

J'ai rencontré Pascal Dreyer, coordinateur de la structure Leroy Merlin Source. Il est aussi auteur et consultant dans le domaine du handicap, du vieillissement et de la dépendance.

Dans ses deux activités professionnelles, il est au contact de chercheurs qui mènent des travaux très concrets sur l'habitat et le vieillissement des individus. Je suis allé à sa rencontre afin qu'il puisse me faire partager son expérience au sujet des technologies et des innovations spécifiquement faites pour les personnes âgées.

Pascal D : Alors, vous nous avez trouvé comment ?

Germain : Au départ je ne connaissais pas Leroy Merlin Source, c'est un de mes enseignants qui travaille à la Fing qui m'a parlé de votre structure.

Ah ! C'est par la fondation que vous nous avez trouvé !

Tout à fait.

En ce qui concerne mon projet de télécommande simplifiée, je cherchais des personnes-ressources pour en savoir un peu plus sur ce qui se passe dans l'habitat au sujet des technologies de la communication au service des seniors. Notre objectif pour ce projet est de concevoir un outil qui puisse favoriser une nouvelle expérience avec la télévision. On imagine que cet outil soit simplifié le plus possible, pour convenir à des individus qui notamment pourraient se trouver dans une fracture numérique, en pensant particulièrement aux personnes âgées.

C'est vrai ? Et vous avez observé ça où, les fractures numériques sur la télécommande ?

On part du principe qu'on parle d'une nouvelle façon de regarder la télévision, c'est-à-dire de la tv connectée, je ne parle pas de la tv traditionnelle avec les chaînes jusqu'à 6, mais de la nouvelle télévision !

C'est drôle ce que vous dites. Parce que dans les maisons de retraite, ce qui est extraordinaire, c'est qu'ils ont des télécommandes qui sont tombées 25 fois, donc ils ont les moins chères, celles avec des tout petits boutons, et c'est intéressant de voir que même quand ces petits boutons sont effacés, les personnes âgées changent les chaînes elles-mêmes. Parce que quand vous avez un désir très puissant, vous vous donnez les moyens de le réaliser. Et au domicile ce phénomène est amplifié. ! Les personnes qui ont 95 ans savent très bien repérer les boutons, elles ont appris les boutons, elles repèrent la disposition et ont une très

bonne image mentale, ils savent même changer les chaînes avec une association de 2 chiffres. Et ceci c'est parce qu'elles en ont besoin, et quand vous avez un besoin, vous savez vous débrouiller avec les outils et les moyens qu'on vous donne. Quand vous n'en avez pas besoin évidemment c'est plus difficile. Par contre avec la question de la tv connectée, on est dans un autre registre. Mais ce n'est pas les générations actuelles qui auront ce besoin-là, c'est celles qui vont arriver dans pas très longtemps, mais maintenant...

Oui, mais avec ces nouveaux usages, on parle bien des personnes âgées, pas des personnes qui ont des pathologies spécifiques.

Vous parlez des personnes vieillissantes, toutes les personnes âgées et vieillissantes de France, toutes les personnes qui ont plus de 60 ans.

... qui dans leur vie professionnelle n'ont pas forcément passé le pas de l'informatique, et puis cette fracture ne concernent pas que les seniors finalement.

Oui, bien sûr. Vous connaissez Marie-Haude Caraës de la cité du design ?

Oui, elle est d'ailleurs enseignante dans mon école.

Et vous avez vu son étude sur les personnes les plus démunies, au niveau d'équipements...

Non, mais j'imagine que ce sont des personnes très équipées.

Oui, ce qui est intéressant c'est de voir le rapport entre le taux d'équipement, de ces ménages, ou de ces personnes que ses travaux décrivent, par rapport à leurs usages. C'est au fond, quels usages ils font, par exemple avec les écrans plats ? Et d'ailleurs quels sont les types d'équipements qu'ils ont, et comment ils les utilisent ? Quand Marie-Haude en parle c'est assez émouvant, parce qu'elle dit « c'est aussi une manière de se normaliser à ses propres yeux, même si personne ne le voit. Mais ils ont quand même un rapport à la technique. À mon avis, un autre faisceau qui change grandement les choses, sans rendre insurmontable la fracture numérique, c'est l'iPhone, parce que l'iPhone c'est un type d'accès à la technologie.

Et qui se voit !

... qui est visible, qui a des retentissements psychologiques considérables, qui est quasiment exclusivement tourné vers le loisir, vers une identité de soi et du loisir. Mais qui, en revanche, fait aussi à cause de sa flexibilité d'usage, l'économie de toutes les technologies auxquelles on est confronté dans sa vie quotidienne, c'est très différent du fonctionnement de toutes les autres machines. La technologie disparaît complètement, on a l'impression d'être soi-même dedans. Ce serait intéressant de voir comment ces gens font la différence.

J'ai d'ailleurs fait l'expérience de ça en mettant un iPhone dans les mains de ma grand-mère en lui expliquant sommairement comment ça fonctionne, j'ai pu me rendre compte à quel point c'est intuitif, car ces interfaces sont très bien fichues.

Oui c'est sûr. J'ai lu un truc il n'y a pas longtemps, c'est qu'à Bordeaux il y a une grosse communauté de migrants sub-sahariens, ils sont analphabètes, et ont fait leur carrière dans des entreprises comme Lu par exemple. Et ces hommes qui ont souvent de la famille importante en Afrique, ils utilisent Skype de manière intuitive et sans savoir lire. La compétence, elle est chez les jeunes en Afrique, eux ils récupèrent de vieux ordinateurs, les remontent et utilisent de vieux logiciels, et donc quand ils savent qu'ils doivent se connecter, ils préviennent les vieux en France, et soudain les vieux se mettent à utiliser Skype. Et comme c'est une liaison Internet, avec le rapport aux icônes, c'est des signaux super simples, et du coup les gens comprennent et se débrouillent. C'est-à-dire que la difficulté réelle d'apprentissage du système, avec les erreurs réalisées, les déconnexions,... a été surmontée grâce au besoin. Parce que vous avez un vrai l'objectif. Pourquoi apprendre une technologie si vous n'en avez pas l'utilité ?

Ce qui pourrait être intéressant, c'est qu'on peut montrer aux personnes qu'elles peuvent trouver leur... bonheur ? Elles peuvent tout à coup trouver intéressante la technologie. Des outils qui font le lien entre les personnes et le monde numérique, ça pourrait être la télécommande, ça peut aussi être le téléphone, mais ça doit être simple. Car même s'il y a une complexité réelle, il y a une complexité perçue, et c'est là-dessus que nous, designers, nous travaillons.

Oui, il y a la complexité de l'outil lui-même, et la complication de l'accès également. C'est bien d'avoir les deux mots parce qu'on vit dans un monde de plus en plus complexe, et donc les compétences grandissent avec ce monde complexe. Mais par contre l'usage que vous avez cité doit être simplifié. On ne sera pas tous capable de rentrer dans les systèmes...

Ce sont des usages différents à chacun, on peut aussi faire des choses qui puissent être incrémentales.

... personnalisables, incrémentales ça fait un peu référence à la statistique, au monde de l'informatique, donc ... c'est un peu jargon. D'ailleurs, avant que vous arriviez à la conférence, il y a un garçon qui a pris la parole et qui était marrant, il avait toute une phrase... et il y a un des intervenants qui a dit « est-ce que c'est vraiment du français ? ».

C'est la difficulté du jargon entre les métiers, il faut s'aligner ou alors parler plus simplement.

Vous attendez quoi de moi exactement ?

Quand je vous ai contacté, je souhaitais déjà avoir une discussion générale avec vous sur ce sujet que je traite actuellement, et j'aimerais aussi avoir votre regard sur les outils et équipements qui sont faits spécialement pour les personnes âgées. Si vous pouviez me donner des exemples notables d'objets, des services, d'espaces....

Vous avez lu Michel Foucault ?

Jamais, à mon grand désarroi !

Il faut que vous lisiez un truc : Surveiller et punir, c'est ça l'objectif pour les personnes âgées.

Surveiller et punir ?

C'est le titre du livre de Michel Foucault. En le paraphrasant ce serait plutôt "Surveiller et contrôler". Aujourd'hui, tous les systèmes qu'on appelle plus communément des gérontechnologies, depuis les systèmes paléolithiques du capteur, jusqu'au système les plus contemporains aujourd'hui, et ce qu'il y a eu dans les années 80-90, les systèmes de repérages des personnes à la chaleur... ont toujours pour vocation, sur le fond, de contrôler. Alors au motif de ces personnalités fragiles et de leurs aléas, en général la chute, ce sont en fait des systèmes de contrôle hyper puissants, qui visent à contrôler leurs déplacements, l'usage de la maison, et de contrôler leur état de santé. Il y a plusieurs projets en France, où l'on prend le contrôle de la personne dans ses déplacements dans la maison, il y a le projet Gerhome au CSTB, le Centre Scientifique et Technique du Bâtiment. Le projet Gerhome c'est un appartement dans lequel on met des capteurs à peu près dans tout : les fauteuils, la chasse d'eau, les ouvertures de portes, etc, ... Et on crée une base de donnée de tout ce que ces personnes font dans leur lieu de vie, avec pour objectif de prévenir la chute. La machine alerte s'il y a une chute. Le vrai problème de ce truc d'abord, c'est que ça suppose une grille de lecture des données recueillies, comme pour la carte fidélité Carrefour, et que là par contre ça met en jeu toute notre vision de ce que doit être la vie normale d'une personne âgée.

Par exemple dans le modèle que j'ai vu, les chercheurs avaient qualifié le fait de se promener la nuit, de se déplacer à l'intérieur de son logement, comme de l'agitation nocturne. Donc si toute votre vie, vous avez été boulanger ou si vous avez été danseuse nue au Crazy Horse, et que vous avez vécu la nuit, et bien vous vous lèverez la nuit. Je pense qu'une dame qui a été infirmière de nuit pendant quarante ans, il y a de fortes chances que par moments dans sa vieillesse, elle va revivre des choses comme ça. Donc est-ce que ça veut dire qu'il faut qu'on déclenche une alerte ? Pourquoi est-ce qu'on qualifierait tous les déplacements de nuit comme une agitation nocturne alors que c'est un état qu'on peut avoir les uns et les autres ? On se lève tous la nuit, on peut avoir une insomnie passagère... On a eu de grands débats à ce sujet-là...

Ce sont les limites de ce projet...

D'autant plus que c'est une évidence ! Alors après l'ordinateur analyse les données, les retransforme, les reformate, puis les envoie chez le médecin généraliste, donc c'est quand même assez orienté vers la santé. L'idée d'après c'est qu'avec ces données recueillies, on pourra marquer des indications sur son écran de télévision, pour prendre ses médicaments à l'heure, etc...

Ils ont fait une expérience très marrante : ils ont mis un retraité dans leur maison, et il devait avoir un gros problème de prostate, on a su comme ça qu'il avait tiré 25 fois la chasse d'eau. Et donc les ingénieurs étaient très fiers de nous dire « voilà on sait que ce monsieur tire 25 fois la chasse d'eau » : c'est joli quand même, mais qu'est-ce qu'on fait de cette information ? Comment est-ce qu'on la traite ? Comment est-ce qu'on la qualifie ? Il y a beaucoup de systèmes en ce moment, notamment avec la maladie d'Alzheimer, qui visent d'une part surveiller et contrôler la personne qui est atteinte d'une pathologie, puis de l'autre côté à permettre aux aidants de souffler, c'est l'essentiel du projet. Parce qu'on considère que les personnes que vous qualifiez de seniors, ce sont des gens qui ont entre 60 et 85 ans pour les femmes, et 75-80 pour les hommes. Et qui sont chez eux sans pathologie ou

avec ce qu'on appelle chez nous la boîte de pêcheur, c'est-à-dire l'énorme boîte de médicaments qui permettent quand même de faire les croisières, les voyages en avions, vos vacances, etc... Donc la fameuse boîte de pêcheur des maladies invalidantes, ça c'est commun, c'est ce qui nous attend tous. Ces gens-là sont plongés dans l'aide technologique qui va être dans la répartition que la population. C'est-à-dire que vous avez 1/4 de personnes qui va être super informées, super utilisatrices, qui seront sur les innovations, sur les nouveaux produits, une grosse moitié qui sera entre les 2, sachant pas trop bien se positionner, et 1/4 qui ne s'intéressera pas à la technologie du tout, ou qui attendra que la technologies qui est de l'ordre de l'expérimentation ou est à la pointe, soit passée dans le domaine du très grand public. Ça se répartit toujours un peu comme ça. Mais il n'y a pas profondément de résistance à la technologie, mais simplement le fait qu'on a des habitudes technologiques liées à sa génération, et que du coup on s'adapte plus ou moins, en fonction de ses objectifs. Donc du coup la télécommande c'est à mon avis un assez bon exemple parce qu'en 40 ans ça n'a pas beaucoup évolué.

C'est plus vieux que ça ! C'est en réalité Thomas Edison qui a inventé la 1ère, c'était pour contrôler un sous-marin.

Il est super, c'est marrant ça ! L'idée de commander à distance, c'est issu du monde des automates ça.

C'est surtout un très grand fantasme, le contrôle des choses à distance.

Oui oui. Je pense qu'une des choses intéressante dans la pensée d'un certain nombre d'entre nous, pour ne pas stigmatiser les personnes âgées, c'est que ça relève du plaisir du jeu et de la magie. C'est un mélange des deux. Agir à distance... je ne sais même plus comment je faisais, comment je devais me lever pour tourner la face d'un disque vinyl, je ne me souviens plus comment c'était. Et pourtant on le faisait sans que ça nous coûte d'effort, on s'adaptait.

On s'adapte en effet, d'ailleurs l'humain a une capacité d'adaptation assez énorme.

Oui, ça c'est Darwin : la plasticité de l'individu. Et je crois qu'il faut vraiment se le mettre dans la tête, les personnes vieillissantes et âgées sont plastiques, et elles sont d'autant plus plastiques qu'il y a des confrontations générationnelles, on a jamais eu autant de générations qui sont existantes au même moment. En ce moment on a entre 4 et 5 générations simultanées, donc ça veut dire que la technologie circule entre ces 5 générations. Vous par exemple, vous m'avez tout naturellement donné l'exemple, vous avez mis votre iPhone dans les mains de votre grand-mère pour faire un test, et si ça se trouve votre grand-mère va revenir vers vous en vous disant « c'est cher, mais j'aimerais bien en avoir un ». Vous serez le passeur de la technologie.

Je pense que c'est vraiment important cet échange, et d'avoir les mêmes objets pour tout le monde, c'est possible.

Il faut ! De toute façon les personnes vieillissantes et âgées refusent les objets spéciaux, ça c'est un acquis, et c'est une des raisons de l'échec de la domotique en France, et même dans le monde, la domotique ça ne marche pas. Monique Eleb, la sociologue de l'habitat c'est une grande spécialiste de ces questions. La domotique n'a jamais trouvé son marché, admettons, ce n'est pas tout à fait vrai.

Un individu chez lui doit pouvoir continuer de contrôler son environnement manuellement, et donc les technologies actuelles doivent toujours pouvoir être débrayées, et passer en manuel. Ça je pense que c'est extrêmement important. Vous pouvez avoir un contrôle d'environnement très puissant, vous pouvez par exemple gérer votre cafetière, votre chaudière, l'ouverture des volets roulants, l'adaptation au soleil, les aérations,... mais vous devez toujours pouvoir débrayer le système, et dire « chez moi je veux pouvoir ouvrir la fenêtre moi-même. Chez moi je garde le contrôle ». Parce que c'est le seul espace où vous avez le contrôle. Si vous privez l'habitant du contrôle de chez lui, vous privez l'être humain de ce qu'il était dans la vie. Vous avez acquis au fil de la vie des manières collectives : on dort dans une chambre, sur un lit, avec un matelas moelleux et un oreiller, on ferme les volets,... Ça on le partage tous, mais la manière d'être sur un lit, de dormir les volets fermés ou ouverts, de mettre du chauffage ou pas, chacun a ses habitudes, on est conformé à ses habitudes, et ça il ne faut pas que ce soit automatisé.

On avait des gens qui parlaient du nouveau projet de Bouygues, qui a développé un habitat très adapté aux seniors, ils avaient proposé que quand la personne se lève et qu'elle s'assied, ça déclenche un éclairage lumineux la nuit chez elle : parce qu'elle va tomber autrement ! Je vous dis ceci parce qu'il y a une expérience qui est commune à tous les êtres humains, c'est que la nuit on se lève et on va faire pipi dans le noir. Comment ? Parce qu'une fois qu'on connaît bien notre environnement, notre corps a acquis une certaine justesse. C'est la mémoire kinesthésique du corps. En revanche, si on est soudain réveillé dans notre demi-sommeil, là par contre on va tomber du lit. Les gens disent « on ne veut pas que lorsqu'on s'assoit sur notre matelas tout notre appartement s'illumine, ce n'est pas possible ». Ces questions-là, c'est connexe à la problématique de la télécommande, je veux dire qu'on est encore maître avec la télécommande puisqu'on agit avec son propre corps sur l'objet. Il faudrait que je vous envoie cette présentation des travaux de la Fing sur les habitants connectés.

D'accord, je les connais un peu, et puis Jacques-François Marchandise nous en a parlé.

Vu qu'on est partenaire de l'événement financièrement, j'ai participé à l'atelier du mois de juillet. La Fing a présenté à 2 reprises l'état des lieux de l'habitant connecté. On avait un groupe « habitat et autonomie » avec des travailleurs sociaux, des architectes, des gens plutôt âgés,... qui ont été debout sur les freins ! Debout sur les freins pour une raison très simple, ils ont dit tout de suite « attention ! Le domicile c'est l'intimité ».

La Fing a une longueur d'avance parce qu'elle est dans l'état de la technologie aujourd'hui et des usages, elle dit par exemple que l'habitat c'est le lieu de l'hyper-réalisation de soi, il faut qu'on puisse s'éditorialiser partout. On nous a présenté le papier peint numérique, les écrans d'affichage avec ses photos, on montre sa disponibilité à des tiers sur le net, bref : toute cette nouvelle façon de gérer sa présence et son absence aux autres. Et les personnes âgées, en termes de génération, ont dit « Ok mais par contre, nous ce qu'on veut c'est pouvoir être sûr qu'un jour on peut tout débrayer, pour que personne ne nous repère, que personne ne va savoir ce qu'on vient de faire, dans la salle de bain, des lieux stratégiques où l'on n'a pas forcément envie que tout le monde sache ».

Sur la question de l'interconnexion et l'interopérabilité de l'ensemble des systèmes dans la maison, ils étaient finalement assez résistants. Et de l'autre côté on avait le groupe des anthropologues, des sociologues, des architectes et designers, et là l'avis était plus nuancé, et ce qui en est sorti c'est que « je veux être protégé de la technologie invasive »

Mais comment est-ce que je fais aujourd'hui objectivement pour que la technologie ne soit pas invasive alors que les grands opérateurs français, Veolia, SFR, ou Leroy Merlin, ont tout intérêt à rentrer chez

vous tout le temps ?

Et donc la question qui se pose pour les personnes fragiles, c'est comment font-elles pour gérer? Donner la télécommande intelligente c'est bien mais comment est-ce qu'elles maîtrisent les flux ? Parce que si vous libérez tous les flux, vous êtes confronté à (...).

Il faut mettre un entonnoir, technique ou humain.

Mais c'est qui ? Le fils ? La fille ? L'aidant ? La femme de ménage ? Un service extérieur ? Vous voyez les questions que ça pose ?

Sur ces questions de filtres et d'intermédiaires au sujet des objets dédiés aux personnes âgées, ce ne sont donc pas les personnes vieillissantes qui en font l'achat j'imagine ?

Non elles n'en veulent pas. Alors il y a 2 types de prescripteurs, il y a les proches et les soignants. Dans les soignants, vous avez l'infirmière qui vient faire la toilette, le gériatre, les réseaux de coordination gérontologiques, voire des institutions publiques, comme le conseil général qui dit « moi je choisis tel dispositif de télé-alarme, vous avez fait une chute, vous êtes éligible aux télé-alarmes ». Vous savez, ce sont ces fameux gros médaillons, pour les personnes dans les années 80-90, et il y avait de belles études là-dessus c'est formidable. Par contre tous les soirs à 5h, il y a ce qu'on appelle l'angoisse vespérale, c'est l'heure des vêpres, c'est le côté religieux de la fin du jour, on dit comme ça dans le milieu ... et qu'est-ce qu'on fait quand on est tout seul et qu'on porte une télé-alarme ? Et bien à l'époque le système était relié au centre des pompiers, alors vous avez toutes les vieilles dames du quartier qui appellent, toutes à la même heure. Qu'est-ce qu'elles voulaient ? Elles avaient un moment d'angoisse. Mais elles savaient agir en fonction de besoins particuliers... mais au moment de la chute, quand vous avez de l'arthrose, si vous avez votre médaillon qui est déporté sur le côté du corps, vous pouvez plus appuyer sur le bouton.

Ça existe toujours ces systèmes, il faudrait que vous alliez voir le site de Technosens, allez voir le site de Link Care Service aussi. Et puis je vous enverrais les actes des Assises de l'Habitat, parce qu'on les a fait intervenir tous ces gens, on a eu 2 ateliers sur les technologies et le troisième âge.

Et la question derrière ça... il y a un grand fantasme collectif, qui est issu... il y a un film délicieux qui s'appelle *Planète Interdite*, c'est un film de science-fiction des années 60, où l'on voit tout le monde qui arrive sur une planète extraordinaire où tout est automatisé, et les décorateurs d'Hollywood expliquent qu'il y ont projeté la maison du futur. Et le truc qui a repris *Planète Interdite* c'est *Minority Report*, et là on est vraiment dedans maintenant !

Mais est-ce qu'on le désire vraiment, ça...

On n'a pas le choix. Les grands opérateurs ne nous donnent pas le choix, comme les marchés. En tout cas, pour une grande partie de la population, le choix n'existe pas. Vous connaissez le bouquin de Rosa qui s'appelle *Accélération* ? Il y a un truc merveilleux dedans, il explique que plus on va vite, et plus on s'éternise dans le présent. Un des effets de l'accélération, c'est de vous figer dans un présent éternisé. Il suffit de voir comment vous fonctionnez avec votre boîte mail : vous êtes dans votre boîte mail et au bout d'un moment vous vous dites « Mais qu'est-ce que j'ai fait ? », vous avez été absorbé. Il y a un rapport au temps qui s'est complètement décentralisé. Je ne dis pas que c'est bien ou mal, c'est une accélération qui est très liée à la disposition des outils technologiques et à leur vitesse. Moi j'ai

commencé à travailler avec le fax, on faisait encore des courriers papier, c'est-à-dire qu'on envoyait un courrier aux institutions culturelles avec lesquelles je travaillais, et on attendait 8 jours la réponse. Et en même temps on fait plus de choses, je pense que c'est là où le cas personnes âgées ou vieillissantes est intéressant, c'est de non pas leur diminuer le potentiel des technologies, mais de lui permettre de graduer son usage. C'est de se dire, « vous voulez utiliser plus que moi, mais on n'a pas les mêmes priorités avec les usages et notre temps ». Je pense que la technologie, dans l'idéal, devrait permettre cet usage gradué, du temps, des espaces.

Mais je pense que ce qu'il faut retenir, c'est que l'habitant ne sera bien chez lui que s'il garde la maîtrise de cet espace et de ses fonctions. Donc avec la télécommande, il faut qu'on puisse maîtriser le flux. Comment sont présentés les éléments de maîtrise d'une télécommande ?

Plus généralement il faut se dire aussi qu'il y a une sorte d'illusion, car on a le choix en fonction de ses moyens financiers, de ses ressources personnelles, de ses ressources sociales,... Donc quand on vous vend 280 chaînes, c'est quoi l'usage ? Il n'y en a pas, c'est juste qu'il y a 280 opérateurs qui ont envi de me dire la météo aujourd'hui.

On achète du potentiel, de la découverte. Mais on achète aussi de l'accès, car on aime avoir un droit d'accès.

On achète du rêve, et surtout on achète des territoires nouveaux. J'ai interviewé Michel Serres. Il m'a dit « l'homme a enfin découvert qu'il avait un désir infini dans un monde fini ». J'ai trouvé ça incroyablement juste. Maintenant on peut aller à Pékin, aux Etats-Unis, au Kurdistan,... mais c'est quoi le monde ? Mais en même temps d'aller à New York, aller arpenter Manhattan ça vous donne une émotion.

C'est là où les personnes vieillissantes sont sûrement plus exigeantes que moi, et peut-être que vous parce que je ne sais pas quelle expression vous en avez, mais l'expérience a encore une consistance physique. Je ne suis pas contre la dématérialisation, je suis très content d'avoir un bureau où je n'ai plus trop de papier, j'ai reporté dans mon ordinateur toute la mémoire des choses que je devais savoir, mais c'est surtout le fait de se demander quelles sont les expériences corporelles qui restent fondatrices pour nous ? Du coup, dans la maison et ses habitants, c'est les choses qui nous aident à agir, mais ce ne sera pas les mêmes choses pour vous que pour moi. Michel Serres m'a dit que depuis qu'il avait son chauffage automatisé il était super content. Mon grand-père adorait maîtriser son chauffage, il est d'une génération qui a connu la maison sans chauffage et sa technologie à lui c'était la chaudière, avec le pétrole qu'on met 2 fois par an. Pour lui c'était un plaisir de maîtrise. Moi je n'ai pas la maîtrise sur le chauffage, mais ça m'est complètement indifférent, en revanche je n'aimerais pas que mes fenêtres s'ouvrent toutes seules.

Et puis une ambiance dans la maison ou dans sa chambre, ça dépend aussi beaucoup de votre humeur.

Il y a un fantasme, il faudrait qu'on ait un truc universel, un couteau suisse, des écrans avec lesquels on pilote sa maison, on voit ses amis. Et c'est drôle parce que les gens qui ont vu ça sont revenus vers la Fing en disant « mais vous imaginez ce que ce serait de s'éditorialiser tout le temps ? » Parce que c'est une chose que d'avoir son portrait en photo dans l'entrée, mais de voir défiler en permanence toutes ces photos de vacances...

Ça peut rapidement devenir un travail à plein temps, de paramétrer et éditer les informations sur sa vie, pour soi-même et pour les autres !

Oui et puis tout le monde n'est pas Andy Warhol. Quand on voit comment fonctionnait la factory... ils ont su s'éditorialiser vraiment. Je pense que vous avez vu les petites émissions de tv qu'il faisait à un moment ? Mais il ne faisait quand même pas ça tout seul, alors que maintenant ce qu'on nous dit c'est « vous allez vous éditorialiser, mais tout seul ».

On sent qu'il y a des choses qui se passent, et du coup la technologie n'est que le support d'un nouveau mode de rapport aux autres.

Ce n'est qu'un moyen...

Oui mais ce sont des moyens particuliers. Si vous voulez la différence avec le robot Moulinex pour faire votre soupe, ce sont des moyens qui s'hybrident avec vous. Votre page Facebook, elle est liée à votre propre identité, il y a énormément de confusion, alors qu'avec votre mixeur-plongeur vous n'êtes pas lié.

Ce qui serait bien c'est que le design permette à la fois de se sentir en sécurité et confortable, mais en même temps qu'il nous rappelle tout le temps qu'on ne se confonde pas avec la chose, pour garder le rapport à l'objet. Mais c'est quoi le bon rapport avec un objet ? C'est quoi le plaisir que nous procure l'objet indépendamment de sa fonction ? C'est quoi le plaisir qu'il nous donne puisqu'il remplit bien sa fonction ? C'est qu'il est fiable, sûr, réparable,... La peur de ne pas comprendre comment fonctionne l'objet peut générer un stress chez les personnes âgées.

Pourquoi vous vous adressez à ce public-là ?

En s'adressant de primo aux personnes âgées, c'est une contrainte qui nous efforce de créer un objet simple à comprendre et à utiliser. Si c'est simple pour ces personnes, il y a de grandes chances que ça le soit aussi pour tout le monde.

J'ai pas mal d'amis tétraplégiques, notamment un qui s'appelle Marcel, qui a écrit énormément de livres, et je pense qu'il a eu une des premières commandes à reconnaissance vocale, par l'association française contre la myopathie, et il a vraiment essayé les plâtres parce que la reconnaissance vocale c'est vraiment aléatoire : dès qu'ils étaient trachéotomisés ça ne reconnaissait plus rien, mais maintenant c'est très bien. Et Marcel donc, il n'a jamais marché, il a toujours été pris en charge par sa famille, il a vécu ensuite en service de réanimation, puis il s'est marié, il a eu des enfants, il vit maintenant chez lui. Et il y a 2 ans, il a découvert qu'il n'avait jamais été tout seul. Il ne savait pas ce que c'était d'être tout seul. Alors il a eu une idée, il s'est fait accrocher une clochette à son lit, et il l'agite seulement quand il a besoin de quelqu'un. Il en parle incroyablement bien, il dit : « c'est la clochette qui a sauvé ma vie, je me suis retrouvé moi-même dans une pièce où il n'y avait que moi ». Alors que depuis que Marcel vit de manière autonome, tous les enjeux c'est de déployer le maximum de technologies pour qu'il soit le maximum en progrès.

J'ai une question : comment se fait le pont entre les chercheurs que vous coordonnez à Leroy Merlin Source, et la mise en application de leurs recherches vers de l'innovation ?

Pour le moment on n'a pas eu d'innovations flagrantes, par contre on fait des retours vers la centrale d'achat, on fait intervenir des chercheurs dans la centrale d'achat, et après c'est avec eux qu'ils déterminent, et avec les fournisseurs, la mise en œuvre concrète d'un certain nombre de projets.

Parce que Leroy Merlin c'est un distributeur, c'est un industriel de la distribution. Il s'adosse sur un certain nombre de fournisseurs à qui il passe des commandes, et demande d'aider à un certain nombre de développements. Et nous, sur Leroy Merlin Source on est 2, j'ai créé Leroy Merlin Source en 2004, et Denis Bernadet m'a rejoint en 2010, et a nous 2 on ne fait pas un temps plein. Comme dit mon responsable hiérarchique chez Leroy Merlin : Leroy Merlin Source ça n'existe pas. On n'existe pas et c'est très important, dans un monde où tout doit se concrétiser, nous on est justement la chose un peu indistincte. Mais en même temps on ne chôme pas, avec nos chercheurs, on lance des recherches, on finance des recherches,... Et là on a un partenariat avec des gens que j'aime vraiment beaucoup qui s'appellent Louise Lemoine et Ila Beka, c'est des réalisateurs qui ont fait un très beau film sur la maison Lemoine. Ce film s'appelle *Koolhaas Houselife*, c'est la maison que Rem Koolhaas a construite pour Serge Lemoine, qui est tétraplégique et qui est directeur d'un grand journal dans l'Ouest. Ila Beka et Louise Lemoine sont aller visiter la maison avec la femme de ménage, Guadalupe, qui est un personnage hors du commun. Et c'est extraordinaire de voir comment une maison qui est entièrement adaptée à un homme tétraplégique est absolument inadaptée à une personne valide, et encore plus à une femme de ménage. Donc on suit Guadalupe pendant 35min, et après il y a une interview de Rem Koolhaas, qui a été le 1^{er} à essayer les plâtres de cette série, et il dit « à maison exceptionnelle, ménage exceptionnel ». Ça veut dire que Guadalupe doit à longueur de journée traîner son aspirateur dans les escaliers en colimaçon. J'imagine qu'elle est exactement comme la femme de ménage de cette femme qui avait commandé une maison à Le Corbusier dans les années 30, avec l'eau qui coule le long des fenêtres. On voit la confrontation entre l'innovation qui est toute expérimentale, et la réalité des gens. Alors ce film a fait très peur aux architectes évidemment, et puis il est devenu culte, et du coup, elles ont lancé une série où ils font des visites de bâtiments célèbres uniquement avec le personnel qui est au plus près du bâtiment et de la vie réelle, et dans des usages concrets. Et nous on finance l'édition du livre et des DVD de films sur 5 bâtiments en + de la maison de Koolhaas à Bordeaux, où l'on rend compte d'équipements collectifs et de maisons individuelles dans les usages. Mais celle de Koolhaas est une maison extraordinaire, avec un parti pris architectural et un parti pris sur ce que c'est que l'accessibilité.

C'est intéressant cette mise à l'épreuve des créations. D'ailleurs dans notre travail pour la télécommande, on espère arriver assez vite à une maquette qui soit fonctionnelle, pour la mettre ensuite dans les mains de l'utilisateur.

D'accord, mais il y a une chose aussi dont les personnes handicapées ou âgées en ont assez, c'est qu'elle font les frais de l'expérimentation. Et les questions qu'on se pose aujourd'hui c'est « ça devient quoi ces expérimentations ? ». La poubelle du design et la poubelle de la technologie sont pleines d'innovations. J'ai connu au début des années 80 le grand truc à la mode pour les tétraplégiques, le tourne-page. On mettait un tétraplégique dans son lit avec le tourne-page et les pages se tournaient toutes seules, il les commandait comme il voulait. Ça n'a jamais marché. D'abord parce que ça ne convenait pas à tous les goûts, parce que le type qui avait conçu ça avec une idée de ce que les personnes handicapées lisaient, donc ça ne pouvait pas prendre les livres de poche, ni des trop gros livres, ça pouvait tourner que des livres illustrés dans un format très précis, vous ne pouviez pas lire le journal.... vous n'étiez pas dans la vraie vie.

Vous avez rencontré quelqu'un d'un centre d'aide technique ? Il faudrait que vous preniez rendez-vous avec Clairette Charrière à Escavie. Ils ont un grand centre d'essai, et je pense que Clairette a suivi un certain nombre d'essais expérimentaux avec des personnes âgées et des personnes handicapées.

Bien. Vous m'avez apporté de nombreux éléments intéressants...

Chez Leroy Merlin Source, vous êtes combien ? Vous travaillez pour Leroy Merlin ?

J'ai une carte de visite Leroy Merlin mais je n'ai pas voulu rentrer dans l'entreprise parce qu'avec la direction avec qui je travaille, c'est une position d'indépendance, je ne suis pas relié à la centrale d'achat. Mon rôle est de coordonner des réseaux de chercheurs qui travaillent sur des projets et étudient la façon dont les gens vivent, d'une part, ils construisent des savoirs dans l'entreprise, et de l'autre côté, ils ouvrent Leroy Merlin vers le monde de l'habitat.

Vous avez déjà travaillé avec des designers ?

Oui j'ai eu des expériences, quand je travaillais à Handicap International, j'ai travaillé avec des designers industriels. Et là on a 3 designers dans notre groupe de travail à Leroy Merlin, et on est en train de faire un partenariat avec la Cité du Design à St Etienne. On va sûrement financer une réflexion avec le Collectif Designers +, sur la création en 2013 d'un espace à manipuler. En fait, on a beaucoup reproché à Leroy Merlin qu'ils n'avaient rien à montrer, du coup, sur les interfaces technologie-corps-espace, on voudrait pouvoir monter un espace de 30 m2. Sinon on a une équipe de designers chez Leroy Merlin, ils font des objets.

Mais vous m'aviez dit que Leroy Merlin n'était pas fabricant ?

Oui c'est vrai, mais de temps en temps quand il faut le faire, on le fait. Et il y a eu une collaboration à un moment, on a diffusé des créations originales avec des designers... Mais on ne vient pas chercher du design chez Leroy Merlin... Alors que chez Ikea oui. On a l'idée que ce qui chez Ikea est designé et ce qu'il y a chez Leroy Merlin pas, c'est pratiquement vrai.

Leroy Merlin, c'est l'image du bricolage non ? Ce sont des demi-produits.

... oui, enfin, il n'y a pas grand-chose à faire... on vend le mythe du « à faire », il y a 9% de bons bricoleurs et 3% de très bons bricoleurs.

Le mythe du bricoleur en prend un coup !

Il y a des gens qui bricolent c'est sûr, mais pas de gros bricolage. Les gens qui s'intéressent à la plomberie, ou à la maçonnerie... peu.

J'ai vu que Leroy Merlin allait ouvrir des espaces de bricolages dans ces magasins...

Il y en a déjà dans certains magasins, et avec des formations.

On parle des fab labs en ce moment, vous êtes dans le coup !

Oui, c'est un peu surfer sur la vague !

Merci encore M. Dreyer, à bientôt.

À bientôt Germain.

Ressources :

Web :

leroymerlinsource.fr

linkcareservices.com

gerhome.cstb.fr/

fing.org/?-Habitat-connecte-&lang=fr

technosens.fr

fing.org/?Presentation-de-PlusLongueLaVie

Films :

McWILCOX Fred, *Planète interdite*, 1957.

SPIELBERG Steven, *Minority Report*, 2002.

LEMOINE Louise, BEKA Ila, *Koolhaas Houselife*, 2008.

Livres :

FOUCAULT Michel, *Surveiller et punir , Naissance de la prison*, Gallimard, 1975.

ROSA Hartmut, *Accélération*, La découverte – slf, 2010

RIVIERE Carole-Anne, BRUGIERE Amandine, *Bien vieillir grâce au numérique*, Fyp, 2010.

Entretien :

L'habitant, la maison et le monde : Entretien avec Michel Serres, Archistorm, Numéro Spécial N°2.