

Robots compagnons : après le Japon, l'Europe ?

Par Denis Guiot (professeur, Dauphine Recherche en Management)

Jusqu'à quel point les personnes âgées sont-elles prêtes à se faire accompagner par des robots dans leur vie quotidienne ? Tel est le sujet d'un programme de recherche* financé par la Commission Européenne, au cours duquel plus de mille seniors, en France, en Italie et aux Pays-Bas, ont été interrogés. Objectifs : développer des robots pour les personnes âgées en perte d'autonomie, tester leur degré d'acceptabilité, et le prix qu'elles seraient prêtes à payer pour les avoir à leurs côtés.

Au moment où le gouvernement français s'apprête à légiférer sur le grand âge, les résultats de cette étude interpellent. Les seniors interrogés se montrent, en effet, beaucoup moins technophobes qu'on pouvait l'imaginer, voire très ouverts, et assez cash sur ce qu'ils veulent ou non.

Ils apprécient les robots de compagnie, nous ont-ils dit, parce que ceux-ci ont un bouton « on » mais aussi un bouton « off », contrairement à des compagnons de chair et d'os qu'on peut difficilement zapper. Les robots sont moins contraignants qu'un animal de compagnie, ont-ils observé. Pas besoin de les sortir ou de changer leur litière. Ils ont aussi l'avantage, d'être moins ennuyeux que beaucoup des personnes âgées qu'ils côtoient ...

Le principal robot testé, Buddy, au visage amical, à qui l'on parle et qui répond, a été conçu au départ pour l'accueil dans le domaine des services et rend des services divers. Il peut rappeler l'heure de prise de médicaments à la personne âgée, la coacher pour des exercices physiques réguliers, donner l'alerte en cas de problème, mais aussi connecter son « maître » avec ses proches via son écran, lui proposer des jeux, de la musique, danser pour la divertir et , dans le futur, des films et commander en ligne les produits qu'il désire, ... Piloté uniquement par la voix, Buddy prodigue aussi une forme d'affection. Il réagit aux caresses et est programmé pour pouvoir raconter des blagues, sourire et même pleurer...

Près des trois quarts des seniors interrogés se sont dit intéressés par un tel accompagnement. 30% ont même déclaré souhaiter avoir ce robot dans l'année, chiffre tout à fait considérable si on le compare aux intentions d'adoption habituelles pour des innovations. Lorsqu'après une mise à disposition expérimentale, Buddy a été repris, beaucoup des personnes interrogées ont d'ailleurs dit le regretter, comme si elles s'étaient attachées à lui. Il est vrai que la majorité des seniors affirmaient se sentir seuls, avec un sentiment de solitude régulier chez un tiers d'entre eux. Dans ce contexte, on ne s'étonne pas que l'intérêt pour Buddy soit plus élevé chez les plus âgés (plus de 75 ans) que dans la tranche d'âge inférieure qui bénéficie de davantage d'interactions sociales.

Pour les personnes interrogées, l'apport principal de Buddy, si on le compare aux services rendus par un bracelet de sécurité et une tablette tactile, était son côté couteau suisse la

diversité des services qu'il pouvait rendre, notamment en termes de sécurité et de connexion avec le monde extérieur. Les expérimentations ont aussi montré l'attrait majeur du rôle de compagnon.

Peut-on dans un tel contexte s'attendre à une généralisation des robots auprès des personnes âgées ? La qualité de la reconnaissance vocale doit être améliorée pour que Buddy et ses cousins puissent comprendre correctement les seniors. Mais le marché semble plus mûr qu'on ne l'imagine. Le prix étant l'élément le plus déterminant.

Très peu des personnes interrogées ont envisagé sérieusement un achat. La location a aussi suscité des réticences. Cependant, la formule de l'abonnement (avec d'autres services) a recueilli un maximum de suffrages, avec un prix acceptable d'environ 30€/mois pour les Français, un peu plus élevé pour les Italiens, particulièrement ouverts à l'innovation, et les Néerlandais.

On imagine bien sûr tout de suite les critiques qui vont s'élever contre une telle robotisation du « care », mais qui accompagne une ou des personnes âgées dépendantes, sait à quel point la tâche est lourde, à quel point les situations de détresse sont fréquentes parmi les aidants familiaux. L'idée n'est pas de les remplacer, mais de leur donner un relais.

Astro, un autre robot facilitant cette fois la mobilité, à la manière d'un déambulateur, mais en informant le personnel médical des performances des patients, a été testé cette fois dans des institutions. Avec des intentions d'usage encore plus élevées : près de 78% d'intention d'usage !

*ACCRA (Agile Co-Creation of Robots for Ageing)