

# Les essentiels AMIS des AÎNÉS

FRANCE



COMMUNICATION, NOUVELLES TECHNOLOGIES N°4  
ET SILVER ÉCONOMIE

COMMUNICATION, NOUVELLES TECHNOLOGIES ET SILVER ÉCONOMIE N°4



# ÉDITO



La démarche Villes Amies des Aînés se fonde sur la notion de vieillissement actif effectif des retraités et personnes âgées. Dès lors, il est évident que l'évolution technologique revêt une part essentielle qui peut contribuer, ou non, à demeurer acteur et actif dans cette société en mutation. Mais comprendre les mécanismes d'apprentissage des générations à la retraite requiert, pour les acteurs de la silver économie et de la communication, un mode de perception qui dépasse les préjugés ou les raccourcis liés à l'avancée en âge. Nous le savons depuis de nombreuses années : la passage à la retraite constitue une forme de fragilité sociale et est en réalité peu préparé. L'allongement de la durée de vie à la retraite modifie par ailleurs les comportements et les attentes des plus âgés.

Le repère solide et fiable pour bon nombre d'aînés se trouve dans le référentiel de l'expérience passée. Il est d'ailleurs bien souvent encouragé par les pouvoirs publics qui valorisent les connaissances et assimilent les retraités à ce passé et non à l'avenir et au présent. Nous nous trouvons là dans une forme d'injonction paradoxale générationnelle. Pourtant, si les anciens sont familiers du passé et doivent transmettre des valeurs qui y sont liées, ils savent aussi s'adapter et vivre avec les nouveaux modèles de communication et ces technologies.

Comment construire des repères sur l'humain en face de la machine ? Comment intégrer la lenteur des modes de transmission face au mouvement perpétuel des technologies et des « versions » qui se succèdent à grande vitesse ? Les âgés ne refusent pas le progrès, ils cherchent leurs propres repères qui allient ces supposées contradictions pour en prendre le meilleur. Néanmoins, il est essentiel de ne pas les obliger à choisir par une nouvelle accélération de la dématérialisation de la société. Le rapport aux supports physiques est important : obliger à payer ses impôts sur Internet est absurde et excluant, quelle que soit sa génération, tout comme la modification d'acquisition de la carte grise, uniquement en ligne, car cela induit une seule bonne façon de faire au détriment des autres. Car cela renvoie ainsi les âgés vers une fragilité que l'on accepte et que l'on accompagne, comme dans les années 1950, mais qui oblige à une sorte de perte de liberté et de prise sur les décisions de sa propre vie, et donc à être assistés voire considérés comme incapables.



C'est la forme d'apprentissage pour l'acquisition des nouvelles technologies qu'il faut analyser et modifier en tentant de comprendre les repères et les processus d'acquisition liés à chaque génération. Dans l'intervalle, il est indispensable de trouver des compromis pour mêler les outils des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication afin de servir et non d'asservir les plus âgés. Dans cette construction des nouveaux modes de communication, nous redécouvrirons peut-être aussi nos propres repères. Les plus âgés attachent par exemple une importance essentielle à la relation entre personnes : devoir communiquer exclusivement par mail est ainsi possible mais insatisfaisant. Or, qui, aujourd'hui, peut affirmer dans son travail ne pas souffrir d'une saturation de messages ? La confusion entre l'envoi et l'assimilation est fusionnée jusqu'à l'extrême : « *je te l'ai dit* » équivaut en réalité à « *je te l'ai envoyé par mail* ». Les plus âgés nous renvoient le ridicule de ces mélanges. Le libre-arbitre doit être respecté et la dématérialisation de la relation ne peut être satisfaisante pour notre société, comme d'ailleurs la dématérialisation de l'argent fragilise les plus pauvres d'entre nous car elle efface les repères, quel que soit l'âge. Apprendre, pour les plus anciens, revêt une valeur quasi sacrée car il s'agit de transmettre le meilleur. Dès lors, cela prend du temps, c'est presque initiatique, comme chez les Compagnons du devoir, et surtout, une fois acquis, le savoir demeure. Il ne change pas, il s'améliore avec le temps et l'expérience liée à l'exercice de ce savoir. Ce qui déstabilise les plus âgés et les interroge, c'est le mouvement perpétuel qui est poussé jusqu'à l'obsolescence programmée, qui impose des nouveautés lorsque des experts nous expliquent que le projet est bon pour nous, et les nouvelles versions toujours meilleures. Nous devons inventer ensemble de nouveaux repères qui respectent le progrès et toutes les générations, au risque qu'un fossé ne nous sépare et ne nous oppose. La démarche Villes Amies des Aînés se construit en cherchant à chaque instant à concevoir une société inclusive, bienveillante, envers toutes les générations et en pensant que nous pouvons tous être de notre temps.

Pierre-Olivier Lefebvre,  
Délégué Général  
du Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés



# Notre temps,

Avec plus de 4,5 millions de lecteurs chaque mois, le magazine Notre Temps, et sa plate-forme digitale [www.notretemps.com](http://www.notretemps.com) est le plus grand lieu de rassemblement et d'information des retraités de France.

Fondée il y a bientôt 50 ans de cela, Notre Temps est LA marque de référence pour une information indépendante, vérifiée, proche de ses lecteurs dans leur projet de vie à la retraite.

Notre Temps se veut aussi et avant tout un projet citoyen, toujours à l'écoute de toutes les innovations dans le domaine de l'intergénération et du mieux vivre au quotidien, et en particulier dans la commune. C'est dans cet esprit que s'est noué un partenariat étroit entre Notre Temps et le Réseau Villes Amies des Aînés, afin d'encourager, soutenir et informer sur toute la dynamique dans les communes autour de cette vaste problématique qui concerne une population de plus en plus

large, et de plus en plus demandeuse de solutions innovantes.

Nous sommes fiers de faire partie de ce projet, français mais aussi mondial, qui entraînera bientôt un très grand nombre de communes dans l'Hexagone.

Vous pouvez compter sur nous pour se faire l'écho de votre dynamisme !

**Carole Renucci**  
Directrice de Notre Temps

[www.notretemps.com](http://www.notretemps.com)



## AG2R LA MONDIALE IMPLIQUÉ AUPRÈS DES AÎNÉS

Gestionnaire de la retraite complémentaire de plus de 4 millions de retraités, AG2R LA MONDIALE est fortement engagé dans la protection sociale des aînés et la promotion du « bien vieillir ». Ainsi, chaque année, dans le cadre de son engagement social, il initie plusieurs centaines de projets, en partenariat avec des acteurs locaux : start-up, PME, associations, services de l'État, et bien sûr, les collectivités locales.

Car l'une des forces d'AG2R LA MONDIALE, c'est son ancrage territorial : en effet, ses équipes sociales régionales sont présentes sur l'ensemble du territoire national, ce qui lui permet une grande proximité avec ses retraités, ses assurés et

ses partenaires. Il expérimente des projets localement avec des assurés et des structures de terrain, puis adapte et déploie à grande échelle les solutions susceptibles d'avoir le plus d'impact dans la vie des aînés et de leurs aidants.

C'est pourquoi AG2R LA MONDIALE est devenu partenaire du Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés en 2015, avec la ferme intention de renforcer la collaboration avec ses membres, pour le plus grand bénéfice de ses aînés !

### À PROPOS D'AG2R LA MONDIALE

AG2R La MONDIALE, 1<sup>er</sup> groupe d'assurance de protection sociale et patrimoniale en France, propose une gamme complète de produits et de services en

retraite, épargne, prévoyance et santé. Acteur de référence en assurance de la personne présent sur tous les territoires, le groupe assure les particuliers, les entreprises et les branches, pour protéger la santé, sécuriser le patrimoine et les revenus, prémunir contre les accidents de la vie et préparer la retraite. Société de personnes à gouvernance paritaire et mutualiste, AG2R LA MONDIALE cultive un modèle de protection sociale unique qui conjugue étroitement rentabilité et solidarité, performance et engagement social. Le groupe consacre chaque année plus de 100 millions d'euros pour aider les personnes fragilisées et soutenir des initiatives individuelles et collectives.

[www.ag2rlamondiale.fr](http://www.ag2rlamondiale.fr)

# SOMMAIRE

- p. 2 Édito - Pierre-Olivier Lefebvre
- p. 4 Les partenaires des Essentiels Amis des Aînés  
(Notre Temps ; AG2R LA MONDIALE)
- p. 6 Introduction - Angélique Philipona et Pierre-Olivier Lefebvre

## P. 8 PARTIE I : LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

- p. 8 Fractures numériques chez la population âgée :  
mythe ou réalité ? - Géraldine Goulinet-Fité
- p. 11 De la plume d'oie à la souris. La fracture numérique,  
nouveau facteur d'exclusion des plus âgés ?  
- Jacqueline Gaussens (Kaelis)
- p. 12 L'utilisation des transports collectifs routiers par les  
aînés et le rôle des nouvelles technologies - Sébastien  
Gonguet, Régis Keerle, Alain Legendre et Louisa Plouchart-Even
- p. 16 Notre Temps et la fracture numérique  
- Marie-Ève Gualbert (Notre Temps)

## PARTAGES D'EXPÉRIENCES

- p. 18 Numérique senior chez vous ! - Le Havre
- p. 20 Jeunes et seniors, restez connectés ! Les nouvelles  
technologies pour maintenir le lien social - Sceaux
- p. 22 Virage numérique au service Anim' à dom - OPAR
- p. 23 Échanges de savoirs informatiques - Chemillé-en-Anjou

## p. 24 PARTIE II : INFORMATIQUE ET ROBOTIQUE AU SERVICE DES SENIORS

- p. 24 L'isolement des personnes âgées : un enjeu qui nous  
concerne tous ! - Charles Berdugo (ma-residence.fr)
- p. 26 La Maison Dahlia : création d'un guichet unique  
d'information et d'orientation dédié à la thématique  
de l'adaptation des logements seniors  
- Olivier Bouly et Hélène Foucault (Le Havre)
- p. 28 La Maison Intelligente de Blagnac, un lieu ouvert  
d'expérimentation et d'observation des usages  
- Eric Campo
- p. 30 Silver Geek : le numérique au service du bien vieillir  
par l'entremise du lien intergénérationnel  
- Claire Gadebois (Silver Geek)
- p. 32 Le numérique pour cultiver les trois vertus de la  
musique en EHPAD - Marc Boudot (Onze Plus et Pas à Pas)

- p. 34 Projet ROSIE - Robots sociaux et expérimentations  
en gériatrie : pratiques, ressources et cadre éthique  
- Gerond'if
- p. 36 Dialogue entre le senior et le robot - Serge Tisseron
- p. 39 La perte d'autonomie et la transformation de notre  
idée de l'homme. Vers de nouveaux paradigmes  
d'accompagnement des aînés.  
- André Thépaut et Ioannis Kanellos
- p. 42 Le numérique à Issy - Ville d'Issy-les-Moulineaux  
**Partages d'expérience**
- p. 45 MyColisée, une application pour les résidents  
des établissements Colisée - Colisée
- p. 46 Un robot qui séduit les aînés comme les  
professionnels - Issy-les-Moulineaux
- p. 48 Social Dream - Bourg-de-Péage
- p. 50 Une Web TV pour se maintenir en activité  
- OPAD

## p. 51 PARTIE III : LA SILVER ÉCONOMIE

- p. 51 Pour communiquer vers la silver génération,  
mesurer la diversité des seniors - Serge Guérin
- p. 54 Quel potentiel économique  
pour la Silver Économie ? - Blandine Laperche  
et Dimitri Uzunidis (Réseau de Recherche sur l'Innovation)
- p. 58 La Silver Économie, quels enjeux à l'horizon 2022 ?  
- Sébastien Podevyn (France Silver Eco)
- p. 60 Silver Économie : AFNOR Certification répond  
présent... depuis longtemps ! - AFNOR Certification
- p. 62 Silver Valley, « Accélérateur des innovations dans  
la Silver Économie » - Pascal Brunelet (Silver Valley)
- p. 63 Silver Économie : un impact à anticiper  
pour les non-spécialistes du vieillissement  
- Jean-Philippe Arnoux (Groupe SGDBF)
- p. 66 Silver Économie en Suisse Romande  
- Lionel Ricou et Pierre Du Pasquier (Cercle de Silver Economie)
- p. 68 Des partenariats complémentaires à l'œuvre pour  
faire émerger une Silver Économie dans les Pays de  
Loire - Maxence Henry et Michel Baslé (Ville d'Angers)  
**Partage d'expérience**
- p. 71 Des seniors testeurs - AG2R LA MONDIALE

# Communication, nouvelles technologies et silver économie



iStock

Ce quatrième numéro des *Essentiels Amis des Aînés - FRANCE* porte sur la communication, les nouvelles technologies et la silver économie. Ces sujets, profondément liés, ont aujourd'hui le vent en poupe et sont souvent dressés comme des arguments visant à redorer l'image du vieillissement, en réponse à des théories empreintes de pessimisme tendant à le considérer comme une véritable catastrophe sociologique et économique. Pourtant, pour d'autres, ces thèmes évoquent au contraire de l'agacement et une crainte profonde que la fracture numérique, la robotique ou même la silver économie soient autant de tentations faisant baisser la garde et mettant ainsi à mal l'éthique

qui doit être au cœur de la prise en compte des retraités et personnes âgées, comme de toutes les autres classes d'âges. Afin d'aborder ces sujets le plus objectivement possible et de valoriser des actions positives dans ces différents domaines, le Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés a fait appel à des contributeurs issus de différents milieux : collectivités, associations, entreprises ou encore universités. En proposant une réflexion articulée autour de trois chapitres complémentaires, les auteurs proposent de revenir sur les principaux enjeux, projets et limites liés aux nouvelles technologies de l'information et de la communication et à la silver économie.

**Angélique Philipona,**  
Chargée de développement du Réseau Francophone  
des Villes Amies des Aînés,  
Doctorante en sociologie, Centre Georges Chevrier,  
Université de Bourgogne - Franche-Comté

**Pierre-Olivier Lefebvre,**  
Délégué Général  
du Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés

*Le premier chapitre* de cet ouvrage propose d'aborder le sujet de la fracture numérique dans sa dimension générationnelle. Il est introduit par la contribution de **Géraldine Goulinet** qui, en tant qu'universitaire, dresse un premier diagnostic à la fois objectif, complet et pertinent afin de mieux situer les enjeux de l'inclusion numérique et l'importance de la construction d'un environnement adapté pour aller en ce sens. C'est ensuite **Jacqueline Gaussens** qui, via un billet d'humeur, remet au cœur du débat la confrontation contrainte des générations âgées à Internet, le plus souvent sans accompagnement, alors même que cela pourrait être une opportunité. Comme en réponse à cela, **Sébastien Gouguet**, **Régis Keerle**, **Alain Legendre** et **Louisa Plouchart-Even** reviennent sur les résultats de leur recherche au sujet de l'utilisation des NTIC<sup>1</sup> dans la vie quotidienne, et plus précisément dans les transports : l'occasion d'interroger très concrètement l'impact au quotidien de la fracture numérique chez les plus âgés, dans leur environnement de proximité. C'est dans l'optique d'accompagner les publics âgés vers ces nouveaux outils que **Marie-Ève Gualbert** évoque les « *trucs et astuces* » diffusés dans le magazine *Notre Temps*, visant à faire tomber les résistances et à transformer les innovations en opportunités concrètes dans le quotidien des plus âgés. S'en suivent, pour conclure ce premier chapitre, plusieurs partages d'expériences de Villes Amies des Aînés qui démontrent que l'appropriation de l'outil informatique par les seniors est bien possible, et qu'elle est souvent d'ailleurs l'opportunité de faire vivre l'intergénération.

1. Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication

*Le second chapitre* traite quant à lui de l'informatique et de la robotique au service des seniors, interrogeant ainsi la potentielle place des NTIC dans l'amélioration des conditions d'avancée en âge. **Charles Berdugo**, en présentant le concept de ma-residence.fr, démontre cette opportunité : l'ordinateur et les réseaux sociaux peuvent être de véritables vecteurs de lien social et de solidarité. **Olivier Bouly** et **Hélène Foucault**, de la ville du Havre, évoquent eux aussi l'intérêt des NTIC au quotidien, mais cette fois sous l'angle de l'habitat et plus particulièrement par une présentation de la maison Dahlia, véritable lieu de démonstration et d'information, tout comme la Maison Intelligente de Blagnac, présentée par le **Professeur Eric Campo**, qui constitue quant à elle un lieu d'expérimentation visant à améliorer le maintien à domicile des personnes handicapées ou en situation de perte d'autonomie grâce au soutien des NTIC. Si ces premières contributions tendent à valoriser la place des nouvelles technologies dans le cadre du soutien à domicile, les trois suivantes concernent quant à elles le public en perte d'autonomie et vivant en résidences, lieux où la robotique peut également constituer une réelle plus-value au quotidien. Ainsi, **Claire Gadebois** présente la dynamique positive et valorisante promue par Silver Geek dans l'objectif de favoriser l'usage des NTIC dans les établissements pour personnes âgées. **Marc Boudot** présente quant à lui un dispositif tout à fait innovant : la « *Borne Mélo* », juke-box adapté ayant un impact particulièrement positif sur la vie des résidents, tant en termes de bien-être que de stimulation cognitive. Enfin, le **Gerond'if** propose une présentation du projet Rosie qui interroge la présence de robots sociaux en gériatrie. En complément, **Serge Tisseron** apporte son regard aiguisé en interrogeant à son tour la place des robots dans la vie des plus âgés, décrivant à la fois les avantages et les risques liés à cette innovation. **André Thépaut & Ioannis Kanellos** évoquent quant à eux à la fois les technologies visant à améliorer la communication, et celles qui visent à transformer l'habitat, s'appuyant sur des exemples très pratiques issus des expériences menées

grâce au living-lab mis en place au sein de l'IMT-Atlantique. Juste avant les partages d'expériences qui concluent ce chapitre, la **ville d'Issy-les-Moulineaux** propose un panorama des actions menées sur le territoire, démontrant ainsi la place de l'innovation dans sa politique d'adaptation du territoire au vieillissement.

*Pour terminer ce cheminement* au cœur des innovations liées au vieillissement de la population, le troisième chapitre est une invitation à mieux cerner les principaux enjeux, réalisations et limites en termes de silver économie. Pour cela, **Serge Guérin** propose tout d'abord de revenir à l'origine des besoins des seniors et donc aux bases de la silver économie, à savoir les différents styles de vie adoptés par les retraités. **Blandine Laperche** et **Dimitri Uzidinis**, du Réseau de Recherche sur l'Innovation, évoquent quant à eux le développement des « *géront'innovations* » dans différents domaines et interrogent les enjeux subsistant en termes d'éthique, de technologie et d'économie. Au cœur de ces enjeux, **Sébastien Podevyn** présente les réflexions de France Silver Eco sur les apports de la silver économie dans le changement de regard porté par la société sur le vieillissement et l'importance d'intégrer cet axe d'innovation dans les politiques publiques mises en œuvre. **Pascal Brunelet** redonne quant à lui quelques chiffres-clés qui sont les fondements de la silver économie et plus spécifiquement de l'action portée par Silver Valley. La présentation du label « *Testé et approuvé par les seniors* », porté par **AFNOR Certification**, rappelle que

c'est l'expertise d'usage des retraités qui doit être à la base d'une silver économie éthique et fondée sur les besoins réels. Un peu plus loin, **Jean-Philippe Arnoux** donne le point de vue des entreprises en décrivant la place de la silver économie au sein de Vita Confort et du Groupe SGDBF, exposant de cette façon l'adaptation nécessaire des dispositifs classiques à une part croissante de la population. Par la suite, **Lionel Ricou** et **Pierre du Pasquier**, du Cercle Silver Économie, re-situent quant à eux le cadre institutionnel, politique et juridique dans lequel s'inscrit la silver économie chez nos voisins suisses, et évoquent la nécessité d'accompagner les entreprises de toutes tailles dans la compréhension des besoins des plus âgés pour une meilleure adaptation des produits. Enfin, **Maxence Henry** et **Michel Baslé** concluent ce chapitre en évoquant le positionnement d'une collectivité, celle de la ville d'Angers, pour créer une dynamique territoriale en faveur de la silver économie, en s'appuyant sur la diversité d'acteurs impliqués dans ce domaine sur la ville.

*Par ces trois chapitres*, cet ouvrage propose donc une redéfinition des principaux enjeux liés à la présence de plus en plus importante des nouvelles technologies au quotidien. Grâce aux contributions d'acteurs divers, il fait état de points de vue variés et complémentaires et présente de nombreuses manières d'accompagner de manière bienveillante les générations âgées vers les NTIC, de façon à ce qu'elles constituent un atout dans leur avancée en âge, à domicile comme en établissement. <



# Fractures numériques chez la population âgée : **mythe** ou **réalité** ?

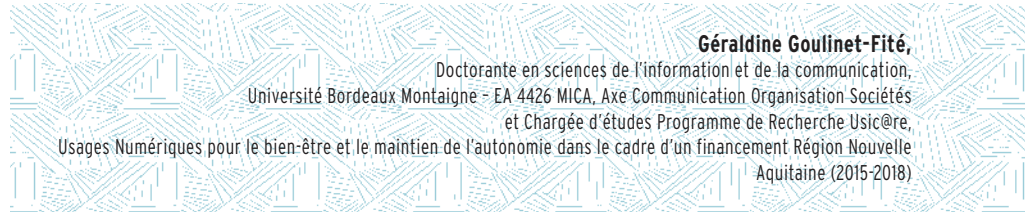
## TIC ET PERSONNES ÂGÉES, UN MARIAGE IMPOSSIBLE ?

Si les technologies de l'information et de la communication (TIC) façonnent aujourd'hui notre quotidien et plus encore depuis l'avènement d'internet à la fin des années 90, leurs utilisations sont loin d'être partagées par tous, malgré la promesse d'une nouvelle société de l'Information, de la Communication et de la Connaissance, comme l'affirme Dominique Wolton (1999) ou encore Joël de Rosnay (1999).

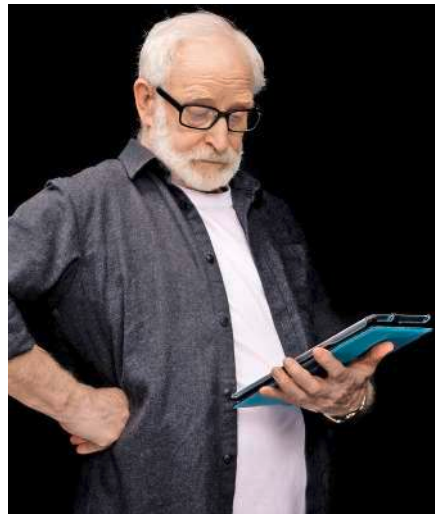
Car avant d'être objet communicant (S. Proulx, 2012), les TIC sont des dispositifs techniques dont l'appropriation nécessite au préalable une acceptabilité technique et psycho-sociale pour qu'il y ait usages et développement de pratiques (Davis, 1989). Un processus que Didier Paquelin et Jean-Charles Hautecouverture (2003) modélisent en 5 phases (prise de connaissance, appropriation, accommodation, ajustement, stabilisation) pour que se dissémine au sein de la société, leur intégration dans nos modes de vie.

À chaque cycle, se constituent des résistances, des freins aux changements, qui, en raison de l'accélération des cycles de productions technologiques depuis trente ans, produisent des « ruptures » économiques et technologiques majeures entre les utilisateurs consommateurs nés avant guerre et ceux d'aujourd'hui.

Pour autant, cela veut-il dire que toutes les personnes dites de troisième et du quatrième âge<sup>1</sup> seraient, par défaut, réfractaires à toutes évolutions technologiques, et par conséquent aux TIC ? Le développement de la Silver Économie en France, semble prouver qu'au contraire, la proposition d'offres et de solutions numé-



**Géraldine Goulinet-Fité,**  
Doctorante en sciences de l'information et de la communication,  
Université Bordeaux Montaigne - EA 4426 MICA, Axe Communication Organisation Sociétés  
et Chargée d'études Programme de Recherche Usic@re,  
Usages Numériques pour le bien-être et le maintien de l'autonomie dans le cadre d'un financement Région Nouvelle  
Aquitaine (2015-2018)



iStock

riques auprès de cette population tend à se généraliser et à se démocratiser. En même temps, le dernier baromètre du numérique du CREDOC (2016) rappelle que sur les 15 % des non connectés, les personnes âgées de 70 ans et plus sont les plus concernées par ce nonaccès à Internet et qu'en terme d'équipements, cette même tranche d'âge reste la plus minoritaire dans l'acquisition d'ordinateurs, tablettes ou smartphone. Par conséquent, est-ce un mythe ou une réalité que d'associer vieillissement et fracture numérique ?

Pour tenter d'y répondre, l'article s'articule en trois axes : le premier invite à questionner la ou les natures de la fracture numérique. Le deuxième se focalise sur les enjeux de l'inclusion numé-

rique. Le troisième propose quelques pistes de réflexions pour lutter contre la fracture numérique. En finalité, cette proposition a pour vocation d'engager la discussion sur les interactions entre les dynamiques d'inclusions et les modèles de gouvernance territoriale afin de cerner les facteurs clés de réussite à la mise en œuvre d'une politique d'acculturation et d'inclusion numérique adaptée au vieillissement.

### 1. FRACTURE(S) NUMÉRIQUE(S) ET VIEILLISSEMENT, DE QUOI PARLE-T-ON ?

Les éléments statistiques présentés en introduction permettent de relever une partie du champ définitionnel que l'on peut accorder à la notion de fracture numérique. Ce serait, en effet, plus les conditions d'accessibilité socioculturelle que l'environnement technologique lui-même qui caractériseraient la fraction des non utilisateurs vis-à-vis des utilisateurs, conduisant à ce que « *le même clavier et les mêmes informations ne suffisent pas à créer une égalité* » (D. Wolton, 2003 : p. 32). Ainsi et malgré l'introduction des TIC dans l'ensemble du corps social, les ruptures numériques demeurent prégnantes en fonction du sexe, du revenu, du niveau d'éducation, du capital culturel/social et ce, en plus d'un simple critère d'âge. Il n'y aurait donc pas une mais plusieurs fractures numériques possibles, intrinsèquement liées à des déterminants socio-culturels et potentiellement associées à

1. Selon la classification proposée par Centre National d'Analyse Stratégique en 2010.



des inégalités sociales préexistantes (P. Vendramin et Gérard Valenduc, 2002). Dès lors la fracture numérique, dans son sens global, désignerait le « *le fossé entre, d'une part, ceux qui utilisent les potentialités des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour leur accomplissement personnel ou professionnel et, d'autre part, ceux qui ne sont pas en état de les exploiter faute de pouvoir y accéder par manque d'équipements ou d'un déficit de compétences* » (Kiyindou, 2007 : p. 1).

À l'idée de fracture numérique liée au vieillissement, le non-usage par les personnes âgées ne résultait donc pas seulement d'une rupture technologique strictement générationnelle, d'un manque de désidérabilité parce qu'elles ne projettent aucune utilité technique, mais d'une absence de compétences numériques d'une part (instrumentales via la capacité de manipulation des matériels et logiciels, informationnelles pour chercher, évaluer, comprendre l'information et stratégiques dans la prise de décision en vue d'agir sur son environnement personnel ou professionnel) et d'une nécessité d'adapter l'environnement ergonomique des interfaces aux besoins de ces utilisateurs, d'autre part. L'exemple est représentatif quant aux préférences d'équipements auprès de cette population.

En effet, les rapports et études menées sur l'utilisabilité<sup>2</sup> des TIC chez les personnes âgées posent le constat d'une nette préférence d'usage pour le smartphone ou la tablette tactile à l'objet ordinateur en raison de sa praticité, de son adaptabilité, d'une ergonomie simplifiée et de fonctionnalités pensées selon une logique d'affordance, c'est-à-dire, à partir de la capacité de suggestion d'utilisation à la simple vue de l'objet technique<sup>3</sup>. En fait, le passage d'une informatisation à une information numérique a favorisé l'usage social des personnes âgées en raison du rôle communicationnel qu'elles ont pu y associer dans leurs pratiques.

Pour justifier ces propos, prenons l'exemple de l'usage des réseaux sociaux par les seniors. Alors que l'on pourrait croire que les personnes âgées sont méfiantes à cette pratique de « *publicisation de soi* », (ils préfèrent les « *vraies relations* » ou craignent une violation de leur données personnelles), l'étude menée en 2015 par Médiamétrie<sup>4</sup> démontre un réel engouement des seniors pour les réseaux sociaux, constatant que près de 45 % des plus de 65 ans disposent d'un compte Facebook ou Tweeter et développent une activité assidue à l'usage de ces médias (80% se connectent tous les jours). Outre l'enthousiasme pour entretenir le lien social (amis, famille) ou partager des centres d'intérêts communs, les réseaux sociaux deviennent de puissants moteurs de recherche pour trouver des informations intéressantes (loisirs, bien-être, finances). La facilité d'utilisation, couplée à la mobilité de l'application (disponible sur smartphone et tablette) a largement augmenté le potentiel d'usages et conditionnent aujourd'hui de nouvelles pratiques dans les modes de communication à distance, synchrone et asynchrone de cette population.

## 2. LES ENJEUX DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE POUR ET AUPRÈS DES PERSONNES ÂGÉES

Face au potentiel technologique et à la démocratisation d'accès aux sources d'information comme aux équipements, pour quelles raisons subsiste-t-il alors des fractures d'usage ? L'un des arguments avancés tient à la manière dont la politique publique considère l'appropriation technique et sociale des technologies par la population âgée : elle serait le fruit d'une acceptation et non celle d'une d'acceptabilité sociale (P. Batellier, 2012) qui consiste à passer d'un usage prescrit à un usage empowered (émancipé, agit) stimulé par l'instauration d'un dialogue entre décideurs publics, citoyens et industriels, faisant communauté autour d'intérêts communs et partagés. Ce modèle de pensée dessine de nouvelles pistes de réflexion. La question n'est plus tant de poser les pourquoi des fractures, mais de penser les comment construire ce

que l'on appelle communément l'inclusion numérique.

On considère celle-ci comme un processus qui consiste à faire de l'usage des TIC (téléphonie, ordinateur, tablette, objets connectés etc.) et du réseau Internet un levier d'insertion sociale et économique<sup>5</sup> individuelle et collective. Formalisée par un premier rapport en 2005<sup>6</sup>, complété en 2013<sup>7</sup>, l'usage des TIC est envisagé comme un ascenseur social pour améliorer la qualité de vie des individus, pour favoriser la circulation des connaissances comme l'accès aux droits et réduire les difficultés liées à la mobilité ou l'éloignement (P. Plantard, 2011).

Le rapport du CNNum relève cinq domaines prioritaires visés par l'inclusion numérique : le travail et l'emploi (conditions de travail, santé au travail) l'accès aux droits et aux services essentiels (social, santé, banque, télécom, logement), l'accès à la connaissance et au savoir, la dignité et le bien-être (autour du lien social, de la qualité de vie, de l'estime de soi), la participation à la société (participation à des débats démocratiques, liberté d'expression, capacité d'agir publiquement).

## 3. LES CONDITIONS NÉCESSAIRES À UN ENVIRONNEMENT « CAPACITANT »

Pour y parvenir, notamment auprès des populations âgées, trois leviers font aujourd'hui consensus :

→ **Développer la littératie numérique de cette population.** Cela se traduit par

la mise en œuvre de programmes d'accompagnement et de formation à l'utilisation technique, sociale et stratégique des outils numériques à partir des besoins actuels et futurs de la vie quotidienne (sociale, économique, santé, etc.).

En développant une « *culture numérique* », il s'agit de donner à tous les citoyens les clés du monde du futur (...), afin qu'ils le comprennent et puissent participer en

2. Degré selon lequel un produit peut être utilisé, par des utilisateurs identifiés, pour atteindre des buts définis avec efficacité, efficacité et satisfaction, dans un contexte d'utilisation spécifique (cf. norme ISO 9241-11).

3. Livre blanc Seniors et tablettes interactives, Bernard Benhamou, délégué aux usages de l'Internet, 2011. <http://www.proximamobile.fr/sites/default/files/LivreBlancSeniorsTablettesInteractives.pdf>

4. Disponible à l'adresse : <http://www.semply.digital/2013/10/01/infographie-les-seniors-et-les-reseaux-sociaux-en-2012/> et <https://www.blogdumoderateur.com/infographie-seniors-reseaux-sociaux/>

5. Source : les cahiers Connexions Solidaires. Disponible à l'adresse : <http://www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr/definition-inclusion-numerique/>

6. Charte européenne pour l'inclusion numérique et sociale. Disponible à l'adresse <http://charte.velay.greta.fr/>

7. Rapport ministériel du CNNum Conseil National du Numérique « Citoyens d'une société numérique », octobre 2013. <https://cnumerique.fr/wp-content/uploads/2013/12/Rapport-CNNum-10.12-1.pdf>

conscience à ses choix et à son évolution plutôt que de le subir en se contentant de consommer ce qui est fait et décidé ailleurs (Académie des Sciences, 2013). L'exemple de la e-santé illustre bien cette nécessité de développer des habilités et aptitudes à comprendre et à utiliser le numérique afin de gérer sa santé au quotidien, en prévention ou pour le traitement et la surveillance en cas de maladie ou de perte d'autonomie. Nombre de projets de télésurveillance à distance n'ont pas été concluants en terme d'observance thérapeutique parce que, ni les patients inclus, ni l'environnement aidant proche et soignant de proximité n'ont été formés et accompagnés au préalable dans l'usage. Sans réelle compréhension des intérêts dans les pratiques au quotidien, l'usage reste simplement prescrit.

→ **Favoriser le pouvoir d'agir (empowerment) des personnes âgées.** Façonnée jusqu'ici sur le principe de « dépendance » versus « autonomie », la prise en charge du vieillissement s'avère un phénomène complexe qui ne peut être restreint à cette unique binarité. Les travaux actuels menés en sociologie du vieillissement permettent de mieux comprendre le parcours pour en accompagner les trajectoires et in fine, concevoir des offres de services numériques permettant de répondre à la demande sociétale de vouloir « bien

*vieillir chez soi* » (V. Caradec, 1999). Cela nécessite de décroquer les visions traditionnelles des secteurs d'activités pour une approche globale, centrée sur la personne, forgée sur les capacités (J.L. Dubois, A.S. Brouillet, P. Bakhshi, 2008). Notion proposée par Amartya Sen (1998), la capacité conçoit le pouvoir comme une triangulation, articulée autour des capacités (pouvoir de), des ressources (pouvoir avec) et de l'action (pouvoir sur).

→ **Amplifier les médiations humaines.** L'hyper numérisation de notre société actuelle pose des questions éthiques essentielles : celle de la place de l'homme et des rapports interindividuels. Plus que jamais, il est nécessaire de (re)penser l'Homme dans ses fonctions relationnelles pour (ré)incarner la relation numérique d'humanité<sup>8</sup>, de care, de prendre soin, de sollicitude, d'attention à autrui. Sans ce puissant levier motivationnel, l'usage demeurera optionnel. Le retour d'expérience sur trois territoires ruraux et semi-ruraux d'implantation d'un bouquet de services numériques sur tablettes tactiles en Aquitaine a montré qu'il existait une corrélation entre le niveau d'usage et d'appropriation de l'outil tablette et l'organisation de dispositifs de médiations et d'accompagnement sur les territoires (G. Goulinet, 2015).

→ **Conclusion : nouvelles dynamiques pour de nouvelles gouvernances.** L'innovation technologique n'a de sens

sans l'innovation sociale. Or celle-ci n'est possible qu'avec l'appui et le soutien des décideurs publics et des élus sur les territoires. En 2011, Pascal Plantard émettait trois grandes propositions d'actions à leur égard pour favoriser l'inclusion numérique :

1. **informer et former** les élus aux usages des TIC,
2. **favoriser** les microprojets comme la recherche-action pour essayer les usages des TIC et capitaliser les expériences,
3. **négoier** avec les opérateurs des offres sociales internet et téléphone accessibles sur tout le territoire.

Ces dernières seront reprises en 2013 par le CNNUM constatant que la question du numérique est encore, pour beaucoup, perçue comme un enjeu technique, réservée à une minorité d'experts ce qui, en conséquence, produit des organisations en silos plutôt que des pilotages agiles et fondés sur le partage d'expérience et l'implication des parties prenantes. Cela nous ramène aux propos de Pascal Plantard qui conclut en ces termes : « Avant de prendre une décision concernant la réduction de la fracture numérique, il est nécessaire de faire un pas de côté pour se rappeler que si l'usage est humain, une société e-inclusive ne pourra être que coopérative ». (p.158). C'est à ce jour le gage d'efficacité pour lutter contre la fracture numérique. <

## BIBLIOGRAPHIE

BATELLIER, Pierre. Revoir les processus de décision publique: de l'acceptation sociale à l'acceptabilité sociale. Gaia Presse, L'environnement au quotidien, 2012.

BRETON, Philippe et PROULX, Serge. 11/Usages des technologies de l'information et de la communication. Repères, 2012, p. 263-287.

CARADEC, Vincent. Vieillesse et usage des technologies. Une perspective identitaire et relationnelle. Réseaux, 1999, vol. 17, no 96, p. 45-95.

CHARMARKEH, Houssein. Les personnes âgées et la fracture numérique de « second degré » : l'apport de la perspective critique en communication. Revue française des sciences de l'information et de la communication, 2015, no 6.

DAVIS, Fred D. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS quarterly, 1989, p. 319-340.

DE ROSNAY, Joël. La société de l'information au XXI<sup>e</sup> siècle : enjeux, promesses et défis. L'entrée dans le XXI<sup>e</sup> siècle, 1999, p. 145.

DUBOIS, Jean-Luc, BROUILLET, A. S., BAKHSHI, P., et al. Repenser l'action collective: une approche par les capacités. 2008.

GENDRON, Corinne. Penser l'acceptabilité sociale: au-delà de l'intérêt, les valeurs. Communiquer. Revue de communication sociale et publique, 2014, n° 11, p. 117-129.

GOULINET, Géraldine (2015). Conditions d'appropriation et d'acculturation numérique de seniors pour maintenir leur autonomie et leur pouvoir d'agir. Retour d'expérimentation du programme ALLIAGE sur tablette tactile. Adjectif.net Mis en ligne samedi 22 août 2015 [En ligne] <http://www.adjectif.net/spip/spip.php?article357>

KIYINDOU, Alain. De la fracture numérique à la fracture cognitive: pour une nouvelle approche de la société de l'information. Thémat'IC, 2007.

PAQUELIN, Didier, HAUTECOUVERTURE Jean-Charles. « COOPERA : apprendre en collaboration, une dynamique plurielle d'appropriation ». Colloque Pédagogie.net, Guéret, 4-6 juin 2003.

PLANTARD, Pascal. Pour en finir avec la fracture numérique. FYP éditions, 2011.

SEN, Amartya. Capability and Well-Being<sup>73</sup>. The quality of life, 1993, vol. 30.

VENDRAMIN, Patricia et VALENDUC, Gérard. Technologies de l'information et de la communication, emploi et qualité du travail. Ministère fédéral de l'emploi et du travail, Bruxelles, 2002.

WOLTON, Dominique. Internet et après. Une théorie critique des nouveaux médias, 1999.

WOLTON, Dominique. Fracture numérique ou fracture numérique?. Jauréguiberry F. et Proulx S., Internet, nouvel espace citoyen, 2003, p. 31-35.

8. L'humanité s'intéresse aux liens qui permettent aux humains de se rencontrer quel que soit leur état, leur statut. Concept développé en 1979 par des professeurs d'EPS en psycho gérontologie, l'humanité est aujourd'hui un label reconnu par Pascale Boistard, secrétaire d'état chargée aux personnes âgées consistant à piloter la bientraitance en structure médico-sociale.

DE LA PLUME D'OIE À LA SOURIS

# La fracture numérique, nouveau risque d'exclusion des plus âgés ?

## NON, GRÂCE À LA MÉDIATION...

*Ces observations et remarques ne sont pas issues de considérations gériatologiques et théoriques venant de professionnels, mais de l'observation et la présence concrète et quotidienne auprès de plusieurs personnes âgées proches, disons, de 80 à 94 ans.*

Dans leur vie quotidienne et particulièrement en période de déclaration de revenus, nombreuses sont les personnes âgées totalement déstabilisées par la perspective de devoir utiliser Internet pour leurs différentes démarches quotidiennes. La réponse qui consiste à leur conseiller d'aller sur le site des institutions pour s'informer est une absurdité, compte tenu du sous-équipement actuel en matériel informatique personnel encore fréquent et de la complexité de « l'ouverture d'un compte » pour cette génération qui n'est pas née une souris greffée à la main comme la génération « *mulot*<sup>1</sup> ».

Toutes les actions de prévention des services d'action sociale et les Plans gouvernementaux intitulés « *Bien vieillir...* » cherchent à maintenir leur autonomie, leur indépendance, en préservant leur estime de soi à grand renfort de budgets dédiés, des stages, conférences, et autres... Mais le message envoyé aux personnes d'une autre génération est redoutable et totalement contre-productif, alors que par ailleurs, on s'inquiète de leur bien-être et de leur « *bon vieillissement* » ! Bonjour l'injonction paradoxale !

En effet, cela signifie pour elles : « *vous êtes hors course, incapables, nulles* » et c'est aussi -et, c'est le pire- devenir dépendants, de leurs enfants, par exemple, pour un acte administratif simple qui exprime la liberté, l'autonomie, la citoyenneté. L'angoisse et la contrariété sont donc palpables dans cet environnement perçu



Jacqueline Gaussens,  
Gérontologue - Présidente de Kaelis

comme hostile. Tout le monde le sait, le dit, l'écrit, la fracture numérique n'est pas que matérielle, elle est culturelle. C'est une question de coût ? Oui peut être, mais, « *c'est le sens de l'histoire...* », « *il faut qu'elles s'habituent...* », « *tout va passer par Internet maintenant alors...* »... À moins qu'il s'agisse d'une nouvelle proposition d'activité intergénérationnelle, pour rapprocher jeunes et vieux, autour de la déclaration d'impôts ???

L'estime de soi est pourtant le cœur, le principe et la base éthique de la prévention car : fragilisez leur estime de soi et vous ferez des vieux vulnérables !

Ce propos concernant la déclaration d'impôts s'applique, bien sûr, à tous les actes de la vie administrative quotidienne qui utilisent ces interfaces technologiques... et récemment la possibilité (ou bientôt l'obligation) de prendre des rendez-vous hospitaliers par Internet !

Il est donc temps de réfléchir à « *ceux dont leur monde est mort avant eux* », comme l'écrivait avec pertinence, Martine Dorange, psychologue à la FNG, à « *ceux qui sont des migrants dans ce siècle* ».

### MAIS PATIENCE ...

Soyons cyniques ! Cette fracture numérique est transitoire et va disparaître... avec la disparition même de cette génération. Mais les technologies auront, elles aussi, changé ! Alors ??? Alors il faut sans doute prévoir d'autres approches ! Car pour atténuer cette fracture numérique, les pistes existent.

Ces « *octopus* » comme les appelait Geneviève Laroque, Présidente de la FNG, ont

connu des bouleversements importants au niveau des technologies de la communication. De la plume d'oie à la plume Sergent-Major, du stylo à plume au Bic, puis au téléphone, Minitel... Elles ont su s'adapter et bénéficier de ces nouvelles technologies. Alors, Internet, Skype, le mail... tout est possible et souhaitable pour continuer à être partie intégrante de notre société et à l'échelle individuelle, au cœur de son réseau familial et amical.

### À CONDITION TOUTEFOIS ...

À condition toutefois de prévoir un accompagnement, une présence, des médiateurs, ces nouvelles technologies pourront être utilisées par tous pour le plus grand bénéfice de tous. De très nombreux exemples de réalisations existent<sup>2</sup>, en milieu rural, en ville où des bénévoles, des jeunes viennent aider les plus âgés à dompter cette informatique qui fait si peur. Ces démarches, à la fois simples dans leur mise en place, très utiles et bénéfiques mériteraient d'être connues, relayées et adoptées. Villes, communes, quartiers, tous, en s'appuyant sur les acteurs du vivre ensemble peuvent contribuer à faire que ces obstacles s'atténuent et que les relations sociales et intergénérationnelles puissent même être enrichies par ces nouvelles technologies.

Alors, non à l'informatisation déshumanisée, faite à marche forcée.

Alors, oui à son accompagnement, grâce à une réflexion sur des médiations.

L'adaptation de la société au vieillissement de la population doit tenir compte de cet aspect. Nul doute qu'elle le fasse !!! <

1. Le lapsus est assez fréquent, beaucoup - dont un ancien Président de la République - considèrent comme identiques, mulots et souris !

2. [www.villesamiesdesaines-rf.fr](http://www.villesamiesdesaines-rf.fr) - [www.generations-mouvement.org/taxonomy/term/18](http://www.generations-mouvement.org/taxonomy/term/18) - [www.kaelis.org](http://www.kaelis.org)

# L'utilisation des transports collectifs routiers par les aînés et le rôle des nouvelles technologies

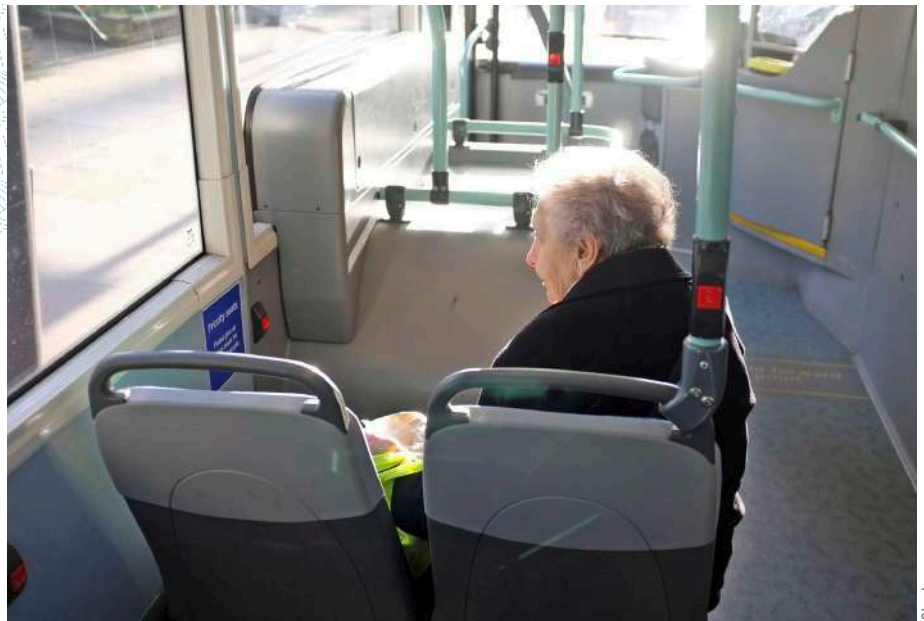
Régis Keerle, Alain Legendre et Louisa Even,  
ESO Rennes, UMR CNRS 6590 Espaces et Sociétés  
Université Rennes 2

Sébastien Gonguet,  
Mobhills

Dans le cadre d'une recherche sur l'usage des transports collectifs routiers par les personnes âgées<sup>1</sup>, notre principal objectif a été de définir comment cette population réagit à l'introduction de nouvelles technologies (NTIC) dans la billettique et l'information sur les déplacements. Dans l'ensemble des NTIC proposées, nous avons cherché à identifier lesquelles suscitaient le plus d'intérêt, en tentant de saisir comment l'appropriation par ce profil d'utilisateurs pouvait être modulé par des facteurs tels que le genre, le niveau socio-économique ou le lieu d'habitation.

## POPULATION DE L'ENQUÊTE

Réalisée en 2011 et 2012 auprès de deux tranches d'âge, 62-67 ans et 72-77 ans, l'étude a été menée sur quatre sites urbains (Annecy, Belfort, Cholet, La Rochelle) et deux sites interurbains (Ligne 18 -Cher et Ligne Illenoo -Ille&Vilaine-). Ces six terrains, comportant à la fois des secteurs urbains et des territoires ruraux (et des solutions technologiques différentes sur leurs réseaux de transports), ont permis de dégager des résultats significatifs issus d'une enquête postale et téléphonique et complétés par des entretiens et des groupes de discussions. Au total, 1320 personnes ont répondu au questionnaire, majoritairement composé de



femmes (58 %). Par ailleurs, cet échantillon montre que les personnes interrogées ont un statut social et un niveau d'éducation légèrement supérieur à celui de la population nationale d'âge comparable. Enfin, leurs situations par rapport à l'accès au transport collectif sont très variées : la grande majorité d'entre elles (63 %) habitent dans les villes centre, les banlieues ou les communes périurbaines bien desservies, 22 % sont issues de petites villes ou de communes rurales et ont accès à des navettes ou des lignes interurbaines et 15 % habitent des maisons ou des hameaux isolés où l'utilisation des transports collectifs s'avère difficile.

## USAGE DES TRANSPORTS COLLECTIFS

60 % des personnes questionnées déclarent utiliser les transports collectifs ; elles se répartissent à parts égales entre des utilisations quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles ou occasionnelles. Cela étant, les fréquentations varient

fortement en fonction de critères individuels et sociaux (situation familiale, genre, niveau d'études) et suivant l'offre (fréquence des transports et qualité de la desserte, réseau urbain ou interurbain). Notons que si l'automobile reste le mode de transport prépondérant, la marche à pied constitue le mode de déplacement utilisé quotidiennement par le plus grand nombre et qu'en ville, le bus constitue une alternative à la voiture. Il reste principalement utilisé pour des déplacements liés aux loisirs, aux achats, et à des raisons liées à la santé (1/5<sup>ème</sup> des réponses). Autant de motifs qui constituent une caractéristique distinctive de cette population âgée, et soulignent sa fragilité et sa vulnérabilité face aux contraintes et aux obstacles physiques qui peuvent être rencontrés lors d'un voyage en bus. Il apparaît donc qu'une attention particulière doit être portée aux éléments facilitant leur accessibilité et leur confort.

1. Keerle, R., Legendre, A., Roux, N., Gonguet, S., David, O., Plouchart, L., Séchet, R., 2013, Communication, information, billettique dans les transports collectifs : Quelles conséquences sur l'usage pour les populations âgées ?, Ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie, Programme de recherche PREDIT4-G02 « Vieillesse de la population : Qualité et sécurité des systèmes de transport », 207 p. <http://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00854327>

## POSSESSION D'OUTILS TECHNOLOGIQUES

Au moment de la passation de l'enquête, 1/4 des personnes interrogées ne possédait pas de téléphone mobile, 3,5% d'entre elles disposaient d'un Smartphone et 45 % n'avaient pas d'ordinateur connecté à Internet. Selon les niveaux socioculturels, le genre ou l'âge des répondants, des différences notables ont été relevées dans l'accès à ces NTIC : les personnes déclarant posséder un Smartphone sont principalement des hommes cadres supérieurs, et celles possédant un ordinateur connecté à Internet représentent 1/3 des 72-77 ans contre 2/3 des 62-67 ans. Ce rapport permet donc de penser que la part de la fracture numérique liée à l'âge devrait se réduire progressivement. Par conséquent, il paraît important de faire évoluer les systèmes de billetterie et d'accès à l'information des réseaux de transports, en ayant à l'esprit que l'accès aux différents supports d'information dématérialisés reste hors d'atteinte d'une forte proportion d'ânés, et que les facteurs sociaux et générationnels demeurent extrêmement discriminants.

## PRÉPARATION DU VOYAGE

Dans la préparation du voyage, les horaires constituent le type d'information le plus recherché avec les renseignements sur l'accessibilité (avant les itinéraires et les plans). Ces indications ne doivent donc pas être négligées, en particulier si l'on cherche à accroître l'accessibilité des transports collectifs aux personnes âgées à mobilité réduite, et plus largement aux personnes en situation de handicap. Globalement, nous observons que d'une part les personnes enquêtées déclarent préférer s'adresser à un employé et que

**...CHEZ LES PLUS DE 60 ANS (16%), INTERNET SE POSITIONNE AU TROISIÈME RANG DES SOURCES D'INFORMATION LES PLUS UTILISÉES...**

d'autre part, quel que soit le type de renseignement recherché, la documentation imprimée reste la source d'information la plus estimée et la plus utilisée (perçue comme plus pratique, plus souple et plus pérenne). Elle est d'autant plus appréciée qu'elle n'introduit aucune distinction liée à la détention d'outils technologiques. Les affichages papier aux arrêts constituent la deuxième source d'information consultée, et de nombreuses critiques (identiques à celles qui concernent les

panneaux électroniques) sont formulées sur leur lisibilité (éclairage, grosseur des caractères).

Bien qu'encore peu répandu chez les plus de 60 ans (16 %), Internet se positionne au troisième rang des sources d'information les plus utilisées lors de la recherche de renseignements, avec des variations importantes selon l'âge des personnes. Ceci conforte l'idée d'une évolution générationnelle des pratiques. Les principales critiques concernant les sites Internet ont trait à leur ergonomie de navigation: manque de clarté des informations et difficulté à trouver le renseignement souhaité. Enfin, lors des groupes de discussions, des personnes insistent sur les limites et les difficultés d'utilisation des simulateurs d'itinéraires qui n'offrent en réalité qu'une seule solution au lieu de donner la possibilité de hiérarchiser les critères relatifs à l'itinéraire (direct, avec changement, accessibilité). Le seul aspect pour lequel une large majorité de réponses exprime une pleine satisfaction porte sur la variété des informations procurées par ce média ; et à l'exception des mails, les autres sources d'information



iStock



iStock

(via SMS/MNS, Smartphone, réseaux sociaux ou Widget) sont très peu connues ou jugées inutiles par les personnes de plus de 60 ans.

### ACHAT DES TITRES DE TRANSPORTS

Pouvoir acheter son titre de transport grâce à un téléphone mobile n'est pas une proposition retenue ; elle est même rejetée par une bonne partie des personnes âgées interrogées. En effet, être dans l'obligation de posséder un appareil technologique (ordinateur, smartphone) ainsi qu'un abonnement privé (Internet, Internet mobile) pour pouvoir acheter un titre de transport n'est pas concevable. Les achats sur Internet ou d'autres moyens dématérialisés (ticket par SMS) sont d'ailleurs peu connus, très peu utilisés et globalement rejetés.

**...MOINS DE 15 % DES PLUS DE 60 ANS DÉCLARENT UTILISER LES BORNES ÉLECTRONIQUES !**

Le guichet et le conducteur continuent d'être des moyens privilégiés pour l'achat des titres de transport : moins de 15 % des plus de 60 ans déclarent utiliser les bornes électroniques ! Un gros effort didactique, ainsi qu'une amélioration ergonomique, doivent donc être entrepris si l'on souhaite développer l'usage des bornes électroniques par les personnes âgées. Enfin, l'examen des résultats par âges et catégories sociales montre que ce sont les personnes les plus avancées en âge, et surtout les moins favorisées sur le plan économique, social et culturel, qui

refusent les nouvelles propositions d'achat de titres de transport si elles dépendent de la possession d'appareils technologiques. Notons que les cartes sans contact sont couramment utilisées sur les deux réseaux urbains où elles sont en vigueur, avec un rechargement des abonnements systématiquement réalisé au guichet ou chez un dépositaire. Leur fonctionnement est donc bien intégré, même si la difficulté à connaître le solde restant sur la carte constitue une des limites signalées.

### VOYAGE

La critique la plus fréquente concerne l'entassement humain auquel se trouve confronté l'utilisateur des transports collectifs. Le caractère pénible des déplacements dans des véhicules bondés prend une acuité particulière avec l'âge (mouvement plus lent, stabilité plus faible, impossibilité de voyager debout...). Dans les situations de forte densité la civilité cède rapidement le pas à l'impatience voire à l'agressivité, et quelques personnes ont évoqué leur peur d'être agressées. La deuxième critique porte sur le caractère peu pratique des transports collectifs par comparaison avec l'automobile pour effectuer un même trajet, notamment du fait du temps d'attente et de la fatigue qui s'ensuivent. Cependant, parmi les véritables raisons de ne pas

utiliser les transports collectifs, il apparaît que le principal motif est relatif au fonctionnement et à l'organisation des réseaux : choix des zones desservies et organisation des correspondances, localisation des arrêts (situés trop loin du domicile ou des destinations), abris mal conçus, fréquence des navettes insuffisante, temps d'attente trop long, inadaptation des horaires pour une utilisation en soirée ou le week-end. D'autres personnes encore signalent l'absence de vente de tickets aux arrêts, l'absence de personnel pour les renseigner et les informer, des panneaux d'information ou des plans trop compliqués à lire et à comprendre. Enfin, certaines critiques ont trait à l'inconfort des voyages : conduite trop brusque des véhicules, bruit et difficultés



iStock



pour monter et descendre. Ainsi, d'un commun accord, deux préconisations se dégagent : l'actualité en temps réel sur les perturbations du réseau et l'information vocale sur la position des voyageurs dans le réseau (tant aux arrêts que dans les véhicules). De fait, ces informations contribuent à « *l'empowerment* » des usagers en facilitant leur prise de décision (descendre au prochain arrêt, changer de trajet ou de ligne pour éviter une perturbation). Notons que ces deux évolutions ne nécessiteraient la manipulation ou la détention d'aucune interface technologique (téléphone portable, connections à Internet).

Finalement, les conclusions de la recherche indiquent que l'appropriation des NTIC par les personnes âgées n'a qu'un impact mineur sur leur usage des transports en commun et que les principales variables déterminantes sont liées à la qualité de l'offre. Les résultats montrent aussi que seulement une moitié des personnes de plus de 60 ans interrogées peut avoir accès aux nouvelles

technologies en matière de billetterie et d'information sur les réseaux de transports publics locaux. Or, nous savons que l'impact des NTIC est susceptible de s'accroître au fil du renouvellement des générations (avec un fort contraste entre les dispositifs technologiques appréciés et ceux qui sont rejetés), d'où la nécessaire démocratisation des matériels permettant que la fracture numérique générationnel se réduise.

Pour conserver les avantages actuels des tickets (aujourd'hui appréciés pour leur simplicité et leur souplesse d'utilisation), nous proposons la mise en place de cartes de crédit de transport, ne nécessitant pas forcément une interface mécanique ou électronique, libres de toute période d'abonnement, rechargeables aux arrêts, auprès des conducteurs, aux guichets ou chez certains commerçants. L'étude a montré en effet que quel que soit le site et le type d'usage, exceptionnel ou régulier, les personnes interrogées privilégient le contact direct avec le personnel du service de transport.

Les dispositifs technologiques sont, tour à tour, craints ou rejetés s'ils impliquent la détention d'un outil (téléphone portable) en raison du faible niveau de maî-

trise ou de connaissance des personnes. S'ajoute à cela le caractère public du transport de voyageurs, qui ne doit pas impliquer, selon les enquêtés, l'utilisation de ressources privées de type abonnement de téléphone portable. On remarque en effet que les dispositifs technologiques appréciés sont ceux qui ne nécessitent pas d'interface technologique, en particulier ceux qui contribuent à « *l'empowerment* » des utilisateurs sur le réseau de transport (information sonore, information en temps réel sur des afficheurs aux arrêts et dans les véhicules).

**...SEULEMENT UNE MOITIÉ DES PERSONNES DE PLUS DE 60 ANS INTERROGÉES PEUT AVOIR ACCÈS AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES...**

Enfin, il convient de ne pas substituer les avancées des NTIC au détriment de l'amélioration physique du réseau (confort des véhicules, accessibilité, choix structurel du nombre d'arrêts versus réduction du temps de trajet), car si l'on souhaite que les réseaux de transports collectifs restent accessibles aux seniors, la question de la distance des arrêts aux zones d'habitation, ainsi qu'aux zones de commerce et de services desservies, doit être considérée avec soin. <

# Notre Temps et la fracture numérique

Marie-Ève Gualbert,  
Rédactrice en chef adjointe de Notre Temps

Lorsque la Direction générale des finances publiques a annoncé, fin 2015, que les contribuables devraient progressivement remplir leur déclaration d'impôt en ligne, les lecteurs de Notre Temps ont été nombreux à nous écrire, à la rédaction du magazine, pour exprimer leur sentiment d'être laissé de côté. Certains se sont dit peu à l'aise avec les outils modernes. D'autres n'ont pas les moyens de se mettre à l'informatique, ou se sentent trop âgés. Depuis, l'ensemble des services publics a toutefois entamé son processus de dématérialisation. Nous avons donc décidé de venir en aide à nos lecteurs, victimes de la fracture numérique. Ci-contre, un article signé Jean-Christophe Martineau et Lauriane Clément, publié dans le numéro de septembre.



## → QUI PEUT VOUS AIDER ?

### ✓ LES MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC (MSAP)

Créées en 2015, elles mutualisent tous les services dans un même lieu, via un partenariat avec sept grands opérateurs : La Poste, la Caisse nationale d'allocations familiales (Cnaf), la Caisse nationale de l'Assurance maladie (Cnam), la Caisse nationale de l'Assurance vieillesse (Cnav), la Mutualité sociale agricole (MSA), Pôle emploi et GRDF. 1150 MSAP ont été déployées dans les petites communes et les quartiers prioritaires et ont accueilli deux millions de visiteurs en 2016. Pour les personnes les moins mobiles, des MSAP itinérantes existent dans plusieurs départements, comme les Alpes-Maritimes, le Pas-de-Calais ou encore le Lot-et-Garonne. Un service utile, qui gagnerait à être plus connu et à s'étendre aux villes.

Pour trouver la MSAP la plus proche de chez vous :

[www.maisondeservicesaupublic.fr](http://www.maisondeservicesaupublic.fr)

Il n'existe pas de numéro de téléphone national. Contactez votre mairie pour connaître la MSAP à proximité de votre domicile.







## ✓ LES ESPACES PUBLICS NUMÉRIQUES (EPN)

Leurs compétences sont moins étendues que celles des MSAP, mais ils permettent tout de même de s'initier aux outils informatiques et de disposer d'un accompagnement individualisé. Plus de 3000 espaces publics numériques sont répertoriés en France. Mais il faudra demander de l'aide pour savoir où ils se trouvent : [www.netpublic.fr/net-public/espaces-publics-numeriques/repertoire-national](http://www.netpublic.fr/net-public/espaces-publics-numeriques/repertoire-national)

## ✓ LES DÉLÉGUÉS DU DÉFENSEUR DES DROITS

Présents sur tout le territoire, 470 délégués vous accueillent, vous écoutent et vous orientent. Ils peuvent contacter les services d'une administration, voire engager une procédure en cas de litige. Ils sont surtout présents dans les structures telles que les préfectures, les sous-préfectures et les maisons de justice et du droit des moyennes et grandes villes. Vous pouvez également les retrouver dans les MSAP de deux départements, la Lozère et la Haute-Loire.

Plus d'informations au 09 69 39 00 00 (prix d'un appel local) et sur le site [www.defenseurdesdroits.fr/office](http://www.defenseurdesdroits.fr/office)

## ✓ LES MAIRIES

Si vous peinez à trouver une permanence à proximité de chez vous pour faire vos démarches en ligne, la meilleure option est de vous rendre à votre mairie, qui est souvent la plus à même de vous indiquer les services adaptés. Certains centres communaux d'action sociale sont déjà équipés afin de vous offrir des ateliers informatiques ou des permanences avec un médiateur numérique. Les autres vous orienteront vers les services adéquats.

PICTOGRAMMES - ISTOCK GROUP/STOCK.AGENCE.COM/FOTOLIA

## ✓ LES CAISSES DE SÉCURITÉ SOCIALE

Les branches maladie, retraite et famille de la Sécurité sociale maintiennent un accompagnement humain parallèlement à la dématérialisation de leurs prestations. Des accueils, avec ou sans rendez-vous, restent possibles dans leurs antennes locales : Caf, CPAM, Carsat. Des bornes numériques y sont également accessibles en libre-service pour les assurés qui peuvent se faire aider par des agents des caisses. La Cnaf a mis en place des points d'accès numériques dans les centres sociaux, la Poste, les espaces publics numériques (EPN)... Autant de partenaires locaux qui bénéficient du label « Point relais Caf ». Bonne nouvelle, l'Assurance maladie reste joignable par téléphone au 3646 et l'Assurance retraite au 3960.



## ✓ LES CENTRES DES FINANCES PUBLIQUES

Pendant la période de déclaration fiscale, les centres des impôts proposent des points d'accueil équipés d'ordinateurs.

**Des fonctionnaires y assurent l'accompagnement des contribuables.**

Pour tout renseignement ou prise de rendez-vous, appelez le numéro de téléphone figurant sur votre déclaration d'impôt.

# NUMÉRIQUE SENIOR CHEZ VOUS !

Le Havre (76)  
Ville Amie des Aînés depuis 10-2014

## OBJECTIFS

Apprendre et faire redécouvrir son matériel informatique et numérique à toute personne âgée, handicapée, à mobilité réduite qui est isolée socialement, fragilisée. Prévenir et lutter contre la fracture numérique. Rendre le numérique accessible à toute personne pour favoriser la participation et le lien social. Favoriser les échanges intergénérationnels.

## PRATIQUE

Prendre contact avec les personnes âgées socialement isolées qui souhaitent apprendre à maîtriser leurs outils technologiques, ou en acquérir. Faire intervenir à domicile une personne ayant les compétences informatiques et technologiques nécessaires. Mettre en place un suivi pour évaluer l'efficacité des séances dispensées.

Coût : Gratuit pour les bénéficiaires.

Temps des agents au domicile des individus (contrats d'avenir) qui est réparti entre des visites au titre de « Domicilivres » et de « Numérique Senior chez vous ! ». Matériel utilisé par la référente (mallette de transport, ordinateur portable...)



## LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

C'est en novembre 2014 que les premiers tests de l'action ont été menés, au domicile des personnes déjà repérées dans le cadre du service « Domicilivres ». Ce premier service visant à apporter et partager des outils numériques, des livres, vidéos, DVD est porté par le CCAS en partenariat avec la Direction Lecture Publique et Accès à la Connaissance de la Ville du Havre.

Les référentes du projet se rendent chaque mois au domicile des personnes âgées signalées par le réseau Sentinelle pour leur apporter ces outils-là. Elles discutent avec les personnes, de leurs goûts, de leur passion pour un auteur, de ce qu'elles aiment voir ou entendre afin de mieux cibler les œuvres qu'elles sélectionneront. Très vite, les référentes se sont aperçues que les outils technologiques dont disposaient les personnes âgées à qui elles rendaient visite étaient mal, voir peu utilisés. La difficulté à communiquer, la difficulté à se familiariser avec ces outils, le manque de temps ou de patience fait que les personnes n'utilisent pas leur matériel. Dès lors, l'une des référentes « lutte contre l'isolement », passion-

née d'informatique et de technologies diverses, se propose pour lancer un programme de mise à niveau informatique, qui touche un public fragile, isolé, souvent en rupture de lien social mais qui accepte la visite à domicile. Ces personnes souhaitent mieux s'approprier les outils numériques qu'elles possèdent ou souhaitent en acquérir. Le service répond également à une forte demande des personnes âgées à pouvoir installer les outils numériques leur permettant d'échanger avec une personne de leur entourage.

## LA MISE EN PLACE DU DISPOSITIF

La première étape a donc consisté en l'évaluation des besoins et demandes des personnes en termes de nonaccès au numérique. Il a fallu ensuite réfléchir à l'outil adapté et à la durée des ateliers. La rencontre avec les EPMM (Espaces Publics multimédia) et les associations animant ces espaces a permis d'échanger sur cette action. En plus d'un complément de leur mission, les EPMM peuvent réorienter un public ayant des problèmes, notamment

de mobilité, vers ce dispositif.

Le test a permis l'adaptation et la création d'outils spécifiques (repères mnémotechniques...). Lors des premières visites chez les personnes demandeuses, il a été possible d'établir le déroulement des séances avec un « *planning* » en fonction des besoins des personnes. Il leur a été proposé quelques exercices pour s'entraîner en attendant la prochaine visite. Après les 3 séances dispensées, un bilan est établi. Un questionnaire, interrogeant les acquis et l'efficacité des sessions est distribué aux bénéficiaires. Enfin, afin de mesurer dans le temps les changements de comportements et les effets de l'action, un indicateur de suivi est créé. Un atelier de rappel ou une visite sont envisagés afin de voir où la personne en est dans son apprentissage et quels usages elle aura fait des conseils donnés.

Il a été demandé à la référente menant à bien le dispositif de quels logiciels ou autres outils elle aurait besoin.

### UN SOUFFLE NOUVEAU POUR CES PERSONNES EN SITUATION D'ISOLEMENT

Les associations de lutte contre l'isolement, les acteurs du réseau Sentinelle, les salles d'activités municipales, les services de la Ville, délégués du territoire et les EPMM précédemment cités sont autant de partenaires en capacité de relayer l'information à des personnes en situation d'isolement susceptibles d'être intéressées par le dispositif.

Si les problèmes techniques des appareils (de connexion à Internet, au téléphone etc..) ont d'abord constitué un frein à l'avancée du projet, leur résolution a facilité la vie des aînés et permis la bonne avancée de l'apprentissage.

Le « *Numérique senior chez vous !* » permet de sortir du cadre des

espaces publics et cours collectifs pour offrir un moment particulier privilégié avec les personnes âgées en difficulté, avec leurs propres outils de communication. Plus qu'une méthode, des outils créés sur mesure en fonction des difficultés rencontrées par la personne favorisent l'apprentissage et leur permet de garder un lien avec la société. Le problème de communication avec des personnes éloignées qui était souvent évoqué lors des visites au domicile est ainsi résolu. Enfin, ces personnes ont exprimé la satisfaction d'avoir établi une relation de confiance avec une personne qui ne jugerait pas leur situation (sociale, financière...). Ces individus vont rentrer sur le listing des personnes suivies et seront régulièrement recontactées, avec leur accord, afin de mesurer leur progression et les difficultés qu'elles peuvent encore rencontrer. <



Jeunes et seniors, restez connectés !

# Les nouvelles technologies pour maintenir **LE LIEN SOCIAL**

Sceaux (92)

Ville Amie des Aînés depuis 03-2015

## OBJECTIFS

Lutter contre l'isolement social des jeunes et des personnes âgées. Favoriser les échanges d'expérience et la transmission de connaissances entre les générations.

## PRATIQUE

Organiser des ateliers avec de jeunes bénévoles et des seniors volontaires, qui auront pour thème les nouvelles technologies. Demander à une animatrice d'accompagner les jeunes dans la supervision des ateliers.

Coût : Évaluation de la mise à disposition de moyens humains et matériels (salle, équipement...) : environ 1500€ sur l'année.



## DES ATELIERS ORGANISÉS AUTOUR DES NOUVELLES TECHNOLOGIES

À l'occasion de la Semaine bleue en octobre 2013 et sous l'impulsion du Conseil des Aînés, un atelier « SMS » a été organisé. Au cours de celui-ci, les adolescents des Ateliers - qui est un espace d'animation et de vie sociale destiné aux 12-20 ans - ont formé les seniors à l'utilisation des différentes fonctionnalités de leurs smartphones. Un groupe de 6 adolescents scéens accompagnés d'une animatrice ont assuré l'animation de cet atelier. Celui-ci a été plébiscité par tous les participants et un projet intergénérationnel plus global s'est développé.

## UNE VILLE INVESTIE POUR SES HABITANTS ÂGÉS

La Direction de la famille, de l'action sociale et de la santé de la ville de Sceaux, et plus spécifiquement son service Vie sociale seniors, a permis l'implication des membres du Conseil des aînés dans le portage opérationnel du projet, ainsi que sa diffusion auprès des seniors. L'organisation logistique des ateliers au cours de la Semaine bleue et tout au long de l'année a été réalisée en collaboration étroite avec le service Jeunesse et Prévention de la ville (direction de l'action éducative). Son rôle consiste en la sensibilisation des jeunes et l'encadrement des ateliers thématiques pour la familiarisation des seniors à l'utilisation des smartphones et tablettes tactiles.

Après chaque action, un bilan est réalisé entre les référents des services. De cette animation émergent de nouveaux projets d'actions (goûters conviviaux, sorties communes durant l'été...) qui favorisent la création de liens sociaux entre les générations et contribuent à la lutte contre l'isolement social.

L'intégration de ce projet dans la Semaine bleue a permis d'en faire une large promotion auprès des seniors de la ville. Les ateliers se sont déroulés lors de la journée de lancement à l'Hôtel de Ville, ce qui a permis au plus grand nombre de les voir fonctionner. À la demande de jeunes et des seniors, en 2015, le projet a pris une nouvelle dimension en développant des rencontres trimestrielles autour des nouvelles technologies, des loisirs et de la vie sociale. Des supports de communication papiers (dépliants et communiqués de presse Semaine bleue, Sceaux Mag, brochure « *le temps des seniors* ») et numériques (site de la Ville, newsletter) ont permis d'en faire la promotion en amont, ainsi que la diffusion par des relais sur la ville (associations, membres du Conseil des aînés et du comité d'organisation de la Semaine bleue).

Certains freins ont empêché quelques seniors à se rendre dans les espaces dédiés aux jeunes. Il a fallu réfléchir à la mise en place de moyens de transport et au développement d'un réseau de Voisin-Age afin que des personnes à mobilité réduite puissent bénéficier de ces rencontres qui sont organisées dans différents espaces dédiés de la ville.

### ENCOURAGER LE « VIVRE-ENSEMBLE »

Ce projet favorise le maintien du lien social, encourage le « *vivre-ensemble* » entre les générations grâce aux nouvelles technologies.

La ville joue un rôle actif dans l'amélioration des conditions de vie des jeunes et des aînés. Ce projet transversal favorise la solidarité entre les générations, permet aux aînés de rester « *connectés* » et ainsi de maintenir le rôle social. De plus, la lutte contre l'isolement est favorisée par plusieurs aspects :

- il favorise le lien social entre les jeunes et seniors, mais aussi entre seniors qui se retrouvent en petits groupes lors de ces ateliers.
- il permet aux seniors de mieux utiliser les nouveaux outils de communication et donc de garder plus facilement contact avec leurs proches et leurs amis parfois éloignés.
- il favorise la création de nouveaux projets collectifs avec certaines personnes âgées qui ne participent pas habituellement aux activités de vie sociale proposées par la ville.
- il permet aux jeunes d'être acteurs d'un projet de groupe et d'être valorisés par leur position de « *formateurs* ».

### LES RETOURS POSITIFS ET LES PERSPECTIVES DE L'ACTION

Les indicateurs d'évaluation de l'action sont variés : nombre de participants présents lors des rencontres, la volonté des participants de pérenniser et de développer de nouvelles actions ensemble, nombre de jeunes impliqués dans des actions de Voisin-Age en direction des seniors, nombre de seniors impliqués dans des



actions de solidarité en direction des jeunes ou encore nombre d'actions intergénérationnelles organisées au cours de l'année. Une évaluation est faite après chaque action avec les participants. Les professionnels, de leur côté, échangent sur la plus-value et la pertinence des activités.

Cette action est l'opportunité de construire de nouveaux projets entre les jeunes, les personnes âgées, isolées ou non. Le bilan est très positif du fait que les jeunes comme les aînés demandent à se retrouver autour de nouvelles actions collectives ou individuelles (goûters, sorties communes, visites à domicile).

Suite aux retours positifs de ce projet, différentes actions ont été mises en place :

- des rencontres régulières entre des jeunes et des seniors scéens dans le cadre de projets partagés.
- des liens ont été établis entre le Conseil des jeunes et le Conseil des aînés.
- des ateliers intergénérationnels lors de manifestations événementielles organisées dans la ville (Semaine bleue, vœux aux seniors, etc.)

Une nouvelle action a eu lieu lors de la Semaine bleue 2015 avec le renouvellement de l'atelier « *smartphones* » pour les seniors, animé par des jeunes. Celui-ci a eu lieu au sein de la Rotonde, le nouvel espace 16-25 ans ouvert par la ville à l'été 2015. Le fait que les seniors se déplacent dans un espace réservé aux jeunes est une nouvelle étape dans les échanges entre ces deux publics. <

# Virage numérique au service ANIM' À DOM

OPAR  
Rennes (35)

## OBJECTIFS

Faire intervenir des générations plus jeunes auprès de personnes âgées afin de développer de nouvelles solidarités entre les générations en stimulant les liens familiaux et sociaux au travers des nouveaux outils de communication. Lutter contre l'isolement social par le repérage des personnes isolées, la création et le maintien du lien social, l'accompagnement et l'intégration vers la vie sociale locale, l'accompagnement à la découverte du monde numérique.

## PRATIQUE

Construire le projet avec des bénévoles. Acquérir des tablettes numériques, des applications et des jeux cognitifs. Former des bénévoles aux applications. Faire une mise en situation et l'évaluer. Déployer le projet afin d'atteindre le plus grand nombre.



## FAIRE DÉCOUVRIR LES NOUVELLES TECHNOLOGIES

Depuis 2015, le service Anim' à Dom (animation au domicile des personnes âgées) mis en place par l'OPAR (Observatoire et Pôle d'Animation des Retraités Rennais) propose une animation sur les nouvelles technologies : « *Virage numérique* ». Cette expérimentation est un projet qui est né à l'initiative des jeunes bénévoles de l'association qui souhaitent partager leur connaissance dans ce domaine pour faire découvrir « leur monde numérique » aux plus anciens. Le service Anim' à Dom crée des occasions d'échanger : les personnes âgées ouvrent les portes de leur domicile à des jeunes qui ont parfois des représentations erronées de la vieillesse et inversement.

Dans un premier temps, des entretiens ont eu lieu avec les bénévoles pour réfléchir autour du projet et de son élaboration. Afin d'élaborer le module de formation, l'association a acquis des tablettes numériques et a installé des applications et des jeux cognitifs. Trois bénévoles ont été formés pour la phase de pilotage. Puis une mise en situation des bénévoles équipés de tablettes tactiles auprès des personnes âgées volontaires a été menée. Cette phase de pilotage a été évaluée pour effectuer les derniers ajustements et pouvoir déployer l'action auprès des autres bénévoles et personnes âgées du service.

## PARTENAIRES ET COMMUNICATION

Plusieurs partenaires entourent le projet : la ville de Rennes et la Direction des personnes âgées du CCAS par un conventionnement, un soutien financier, logistique et en relais d'information. Elle a mis en place un groupe de rencontre des différents acteurs de la lutte contre l'isolement, dont l'OPAR, qui alimente les réflexions. Le CLIC et le Codem de Rennes, qui repèrent des personnes âgées isolées, sont parties prenantes dans la réflexion sur la création de nouvelles actions. Les Caisses de retraite générales et complémentaires financent quant à elles des actions et communiquent sur celles-ci auprès des ressortissants. Enfin, le

Conseil départemental apporte un soutien financier au projet. L'OPAR dispose de nombreux moyens de communication pour informer ses adhérents et futurs adhérents. L'association a diffusé une nouvelle plaquette du service renouvelée en 2015 par le biais de ses réseaux, de son site Internet, et d'une lettre d'information mensuelle auprès des adhérents, des bénévoles de partenaires dépositaires. L'information concernant les services proposés est relayée lors des portes ouvertes et des forums associatifs de quartiers et par la presse locale. Anim' à Dom a même participé à l'action portée par Notre Temps « *Viens, je t'emmène...* » en novembre 2015.

## ÉVALUATION ET PERSPECTIVES

Le projet a été évalué au moyen de tableaux de suivi remplis par les bénévoles sur les mises à disposition de tablettes tactiles auprès des personnes âgées et des bénévoles et sur les séances (nombre d'heures d'utilisation, applications utilisées, sites visités...). Des questionnaires ont été distribués après quelques mois de mise en situation. Des entretiens ont été menés avec les personnes âgées visitées et les familles pour mesurer le chemin parcouru dans l'utilisation des nouvelles technologies et leur impact sur l'amélioration du lien social. L'évaluation a montré que l'utilisation des tablettes numériques est très appréciée des personnes âgées. Cette action et la sensibilisation à la culture et à l'outil numérique permettent à deux générations de trouver un langage commun. L'expérimentation se poursuit avec le projet d'acquisition en 2016 de l'application Familéo, déjà présente dans certains EHPAD et créée à St Malo, qui permettrait aux familles de se reconnecter autour d'un proche en lui envoyant des messages via Internet. Ces messages sont imprimés dans une gazette qui est envoyée au domicile. Cette application générerait une nouvelle dynamique dans la famille et l'entourage. La gazette serait un sujet de discussion exploitable par les bénévoles et les professionnels du domicile en favorisant la valorisation des personnes âgées. <

# Échanges de savoirs INFORMATIQUES

Chemillé-en-Anjou (49)  
Ville Amie des Aînés depuis 03-2015

## OBJECTIF

Transmettre des savoirs acquis.

## PRATIQUE

Disposer d'une salle multimédia avec du matériel informatique. Recruter des bénévoles retraités ayant des connaissances en informatique.  
Coût : Adhésion annuelle au Centre Social à 8,50€.



## TRANSMISSION DE SAVOIRS

Le Centre Social du Chemillois a mis en place depuis 2010 l'activité « Échanges de savoirs informatiques » pour aider les personnes désireuses de conseils ou rencontrant des difficultés dans l'utilisation d'Internet et du matériel informatique. Les séances ont lieu tous les jeudis matin de 10 h à 12 h et sont animées par un groupe de retraités bénévoles ayant des connaissances en informatique.

## LE FONCTIONNEMENT

Dans le cadre de ces échanges, trois à quatre bénévoles retraités accompagnent chaque jeudi les débutants en informatique. Ces séances sont ouvertes à tous et pas uniquement pour les retraités, bien que la majorité des dix inscrits le soient. Les échanges

ont lieu dans les locaux du Centre Social au cybercentre où est mis à disposition le matériel informatique. Pour s'inscrire, il suffit d'être adhérent au Centre Social (adhésion à 8,50€ l'année).

## POUVOIR SE RENDRE UTILE

Une fois par an, la coordinatrice rencontre les bénévoles de cette activité pour faire un point sur les aspects positifs et négatifs des échanges. Les problèmes qui peuvent être rencontrés sont la plupart du temps techniques. Les bénévoles sont contents de pouvoir transmettre leurs savoirs et de se rendre disponibles pour les autres. Un bilan est également effectué par la coordinatrice du service retraités avec l'ensemble des inscrits. <



# L'isolement des personnes âgées : un enjeu qui nous concerne tous !

Selon la Fondation de France, un Français sur dix dit se sentir seul. Si toutes les générations semblent être concernées par ce sentiment grandissant de solitude, les plus fragilisés par ce manque de contacts et d'échanges sociaux demeurent sans nul doute les seniors. Ainsi, ce sont déjà près de 4 millions de personnes âgées de plus de 60 ans qui vivent désormais seules. Et ce n'est pas le vieillissement accéléré de la population française qui va inverser la tendance...

Les personnes âgées doivent désormais faire face à cette montée de l'isolement social mais également aux difficultés de la dépendance liée à l'âge. L'ensemble des études autour de la prévention de la perte d'autonomie converge sur l'importance du maintien du lien social pour nos aînés. Une nouvelle étape a été franchie dans la prise en compte de cet enjeu avec la loi du 29 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement. Cette loi met en avant la nécessité d'anticiper les conséquences du vieillissement de la population française et donne la priorité à l'accompagnement à domicile afin que les personnes âgées puissent vieillir chez elles dans de bonnes conditions. La loi entend notamment mobiliser tous les acteurs économiques, sociaux et sociétaux pour accompagner et anticiper cette révolution démographique dans nos territoires (collectivités, associations, entreprises, proches, etc.).

Plus que jamais, le bien vieillir est aujourd'hui une responsabilité qui se veut collective et représente un enjeu sociétal majeur.

## DE NOUVELLES FAÇONS DE LUTTER CONTRE LA PERTE D'AUTONOMIE

En passant d'un traitement curatif à une démarche de prévention, la lutte contre



Charles Berdugo,  
Président-Fondateur de ma-residence.fr



la perte d'autonomie des seniors passe en particulier par :

→ *Le maintien d'un lien social* important entre les personnes fragiles et leur environnement local (voisins, commerces, CCAS, associations, etc.)

→ *L'identification des besoins des personnes fragiles* en recueillant leurs attentes directement auprès d'elles, ou de leurs proches, mais également leurs propositions d'aide, leur souhait d'être acteurs de la solidarité dans leur environnement proche

→ *Le renforcement de l'impact des campagnes locales d'information et de prévention* à destination des personnes fragiles et de leurs proches

→ *Une plus forte coordination entre les acteurs de la solidarité locale* (CCAS, CLIC, associations, résidences gérées, etc.)

Pour répondre à cette nouvelle approche du vieillissement, de nouveaux outils sont nécessaires pour les collectivités.

## LA MOBILISATION « NUMÉRIQUE » DES RESSOURCES DU VOISINAGE : UNE SOLUTION POUR PRÉVENIR L'ISOLEMENT DES AÎNÉS

Et si le numérique avait son rôle à jouer dans la résolution de ces questions essentielles liées au bien vieillir des seniors ? Les nouvelles technologies ont su bouleverser de nombreux secteurs, mais aujourd'hui, elles peuvent également apporter une réponse à ces enjeux majeurs que sont l'isolement des personnes âgées et la perte d'autonomie.

En permettant de mettre en lien les différentes parties prenantes de la solidarité (familles, voisins, Centres communaux d'actions sociale (CCAS), Centres locaux d'information et de coordination (CLIC), associations, résidences gérées, etc.), elles créent autour de la personne âgée isolée un écosystème bienveillant et recréent un « *chez soi social* » pour les seniors.





Partageant cette idée que le numérique a un rôle important à jouer dans le renforcement du lien social de personnes fragiles, ma-residence.fr, réseau social d'échange et d'entraide entre voisins, a choisi de placer le renforcement de la solidarité envers les aînés au cœur de sa mission.

L'idée est simple : donner les moyens aux acteurs locaux de la solidarité (CCAS, CIAS, CLIC, associations, etc.) de mobiliser les ressources du voisinage au profit des seniors.

Pour cela, un réseau local de proximité est déployé sur un territoire. Chacun peut s'y inscrire gratuitement pour y trouver de l'information et échanger avec ses voisins. C'est sur ce réseau généraliste que peuvent être diffusées des informations liées aux personnes âgées. Chaque voisin peut alors réagir à ces informations et avoir l'opportunité d'être solidaire.

### La preuve par l'exemple :

→ Adèle est une mère de famille, elle a un profil sous ma-residence.fr parce qu'elle a déposé une annonce pour trouver une famille qui pouvait partager un transport d'enfant pour une activité ou parce que le syndic de son immeuble a créé un espace privé grâce auquel il communique auprès de l'ensemble des copropriétaires. Marguerite est une personne âgée isolée sans accès à Internet qui aimerait rompre son isolement en recevant une petite visite de temps en temps. Marguerite appelle le CCAS qui dépose une annonce sur le site grâce à une interface dédiée. Adèle est destinataire de

cette information car elle vit dans le même quartier que Marguerite et, alors qu'elle ne se connectait pas sur le site pour rendre service, lui propose de passer la voir avec sa fille le mercredi après-midi.

→ Une association du quartier organise un atelier informatique à destination des seniors. Elle met un post sur le site ma-residence.fr afin de faire connaître cette action auprès des habitants, les seniors eux-mêmes ou leurs proches. L'atelier est un véritable succès, l'association rédige alors un nouveau post accompagné de photos et annonce la tenue de l'atelier suivant qui sera consacré à de la gym douce.

→ La période de déclenchement du plan canicule approche. Le CCAS diffuse un message sur le site, invitant les personnes isolées à s'inscrire sur le fichier canicule afin de bénéficier du dispositif en cas de déclenchement. Magalie prend connaissance du message. Elle sonne chez sa voisine du

dessus pour lui demander si elle veut qu'elle l'inscrive sur le registre.

Convaincue de l'intérêt d'une telle approche, la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse a décidé de participer au financement d'une expérimentation grande nature de ce dispositif.

### UNE APPROCHE INNOVANTE QUI A FAIT SES PREUVES SUR LE TERRAIN

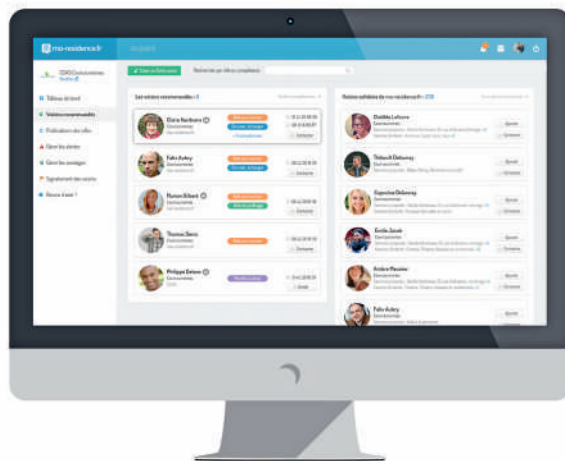
Le réseau ma-residence.fr a déjà été déployé dans une dizaine de territoires en Île-de-France (Courcouronnes, Jouy en Josas, Melun, etc.), entre 2015 et 2016.

Depuis son lancement en 2015, plus de 1 700 voisins ont été identifiés comme sensibles à la solidarité entre générations, soit 15 % des inscrits sur le réseau social. Les principales associations revêtant un caractère social de ces territoires ont également intégré le dispositif (Croix-Rouge, Secours populaire, CLIC, Secours catholique, etc.)

La force du dispositif est de pouvoir à la fois toucher massivement les voisins grâce à internet, mais également d'avoir su déployer une méthodologie permettant de toucher les seniors non connectés. Au total, près de 9 000 seniors ont ainsi été touchés directement par les campagnes de communication présentant le dispositif (envois postaux, réunions publiques, communication digitale, communication institutionnelle, etc.) et plus de 80 % des besoins exprimés par les personnes âgées concernées ont été servis.

Il est donc démontré que dans un contexte d'éloignement des familles, les voisins représentent une ressource non négligeable dans la lutte contre l'isolement des seniors. Le dispositif mis en place par le réseau ma-residence.fr permet à chacun, à son échelle, de se rendre utile et d'avoir une occasion de se montrer solidaire en répondant aux besoins d'une personne dans son voisinage en situation de dépendance ou d'isolement. Chacun a désormais l'opportunité d'être solidaire avec ses aînés.

Les villes et les CCAS disposent ainsi d'un outil innovant pour piloter et dynamiser la solidarité sur leur territoire. Cet outil peut être déployé sans aucune complexité technique ni lourd investissement. Le numérique n'est pas ici une fin en soi, mais bien un activateur de lien social au profit de nos aînés. <



# Maison DAHLIA :

## CRÉATION D'UN GUICHET UNIQUE D'INFORMATION ET D'ORIENTATION DÉDIÉ À LA THÉMATIQUE DE L'ADAPTATION DES LOGEMENTS SENIORS

Le centre communal d'action sociale de la Ville du Havre s'est engagé dans une politique d'accompagnement gérontologique en développant des dispositifs d'information et de coordination en faveur des personnes âgées en perte d'autonomie. La thématique du « *Bien vivre chez soi* » avait été mise en exergue dans le projet social de la ville avec pour objectif premier de permettre au plus grand nombre de rester dans son logement et d'y être bien le plus longtemps possible. Pour répondre à cette préoccupation partagée par tous les aînés et leurs familles, la municipalité a donc développé une approche globale de la question du maintien à domicile par l'exploitation de nouvelles voies en matière d'habitat et le développement des services qui y sont associés.

Des conseils d'aménagement du cadre de vie sont alors proposés par l'ergothérapeute (mise en place ou renforcement d'un plan d'aide, conseils habitat) et un bilan de l'évaluation est dressé

avec la personne et laissé au domicile afin d'engager la réflexion sur les adaptations envisagées par l'ergothérapeute. Si la personne âgée adhère au projet d'aménagement, l'ergothérapeute peut faciliter le contact avec les artisans ou prestataires de matériel médical afin de permettre des essais de matériels et de faciliter la réalisation de devis d'aménagement ou d'achat/location d'aides techniques. Parallèlement, la conseillère gérontologique a à charge de faciliter la prise de décision en informant au mieux la personne âgée sur les modalités de prise en charge financière des travaux ou aménagements souhaités. Elle aide à la mobilisation des sources de financement au regard des ressources de la personne et des dispositifs financiers disponibles.

Depuis sa création, le dispositif SHERPA connaît une évolution intéressante soulignant ainsi la pertinence de l'accompagnement mis en œuvre et sa complémentarité avec les outils déjà déployés dans l'accompagnement gérontologique (et notamment le Centre Local d'Information et de Coordination gérontologique CLIC). En revanche, les rapports



d'activité de SHERPA mettent en avant certains freins pouvant fragiliser l'accomplissement des projets d'adaptation des logements seniors : manque d'anticipation des personnes âgées et interpellations du dispositif SHERPA dans les situations d'urgence (dégradation de l'état de santé, retour d'hospitalisation, chutes répétées...), manque de connaissance du réseau des acteurs, complexité du parcours d'aide, méconnaissance des aides techniques à mobiliser et des dispositifs d'aides financières, manque d'artisans formés sur le territoire...

Aussi, dans le cadre du plan d'action « *bien vieillir, vivre ensemble* » validé par la municipalité en 2012 et de l'axe 4 du projet social de la ville, le projet de réalisation d'un appartement/maison pédagogique a également été retenu, ce logement devant devenir un instrument de prévention et un outil du mieux vieillir chez soi, en lien par ailleurs avec les orientations du projet de loi sur l'adaptation de la société au vieillissement.

**LA MAISON DAHLIA, un espace d'accueil, d'information et de prévention consacré à l'accessibilité et l'adaptation du logement seniors**

La maison Dahlia est la démonstration d'un habitat adapté dans un lieu contraint : il ne s'agit pas d'un showroom mais de la réhabilitation d'un habitat ancien avec ses contraintes de bâti et d'espace. Le projet a en effet été pensé pour être un réel outil d'aide à la décision pour les seniors leur permettant d'envisager plus sereinement



d'éventuelles modifications du cadre de vie. En cela, les aménagements retenus et proposés sont pragmatiques et facilement transposables dans un domicile « classique ». Le coût des solutions proposées a également été pris en compte afin qu'elles soient en adéquation avec un projet porté par une personne âgée, et ce en terme de coût et de facilité d'installation.

Des parcours de démonstration sont menés par l'animatrice du lieu et proposent la découverte pièce par pièce d'un environ-



Atelier sur la thématique des « Gestes qui sauvent » organisé au sein de la maison Dahlia

Au premier semestre 2017, 167 particuliers ont assisté aux visites commentées par l'animatrice de la maison DAHLIA. Pour renforcer l'attractivité du lieu et élargir le panel des fréquentations, un programme d'animation a été mis en place permettant aux usagers de venir visiter la maison DAHLIA à l'occasion de la tenue d'ateliers. Les thématiques choisies sont principalement tournées autour de la prévention santé et de la sécurité au sein de son logement et dédiées aux seniors et à leurs aidants.



Café littéraire

nement simple, peu médicalisé, astucieux et dont les aménagements exposés sont peu coûteux ou peuvent être envisagés dans le cadre d'un dossier de cofinancement. Ces visites guidées sont organisées de manière très conviviale et sont tournées autour de la découverte ludique du lieu et des aides de confort mises en démonstration. Ce sont des temps d'échanges propices à faire émerger les premiers questionnements. L'animatrice a alors à charge d'informer, de conseiller et également d'orienter vers le dispositif SHERPA lorsque les personnes souhaitent finalement se lancer dans un projet personnalisé. Il est pour cela important que cet outil de prévention soit couplé avec un dispositif d'accompagnement personnalisé car cela permet de proposer des solutions individualisées lorsque les seniors sont disposés à approfondir l'étude de leur situation individuelle. Cela contribue ainsi à créer un réel parcours de prévention dans le champ de l'adaptation des logements individuels, la maison Dahlia étant ainsi positionnée comme un guichet unique de conseil et d'orientation afin de faciliter les échanges d'informations et les relais d'accompagnement.

### **20 ateliers ont été organisés au premier semestre 2017, réunissant près de 115 seniors ou aidants.**

Afin de renforcer la place des seniors dans le champ de l'adaptation du logement et d'encourager leur participation dans la vie en société, le CCAS a pour projet de créer un club d'utilisateurs en partenariat avec le living lab animé par la Maison Domotique d'Application Pédagogique (MDAP) d'Alençon. L'objectif ici est double : associer les seniors aux choix techniques et technologiques de demain et valider avec eux le matériel de démonstration à exposer au sein de la maison Dahlia afin qu'elle puisse répondre concrètement aux problématiques vécues au quotidien par les personnes âgées à domicile. Une convention avec la MDAP d'Alençon est actuellement à l'étude. Une première expérience participative a par ailleurs été lancée en juin 2017 en partenariat avec l'association COVER Dressing : un groupe de « testeurs seniors » a ainsi été constitué pour assister à des séances d'essayage de vêtements et affiner les données permettant à l'association d'apprécier les critères d'un vêtement « Bien à porter ».

### **LA MAISON DAHLIA, un lieu de formation et de sensibilisation des professionnels du maintien à domicile des personnes âgées**

Le CCAS du Havre s'est rapproché des organismes proposant actuellement sur l'agglomération havraise des formations dans les secteurs médico-sociaux afin d'intégrer des modules au sein de la maison Dahlia pour sensibiliser les futurs acteurs du domicile à l'importance que revêt la question de l'habitat adapté. Les premières formations ont débuté dès 2017 : 242 professionnels ont été accueillis au sein de la maison Dahlia lors de modules dédiés à l'aménagement du cadre de vie des seniors.

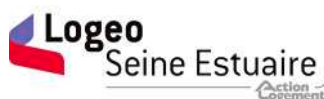
Des temps de sensibilisation auprès des professionnels de la sphère gérontologique en activité sont également organisés afin qu'ils puissent être informés des aides de confort et des aménagements existants et avoir un rôle de conseil auprès de leurs usagers. 105 professionnels ont été accueillis au sein de la maison Dahlia : les visites guidées ont permis de renforcer leur connaissance sur les adaptations possibles et de leur donner les clés nécessaires pour repérer, informer et orienter les personnes âgées en difficulté à leur domicile.

### **LA MAISON DAHLIA, un espace de formation dédié aux artisans du bâtiment**

Ce réseau d'artisans formés permet ainsi de faciliter la réalisation des projets au domicile des personnes âgées, en les orientant vers des professionnels formés et sensibilisés aux conséquences de la perte d'autonomie ou du handicap. En juin 2017, onze artisans ont suivis la formation Handibât au sein de la maison Dahlia.

Notons enfin que le projet est le fruit d'une collaboration étroite entre les acteurs du secteur social et médico-social et les professionnels de l'habitat : il a été construit en tenant compte à la fois des observations sociales et des données techniques et il permet, en cela, le développement d'une culture gérontologique dans les métiers de l'artisanat et de l'habitat. <

### **NOS PARTENAIRES :**



AG2R LA MONDIALE



# La Maison Intelligente de Blagnac

## UN LIEU OUVERT D'EXPÉRIMENTATION ET D'OBSERVATION DES USAGES

### PRÉSENTATION

Le maintien à domicile des personnes âgées est devenu, plus qu'une nécessité, un enjeu primordial pour notre société. En effet, l'allongement de la durée de la vie dû à une amélioration globale de la qualité de vie et de la santé entraîne des conditions de vie dans le grand âge qui peuvent s'avérer difficiles tant d'un point de vue confort et bien être que d'un point de vue sécuritaire. Ces conséquences doivent être gérées économiquement et socialement. Les personnes les plus fragiles sont les premières concernées : personnes à mobilité réduite, souffrant de déficiences sensorielles ou cognitives ou d'isolement social. Les nouvelles technologies de l'information et de la communication peuvent permettre, pour peu qu'elles soient bien pensées, d'aider au renforcement de l'autonomie, de maintenir du lien social mais aussi de rassurer l'entourage et les aidants. Ces technologies, qui doivent être adaptées au besoin, nécessitent d'être développées et validées sur des plateformes d'expérimentation permettant le contrôle des procédures et protocoles mis en place pour l'observation des usages et des comportements. Ces lieux d'observation et d'expérimentation s'intègrent dans une démarche plus globale de Living Lab (lieu d'innovation ouvert, faisant participer de manière active le citoyen au milieu des chercheurs de différentes disciplines - sciences de l'information et de la communication, sciences humaines et sociales, économie, médecine, acteurs médico-sociaux, éthique, etc. et d'industriels pour la conception de solutions technologiques. La Maison Intelligente de Blagnac, implantée sur le campus de l'IUT, est un terrain d'expérimentation, d'observation, d'analyse et d'expertise de solutions innovantes pour les personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap. Elle permet



**Eric Campo,**  
Professeur, Université Toulouse Jean Jaurès, Laboratoire LAAS-CNRS

d'expérimenter, en situation réelle, des dispositifs de e-santé et de maintien à domicile. L'infrastructure proposée vise à faciliter le déploiement de technologies et applications domotiques, fruits d'une R&D privée ou de projets collaboratifs. La Maison Intelligente valide les concepts développés en amont dans les laboratoires de recherche, évalue la faisabilité par les usages, leur intégration et acceptation grâce à une approche interdisciplinaire multidimensionnelle.

### LA PLATEFORME

La plateforme Maison Intelligente intègre un appartement de 70 m<sup>2</sup> et dispose de plusieurs pièces de vie. Cet appartement est domotisé et aménagé pour recevoir un usager vivant seul, en perte d'autonomie ou handicapé. Une gestion « intelligente » des équipements est réalisée grâce à une infrastructure matérielle et logicielle complète. Elle est constituée d'éléments interopérables (équipements motorisés, domotique, dispositifs connectés) et communicant à travers un bus domotique ou des réseaux sans fil. La Maison Intelligente propose une représentation assez complète de ce qui est proposé aujourd'hui en termes de solutions technologiques pour répondre à la sécurité domestique, au confort, à la communication et à l'assistance pour la santé : des capteurs pour la mesure de paramètres ambiants ou pour la sécurité domestique, des dispositifs d'assistance (piluliers, éclairage automatique, systèmes de guidage, d'ouverture automatisée...), des dispositifs médicaux, des dispositifs de suivi à l'intérieur (chute, malaise, perte de verticalité) ou à l'ex-

térieur (géolocalisation), des mobiliers motorisés (adaptables en hauteur), des aides techniques pour les personnes en situation de handicap. L'architecture de communication retenue assure l'évolutivité et l'interopérabilité des différents systèmes.

Cette installation « connectée » permet un confort de vie amélioré dans les gestes quotidiens qui peuvent ainsi être gérés selon des séquences pré-établies. Par exemple, une action effectuée sur un bouton de la télécommande ou un interrupteur peut enclencher à la fois l'ouverture de portes, l'éclairage de la salle de bain et l'ouverture des volets. Une action sur un bouton « départ du domicile » peut correspondre à la mise en mode économique du chauffage, à la fermeture des ouvertures et à l'extinction de toutes les lumières... Chaque séquence programmée est personnalisée à l'individu et prend en compte ses besoins. En outre, les équipements (appareils, interrupteurs...) sont rendus « interconnectés » et peuvent facilement changer de fonction. Un affichage ergonomique informe de l'état des occupants, de la température, d'une détection de présence... dans le but de fournir une assistance ponctuelle. De plus, elle permet la génération de scénarios prédéfinis ou programmés et assure une information vocale à l'utilisateur grâce à une voix de synthèse.

### UNE INTELLIGENCE AMBIANTE

Une des difficultés majeures inhérentes à ce type d'assistance est la reconnaissance des activités de la vie quotidienne réalisées par l'individu à l'intérieur de son habitat, qui sont déterminées par les

actions effectuées par celui-ci. Cette problématique constitue une thématique clé du domaine de l'assistance car le soutien technologique pour le maintien à domicile ne peut se faire que si le système arrive à interpréter correctement le comportement de la personne et à détecter ses erreurs. Il apparaît donc indispensable de proposer une infrastructure technologique complète adaptée pour le recueil de ces informations. Cette faculté de pouvoir traiter toutes les informations dans leur contexte permet de réagir de façon adéquate aux situations à risques pour la personne. Pour cela, les domaines d'études portent sur les capteurs autonomes sans fil à embarquer dans l'environnement ambiant, les outils qui permettent une gestion économique des ressources informatiques et énergétiques disponibles, les outils d'analyses algorithmiques permettant le stockage, le traitement des données et la prise de décision et enfin l'analyse observationnelle des usages des solutions domotiques proposées. L'ensemble des thèmes scientifiques abordés sur la plateforme, tant technologiques que relevant des sciences humaines et sociales, constitue un terrain très riche pour la recherche pluridisciplinaire. De nombreuses études concernant la technologie, les usages, l'acceptabilité, sont ainsi envisageables.

### EXEMPLES DE PROJETS D'APPLICATIONS

Dans le cadre du projet SENUM (Séniors et Numérique), financé par AG2R LA MONDIALE, les chercheurs travaillent par exemple sur l'analyse des besoins en matière de maintien à domicile afin de proposer des solutions technologiques pour un habitat adapté aux situations

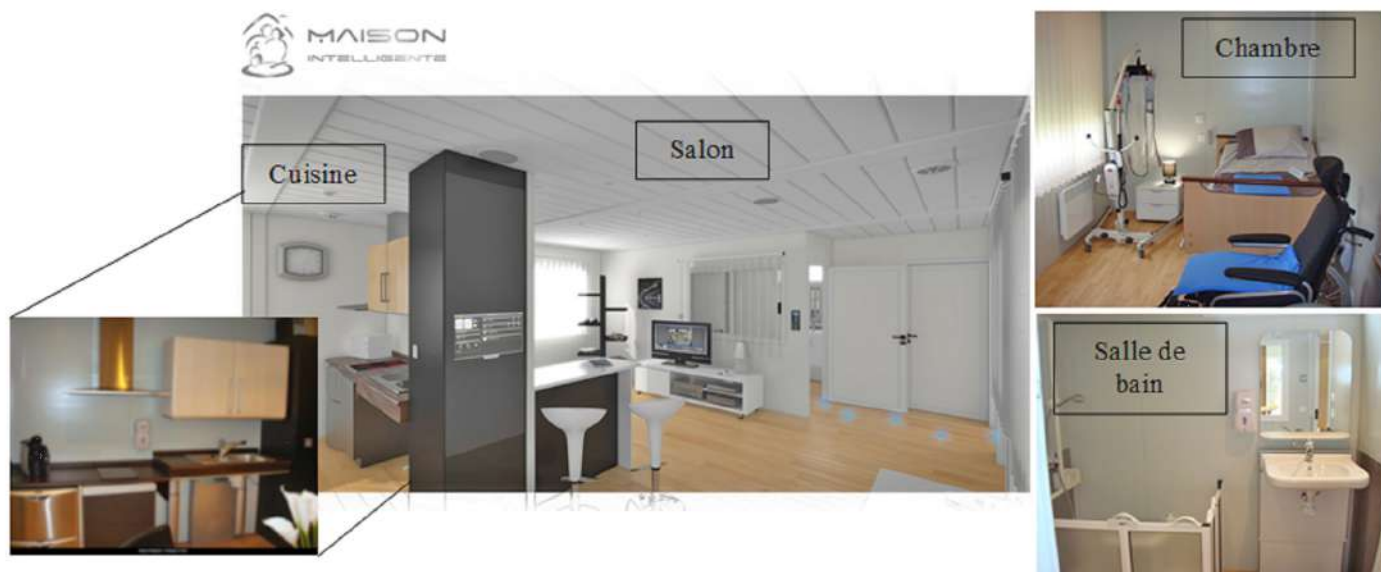
de vie. Les études portent sur les modalités d'interaction entre l'occupant et sa maison pour la commande des équipements via le tactile (tablette, téléphone mobile...), la voix, le geste... Impliqué en première ligne, l'assureur, au travers de ces institutions, l'action sociale AG2R Retraite Arrco et AG2R Prévoyance, a constitué un échantillon de 150 participants volontaires âgés de plus de 65 ans. Une grille de questions leur est soumise pour connaître leurs attentes, recueillir des propositions d'équipements, observer les usages et proposer des modèles de maison à construire. Pour se confronter à la réalité et se projeter dans une situation possible, chaque volontaire va transiter par la Maison Intelligente et réaliser un scénario de vie après avoir été sensibilisé aux nouvelles technologies (commandes domotiques, tablettes tactiles, dispositifs d'assistance...). Des interfaces spécifiques aident les seniors à manipuler les commandes (touches informatives, codes couleur...). En parallèle, des capteurs font l'objet d'une nouvelle approche. Il s'agit d'implémenter des petits dispositifs sans fil (communiquant par radio fréquence) éphémères dans le temps, discrets et faciles à installer. Ces capteurs doivent permettre de surveiller l'activité de vie de la personne (activité physique, nutritionnelle, domestique...) dans leur propre environnement et de prendre les mesures : nécessaires pour assurer des fonctions de confort pour renforcer l'autonomie, sécuritaires pour éviter voire prévenir les risques domestiques, et d'assistance en

cas de danger (chute, malaise, déviance des habitudes).

Autre exemple, le projet RESPECT (REcueil et Suivi dynamique des personnes âgées fragiles) financé par l'ANR<sup>1</sup> qui développe une semelle intelligente destinée à mesurer en continu des indicateurs de l'état de fragilité des personnes âgées par un suivi des paramètres d'activité de la marche. Les tests préliminaires se sont déroulés au sein de la Maison Intelligente pour étudier la prise en main du dispositif par les usagers munis d'une tablette tactile permettant d'accéder à leurs propres mesures et les conditions d'implémentation et d'utilisation. Cette étape a été incontournable avant le déploiement à domicile sur actuellement 30 sujets fragiles.

Finalement, tout est mis en œuvre pour que la personne âgée ou en situation de fragilité soit acteur de sa santé, qu'elle puisse vivre à domicile dans des conditions optimales. On passe du concept d'auto-mesure à celui d'auto-surveillance, puis à la finalité d'auto-prise en charge. Ceci fait émerger un nouveau concept qui est l'« empowerment », une démarche qui donne plus de place à la décision du patient, notamment pour agir sur les conditions sociales, économiques, politiques ou écologiques auxquelles ils sont confrontés.

Enfin, tous ces développements et validation ne peuvent se faire et se concrétiser sans l'implication des acteurs majeurs de la filière : les chercheurs, les professionnels de santé, les industriels, les financeurs publics et privés, les usagers eux-mêmes ainsi que leurs aidants. <



1. ANR : Agence Nationale de la Recherche

# Silver Geek :

## LE NUMÉRIQUE AU SERVICE DU BIEN VIEILLIR PAR L'ENTREMISE DU LIEN INTERGÉNÉRATIONNEL

### LE NUMÉRIQUE AU SERVICE D'UN PROJET D'INNOVATION SOCIALE

Face à de fortes mutations sociétales telles que le vieillissement de la population et l'omniprésence du numérique dans tous les pans de nos vies, il est devenu capital d'inventer de nouveaux moyens d'accompagnement pour favoriser le bien-être des seniors tout au long de leur vie. Les potentialités des outils numériques ludiques pour favoriser le bien-vieillir et l'inclusion sociale ont été identifiées depuis longtemps comme en témoigne cet extrait du rapport du centre d'analyse stratégique (cabinet du Premier Ministre), publié en 2010 : « *Les jeux vidéo ont l'intérêt d'être accessibles et modulables. La mobilisation sensorimotrice et l'échange avec autrui seraient alors des éléments bénéfiques pour lutter contre les effets délétères de l'immobilité et de l'isolement des personnes âgées. De surcroît, le caractère ludique, la possibilité de se fixer des buts et de se dépasser seraient propres à lutter contre les syndromes dépressifs. Enfin, les TIC pourraient être des leviers de développement des relations intergénérationnelles, de maintien du lien social et de l'autonomie des personnes âgées* ».

Dans le même temps, un certain nombre d'études et de rapports mettent en lumière les risques relatifs à l'e-exclusion. Il est vrai que dans le groupe des plus de 60 ans, l'usage des TIC est inférieur à celui des autres classes d'âge. En particulier, l'e-exclusion réduit l'accès aux réseaux de sociabilité existants<sup>1</sup>. Or à l'heure actuelle, la structure familiale est souvent éclatée, avec des enfants et petits-enfants éloignés, vivant parfois à l'étranger. Les seniors se retrouvent donc d'autant plus isolés, aspect renforcé par la méconnaissance d'outils tels que Skype, qui pourraient pourtant maintenir le lien avec leurs proches.



**Claire Gadebois,**  
Cheffe de projet, pour le Collectif Silver Geek



C'est à partir de ces constats qu'est né le projet Silver Geek, avec l'ambition d'intérêt général de proposer des actions concrètes, ludiques et intergénérationnelles favorisant le bien-être des seniors à travers une meilleure inclusion sociale et numérique.

### UN PROJET INNOVANT PORTÉ PAR UNE GOUVERNANCE MULTI-PARTENARIALE ATYPIQUE

Lancée en 2014, la dynamique Silver Geek est le fruit d'une démarche multi-acteurs en ex-région Poitou-Charentes, mise en œuvre pour répondre de façon innovante à deux enjeux clés du territoire : le bien-vieillir et l'inclusion numérique. Le collectif est aujourd'hui animé par le Fonds de dotation - Les Ateliers du Bocage, la Fondation MACIF, Orange, Le Labo des Partenariats - IPCA et Unis-Cité. Ces acteurs réunissent des domaines de compétences variées et complémentaires au sein d'une dynamique où les décisions sont prises de façon concertée pour mieux agir ensemble sur les fragilités du territoire.

### CONCRÈTEMENT, COMMENT ÇA MARCHE ?

Le projet Silver Geek s'appuie sur la mobilisation de volontaires en service civique

qui réalisent en équipes des animations hebdomadaires numériques et ludiques au sein de centres sociaux, de foyers logements, de clubs des aînés, d'associations locales, etc., à l'aide de kits numériques composés de tablettes et de consoles de jeux vidéo. Leur rôle est

d'expliquer comment utiliser les outils numériques, d'encourager et d'aider les participants, tout en partageant un moment convivial en collectif. Afin d'inciter les seniors à participer à l'action, les volontaires développent une démarche inclusive, afin que les seniors puissent s'approprier le projet et orienter les animations en fonction de leurs envies. Les personnes âgées sont donc parties prenantes du projet, en participant au choix des contenus des animations. Celles-ci peuvent donc prendre des formes variées : visio-conférences avec les enfants et petits-enfants éloignés, jeux de mémoire sur tablette, photographie et vidéo, envoi d'e-mails, jeu de bowling sur Wii, etc.

### LE TROPHÉE DES SENIORS : ÉVÉNEMENT EMBLÉMATIQUE DU PROJET SILVER GEEK

En avril, depuis trois ans, le projet trouve un écho tout particulier lors de la Gamers Assembly, événement d'ampleur nationale dédié au numérique se déroulant à Poitiers. Pour cette occasion, une compétition de Wii Bowling, le « *Trophée des Seniors* » voit concourir sur la scène principale et devant un public intergénérationnel chaque année plus nombreux, les meilleurs représentants des structures

1. Camal Gallouj, « Les clés de lecture servicielles et informationnelles des mutations des sociétés contemporaines : quelle place pour les seniors ? » In Gérontologie et société 2010/4 (n°135)



des différents départements qui participent au projet toute l'année.

### LA DIMENSION INTERGÉNÉRATIONNELLE : FACTEUR CLÉ DE L'INCLUSION SOCIALE ET NUMÉRIQUE

Nous sommes convaincus que la création de liens intergénérationnels est un vecteur de changement social majeur. Le projet Silver Geek permet ainsi aux jeunes volontaires en service civique d'aller à la rencontre des personnes âgées en déconstruisant leurs a priori.

« C'est bien de montrer aux personnes âgées qu'elles sont capables de faire des choses. Le fait d'être avec des jeunes ça apporte un autre lien et de la confiance. On a ce côté spontané, quand on parle avec eux, on fait abstraction de leur maladie. Eux ils nous apportent des choses de leur passé, de leur vie », une volontaire.

Grâce à l'apprentissage et à l'utilisation des nouvelles technologies, les seniors se sentent intégrés dans la société actuelle, améliorent leur santé et leur bien-être, s'en-

thousiasment autour d'activités ludiques et restent en contact avec leur famille et leurs proches à travers des sessions Skype par exemple.

In fine, le projet Silver Geek a pour ambition de faire émerger des solidarités de proximité, de favoriser l'inclusion des seniors dans la société en général, et dans leur propre environnement en particulier.

### QUELS IMPACTS ?

L'évaluation de l'expérimentation du projet, réalisée dès 2015, a conforté le projet dans sa dynamique en soulignant la forte utilité des actions menées : 75 % des seniors interrogés insistent sur l'intérêt du lien social créé lors de ces animations, que ce soit avec les jeunes (29 %), entre seniors (24 %) ou avec leurs proches (22 %).

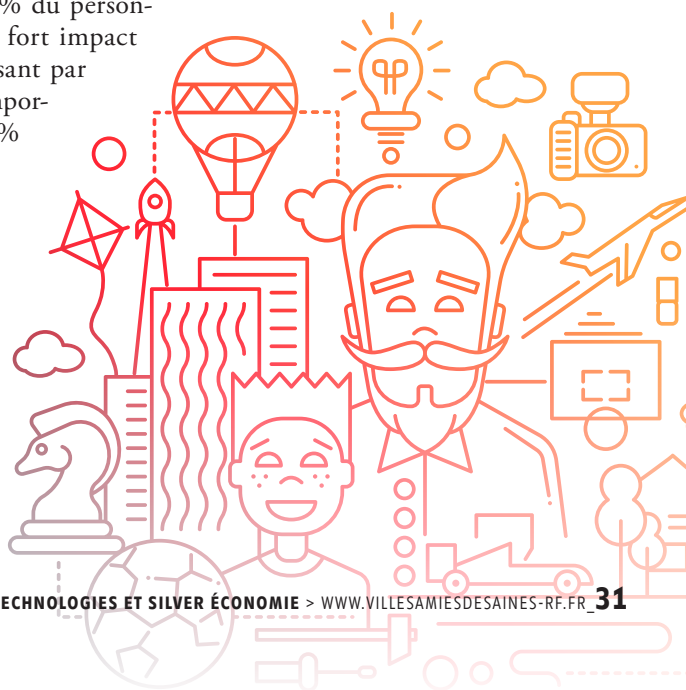
La quasi-totalité des responsables de structures interrogés a perçu des changements sur les personnes qui ont participé aux animations : plus de 70 % du personnel interrogé a perçu un fort impact des animations se traduisant par la baisse des troubles comportementaux, et plus de 50 % a perçu un impact sur la baisse de la peur de la chute en position debout chez les seniors.

Par ailleurs, 92 % du personnel interrogé a noté que les seniors concernés participent à la vie de la structure depuis les animations

Silver Geek alors qu'habituellement ils n'y participaient pas. Enfin, le projet Silver Geek implique également des évolutions notables dans les relations de soins au sein des établissements : « Les animations Silver Geek ont permis des échanges intéressants entre les résidents et les salariés, il y a eu un changement dans le type de relations, qui sont passées de soignants/soignés, à des relations « d'égal à égal », tout cela dans un mode ludique », un responsable de structure.

### FAITES VIVRE LA DYNAMIQUE SILVER GEEK SUR VOTRE TERRITOIRE !

Fort d'une évaluation rigoureuse de ses impacts ayant démontré la forte utilité sociale du projet, et avec le soutien de la Fondation AFNIC, Silver Geek est actuellement en forte démarche de structuration et de développement, et propose d'essaimer ses actions sur de nouveaux territoires dès la rentrée 2017, notamment en Nouvelle-Aquitaine. Le projet entend fonctionner dans un esprit de maillage territorial, en miroir des besoins identifiés par les acteurs et les structures locales qui œuvrent quotidiennement auprès des seniors, en proposant des solutions construites ayant déjà fait preuve de leurs nombreux impacts positifs. Le collectif Silver Geek reste ainsi à l'écoute d'acteurs qui souhaiteraient aujourd'hui ou à l'avenir être accompagnés pour mettre en action cette dynamique innovante sur leur territoire. <



# LE NUMÉRIQUE POUR CULTIVER LES TROIS VERTUS DE LA MUSIQUE en EHPAD<sup>1</sup>

Le concept de borne musicale pour personnes âgées est né du résultat d'une étude menée avec l'Université de Bourgogne qui démontrait que les résidents en établissement de retraite ont un accès médiocre au répertoire des musiques qu'elles aiment. La raison principale à cela : le matériel hifi n'est pas adapté. Impossible, donc, d'appuyer sur les trop petits boutons de la chaîne stéréo, impossible d'ouvrir une boîte plastique de CD (faites le test), impossible de conserver un répertoire complet de disques en collectivité (casse, « disparition »)... Ce nonaccès musical est d'autant plus dommageable et anachronique que « la musique est l'activité préférée des personnes âgées » (source INSEE).

De ces résultats d'étude, Marc Boudot a créé un outil afin de cultiver en EHPAD les trois vertus de la musique : accéder facilement non pas à de la musique mais aux musiques préférées du résident, stimuler et animer la vie quotidienne avec des activités musicales et enfin utiliser la musique à des fins thérapeutiques.

## LA MUSIQUE, LOISIR ACCESSIBLE À TOUS LES RÉSIDENTS

Regarder la télévision, faire des travaux manuels, jouer aux cartes, jardiner, etc., ces loisirs ne sont pas accessibles à beaucoup de résidents d'EHPAD car ce sont des activités cognitives ou motrices. En revanche, l'écoute musicale est une activité sensorielle qui n'est pas altérée par la vieillesse et les maladies neurodégénératives (sauf surdité). Ainsi même des personnes apathiques ou désorientées peuvent en profiter.

La musique a un autre avantage. Elle secrète dans notre cerveau les « bonnes molécules ». Elle provoque entre autre, la sécrétion d'endorphine, hormone permettant d'atténuer la douleur et de combattre

la dépression. De nombreuses études ont mesuré les effets positifs sur l'hypertension, l'élocution, la qualité du sommeil...

De même, chez les malades d'Alzheimer « l'effet musique » est impressionnant. On peut observer leur capacité à chanter des chansons par cœur alors qu'ils n'ont plus l'usage de la parole. Les possesseurs de borne musicale racontent cette anecdote récurrente de couples dont l'un, malade d'Alzheimer, ne parle plus depuis plusieurs mois. Lorsque tout à coup il se met à chanter, déclenchant la surprise du conjoint : « miracle, mon époux(se) re-parle ! ». Non il ne parle pas, il chante ! En effet la partie du cerveau dédiée au langage est attaquée par la maladie, alors que celle qui mémorise la musique, fonctionne (cerveau reptilien). Une étude a même démontré qu'il était possible de faire apprendre et surtout de faire mémoriser de nouvelles chansons à des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer.

## LA BIENFAISANCE MUSICALE AU SERVICE DE LA QUALITÉ DE VIE DES AÎNÉS EN EHPAD

À cette question, Marc Boudot et son équipe apportent des réponses innovantes depuis huit ans. Suite à une étude sur la relation « musique et résidents d'EHPAD » (Université de Bourgogne), ils créent le

Marc Boudot,  
Dirigeant des entreprises Onze Plus et PAS à PAS innovations

concept de « borne musicale pour personnes âgées » qui a vu le jour dans le but de cultiver, dans l'institution gériatrique, les trois vertus de la musique :

→ **Le plaisir** : permettre à tous les « habitants » de l'établissement de partager facilement des moments musicaux (grâce à plusieurs milliers de chansons des années 30 à 90 : chanson française, musique classique, jazz, musique du monde, danse, hymnes, musiques de détente, musiques festives de Noël, d'anniversaire, de carnaval, banque de sons de la vie quotidienne, etc). Un directeur de la région de Tour raconte : un monsieur était fan de Georges Brassens. Après plusieurs visites d'établissements il a choisi le nôtre car il pouvait facilement écouter son chanteur préféré. Car c'est d'abord cela la finalité ; offrir à chaque résident la possibilité d'écouter, non pas « de la » musique, mais LEUR musique. Pour cela, la borne contient un répertoire de plus de 2000 musiques qui a été constitué en interrogeant plus de 300 résidents de plus de 75 ans. Tino Rossi, Édith Piaf, Luis Mariano mais aussi Jean-Jacques Goldman, France Gall, les Beatles et beaucoup d'autres...

M. Roger, directeur dans le 77, exprime d'ailleurs son étonnement : « Après 9 mois d'installation, la borne est utilisée tous les jours, ce qui est rare pour un matériel d'animation ». Certains résidents programment très facilement la borne musicale. Soit en appuyant sur un bouton unique, soit en tapant un nombre de cinq chiffres sur un clavier très simple (pas d'écran tactile, car, comme le disent nos grands-mères « on ne met pas les doigts sur la télé »). Certains ont, au début, eu peur de l'utiliser. Une aide-soignant raconte « j'essaye



© P. Bourdis

1. Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes





au moins une fois par jour de programmer une chanson avec l'un des résidents. Je lui demande ce qu'il a envie d'écouter et je l'aide à programmer la chanson. De vrais petits moments de bonheur ! Le dimanche certaines familles s'installent autour de la borne et échangent sur les souvenirs associés aux musiques qu'elles écoutent. »

→ **La musique : un outil de stimulation et d'animation.** La borne permet d'organiser de nombreuses activités musicales : le loto musical est l'une des préférées. Chaque résident a un carton avec six chansons. Le premier qui les reconnaît a gagné. Le karaoké simplifié est une autre innovation : le texte défile lentement (pas de curseur stressant) mais surtout, il est possible de ralentir le tempo pour s'adapter à la vitesse de diction des aînés. Une aide-soignante raconte : « j'adore chanter, alors quand j'ai quelques minutes, je mets un karaoké et fait le "show" devant les résidents. » La borne propose de nombreuses autres activités de communication verbale et non verbale telles que des ateliers « mémoires sonores », des quizz chansons, des jeux intergénérationnels, des livres audio, des diaporamas sonorisés, un jeu de dés

géants, etc. Une animatrice témoigne : « La borne est un bras droit du service animation, elle permet facilement à des bénévoles ou des collègues aides-soignants d'animer des activités me donnant la possibilité de me libérer du temps sur d'autres tâches. »

→ **La musique à visée thérapeutique :** il est proposé aux soignants la démarche nommée Patrimoine Musical qui permet de créer pour chaque aîné, sa liste de musiques « frisson ». La méthode est simple. Dans un premier temps on interroge les familles sur les goûts musicaux de leur aïeul. Ensuite, un « rendez-vous » musical est pris avec la borne dans la chambre du résident. On lui fait écouter les musiques indiquées par la famille et on observe. Est-ce que la musique est appréciée, est-ce qu'elle dynamise la personne, l'apaise ? Toutes les musiques qui entrent en « résonance » avec la personne âgée sont indiquées dans l'ordinateur de la borne musicale. Cette démarche fonctionne avec tous les résidents, même apathiques. La finalité est de permettre à chaque personnel, de disposer d'une playlist pour dynamiser ou apaiser un résident qui en a besoin. voire, dans certains cas, de calmer ins-

tantanément une crise d'angoisse chez un malade d'Alzheimer. Cette méthode a été étudiée dans le cadre de l'étude MAAMI<sup>2</sup>. Un nouveau projet de recherche (en partenariat avec la Société française de Musicothérapie) va mesurer l'impact de la « musicalisation » des lieux où vivent les personnes âgées dépendantes sur la diminution de la prise médicamenteuse et sur l'amélioration de la qualité de la vie professionnelle des personnels.

## CONCLUSION

Un résident dispose de 8h30 de temps libre chaque jour. Tout le monde pense que, dans son établissement, il dispose d'un lieu où il peut écouter facilement les musiques qu'il aime. Ce n'est pas le cas dans 90 % des EHPAD. Une innovation, la borne musicale Mélo, a donc été inventée, en France, pour remédier à cette injustice culturelle. La borne Mélo a obtenu quatre trophées de l'innovation. En France, Suisse, Belgique et Allemagne, plusieurs centaines de structures ont acquis et utilisent une borne musicale. Et tous le confirment, la musique est un « dopant naturel » qui change le visage et l'ambiance de l'établissement. < [www.bornemelo.fr](http://www.bornemelo.fr)

## RÉFÉRENCES

Marc BOUDOT crée des solutions innovantes pour améliorer la vie sociale et culturelle des résidents d'EHPAD. Il a démarré sa carrière dans l'entreprise Décathlon dans le cadre de projets de mise en place de la qualité puis crée l'entreprise PASàPAS. Suite à une étude sur la relation entre musique et résidents, il crée en 2008 le concept de "borne musicale pour personne âgée" (4 trophées de l'innovation). En 2010, il crée la méthode du "patrimoine musical" (publication Revue Francophone de Gériatrie et de Gérontologie, oct. 2011). Il intègre le projet MAAMI financé par l'Agence Nationale de la Recherche avec les laboratoires de l'INSERM et du LEAD (Université de Bourgogne). En 2014, associé au Groupement national des animateurs en Gérontologie (dans

une démarche d'entrepreneuriat social et solidaire), il crée le concept de plateforme collaborative CULTUREàVIE (gratuite), outil dédié à l'amélioration de la qualité de la vie en EHPAD (soutenu par la CNSA). Il participe à l'élaboration d'ACTEURàVIE (sur les Projets Personnalisés). Co-auteur du « Livre Blanc de l'animation avec les personnes âgées » et de « innover dans l'animation et l'accompagnement de la personne âgée » (éditions Erès), auteur des clips sur « la non-traitance » ([reussir-vie-sociale-personnes-agees.fr](http://reussir-vie-sociale-personnes-agees.fr)) et « les enjeux du vieillissement » pour le Réseau francophone Villes Amies des Aînés de l'Organisation Mondiale de la Santé.

2. MAAMI : « Maladie d'Alzheimer et Apprentissage Moteur Implicite » Référence : ANR-12-TECS-0014

# Projet ROSIE

## ROBOTS SOCIAUX ET EXPÉRIMENTATIONS EN GÉRIATRIE : PRATIQUES, RESSOURCES ET CADRE ÉTHIQUE

GéronD'if

### CONTEXTE

À ce jour, plus de cent établissements gériatriques français recourent aux robots sociaux pour pallier la perte d'autonomie des sujets âgés. Les nombreuses possibilités offertes par ces entités mécaniques en font des outils polyvalents dont les usages sont amenés à croître au cours des prochaines années.

Parce qu'elles émergent, ces pratiques sont encore cloisonnées ou insérées dans des contextes sociaux, géographiques, institutionnels et professionnels éclatés. Il convient aujourd'hui de mutualiser et de capitaliser ces expériences afin de mieux les connaître et de structurer un cadre pour guider les pratiques futures. Le projet ROSIE « *Robots sociaux et expérimentations en gériatrie* », porté par le Gérontopôle d'Île-de-France (GéronD'if), vise à développer une série d'outils de travail opérationnels qui éclaireront les choix des professionnels (chercheurs, cliniciens, directeurs d'établissement, professionnels de l'accompagnement, décideurs...) engagés dans la conception, l'implémentation ou la gestion financière de ces interventions à médiation robotique.

### QU'EST-CE QU'UN ROBOT SOCIAL ?

Les robots sociaux sont des entités mécaniques dotées d'une intelligence artificielle. Ils présentent des traits humanoïdes ou animaux plus ou moins réalistes, invitant souvent leurs interlocuteurs à engager des interactions ou à leur attribuer des caractéristiques sociales. Leur présence physique et leur capacité à interagir en font des outils de stimulation cognitive et psychosociale particulièrement intéressants

### OBJECTIFS

L'objectif principal du projet ROSIE est de faire l'inventaire des expérimentations et des pratiques mobilisant les robots sociaux en gériatrie conduites en France. La démarche poursuivie est pluridisciplinaire afin de lier les dimensions clinique, organisationnelle, économique, sociale et éthique, et de couvrir ainsi la diversité des questions posées par la robotique gériatrique.

### MÉTHODOLOGIE

→ Dans un premier temps, un état de l'art international, faisant la synthèse des travaux publiés sur la thématique, permettra de disposer des connaissances nécessaires pour les phases ultérieures du projet. Il permettra également d'inscrire l'étude dans la recherche scientifique la plus actuelle.

→ Dans un deuxième temps, le projet permettra d'élaborer un état des lieux de l'utilisation de la robotique sociale en France. Cette phase donnera lieu à un travail d'enquête dans plusieurs établissements gériatriques de l'Hexagone conduisant actuellement des expérimentations en matière de robotique sociale où utilisant déjà ce type de robots. Les méthodes mobilisées seront issues de l'économie de la santé, des sciences cognitives et des sciences sociales, afin de produire des données riches et complémentaires.

→ En s'appuyant sur ces retours d'expérience, l'équipe créera, dans la dernière étape du projet une série d'outils concrets et opérationnels de travail permettant aux différents acteurs concernés (chercheurs, cliniciens, directeurs d'établissement, professionnels de l'accompagnement, décideurs...) de mieux concevoir, implémenter ou encore, d'éclairer la décision d'investir dans ce mode d'intervention.



Expérimentation avec le robot PARO, Hôpital Broca, 2016

### UNE RÉFLEXION PAR L'IMAGE

Un volet artistique associant photographies et vidéos fait partie du programme de travail du projet ROSIE. Ce travail, réalisé par l'artiste et plasticien Yves Gellie, permettra d'élargir la réflexion psychologique, éthique et sociétale sur la thématique « *personnes âgées et robots sociaux* ».



## CONFÉRENCE DE CONSENSUS AVEC EXPERTS INTERNATIONAUX

Afin d'élargir la portée des résultats de l'étude ROSIE, une conférence de consensus avec des experts internationaux sera organisée à la fin du projet. Cette conférence permettra de confronter le regard des chercheurs et des experts concernés par la thématique et de valider les recommandations émises dans le cadre du projet au niveau international. Ce sera l'occasion également de faire une dissémination à plus large échelle des résultats du projet.

## RÉSULTATS ATTENDUS

Trois guides opérationnels seront rédigés afin de mieux accompagner les professionnels (soignants, chercheurs, industriels, financeurs...) intéressés par l'usage de la robotique sociale dans les milieux gériatriques.

→ *Guide des bonnes pratiques professionnelles*

→ *Charte éthique*

→ *Guide d'évaluation médico-économique*

Le travail de documentation artistique du projet ROSIE sera édité à la fin de l'étude sous la forme d'un ouvrage, associant aux images des textes issus des réflexions faites par les différents experts qui seront sollicités tout au long du projet. <

## PARTENAIRES

- GéronD'if, le gérontopôle d'Île-de-France : Le Gérontopôle d'Île-de-France, GEROND'IF, est un pôle régional de promotion de l'excellence et de l'innovation en gériatrie et en gérontologie. GéronD'if fédère de manière collaborative les acteurs du vieillissement afin de dynamiser la recherche, l'innovation, la valorisation industrielle et la formation dans ce champ. GéronD'if rassemble ainsi des compétences pluridisciplinaires autour de la problématique du bien vieillir.
- LUSAGE (EA 4468) Hôpital Broca (Assistance publique - Hôpitaux de Paris) : porté par l'équipe de recherche hospitalo-universitaire (EA 4468 Université Paris Descartes) et dirigée par le Pr Rigaud, chef du Pôle gériatrie à l'Hôpital Broca (AP-HP), LUSAGE est spécialisé dans la coconception et l'évaluation des technologies de santé pour les personnes âgées en perte d'autonomie, particulièrement celles présentant des déficits cognitifs. Ses domaines de compétence regroupent l'expertise clinique dans les domaines du vieillissement, de la fragilité et de la cognition, l'analyse des besoins des utilisateurs, l'évaluation de l'ergonomie et de l'acceptabilité des technologies d'assistance et l'analyse éthique et sociologique des questions soulevées par l'utilisation de ces technologies.

- Chaire Hospinomics (Assistance publique - Hôpitaux de Paris) et Paris School of Economics (PSE) : créé en 2014, la chaire Hospinomics traite de la valeur de l'innovation dans les systèmes de santé. La chaire fédère des recherches nationales et internationales issues au premier chef de l'économie de la santé, mais aussi de l'économie industrielle, comportementale, du travail et de l'économie publique.
- EA 2694 « Santé publique : épidémiologie et qualité des soins » (Université de Lille) : équipe de recherche en Santé publique regroupant cliniciens, biostatisticiens, ergonomes et économistes de la santé. Le programme scientifique de l'EA2694 comprend un axe « évaluation des technologies de santé » dédié aux dispositifs médicaux. L'EA2694 regroupe les chercheurs du CIC-IT de Lille « biocapteurs et e-santé ».
- Yves Gellie (artiste plasticien) : M. Gellie travaille depuis plusieurs années sur l'univers des robots. La formation à la fois artistique et scientifique de M. Gellie lui permettra d'aborder le projet ROSIE sous un angle à la fois documentaire et artistique. Son travail débouchera sur une œuvre mêlant vidéo, photographie, écriture et art numérique. (Fig 4 et Fig 5. Projet « Human Version » Yves Gellie (2009))

## ÉQUIPE PROJET

- Pr. Anne-Sophie RIGAUD, PU-PH, chef du Pôle gériatrie (GH Paris Centre) : Directrice scientifique du projet
- Pr. Lise ROCHAIX, responsable scientifique (Chaire Hospinomics) : Investigateur
- Jean-Claude K. DUPONT, PhD Philosophie, directeur adjoint (Chaire Hospinomics) : Investigateur
- Benoît DERVAUX, économiste de la santé, MCU-PH de Santé publique, Cellule « Innovations », Direction de la recherche en santé, CHRU Lille : Chercheur associé
- Fanette DENIES, pharmacienne, PH, Cellule « Innovations », Direction de la recherche en santé, CHRU Lille.
- Isabelle DUFOUR, Déléguée générale de GéronD'if) : coordination du projet au titre de GéronD'if
- Édouard KAROUBI, Chef de Pôle gériatrie (Hôpitaux universitaires Paris Sud), pilote du groupe thématique Silver Économie, Technologies et Innovation (SETI) de GéronD'if.
- Maribel PINO, PhD Psychologie, chercheur (LUSAGE), chargée de mission (GéronD'if) : Chef de projet
- Yves GELLIE, artiste plasticien : Responsable du volet artistique du projet
- Maxime JACOBS, artiste numérique : Assistant de M. Gellie pour le volet artistique du projet
- Étienne BERGER, doctorant en Sciences sociales : Investigateur
- Clotilde MONNET, chargée de projet (LUSAGE) : Ingénieur d'étude

## COMITE D'EXPERTS

- Serge TISSERON, Psychiatre, Docteur en psychologie, membre de l'Académie des technologies, fondateur de l'Institut pour l'Étude des Relations Homme-Robot (IERHR).
- Kevin CHARRAS, PhD Psychologie, responsable du Pôle interventions psychosociales et formation à la Fondation Médéric Alzheimer.
- Samuel BENVENISTE, PhD en informatique et robotique, directeur-adjoint CEN STIMCO.
- Cynthia FLEURY-PERKINS, PhD en philosophie, psychanalyste et professeur de philosophie.
- Michèle JARRAYA, Directrice du Centre de formation continue de l'AP-HP.
- Louis MATIAS, Directeur de la Maison Ferrari Ordre de Malte, référent personnes âgées FEHAP IDF.
- Monique ROTHAN-TONDEUR, PhD Santé publique, titulaire Chaire recherche en sciences infirmières (APHP) et Université Paris 13.

## CALENDRIER

Le projet ROSIE se divise en 7 grandes étapes, étalées sur 24 mois.

## SOUTIENS

Le projet ROSIE est soutenu par :

- La Caisse Nationale de Solidarité pour l'autonomie (CNSA)
- Le groupe Malakoff- Médéric
- Le groupe Humanis



malakoff médéric





# Dialogue entre le senior et le robot

Les seniors, à en croire les prospectivistes, seront les premiers bénéficiaires du marché de la robotique d'assistance. Mais qu'est-ce qu'un robot, et l'adoption des robots dans nos vies est-elle une chose aussi simple que leurs fabricants nous le disent ? Ne faut-il pas craindre des effets secondaires, voire des dommages collatéraux à leur introduction ? Il est d'autant plus important de nous poser ces questions que quand les robots auront été développés, ils s'imposeront comme relevant uniquement d'un choix technique, alors que les technologies peuvent s'adapter à tous les projets<sup>1</sup>.

## LE ROBOT POUR LE ROBOTICIEN

Pour un roboticien, un robot est un système associant trois composantes en interaction<sup>2</sup>. Tout d'abord, il possède un certain nombre de capteurs qui lui permettent d'acquérir des informations sur son environnement. Ils sont l'équivalent de nos organes des sens, en plus variés et plus puissants. Un robot possède ensuite des outils d'intelligence artificielle qui lui permettent de réaliser une analyse des données qu'il a recueillies et à partir de là de mettre en œuvre une forme de raisonnement. Enfin le robot possède des « effecteurs » qui lui permettent d'agir et de rétroagir sur son environnement, ce qui le distingue d'une simple intelligence artificielle. À ces trois composantes de base, peuvent s'en ajouter trois autres : des capacités d'apprentissage plus ou moins complexes selon ce qu'on attend d'eux ; la capacité de comprendre les émotions humaines à partir des intonations et des mimiques ; et la possibilité, si on dote le robot d'un visage d'apparence humaine, de répondre à son interlocuteur en simulant des émotions.

Mais si le robot est pour un informaticien une machine à simuler particulièrement complexe, qu'est-il pour son usager, et en particulier pour un senior ?

## LA PERSONNE ÂGÉE FACE AU ROBOT

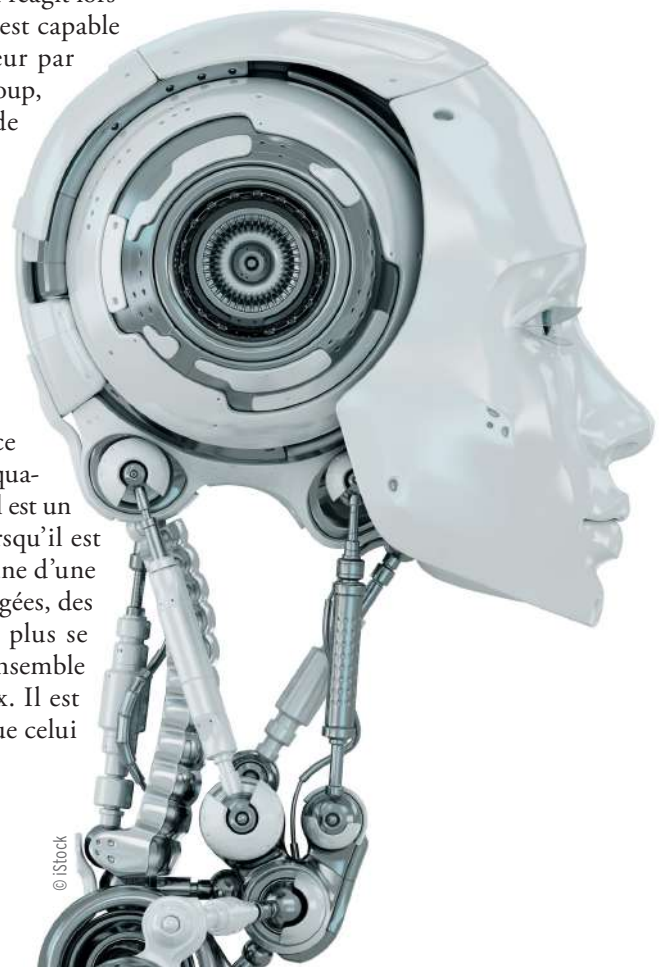
Le robot le plus utilisé aujourd'hui auprès des personnes âgées s'appelle Paro. C'est un « robot d'assistance mentale » (« *mental assist robot* ») conçu comme un bébé phoque couvert de fourrure blanche, qui a pour vocation d'être un substitut d'animal de compagnie dans les hôpitaux et les maisons de retraite. D'une certaine façon, il n'est qu'une variante technologiquement avancée d'un ours en peluche, mais il se distingue de celui-ci par une caractéristique essentielle : il réagit lorsqu'on énonce son nom et il est capable de solliciter son interlocuteur par des cris et des regards. Du coup, Paro suscite l'impression de vouloir tisser un lien, ce que ne fait évidemment pas une simple peluche. Et il peut être utilisé dans beaucoup de situations : pour amuser, reconforter, rassurer... Son action a été mesurée à la fois en situation collective et en relation individuelle. Tout d'abord, Paro a une influence positive sur la quantité et la qualité des interactions sociales. Il est un facilitateur de relations. Lorsqu'il est installé dans la salle commune d'une institution pour personnes âgées, des seniors qui ne se parlaient plus se mettent à passer du temps ensemble et à communiquer entre eux. Il est celui dont on parle plutôt que celui

à qui l'on parle. Par ailleurs, en relations individuelles, il a été montré que Paro a un effet bénéfique sur la santé mentale et physique des personnes âgées : leurs capacités cognitives et émotionnelles sont améliorées, ainsi que leur capacité à gérer le stress. En simulant des émotions, tout se passe comme si le robot encourageait ses interlocuteurs à éprouver des émotions pour lui et avec lui exactement comme un être humain. La capacité d'interactions de ces machines génère l'illusion d'une réciprocité.

Et ce qui est vrai pour un robot qui a l'apparence d'un bébé phoque va l'être encore plus avec un robot d'apparence humaine,

**Serge Tisseron,**

Psychiatre, membre de l'Académie des technologies,  
Docteur en psychologie HDR, Université Paris VII Denis Diderot.



1. Feenberg A. (2010). Pour une théorie critique de la technique, Montréal, Lux Éditeur, 2014.

2. Wiener, N. (1950). Cybernétique et société. Paris : Seuil, 2014.



même très imparfaite. Il a d'ailleurs été montré qu'un humain qui parle avec un robot humanoïde passe autant de temps à le regarder dans les yeux qu'à regarder un humain dans les yeux lorsqu'il s'adresse à lui. Et des travaux d'imagerie cérébrale ont confirmé que les mêmes zones cérébrales sont activées chez un humain lorsqu'il voit des émotions manifestées par un autre humain et lorsqu'il voit les mêmes émotions simulées par un robot. Quatre fonctions possibles pour les robots Pour imaginer la place que les robots vont prendre dans nos vies, il nous faut comprendre qu'ils vont remplir quatre fonctions différentes que nos smartphones remplissent déjà, mais qu'ils le feront bien mieux qu'eux<sup>3</sup>. Tout d'abord, un robot pourra être utilisé comme un esclave : ses réactions seront alors totalement prévisibles et nous lui demanderons seulement d'accomplir des tâches automatiques, exactement comme nous demandons aujourd'hui à nos smartphones de se souvenir pour nous des numéros de téléphones de nos amis ou des codes de leur immeuble.

En second lieu, un robot pourra être pris comme témoin de nos comportements, et nous lui demanderons alors de garder des traces de tout ce que nous faisons, un peu comme nous le faisons aujourd'hui en photographiant certains événements de nos vies ou en gardant d'anciens SMS. Avec le risque - nous en reparlerons - que ce confident privilégié transmette en permanence tout ce que nous lui confions à son concepteur... En troisième lieu, nous pourrions utiliser notre robot comme un complice : nous lui confierons des choses inavouables, et nous l'utiliserons pour des activités intimes, voire interdites, comme le harcèlement. Enfin, notre robot pourra devenir un partenaire d'interactions pour une tâche à accomplir ensemble. C'est ce qui est développé dans le domaine industriel avec les robots : l'homme doit s'adapter au robot autant que l'inverse, accepter d'être critiqué par lui, être capable de lui venir en aide si le programme du robot est trop limité pour la tâche qui lui est demandée, voire même être capable de se substituer totalement à lui en cas de défaillance.

entre les personnes âgées, qui en parlent et en plaisantent. Des études sont également faites en cours pour permettre à des robots d'assister les thérapeutes dans certaines tâches spécifiques. Le but n'est donc pas de créer des suppléants artificiels capables de prendre la place des soignants. D'ailleurs, aujourd'hui, la plupart des programmes et applications ne s'utilisent pas en autonomie mais supposent l'intervention conjointe d'un professionnel.

Mais qu'en sera-t-il lorsque les robots seront installés à domicile ? Les robots risquent bien de devenir rapidement pour leurs utilisateurs beaucoup plus que des machines. Il en résultera plusieurs risques<sup>5</sup>. Le premier serait d'oublier que les robots resteront toujours connectés à leurs fabricants. Le second serait de les penser comme des équivalents d'humains capables d'émotions alors qu'ils ne seront encore longtemps que des machines à simuler. Enfin, le troisième risque serait de penser le robot comme une image souhaitable de l'humain, et d'attendre des hommes les mêmes qualités d'efficacité et de fiabilité...

Aujourd'hui, les robots humanoïdes, comme Nao et Pepper, sont expérimentés dans les salles communes des établissements pour personnes âgées. Chacun s'approche de lui, essaie d'attirer son attention, voire lui pose des questions en attendant qu'il réponde. Nous ne cessons jamais d'attendre qu'un robot finisse par répondre à nos sollicitations même si nous savons que c'est raisonnablement bien au-delà de ce qu'il est capable de faire<sup>4</sup>. Cela crée des relations

### LE RISQUE D'OUBLIER L'EXISTENCE DES PROGRAMMEURS

Les robots seront nos meilleurs amis, soit. Mais ils seront aussi de redoutables mouchards. Ils transmettront en effet en permanence à leurs fabricants tous nos faits et gestes, et ils et nous proposeront comme des évidences les choix de leurs programmeurs. Le problème est d'autant plus préoccupant que la capacité d'un robot de s'adapter parfaitement à son propriétaire pourra facilement être mise à contribution pour faire accomplir à celui-ci certains choix plutôt que

3. Tisseron, S. (2015). Le jour où mon robot m'aimera, vers l'empathie artificielle. Paris : Albin-Michel.

4. Turkle, S. (2012). Seuls ensemble, de plus en plus de technologies et de moins en moins de relations humaines. Paris : L'échappée, 2015.

5. Tisseron, S. op.cit.

d'autres, notamment dans le domaine de sa consommation. La publicité par robots interposés a un bel avenir devant elle, et particulièrement avec les personnes âgées.

### LE RISQUE D'OUBLIER QU'UN ROBOT N'A NI ÉMOTIONS, NI SOUFFRANCES

Les psychologues de l'armée américaine ont été bien étonnés lorsqu'ils ont découvert que des soldats en charge de robots démineurs pouvaient s'attacher à leurs machines comme à des animaux, voire comme à des êtres humains<sup>6</sup>. Bien sûr, ces soldats ne confondaient pas leurs robots avec des créatures vivantes, mais ils ne pouvaient pas s'empêcher d'éprouver pour eux des sentiments et de se sentir affectés par la manière dont ces machines pouvaient être endommagées au cours des opérations de déminage. Cette relation est bien entendu liée à la façon dont la vie de ces militaires dépend de leur robot. Mais si les militaires américains en charge de robots démineurs dépendent de ceux-ci pour leur survie, les personnes âgées ne dépendront pas moins de leurs robots d'assistance pour la leur. Une machine qui aide une personne atteinte d'Alzheimer à reconnaître ses médicaments et à prendre les bons comprimés au bon moment de la journée sera évidemment perçu par celle-ci comme lui sauvant la vie chaque jour. Et il en sera de même pour un robot capable d'accompagner

une personne handicapée aux toilettes. De la même façon que des militaires américains ont pu mettre leur vie en péril pour sauver leur robot, il n'est donc pas absurde d'imaginer que des personnes âgées puissent mettre en danger leur pour tenter d'épargner à leur robot des risques, évidemment sans commune mesure avec ce qu'elles courront elle-même pour leur venir en aide. Qu'une personne âgée voit son robot perdre l'équilibre ou approcher dangereusement sa main d'une plaque chauffante pourrait l'amener à se précipiter pour lui venir en aide, au risque de tomber ou de se brûler elle-même. Il est souhaitable de trouver des moyens qui nous rappellent toujours qu'un robot n'est pas l'équivalent d'un humain ou d'un animal domestique susceptible d'éprouver des émotions et des souffrances.

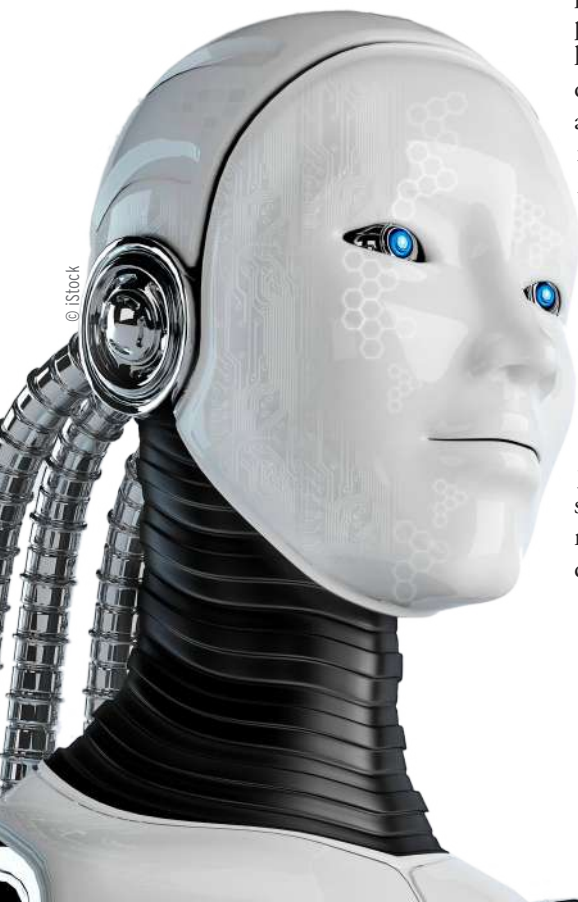
### LE RISQUE D'OUBLIER QU'UN HUMAIN N'EST PAS UN ROBOT.

Le dernier risque est le plus grave : considérer les robots comme modèle de relation pour l'humain. Ce serait l'évolution la plus catastrophique que nous puissions imaginer. Cela pourrait prendre plusieurs formes plus ou moins préoccupantes. La première serait de préférer des robots prévisibles à des humains imprévisibles : c'est ce que certains appellent d'ores et déjà le risque de « *robot dépendance* ». À un degré de plus, il y a le risque de finir par considérer la fiabilité et la caractère prédictible (évidemment souhaitable) des robots comme les qualités majeures à attendre aussi des humains : de la même façon que le téléphone mobile nous a rendus moins tolérants à l'attente, la compagnie des robots pourrait bien nous rendre moins tolérants au caractère imprévisible de l'humain. Enfin, à un degré supplémentaire, la simulation pourrait être envisagée comme une qualité prioritaire essentielle non seulement aux robots, mais à l'ensemble des humains. Être

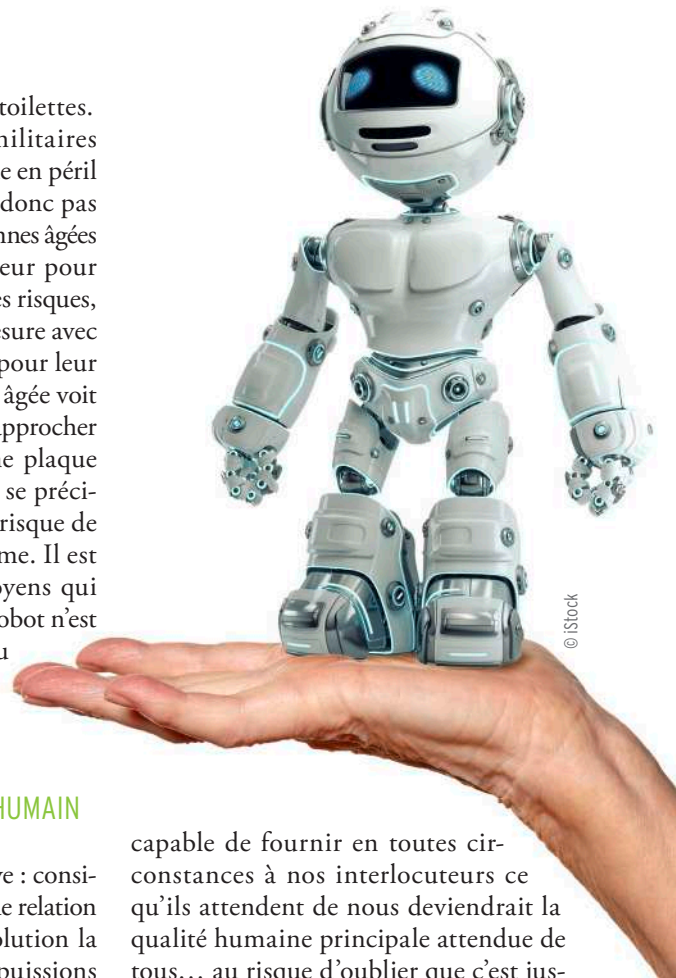
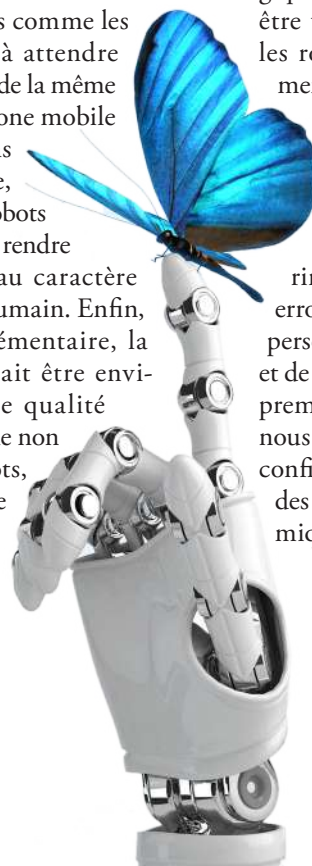
capable de fournir en toutes circonstances à nos interlocuteurs ce qu'ils attendent de nous deviendrait la qualité humaine principale attendue de tous... au risque d'oublier que c'est justement celle des machines. Le développement de la robotique réaliserait ainsi le stade suprême d'une société qui ne verrait en toutes choses que des programmes à accomplir...

Tous ces risques ont bien entendu des remèdes, à la fois législatifs, technologiques et éducatifs<sup>7</sup>. Mais il nous faudra être vigilants. Pour vivre en paix avec les robots, nous ne devons pas seulement envisager les dangers qu'ils pourraient faire courir aux humains de par leurs défauts techniques ou informatiques. Il nous faut tout autant envisager les dangers que les humains pourraient se faire courir à eux-mêmes par une appréciation erronée de ce que sont les robots ! Et les personnes âgées, du fait de leur solitude et de leur fragilité, risquent bien d'être les premières victimes des robots auxquels nous serons tentés d'accorder toute notre confiance, alors qu'ils seront conçus par des entreprises dont l'objectif est économique avant d'être philanthropique. <

6. Singer P. W. (2009). *Wired for War : The Robotics Revolution and Conflict in the 21st Century*, New York, The Penguin Press.  
7. Tisseron, S. op.cit.



© iStock



© iStock

## LA PERTE D'AUTONOMIE ET LA TRANSFORMATION DE NOTRE IDÉE DE L'HOMME

# Vers de nouveaux paradigmes d'accompagnement des aînés

Si, comme on le dit discrètement, la vieillesse « sert » à nous apprendre que la vie peut être longue, la question de la dépendance « sert » peut-être à nous faire comprendre que les dernières années de la vie restent généralement très compliquées.

Dans tous les cas, difficiles. Certes, pouvoir vieillir constitue un élément de bonheur, dans la mesure où cela suppose une vie qui n'a pas connu le sort d'un raccourcissement prématuré ; plus avant, et pouvoir vieillir sans trop de dépendance, devient aujourd'hui un vœu légitime, sinon une exigence. Cependant, la vieillesse reste un rite de passage vers une dépossession de plus en plus croissante et insuffisamment compensée. Il est sans doute vrai que l'expérience la plus fondamentale, la plus vitale aussi de tout être humain, l'expérience qui commence dès sa nais-

sance, est d'accepter la perte et de trouver des moyens pour vivre avec ses manques. Mais le « rite de la vieillesse » est long, et sans aucune garantie de retour ou de réintégration au sein du corps social de départ. Il en résulte ainsi une perte, une perte sans moyens de substitution, et surtout une perte d'identité. Toutefois, on doit faire avec, et on doit faire comme on peut. Mais comment ?

**... EN EUROPE OCCIDENTALE, 60 % DU DÉVELOPPEMENT DE LA CONSOMMATION SERA PORTÉ PAR LES SENIORS...**

Les politiques publiques, généralement orientées vers des questions d'affichage et d'effet, ciblent prioritairement les besoins de la jeunesse, faisant de la question de

dépendance un sujet certes important mais à traiter perpétuellement « plus tard ». Le sujet est de grand risque : son financement adéquat signifierait un nouveau volet de la sécurité sociale, donc, forcément plus d'imposition. Actuellement, la dépense publique solidaire française, consacrée à la perte d'autonomie, dépasse les 20 milliards d'euros par an, et cet effort va forcément augmenter avec le vieillissement de la population (pour dépasser les 50 milliards d'euros en 2060, c'est-à-dire, une dépense comparable au budget de la défense de nos jours). Mais, la part qui restera à la charge des ménages grimpera aussi fortement (d'après les études de la DREES).

Curieusement, les données démographiques et économiques montrent de plus

André Thépaut  
 Loannis Kanellos,  
 Professeurs à l'IMT-Atlantique



© iStock



Sol sensitif

en plus qu'il s'agit d'un sujet prometteur, puisque susceptible de devenir, à moyen et long terme, un ressort de croissance. On estime, par exemple (société McKinsey, avril 2016), que d'ici une douzaine d'années, en Europe occidentale, 60 % du développement de la consommation sera porté par les seniors (60 ans et plus). D'autres analyses prospectives montrent aussi que, en France, où il y a déjà plus de personnes de plus de 60 ans que de jeunes de moins de 20 ans, il y aura quelques 20 millions de seniors en 2030 ; 1 français sur 4 aura plus de 60 ans, et le nombre des plus de 85 ans (un million et demi aujourd'hui) sera multiplié par 4 vers 2050. Sans doute, « *vieillesse* » ne signifie pas nécessairement « *dépendance* », mais les termes sont fortement corrélés. Il n'est ainsi point étonnant de constater que le nombre des personnes âgées souffrant d'un manque d'autonomie sera doublé en 2060. On estime encore que, globalement, ne serait-ce qu'en France, la « *silver economy* » pourrait entraîner quelques 300 000 créations d'emplois dans les cinq ans qui suivent.

Au-delà de ces éléments quantitatifs, et d'évidence convergents, la « *silver economy* » n'annonce pas seulement un changement de paradigme dans la conception traditionnelle du développement. Elle semble augurer un profond changement dans nos représentations de l'homme. Par un retour de l'histoire, le « *vieil homme* », que les sociétés occidentales s'empressent de marginaliser, apparaît, désormais, comme un facteur de développement de la même société qui les met à l'écart des processus sociaux, imbue qu'elle est de sa rationalité économique. Pourtant, ce marché qu'on annonce tant,

apparaît encore comme trop hétérogène, peu structuré, et quelque peu immature ; il s'affirme, en tout cas, plutôt timidement et ne peut toujours pas répondre efficacement à une demande qui se formule de façon critique et urgente. Mais, en réalité, le problème n'est que de temporisation : il est structurellement lié à la démographie particulière de la France, qui ne doit pas connaître d'augmentation significative des plus de 77 ans d'ici 5 à 7 ans. Passé l'effet, somme toute attendu, de la génération des « *baby-boomers* », on rentrera dans la logique pressante des prospections ci-dessus.

Entre temps, loin des politiques qui craignent et guettent, et des entreprises qui attendent et guettent, en silence, presque 1,5 million de personnes en France doivent faire face à un quotidien aride. D'apparence inutile, cette phase d'attente imposée, est pourtant fertile : la recherche technologique, notamment dans les domaines

### ... LA NOTION DE DÉPENDANCE EST RELATIVE À L'ENVIRONNEMENT DANS LEQUEL NOUS ÉVOLUONS.

des technologies de l'information, vient occuper un lieu précieux, pour donner, au moins, une forme aux espoirs. Précisément, elle entend développer des produits, des services et même proposer, déjà, des standards sur les secteurs stratégiques de la question de dépendance : les services pour la personne, les aides pour faciliter la vie à domicile, les moyens de déplacement, la sécurité, etc. Et ceci, tant pour la personne en souffrance d'autonomie que pour les aidants. On y distingue, en priorité :

→ Les technologies visant à améliorer la communication, dans l'objectif de restaurer le lien social. En effet, maintenir aussi longtemps que possible ses sociabilités garantit la préservation de son identité, dans la mesure où une identité est construite forcément de façon collective. Cela permet aussi, par ailleurs, de limiter des comorbidités liées, essentiellement, à la dégradation de la santé psychique de l'ainé par un isolement croissant.

→ Les technologies qui visent à transformer l'habitat, qui devient, avec l'âge, l'écologie naturelle des aînés. En effet, les aînés passent de plus en plus de temps dans un lieu circonscrit ; cependant, un habitat interactif et « *intelligent* » peut devenir un réel avantage, à un moment de vie où nous aimerions avoir diverses formes d'assistance pour exercer nos routines avec lesquelles nous avons vécu.

Force est d'admettre, toutefois que, en soi, la notion de dépendance est relative à l'environnement dans lequel nous évoluons. L'avènement du numérique peut apporter, justement, un ensemble de possibilités inédites capables de distribuer une part d'« *intelligence* » à des composantes de notre environnement (typiquement, à des objets de notre quotidien), mais aussi à développer des assistants « *intelligents* » (typiquement, des robots). Dans tous les cas, il s'agit d'offrir aux aînés une assistance à coût maîtrisé leur permettant de maintenir leurs pratiques au sein des lieux qu'ils investissent de plus en plus. Car, nonobstant les pertes naturelles dues à l'avancée dans l'âge, il s'agit toujours de pouvoir penser et agir au juste niveau de ses capacités, et ceci à chaque étape de son vieillissement. Or, les fonctions,



perceptuelles, physiques ou cognitives voire psychiques, se voient limitées et se dégradent davantage par la conception même de nos écologies quotidiennes, pour la simple raison que ces écologies reflètent l'image d'un homme hérité du siècle dernier : un homme plutôt jeune, valide corporellement et intellectuellement, facilement adaptable et généralement autonome. Les objets « *intelligents* » et connectés permettent d'assister et de prendre en charge de plus en plus de telles composantes environnementales. Ce faisant, l'environnement peut se voir doté d'une interactivité accrue, voire d'une adaptativité à des besoins variés. Il soulage, de ce fait, le manque d'autonomie en permettant de conserver les habitudes de faire et de penser, ainsi que les formes de communication des aînés. Autrement dit, il les aide à préserver, autant que possible, des parts importantes de leur identité, en leur restituant des éléments de maîtrise sous-tendant leur joie de vivre. C'est l'horizon de recherche que s'est fixé, depuis plusieurs années déjà, l'équipe HAAL (Human Ambient Assisted Living) du laboratoire IHSEV (Interactions Humains Systèmes et Environnements Virtuels), dont les travaux se développent, à l'IMT-Atlantique (Grande École d'ingénieurs, autour des thèmes du numérique, de l'environnement et de l'énergie), dans un living-lab dédié. Visant l'étude, la conception et l'analyse de dispositifs ou de services pour soulager le quotidien des personnes souffrant d'un manque d'autonomie, l'équipe HAAL concentre ses travaux sur deux thématiques fédératives :

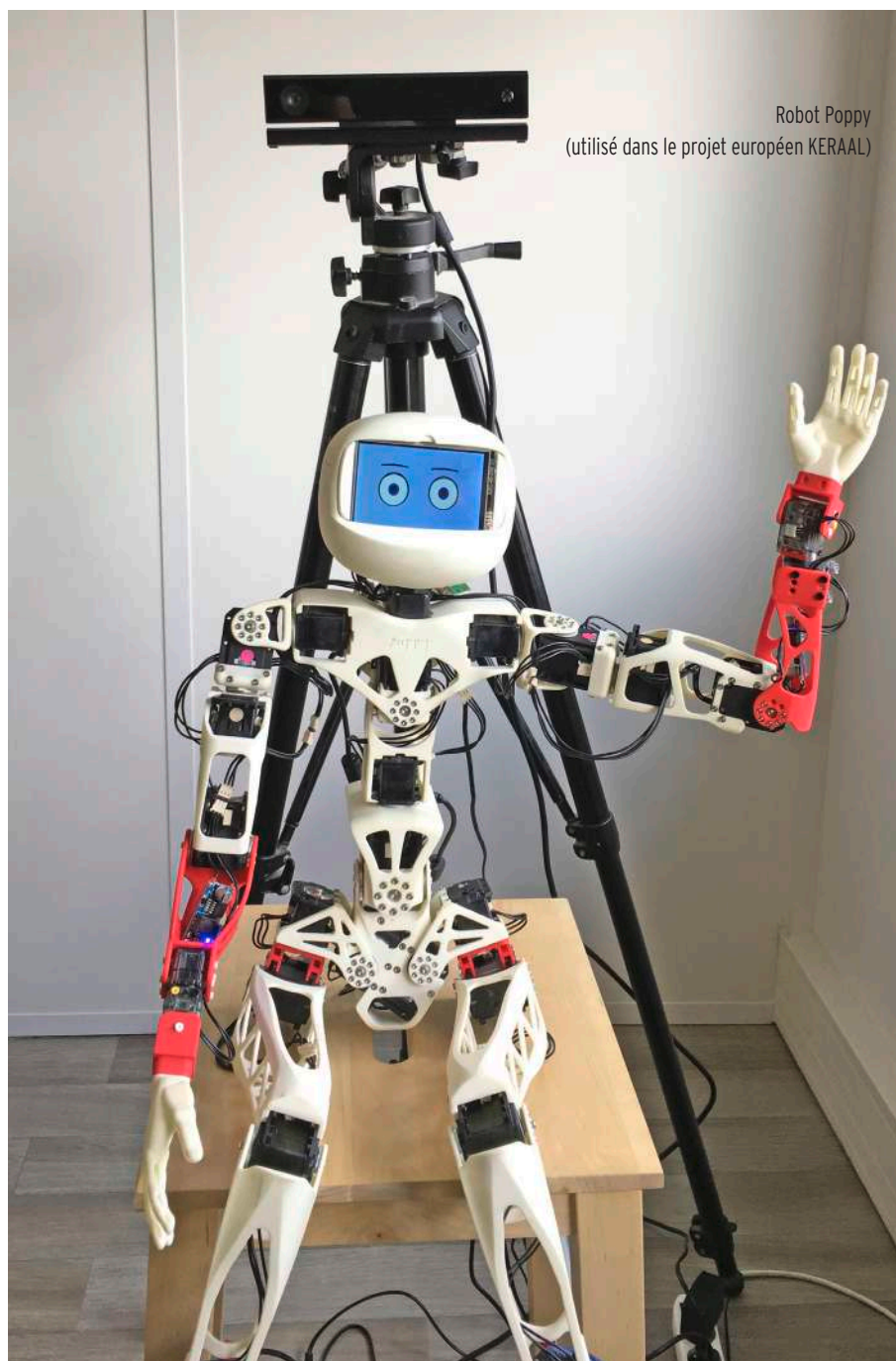
→ I. L'architecture des services et des systèmes ambiants (où l'on travaille sur l'intégration des fonctionnalités techniques requises dans des équipements informatiques opérationnels, au moyen d'objets du quotidien, comme la télévision, la télécommande usuelle, le téléphone ou le smartphone, la tablette, etc.)

→ II. Les « *robots compagnons* » (où l'on cherche des protocoles d'utilisation de robots commerciaux standards pour réaliser des scénarios d'accompagnement sécuritaires, efficaces, compréhensifs et modulables de personnes).

Par ailleurs, l'équipe participe à des travaux transversaux, en partenariat avec d'autres équipes, sur des thématiques de valorisation de ses propres avancées technologiques. Par exemple, l'analyse d'activités à domicile de personnes fragilisées (avec le Centre Mutualiste de Rééducation et de Réadaptation Fonctionnelles de KERPAPÉ, à Plœmeur), les nouveaux environnements interactifs d'accompagnement qui font appel à la réalité virtuelle (avec l'École Nationale d'Ingénieurs de Brest), la télé-rééducation fonctionnelle ou visuelle (avec le CHU de Brest), etc.

Tout comme la voiture autonome, dont l'avènement étonne de moins en moins, l'idée

d'un environnement de vie, notre habitat en priorité, qui nous aide à conserver une part significative de notre autonomie, en s'adaptant aux divers déficits liés au vieillissement, semble aussi s'éloigner de l'utopie. Sans conteste, dans quelques petites années, sur une planète qui comptera déjà plus d'un milliard de seniors dès 2030, nous assisterons au déploiement massif de ces technologies de maintien de l'autonomie, dans nos sociétés forcées désormais de peindre l'image de l'homme avec quelques nuances de gris supplémentaires. <



Robot Poppy  
(utilisé dans le projet européen KERAAL)

# Le numérique à Issy

## VILLE D'ISSY-LES-MOULINEAUX

### INTRODUCTION

La ville d'Issy-les-Moulineaux est reconnue pour avoir été la première ville connectée. En effet, dès 1995, elle apporte une diversité de services pratiques à ses citoyens. Il est possible de s'inscrire en ligne sur les listes électorales ou d'accéder aux données publiques en « *open data* ». De plus, entre l'éco-quartier du Fort, les applications Pay By Phone, le projet So Mobility et bien d'autres encore, la ville s'attache à faciliter la vie quotidienne des Isséens. En parallèle, le CCAS d'Issy-les-Moulineaux s'est doté au fil des années, de nombreux services favorisant le maintien à domicile des personnes âgées, comme par exemple, les appartements adaptés pour les personnes à mobilité réduite ou encore des actions d'animation et de prévention de risques liés au vieillissement. Simultanément, des activités portant sur la pratique de l'informatique et du multimédia ont été mises en place depuis de nombreuses années, avec notamment la création de l'espace public numérique « *Cyber Seniors* » en 2009 et de l'espace seniors en 2012.



L'espace « *Cyber Seniors* », géré par l'espace seniors et l'OIPA, a pour but d'initier les seniors et de les perfectionner aux nouvelles technologies. Les services techniques et informatiques de la ville ont travaillé en partenariat pour assurer la réhabilitation de l'espace, sa mise aux normes techniques et l'installation d'un réseau informatique performant. Des conférences, des animations et des cours d'informatique (apprentissage de la bureautique, d'Internet, de la messagerie électronique, maniement de la tablette tactile, utilisation des appareils photos et des caméras numériques, ou aide aux démarches administratives en ligne) sont proposés par des animateurs seniors et des bénévoles de l'OIPA

À l'espace seniors, différents ateliers numériques sont proposés :

→ L'atelier tablettes tactiles et smartphones est un atelier pratique sur tous les usages des matériels mobiles (ordinateurs portables, tablettes tactiles, PC, Android et Mac).

→ SOS Micro propose une aide individualisée de 45 minutes sur tous les petits « *tracas* » liés à l'informatique : problèmes de matériels ou de logiciels.

→ Au niveau prévention santé, l'académie cérébrale permet d'exercer les fonctions mnésiques des seniors. L'objectif porte sur la stimulation de la mémoire de manière ludique, sur ordinateurs portables ou tablettes tactiles connectées au site HappyNeuron.

→ Le café techno est une rencontre mensuelle dont le sujet porte sur l'actualité des nouvelles technologies. Les

thèmes peuvent être très généralistes ou plus spécialisés. Une télévision connectée à Internet et quelques tablettes servent de supports aux propos.

*La Ville d'Issy a eu la volonté de mettre en place une démarche d'éducation globale afin de répondre aux besoins des Isséens : Le passeport numérique*

Initié par le CCAS et la Ville d'Issy-les-Moulineaux, ce dispositif gratuit, permet aux Isséens d'acquérir ou de consolider des connaissances de base relatives à l'utilisation des technologies numériques mobiles et d'obtenir une certification.

Des séances d'accompagnement sont proposées aux personnes débutantes, à l'espace seniors et au cyber seniors. Un formulaire d'inscription est disponible dans toutes les structures participant à l'opération (espace seniors, CCAS, EDAS, libre service social, Seine-Ouest entreprise et Emploi). Il permet de constituer des groupes par niveaux.

Le passeport numérique touche prioritairement :

- Des populations âgées
- Les bénéficiaires du libre service social (épicerie sociale qui a pour vocation d'améliorer les conditions de vie quotidienne de familles rencontrant des difficultés et ne pouvant couvrir tous leurs besoins fondamentaux à la suite d'accidents de vie, de contrats précaires)

Ville d'Issy-les-Moulineaux (92)

- Les hébergés du centre d'hébergement « *Les Hélices* »
- Les usagers de l'espace départemental d'action sociale

L'objectif est d'accompagner :

- 1 000 personnes en présentiel
- Entre 3 à 4 000 personnes, soit 5 % de la population, à distance, de façon dématérialisée

Le programme se fait en deux temps :

*Un premier temps physique* assuré par le CCAS et des bénévoles, réservé aux populations prioritaires afin de les accompagner et de les former sur :

- La maîtrise d'une tablette ou d'un smartphone (acquisition des bases)
- La sensibilisation aux outils de communication et de sécurité
- l'utilisation des sites impôts.gouv.fr et caf.fr, avec l'aide des services concernés, à destination de notre population cible (usagers du CCAS, de l'EDAS, de l'espace insertion et des associations caritatives de la ville)

*Un second temps numérique*, sous la forme d'un quiz en ligne et ouvert à tous (passeport-numérique.issy.com), en vue de l'obtention d'un passeport numérique, qui traite des sujets suivants :

- Vidéo d'échange entre un senior et un junior sur certaines thématiques.
- Le numérique à votre service à Issy. Les principaux services proposés par la ville et ses partenaires : Tell my City, Nao, parcours numérique du Fort, etc.
- TV connectée, géolocalisation, données personnelles, réseaux sociaux, Open Data, NFC, 3D, Bi

Ce projet est organisé en sessions de formation (par groupes de 6 personnes maximum), assurées par les animateurs de l'espace seniors, les bénévoles du cyber seniors, les étudiants bénéficiant de la bourse accordée par le CCAS, le Conseil Communal des Jeunes et des étudiants des écoles supérieures de la ville. Cette mixité permet d'initier une solidarité intergénérationnelle autour du numérique. Les cours sont assurés sur des ordinateurs, des tablettes et/ou des smartphones. Les sessions de formation se déroulent à l'espace seniors.



© sem Issy Media

Afin d'élaborer le programme pour le passage du passeport, la ville a fait appel à la société UPro, une marque de la société AUCAFE SAS. Son rôle est de fournir une licence annuelle U Learn, un hébergement et une maintenance corrective / an sur la base de maximum 10 000 utilisateurs et 100 Go de stockage. De plus, Upro et Issy MEDIA se chargent de l'aspect technique du quiz et l'équipe d'animation de l'espace seniors, elle, se charge de la réalisation du contenu pédagogique et de la gestion des moyens humains.

*Issy va encore plus loin dans les projets informatiques et numériques. Elle s'est tournée vers la robotique.*

À Issy-les-Moulineaux, l'EHPAD Las-serre, les établissements du groupe ARPA-VIE, les foyers des résidences adaptées et l'espace seniors proposent aux seniors un « coach » humanoïde. En effet, le robot NAO, conçu par le leader mondial de la robotique humanoïde Softbank robotics, accompagne les seniors. Il permet de lutter contre l'isolement et la solitude

en proposant par exemple à ces derniers, des exercices de gymnastique douce ou des jeux interactifs, grâce au logiciel intégré « *Soins, revalidation et animations pour les personnes âgées* » développé par la société belge Zora Robotics. Il parle 19 langues, exécute des chorégraphies et se déplace avec précision grâce à ses différents capteurs et est dirigé par un professionnel de l'espace seniors au moyen d'une tablette.

Acquis en avril 2015, par le CCAS, Nao a un grand succès auprès des personnes âgées. Avec ses 58 cm de technologie, le robot humanoïde travaille donc comme un coach polyvalent pour les seniors Isséens.

*La domotique au service des seniors : Issy a mis en place depuis la création du CCAS en 1993, le système de téléalarme.*

C'est un système d'utilisation simple qui permet de communiquer avec un service d'assistance à même de déclencher les interventions d'urgence nécessaires. L'installation est gratuite. Le tarif de l'abonnement est déterminé selon les ressources, par le CCAS.

En novembre 2016, le CCAS a signé un nouveau contrat avec la société EUROP assistance.

→ Mise en relation avec un réseau de prestataires locaux, dépannages domestiques, orientation vers des assistantes sociales et psychologues de la société PROS CONSULT, diffusion de messages à caractères sanitaire (canicule, grand froid).

→ Site extranet sécurisé et dédié à la prestation pour le CCAS.

→ En cas d'abonnement d'un bénéficiaire handicapé, un ergothérapeute est missionné à domicile pour déterminer le déclencheur le plus adapté, visite et déclencheur handicap standard inclus dans la prestation de base.

Selon les besoins de la personne et/ou de la famille, les différents dispositifs proposés permettant de rassurer, de sécuriser et d'intervenir peuvent être mis en place. Le premier contact se fait auprès de l'espace seniors qui se charge de l'administratif et des conseils jusqu'à l'installation du / des dispositifs choisis.

DISPOSITIFS	CARACTÉRISTIQUES
<b>DISPOSITIONS STANDARDS</b>	
<b>TRANSMETTEURS</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Compatibles avec tous types d'abonnement téléphonique même en l'absence de ligne téléphone au domicile</li> <li>→ Le bloc alimentation permet une consommation presque nulle</li> <li>→ Mémoire interne des 500 derniers événements</li> <li>→ Autonomie de 48 h</li> <li>→ Le QUIATIL EASY peut être connecté à 5 capteurs</li> </ul>
<b>MÉDAILLON/ BRACELET</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Utilisables en bracelet, clip ou pendentif</li> <li>→ Collier anti étranglement</li> <li>→ Autonomie entre 5 et 7 ans</li> <li>→ Portée 300 m en champ libre, 80 m en intérieur</li> <li>→ Étanche à la poussière et à l'eau</li> <li>→ Possibilité de le garder sous la douche</li> <li>→ Surveillance journalière du niveau de la pile</li> <li>→ LED clignotante en cas du lancement d'alarme ou pile faible</li> <li>→ Dispositifs optionnels</li> </ul>
<b>DÉTECTEUR DE CHUTE</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Détection de chute par calcul de la perte d'altitude</li> <li>→ Se porte au poignet ou au cou</li> <li>→ Design moins stigmatisant permettant une meilleure acceptation</li> <li>→ Possède un bouton d'urgence permettant de générer un appel d'urgence</li> <li>→ Autonomie 2 ans minimum</li> <li>→ Portée 80 m en intérieur, 200 m en champ libre</li> </ul>
<b>SURVEILLANCE DE VIE</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ En cas d'inactivité pendant une période temporelle donnée, génère une alarme spécifique sur le plateau</li> <li>→ Compatible avec un animal domestique</li> <li>→ Autonomie 2 ans minimum</li> <li>→ Portée 80 m en intérieur</li> </ul>
<b>CHEMIN LUMINEUX</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Kit de balisage lumineux composé d'un détecteur infrarouge</li> <li>→ Positionné au pied du lit</li> <li>→ Une prise électrique pilotée pouvant recevoir un éclairage habituel (lampe de chevet)</li> <li>→ L'éclairage se déclenchera automatiquement grâce à un détecteur de mouvement installé à 30 cm du sol</li> <li>→ Autonomie 2 ans</li> <li>→ Portée 80m en intérieur et 200 m en champ libre</li> </ul>
<b>TÉLÉASSISTANCE MOBILE</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Téléphone portable à clapet équipé d'un bouton d'urgence situé sur le dos du téléphone</li> <li>→ Un médaillon conforme aux normes de la téléassistance</li> <li>→ Un support de recharge</li> <li>→ Le téléphone est équipé d'une carte Sim multi opérateur incluant des appels illimités vers le plateau d'écoute et 1 h d'appels/mois pour les appels privés.</li> </ul>
<b>ROBOT BEAM™</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Robot de télé présence</li> <li>→ Abonnement Internet et un réseau wifi nécessaires</li> <li>→ Écran LCD 10 pouces</li> <li>→ Deux caméras</li> <li>→ Quatre micros anti-bruit</li> <li>→ Autonomie 2 h en vidéos</li> <li>→ Peut être dirigé à distance</li> <li>→ Compatible Android et iOS</li> </ul>

Les bénéficiaires de la téléalarme ont l'opportunité d'avoir à leur domicile un robot. En se connectant à une plateforme, il permet de rendre visite à distance aux personnes fragilisées souhaitant vivre chez elle, créant ainsi du lien avec l'entourage et permet de lever le doute à distance sur un éventuel incident. D'une hauteur d'1m35, Beam™ est fait pour s'adapter à une taille assise. Il dispose de deux caméras, de quatre micros anti-bruit, de hauts parleurs et de roulettes pour permettre un déplacement silencieux et d'une autonomie de deux heures de vidéo. Son écran LCD 10" est ce qui le différencie des autres robots de télé présence. Car contrairement à ces derniers, Beam™ ne nécessite pas l'utilisation d'une tablette ou d'un smartphone comme écran servant à la visioconférence. Il se connecte directement sur la base de recharge dès qu'il constate un niveau de batterie basse. Il permet de recevoir des appels vidéo de convivialité par simple connexion à une plateforme dédiée avec possibilité de contrôler le déplacement du robot à distance. La création d'un compte sur le site du concepteur est nécessaire. Soit en téléchargeant le logiciel BEAM™ sur un ordinateur ; soit l'application Beam™ disponible sur Android et iOS. La

connexion se fait avec une adresse e-mail et un mot de passe créés lors de l'inscription sur le site. Apparaîtra alors sur le compte, le robot Beam™ se trouvant chez la personne. Le robot se dirige grâce aux flèches du clavier, souris ou trackpad par la personne âgée ou ses proches à distance. Le plateau d'appel peut également effectuer une levée de doute en dirigeant le robot dans le domicile de l'abonné, en cas d'appel d'urgence. <

# MYCOLISÉE :

## Une application pour les résidents des établissements Colisée

COLISÉE |

### OBJECTIFS

Renforcer les relations humaines entre les résidents, leurs familles et les équipes des établissements du groupe Colisée. Lutter contre l'isolement. Favoriser et entretenir le lien entre les générations.

### PRATIQUE

Créer une application pour tablettes et smartphones. Diffuser cette application et incitation à son utilisation par le personnel, les résidents et les familles des résidents.

Coût : Déploiement wifi dans les établissements, coût de la création de l'application. Acquisition de tablettes pour le personnel. Gratuite pour les bénéficiaires.



### UNE INNOVATION TECHNOLOGIQUE

Depuis novembre 2015, les résidents des établissements du groupe Colisée bénéficient d'une application qui leur est réservée et qui leur permet de communiquer aisément avec leurs familles. Chacun des protagonistes peut poster un message, un commentaire, une photo à tout moment (résident, membre de la famille) que son interlocuteur pourra consulter lorsqu'il le souhaitera. Le résident peut être en contact avec plusieurs membres de sa famille simultanément.

Cette innovation technologique est disponible pour les smartphones et tablettes. Elle est accessible sur Internet, 24h/24, et permet de rentrer en contact avec ses proches à tout moment.

### ADAPTÉE ET FACILE D'UTILISATION

C'est la start-up Kidizz qui a créé et adapté l'application aux particularités des institutions. La phase test a débuté en juillet 2015 dans 6 établissements pilotes. Cette première période a permis l'évaluation et la correction des éventuels défauts de l'application. Après ces modifications, MyColisée a été généralisée à l'ensemble des établissements Colisée.

C'est par voie de presse (écrite et radio) qu'a été réalisée la communication sur le projet. Le personnel, les résidents et leurs familles ont également été informés de la mise en place de ce dispositif qui leur est destiné.

L'ensemble des équipes a su s'approprier progressivement le projet et sa dynamique et utilise dorénavant naturellement ce nouvel outil de communication.

### L'OUVERTURE DES ÉTABLISSEMENTS

Les retours sur cette expérimentation sont positifs, aussi, le nombre de demandes de créations de comptes par les familles ou le nombre de connexions sur l'application sont des indicateurs de ce succès. Les familles se voient dotées d'un moyen de communication réactif et novateur. Les résidents bénéficient de nombreux contacts avec leurs familles, même éloignées. Les personnels sont vecteurs de lien et valorisent leur travail. Les familles prennent également conscience de la dynamique de l'établissement dans lequel réside un membre de leur entourage.

D'ores et déjà, les statistiques montrent que les proches se connectent en moyenne 2,1 fois par semaine. De même, la moyenne des publications est de 2,1 publications par semaine et par EHPAD. Enfin, on comptabilise 18 234 connexions par mois sur l'application, soit une moyenne de 607 connexions par jour.

Les résidents appréhendent la technologie et découvrent le mode de vie de leurs proches plus jeunes tout en bénéficiant d'une application simple d'accès. MyColisée permet de retisser des liens avec les plus jeunes générations et de les entretenir. Enfin, cet outil technologique ouvre la vie quotidienne des maisons de retraite aux familles et proches des résidents.

En 2017, l'application est désormais déployée sur les 89 établissements de Colisée en France et plus de 4000 posts par mois sont publiés sur le groupe. <

Avec l'application My Colisée, suivez votre proche en résidence



# UN ROBOT QUI SÉDUIT les aînés comme les professionnels

Issy-les-Moulineaux (92)  
Ville Amie des Aînés depuis 03-2016

## OBJECTIFS

Favoriser le lien social. Lutter contre l'isolement. Éviter la fracture numérique. Permettre aux plus âgés de se familiariser avec l'objet robotique.

## PRATIQUE

Acquérir un robot Nao avec le logiciel ZORA. Le mettre à disposition d'institutions diverses grâce à l'établissement de conventions (EHPAD, foyers...). Former les professionnels à l'utilisation du robot.

Coût : 15 000€ (achat du robot et maintenance pendant 5 ans).



## L'INNOVATION À PORTÉE DE MAIN

En avril 2015, le Centre Communal d'Action Sociale d'Issy-les-Moulineaux a fait le choix d'acquérir un objet à la fois original et innovant : le robot Nao, conçu par l'entreprise isséenne Aldebaran, agrémenté de la solution informatique Zora créée par la société belge QBMT.

Grâce au logiciel Zora, Nao - robot humanoïde mesurant environ 50 cm - est capable de réaliser une trentaine d'actions adaptées aux besoins, capacités et envies des âgés. Par exemple, il peut proposer des exercices de gymnastique au cours desquels le robot, assis ou debout, montre les mouvements du corps à réaliser. Nao est également capable de proposer des jeux de mémoire où il s'agit, par exemple, de retrouver des morceaux musicaux. En dehors des activités qu'il propose, Nao est également capable d'entretenir une conversation. Il peut poser diverses questions sur la vie de la personne et sur ses goûts. Il peut également répondre à des questions basiques mais nécessite le soutien de l'animateur lorsque les questions sont plus inhabituelles.

## DES UTILISATIONS DIVERSES

Si Nao a été acquis par le CCAS de la commune, ses utilisations sont toutefois variées. Tout d'abord, une convention de mise à disposition du robot a été signée entre le CCAS et la maison de retraite Lasserre. Cette dernière peut donc profiter de l'outil un trimestre par an.

Par ailleurs, le robot est également utilisé à destination des personnes âgées de la commune ne vivant pas en établissement. En effet, il est utilisé dans des foyers de la ville pour des personnes

en situation de perte d'autonomie mais vivant encore à domicile. Il est aussi utilisé au sein de l'espace seniors, structure d'animation pour les plus de 60 ans vivant dans la commune. L'utilisation « hors établissement » de Nao a pour objectif de permettre au plus grand nombre de découvrir ce dispositif, y compris en s'appuyant sur des structures de proximité.

Pour permettre la bonne organisation du dispositif et afin de satisfaire le plus grand nombre, un planning des disponibilités a été mis en place.

## L'HUMAIN AVANT TOUT

Évidemment, même si la forme humanoïde de Nao facilite l'établissement d'une relation, le robot n'intervient pas « à la place » des professionnels mais bien en complément de ceux-ci. Il permet d'apporter une touche d'originalité et de dynamisme qui peut être stimulante, en particulier pour des publics qui n'ont pas l'habitude de participer aux activités proposées, à domicile comme en établissement. En effet, la présence du robot peut éveiller la curiosité de certaines personnes qui ne seraient pas venues en temps normal.

Le logiciel Zora est piloté par l'intermédiaire d'une tablette qui est entre les mains du professionnel. Ainsi, ce dernier peut, entre autres, personnaliser les fonctionnalités de l'outil lors d'une activité afin de les adapter au degré d'autonomie du public. Cela permet par exemple d'éviter d'infantiliser les participants, du fait d'activités qui seraient destinées à des personnes plus dépendantes. Pour favoriser la bonne utilisation du robot, les animateurs

sont formés à son utilisation. Ils le gèrent par wifi grâce à une tablette numérique. Ils peuvent ainsi définir les activités que le robot devra mettre en œuvre. Dans le cas où le robot ne saurait pas répondre à certaines questions posées par les participants, les professionnels ont également la possibilité d'écrire la réponse sur la tablette afin que Nao puisse répondre. Malgré une utilisation relativement simple, l'usage du robot nécessite toutefois une préparation de la part des professionnels, à la fois en termes de connaissance de l'outil numérique mais également concernant la planification des séances. De plus, ces formations sont également l'opportunité d'apprendre aux professionnels à manipuler Nao ; en effet, ce dernier doit être manipulé avec grand soin puisqu'il s'agit d'une technologie assez fragile.

Nao est donc bien loin d'être autonome ! Il est dépendant de l'intervention des professionnels pour être opérationnel. La volonté de l'équipe est donc indispensable, et ce malgré l'étonnement que peut susciter l'arrivée de ce « collègue » robotique.

### UN BILAN POSITIF ET DE NOUVELLES PERSPECTIVES

À l'heure actuelle, l'utilisation de Nao est encore expérimentale. Cet usage permet d'ailleurs de faire des retours réguliers au constructeur qui adapte chaque fois un peu mieux le logiciel aux attentes des âgés grâce à des mises à jour et à l'arrivée de fonctionnalités supplémentaires.

En un an, le robot isséen a eu l'occasion de rencontrer environ 150 personnes âgées de plus de 60 ans mais également une cinquantaine d'enfants à l'occasion d'activités intergénérationnelles. Les retours ont d'ailleurs été très majoritairement positifs puisque les participants l'ont souvent trouvé sympathique et dynamique.

Ce bilan très positif devrait favoriser l'élargissement du projet via l'intervention de Nao dans de nouveaux lieux mais également, pourquoi pas, via l'acquisition de nouveaux robots qui pourraient avoir des fonctionnalités complémentaires. <



# SOCIALDREAM

SocialDream  
Bourg-de-Péage (26)

## OBJECTIFS

Extraire les personnes âgées de leur quotidien en les faisant voyager et en leur procurant un bien-être. Lutter, à terme, contre les conséquences de la maladie d'Alzheimer.

## PRATIQUE

Tester la réalité virtuelle auprès du public âgé. S'entourer de professionnels (médecins, psychologues) pour améliorer l'outil. Promouvoir le projet et le développer.

Coût : 48 232€ (prestation de service, matériel de montage, logiciel).



© iStock

## LA RÉALITÉ VIRTUELLE AU SERVICE DES PERSONNES ÂGÉES

Le projet SocialDream a pour objectif de mettre la réalité virtuelle (films en 360° et en immersion totale) au service des personnes âgées en situation de mobilité réduite ou atteintes de démences de type Alzheimer. Une psychologue clinicienne a d'ailleurs démontré les côtés positifs de ce dispositif, notamment dans la lutte contre la dépression. Le projet est né d'une observation lors de la Foire de Romans, où un spécialiste en modélisation 3D présentait de la réalité virtuelle. À cette occasion, il s'est rendu compte que ce sont avant tout les personnes âgées qui étaient intéressées et attirées par le stand. C'est ainsi que ce nouveau besoin est apparu. Aujourd'hui la réalité virtuelle est proposée plutôt aux jeunes et rien n'est mis en place pour les seniors. Le projet est donc mené par trois personnes : un spécialiste en modélisation 3D, un infographiste et une psychologue clinicienne. Actuellement, ils cherchent à monter une formation avec des organismes spécialisés afin de former le personnel au matériel et aux réactions possibles. Des maisons de

retraite sollicitent leur venue pour des tests grandeur nature. Un premier test a été réalisé le 6 juillet au centre d'accueil de jour du Clos de l'Hermitage à Bourg-de-Péage. Afin de proposer une offre qualifiée, l'équipe travaille au quotidien avec des spécialistes comme des gériatres, des responsables de maisons de retraite, des animateurs ou les proches des personnes malades etc. Elle prévoit également d'agrandir sa cinémathèque en filmant le patrimoine culturel et architectural local. Les personnes bénéficiaires sont les personnes âgées souffrant de démences ou non et à mobilité réduite, plus précisément les résidents en EHPA et EHPAD. Concernant la communication, elle s'est faite par le biais de plusieurs moyens : newsletter, mailing à destination des structures d'hébergement, entretiens auprès de certains directeurs de maison de retraite, exposition au salon Atour'ages, presse locale et réseaux sociaux. Un site est en cours de construction : <http://socialdream.fr/>.

## LES PARTENAIRES

Trois types de partenaires font partie du projet : les services publics, pour soutenir et promouvoir le dispositif (événements locaux) mais aussi pour permettre aux maisons de retraite de financer une telle activité ; les médecins/psychologues, qui permettent d'adapter l'offre de la meilleure façon possible et de produire des arguments médicaux prouvant les bénéfices de la réalité virtuelle. Un travail est mené avec une psychologue du vieillissement et une psychologue clinicienne ; les associations comme Old'Up ou Les blouses roses, qui promeuvent et donnent des moyens pour développer l'activité.





© iStock

### DES PREMIÈRES EXPÉRIENCES RÉUSSIES

L'équipe de SocialDream souhaite un suivi personnalisé pour chaque patient et a donc besoin de connaître ses préférences, ses anciens loisirs, où il a vécu, etc. (dans le respect du secret médical). Un questionnaire de satisfaction à destination du personnel accompagnateur a également été établi afin de cerner les réactions des personnes âgées, les réclamations ou les craintes existantes, mais aussi de connaître le film qui les intéresseraient. Les premières retombées de l'expérience ont eu lieu lors du Salon Atout'âges de Bourg-de-Péage : « Bravo pour cette initiative, je pense que vous ouvrez la porte à de nombreuses applications pour améliorer la vie des personnes âgées ayant peu de possibilités d'autonomie. Moment de bien-être, relaxant notamment dans les prises de vue extérieures », « Si cette activité permet à des malades de leur apporter un peu de bien-être, ce serait génial », « Le chemin de mes randonnées en 360° serait une bonne idée. Pour tous ceux qui ne peuvent malheureusement plus marcher, cette idée est vraiment intéressante. ». L'intérêt pour l'équipe est de pouvoir faire d'autres tests pour connaître les résistances et les types de personnes intéressées. Ce projet est unique en son genre et innovant dans le sens où il propose un vrai suivi médical tout en utilisant un dispositif ludique, la réalité virtuelle à 360°.

### DÉVELOPPER LE PROJET

Dans un premier temps, la prestation est délivrée uniquement pour apporter un sentiment d'évasion et de bien-être. À terme, il est envisagé de faire de SocialDream un accompagnement thérapeutique complet qui permettrait de palier certaines démences comme la maladie d'Alzheimer. L'intérêt serait de pouvoir rap-

peeler la mémoire ancienne des malades par le biais de la réalité virtuelle. À l'avenir, il est également envisagé d'offrir cette prestation à un autre public : les personnes handicapées, personnes souffrant de sclérose en plaques, les malades du cancer durant la chimiothérapie, etc. SocialDream favorise la vie en société des personnes âgées car ses actions permettent de relier la vie locale à celles qui sont généralement victimes d'isolement et d'exclusion. De plus, pour les personnes malades d'Alzheimer débutants ou intermédiaires, il est souhaité de répondre aux symptômes de leur maladie en leur rappelant des éléments clés de leur vie : le village où ils se sont mariés, leur ancienne maison, la profession qu'ils ont exercée, etc. <



# Une **WEB TV** pour se maintenir en activité

 OPAD  
Dijon (21)

## OBJECTIFS

Permettre le maintien du contact avec l'activité lors d'une interruption contrainte, maintenir le contact avec le groupe d'activité. Prévenir l'isolement. Favoriser le retour rapide à l'activité. Créer du lien social intergénérationnel.

## PRATIQUE

Former des bénévoles (étudiants et personnes âgées) ou salariés au tournage et à la diffusion de vidéos. Former l'intervenant pour composer avec la caméra. Mettre en lien les personnes âgées avec les groupes d'activité.



## LE MAINTIEN DU LIEN

Depuis Juillet 2015, l'OPAD, l'association des seniors dijonnais, fait profiter ses 2 700 adhérents d'un dispositif gratuit en cours d'expérimentation leur permettant de continuer à assister aux activités qu'ils pratiquent au sein de l'association, lorsqu'ils en sont tenus éloignés en raison de problèmes de santé : maladie, hospitalisation ou convalescence.

L'expérimentation devrait être généralisée à une trentaine d'activités après son évaluation qui est en cours, effectuée par questionnaires et par la réalisation d'enquêtes menées auprès des seniors bénéficiant de ce service.

Actuellement, seules les activités concernant les visites de musées ou de lieux culturels, les conférences et les cours de langue sont retransmises en lignes. L'ensemble des 120 animations que propose l'OPAD ne peuvent pas bénéficier de la mise en place de la WEB TV, les activités comme l'aquagym ou la gymnastique ne pouvant être réalisées en dehors du contrôle de l'animateur en toute sécurité.

## UN PARTENARIAT QUI FONCTIONNE

C'est avec l'aide des étudiants de l'École Supérieure de Commerce de Dijon que l'OPAD a pu mettre en place ce dispositif. Au nombre de 12, les élèves sont formés au tournage pour réaliser efficacement les prises de vue et à la diffusion des séances par une professionnelle. Ils peuvent également être sollicités pour intervenir auprès des bénéficiaires ayant besoin d'une formation ou d'un perfectionnement dans l'utilisation des outils informatiques. L'acquisition du matériel informatique ainsi que le coût des formations s'élèvent à environ 10 000 euros.

## LUTTER CONTRE LE DÉCROCHAGE DES AÎNÉS

Promue en interne auprès des membres de l'association, mais aussi auprès des personnes âgées extérieures via des articles de presse et la mise en ligne d'une vidéo sur Youtube (<https://www.youtube.com/watch?v=9ZzQUADoFm8&noembed=1>), l'action vise à prévenir le décrochage de personnes qui rencontrent des difficultés et ne peuvent assister à toutes les séances de l'activité qu'elles pratiquent. Plus encore, ce système peut encourager les individus n'ayant pas franchi le pas en raison d'une indisponibilité trop fréquente à s'inscrire dans l'association.

Finalement, ce projet permet de maintenir les personnes dans une forme d'activité, même virtuelle, qui contribue à leur bien-être et à leur bonne santé. Le retour à l'activité est favorisé en dépit de la maladie ou de l'éloignement. Cet outil prévient également certaines formes d'isolement et permet le maintien des relations sociales. <

# Pour communiquer vers la **silver génération**,

## MESURER LA DIVERSITÉ DES SENIORS

S'adresser aux seniors nécessite d'abord de faire un détour par l'analyse sociologique. Car, si la seniorisation de la société a transformé progressivement le paysage social et culturel, c'est aussi parce que les seniors ont connu leur propre révolution culturelle.

Influencés par les transformations économiques, sociales et culturelles, dont ils ont été des contributeurs, ils sont plus en capacité qu'hier d'influencer la société. En moins de 20 ans, la notion de « 3<sup>ème</sup> âge » ou de « vieux » pour évoquer « les personnes âgées » a volé en éclat. En revanche, le mot retraité est toujours en vigueur et le regard social sur ces derniers n'a guère évolué. Les termes pour désigner tel ou tel type de personnes sont signifiants du regard social et mesurent l'état de reconnaissance associé à un public.

Par ailleurs, de la même façon que la notion de « jeunesse » recouvre des réalités différentes et parfois opposées, en particulier en fonction des origines sociales, des modes et des lieux de vie ou encore des situations professionnelles, les seniors se définissent de plusieurs manières et le qualificatif recouvre des situations bien différentes. Ne serait-ce que parce que certains sont encore dans une activité (ou en recherche) professionnelle, alors que d'autres émargent dans la catégorie des retraités.

En ces temps de révolution de la longévité, il importe de penser une nouvelle sociologie des retraités. Les 15 millions de retraités ne forment pas une catégorie sociale unique qui serait réductible au seul statut d'être à la retraite. On ne peut communiquer vers les seniors, ni les mobiliser au sein d'un territoire ou d'une collectivité, sans saisir la diversité de leurs modes de vie, de leurs références, et de leurs attentes et attitudes.



Serge Guérin,  
Professeur à l'INSEEC

En fonction des styles de vie, des parcours biographiques, des modes de vie et d'habitat et des origines sociales et culturelles, il est possible de distinguer au moins quatre types de seniors<sup>1</sup>.

### → les Seniors Traditionnels (les SeTra)

à 55, 70 ou 85 ans, développent des comportements à l'image de ceux de leurs aînés et conservent un grand sens de leur rôle social. Par exemple, la responsabilité face à leurs enfants est progressivement remplacée par une implication identique auprès de leurs petits enfants et de leurs propres parents. Arrivés à la retraite, ils restent très consommateurs d'autant qu'ils ont le plus souvent fini de

rembourser les emprunts contractés et qu'ils sont souvent propriétaires de leur logement. Ces publics tendent à s'enfoncer dans un certain conservatisme avec l'âge. Ils sont très sensibles aux questions de sécurité. Une notion de sécurité qui ne touche pas seulement les aspects sécuritaires traditionnels, mais qui peut aller jusqu'aux inquiétudes économiques (financement de la grande dépendance et de leur propre situation, inquiétude croissante devant les évolutions sociales et économiques, incompréhension face à la dette...) et concerner aussi la question écologique, en particulier par les craintes concernant la pollution ou la qualité de l'alimentation.



© iStock

1. Guérin Serge, L'invention des seniors, Hachette Pluriel, 2007.



retraités avec la demande de différentes personnes, comme les jeunes talentueux qui ont créé le site associatif « *Les talents d'Alphonse* ».

### → *Les Boomers Bohèmes (les Boobos)*.

Ces jeunes seniors, de 50 à 70 ans, forment de fait une nouvelle catégorie sociologique et représentent une autre façon de vivre leur retraite, cet après-midi de la vie. Ces boobos bénéficient du triangle d'or symbolisé par le temps disponible, pour ceux qui sont en retraite, dont ils peuvent en large partie organiser comme bon leur semble<sup>4</sup>, du pouvoir d'achat et de la santé. Ils forment une nouvelle catégorie sociologique désireuse de rester dans la modernité.

De la même façon, les Boobos peuvent apparaître comme des adultes biologiques, considérés comme trop vieux pour le monde de l'entreprise, mais comme de très jeunes consommateurs par les professionnels du marketing... Les Boobos cherchent leur équilibre entre différentes injonctions paradoxales, qu'elles viennent de l'entreprise (où le vieillissement commence à 45 ans), du monde des médias et de la publicité, (qui en reste, encore bien souvent, à la notion passablement éculée de « *ménagère de moins de 50 ans* »), de la norme socio-juridique (qui inscrit l'âge officiel de la retraite, le marqueur essentiel, à 60 ans)... Les références, d'ailleurs largement portées par les seniors

### → *Les Seniors Fragilisés (les SeFra)*

qui peuvent subir une dégradation physique, mentale, morale ou économique. Ils sont en perte d'autonomie par manque de mobilité physique, par diminution de capacité cognitive (dont la maladie d'Alzheimer est devenue une sorte de Totem qui pour beaucoup symbolise l'ensemble du processus du vieillissement et produit une angoisse partagée par l'ensemble des générations), par sentiment de ne plus être dans la société. La fragilité économique peut aussi conduire à faire perdre l'autonomie à ces personnes. Rappelons que 600 000 personnes âgées environ vivent avec le seul minimum vieillesse<sup>2</sup> d'un montant très inférieur au seuil de pauvreté.

Plus largement, comparons la retraite médiane qui se situe à 1 300 € par mois<sup>3</sup> avec le prix moyen d'une place en maison de retraite qui varie, selon l'emplacement géographique et l'offre de services de 2 000 à 4 000 € par mois, ou avec les charges pour financer des services à domicile robustes nécessaires pour accompagner les seniors les plus fragiles qui peuvent représenter un niveau équivalent.

Mais avec les différentes réformes des retraites et la hausse du chômage chez les seniors encore en activité, de plus en plus de personnes salariées du secteur privé « classique » arrivent au moment de faire valoir leurs droits à la retraite, avec des carrières incomplètes ou en sortant d'une longue période sans emploi. D'autres, en raison du passage d'une prise en compte des 10 meilleures années pour le calcul

de la retraite aux 25 meilleures années, avec une pension très inférieure à leur dernier salaire. La chute peut être de plus de 60 %... Sans compter la perte d'avantages liés à l'entreprise, d'une mutuelle en forte augmentation... Beaucoup recherchent à compenser cette perte de revenus par une activité rémunérée. Si dans leur grande majorité, ils ne bénéficient pas d'une expertise particulièrement recherchée et rémunératrice, ils disposent de deux qualités : le temps disponible, et, parfois, une forte compétence dans le domaine du bricolage. Ils chercheront donc à rentabiliser ces deux éléments le plus souvent à travers le service à la personne de voisinage. Des initiatives de plateforme mettant en relation l'offre de services de



2. Dénommé aujourd'hui ASPA (Allocation de solidarité pour les personnes âgées). Il est pour une personne seule de 801€/mois.

3. La retraite mensuelle moyenne est de 1 637 €/mois pour les hommes et de seulement 1 020 €/mois pour les femmes.

4. Dans la mesure où le revenu est suffisant pour ne pas nécessiter de rechercher des compléments, et dans la mesure où les parents ou les enfants et petits-enfants sont autonomes.

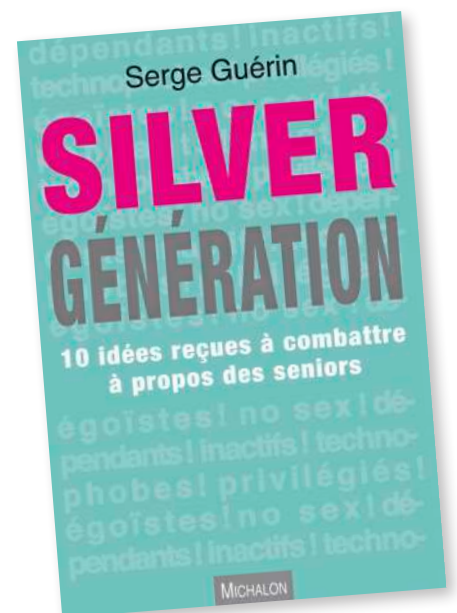
eux-mêmes, sont marquées du sceau de la jeunesse et de la beauté. On sait avec Palante que l'individu est fragile face à la pression de la norme. Bettelheim a montré que l'enfant qui prend conscience de l'écart qu'il y a entre sa réalité et l'image de l'enfant idéal renvoyée par les adultes, doit aussi s'inventer d'autres mondes, se trouver d'autres normes<sup>5</sup>. Nos identités sont multiples quel que soit notre âge. Ces Boobos sont des acteurs sociaux disposant de leviers culturels et économiques importants. Ils souhaitent rester dans la modernité et faire corps avec la société. Ce sont les premiers à s'investir dans le monde associatif ou les conseils municipaux.

→ Enfin, *les Boomers fragilisés (ou BooFra)*. Ces derniers commencent tout juste à apparaître. Ce sont des Boobos devenus plus fragiles en raison de l'avancée en âge et de la survenue d'handicaps ou de maladies. Bien qu'affaiblis, ils entendent toujours revendiquer attention et confort. Ils peuvent choisir d'entrer en maison de retraite, mais veulent rester des citoyens et conserver un lien avec le monde en exigeant par exemple l'accès à Canal Plus ou aux chaînes de la TNT.

Les styles de vie, la composition du ménage, et le parcours biographique nous disent plus de choses sur les personnes que leur âge ou leur appartenance générationnelle.

C'est en fonction du mode de vie, de leurs attentes et attitudes, qu'il importe de s'exprimer, de convaincre et de mobiliser. Mais on ne peut s'adresser aux seniors sans prendre en compte leur mode d'habitat et leur lieu de vie. Rappelons d'abord que de manière ultra majoritaire les seniors souhaitent vivre à domicile le plus longtemps possible et comptent sur le développement des services à la personne ; Ainsi, selon un sondage Ifop pour Adhap Services d'avril 2017, ils sont 87 % à estimer que les services à domicile leur permettront de vivre l'avancée en âge. Mais à 46 % les plus de 60 ans s'inquiètent de pouvoir les financer. S'adresser aux seniors c'est aussi prendre en compte les autres modes d'habitat : maisons de retraite médicalisée, résidence autonomie, résidence service, colocation générationnelle, colocation intergénérationnelle, habitat regroupé... Le pluralisme des formes d'habiter indique bien la diversité des manières de s'adresser et de mobiliser les seniors. C'est un enjeu majeur pour les élus et les professionnels de l'action sociale, culturelle ou de loisirs dans les collectivités. Enfin, la situation géographique de vie a des effets sur le rapport de la personne qui prend de l'âge avec la collectivité et ses messages. Vivre très éloigné des équipements collectifs rend à la fois plus sensible à certaines attentions et discours et, en même temps, moins concerné par certains de ces messages. Il peut être délicat de toucher et sensibiliser des personnes vivant dans des lieux isolés où les relais d'opinion sont absents ou éloignés. Il importe alors de trouver

d'autres relais. Les relais potentiels sont nombreux, songeons aux pharmacies, à la Poste, aux maisons de retraite... On ne peut mettre sous la même réalité l'ensemble des seniors, soit les 20 millions de plus de 50 ans. Il y a une pluralité de modes de vie, de situations et de regards. Il y a aussi une pluralité de rôles tenus par les seniors, qui ne sont pas seulement des personnes en grande fragilité. Rappelons que 93 % des plus de 60 ans sont en bonne forme. Ce sont aussi des acteurs engagés dans la vie sociale, le tissu associatif, les solidarités de proximité, la vie locale... Sans compter que quatre millions d'entre eux sont des aidants d'un proche, qui soutiennent un parent ou un ami en grande perte d'autonomie. Enfin les seniors sont aussi des consommateurs qui peuvent avoir des besoins spécifiques, chercher des services ou des produits mieux adaptés à leur vie. C'est tout l'enjeu de la silver économie. Changer de regard sur les seniors, est à la base de la silver communication. C'est le premier pas pour favoriser la participation sociale des seniors dans la ville, pour faire de la longévité et du vieillissement un levier de transformation du territoire. <



Serge Guérin  
 Professeur à l'INSEEC Paris où il dirige le diplôme « Directeur des établissements de santé », derniers ouvrages : « La guerre des générations aura-t-elle lieu ? », Calmann-Levy, 2017, avec PH Tavoillot et « Silver Génération. 10 idées reçues à combattre sur les seniors », Michalon, 2015

5. Bruno Bettelheim, *Psychanalyse des contes de fées*, Robert Laffont, 1976.

# Quel potentiel économique pour la **Silver Économie** ?

**Le vieillissement de la population s'accélère dans tous les pays industriels et pose des questions sociales et économiques de premier plan qui concernent la prise en charge matérielle mais aussi l'amélioration du bien-être des populations vieillissantes.**

La « *Silver Économie* » est une nouvelle « *filère* » lancée en France en 2013 et définie comme un ensemble d'activités économiques et industrielles qui bénéficient aux seniors, en termes de participation sociale accrue, d'amélioration de la qualité et du confort de vie, de recul de la perte d'autonomie, et d'une augmentation de l'espérance de vie. Cette filière est également une opportunité économique et industrielle qui doit se traduire par des créations d'entreprises et des emplois nouveaux. Les secteurs d'activités concernés incluent l'habitat, la communication, les transports, la santé et l'autonomie, l'alimentation, la sécurité, la distribution, les loisirs, le tourisme...

Les technologies situées au cœur de la Silver Économie sont multiples : les technologies de l'information et de la communication et avec elles, la robotique et la domotique, les NBIC (nanotechnologies, biotechnologies, intelligence artificielle, sciences cognitives) stimulent les développements actuels mais aussi les espoirs d'emplois et de croissance à venir. Pour autant, sont-elles porteuses d'innovations radicales ? Selon les économistes, ces innovations radicales ouvrent la voie à de nouvelle phase de croissance, où des entrepreneurs lancent des produits et services qui satisfont une nouvelle demande, stimulée par des salaires et des besoins nouveaux.



**Blandine Laperche,  
Dimitri Uzunidis,**

Clersé UMR 8019 CNRS Université du Littoral Côte d'Opale  
Réseau de Recherche sur l'Innovation

## 1. POTENTIEL TECHNOLOGIQUE ET INNOVATIONS DANS LA SILVER ÉCONOMIE

Parmi les technologies clés de la Silver Économie, les TIC sont centrales. En particulier, l'« *internet des objets* » correspond à une transformation progressive d'Internet en un réseau étendu reliant plusieurs milliards d'êtres humains et des dizaines de milliards d'objets. Les objets « *connectés* », pourraient être entre 50 et 80 milliards dans le monde d'ici 2020 et on en dénombre aujourd'hui, en 2015, près de 15 milliards.

Ces objets connectés peuvent trouver des applications pour les personnes âgées fragiles et dépendantes, dans les domaines de la sécurité (pendentifs connectés, détecteurs de chute dans la maison), de la mobi-

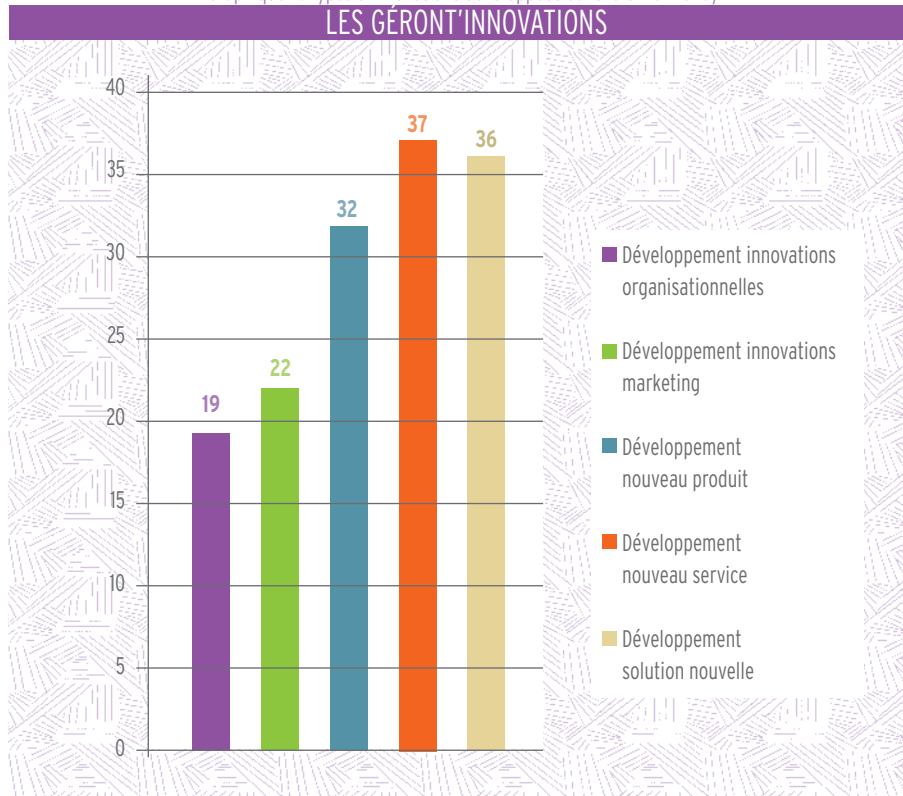
lité (fauteuils roulants connectés) ou de la santé et des services de soins (piluliers connectés). La diffusion de technologies dépendra de l'organisation de plateformes chargées de gérer les échanges de données et de réunir les acteurs de communautés d'objets connectés dans différents domaines (mobilité, santé – par exemple Googlefit, etc.). Sur ce point, ce sont les grandes entreprises du numérique (les GAFAM : Google, Amazon, Facebook, Apple, Microsoft) qui sont les plus avancées, l'Europe est en retard.

La robotique est également un domaine qui progresse et propose tout une gamme de prototypes de robots de services (des robots dédiés à la sécurité et à la protection du domicile, mais aussi des robots sociaux d'assistante intervenant dans les



© iStock

Graphique 1 : Types d'innovations développées dans la Silver Valley



bilité (déambulateurs intelligents, systèmes de bracelet ou de balise, interfaces numériques).

Ces définitions restent pourtant imprécises, listant un ensemble non exhaustif de secteurs concernés et se focalisant sur les développements technologiques. L'étude menée par le Réseau de Recherche sur l'Innovation (Laperche (dir.), 2016) a comporté une enquête auprès des acteurs de la Silver Valley (cluster regroupant les acteurs privés et publics de la silver économie), une étude documentaire sur plusieurs technologies (robotique, domotique) et domaines d'application (l'alimentation, la mobilité, les services de soins aux personnes âgées) et a de surcroît mis en évidence des formes variées d'innovations, non limitées à la technologie. Elles correspondent à des services ou encore des « solutions » associant produits, services, nouvelle méthode commerciale et nouvelle organisation (graph 1).

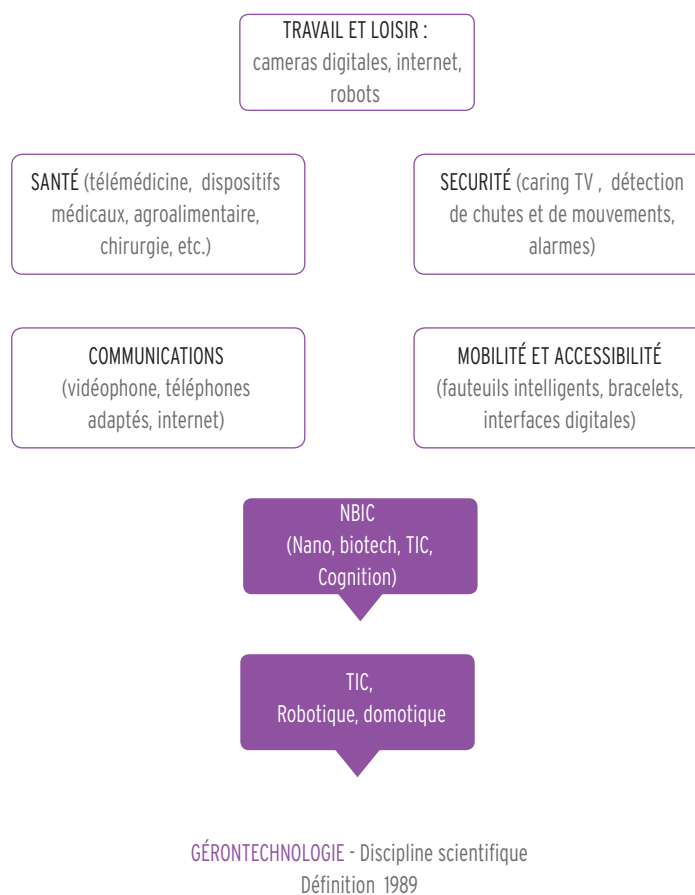
Ce résultat nous a amenés à proposer un nouveau terme pour qualifier les innova-

domaines du soin, de la réadaptation ou des loisirs).

Dans le domaine de la santé, on peut citer les progrès de la chirurgie (cataracte, genou...) de la génétique, des biomatériaux et du génie biologique (rétines artificielles, pancréas artificiels, cœurs artificiels, vessies artificielles...). Les NBIC proposent d'intégrer les technologies les plus avancées (nanotechnologies) aux fonctions humaines et augmentent techniquement les capacités des individus. Des implants cérébraux commandent déjà des assistants techniques (comme des fauteuils roulants), stimulent les muscles des personnes handicapées ou gouvernent des extensions techniques du corps (par des exosquelettes).

Le terme « *gerontechnology* » a d'abord été défini comme une discipline, soit l'étude de la technologie et du vieillissement pour l'amélioration de la vie quotidienne des personnes âgées. « *Gérontechnologie* » est également utilisé pour qualifier les instruments utilisés dans les soins apportés aux personnes âgées, comme la communication et le renforcement du lien (visiophonie, téléphonie adaptée, applications d'internet), la sécurité (télé-assistance, détecteurs de chute ou capteurs de mouvements), la santé (télé-médecine, montres ou pilluliers connectés), la mobilité et l'accessi-

Schéma 1 :  
LES GÉRON'T'INNOVATIONS



tions dédiées aux personnes âgées : celui de géront'innovations. En adaptant la définition de l'innovation de l'OCDE, nous définissons les géront'innovations comme « la mise en œuvre d'un produit (bien ou service ou une combinaison de ceux-ci) ou d'un procédé nouveau ou sensiblement amélioré, d'une nouvelle méthode de commercialisation ou d'une nouvelle méthode organisationnelle au profit des personnes âgées fragiles et/ou dépendantes ». Le schéma 1 représente, sous la forme d'un arbre de l'innovation, les champs scientifiques, les technologies clés et les domaines couverts par les géront'innovations. La représentation sous forme d'un « arbre de l'innovation » permet de mieux appréhender le processus qui mène à leur développement, mais aussi de visualiser les domaines ou secteurs dans lesquels ces géront'innovations fleurissent.

Les innovations développées et diffusées à ce jour ne sont pas complètement nouvelles et susceptibles de générer croissance et emploi. De plus, elles ne s'adressent pas uniquement aux seniors mais peuvent aussi concerner la garde des enfants (notamment les applications domotiques) ou encore le suivi des performances sportives (les montres-santé). Les entreprises de la Silver Vallée interrogées ne réalisent ainsi qu'une part minoritaire de leur chiffre d'affaires

dans le marché des seniors. Nombre de ces innovations sont aussi mineures au sens où elles constituent une adaptation des produits existants aux besoins spécifiques des personnes âgées (par exemple les téléphones à grosses touches).

## 2. UN POTENTIEL DE CROISSANCE ... MAIS DES FREINS AU DÉVELOPPEMENT ET À LA DIFFUSION

D'un côté, le vieillissement de la population fait peser d'importants risques d'accroissement des maladies, des situations d'invalidité et de dépendance. Le vieillissement se caractérise par l'altération de fonctions humaines (motrices, sensorielles, cognitives). La science et la technologie peuvent contribuer à réduire ces risques ou à faciliter leur prise en charge. Le vieillissement peut ainsi apparaître comme une opportunité pour réorienter les technologies existantes en les appliquant aux problèmes particuliers de cette catégorie de la population et ainsi renouveler l'offre des entreprises dans la perspective de stimuler la croissance économique.

D'un autre côté, nous pouvons observer l'amélioration de la santé des personnes âgées et leur intégration active dans la vie sociale. Ceci peut être aussi partiellement expliqué par la diffusion des technologies de l'information et de la communication (automatisation, télématique). Elles permettent d'accroître la part des personnes âgées sur le marché du travail, d'augmenter la productivité du travail et de se

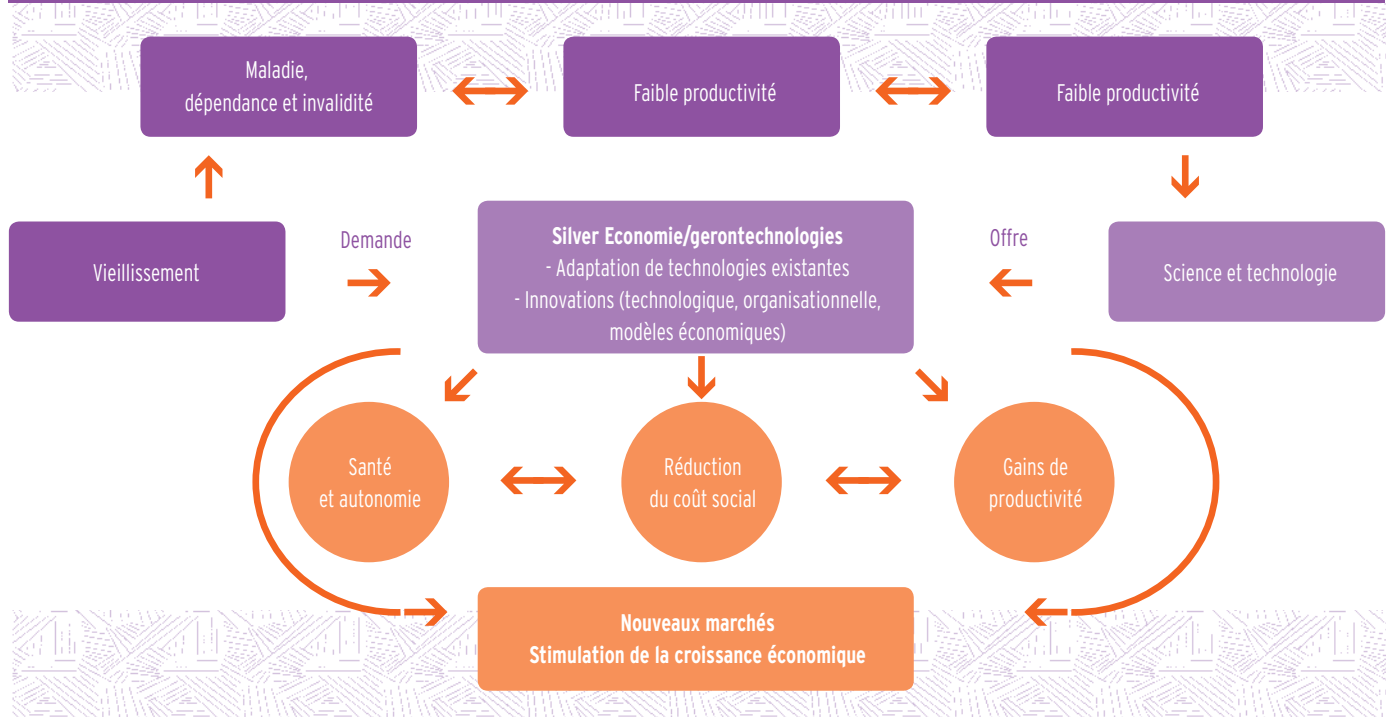
substituer potentiellement ou réellement à l'emploi direct pour les tâches considérées comme pénibles, dangereuses ou géographiquement éloignées.

Le développement des géront'innovations est aussi considéré comme une source potentielle d'économies puisque le maintien à domicile pèse moins sur les budgets publics comparé à la prise en charge par une institution. Finalement, ces nouvelles technologies, fondées sur un usage intensif des TIC, peuvent permettre la réalisation de gains de productivité non seulement dans les secteurs qui les utilisent mais aussi dans les industries qui les produisent. Elles peuvent susciter des créations d'emplois nouveaux tant dans le secteur des services que dans les domaines de l'ingénierie et du développement.

Les perspectives scientifiques et techniques et l'accroissement continu de la taille de la population concernée offrent des espoirs certains en matière de diffusion. Mais des facteurs de blocages limitent leur usage et réduisent les perspectives de rentabilité des investissements. Les blocages identifiés sont d'ordre technologique (interopérabilité), éthique et psychologique (résistance au changement, médiation technologique) et économique (connaissance du marché, structure du marché, demande solvable).

Schéma 2 :

### IMPACTS ET ATOUTS DES GÉRON'TINNOVATIONS





## FACTEURS DE BLOCAGE

## CONDITIONS D'ÉMERGENCE ET DE CONSOLIDATION DE LA FILIÈRE DE SILVER ECONOMIE

Enjeux technologiques (interopérabilité et complémentarité entre acteurs, développement de solutions combinant produits et services)

- Amélioration techniques- R&D - Collaborations
- Création de complémentarités à partir des grappes technologiques
- Politiques d'innovation incitative (au travers des outils comme le CIR, clusters, pôles de compétitivité)

Enjeux éthiques, psychologiques et sociaux (résistance au changement, médiation technologique)

- Participation des utilisateurs dans le processus d'innovation
- Développement de systèmes produits/services
- Sensibilisation des consommateurs : campagnes publiques

Enjeux économiques (connaissance du marché, structure de marché, demande solvable)

- Nouveaux modèles économiques (économie de la fonctionnalité, diffusion collective)
- Rôle des activités de services (assurances, associations)
- S'appuyer sur la demande des personnes âgées aisées
- Politiques sociales (pourcentage de dépenses sociales à destination des personnes âgées fragiles et dépendantes)

→ Parmi **les enjeux technologiques**, des progrès restent à accomplir pour assurer un fonctionnement optimal des produits. Dans le domaine de la robotique, c'est le cas pour la perception de l'environnement via les réseaux de capteurs et la vidéo, l'intelligence artificielle, la géolocalisation, l'autonomie des outils, la miniaturisation des batteries, etc. La question de l'interopérabilité et de l'interconnexion se pose également avec une acuité particulière.

→ Parmi **les enjeux éthiques et psychologiques**, ce sont les questions liées à la résistance au changement et à l'acceptation des technologies, aux conséquences (et à la crainte) du remplacement de la médiation humaine par une médiation « *technologique* », à la construction du profil d'une « *personne âgée assistée techniquement* » qui sont centrales. La question de la stigmatisation des seniors au travers de produits et de technologies leur étant particulièrement dédié est un problème certain. Pour y remédier, le développement du design universel, encore peu développé en France, pourrait apporter une solution. Le design universel consiste à rendre l'offre accessible à l'ensemble de la population. Les produits sont pensés pour une population vieillissante mais de manière à ce que toutes les générations puissent se les approprier.

→ Concernant **les enjeux économiques**, le marché des seniors est encore mal connu. C'est le cas dans le domaine de

l'alimentation ou de la mobilité. Si le besoin social pour les géront'innovations peut être considéré comme grandissant du fait du vieillissement de la population, la croissance de la demande pose la question de sa solvabilité. L'achat d'un robot d'assistance ou l'équipement de la maison grâce à des dispositifs domotiques peuvent s'avérer très coûteux pour une grande partie de la population âgée.

### 3. COMMENT FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DE LA SILVER ÉCONOMIE ?

Les pouvoirs publics cherchent à concevoir des politiques incitatives et structurantes pour favoriser le développement de la filière de la Silver économie.

Au sein de cette filière, parmi les principaux acteurs, on trouve des entreprises, dont quelques-unes de grandes tailles mais surtout des PME et des micro-entreprises. Le soutien à la recherche et l'innovation s'appuie sur un certain nombre de pôles de compétitivité, d'institut de recherche, de clusters, de Living labs, de pôles gérontologiques, de « *hubs* ». Mais la taille du marché encore trop restreinte empêche les grands groupes de réaliser les économies d'échelle nécessaires à la bonne diffusion des innovations, tandis que les PME ne sont pas assez « *grandes* » pour pouvoir concevoir et diffuser leurs produits, comme le souligne le contrat de filière.

L'enquête menée auprès des entreprises et institutions de la Silver Valley a per-

mis d'identifier deux profils : des start ups et des entreprises de grande taille qui investissent dans les géront'innovations. Dans les deux cas, le vieillissement de la population constitue une opportunité de marché importante même si les produits et services destinés aux personnes âgées ne représentent qu'une part modeste de leur chiffre d'affaires.

Malgré les initiatives publiques et les stratégies « *géront'innovation* » développées par un nombre croissant d'entreprises, la filière de la Silver économie reste une filière inachevée, marquée par un cadre institutionnel en formation, des acteurs qui coopèrent entre eux dans le cadre de programmes de recherche et d'innovations mais dont les complémentarités doivent encore s'affiner, des technologies prometteuses mais qui rencontrent des obstacles freinant leur diffusion.

La Silver économie apparaît comme une filière en devenir. Sa consolidation nécessite une action coordonnée des politiques publiques (d'innovation, sociale) des entreprises (mise en œuvre de nouveaux modèles économiques basés en particulier sur l'offre de services associés aux technologies, d'un management collaboratif des processus d'innovation) et des institutions supports (pôles de compétitivité, clusters...)

Du côté de l'offre, une politique de recherche et d'innovation volontariste semble essentielle pour favoriser le développement des géront'innovations. Du côté de la demande, le soutien au développement d'une économie de la Silver fonctionnalité (système de location des produits technologiques auprès des entreprises B2B et B2C) appuyée par une sensibilisation adéquate et une politique sociale incitative apparaissent comme des moyens essentiels pour favoriser leur diffusion et libérer leur potentiel de rupture.

#### POUR EN SAVOIR PLUS :

Laperche B (dir.) (2016), Géront'innovations, Trajectoires d'innovation dans une économie vieillissante, Business & Innovation, Peter Lang, Bruxelles. <

# Quels enjeux à l'horizon 2022 ?

La Silver économie est une filière économique transversale dont le principal objectif est de répondre à l'enjeu du vieillissement de la population.

Il s'agit de comprendre mais aussi de sensibiliser et d'accompagner les acteurs publics et privés de cette filière pour voir comment leur offre de produits ou de services peut être adaptée aux besoins des seniors, qu'ils soient autonomes, fragiles ou en perte d'autonomie.

La Silver économie trouve ainsi des déclinaisons dans de nombreux secteurs d'activités en lien avec les différentes composantes possibles du projet de vie des seniors. Les secteurs concernés sont par exemple l'habitat et l'aménagement du logement, la mobilité et le transport, les loisirs et le tourisme, la culture, la santé et les services à la personne.

Mais la Silver économie est également une opportunité de sortir du paradigme « *vieillesse* = *dépendance* » et d'avoir une vision positive du vieillissement, c'est-à-dire ne pas l'évoquer seulement en termes



Sébastien Podevyn,  
Directeur Général de FRANCE SILVER ÉCO

de coût social mais plutôt de développement économique, d'emploi, d'innovation, de développement intergénérationnel et de lien social.

En France, la Silver économie se développe progressivement depuis 2013, nous avons donc une véritable carte à jouer au niveau national mais aussi européen et international, puisque le phénomène du vieillissement de la population est mondial et va impacter l'évolution de notre société. Au-delà de l'enjeu démographique clairement identifié, cette filière est au croisement de plusieurs enjeux d'avenir.

## L'ENJEU D'INNOVATION

Qu'elle soit numérique ou sociale, l'innovation est un enjeu essentiel du développement de la filière.

Comme nous l'avons évoqué, le vieillissement de la population aura des répercussions non seulement sur l'offre de

produits mais également sur l'offre de services aux seniors. Mais celle-ci sera d'autant plus améliorée et mieux coordonnée qu'on y aura intégré la dimension innovation.

En effet, l'innovation en Silver économie peut être bénéfique à plusieurs titres :

- elle peut être un facteur d'amélioration du bien-être des seniors quel que soit leur lieu de vie, mais également du bien-être des aidants et des professionnels
- elle permet d'observer les usages des seniors et de mieux définir leurs attentes
- elle peut également pousser à développer la prévention, elle peut conduire à soulager les professionnels et à les recentrer sur leur cœur de métier, c'est-à-dire le soin et l'accompagnement des personnes.

L'innovation n'est-elle pas, par exemple, un moyen d'améliorer le confort au domicile mais également de développer la mobilité des personnes et de mieux coordonner l'organisation des services à la personne ?

## L'ENJEU TERRITORIAL

Le développement de la Silver économie ne pourra se faire sans une déclinaison forte au niveau territorial.

En effet, en lien avec les compétences de chaque niveau de collectivité territoriale, comme l'aménagement du territoire, le transport, le développement économique, la formation professionnelle, l'apprentissage, ou les politiques sociales, il semble essentiel que la question du vieillissement de la population soit intégrée à l'élaboration de ces politiques publiques et à la définition des axes stratégiques des acteurs locaux.



© iStock



© iStock

L'objectif de transversalité, qui définit la Silver économie est un élément important à prendre en compte dans les politiques publiques territoriales, afin d'améliorer la cohérence et l'articulation de ces politiques entre elles au service des seniors. La définition de ces stratégies locales sera bien entendu à adapter en fonction des spécificités des territoires concernés, qu'ils soient urbains ou ruraux mais aussi en fonction des besoins de leur population.

### L'ENJEU DE PRÉVENTION

Insuffisamment développée en France, la prévention est un enjeu d'avenir à prendre en compte au-delà du sujet de la Silver économie, mais cette filière peut néanmoins apporter des éléments de réponse aux seniors pour contribuer à retarder l'âge moyen d'entrée dans la perte d'autonomie, qui reste, il faut le souligner, relativement élevé, puisqu'il se situe aujourd'hui autour de 83 ans.

Notre espérance de vie augmente, il est donc essentiel de vieillir en bonne santé et en activités. Maintenir les activités sociales et de loisir, veiller à sa santé et à son confort de vie sont autant d'objectifs et d'attentes des seniors, auxquels les services et les produits qui se développent au sein de la filière peuvent apporter des réponses concrètes.

### L'ENJEU DE FORMATION

Il ne doit pas être oublié et est complémentaire des enjeux précédents. En effet, adapter la formation peut être un élément de réponse aux craintes parfois exprimées sur la question du remplacement de l'aide humaine par les innovations technologiques comme la robotique. Au lieu de les opposer, il semble au contraire pertinent de les travailler en complémentarité.

Intégrer les questions liées à l'innovation et à la prévention dans les formations continues ou initiales des professionnels, qui interviennent (ou seront amenés à intervenir) auprès des personnes en perte d'autonomie, permettrait ainsi d'atténuer ces craintes et surtout de valoriser leurs professions et leurs modes d'intervention.

En effet, la question de la valorisation de ces métiers reste posée avec le développement de véritables parcours professionnels, la lutte contre l'épuisement et le turn-over, l'amélioration de leur coordination en lien avec l'entourage professionnel et familial de la personne âgée.

### EN CONCLUSION

On pourrait dire que tout l'intérêt de la Silver économie et du développement

de cette jeune filière est de combiner de façon équilibrée et évolutive une logique de marché et d'innovation ainsi qu'une logique sociale et sociétale.

Pour réussir cette combinaison, plusieurs conditions semblent néanmoins à prendre en compte.

Les dimensions humaines, qualitatives et éthiques sont essentielles. Il est en effet évident que les acteurs de la filière s'adressent à des personnes potentiellement fragiles. Intégrer ces dimensions dans leur approche économique apparaît comme une condition pour le plein succès de leur démarche.

Proposer une offre de produits ou de services la plus adaptée aux personnes concernées et basée sur plusieurs critères semble également une condition essentielle. En effet, même s'il semble plus simple de définir une seule catégorie « senior », les besoins, les attentes et l'environnement du senior, son degré d'autonomie apparaissent comme des critères plus pertinents que le seul critère d'âge.

Enfin, il semblerait également favorable que la transversalité qui se développe progressivement au sein de la filière puisse également se traduire par un décloisonnement des pratiques, des actions et des acteurs. <

# AFNOR Certification répond présent... depuis longtemps !

## DES GAGES DE CONFIANCE QUI PROFITENT À TOUS

Depuis plus de 15 ans, AFNOR Certification est engagé dans le « bien vieillir », en faveur des seniors et de leurs aidants, mais aussi de tous les acteurs de la Silver économie.

Dès 2001, AFNOR Certification crée un signe de reconnaissance pour les structures proposant des services à domicile de qualité et les établissements d'hébergement pour personnes âgées, avec la certification NF Service. Depuis, d'autres certifications ont vu le jour pour soutenir la professionnalisation de nouveaux métiers, distinguer les structures qui prennent de réels engagements vis-à-vis de leurs clients et aider les consommateurs à choisir des prestataires de confiance.

## DES PRODUITS TESTÉS ET APPROUVÉS PAR LES SENIORS...

Dernier né des signes de reconnaissance d'AFNOR Certification, « *Testé et Approuvé par les Seniors* » est un dispositif inédit. Il est né du constat qu'il n'existait pas de marquage permettant d'attester qu'un produit est effectivement adapté aux besoins et usages des seniors. Nombreuses sont les marques à proposer des produits adaptés aux seniors. Mais comment faire savoir qu'ils sont réellement ergonomiques, sans danger et facile à utiliser, et ainsi gagner la confiance des utilisateurs ? Pour cela, quelle meilleure garantie que des tests en situation réelle, effectués par des seniors eux-mêmes, encadrés par des experts ?

## ... ÉVALUÉS EN CONDITIONS RÉELLES

En partenariat avec le centre de recherche appliquée Calyxis, AFNOR Certification a développé un protocole unique en vue d'encadrer les évaluations d'usage de « *Testé et Approuvé par les Seniors* ». Conçues à partir de travaux de spécialistes reconnus en analyse cognitive et



sensorielle, ces évaluations sont réalisées en situation réelle. Le protocole de test éprouvé scientifiquement est ainsi adapté à chaque produit afin d'intégrer toutes les dimensions de son usage dans la vie courante : produit à déballer ou produit installé par un professionnel, produit à assembler avant usage, objet connecté, équipement de la maison, etc.

L'environnement de chaque test, un habitat recréé, est adapté selon le produit : cuisine, salle à manger, chambre à coucher, salle de bains... Le produit est ensuite intégré dans cet environnement et prêt à être testé selon un scénario d'utilisation défini par les experts et propre à chaque produit.

Les évaluateurs sont des seniors autonomes, volontaires et bénévoles, de 60 ans et plus, représentatifs de la population française selon les critères de l'INSEE. Après une présentation de l'objet à tester par un expert, chaque senior est invité à utiliser seul toutes les fonctionnalités de l'objet, de manière autonome, sans influence extérieure. Pendant toute la durée du test, ils sont observés par les experts à travers une vitre sans tain. Ils sont également filmés sous plusieurs angles afin de pouvoir analyser leur utilisation a posteriori. Chaque produit est évalué au regard d'une grille



© Photos : Service de communication « Vita Confort »



© Photos : Service de communication Vita Confortix

établie de treize critères mêlant ergonomie cognitive et facteurs humains. Ensuite, un échange individuel entre un expert et chaque senior permet de compléter cette évaluation, sur la manipulation et l'expérience de l'utilisateur.

### UNE DOUBLE ÉVALUATION COMPLÉMENTAIRE

Des experts de l'usage et du vieillissement, ergonomes ou ergothérapeutes, évaluent également le produit selon une approche multidimensionnelle. D'une part, ils se basent sur leur propre manipulation de l'objet, et d'autre part sur l'observation des seniors pendant leurs manipulations et l'analyse des entretiens individuels. Le

croisement de ces tests permet d'aboutir, ou non, à la délivrance de « *Testé et Approuvé par les Seniors* ».

### LE RAPPORT D'ÉVALUATION : UNE SOURCE DE PROGRÈS

Le dispositif « *Testé et Approuvé par les Seniors* » présente un double intérêt. Il distingue des produits adaptés aux seniors, leur faisant gagner en visibilité auprès des consommateurs. Mais il permet aussi d'obtenir de précieuses indications sur le ressenti des utilisateurs. À l'issue des tests, l'entreprise candidate reçoit un rapport d'évaluation détaillé sur les tests liés à son produit. Les experts y détaillent leurs préconisations et y compilent les verba-

tims des seniors, tant sur les points faibles que sur les points forts du produit. Le rapport d'évaluation constitue ainsi une véritable source de progrès, conclu par des pistes d'améliorations.

### AFNOR CERTIFICATION, FAIRE RECONNAÎTRE LA QUALITÉ DES SAVOIR-FAIRE

Leader de la certification en France, AFNOR Certification est un organisme indépendant. Il délivre des signes de reconnaissance tels que NF ou AFAQ qui distinguent les produits, services et organisations dont la qualité est avérée et contrôlée régulièrement. <

# Silver Valley

« ACCÉLÉRATEUR DES INNOVATIONS DANS LA SILVER ÉCONOMIE »

**L'allongement de la durée de la vie et le nombre de personnes âgées augmentent très rapidement. Le vieillissement se fait de plus en plus en bonne santé, et la vieillesse est de moins en moins synonyme de maladies ou de handicaps. Elle est moins perçue comme un handicap social et l'entrée dans la dépendance, même si elle se produit tardivement et elle ne doit pas devenir un motif d'exclusion de la société.**

En France, il est prévu une augmentation très nette du nombre de personnes dépendantes dans les prochaines années. Selon un scénario médian, on pourrait passer de 1,15 million de personnes dépendantes à 1,55 million en 2030 et 2,3 millions en 2060. Mais ce n'est pas tant cette augmentation, ni le nombre de centenaires évalués à 13 000 à l'horizon 2030, qui constitue la « révolution de l'âge ».

Un tiers de la population française aura plus de 60 ans en 2030 : il s'agit là d'un changement profond pour notre société. Par ailleurs, les seniors occupent une place de plus en plus importante dans les dépenses de consommation. Le CREDOC estime qu'il a dépassé 50 % en 2015. Ce marché représente un poids prépondérant dans les marchés de l'alimentation à domicile (60 %), de la santé (64 %), des équipements du foyer (58 %), des loisirs (57 %) ou encore des assurances (56 %).

En outre, les revenus des seniors sont 30 % en moyenne supérieurs à ceux du reste de la population, ils possèdent 60 % du patrimoine des ménages et 75 % du portefeuille boursier.

Le marché global de la Silver économie représente 92 milliards d'euros en 2013 en Europe et dépassera les 130 milliards en 2020.

En France, le marché total est évalué en 2010 à 31 milliards d'euros (soit 1,59 % du PIB), dont 24 milliards correspondent à des dépenses publiques (prise en charge santé, APA, aide pour l'hébergement) et

7 milliards à des dépenses privées. Avec l'évolution démographique envisagée, le marché pourrait augmenter de 0,81 points de PIB à horizon 2040, soit atteindre un total de 2,4 % du PIB.

C'est donc bien l'ensemble des activités économiques qui va être modifié par l'accroissement de la longévité de la population, la facilité d'usage devenant un facteur clé de succès des produits et services mis sur le marché, quel que soit l'âge de l'acheteur.

L'arrivée à l'âge de la fragilité de la population nombreuse issue du baby-boom questionne le système social et sanitaire français, construit autour de l'hôpital et de la maison de retraite, où sont privilégiées les formes les plus coûteuses de services : le soin plutôt que la prévention, l'hôpital plutôt que le domicile. En outre, la génération du baby-boom a vu le début d'Internet au travail et, à défaut d'être elle-même « digital native », commence à être familière des outils numériques dont elle a appris à se servir, contrairement à la génération précédente.

La Silver économie concerne les biens et services qui peuvent être conçus par les différents secteurs d'activité pour couvrir les besoins liés à l'avancée en âge de l'ensemble de la population française, européenne et internationale. Ces biens et services relèvent notamment des secteurs du sanitaire, du social, de l'habitat, des loisirs, du tourisme, du transport, des services de proximité et de la communication.

L'essor de l'économie du vieillissement actif appelle à faire émerger une filière industrielle d'excellence liée à la Silver économie dans notre pays : la France en a les compétences et les moyens.

La politique poursuivie sur l'ensemble de la chaîne de valeur est celle du bien vieillir, qui va de l'amélioration de la qualité et du confort de vie des personnes vieillis-

santes à l'augmentation de leur espérance de vie sans incapacité.

Créé en 2013, Silver Valley est un « Do Tank » qui a pour ambition d'accélérer le développement et la mise sur le marché d'offres innovantes en phase avec les usages des seniors et répondant aux enjeux de la transition démographique en favorisant le mieux vieillir.

Silver Valley est un véritable écosystème dynamique et structuré de près de 300 adhérents représentatifs de l'ensemble de la chaîne de valeurs de la filière. Organisés en cinq collèges complémentaires, les membres de Silver Valley partagent une ambition et une passion commune : transformer la Silver économie en un Silver Marché créateur de d'emplois et de valeurs pour l'ensemble de la filière et notamment pour le territoire Francilien.

Afin de poursuivre cette ambition, l'organisation réunit son écosystème au sein d'une action globale : impulser une dynamique d'échange et de collaboration.

Silver Innov, la pépinière située à Ivry-Sur-Seine, est le lieu au sein duquel start-up et grandes entreprises échangent avec des soignants de l'hôpital Pitié-Salpêtrière - Charles Foix, avec des professeurs de l'UPMC ou de Centrale Supélec, avec des associations de retraités ou des gestionnaires d'EHPAD, avec des représentants de la Région Île-de-France ou du département du Val-de-Marne et où il est aisé d'échanger avec La Caisse d'Épargne et Axa Strategic Ventures, tous adhérents de Silver Valley.

Ce foisonnement d'idées mène à des réalisations concrètes axées sur le développement de projets d'innovation et d'entrepreneuriat.

Silver Valley se distingue par la continuité de son plan d'action structuré et complet qui en fait un véritable vecteur d'initiatives innovantes pour la filière. <

Pascal Brunelet,  
Président de Silver Valley.

# Un impact à anticiper pour les non-spécialistes du vieillissement

Longtemps, la thématique de l'âge et du vieillissement a été l'apanage des seuls acteurs des secteurs médicaux ou sociaux, acteurs toujours majeurs et incontournables, toujours nécessaires, mais plus suffisants eu égard à la pyramide des âges française.

Les enjeux et besoins seront tels à court terme que les seuls pouvoirs publics ou spécialistes du vieillissement ne suffiront plus à endiguer une demande constante en produits et services adaptés à cette catégorie de la population toujours inconnue de nombreux pans de l'économie française, tant dans ses attentes que dans sa psychologie. Et c'est là tout l'enjeu de la Silver économie qui est tout d'abord de sensibiliser tous les secteurs économiques à ces enjeux, mais également de les accompagner pour s'adapter à cette évolution certes lente mais certaine. Il ne fait aucun doute que cet appel d'air en termes de produits et services nouveaux ou revisités est un véritable relais de croissance national, mais encore faut-il en fixer le cadre, fédérer les acteurs autour de règles d'éthique et de déontologie, canaliser une activité certes économique mais au service de la personne et son entourage en en respectant les règles et en cohésion, une part des responsabilités opérationnelles du service public.

C'est dans cet axe que Saint-Gobain Distribution Bâtiment a inscrit « Transition Démographique et Silver économie » comme l'un des piliers de la stratégie Habitat du Groupe, en complément de l'action volontariste sur

la Transition Énergétique entamée il y a de nombreuses années, précarité énergétique et maintien à domicile étant les deux enjeux majeurs dans la rénovation des logements.

C'est ainsi qu'est né le projet pilote Vita Confort comme un laboratoire opérationnel fin 2015, à la fois pour mesurer concrètement et au plus près des usagers les besoins des consommateurs, tant en terme de produits d'aménagement de l'habitat ou de confort de vie au quotidien, que de niveau de services à proposer pour devenir un acteur incontournable en Région parisienne dans un premier temps, avant d'envisager un développement national à plus grande échelle. L'enjeu est d'apporter un service 100 % intégré à des usagers en perte d'autonomie, ou leurs aidants professionnels ou familiaux, et qui cherchent de l'information, autour de trois axes : l'innovation dans les produits en offrant le meilleur rapport qualité/prix/usages/

design, une approche services intégrés, ne se limitant pas à la seule vente et installation de matériel, et, enfin, contribuer aux efforts de prévention par une dynamique de communication visant à clarifier les informations des acteurs publics ou associatifs auprès des consommateurs, mais également à apporter des témoignages d'usagers ou d'acteurs du service public, dans un support unique papier et Internet.

## L'IDÉE EST PARTIE D'UN CONSTAT CLAIR

Le marché actuel est constitué très souvent de revendeurs d'appareils médicaux ou de mono-spécialistes de secteurs souvent issus du handicap, mais rien n'a jamais été pensé pour réunir produits, services et informations au sein d'une seule et même entité. Le paysage actuel de la Silver économie est effectivement constitué d'une galaxie, voire une nébuleuse, d'acteurs très engagés mais souvent méconnus du grand public. Combien d'usagers nous témoignent tous les jours soit leur ignorance des dispositifs à leur service, soit leur découragement à l'idée de devoir s'adresser à de multiples interlocuteurs, privés ou publics, souvent distants de leur domicile alors qu'ils ont des problèmes de mobilité, ou uniquement accessibles par Internet pour de nombreux produits, alors qu'ils n'ont encore aucune culture numérique ? Il n'y a qu'à imaginer une per-



sonne âgée isolée, ou des aidants familiaux surbookés par le quotidien, devoir s'adresser à plusieurs administrations, visiter plusieurs spécialistes ou points de vente qui se trouvent sur Internet ou dans une ville pas toujours proche, pour comprendre que nombre d'entre eux baissent les bras, repoussent au lendemain des solutions techniques ou médicales pourtant nécessaires sans être urgentes, pour finalement adapter maladroitement leur quotidien et augmenter les risques. Côté produits, Vita Confort développe une approche centrée sur les usages et non sur la multiplicité de l'offre. Avec 2500 références standards, nous offrons une gamme courte mais efficace pour répondre aux cas les plus fréquents de perte d'autonomie motrice ou sensorielle, avec un accent particulier porté à la salle de bains, pièce la plus souvent « accidentogène » et par laquelle les usagers prennent conscience de troubles de motricité ou d'équilibre liés à l'avancée en âge. L'idée ce n'est pas d'offrir un choix maximal d'ultra spécialistes d'un domaine mais une offre généraliste couvrant 90 % des besoins de nos clients à leur domicile.

Nous proposons aussi bien des aides de confort, des loupes électroniques aux cannes stabilisées, que des douches et meubles

de salles de bains ou encore de cuisine, en nous positionnant comme interlocuteur unique pour informer, conseiller et faciliter les démarches des usagers souvent perdus dans des méandres d'offres ou de démarches administratives.

Allant au-delà, et parce que nous estimons que nous devons apporter des réponses à nos clients, que l'enjeu soit commercial ou non, nous orientons vers des acteurs publics ou associatifs quand nous estimons que la requête de l'usager dépasse nos compétences. C'est ainsi que nous orientons régulièrement des usagers ou leur aidants vers des acteurs de proximité comme les CLIC, CCAS ou encore SOLIHA selon les cas, ou encore vers des associations quand certaines pathologies le nécessitent (France Alzheimer, Parkinson ou DMLA). Ce dernier point nécessite une attention portée à la formation des Conseillers de l'enseigne à connaître et à savoir jongler avec ces divers interlocuteurs afin de toujours mieux accompagner nos clients.

Cette approche « service total », incluant déplacement gratuit à domicile, prêt de matériel pour l'essayer afin de mieux convaincre, voire services à distance par le Web pour les aidants ou les seniors les plus connectés, vise à faire progressivement tomber tous les freins pour que les gens qui aujourd'hui réagissent plus qu'ils anticipent, qui s'y prennent toujours au dernier moment, puissent envisager de

faire des travaux avant la première chute. L'urgence est mauvaise conseillère. Malheureusement, souvent les décisions sont prises dans la précipitation, parce que les politiques publiques n'ont pas touché leur cible en termes de prévention. Parce que les gens ne veulent pas penser à ça tout simplement. Ils n'ont pas une vision d'anticipation. Pour cela il faut beaucoup d'informations et de convictions. Il faut aller vers les personnes. On peut connaître à peu près les deux millions d'usagers qui sont éligibles aux aides sociales, qui sont suivis par les caisses de retraite, les organismes, etc. Le reste de la population française qui va vieillir à l'identique est plus difficile à joindre. Or, la chute d'une personne éligible aux aides sociales ou la chute d'une personne qui n'est pas éligible coûte la même chose à la société, coût récurrent annuel que l'on peut estimer entre 2 et 4 milliards d'euros chaque année, là où nombre de ces chutes pourraient être évitées par de meilleures informations et des services simplifiés. C'est également en terme de présentation de produits et de communication que nous avons porté une attention très particulière à notre implantation magasin et nos outils de communication car de plus en plus de clients veulent allier esthétique et adaptation, ne voulant pas renoncer à vivre dans un cadre agréable tout en étant

plus ergonomique. Nous expliquons souvent cette attente jusqu'alors négligée en reprenant l'exemple de la pyramide des besoins de Maslow. L'offre aujourd'hui se situe encore trop souvent dans le bas de cette pyramide, à savoir des réponses techniques pour des besoins vitaux de sécurité, en négligeant les attentes des usagers qui ont accepté leur perte d'autonomie se situant également dans le haut de cette pyramide en ne sacrifiant pas l'estime de soi. Nous sommes assez proches de Prévention Retraite Île-de-France, par exemple, et nous cherchons ensemble à sortir de ce verbiage hérité de 40 ans de médico-social

### Les conseils Ergo

**Mon quotidien**

**Assis devant un ordinateur**  
Faites-vous conseiller par un professionnel. Bien souvent, les douleurs quotidiennes proviennent de mauvaises postures ou de mauvaises habitudes. C'est le rôle de l'ergothérapeute de venir vous observer dans votre quotidien pour trouver d'où proviennent vos douleurs.

**La position de l'écran**  
Le haut de l'écran doit être au même niveau que les yeux.

**Clavier confort visuel**  
Touches grands caractères avec un contraste élevé.

**Le coude et le poignet**  
Favorisez leur appui pour un maximum de confort. Le coude doit être fléchi entre 60 et 90°.

**Assise confortable**  
Siège réglable, pour une posture détendue.

**Les pieds**  
Appuyés sur le sol ou sur un repose-pieds à plat.

**Adaptez votre lit**

On passe 1/3 de sa vie au lit : un espace à ne pas négliger ! Un kit de rehausseurs couplé à une barre de redressement améliorera nettement votre installation pour vous lever le matin et vous coucher le soir. Vous pouvez ainsi améliorer votre confort d'usage et votre sécurité tout en conservant votre lit habituel.

### Des petits objets utiles au quotidien

Notre quotidien peut être facilité par tant d'objets pratiques ! Parce qu'ils sont parlants, faciles à prendre, ont des inscriptions plus grosses... Ce sont autant d'aides qui vous permettent de vous économiser sur les actions répétitives du quotidien.

**Une montre parlante ou un réveil multifonction**  
Ces produits vous annoncent l'heure et le jour, permettant de se réveiller dans le temps facilement.

**Des miroirs grossissants**  
Pour se maquiller plus facilement.

**Des coupe-ongles équipés d'une loupe**  
Pour éviter les petits bobos... idéal pour les prébyteux.

**Les aides à la santé**  
Parce qu'il n'est pas toujours facile de prendre ses médicaments, pensez aux aides à la santé.

**Pilulier pense-bête**    **Aide verseur de gouttes**    **Brise-pilule**

**Une loupe d'appoint pour chaque besoin**  
Que ce soit pour lire, en déplacement, ou pour bricoler, pensez à économiser votre vue. Plus besoin de "chasser" ses lunettes ou de se tortiller le cou.

**Loupe de poche**    **Loupe lampe orientable**    **Loupe de cou**



parlant plus d'aides techniques pour « *personnes en perte d'autonomie* » que d'aides de confort pour tous. Les plus âgés sont des êtres humains comme tout le monde qui ont besoin de ce « *petit plus* » d'estime de soi et du haut de la pyramide de Maslow. Comme l'explique Serge Guérin, il s'agit de vivre et rester à domicile et non d'y être « *maintenu* ». Il faut donc penser aux solutions qui facilitent le quotidien sans négliger l'estime de soi. C'est donc en respectant ce parti pris que le magasin offre des mises en ambiances de toutes les solutions techniques, mais avec le soin de les faire coller à ses attentes, avec des pièces ressemblant à celle de « *Madame Tout-le-monde* » et pas des lieux hospitaliers stigmatisants.

## IMPACT SUR LA COMMUNICATION ET LA VENTE

Communiquer, c'est informer, simplifier et séduire et c'est un des points clefs de l'enjeu du vieillissement, car le consommateur âgé ne répond pas aux mêmes codes que les cibles traditionnelles des spécialistes du marketing, car il a consommé toute sa vie et on ne le trompe pas, sauf quand ses capacités de discernement s'amenuisent soit pour une cause pathologique, mais plus souvent à cause de l'isolement et la rupture d'une forme de lien social. Une exigence est donc que la communication soit responsable au sens de la responsabilité sociétale et environnementale des entreprises qui s'orienteront vers ce secteur du vieillissement car s'il est bien question de générer des profits, il faut le faire avec honnêteté et transparence dans le respect de la personne, ce que trop souvent des entreprises ont pu oublier en flirtant avec les notions de tromperie ou d'abus de faiblesse. Si enjoliver un produit ou service fait partie des règles du jeu marketing pour une clientèle en pleine possession de ses moyens et libre arbitre, cela est interdit pour des consommateurs en perte d'autonomie motrice ou sensorielle, moralement d'abord, mais

aussi pénalement faut-il le rappeler, et sur ce dernier point quelques exemples sont régulièrement mis en exergue par de célèbres magazines dédiés à la protection du consommateur, mais pas encore assez à notre sens, pour bannir définitivement des pratiques mercantilistes douteuses en complète contradiction avec les enjeux humains et sociétaux que portent les valeurs de la Silver économie.

Ce sont donc des outils de communication, vivants et porteurs d'envie que nous produisons, même si le fond reste l'adaptation à des pathologies naissantes et l'ergonomie avant tout. Au-delà des solutions purement techniques présentées, ce catalogue, comme le site Internet sont émaillés de témoignages d'utilisateurs eux-mêmes, sélectionnés parmi nos clients, ou d'autres acteurs comme des artisans ou des acteurs du monde associatif car nous avons souhaité sortir des schémas classiques de la communication pour laisser la parole aux acteurs eux-mêmes, ce qui semble bien plus efficace à notre sens. Il faut en effet casser le schéma mental hérité de notre système de protection sociale qui colle souvent une étiquette de dépendance quand la personne veut rester actrice et maîtresse de son confort. Notre ambition est de proposer des outils d'inspiration, de séduction et d'anticipation plus que des mercuriales de solutions techniques classées par pathologies.

Avec presque deux ans d'exploitation, le pilote Vita Confort nous a permis chaque jour un peu plus d'apprendre de nos usa-

gers, pour imaginer de nouvelles formations de nos équipes conseils et vente, développer de nouvelles méthodes de conception produit, imaginer de nouvelles règles de communication, elles aussi plus en proximité avec le consommateur quel que soit son âge. Chaque jour nous apporte son lot de découverte et le concept poursuit son évolution en conservant l'agilité et la réactivité qui font son succès au service des usagers et de leur aidants.

C'est cet exercice et ce cheminement, long et fastidieux, mais ô combien humain, que devront faire de nombreux acteurs des secteurs économiques aussi divers que l'alimentation, l'automobile ou encore les loisirs, pour apporter des réponses « *grand public* » à un marché de masse qui s'affirme un peu plus chaque jour, marché dont ne sont plus responsables les seuls pouvoirs publics ou associatifs, mais bien toutes les composantes de l'économie. C'est la démarche que va lancer Saint-Gobain Distribution Bâtiment France avec la création de sa direction de la Silver économie et de l'Accessibilité. Dans les mois à venir, tant envers sa clientèle traditionnelle de professionnels du Bâtiment à former et à accompagner, qu'à destination du grand public, le Groupe proposera de nouveaux services innovants, ainsi que des conditions d'accès facilitées, à de larges gammes de produits et solutions/services. <



### Les conseils Ergo

#### Ma salle de bains Douche

“ Prendre sa douche est un moment de détente incontournable. Mais comment se relaxer si on doit faire preuve de vigilance ou d'effort ? ”

### Réalisez une douche confortable



#### Limitez les obstacles

##### Paroi de douche

Le choix des parois de douche est très important ! Les portes sans seuil bas (ou rail) sont préconisées pour un accès sécurisé à la douche et pour éviter ainsi tout obstacle. Dans la mesure du possible, il faut les installer sur un bac à douche de faible hauteur.



#### La porte demi-hauteur

Idéale pour les aidants et les aidés. La porte demi-hauteur protège le proche ou l'aide à distance des projections d'eau. Elle permet une aide ponctuelle pour le shampooing. Le rideau de douche préserve votre intimité.

Il existe des solutions existantes pour s'adapter à vos besoins.

### Choisissez le bac adapté

Pour réaliser une douche confortable et sûre, privilégiez un bac à douche de faible hauteur, afin de faciliter l'accès.



### Facilitez l'accès à votre douche

Entrez dans votre douche avec votre fauteuil ou votre déambulateur grâce aux rampes spéciales receveurs.



### Privilégiez un espace rectangulaire

L'espace de douche le plus approprié pour avoir la place d'y entrer, de se retourner, de s'y asseoir, de se laver... est un espace rectangulaire de 80 cm x 120 cm. Il n'est pas toujours facile de disposer de cet espace, mais il existe de nombreuses tailles de receveurs qui permettent de s'en rapprocher en fonction de la configuration de votre salle de bains et de vos besoins... Renseignez-vous !



### Couplé à une pompe de relevage,

il peut s'installer même dans une pièce où il n'y a pas d'évacuation prévue.



# Silver économie en Suisse romande

**Les seniors jouent un rôle de plus en plus important dans la société. En 2050, 22 % de la population mondiale sera âgée de 60 ans ou plus.**

La Silver économie entend saisir l'opportunité de cette évolution démographique pour développer et commercialiser des produits et des services dédiés aux besoins spécifiques de cette nouvelle catégorie de consommateurs. En Suisse romande, un groupe d'entrepreneurs a fondé l'association du « Cercle Silver économie » (CSE) à Genève en 2014. Son but vise la promotion du marché des seniors auprès des petites et moyennes entreprises (PME) locales ainsi que la mise en réseau des acteurs économiques et institutionnels de la Silver économie sur l'Arc lémanique. Depuis le printemps 2017, le CSE a étendu ses activités au canton de Vaud où sa section est membre de la Chambre vaudoise de Commerce et d'Industrie (CVCI) à Lausanne.

Au Japon, le pays le plus « âgé » du monde, les seniors représentent déjà 26 % de la population. En Suisse, cette proportion atteint 18.1 % (les personnes de plus de 64 ans) contre 20.1 % pour les jeunes de moins de 20 ans en 2016, selon les derniers chiffres publiés par l'Office fédéral de la statistique (OFS). Et dans plusieurs cantons - Berne, Bâle, le Tessin et les Grisons - les seniors sont déjà en majorité. Le nombre des plus de 65 ans devrait même doubler en 2060 pour atteindre 2,98 millions de personnes en Suisse.

## DES RETRAITÉS PLUS VIEUX ET ACTIFS PLUS LONGTEMPS

Avec une espérance de vie de 80.2 ans pour les hommes et 84.6 ans pour les femmes, les Suisses vivent désormais de plus en plus âgés et les retraités, toujours plus fortunés, restent aussi actifs plus longtemps. Le vieillissement de la population engendre de nouveaux besoins : lisibilité des infor-

mations, maintien à domicile, mobilité, sports et tourisme, usage des nouvelles technologies, transmission du patrimoine, etc. Trois catégories de population sont concernées. Les sexagénaires, d'une part, qui accomplissent les dernières années de leur parcours professionnel et dont les enfants entrent à leur tour dans le monde du travail. Les jeunes retraités, d'autre part, qui quittent la vie active autour de 65 ans. Nés après la Seconde Guerre mondiale, ces baby-boomers (les générations 1948-1968) ont cotisé à un fonds de retraite grâce à la création de systèmes étatiques de prévoyance vieillesse. Une majorité d'entre eux disposent d'un pouvoir d'achat déjà presque aussi élevé, voire supérieur, à celui des tranches d'âge plus jeunes. Leur style de vie en fait aussi de grands consommateurs. En Suisse romande, les statistiques du canton de Genève montrent en 2014 que les retraités détiennent presque 50 % des richesses alors qu'ils ne représentent que 24 % des ménages. Et la fortune nette médiane des 65 ans ou plus est huit fois supérieure à celle des non-retraités. Enfin, les grands aînés (âgés de plus de 90 ans) dont la perte d'autonomie ne leur permet plus de continuer à vivre seuls entrent dans des résidences, souvent médicalisées.

## « TSUNAMI GRIS »

En Suisse, la Silver économie s'inscrit dans un cadre institutionnel, législatif et politique complexe. Les 26 cantons suisses jouissent d'une certaine souveraineté politique et législative par rapport à la Confédération. Cette dernière fixe le cadre des assurances sociales, comme l'Assurance

**Lionel Ricou,**  
Président du Cercle de Silver économie

**Pierre Du Pasquier,**  
Membre du comité du Cercle de Silver économie

Vieillesse et Survivants (AVS) et l'Assurance-maladie (LAMal). En revanche, leur règlement d'application ainsi qu'une partie de leur financement sont assurés au niveau cantonal. Ainsi, chaque canton est responsable de la planification, du budget et des coûts de fonctionnement de la santé publique sur son territoire. À cette autonomie de fonctionnement s'ajoutent des particularités culturelles : dans les régions de langue française ou italienne, les secteurs de la santé et des prestations sociales sont très étatisés. À Genève, comme dans le canton de Vaud, les activités des maisons de retraites ou des services de soins à domicile, par exemple, sont sous le contrôle du canton et de son administration. Dans les régions de langue allemande, en revanche, il n'est pas rare que



les cantons associent des acteurs privés à leurs missions de santé publique.

En raison de cette implication financière très forte des cantons, l'augmentation du nombre des seniors en Suisse est souvent interprétée par les autorités comme un « *Tsunami gris* » dont l'amplitude pourrait faire imploser les systèmes existants. Plus on est âgé, plus on est exposé aux maladies chroniques, alors que le système de santé est organisé pour traiter ponctuellement des maladies aiguës. Les troubles psychiatriques, qui font partie des pathologies les plus répandues et les plus handicapantes du grand âge, comptent aussi parmi les plus coûteuses à traiter. À ces enjeux médico-économiques font écho l'incertitude sur le financement et le règlement des retraites. En 1948, lors de l'introduction de l'AVS, il y avait plus de six personnes actives (entre 20 et 64 ans) pour chaque retraité. Aujourd'hui, le rapport est de 3,4:1 et il pourrait même être de 2:1 d'ici à 2050.

### LE MARCHÉ DES SENIORS, NOUVEL ELDORADO ?

Pourtant, l'économie du vieillissement ou « *Silver économie* » offre aux entrepreneurs à la recherche d'innovation une source d'opportunités dans de nombreux secteurs : loisirs et vacances, finance et assurances, nutrition, soins de beauté, architecture et habitat, domotique, services à la personne, santé, mobilité et transport, gérontechnologies.



Alors qu'aux états-Unis, le marché des seniors croît déjà de 12 % chaque année, le gouvernement français lance en 2013, la filière « *silver* ». Elle se veut une réponse concrète au vieillissement de la population et offre à la France la possibilité de créer des milliers d'emplois : dans les services et la recherche, mais également dans le développement de produits high-tech destinés à relancer l'industrie et à lui ouvrir des marchés d'exportation.

Dans ce contexte, l'offre senior est structurée pour lui apporter plus de visibilité, rajeunir l'image ringarde de ses produits et faire reconnaître ses services et innovations auprès des assurances sociales, qui restent de grandes clientes d'une partie de ces biens et services.

### SILVER ÉCONOMIE EN SUISSE ROMANDE

S'inspirant de la démarche française, le Cercle Silver économie (CSE) s'appuie en revanche sur une initiative privée portée par des entrepreneurs genevois et vaudois indépendants. Alors que les petites et moyennes entreprises (PME) romandes prennent conscience du bouleversement démographique qui s'opère dans la population, elles se trouvent souvent démunies face aux besoins et aux attentes des seniors et ne savent pas comment les intégrer dans la marche de leurs affaires. Même Nestlé, le géant de l'alimentaire veveysan, admet connaître beaucoup mieux les habitudes alimentaires des nourrissons et des jeunes que celles des sexagénaires.

La Suisse est un terreau propice à l'innovation. Elle figure régulièrement aux premières places des classements des pays les plus innovants. L'Arc lémanique est l'un des moteurs de cette dynamique. Il dispose d'excellentes hautes écoles, comme l'école polytechnique fédérale de Lausanne et l'Université de Genève, ainsi que des centres de recherche spécialisés et des incubateurs pour les start-up. Elles bénéficient souvent de soutiens financiers publics destinés à accompagner la recherche fondamentale vers des applications concrètes. Ce biotope profite indiscutablement aux entrepreneurs de la Silver économie.

### POUR UNE ÉCONOMIE DU VIEILLISSEMENT INNOVANTE

Avant la création du CSE, il n'existait pas d'espaces d'échange et de rencontres pour les acteurs de l'économie du vieillissement actifs dans des secteurs tels que les soins, le

tourisme, les gérontechnologies, la mobilité ou encore la nutrition. Chacun restait dans son domaine. Le CSE s'est fixé comme objectif de mettre en évidence les ressorts communs qui sous-tendent l'ensemble de cette économie. Nous sommes convaincus que les enseignements tirés par les uns peuvent profiter également aux autres. Nous voulons lutter contre l'« esprit de silo » et créer des passerelles entre les PME. Elles doivent permettre aux entrepreneurs débutants ou confirmés de concevoir des prestations qui répondent, d'une part, aux besoins réels et avérés des seniors et qui, d'autre part, respectent les lignes directrices édictées par les autorités.

Le succès rencontré par les événements que le CSE organise depuis plus de deux ans confirme que la formule proposée répond à une attente réelle. Plusieurs sociétés invitées illustrent la diversité de l'offre et la créativité des entrepreneurs dans ce secteur : une start-up dédiée à l'aide et aux soins à domicile haut de gamme, une société d'assurance qui propose aux seniors un leasing spécial leur permettant d'acquérir une voiture jusqu'à un âge avancé et les concepteurs d'un portail de recrutement destiné aux seniors. Nous favorisons également la connaissance d'un marché en mutation en conviant régulièrement des organismes privés et publics qui œuvrent quotidiennement aux côtés des seniors.

### « VISION 2019 »

Nous n'avons pas l'intention de nous arrêter en si bon chemin et disposons de nombreux projets pour les années à venir ! Nous sommes conscients qu'il est nécessaire de renforcer notre connaissance du marché de la Silver économie en Suisse romande et d'intensifier la mise en relation des acteurs. Pour stimuler l'innovation des entrepreneurs, nous créons des partenariats avec des experts universitaires, des géiatres ainsi que des spécialistes des nouvelles technologies. Le financement des projets est également au cœur de nos activités. Nous allons orienter nos actions pour que les investisseurs privés et publics identifient et comprennent les opportunités induites par le vieillissement et qu'ils s'impliquent davantage pour soutenir l'éclosion de jeunes pousses au service des seniors.<

Cercle de Silver économie ([www.silvereconomie.ch](http://www.silvereconomie.ch))

# DES PARTENARIATS COMPLÉMENTAIRES À L'ŒUVRE POUR Faire émerger une Silver économie dans les Pays de la Loire

La Silver économie est plus une économie qu'un marché, c'est-à-dire qu'il ne s'agit pas uniquement de vendre des produits auprès des seniors plus nombreux, mais bien de réorganiser la société en prenant en compte cette transition démographique.

De ce fait, les partenaires sont variés et interviennent aussi bien dans les domaines sociaux qu'économiques. Les principaux acteurs engagés dans notre dynamique sont les CCI (département et région), le Gérontopôle Autonomie-Longévité des Pays de la Loire, le Conseil Départemental du 49, le CENTICH, le CHU et le CCAS d'Angers.

La collaboration avec le CENTICH (Centre d'Expertise Nationale des Technologies



**Maxence Henry,**  
Adjoint au Maire d'Angers en charge des Seniors

**Michel Baslé,**  
Conseiller Municipal délégué d'Angers, en charge de la Silver Economie

de l'Information et de la Communication pour l'Autonomie et le Handicap), permet de proposer et de développer des solutions en phase avec les usages des seniors. Ce centre d'expertise a pour objet de rendre accessibles les aides techniques pour communiquer, informer, se déplacer, se soigner, coordonner l'intervention des aidants naturels et celle des services à domicile, étudier, travailler, tout simplement pour vivre, et vieillir chez soi en toute autonomie. Il s'agit d'un dispositif ressource au rayonnement national. Devant la profusion de l'offre, le CENTICH doit permettre de

choisir la bonne aide technique, la bonne technologie pour les usagers, les établissements... Et contribuer ainsi à l'accélération du développement et de l'usage de la technologie et des innovations pour bien vieillir chez soi, en bonne santé. Le CENTICH participe aussi à la recherche et au développement de nouvelles technologies, non pas en installant ex nihilo des laboratoires de recherche, mais en interpellant, en impliquant, en associant des chercheurs et des industriels pour qu'ils répondent aux besoins d'autonomie, de sécurité et de qualité de vie.

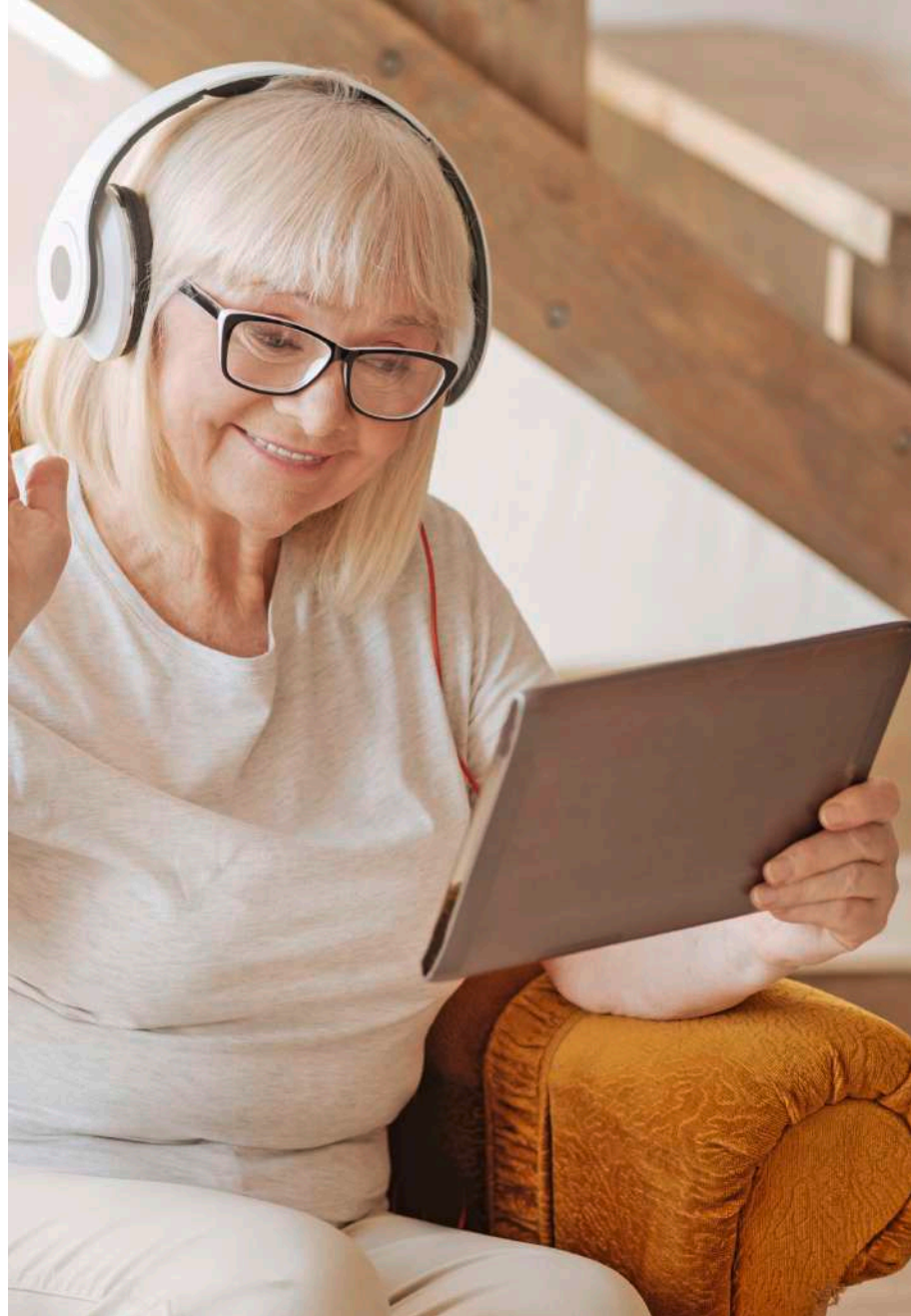




L'implication des acteurs privés se fait en partenariat avec les CCI du Maine-et-Loire et des Pays de la Loire, acteurs majeurs de la structuration de la Silver éco depuis la signature du contrat de filière en 2013. Depuis deux ans elles se sont associées avec d'autres réseaux consulaires, comme la Chambre Régionale des Métiers de l'Artisanat (CRMA) et la Chambre Régionale de l'Économie Sociale et Solidaire (CRESS). Encore une fois, c'est en étant conscient qu'aborder la Silver économie implique une grande transversalité et une implication des usagers que ces acteurs se sont fédérés. Cela permet de créer des liens et des partenariats lors d'événements (comme les Étapes Silver Éco, qui ont lieu chaque année à Angers). Sur la région des Pays de la Loire, la Silver économie représente ainsi près de 300 entreprises dont les activités sont variées (services à la personne, aménagement de l'habitat, nouvelles technologies pour le maintien à domicile...).

Le Centre Hospitalier Universitaire se positionne sur le volet sanitaire. En effet, le vieillissement peut s'accompagner de problèmes de santé. Cet acteur est donc en mesure d'étudier les problématiques liées à certaines maladies, soit d'un point de vue clinique (symptômes notamment), soit d'un point de vue social (perte d'autonomie, risques de chutes). C'est ainsi qu'il a développé des outils de diagnostics précoces de la fragilisation des personnes âgées. Et c'est en lien avec les autres acteurs du parcours de santé que se proposent les nouveaux aménagements des prises en charge. Et puis c'est aussi un terrain d'expérimentation pour permettre aux start-up de confronter leurs réalisations aux contraintes du terrain.

Le centre communal d'action sociale de la ville d'Angers (CCAS) par sa présence territoriale active auprès des retraités angevins (33% des seniors angevins font au moins appel une fois dans l'année au CCAS), nous permet de rentrer en contact directement avec les futurs utilisateurs finaux des produits et services développés par les entrepreneurs de la Silver économie locale. C'est en effet grâce à une offre de service cou-



© iStock

vrant tout le parcours de vie des seniors du loisir à l'engagement citoyen, du soutien à domicile à l'hébergement collectif pour personnes âgées autonomes et dépendantes, du portage de repas à l'aide sociale et médico-sociale des personnes fragiles et leurs proches aidants qu'ils nous aient permis d'expérimenter, tester

### ANGERS SE CARACTÉRISE PAR UNE FORTE APPÉTENCE EN NOUVELLES TECHNOLOGIES.

des solutions et d'intégrer l'utilisateur dès la conception des applications. Car il faut bien le dire, à ce stade, une des priorités reste de rapprocher l'offre et la demande. Pour cela, il s'avère nécessaire d'instaurer un climat de confiance entre les entrepreneurs et les professionnels œuvrant auprès des personnes âgées, d'améliorer

l'accessibilité des produits et services, notamment technologiques, par un meilleur accompagnement de leurs usages. Le CCAS concourt à faire tout cela, par ses équipements, ses services, ses professionnels en contact quotidien auprès des Angevins retraités. Lui aussi, offre un terrain d'expérimentation à l'échelle de la ville d'Angers.

Enfin, nous avons pu également nous appuyer sur une structure angevine associant les acteurs de l'enseignement supérieur et de la recherche du territoire : Angers Loire Campus. En effet, les actions de recherche sont menées dans des domaines variés : le biomédical (prévention de la chute), les sciences humaines et sociales (psychologie de l'avancée en âge, géographie économique) et la diététique. Il nous a donc été possible de mettre en place un



© iStock

groupe de travail sur la Silver économie pour aborder de manière transversale les problématiques de Recherche.

La complémentarité de ces acteurs nous a incité à constituer un pôle Silver, où chacun des acteurs cités précédemment est représenté. Ainsi, les actions se coordonnent pour plus de transversalité et d'efficacité.

Quelques innovations ont émergé du territoire et sont à la fois une opportunité pour les entreprises et une amélioration du quotidien des plus âgés.

Angers se caractérise par une forte appétence en nouvelles technologies. C'est donc principalement autour de cet axe que se sont développées les innovations. La coordination entre le CENTICH et la Maison Départementale de l'Autonomie a permis de créer la Technicothèque. En résumé, c'est le « tiers-payant » de l'aide technique. Ainsi, les ergothérapeutes du CENTICH déterminent en collaboration avec le patient l'aide technique adaptée, qui n'est pas achetée, mais provient d'un pool d'aides techniques financées par le Conseil Départemental. Une fois que le besoin disparaît, l'aide technique est reconditionnée et réintègre le pool pour être proposée à nouveau. Pour le patient, cela représente un gain de temps pour

bénéficier de l'aide et une diminution significative du reste à charge.

Toujours dans l'esprit de l'économie circulaire, une activité de recyclage des fauteuils et des lits médicalisés s'est mise en place sur le territoire. L'entreprise récupère l'ancien matériel d'EHPAD ou de particuliers, puis le restaure en le nettoyant complètement (stérilisation) et en remplaçant les pièces usagées. Toutes ces actions sont menées par du personnel en phase de retour à l'emploi. Ce matériel est ensuite proposé à moindre coût aux particuliers.

La sécurisation de la vie au domicile est également source d'innovation. L'étude des usages des seniors a permis de proposer une solution de sécurisation des leviers nocturnes. Cette solution, développée dans le Maine-et-Loire, comprend des capteurs de mouvements connectés qui vont coordonner l'allumage de veilleuse le long du parcours, détecter l'ouverture des portes et le retour dans le lit. En cas de lever trop long (pouvant indiquer une chute), un processus d'alerte s'enclenche. Ce dispositif a pu être expérimenté au sein d'un établissement pour personnes dépendantes géré par le CCAS. Avec le même souci de placer le senior au cœur de l'innovation, il est apparu que les systèmes de téléassistance classiques ne sont

pas efficaces car ils ne sont pas acceptés par les seniors : encombrants, laids, stigmatisants... L'idée est d'apporter une sécurité passive et invisible. Cette sécurité prend place dans une chaussure connectée, équipée de capteurs (GPS, accéléromètre) ainsi que d'un émetteur GSM.

Sur le territoire angevin, l'innovation se destine aussi aux personnes âgées hébergées en EHPAD. Les troubles neurocognitifs dont elles peuvent souffrir réduisent leur autonomie, accentuant ainsi une diminution de la stimulation qui elle-même vient aggraver les symptômes. Pour y remédier, deux solutions se sont développées, issues de collaborations avec le monde hospitalo-universitaire. La première repose sur l'usage d'applications numériques sur tablette, et l'autre apporte, à travers un exercice physique léger, une stimulation cognitive et un sentiment d'évasion. L'utilisateur, placé sur un vélo ergonomique, évolue à son rythme dans un environnement virtuel, mobilisant de manière ludique ses fonctions neurocognitives.

Angers et son agglomération attachent donc une grande importance à la prise en charge de cette transition démographique. Pour nous, proposer une Ville Amie des Aînés, c'est valoriser les compétences et les capacités d'innovation du territoire en y plaçant les seniors au cœur. <

# Des seniors **TESTEURS**

## OBJECTIFS

Intégrer des personnes âgées aux différentes étapes de la conception d'un projet pour partager leur expérience sur leur utilité au quotidien. Découvrir des innovations. Partager un moment convivial lors des tests. Pour les porteurs de projet : Confronter le projet au point de vue des usagers. Susciter de l'innovation au bénéfice des personnes âgées.

## PRATIQUE

Réunir un groupe de travail avec les partenaires et des personnes âgées pour imaginer à quoi pourrait ressembler un tel dispositif. Cadrer le projet. Construire un cahier des charges pour le designer. Effectuer un sondage pour connaître les intérêts des personnes âgées concernant les tests.



## L'EXPERTISE D'USAGE DES SENIORS AU PROFIT DE L'INNOVATION

Silver Valley rassemble des entreprises dans le domaine de la Silver économie et fédère 200 structures : start-up, acteurs publics et para-publics, associations... En partenariat avec AG2R LA MONDIALE, ce réseau a mis en place un dispositif permettant aux personnes âgées de donner leur avis sur des produits et services du domaine de la Silver économie. Pour y parvenir, un groupe de travail composé de l'association des retraités AG2R LA MONDIALE, de Medialis (expert en évaluation) ainsi que d'un designer a été réuni en fin d'année 2015.

## UN DISPOSITIF « GAGNANT-GAGNANT »

L'objectif de ce projet est de mettre en contact des porteurs de solutions (start-up, associations, entreprises et structures diverses) et des personnes âgées qui acceptent de donner leur avis sur des produits proposés. Un point est toutefois essentiel : il ne suffit pas de mettre un porteur de solution et des usagers dans une même pièce pour que le test fonctionne ! La présence d'un animateur est en effet indispensable. Ici, il s'agissait d'un acteur tiers, expert en techniques d'animation et en recueil de la parole des usagers. Cet expert, c'est le designer, qui est capable d'observer, de recueillir les usages, et de les intégrer aux autres contraintes de conception, pour aboutir à un produit ou service réellement adapté aux usagers. Silver Valley et AG2R LA MONDIALE sont très sensibles à ces démarches de design et de prise en compte des usagers le plus en amont possible, de façon à ce que les solutions imaginées se confrontent très tôt à la réalité des personnes âgées.

## UN QUESTIONNAIRE POUR MIEUX CIBLER LES ATTENTES ET LES BESOINS

Lors de la phase de cadrage, un sondage a été réalisé auprès des membres de l'association. Le sondage portait sur le bénévolat en général, mais tout un champ de questions se rapportait aux tests. Ce sondage a permis d'appréhender le nombre de personnes prêtes à réaliser les tests ainsi que leurs intérêts. Pour ce sondage, 83 réponses ont été obtenues. Les répondants étaient âgés en moyenne de 72 ans, en majorité anciens cadres et 59 % d'entre eux étaient des femmes. Au sein de ce questionnaire, il était également proposé à ceux qui le souhaitaient de manifester leur intérêt pour participer à ce projet et devenir ainsi des « seniors testeurs ». Parmi ceux-ci, on comptabilisait une légère majorité d'hommes et un souhait plus particulier de tester des projets liés à la culture, aux sport et loisirs, à l'alimentation et à la nutrition, à la santé et au bien-être. <



# Le RÉSEAU FRANCOPHONE des Villes Amies des Aînés

Le Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés (RFVAA) est une association loi 1901 créée en 2012 dans l'objectif de faciliter les échanges entre les collectivités francophones engagées dans le programme mondial de l'OMS. Dès 2013, il a été officiellement reconnu comme étant affilié au réseau mondial des villes et communautés amies des aînés de l'OMS. Jusqu'à aujourd'hui, il est la seule structure bénéficiant officiellement de cette affiliation.

Le RFVAA est particulièrement développé sur le territoire français. Néanmoins, il compte également des adhérents de Belgique, de Suisse et bientôt d'Afrique du Nord.

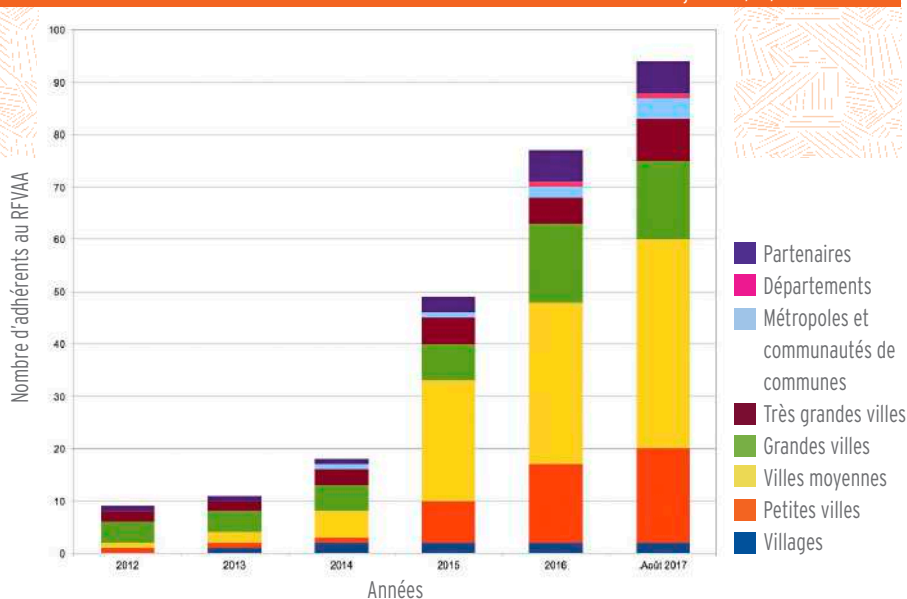
Historiquement, ce sont majoritairement des municipalités qui se sont investies dans la démarche VADA. Néanmoins, afin de pouvoir agir sur les huit domaines de l'environnement bâti et social qui sont au cœur de ce programme, d'autres collectivités ont fait le choix de s'engager dans le RFVAA. Désormais, des métropoles, des communautés de communes, des départements et bientôt des régions se sont engagés, chacun à leur niveau et avec leurs compétences propres, dans une dynamique concrète d'adaptation de la société au vieillissement par le biais du programme VADA.

## L'ACTIVITÉ DU RFVAA S'ARTICULE AUTOUR DE QUATRE GRANDS AXES :

### → LES ÉCHANGES D'EXPÉRIENCES

Le RFVAA, en tant que réseau, vise avant tout à favoriser les échanges d'expériences entre les territoires sur de nombreux sujets liés à la mise en œuvre d'une dynamique VADA. Pour cela, l'association organise un certain nombre de colloques (régio-

## ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ADHÉRENTS AU RFVAA PAR ANNÉE EN FONCTION DU COLLÈGE D'APPARTENANCE. Mise à jour : 23/08/2017



naux, nationaux ou internationaux), de voyages d'études (en France et à l'étranger) ainsi que des échanges d'analyse territoriale entre des territoires partageant des caractéristiques comparables. Le site Internet du RFVAA, [www.villesamies-desaines-rf.fr](http://www.villesamies-desaines-rf.fr) est également un outil précieux pour favoriser les échanges, en particulier grâce aux partages d'expérience<sup>1</sup> qui y sont diffusés.

### → L'ACCOMPAGNEMENT MÉTHODOLOGIQUE

L'un des objectifs du RFVAA consiste à développer les outils et méthodes initiés par l'OMS à l'échelle du territoire français, permettant ainsi aux décideurs politiques et techniciens chargés du projet de se saisir sans crainte d'outils directement adaptés à l'organisation administrative et au fonctionnement français. Ainsi, le RFVAA est à l'origine de plusieurs clips

de présentation de la démarche et de huit films thématiques proposant des initiatives réalisées dans les huit domaines de la démarche VADA.

Par ailleurs, en tant qu'instance d'accompagnement, le RFVAA apporte un soutien méthodologique aux collectivités tout au long de la mise en œuvre de la démarche dans leur territoire. Cet appui prend forme via des échanges réguliers tout au long des différentes phases mais aussi par l'organisation de formations pour les élus et techniciens qui le souhaitent. Depuis 2015, le RFVAA a également initié un travail de recherche visant à déterminer les principaux obstacles et réussites rencontrés par les territoires engagés dans la dynamique VADA. Cette étude permettra de fournir des clés de réussite aux territoires s'engageant dans le programme VADA ou dans une nouvelle phase de ce dernier.

1. En décembre 2016, presque 200 partages d'expérience sont en ligne sur le site Internet de l'association, répartis dans chacun des huit thèmes de la démarche VADA.



prier dans le but d'une mise en œuvre dans son territoire, sont particulièrement relayées par la presse.

## → LA VALORISATION DES BONNES PRATIQUES

Afin de participer concrètement à l'adaptation de la société au vieillissement et d'encourager une modification profonde des pratiques, le RFVAA fait le choix de valoriser les expériences réussies des collectivités et acteurs impliqués dans la mise en œuvre d'actions innovantes. Ainsi, chaque année, un concours annuel est initié par le RFVAA afin de valoriser les bonnes pratiques des collectivités dans chacun des huit domaines de la démarche VADA. Les lauréats reçoivent leur prix à l'occasion des rencontres annuelles de l'association, au cours desquelles ils ont l'opportunité de présenter leur projet. Là encore, le site Internet du RFVAA, en tant que réservoir de bonnes pratiques, est un outil dynamique et essentiel afin de faire la promotion des actions menées dans les territoires. Ces fiches techniques, qui ont pour but de décrire de façon précise les projets afin que chacun puisse s'en saisir et éventuellement se l'appro-

## → LE DIALOGUE AVEC LES INSTANCES NATIONALES

Le RFVAA, en tant qu'association de collectivités territoriales et expert de la démarche transversale et participative d'adaptation de la société au vieillissement qu'est VADA, a acquis une place privilégiée auprès des instances politiques françaises. Ainsi, le RFVAA a été auditionné par le Sénat, l'Assemblée Nationale, le CESE et le Secrétariat d'Etat déléguée à l'Autonomie et aux Personnes Âgées afin d'échanger sur les enjeux de la transition démographique et les moyens concrets pouvant être développés afin de répondre aux nombreux défis impli-

qués par le vieillissement de la population. Ainsi, la démarche VADA et le réseau francophone ont été clairement identifiés en annexe de la Loi d'Adaptation au Vieillissement (ASV) comme un outil permettant l'adoption de politiques urbaines favorables au vieillissement. De même, en septembre 2016, une convention de partenariat a été établie entre le RFVAA et le Secrétariat d'Etat chargé des Personnes âgées et de l'Autonomie. Cette dernière valorise les liens entre les deux structures ainsi que le travail réalisé par le RFVAA durant l'année 2016. <



Fotolia



## ADHÉRER AU RFVAA

### Les étapes pour devenir une Ville Amie des Aînés

Pour adhérer au RFVAA, la première étape consiste à faire voter une délibération de la collectivité dans laquelle apparaissent les trois éléments suivants :

1. L'adhésion de la collectivité au Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés ainsi qu'au Réseau Mondial des Villes et Communautés Amies des Aînés
2. La désignation d'un élu du territoire en tant que représentant au sein du RFVAA (et, si vous le souhaitez, la désignation d'un suppléant qui peut être un élu ou un professionnel de la collectivité)
3. L'engagement à verser une cotisation annuelle dont le montant est fixé en fonction du nombre d'habitants

Pour inscrire votre collectivité au sein du réseau mondial des Villes et Communautés Amies des Aînés de l'OMS :

Le Maire de votre commune ou le Président de votre collectivité doit s'engager officiellement dans la démarche Villes Amies des Aînés de l'Organisation Mondiale de la Santé en envoyant une lettre d'engagement pour montrer son investissement. Ce courrier doit être adressé à John Beard, Directeur du Département Vieillesse et Qualité de vie à l'Organisation Mondiale de la Santé.

Vous devrez également vous inscrire sur le portail du réseau mondial de l'OMS des Villes Amies des Aînés en remplissant un formulaire en ligne.

## LE BUREAU ET LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

### Bureau :

- Président : Dijon (François REBSAMEN)
- Secrétaire : Lyon (Françoise RIVOIRE)
- Secrétaire Adjointe : Bordeaux (Marie-Françoise LIRE)
- Trésorière : Rennes (Véra BRIAND)
- Trésorier Adjoint : ASBL Perspective (Jean-Michel CAUDRON)

### Conseil d'Administration :

- Angers (Maxence HENRY)
- Besançon (Danielle DARD)

- Chamalières (Chantal LAVAL)
- Dijon (Dominique MARTIN-GENDRE) suppléante de François REBSAMEN
- Grenoble (Kheira CAPDEPON)
- Le Havre (Valérie EGLOFF)
- Limonest (Florence DURANTET)
- Metz (Agnès MIGAUD)
- Port-Jérôme-sur-Seine (Marie-Françoise LOISON)
- Saint-Étienne (Georges ZIEGLER) / Suppléante : Nicole AUBOURDY
- Schoelcher (Marie GARON)

- Strasbourg (Marie-Dominique DREYSSE) / Suppléant : Henri DREYFUS
- Vaulx-en-Velin (Antoinette ATTO)

### L'équipe :

- Pierre-Olivier Lefebvre, Délégué Général
- Angélique Bricler, Assistante
- Floria Finot, Chargée de développement
- Angélique Philipona, Chargée de développement, Doctorante

# Le RÉSEAU MONDIAL des Villes Amies des Aînés de l'Organisation Mondiale de la Santé et le Réseau Francophone

## ALLOCUTION D'OUVERTURE AUX QUATRIÈMES RENCONTRES DU RÉSEAU FRANCOPHONE DES VILLES AMIES DES AÎNÉS

**Les événements récents, locaux et mondiaux, parlent d'une rupture de la cohésion sociale. Pourtant, cette cohésion sociale est tellement fondamentale pour que chacun ait la capacité et les possibilités de mener une vie digne ! C'est la solidarité intergénérationnelle qui est fondamentale pour la construction et le maintien de cette cohésion sociale.**

Dans nos sociétés qui sont énormément diversifiées nous avons pourtant, en tant qu'êtres humains, cette tendance très involontaire à regrouper les personnes en fonction de leurs ressemblance : race, sexe, âge, handicap... Ces stéréotypes sont fondés sur l'idée que tous les membres d'un groupe sont identiques. Les stéréotypes sont un vrai problème, d'autant plus lorsqu'ils concernent le vieillissement, car ils maquillent une immense diversité. Les stéréotypes ou les discriminations fondés sur l'âge sont appelés l'âgisme et cet âgisme est un phénomène dominant dans le monde actuellement. L'OMS a étudié les résultats d'une étude portant sur 80 000 personnes, dans 57 pays du monde. Selon cette analyse, 60 % des personnes interrogées pensent que les personnes âgées ne sont plus respectées. Nous devons lutter contre l'âgisme pour favoriser la cohésion intergénérationnelle. L'année dernière, l'OMS a publié son premier rapport mondial sur le vieillissement et la santé que je vous invite à consulter<sup>1</sup>. Ce rapport crée un nouveau cadre pour le vieillissement en bonne santé. Il initie une stratégie et un plan d'action mondial sur le vieillissement et la santé. En mai 2016, le sommet mondial de la santé, qui réunit les représentants de 194



**Alana Officer**

Responsable du réseau mondial Villes Amies des Aînés de l'Organisation Mondiale de la Santé

pays du monde, les a invités à adopter cette stratégie qui définit un cadre d'action pour les quinze prochaines années. Les cinq premières années seront dédiées à la construction des partenariats et des bases de données et seront suivies par une décennie d'actions. C'est une énorme opportunité : la vision de cette stratégie c'est un monde dans lequel les gens peuvent vivre une vie longue et saine. L'un des principes sur lesquels repose cette stratégie c'est la solidarité intergénérationnelle. Il y a d'autres principes bien sûr : l'égalité entre les sexes, l'égalité et la non discrimination en raison de l'âge, l'équité etc.

### **Cette stratégie et ce plan d'action se concentrent sur cinq objectifs :**

- Favoriser le vieillissement en bonne santé dans tous les pays.
- Créer un environnement favorable aux personnes âgées, et cela inclut évidemment le programme Villes Amies des Aînés.
- Adapter nos systèmes de santé aux besoins des populations les plus âgées.
- Développer le système de soins de longue durée.
- Améliorer le dispositif d'analyse, de surveillance et de compréhension du vieillissement.

Aujourd'hui je tiens à apporter une attention particulière sur deux actions concrètes de cette stratégie. La première c'est l'importance de continuer à développer avec

vous le réseau mondial des Villes Amies des Aînés en tant que mécanisme clé pour les pays qui soutiennent les mesures multisectorielles, locales, pour un vieillissement actif et en bonne santé. Pour la première fois, l'assemblée mondiale de la santé a reconnu l'importance de ce réseau mondial ainsi que les leaders des pays G7, qui en juin 2016 ont demandé un renforcement de ce réseau mondial. Ils ont souligné l'importance de cette approche « *Villes Amies des Aînés* » et la nécessité d'investir sur ce programme. Cela modifie les enjeux, pour vous comme pour nous. Cela nécessite que nous tous, fassions un bilan de notre travail collectif, que nous améliorions l'appui que l'on donne aux élus, aux habitants dans nos villes, que nous renforçons nos collaborations avec des partenaires clés, solides comme le réseau francophone, programme affilié au réseau mondial et qui est notre seul partenaire en France. Mais en plus, cela signifie que nous devons documenter ce que nous faisons, mesurer et montrer l'impact que l'on a sur le terrain.

La deuxième priorité dont je voudrais vous parler, c'est la demande qui a été faite par l'assemblée mondiale de la santé envers le directeur général de l'OMS : développer en coopération avec d'autres partenaires une campagne mondiale afin de lutter contre l'âgisme. L'idée étant de renforcer les initiatives locales, pour atteindre un but ultime qui est d'améliorer le quotidien des personnes âgées et d'optimiser les réponses politiques à cet égard. <



## ANNUAIRE DES SITES INTERNET

- > **AFNOR Certification** - <https://certification.afnor.org>
- > **AG2R LA MONDIALE** - <http://www.ag2rlamondiale.fr>
- > **Borne Mélo** - [www.11plus.fr](http://www.11plus.fr)
- > **Cercle de Silver Economie** - <http://silvereconomie.ch>
- > **Colisée** - <https://www.groupecolisee.com>
- > **CULTUREàVIE** - <http://www.culture-a-vie.com>
- > **France Silver Eco** - <http://www.france-silvereco.fr>
- > **Gerond'if** - <http://www.aphp.fr/contenu/creation-du-gerontopole-dile-de-france-gerondif>
- > **IMT Atlantique** - <https://www.imt-atlantique.fr/fr>
- > **Kaelis** - <http://www.kaelis.org>
- > **ma-residence.fr** - <https://www.ma-residence.fr>
- > **Maison intelligente de Blagnac** - [mi.iut-blagnac.fr](http://mi.iut-blagnac.fr)
- > **Notre Temps** - <http://www.notretemps.com>
- > **OMS** - <http://www.who.int/fr>
- > **OPAD** - <http://www.opad-dijon.fr>
- > **OPAR** - <http://opar.fr>
- > **Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés** - [www.villesamiesdesaines-rf.fr](http://www.villesamiesdesaines-rf.fr)
- > **Réseau Mondial des Villes et communautés amies des aînés de l'OMS** - [www.agefriendlyword.org](http://www.agefriendlyword.org)
- > **Saint Gobain Distribution Bâtiment France** - <http://www.sgdb-france.fr>
- > **Silver Geek** - <http://collectifsilvergeek.tumblr.com>
- > **Silver Valley** - <http://www.silvervalley.fr>
- > **Ville d'Angers** - <http://www.angers.fr> - [http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/angers-\(49\)-104](http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/angers-(49)-104)
- > **Ville de Chemillé-en-Anjou** - [www.chemille-en-anjou.fr](http://www.chemille-en-anjou.fr) - [http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/chemille-melay-\(49\)-135](http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/chemille-melay-(49)-135)
- > **Ville du Havre** - <https://www.lehavre.fr> - [http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/le-havre-\(76\)-108](http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/le-havre-(76)-108)
- > **Ville d'Issy-les-Moulineaux** - [www.issy.com](http://www.issy.com) - [http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/issy-les-moulineaux-92-\(92\)-217](http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/issy-les-moulineaux-92-(92)-217)
- > **Ville de Sceaux** - [www.sceaux.fr](http://www.sceaux.fr) - [http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/sceaux-\(92\)-121](http://villesamiesdesaines-rf.fr/membres/sceaux-(92)-121)

## REMERCIEMENTS

Le Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés remercie les acteurs qui se sont associés à cette réussite et sans lesquels ce fascicule n'aurait pu voir le jour.

Maxime de Jenlis, pour son accompagnement concret dans le cadre de la réalisation de ces livrets et pour son amical soutien dans les initiatives du RFVAA.

AG2R LA MONDIALE, partenaire fort du RFVAA depuis plusieurs années ainsi que Romain Tribalat, Chargé de mission Projets et Partenariats, pour son soutien et les liens avec les délégations régionales.

Alana Officer, responsable du réseau mondial des villes et communautés amies des aînés de l'OMS pour le travail collaboratif et de confiance établi avec le RFVAA.

Le Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés remercie également l'ensemble des contributeurs de cet ouvrage ainsi que les personnes qui en ont été le relais :

- Les Villes de Bourg-de-Péage, Chemillé-en-Anjou et Sceaux ainsi que Colisée, l'OPAD et l'OPAR

- La Ville d'Angers et Maxence Henry, Adjoint au Maire ainsi que Michel Baslé, Conseiller Municipal et Emmanuel Saffores, Chargé de mission
- La Ville du Havre et Olivier Bouly, Directeur Adjoint en charge du pôle Bien Vieillir ainsi qu'Hélène Foucault, Chef de service
- La Ville d'Issy-les-Moulineaux et Catherine Rigal, Directrice de l'Espace Seniors, ainsi que Cindy Jacq, Chargée de projet « Démarche Villes Amies des Aînés »
- Géraldine Goulinet-Fité, Doctorante en sciences de l'information et de la communication à l'Université Bordeaux Montaigne
- Jacqueline Gaussens, Gérologue et Présidente de Kaelis
- Sébastien Gonguet de Mobhills ainsi que Régis Keerle, Alain Legendre et Louisa Plouchart-Even de l'Université Rennes 2
- Notre Temps et Carole Renucci, Directrice ainsi que Marie-Ève Gualbert, Rédactrice en chef adjointe
- ma-residence.fr et Charles Berdugo, son Président-Fondateur
- Eric Campo, Professeur à l'Université Toulouse Jean Jaurès

- Silver Geek et Claire Gadebois, Cheffe de projet
- Marc Boudot, Dirigeant des entreprises Onze Plus et PAS à PAS innovations
- Géron'd'if et Isabelle Dufour, Déléguée Générale
- Serge Tisseron, Psychiatre et Docteur en psychologie
- André Thépaut et Ioannis Kanellos, Professeurs à l'IMT Atlantique
- Serge Guérin, Sociologue et Professeur à l'INSEEC
- Blandine Laperche et Dimitri Uzunidis, du Réseau de Recherche sur l'innovation
- France Silver Eco et Luc Broussy, Président, Sébastien Podevyn, Directeur Général ainsi qu'Isabelle Corradi-Paumier, responsable du pôle vie associative et actions collectives
- Silver Valley et Pascal Brunelet, son Président
- AFNOR Certification et Basile Brière, du Département communication
- Jean-Philippe Arnoux, Directeur Silver Economie et Accessibilité Groupe SGDBF
- Le Cercle de Silver Economie et Lionel Ricou, Président ainsi que Pierre Du Pasquier, membre du comité.



La fracture numérique est-elle générationnelle ? Comment y remédier ? Que proposent les acteurs locaux pour favoriser l'usage des NTIC par les plus âgés ? En quoi l'informatique et la robotique peuvent-ils constituer un soutien dans l'avancée en âge ? Quelles en sont les limites et les potentielles évolutions ? Quelles sont les principales innovations dans le secteur de la silver économie ?

Quatrième livret de la série thématique proposée par le Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés, ce fascicule réunit les contributions d'universitaires, d'associations, d'organismes et de collectivités territoriales au sujet de la communication, des nouvelles technologies et de la silver économie. Par les différents points de vue qu'il réunit, il propose des regards croisés sur ces domaines en France et au-delà, tout en proposant des pistes d'actions et retours d'expérience sur le sujet.

#### Numéros précédents

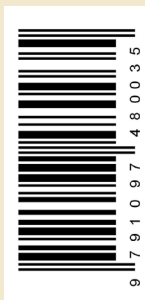
1. La participation citoyenne des aînés
2. La lutte contre l'isolement des aînés
3. Information et vieillissement

#### Prochain numéro

5. Intergénération et vivre ensemble

15,00€

ISBN 979-10-97480-03-5



ISSN : 2555-8765

Réalisé avec le soutien de  
Notre Temps et AG2R LA MONDIALE

**Notre  
temps,**



**AG2R LA MONDIALE**