

AgeEconomy

# Les 41

---

**41 auteurs pour 41 visions**

*Longévité*

*Transition démographique*

*Age Economie*

**Les auteurs fédérés par Frédéric Serrière**

Alix TORES  
Annie DE VIVIE  
Arnaud DUGLUÉ  
Benjamin RASPAIL  
Benjamin ZIMMER  
Benoît GOBLOT  
Blandine DE TRAVERSE  
Caroline FAURE  
Christophe BERLY

Claudie KULAK  
Dafna MOUCHENIK  
Delphine DUPRE-LEVEQUE  
Edwige LANGRONIER  
Eric CASTELNAU  
Eric GUILLAUME  
Fabrice PROVIN  
Françoise FORETTE  
Ghislaine ALAJOUANINE

Guillaume STAUB  
Isabelle HEBERT  
Jean Christophe BILLOU  
Joachim TAVARES  
Maryse DUVAL  
Matthieu DOMAS  
Matthieu GERBER  
Mélanie SLUFCIK  
Nathalie YVES

Nicolas HURTIGER  
Nicolas MENET  
Pierre-Olivier LEFEBVRE  
Stéphane SAUVE  
Sylvain DAUBER  
Véronique CHIRIE  
Vincent DUPOURQUE  
Yann LASNIER  
Yves BOZZI

**Les41** : 41 auteurs pour 41 visions

Dépôt BNF - Inpi

Avril 2022 - V1

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

Chère lectrice, cher lecteur;

La transition démographique est un enjeu majeur pour les prochaines années. Elle touche tous les secteurs directement ou indirectement. Les connaissances sur ces sujets sont illimitées.

Durant mes 20 années d'activité de conseil et de médias sur les thèmes liés à la longévité, la transition démographique, le marché des Seniors ou l'AgeEconomie, j'ai croisé de très nombreux professionnels qui m'ont fait réfléchir et ont enrichi mes opinions.

Le but de ce document, qui a pour objectif d'être diffusé (en version électronique) à plus de 15.000 exemples, est de :

- **Comprendre et faire comprendre les visions, les opinions des 41 auteurs, pour faire avancer les idées.**

Avec une philosophie : celle de l'histoire de Rome et les 7 collines. Depuis le sommet de chacune des 7 collines qui entourent Rome, vous voyons cette ville différemment et il s'agit, toujours, de Rome.

Ainsi, dans ce document, vous allez découvrir 41 articles de 41 auteurs que j'ai eu l'occasion de rencontrer ces dernières années, certains depuis près de 20 ans. **41 auteurs qui ont une vision précise d'approches liées au changement démographique.**

"Les41" ont eu carte blanche pour aborder le sujet qu'ils (elles) souhaitaient. Je les en remercie.

Je vous souhaite bonne lecture.

**Frédéric Serrière**

Fondateur AgeEconomy.org

Producteur et animateur de l'émission "Le Grand Entretien"

> Vous souhaitez rejoindre "Les41" en ajoutant votre article à ce document, voir à la fin de ce document.

# SOMMAIRE

- 6 [Alix TORES](#)  
La téléassistance Présence Verte, alliance de l'humain et la technologie au service des personnes fragiles
- 9 [Annie DE VIVIE](#)  
Vieillesse, RSE, climat : mêmes combats !
- 13 [Arnaud DUGLUÉ](#)  
Service aux Personnes : les spécificités françaises ne résisteront pas aux usages
- 17 [Benjamin RASPAIL](#)  
2020 : le début d'une profonde mutation des habitudes
- 21 [Benjamin ZIMMER](#)  
La Silver Economy : une filière industrielle à ériger au rang de priorité nationale et de bien commun
- 24 [Benoît GOBLOT](#)  
La communication est la clé du succès de votre entreprise auprès des seniors
- 28 [Blandine DE TRAVERSE](#)  
Aimer nos Vieux !
- 30 [Caroline FAURE](#)  
De la coopération à la coordination
- 33 [Christophe BERLY](#)  
Adaptez concrètement son entreprise à la "Silver Eco"
- 36 [Claudie KULAK](#)  
Les aidants au cœur du parcours de vie de leur proche

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

- 39 **Dafna MOUCHENIK**  
Vivre et vieillir chez soi, le choix d'une société
- 42 **Delphine DUPRE-LEVEQUE**  
Et si vieux rimait avec heureux et silver-surfeur avec bonheur
- 44 **Edwige LANGRONIER**  
La soupe à la grimace !
- 47 **Eric CASTELNAU**  
Redorons l'image du secteur de la Silver Economy grâce à de vrais parcours professionnels, une reconnaissance salariale pour faire de ce secteur un modèle d'ascenseur social et de professionnalisme
- 51 **Eric GUILLAUME**  
Les fonds de Viagers Mutualisés®, un dispositif d'épargne utile qui doit s'ouvrir à tous...
- 54 **Fabrice PROVIN**  
La retraite : une nouvelle vie, comment accompagner nos seniors ?
- 57 **Françoise FORETTE**  
Le financement solidaire de la dépendance est une urgence sociétale
- 60 **Ghislaine ALAJOUANINE**  
Appel à Mobilisation Générale ! Lettre ouverte au Président de la République
- 64 **Guillaume STAUB**  
Les salariés aidants : enjeu pour l'entreprise et solutions
- 69 **Isabelle HEBERT**  
Être Femme et Être Senior
- 72 **Jean Christophe BILLOU**  
Prévention et fragilité des seniors : des enjeux majeurs pour la longévité en bonne santé
- 75 **Joachim TAVARES**  
Situation des Ehpad
- 78 **Maryse DUVAL**  
La transformation du modèle EHPAD face aux attentes de la société

**Les41** : 41 auteurs pour 41 visions

- 82 **Matthieu DOMAS**  
Le collectif, un modèle puissant pour une économie sociale et solidaire efficace et durable
- 85 **Matthieu GERBER**  
Santé Visuelle, pour une dynamique de l'"aller-vers"
- 88 **Mélanie SLUFCIK**  
L'intergénérationnel... quelle place dans les villes de demain
- 91 **Nathalie YVES**  
Shopping thérapie : et si le bonheur était dans la garde-robe ?
- 94 **Nicolas HURTIGER**  
Replacer la personne dépendante au cœur du débat
- 97 **Nicolas MENET**  
Pour une Silver Economie d'inspiration entrepreneuriale
- 101 **Pierre-Olivier LEFEBVRE**  
Vers une (r)évolution des politiques de l'âge dans les collectivités locales ?
- 104 **Stéphane SAUVE**  
De l'envie des seniors de choisir leur lieu et mode de vie
- 107 **Sylvain DAUBER**  
"Sortez de vos murs !"
- 110 **Véronique CHIRIE**  
Suggestion de principes pour un modèle économique de la coordination de la prévention et du soutien à domicile
- 114 **Vincent DUPOURQUE**  
Des robots pour aider les soignants, nécessité ou dystopie ? Que voulez-vous pour vos proches ?
- 118 **Yann LASNIER**  
Mettons les vieux au programme !
- 121 **Yves BOZZI**  
Démystifier le web !

# **La téléassistance Présence Verte, alliance de l'humain et la technologie au service des personnes fragiles**

**Alix TORES**

Présidente du Directoire Présence Verte

**E**n 2050, si les tendances démographiques se maintiennent, la France métropolitaine comptera 70 millions d'habitants et près d'un habitant sur trois aura plus de 60 ans. L'ambition des pouvoirs publics est de favoriser la mobilisation de la société pour relever le double défi du « bien vieillir » et de la protection des plus vulnérables. Ce défi nécessite un changement de paradigme dans notre approche du vieillissement. La récente actualité a montré que le soin et l'accompagnement des personnes âgées ne peuvent pas être laissés uniquement au secteur privé. Le traitement de la perte d'autonomie doit être envisagé à 360 degrés, autour de la personne, sans considération de rentabilité ou d'actionnaires à rémunérer. Nous avons le devoir de permettre aux personnes âgées, fragiles, de vivre dans les conditions de confort et de sécurité nécessaires à leur bien-être. Cela suppose d'être capables d'identifier les premiers signes de perte d'autonomie et de mettre immédiatement en œuvre le dispositif de prise en charge efficient et adapté, quel que soit le lieu de vie.

## **L'agence locale de proximité, pilier de l'accompagnement humain.**

Les personnes âgées sont attachées à leur domicile et à leurs habitudes de vie. La plupart d'entre elles souhaitent vivre dans leur cadre familial habituel, de manière aussi autonome que possible. Nous

devons entendre leur demande et favoriser le maintien à domicile comme première solution de bien vieillir pour les personnes âgées. Cela ne peut être rendu possible qu'avec, a minima, l'adaptation de leur logement et la mise en place d'un service de téléassistance.

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

Afin de répondre précisément aux demandes sur l'ensemble du territoire, la téléassistance doit être pensée comme un service de proximité destiné aux personnes âgées, mais également à leurs aidants. C'est pour prendre en compte les particularités liées au grand âge que nous avons choisi de nous implanter sous un format associatif, au cœur des territoires, en partenaires historiques de collectivités et du tissu médico-social local. Nos associations travaillent en véritables partenaires des acteurs des territoires et ont une compréhension précise des contextes locaux qui permettent non seulement la mise en place de la téléassistance, mais également une prise en charge élargie de la personne, en collaboration étroite avec les autres réseaux associatifs portés par l'institution Mutualité Sociale Agricole (résidences autonomie, aide à domicile, portage de repas, etc.).

Un parcours d'accompagnement complet est mis en place pour organiser une prise en charge efficiente de la personne équipée. Pour cela, nous réalisons au préalable :

- un état des lieux de la situation de la personne et de son entourage, à domicile
- une analyse des risques liés au lieu de vie et aux habitudes de vie de la personne.
- une évaluation des facteurs de chute.

Ce diagnostic doit être réalisé par des spécialistes locaux directement au domicile de la personne afin de proposer la/les solution(s) adaptées à la situation. La démarche se poursuit par l'installation du dispositif choisi réalisée par l'un de nos conseillers techniques, afin de permettre une compréhension complète du service. Nous pensons en effet que la spécificité des publics âgés, leur fragilité, nécessite de faire réaliser cette installation par nos propres équipes, ceci afin de garantir la maîtrise de bout en bout du processus qualité. Outre leurs compétences techniques, nos conseillers sont formés à la relation avec la personne âgée ainsi qu'au respect qui doit être porté à cet espace privé que constitue le domicile.

### **Le conseiller local de téléassistance, au cœur de la coordination des prises en charge**

Le service de téléassistance va bien au-delà du simple dispositif d'urgence, c'est avant tout la création d'un réseau de personnes autour de l'abonné. Cette coordination d'intervenants professionnels et familiaux est assurée par le conseiller local de Présence Verte qui peut proposer des solutions pour créer une dynamique de lien social renforcée autour de la personne, comme :

- la création du réseau de solidarité, composé d'un groupe de proches de l'abonné se rendant disponible pour intervenir rapidement à son domicile.
- la création d'animations de voisinage, pour entretenir les liens entre les personnes.
- la mise en place d'une coordination des aidants professionnels.

Le rôle de ces professionnels de téléassistance va bien au-delà de l'installation de matériels, c'est avant tout la constitution et l'animation d'un univers social autour de l'abonné, qui contribue à prévenir les problématiques liées au vieillissement.

### **Les opérateurs de téléassistance, un vecteur de convivialité pour les abonnés**

Le cœur du service de téléassistance repose dans la qualité de son service d'écoute, composé d'opérateurs compétents formés à la gestion de l'urgence, le dialogue et la convivialité.

Avec plus de 900.000 personnes en situation d'isolement, dont 300.000 dans une situation de mort social<sup>1</sup>, il est de notre responsabilité en tant que service d'écoute de proposer plus qu'un traitement des urgences. Afin de lutter contre ces situations d'isolement, nous devons mettre en place des services d'appels sortants et de convivialité pour créer ou entretenir de l'interactions sociale avec les personnes âgées isolées.



## **Les41 : 41 auteurs pour 41 visions**

### **Présentation**

Créé il y a plus de 30 ans, Présence Verte propose des solutions innovantes de téléassistance aux particuliers et professionnels. C'est le premier téléassiste à avoir compris que les seniors étaient attachés à leur mode de vie actif et à avoir pris en considération leurs attentes en matière d'autonomie et de sécurité. Aujourd'hui, leader de la téléassistance en gré à gré, Présence Verte diversifie son offre et propose des solutions en direction de publics variés. Présence Verte c'est : 60 agences de proximité sur tout le territoire, plus de 400 conseillers locaux et près de 120 000 abonnés.

# Vieillesse, RSE, climat : mêmes combats !

**Annie DE VIVIE**

Fondatrice, PDG Eternis / Agevillage / Humanitude

Les enjeux des transitions démographiques et climatiques demandent de passer de la prise de conscience à l'action. Accompagner la révolution de la longévité sur les territoires c'est repenser les habitats, les services, les transports, la santé, la culture pour les citoyens de tous les âges avec des impacts positifs pour l'emploi, les finances publiques et le climat. Investir pour le grand âge c'est rentable et aligné avec la RSE : responsabilité sociale et environnementale.

## Don't look up (1)

A l'instar des rapports du GIEC sur le réchauffement climatique, tous les rapports d'experts sur le vieillissement prédisent un avenir potentiellement affolant. La révolution de la longévité va exploser à partir de 2030 jusqu'en 2060 avec l'arrivée aux âges avancés des babyboomers. Une à deux générations de retraités vont vivre aux côtés de trois générations plus jeunes. C'est une première dans l'histoire de l'humanité. Nous n'avons pas de repères, d'intelligence d'espèce pour nous guider. 80% de ces vieilles personnes vont vivre avec leurs pluri-mini-handicap, 20% vont évoluer vers des situations de fragilité, de vulnérabilité complexes à accompagner jusqu'à leur dernier souffle. S'il y a toujours eu des grands vieillards dans l'histoire, force est de constater que nous ne savons pas encore accompagner massivement,

structurellement, autant de personnes âgées en situation de vulnérabilité sur les territoires, dans les familles, dans les quartiers, les villages. Des solutions comme les Ehpad aujourd'hui n'attirent pas, bien au contraire : entre un manque structurel de moyens, des tarifs inaccessibles et une médicalisation, une sanitarisation des domiciles, chacun admet qu'il faut repenser les modèles pour le très grand âge. Et si nous savons le faire, alors nous pourrions considérer autrement le vieillissement, la vulnérabilité jusque la mort, avec un regard plus serein, plus apaisé, moins âgiste.

## Affronter les impensés

Ne rien faire, se laisser gagner par la peur, le sentiment d'impuissance devant les enjeux notamment financiers, n'est-ce pas la pire des attitudes ?

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

Ne pas regarder les défis, ne pas affronter notre âgisme, faire peser le prendre soin sur les seules épaules des proches aidants, des familles, des professionnels en première ligne, sans soutiens, sans repères, sans contrôles... c'est risquer d'épuiser les ressources, d'exploser les coûts évitables et de dégrader encore l'image déplorable de l'avancée en âge, des services, des établissements associés.

Parmi les impensés, rappelons que le secteur de l'aide à la personne a une sinistralité 3 fois supérieure à la moyenne des entreprises en France (accidents, arrêts de travail, absentéisme). Autre impensé : le niveau de professionnalisme pluridisciplinaire requis pour prendre soin 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, de personnes aux situations complexes (huit pathologies, maladies neurocognitives avec des troubles du comportement, fin de vie).

### Or qui peut le plus, peut le moins !

Si nous savons nous organiser pour vieillir debout, malgré tout (les troubles les plus complexes), jusqu'au bout, partout (à partir des réalités des citoyens des territoires) alors nous rassurerons tout le parcours de vie de tous les citoyens.

Parce que ces personnes âgées, malades, désorientées sont avant tout nos pairs, des citoyens comme vous et moi. Il s'agit d'affronter ces impensés et questionner notre recours à la médicalisation quand les personnes demandent de la présence adaptée (formée, compétente, professionnelle), de la bienveillance, de la chaleur humaine, pour vieillir debout jusqu'au bout.

Des reportages, des livres, des enquêtes éclairent, alertent sur les scandales notamment sur l'utilisation de l'argent public : on ne pourra pas dire qu'on ne savait pas.

Reste à savoir si l'on sait vraiment ce que l'on veut, pour les plus âgés aujourd'hui, pour nous demain !

### Une autre fin du monde est possible(2) !

Et si nous inventions **un service (public) de l'autonomie(3) éco-responsable** qui réponde aux besoins des populations, sur chaque territoire, à

partir d'un guichet repéré et compétent qui oriente dans un parcours de solutions lisibles, visibles et labellisées ?

Et si chacun pouvait se référer à un « professionnel/expert de l'autonomie » qui coconstruirait avec nous notre parcours jusqu'à notre dernier souffle ?

Il serait en capacité d'évaluer avec nous, avec nos proches (si nous le décidons dans une sorte de « conseil de famille »), notre situation, nos projets (via un système d'information sécurisé et connecté avec notre réseau comme un dossier autonomie partagé, en lien aussi avec notre DMP(4)).

Ce « référent autonomie » serait en capacité de nous accompagner concrètement, jusqu'au bout, en continu, à 360°, pour simplifier autour de 5 piliers (5) :

- nos finances et droits à compensation : aides financières regroupées (APA/PCH(6), aides sociales, aides au logement, transport, vacances, répit). D'où la nécessité d'une loi Grand Age pour financer le 5eme risque Autonomie et le droit à compensation des situations de handicap à partir d'outils d'évaluations solides, partagés, connectés.
- notre habitat, logement, domicile éco-responsables via ce guichet compétent pour l'adaptation (travaux, aides techniques et accessoires labellisés), l'orientation structurée et suivie vers des structures de répit, des accueils de jour, de nuit, des accueils temporaires, des lieux de vie collectifs repensés au prendre soin labellisé (évalué, suivi, contrôlé), accessibles financièrement.
- notre santé, là encore à 360°, de la prévention aux soins quotidiens en passant par une alimentation locale, responsable, une activité physique adaptée et quotidienne, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, avec un articulation avec les enjeux de mobilité, de transport sur les territoires. D'où la nécessité d'une loi Grand Age qui clarifie la gouvernance du système de santé au sens OMS(7) du terme.

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

- notre vie sociale, rempart contre l'isolement, véritable fléau au grand âge (comme pour tous les âges de la vie) et pour nos projets. vers une vie active, participative, citoyenne, culturelle, impliquée, selon nos capacités, debout jusqu'au bout grâce aux nombreuses aides, services, technologies permettant de déployer nos projets petits et grands, partout sur les territoires « amis des aînés(8) », dans des lieux de vie-lieux d'envies(9), comme ces tiers-lieux qui inspirent les territoires les plus isolés.
- notre vie intérieure, affective, pour traverser ce dernier bout du parcours le plus en paix possible, avec soi, les siens, les autres, tous les jours, et tout particulièrement quand arrive la dernière ligne droite (retrouver une place sur la mort dans la cité comme dans nos têtes).

Ce service (public) de l'autonomie connectés aux services culturels, sociaux, d'aides, de soins, sauraient accompagner les situations humaines des plus complexes, ces services de l'autonomie deviendront des phares dans la nuit, des refuges rassurants, structurants et attirants.

La participation des personnes concernées y sera centrale centrée sur le lien, sur les capacités et pas uniquement sur les techniques, les risques, les pertes.

Ces services seront évalués, contrôlés et financés par un droit à l'autonomie, porté par la 5ème branche autonomie de protection sociale en lien avec les autres branches : santé, travail, logement,

culture, éducation, sécurité, justice (pour la protection des personnes vulnérables).

### Un récit inspirant, gagnant

Cet investissement se traduira par une qualité d'accompagnement labellisée, lisible. La « marque employeur » de ces services autonomie attirera les talents, les compétences, les énergies. Certifiés RSE, à énergie positive, ces services et établissements verront leurs coûts de la non-qualité chuter avec une autonomie physique, psychique soutenue, debout jusqu'au bout. Cette qualité financée va générer moins de recours aux médicaments, aux hospitalisations, des risques de conflits prévenus, accompagnés, dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, bornée par des principes éthiques clairs : liberté, égalité, fraternité avec tous les citoyens quel que soit leurs difficultés.

### Le sens, les possibles pour vieillir debout

**A l'heure où les crises se profilent (climat, tensions, guerres, accélération du vieillissement), gageons qu'une autre fin du monde soit possible. Arrêtons de nous voiler la face et agissons. Des établissements rassurent, se labellisent. Des territoires se réforment, se labellisent pour s'adapter à la transition démographique alignée avec la transition climatique.**

**Nous sommes capables d'aller sur la lune.**

**Serons-nous capables de vivre, vieillir debout, jusqu'au bout, malgré tout, partout sur notre bonne vieille terre ?**

(1) Titre du film « Don't look up » sorti en décembre 2021, de Adam McKay avec Leonardo DiCaprio, Jennifer Lawrence : comédie catastrophe sur le déni climatique.

(2) Titre du livre de Pablo Servigne, Raphael Stevens, Gauthier Chapelle aux éditions du Seuil

(3) Cf. Rapport Libault du 17 mars 2022 : Vers un service public territorial de l'autonomie

(4) Dossier Médical Partagé connecté via Mon Espace Santé

(5) 5 piliers du bien vieillir du Dr Guillet

(6) APA : Allocation personnalisée d'autonomie après 60 ans, PCH : Prestation de compensation du handicap avant 60 ans

(7) Définition de la santé par l'Organisation Mondiale de la Santé : La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence

(8) Label Territoires Amis des Aînés, démarche de l'OMS, Réseau français : <http://www.villesamiesdesaines-rf.fr/>

(9) Un des principes du label Humanitude, 1er label de bientraitance en Ehpad notamment.

## **Présentation**

Après 10 ans dans l'ingénierie des Ehpad, j'ai lancé en 2000 les portails : Agevillage.com pour les seniors, les aidants et Agevillagepro.com pour les professionnels de la gérontologie. Nous déployons aujourd'hui des websolutions pour les stratégies digitales de l'aide à l'autonomie, vers les salariés-aidants. En 2003, la rencontre avec les auteurs de l'approche Humanitude fut décisive pour affirmer que l'on peut vieillir debout ! Leurs 150 techniques apaisent en effet 83% des troubles du comportements et favorisent la verticalité jusqu'au bout de la vie. Ils nous ont confiés le réseau des Instituts Gineste-Marescotti qui enseignent la démarche jusqu'au 1er label de bientraitance : le label Humanitude. Je suis l'auteure du guide « J'aide mon parent à vieillir debout » et du tout récent « Vieillir debout, ils relèvent le défi : le label Humanitude » chez Chronique Sociale.

# Service aux Personnes : les spécificités françaises ne résisteront pas aux usages

**Arnaud DUGLUÉ**

Directeur général Arche MC2

La révolution des usages qui se profile provoquera l'effondrement des fondamentaux du secteur des Services Aux Personnes et la disparition des organisations trop lentes à accompagner ces mouvements.

Il est toujours possible de rêver d'un état jacobin à même de réglementer les usages et d'en fantasmer son organisation pyramidale, mais l'Avenir sera décentralisé et la prise en charge de demain sera multimodale, à même de satisfaire les besoins multiples de français, âgés ou non, mais tous connectés.

Co-fondateur de la société Apologic (en 1988) et aujourd'hui, Directeur Général du leader français de l'informatisation de l'Action Sociale et du Maintien A Domicile (Le Groupe Arche MC2, fruit de l'union de Medisys et de Up Cityzen), j'ai pu observer les bouleversements et les soubresauts du secteur de la prise en charge des plus fragiles, son évolution, ses doutes, ses espoirs mais aussi sa balkanisation et le décalage d'une politique publique au regard des évolutions sociétales à venir !

Ce secteur ne sera pas différent des autres : la révolution des usages qui se profile, provoquera l'effondrement de ses fondamentaux et la disparition des organisations trop lentes à accompagner ces mouvements.

Professionnels, tenez bon la barre, ça va tanguer !

## Retour sur notre futur

Longtemps dévolu à l'association (le bénévolat a rythmé ce secteur et en a défini les contours et les marqueurs), c'est en 1970 que la CNAV va financer (timidement) les premières « aides ménagères » (une étiquette et un élément de langage qui vont longtemps coller à la profession).

Entre volontarisme et bonnes intentions, l'accompagnement à domicile va voir l'extension de ses prérogatives en 1981, avec la création des premiers SSIAD (Services de Soins Infirmiers A Domicile) : le sanitaire s'adosse au social, dans le

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

suivi des plus fragiles.

Par touches successives, la France allait encourager et promouvoir un modèle spécifique que beaucoup nous envient : l'accompagnement à domicile du vieillissement de la population et avec lui, une articulation singulière de sa prise en charge.

Mais cette politique faite de protection des acteurs et de balisage des interventions allait, petit à petit, être remise en cause, entraînant avec elle, une réaction en chaîne.

Une réaction qui débutait avec la solvabilisation des services, s'amplifiait avec la multiplication des acteurs (et des offres) pour, aujourd'hui, devenir incontrôlable avec des bénéficiaires de plus en plus connectés.

### 5, 4, 3

Marqueur de la solvabilisation de la prise en charge de la dépendance, l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie, créée en 2001, allait ancrer le financement public dans le quotidien de l'accompagnement à domicile, sans, pour autant, en avoir estimé le coût réel, ni imaginé l'explosion !

Il faudra attendre 2002 et la loi Fillon, pour exiger du secteur, un suivi budgétaire et engager, en parallèle, la professionnalisation de celui-ci. Une avancée majeure, première étape d'une révolution à venir.

### Le décor est planté : moteur...

L'emballage viendra 3 ans plus tard, avec la « Loi Borloo » et l'irruption du Privé dans le Service aux Personnes.

Baisse de la TVA et agrément national, la « Loi Borloo » allait banaliser un service jusqu'à présent « chasse gardée » de quelques acteurs associatifs.

Et elle va surtout mélanger sans fausse pudeur, l'Aide A Domicile, avec les besoins dits « de confort » des français actifs : pour la première fois, les Services A la Personne, englobent l'aide aux ménages (garde d'enfants, repassage), et l'accompagnement à domicile des plus fragiles. Même si un agrément restait nécessaire pour

accompagner ces publics spécifiques, une digue avait sauté.

Cette désacralisation est, pour moi, un des marqueurs clefs du décalage qui s'en suivra entre les politiques publiques et les attentes grandissantes d'une clientèle aux besoins protéiformes.

En estompant la frontière entre « L'utilisateur » et le client, la loi Borloo allait provoquer un tsunami idéologique et, avec elle, la fin d'une époque.

### Confort versus dépendance

Alors que le « Privé Entreprise » grignote les parts de marché du « Privé Associatif » et de l'emploi direct (particuliers employeurs et « travail au noir »), l'attention est régulièrement attirée sur la dépendance, son nécessaire financement par la solidarité nationale (nos impôts) et sa prise en charge par des acteurs professionnels, sachant conjuguer qualité de services et respect de l'humain.

Aujourd'hui la France compte 1,2 millions de français dépendants.

C'est un chiffre sur lequel il est bon de s'arrêter. En effet, qu'est-ce qu'un français dépendant ?

Pour le législateur, c'est un Français âgé de plus de 60 ans, dont le GIR (une notation de référence évaluant la perte d'autonomie) est compris entre 4 et 1 (la notation s'étend de 6 à 1).

Le GIR 4, marque l'entrée en dépendance et permet au citoyen concerné de bénéficier d'une prise en charge APA (co-financement de son maintien à domicile ou de sa présence en établissement par le Conseil Départemental et la CNSA).

Ce GIR 4 est un GIR pivot, qui est l'objet de toutes les attentions : c'est le palier entre la réelle autonomie et la véritable dépendance.

600 000 français sont en GIR 4.

Autrement dit, en simplifiant cette démonstration, la France compte 600 000 français dépendants (les GIR 3, 2 et 1), majoritairement présents en EHPAD d'ailleurs.

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

Et 17 millions de plus de 60 ans, pas, ou peu dépendants (GIR 6, 5 et 4).

Ce constat implique une bonne nouvelle : cette période de la vie qu'on appelle vieillesse, n'est pas une maladie et n'implique pas forcément de vivre en dépendance !

### **Les jeunes d'aujourd'hui sont les vieux de demain.**

Agiter le spectre d'une dépendance inéluctable, en réduisant la prise en charge et le maintien à domicile à son seul périmètre, sera mortifère pour notre secteur et certains de ses acteurs.

Plus de 5 millions de français font appel aux services à la personne (au sens large) : il est évident que la croissance de cette activité se fera dans l'accompagnement des personnes actives comme plus âgées, mais relativement autonomes, même si la modernisation des pratiques fera reculer l'entrée en établissement.

La segmentation entretenue ajoute à la confusion et à la stigmatisation de certains services.

Ainsi, qualifier de « services de confort », l'aide aux personnes actives, me laisse toujours perplexe ; demandez à une femme seule et active, si la garde de ses enfants est un « service de confort » !

Dans le même ordre d'idée, l'aide au repassage est-elle un « service de confort » pour un couple de parisiens, affrontant tous les jours, matin et soir, 1h00 de transports en commun ?

Cette façon d'opposer les modèles et les clientèles, montre ses limites dans son interprétation quotidienne.

Ainsi, une aide au repassage est aujourd'hui un service de « confort », si vous avez moins de 60 ans, alors que c'est un service d'Aide à domicile, si vous avez 60 ans et un jour

Comme déjà dit, le vieillissement n'est pas une maladie, mais juste une partie d'un continuum de vie.

A l'effet « loupe » du nombre de dépendants, s'ajoute le bouleversement que va impliquer la

mobilité de la génération « Facebook », une génération encore active, mais qui arrive à la retraite

### **De l'évolution à la « révolution »**

Selon une récente étude, 84 % des Français, âgés de plus de 65 ans possèdent un smartphone !

Autrement dit, si les plus âgés d'entre nous ne sont pas (encore) connectés, leurs « aidants » le sont déjà.

Le vieillissement de cette génération de « jeunes » connectés, va ringardiser les dernières illusions de régulations souhaitées par certains.

Au quotidien et pour s'adapter aux évolutions sociétales à venir, les professionnels de la prise en charge vont devoir engager une profonde transformation de leurs offres et de leurs services. Rendre l'information disponible en ligne, autoriser son partage et sa mutualisation : tout doit être repensé.

Du côté du législateur, imaginer que le secteur du Service Aux Personnes ne sera pas, à son tour, « ubérisé » comme ont pu l'être l'hôtellerie ou la restauration, est une négation de l'évidence

Les incantations n'y feront rien, tout comme se réfugier dans une vision passéiste d'un état à même de réguler l'information et d'en assurer la transparence.

Ces temps sont révolus : la mobilité et la transformation des usages qu'elle implique vont obliger la filière à se repenser.

La vision jacobine d'un état centralisé, à même d'organiser et de rythmer la vie de ses citoyens, a vécu : nous entrons dans l'ère de l'individualité collective et dans l'âge de la multitude (1).

### **Vous avez dit « signaux faibles » ?**

Nous équipons plus de 80 000 intervenants, aides et infirmières à domicile, en mobilité, avec des solutions sécurisées de partage d'informations et de validation des vacations.



## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

Nos systèmes sont certifiés et offrent toutes les garanties de conformités, avec les dispositions légales de protection de la donnée personnelle.

Pour autant, par facilité et parce que cet outil est utilisé au quotidien par des dizaines de millions de français, nous constatons qu'une partie importante des informations qui s'échangent entre professionnels, se fait via WhatsApp, une filiale de META (Facebook) dont nous connaissons tous la probité et le respect de la donnée personnelle !

Pourtant, interdire WhatsApp est une vue de l'esprit, tout comme vouloir en encadrer les usages (les techniques informatiques, leur imbrication dans notre quotidien et leur évolution hypersonique dépassent largement les possibilités législatives de nos états !) : nous n'avons d'autres solutions que d'apprendre à « vivre avec », en accompagnant ces évolutions, voire en inventant de nouveaux services qui rendront naturellement caduque l'utilisation de ces applications.

### En attendant le vieillard 3.0 !

Financement, usage, évolutions sociétales et techniques, le secteur du Service aux Personnes et de l'Accompagnement A Domicile va devoir se réinventer et repenser ses modèles.

### Présentation

Co-fondateur d'Apologic, Arnaud Duglué est un spécialiste de l'organisation française des services d'aide à la personne. Après avoir cédé sa société en 2004, il accompagne plusieurs acteurs associatifs et industriels dans la construction d'offres, la réalisation et le suivi de projets liés aux nouvelles technologies associées au maintien et à l'accompagnement à Domicile.

Arnaud est aujourd'hui directeur général du Groupe Arche MC2, acteur informatique de référence dans l'action sociale et le maintien à domicile. Fruit de la fusion entre Medisys & Cityzen, Arche MC2 est forte de plus de 450 collaborateurs impliqués au quotidien dans l'accompagnement de plus de 8000 structures institutionnelles, privées et associatives.

Président du SYNAPSE (Syndicat National des Entreprises de la Silver Economie), il milite pour une entreprise au service d'une Silver Economie décomplexée ! Vieillir n'est définitivement pas une maladie

Si les pratiques d'hier ne sont déjà plus celles d'aujourd'hui, les temps vont s'accélérer !

Dans 10 ans, on écouterait Madonna sur Apple Music ou Spotify dans les EHPAD (après tout, plus de 7 % des revenus de la musique en streaming sont déjà assurés par les plus de 65 ans !).

Votre iPhone dicte déjà votre quotidien d'homme et de femme actifs et vous appréciez son efficacité ?

Vous allez adorer la suite

Demain, il accompagnera votre retraite et transformera votre approche du vieillissement. Comme il fera de vous, l'acteur de votre éventuelle dépendance et de sa prise en charge, en même temps qu'il obligera votre fournisseur de services à repenser son accompagnement,

Pour le meilleur et pour le pire !

Il est toujours possible de regarder dans un rétroviseur en fantasmant un temps passé révolu, mais, les jeunes d'aujourd'hui, seront toujours les vieux de demain.

(1) Lire l'excellent bouquin de Nicolas Colin & Henri Verdier « L'Age de la Multitude : Entreprendre et gouverner après la révolution numérique ».

## 2020 : le début d'une profonde mutation des habitudes

**Benjamin RASPAIL**

Co-fondateur Happyvisio / Adam visio

**P**récurseur dans le domaine de la prévention par visioconférence et acteur de l'évolution de ce secteur depuis 2017, nous tirons avec HappyVisio des enseignements certains de l'impact de la crise sanitaire sur l'usage de la visioconférence dans le domaine de la prévention ainsi que sur les évolutions en termes de pratiques.

La crise sanitaire a eu un impact profond en ce qui concerne la perception et l'usage de la visioconférence, tant au niveau personnel que professionnel. Cette mutation rapide des mentalités et des comportements est liée à plusieurs phénomènes :

### **Pour les particuliers :**

L'obligation dans laquelle beaucoup se sont retrouvés à devoir utiliser la visioconférence pour communiquer avec leurs proches ou consulter un médecin a permis de lever des freins d'usage, qui étaient très présents sur cet outil. Selon le CREDOC, la part des utilisateurs des applications de visio a ainsi atteint près de 50% en 2020, sous l'effet des règles de distanciation sociales.

Cette évolution est particulièrement notable pour les personnes de plus de 60 ans, public qui a le plus

de freins psychologiques à l'usage du numérique. Mais quand cela devient nécessaire.

Au cours des mois de confinement, nous avons accompagné des personnes qui ne savaient quasiment pas se servir d'un ordinateur et d'internet. En prenant le temps qu'il fallait, nous les avons amenés à se connecter sur nos visioconférences. Quel plaisir et quelle réussite de voir ces usagers arriver à surmonter leurs difficultés.

Aujourd'hui, il ne s'agit donc plus complètement de savoir si les seniors sont capables de participer à une visioconférence, mais de savoir s'ils en ont envie.

### **Pour les décideurs**

Avant la crise sanitaire, lors de présentations de

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

notre service à des responsables d'associations de seniors, de CCAS (Centre Communal d'Action Sociale), nous étions souvent confrontés à une opposition de principe, basée sur l'idée que « leurs » seniors ne pourraient jamais se connecter, qu'ils n'étaient pas équipés, qu'ils ne savaient pas faire. La crise sanitaire a mis à mal cette opposition. D'abord, parce que ces décideurs se sont rendu compte que bon nombre des seniors accompagnés s'étaient mis à cet usage mais également parce que certains d'entre eux ont directement mis en place des échanges en visioconférence pour garder le contact avec les seniors.

### **Dans les technologies de l'information et de la communication**

L'évolution des mentalités a aussi été rendue possible grâce à un facteur important lié à l'évolution technique des solutions de visioconférence. Durant les années 2010, seulement quelques logiciels comme Skype ou What's App concentraient la majorité de l'usage de la visioconférence. En 2020, quelques mois, le secteur a dû se réinventer pour se présenter avec un profil bien plus adapté aux besoins : plus grande capacité d'audience, nouvelles fonctionnalités d'interaction, gestion des invitations, capacité des bandes passantes... et surtout, la simplification des accès aux salles de visioconférence, sans applicatif. Sur ce dernier point, l'arrivée à maturité du webRTC a été un facteur clé de l'émancipation de la visioconférence auprès du grand public.

Ainsi, alors qu'avant la crise plus de 65 % des utilisateurs faisaient appel à notre service d'assistance téléphonique pour être accompagné, ce chiffre est désormais en dessous des 25% et les appels ne concernent plus vraiment la technique.

### **L'attrait des utilisateurs pour le distanciel, un facteur clé de succès pour les organismes de prévention**

Si l'usage de l'outil est aujourd'hui largement maîtrisé, il reste à analyser l'adhésion des usagers à ce nouveau mode d'interaction. Quel plaisir ou bénéfice en retirent-ils ? Cette question nous l'avons posée à 6000 de nos utilisateurs en janvier 2021 lorsque nous pensions être sur une sortie de

crise. Nous leur avons demandé s'ils souhaitaient continuer à utiliser notre service une fois la crise sanitaire passée et la réponse fut sans appel : 99% y ont répondu favorablement.

Loin de remplacer les actions en présentiel, un dispositif comme HappyVisio permet de le compléter. Parce que les usagers n'ont pas toujours la possibilité ou l'envie de se déplacer et de participer en présentiel, l'accès en visioconférence permet de maintenir le contact et de toucher un autre public qui trouve son intérêt dans ce mode de communication. Les utilisateurs apprécient d'accéder à de l'information et des professionnels auxquels ils n'auraient pas forcément eu accès s'il n'y avait pas la visioconférence. Ils apprécient l'interactivité avec l'intervenant et la convivialité des séances en direct. A ce titre, il est à noter que les taux de complétude sur nos activités en direct (taux de personnes qui suivent la totalité de la séance / nombre de participants qui se sont connectés) est supérieur à 80% tandis que sur un format enregistré, type MOOC, ces taux sont généralement entre 5 et 10%.

### **Emergence et maîtrise indispensable de nouvelles compétences**

Durant la crise, beaucoup d'utilisateurs, professionnels ou amateurs, se sont mis à dupliquer ce qu'ils faisaient en présentiel sur un format distanciel. Or, les formats pédagogiques diffèrent, l'organisation et l'animation de visioconférence requièrent des compétences bien spécifiques. Les modes d'interaction, la présentation des supports de formation, la posture des intervenants doivent être travaillés spécifiquement pour s'adapter à l'outil. Les activités en visioconférence doivent être scénarisées selon des critères bien définis respectant les contraintes techniques.

Si l'on peut affirmer que l'usage de la visioconférence en matière de prévention est maintenant accepté - ou du moins largement admis - et qu'il permet de toucher les publics différemment et en complément de ce qui est fait en présentiel, retenons qu'il doit être travaillé spécifiquement pour que les actions soient pertinentes et qu'elles atteignent leurs objectifs.

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

### L'impact de la visioconférence dans le domaine de la prévention

Traditionnellement, les acteurs qui mettent en place des actions de prévention rencontrent deux difficultés majeures : l'attrait du public et l'évaluation de leurs actions.

### Une audience plus large et mieux qualifiée

Concernant la prévention « primaire », c'est-à-dire celle qui vise à prévenir le problème avant qu'il ne survienne, il est difficile de mobiliser des usagers. Les gens ne se sentent pas concernés tant qu'ils ne font pas face au problème. Ils ne souhaitent pas qu'on leur parle de sujets potentiellement anxiogènes. Or, l'un des premiers indicateurs scrutés par les décideurs mettant en place des actions de prévention, est le nombre de bénéficiaires.

La capacité de la visioconférence à s'adresser à un bassin d'audience beaucoup plus vaste apporte une réponse concrète à cette problématique d'audience. Alors qu'une action en présentiel est par définition contrainte à ne toucher qu'un public limité géographiquement, dans une salle dont la taille est limitée, la visioconférence change radicalement cette approche. Plus de problème d'agenda, de déplacement, de trafic, de météo, les aléas pouvant affecter la participation d'une conférence ou d'un atelier se trouvent considérablement réduits avec le numérique.

Par ailleurs, l'expérience sur les techniques de communication et de relance a permis de mettre au point des méthodologies pour mobiliser les publics et favoriser la participation.

L'outil numérique permet aussi de gérer ses audiences en fonction de critères prédéfinis (lieu de résidence, âge...). Chez HappyVisio, nous avons mis

### Présentation

HappyVisio est un site de conférences en ligne lancé en 2017 par trois amis d'enfance, et spécialisé dans la santé, le bien-être et la prévention par visioconférence. La start-up développe des programmes de conférences (seniors, aidants, santé, bien-être au travail et éducation à la sexualité des adolescents) proposés gratuitement au grand public, sans publicité. L'entreprise est

en place dès le départ des accès par code, établis en partenariat avec les clients en fonction des objectifs de publics ciblés. Cela permet de « canaliser » tant les audiences que les activités ou messages préventifs qui leurs sont adressés.

### Un impact plus facilement mesurable

La seconde difficulté tient à la mesure d'impact des actions mises en place. Par définition une action de prévention est difficilement mesurable dans ce qu'elle tend à modifier un comportement pour ne pas que certains phénomènes ou d'autres comportements ne surviennent. Or, il est peu engageant pour des acteurs qui doivent financer des actions, d'investir sans qu'ils aient de visibilité sur l'impact de celles-ci. Là encore, l'apport du distanciel, s'il est bien utilisé et réfléchi, permet d'assurer un suivi de ce qui est mis en place. Des indicateurs peuvent être facilement extraits sur des échelles plus ou moins larges et de manière quasi automatique. Lors de l'étude d'impact menée fin 2021 auprès de nos usagers, 95% de nos utilisateurs estiment avoir appris quelque chose au cours des conférences, 86% ont pu mettre en pratique les enseignements dans leur quotidien. Pour 87% des utilisateurs, notre service permet de rester en forme, pour 86% de garder le moral, pour 81% d'être stimulé intellectuellement ou encore pour 76% de moins se sentir isolé.

Partant de ces différents constats, notre conviction est que l'usage de la visioconférence et du distanciel pour réaliser de la prévention, a ouvert de belles perspectives et possibilités. D'abord parce que les usages sont pris, mais également parce que cela répond à un besoin de fond, tant sur la réalisation des actions que sur leur évaluation. Mais pour que cet usage rencontre son public et qu'il atteigne ces objectifs, il est indispensable de considérer la visioconférence pour ce qu'elle est : un outil complémentaire des actions de prévention en présentiel.

## **Les41 : 41 auteurs pour 41 visions**

soutenue par les collectivités (mairies, départements), les institutionnels de la prévention (mutuelles, caisses de retraite et de prévoyance), les structures de santé, les ARS, les entreprises... Elle s'appuie sur un réseau de plus de 450 experts issus de 250 organismes reconnus.

# **La Silver Economy : une filière industrielle à ériger au rang de priorité nationale et de bien commun**

**Benjamin ZIMMER**

CEO Silver Alliance

**C**et article présente le formidable potentiel de création de valeur de la filière industrielle de la Silver Economy, tout en rappelant la difficulté à passer à l'échelle et à devenir une filière industrielle aussi puissante que celles de l'aéronautique ou de l'automobile.

En 2013, Anne Lauvergeon, ancienne PDG d'Areva, devient Présidente de la commission Innovation 2030. Elle remet alors au Président Hollande un rapport détaillant les sept filières d'avenir de la France. L'une d'elles retient particulièrement l'attention des acteurs publics et privés travaillant à l'accompagnement des personnes âgées en perte d'autonomie, qu'elles vivent au domicile ou en institution : c'est la Silver Economy. Une filière qu'Anne Lauvergeon érige au rang de priorité nationale. Une filière nécessaire pour répondre à la transition démographique, problématique prévisible contrairement à la crise de la Covid-19.

Ce rapport démontre le formidable potentiel social et économique de cette jeune filière industrielle

française. Pas un pays européen, pas un pays industrialisé n'a manqué d'observer son développement. La France devient une référence, la caisse de résonance dépasse nos frontières. Des pays comme le Québec ou la Chine s'inspirent de notre organisation en filière et en bonne intelligence économique. Des voyages d'affaires sont organisés en France pour découvrir notre savoir-faire.

L'essor de cette filière est présenté par certains médias comme un nouvel eldorado. Des livres aux titres provocateurs nous rappellent qu'il y a de l'or dans senior. De brillants étudiants en quête de sens et d'utilité, sortis des grandes écoles françaises de commerce ou d'ingénieur, se lancent tous azimuts

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

sur ce filon promis à un avenir certain. Une Silver Valley en analogie à sa grande sœur américaine, la Silicon Valley, voit le jour sur un territoire à l'histoire industrielle très forte. De premières levées de fonds significatives sont enregistrées, les investisseurs affluent de France et de l'international et les incubateurs se remplissent à grande vitesse. Toutes les conditions sont alors réunies pour faire émerger cette grande filière industrielle !

Pourtant, déjà 9 ans ont passé et le Blablacar, le Swile, le Ledger ou le Contentsquare de cette filière tarde à émerger, alors que plus de 3 milliards de Terriens seront âgés de 60 ans en 2100. C'est une certitude ! Jamais dans l'histoire de l'Humanité n'avons-nous encore connu un vieillissement aussi massif et rapide de nos populations.

Il y a de quoi être frustré par le développement de cette filière industrielle, qui peine encore à trouver son rythme de croisière à la manière de ses sœurs de l'aéronautique, de l'automobile ou du luxe. Elle ne figure toujours pas parmi les filières du CSF. En outre, il reste compliqué, malgré la présence d'un comité de filière, d'obtenir des données économiques objectives sur la création de valeur nette de la Silver Economy. Qui sait combien d'emplois ont été créés en dix ans ? Quel est le poids de cette filière dans notre PIB ? Quelles sont les principales acquisitions dans cette filière ?

Cette frustration est légitime. En effet, nous avons vu pendant la crise de la Covid-19 que les personnes âgées et leurs aidants, qui se comptent en plusieurs millions d'individus, avaient besoin de produits et de services pour améliorer leur santé, leur confort, leur lieu de vie, leur participation sociale, leur pouvoir d'achat.

Ceci étant dit, en France, nous cultivons l'art de la dialogique. Nous avons tout pour réussir et pourtant, nous avons également cette incroyable faculté à nous faire échouer. Échouer par manque d'audace, par manque de vision stratégique, par inertie, par incapacité à penser autrement et à sortir de notre zone de confort. La Silver Economy est pourtant une filière transversale qui va impacter la vie de tous les Français, les plus jeunes par l'emploi (plusieurs centaines de milliers d'emplois non délocalisables), les plus vieux par une meilleure qualité de vie.

Comment est-il possible de ne pas faire coexister la réforme des retraites, qui financera in fine notre dépendance, avec la construction de la grande loi sur l'autonomie ? Pourquoi lançons-nous un 5ème risque alors que nous n'avons pas les moyens de le financer ? Pourquoi mettons-nous en place des règles complexes pour attribuer des marchés publics à des entreprises françaises ? Pourquoi refusons-nous de voir dans cette filière un formidable potentiel social et économique pour les générations futures ?

Aujourd'hui, nous avons rendez-vous avec notre Histoire collective. Nous avons les solutions pour lutter contre les déserts médicaux, l'illectronisme, l'âgisme. Nous avons les alternatives au tout EHPAD, celles qui concourent à l'émergence d'une sante préventive plus que curative, à un aménagement plus confortable de nos lieux de vie. Ces solutions existent et fonctionnent !

Elles ont des modèles scalables à l'international.

Allons-nous continuer dans cette voie ou allons-nous définitivement accélérer les investissements sur cette filière, un fer de lance de notre économie du XXIème siècle ? La crise actuelle nous montre que nous pouvons, quand il le faut, investir sans compter. Faisons-le dans des marchés certains : il naît aujourd'hui plus de seniors que de bébés !

Cette filière présente un potentiel certain de création de valeur en France et à l'international : notre savoir-faire est exportable et il est attendu. Nous sommes encore un des rares pays à savoir construire des biens immobiliers de qualité, à posséder des professionnels de santé et du domicile hautement qualifiés, à concevoir et créer de nouveaux biens et services, dans tous les secteurs de la vie, avec des usages nouveaux qui tiennent compte des nouveaux comportements des consommateurs.

Notre principale difficulté est de savoir additionner nos talents, combiner nos expertises et nos métiers autour d'une chaîne de valeur forte et structurée, dans l'intérêt des clients de cette filière : c'est la mission principale de Silver Alliance.

La France, cette Startup nation, a tout pour devenir un géant mondial de la Silver Economy : un génie participatif combinant une logique de performance

## **Les41 : 41 auteurs pour 41 visions**

financière et de performance extra financière, une  
logique d'exploitation et une logique d'exploration.

Soyons courageux et ayons l'audace de réussir ce  
défi !

### **Présentation**

Benjamin Zimmer, CEO de Silver Alliance. Il a été le fondateur et le directeur général de Silver Valley. Il est Vice-Président de l'organisation Entreprise & Progrès. Il est parrain de l'organisation Entreprendre Pour Apprendre et a été nommé Young European leader par l'ambassade de Chine en France. Il est essayiste et membre de l'académie des sciences commerciales.



# La communication est la clé du succès de votre entreprise auprès des seniors

**Benoît GOBLOT**

Fondateur de Matinal, 1ère agence conseil en Marketing et Communication Seniors

**L**e commerce, c'est comme les personnes âgées, c'est vieux comme le monde et les règles sont immuables : il faut créer une relation avec ses consommateurs et le meilleur moyen de faire fructifier cette relation est de communiquer en amont de la vente, puis d'accompagner cette vente pendant et après par une communication adaptée. Les entreprises qui communiquent mal vendent mal !

## Commençons par un petit clin d'œil à l'actualité: Orpéa.

Qui en dehors des personnes travaillant dans l'univers de la Silver Economie connaissait, il y a encore un mois, le groupe Orpéa? Globalement personne. Le grand public parlait souvent de maison de retraite parfois d'EHPAD pour accueillir les personnes âgées, sans savoir quelle était la signification de cet acronyme, mais jamais d'Orpéa ou de Korian.

Et aujourd'hui tout le monde connaît Orpéa grâce à la télévision, à la radio, à la presse et évidemment

aux réseaux sociaux. Tous ces medias ont beaucoup communiqué autour d'Orpéa. Et maintenant Orpéa appartient aux solutions qui viennent spontanément à l'esprit quand on parle de maison de retraite !

## Observons le cas de la téléassistance, révélateur des conséquences de la volonté de ne pas communiquer.

Au-delà de ce cas symptomatique, qu'en est-il d'autres services et produits à destination des seniors ? Prenons l'exemple de la téléassistance, qui équipe chaque année plusieurs centaines de

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

milliers de seniors, sans que ces derniers soient capables de citer la marque et donc de la recommander à leurs pairs. Sans doute qu'un sondage révélerait qu'Europ Assistance ou Mondial Assistance sont les leaders en notoriété spontanée ou assistée, bénéficiant de leurs communications antérieures qui ont peu ou pas porté sur les offres de téléassistance. Mais qu'en est-il des marques qui annoncent être leaders en part de marché de la téléassistance ? Il suffit de pianoter sur Google le mot "téléassistance" pour constater qu'aucune de ces marques-leaders n'apparaît sur la 1e page de résultats.

Comme ces marques-leader ne communiquent pas à destination de leurs publics cibles seniors, elles ne créent pas la prise de conscience de l'intérêt de la téléassistance et encore moins l'envie d'être équipés. Le comique de cette situation est que ces acteurs déplorent le faible taux d'équipement de la population âgée française mais ne communiquent pas afin d'y remédier.

### Comment la communication a permis au marché de l'audition de décoller ?

La presbycusie, perte progressive de l'audition, touche essentiellement les personnes âgées, ce qui permet aux acteurs de l'audition (fabricants et audioprothésistes) de revendiquer leur appartenance à la Silver Économie. Pendant longtemps, les réseaux d'audioprothésistes ne ciblaient que les ORL, prescripteurs naturels auprès de leurs patients. Jusqu'à ce qu'Audika décide, au début des années 2000, de s'adresser directement au grand public sur l'ensemble des médias consommés par les seniors (TV, Radio, Presse) via une saga mémorable autour de Robert Hossein, égérie de ces générations de seniors.

Les résultats ne se sont pas fait attendre pour Audika qui a acquis la place de n°1 de l'audition et a pu créer une nouvelle relation avec les ORL, davantage basée sur la complémentarité de leurs métiers que par la dépendance de l'un envers l'autre.

### Et l'équipement de la maison.

Attachons-nous à des marques qui s'adressent directement et régulièrement aux Seniors. Par

exemple, dans l'univers des monte escaliers, les marques comme Indépendance Royale, Stannah et d'autres encore communiquent systématiquement via des pleines pages dans les médias consommés par les Seniors. Il suffit de feuilleter le mensuel Notre Temps pour constater que, chaque mois, la même annonce presse est présente depuis plus de 20 ans afin de vanter les qualités de la marque pour équiper la maison de monte-escaliers. Il est temps de se poser les bonnes questions :

- **Pourquoi être présent tous les mois ?**

Pour plein de bonnes raisons et notamment parce que la décision d'équipement se construit dans le temps, qu'il convient de répéter son message afin d'être présent le jour où la décision d'équipement est prise.

- **Pourquoi utiliser la même annonce ?**

C'est un repère. Grâce à sa présence régulière dans les médias consommés par les seniors, le senior concerné va aller directement vers la marque qui lui martèle la solution depuis des mois et des années et qui est présente à son esprit.

- **Pourquoi conserver une annonce que certains pourraient trouver ringarde ?**

Ces marques ont testé d'autres annonces et celle qui est conservée est la plus efficace.

La beauté est subjective, le résultat est objectif. Évidemment, les dirigeants de ces entreprises cherchent avant tout à développer et rentabiliser leurs activités et la communication sert leurs objectifs.

### Activer la prise de conscience : principal intérêt de communiquer aux Seniors.

Ce qu'il faut bien comprendre, c'est que personne n'est préparé à devenir Senior, c'est une phase lente et progressive qui amène à reconsidérer certains modes de vie ou de consommation et donc les équipements et services adaptés à cette avancée en âge.

C'est la raison essentielle pour laquelle les marques doivent répéter leur message aux consommateurs Seniors jusqu'à la prise de conscience et au passage

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

à l'acte d'achat.

### Comment mesurer le ROI en communication ?

Vous l'avez bien compris : peu ou pas de communication, peu ou pas de vente.

Tout dirigeant sait mesurer le coût de la vente, qui regroupe l'ensemble des dépenses afférentes à une vente. La communication rentre dans ces dépenses et il suffit de la mesurer pour voir sa contribution aux ventes et au CA de l'entreprise.

1. L'e-mailing (Digital) a succédé au mailing (Papier) et le savoir-faire acquis pour le Papier a bénéficié au Digital pour la mesure des résultats.

Tout se mesure, ce qui permet de progresser.

2. Ainsi le Digital, le mailing Papier et la Presse avec un "Bon à découper" délivrent de nombreux metrics qui permettent de suivre la rentabilité.

3. Du coup, la TV a suivi le chemin et mis en place ses propres outils de mesure équivalents à ceux du digital. Aujourd'hui, en TV tout se mesure et se suit au quotidien. C'est la raison pour laquelle de très nombreux pure-players du web viennent recruter leurs clients en TV : Amazon, Vinted, Spartoo, etc

4. En conséquence, la mesurabilité des investissements en TV a renforcé les 2 atouts naturels de la TV auprès des Seniors :

- les Seniors passent au moins 5h30 en moyenne chaque jour devant leur TV, ce qui permet de les toucher à différents moments et notamment en journée
- les écrans publicitaires en journée touchent essentiellement les inactifs, donc les Seniors, et sont à des tarifs cassés ce qui rend ce media très attractif et efficace.

Aujourd'hui, il est devenu très aisé de piloter sa stratégie de communication et son budget grâce aux metrics disponibles pour chaque media qui permettent de tester différentes approches pour privilégier par la suite la plus efficace.

### Quelle place réserver au digital dans le mix communication ?

Tout a été dit et écrit sur le digital et les Seniors. A juste titre.

Il convient cependant d'observer deux choses : Internet est un des media consommés par les Seniors, mais ce n'est jamais le seul. Votre communication ne doit jamais être monocanale sur le digital car vous excluez d'office une très grande partie des Seniors.

Les Seniors n'utilisent pas Internet comme le font les jeunes, ce qui veut dire que ce qui fonctionne sur les actifs n'est pas nécessairement valable sur les Seniors.

### Quels sont les medias à privilégier ?

Tout le monde a entendu cette phrase : "En regardant ma grand-mère, j'ai eu une idée géniale et lorsque je lui en ai parlé, elle m'a poussé à la réaliser car très utile pour elle".

Bravo !

Dans ce cas, il faut simplement en profiter pour lui demander quels sont les medias par lesquels elle s'informe chaque jour et en lesquels elle a confiance.

Et là, pas de surprise : TV, Radio, Presse (notamment locale ou régionale), Boite aux lettres et pour un nombre toujours croissant de Seniors, Internet. En fonction des budgets disponibles, Il faut privilégier les medias que les Seniors ont l'habitude d'utiliser pour obtenir le meilleur retour sur investissement.

### Communiquez, communiquez, il en restera toujours quelque chose !

Le meilleur moyen de s'assurer de l'intérêt d'une offre pour les Seniors, c'est de leur en parler, donc de communiquer et de mesurer leurs réactions.

C'est en partageant avec les Seniors vos arguments et vos convictions sur votre offre, que vous aurez le maximum de chance de les entraîner vers vous.

Et si vous ne communiquez pas, ce sont vos concurrents qui le feront à votre place et qui réaliseront les meilleures ventes.

## **Les41 : 41 auteurs pour 41 visions**

### **Présentation**

Benoît Goblot est le fondateur de Matinal, 1ère agence conseil en Marketing et Communication Seniors. Il a été le Président du Syndicat National pour la Silver Économie de 2016 à 2019. Il est le créateur de la Journée Nationale de la Silver Économie et du 1er DU de Silver Économie.

# Aimer nos Vieux !

**Blandine DE TRAVERSE**

Directrice Référente – Co-fondatrice La Maison de Blandine

**A**imer ces hommes et ces femmes âgés, aimer ces rides, signes de joie, de douleur, de deuil, aimer et respecter ce rythme plus lent, plus paisible, plus tremblant, aimer et valoriser ces hommes et ces femmes qui ont eux aussi, ont aimé, dansé, joué, travaillé, pleuré.

## **Les aînés, une véritable richesse pour notre société**

Reconnaître à travers ces corps affaiblis et marqués par les événements de la vie, que ces anciens nous ont construit, ont construit notre histoire, ont fait avancer nos technologies, ont fait avancer la culture, l'art.

Ces hommes et ces femmes, avant d'être impacté par l'âge, ont été, comme chacun de nous, des jeunes séduisants, robustes, perspicaces, vifs, enthousiastes.

Ils sont tous porteurs de trésors de vie, de richesse, de sensibilité. Ne nous coupons pas de cette richesse, de cette sagesse, mettons-les en avant.

Il me semble que s'enrichir de leur présence, s'enrichir de leur histoire, s'enrichir de leurs passions, de leur culture, de leurs expériences de vie, nous aide à grandir.

S'enrichir, mais aussi, notre devoir n'est-il pas,

d'accompagner nos aînés dans une dynamique de transmission, les encourager à livrer leurs secrets, les remercier, les admirer.

Mais seuls, isolés chez soi, comment avoir le ressort suffisant pour continuer à avancer, quand le poids des années est tellement lourd à porter, quand les maladresses, les égarements de la vie vous culpabilisent et vous tétanisent.

## **Réinventer le vivre ensemble pour un bien vieillir**

Alors, pourquoi ne pas imaginer, rêver de petits lieux de vie chaleureux, vivants, joyeux, pourvus d'un esprit maison de famille, où le personnel bienveillant, respectueux, accompagne ces personnes âgées à garder un rôle pour continuer à se sentir utile, à exister. Une utilité reconnue qui impacte sur la confiance en soi, l'estime de soi, sur le regard positif de l'autre.

Un lieu de vie où l'on vieillit chez soi mais pas tout seul, où l'on partage des moments conviviaux dans des espaces de vie adaptés, où l'on s'entraide dans

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

ses fragilités, où l'on respecte le rythme et le choix de chacun, où l'on se sent aimer.

Un lieu de vie où les artistes, les familles, les amis, les jeunes, jouent aussi un rôle pour rendre ces maisons vivantes et gaies, où chacun est invité à partager ses connaissances, à mettre en avant ses talents : la cuisine, la musique, la danse, le jardinage, la peinture. Des passions et activités qui permettent de rester acteurs de sa vie dans du bon, du beau, du positif, qui permettent de vous évader, de rester en mouvement dans le quotidien.

Alors je m'adresse à vous, vous qui avez vécu soixante-dix, quatre-vingts, quatre-vingt-dix ans, vous qui avez aimé, dansé, joué, travaillé, pleuré, innové, s'il vous plaît transmettez nous vos connaissances, offrez-nous votre savoir être et votre savoir-faire, aidez-nous à nous enrichir au travers de vous, aidez-nous à grandir.

**S'il vous plaît réveillez-vous !**

**Ne vous laissez pas envahir pas ces idées négatives diffusées par la société de votre inutilité et de votre inefficacité.**

### Présentation

Fondée fin 2017, La Maison de Blandine développe et anime des Maisons proposant aux personnes âgées un habitat partagé bigénérationnel de 25 appartements et de grands espaces de vie partagée. Alternative entre le domicile et les établissements de santé, Les Maisons de Blandine reposent sur l'accompagnement humain singulier, pour lutter contre l'isolement et ses impacts sur le vieillissement, et sur la revalorisation des seniors. Une maison est ouverte à Blacé (69) et une vingtaine d'autres projets sont en cours en région Auvergne Rhône-Alpes. La Maison de Blandine ambitionne le développement de 100 Maisons sur tout le territoire français à horizon 2030.

# De la coopération à la coordination

**Caroline FAURE**

Présidente Sipad

**N**ous avons la chance de vivre dans un pays formidable... où l'offre de services, de soin et de prestations de confort est complète, qualifiée et globalement abordable.

Et pourtant, bien que largement pourvue, cette offre manque cruellement de structuration ce qui la rend complexe, parfois inaccessible et par conséquent peu efficiente, notamment en terme de rapport coût/bénéfice.

Ces dernières années, en réponse à un vieillissement annoncé de la population, de nombreux rapports et études ont pointé l'urgence à réformer les différents secteurs qui constituent ce que je nommerai la filière du « Bien vivre chez soi en autonomie ».

En réponse, plusieurs chantiers juridiques ont été engagés ayant pour point d'orgue la nécessaire coordination des professionnels. Vœu pieux puisqu'aucun de ces chantiers n'a proposé de méthode et qu'ils se sont contentés d'inscrire la Coordination comme un principe de base, une injonction faite aux professionnels de chaque secteur ciblé : le sanitaire, le médico-social, les services, l'adaptation du domicile,

Ce principe de coordination martelé dans chaque texte, démontre que le législateur a perçu qu'une partie de la problématique soulevée par cette filière relève de sa pluridisciplinarité et de la difficulté à

l'aborder de manière transverse.

Car si son objet est commun : œuvrer pour le bien vieillir à domicile, sa réalité est hétérogène. En effet elle est constituée de professionnels du soin, des services, du bâtiment, du matériel médical et des aides techniques, du confort,

Chacun sa propre culture, ses objectifs, ses modalités d'intervention, ses contraintes, son cadre réglementaire, son financement ou encore son modèle économique, réalité mettant à mal la transposition de son objet sur le terrain.

En ne parvenant pas à cibler ce point essentiel, les politiques publiques prennent la forme d'une action en silo revenant à compiler des textes et des mesures à la manière d'un mille-feuilles.

Les mesures ne font pas sens, elles s'opposent même dans bien des cas perdant, de fait, à la fois les professionnels qui doivent au mieux s'y adapter

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

ou au pire s'y contraindre et les particuliers qui doivent s'y repérer.

Pour autant, chacun s'accorde à considérer que la solution c'est la coordination ! Cette fameuse coordination dont on nous vante les mérites depuis des décennies.

Mais n'est-ce pas là une gageure intellectuelle que de considérer que la coordination soit la solution à toutes nos difficultés ? Et qui veut-on précisément coordonner ?

Uniquement les professionnels du champ sanitaire, ceux des services avec ceux du soin, ou entend-on le faire avec l'ensemble des acteurs du domicile ?

Le principe de la coordination inspiré directement du taylorisme nous a pourtant montré ses limites dans le monde de l'entreprise. Pourquoi alors dans une filière constituée de professionnels indépendants, aux cultures et aux rôles si différents, voudrait-on nous amener à répondre aux injonctions d'un seul opérateur ? Et quelle légitimité pour ce dernier ? Et ne prenons-nous pas là le risque de réveiller de vieilles guerres de clochers à peine endormies – opposition soins/services, lucratif/ non lucratif ?

De mon point de vue, il serait sans doute temps de s'intéresser à la notion de coopération qui induit une libre acceptation à s'engager individuellement pour une cause ou un objectif commun et qui élargit le cercle des possibles en s'ouvrant aux proches aidants et aux professions complémentaires que nous oublions trop souvent : coiffeurs à domicile, portage de repas, téléassistance, ...

Utopique me direz-vous ? Ce le serait sûrement si nous ne nous intéressions qu'au collectif sans considérer l'individu et si les avancées

technologiques n'avaient pas rebattu les cartes ces dernières années.

Car, en définitive, en partant de l'individu, de sa pratique professionnelle, de ses besoins individuels, nous pouvons susciter l'intérêt à participer à une collaboration globale et active. En coopérant nous donnons du sens à nos actions, nous mettons en visibilité l'intelligence de nos postures professionnelles, nous enrichissons nos évaluations, nous offrons un parcours de vie de qualité aux personnes que nous accompagnons quotidiennement et nous améliorons également nos conditions de travail.

Pour autant, une coopération efficace doit pouvoir se référer à des règles, à la définition d'une organisation a minima des rôles et des fonctions. Or, chez SIPAD nous considérons que cette régulation nécessaire peut se faire grâce à un outil numérique partagé et librement utilisé par chacun.

Un outil permettant d'améliorer la pratique individuelle, de révéler les compétences, de développer une culture commune du partage d'informations, d'inclure les solutions offertes par les nouvelles technologies. Tout cela avec pour finalité le respect des parcours de vie et l'amélioration de la qualité du maintien à domicile des personnes dont nous prenons soin.

Alors que le Ségur de la Santé oblige les éditeurs de logiciels à se positionner et les acteurs de terrain à transformer leurs organisations et leurs modalités de fonctionnement, la collaboration prend enfin le chemin d'une réalité dont la finalité sera, soyons confiants :

Une coopération active pour une action coordonnée au service de l'individu.

### Présentation

Co-fondatrice et présidente de SIPAD, Caroline Faure, a créé et dirigé pendant 15 ans plusieurs entreprises dans le secteur médico-social. Elle s'intéresse à la mise en perspective des modalités de fonctionnement des acteurs de la filière du prendre soin à domicile.

Son objectif : proposer des solutions de disruption d'usage pour améliorer à la fois le parcours de



## **Les41 : 41 auteurs pour 41 visions**

vie des personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap et les conditions d'exercice professionnel des acteurs de terrain.

Sipad est éditeur du Dossier Social Partagé en ligne, solution de coopération pluridisciplinaire  
<https://sipad.com/>

# Adaptez concrètement son entreprise à la “Silver Eco”

**Christophe BERLY**

Fondateur Ordissimo, Senioralis Merci Julie

**T**out le monde s’entend pour dire que la Silver Economy est un marché important, et encore plus demain avec la pression démographique. Sur le papier, tout est clair, prometteur, presque écrit d’avance. L’or gris. Un eldorado argenté. Le monde devrait compter 2 milliards de personnes âgées d’ici 2050. Un chef d’entreprise ne peut passer à côté à un moment ou à un autre de son développement. Et pourtant, bien peu savent ce que décrit exactement le terme de Silver Economy.

## Silver Eco : De quoi parle t on concrètement ?

Ce terme générique regroupe de nombreuses réalités. Il est aussi vague que parler du marché “des Jeunes”. Un enfant de 5 ans est jeune, un adulte de 25 ans est jeune, et n’ont certainement pas le même profil, ni les mêmes attentes.

On ne définit pas un marché par l’âge de ses clients, mais par leurs besoins.

A ma gauche, Sharon Stone, 63 ans.

A ma droite Brigitte Bardot, 87 ans.

Si vous êtes fabricant de sous-vêtements, vous ne proposez pas un produit identique à ces 2 cibles. La Silver Eco n’est pas un marché à taille unique.

A l’inverse, le marché automobile est lui clairement identifié. Les voitures neuves sont achetées en majorité par des Seniors. Le marché des crèmes anti-âge est également clairement identifié. Les crèmes sont d’ailleurs achetées par des Seniors pour paraître... Moins Seniors.

La Silver Eco n’est pas un marché. C’est une économie.

Plus précisément, c’est la manière qu’à chaque entreprise de prendre en compte le vieillissement de la population dans son activité. Tous les pans de l’économie française sont impactés par le vieillissement de la population. Ils représentent d’ailleurs 55% de la consommation française

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

(Credoc 2015). Trop souvent sont confondus le marché des Seniors, et celui de la dépendance.

### Comment adapter son business à cette cible ?

Comme Monsieur Jourdain dans le Bourgeois Gentilhomme, peut-être participez-vous déjà à la Silver Eco sans le savoir. Bannissez absolument l'idée du produit "Senior", hormis le cas particulier du marché de la dépendance. Comme le développement durable, votre approche "Senior" doit se saupoudrer sur plusieurs domaines dans l'entreprise : Produit, Production, marketing, finance, etc...

Voici quelques réflexes à avoir ;

Produit : Écoutez simplement vos clients. Faites une rapide étude qualitative sur la valeur ajoutée perçue de vos produits par votre cible Senior. Par quels moyens concrets donner accès à vos produits ? Au Japon, des repose-cannes ont été installées dans les administrations et les banques.

Marketing : Méfiez-vous des études quantitatives sur cette cible. Les biais du choix des panels sont nombreux. Je repense souvent à cette étude sur les Seniors et le numérique, indiquant par exemple que 9 Seniors sur 10 achètent par Internet... Me croirez-vous si je vous disais que les questions de cette étude ont été posées... Uniquement par Internet ? Laisant de côté tous les Seniors pour qui le numérique n'est pas une priorité, et qui sont difficilement quantifiables.

Communication : Parlez-vous de la bonne façon à vos clients ? Au bon endroit ? Si voulez-vous adresser à quelqu'un qui a 60 ans, Vous n'avez pas à vous mettre sur Tik-Tok. Vous allez plutôt utiliser Facebook.

Produit : Valorisez les cheveux blancs. Quel bel exemple que celui de Carrefour qui ouvre des caisses "Bla Bla Bla" en journée, pour laisser les clients parler avec l'assistante de caisse. Voici un bel exemple de Yield management permettant d'utiliser intelligemment les temps faibles d'une activité commerciale pour en faire une force.

Commercial : Et si vous pensiez à faire une campagne de crowd-funding de type Kickstarter avec vos clients Seniors ? La trésorerie est avancée par vos clients, heureux de participer à une aventure avec une marque en qui ils ont confiance. Cela existe depuis des années, cela s'appelle tout simplement la pré-commande. Et c'est diablement efficace. A condition de proposer des bons de commande "Papier", pour tous ceux pour qui n'ont pas encore confiance dans le paiement en ligne.

### Couvrir le large spectre des divers besoins.

Nous essayons avec Ordissimo de couvrir l'ensemble des besoins de communications des Seniors.

Nous avons un produit de communication "passive", ou le Senior n'a rien à faire. Notre cadre Photo numérique, avec son capteur de présence, sort de veille en détectant l'arrivée du Senior. Il affiche ensuite les photos ou vidéos envoyées par les enfants depuis leur smartphone, email ou réseaux sociaux (Instagram, Facebook, etc.). Les gestionnaires de résidences ou Ehpad peuvent également envoyer chaque jour par mail à l'ensemble de leurs résidents les informations du jour.

Nous proposons également des produits de communication plus active : Smartphones, Tablettes, Ordinateurs. Nous avons simplifié aussi bien l'interface que l'éventuel clavier. Notre objectif est de donner à nos clients des outils de communication adaptés qui les mettent en valeur, pas des objets qui les infantilisent. Nos Ordissimos sont des outils faciles et efficaces, qui boostent l'égo. Ce ne sont pas des technologies adaptées pour les seniors, considérés par beaucoup comme uniquement bons à utiliser des grosses touches. Ce sont des technologies simples, mais jamais stigmatisantes.

Avec ces produits, nous pouvons proposer une gamme qui permet d'accompagner les Seniors tout au long des différentes étapes qu'ils rencontreront, des voyages nombreux dont ils profitent en début de retraite, jusqu'aux lits des chambres d'EHPAD. Investir dans la Senior Eco, c'est aussi avoir un IMPACT fort et permettre de résoudre 2 problèmes

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

en un :

### 1. Un cout moins important du vieillissement, personnellement et collectivement

Une meilleure qualité de vie des Seniors a de nombreuses externalités positives :

- permettre une vie digne et la plus agréable possible. L'aménagement du logement fait par exemple gagner très concrètement des années de vie en bonne santé.
- permettre à la Sécurité Sociale d'économiser le cout d'une santé dégradée, par exemple en désengorgeant des hôpitaux de pathologie parfois évitables

### 2. L'emploi local

Beaucoup de Seniors ont besoin de services

physiques, impossible à délocaliser. Que ce soit la livraison de courses, d'ergothérapeutes (avec notre société Merci-Julie !) qui vont faire un bilan du domicile pour autonome le plus longtemps possible ou du personnel de santé, les besoins des seniors sont souvent synonymes de chaleur humaine, et de proximité physique. C'est une opportunité extraordinaire d'emplois locaux.

Préparer son entreprise à ce marché, c'est l'habituer à prendre en considération les différentes facettes des besoins des Seniors au sein de son activité. Et si le potentiel de cette économie en croissance ne vous suffit pas, n'oubliez pas que c'est vous qui serez senior demain !

# Les aidants au cœur du parcours de vie de leur proche

**Claudie KULAK**

Fondatrice de la Compagnie des Aidants, Membre du Collectif Je t'Aide, Conseillère C.E.S.E, Personnalité qualifiée CNSA

**Qui sont -Ils, ces 11 millions d'hommes et de femmes, de jeunes, qui agissent tous les jours pour soutenir un proche ?**

Ce sont les proches aidants. Leur rôle est indispensable.

Ils soutiennent, soignent, encouragent, aiment un membre de leur famille, un voisin, un(e) ami(e) en perte d'autonomie. Ils ont des liens étroits et pérennes avec la personne aidée. Ils sont de véritables chefs d'orchestre. Ce ne sont pas des professionnels, ils agissent gratuitement, parfois 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, au risque de se mettre eux -même en danger que ce soit d'un point de vue de leur santé, de leurs finances, ou de leur travail.

## 11 millions d'aidants

Ce chiffre date de plus de 10 ans maintenant, or avec 20 millions de personnes atteintes de maladies chroniques et 12 millions de personnes en situation de handicap, il est légitime de penser que les aidants sont sans doute beaucoup plus nombreux.

**Demain 1 salarié sur 4 sera aidant.** Et nous serons tous amenés à être aidant un jour avant d'être à notre tour aidé. Face à cette vérité, combinée au vieillissement croissant de la population, et à l'augmentation des maladies chroniques type cancer, il est prioritaire d'être auprès des aidants en leur donnant des moyens et les ressources utiles à l'exercice de leur soutien. Mais il faudra également innover en imaginant collectivement des solutions et des structures de relais pour que chacun, aidant comme aidé, puissent préserver dignité, liberté, santé et équilibre de vie.

## Le plan Agir pour les aidants 2020 -2022 ne suffit plus

Cette année sonnera la fin du plan du plan « Agir pour les aidants 2020-2022 » mais ce seront aussi des échéances électorales prioritaires avec les Présidentielles et les Législatives qui attendent chacun d'entre nous. Certes des avancées ont eu lieu mais nous sommes encore loin des résultats escomptés.

Considérons notamment, après 1 an de mise en place, le congé de proche aidant, avec l'AJPA

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

(allocation jour de proche aidant), celui-ci n'a donné lieu qu'à seulement 15 900 demandes traitées et plus d'un tiers de refus (sources : CAF ). Sa réévaluation au 1er Janvier 2022 au niveau du smic et l'assouplissement des critères d'octroi sont des mesures louables mais partielles.

Par rapport à l'ampleur des besoins des aidants et de la diversité des profils le compte n'y est pas. La situation est préoccupante et les causes sont systémiques, car si nous parlons du sujet des aidants, c'est bien que nous sommes face à un problème global d'organisation de notre société et de déficit de solutions et d'aides de nos politiques publiques.

Souvenons-nous des structures fermées, des réquisitions de lits d'hôpitaux, des infirmières de ville mobilisées, de l'administratif à l'arrêt. Pendant la crise sanitaire les aidants ont été en 1ère ligne, sans eux la situation n'aurait tout simplement pas tenue. Mais pourquoi alors que l'on aspire tous à un retour à la vie normale, le quotidien des aidants continue de se tendre

### **Des secteurs en tensions corollaires de la charge des aidants**

Aujourd'hui le secteur du médico-social vit une crise majeure avec un déficit de soignants, un taux d'absentéisme croissant des professionnels de santé, et une incapacité à renouveler l'attractivité du secteur. Les contraintes liées à l'obligation du pass sanitaire, des démissions dues à l'épuisement, le Ségur de la santé qui tarde à tenir ses promesses en termes de revalorisation, sont autant de raisons qui aggravent la situation et rendent difficiles les recrutements.

Autre secteur en tension, celui des services à la personne qui continue d'être impacté par un déficit de ressources disponibles pour seconder les aidants et ce malgré des revalorisations de taux horaires : contrainte du pass sanitaire, absence de valorisation professionnelle, absence de formation, trop faible reconnaissance et rémunération.

Et plus récemment la crise de confiance dans les Ehpad accentuent la culpabilité des aidants ressentie face au placement de leur proche alors même que nous avons en France un déficit de

solutions d'hébergement alternatifs et accessibles, mais aussi de moyens proposés à l'aidant pour maintenir son proche au domicile.

### **Les aidants trop souvent absents du débat politique**

La revalorisation de ces secteurs est prioritaire, avec et aux cotés des aidants, ils sont essentiels à la cohésion de la société. La considération des aidants et le déploiement de moyens proportionnés au rôle vital qu'ils endossent est une attente partagée par tous. L'aidant doit être protégé pour continuer de tenir son rôle car qui le tiendra sinon ?

Les politiques publiques prennent la mesure de la situation mais les décisions structurantes et les moyens peinent à être mis en place. Avec les échéances électorales, la faible considération de ces attentes dans les programmes et débats des candidats interpelle. Le risque est réel de retrouver dans les urnes la manifestation d'un désaveu.

Les grands enjeux sont persistants : protection ou régime des salariés aidants, déploiement des solutions de répit, simplification administrative, élargissement des critères d'octroi des aides, amélioration de la prise en compte de la santé de l'aidant, formation et reconnaissance des compétences de l'aidant, et bien sur la revalorisation des secteurs en tension.

### **Le collectif Je t'Aide interpelle les candidats**

Les défis à venir sont considérables !

Etre aidant n'est pas une vocation. Chaque aidant a au préalable un rôle social et familial qu'il faut préserver. Au sein de collectif Je t'aide, comme au sein des 27 structures qui le composent, nous œuvrons pour rendre les aidants plus visibles dans la société et faire avancer leurs droits. Aider doit être un choix librement consenti, valorisé et soutenu. C'est une question de justice sociale et de solidarité qui doit être supportée par la société dans son ensemble.

Quand près de 9 Français sur 10 considèrent toujours que les pouvoirs publics ne valorisent pas assez le rôle d'aidant, il est primordial de se mobiliser à leurs côtés. Les aidants demandent un

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

engagement de la part des candidats à l'élection présidentielle.

Par le collectif Je t'aide, 10 propositions ont été portées à l'attention des candidats à l'élection présidentielle afin de faire valoir les droits des aidants et ainsi retrouver dans le débat public et politique les enjeux fondamentaux de l'aide et des aidants.

Les 10 propositions reposent sur 2 axes majeurs que sont un meilleur accompagnement du binôme aidant-aidé et le développement et l'accessibilité des droits des aidants.

- Proposition n°1 : Former les professionnels au repérage et à l'orientation des aidants quels que soit leur âge (Santé, sociaux, médico-sociaux, Education nationale, médecine du travail, employeurs, fonctions RH et promoteurs des séjours de vacances).
- Proposition n°2 : Conduire une étude nationale pour mettre à jour les statistiques sur les aidants.
- Proposition n°3 : Rendre visible les aidants, auprès des pouvoirs publics en les associant à la création, le suivi et l'évaluation des politiques publiques et auprès du grand public en menant des campagnes de sensibilisation nationales sur les aidants.
- Proposition n°4 : Revaloriser les métiers du soin, de l'accompagnement et du lien (Aides à domicile, personnels hospitaliers,

AVS, éducateurs spécialisés, travailleurs sociaux, coordinateurs de parcours, aides médico-psychologiques, mandataires judiciaires...) et augmenter leur nombre.

- Proposition n°5 : Augmenter les plans d'aide et baisser le reste à charge des aidants afin de permettre l'accessibilité financière des services aux aidés et de mieux optimiser la coordination des professionnels à domicile.
- Proposition n°6 : Simplifier les démarches administratives et accompagner les aidants dans ces démarches.
- Proposition n°7 : Mieux valoriser les années d'aide dans le calcul des droits à la retraite et valoriser les acquis d'expériences.
- Proposition n°8 : Élargir le congé de proche aidant (Hausse de l'indemnisation, extension de la durée, permettre un congé par proche aidé et aux aidants d'une personne en situation de handicap entre 50 et 79%...)
- Proposition n°9 : Rendre effectif le droit au répit par la diversification de solutions de répit adaptées et de qualité, et leur accessibilité financière
- Proposition n°10 : Créer un bilan de santé annuel pour les aidants et garantir des consultations psychologiques gratuites, dès l'annonce du diagnostic de l'aidé et tout au long du parcours.

**Pour que la voix des 11 millions d'aidants pèse**

### Présentation

La Compagnie des Aidants développe des solutions qui viennent en soutien aux aidants dans leur quotidien comme un réseau social pour encourager la pair-aide, une plateforme de formation qui propose différents modules (prévention santé aidants, accompagner un proche souffrant de schizophrénie, victime d'un AVC, souffrant de dépression, ) à venir 5 modules dans le champ du handicap. Nous organisons également chaque année la tournée Tous aidants qui va à la rencontre des aidants dans les territoires. La Compagnie des Aidants, membre du collectif Je T'aide œuvre pour une plus forte reconnaissance des droits des aidants et une meilleure visibilité. Claudie Kulak sa fondatrice, est depuis mars 2021 conseillère C.E.S.E et depuis février 2022, personnalité qualifiée à la CNSA.

# Vivre et vieillir chez soi, le choix d'une société

**Dafna MOUCHENIK**

Pour le collectif des professionnels de l'aide et du soin à domicile

**D**e rapports alarmistes en études démographiques connues depuis bien longtemps, les gouvernants ne manquent pas d'éléments pour appréhender tout l'enjeu du vieillissement de la population française et de son corollaire, la prise en charge de la perte d'autonomie.

Pas assez préparée à y faire face, la France est pourtant le pays européen qui dépense le plus pour sa protection sociale (34,7% de son PIB), mais qui dépense mal.

Ainsi, les familles françaises supportent à leur charge 6,7 milliards d'euros pour le financement du grand âge alors même que notre pays a fait le choix d'une politique solidaire et universelle de ces sujets.

La France s'est engagée à accompagner les personnes fragilisées par l'âge, la maladie ou la situation de handicap. Le domicile est cette pierre angulaire dans laquelle il nous faut compenser, tisser, renforcer le lien social et la solidarité pour tous ceux qui seuls ne peuvent continuer à y vivre. L'âge, la maladie, le handicap ne doivent rien ôter du sel de l'existence. Les personnes ainsi accompagnées doivent rester riches de projets, de volonté et de liberté.

Pourtant au sein même de la prise en charge à domicile, parent pauvre de toutes les politiques sociales, une inéquité majeure existe entre les prises en charge pour les personnes âgées (APA) et les personnes en situation de handicap (PCH). Les personnes âgées touchées par le handicap après 60 ans, à déficit égal, bénéficieront avec l'APA d'aide humaine 6 fois moins importante que si elles avaient perçu la PCH, éligible aux seuls moins de 60 ans.

Pour que le domicile devienne un choix possible, à perte de capacités égale, nos solidarités nationales doivent être les mêmes que l'on soit jeunes ou vieux. Les personnes en situation de handicap, les personnes vieillissantes, les malades soutenus à domicile doivent tous bénéficier du même élan solidaire de notre Nation : rien ne doit être mis en place pour les uns, sans être pensé pour les autres.



## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

Il est ainsi essentiel de donner les moyens aux professionnels de l'aide et du soin d'accompagner la vie et de la prolonger. Les métiers du Domicile sont des métiers de lien et d'attachement. Artisans du soin et du soutien, les professionnels travaillent dans l'espace intime de chaque personne confiée. S'il nous faut optimiser au mieux nos ressources pour accompagner l'ensemble de la population, impossible pour autant d'industrialiser nos organisations et d'imaginer une réponse de masse sans nuance et sans singularité. Nos missions demandent du sur mesure et toute intervention doit pouvoir s'adapter à la particularité de chaque situation.

Les services d'aide et de soin à domicile relevant du champ de l'autorisation et assurant une mission d'intérêt général auprès de la population, et ce quels qu'en soient les statuts, doivent garantir une juste et transparente utilisation de l'argent public. Pour accompagner et soutenir au mieux la population souhaitant continuer à vivre chez elle, la gouvernance de notre secteur doit garantir l'équité territoriale et piloter à la fois aide et soin.

L'effort public en direction des personnes vivant chez elles doit s'aligner à celui réalisé à l'égard des personnes vivant en établissement. Seule la perte d'autonomie doit déterminer la prise en charge accordée par la collectivité, sans aucune autre barrière liée à l'âge ou au territoire d'habitation. Ces financements doivent ainsi garantir des conditions de travail et de rémunération dignes aux professionnels du secteur.

L'insuffisance du temps alloué auprès de chaque

personne, comme le non-financement de tous les temps invisibles pourtant indispensables à la qualité de la prise en charge, doivent nous obliger à questionner un financement aujourd'hui inadapté et particulièrement maltraitant tant pour la population que pour les professionnels la soutenant.

Les politiques sociales portées par notre pays doivent à présent :

- Garantir une prise en charge globale de la personne accompagnée, tout au long de son parcours, de la prévention à la fin de vie ;
- Garantir une équité de prise en charge, quel que soit l'âge, le territoire, le mode de financement et indépendante des choix politiques d'une collectivité locale ;
- Assurer l'attractivité des métiers pour un niveau qualitatif des prises en charge ;
- Repenser et simplifier les parcours de formation afin de les rendre cohérents et efficaces.

Nous devons obtenir les moyens politiques et financiers nécessaires au soutien à domicile pour tous et ainsi restaurer la qualité de nos interventions tant pour les personnes soutenues que pour les équipes qui les accompagnent. Pouvoir choisir de vivre et vieillir chez soi est avant tout le choix d'une société qui s'organise pour rendre cela possible.

# **Et si vieux rimait avec heureux et silver-surfeur avec bonheur**

## **Ou [www.stopalisolement.fr](http://www.stopalisolement.fr) chronique d'une réussite annoncée ?**

**Delphine DUPRE-LEVEQUE**

Fondatrice du site [Stopalisolement.fr](http://www.stopalisolement.fr)

Il était une fois, le 18 mars 2020. Ce jour-là est le premier jour du premier confinement en France, mais c'est aussi ce jour-là que naissait la page Facebook Stop à l'isolement.

Quelque mois plus tard, la page Facebook est devenue un site [www.stopalisolement.fr](http://www.stopalisolement.fr) qui a dépassé les 9 millions de vues fin 2021.

« Stop à l'isolement » en 2021, c'est plus de 500 vidéos ou articles, un programme défini et des adeptes. Et si ces capsules vidéos de deux minutes en moyenne chaque jour contribuaient pour de vrai à apporter un petit bonheur à partager ? Pour les plus chanceux, ces vidéos sont l'occasion d'échanger avec un aidant professionnel ou familial et pour les plus isolés, il est toujours possible d'en échanger avec les autres internautes. En effet, Facebook permet à chaque internaute de s'exprimer. C'est un réseau social interactif.

Stop à l'isolement ou deux minutes de bonheur au quotidien ? Mais le bonheur c'est quoi ?

Le bonheur se définit comme un « état de complète satisfaction ». Les synonymes sont la béatitude, le contentement, l'euphorie, la félicité, la joie.

La recherche du bonheur, d'un état de plénitude est un des buts de notre existence, mais il prend des formes variables d'un individu à l'autre, selon sa culture, son âge, son genre, ses croyances...

La conception du bonheur n'est donc pas la même d'un individu à l'autre.

Dans nos sociétés, pour les jeunes, le bonheur s'associe le plus souvent à l'argent et la célébrité. Les stars d'aujourd'hui sont les influenceuses et les

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

influenceurs présents sur le net. Ils font rêver. Ils sont riches et célèbres. Les grandes marques se les « arrachent ». Il semble que posséder tout ce qu'ils possèdent rend plus heureux et contribue directement à être aimé sur les réseaux. Dès qu'un follower (suiveur) a acquis, un sac, des baskets, un jean ... portés par un influenceur, il se met « en scène » sur les réseaux et mesure combien de like et de followers il a acquis à son tour. Cependant, chaque vêtement ou accessoire a une durée de vie très brève ce qui fait que les followers ne connaissent qu'un bonheur très succinct et sont souvent beaucoup plus frustrés que satisfaits. En cela notamment, les réseaux pour les jeunes sont souvent analysés et dénoncés comme dangereux.

En vieillissant, on s'aperçoit souvent que la richesse, la beauté et le pouvoir ne font pas le bonheur. Croire qu'il faille une Ferrari ou passer à la télé pour être heureux est une illusion. Mais c'est souvent une croyance et un but à atteindre lorsque l'on est jeune. Qu'en est-il lorsque l'on est vieux ?

Le vieux se définit comme « qui est très avancé en âge, dans la dernière période de sa vie ». Vieux, dans notre société, est synonyme de démodé, dépassé, désuet, suranné, ancestral, usé, usagé, périmé, ancien, archaïque, obsolète. Vieux rime aussi avec fin de vie, pertes, maladies, solitude, dépendance .. Rien qui ne fasse vraiment rêver.

Vieux et heureux semblent deux termes totalement et définitivement antinomiques. Beaucoup se plaisent à le croire mais pas l'anthropologue que je suis et « heureusement » de nombreuses recherches scientifiques abondent en ce sens.

La notion de bien-être 'well-being' ou de qualité de vie prend en compte les dimensions physiques et mentales. Les chercheurs utilisent souvent le concept de satisfaction ou de bonheur global ressenti pour qualifier le ressenti des personnes interrogées. Toutes les études réalisées (Allemagne, Canada, États-Unis notamment) convergent. La qualité de vie d'un individu ne découle pas uniquement de son état de santé physique, elle dépend aussi de facteurs psychologiques et de ses relations sociales.

Avec l'âge, l'individu apprend à se détacher, à s'échapper de l'immédiat, du superficiel. La vieillesse permet de jouir de ses expériences pour

accéder à une forme de liberté. Il y a une prise de conscience du temps qu'il reste à vivre et de le vivre bien.

Il semblerait que cela puissent aussi s'expliquer par une réaction du cerveau plus sensible avec l'âge aux images positives. De même, des sentiments tels que le stress et la colère diminuent. Pour les scientifiques le pic du bonheur est atteint à 74 ans.

Et c'est Heureux ! c'est le cas de le dire puisque le XXIème siècle sera celui des vieux !

Et alors que nous venons de voir que les réseaux sociaux ne sont pas toujours en mesure d'apporter du bonheur aux plus jeunes qu'en est-il pour les séniors ?

Les réseaux sociaux peuvent-ils contribuer au bonheur des séniors ?

Les études sur les silvers surfeurs sont nombreuses. Elles aboutissent toutes au même résultat. Internet facilite la vie des séniors. Nombreux sont ceux qui sont inscrits sur les réseaux sociaux et nombreux sont ceux qui l'utilisent pour s'informer mais aussi pour rompre l'isolement. Surfer sur internet permet de s'ouvrir sur le monde mais aussi de s'adresser à de nombreuses personnes tout en évitant une trop grande proximité. Les silvers surfeurs rejoignent des groupes avec qui ils ont des centres d'intérêts communs. Ils peuvent s'exprimer, donner leur avis, faire des commentaires. Surfer leur prend de plus en plus de temps mais leur apporte une vraie satisfaction.

[www.stopalisolement.fr](http://www.stopalisolement.fr) et sa page Facebook proposent chaque jour des vidéos sur les thèmes préférés des silvers surfeurs à savoir la chanson, la cuisine, la prévention, l'humour, la culture, des messages de personnalités du monde de la télévision, de la chanson ou du cinéma, de l'évasion grâce à la découverte de régions et pays. Stop à l'isolement relaie aussi nombre d'informations sur les aides potentielles, la vaccination, etc. Il y a aussi des concours, des jeux. Le site propose et relaie des consultations citoyennes, des questionnaires pour de la recherche scientifique. Les silvers surfeurs choisissent ou non de répondre. Dans tous les cas, ils disposent du temps nécessaire et choisi pour la réflexion contrairement à un questionnaire pas téléphone. Sur ce site, ils sont régulièrement consultés. Leur avis compte.

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

Mais l'interactivité ne s'arrête pas là. Sur 'Stop à l'isolement', chacun peut apporter sa pierre à l'édifice et proposer de partager ses voyages, son jardin, ses animaux, ses balades en envoyant les photos à une adresse mail dédiée. Tous ces clichés sont ensuite montés et mis en musique.

Si toutes les vidéos et informations sont à la fois les thèmes de prédilection que les silvers seniors recherchent, ils sont suffisamment variés pour ne pas être connotés « silver » uniquement. C'est ainsi que les mardis en cuisine trouvent un public étudiant. Les aidants familiaux, professionnels (auxiliaires de vie, ASH, AES, animateurs, les services de téléassistance) et les bénévoles et services civiques s'en emparent comme sujet de conversation pour apprendre à mieux connaître la personne qu'ils accompagnent. Comme l'explique le Pr Stéphane Adam, « Il faut savoir parfois tomber les blouses qui peuvent ternir les rapports humains qui permettent de créer une relation de confiance et d'intimité. Cela permet alors d'utiliser le meilleur outil de stimulation de la mémoire : la 'papote'. Du

moment que la conversation est sincère et authentique, elle permet de développer le sentiment d'utilité et d'estime de soi. » (19 janvier 22, site Resanté-vous)

Pour conclure, ce site a été construit sans a priori de l'âge et des réseaux sociaux. Il a été dès le départ co-construit avec les internautes. En effet, chaque jour, les internautes ont été invités à nous écrire afin que nous puissions répondre à leurs besoins et leurs envies. Il est source d'échange en famille, avec les professionnels et donc invite à « papoter ». Il est autant un outil d'animation qu'un outil de prévention. Il contribue à soutenir les seniors mais pas seulement. Il soutient tous les aidants, les professionnels et enfin les bénévoles qui chaque jour ont à leur disposition un nouveau thème de discussion et surtout un thème pour parler de soi. Et ça, c'est un vrai moment de partage source de bonheur.

Ensemble !

# La soupe à la grimace !

**Edwige LANGRONIER**

Présidence du conseil d'administration Apivia Macif Mutuelle

**L**e gros Bibi, le chat noir, grand, très vieux et très gros, se prélassait sur la table de la cuisine, comme à son habitude. Le ciel de Chalon était bleu et rempli d'oiseaux qu'il n'arrivait plus à discerner. Il cherchait du bout des yeux, un morceau de jambon ou des croquettes dans son écuelle.

Il savait qu'elle ne reviendrait pas tout de suite. Elle n'était plus de toute première jeunesse, voire peut-être même plus de ce monde, sa « MAMIE » bienfaitrice. Il aurait pourtant aimé la revoir une dernière fois avant que les pompiers l'emmenent dans leur ambulance rouge.

Elle, elle venait de tomber lourdement sur la face avant de sa tête, une grosse bosse et plusieurs hématomes la défigureraient lourdement. Elle voyait les lampadaires défiler à travers les vitres de l'ambulance. Dans ses souffrances elle ne se rappelait de RIEN. A si, « ils sont gentils ces pompiers ma foi ! »

Elle ne se rappelait de rien. Il était une fois, Rien.

Rien était apparu un jour, sans savoir comment, pourquoi, où, quand. Il était juste sorti du néant – Plouf?! –, comme ça. Personne ne l'avait vu, personne ne l'avait accueilli dans ses bras, il n'avait pas crié, pas pleuré, ne s'était pas tortillé dans sa couche comme tous les bébés du monde. Non, le jeune Rien ne faisait pas tout cela

Évidemment, rien était seul au monde. Il n'y avait que lui : Rien. C'était déjà énorme.

Il n'avait pas d'univers, pas de planète, pas de soleil, pas de Maman ou de Papa, pas de nuit et de jour, et pourtant

Rien avait compris qu'il existait et il avait trouvé depuis quelque temps, une nouvelle compagne : la Mamie !

Seul le gros Bibi savait comment Rien était arrivé. Une très longue vie, étalée sur plusieurs années, remplies d'aventures et de passions auprès de la Mamie. Et cela passe vite quand on est un chat. Ils avaient vécu lui et sa Mamie, plus d'histoires que sa mémoire féline ne pouvait s'en rappeler, et il n'aurait pas été contre d'en vivre l'une ou l'autre dernière, avant de tirer sa révérence. Mais son arthrose et son embonpoint étaient devenus tels qu'il ne se promenait plus jamais hors de chez sa propriétaire. Il ne voyait plus grand monde car sa cataracte l'empêchait de toute façon de bien discerner les traits de ceux et celles qu'il rencontrait

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

encore. En fait " tout pareil " comme sa Mamie d'ailleurs

Le temps avait quasiment la même emprise sur eux.

Mais sacre bleu, que de souvenirs, les plus proches et surtout ceux d'autrefois

Elle les raconte tous les dimanches, lorsque sa petite fille, celle qui travaille dans une mutuelle, vient lui rendre visite.

« Oh elle est pénible à vouloir tout ranger, tout nettoyer. Je ne retrouve plus mes affaires. Bon ma foi, faut bien y faire ! » Et puis il y a l'Alain qui l'accompagne quelque fois. Il est drôle et il l'écoute toujours, assis sur le vieux fauteuil en face d'elle. « Voulez-vous un café ? Il doit bien en rester dans le placard. Ou un jus de fruit dans le frigo ? Oui mais le frigo il doit être vide. De toute façon Maria (l'aide à domicile) elle ne sait pas acheter, sait pas faire les courses. Elle ne me ramène jamais ce qu'il faut

Oh c'est pas grave après tout, prenez un thé. Moi aussi j'en veux un mais avec deux sachets, ça n'a point de goût. »

Bien sûr Mamie avait perdu l'efficacité de ses papilles gustatives, mais aussi un peu de son odorat, de sa vue, (elle qui adorait lire) de son ouïe, bref les aléas de la prise d'âge. Mais surtout elle se plaint toujours de ses pieds.

« Peux plus marcher, c'est pénible ! J'ai peur de tomber et surtout je ne pourrais pas me relever. Qui va me relever ? Il n'y a plus personne par les rues ! Je ne peux même plus aller au jardin ou faire les courses. Maria elle ne sait pas faire les courses. Et puis pourquoi ils ne mettraient pas un rayon pour les vieux, il y en a bien un pour les bébés ! Et puis Maria elle ne sait pas acheter »

Par ses mots voilà bien du bon sens qui faisait surface ; un rayon pour les anciens dans les grandes surfaces. Voilà une idée à développer dans notre société consumériste. Elle sait aujourd'hui que la société fait plutôt preuve d'âgisme à l'égard des anciens. Ils sont un « poids », une source d'inquiétudes aussi pour les familles, pour les aidants. Toutefois la petite fille de Mamie a beaucoup réfléchi à toutes ces questions au sein de sa mutuelle et notamment cette problématique sur

les aidants en mettant à leur disposition des solutions d'assurance et services pour les accompagner au quotidien. Plus largement, sa mutuelle joue un rôle d'amplificateur de parole pour faire connaître et mieux reconnaître la place et le rôle essentiel des aidants dans la prise en charge des plus fragilisés d'entre nous. Heureusement les aidants ont continué d'agir avec courage et abnégation lors de cette crise sanitaire dite du COVID, sans que personne ne les applaudisse le soir à 20 heures

Dans cette mutuelle la dépendance n'est pas un vain mot et la personne aidante est un maillon essentiel. On y travaille sur les dispositifs d'aide et soutien aux aidants On repense les activités proposées dans un accueil de jour spécialisé Alzheimer. On réfléchit aux manières d'inventer des modèles économiques durables pour financer des appareillages technologiques très onéreux. Mais aussi sur des passerelles pour aider les aidants à prendre soin d'eux, avec également des partenaires qui proposent un autre modèle d'Ephad, ouvert sur la ville et qui donne toute leur place aux aidants familiaux. Très certainement il manque encore des oreilles attentives à leurs besoins et des solutions pour alléger la charge qu'ils assument au nom de la solidarité familiale.

Qu'à cela ne tienne la petite fille de Mamie est courageuse, tous les dimanches elle vit concrètement la vie de sa Mamie, dans la saleté, la poussière accumulée la semaine et les poils du gros Bibi qui en « fout » partout, en utilisant avec efficacité l'aspirateur et la serpillière. L'Alain lui fait la vaisselle, le thé et la causette à Mamie.

Et Mamie tous les dimanches fait la soupe à la grimace à l'arrivée de sa petite fille, « oh elle va encore tout me déranger (ranger) » pense-t-elle. Et elle sourit à son départ en remerciant pour la visite

Elle sait très bien que les tâches accomplies par Maria (elle ne sait pas faire les courses Maria) ainsi que par sa petite fille, sont l'ultime rempart avant l'Ehpad.

Il faut dire que Mamie apprécie les visites, les journées sont si longues seule.

Un jour d'ailleurs, avant l'arrivée de Maria les gens des services sociaux de la mairie sont arrivés à la

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

maison. Le gros Bibi s'est réfugié sur le buffet, pour mieux observer toute la scène. Mamie a répondu « Bonjour » aux arrivants. Heureuse de répéter ce mot dont elle appréciait la sonorité, un mot dont elle avait perdu l'usage depuis belle lurette, heureuse de parler avec quelqu'un. D'autres personnes vinrent les rejoindre, qui avaient envie aussi de parler. La musique des mots était douce, les paroles poétiques, un peu mélancoliques, il était question d'un « p'tit coin de paradis »

Mamie comprend bien que les mots peuvent recréer la couleur et l'odeur des jours vécus, et qu'ils ont aussi le pouvoir de faire résonner le monde dans chaque syllabe. Les mots lui procurent un plaisir doux, avec leurs sonorités rares, les plus désuets étaient les plus agréables à entendre, et elle éprouve beaucoup de bonheur à les répéter, les scander.

La neige tombait derrière les carreaux de la cuisine. « Oh mais c'est de la toute petite neige. Autrefois il y avait de bonnes couches de neige. Il y en avait aussi haut que là où la cuisse perd son nom !! » Des vraies gourmandises phonétiques, un plaisir pour la bouche qui les prononce et les oreilles qui les entendent.

Mamie retrouve tous les dimanches des mots venus de l'enfance dont ils restituent la tendresse, des mots qui font surgir des personnages, (le Claudie, le

voisin d'en face, son médecin qui ne l'écoute pas etc.) Redécouverte de leur sens, et chaque mot faisait naître en nous une foule de sensations fortes, de sentiments du même ordre, des idées généreuses, tout un monde de fantaisie dont ils ne soupçonnaient même plus l'existence. Il y aussi parfois des mots durs, des mots doux comme un parfum, des mots sages, des mots fous, des mots poème, des mots chanson, des mots vénérés, des mots mystérieux, et tous ont un sens bien entendu

Mais quel est ce bruit, le portail grince. Le gros Bibi se redresse. La porte de la cuisine s'ouvre. Mamie rentre de l'hôpital. Son visage est atrocement tuméfié ; la soupe à la grimace ! Le gros Bibi la reconnaît tout de même et surtout il lèche la main caressante de Mamie

Tous les deux regardent par la fenêtre, en silence. Mamie est dans ses pensées, elle sait qu'elle a eu de la chance. Ses pensées, ses pensées profondes, ne sont que courage et détermination à poursuivre sa vie avec ceux qu'ils l'aiment.

*« Croire en votre propre pensée, croire que ce qui est vrai pour vous au plus secret de votre cœur est vrai pour tous les hommes ; là est le génie. Exprimez votre conviction profonde, et son sens deviendra universel. »* Ralph Waldo Emerson (La confiance en soi 1888)

## **Redorons l'image du secteur de la Silver Economy grâce à de vrais parcours professionnels, une reconnaissance salariale pour faire de ce secteur un modèle d'ascenseur social et de professionnalisme**

**Eric CASTELNAU**

Fondateur et associé - SENS & Partners

**L**e secteur de la Silver Economy est une spécialité à part entière avec de multiples interactions humaines en termes de psychologie, sociologie, soin, habitat, occupation du territoire, mobilité.

Chacun de nos segments d'activité est affecté par la séniorisation de la société.

Or ce secteur pâtit d'une image négative auprès de nos concitoyens.

Peu d'efforts de communications ont été faits auprès du grand public contrairement à d'autres secteurs en tension tels que le bâtiment ou l'hôtellerie restauration dont l'image a maintenant bien évolué. D'ailleurs la période post COVID a vu leurs conditions de travail et salariale nettement améliorée dans des proportions bien au-delà du Ségur de la santé.

Milton Friedman écrivait, en 1962, « peu d'évolutions pourraient miner aussi profondément les fondations même de notre « société libre » que

l'acceptation par les dirigeants d'entreprise d'une responsabilité sociale autre que celle de faire le plus d'argent possible pour leurs actionnaires »



## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

! En créant le **statut de « société à mission »**, notre « société libre » a manifestement évolué, non pour éliminer le profit, mais pour cesser d'en faire l'unique finalité de l'entreprise.

Il est temps dans notre secteur d'arrêter cette course au profit, sans pour autant oublier toute notion de rentabilité.

Et les entreprises de la Silver Economy sont particulièrement concernées par ces statuts porteur de Sens.

Dans notre secteur il est urgent de se mobiliser autour de valeurs fortes qui sont le partage, l'aide et le soutien, la solidarité intergénérationnelle, la Noblesse du service des plus fragiles, le respect, l'éthique...

C'est en mariant des valeurs ambitieuses et une raison d'être motivante que nous attirerons les meilleurs vers nos métiers.

Il nait plus de séniors (+ de 60 Ans) que de bébé aujourd'hui en France !

Cette transition démographique nous oblige à prendre le sujet à bras le corps. Cela passe par une révision complète et à tous les niveaux de la formation des personnes qui interviennent auprès des seniors.

**Nous devons faire très vite des propositions concrètes qui impliquent autant les pouvoirs publics que les sociétés et groupes privés lucratifs ou associatifs.**

Le groupe Colisée, par exemple, est déjà sur cette voie depuis plus de 2 ans.

Le groupe a travaillé sur leur raison d'être de l'entreprise et les engagements qui en découlent.

**Leur mission :** « *faire en sorte que chaque résident se sente chez soi* » - est une vraie raison d'être qui contribue au bien commun, fédère les équipes et aide les managers à la prise de décision.

**Les engagements** constituent la déclinaison stratégique et opérationnelle de cette mission : « améliorer la communication avec les résidents, mieux former le personnel pour renforcer

l'accompagnement des personnes âgées », par exemple.

**La gouvernance** qui est propre à toute entreprise à mission permet que la mission soit menée par l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise (salariés, direction, actionnaires). Enfin, l'évaluation rend l'ensemble crédible et auditable.

**Quand nous voyons la portée symbolique de ces déclarations/actions, on mesure l'ambition du projet à venir.**

**Nous ne pouvons que constater que nous sommes vraiment loin du but.**

Nous pensons qu'au-delà de mesures ciblées, les 17 plans et rapports remis aux pouvoirs publics, l'appui des syndicats patronaux et des groupes Associatifs ou privés qui travaillent à défendre les intérêts des professionnels, le secteur des séniors reste malgré toujours depuis 20 ans le parent pauvre du débat, notamment pendant cette présidentielle

**Il faut donc refondre notre manière de penser senior et trouver des outils puissants pour en faire une filière qui attire les meilleurs dans chaque catégories** (Directeurs Gériatres, Kiné, Start-up digitales, Aides-soignantes, société de loisirs, chercheurs...).

La difficulté de l'appréhension de ce secteur est qu'il y a autant de profils seniors de de pâquerettes au printemps. Et si, la cible « séniors » suscite parfois compassion et tendresse, elle est malgré tout considéré comme un secteur peu glamour et peu attractif.

Beaucoup d'entre vous le savent : les équipes sur le terrain (directeur(rices) Aides-soignantes ou auxiliaires de vie) sont épuisées, mal valorisées, les directeurs d'établissement eux aussi très dévoués sont au bord du « Burn out ». Or les besoins sont immenses. 500 000 postes supplémentaires devront être créés dans les 5 prochaines années. Et pourtant, les métiers du grand âge sont des métiers d'avenir, porteurs de sens, pour lesquels des perspectives d'évolution doivent être renforcées dans les EHPADs et créées pour le domicile.

**Nous devons donc très rapidement revaloriser les métiers du grand Age sur le plan salarial afin d'ouvrir des perspectives de progression significatives à tous**

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

### les échelons.

-Les autorités publiques et les groupes privés ou associatif ont déployé des efforts, certes insuffisants, mais indéniables pour restaurer l'attractivité de ces métiers depuis 20 ans. Ils ont agi sur deux composantes majeures : les formations et la qualité de vie au travail. Toutefois les Quotas, agréments difficiles des CFA...). rendent les mesures incomplètes et insuffisantes .

Par ailleurs, les organisations professionnelles des métiers du grand âge restent extrêmement cloisonnées et foisonnantes (conventions collectives, opérateurs de compétences). Dans le secteur privé, les métiers du grand âge relèvent par exemple encore de 7 conventions collectives.

Pour en sortir, les mesures évoquées par **Myriam El Khomri** proposent que les établissements, les SAD et SIAD accompagnent leurs équipes dans leurs « parcours professionnels ».

### 1. Donner une priorité à la réduction de la sinistralité et à l'amélioration de la qualité de vie au travail

Au moyen d'actions-formations (ou AFEST) avec la mise en place de Temps collectifs d'équipe à domicile et en EHPAD.

### 2. Moderniser les formations et changer l'image des métiers en :

- Structurant des parcours professionnels attractifs pour les AS et ASV (créer des fonctions tuteurs, préventeurs...), de même pour les cadres de direction
- Favorisant l'accès à des diplômes pour du personnel non qualifié ou peu qualifié par des VAE collectives
- Recrutant et « on-boardant » afin de former efficacement à l'éthique et à la mission pour fidéliser les AS et ASV ainsi que les directeurs et leur staff.
- Favorisant l'échange grâce Ateliers d'Analyses et d'Echanges de Pratiques (échange de best-practices)
- En mettant en place des formations innovantes pour ancrer les pratiques professionnelles des AS (confrontées à des situations de travail complexes) dans la

résonnance des besoins des personnes âgées

- En déployant des parcours de formations qualifiantes ou par blocs de compétences avec une ingénierie innovante pour les managers-cadres de direction et les AS/ASV

### 3. créer des filières par fonction et métiers y compris bien-entendu pour les cadres.

En fonction du besoin qualifié, il faudra identifier le mode d'apprentissage adapté. Un collaborateur confronté à un problème de compétences techniques et à un problème de comportements n'apprend pas de la même façon !! nous sommes là encore dans des métiers de service à la personne.

Il faut reconcevoir des parcours d'apprentissage sur-mesure qui répondent efficacement à la nature aux besoins du secteur et des apprenants. Ils peuvent prendre des formes différentes : Des Actions de Formations En Situations de Travail (AFEST) ; Des Ateliers d'Analyses et d'Echanges de pratiques ; Des Temps collectifs d'équipes à domicile et en EHPAD, du coaching

Tout ce que d'autres secteurs ont fait et que nous pouvons mener à bien.

### En conclusion

Nous sommes encore loin du compte pour transformer le secteur. Mais nous avons la technicité, le savoir -faire et très souvent le savoir être. Notre succès en dehors des frontières ne se dément pas.

En revanche, il nous manque des hommes et des femmes en nombre suffisant, bien formés et bien rémunérés. Ces hommes et ces femmes méritent d'avoir des perspectives et un horizon professionnel serein et dégagé, où ils/elles ne sont pas considérés comme la variable d'ajustement et au sein duquel la « suspicion » de maltraitance ne fait pas partie de leur quotidien.

**Il en va de notre responsabilité sociétale de rendre la fierté nécessaire à ces métiers.**

## Présentation

- Fondateur de Sens & Partners
- Membre de la communauté des entreprises à mission
- Intervenant à L'INSEEC et à Paris Dauphine.
- Administrateur du SYNPASE (Syndicat National Pour la Silver Economy).
- Membre du Cercle des Administrateurs (CDA)
- Notre société accompagne et conseil les dirigeants et les entreprises dans les domaines de la Silver Economy et du Tourisme, en propose en outre des parcours de formation sur mesure aux comité de direction ou aux équipes grâce à une pédagogie innovante.

# **Les fonds de Viagers Mutualisés®, un dispositif d'épargne utile qui doit s'ouvrir à tous...**

**Eric GUILLAUME**

Président Fondateur Virage-Viager

**V**ieux de deux siècles, inscrit dans le code civil en 1804, le viager immobilier n'en demeure pas moins un marché confidentiel (moins de 1% des transactions immobilières).

Le viager ou toute autre transaction immobilière apparentée est pourtant une formidable solution patrimoniale pour les seniors, qui leur permet tout à la fois d'améliorer leur confort de vie ; de sécuriser les revenus du conjoint survivant pour un couple ; de transmettre par anticipation une partie du patrimoine à leurs enfants grâce à la perception d'un capital ; tout en procédant aux adaptations nécessaires de leur cadre de vie habituel.

**La monétisation de l'immobilier est donc au cœur des problématiques sociétales liées au vieillissement et s'inscrit naturellement dans le souhait sans arrêt réaffirmé des personnes âgées de « bien vieillir » à domicile.**

Le viager est une solution financièrement très attractive pour monétiser le patrimoine immobilier des seniors. L'allongement de la durée de vie, le déséquilibre des comptes publics et en particulier de l'assurance vieillesse, le désir accru des personnes âgées de vieillir à domicile accentué au sortir de la COVID plaident pour une forte

augmentation de l'offre immobilière en viager, que l'on observe déjà fin 2021 de manière exponentielle.

Toutefois la transaction en viager individuel traditionnel de gré-à-gré entre deux particuliers reste un pari morbide et risqué qui ne peut répondre efficacement aux enjeux du vieillissement de la société française.

Il est donc naturel que le viager soit récemment revenu sur le devant de la scène mais sous une nouvelle forme revisitée, collective, dénommée le

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

Viager Mutualisé® consacrée par le succès des fonds d'investissements en démembrement viager qui ont collecté plus de 1 Milliard d'euros en 2021 ; De par leur effet volume et la recherche de mutualisation, seuls les investisseurs institutionnels sont aujourd'hui les acteurs en mesure de « dépolvériser » le marché du viager immobilier.

Les fonds d'investissements dédiés organisés par VIRAGE-VIAGER®, créés spécifiquement sous une forme juridique de démembrement avec réserve de droit d'usage à vie au profit du retraité, solvabilisent très fortement les retraités compte-tenu du paiement unique et intégral du capital. Ils sont également dépourvus d'aléa et de risque d'image morbide individuelle du fait de leur mutualisation collective sur l'ensemble des Territoires.

Cette évolution/révolution est une perspective intéressante pour le financement du vieillissement et de la perte d'autonomie des 17 millions de plus de 60 ans et pour le développement et la viabilisation de la Silver Economie.

A noter que 72% des seniors sont propriétaires et que 94% des plus de 70 ans ne veulent plus déménager, mais rester sereinement à domicile. Ce phénomène va encore être accentué dans les 10 prochaines années du fait de l'augmentation de +47% du nombre des 75/85 ans nés au sortir de la seconde guerre dite « papy boom »

Face à cette évolution comportementale et volumétrique, l'investisseur ou l'épargnant individuel en viager « historique et traditionnel » risque d'être marginalisé au profit des investisseurs institutionnels.

En effet, on peut regretter que la finance responsable décrite ci-dessus ne se soit pas adaptée pour permettre au grand public de participer à cette épargne utile alliant développement de l'investissement immobilier résidentiel et solidarité intergénérationnelle.

Ainsi le particulier qui souhaite investir de façon sécurisée dans ce marché n'a pas encore la possibilité de le faire. Certes des solutions existent pour investir dans le viager traditionnel sous sa forme historique, mais elles sont soit dangereuses (risque de sur-longévité individuelle ou fonds privé non réglementé) soit élitistes (ticket d'entrée

supérieur à 250 K€).

Les récentes créations de fonds en assurance Vie en Unités de compte répondent déjà à cet enjeu avec une collecte de +1 milliard en 2021.

**Nous nous efforçons donc ici de poser les nouvelles bases d'un véhicule d'investissement en fonds de démembrement viager pour le grand public à partir de véhicules sécurisés et connus et vous en exposons ci-après les grandes lignes pour un fléchage efficace des fonds issus de l'épargne des Français.**

La question à se poser est de savoir si les véhicules traditionnels de gestion collective en immobilier sont adaptés à l'acquisition de biens en viager.

Au premier abord, la réponse semble négative : les fonds d'investissements immobiliers à destination du grand public (SCPI ou OPCI) ont tous pour objet principal la location des biens immobiliers. Or dans le cas du viager occupé, il y a bien un occupant mais il n'est pas locataire et ne procure donc aucun revenu au véhicule d'investissement. L'acquisition-capitalisation n'y est pas encouragée (durée de détention minimum, taux de rotation des portefeuilles limité...) et le risque de requalification fiscale en marchand de biens plane sur ce type de stratégie en dépit d'une durée de détention par définition aléatoire sauf à envisager par Bercy un rescrit dérogatoire à finalité sociale vis-à-vis des seniors.

**Une solution existe pour permettre l'investissement des particuliers dans le démembrement viager, solution qui s'appuie sur le véhicule immobilier préféré des épargnants : la SCPI revisitée :**

1. Ce véhicule pourrait, acquérir des logements en démembrement (achat de la nue-propriété) grâce à un paiement au comptant sans service d'une rente viagère ; éviter l'endettement incertain et prévenir tout risque d'image morbide inhérent au viager sous sa forme classique ; mettre accessoirement en location les biens immobiliers une fois que la libération du bien est définitive. Ainsi l'engagement financier du fonds serait totalement maîtrisé et l'objet

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

social est conforme à la philosophie originelle des SCPI. Du fait de l'acquisition décotée des biens démembrés, le rendement locatif s'en trouverait amélioré et permettrait de proposer ces logements libérés avec des loyers relevant du secteur intermédiaire. Il suffit pour se faire d'amender à la marge le cadre juridique des SCPI et autoriser la détention de biens en nue-propiété à l'image des initiatives sur l'usufruit locatif social.

2. il serait possible et facilement applicable de proposer d'utiliser la vente occupée comme un des modes de financement possibles du vieillissement, accompagnée a minima des mêmes dispositions fiscales incitatives que les dispositifs liés à l'usufruit locatif social.

3. de même, les SCPI « viager » dans la mesure où elles concourent de façon majeure à la sécurisation financière de nos aînés et constituent un relai de croissance non négligeable, pourraient bénéficier d'un dispositif fiscal incitatif (type Pinel pour le logement).

4. enfin une solution d'épargne intergénérationnelle pourrait passer par une défiscalisation d'une partie de la collecte réalisée dans le cadre de l'assurance-vie par l'épargne des jeunes actifs (modalité Scellier, Malraux, ou autre) sous réserve d'affectation dans un cadre législatif au financement de tous les lieux de vie des seniors – Résidences services, EHPAD, Nue-propiété des logements- par ces assureurs-vie.

L'observation de l'ampleur du vieillissement démographique justifie la réflexion pour ce nouveau modèle viager.

**Le viager sous cette nouvelle forme modernisée, peut constituer une des voies alternatives du soutien à domicile des personnes âgées.**

Sur le plan de l'emploi, le développement des services à la personne pour les seniors représente un marché considérable.

**Il conviendra sans doute pour aider cette initiative qui concerne 17 millions de personnes en France de la doter d'un arsenal juridique et fiscal favorable.**

On ne peut parler de « niche fiscale » quand il s'agit de financer un tel enjeu majeur de notre société.

Le « vieux » marché du viager traditionnel est un micromarché morbide qui ne peut se développer au sens macro économique et sociétal.

A contrario le marché du Viager Mutualisé® par le concours des Institutionnel est LA réponse à la solvabilisation des seniors par leur patrimoine personnel sans recours aux finances publiques de la Nation, visant à assurer aux seniors un mieux vivre à domicile et prévenir la perte d'autonomie.

Si l'intérêt des institutionnels et des particuliers se trouvait stimulé par l'instauration des mesures incitatives indiquées ci-dessus, on estimerait le potentiel du marché à 20-25.000 transactions annuelles en viager. Soit un marché de plus 5 Mds € en valeur vénale dont les impacts économiques seraient considérables avec une redistribution annuelle de 2,5 Mds € vers les retraités et leurs descendants.

**L'enjeu sociétal et économique est évident. La volonté politique doit s'en emparer.**

# La retraite : une nouvelle vie, comment accompagner nos seniors ?

**Fabrice PROVIN**

Président SAS Relais du Bien-être

**A**ujourd'hui la France s'apprête à passer de 4 retraités pour 10 actifs, à 7 pour 10 actifs en 2040. Nous vivons actuellement dans une période d'allongement de l'espérance de vie (Source INSEE).

De ce fait, la période de la retraite s'allonge fortement. En moyenne, les personnes nées en 1951 passent plus de 26 ans à la retraite, soit  $\frac{1}{4}$  de leur vie. Il est donc primordial de vieillir en bonne santé, en profitant bien de ce long moment.

## Des baby-boomers aux papy-boomers

Depuis quelques années, les bébés post seconde guerre mondiale arrivent à la retraite ! Ce premier constat est d'une évidence implacable. En France, les plus de 60 ans représenteront en 2040, 31% de la population (sources : Plan National de la perte d'autonomie – septembre 2015).

Ce que le grand public sait moins, c'est qu'en France nous sommes un peu les mauvais élèves européens du bien vieillir (ou vieillir en bonne santé). Certes les femmes françaises ont la 2e place avec une espérance de vie à la naissance moyenne de 85,9

années en vie (source Eurostat – septembre 2021) mais en ce qui concerne le fait de vieillir en bonne santé, elles dégringolent à la 9e place où se trouvent les hommes également.

Se pose alors la question existentielle de l'intérêt de vieillir et de prolonger les années de vie, si nous les passons dans de mauvaises conditions.

## Une transition délicate

Le passage à la retraite se révèle être une des étapes importantes de la vie, d'actif à inactif, un pas de plus franchi dans le processus inéluctable du

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

vieillesse.

La majorité des retraités va alors passer par une phase de déprime temporaire dès leur cessation d'activité professionnelle : le blues de la retraite. Pour rappel, la santé mentale des retraités représente donc un enjeu majeur de santé publique.

Pas facile le passage à la retraite. Perte du travail, peur de la vieillesse, crise identitaire... Ce sont toutes les habitudes d'une vie qui se retrouvent chamboulées. Mais pourquoi une telle vague de déprime dans ce qui s'annonce être détente et répit ?

Si l'activité professionnelle est perturbée, les bases de sa vie de couple l'est aussi. Le travail permettait une séparation de chacun dans le couple, affirmant son individualité. Désormais, la vie à deux se joue en permanence ; la psychologue clinicienne à Villeurbanne, Servane Jeanselme précise : « La retraite n'influe pas seulement sur un changement socio-professionnel, mais impacte aussi tous les autres aspects de la vie. Une crise supplémentaire peut notamment survenir dans le couple. Surtout lorsque la retraite concorde avec le départ des enfants de la maison ».

Car attention, après la période de début de la retraite, considérée parfois comme une délivrance, voire d'un sentiment de se sentir en vacances tout le temps, apparaît une phase de vide. La prise de conscience de la disparition du rôle social et de la perte de statut devient pesante pour le retraité et encore plus s'il n'est pas préparé.

### Une proposition concrète

Avec pour objectif de participer à l'amélioration de la qualité de vie de nos aînés, et en particulier des jeunes retraités, en corrélation avec les politiques publiques (Plan national d'Action de la Prévention de la perte d'autonomie – septembre 2015, Plan national Bien vieillir, Loi d'adaptation de la société au vieillissement du 1er janvier 2016) et le référentiel publié par la CNAV, nous avons travaillé à la conception d'un séjour « Comment bien profiter de ma retraite ». En octobre dernier, le premier séjour a pu se dérouler dans le département de la Marne, berceau de nos actions.

Ce séjour permet d'accompagner les jeunes seniors à bien vivre la transition vie au travail et vie à la retraite (entre 6 et 24 mois de retraite), en petit groupe de 10, ensemble pendant 4 jours non-stop, dans une demeure historique prévue pour être une vraie parenthèse à la vie quotidienne, à proximité de leur lieu de résidence.

L'enjeu est de contribuer à l'amélioration des grands déterminants de la santé (santé psychique, sommeil, alimentation, activité physique, bien-être, lien social). Notre programme s'appuie sur les axes du bien vieillir de la Stratégie nationale du gouvernement pour prévenir la perte d'autonomie 2020-2022 « Vieillir en bonne santé ». Sont proposés lors de ce séjour : intervention d'un naturopathe pour améliorer l'alimentation et le sommeil ; travail avec une sophrologue pour se fixer de nouveaux objectifs, pour améliorer son estime de soi ; atelier gymnastique adaptée pour donner l'envie de pratiquer une activité physique régulière. Ces ateliers s'incluent dans un processus de progression, d'accompagnement au changement et d'acquisition de méthodes pour le quotidien afin d'améliorer la qualité de vie.

La convention 2016-2018 entre Santé publique France et les caisses de retraite en interrégime conclue à l'efficacité de ces interventions non médicamenteuses (cf détails en annexe).(1)

### Une innovation sociale portée par un pionnier

Petit retour en arrière : j'ai débuté ma carrière en 1990 à Troyes, en région Grand Est, en créant la première société privée de service d'aide à domicile L'âge d'or services, à l'âge de 19 ans. J'ai revendu par la suite cette entreprise étendue sur tout le territoire national à la CNP Assurances. Elle compte désormais 3000 salariés. En 2002, je me lance un nouveau challenge avec l'achat et la restauration d'un monument historique abandonné dans la Marne, le château de Bignicourt sur Saulx. Entrepreneur dans l'âme, je n'ai pas voulu m'arrêter à simplement une activité touristique de chambre d'hôtes. La vocation d'œuvrer pour les autres et surtout pour les plus fragiles ne m'a jamais quitté. Je crée alors l'entreprise à mission Bien-être au château (renommée désormais Relais du Bien-être).



## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

Nous avons réalisé aujourd'hui plus d'une centaine de séjours (tous thèmes confondus) à la demande de nos partenaires et ce sur plusieurs régions. Nous visons désormais un déploiement national.

### Des premiers résultats tangibles

Au vue des nombreux témoignages que nous recevons après chaque séjour, d'un taux de satisfaction supérieur à 90%, et du nombre important de participants envoyés sur les conseils d'autres participants, mon équipe et moi-même sommes convaincus du bien-fondé et de l'intérêt de notre séjour « comment mieux profiter de sa retraite ».

En voici quelques exemples : « Intervenants passionnés qui communiquent bien leurs connaissances. Une très bonne ambiance, malgré? une grande appréhension à l'arrivée. » ; « C'est merveilleux, merci, une cure de jouvence et de bien-être. Je repars ressourcée?avec des projets et de nouveaux amis. Mentalement j'en avais besoin. Vous ne vous rendez pas compte du bien que vous nous faites. » ; « Le séjour m'a permis de faire une pause et de recentrer mes priorités et mes besoins. » ; « Le séjour m'a fait beaucoup de bien. Nous y avons vécu des moments intenses d'émotions. Tous ces points positifs se sont révélés grâce aux intervenants. »

Pour aller plus loin dans notre expertise nous mettons en place une mesure d'impact pour nos séjours 2022, afin d'obtenir des statistiques précises sur les répercussions de nos séjours.

### Un intérêt sociétal

Qui ne rêve pas de faire bouger les lignes ? Mon

### Présentation

La philosophie de Relais du bien-être : œuvrer pour les plus fragilisés, améliorer leur bien-être via des séjours pour soi. Notre entreprise propose des séjours de proximité, après une épreuve de vie (perte du conjoint, burn out, cancer, départ à la retraite, aide d'un proche malade...). Ces séjours clef en main, en résidentiel (hébergement et repas sur place) offrent aux participants l'intervention d'experts (sophrologues, naturopathes, coach en gymnastique adaptée, socio esthéticienne...). Les séjours sont uniquement organisés dans des demeures historiques, pour un vrai ressourcement et un lâcher prise. Grâce au concours de nos partenaires financeurs (collectivités, caisses de retraite...), tout le séjour est pris en charge pour nos participants.

investissement personnel et professionnel a toujours été guidé par l'idée d'améliorer les conditions de vies de nos aînés. Outre le besoin humain qui n'est plus à prouver ou encore la silver économie qui pèse désormais dans l'économie globale, le besoin sociétal se fait ressentir et transparait dans les politiques publiques. Notre séjour répond à un objectif de préservation de l'économie sociale locale : chaque personne que nous aiderons à prolonger sa bonne santé, sans incapacité et donc son autonomie, sera une personne qui coûtera moins à la société (que si elle devenait dépendante et nécessitait une prise en charge).

C'est grâce à cette vocation que nos partenaires qu'ils soient publics (collectivités) ou privés (caisses de retraite) s'investissent à nos côtés. Car ils sont convaincus de notre rôle dans la prévention de la perte d'autonomie et dans le mieux-vieillir, et par extension de l'utilité de notre entreprise dans la société.

1 La santé en action– No 446 – décembre 2018 : « des interventions non médicamenteuses permettant de favoriser le vieillissement en bonne santé de la population générale des plus de 55 ans ont été scientifiquement identifiées comme efficaces. De nombreux problèmes de santé pourraient être évités grâce à quelques interventions structurées et intensives améliorant la santé globale et la qualité de vie des personnes âgées. Parmi ces interventions : les groupes d'activités et d'entraide améliorent le bien-être et la qualité de vie, renforcent l'estime de soi et le sentiment d'utilité, réduisent l'isolement. Les programmes visent l'échange (groupe de parole) et/ou la participation à une activité collective à proximité des lieux de vie des personnes âgées. Ils s'adressent aux personnes en vulnérabilité sociale ou rencontrant des événements de vie difficiles. Les programmes d'exercices physiques permettent d'avoir un impact un grand nombre de déterminants, préviennent plusieurs types de troubles et favorisent la santé globale (physique, psychique et sociale »

# **Le financement solidaire de la dépendance est une urgence sociale**

**Françoise FORETTE**

Présidente comité d'orientation stratégique et scientifique - ILC France

**L**a perte d'autonomie liée à une maladie invalidante chez les personnes âgées est un drame humain mais aussi financier. Des progrès dans l'aide apportée ont été réalisés gouvernement après gouvernement, mais ils demeurent insuffisants, car le reste à charge est encore écrasant tant en institution qu'au domicile. Les coûts d'hébergement en EHPAD varient de 1 600 à plus de 5 000 €/mois. Au domicile, les coûts de la prise en charge, soit payés, soit assurés par les familles elles-mêmes, sont évalués à 16 Mds

**Une lumière au bout du tunnel : le gouvernement vient d'annoncer la création d'une 5<sup>e</sup> Branche de la Sécurité Sociale**

Dans le cadre du financement d'une 5<sup>e</sup>me Branche Autonomie, l'état se trouve en permanence confronté à des choix cruciaux et l'expérience montre qu'ils ne sont jamais faits en faveur des plus âgés.

Il n'est prévu dans ce montage de ne consacrer que 2,3 Mds à ce nouveau risque. Or le coût nécessaire à la prise en charge de la perte d'autonomie est évalué de 10 à 16 Mds selon la qualité souhaitée !

Tous les autres financements évoqués sont disparates et aléatoires. Une 5<sup>e</sup>me branche de la Sécurité Sociale ne peut pas être instituée avec un financement précaire, en permanence discuté.

**Qui peut croire que l'on peut créer un nouveau risque ou nouvelle branche de notre système de Sécurité Sociale sans cotisation ?**

**Notre proposition : le modèle ILC**

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

Pour être acceptée par la population, une nouvelle cotisation doit être modeste. Le profil démographique de la perte d'autonomie se prête particulièrement bien à cet objectif.

La cotisation à cette assurance-autonomie doit être obligatoire pour tous, salariés, non-salariés, retraités, comme l'est celle de l'assurance-maladie. Seulement 8% de la population de plus de 60 ans est dépendante, ce qui ne représente que 2,6% de la population en âge et position de cotiser.

Ce rapport 100% de cotisants pour 2,6% de bénéficiaires rend le système extraordinairement performant et les cotisations minimales, et n'est en rien comparable avec l'assurance-maladie ou la retraite dont bénéficient 100% des cotisants.

Nos calculs actuariels montrent que si chacun cotise **1 euro/jour soit 30€ par mois à moduler en fonction des revenus**, le système apporterait 16 Mds € à la collectivité et s'autofinancerait jusqu'en 2060.

Un sondage de l'OCIRP en 2016 avait montré qu'une cotisation de ce type serait acceptée par la population.

### Principes du financement d'une 5e branche autonomie :

- Les cotisations sont indépendantes de l'état de santé et gérées par un organisme public type CNSA. Cet organisme assure la sanctuarisation de leur produit.
- Les prestations sont accordées selon le principe de l'assurance maladie : « Je cotise selon les moyens, je reçois selon mes besoins ». Elles apporteraient systématiquement 1 275 € mensuels pour les plus dépendants (GIR 1 et 2) et 925 € pour une dépendance plus modérée (GIR 3 et 4).
- Cette rente s'ajoute à l'APA, qui assure la valeur pédagogique du plan d'aide. Elle est libératoire, mais les équipes APA opèrent un contrôle non contraignant. Elle est indexée sur les salaires.
- Point à discuter : déductibilité ou non des

cotisations et imposition ou non de la rente

En commençant tôt avec une assiette large, bien financée par une cotisation modeste (1 euro par jour), la 5<sup>e</sup> branche autonomie offrirait aux personnes dépendantes des prestations qui les sortiraient du « cauchemar financier » et leur assureraient, enfin, une prise en charge de qualité.

### Intérêt d'une cotisation pour financer une 5<sup>e</sup> branche

#### Avantage par rapport à la CSG

- Toute augmentation de la CSG est impopulaire
- Cela n'identifie pas la destination des fonds recueillis et ne les sanctuarise pas
- La CSG n'est pas progressive, à l'inverse de la cotisation de notre modèle dont les taux sont progressifs.

#### Cette cotisation ne défavorise pas les jeunes, au contraire

- Sans revenu ils ne paient pas de cotisation, si faiblement rémunérés ils paient une cotisation minimale
- Les transferts de patrimoine à leur profit seront facilités si leurs parents ou grands-parents ne sont pas obligés de le garder pour financer un jour une éventuelle dépendance
- Ils peuvent être impliqués dans le financement de la dépendance de leurs grands-parents à une époque financièrement difficile pour eux
- Ils bénéficieront à leur tour, si besoin, du même système pour des cotisations minimales
- L'absence de cotisation patronale dans notre schéma empêche notre système de peser sur l'emploi, ce qui est capital

#### En conclusion

La 5e branche doit être financée par une cotisation obligatoire, selon les principes suivants :

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

- Solidarité : tout le monde cotise dès les premiers revenus, salariés, non-salariés, retraités.
  - Universalité : sans sélection médicale.
  - Equité : cotisation modeste, fonction des revenus, à taux progressifs.
  - Pérennité : pas de remise en question du financement chaque année.
  - Préservation de l'emploi : absence de cotisation patronale
  - Sanctuarisation et gestion des financements par un organisme public (par ex, CNSA).
- Dans ces conditions, la 5ème branche autonomie offrirait aux personnes dépendantes des prestations qui leur assureraient enfin une prise en charge de qualité.

*Françoise Forette, Stéphane Mary, Benjamin Schannes, Jean-Pierre Aquino, Marie-Anne Brieu, Didier Halimi, Jean-Claude Salord, Charles Lambert.*

### Présentation

ILC France est une association dont le but est d'accompagner la révolution de la longévité et le vieillissement démographique en santé et en activité.

Objectifs :

- Influencer les acteurs publics et privés en faveur d'une gestion cohérente des âges
- Promouvoir la santé par la prévention à tout âge et promouvoir l'activité des seniors
- Susciter une analyse permanente des opportunités offertes par l'accroissement de l'espérance de vie
- Diffuser l'information auprès de tout public

# **Appel à Mobilisation Générale ! Lettre ouverte au Président de la République**

**Ghislaine ALAJOUANINE**

Présidente Académie Francophone de Télémedecine et de e-santé

**P**ar notre Déni collectif il y a non-assistance à personne en danger !!! Nous sommes Tous coupables, Nous sommes Tous Concernés ... Nous ne sommes pas égaux dans l'accès aux soins, en particulier, pour les plus âgés et les plus fragiles... Car La France souffre du fléau des Déserts Médicaux, déclinables en Déserts de Santé, en Déserts Socio-Economiques et ceux sont nos aînés, les Séniors qui en pâtissent le plus : Ils sont au 1er janvier 2022 ; 4,6 millions ayant plus de 65 ans soit le tiers des 13,937 millions habitant ces Zones sous-denses.

Ceux sont 11300 communes de touchées ,192 bassins de vie selon l'Ordre National des Médecins. C'est crucial ! depuis fin 2015, d'après l'INSEE ; plus de personnes rentrent dans les 60 ans que dans les 20 ans = « Un sénior naît toutes les 37 secondes, un junior toutes les 42 secondes ! ». Cela est même anticonstitutionnel ! voir l'alinéa 11 du préambule de la Constitution de 1946 qui précise que la Nation garantit à tous « La Protection de la santé ».

Native de la Creuse, je connais bien cette problématique et j'en ai fait mon Graal avec celle de l'apport des nouvelles technologies à la santé comme la Télémedecine ; sans relâche, avec opiniâtreté, j'interpelle les instances concernées pour les sensibiliser à ce sujet, en hurlant « Ouvrez les yeux, nos vieux sont malheureux ! et souvent isolés... » pour cela, j'ai fait mienne la devise de Pierre de Coubertin « voir loin, parler franc, agir ferme... »

C'est ainsi que depuis des années je milite pour cette cause ; d'ailleurs j'ai dû envoyer cette même Lettre ouverte aux 3 derniers Présidents de la République !

**Lettre ouverte au Président de la République  
pour un Grand Chantier « Zéro Déserts  
Médicaux ! » Monsieur le Président,**

Il est insupportable, honteux ! que dans un pays développé (6ème puissance mondiale) des millions de personnes ne puissent avoir une réponse en moins de 30 minutes à cette question angoissante « Mais qu'est-ce que j'ai ? » et avoir une prise en charge valable même dans les endroits les plus isolés et en particulier pour les plus âgés, les plus fragiles.

La situation des déserts médicaux est alarmante : d'après le Conseil de l'Ordre des Médecins **des**

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

**millions de personnes sont touchées, 11 300 communes sont concernées et on dénombre 192 zones en danger.** Nous ne sommes plus égaux dans l'accès aux soins ! deux Français sur trois (63%) en particulier les plus âgés, ont déjà dû reporter ou renoncer à des soins, pour des raisons financières ou faute de médecin disponible ! Ce renoncement aux soins n'est évidemment pas sans conséquences. Au-delà de l'impact sur la qualité de vie (sentiment d'anxiété pour 43% des Français d'après l'enquête de France Assos Santé de Novembre 2019) il entraîne une aggravation des symptômes dans 1 cas sur 3 et aboutissent à une prise en charge urgente dans 12% des cas (complications, hospitalisations...)Le nombre de professionnels de santé diminue, on constate donc un accès aux soins de plus en plus difficile et inégal, en particulier dans les petites communes (je suis de la Creuse !) qui souvent ne disposent pas de médecins à proximité. Nos concitoyens se voient donc confrontés à des délais d'attente importants et à des prises en charge laborieuses auxquelles il est urgent de remédier.

**Votre gouvernement a pris des mesures qui vont dans le bon sens** mais il évalue mal la gravité et l'attente légitime des malades, des personnes âgées ou fragiles et n'apporte pas d'action concrète d'ampleur, de solutions adaptées à nos territoires dramatiquement touchés pour certains.

Je sais il faut du temps « on ne tire pas sur les fleurs pour les faire pousser ! » Mais il existe des solutions, entre autres, comme **le développement de la Télémédecine qui peuvent apporter rapidement une réponse à ce problème, sous réserve d'y mettre les moyens !** Laisserions-nous un empoisonné mourir à petit feu quand on détient l'antipoison ? Et la réponse n'est pas dans un énième rapport : on en dénombre déjà 38 !

Mieux que des propositions sur le papier, la Télémédecine peut être une réponse complémentaire (sans se substituer aux Médecins !) aux déserts médicaux et à la difficulté d'accès aux soins. Mise en pratique dans d'autres pays, c'est une solution qui a d'ores et déjà fait ses preuves et qui n'est aucunement limitée d'un point de vue technologique mais qui l'est politiquement. L'efficacité de la télémédecine n'est plus à démontrer : cela marche ! Dans certains pays, elle est banalisée et en plus elle permet de réaliser des

économies substantielles. Je l'ai expérimentée et mise en pratique depuis près de 20 ans avec bien d'autres pionniers de la première heure que nous retrouvons comme Membres Fondateurs de l'Académie Francophone de Télémédecine et e-Santé.

C'est une **véritable démocratie sanitaire de proximité** que nos citoyens réclament, cela doit être un **enjeu National !**

La Télémédecine à grande échelle, permettrait non seulement de garantir aux Français une prise en charge rapide et simplifiée mais aussi un accès aux soins équitable, partout dans l'hexagone tout en « désengorgeant » les Urgences. La Télémédecine viendrait en renfort des Maisons de santé connectées, (...) et aussi de solutions de Médecine itinérante ;( Mobilhomecare ) (A noter : pour cela il faut supprimer l'article 74 code de Santé Publique qui la nomme Médecine foraine et l'interdit !).

La Télésurveillance, si elle était largement développée, plus simple et accessible pour les patients, serait par ailleurs un outil permettant d'assurer le « Homecare », utile dans certaines situations telles que le retour à domicile suite à une opération, le maintien à domicile des seniors qui le plébiscitent (83%) ou encore le suivi des maladies chroniques. Elle limiterait leurs déplacements et ceux des personnels de santé. Si elle est une solution aux déserts médicaux, la Télémédecine s'avère aussi pouvoir résoudre certains problèmes socio-économiques. En effet, on dénombre environ **21 millions de passages aux urgences à un coût moyen estimé à 277 euros par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie.** Cependant, **30% de ces passages auraient pu être évités grâce à la Télémédecine,** ce qui correspondrait à **800 millions d'euros d'économie, sans compter les milliards engloutis dans le coût des transports.** Enfin, cela permettrait de décharger les services des urgences ce qui assurerait aussi de meilleures conditions d'accueil.

**Monsieur le Président,**

Nous rentrons dans une nouvelle ère, celle de l'ère Numérique : de plus, nous assistons à une évolution démographique de grande ampleur qui appelle une adaptabilité au changement, une métamorphose

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

des systèmes de santé pour une véritable « Révolution du soigner » : La Médecine du futur sera en 6P : Proche, Prédicative, Préventive, Participative, Personnalisée, Plurielle,

Parce que la santé « est le plus grand des biens » comme le disait Pasteur, elle doit passer au premier plan, Parce que notre système de soins nous concerne tous, c'est l'affaire de tous, hors des clivages politiques !

Monsieur le Président, Lancez, un grand Chantier « **Zéro déserts Médicaux** » en déployant, en maillant, le territoire à travers un plan quinquennal Haute Sécurité Santé avec une démarche certifiée HS2 (Formation, Compétences...) Répondant à la 3ème dimension du développement durable : le Social-Sociétal (Santé-Solidarité-Sécurité) et avec une Souscription Nationale et un Fond de solidarité à part égale Public-Privé F2P :Etat, Assureurs, Entreprises... pour trouver les moyens nécessaires afin de faire face à ce péril et de permettre de revaloriser notre système de santé et ses acteurs.

C'est urgent : notre devoir est de lancer un APPEL à une Mobilisation Générale Un Plan «Marshall ») pour une grande cause en décrétant que « N'importe quel citoyen, même dans les endroits les plus isolés, aura une réponse, en moins de 30 minutes, à sa question angoissante « Mais qu'est-ce-que j'ai ? » avec une prise en charge digne de ce nom. (Cela va rendre obligatoire le fait d'utiliser les nouvelles technologies quand la réponse diagnostique traditionnelle sera absente ou inadaptée, rien ne peut remplacer l'humain !) et ainsi, on verra peu à peu dans nos territoires disparaître les déserts médicaux et la prospérité et le bien-être de nos concitoyens retrouvés. **We can ! We must !**

(NB : Quand il y a Danger, on ne change pas les institutions, on en monte des parallèles...).

**Il s'agirait d'ingénierie intégrative pour la mise en œuvre de ce Grand Chantier : Créons la Force d'Intervention et d'Appui aux Territoires : FIAT (=FAIRE)**

**En résumé AGIR ! les solutions sont là ...**

**Quand ?** Maintenant ! Au vu de l'urgence, il serait

souhaitable de prendre cette résolution en engageant cette démarche rapidement car elle répond aux préoccupations essentielles des Français qui veulent particulièrement un égal accès aux soins, « une Démocratie Sanitaire de Proximité »

**Comment** : les territoires « déserts médicaux » étant des Zones de Solidarité Prioritaires, ils doivent bénéficier de règles et règlements différents qui leurs seront propres. (des Zones Franches !) La technique telle que décrite est au point. Bien qu'innovante, elle fonctionne...les acteurs, personnels soignants, de sécurité, de l'ingénierie... de la Télésanté sont prêts mais, il faut maintenant une volonté politique, des moyens et il faut transformer l'action en réalisations, pour le plus grand bien de tous

**Avec le déploiement de la Télémédecine, en conjuguant notre excellence médicale, notre incomparable capacité d'innovation et une volonté politique forte, cette grande cause devient une ambition qui est à portée de la France.**

Aujourd'hui ! pour nous même, nos Anciens en particulier et pour les générations futures de DEMAIN ! Nous le pouvons et nous leur devons. **We can ! We must !**

(Quelques Chiffres et un tableau trouvés dans la Revue Population et Avenir N° 739 Septembre 2018) L'évolution très variable du nombre de personnes âgées selon les territoires français

En France, progressant à un rythme plus élevé que celui de la population totale, le nombre de personnes âgées de 65 ans ou plus a presque doublé entre 1968 et 2016. Fortes de cette croissance du nombre de personnes âgées, dénommée gérontocroissance, les parts des personnes âgées de 65 ans ou plus et de 80 ans ou plus dans la population totale de la France métropolitaine sont respectivement passées de 12,5 % à 18,8 % et de 2,2 % à 5,9 % sur cette même période.

En examinant la gérontocroissance pour une période plus récente, entre 1999 et 2014 (enquêtes de recensement 2012-

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

2016), on s'aperçoit qu'elle a été nuancée selon les territoires. Le nombre de personnes âgées de 65 ans ou plus et surtout des 80 ans ou plus a respectivement augmenté de 19,2 % et 80,3 %. Trois types se distinguent :

- un niveau élevé de gérontocroissance dans les espaces périurbains et les villes de taille moyenne.
- un niveau moyen de gérontocroissance dans les grandes agglomérations.
- en général, l'inverse, soit une gérontodécroissance, donc une diminution du nombre de personnes âgées, dans les espaces ruraux, pourtant marqués par un vieillissement (pourcentage des personnes âgées dans la population totale) plus prononcé.

Selon cette carte réalisée à l'échelle des nouvelles intercommunalités, la gérontocroissance est moindre, dans celles de nature rurale et vieilles du centre de la Bretagne, de la Normandie et de la diagonale rurale nord-est/sud-ouest de la France. Apparaît même parfois une gérontodécroissance comme en Creuse ou en Haute-Corse.

De telles évolutions tranchent avec la gérontocroissance élevée des intercommunalités formant un croissant à l'ouest de Paris, du quart sud-est de la France métropolitaine, de l'Alsace ou du littoral Atlantique où l'augmentation du nombre de personnes âgées de 65 ans ou plus entre 1999 et 2014 avoisine les 50 %.

### Présentation : Ghislaine Alajouanine

Prospectiviste (Economiste et Sociologue de l'Innovation, Experte en eSanté) Membre Emérite de L'Institut des Nations Unies pour la Formation et la Recherche (UNITAR)- Fondateur de la Silverinnovation-Présidente du World Inventors Club (CANADA)-Présidente de TéléMédecine sans Frontière : la FISSA- PastPrésidente du Directoire de la Fondation pour la Recherche Médicale-Présidente de HS2 (3 ème dimension Développement Durable) - Première Vice-présidente de Silvervalley et de la SFTAG (Gerontechnologie )- Administrateur SDL Journal « le Monde » -Auteurs : Entre nous Emoi, « la nouvelle Poésie » ,1991-En Espoir de Cause, « DL 38591 »,1997-Les Nouvelles Technologies de l'Information au service de la Santé en Afrique « Presses Universitaires de France », 2003-Tam-Tam Haut Débit « USD », 2004-Caring for Health « USD », 2007-A l'écoute de la Santé « USD », 2007-Entousiasmez-vous !un vent divin... « Cahiers bleus », 2014-La Révolution Silencieuse des Séniors : Co-auteurs « Eyrolles » ,2017-Plaidoyer pour la Convivance. Faillites et faillites des sociétés hyperconnectées, « Hermann » ,2017-Plea for Convivance, « Hermann » ,2019...-



# Les salariés aidants : enjeu pour l'entreprise et solutions

**Guillaume STAUB**

CEO Prev&care

**E**n France, 20% des salariés sont aidants d'un proche fragilisé par l'âge, la maladie ou le handicap. D'ici 2030, du fait du vieillissement de la population et de la croissance exponentielle des familles monoparentales, c'est un actif sur quatre qui sera confronté à la perte d'autonomie d'un proche. Une situation qui a un impact majeur sur la performance de l'entreprise et la santé au travail des collaborateurs. Alors, quelles solutions ?

Les aidants : Un enjeu social et économique majeur

## La difficile situation des salariés aidants en France

Prendre en charge la fragilité d'un proche, totalement ou partiellement, est une tâche épuisante et méconnue qui peut impacter durablement la vie des aidants : Sur les 11 millions d'aidants en France, dont 68% sont en activité, 90% d'entre eux évoquent stress, anxiété et fatigue et 40% sont en dépression. 72% des salariés aidants considèrent que l'accompagnement de leur proche a une incidence négative sur leur concentration et leur efficacité au travail.

Malgré ce constat, les aidants, dont seulement les deux tiers sont conscients de leur statut et de ses implications en matière de risques psycho-sociaux,

hésitent fortement à se déclarer à leur employeur (seulement 26%), de peur que leur situation ait un impact négatif sur leur carrière professionnelle.

Néanmoins, ils sont 83% à rechercher un soutien au sein de leur entreprise pour être en mesure d'équilibrer leur vie professionnelle avec leur vie personnelle.

## Des impacts importants pour l'entreprise...

Pour l'entreprise, la forte augmentation du nombre de salariés aidants génère de nouvelles problématiques d'absentéisme, de présentéisme, d'engagement, de remplacement et de moindre productivité.

Car la situation des salariés aidants a en réalité un

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

impact majeur en termes d'égalité Homme/Femme (3/4 des aidants consacrant plus de deux heures par semaine à leur proches sont des femmes), de santé au travail, de QVT et de RSE...

Contrairement aux idées reçues, un salarié aidant n'est pas « seulement » un senior en charge de parents âgés dépendants (rappelons utilement que la grande majorité des personnes âgées ne sont pas dépendantes) : en effet, l'aidance concerne également l'accompagnement des pathologies lourdes et celui du handicap (conjoint, enfants, fratrie) ce qui explique que l'âge moyen des aidants est de...39 ans.

La non prise en charge des salariés aidants par les entreprises a un impact financier qui se situerait entre 1500 € (estimation dans les pays anglo-saxons) et 6 000€ (estimation du cabinet Formell) par an et par salarié.

### **...et une perte d'opportunités**

Les salariés aidants sont une richesse essentielle et rare pour l'entreprise : l'expérience de l'aidance génère ou renforce des savoir-faire et savoir-être précieux dans un collectif de travail, tels que la faculté de résoudre des problèmes complexes, de gérer les priorités, de travailler avec les autres ou encore l'adaptabilité, la créativité, l'intelligence émotionnelle, l'autonomie et la prise d'initiative. Soit autant de « soft skills » qui figurent parmi les plus recherchées par les employeurs.

### **La vie de l'aidant : un véritable parcours du combattant**

Trouver des solutions pour palier aux problématiques concrètes des salariés aidants nécessite de bien comprendre la réalité de leur parcours.

### **La complexité de l'écosystème médico-social**

Lorsqu'un salarié fait face à la perte d'autonomie d'un proche, du fait de l'âge, de la maladie ou du handicap, il est d'abord irrémédiablement confronté à la complexité du système médico-social français : si notre pays a la chance de s'appuyer sur un très grand nombre de dispositifs de prise en charge, les réponses sont trop souvent bâties en

silos, ne facilitant pas la notion de « parcours » du bénéficiaire et de son aidant.

A titre d'illustration, pour la prise en charge d'une personne âgée, il faudra se mettre en contact avec le département du proche ou la CNAV, selon la situation, pour obtenir une aide financière et réaliser une évaluation médico-sociale, avec l'Assurance maladie pour le financement et la réalisation de prestations de soins, l'action sociale de la mutuelle ou des caisses de retraite pour l'aménagement du domicile, les aides de confort, la prévention, les conseils, le lien social.... Bref, un véritable casse-tête administratif doublé d'une inquiétude très forte de l'aidant quant au budget de prise en charge qui sera finalement engagé.

### **La méconnaissance des prestataires**

Dans un second temps, l'aidant est confronté à la mise en œuvre concrète de solutions pour son proche fragile et ce, bien souvent, dans l'urgence. Viens donc le temps de la découverte des prestataires, de leur spécificités, de leur solutions. Or ces métiers sont mal connus et l'aidant est ainsi confronté à la difficulté du choix et de l'organisation retenue. Enfin, lorsque plusieurs prestataires interviennent au domicile du proche, l'aidant se voit charger de piloter et de coordonner les différents acteurs, parfois quotidiennement et à distance (la distance moyenne entre un aidant et son aidé est, en France, de 250 km...)

De fait, cette somme de complexités rend la tâche quotidienne de l'aidant particulièrement stressante et chronophage, dans un moment où la santé et le bien être d'un être cher compte vraiment.

Autant de raisons qui font que 54% des salariés aidants se déclarent épuisés.

### **Mettre en œuvre des solutions efficaces pour les salariés aidants**

*Des solutions qui passent trop souvent à côté des vrais besoins.*

Si le sujet des aidants est très largement abordé dans la sphère publique et si, gouvernements et institutions ont montré un souhait véritable de mettre en place des solutions, force est de

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

constater, qu'une fois de plus, la réalité de la situation de l'aidant n'est pas concrètement prise en compte.

Quelques exemples :

- Mutuelles, assureurs, caisses de retraites, institutions de prévoyance, agences gouvernementales ont démultiplié les sites d'informations et d'orientation. Si ces informations sont toujours utiles, elles sont, par effet de masse, pléthoriques et mal répertoriées et entretiennent malgré elles la confusion. En outre, être informé est une première étape mais les prises de rendez-vous, les démarches administratives, les demandes d'aides financières, la recherche de prestataires adaptés, la mise en œuvre et le suivi des missions d'aide, constituent l'essentiel de la difficulté en termes de stress et de temps consacré.
- La mise en place d'un congé aidant, qui a le mérite d'éveiller les consciences sur la charge mentale que représente cette situation, passe également à côté du sujet : en témoigne le très faible recours à ce dispositif lors de son lancement : moins de 5000 salariés en ont fait la demande : une solution « curative », qui a le mérite d'exister, mais qui peine à résoudre les problématiques du salarié aidant et de l'entreprise : un salarié aidant souhaite très majoritairement continuer à travailler pour conserver une vie sociale en entreprise et ne pas se voir écarté de projets professionnels, du fait de son congé. Côté entreprise, on comprendra aisément que l'absence du collaborateur n'est en rien une solution.... L'autre problème de ce dispositif réside dans le fait que la réponse étatique n'incite pas vraiment les entreprises à investir dans la prévention sur mesure, pourtant plus efficace et moins chère.
- Les lignes « info aidants » déployées par les assistants sont certes, là encore, une première étape : orientation, conseils, parfois agrémentés de solutions de très

court termes comme un service d'aide à domicile momentanée (20h00 d'intervention). Ces solutions sont très peu sollicitées du fait de la faiblesse de leur promotion et de l'ambiguïté des résultats : une vraie difficulté à bâtir des solutions pérennes, intégrant financement, traitement administratif, prestataires adaptés, coordination, évaluation et suivi dans le temps. Les assistants, de par leur capacité unique de réception et de traitement d'appels, ont toute leur place dans un écosystème de réponse mais leur mode de fonctionnement réactif, normé et anonyme convient mal à une situation qui est toujours intime et personnel.

On le constate, aucune de ces solutions ne répond vraiment sur le fond aux besoins des salariés aidants : Être aidé et soulagé en tant qu'aidant c'est pouvoir être rassuré sur sa situation, avoir accès à des conseils personnalisés, pouvoir déléguer les recherches et les démarches fastidieuses dans une journée déjà chargée, trouver le temps de souffler. Souvent, les aidants nous parlent du simple besoin de se savoir conseillés et assistés dans le temps pour mettre en place concrètement des solutions d'aide adaptées à leur proches et parfois à eux-mêmes.

***La Prévention, le soutien et l'accompagnement : les vrais facteurs clés de réussite d'une stratégie au service des salariés aidants.***

Le sujet des aidants, au même titre que l'accompagnement de la petite enfance dans les entreprises (crèche, CESU, réservation de berceaux..) ou celui du handicap, doit être une politique sociale reconnue et assumée par l'entreprise. Pour se faire, trois étapes essentielles : sensibiliser, repérer, soutenir concrètement.

***Sensibiliser d'abord***, en mobilisant les acteurs internes et externes de l'entreprise autour du sujet des aidants afin d'en prendre toute la mesure, de sortir des fausses représentations et de briser les tabous sur une situation que beaucoup d'entre nous expérimentent.

***Repérer ensuite***, en permettant de libérer la parole, d'anticiper les situations et d'appréhender les solutions proposées par l'entreprise. Les aidants

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

sont encore loin de se déclarer naturellement auprès de leur manager et la communication interne est donc essentielle.

Sur ces deux premiers axes, mutuelles, coachs, associations, entreprises de care management, proposent d'ores et déjà des programmes de formation des managers, des ateliers de sensibilisation, des groupes de parole, des plans de communication et d'animation annuels qui se révèlent fort utiles pour installer le sujet au sein des entreprises et informer efficacement les salariés.

**Soutenir concrètement :** c'est le rôle du care management : un accompagnement humain, empathique, expert et concret, qui facilite la vie d'un parcours toujours personnel.

Le care manager a pour objectif d'apporter une réponse personnalisée à l'aidant. Il le déleste de toutes les tâches stressantes et chronophages, met en place les aides financières et techniques adaptées à son proche fragile, l'accompagne dans le suivi des prestataires et l'évolution de la situation.

Son rôle est d'être :

- Pro actif pour favoriser le repérage et anticiper les besoins non identifiés
- Attentionné et personnalisé pour créer de la confiance
- Multidimensionnel dans son expertise pour répondre à l'ensemble des besoins
- Complet dans le parcours d'accompagnement pour véritablement délester l'aidant

Pour le collaborateur aidant, c'est un interlocuteur

### Présentation

Prev&Care est le spécialiste de la prise en charge des salariés aidants d'un proche fragilisé par l'âge, la maladie ou le handicap (20% des salariés français), pionnier du Care Management en France.

90% des salariés aidants évoquent stress, anxiété et fatigue et 40% d'entre eux sont en dépression. 83% des salariés aidants recherchent ainsi un soutien au sein de leur entreprise.

Pour répondre à ces enjeux de taille, Prev&Care propose :

dédié et expert qui l'assiste tout au long de son parcours dans le respect de la vie privée et en toute confidentialité.

### Sérénité, sécurité et gain de temps

Dans le passé, les entreprises ont su utilement se saisir des sujets sociétaux de parentalité ou de handicap. En investissant dans des solutions concrètes et pratiques, elles ont renforcé leur attractivité, favorisé la fidélisation et l'engagement, développé l'initiative et la créativité. Des indicateurs désormais devenus essentiels pour la performance sociale et économique des entreprises. Elles y ont notamment été incitées par des dispositifs fiscaux tel que le Crédit Impôt Famille qui a encouragé les dispositifs de prise en charge (crèches, adaptation des locaux) et la prévention dans le champs de la petite enfance. Au passage, il aura permis la création de milliers d'emplois dans le secteur de la garde d'enfants. Augmenter son plafond afin d'y intégrer pleinement les nouveaux enjeux liés aux aidants semblent être une idée intéressante pour ces mêmes raisons.

A court terme, la mise en place de solutions de soutien des salariés aidants au sein de l'entreprise est, sans aucun doute, une mesure simple et efficace à mettre rapidement en œuvre.

Car la croissance importante du nombre de salariés aidants nous rappelle qu'il existe un changement de paradigme porté par la démographie vieillissante de nos sociétés occidentales. Un paradigme dont les entreprises doivent impérativement se saisir, si elles veulent répondre aux défis de leur temps.

## **Les41 : 41 auteurs pour 41 visions**

1/ Une campagne annuelle de communication interne pour informer, sensibiliser et comprendre les solutions existantes.

2/ Des Care Managers dédiés, experts des questions médico-sociales, pour accompagner de bout en bout le collaborateur aidant dans la recherche et la mise en place de solutions pour son proche fragile.

# Être Femme et Être Senior

**Isabelle HEBERT**

Directrice de la Stratégie, du Digital, du Marketing et de la Relation  
AG2R La Mondiale  
Présidente de Parité Assurance

**E**t si nous parlions des seniors au féminin... Dans notre monde d'aujourd'hui, le passage dans l'univers silver signifie souvent pour les femmes le passage dans l'invisibilité, la solitude, voire la précarité. Perte de chance pour elles ? Perte de chance pour la société ? Regardons-les sous toutes leurs coutures : leur santé, leur corps, leur travail, leur argent, leur engagement associatif, leur logement, leur sociabilité, leur famille... Et ouvrons la voie pour une place renouvelée pour les femmes silver dans la société d'aujourd'hui et de demain.

Nous parlons fréquemment du monde de la silver économie et des seniors au neutre ou au masculin. Très rarement au féminin. Cela est-il bien logique ?

En l'espace de quelques mois, j'ai croisé le chemin des « femmes silver ». Marie Chancel, journaliste au Monde, publiait « Qui a peur des Vieilles ». Sophie Dancourt, la créatrice de « J'ai piscine avec Simone », publiait « Vieille, c'est à quelle heure ? ». Emma Martins publiait un très beau livre photo « Ainsi soient elles, Ode aux déesses silver ». Céline Bessière et Sibyle Gollac publiaient « Le Genre du Capital ». Et mon amie de Parité Assurance, Frédérique Cintrat, experte en conseil et accompagnement sur la cible des 45-60 ans, me distillait l'enjeu des femmes seniors en entreprise.

Peut-être par ce que je ne me sens pas encore « vieille » (mais, attention, on est longtemps trop

jeune et un jour, on est trop vieille), la thématique ne m'avait pas occupé l'esprit. Autant mon enfance avait été bercée de la musique de « Mon vieux » ou « Les vieux », rendant le terme « vieux » amical et réconfortant. Autant le mot « Vieille » comme un nom et non comme un adjectif, me semblait rêche et peu sympathique, presque inquiétant...

De l'intérêt de se pencher sur le sujet de la place des femmes 65+ (si c'est à ce chiffre que on donne le top départ de la vieillesse) dans notre société, plus nombreuses que les hommes 65+. Je les appellerai « les Seniores »..

## **Les Seniores, le Corps et la Santé**

Tout au long de leur jeunesse et leur maturité, les femmes sont attentives à leur corps : leur poids, leurs cheveux, leur allure, leur peau, leur vestiaire ...

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

Elles pensent souvent leur visibilité sociale comme étant liée à leur apparence. Elles veulent être et paraître. Leurs enjeux de santé féminines sont traités chez la gynéco pour les plus courants, avec les amies un peu, en solitude pour les plus tabous (endométriose, pré-ménopause, ménopause, cancer du sein...). Et de façon générale, leur santé passe souvent après celle des autres, et tout particulièrement celle de leurs enfants.

A la cinquantaine, moins préoccupées par des enjeux de santé de procréation, elles se focalisent sur les enjeux d'après. Et elles ignorent parfois les spécificités de pathologies génériques pour les femmes (AVC, crise cardiaque...).

Avec le vieillissement physique à la soixantaine, vient le risque de l'effacement de l'espace public. Les seniors deviennent progressivement invisibles. Au sein d'une époque marquée par le culte de l'apparence, on ne les voit plus. Elles sont grisées comme le « silver », presque oubliées.

### Les Seniores, la Famille, l'Habitat

Tant qu'elles sont trentenaires ou quadras, les femmes portent, orchestrent, structurent, accompagnent la famille. Elles gèrent enfants, mari, parents, beaux-parents. Mais souvent, quand elles deviennent Seniores, elles récoltent peu les fruits semés. On met en avant leur espérance de vie supérieure à celle des hommes mais on oublie ses implications. Les enfants et petit-enfants sont éloignés géographiquement, les conjoints sont souvent partis plus tôt. Elles sont souvent seules. Parfois, elles imaginent un bégainage d'entraide au féminin. Mais les réels cas d'application sont très rares. A la maison, en résidences services, en EHPAD, elles sont seules face au vieillissement et face à la mort.

### Les Seniores et l'Argent

Quand elles pensent à l'argent, actives à la maison, actives dans le commerce familial, actives dans l'entreprise, toujours actives, les femmes pensent d'abord à l'argent du quotidien. Elles oublient de penser à l'épargne, à la transmission de patrimoine, aux pensions de réversion, à la retraite même, elles oublient de penser à leur argent pour demain. Elles gèrent le budget. Quand elles s'inquiètent de

parité, elles focalisent sur les inégalités salariales dans l'entreprise. Elles font confiance à la vie et à leur couple. Et la vie est ce qu'elle est, et les couples sont ce qu'ils sont. Nombre de seniors, se retrouvent non seulement seules mais aussi démunies et en situation de précarité. Les plus fortes inégalités hommes femmes ne sont pas tant en terme de salaire que en terme d'« économies ». Les femmes qui ont beaucoup donné à la famille, au collectif, se retrouvent oubliées doublement avec des filets de sécurités économiques bien faibles.

### Les Seniores et le Travail

Avec le développement exponentiel du travail au féminin, le travail des Seniores s'est mécaniquement développé. Mais étrangement, les Seniores sont moins nombreuses que les seniors en fin de carrière, tout particulièrement dans les rôles de cadres... Elles sont parfois sorties de l'entreprise avant, volontairement ou non. Si elles ont fait le choix (souvent familial) d'interruption de carrière, elles doivent faire face à la difficile reconquête d'un job, dans l'esprit « Forces Femmes ». Quinquas, si elles sont cadres sup et perdent leur job, elles ont plus de mal à retrouver une fonction à la concurrence et sont moins nombreuses à trouver des passerelles dans le conseil. Elles ont pourtant de l'ambition, une riche perspective à apporter, portées par un sens différent du management, pouvant mener des transformations autrement et faire émerger avec authenticité de raison d'être et raison d'agir.

### Les Seniores et la Société

Lorsqu'elles sont trentenaires et quadras, s'engager dans le monde associatif est un challenge pour les femmes qui doivent déjà gérer au mieux vie familiale et vie professionnelle, avec une forte charge mentale.

Les enfants partis, les Seniores retrouvent la capacité à s'investir dans le monde associatif. Elles sont des citoyennes engagées. Elles créent et animent des projets. Elles sont au cœur des actions de l'univers des associations de tout ordre : culture et création, écologie, éducation des enfants et illettrisme, précarité alimentaire, précarité de logement, protection contre les violences faites aux femmes, ... Sur tous les territoires, elles apportent

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

dans la durée, leur temps, leur imagination, leur énergie au service de causes démocratiques qui leur tiennent à cœur. Elles construisent des actions solidaires inter-associatives.

force de créativité, force de solidarité, elles peuvent aider à construire la vie associative et la vie dans l'entreprise de demain.

Ne laissons pas les Seniores se perdre dans une invisibilité progressive, voire la précarité. Ne les oublions pas le long du chemin. Les Seniores sont une force vive que notre XXI<sup>ème</sup> siècle devrait savoir soutenir et utiliser. Force d'équilibre social,

*A Françoise, Jacqueline, Geneviève, Alice, Anne et Marie-Louise, ma mère, mes grands-mères, ma belle-mère et ma belle grand-mère, Seniores qui m'ont façonnée*

### Présentation

Franco-suisse, Isabelle Hébert, 49 ans, est Normalienne (ENS Paris-Saclay), diplômée de l'École Nationale de la Statistique et de l'Administration Économique et titulaire d'un DEA d'économie. Elle débute sa carrière en 1999 aux États-Unis puis au Moyen-Orient au sein des groupes d'assurance santé CIGNA Corporation et Aetna Inc. En 2010, elle est Directrice stratégie, innovation et marketing du Groupe Malakoff-Médéric avant d'être en 2013 Directrice générale adjointe assurance et membre du Comité exécutif du Groupe MGEN. En 2017, elle est nommée Directrice générale du Groupe MGEN et Directrice des services innovants du Groupe Vyv. Isabelle rejoint AG2R LA MONDIALE en 2020 en qualité de membre du Comité de direction Groupe. Isabelle est par ailleurs Présidente de l'association Parité Assurance et membre du Conseil de surveillance d'ÆGIDE DOMITYS



# **Prévention et fragilité des seniors : des enjeux majeurs pour la longévité en bonne santé**

**Jean Christophe BILLOU**

Responsable Fédération nationale des Marpa

La fragilité, phase préalable à la survenue de la dépendance, est liée très étroitement aux moyens mis en œuvre pour la prévention de la perte d'autonomie. Il est donc nécessaire de donner une véritable place à l'identification des situations de la fragilité, et d'étendre le champ de la prévention.

Le texte rappelle les éléments fondamentaux du concept de fragilité, laquelle est réversible, et les leviers de la lutte contre la dépendance.

En France, la prise en charge du vieillissement est orientée vers l'accompagnement de la dépendance. Les personnes âgées entrent majoritairement en EHPAD lorsque celles-ci ne sont plus en capacité de vivre seules.

Le rapport Libault souligne la nécessité de mettre en place une véritable politique de prévention de la perte d'autonomie, ce qui implique d'élargir les politiques de prévention aux situations préalables à la survenance de la dépendance, en y intégrant les personnes âgées fragiles.

Dans les années 90, aux Etats Unis, le Docteur Linda Fried a mené une étude approfondie sur 5000 personnes âgées de 65 à 101 ans. Le résultat de l'étude démontre que le syndrome de fragilité est autonome, se distingue de la dépendance, et qu'il survient indépendamment des pathologies associées.

La fragilité comprend des critères bien précis : perte de poids, moindre vitesse de marche, faiblesse musculaire, fatigue, baisse de l'activité physique. Le processus de fragilité est réversible, ce qui est un

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

immense avantage.

La fragilité nécessite donc d'être assortie de moyens de prévention élargis, pour être identifiée et enrayerée.

En France, la prévention est assurée par de nombreux acteurs, notamment les caisses de sécurité sociale et les caisses de retraite complémentaires AGIRC ARRCO : consultations santé, action de prévention relatives à l'audition, à la vision, et à l'hygiène bucco-dentaire.

D'autres acteurs privés et associatifs interviennent dans la prévention .

Les supports d'évaluation exclusivement dédiés à l'étude de la situation de fragilité de la personne âgée sont utilisés lors des consultations gériatriques. Par exemple la grille GFST (gerontopole frailty screening tool), renseignée par le médecin généraliste ou par auto-questionnaire. Celles-ci intègrent une approche multidomaine, nécessaire pour apprécier la véritable situation de fragilité de la personne.

En premier lieu, les causes de fragilité classiques sont analysées : les critères de Fried.

A cela s'ajoute l'évaluation de l'environnement social de la personne, notamment si celle-ci souffre de solitude.

L'impression globale du médecin, de préférence le médecin traitant est prise en compte.

Il est également essentiel de mesurer les performances fonctionnelles de la personne évaluée. L'objectif est de prédire les faits dommageables pour celle-ci, ou les pertes d'autonomie fonctionnelles. A cet égard, Il est donc possible, dans le cadre d'une consultation gériatrique ou de médecine libérale, de tester la vitesse de marche. Celle-ci se fait en général sur une durée de 6 minutes, avec une distance de 4 à 10m.

Cette approche multidimensionnelle a été complétée par le programme ICOPE, qui a pour objectif le maintien en bonne santé des personnes de plus 60 ans . Il est proposé à ces dernières de suivre l'évolution de leur potentiel physique et

mental . Un processus en cinq étapes est défini pour assurer cette prévention : Dépistage, Evaluation, Plan de soin personnalisé, Fléchage du parcours de soins et suivi du plan d'intervention, Implication des collectivités et soutien aux aidants. L'autre intérêt de la prévention, qu'entrevoient certains gérontopôles, c'est d'éviter l'entrée à l'hôpital, et la dépendance iatrogène qui pourrait s'ensuivre .

Mais la prévention des situations de fragilité et de dépendance ne doit pas reposer seulement sur la médecine de ville, les professionnels hospitaliers, les caisses de sécurité sociale, mais sur un plus large réseau d'acteurs sur tout le territoire.

Pour cela, il convient de s'appuyer sur les professionnels de l'ensemble des secteurs sanitaires, sociaux, médico sociaux.

Ces dernières années ont vu le développement de formules d'habitat pour personnes fragiles et autonomes qui permettent de lutter contre la survenue de la dépendance.

La volonté des pouvoirs publics a été de soutenir la lutte contre la dépendance en créant ou en renforçant des structures dédiées à la prévention. La loi du 28 décembre 2015 a institué les résidences autonomie, succédant aux logements foyers . Les résidences autonomie proposent aux résidents des actions d'animation et de prévention à leurs résidents.

Les résidences autonomie, en contrepartie de la réalisation de ce programme d'action d'animation et de prévention perçoivent un forfait autonomie . Le forfait autonomie est le moyen pour la résidence de financer des actions relevant des champs de la prévention, notamment l'activité physique adaptée, la nutrition, la diététique, le maintien du lien social, la lutte contre l'isolement social, la prévention des chutes, les activités permettant l'entretien des capacités physiques, motrices, psychiques, sensorielles.

La prévention devient ainsi le cœur du projet de vie des résidences autonomie . Cette avancée élargit le champ d'action de la prévention contre la dépendance. En effet, les seniors non-résidents de ces établissements peuvent aussi bénéficier des programmes de prévention des résidences

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

autonomie.

Le forfait peut faire l'objet d'une mutualisation entre plusieurs établissements. La mise en réseau de la prévention de la perte d'autonomie est donc encouragée.

Un autre levier, plus récent encore, va permettre d'étendre encore la diffusion de la prévention, en amont de la survenance de la dépendance, dans le cadre de l'habitat et des services intermédiaires.

L'habitat inclusif, logements de type intergénérationnel, assorti d'un projet de vie social et partagé, inséré dans la vie du quartier, doit inclure un accompagnement .

Ce dernier prévoit un programme de prévention, dans la mesure où les usagers sont des personnes fragiles, mais non dépendantes. Les services de santé et médico sociaux sont mobilisés pour apporter le soutien à ces populations : services publics, hôpitaux, établissements médico sociaux, réseaux gérontologiques...

La prévention est donc, à partir de l'habitat inclusif, élargie à tous les publics fragiles : seniors, mais aussi potentiellement : personnes en situation de handicap, jeunes actifs en situation de précarité, personnes majeures atteintes d'incapacité juridique.

### Conclusion

Dans les prochaines années, au moyen de la mise

en œuvre simultanée et massive de l'ensemble de ces actions :

- Prévention classique par les caisses de retraite de sécurité sociale et complémentaires,
- Les consultations gériatriques en médecine de ville et à l'hôpital,
- Les actions de prévention déployées à partir des résidences autonomie,
- La mobilisation des acteurs de la prévention dans le cadre d'un habitat intergénérationnel inclusif.

Il sera possible de créer une véritable prévention de la survenue de la dépendance, à condition d'augmenter la capacité financière des leviers de prévention.

Les pouvoirs publics ont donc tout intérêt à financer mieux la prévention qu'actuellement. Pour la raison simple que cela évitera des dépenses résultant de la prise en charge de la dépendance. En effet, celle-ci coûte de plus en plus cher, étant donné le vieillissement de la population. Dominique Libault proposait dans son rapport la création d'un fonds qualité de 150 millions d'euros destiné à financer la prévention de la dépendance. Enfin, la politique de prévention doit être initiée bien avant la soixantaine, celle-ci est encore faiblement prise en compte dans l'ensemble de la population. Selon une étude récente de l'ANSES, seuls 5% des français font suffisamment d'activités physiques pour être en bonne santé .

### Présentation

Spécialiste des questions du vieillissement, et après un début de carrière dans le secteur public, Jean Christophe Billou œuvre dans le secteur de l'habitat senior depuis une quinzaine d'années. Il a participé à de nombreux travaux sur la fragilité, la prévention et le grand âge

## Situation des Ehpad

**Joachim TAVARES**

Fondateur & CEO de Papyhappy

### Des dysfonctionnements qui ne sont malheureusement pas un fait nouveau

L'actualité de ces dernières semaines met sous le feu de projecteurs des pratiques inacceptables dans certains EHPAD. Aujourd'hui ce sont les groupes ORPEA, KORIAN ou DOMUSVI qui sont visés, mais en réalité il n'y a rien de nouveau, cela fait des années que le système de prise en charge de nos aînés pose questions et révèle des dysfonctionnements structurels ou conjoncturels. Des dysfonctionnements qui sont régulièrement dénoncés par des familles ou des lanceurs d'alerte et qui ont malheureusement tendance à être généralisés à l'ensemble du secteur de l'hébergement pour personnes âgées avec pour conséquence une méfiance totale de la part du grand public.

Les familles se retrouvent complètement angoissées et démunies lorsqu'ils n'ont plus d'autre choix que de placer leur proche en EHPAD. Pourtant, les EHPAD sont indispensables. Et surtout il serait vraiment injuste d'étendre à l'ensemble des établissements des pratiques inadmissibles certes mais qui concernent uniquement certains d'entre eux. C'est d'ailleurs ce qui a motivé Joachim Tavares, ancien directeur d'un EHPAD privé aussi passé par un établissement public, à fonder Papyhappy en 2016. Un outil pour aider les seniors et les familles à choisir le meilleur lieu de vie pour eux, avec c'est vrai l'idée de donner plus d'ouverture au secteur du logement seniors et de faire bouger les lignes.

### Les résidents et les familles : les mieux placés pour témoigner

Aujourd'hui le site internet Papyhappy reçoit la visite de 50 000 internautes par mois. Des seniors et des familles qui peuvent se renseigner librement sur toutes les solutions possibles puisque toutes les offres existantes sont référencées, mais aussi s'appuyer sur les avis déposés par des résidents, des familles ou des salariés d'un établissement. Parmi les 7000 avis collectés à ce jour, il y a des avis négatifs bien sûr, des familles qui dénoncent les pratiques de certaines résidences. Quand ça se passe mal, ce sont souvent le manque de personnel et le manque d'attention donné aux résidents qui sont déplorés, les deux étant étroitement liés d'ailleurs. Et cela concerne aussi bien des établissements publics, privés qu'associatifs. Mais heureusement il y a aussi des avis positifs, des familles reconnaissantes envers les équipes qui prennent soin de leurs proches. Il y a donc des

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

résidences qui font bien leur job, d'autres un peu moins bien, et c'est d'ailleurs valable au sein d'un même groupe. D'où l'importance de pouvoir mettre à disposition de tous cette information et d'ouvrir en quelques sortes les portes des établissements. Parce que Papyhappy souhaite aussi avoir un pied sur le terrain et se faire sa propre opinion, des clients mystère à l'œil affûté visitent des établissements partout en France en se faisant passer pour des familles. Ces avis n'ont évidemment pas le même poids que ceux des personnes qui fréquentent l'établissement, mais ils sont complémentaires et donnent une idée de la première impression ressentie par les seniors et les familles.

### **Des avis qui intéressent aussi les gestionnaires d'établissements**

Il ne faut pas croire que les gestionnaires d'établissements ne s'intéressent pas à la question. Quand nous sommes arrivés en 2016, il est vrai que nous n'avons pas toujours été accueillis à bras ouverts. Mais depuis un ou deux ans, nous constatons un vrai changement. Les groupes privés et associatifs sont de plus en plus nombreux à vouloir jouer le jeu de la transparence et des avis, avec une vraie volonté d'améliorer la satisfaction des résidents et des familles. Et c'est vrai aussi pour maîtriser leur e-réputation, élément clé de notre société ultra-connectée. Aujourd'hui, ce sont eux qui se rapprochent de Papyhappy pour notre éthique et notre indépendance reconnues dans le milieu, et nous travaillons avec eux de manière intelligente pour faire évoluer les choses dans le bon sens, et devenir en quelques sortes un tiers de confiance.

### **Des acteurs éthiques et indépendants qui agissent pour faire bouger les lignes**

Papyhappy est un acteur privé certes, mais l'éthique et l'indépendance sont notre singularité et notre leitmotiv au quotidien. Le bien-être des seniors avant tout ! Papyhappy figure parmi les entreprises françaises à fort impact sociétal identifiées par BPIFrance Le Hub et France Digitale, elle est membre de la communauté French lot du groupe La Poste pour du numérique éthique, et elle est la 1ère entreprise de service en France à obtenir la plus haute distinction du référentiel HS2 délivré

par l'Apave. Nous avons accompagné de manière bienveillante des centaines de familles dans le choix et la recherche d'un logement que ce soit via notre site internet ou par nos prestations de conseil. Nous avons même obtenu la confiance de structures publiques en leur proposant des partenariats novateurs. Papyhappy est incubée par les villes de Paris et d'Orléans, et une délégation de service public a été mise en place avec la Ville de Joigny. Nous réfléchissons sans cesse à proposer de nouveaux outils qui répondent aux vrais besoins, toujours dans l'objectif du bien-être de nos aînés et de l'utilité publique.

### **S'appuyer sur les initiatives et les solutions existantes**

Les pouvoirs publics disent aujourd'hui vouloir renforcer la surveillance des établissements en complément de ce qui est déjà mis en place via les Agences Régionales de Santé ou les Conseils Départementaux. Le SYNERPA s'est également positionné en faveur de contrôles. C'est effectivement une très bonne décision. Seule la transparence et l'ouverture permettront indéniablement de faire bouger les lignes.

Mais ce serait dommage de ne pas s'appuyer sur les acteurs qui existent déjà et sur les outils qui font leurs preuves, comme ceux proposés par Papyhappy. Mettre au cœur de la solution les personnes âgées et les familles, dont le retour d'expérience est le plus précieux des outils nous semblent être essentiel. Nous avons levé 2,5 millions d'euros depuis notre création, pour justement développer des outils efficaces, les améliorer, les faire évoluer en fonction des constats faits sur le terrain.

C'est évidemment une solution parmi d'autres, parce qu'il y a encore beaucoup de chemin à parcourir avant de changer tout un système reposant sur un modèle choisi et cautionné collectivement en France depuis des dizaines d'années.

### **Ce que nous demandons : unir nos forces et nos intelligences.**

Servons-nous des scandales mis à jour par des lanceurs d'alerte pour avancer, ensemble, de

## **Les41 : 41 auteurs pour 41 visions**

manière constructive. Faisons en sorte qu'ils soient véritablement utiles et ne servent pas simplement à faire le buzz de l'info quelques semaines.

Tous les acteurs ont un rôle à jouer dans cette problématique. Acteurs publics, privés, associatifs. Gestionnaires de logement, organismes de contrôle, collectivités territoriales, sociétés de

service, et tant d'autres encore. Sans oublier bien évidemment les résidents, familles et salariés.

Je pense qu'il est temps d'agir et qu'il serait dommage de gaspiller du temps et de l'énergie en voulant tout réinventer. Nous proposons aux groupes d'EHPAD des services reconnus et leur permettant de montrer le vrai visage du secteur.

# La transformation du modèle EHPAD face aux attentes de la société

**Maryse DUVAL**

Directrice générale GROUPE SOS Seniors

La pression démographique actuelle et à venir de la population en situation de perte d'autonomie demande une adaptation de l'accompagnement des personnes âgées afin de mieux répondre à leurs attentes. EHPAD Centre de Ressources territorial, Dispositif Renforcé de Soutien à Domicile pour les personnes âgées marquent l'arrivée d'une nouvelle sémantique dans une société vieillissante, qui doit faire face au risque de perte de l'autonomie dans un contexte où le rapport de dépendance démographique va se dégrader dans les années à venir...

**600 000, c'est le nombre de personnes âgées habitants dans l'un des 7500 Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (E.H.P.A.D)**

**E.H.P.A.D ! Qu'est-ce que la société attend de nous ?**  
La possibilité de dépendre de nous...en s'engageant à PRENDRE SOIN.

Selon W. HESBEEN, « prendre soin, c'est porter une attention particulière à une personne, qui vit une situation qui lui est particulière et ce, dans la perspective de lui venir en aide, de contribuer à son

bien-être, à sa santé ».

Dans un contexte où l'approche « anti-institutionnelle » prônée dès 1962 par le rapport LAROQUE, est fortement d'actualité et où le maintien à domicile, constitue l'approche à privilégier comme le législateur a pu le réaffirmer par la loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, l'entrée en EHPAD fait partie des situations particulières marquantes dans la vie de nos aînés.

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

### E.H.P.A.D ! Qu'est-ce que la société attend de nous ?

Un accompagnement personnalisé et de qualité.

*« Accompagner quelqu'un, ce n'est pas le précéder, lui indiquer la route, lui imposer un itinéraire, ni même connaître la direction qu'il va prendre mais c'est marcher à ses côtés en le laissant libre de choisir son chemin et le rythme de ses pas. »* selon P. VERSPIEREN.

La reconnaissance des droits et de la citoyenneté des personnes accueillies au sein des établissements médico-sociaux est un principe de primauté, qui s'interfère dans la conciliation entre la vie en collectivité et la personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement. Dès lors, le défi des EHPAD consiste à garantir un juste équilibre entre la sécurité et la protection des résidents notamment ceux en situation de fragilités et le respect de leurs droits et libertés.

La liberté de choisir, c'est aussi respecter le principe du libre choix, du consentement éclairé et du droit à l'information de la personne. Par conséquent, choisir librement son lieu de vie suppose de proposer à la personne âgée en perte d'autonomie, une offre diversifiée, modulaire et adaptée à ses besoins, allant du logement individuel avec ou sans accompagnement, en passant par une offre intermédiaire, jusqu'à l'accueil en EHPAD.

### E.H.P.A.D ! Qu'est-ce que la société attend de nous ?

De Bien Vieillir.

Le vieillissement est une des préoccupations majeures de la société. D'autant plus qu'il relève de la plupart des politiques publiques en lien avec notre système de protection sociale. Notamment, celles liées aux conditions de vie dès l'enfance, qui déterminent en partie les conditions de vie aux grands âges ; celles liées au travail dont dépendront les ressources des retraités, mais aussi leur santé ; celles liées à l'habitat ; celles liées à la prise en charge des situations de perte d'autonomie et de vulnérabilité ; celles liées à l'inclusion...

Les EHPAD doivent valoriser l'accompagnement sous toutes ses formes en transformant l'offre et en l'adaptant au parcours des personnes âgées avec l'appui des politiques publiques. La prise en charge doit être ajuster afin d'assurer un accompagnement sans rupture, qu'il soit à domicile ou en

établissement. Pour cela, il nous faut repenser le modèle de l'EHPAD par la TRANSFORMATION de son offre. La métaphore de la chenille et du papillon est bel exemple. En effet, la nature a créé une transformation fascinante : La Chrysalide. Sans chrysalide, pas de papillon. Se transformer, ce n'est pas seulement changer un élément mais bien se repenser, se projeter dans une mutation profonde, prendre une nouvelle identité.

88% des français estiment qu'étendre le champs d'intervention et des compétences des EHPAD, en proposant à leurs équipes d'intervenir aussi au domicile des personnes âgées serait une solution, qui pourrait permettre de mieux prendre en charge le vieillissement et la perte d'autonomie.

### Société française et EHPAD, nous devons repenser collectivement le modèle des EHPAD de demain.

La loi de financement de la sécurité sociale 2022 prévoit la possibilité pour les EHPAD d'exercer une mission de « centre de ressources territorial ». L'émergence de cette nouvelle sémantique marquera sans doute la transformation du modèle EHPAD.

Il est attendu de l'EHPAD Centre de Ressources Territorial de diffuser sur sa zone territoriale, les compétences et les ressources gérontologiques dont il dispose dans le but de les partager et de les mettre à disposition aux professionnels de la filière gérontologique. Un appui renforcé dans le cadre de l'accompagnement à domicile des personnes âgées est aussi proposé.

L'EHPAD Centre de Ressources Territorial donne naissance à deux types d'activités, dans les murs et hors des murs de l'EHPAD et s'adresse à trois publics en particulier, professionnels de la filière gérontologique du territoire, personnes âgées et leurs aidants.

Cette mission s'oriente vers deux modèles d'organisation, qui sont un modèle de services intégré ou un modèle de services coordonnés.

L'objectif étant d'offrir une coordination intégrée et renforcée des différents professionnels intervenants auprès de la personne âgée, en liaison avec



## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

l'expertise de l'EHPAD dans l'accompagnement de la perte d'autonomie.

La crise du Covid 19 montre du Schumpeter dans notre écosystème de santé en général avec le principe de « destruction créatrice ». Les nouvelles innovations rendent les innovations antérieures obsolètes. Le système de santé a dû s'adapter à la situation épidémique. Un essor de la télémédecine, de nouvelles collaborations entre professionnels de santé, le décloisonnement et l'ouverture des différents secteurs de la santé sont des exemples parmi tant d'autres.

### **E.H.P.A.D ! Qu'est-ce que la société attend de nous ?**

La fin de la dichotomie EHPAD-Domicile avec une réponse d'accompagnement adaptée à chacun. Cela suppose le dépassement des approches en silo, qui caractérisent souvent les façons de faire des divers établissements et services du secteur de la santé, dans un contexte où la population française est dans un processus de vieillissement.

Les personnes âgées au profil complexe, vivant à domicile doivent souvent faire face à des situations de rupture de parcours et de prise en charge. C'est donc dans ce cadre que l'expérimentation « dispositif renforcé au soutien à domicile pour les personnes âgées » a vu le jour. L'objectif est de proposer une solution aux personnes âgées en situation de perte d'autonomie, qui souhaitent rester à domicile, pour lesquelles un accompagnement « classique » des services du domicile n'est plus suffisant et qui seraient de prime abord orienté vers une entrée en institution. Aujourd'hui, la question qui se pose est : Comment les personnes âgées de demain voudront-elles se faire aider en cas de perte d'autonomie ?

Selon les projections de l'INSEE de novembre 2021, la population française devrait continuer de vieillir. La France compterait 68,1 millions d'habitants au 1er janvier 2070 contre 67,4 millions au 1er janvier 2021, soit 700 000 de plus.

La population continuerait d'augmenter jusqu'à un maximum de 69,3 millions en 2044 puis diminuerait ensuite jusqu'à 68,1 millions en 2070. On comptera 5,7 millions de seniors de plus de 75 ans de plus qu'aujourd'hui et à l'inverse 5 millions de moins de 60 ans de moins.

Le rapport de dépendance démographique, c'est-à-dire le ratio entre les plus de 65 ans, majoritairement retraités, et les 20-64 ans, majoritairement actifs, va donc nettement se dégrader d'ici à 2040. Il passera de 37 retraités pour 100 actifs aujourd'hui à une fourchette comprise entre 48 et 53.

Décaler l'âge de départ en retraite est l'une des pistes privilégiées dans les différentes réformes pour équilibrer le système de financement. En France, les dépenses de retraite représentent 14% du PIB. Face au vieillissement démographique, la question de la soutenabilité financière du système de retraite se pose...L'équilibre du système de retraite repose sur trois paramètres : Le taux de cotisation qui, appliquée à la masse salariale, a des conséquences sur le niveau des ressources. Le niveau de pension, qui joue sur les dépenses. L'âge de départ en retraite, qui permet d'agir sur les deux dimensions (hausse des cotisations et baisse des dépenses).

Ici, il peut sembler légitime de partager les gains d'espérance de vie entre un allongement de la vie active et celui de la durée de retraite. Cependant, cela amène à s'interroger sur la capacité individuelle à prolonger son activité, en particulier du point de vue de la santé.

Par conséquent, la question centrale est de savoir si les années d'espérance de vie gagnées sont des années en bonne ou mauvaise santé. L'enjeu est important car les gains d'années en bonne ou mauvaise santé déterminent la qualité de vie des personnes et leur niveau de participation sociale. Ils déterminent aussi les besoins d'une population en matière de soins et de prise en charge de la perte d'autonomie. Des inégalités sociales de santé dans la vieillesse sont-elles à prévoir davantage ?

### **E.H.P.A.D ! Qu'est-ce que la société attend de nous ?**

Une meilleure prise en compte du « risque dépendance ». Le vieillissement de la population est au cœur d'enjeux individuels, sociétaux et démographiques multiples, qui attendent de l'Etat, des réorganisations suffisantes et marquées...

Chaque acteur intervenant dans l'accompagnement de la personne âgée doit s'inscrire dans le meilleur accompagnement pour tenir compte du risque de dépendance, particulièrement la dépendance

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

lourde, qui est un enjeu majeur pour le bien-être des individus durant leur cycle de vie.

De plus, quand la perte d'autonomie fonctionnelle réduit la mobilité des personnes, elle renforce en premier lieu la dépendance de celles-ci aux ressources à proximité. La distance à des services médicaux ou médico-sociaux devient alors un facteur important dans la réponse apportée à l'accompagnement.

Les dépenses de dépendance vont très probablement augmenter dans les années à venir, dans une proportion toutefois plus faible que les dépenses de retraite. A plus longue échéance,

l'incertitude est grande et les politiques publiques ont un rôle à jouer en amont, pour prévenir le risque de dépendance. La retraite n'est plus un risque, elle est devenue une tranche de vie. Les charges, qui en résultent vont croître constamment, surtout si l'on ajoute le poids de la dépendance et des populations aux carrières partielles.

L'Etat-providence et notre modèle « conservateur-corporatiste » doit-il évoluer et aller vers le partage des responsabilités entre la collectivité et les individus... car si l'accompagnement du vieillissement est un enjeu social, la dimension économique oriente fortement son contenu.

### Présentation

Présent dans la plupart des Régions de France, l'association GROUPE SOS Seniors gère aujourd'hui 111 établissements et services dont 70 EHPAD pour plus de 4900 places, 10 Résidences autonomie pour 527 logements, 5 services de soins infirmiers à domicile, 1 service d'aide et d'accompagnement à domicile, 7 activités de portage de repas, 5 Résidences Services, 1 EHPA, 2 associations d'habitat intergénérationnel, 4 services d'accompagnement des seniors à domicile « Seniors Connect », 1 programme de sensibilisation à l'alimentation des Seniors « Silver Fourchette », 1 programme de lutte contre l'isolement des personnes âgées « Ogénie »...etc. Mon EHPAD, Mon domicile » est la philosophie d'accompagnement dans les établissements du GROUPE SOS Seniors.

# **Le collectif, un modèle puissant pour une économie sociale et solidaire efficace et durable**

**Matthieu DOMAS**

Directeur Général du Réseau APA

Président d'Amaelles, 1er Collectif français d'Aide et de Soins à la Personne

**A**u sortir d'une crise sanitaire qui a fissuré nos modèles, bousculé nos certitudes, et redéfini nos priorités sociétales, la quête de sens est devenue un élément déterminant pour orienter décisions professionnelles et choix personnels. Sur les sujets particulièrement tendus des soins et de l'aide à la personne, quels que soient les publics et quels que soient les modèles de structures, le besoin de se rassembler et de faire émerger de nouveaux modèles d'organisation, plus adaptés aux aspirations et aux priorités actuelles, se fait sentir. En France, les 8 millions d'aidants qui portent notre système de soins doivent trouver leur place dans un environnement saturé par un discours sanitaire omniprésent et faire face à l'émergence de critiques grandissantes de certains modèles économiques à l'opposé des valeurs du « care ».

La nécessité d'être efficace dans la mission confiée, et l'impératif d'humanité et de respect pour tous les citoyens sont-ils compatibles ? Nous le pensons parce que nous en avons fait la démonstration. Il est temps de revenir aux fondamentaux des métiers du soin. Si les acteurs du « care » et de la santé veulent parvenir à rassembler derrière elles des structures fortes avec un impact sociétal réel, il faudra compter sur des modèles ancrés dans de solides valeurs humanistes.

## **La recherche de sens : un moteur puissant au service d'un modèle social humain et durable**

De plus en plus, la recherche de sens se généralise comme étant l'un des principaux facteurs de détermination dans le monde professionnel : les choix de métier sont guidés par des facteurs plus personnels, et les reconversions professionnelles se multiplient.

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

Certes, la quête de sens n'est pas propre à notre époque. Elle jaillit à chaque fois qu'un modèle est à bout de souffle. Aujourd'hui, le réveil sociétal auquel nous assistons est lié à la prise de conscience des limites de notre système. Face au constat de l'urgence écologique et sociale fortement accélérée par la crise sanitaire ; c'est cette crise sans précédent qui a impulsé la redéfinition de nos priorités collectives et de nos aspirations individuelles, et qui a permis de mettre en évidence un besoin de transformation de nos modèles de soin.

Dans le sillage de ce bouleversement, il n'est pas étonnant d'observer la multiplication des **entreprises labellisées B Corp** et des **sociétés à mission**, qui se dotent d'une responsabilité sociale et sociétale pour impulser une dynamique de changement vertueux. Ces structures engagées se rassemblent derrière un projet collectif et adoptent les codes de communication traditionnellement associés aux structures associatives et caritatives : le bien commun, l'intérêt général, et la coopération de tous les acteurs pour remplir les objectifs sociaux définis, deviennent les nouveaux piliers des entreprises responsables.

**Les acteurs de l'ESS prônent ces valeurs depuis longtemps.** Ils forment déjà 10% de la valeur générée en France, qui reconnaît enfin pleinement l'apport de ce secteur à l'économie française, avec plus de 2,3 millions de salariés, et un impact inquantifiable en termes d'externalités positives générées pour la société. Guidés par les mêmes impératifs de bienveillance et d'exigence, les acteurs du soin continuent à raisonner en dehors des systèmes pour se centrer sur le collectif et l'épanouissement humain. Face aux évolutions sociétales, l'ESS performe et met parallèlement en œuvre la transformation du secteur, vers un modèle pleinement adapté à son époque et qui remet l'humain au centre du parcours de santé.

Pourtant, si le secteur a connu une reconsidération politique depuis 2014 (4 ministres et secrétaires d'État, jusqu'à Olivia Grégoire, se sont succédé depuis la **loi ESS** du 31 juillet 2014), on ne parle toujours que de "start-up nation" et des grands groupes. L'ESS aussi doit trouver sa place dans cet écosystème et continuer à faire entendre ses messages engagés et pertinents.

### **Remettre le collectif au cœur des métiers du soin...**

**Les entreprises qui durent sont celles qui fonctionnent sur le modèle du partenariat et de la collaboration.** La pandémie a permis de mettre en évidence le constat de l'importance du collectif et des valeurs communes de solidarité, pour traverser les crises ; nous en faisons la démonstration tous les jours, notamment au sein des structures qui composent la diversité de notre écosystème, comme pour certaines associations d'Amaelles qui existent depuis près de 80 ans.

**Un collectif pragmatique,** c'est un collectif qui s'appuie sur le tissu associatif déjà existant : pour trouver des solutions sociales et solidaires performantes, il faut mobiliser et travailler en symbiose avec l'ensemble des acteurs de terrain (médecins, aidants, élus locaux...). Le collectif doit s'enrichir de la somme des parties, avec une diversité d'acteurs pour irriguer la trame d'un réseau dense et solidaire sans volonté hégémonique. Chez Amaelles, ce sont plus de 8000 salariés et 1500 bénévoles qui se mobilisent au quotidien dans des emplois durables et non délocalisables, pour contribuer à un rassemblement sincère derrière des métiers qui ont du sens.

### **Pour faire émerger un collectif qui dure, il est tout aussi important de favoriser l'innovation sociale.**

Cette dynamique encouragée par la confiance mutuelle entre tous les collaborateurs doit pouvoir offrir la liberté d'action nécessaire pour trouver des solutions et les partager. L'adaptation de l'ESS aux nouvelles réalités sociétales doit passer par une autonomie accrue et un respect des équipes sur le terrain ; par une gestion collaborative, adaptée à la diversité des situations, capable de replacer l'humain au cœur du modèle de soins.

Le modèle collectif joue aussi un rôle central en tant que **stabilisateur financier des différentes parties prenantes.** Les structures qui ont joint leurs forces au sein du collectif révèlent leur potentiel en allégeant certaines contraintes budgétaires susceptibles de peser sur la qualité des services. La force des structures collaboratives réside dans le partage et le réinvestissement de la valeur produite à l'ensemble des acteurs mobilisés : l'aspect financier est un moyen au service de la cause, du

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

modèle social et de l'intérêt général.

### **...Pour faire émerger des modèles basés sur la confiance et le respect de la dignité des personnes**

Observons les modèles qui fonctionnent : dans un contexte de remise en question des modèles d'affaires et de gouvernance des structures de soin, les systèmes qui se détachent du lot sont ceux qui mettent au cœur de leurs préoccupations **le bien-être de l'ensemble des parties prenantes**. Les métiers de l'ESS doivent développer leur attractivité et gagner en valeur ajoutée, pour créer une dynamique positive capable de mobiliser les salariés : cela comprend bien sûr l'aspect financier, mais aussi des facteurs organisationnels, qui touchent à la mise à disposition de matériels, ou encore la qualité de vie au travail de façon plus globale. C'est cette recherche constante d'un équilibre entre tous les acteurs de notre

écosystème que nous devons poursuivre : clients, salariés, prestataires de services, environnement de travail, pouvoirs publics, ...

Aujourd'hui, nous avons besoin du soutien des pouvoirs publics pour avancer dans la transformation de nos modèles. Pourtant, en cette période électorale, les questions relatives à la gestion du soin et de la santé ne semblent pas réussir à polariser les débats de la campagne. La loi "grand âge et autonomie", quant à elle, a vu sa réforme reportée à la fin de la pandémie. Quand adressera-t-on le sujet de manière politique ? Quand donnera-t-on la parole aux acteurs qui se mobilisent pour apporter des solutions ?

**Dessiner l'horizon d'un collectif engagé au service d'un secteur porteur de sens : c'est le projet que nous portons, et que nous voulons partager, à l'aube d'une nécessaire renaissance des modèles, pour donner une place toujours plus grande à l'autonomie et à la dignité des personnes.**

# Santé Visuelle, pour une dynamique de l'"aller-vers"

**Matthieu GERBER**

Président et fondateur Les Opticiens Mobiles

La vue des seniors : l'urgence !

La prise en charge de la santé visuelle des aînés directement sur les lieux de vie prend plus que jamais tout son sens. En France en 2022, une grande partie des aînés n'ont pas accès donc pas recours aux soins optiques.

Le saviez-vous ?

- 97% de la population française âgée de plus de 60 ans présente un trouble visuel<sup>1</sup>
- 40% des plus de 78 ans ne portent pas de lunettes adaptées à leur vue<sup>2</sup>
- 50% des personnes examinées sur leurs lieux de vie ne portent pas de lunettes adaptées<sup>1</sup>
- 2 milliards d'euros c'est le coût annuel estimé des chutes des personnes âgées

Sachant qu'en 2027, 20 millions de Français auront plus de 60 ans dont 3 millions seront en perte d'autonomie (soit une augmentation de 20% depuis 2015), l'accès aux soins pour tous sur tout le territoire est un enjeu majeur de santé publique.

Cet accès aux soins primaires est encore plus crucial pour les seniors et les personnes fragiles (Grand-âge et Handicap) vivant à domicile, en

établissements médico-sociaux, et de santé.

En effet, « Bien voir » et « Bien Entendre » apporte une contribution directe à i) une meilleure autonomie, ii) une meilleure inclusion sociale et iii) une meilleure qualité de vie au quotidien pour la personne (s'alimenter, entretenir des relations sociales, accéder à l'information, pratiquer des activités manuelles et intellectuelles ou encore se déplacer en toute sécurité surtout en ce qui concerne l'équilibre et le risque de chute ...).

L'accès à ces soins primaires pour les personnes de Grand-Âge pose aussi de grandes difficultés aux aidants qui manquent souvent cruellement de temps, sont parfois éloignés géographiquement de leur proche en situation de dépendance et/ou peuvent parfois être aussi dans l'impossibilité physique de les transporter.

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

### Pourquoi les personnes sont dans le non-recours à ces soins ?

- Fatalisme laissant penser qu'il est normal que la vue décline avec l'âge ;
- Raisons financières malgré les aides existantes ;
- La peur du diagnostic médical ;
- Manque de connaissance du parcours de soins et du rôle des professionnels de santé ;
- Accès aux soins optiques reste vraiment problématique pour certaines populations de notre territoire et notamment les personnes fragilisées notamment à cause de leur incapacité pour se déplacer chez un professionnel de santé.

### Les barrières sont multiples :

- économique : La réforme du 100% Santé ne nous semble pas couvrir la problématique d'accès à l'opticien directement sur les lieux de vie (domicile, EHPAD, RSS, établissements accueillant des personnes en situation de handicap - FAM, MAS...). Le panier A semble avoir été pensé pour les personnes qui se déplacent en magasin alors que les publics fragiles sont souvent ceux qui ont i) des faibles ressources, ii) une complémentaire santé impliquant un reste-à-charge important, et bien sûr iii) des difficultés pour se déplacer. i Elles sont donc exclues du bénéfice du 100% Santé
- géographiques : Outre les délais d'attente, les médecins spécialistes (ophtalmologistes) ne se déplacent pas. La plupart du temps leurs agendas sont saturés ou parce qu'ils ne prennent pas de nouveaux patients ;
- physiques : difficultés pour se déplacer pour un patient, contraintes pour les aidants et les personnels de soins et d'accompagnement (infirmière coordinatrice, auxiliaire de vie...).
- technologiques : la téléconsultation n'a pas été la solution attendue pour les seniors

puisque 50 % des seniors n'ont pas Internet. Pour les soins optiques, le modèle de téléconsultation actuel n'est pas adapté du fait que les spécialistes (ophtalmologistes) ne peuvent réaliser des examens à distance sans une intervention humaine. Sur ce volet, l'absence de délégation de tâches avec les professionnels de santé opticiens n'aide pas.

- réglementaires : par exemple, en cas de besoin de verres correcteurs, il y a une vraie difficulté d'accès à l'ordonnance en optique pour les personnes de plus de 75 ans. Par ailleurs, la réfraction n'est pas possible en dehors d'un magasin d'optique alors que toutes les technologies permettent de faire cet examen en mobilité.

**En résumé, malgré l'offre pléthorique de magasins, nos aînés sont les grands oubliés de la filière de l'optique. Il y a pourtant des vrais besoins pour la prise en charge de la santé visuelle sur les lieux de vie des personnes.**

### Ne restons pas immobiles !

Depuis 2015, dans sa volonté d'agir pour que chacun vive pleinement le monde qui nous entoure, notre société Les Opticiens Mobiles facilite l'accès à la santé visuelle pour tous, avec bienveillance

Pour y parvenir nous avons créé un nouveau métier « opticien coordinateur en santé visuelle » : des opticiens spécialisés pour se déplacer sur rendez-vous directement sur les lieux de vie et de travail des personnes fragiles et actives.

Acteur engagé contre la lutte des inégalités de santé, la société Les Opticiens Mobiles préserve la vue et (re)donne un accès à la santé visuelle des personnes pour une meilleure autonomie et une amélioration de la qualité de vie.

Notre expérience actuelle au cœur des territoires nous a permis d'identifier 4 propositions pour faciliter l'accès à la santé visuelle intégrant une réforme forte de la filière en santé visuelle :

1. La réfraction complète en mobilité (à

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

domicile ou dans les établissements médico-sociaux) dans le strict respect de la confidentialité et des conditions d'hygiène préalablement définies.

2. Un meilleur accès à l'ordonnance en s'appuyant sur la télémedecine et la téléexpertise entre opticiens et médecins ophtalmologistes dans la réalisation d'exams complémentaires réalisés par l'opticien directement sur les lieux de vie puis télétransmis de manière sécurisée et interprétés à distance par un médecin spécialiste (ophtalmologiste). Une délégation de tâches élargie, encadrée par les mêmes protocoles organisationnels existants entre les orthoptistes et les ophtalmologistes.

3. La primo-prescription pour les opticiens en mobilité, dans la suite des préconisations de l'Igas, en cas de besoin avéré après réalisation d'un bilan complet et d'exams complémentaires réalisés et télétransmis aux médecins ophtalmologistes.

4. L'intégration du financement des actes de réfraction, exams complémentaires et dépistage réalisées en mobilité ainsi qu'un forfait déplacement pour les opticiens comme c'est le cas pour les infirmiers et autres professionnels de santé qui se déplacent afin

d'éviter un reste à charge pour le patient ayant besoin d'une prise en charge à domicile ou en établissement.

Il est possible d'éradiquer les déserts médicaux liés à la santé visuelle, de réduire les délais de prise en charge des patients et d'améliorer le parcours de soins, ce dans l'intérêt général.

La mobilité médicale pourrait être l'une des clés, facile à mettre en œuvre pour offrir à chacun - quel que soit son âge, son mode et lieu de vie, et sa capacité ou sa volonté de se déplacer - un meilleur accès à la santé.

**Parce que tout le monde compte, en créant la société Les Opticiens Mobiles, j'ai souhaité répondre à un enjeu de santé publique majeur : faciliter l'accès à la santé visuelle pour tous.**

Car nous pensons que c'est aux professionnels de santé de prendre le temps d'aller vers les porteurs de lunettes, nous avons créé un nouveau métier en réponse à des besoins insatisfaits : Opticien Mobile coordinateur en santé visuelle. »

1: études et résultats DRESS, Juin 2014

2: étude de l'INSERM, Nov.2018



# L'intergénérationnel... quelle place dans les villes de demain

**Mélanie SLUFCIK**

Founder CEO COLIBREE Intergeneration & Ma Cohab

**B**ientôt 3 ans, que nous œuvrons à déployer le concept de logement partagé entre jeunes et moins jeunes. Et pourtant, plusieurs constats s'imposent.

La cohabitation intergénérationnelle et solidaire au sens de la loi Elan n'est pas à la place qu'elle mérite dans les solutions de logements actuelles malgré tous les avantages et les réponses apportées aux enjeux et problématiques du marché !

A l'heure où nous devons agir pour construire des villes plus responsables, durables et répondre à des attentes et besoins plus écologiques, économiques et solidaires, la question sur la place du concept dans les villes de demain s'impose et interpelle.

Clairement, où en est-on ?

## **Un concept initialement méconnu qui cherche sa place**

Moi-même, je ne connaissais pas ce concept il y a quelques années. C'est en allant voir ce qui se passait dans les pays voisins suite à un événement personnel que j'ai découvert cette solution incroyable. Un lieu, une cohabitation, des échanges, du partage, de l'entraide, en plein cœur des villes mais aussi sur des zones plus isolées

Une reconnection entre les générations via le logement.

Et pourtant, cela existe en France depuis des années... Mais seulement, on en parlait que trop peu.

Depuis 3 ans, la communication s'est développée de part l'arrivée de nouveaux acteurs privés mais pas que, les pouvoirs publics ont pris en main le sujet. Cela a permis de mettre sur le devant de la scène le concept face à des problématiques d'isolement, de pénurie de logement, l'enjeu du maintien à domicile

Et avec la COVID19 qui s'est installée parmi nous, l'amplification de ces problématiques n'a fait qu'offrir une opportunité de visibilité à ce concept

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

méconnu.

Clairement, le plus difficile aujourd'hui n'est pas de faire comprendre ce qu'est le concept en lui-même mais de parfaire sa mise en application conformément aux dispositifs légaux existants.

Et là... on voit de tout. Du bon, du mauvais. Des choses que nous pouvons rectifier facilement par la présence d'experts reconnus, par des contrats signés et suivis dans le temps

Seulement, un point semble être un vrai frein, une barrière au déploiement opérationnel du concept, à savoir : l'âge des parties éligibles indiqué dans la loi Élan qui limite les champs d'actions et ne fait pas l'unanimité parmi les potentiels utilisateurs et prescripteurs que nous côtoyons tous les jours.

### Une loi qui encadre et qui exclut

Il est évident que la Loi Élan permet d'encadrer le concept. Encore trop d'aberration dans la vraie vie :

- une chambre de 6m2 sous les combles sans SDB avec un appartement au 3eme étage occupé par la personne qui héberge
- un jeune qui se retrouve à nettoyer l'intégralité de l'habitat en échange du logis...

Nous disons non ! Et pourtant ça existe !

Ces situations, nous les avons rencontrées, nous les avons recadrées car cela ne correspond pas à la définition même du concept de cohabitation intergénérationnelle et solidaire que nous prônons.

Encadrer : oui c'est une évidence mais sur les bons critères.

- le logement doit être propre, décent, la chambre doit être de 9m2 ou plus, avec du mobilier permettant au jeune de dormir, étudier sereinement. Avoir accès aux parties communes librement dans le respect de tous.
- la contrepartie financière doit respecter les plafonds fixés par les impôts et être moins chère que si cette même chambre était louée sur le marché de la location

classique.

- la contrepartie humaine, sociale, solidaire et servicielle doit être raisonnable, décente et validée par les deux parties. Le jeune hébergé ne doit pas remplacer une aide de vie médicalisée ou non, il n'est pas au service de l'hébergeur. Le partage, la coopération et l'envie de s'apporter doivent primer sur le reste.

A mon sens, et aux vus des nombreux échanges que nous avons quotidiennement, la loi devrait permettre à plus de monde d'être éligible. L'intergénérationnel ne se réduit pas à un échange entre une personne de moins de 30 ans et de plus de 60 ans. L'intergénérationnel c'est permettre à deux générations de se rencontrer, de s'apporter et de grandir ensemble. En effet, à 55 ans, on peut accueillir un moins de 30 ans et à 45 ans, on peut cohabiter avec un senior de plus de 70 ans.

La question à se poser est la suivante: La cohabitation intergénérationnelle et solidaire au sens de la loi Élan doit-elle se limiter aux moins de 30 ans et aux plus de 60 ans ?

A date, la loi Élan le confirme. Mais cela n'est certainement pas le reflet de la réalité, des attentes et des besoins. La solidarité dans la vie de tous les jours ne se limite pas à cela. Doit-on de fait systématiquement mettre un âge derrière ce concept ou ne peut-on pas mettre tout simplement une nuance sur ce qu'est une génération.

Il est évident que parfaire ce critère donnerait, d'une part, la possibilité au plus grand nombre d'être éligible et d'autre part, d'apporter un cadre légal à des usages déjà en place, non encadrés pour plus de sécurité.

### Comment permettre au concept de briller et de réellement se développer en France :

Quel gâchis de devoir répondre dans la négativité quand une personne de moins de 60 ans, isolée, désireuse de se sentir utile auprès des autres, nous contacte pour proposer sa chambre à un plus jeune ou encore, de ne pouvoir accompagner une personne de 35 ans, dont les motivations sont claires et engagées

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

“Allez sur Airbnb, déposez une annonce de votre chambre sur une marketplace"... voilà ce que nous répondons à ces sollicitations dans la vie de tous les jours.

Les dispositions actuelles freinent le développement de ce concept en or qui permet de reconnecter les générations, de prendre des uns et des autres, de ne pas être seul, de pouvoir améliorer le pouvoir d'achat avec une solution accessible.

Et si on en parlait ?

Et si les acteurs de la cohabitation intergénérationnelle et solidaire, associatifs, privés se réunissaient avec les politiques, les acteurs majeurs des secteurs concernés pour échanger, co-

construire et permettre à la loi en place de s'ajuster à la réalité du marché, aux attentes et besoins des parties prenantes.

Mon grand-père disait toujours : *“c'est ceux qui ont les mains dans le cambouis qui savent de quoi on parle”*. Alors ensemble, aidons le concept à rayonner en France et à solutionner les problématiques sociales qui ne cessent de grandir et qui touchent une multitude de marchés : l'immobilier, le lien social, le bien vivre et vieillir à domicile

Car rappelons le quand même, histoire de comprendre pourquoi on doit agir maintenant : demain c'est nous qui aurons ces besoins mais c'est aujourd'hui que nos parents ou grands-parents, nos enfants ou petits enfants en ont besoin.

### Présentation

Mélanie SLUFCHIK, fondatrice CEO de COLIBREE Intergénération, le 1er site internet créé et dédié à la cohabitation intergénérationnelle et solidaire entre jeunes (étudiants & jeunes actifs) et moins jeunes (personne de plus de 60 ans).

Notre proposition de valeur : rencontrer son cohab'idéal grâce à notre matching automatisé des profils, simplifier et sécuriser la démarche au travers de notre parcours full digital, accessible partout en France et à tout instant. Avec plus de 4000 utilisateurs inscrits, COLIBREE Intergénération se positionne comme un des acteurs incontournables du marché.

# Shopping thérapie : et si le bonheur était dans la garde-robe ?

**Nathalie YVES**

Fondatrice Le Comptoir de l'Hirondelle

C'est chose admise, le vêtement révèle autant qu'il ne cache. Dès le plus jeune âge, l'être humain, conscient que la tenue conditionne l'image que la société se fait de lui, considère l'habit comme un prolongement de sa personnalité.

Ainsi et tout au long de notre vie, nous construisons un rapport unique et singulier au vêtement. Un rapport qui évolue avec l'âge dans une société où l'habit fait parfois le moine que nous ne sommes pas.

## La représentation de soi

Premier marqueur sociologique, le vêtement témoigne de notre appartenance à un groupe, une tribu, à un statut, à des codes. Le vêtement est un langage, qui dit beaucoup de notre volonté de nous fondre dans un environnement, de revendiquer un statut ou au contraire de casser les codes du groupe auquel nous sommes censés appartenir.

Ainsi, chacun - y compris ceux qui refusent de considérer cette fonction de représentation du vêtement - se construit, évolue, se raconte par ce qu'il porte. Un rapport au vêtement plus ou moins distant, qui évolue avec le temps, qui appartient à

chacun, mais indéniablement constitutif de notre personnalité.

## Un rapport au vêtement qui se modifie avec l'âge.

Si la société de consommation encourage, jusqu'à la nausée parfois, la représentation et le paraître, notre rapport à l'habit, tend avec l'âge à s'apaiser.

Certes, l'habit reste un vecteur d'image, mais d'une image qui avec le temps, se calque un peu plus sur notre vraie personnalité - « Ah ce manteau, c'est vraiment toi ! » - Vêtement et personnalité tendent

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

à se superposer et accompagnent cette moindre envie de consommer qui apparaît avec l'âge.

Les seniors voient ainsi leurs choix de vêtements s'enrichir de nouveaux critères, la qualité, le confort, la durabilité, voire l'éco-responsabilité.

Il n'en reste pas moins que pour les seniors, le choix et l'achat d'une tenue reste un plaisir et porter un vêtement neuf une source de satisfaction où se mêlent séduction et estime de soi.

### Et soudain, tout devrait s'arrêter ?

De fait, souvent, l'entrée en EHPAD marque l'entrée dans une vie normée et standardisée où il est demandé au nouveau résident des renoncements aussi douloureux qu'irréversibles. L'abandon de son intérieur, de ses meubles, de tout ce qui racontait l'histoire de sa vie, de tout ce qui relevait du prolongement de soi et qui, outre la charge affective, disait aux autres, qui on était.

Faudrait-il en plus, déposséder les résidents du dernier marqueur de leur identité en sacrifiant le vêtement sur l'autel de la praticité et de la norme ? Non. Mille fois non !

Le fait de pouvoir encore choisir un vêtement, l'acheter et être fier de le porter est un petit plaisir facile dont il semble inconcevable de priver nos anciens. C'est aussi le premier pas vers un retour à l'estime de soi et à une forme de dignité, deux piliers du bien-être, parfois mis à mal lors de ce moment de vie, psychologiquement perturbé, qu'est l'entrée en EHPAD.

### Je m'habille (à nouveau), donc je suis.

Redonner le plaisir de l'achat, au-delà de l'acte consumériste, c'est redonner le plaisir de posséder quelque chose que l'on a désiré et choisi soi-même. Un acte anodin ? Pas en EHPAD où ces moments de désir et de libre arbitre ne sont plus si nombreux...

Porter un nouveau vêtement, c'est la promesse d'un lendemain où le rituel de l'habillement sera de nouveau un moment de gaîté et de fierté. C'est aussi la promesse de lendemains tout simplement. J'investis dans un nouveau vêtement, je me projette dans l'avenir pour la première fois depuis un bon moment.

Retrouver ce goût de s'habiller, c'est aussi réveiller cette coquetterie, mise en sommeil chez nombre de résidents et pourtant tellement contributive à l'estime de soi.

### Le défilé des sourires

Le plaisir d'une mamie de plus de 100 ans admirant son nouveau gilet dans le miroir, les discussions expertes autour des qualités techniques d'un tissu, les fou-rires partagés lors des essayages, le constat de tous ces grands moments de bonheur générés par la simple acquisition d'un nouveau vêtement... Tout cela validait la création du Comptoir de l'Hirondelle et de ses boutiques éphémères.

Si j'avais bien au départ, la volonté de réenchanter le quotidien des résidents en EHPAD en leur permettant d'avoir à nouveau accès au plaisir d'un shopping, j'étais loin d'imaginer qu'un jour, j'organiserai des défilés de mode !

Le hasard des rencontres m'a conduite à organiser un premier défilé de mode où les résidents, mannequins d'un jour, présentaient les collections, défilant fièrement devant leurs familles, le personnel soignant et les autres résidents.

Ces défilés valident, si tant est qu'il faille le confirmer, que nos grands seniors ont encore besoin, comme tout un chacun, d'exister dans le regard de l'autre, d'affirmer leur singularité, leur personnalité, à travers le vêtement, dans un quotidien où la norme et le pragmatisme ont trop souvent pris le pas sur l'émotion.

## Présentation

Proposer très régulièrement par courrier, de jolies collections de prêt-à-porter pour les Séniors vivant à leur domicile, accompagnées de lettres personnalisées, de cadeaux, de surprises...

## **Les41 : 41 auteurs pour 41 visions**

Enchanter le quotidien, faire rêver et voyager sur papier glacé... Voilà ce qui m'a animée, avec passion, pendant 25 ans au service des grandes entreprises de VAD textile des Hauts de France... Jusqu'au jour où j'ai eu envie de me rapprocher des plus fragiles, ceux qu'on n'adresse plus, ceux qu'on ne regarde plus, ceux qui ne sont plus des cibles, donc plus des clients... Les résident(e)s d'EHPAD... celles et ceux qui, au nom du R.O.I, ne valent même plus le coût d'un timbre.

En investissant les EHPAD avec ses boutiques « pop-up », LE COMPTOIR DE L'HIRONDELLE permet de poursuivre la relation, l'interaction, et contribue à réenchanter le quotidien dans ces structures d'accueil mal-aimées... Une idée folle qui a germé en 2018... et qui a une toute autre résonance aujourd'hui.

# Replacer la personne dépendante au cœur du débat

**Nicolas HURTIGER**

Président et fondateur Senior Compagnie

**A**près un début d'année 2022 marqué par les soupçons de maltraitance dans des Ehpad privés, il est important de ramener au premier plan la vraie problématique : l'accueil des personnes âgées et/ou en situation de dépendance.

## Un contexte sanitaire sans précédent

Le débat autour de la dépendance n'a jamais autant fait parler. Si les soupçons de maltraitance dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes alimentent fortement l'actualité du début d'année 2022 et plongent dans une crise sans précédent des grands groupes français comme Orpea ou Korian, c'est aujourd'hui la question de l'accueil des personnes qui doit devenir une priorité. Il ne faut pas se tromper de combat et préserver l'objectif qui a fait l'essence de notre métier : aider et accompagner celles et ceux qui font face à une perte d'autonomie ne leur permettant plus de vivre en sécurité et d'assurer par eux-mêmes leurs besoins au quotidien. Le contexte sanitaire des deux dernières années a déjà pu pointer du doigt le manque flagrant de moyens mis en place pour permettre d'aider et d'accompagner les personnes âgées et/ou handicapées en France. Mais il ne faudrait pas

balayer d'un revers de la main le combat que de nombreuses enseignes mènent depuis plusieurs années pour tenter d'apporter une expérience unique auprès des personnes et des familles qui font appel à leurs services.

## Une adaptation des services à la personne

Malgré les grandes difficultés liées à la pandémie, les derniers mois écoulés ont permis de mettre un peu plus en lumière et en évidence le travail et la résilience des organismes d'aide et d'accompagnement à domicile. Le temps était à l'entraide, à l'adaptation et à la précaution afin d'assurer une aide plus que jamais essentielle auprès des personnes les plus touchées et impactées par le virus. Le masque et les gants sont aujourd'hui devenus indispensables pour garantir la santé et la sécurité des personnes assistées comme des auxiliaires de vie. Entre les confinements et le couvre-feu, de nouveaux besoins ont aussi fait leur

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

apparition provoquant une réorganisation des services pour limiter le risque d'isolement social des personnes âgées parfois coupées de leurs familles et de leurs proches.

### Le rôle indispensable des auxiliaires de vie

Depuis le début de la crise sanitaire en 2020, les prestations au domicile des personnes âgées et/ou en situation de handicap ont permis de souligner le travail et l'investissement sans faille des auxiliaires de vie sur le terrain, y compris dans les maisons de retraite comme les Ehpad. Aujourd'hui, il est surtout question de valoriser davantage des métiers à forte pénibilité et d'organiser des formations permettant d'apporter une aide toujours plus adaptée aux personnes fragiles et répondre ainsi à leurs besoins. Pour parvenir à un tel résultat et faire face à une pénurie de personnel, il est de notre devoir d'encourager le plus possible des hommes et des femmes à s'insérer dans un secteur d'activité où la demande n'a jamais été aussi importante en France. C'est à nous de donner une autre image de l'auxiliaire de vie à travers l'épanouissement, l'engagement, le rôle social et la richesse que représente ce métier porteur de sens.

### L'engagement qualité comme priorité

Pour aller plus loin dans l'accompagnement des personnes dépendantes, les services doivent aussi savoir se mettre à la place des personnes aidées. L'objectif est que l'expérience utilisateur puisse permettre à l'ensemble du secteur d'assurer un service de qualité par le biais d'un suivi indispensable de la personne, d'une coordination des aides et des soins de l'ensemble des acteurs du milieu ainsi qu'une adaptation aux besoins des personnes prises en charge. Il est capital de replacer l'être humain au cœur du sujet et de prendre en compte ses attentes et ses besoins. Ici, le but est d'améliorer toujours plus notre travail et d'assurer notre mission pour garantir son bien-être et son projet de vie à domicile comme en établissements spécialisés. Là encore, il est question du rôle des encadrants dont la mission est de coordonner le suivi de la personne aidée et d'effectuer systématiquement un réajustement du

plan d'aide via un contrôle et une adaptation régulière selon le degré de dépendance.

### Le digital au service de l'aide à la personne

D'après une enquête menée par l'INSEE en 2020, les seniors de 75 ans ou plus en perte d'autonomie seraient quatre fois plus nombreux en 2050. Avec l'évolution des technologies, le digital est devenu une alternative plus qu'optionnelle pour repousser l'isolement des personnes âgées et/ou en situation de handicap. Encore plus lorsque notre pays fait face à une crise sanitaire sans précédent et où les interactions sociales n'ont jamais été aussi limitées. De quoi mettre en lumière le service de téléassistance qui permet à la personne âgée de rester en contact avec ses proches et sa famille malgré l'éloignement géographique ou la limitation des contacts. Outre le maintien du lien social, la téléassistance ouvre aujourd'hui la voie à la télémedecine pour permettre à celles et ceux qui ont des difficultés à se déplacer d'obtenir un rendez-vous médical sans se rendre au cabinet du médecin traitant.

### Vers un logement connecté ?

La technologie doit avant tout être au service de l'humain, et non pas l'inverse. Son utilisation est une option capable de fluidifier la coordination de l'accompagnement de la personne et la transmission des informations auprès des acteurs du secteur. Et par conséquent, c'est la qualité de travail des enseignes et des établissements spécialisés dans les services à la personne qui s'en retrouverait drastiquement améliorée. Aujourd'hui, le digital permet à des seniors et à des personnes âgées d'adapter leur domicile en fonction de leurs besoins et de leur dépendance. C'est notamment le cas de la domotique qui pourrait avoir un rôle à jouer dans les années à venir au sein des services à domicile. Si la situation actuelle nous interroge à juste titre sur la place qu'occupe la personne dépendante au sein de notre société, il est aussi question de l'avenir et des moyens technologiques qui s'offrent à nous afin de garantir et d'assurer, aujourd'hui comme demain, la santé et la sécurité de nos aînés.



## **Présentation**

Spécialiste de l'aide à domicile des personnes âgées et/ou handicapées depuis 2007, l'enseigne Senior Compagnie propose un concept unique alliant de l'expertise et la volonté de rendre le bien vieillir à domicile accessible à tous en répondant à la fois aux besoins humains et pratiques de ses bénéficiaires. En faisant des besoins de ses bénéficiaires et de son personnel sa priorité, l'enseigne a su se démarquer et est élue un des leaders des services aux personnes âgées et handicapées au palmarès des Meilleures Enseignes depuis 5 ans. Implantée sur le territoire national, Senior Compagnie compte plus de 130 agences et plus de 3 000 assistants de vie diplômés et formés.

# **Pour une Silver Economie d'inspiration entrepreneuriale**

**Nicolas MENET**

Directeur Général de Silver Valley

Vice-Président de la filière Silver Economie

Personnalité Qualifiée Ceser IDF

Auteur de 3 ouvrages sur la silver économie et l'innovation

## **Un contexte socio-démographique unique**

Le baby-boom de 1945-1955 a totalement changé le paradigme du vieillissement en France et en Europe. Avec un âge moyen de l'entrée potentielle en dépendance fixé à 80 ans selon l'INSEE, la décennie 2025-2035 sera celle d'un véritable pic de vieillissement.

Dans ce cadre le secteur de la longévité, comprenant les acteurs médico-sociaux, sanitaires, économiques mais aussi institutionnels, doit s'adapter et vite. Les attentes sont nombreuses et insuffisamment couvertes alors que la nouvelle génération de séniors challenge de façon radicale tant l'image de la vieillesse que ses pratiques.

## **Pourquoi la Silver Economie est une partie de la réponse**

La Silver Economie est une des nombreuses spécificités françaises. Il s'agit d'une filière créée ex nihilo en 2013 représentant aujourd'hui plusieurs milliers de parties prenantes et près de 130 milliards d'euros de chiffre d'affaire selon le

Ministère de l'Economie.

Après 10 ans de développement, la silver économie a de nombreux atouts pour revenir au centre du débat. D'abord parce que les porteurs de projets innovants sont de plus en plus professionnalisés et compétents. Ensuite parce que les pouvoirs publics soutiennent l'innovation pour la longévité et

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

l'action sociale à hauteur de 1 milliard d'euros par an<sup>1</sup>. Mais aussi parce que les grands groupes industriels sont de plus en plus friands pour conquérir ce grand marché de 90 millions d'Européens de plus de 60 ans. Ensuite parce que les investisseurs sont de plus en plus nombreux à s'intéresser au secteur.

Enfin, et surtout, parce que les bénéficiaires eux-mêmes savent tout du vieillissement en tant qu'aïdants et comprennent que pour vieillir comme ils le souhaitent, il faut être pro-actif. Les personnes âgées ont pris conscience qu'à 60 ans elles ont 24 ans d'espérance de vie, plus ou moins en bonne santé. En outre, avec 58% du patrimoine français possédé par les plus de 60 ans<sup>2</sup>, on peut considérer que la plupart des « nouveaux vieux » sont solvables même si plusieurs centaines de milliers d'entre eux vivent encore sous le seuil de pauvreté.

Depuis de nombreuses années maintenant, la vieillesse n'est plus cantonnée uniquement à des problèmes de fragilité, de précarité ou de santé publique. La société prend conscience petit-à-petit que vieillir n'est pas qu'un déficit mais bien un nouveau projet de vie, une nouvelle carrière pour laquelle les séniors doivent s'investir personnellement et financièrement. Nombreux sont ceux qui ont pris conscience que tout ne repose pas que sur la protection sociale et l'Etat<sup>3</sup>.

### **Des défauts de conception qu'il est temps de remettre en cause**

La force de la Silver Economie est double. Elle est à la fois une véritable filière transversale qui touche absolument tous les secteurs de l'économie et en même temps elle a pour objectif l'amélioration du bien-être des personnes et leur inclusion dans la société.

Néanmoins, la Silver Economie conserve deux défauts majeurs de conception depuis son origine. Elle véhicule une vision plutôt déficitaire de la personne âgée et une approche essentiellement curative et sociale du vieillissement qui reposerait majoritairement sur notre système de protection sociale, unique au monde lui aussi. De fait, la Silver Economie à la française aborde le sujet de l'avancée en âge comme un problème relevant à la fois de la santé publique et des affaires sociales ; par

conséquent, financée essentiellement par des subsides publics, dans une approche centralisée et réglementée.

La Silver Economie est positionnée malgré elle dans un syllogisme qui consisterait à penser que la vieillesse est une maladie, et donc qu'elle est remboursée par la Sécurité Sociale. Cette approche volontairement caricaturale permet de bien comprendre qu'en réduisant l'avancée en âge à un déficit, il devient alors impossible de considérer son potentiel économique intrinsèque qui pourrait stimuler les marchés, l'investissement et la compétitivité.

Nonobstant cette approche initiale, force est de constater que la Silver Economie, telle qu'elle est aujourd'hui a permis la création de milliers d'innovations dédiées à la longévité ainsi qu'une acculturation de la population et des décideurs notamment, au sujet du vieillissement actif.

### **Des fondations entrepreneuriales et libérales à consolider**

Le temps est donc venu d'assumer l'ADN libéral et économique de la filière en pensant les nouveaux paradigmes d'un marché porté par la demande croissante d'une population renouvelée de consommateurs conscients des enjeux de leur vieillissement et par des investisseurs qui y voient de vraies opportunités financières à court, moyen et long terme.

Et il y a du travail ! En effet, le cumul 2020 des levées de fonds des startups de la Silver Economie n'est que de 75 millions<sup>4</sup> d'euros contre... 5,4 milliards d'euros levés par les startups de la French Tech<sup>5</sup>. Heureusement, à cela il faut ajouter des levées de fonds conséquentes réalisées par des ETI de premier plan comme Oui Care (65 millions d'euros levés en 2021).

Même si une Silver Economie d'intérêt général peut coexister avec une Silver Economie libérale d'opportunités, il apparaît nécessaire de briser les silos institutionnels qui obèrent les potentialités économiques d'une filière qui pour le moment n'est pas tout à fait industrielle. D'un côté, une approche centrée sur les enjeux financiers et sanitaires de la prévention, dans laquelle le financement public a

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

une place de premier plan, de l'autre, une approche centrée sur la demande croissante du marché qui se régule par l'offre, la demande et les investissements. Il apparaît alors nécessaire de bâtir un plan d'action stratégique à long terme capable de recycler les apports du passé tout en n'en reproduisant pas les erreurs. Pour ce faire quatre grands principes de base peuvent y contribuer<sup>6</sup>.

### ANTICIPER.

La spécificité de la filière Silver Economie est qu'elle repose sur la plus exacte des sciences molles ; à savoir la démographie. Depuis presque un siècle les grands démographes comme Alfred Sauvy<sup>7</sup> n'ont cessé de répéter que l'Occident vieillit au fur et à mesure des décennies et que ce phénomène est inéluctable : il est donc tout à fait possible d'anticiper et d'élaborer des stratégies de réponse aux besoins sur du très long terme. On sait aujourd'hui qu'en 2030, 30% des Européens auront plus de 60 ans. Une telle donnée devrait permettre, sur le plan industriel et économique de mettre en place une planification stricte des besoins au sens large : infrastructures, matières premières, système de distribution, réglementation, législation, normes... et bien sûr, offres, distribution... A ce jour, aucune initiative de ce type n'a été mise en place. Si le secteur médico-social et sanitaire, l'Assurance Maladie et l'Assurance Retraite anticipent leur avenir sur les plans financier, social et sanitaire, aucun acteur issu du monde privé et industriel n'a pris conscience qu'une telle planification dans le domaine de la longévité était possible, alors même que cela assurerait une croissance continue à minima pendant 10 années consécutives à partir de 2025 (année moyenne de l'entrée potentielle en dépendance des « boomers » nés à partir de 1945 dont l'espérance de vie s'approchera des 90 ans).

### S'ADAPTER.

Les techniques marketing, publicitaire, le design et la smart data ont fait des progrès considérables depuis environ 30 ans. La plupart des grands groupes privés internationaux sont aujourd'hui en capacité de mêler ces approches au point de rendre prédictifs les comportements de leurs consommateurs finaux. Avec de tels outils, les offres sont de plus en plus personnalisées et répondent à la quasi-totalité des besoins, assurant

alors une récurrence d'achat et une fidélité maximale des clients et des usagers. Trop peu d'innovateurs en Silver Economie à ce jour sont au fait de ces techniques, d'autant plus que le client sénior est une cible dite complexe. Elle est particulièrement hétérogène du fait que les tranches d'âge ont leur référentiels de consommation spécifiques (plutôt individualiste, plutôt centré sur leur famille, plutôt porté sur le collectif...) et que chaque catégorie socio-professionnelle développe des lifestyles différenciés. Dès lors, une compréhension fine des besoins s'impose afin de calibrer au plus près la réponse aux besoins multiples. La vision déficitaire du vieillissement partagée jusqu'alors a engendré une frilosité à aborder la cible sénior tel qu'on le fait pour le consommateur jeune ou actif. En appréhendant la personne âgée uniquement sous l'angle de son besoin de compensation de déficit ou de fragilité, on passe à côté de ses désirs et ses besoins... et du marché qui va avec.

### S'EMANCIPER.

On l'a vu, le champ du vieillissement est géré essentiellement par le secteur sanitaire. A cela s'ajoute une problématique sociale qui se doit de traiter la précarité de nombreuses personnes retraitées et l'isolement qui va parfois de pair avec. En outre, au-delà de ces deux champs typiquement régaliens, on trouve une constellation d'institutions, d'associations et même d'entreprises, presque toutes épousant ce point de vue consistant à essentialiser la personne âgée comme intrinsèquement fragile. Certes, cette force organisée de longue date apporte protection et humanisme aux plus fragiles, mais dans le même temps empêche de disrupter certaines pratiques afin de créer des nouveaux besoins et donc des nouveaux marchés. Le discours dominant qui envisage avant tout le senior comme un « centre de coût » vient masquer celui, moins consensuel, il est vrai, qui tendrait à le considérer comme un « centre de profit ». Si la Silver Economie des débuts avait prévu cette option – on parlait alors d'un apport de 0,25 point de PIB engendré par les activités économiques de la filière – depuis maintenant 10 ans, force est de constater que cette prévision optimiste ne s'est pas encore réalisée. Les jeunes seniors actuels en plus d'être des experts dans leur propre vieillissement sont aussi nés avec la

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

consommation de masse et le bien-être matériel. Ils ont dépensé toute leur vie pour leur confort et leur plaisir. Aujourd'hui ce qu'ils cherchent c'est avant tout des produits et des services qui leur permettent d'ajuster leur environnement à leur avancée en âge. Les boomers en ont assez qu'on leur propose des produits et des services de prévention, de lutte contre la perte d'autonomie. Ils en ont assez des injonctions à la bonne santé pour être de « bons vieux »<sup>8</sup>. Pour la première fois, ils contestent et revendiquent leur droit à consommer pour leur longévité comme ils l'entendent, avec la souveraineté qui est la leur. La filière industrielle de la Silver Economie doit être à l'écoute de ces nouveaux consommateurs et les aider à s'affranchir des discours dominants sur leurs déficits supposés. Les acteurs de la filière ne doivent plus être complexés par l'idée que la vieillesse est réellement une opportunité économique de premier plan.

### COOPERER.

Le marché de Silver Economie est problématique au sens où il est très disparate et complexe. D'abord parce que toutes les composantes du marché n'en sont pas au même niveau de maturité. Par exemple les services à la personne, l'adaptation du domicile, la téléassistance sont des marchés matures qui connaissent à la fois leurs limites et leurs potentialités de développement. Ce n'est pas le cas des plateformes collaboratives de services seniors par exemple ou encore des objets connectés dédiés à la prévention santé... Sur ces marchés émergents détenant une forte composante numérique il y a de forts risques que les géants internationaux s'intéressent tôt ou tard aux opportunités d'un marché mondial en pleine expansion et ainsi de

porter préjudice à la pérennité des projets d'innovation aussi robustes soient-ils. C'est dans ce cadre que des stratégies de coopération peuvent apparaître pertinentes. Il s'agit pour des startups, PME, ETI de s'associer en connaissance de cause (concurrence sur les marchés, concurrence pour le recrutement de talents...) afin de renforcer les forces de chacun, au profit de tous. Il s'agit d'une coopération de circonstance qui permet de conserver son intégrité tout en partageant certaines de ses ressources avec certains de ses concurrents. Il s'agit d'une stratégie globale qui permet notamment des coopérations dans un secteur complexe comme la Silver Economie, qui, comme on l'a vu, multiplie les difficultés entre des cibles hétérogènes, des intrications entre subsides publics et capitaux privés, des philosophies divergentes entre action sociale, care et vision capitaliste.

Dans le secteur de la longévité, la Silver Alliance, filiale du Groupe Oui Care fait figure d'exemple et d'exception (38 membres tous leaders de leur secteur, 4 milliards d'euros de chiffre d'affaire cumulé) en mettant en pratique ces stratégies d'alliance inspirées, notamment du secteur aérien. A l'instar de Silver Valley qui cherche au quotidien à accompagner les jeunes pousses de la silver économie (120 accompagnements personnalisés par an) afin de les orienter vers des modèles de pérennité économique davantage que de pure innovation technique trop éphémère pour intéresser les grands groupes et les investisseurs. C'est tout ce que demandent les investisseurs aujourd'hui : ils sont à la recherche de projets dits built up, c'est-à-dire des startups déjà fusionnées qui proposent aux marchés des offres diversifiées, scalables et rapidement rentables.

# Vers une (r)évolution des politiques de l'âge dans les collectivités locales ?

**Pierre-Olivier LEFEBVRE**

Délégué Général Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés (RFVAA)

**A** l'heure où la qualité de l'accompagnement du très grand âge fait l'objet de débats importants à tous les niveaux de la société et tandis que les discussions autour d'une loi grand âge réapparaissent dans de nombreux discours, il importe de remettre en lumière le fait que le défi démographique du XXIème siècle réside dans le changement de regard sur l'avancée en âge. Il importe donc en premier lieu d'oser penser comment vivre ensemble entre générations sur nos territoires de vies.

## Discrimination, stigmatisation et citoyenneté dans l'avancée en âge

Le rapport relatif aux difficultés d'accès aux droits et aux discriminations liées à l'âge<sup>1</sup>, publié en 2021 par la Défenseure des droits, illustre le fort sentiment de discrimination, de stigmatisation, voire d'infantilisation des français qui vieillissent. Parmi les éléments marquants relevés dans cette étude, on note en particulier :

- le sentiment d'exclusion évoqué par les aînés du fait de la déshumanisation des relations avec les services publics et la

perte du lien social ;

- le fait que 30 % des personnes âgées de 65 ans ou plus déclarent avoir été témoins de discriminations liées à leur âge avancé (le plus souvent dans les domaines des transports publics, des relations avec les services publics ou encore de l'accès aux biens et aux services privés) ;
- le fait que les discriminations dont font l'objet les aînés peinent à être reconnues et sont, à ce titre, trop souvent banalisées par les personnes âgées elles-mêmes qui n'en perçoivent pas toujours le caractère illégitime.

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

Sachant l'impact de ces stéréotypes, préjugés et discriminations sur la qualité de vie des aînés, sur leur santé<sup>2</sup>, leurs relations sociales, leur sentiment de citoyenneté et leur place dans la société, il est aujourd'hui fondamental de cesser d'appréhender la vieillesse comme un risque et un coût.

Le fait de mieux prendre en compte l'âge, sans négligence ni stigmatisation, en permettant aux aînés de continuer à être citoyens jusqu'au bout de leur vie permettra, en établissement comme à domicile, à 50 ans comme à 90 ans, de lutter contre des dérives et contre une maltraitance dont les origines peuvent être multiples (institutionnelles, sociétales, familiales, etc.).

### **Vers une société intergénérationnelle dans laquelle chacun trouve sa place**

Un sujet est commun à l'éventail de préoccupations portant sur le vieillissement : la place des aînés dans la société et le regard porté sur l'avancée en âge. Le fort sentiment de discrimination pointé plus haut démontre la nécessité de sortir d'un modèle dans lequel la vieillesse est perçue comme un poids, un coût, un risque pour la société. Ce modèle -d'une autre époque-, tend à appréhender les aînés sous l'angle de l'incapacité et de la compensation.

Dans les politiques locales, cela s'est quelquefois traduit par des dispositifs « à la marge » créés uniquement pour les aînés, considérant qu'ils ne pourraient utiliser ce qui était fait « pour tous » localement. Ce temps est révolu : les aînés expriment leur volonté de continuer à être libres, autonomes, pris en compte au même titre que les autres générations. En cela, la prise en considération de ceux qui représentent en moyenne un quart de la population générale apparaît essentielle pour garantir leur inclusion dans la société mais aussi pour maîtriser les coûts, car la mise en place de dispositifs de compensation pour une part et un nombre croissants d'individus ne sera pas tenable dans la durée<sup>3</sup>. Une collectivité « amie des aînés » doit aujourd'hui nécessairement penser l'ensemble de ses politiques en incluant les particularités des aînés, mais aussi au-delà des critères d'âge, pour éviter toute forme de discrimination.

Pour mieux répondre aux repères actuels, à

l'évolution de la société, de l'espérance de vie, aux souhaits des nouvelles générations d'habitants âgés, on observe aujourd'hui la nécessité de mettre en avant le potentiel des aînés, leur dynamisme, leur souhait d'autonomie et de solidarité. Il n'est plus possible de s'adresser aux aînés en considérant qu'ils ne sont ni dans le présent, ni dans l'avenir des territoires et de la société.

Pour ces différentes raisons, la consultation des aînés pour l'élaboration des politiques locales doit devenir incontournable, comme le prouvent de nombreuses institutions telles que l'Organisation mondiale de la santé. La mise en place de démarches participatives visant à permettre l'expression de l'expertise d'usage des aînés, en complémentarité de la légitimité politique des élus locaux et de l'expertise technique des professionnels, rend possible l'émergence de projets modernes, innovants et en cohérence avec les attentes des habitants. C'est aussi l'occasion de construire de nouveaux lieux d'expression, d'échanges et de prise en considération de la parole de chacun, dans une dynamique de co-construction et de complémentarité, comme le démontre l'action de nombreux territoires impliqués en ce sens.

### **Vieillesse démographique : une richesse pour les territoires**

Les aînés représentent aujourd'hui une force vive pour les territoires : ils sont des bénévoles, des élus, des grands-parents, des consommateurs qui ont une influence sur la solidarité, l'économie et le dynamisme local.

De même, leur usage de la vie locale est large : habitat, transports, culture, information... Cela nécessite une prise en considération large et transversale du sujet de l'avancée en âge, qui ne peut se restreindre à la seule préoccupation des acteurs du champ médico-social. Cela explique la nécessité d'une implication collective, autour du défi démographique : services publics, partenaires du territoire, etc.

L'adaptation des territoires au vieillissement est également un gisement économique à prendre en compte. En cela, la collectivité et l'entreprise doivent s'impliquer pour faciliter l'installation de

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

commerces de proximité et en soutenant, via la filière Silver économie, les entreprises qui inventent les solutions de demain, au bénéfice de la qualité de vie de ses habitants.

### Conclusion

La modification des repères liés au vieillissement démographique et des souhaits exprimés par les nouvelles générations qui avancent en âge doivent nous obliger, collectivement, à plus de considération des citoyens qui vieillissent, de transversalité dans nos modes de travail, de consultation des aînés pour l'élaboration de nos politiques publiques. Ces éléments sont une base sine qua non, sans laquelle notre souhait de « réparer » et de « compenser » sera toujours plus grand et pourtant insaisissable, au détriment de la promotion du vieillissement actif et de la lutte

contre l'âgisme qui constituent des leviers incontournables pour soutenir la santé, la dignité et la qualité de vie de chacun, jusqu'au bout de la vie.

1: Rapport disponible sur le site Internet du Défenseur des droits <https://defenseurdesdroits.fr>

2: Dans les années 2000, une étude de Levy et al. montre un écart d'espérance de vie de plus de 7 ans entre des personnes qui ont une vision positive de l'âge et ceux qui en ont une vision négative.

3: « Le vieillissement de la population se poursuivra avec certitude jusqu'en 2040. La proportion de 65 ans ou plus dans la population progresserait de 21% à 29% d'ici 2070, c'est-à-dire au même rythme qu'entre 1972 et 2021 (où cette part est passée de 13% à 21%). En 2040, il y aura 51 seniors de 65 ans ou plus (majoritairement retraités) pour 100 personnes de 20 à 64 ans (actives pour la plupart), contre 37 pour 100 en 2021. L'évolution de ce rapport après 2040 est plus incertaine ; il se dégraderait encore selon le scénario central, qui l'estime à 57 pour 100 en 2070. ». Source : <https://www.vie-publique.fr/en-bref/282705-population-francaise-un-veillissement-dici-2070>

### Présentation

Pierre-Olivier Lefebvre est délégué général du Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés (RFVAA). Cette association indépendante d'intérêt général, créée en 2012 et affiliée au Réseau mondial des villes et communautés amies des aînés de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), fédère plus de 200 collectivités engagées pour des politiques de l'âge transversales et participatives. Centre d'expertises et de ressources sur l'accompagnement des territoires aux défis du vieillissement, l'objectif du RFVAA est de favoriser l'intégration des enjeux de la transition démographique au sein des politiques publiques, entre autres à travers le LABEL "AMI DES AÎNÉS"®.



# De l'envie des seniors de choisir leur lieu et mode de vie

**Stéphane SAUVE**

Délégué Général Association « les Audacieux »

Quand des seniors se prennent en main pour imaginer leur mode de vie et leur futur lieu de vie, ils inventent la Maison de la Diversité. Ce sont les Audacieux..

Partager, s'impliquer dans la société, se regrouper, échanger, s'assumer et s'amuser, revendiquer, penser à son avenir, rêver aussi, et surtout, vieillir le mieux possible ; c'est tout cela les seniors d'aujourd'hui. Et celles et ceux de l'Association les Audacieux, structure que j'ai créée en 2017, ont les mêmes envies et les mêmes besoins.

La 1ère fois que j'ai rencontré « en vrai » les pionniers de l'Association, qui m'avaient contacté via les réseaux sociaux, c'est ce qu'ils m'ont expliqué.

Il y avait d'abord René « *Des paroles, c'est bien joli, mais j'ai 82 ans alors je peux te dire que va falloir agir, et vite...* ».

Christiane, 62 ans militante de toutes les causes a aussi poussé la porte de l'Association « Et les

discriminations vécues par les femmes, on en parle ! En plus d'être vieilles, on fait quoi pour celles qui se sont senties discriminées toute leur vie, montrées du doigt pour une orientation sexuelle ou un choix de vie assumé, je ne compte plus toutes les manifs auxquelles j'ai participé, alors s'il faut faire des banderoles, je suis là »

« Ce n'est pas parce qu'on est vieux que l'on a plus d'envies ! Et ce que je sais c'est que je ne veux pas finir en EPHPAD ah ça non ! Pourquoi ne pourrais-je pas vieillir dans un vrai « chez moi », avec mes meubles, mes livres et mon chat », ici c'est Brigitte, 68 ans qui parle.

« *Moi c'est avoir des voisins qui m'intéresse, des personnes avec que je puisse discuter, sur qui je peux m'appuyer. Pour moi, les petites attentions, ça compte. Et je suis prêt à faire de même pour eux* »,

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

pour Gilles 64 ans qui habite à la campagne, l'important est là, dans l'entraide.

C'était un peu tout ça la première réunion de l'Association.

Chacun est arrivé avec la liste de ses envies, avec ses fêlures aussi

C'est pour eux que je me suis engagé

L'Association existe pour le lien social d'abord, pour se retrouver, pour faire des choses ensemble. Pour partager des chemins de vie et pour être plus forts ensemble.

Se revendiquer en tant que personne LGBT dans les années 70 et 80, c'était comment ?

Ils nous disent comment ils se sont battus contre les discriminations liées à l'orientation sexuelle, comment ils ont défendu leurs droits, comment ils se sont assumés et pourquoi ils ne veulent pas être remisés au placard.

Ils luttent aussi contre l'âgisme. Les vieux ne peuvent pas être vu uniquement comme un « poids » pour la société, ils veulent participer au débat, proposer leurs points de vue et être acteurs de leur vie.

Ils prônent « le bien vieillir », qui passe par la tête et les jambes (une bonne alimentation, une bonne hygiène de vie, ok) et qui passe aussi par le cœur.

Ils ont inventé la Maison de Diversité, un projet social d'habitat collectif et partagé.

Les seniors ont beaucoup de temps libre, mais sont très occupés !

Et oui, parce que quand on est à la retraite, on a du temps, alors on s'investit (1/4 des + de 65 ans sont membres d'au moins 2 associations).

Bien sûr, ils savent les difficultés de la vie quotidienne, quand on vit seul dans un logement mal adapté au vieillissement, dont on a du mal à assumer toutes les charges. Parfois éloigné de l'offre de soins et des commodités de transports, des facteurs qui décuplent le sentiment d'isolement et qui accentuent le délitement du lien social.

Les Audacieux veulent se sentir utiles, pouvoir

partager, choisir leur mode de vie et leur lieu de vie. Ils veulent mettre leur énergie au service de leur avenir et ne pas vivre recroquevillés sur des souvenirs.

### Des seniors qui font des projets de vie !

Vous êtes à la retraite, ça y est, vous êtes vieux ! Et alors ? Tout s'arrête ? Non, tout commence !

Aller régulièrement au spectacle, se remettre à la guitare, découvrir le yoga, apprendre à pâtisser, partager des jeux de société,... Rencontrer de nouveaux amis, aider ceux qui en ont besoin, partager avec les jeunes générations, et pourquoi pas, mener un nouveau projet de vie

Lorsque je leur ai demandé comment ils voyaient leur avenir, ils m'ont parlé de projet de maison, d'entraide, de solidarité, d'intergénérationnel, de vivre ensemble ; j'ai trouvé ça réjouissant

Quand j'aurai des difficultés à me déplacer et ne pourrai plus assumer toutes les tâches du quotidien, qui s'occupera de moi ?

Si je suis en rupture avec ma famille, et que je n'ai pas ou plus de compagne ou de compagnon, avec qui puis je partager ?

Vivre bien chez soi, mais pas tout seul, c'est ça le Projet Maison de la Diversité !

Avoir un vrai chez soi, fonctionnel et adapté, avec son univers, ses repères,

- Dans un collectif, parce que le groupe est une force qui soutient et qui entraîne,
- Un projet solidaire : parce qu'il faut toujours penser à plus vulnérable que soit et parce que aider les autres ça fait aussi du bien à soi,
- Un habitat en confiance et sécurisant : vivre entouré de voisins qui sont plus que ça et savoir que les soutiens ne sont pas loin en cas de difficulté,
- Une Maison où il se passe toujours quelque chose (cours de cuisine, initiation au théâtre, ateliers de prévention, jardinage, gym douce,...) ; qui fait que les journées passent encore plus vite, parce que on est toujours occupé, sollicité,
- Presque une histoire de famille, mais avec

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

une famille que l'on se construit, où l'on se choisit, liée par des intérêts et des préoccupations communes.

Dans moins de 10 ans, un français sur trois aura plus de 60 ans.

Comment répondre aux défis démographique, économique et sociétal ?

Peut-on multiplier les services à domicile ? A quel prix ? Doit-on développer les structures type EHPAD ? Avec quels moyens, quels personnels ? Et pour quel coût pour le senior ?

A nous d'explorer toutes les formes nouvelles d'habitats qui peuvent répondre à ces évolutions,

avec les pouvoirs publics, avec les villes, avec les acteurs du médico-social

Et avec les vieux eux-mêmes, les premiers concernés. Parce que penser de nouvelles formes d'habitats pour les vieux, c'est aussi y penser pour nous.

A nous de réfléchir pour développer de nouvelles formes de structures tournées vers le bien-vieillir.

L'habitat groupé, ça marche ! Le mélange des générations, ça marche ! La solidarité et l'entraide, ça marche !

La Maison de la Diversité est un projet pensé et assumé par les Audacieux, ils en sont fiers et veulent le vivre.

Et si on leur faisait confiance ?

### Présentation

L'association des Audacieux œuvre nationalement auprès des seniors LGBTI en créant des dispositifs propices au bien vieillir, en améliorant la qualité de vie des seniors LGBTI, en favorisant l'inclusion sociale et en luttant contre les discriminations.

L'association porte 4 missions principales :

1. favoriser le lien social par des rencontres de convivialité : apéros-débats, conférences, sorties culturelles, ...
2. ateliers "Vieillir et Vivre Bien" pour lutter contre la perte d'autonomie par la prévention
3. projet "Maison de la Diversité" un habitat collectif « hétéro-friendly » pour seniors LGBTI autonomes ou faiblement fragilisés
4. sensibiliser les acteurs de la gérontologie aux besoins spécifiques des seniors LGBT par la formation

# "Sortez de vos murs !"

**Sylvain DAUBER**

Président Manuréva Répit

L'appel d'une psychologue à la recherche d'une solution de répit.

Nous sommes en pleine crise sanitaire, Myriam s'occupe de son époux atteint de la maladie d'Alzheimer, nuit et jour, et maintenant « l'enferment » dû à la crise elle n'en peut plus, au bord de la dépression, elle a besoin de souffler, reprendre des forces, une seule solution s'impose : un séjour de répit. Le premier « soin » pour les aidants.

Cela ne sera pas loin de chez elle, à Vence, un hôtel \*\*\* en pension complète, une semaine, soins pour elle et pour son époux, le tout sous notre égide.

Son époux fera des longueurs dans la piscine, tous s'extasient, « il revient à la vie » et moi aidante, cela me donne du courage, sans compter que je me repose, on prend soin de moi.

Nous savons tous que nous ne sommes pas encore à la hauteur du défi qui nous attend, sans les Aidants il nous sera impossible de faire face aux besoins liés au vieillissement de la population.

« L'autre jambe de la filière Silver Economie », c'est ainsi que la journaliste Isabelle AUZIAS intitulai l'article dans le journal LA TRIBUNE, à la suite de mon interview.

Allons-nous encore longtemps « boiter » en utilisant qu'une seule jambe ?

## Où en sommes-nous ?

Quinze années où les Pouvoirs Publics, les Associations, les acteurs de la Silver Economie ont pris conscience pour les uns :

- D'un enjeu sociétal
- D'une nécessité de santé publique
- D'autres, d'un nouveau marché

Même s'il n'y a pas forcément de cause à effet entre chaque conscience, admettons par principe que chaque acteur, d'une façon sincère a pris en compte un sujet grandissant :

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

La santé des aidants

Si les aidants devenaient eux-mêmes « défaillants » c'est tout notre système de santé qui serait menacé !

Sans faire de procès d'intention, je constate seulement, que sur le seul sujet du répit des aidants, en 2020, **il n'y a pas plus de 1 000 séjours répit/an** délivrés face à des chiffres vertigineux :

- **11 millions d'aidants**, qui année après année, nous disent, sondage IFOP, BVA et encore Fondation APRIL, qu'ils sont en **moyenne 79% à vouloir partir en vacances répit avec leurs proches**
- **Le compte n'y est pas !** il y aurait donc près de **9 millions qui n'accèdent pas au répit ?**

Il est facile de penser que non, parce que comme d'habitude la masse « silencieuse » se débrouille toute seule !

Voyons cela de plus près, notamment sur le segment « seniors » qui concerne la Silver Economie, au moins un chiffre nous mettra d'accord, il y a :

- **1,4 millions de bénéficiaires à l'APA**, (allocation personnalisée autonomie) donc au minimum autant d'aidants « seniors ».
- A peine 10% seraient identifiés.
- **Le compte n'y est toujours pas !**

Et pourtant, il n'est pas faute de constater l'engagement du monde associatif, nous avons recensé pas moins de 400 associations ou plateformes dédiés aux aidants

- **30 à 50 000 adhérents estimés**, global, pour toutes les associations
- **Le compte n'y est toujours pas !**

Ou encore, les Pouvoirs Publics qui ont également fourni des efforts, prenons l'exemple du financement d'un séjour de répit annuel, malheureusement la démarche administrative étant tellement lourde que peu y accèdent.

Enfin, les startups et entreprises de la Silver Economie. Pour les uns le marché n'existe pas, et pour les autres il existe, mais ...

Ils ont des solutions « toutes faites » pour les aidants, souvent venues d'une expérience personnelle, tout cela va dans le bon sens, mais

Il y a autant d'aidants que d'individus, si l'on peut imaginer que chaque être normalement constitué a besoin de « repos », de « répit », pour le reste il est autant de situation différente et il faudrait un panel incroyable pour arriver à servir chacun

**Résultat : Le compte n'y est pas**

**Pourquoi ?**

**LE MANQUE DE VISION 360°**

Paradoxalement le cercle fait 360° ... et pourtant on peut déplorer de notre écosystème cette capacité à regarder, observer, analyser en 360°

Cette vision 360° elle fait appel à la capacité des acteurs à regarder au-delà de leur unique sillon. Le marché de la silver économie est un plus vaste champ. Parce que le marché n'est pas unique mais plusieurs. Plusieurs besoins, plusieurs acteurs, plusieurs solutions et pourtant une seule cible. Au nom de cette cible unique que nous adressons tous, de notre côté séparément : construisons des offres communes, qui s'agrègent, se complètent, se marient !

Cf le monde du tourisme a entamé cette révolution il y'a plus de 15 ans.

**La finalité, l'objectif de faire partir le client l'a emporté sur le « qui »**

**FAVORISER UN MODELE ECONOMIQUE PLUS INCLUSIF**

Sortir des modèles basés sur des financements ou prise en charge !

Nous ne devons plus ou pas, obliger les clients, les bénéficiaires les usagers à choisir entre communiquer avec sa famille, ou avoir un service de téléassistance.

N'obligeons pas les clients à choisir entre le maintien à domicile et les bénéfices d'une semaine

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

de vacances-répit.

N'obligeons pas les clients à choisir entre bien entendre ou mieux voir !

Coconstruisons des modèles communs de services. Qui parce qu'ils mutualisent des forces commerciales, marketing, de production commune vont coûter moins chers, à nos bénéficiaires.

Et surtout éviter de s'opposer les uns autres. « Acteurs de la silver économie » nous ne sommes par définition complémentaires. Les disparités des revenus des bénéficiaires imposent de faire l'exercice à moyen terme de faire des packs all inclusive cf « tourisme packagé »

Si l'on se tient au livre du Dr Hélène Rossinot, médecin en santé publique « les aidants, ces invisibles », les aidants seraient donc méconnus...

effectivement on considère d'ailleurs que seulement 50 % d'entre eux savent qu'ils sont aidants.

Mais qu'avons-nous tous fait depuis 15 ans ? pour ne pas trouver les Aidants ? Et leur dire notre reconnaissance ! les enjoindre à prendre soin d'eux par nos services ?

Je vous le dis à tous, « **nous sommes restés enfermés** » dans notre vision étriquée du vieillissement de la population et en retard sur le défi qui nous attend !

Je vous propose de « **sortir de vos murs** » de travailler ensemble et y compris de faire du « **business** » car l'humain, le digital, les services, ne sont pas incompatibles.

### Présentation

Manuréva Répit est le 1er tour-opérateur dédié au répit des aidants.

Doté d'un centre d'écoute, notre concept est une réponse à la prévention de santé des aidants grâce à un accompagnement personnalisé et une offre « clé en main et sur-mesure » de vacances-répit.

Des séjours (non stigmatisants) accessibles toute l'année au sein d'établissements touristiques, les aidants se ressourcent, profitent d'activités dédiées (musicothérapie, mini-cures thermales, sophrologie, groupe parole psychologue, visites) et de services hôteliers complets permettant un lâcher prise.

Manureva Répit coordonne également les soins et services à la personne pour le proche aidé sur les lieux de séjours « comme à la maison » afin de partir en vacances en toute sérénité.

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

# Suggestion de principes pour un modèle économique de la coordination de la prévention et du soutien à domicile

**Véronique CHIRIE**

Directrice de TASDA, centre expert en innovation pour le bien vieillir

Le développement de la prévention et du soutien à domicile des personnes âgées en perte d'autonomie, pose encore et toujours la question du modèle économique de la coordination des services. Nos réflexions et nos expérimentations nous mènent à faire des propositions de la façon suivante.

**En prévention, en amont d'un plan d'aide, développer l'information / orientation auprès des proches aidants de personnes aidées fragiles**

Un **socle public** (une collectivité territoriale ou le Département) permettrait de financer une communication large sur la prévention, auprès des personnes retraitées fragiles et de leurs proches

aidants sur les territoires. La communication par les communes a un impact significatif, elles sont des relais judicieuses.

<b>Quoi :</b> Diffusion régulière dans les médias grand public, d'information, questionnement pour mobiliser ceux qui sont concernés (proches aidants et personnes fragiles aidées)	<b>Comment :</b> Des articles Des jeux pour se questionner Des illustrations de situations
<b>Combien :</b> A l'échelle d'un Département, un 0,5 ETP devrait	<b>Où :</b> Dans les journaux des communes, des collectivités

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

<p>couvrir tous les aspects de communication, toutes les charges de diffusions, de lien avec les communes Budget : 40 k€</p>	<p>territoriales, les courriers des caisses de retraites</p>
--	--

Un **socle public** (la conférence des financeurs par exemple) permettrait également de financer de l'information collective avec des modalités différentes selon les besoins et les rythmes de chacun.

En l'absence de plan d'aide, aucun professionnel n'est identifié pour un accompagnement au long cours d'une personne qui présente des fragilités, sans perte d'autonomie sévère et dont l'aidant se questionne sur l'avenir. Afin d'anticiper les

changements d'organisation, la mise en place progressive d'aides ou de solutions alternatives (pour faire ses courses, son suivi administratif, ...), un professionnel peut réaliser un accompagnement à la fois de l'aidant proche et de l'aidé, séparément mais dans une approche équilibrée ou les deux parties prennent consciences des priorités et des besoins de l'autre.

Ce type d'accompagnement peut se faire par des webinaires, des ateliers collectifs.

<p><b>Quoi :</b> Mise à jour d'information web pour les aidants et les aidés : information, annuaires de services, auto-évaluation</p> <p>Guichet d'accueil avec une information/ orientation ponctuelle vers des services ou des dispositifs</p> <p>Animation de séries périodiques de webinaires, en collectif, à distance</p> <p>Animations d'ateliers collectifs en groupe restreints, en présentiel sur des thèmes identiques à ceux des webinaires</p> <p><b>Combien :</b> A l'échelle d'un département, deux séries de deux ou trois ateliers en distanciel, pourraient être proposées, une série au 1<sup>er</sup> semestre de chaque année et une série au 2<sup>nd</sup> semestre. Il pourrait y avoir une série par filière gérontologique (soit 4 filières en Isère par exemple) afin d'aborder les dispositifs ou acteurs spécifiques à chaque territoire. Budget : 40 k€</p>	<p><b>Comment :</b> Les ressources web ont dans l'idéal, un contenu générique, mais également des informations sur les spécificités territoriales (services et ateliers de proximité)</p> <p>Des formations des agents d'accueil en mairie, CCAS, maison de Département, ... intègrent le volet prévention.</p> <p>Exemple de webinaire 1 : comment préparer l'avenir sereinement ? – webinaire 2 : quels sont les aides et les solutions pour le bien vieillir ?</p> <p>Une animation par des experts est organisée, avec des gérontologue, psychologue, ergothérapeute.</p> <p><b>Où :</b> Dans l'idéal les ateliers en présentiel sont proposés dans les communes qui diffusent largement la communication sur « préparer l'avenir sereinement ».</p>
--	--

Dans le cadre de ces actions de prévention auprès des aidants / aidés fragiles autonomes, un accompagnement individuel a du sens pour « se mettre en mouvement » lorsqu'il semble difficile de le faire sans appui. les accompagnements individuels pourraient être financés par les caisses de retraite complémentaires. La complémentaire santé a tout intérêt à mettre en place, en prévention, des dynamiques de questionnements

sur le bien vieillir, et des amorces d'aménagement des organisations afin de préserver l'aidant et apporter à l'aidé des solutions de maintien de l'autonomie.



## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

<p><b>Quoi :</b> Apporter un conseil personnalisé, pour permettre une « mise en mouvement » à la fois de l'aïdant et de l'aïdé dans le respect des attentes des deux parties.</p>	<p><b>Comment :</b> Réaliser un accompagnement motivationnel de « binômes aidants-aïdés » pendant 6 mois</p>
<p><b>Combien :</b> Les critères de « validation » de la mise en place d'un accompagnement, doivent être travaillés. Un accompagnement de 6 mois prend environ 10 heures, soit environ 700 euros.</p>	<p><b>Où :</b> Partout dans les territoires.</p>

### Dans le cadre d'un plan d'aides

Les **dispositifs publics** de financement des plans d'aides intègrent de plus en plus des volets prévention (forfait coordination d'OSCAR, forfait d'aides techniques, ...). Si le suivi des situations par les SAAD fait déjà parti de leur mission, la structuration de ce suivi, sa systématisation, avec un système d'information et un smartphone, n'est pas obligatoire. La mise en place d'un process

métier organisé, et d'une rémunération, permettront de généraliser cette composante de l'accompagnement des bénéficiaires qui est essentielle : repérer les signaux faibles, croiser les regards entre intervenants à domicile, agir avec éventuellement le relais par un professionnels types médecins traitants (si il faut revoir le plan de soins) ou référent médico-social (si il faut revoir le plan d'aide).

<p><b>Quoi :</b> Veille des glissements de situation, de l'apparition de signaux « faibles » de risques de fragilisation pour mettre en place un plan d'actions</p>	<p><b>Comment :</b> Mettre en place un mode opératoire dit « sentinelle » au sein du SAAD, dans lequel les AVS utilisent une grille de case à cocher (des risques de fragilisation) et remontent l'information au responsable de secteur, qui les traitent.</p>
<p><b>Combien :</b> Un tel processus serait mis en place dans les plans d'aides OSCAR avec un forfait coordination, et dans les plans d'aides APA avec beaucoup d'intervenants. Le forfait coordination OSCAR est financé à hauteur de 150 euros par bénéficiaire et par an. Dans le cadre de l'APA, un forfait du même type pourrait être généralisé à hauteur de 300 euros par bénéficiaire et par an.</p>	<p><b>Où :</b> Partout dans les territoires.</p>

### En complément des plans d'aides, dans le cadre d'une approche plus globale

Le périmètre d'une coordination, d'un suivi de situation peut être vaste selon les sujets à traiter. Le bénéficiaire peut souhaiter un appui relatif aux

travaux d'aménagement, au lien social avec ses réseaux de proches, à un accès à la culture, etc. La notion de care manager est particulièrement mise en avant dans des start up, des offres nouvelles d'EHPAD « hors les murs » mais là aussi le modèle économique reste en questionnement.

<p><b>Quoi :</b> Une sorte d'« assistance à maîtrise d'ouvrage » auprès des bénéficiaires ou des familles, pour une coordination et un suivi de sujets variés comme les travaux dans le</p>	<p><b>Comment :</b> Développer le principe du « care manager » en complément du suivi « sentinelle » mentionné précédemment.</p>
---	--

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

logement, la mobilité, les activités sociales, ...	
<p><b>Combien :</b>            Un financement complémentaire de celui mentionné précédemment (dans le cadre d'un plan d'aide) peut être proposé avec deux niveaux : le soutien de la mutuelle santé (selon le même principe que celui de la complémentarité des financements sécurité sociale x mutuelle santé) et un reste à charge.            Les seuils, les montants et les périmètre d'intervention doivent encore être travaillés.</p>	<p><b>Où :</b>            Partout dans les territoires.</p>

En conclusion, l'approche préventive grand public, collective, avec un soutien de professionnel (gérontologue, psychologue, ergothérapeute), gagnerait à être soutenue, relayée par les acteurs publics, dans une démarche de communication large et régulière.

SAAD, déjà mobilisé sur le sujet. C'est l'acteur professionnel le plus présent régulièrement au domicile. Il a besoin d'un équipement numérique, d'un mode opératoire et d'un financement ciblé pour cela. OSCAR et l'APA / PCH restent les bons vecteurs.

L'accompagnement individuel, sur un temps long (ex. 6 mois) de personnes fragiles sans plan d'aide et ses aidants, est un complément spécifique aux mutuelles santé.

Enfin, ici aussi, si un accompagnement complémentaire et individuel est souhaité, probablement une approche combinée d'un financement public / mutuelle santé devrait être trouvée, pour un maintien à domicile jusqu'à la fin de vie, et dans un cadre de confort et de sécurité adapté.

La prévention des glissements de situation, lorsqu'un plan d'aides existe, devrait s'adosser au

### Présentation

Centre expert des innovations pour le bien-vieillir, l'association TASDA rassemble les acteurs du numérique et du soutien à domicile (professionnels, industriels, et financeurs) et propose :

- un laboratoire d'usages pour concevoir, développer les solutions,
- une veille et une expertise en matière d'évaluation des solutions,
- un accompagnement au changement des pratiques et des métiers du médico-social,
- des formations,
- un soutien à l'innovation des porteurs de projet d'industriels, de centres de recherche ou de collectivités.

Spécialisé dans l'accompagnement de projets collaboratifs innovants portés par des acteurs institutionnels, TASDA développe, depuis de nombreuses années, une approche systémique qui intègre la dimension des pratiques métiers, des organisations, des systèmes d'information et des modèles économiques.

Pour plus d'informations : <https://www.tasda.fr>

# **Des robots pour aider les soignants, nécessité ou dystopie ? Que voulez-vous pour vos proches ?**

**Vincent DUPOURQUE**

CEO KOMPAÏ Robotics

**D**epuis 2012, l'OCDE pousse un cri d'alarme : malgré l'augmentation importante du nombre de personnes dépendantes, le nombre de soignants stagne en Europe, d'abord pour des raisons budgétaires, mais également de vocation, les conditions de travail étant de plus en plus difficiles et risquées, et les salaires très peu attractifs. L'idée que des robots remplacent des soignants n'est pas souhaitable. Mais, les décharger des tâches répétitives, risquées ou sans valeur ajoutée leur permettrait de passer plus de temps avec les patients et les résidents, en redonnant de l'attractivité à ce métier résolument tourné vers l'humain.

## **Vers une pénurie de soignants**

Une étude de l'OCDE de 2012 sur les politiques de santé montre que d'ici à 2050 en Europe, la population de seniors doublera tandis que le nombre d'aidants restera quasiment le même. La conséquence directe est qu'il manquera 10 Millions d'aidants en Europe si l'on veut garder le même niveau de services pour les personnes dépendantes.

Si rien ne change, la solitude des personnes dépendantes va augmenter et leurs conditions de

vie se dégraderont en conséquence. Ce phénomène s'amplifie en période de pandémie, mais également à cause des évolutions démographiques et géographiques, en particulier issues du développement du télétravail.

Notre approche est de développer des solutions robotiques avancées et éthiques, pour aider en priorité les soignants en les libérant des tâches répétitives, à risques ou à très faible valeur ajoutée, et leur permettre ainsi de passer plus de temps avec les patients et les résidents. .

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

### Des robots en EHPAD : pour quoi faire ?

On parle depuis de nombreuses années de l'aide que pourraient apporter des robots dans les EHPADs.

Pour illustrer ce que fait un robot dans un EHPAD, voici un exemple de planning journalier type que nous avons établi avec le robot KOMPAÏ dans les EHPADs pilotes qui jouent le rôle de pionniers :

- 10 h à 12 h : Animation salle d'attente (infos, nouvelles, météo, menu...)
- 14 h à 16 h : Atelier marche, alterné avec distraction individuelle et /ou collective
- 16 h à 18 h : Surveillance de la porte de sortie en l'absence de personnel
- 19 à 20 h : Animation en service protégé
- 20 h : Ronde musique apaisante
- Plusieurs fois dans la nuit : Ronde de surveillance en l'absence du personnel
- À la demande : téléconsultations médicales, ou visioconférences avec la famille ou les amis

La journée du robot commence à 10 h par une animation de la zone d'attente : plusieurs résidents sont assis dans la salle, et le robot se déplace d'un groupe à l'autre en affichant sur son écran des diaporamas ou des vidéos. Ces contenus peuvent être adaptés au contexte, comme des chansons d'artistes choisis. Cette animation, destinée à stimuler les résidents, dure environ 1 à 2 heures.

L'atelier marche exploite le système d'assistance à la mobilité breveté du robot Kompai. Avec ou sans l'aide du personnel soignant, des résidents ayant de très grandes difficultés physiques, peuvent ainsi faire quelques pas, à la fois pour se distraire, mais aussi pour pratiquer un peu d'exercice physique.

Cet atelier a lieu en alternance avec les distractions de l'après-midi, qui peuvent être individuelles ou collectives, selon que le robot est utilisé par une seule personne ou en groupe. De très nombreux jeux sont disponibles.

Toutes les fins d'après-midis, pendant les périodes de rotation du personnel, Kompai est placé à la porte principale. Grâce à son logiciel de reconnaissance faciale, il scrute les personnes qui

sortent et peut ainsi avertir le soignant de garde si un résident non autorisé essaie de quitter l'établissement.

Le soir, de nombreux résidents sont angoissés, avant d'aller se coucher, et plus particulièrement dans les sections Alzheimer. KOMPAÏ peut ainsi déambuler dans les couloirs en passant des musiques douces et apaisantes.

Enfin, durant la nuit, Kompai fait plusieurs tournées dans les parties communes de l'établissement et génère une alarme à la personne de garde en cas de situation anormale selon les capteurs dont il est pourvu (activité anormale dans un couloir, chute ou fuite d'un résident, température d'une pièce trop élevée...). Grâce à son smartphone ou sa tablette, la personne de garde peut faire une levée de doute à distance et intervenir en cas de besoin.

L'ensemble de ces actions représente de 6 à 8 heures de travail quotidien pour le robot, et ceci 365 jours par an.

Les tâches réalisées par le robot sont essentiellement répétitives et à faible valeur ajoutée. Il est ainsi possible de dégager du temps au personnel soignant pour se consacrer plus aux résidents.

### Équation économique

Le robot Kompai utilise le modèle commercial RaaS (Robot as a Service). Le coût mensuel de la version d'entrée de gamme est d'environ 1 000 €, tout compris : installation, formation, amortissement, support et maintenance.

Si le robot effectue 8 heures de travail par jour, ce sont 3 000 heures de travail dans l'année, en mode 24/7. En tenant compte de tous ces coûts, le prix de revient horaire d'un robot est de 4-5 €, soit approximativement 20 fois moins cher qu'un employé.

Mais, dans un domaine comme la santé ou l'équation économique n'est pas le critère principal, ce sont les 8 heures de travail gagnées chaque jour sur des tâches à très faible valeur ajoutée qui vont permettre aux soignants actuels de pouvoir déjà consacrer plus de temps dans les relations

humaines et affectives avec les patients et les résidents.

### Premiers résultats

Les premiers robots en service depuis plus d'un an permettent de démontrer la pertinence de l'approche. Ces premiers robots Kompai se concentrent donc sur les tâches utilitaires, qui assistent les aidants et réduisent leurs charges physique et cognitive, en particulier dans cette période de pandémie qui a déstabilisé le système de santé. Nous atteignons aujourd'hui entre 4 et 5 heures de travail par jour, mais visons beaucoup plus en développant en permanence de nouvelles fonctions.

Notre postulat est de dégager les soignants des tâches répétitives et à faible valeur ajoutée ou présentant des risques, pour leur permettre de passer plus de temps avec les patients est la demande unanime des personnes en situation de dépendance et de leurs proches. La solitude et le manque de relations affectives étant le pire des maux en conséquence directe de la dépendance. Mais, vouloir confier le comblement de la solitude à des robots serait à nos yeux le pire des scénarios et conduirait à une solution totalement contre-productive

Nous avons pu identifier les points techniques principaux à améliorer pour rendre l'utilisation des robots Kompai possible à grande échelle :

- L'autonomie de navigation dans les environnements dynamiques que sont les zones communes des EHPAD, dans lesquelles de nombreux soignants, résidents et visiteurs passent en permanence, en plus des chariots et des fauteuils roulants.
- La simplicité d'utilisation, qui doit être poussée à son extrême compte tenu du très faible temps dont disposent les soignants.

Nous avons aussi pu faire apparaître le besoin de rupture culturelle pour que cette technologie robotique soit accueillie favorablement par le monde des soignants. Les robots obligent à repenser la répartition du travail avec les

personnels soignants, et nécessite donc une évolution progressive de l'organisation et du fonctionnement des établissements. Cette évolution progressive nécessite une bonne formation des personnels, mais également leur laisser le temps de faire leur apprentissage et de se l'approprier. Pour intégrer ces nouvelles technologies dans le quotidien des établissements de santé, il ne faut pas tenter de « greffer » des robots sur les modèles actuels sans repenser la distribution du travail entre les soignants, faute de quoi la transition robotique des EHPADs serait vouée à l'échec. Il faut repenser la distribution du travail entre les soignants et les machines pour y parvenir.

La mobilisation des équipes pour trouver dans les établissements les meilleurs modes de fonctionnement en fonction des spécificités locales est fondamentale avant toute installation, et nécessite donc une initiation préalable aux possibilités et limites de la robotique.

Enfin, nos expérimentations ont démontré qu'il était impératif d'avoir un référent robot dans l'établissement, principalement en évangelisation interne et support. Nous avons intitulé cette nouvelle fonction : « animateur/trice robotique », qui combine des compétences dans le domaine médical avec une formation technique complémentaire sur la robotique. La présence de cette fonction au sein de l'établissement nous a permis de multiplier par 5 l'utilisation quotidienne du robot. Nous pensons que cette dimension technologique pourrait aussi contribuer à faire émerger de nouvelles vocations pour ce métier qui commence à être délaissé par les jeunes générations.

À très court terme, les derniers détails techniques seront réglés et apporteront fiabilité et facilité d'emploi. Grâce à une réorganisation du travail dans les établissements de santé et à la formation des soignants à l'usage de ces nouvelles technologies, la robotique peut apporter une réponse très prometteuse pour faire face au manque de soignants qui se développe inexorablement, mais à condition de les limiter aux tâches utilitaires, et surtout de ne pas considérer les robots comme une réponse au pire des maux de la dépendance, la solitude, dont la réponse ne peut être qu'humaine.

## **Présentation**

KOMPAÏ robotics est une start-up française créée en 2016, avec comme principale vocation de développer des solutions de robotique avancée pour les établissements de santé. Nos robots destinés aux EHPAD, ont des fonctionnalités utilitaires comme les tournées d'animation, la surveillance nocturne ou l'aide à la marche. La version destinée aux hôpitaux propose de la petite logistique comme le transport sécurisé d'échantillons biologiques, de médicaments, de dossiers ou d'autres matériels médicaux. Le modèle économique est la location longue durée, incluant la flotte de robots, l'installation sur site, la formation, le support, les mises à jour et le maintien en condition opérationnelle.

# Mettons les vieux au programme !

**Yann LASNIER**

Délégué général, Petits Frères des Pauvres

**A** quelques semaines d'une échéance électorale majeure, les Petits Frères des Pauvres interpellent les décideurs publics mais aussi les citoyens sur l'urgence de proposer un projet de société qui tienne enfin compte des enjeux de la transition démographique et de l'isolement social qui frappe de plus en plus d'ânés

Notre société fait face à une forte transition démographique. Selon les dernières projections Insee de novembre 2021, d'ici 2070, le nombre d'habitants de 75 ans ou plus devrait croître de 5,7 millions. Et les projections à plus courte échéance révèlent que le nombre des 75-84 ans enregistrera une croissance de 49% entre aujourd'hui et 2030, passant de 4,1 millions à 6,1 millions. Les plus de 85 ans et plus vont augmenter peu ou prou de 70 % dans les 20 ans à venir. Or, aujourd'hui, nous constatons déjà une nette aggravation de l'isolement social des aînés en 4 ans : + 77 % de personnes âgées en situation de mort sociale, c'est-à-dire sans ou quasiment sans contacts avec leur famille, leurs amis, leurs voisins ou le tissu associatif et + 122 % de personnes âgées isolées des cercles familiaux et amicaux. Qu'en sera-t-il d'ici dans 20 ans si nous ne faisons rien ?

## **Ni réforme, ni propositions électorales déterminantes**

La crise sanitaire que nous avons traversée a mis en exergue les failles d'une société qui n'a pas su répondre depuis une vingtaine d'années aux conséquences du vieillissement de la population pourtant annoncé. Aucune réforme déterminante

n'a été mise en œuvre et l'abandon du projet de loi « Grand Age et Autonomie » reste une profonde désillusion. La création d'une 5e branche de Sécurité Sociale s'est faite sans les budgets nécessaires et ses modalités complexes ne permettent pas aux personnes âgées d'en mesurer l'intérêt.

Quant aux propositions des candidates et candidats à l'élection présidentielle, elles ne semblent pas prendre la mesure de cette transformation démographique. Si la jeunesse est au programme, la vieillesse l'est nettement moins. Les candidats sont restés forts silencieux sur le sujet jusqu'à la sortie du livre Les Fossoyeurs de Victor Castanet. Leurs propositions, souvent résumées à quelques lignes, restent, une fois encore, trop centrées sur une approche médicalisée en résumant finalement la vieillesse à la maladie et la dépendance. Et quand ces mesures correspondent mieux aux souhaits des aînés, comme le maintien à domicile, elles demeurent floues, peu ou pas détaillées et surtout sans pistes suffisantes de financement. Aucun n'a inscrit une loi « Grand Age et Autonomie » dans ses priorités.

### Un nécessaire changement de mentalité

Si nos décideurs politiques nourrissent des difficultés à penser et à s'emparer du sujet du vieillissement de la population, la société française n'en reste pas moins statique pour autant et se mobilise pour trouver des solutions. Si des solutions associatives ou issues des collectivités territoriales émergent, comme par exemple en matière d'habitat inclusif, le secteur privé lucratif n'est pas en reste : la « silver économie », soit le marché du grand âge, se porte bien ! Force est de constater que, de la start up au grand groupe, tous les acteurs de ce nouveau marché ne situent pas forcément dans une approche centrée sur les besoins réels de la personne. Si nous sommes convaincus que les technologies portées par ces acteurs économiques peuvent être un plus pour favoriser le maintien à domicile souhaité par les Français, il reste à s'assurer qu'elles s'inscrivent dans une démarche éthique. L'isolement relationnel et la souffrance ressenties par les personnes ne doivent, en aucun cas, devenir un argument marketing pour présenter une proposition commerciale. Cette approche éthique doit notamment prendre en considération le libre consentement éclairé des personnes, l'utilisation des données personnelles dans le cadre de l'usage de ces technologies ainsi que la lutte contre l'exclusion numérique, devenue un facteur aggravant d'isolement. Sans l'intervention régulatrice de la puissance publique, les nouvelles solutions issues du privé mises en place risquent de créer une nouvelle inégalité, entre nos concitoyens pouvant se permettre d'accéder à cette « silver économie » et les plus fragiles, tenus à la marge par manque de moyens. Notre Association préconise notamment de poursuivre l'équipement des établissements en outils numériques pour les résidents en veillant à ce que du temps d'aide à la connexion soit octroyé au personnel, avec l'appui éventuel de bénévoles ou de jeunes en service civique. Nous préconisons également de garantir des moyens alternatifs pour les personnes en exclusion numérique ou en difficulté avec le numérique afin de ne pas renforcer les inégalités d'accès aux démarches administratives ou aux soins.

### Tous concernés par le vieillissement

En publiant très récemment un recueil de « Paroles de vieux électeurs »<sup>2</sup> à partir de lettres de personnes accompagnées par l'association au futur(e) président(e) de la République, les Petits Frères des Pauvres ont souhaité nourrir les réflexions de celles et ceux qui veulent diriger notre pays et donner à réfléchir collectivement aux solutions à apporter. Si les décisions qui concernent l'amélioration des conditions de vie des personnes âgées sont forcément politiques, notre implication à tous est essentielle car les enjeux du vieillissement accru nous concernent tous, nous les vieux d'aujourd'hui, de demain ou d'après-demain.

La crainte des Petits Frères des Pauvres est d'avoir à faire le regrettable parallèle avec l'inertie politique qui a concerné la transition écologique pendant de longues années. Voulons-nous que notre société se retrouve rapidement au pied du mur alors que nous savons depuis des années que nous devons agir pour améliorer les conditions de vie d'une population âgée et très âgée de plus en plus nombreuse ? Voulons-nous que seules des crises soient les seuls éléments déclencheurs pour penser à des décisions sur le sujet ? Pour nous qui agissons depuis plus de 75 ans auprès de personnes âgées qui cumulent isolement et précarité, ce ne sont pas sur des crises et des drames humains que nous pouvons construire un projet durable de société et des politiques d'amélioration des conditions de vie de millions de Français, que ce soit sur la prévention ou le financement des aides à l'autonomie mais aussi l'habitat, la mobilité, l'accès aux soins, l'isolement relationnel ou la fin de la vie. Tenons enfin compte collectivement de cette vieillesse de plus en plus longue et mettons ensemble tout en œuvre pour construire un projet de société qui permette que le dernier quart de la vie soit mieux considéré, soutenu, aidé.

### Mettons les vieux au programme !

(1) Baromètre 2021 : Solitude et isolement, quand on a plus de 60 ans en France en 2021

<https://fr.calameo.com/read/0023577497a755d03f7bf>

(2) Paroles de vieux électeurs, février 2022

<https://fr.calameo.com/read/002357749ed28586f35d7>



## **Les41 : 41 auteurs pour 41 visions**

### **Présentation**

Depuis 1946, les Petits Frères des Pauvres luttent contre l'isolement et la solitude des personnes âgées, prioritairement les plus démunies. Par nos actions, nous recréons des liens leur permettant de reprendre goût à la vie et faire partie du monde qui les entoure. Vivre tout simplement.

# Démystifier le web !

**Yves BOZZI**

Président Digital Baby Boomer

Les marques peuvent avoir un rapport ambivalent aux nouvelles technologies : celles-ci sont perçues parfois comme des boîtes obscures dont il faut se méfier, dans d'autres cas comme la solution miracle qui va régler tous les problèmes.

Essayons de trouver le juste équilibre.

## Oui le web est inévitable en marketing

Les seniors sont connectés c'est un fait.

En 2017, un an après notre création, nous avons réalisé une enquête auprès de 1000 seniors via l'institut de sondage YouGov qui montrait que 75% des seniors étaient connectés. Nous étions agréablement surpris par ce chiffre.

Au même moment l'association Les Petits Frères des Pauvres sortait une étude tirant la sonnette d'alarme : "Un quart des seniors n'est pas connecté !"

Pas le même sentiment mais le même constat !

Certes des zones "blanches" subsistent où il est compliqué de recevoir internet mais année après année les chiffres de connexion des seniors ne

cessent de croître.

En 2019 nous avons commandé à YouGov une nouvelle étude : 7 seniors sur 10 consultent internet avant de faire un achat même lorsque cet achat a lieu dans un point de vente physique !

On pourrait arguer qu'il y a plusieurs types de seniors : le sexagénaire, qui a connu Internet pendant vingt ans de sa carrière, va avoir un rapport au web différent du nonagénaire pour lequel la télécommande de la télévision reste un objet technologique parfois complexe.

Mais ces typologies de "seniors" ne sont pas limitées à internet, ces contrastes s'appliquent aussi à la nutrition, au sport, à la santé, à l'habitat...

Ainsi il ne semble plus envisageable d'ignorer une brique web dans un plan marketing sous peine de louper des opportunités de contacts avec vos prospects.

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

### Non le web ne va pas tout résoudre

J'ai le souvenir d'une discussion avec un directeur marketing et commercial d'un fabricant de monte-escalier.

Notre mission : lui fournir des leads s'inscrivant sur un formulaire en ligne pour recevoir un devis. Suite à cette inscription, le lead est rappelé par le centre d'appels du fabricant qui fixe un RDV pour le commercial qui va sur place et qui propose un devis.

Le directeur marketing et commercial voulut nous challenger sur les ventes finales.

Or entre l'inscription sur le formulaire et la vente finale, des étapes s'enchaînent sur laquelle nous n'avons pas la main :

- Dans quel délai les leads sont appelés par le centre d'appels ?
- Quel est leur discours ?
- Comment le commercial se présente à domicile ?
- Est-ce que le devis est bien positionné en termes de prix et de promesse ?
- Etc

Je lui démontrai ainsi que si des failles existaient dans le process de vente, tous les efforts accomplis dans le web n'auraient aucun effet sur ces carences.

Un business, quel qu'il soit, même s'il utilise beaucoup internet pour faire fructifier son CA, ne doit pas oublier des basiques : positionnement par rapport au secteur, satisfaction client...

Et même la meilleure stratégie web ne permettra pas sur le long-terme de vendre un service ou un produit améliorable.

### Mesurer le web comme un autre canal

Il s'agit donc de démystifier le web. Ni le craindre ni le surestimer. Et le comparer à d'autres solutions.

La première étape consiste par exemple dans le cas d'un plan marketing à suivre un indicateur commun à tous vos leviers d'acquisition. Cela peut être votre

Coût d'Acquisition Client (CAC). C'est-à-dire le montant moyen dépensé pour acquérir un nouveau client.

Vous allez ainsi pouvoir suivre cet indicateur et adapter l'allocation de vos investissements marketing et commerciaux.

Le but est de définir l'exhaustivité des moyens de marketing, de les tester et de tenter de définir pour chacun le CAC qui en découle.

Liste des moyens de communication envisageables : TV, radio, presse, affichage, web, mailing postal, démarchage, salons, etc.

Bien entendu l'analyse n'est pas aussi basique qu'une simple comparaison de CAC et il peut y avoir des interactions entre leviers (par exemple voir une bannière sur internet pendant qu'un spot TV passe augmente les effets des deux messages), l'objectif est surtout d'accomplir un travail sans idée préconçue et d'oublier ses a priori.

Vous pourrez alors piloter vos différents leviers en vous focalisant sur le plus rentable. Pas forcément le plus sexy ou celui qui semble le plus à la mode !

Dernièrement j'ai discuté avec une start-up qui me disait avoir de très bons résultats grâce au porte-à-porte ! Pourquoi pas ?!

### Faire du web cela veut tout et rien dire

Vous avez admis que les seniors étaient connectés mais qu'en même temps le web ne ferait pas tout, qu'il méritait en tout cas d'être jugé équitablement comme les autres leviers... Super !

Le plus dur commence à présent !

Plus sérieusement trois étapes semblent indispensables pour mener à bien une campagne web : tracking, ciblage, choix approprié des solutions digitales

#### 1. Tracking

L'avantage N°1 du web réside dans le suivi des actions. On peut tout suivre ! Et logiquement vous devez être en mesure de dire ce qu'1 euro investi a

## Les41 : 41 auteurs pour 41 visions

général.

Cela n'est possible que si tous vos éléments sont correctement trackés. First click ? Last click ? Durée de suivi des impressions, des clics, attribution des ventes... Il faut pouvoir analyser les effets jusqu'au moindre détail (par exemple origine d'un numéro de téléphone sortant).

### 2. Ciblage

Un autre avantage important du web consiste à pouvoir cibler en profondeur. Nous travaillons avec un site pour apprendre les langues étrangères en ligne. Notre client a une communication spécifique pour les étudiants, une autre pour les actifs qui doivent se renforcer sur une langue dans le cadre de leur profession et enfin une communication à l'usage des retraités. Aucune des trois cibles n'est touchée par la communication de l'autre. Le web permet cela : une communication personnalisée.

Dans la Silver Economie, nous conseillons d'utiliser ce ciblage pour avoir un message par exemple spécifique pour les aidants, un autre pour les futurs utilisateurs d'un service

### 3. Choix approprié des solutions

Il existe deux stratégies dans le marketing digital : Pull marketing / Push marketing. Et on peut même rajouter une troisième avec le Re-marketing.

Pull marketing : consiste à « tirer » le client vers le produit ou le service. C'est ce qui se produit dans

les campagnes liées aux moteurs de recherche (SEM, référencement payant, référencement naturel)

Push marketing : consiste à « pousser » le produit ou le service vers le consommateur. On peut alors activer des solutions comme l'emailing, les bannières (display), les Facebook ads, SMS, native ads, video

Re-marketing : consiste à retoucher les visiteurs d'un site. On peut déployer alors du reciblage en email, en bannières ou sur les réseaux sociaux.

Prenons le cas d'un Ehpad qui veut augmenter son taux d'occupation dans la ville de Nice.

En pull marketing, on va se positionner sur les moteurs de recherche avec des mots clefs comme « maison de retraite + Nice » « Ehpad + Nice » « Maison de retraite + Alpes-Maritimes » pour pouvoir apparaître dans les premières positions des intentionnistes.

Si l'Ehpad compte faire des journées portes ouvertes durant lesquelles les aidants sont conviés, en push marketing, on diffusera des emails et des bannières ciblant les 55 – 75 ans des Alpes-Maritimes mettant en avant ces journées.

Via le re-marketing, on retouchera les visiteurs du site internet en leur proposant de rappeler l'Ehpad pour plus d'informations ou de laisser des coordonnées.

**Sources de peurs, de fanstasmes, le web reste avant tout un outil très concret !**

### Présentation

Digital Baby Boomer est un groupe marketing 100% web 100 cible + 55 ans.

Nous accompagnons les marques qui veulent communiquer en ligne sur la cible des boomers.

Nous avons plus de 80 clients de la start-up au groupe du CAC 40.

Nous privilégions une approche à la performance pour viser le ROI de nos clients.

**Les41** : 41 auteurs pour 41 visions

## **Vous voulez rejoindre Les41 ?**

Pour partager une opinion, une vision dans un article qui serait ajouté à ce document ?

Contact : [serrierefrederic@gmail.com](mailto:serrierefrederic@gmail.com)

**Les41** : 41 auteurs pour 41 visions

# Les 41

---

**41 auteurs pour 41 visions**