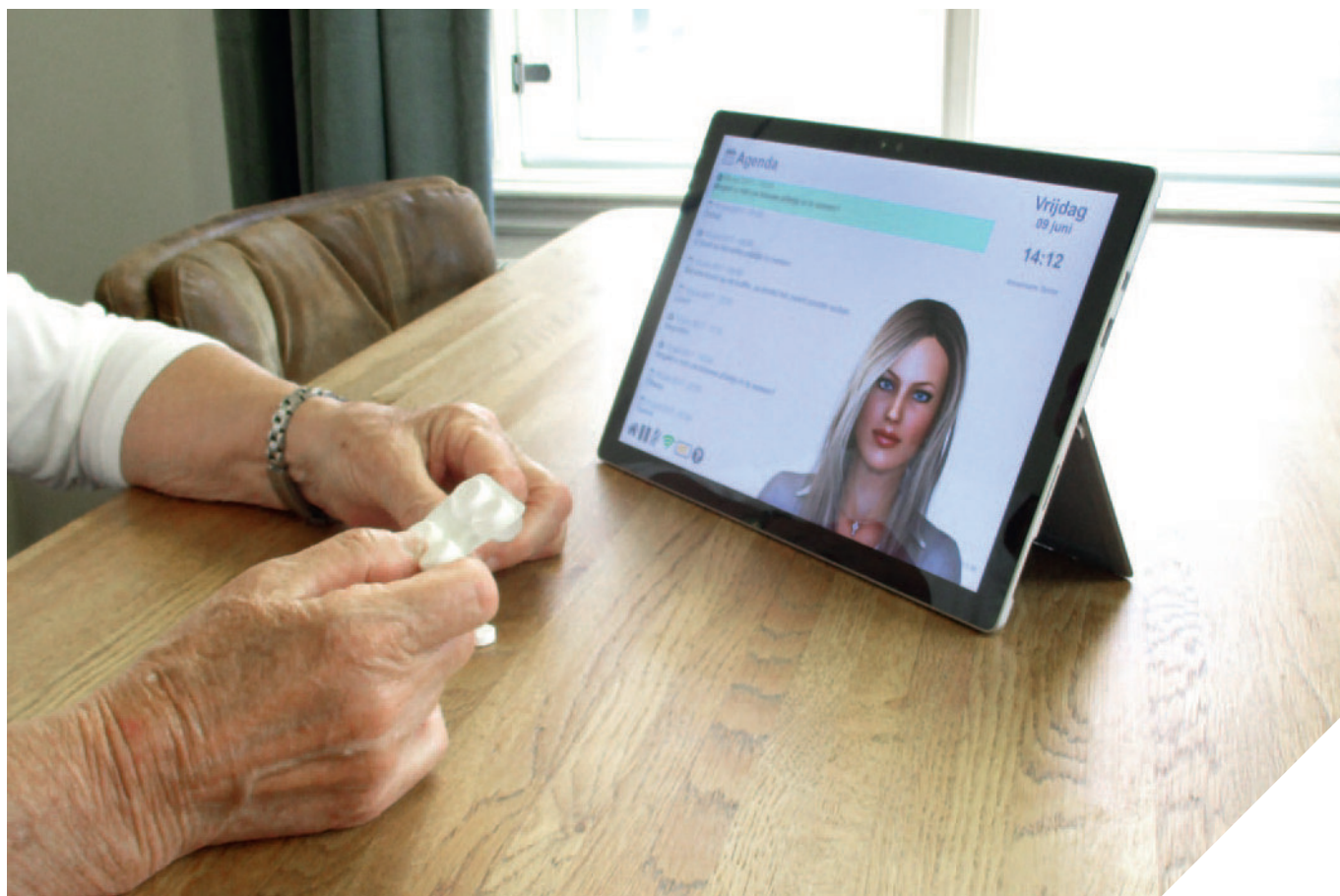


# ANNE, L'AIMABLE ASSISTANTE



**Anne a l'air sympathique et sa voix est agréable. Assistante personnelle, organisatrice et surveillante, elle aide dans leur quotidien des personnes atteintes de démence, pour leur permettre de mener une vie autonome à domicile. Anne est une assistante virtuelle, un avatar, développée en collaboration internationale avec le Switzerland Innovation Park Biel/Bienne dans le cadre du grand projet de l'UE, *Living well with Anne*. Rencontre avec Seline von Bergen, cheffe de projets SIP BB, par Leila Chaabane, MarCom SIP BB.**

**L**iving well with Anne (LWWA) a démarré en 2017 en tant que projet européen (programme AAL) et durera probablement jusqu'en 2020. Huit partenaires de quatre pays (Hollande, Italie, Luxembourg et Suisse) développent, en collaboration internationale, l'assistante virtuelle «Anne» pour les personnes souffrant de troubles cognitifs ou de démence. Anne (qui apparaît sur l'écran d'une tablette numérique) vient en aide à ces malades, notamment pour la communication avec le monde extérieur, la prise de médicaments ou l'organisation de leur agenda personnel, en communiquant verbalement avec eux.

Mais Anne est aussi et avant tout une garde-malade: en utilisant des analyses de langage et d'interactions ainsi que des questions explicitement formulées, le programme développé mesure l'état de santé actuel de la personne concernée, et alerte ses proches en cas de problème. Anne est donc non seulement l'assistante personnelle des personnes perturbées, mais aussi celle des proches, des médecins et du personnel soignant.

## NOUS NOUS SOUCIONS TOUS DE NOTRE SANTÉ!

Comme l'acceptation de produits techniques de santé sur le marché s'avère en principe difficile pour les personnes privées, la cheffe du projet LWWA au SIP BB Seline von Bergen, toujours en étroite collaboration avec les malades, leurs proches, les experts et les spécialistes des soins, tente d'améliorer la compréhension des clients et des marchés, et d'intégrer ce

précieux savoir-faire au projet. L'objectif est de faire passer, dès que possible et sans difficulté, le projet du stade de la recherche à celui de produit commercialisable.

Le moment est venu: Anne doit permettre aux personnes perturbées de retrouver plus d'autonomie, une meilleure qualité de vie et ainsi un gros supplément de dignité!

**Seline von Bergen a étudié la gestion d'entreprise à l'Université de Berne. Elle s'est aussi engagée dans le domaine Esprit d'entreprise des jeunes et durabilité, pour s'investir ensuite professionnellement dans le secteur de l'innovation. Elle est cheffe de projets au SIP BB depuis 2018. Guidée par des valeurs sociales et le souci du développement durable, par son jeune enthousiasme et son désir d'entreprendre, elle ne voudrait pas se contenter d'attendre l'avenir, mais contribuer à le modeler et prendre des responsabilités.**



nication engendrent des malentendus blessants. Les personnes atteintes de démence, leurs proches et le personnel soignant accomplissent chaque jour des choses inouïes – c'est pourquoi

ce serait beau que quelqu'un leur dise plus souvent *«Merci, tu es super – exactement comme tu es!»* et les fasse sourire comme par enchantement. Non, la démence n'est pas drôle – mais c'est justement dans les moments difficiles que nous avons besoin de quelqu'un avec qui l'on ne puisse pas seulement pleurer, mais rire aussi. L'humour est important et salutaire.

### Pourquoi as-tu accepté le projet *Living well with Anne*?

Je suis orientée sur la pratique, je ne voudrais pas seulement parler de notre avenir mais aussi contribuer à changer les choses et à les faire mieux. Au SIP BB, je peux m'investir avec mes connaissances dans des projets Medtech qui ont du sens – et ça me comble.

### Que représente Anne pour toi?

L'ensemble du projet LWWA m'est très proche. Ma mère travaille dans le domaine des soins et s'est donné pour tâche d'aider les gens, avec beaucoup de dévouement – je l'admire pour ça. En outre, ma grand-mère a été atteinte d'alzheimer quand elle était encore relativement jeune. La démence n'est donc malheureusement pas un thème nouveau pour moi. Tout cela me relie émotionnellement au projet – tristement en un sens, mais d'autre part aussi d'une très belle manière, qui garde les souvenirs vivaces.

### Si tu pouvais intégrer quelque chose (de possible ou non, peu importe) à la programmation d'Anne, que choisirais-tu?

C'est simple: je lui programmerais un humour magnifique et de la gratitude! Pour les personnes atteintes de démence et pour leurs proches, la vie est subitement sens dessus dessous – les choses les plus simples deviennent tout à coup difficiles et fatigantes, les discussions sont compliquées, des gens précieux se replient sur eux-mêmes. Les obstacles de la commu-

### De quoi Anne est-elle capable mieux qu'un être humain?

Anne reste calme. Toujours. Même si on lui demande pour la dixième fois quel jour on est, elle ne change ni d'humeur ni de ton. Elle reste aussi aimable que la première fois. C'est un avantage fondamental: les personnes atteintes de démence ont un instinct humain et sensible très développé. Imaginez-vous qu'en un instant, votre environnement réagisse subitement avec mauvaise humeur. Vous ne comprenez pas pourquoi, parce que vous ne pouvez pas vous souvenir de vous être répété. Par conséquent, vous vous repliez de plus en plus sur vous-même. Je pense que, sur ce point, Anne peut grandement améliorer la confiance en soi des personnes malades. De plus, elle dispose toujours de toutes les informations importantes pour toutes les personnes impliquées. Pourrions-nous plus tard nous consacrer à plein temps aux soins dont nos parents auront besoin? C'est peu probable. Mais savoir toujours comment ils vont et pouvoir réagir doit être possible.

### Pourquoi Anne est-elle une femme?

Diverses études ont montré que tant les femmes que les hommes réagissent mieux face à un personnage féminin. Les femmes, et étonnamment les hommes aussi, semblent plus à l'aise face à un personnage féminin, elles et ils l'acceptent plus volontiers et acceptent aussi plus facilement ses instructions et ses conseils. C'est peut-être lié au rôle de la mère, qui se soucie de nous et qui est pleine d'attentions.