Avec le soutien de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie

Synthèse d'étude sur les tablettes tactiles dédiées aux personnes âgées

Contexte de l'étude

La tablette tactile a trouvé sa place dans les foyers. Elle s'impose comme alternative à l'achat d'un ordinateur pour accéder – entre autres – aux ressources de l'internet. Si les chiffres de vente 2016 (IDC [1]) ont nettement fléchi, les fabricants ont proposé de nouveaux formats pour satisfaire le grand public et les entreprises : tablettes détachables, tablettes de grande taille, tablettes multi OS, etc. Les modes de connexion à l'internet tels que le Wifi et le GSM ont participé à l'adoption très rapide de produits mobiles tels que les smartphones et les tablettes, plus simples à prendre en main et moins complexes dans leur maintenance que les ordinateurs. Selon le Credoc [2], « en 5 ans la proportion d'individus déclarant posséder une tablette tactile a été multipliée par 10 ». Le taux d'équipement annoncé pour 2016 est de 40%. Sa progression est plus importante chez les 60-69 ans (14% en 2014 et 31% en 2016) et les plus de 70 ans (8% en 2014 et 17% en 2016) que dans d'autres tranches d'âge (CREDOC[3]). La tablette tactile intéresse les personnes âgées. Elles sont toutefois peu équipées, preuve de l'existence « d'un obstacle majeur ». Un frein souligné par la Délégation aux usages de l'Internet[4] dans le livre blanc « Séniors et tablettes interactives », qui évoque la complexité des systèmes informatiques et des interfaces d'utilisation alors que les processus cognitifs et sensitifs tendent à diminuer avec le vieillissement.

Quelques « fabricants » de tablettes proposent des interfaces pour franchir cet obstacle en douceur : la tablette simplifiée à destination des séniors. Les tablettes simplifiées promettent une meilleure accessibilité aux ressources et aux usages de l'internet (communiquer, s'informer, se distraire, etc.). Pour évaluer la pertinence de ces dispositifs destinés à faciliter l'utilisation des tablettes par les séniors, l'INC a réalisé, avec le soutien de la CNSA, une étude de tablettes simplifiées dédiées aux personnes âgées.

L'échantillonnage : 7 tablettes dédiées aux séniors et disponibles à l'achat sur le territoire français ont été échantillonnées. 2 tablettes classiques grand public ont été ajoutées : l'une dotée du système d'exploitation iOS d'Apple, l'autre d'Android de Google.

L'essai : en s'appuyant sur une étude de terrain menée par le CEN STIMCO avec un panel de 20 testeurs séniors et sur des tests techniques en laboratoire pilotés par le Centre d'essais comparatifs de l'INC, cet essai a permis de faire un état de l'art des solutions du marché, de distinguer les tablettes qui prennent en compte les modifications cognitives et physiques des séniors (baisse de l'audition, de la vision des contrastes et des couleurs, etc.), de proposer des recommandations aux fabricants afin d'améliorer l'appropriation de ces matériels par les séniors.

[1] http://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=prUS41885416
[2] Le baromètre du numérique 2016
[3] Equipement en tablette tactile (tableau 8 page 41 du Le baromètre du numérique 2016)
[4] Délégation aux Usages de l'Internet – Livre blanc « séniors et tablettes interactives »

Résultats de l'étude et recommandations

Le matériel

Globalement, la bonne qualité des écrans des tablettes SweetHome et Simplicitab 1 d'Ordimemo cache la modestie des performances des autres composants (haut-parleurs, micro, caméras dorsale et faciale, batterie). Quand nous n'avons pas affaire à une certaine médiocrité des performances techniques d'un bon nombre de tablettes testées. Il est inquiétant que ce niveau de qualité soit proposé à une population dont les processus sensitifs tendent à diminuer avec le vieillissement.

Si les écrans sont de qualité moyenne, la qualité des haut-parleurs est globalement très médiocre avec des problèmes de volume sonore, de compréhension des voix. Sans parler du manque de plaisir généralisé à écouter de la musique où visionner des films. Aussi, il est difficile de téléphoner avec ces appareils, à l'exception de la tablette Ardoiz, de Tikeasy, et de la tablette Ordimemo Sweethome.

Dans ces conditions, il serait plus judicieux de choisir une tablette classique de qualité puis d'installer l'applicatif (l'interface dédiée). Mais ceci est envisageable uniquement si l'éditeur vend son interface seule.

RECOMMANDATIONS : pour l'amélioration des matériels livrés

- Proposer des matériels dont les composants principaux (dalle, haut-parleurs et micro) sont d'une qualité adaptée aux modifications physiques liées au vieillissement
- Proposer des tablettes plus légères pour une meilleure mobilité
- Rendre les interfaces dédiées multiutilisateurs car, à la maison, deux séniors peuvent vouloir bénéficier de leur propre environnement

Applications et services pour l'utilisateur

Les tablettes simplifiées ne sont pas si simplifiées. Même si elles s'adressent à un public senior, certaines ne répondent pas à leurs besoins. On attend d'une tablette simplifiée que l'interface présente une vue d'ensemble des différentes activités possibles, qu'elle propose une catégorisation des activités (actualité, administratif, jeux, voyage, sport, etc.) pouvant accueillir des applications appartenant au même domaine mais également des simplifications au sein même des applications quotidiennes avec une cohérence graphique, des messages clairs et éventuellement une aide contextuelle. Ce n'est pas toujours le cas.

RECOMMANDATIONS : pour l'amélioration du confort d'utilisation

- Proposer un mode d'usage quotidien et un mode d'usage avancé
- Pour les applications du quotidien, proposer un mode très simplifié et un mode simplifié
- Améliorer les modes d'emploi pour les primo-utilisateurs
- Permettre l'accès rapide aux réglages de la luminosité, du niveau sonore et du zoom
- Permettre le verrouillage de la tablette sur l'interface dédiée et son déverrouillage si nécessaire
- Proposer des retours d'action sonore ou vibratoire, au choix de l'utilisateur
- Améliorer le retour d'action soit avec la vitesse de la réponse, soit par un retour audio (réponse auditive), soit avec le touché par un retour vibration (réponse haptique)
- Pouvoir gérer la sensibilité de la dalle (écran) pour gérer la durée de pression
- Eviter les doubles clics pour le déclenchement d'une action

- Faciliter l'accès au réglage de la luminosité de la dalle
- Pouvoir choisir entre les tailles de la police selon le type d'activité pour un meilleur confort de lecture et d'écriture
- Systématiser l'accès à un outil d'agrandissement des caractères sur l'interface dédiée et sur les applications du quotidien et de lecture de documents (navigateur, flux d'actualités, etc.)
- Améliorer la gestion des évènements : informer de l'arrivée de mails et de notifications
- Informer explicitement qu'une action est en cours et que l'utilisateur doit patienter
- Minimiser le paramétrage des applications quotidiennes (Mail)
- Protéger l'utilisateur des spams

Les notices d'utilisation et les FAQ sont parfois délaissées par les utilisateurs quand tout fonctionne. Il serait toutefois nécessaire qu'une notice d'emploi de qualité (lisible et compréhensible par des personnes âgées) soit livrée avec la tablette. Toutes les aides proposées par les éditeurs ne se valent pas. Les séniors abandonnent rapidement s'ils ne trouvent pas de solution, trouvant la tâche trop complexe à effectuer seuls. Ceci a été constaté pour l'ensemble des tablettes, quelle que soit leur qualité. L'accompagnement au démarrage est indispensable, car les premières difficultés apparaissent dès l'allumage. Rassurer les personnes âgées est essentiel pour qu'elles utilisent la tablette par la suite. L'entourage de la personne âgée doit s'attendre à être sollicité. Pour un public non-technophile, une tablette simplifiée ne se suffit pas à elle-même. Elle permet petit à petit d'acquérir de l'autonomie et de renforcer le lien social, mais c'est un mouvement très progressif qui ne peut se faire qu'avec un accompagnement solide. Ainsi, avant de traduire le lien social par l'utilisation des e-mails ou d'un appel vidéo, le contact direct avec ses proches est nécessaire dans la découverte de la tablette.

RECOMMANDATIONS : pour l'amélioration de l'accompagnement du sénior dans l'utilisation de sa tablette

- Multiplier les supports d'informations illustrés sur les utilisations de la tablette, de l'interface et des applications dédiées : papier, FAQ, tutoriel sur tablette et en ligne
- Proposer sur la tablette des aides contextualisées
- Proposer une documentation complète et à jour en ligne
- Proposer systématiquement à l'utilisateur une durée d'accompagnement fractionnable
- Livrer les tablettes avec des outils de mise en contact fonctionnels dès l'installation de la tablette

Les services pour les aidants

L'entourage est souvent sollicité pour installer et paramétrer la tablette et les services qui y sont associés. Nous avons évalué la facilité, pour l'aidant, d'installation de la tablette, de paramétrage des applications (par ex. : compte mail) et de personnalisation aux besoins de la personne âgée. Le paramétrage d'une tablette n'est pas à la portée de n'importe qui, notamment des aidants qui ne seraient pas à l'aise avec les technologies numériques. Il apparait essentiel que le sénior se fasse aider par une tierce personne pour paramétrer sa tablette : un membre de la famille, un ami, ou le professionnel qui a vendu la tablette.

RECOMMANDATIONS : pour l'amélioration de la maintenance et l'adaptabilité de la tablette

- Encourager la création d'un espace d'administration sur internet permettant au proche aidant de gérer la tablette depuis internet
- Livrer les tablettes avec des outils de prise en main à distance, par l'entourage ou par le service d'assistance du fabricant, fonctionnels dès la première installation

Certains fabricants mettent à la disposition de l'entourage ou des proches aidants des services pour gérer à distance certains paramètres et contenus de la tablette, voire de l'alimenter directement en contenus multimédia (photos, vidéos, etc.) et en informations (rendez-vous, note « à faire »). Cela participe à l'entretien des liens sociaux des séniors avec leur entourage.

RECOMMANDATIONS : pour l'amélioration du lien social

- Encourager la création d'un espace sur internet permettant aux proches aidants de la personne âgée d'envoyer du contenu directement dans la tablette et de partager des informations
- Encourager la création d'applications pour téléphones mobiles permettant d'envoyer du contenu directement dans la tablette et partager des informations
- Encourager les échanges via des forums de discussion, des appels à participation, des réseaux sociaux et des communautés

Les tablettes simplifiées versus les classiques

Les tablettes classiques apportent plus de liberté que les tablettes simplifiées. Les personnes âgées qui ont testé les tablettes considèrent les tablettes classiques comme « sans limites ». Un magasin d'applications propose des milliers de services, elles peuvent télécharger ce qui les intéresse et surtout elles ont le choix. Elles ne se sentent pas obligées d'utiliser une application en particulier pour effectuer une action précise, contrairement aux tablettes simplifiées. Elles peuvent utiliser la boîte mail et le navigateur qu'elles souhaitent.

Les réponses données montrent que les tablettes classiques surpassent les tablettes séniors ou sont égales en termes de facilité d'utilisation, de qualité technique et d'accessibilité. Les points négatifs apparaissent dans les commentaires de nos séniors et non dans les notes, notamment lorsqu'ils utilisent la boîte mail, qui de prime abord apparait plus complexe avec de petites icônes, sans légende. Ils cherchent lors des premières utilisations quel symbole correspond à quelle action. Les logos ne leur évoquent rien au début. Puis une fois après avoir acquis ces connaissances, ils trouvent que la boîte mail permet d'effectuer bien plus d'actions qu'une boîte mail simplifiée.

L'organisation des applications sur une ou plusieurs pages ne soulève pas de remarque. On peut ainsi envisager une catégorisation des activités par écran, pour reprendre le concept d'organisation des interfaces dédiées. Le manque de notice d'emploi est le point faible des tablettes classiques. Même s'il existe des FAQ, des tutoriels ou des *chats* sur internet, les séniors ne penseront pas à les consulter de prime abord. La notice papier restant leur réflexe principal.

Conclusions de l'étude

Au terme de cette étude, il apparait que les composants matériels des tablettes seniors sont de qualité médiocre. Il est inquiétant que ce niveau de qualité soit proposé à une population dont les processus sensitifs tendent à diminuer avec le vieillissement.

Peu de tablettes proposent à la fois une interface et des applications simplifiées appréciées par nos testeurs séniors. Les fabricants ont encore des progrès à faire pour que les tablettes dédiées aux séniors offrent un gain substantiel par rapport aux tablettes classiques. Ces dernières sont par ailleurs moins stigmatisantes, car utilisées par toute la population. Les tablettes classiques sont généralement plus fiables, techniquement plus performantes, et proposent plus d'applications téléchargeables.

RECOMMANDATIONS : pour aider la personne âgée à choisir sa tablette

- Informer l'acheteur des applications qui ont bénéficié d'une simplification
- Informer l'acheteur du type de magasin d'applications accessible par l'interface dédiée
- Informer l'acheteur de l'écosystème de services dédiés à l'entourage pour interagir avec la tablette
- Améliorer l'offre en tablettes GSM 3G/4G

INC INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION

Avec le soutien de la Caisse nationale de **solidarité pour l'autonomie**

cnsa