la *configuration système* de la tablette et des applications, la gestion des mots de passe. Le seul interlocuteur technique des seniors est aujourd'hui leur fournisseur de connexion Internet, et ce dialogue est en général à sens unique et se concentre sur la seule installation de la box internet.

Anecdote

Deux seniors du groupe de Nogent-le-Rotrou ont participé au pilote avec le souhait d'utiliser leur propre tablette (offerte par leurs enfants à Noël, elles n'étaient pas en mesure de les utiliser seules et comptaient sur le projet pour les aider). Il s'agissait ici d'un nouvel enjeu: ces personnes seront-elles en mesure d'utiliser leur propre matériel pour lire les messages I&M et participer aux séances de formation tout en en tirant profit ? Des comptes *Ici et Maintenant* leur ont été créés directement à partir de la configuration de leur tablette et elles ont régulièrement participé aux séances de formation. Le bilan est positif car en plus de leur présence aux séances de formation, les statistiques d'utilisation de leurs comptes montrent qu'elles ont lu régulièrement les messages I&M.

Recommandation

Il est indispensable de prévoir sur le territoire des services de formations, de soutien et de support pour les seniors. D'une part pour leur permettre de s'initier à l'usage, mais aussi du fait qu'après avoir découvert les possibilités d'usage, ils sont en forte demande de nouveaux services

Concernant le choix de matériel, le coût d'achat n'est pas forcément un frein. Par contre la connaissance sur quel matériel acheter et où acheter, il faut se déplacer loin, rebute certains. Il faut donc un observatoire local sur les services et les ventes de matériel informatique.

2. Connexion Internet

Nous avons recruté en principal des personnes équipées en connexion Internet chez elle (87,5% des personnes). Les 12,5% de personnes n'ayant pas de connexion ont été équipé de connexion 3G. Cela a permis de démarrer mais **la mauvaise qualité de service du 3G** dans le Perche a fait que ce retour d'expérience est négatif.

Anecdote

Prises au jeu et favorablement surprises par l'usage du numérique, 3 personnes ayant commencé en 3G ont décidé de prendre un abonnement Internet.

Il est donc possible de déployer en pays du Perche des applications numériques à domicile au vu du taux d'équipements des connexions Internet, mais il sera presque impossible à court terme de déployer des applications en mobilité, d'où la difficulté d'utiliser l'application **Mon Parcours** (voir plus loin).

B. Bonnes pratiques de déploiement

Le lycée Nermont avait la tâche de recruter et d'animer les séances de formation dans le projet.

1. Recrutement

Dans un premier temps, la stratégie était d'avoir 2 groupes de seniors :

- Des seniors en GIR² 5/6, donc autonomes, recrutés auprès des associations de seniors.
- Un petit groupe de seniors en GIR 5 voir 4 présentant certaines difficultés légères. Les structures de service à la personne devaient nous aider dans ce recrutement en proposant à certains de leurs bénéficiaires à participer au projet.

Plusieurs structures d'aide à la personne (publiques et privées) ont été intéressées. Elles ont signé des consentements pour être diffuseurs et ont même participé à la formation organisée en début de projet pour apprendre à utiliser l'interface diffuseur de l'application *Ici et Maintenant*.

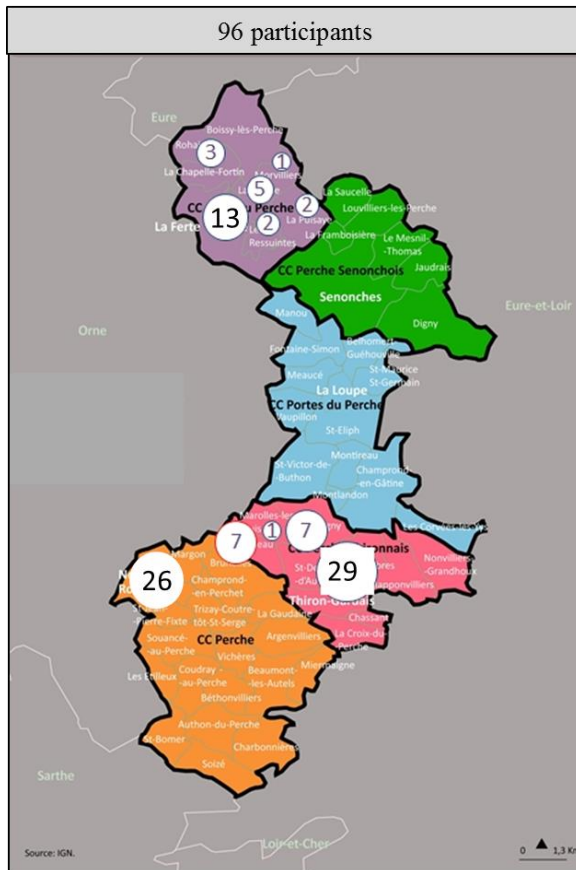
Pourtant, nous n'avons pas réussi à obtenir leur participation réelle au projet : aucun senior n'a été recruté par leur biais et seuls 2 messages ont été postés par l'une des structures. La raison est liée au fait que dégager du temps pour participer à de tels projets est difficile pour les organismes d'aide à la personne.

Le recrutement s'est donc fait uniquement auprès des associations de seniors sur la base du volontariat.

² Grille AGIRR. : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1229>

2. Organisation par Communauté de Commune

Le recrutement s'est fait sur la base du volontariat auprès des associations de seniors. Les groupes de travail et de formation ont été répartis sur 4 sites de formation de la manière suivante :



Sur chaque site, un référent local a été nommé afin d'être l'interface locale pour les seniors. Le référent organisait les séances et était l'interlocuteur direct des seniors entre deux séances.

En plus des référents locaux, 6 élèves de terminale du lycée Nermont ont pris part aux séances de formations. Ils ont également été amenés à se déplacer directement aux domiciles des personnes rencontrant des problèmes techniques (la plupart des aides ont concerné la connexion à la box internet, certains mots de passe pour le wifi étant particulièrement compliqués).

Anecdote

Lors des premiers contacts avec les associations, certains seniors se montrant réticents au départ ont finalement accepté de participer quand le lycée a parlé de l'implication d'élèves avec une note pour leur baccalauréat à la clé. La perspective d'être en contact avec les jeunes et de contribuer d'une certaine manière à l'obtention du diplôme a été la première motivation des « réticents ».

Un réel échange intergénérationnel s'est noué au long de ces 6 mois. Les seniors ont particulièrement apprécié l'échange des rôles avec ces jeunes : ce n'est plus l'ancienne génération qui enseigne à la jeune mais le contraire. De leur côté, les jeunes se sont sentis très valorisés dans ce rôle.



*photo Perche Digital sur la page facebook³
(autorisation des personnes)*

Anecdote

Les 6 jeunes ont obtenu leur baccalauréat, trois d'entre eux avec la mention AB.

Davantage d'informations et de photos des séances de formation sur la page Facebook du projet.

³ <https://www.facebook.com/perche.digital>

3. Formations

Chaque séance de formation était animée par Elodie Nicolas accompagnée de 2 élèves du lycée et le référent local. Une personne de Trialog était présente sur la plupart des séances mais pas sur toutes. Les formations ont démarré avec l'ensemble des utilisateurs de chaque site, soit un maximum de 25 personnes. Il est vite apparu que ce n'était pas viable car les groupes étaient trop chargés et les formations n'étaient pas profitables.

Certains groupes ont donc été scindés en gardant un maximum de 12 personnes. Ce nombre de participants s'est révélé correct pour que chaque senior soit en mesure de tirer profit de la séance.

Plusieurs types de séance ont été organisés, chacun avec ses points positifs et négatifs :

Type de séance	Points positifs	Points négatifs
<ul style="list-style-type: none"> Type 1 : Les formateurs étaient à la disposition des personnes et répondaient aux questions et sollicitations 	<ul style="list-style-type: none"> Sentiment de personnalisation de la séance pour les seniors Points divers abordés d'une personne à l'autre 	<ul style="list-style-type: none"> Les « timides » n'osaient pas demander d'aide quand les « audacieux » monopolisaient l'attention des formateurs. Certaines séances portaient dans tous les sens.
<ul style="list-style-type: none"> Type 2 : Les formateurs avaient un objectif (remplir le questionnaire, utiliser une application particulière, envoyer un mail avec pièce jointe,...) et aidaient les seniors à l'appliquer. 	<ul style="list-style-type: none"> Les formateurs étaient assurés que tous les seniors ont participé à la séance et ont réalisé les objectifs. Les formateurs pouvaient aisément repérer ceux en difficulté et ceux qui étaient à l'aise. 	<ul style="list-style-type: none"> Les « rapides » ont pu avoir le sentiment de ne rien avoir à faire par moments.

Anecdote

Devant certaines demandes qui revenaient souvent, les élèves ont pris l'initiative de réaliser un petit manuel qu'ils ont imprimé et remis aux seniors reprenant les principales applications de la tablette (usage de l'application mail, galerie de photos, etc...). Les retours des seniors ont été positifs.

Recommandations

Limiter les groupes à 12 personnes.

Les formations de type 2 sont à privilégier pour permettre à tous d'avancer et éviter tout sentiment de frustration – ce qui peut même aboutir à des abandons.

Prévoir de regrouper les seniors par « niveau » afin d'adapter le rythme des séances. Si ce n'est pas possible, prévoir des objectifs différents au sein d'un même groupe.

Prévoir des supports de formation sur lesquels les seniors peuvent s'appuyer une fois rentrés chez eux : formats écrits, audio et vidéo

Prévoir un temps de questions/réponses collectif

C. Retour d'expérience des usages testés

Les personnes ayant participé au pilote se considéraient soit « un peu expérimentées » avec les nouvelles technologies, soit « pas expérimentées ». Dans les faits, nous nous sommes rendu compte que le premier groupe connaissait le monde du PC mais pas du tout le monde de la tablette. Ainsi, la grande majorité partait du même niveau : aucune expérience.

Les premières séances ont été consacrées à la compréhension et l'utilisation de l'outil : comment l'allumer ? Comment lancer une application ? où est le clavier ? qu'est-ce qu'un compte mail associé à la tablette ? etc...

Les séances suivantes ont été consacrées à l'utilisation de certaines applications qui ont semblé intéressantes à leur enseigner pour les membres du projet. Les détails ci-dessous sont issus d'un retour d'expérience qui n'a pas été mesuré par un questionnaire mais par observation.

Utilisation d'une application de messagerie (mail)

Il s'agissait d'apprendre à lire les messages, à y répondre, à effacer un message et à transférer un message. La messagerie électronique est l'application la plus connue des personnes « un peu expérimentées ».

Anecdote

Une participante aux expérimentations est arrivée un jour avec une carte postale. Un vieil ami ayant habité la région un temps ne lui avait envoyé qu'une adresse mail pour communiquer. Comme elle n'avait pas les outils pour le faire, elle n'a jamais pu répondre. Elle a demandé à être aidée pour lui envoyer un mail et a ainsi repris contact avec lui grâce au projet Perche Digital.

Au fur et à mesure du temps, les personnes y compris « non expérimentés » ont pu commencer à échanger avec leurs proches, même si c'est timidement.

Naviguer sur Internet

Il s'agissait d'apprendre les applications (navigateur) pour se promener sur Internet. Les « pas expérimentés » ne l'avaient jamais fait et découvraient enfin ce monde d'information. Les formations avaient pour but de faire une recherche pertinente, de faire attention aux dangers de certains sites, mais aussi de commencer à appréhender les services digitaux (comptes bancaires, impôts, services sociaux). *YouTube* a eu un certain succès car chacun pouvait y retrouver les images et films de leurs centres d'intérêt

La navigation sur Internet représente un enjeu majeur dans l'appropriation au numérique. S'il s'agit de faire sa déclaration d'impôts et d'accès à son compte Ameli, il faut que les seniors puissent comprendre l'enjeu aussi de la sécurité et de la vie privée. Les formations ont permis de mettre l'accent sur ces thèmes.

Messagerie Instantanée Hangouts

Hangouts est l'équivalent Google de Skype. Il s'agit d'une application de communication instantanée par message écrit, vocal ou vidéo.

Les personnes d'un même groupe ont été invitées à communiquer entre elles. Certaines ont continué à communiquer ainsi depuis, au sein d'un petit groupe d'amis.

Anecdote

Des parties de franche rigolade ont eu lieu lors de l'utilisation de la vidéo Hangouts ! Comme c'est un outil très nouveau, certains ont demandé : « est ce que cela marche si on n'est pas dans la même pièce ? »

L'usage de Hangouts a permis de se rendre compte de l'importance du réseau social. Comme chaque personne avait un compte Google, il était possible de découvrir des nouveaux amis sur la recherche Hangouts à condition de connaître le nom de la personne et/ou son email. D'eux-mêmes, il n'est pas sûr que les seniors soient allés eux-mêmes faire cette découverte, au vu que seule une minorité a poursuivi l'usage de Hangouts en dehors des séances.

Il est sans doute utile de revalider cet usage par un suivi plus précis dans le temps.

Certaines personnes ont demandé Skype ou Facebook parce que ce sont les outils utilisés par leur famille.

Echanges autour des jeux :

Afin d'inciter les seniors à utiliser leur tablette, 4 jeux gratuits ont été installés dès le départ.

- **Solitaire** : un jeu de cartes simple
- **Puissance 4** : un jeu simple connu de presque tous et permettant de jouer à plusieurs en ligne
- **Lumosity** : un jeu d'entraînement cérébral qui permet de stimuler la mémoire, la rapidité, l'attention et la flexibilité
- **Cerebrum** : un jeu de questions/réponses de culture générale

Anecdote

Nous avons été agréablement surpris de voir qu'au fur et à mesure des séances, les seniors avaient téléchargé de nouveaux jeux et s'échangeaient leurs jeux préférés lorsqu'ils se voyaient.

Il est évident que les jeux ont représenté un usage réel des tablettes. La passion pour l'amusement est évident de 2 à 97 ans et le jeu, amusant ou sérieux, est un vecteur important d'appropriation au numérique.

Les jeux gratuits sont associés à de la publicité ou à des propositions d'achat complémentaires. La notion de paiement a été abordée pour à la fois prévenir du danger mais aussi sensibiliser au fait que rien n'est gratuit. Ce discours a été reçu à 100%.

Les applications du projet reAAL

Ici et Maintenant : c'est grâce à cette application, un réseau social local simple, que les seniors ont été amenés à utiliser leur tablette. Ce réseau social dans la version présentée permettait d'établir des liens entre des « diffuseurs » de messages et les seniors.

D'un point de vue technique, l'utilisation de l'application a permis d'enseigner les points de base d'une application nouvelle sur Android:

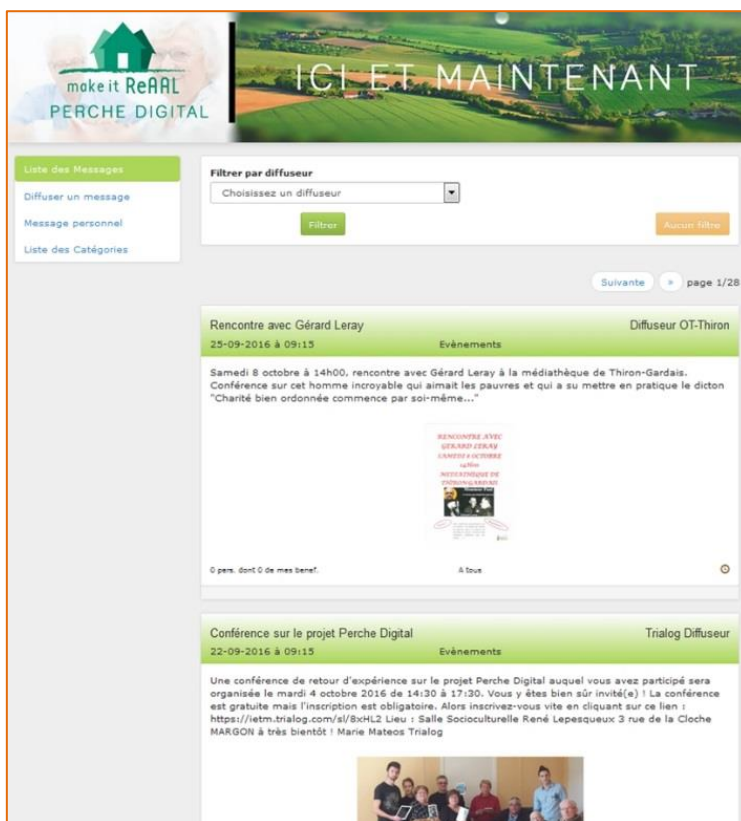
- Comment démarrer une application et télécharger des mises à jour.
- L'usage d'un menu, des boutons « retour », le clavier virtuel pour répondre à un message.
- Découvrir la correction automatique et la dictée

Anecdote

Ces deux derniers points ont été enseignés car un certain nombre de seniors n'osaient pas répondre aux messages car ils n'étaient pas sûrs de leur orthographe et avaient peur de se ridiculiser. Les fonctions automatiques proposées par la tablette les ont soulagés et les personnes réticentes ont accepté d'envoyer des messages.

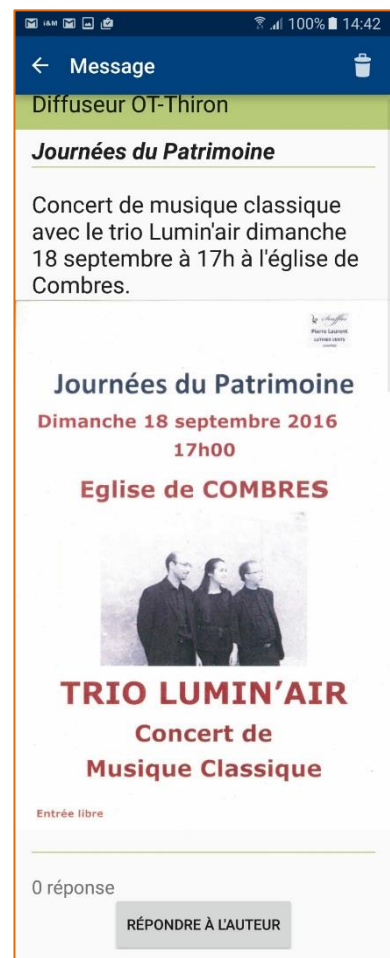
Lors de chaque séance, il était demandé aux seniors s'ils avaient lu les messages, sinon ils étaient incités à le faire en séance. En effet, pendant plusieurs séances certaines personnes avaient oublié comment accéder aux messages entre deux formations.

Voir dans la section suivante l'enquête particulière réalisée sur Ici et Maintenant



A gauche : page Web pour diffuser un message. (point de vue diffuseur abonné)

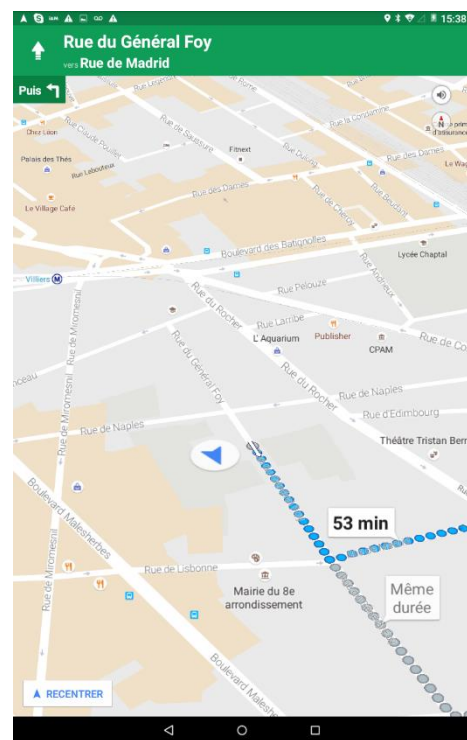
A droite : la vue d'un message sur la tablette (point de vue utilisateur).



Mon Parcours : l'application a été proposée mais elle n'a pas « accroché » les participants pour deux raisons principales :

- L'application Mon Parcours était destinée à des personnes ayant tendance à se perdre. Nous comptions sur la collaboration des structures d'aide à domicile pour les recruter, mais elles n'ont finalement pas joué ce rôle et aucun senior avec ce profil n'a pu être recruté. Les seniors finalement recrutés n'ayant pas de difficultés d'orientation, ils ne l'ont pas trouvée attrayante.
- L'application ne proposait pas une ergonomie assez attrayante.

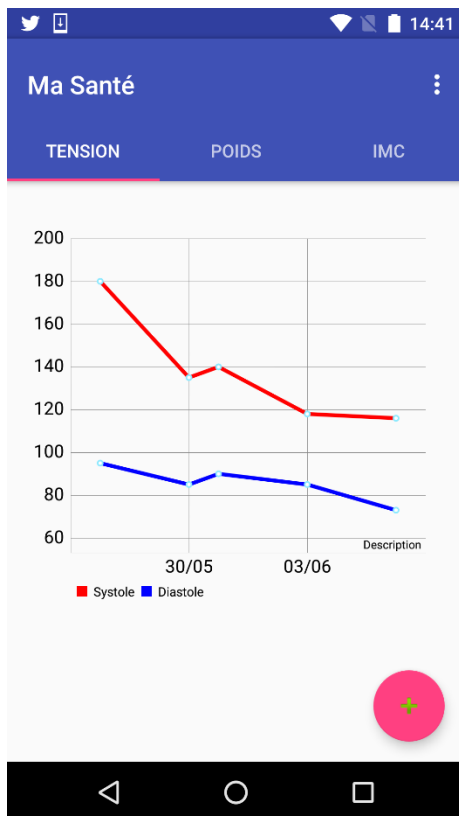
Dans la suite du projet, l'application va être détournée pour en faire un parcours santé et découverte : amener les seniors encore en bonne santé à pratiquer la plus simple des activités physiques : la marche. Dans le même temps, l'ergonomie va être améliorée.



A gauche : la page d'accueil de l'application qui permet soit d'obtenir une aide pour aller vers une destination, soit de demander de l'aide.

Ma santé : L'application propose de prendre soi-même sa tension grâce à un tensiomètre connecté sans fil et de suivre son évolution sur la tablette – un graphique permet de visualiser ses changements sur une courbe.

L'application a été montrée à la fin du projet au groupe de La Ferté (le premier groupe à avoir démarré). Les personnes présentes ont été intéressées a priori. Cet intérêt est à confirmer dans la suite. Il est nécessaire d'organiser un écosystème local où les prises de mesures sont réalisées en premier lieu en présence d'une infirmière par exemple, et que les données collectées (protégées) sont partagées avec les professionnels choisis par la personne elle-même.



Vue de l'application Ma santé qui permet de suivre les constantes physiologiques classiques.

D. Enquête sur Ici et Maintenant

1. Statistiques entre Janvier et Juin 2016

Le tableau ci-dessous montre les statistiques d'usage de l'application Ici et Maintenant entre Janvier et Juillet 2016

Nombre de seniors inclus	96	Nombre de seniors ayant poursuivi le projet	85
--------------------------	----	---	----

Nombre de messages envoyés par le système	11 434
Nombre de messages lus par les utilisateurs	5 452 (48%)

Nb de seniors lisant plus de 10 % des messages	Nb de seniors lisant plus de 50 % des messages	Nb de seniors lisant plus de 70 % des messages
74 (87%)	43 (51%)	25 (29 %)
Nombre moyen des messages lus par ces utilisateurs	Nombre moyen des messages lus par ces utilisateurs	Nombre moyen des messages lus par ces utilisateurs
73	97	107

2. Résumé du Focus Group Utilisateurs sur Ici et Maintenant (Avril 2016)

(1) *Dites-moi quelque chose à propos de l'application Ici et Maintenant que vous avez reçue. Depuis combien de temps l'avez-vous ? L'utilisez-vous encore ?*

Les participants utilisent l'application Ici & Maintenant régulièrement, jusqu'à tous les jours pour certains.

Le principal intérêt trouvé à l'application est que les informations ont pour objet leur territoire. Les informations sont attendues avec impatience et les participants souhaitent que toutes les informations du territoire soient diffusées sur **Ici et Maintenant**. Certains ont été étonnés – voire déçus- de trouver des informations sur le panneau de la mairie sans les avoir reçues via l'application.

Concernant l'application en elle-même, les retours ont été :

- Très facile à utiliser.
- Il faut pouvoir effacer les messages.
- L'application est parfois est lente à s'ouvrir mais cela marche plutôt bien quand même.

(2) Qu'aimez-vous dans l'utilisation de l'application ?

Une longue discussion a eu lieu sur le niveau des informations : doivent-elles rester très locales (ma CdC uniquement) ou la région Perche dans son entier ?

- Au départ, le groupe dit qu'il ne s'intéresse pas beaucoup aux messages des autres CdC.
- Puis au fur et à mesure de la discussion, en leur proposant de limiter les messages qu'ils reçoivent à leur CdC uniquement, le groupe indique que non, ce serait dommage, on lit rapidement les informations des autres CdC, c'est intéressant de savoir ce qui se passe... Cela donne des idées pour nous.

Une autre discussion a eu lieu concernant l'ouverture vers d'autres territoires, seraient-ils intéressés ? Les personnes ont semblé intéressées par l'idée : « oui là on pourrait choisir de lire les événements d'une autre région qui nous intéresse, celle de nos vacances par exemple ».

Ensuite des discussions ont abordé les points suivants :

- Le sentiment brut vis-à-vis de l'application : Ce sont des informations personnelles. Cela nous est adressé à nous. Comme un courrier personnel. « Oui maintenant qu'on a cette application, on ne va plus sur le site de la CdC ». Mais il n'y a pas assez d'information d'ici [de La Ferté]. « On est déçu de ne pas l'avoir ». Exemple d'un message vigilance affiché à la mairie et non diffusé, pas de message au sujet de la foire puéricultrice ...
- Que pensez-vous d'avoir des informations sur les produits locaux vendus dans les Intermarchés ou dans d'autres magasins ? oui ! Il y a le poulaillers de Senonches, l'élevage de Boissy...
- En conclusion, « on commence à être accro aux messages, il faut que tous les service publics du territoire diffusent des informations ». Dans le journal il y a finalement moins d'informations...

(3) Seriez-vous intéressé par des applications liées à la santé ?

Unanimité pour dire oui, bien sûr (l'application Ma Santé n'avait pas encore été montrée) car tout est lié : « Il faut qu'on apprenne à tout faire par Internet puisque c'est l'avenir : la santé, la banque, la sécu, etc. »

Nous mentionnons que la prochaine application à venir permettra le suivi de sa tension. : « Ah ! très bien.. »

(4) Quelles seraient les bonnes pratiques que vous pourriez nous dire si on devait étendre à un nouveau groupe ?

- Il faut des cours magistraux pour éviter de se disperser, par groupes de niveau, avec exercices imposés, comme à l'école.
- Il y en a qui sont plus en avance que d'autres et ils accaparent l'attention des jeunes élèves qui sont nos professeurs.
- La formation est indispensable.
- Les participants se déclarent prêts à payer une certaine somme pour avoir de la formation (50-100€ ont été mentionnées) mais ils la souhaitent près de chez eux, pas à 20 km.

3. Résumé du Focus Group Diffuseurs sur Ici et Maintenant (Juin 2016)

Nous avons organisé un Focus Group avec 6 diffuseurs. Les questions étaient relatives aux aspects techniques sous-jacents aux solutions numériques. Ces aspects techniques étaient illustrés par des petits films. Les éléments principaux à retenir de leur expérience sont les suivants.

- **Sur le déploiement** : c'est un aspect important pour étendre le système à de nombreux utilisateurs. Le serveur doit évoluer avec des solutions Cloud permettant de gérer la croissance.
- **Sur le concept d'évolution** : comment sont gérés les nouveaux services offerts par le système ? réponse : les mises à jour des applications sur la tablette se font grâce au Play Store.
- **Sur le concept de personnalisation d'applications** : Il faut insister sur le choix de couleurs, de taille de caractère, les catégories lues par les personnes.
- **Sur le choix des catégories pour le diffuseur**: Quelques difficultés sur le choix de la catégorie pour poster un message. Il faut donc simplifier ce choix.
- **Sur l'utilité de l'application** : Un diffuseur se pose la question de l'utilité de l'application. Pourquoi ne pas former les gens à consulter le site web que je tiens à jour ? Réponse : nous avons 15 diffuseurs enregistrés. Il faudrait donc que chaque personne consulte tous ces sites webs, sur lesquels le tri n'est pas fait. Ici et Maintenant est un mécanisme de diffusion complémentaire et centralisé.
- **Sur le contenu des messages** : quels messages intéressent particulièrement les seniors ? Réponse du groupe : tous, même ceux à destination des enfants car beaucoup s'occupent régulièrement de leurs petits-enfants.
- L'application a un impact sur le sentiment de participation, contre l'isolement.

IV. LEÇONS APPRISES ET PERSPECTIVES

A. Facteurs clés de succès d'un déploiement

Le déploiement d'applications pour les seniors au sein d'un territoire a plus de chances de réussir et donc de permettre l'appropriation au numérique :

- Si on s'adresse directement aux seniors, via les associations de seniors, les mairies, et les autres média classiques, et non indirectement à travers des services d'aide.
- Si corollairement, les personnes recrutées adhérant à cette « université du numérique » sont des seniors volontaires. Or le constat est qu'ils sont nombreux à demander à être inclus dans le monde du numérique.
- Si un moyen de support technique et de formation est mis à disposition localement, pas nécessairement gratuit, mais à un prix acceptable.
- Si localement, le projet ne cloisonne pas les seniors entre eux, par exemple la formation de Perche Digital a été principalement effectuée par des jeunes lycéens, ce qui a permis des échanges motivants.
- Si le projet est organisé par un acteur qui fédère un réseau de partenaires territoriaux au sein d'un éco-système *Silver Economie*. Le numérique n'en est qu'une branche, certes importante, et qui peut agréger d'autres types de services tels que : formation, information, récréation, lien avec des services dédiés, santé, bien-être, activité physique, activité intellectuelle, etc.
- Si localement, cette fédération permet d'augmenter le nombre d'applications numériques mise à disposition sur le territoire au sein d'une même plateforme.
- Si les applications sont personnalisées, avec un compte protégé et commun pour simplifier l'authentification (gestion des mots de passe). Techniquement il faut un seul fournisseur d'identité numérique qui soit reconnu et respectable, c'est-à-dire avec une politique de sécurité et respect de la vie privée. Cela ne signifie pas nécessairement que ce besoin soit couvert par le service public, mais il doit être contrôlable par les organismes d'état, par exemple la CNIL, et aussi ceux par domaine de compétence (par ex l'ASIP-santé dans le domaine de la santé). Cette approche est promue par la commission européenne⁴.

En résumé, les facteurs clés de succès sont :

1. Etablir un lien direct avec les seniors
2. Cibler en premier les personnes volontaires et motivées, car elles créent le dynamisme
3. Assurer un support local lié au numérique (aspect technique, conseils, etc)
4. Etablir un lien intergénérationnel entre des jeunes lycéens ou étudiants et les seniors
5. Organiser un réseau Silver Economie permettant de créer une dynamique sur le Pays
6. Utiliser des plateformes informatiques ouvertes permettant l'agrégation de différentes applications et l'établissement de partenariat

⁴ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/public-services-egovernment>

Les objectifs du projet sont atteints dans leur ensemble.

Objectifs	Indicateurs	Résultat	Commentaires
Recruter un nombre suffisant de seniors pour obtenir des données représentatives	N > 80	120%	De nombreuses demandes n'ont pas pu être satisfaites, car nous avons limité volontairement le nombre
Couvrir un nombre important de CdCs du territoire Perche	N > 3 dont Nogent-Le-Rotrou	100%	On a limité aussi le nombre pour cette 1ere phase du projet
Recruter des aidants informels	N > 50	46%	46% recrutés mais 3 seulement ont participé. L'échec est une surprise mais cela est peut-être dû au type d'applications
Recruter des aidants professionnels	N > 30	20%	L'échec n'est qu'une demi-surprise car les aidants professionnels sont très occupés par ailleurs.
Recruter des diffuseurs d'information	N > 20	130%	La campagne de recrutement a été volontairement limitée.
Accompagner les seniors dans leur apprentissage du numérique	4 réunions d'analyse de besoin.	225%	2 focus group. 2 questionnaires. 9 interviews durant les séances de formation
Connecter les seniors à Internet	Par Wifi, 3G ou ADSL	Wifi et ADSL	3G n'est pas suffisant dans le Perche. Pas de 4G à ce jour
Former les seniors	1 formation par mois et par personne	200%	2 formations par mois et par personnes ont été nécessaires
Introduire plusieurs applications sur tablette ou mobile	N > 3	233%	1 application spécifique majeure. 2 spécifiques peu utilisés par manque de ciblage ou de temps. 4 applications génériques
Adhésion au projet des seniors	Adhésion > 50 %	91%	Seulement 9 abandons volontaires, nous ne dirons pas combien d'hommes, :=)

B. Perspectives

Sur le pays Perche d'Eure-et-Loir, le projet a démarré avec la promesse de laisser les applications à la disposition du territoire. L'application *Ici et Maintenant* est toujours en opération depuis la fin officielle du projet.

Les perspectives sont de deux ordres

- En termes de processus lié à l'écosystème du territoire, il est proposé de poursuivre l'animation de l'appropriation au numérique par les seniors en incluant les autres CdC complémentaires du Pays, de poursuivre et d'augmenter le nombre de seniors en formation, d'augmenter le nombre d'acteurs de la Silver Economie intégrés au projet.
- Pour cela, un projet Perche Digital 2 est proposé.
- En termes de déploiement des applications numériques, Trialog se propose d'augmenter le nombre d'applications utilisées à travers des partenariats avec d'autres sociétés ou organismes publiques. En effet, le principe est de permettre l'intégration de différentes applications au sein du même environnement afin de profiter des effets collaboratifs d'une plate-forme de services communes.
- Enfin, afin de s'assurer un modèle économique pérenne, il est prévu de rendre possible la répliation à d'autres pays de l'approche expérimentée pour la première fois sur le Pays Perche d'Eure-et-Loir. Pour cela Trialog est en discussion avec d'autres Pays.



V. PLUS D'INFORMATION

Pour toute question concernant le projet, vous pouvez contacter.

- Marie Mateos, Bruno Jean-Bart (TRIALOG), 01 44 70 61 00, marie.mateos@trialog.com
- Catherine Camus / Elodie Nicolas (Lycée Nermont), tél. 02 37 53 42 70.
- Jérôme Clément (Pôle Territorial du Perche), tél. 02 37 29 09 29

