

Renaissance Numérique

Livre blanc de la commission seniors

L'accès à l'internet n'a pas d'âge

- Octobre 2009 -

Commission présidée par :

Didier FASS

Brice ALZON



Renaissance Numérique est le think-tank du numérique citoyen en France. L'association regroupe des experts du secteur provenant du monde professionnel (dirigeants d'entreprises) et du monde universitaire (enseignants-chercheurs).

www.renaissancenumerique.org



Résumé opérationnel

Bien vieillir, c'est rester jeune plus longtemps. Le numérique, parce qu'il est aujourd'hui un moyen de rester connecté avec le monde et les autres est un facteur de maintien du lien social, d'accès aux loisirs et aux biens marchands. C'est un outil de lutte contre l'isolement et de maintien de l'autonomie de chacun. Il constitue ainsi un facteur de bien être et de santé !

Aujourd'hui parmi les 39% de foyers français non-équipés, le segment « senior » représente environ 8 millions de foyers. Ces dernières années ce segment a connu une progression supérieure à la progression du reste de la population, mais si une partie va naturellement poursuivre cette évolution, parmi ceux qui n'ont pas encore sauté le pas, des études récentes¹ montrent que beaucoup d'entre eux sont très désireux de devenir internautes et qu'ils sont en attente d'une prise en charge très forte. On chiffre ces futurs seniors internautes potentiellement à 2 millions d'ici 2011. Il paraît nécessaire de créer les conditions qui faciliteront cette mutation. Il s'agit donc bien d'un défi pour notre société où l'on vit jeune de plus en plus longtemps, d'une chance pour son économie et pour le lien social.

Devant ce constat, Renaissance Numérique (RN) propose 5 mesures d'incitation et d'aide à la diffusion des technologies de l'information et de la communication au service et à l'usage des seniors dans les trois années :

- ➡ **Mesure 1 : Développer l'offre Internet Accompagné**
- ➡ **Mesure 2 : Etendre le plan Vivre@Domicile à 10 départements**
- ➡ **Mesure 3 : Développer l'accompagnement par un fort maillage humain sur le territoire**
- ➡ **Mesure 4 : Lancer une campagne de communication nationale sur le numérique et les seniors**
- ➡ **Mesure 5 : Mettre en place des « Journées Numériques Seniors »**

RN propose une 6^{ème} mesure fondée sur une réflexion prospective sur la conception et le développement des nouveaux services et des nouveaux usages technologiques pour les seniors : « Seniors, innovation design et technologies » :

- ➡ **Mesure 6 : Faire émerger et soutenir les projets pluridisciplinaires scientifiques et industriels associant NBIC et design global pour la conception et la création de nouveaux dispositifs et services automatisés pour les seniors**

¹ (Orange 07/08, Credoc 06/08, Conseil régional Aquitaine09/08, Observatoire de la santé et du social vivre chez soi après 65 ans 06/08)

SOMMAIRE

Etat des lieux	7
Les seniors et les TIC	7
Qu'est ce que la fracture numérique ?.....	8
Réduire la fracture numérique.....	9
Partie I. Des actions déjà menées pour réduire la fracture numérique des seniors.....	10
A. Des solutions pragmatiques pour réduire la fracture numérique en Europe.....	10
1. Etat des lieux des orientations européennes	10
2. Des projets développant les usages des TIC auprès des seniors.....	13
B . Des solutions pragmatiques pour réduire la fracture numérique en France.....	17
1. Evolution de la prise en compte de l'inclusion de la population senior : de l'équipement à l'accompagnement.....	17
2. Etat des lieux des actions menées pour réduire la fracture numérique en France	20
Partie II . Les Propositions de Renaissance Numérique pour réduire la fracture numérique des seniors d'ici à 3 ans.	25
A. L'objectif 80: 80% des seniors connectés en 2020	25
B. Les axes de réflexion pour la mise en œuvre de l'objectif.....	25
1. Appropriation et Usages des TIC par les seniors	26
2. Initiatives locales, Partenariat et Accompagnement des Seniors vers les TIC	26
3. Equipement et conception technologique des TIC dédiés aux seniors.....	26
C. Les 5 mesures de Renaissance Numérique pour réduire la fracture numérique chez les seniors à court terme.....	27
Mesure 1	27
Bénéfices	27
L'opération « Internet accompagné™ » :	28
Modélisation d'une offre « tout compris » dédiée aux seniors.....	28

Développement.....	31
Eléments leviers	33
Mesure 2.....	34
Bénéfices	34
Le plan V@D :	34
Le Plan M@D.....	34
Chiffrage.....	35
Modèle économique	36
Développement.....	37
Eléments leviers	37
Mesure 3.....	38
Bénéfices	38
Le Droit individuel à la formation :.....	38
Développement de la mesure.....	39
Eléments leviers	39
Mesure 4.....	40
Bénéfices	40
Typologie des Usages.....	40
Développement.....	41
Eléments leviers	41
Mesure 5.....	42
Partie III. Séniors, innovation, design et technologies	44
A. A quoi servent un ordinateur et internet pour un senior ?	45
B. Pourquoi les technologies développées pour les seniors sont-elles si peu attractive ?.....	46
C. Comment développer des nouveaux modes de conception intégrés et d'innovation pour technologies des seniors ?	47

INTRODUCTION

Le rapide changement démographique en Europe est à présent une tendance bien connue se traduisant par un nombre de plus en plus important de personnes âgées et très âgées (+ de 85 ans). Cette évolution accroît le nombre de personnes en souffrance du fait d'un handicap, le développement de la solitude avec un réseau familial et social plus fragile ; et une demande immense de santé et de soin social dans une période où les budgets sont très resserrés.

Les Technologies de l'Information et de la Communication (« TIC ») peuvent offrir des réponses adaptées à ce défi démographique en proposant des solutions aux besoins des seniors autour de problématiques sociales, de loisirs, d'apprentissage, de santé et de bien être.

En 10 ans, le nombre d'internautes au sein de la tranche d'âge des plus de 65 ans a été multiplié par 116 ! Alors qu'en 1999 le web était encore l'apanage des jeunes avec seulement 1 internaute sur 6 de plus de 50 ans, à ce jour cette catégorie représente 29% du total². Succès de l'accès à l'internet mais qui ne se traduit pas nécessairement par un accès à la société de l'information. En effet, si les seniors sont ou vont être équipés en TIC d'ici à 2012, bien peu en développent une utilisation active. Alors pourquoi ce désintérêt des seniors à l'égard des TIC et surtout quelles peuvent en être les conséquences et les réponses ? Pourquoi ceux à qui les TIC pourraient le plus profiter ne développent-ils pas un usage quotidien de ces technologies ? Une fracture numérique est en train de se créer entre les usagers de la société de l'information et les exclus. Une fracture qui au-delà de sa dimension sociale et culturelle, tend à marginaliser encore un peu plus une population jugée « faible » ou « inadaptée » dans une logique d'e-exclusion.

Répondre à cette fracture est l'objectif de ce livre blanc ; il entend proposer 5 mesures chiffrées, concrètes et applicables dans les 3 ans pour développer l'usage des TIC par les seniors et développer une logique d'appétence au sein de cette population. La dernière partie de ce livre blanc présente une proposition prospective et stratégique.

Les mesures sont à la fois :

- créatrices d'emplois ;
- promotrices de justice sociale et économique ;
- sources de nouvelles pistes pour la recherche et le développement ;
- facilement applicables par les collectivités locales ;
- créatrices de lien social autour d'un objectif de bien être pour les seniors ;
- créatrices d'une stratégie d'innovation numérique prenant en compte l'allongement de la vie comme une chance ;
- structurantes des conditions d'un écosystème senior.

² Source Médiamétrie

Les objectifs chiffrés du livre blanc

Au deuxième trimestre 2009, plus de 63% des seniors ne voyaient pas l'intérêt de l'usage d'un ordinateur. Ces chiffres montrent l'existence d'une réelle fracture entre ceux qui utilisent le numérique quotidiennement et ceux qui ne développent pas son usage. L'objectif de ce livre blanc est de proposer 6 mesures concrètes pour répondre à la question de la fracture numérique des seniors.

Nombre de foyers de retraités en 2005* (=100%) : 8 900 000

Année	Nombre de seniors connectés	% ^{âge} des seniors connectés à internet
2006	1 246 000	14%
2007	2 225 000	25%

(* chiffres Médiamétrie)

→ Notre objectif = 80%, soit 7 120 000 seniors. Le delta à combler est donc de 5 785 000 seniors.

L'ensemble de ces mesures permettrait de passer de 20% de seniors équipés et formés à l'usage des TIC à 80% d'ici 2012. Ce qui correspond à 5 785 000 personnes développant un usage quotidien des TIC d'ici à 3 ans.

Etat des lieux

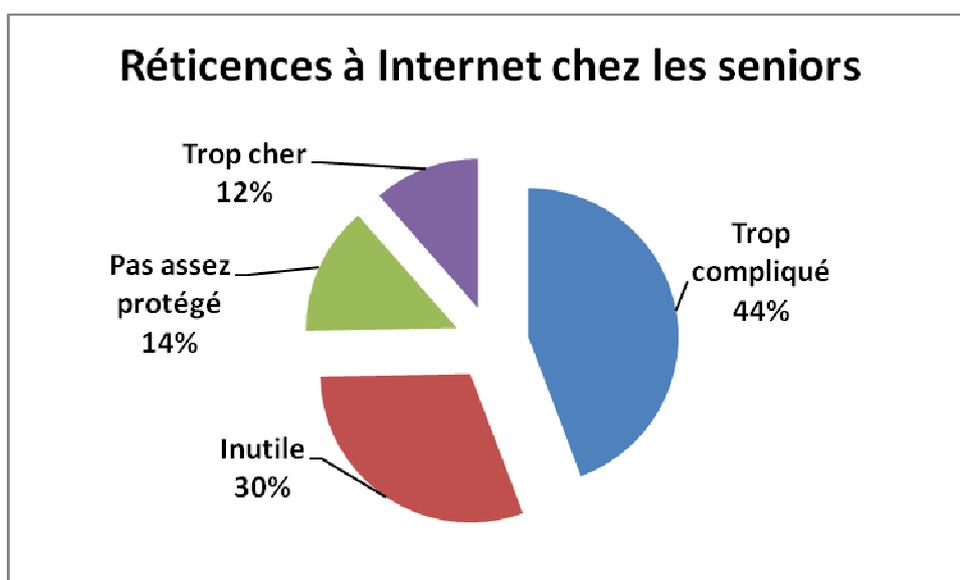
Les seniors et les TIC

Le nombre de seniors âgés de 60 à 69 ans et connectés à internet a été multiplié par deux en un an seulement pour passer de 21% à 40%. Cependant ce chiffre tombe à 11% pour les plus de 70 ans.

	Micro Ordinateur	Internet	Haut Débit
50-64 ans	63%	56%	51%
+de 65 ans	27%	22%	19%
Moyenne Population	62%	52%	48%

Ces chiffres démontrent qu'il n'existe pas une catégorie « seniors » qui regrouperait toutes les personnes de plus de 50 ans mais qu'il existe une réelle disparité entre le comportement des seniors de plus de 65 ans et les autres. Lorsqu'on se penche sur ce qui freine l'accès de cette population aux TIC on dénombre des comportements spécifiques :

Les freins à l'utilisation d'Internet pour les + de 60 ans



L'ensemble de ces données plaide pour des réponses segmentées dans la prise en compte de la population senior. D'autant plus qu'à ce constat s'ajoutent des disparités dues aux catégories socioprofessionnelles (l'accès aux TIC croît proportionnellement avec le niveau de revenus) ainsi que des disparités géographiques (il existe un parallèle fort entre les territoires défavorisés et les personnes exclues de l'accès aux TIC).

Qu'est ce que la fracture numérique ?

On peut définir la fracture numérique comme le résultat combiné de trois critères:

- **L'accès** : les individus n'ont pas le même accès aux technologies de l'information et de la communication en termes d'infrastructures et/ou d'équipement informatique ;
- **la compétence** : les individus n'ont pas les mêmes compétences face à un ordinateur, qu'elles soient techniques ou autres : lire, écrire, participer à des forums ou rechercher des données sur la toile ;
- **L'usage** : les usages et les attitudes vis-à-vis des TIC diffèrent.

La notion même de fracture numérique est liée à l'existence d'une population d'exclus des nouvelles technologies et de la société de l'information et de la communication. Ces e-exclus sont principalement des personnes à faibles niveaux d'éducation et de revenus, des sans-emplois ou des personnes âgées.

Réduire la fracture numérique

Une enquête menée en 2005 par la SOFRES montre que **l'accompagnement et l'équipement doivent être pensés ensemble**. Pour parvenir au doublement des ménages équipés et connectés et développer une véritable « culture du numérique » chez les seniors, il faut partir de leurs besoins et de leurs attentes autour de valeurs simples et mobilisant toute l'économie locale.

Ce livre blanc entend proposer des mesures concrètes et transversales pour réduire la fracture numérique. Il est le fruit du travail de réflexion des focus groups d'experts associés dans le cadre de l'association Renaissance Numérique, think tank du numérique citoyen regroupant des dirigeants de l'internet et des universitaires. Le groupe de travail de la Commission Seniors réunissant une vingtaine d'experts répond au défi de Renaissance Numérique en développant des logiques d'appétence chez les seniors et démontre en quoi une politique volontariste coordonnant des réponses et impliquant l'ensemble des partenaires publics et privés peut faire du vieillissement une chance pour la France.

PARTIE I. DES ACTIONS DEJA MENEES POUR REDUIRE LA FRACTURE NUMERIQUE DES SENIORS

A. Des solutions pragmatiques pour réduire la fracture numérique en Europe

1. Etat des lieux des orientations européennes

Contexte : Favoriser l'accès à la société de l'information pour les seniors

Les Européens vivent plus longtemps grâce au développement économique et aux avancées dans les soins de santé. La moyenne de l'espérance de vie est aujourd'hui de 80 ans, en 2020 environ 25% de la population aura plus de 65 ans. Heureusement, la société de l'information offre aux seniors la chance de vivre indépendant et de profiter d'une meilleure qualité de vie. Actuellement, pourtant, de nombreux freins empêchent les seniors d'adopter pleinement les TIC. En réponse à ces freins, la Commission Européenne soutient des actions pour développer les usages des TIC par les seniors.

Situation démographique

	FR Valeur	UE27Valeur	Source	Année
Population actuelle				
Population totale (en million.)	63.75	497.48	Eurostat	2007
Age groupe 65+ (% population)	16.2	16.9	Eurostat	2007
Age groupe 80+ (% population)	4.8	4.3	Eurostat	2007
Ratio ^[1]	24.9	25.2	Eurostat	2007
Perspective				
Ratio des seniors dépendants en 2020	32.8	31.1	Eurostat	estimation
Ration des seniors dependants en 2050	44.7	50.4	Eurostat	Estimation
Santé				
Espérance de vie sans incapacité à 65 ans pour les femmes (en valeur absolue)	9.4	n.a.	Eurostat	2005
Espérance de vie sans incapacité à 65 ans pour les hommes (en valeur absolue)	8.2	n.a.	Eurostat	2005
Personnes souffrant de maladies de longue durée ou de problème de santé (en % de population 65-74)	59.0	55.4	SILC	2006
Personnes souffrant de maladies de longue durée ou de problème de santé (en % of population 75+)	69.7	63.3	SILC	2006
Personnes contraintes à une réduction de leur activité au cours des 6 derniers mois (en % population 65-74)	13.8	13.9	SILC	2006
Personnes contraintes à une réduction de leur	23.3	24.3	SILC	2006

	FR Valeur	UE27Valeur	Source	Année
activité au cours des 6 derniers mois (en % population 75+)				
Dépense de santé pour des soins longue durée en Euro par habitant -	381.77	n.a.	Eurostat	-
Revenus				
Ratio médian de revenus – Personnes âgées 65+ comparé aux personnes âgées 18-64	0.88	0.85	Eurostat	2006
Taux de risque de pauvreté – Personnes âgées 65+	16	19	Eurostat	2006
Logement				
Part des 80+ vivant seuls	53.4	n.a.	SHARE	2004
Part des 80+ vivant avec leur famille	9.4	n.a.	SHARE	2004
Part des 80+ recevant des soins à domicile	25.5	n.a.	SHARE	2004

^[1] Ratio entre le nombre total de seniors de 65 ans et + et le nombre de la population active (15-64 ans)

Le succès de la stratégie de Lisbonne, la compétitivité de l'industrie européenne et de la cohésion sociale dépendent de la disponibilité et de l'usage effectif des TIC, de la connaissance, des habiletés et compétences ainsi que de l'inventivité de la main d'œuvre et des citoyens. Depuis 1990 il y a un consensus sur la reconnaissance des TIC comme jouant un rôle capital dans le seuil de productivité dans l'amélioration des standards de qualité de vie. Les pénuries, les manquements d'e-compétences, tout comme la persistance d'une fracture numérique affecte en puissance la productivité, la croissance, l'emploi et la cohésion en Europe. Comme les TIC se développent très rapidement, les E-compétences deviennent un enjeu critique et demandent une remise à jour très régulière.

En 2001 la Commission européenne appelle le développement de l'e-inclusion comme un élément intégral pour combattre l'exclusion sociale. Cette importance a été soutenue dans les projets eEurope 2005 et dans i2010 stratégie. L'e-inclusion forme ainsi une des trois principales priorités pour une société européenne de l'information et l'effectivité d'une politique des médias.

Définitions

i2010 : coordonne les actions des Etats membres pour favoriser la convergence numérique et relever les défis de Lisbonne. Cette stratégie est fondée sur l'inclusion autour d'offres grand public.

E-accessibilité : favoriser le développement national du haut débit.

E-inclusion : Le programme de soutien aux activités de l'inclusion numérique de la Commission européenne autour du déploiement d'une société de l'information est un des axes prioritaires de la stratégie de Lisbonne décidée en l'an 2000. Le colloque de Vienne de Juin 2008 donne les orientations de l'e-inclusion et l'enjeu sociétal qui y est lié. Ce programme inscrit les TIC comme l'élément essentiel d'une stratégie de lutte contre l'exclusion : « *il est plus nécessaire que jamais de soutenir les personnes vulnérables et les TIC sont un moyen essentiel pour y parvenir* ». L'objectif de l'e-inclusion est de favoriser les conditions générales d'accès et une participation accrue dans des actions intégrantes autour de l'accessibilité en général (implantation, coûts, bénéfiques et technologies d'assistance), du vieillissement de la population, de l'impact des TIC dans l'éducation. Cette stratégie

de prise en compte du défi d'une politique publique de l'inclusion vise à développer la cohésion sociale, politique sociale durable autour du besoin d'une participation accrue de toutes les personnes impliquées.

Les bénéfices des TIC

Elles peuvent aider les seniors à dépasser l'isolement et la solitude et développer les possibilités de garder le contact avec leurs amis tout en permettant d'étendre leur réseau social. A l'heure où l'E-gouvernement et l'E-Commerce deviennent de plus en plus importants, il devient vital que chacun puisse utiliser les nouvelles technologies pour accéder aux administrations et aux services commerciaux. Les produits comme les technologies intelligentes domestiques (facilitant les contrôles de santé, et même la gestion des stocks de nourriture) les systèmes d'alarme électronique, et les installations de télésanté peuvent également aider les personnes à se maintenir à domicile, leur assurant de préserver leur indépendance le plus longtemps possible.

Enrayer les freins à l'accessibilité

Beaucoup de seniors développent des freins face à l'utilisation des TIC. Certains sont d'ordre physique, ce qui signifie que les « fabricants » de TIC doivent prendre en compte les besoins des seniors. Par exemple, 21% des plus de 50 ans souffrent de déficiences auditives, de visions ou de dextérité leur rendant difficile, voire impossible l'utilisation des standards des équipements TIC. En outre, seulement 10% des personnes de plus de 65 ans développent un usage actif de l'internet. Le vieillissement n'est que rarement pris en compte lors de la fabrication des produits de grande consommation et il peut y avoir une véritable lacune de prise de conscience des industriels face aux capacités des usagers seniors. Alors même que certaines technologies de l'assistance se développent pour aider les groupes vulnérables, un manque d'interopérabilité peut entraver la consommation.

Les actions de l'UE

Des améliorations des conditions législatives et politiques peuvent aider les industries développant des TIC à profiter des opportunités économiques que représentent ce marché florissant. On estime à plus de 300 milliards le potentiel de développement du « marché des plus de 65 ans ». De nouveaux marchés comme ceux de la télésanté peuvent aider les seniors à sortir des hôpitaux et à retourner à leur domicile plus rapidement, ce qui implique une baisse des coûts et une augmentation du bien-être. Ces solutions ne sont pas simplement une des clefs de l'amélioration de l'inclusion sociales, elles représentent également de nouvelles opportunités économiques pour les industries européennes.

Viabilité

Pour être rentable financièrement, les mesures doivent avoir un impact sur le long terme. Les entreprises ont un rôle clef à jouer pour faire de l'e-inclusion une réalité. L'Europe encourage les compagnies et les industries à ne plus développer leurs produits en s'adressant uniquement à une catégorie spécifique d'usagers mais à développer des services et des produits qui peuvent rencontrer les besoins et attentes de tous ; ce qui signifie que les consommateurs et **les utilisateurs doivent jouer un rôle clef et central dans la recherche et le développement.**

Une enveloppe d'un milliard d'euros est destinée à la recherche pour « anTICiper » le vieillissement de la population : le plan « bien vieillir dans la société de l'information » autour des questions d'accessibilité et de formation aux nouvelles technologies en est un exemple, tout comme les aides du FSE sur le programme de développement des usages *via* les espaces publics numériques s'inscrivant dans le « schéma de cohérence régionale des TIC orientations 2007-2013 ».

Ces initiatives ont favorisé le développement de multiples projets en Europe.

2. Des projets développant les usages des TIC auprès des seniors

Nous présentons ici quelques exemples significatifs de projets européens visant à développer les usages des TIC auprès des seniors.

a) Le projet SOPHIA

Le projet **SOPHIA** est une offre de service complet disponible dans certaines régions de l'Allemagne depuis 2004. Le service fournit un soutien social à des seniors vivant dans leur propre environnement familial, il prend également en compte la gestion des risques relatifs à l'âge.

Technologiquement, différents systèmes et dispositifs sont utilisés comprenant un poste téléphonique, une technologie du dernier cri de service d'alarme comprenant une reconnaissance sensorielle et la surveillance avancée des activités, et une téléphonie visuelle utilisant un poste de télévision ordinaire. Le service SOPHIA est déployé au moyen d'un modèle de franchise s'adressant principalement à des organismes de logement intéressés par une offre de services à valeur ajoutée pour leurs locataires âgés.

L'opération « jour et nuit » des centres de services locaux est au coeur du modèle de services de SOPHIA. Ceux-ci fonctionnent en collaboration étroite avec les volontaires localement disponibles et les services professionnels tels que les communautés de soignants. Cette approche permet au centre de services d'organiser l'appui sur demande par rapport à une gamme étendue de besoins personnalisés, par exemple l'aide aux achats quotidiens, les petites réparations ou le simple besoin de bavarder. Une base non lucrative consacrée (la base de SOPHIA) a été établie afin de recruter et former les volontaires en soutien des seniors. L'offre se décline selon différents paquets de services :

- Un paquet de services « de base » incluant une disponibilité 24/24 d'un centre d'appel, un appel hebdomadaire « de veille » lancé par le personnel de SOPHIA aussi bien que le conseil sur demande aux clients et/ou à leurs parents par rapport aux services formels qui sont localement fournis par les autres parties prenantes du projet. En cas de maladie, l'abonné est contacté quotidiennement par le personnel de centre de service.
- Un paquet « sécurité » qui inclut (en plus des services ci-dessus) un service d'alarme personnel utilisant un bracelet intelligent et s'il y a lieu de diverses sondes placées dans la maison du client (des sondes prévenant par exemple les incendies ou les fuites de gaz). Grâce à son bracelet le senior peut envoyer un appel d'alarme ; la réponse est lancée selon un protocole individuellement convenu et fournie par les parties externes, par exemple un membre de la famille, un voisin ou médecin de famille.

- Un paquet « contact » permet (en plus du service « de base ») d'établir un contact téléphonique visuel par l'intermédiaire d'un poste TV ordinaire avec le centre de service ou une autre personne (par exemple des membres de la famille et des amis) stockés dans un annuaire téléphonique visuel personnalisé. Au delà de ceci un « bouton information » permet l'accès aux nouvelles consacrées, par exemple aux sujets de santé. Cette offre est particulièrement destinée à des seniors aux besoins spécifiques, par exemple en cas d'immobilité ou d'absence de tout contact social.

Economiquement, les clients éligibles peuvent recevoir l'appui sous l'arrangement statutaire d'assurances de soins longue durée, un remboursement des prestations de services plafonné à 18,36€ par mois. Un modèle de financement mixte se fondant sur des contributions par des organismes de logement, des prestations de service et d'organismes publics, permet de maintenir la contribution financière exigée par les utilisateurs à un niveau abordable, actuellement 35€ par mois en moyenne selon le paquet de service utilisé.

En 2005 une organisation de service régionale (le & Gmbh de SOPHIA Franken) a été fondée afin de servir les 50 participants d'essai au delà de la durée d'essai immédiate. Aujourd'hui, 850 clients bénéficient de cette offre dans cette région. D'autres organisations de services régionales fonctionnant selon le même modèle ont été installées depuis lors à Berlin, le Rhin du nord Westphalie et en Bavière du sud. A la fin de l'année 2008, environ 2000 clients plus âgés ont été servis à travers le pays, et les plans concrets existent pour dérouler le modèle de service dans d'autres régions.

Vecteurs de succès du projet SOPHIA

- Un ensemble différencié de composants de services adresse un continuum axé sur les besoins de l'utilisateur, identifiés tout au long de la phase pilote ;
- La coopération systématique du personnel professionnel et des volontaires au niveau local permet la fourniture d'appui personnalisée à travers un éventail des besoins de l'utilisateur (par exemple gestion des risques personnels, appui à la vie quotidienne, interaction sociale) ;
- Un modèle de financement flexible permet la mise sur pied de conditions particulières des acteurs impliqués.

b) Télé-aide de FASS (Fundación Andaluza de Servicios Sociales)

La FASS a développé les bases de la télé-assistance dans le cadre de l'obligation législative de fournir des soins de santé à la communauté qui tombe sous l'application de la législation sociale votée par le Parlement Espagnol. Celle-ci fait référence explicitement à la télé-assistance comme moyen de soutenir les personnes vulnérables dans leur désir d'indépendance.

Description

La loi sur la promotion de l'autonomie personnelle et le soin de ceux dans les situations dépendantes (39/2006) définit et place le mandat de la télé-santé en Espagne, généralement connu sous le nom de télé-aide. Ce droit national fait référence explicite à la télé-assistance afin de répondre aux situations

d'urgence, à l'insécurité, à la solitude ou à l'isolement social (article 22). Celle-ci prend en charge la planification et la coordination des services au niveau communautaire – incluant aussi bien des services non TIC que ceux relevant de la télé-assistance – et elle est légalement assignée à 17 régions autonomes et à deux villes autonomes.

Initialement le gouvernement de la région autonome de l'Andalousie a adopté une politique consacrée au développement des TIC afin de soutenir la politique de service social. La télé-assistance est fournie par la Fundación Andaluza de Servicios Sociales (FASS), une organisation à but non lucratif fondée par le gouvernement régional.

L'activité de FASS s'articule autour d'une télé-assistance disponible 24/24h. Le cœur du dispositif est orienté sur la gestion des risques : en cas d'urgence, un signal d'alerte se déclenche. En tout lieu de la maison et à tout moment, les « clients » peuvent être mis en relation avec le centre de service grâce à un pendentif intégrant une technologie « sans-fil » relié à un bouton d'assistance installé dans la maison. En cas de situation d'urgence, la réponse est organisée selon un protocole convenu et sur la base d'un « fichier client » personnalisé stocké au centre de service.

Environ 2.500 appels de clients sont reçus chaque jour, 10% d'entre eux sont classés comme des appels d'urgence. On comptabilise chaque mois plus de 1000 nouveaux utilisateurs du système. Le pilote du projet basé en Andalousie comptait 95.000 clients. Il a été solidement augmenté pendant les dernières années en développant sans cesse d'autres composants de service :

- des sondes additionnelles (par exemple, des détecteurs de fumée et de gaz) sont placées dans la maison du client sur demande si un besoin particulier se fait sentir, comme dans le cas d'incapacités physiques ou mentales significatives, et d'un dispositif d'alarme mobile permettant à un appel d'urgence d'être déclenché de l'extérieur de la maison ;
- un accord a été signé afin de relier ensemble l'infrastructure de service de secours du national 112 avec le service de télé-aide de FASS.

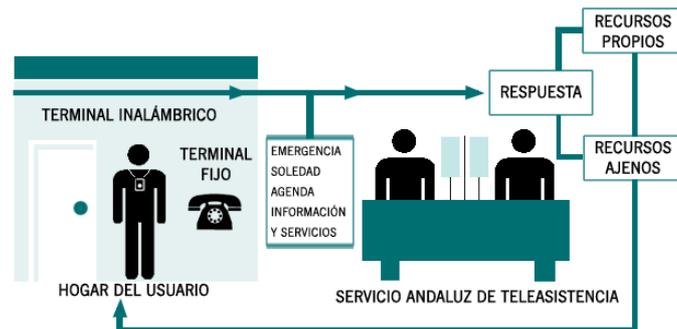
Le service de télé-aide de FASS est actuellement disponible sous la forme de prestation de service mensuelle de 18€, par lequel diverses réductions (100%, 80% et 40%) sont disponibles, en particulier *via* la « carte de la junte 65 d'Andalucía », fournie par le ministère régional pour l'égalité et du bien être social par FASS aux citoyens âgés 65 ans et plus.

Vecteurs de succès de FASS

L'intégration de la télé-assistance de base est conduite par une législation sociale consacrée, avec une décision d'investissement public proactive prise au niveau régional.

- Une stratégie politique consacrée a été adoptée en vue du développement des services de télé-assistance axés sur les besoins des seniors.

Site Web de la FASS : <http://www.juntadeandalucia.es/fundaciondeserviciosociales/>



c) Autres exemples de services technologiques aux séniors

i. OLDES :

Le projet OLDES pose les besoins des personnes âgées en amont de tous les développements technologiques afin de prendre en compte les réalités sociales et de santé des seniors. OLDES développe une plate-forme conviviale pour la téléassistance et la télé compagnie pour permettre l'accès à des services de divertissements et à des forums d'intérêts. En outre, des capteurs environnementaux et médicaux relient les seniors *via* un centre de contact à des services sociaux et des prestataires de soins de santé. (Alarme température). Pour un budget de 100€, l'utilisateur peut avoir accès à l'ensemble de ces services. L'expérimentation s'est faite en 2007 en Italie et en République tchèque sur 100 personnes âgées, dont 10 avaient des problèmes cardiaques et 10 souffraient de diabète.

ii. Mon Ami :

Le projet « Mon Ami » est un autre exemple de technologie mise au service des seniors ; l'enjeu étant d'aider les personnes âgées et handicapées à assumer les tâches de la vie quotidienne en améliorant leur qualité de vie et en réduisant de ce fait les besoins en soins dispensés par les services de santé ou par les proches. En développant le concept d'« intelligence ambiante » et des interfaces intelligentes intuitives intégrées dans toutes sortes d'objets de la vie quotidienne, les laboratoires, universités et entreprises de 7 pays européens ont permis de démontrer que la société de l'information est accessible à tous du moment qu'on adopte des réponses adaptées aux besoins des utilisateurs. Un des freins de cette expérimentation est sa dimension strictement locale ; en effet on estime à 15 ans le délai nécessaire entre l'expérimentation d'un pilote et sa commercialisation.

iii. Videocare :

Le programme Videocare est développé par la société Belgacom. Il est pensé comme un service aux personnes âgées. L'utilisation du service permet par visiophonie de regarder des photos, d'échanger des mails et d'une façon générale de garder le lien avec sa famille et son environnement amical.

iv. **Quo Vadis :**

Quo Vadis favorise le maintien à domicile puisqu'il prévient les « petites fugues » des personnes touchées par la maladie d'Alzheimer. Une montre bracelet relie le senior à une centrale qui est alertée en cas de franchissement d'une zone prédéfinie. Ce système permet de retarder la médicalisation.

v. **Maison du futur au Portugal :**

La création d'un environnement avec un ensemble d'innovations technologiques pour améliorer l'habitat constitue la solution la plus poussée de technologie au service des populations. Cet habitat permet aux personnes âgées ou handicapées de vivre à domicile dans une plus grande indépendance, y compris en phase de pré-dépendance.

vi. **Vitaphone :**

Il s'agit d'un téléphone mobile avec 4 électrodes permettant une surveillance médicale permanente et personnalisée en prévention de l'intervention médicale.

B. Des solutions pragmatiques pour réduire la fracture numérique en France

1. Evolution de la prise en compte de l'inclusion de la population senior : de l'équipement à l'accompagnement

Les 3 plans

Le développement des TIC en France s'est fait à la faveur de 3 plans d'envergure nationale. En 1996 François Fillon, Ministre délégué à la Poste, aux Télécommunications et à l'Espace, lance un plan intitulé les « autoroutes de l'information » (réseaux électroniques à large bande et haut débit capables de transporter plusieurs millions d'informations élémentaires à la seconde, d'un usager vers un distributeur de services ou une banque de données et réciproquement) pour préparer les Français aux futurs réseaux multimédias et autoroutes de l'information. Ce plan définit des enjeux économiques et commerciaux mais aussi culturels. L'accessibilité à l'internet pour tous les Français à un coût attractif et homogène sur l'ensemble des territoires se définissait dans une problématique d'accès mais avec déjà une attention aux contenus avec le développement des "cyberbases".

Le plan « informatique pour tous » développé par Claude Allègre et Lionel Jospin en 1998 a permis l'accès de la France dans la société de l'information autour d'offres contenant le matériel, un micro ordinateur et l'accès à l'ADSL.

En 2003, internet est déclaré d'utilité publique au cours d'une campagne destinée à vanter l'intérêt de la micro-informatique et de l'internet auprès des Français peu ou pas équipés, principalement les seniors et les personnes à revenus modestes. Cette action débouche sur la mise en place de la Charte

"Internet déclaré d'utilité publique" et pour la première fois des acteurs privés sont directement impliqués en collaboration (Intel, Ibm, Conforama, Sony, Microsoft) : produits prêts à l'emploi (e-mail, photos), service après-vente de qualité (aide téléphonique) et offres inférieures à 900 euros pour les ordinateurs de bureau et 1200 pour les portables. Du matériel est alors distribué et des logiciels sont édités (réseau numérique). Progressivement, les opérateurs (banques, assurances, grands groupes des services à la personne) s'engagent autour de cette problématique.

La Délégation aux Usages de l'Internet (« DUI »)

Après 10 ans de plans d'envergure nationale, le réseau est opérationnel la population est en grande partie connectée. Le gouvernement s'engage alors à prendre en compte les besoins des populations qui restent éloignées des usages des NTIC et développe des études de marché pour connaître leurs réticences et leurs appétences. Le temps de l'équipement est révolu mais il faut à présent « devenir internaute » et cela n'est possible qu'autour de propositions de valeur globale attentives à l'inclusion sociale et professionnelle. C'est ainsi que naît la Délégation aux Usages de l'Internet dont la mission définie par Jean-Pierre Raffarin en 2003 est de permettre l'accès public aux problématiques d'usages : « proposer des mesures propres à généraliser l'accès à l'internet ainsi que la formation des familles, des enfants et du grand public aux usages des nouvelles technologies. Elle contribue directement à cette mission en assurant une diffusion de l'information et les bonnes pratiques et un suivi de la politique des espaces publics numériques implantés sur le territoire national. » (Décret du 8 décembre 2003). La spécificité de la DUI est de travailler avec tous ceux qui souhaitent faire de la société française une société moderne autour de « recherche-actions » et de partenariats « public-privé ».

<http://www.delegation.internet.gouv.fr/>

France numérique 2012

Éric Besson Secrétaire d'État chargé de la Prospective, de l'Évaluation des politiques publiques et du Développement de l'économie numérique lance le 2 avril 2008 le plan France numérique 2012 : une concertation pour préparer le plan de développement de l'économie numérique. Composé de 154 actions, ce plan s'articule autour de quatre axes principaux :

- permettre à tous les Français d'accéder aux réseaux et aux services numériques ;
- développer la production et l'offre de contenus numériques ;
- accroître et diversifier les usages et les services numériques ;
- moderniser la gouvernance de l'économie numérique.

En résumé : réduire la fracture numérique et favoriser le développement de la nouvelle économie pour que la France puisse figurer « *parmi les grandes nations numériques* » à l'horizon 2012.

**Action 27
du plan
France
numérique
2012**

- Lancer en 2009 une expérimentation basée sur le mécanisme des services à la personne et coordonnée par l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP) afin de créer une offre globale « matériel, connexion, formation » à destination des seniors.
- Lancer une expérimentation en 2009 sur le maintien à domicile. Ce projet serait coordonné par la Délégation aux Usages de l'Internet (DUI), l'agence nationale des services à la personne (ANSP), la direction générale de l'action sociale, l'assemblée des départements de France, la caisse nationale de solidarité pour l'autonomie.
- Lancer une campagne plurimédias pour favoriser la confiance et les usages des TIC auprès des seniors.

Le plan de développement des services à la personne de janvier 2006 a été un formidable accélérateur de la création d'emploi avec 2 millions de professionnels fin 2008. Nathalie Kosciusko-Morizet, Secrétaire d'Etat chargée de la Prospective et du Développement de l'économie numérique auprès du Premier ministre, entend s'appuyer sur la dynamique des services à la personne et lancer une expérimentation en 2009, coordonnée par l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP), pour créer une offre globale « matériel, connexion, formation » à destination des seniors dite Action 27 du plan **France Numérique 2012**. L'offre consiste à proposer aux ménages seniors non connectés à internet une offre de SAP d'une durée de trois ans intégrant une connexion à internet, la formation-assistance et la mise à disposition d'un PC, le tout pour un prix de 30 euros par mois. Une expérimentation sur une durée de 12 mois en lien avec les collectivités publiques associées au financement du projet, se déroulera dans 5 ou 6 départements avec comme objectif de permettre l'accès à internet de 10 000 personnes. Les futurs usagers pourront s'initier aux TIC comme outils de facilitation de la vie quotidienne comme l'e-commerce, l'e-learning, l'assistance à distance : autant d'outils d'amélioration de la qualité de vie pour des personnes à mobilité réduite. La mise en place du projet suppose une mobilisation des acteurs publics (départements, collectivités locales) et privés (industries par le biais d'appels d'offres). France Numérique 2012 affirme la validité d'une généralisation de l'accès et de la culture numériques. En Juin 2009 Nathalie Kosciusko-Morizet réaffirme l'importance du numérique pour les seniors.

Pour en savoir plus : <http://francenumerique2012.fr>

Le positionnement de l'Etat est celui de créateur d'un écosystème facilitateur. En 5 ans nous sommes passés d'une logique d'assistance (il y a 5 ans la population senior était présentée comme un "frein" pour la société française) à une logique d'appétence développant l'attraction et des propositions de valeurs pour cette population (simplification de la vie, confiance, accompagnement). Ce positionnement a pour enjeu d'impliquer tous les acteurs sur le « terrain » et de développer l'économie locale en favorisant les partenariats public-privé.

2. Etat des lieux des actions menées pour réduire la fracture numérique en France

2.1 Les actions publiques

2.1.1 Internet accompagné

La Délégation aux Usages de l'Internet (DUI) propose dans le cadre d'une action gouvernementale visant à rendre l'internet accessible à tous les Français l'opération « **Internet Accompagné** ». La proposition se compose d'une formule "clefs en main" c'est à dire d'ordinateurs associés à un ensemble de services permettant de se connecter et de se former a internet a domicile.

L'offre se développe autour de trois axes.

- **La simplicité** : un seul point de vente couvre l'ensemble des produits, services et démarches administratifs pour les formalités d'achat ;
- **Sécurité et confiance** : le standard des ordinateurs livrés dispose d'outils nécessaires à la sécurité des biens et des personnes ;
- **La formation et le support client** sont centralisés.

Des avantages financiers sont créés pour les services d'assistance informatique à domicile pour les particuliers et les entreprises à travers l'utilisation des Chèques emplois services universel (« Cesu »). Un nouveau cadre législatif favorise et mobilise la coopération de partenaires publics, privés et associatifs : la filière informatique (grande distribution, constructeurs informatiques, éditeurs de contenus, FAI³, prestataires de services) ; les activités des SAP⁴ (acteurs de l'économie sociale et des sociétés privées) ; tout employeur, collectivité, assurance ou mutuelle qui favorise l'assistance en finançant ce programme en abondant le Cesu. Ce programme est le développement d'une réponse faisant suite à plus d'un an d'études montrant que l'un des freins principaux de la découverte d'internet par les Français réside dans la complexité de l'achat et de l'utilisation de l'ordinateur. Le rythme annuel d'équipement s'est accéléré et 30 000 emplois ont été créés dans le domaine de l'assistance informatique. La délégation labélise les offres. La Commission européenne a identifié cette opération comme illustration de bonne pratique européenne.

La Caisse des dépôts en collaboration avec le ministère délégué aux personnes âgées a lancé une expérimentation dans les régions de la Manche et de l'Oise pour le développement numérique du territoire et le maintien des seniors à domicile. Le projet "**e-senior**" développe une base de données informationnelle et de démarches adaptées aux besoins des seniors. Sur le site, les trois onglets : "vie sociale et vie locale", "Santé et Bien être", "Vivre à domicile", permettent de fournir des réponses

³ FAI : Fournisseur d'accès internet

⁴ Services à la personne

adaptées aux besoins de cette population. Ce site « agrégateur » à été développé sur la base d'une étude commandée par la Caisse des Dépôts à la SOFRES pour pouvoir répondre aux intérêts, besoins et craintes des plus de 60 ans à l'égard d'un service Internet Public qui leur serait consacré. Le résultat a permis de confirmer l'opinion selon laquelle la catégorie "senior" est hétérogène et contient de multiples modes de vies et attentes. En outre, cette étude a permis de confirmer le véritable plébiscite des seniors en face d'une offre dédiée puisque 40% des seniors se disent prêts à franchir le pas.

Pour en savoir plus : Caisse des dépôts et consignations (<http://www.caissedesdepots.fr/>)

2.1.2 Senior numérique

Senior numérique est un programme national qui s'articule autour de plusieurs axes :

- Devenir internaute ;
- Cibler une offre autour de cette proposition à partir d'un travail de méthode et d'enquête. Le frein principal est celui de l'accompagnement (Élaboration du plan Borloo des services à la personne). La DUI maille l'assistance informatique et Internet à domicile.
- Trouver des emplois et accompagner des personnes est complexe (voir Internet Accompagné, juillet 2006). Il y a un parallèle à faire entre l'accompagnement et l'équipement (ceci est commun à toutes les politiques publiques). Internet Accompagné développe un package dédié. En parallèle de cela les collectivités font de plus en plus appel aux associations et seniors pour procéder à un maillage territorial.

Résultat de cette politique volontariste : doublement des ménages équipés et connectés. Après 3 ans, la France commence à avoir un ensemble numérique correspondant à l'ensemble de sa population.

Le conseil général des Alpes Maritimes est à l'initiative de deux projets développés de mai à juin 2007 intitulés Maintien à Domicile (**M@D**) et Vivre à domicile (**V@D**) ayant pour objectif de contribuer au maintien à domicile sécurisé des seniors grâce aux nouvelles technologies et à internet. 50 seniors participant au programme M@D furent ainsi reliés par un système simple de visiophonie (utilisant le téléviseur) à une plate-forme "Conseil Général des Alpes Maritimes" à leur écoute 24h/24. En cas de nécessité les seniors étaient mis en relation visiophonique avec un centre local d'information et de coordination, une plate-forme gérontologique, une association de maintien à domicile, voire une plate-forme médicale. Le système visiophonique permettait également à la personne âgée de rester en contact avec sa famille, et les autres seniors du réseau.

La visiophonie de la cohorte V@D reliait quant à elle les seniors aux plates-formes des enseignes partenaires et établissait la relation en cas de demande de renseignement social, médico-social ou administratif, avec la plate-forme du conseil général. Le succès de cette opération est dû à l'étroite collaboration entre un ensemble de partenaires publics et privés (le ministère de la Santé et du Sport ; le ministère de la recherche, les institutions médico-sociales, les centres locaux d'information et de coordination, les plates-formes gérontologiques, les associations, l'ANSP et les enseignes volontaires)

pilotés par le Conseil Général. Outre la coordination des moyens, l'un des facteurs de réussite fut la catégorisation du public ciblé entre le programme M@D s'adressant à des personnes de plus de 70 ans autonomes ou en légères pertes d'autonomie et les jeunes retraités "dynamiques" maîtrisant internet pour V@D. Cette action est un modèle pour favoriser le maintien à domicile des seniors en jouant finement sur les avantages du maintien du lien social et une approche plus axée sur la santé grâce au relais de la visiophonie.

2.2 Actions privées

La prise en compte par les sociétés et les industries de la population senior doit répondre à la question du rôle à jouer par les technologies dans l'allongement de la vie.

L'opérateur de téléphonie « **Orange** » a lancé en 2009 une offre internet accompagnée pour les seniors afin de lutter contre la fracture numérique. Cette offre à destination des deux segments de seniors définis par l'opérateur comme « Tradi (ou réfractaire) » représentant 2 millions de personnes de plus de 70 ans et les « Trendy (tendances) » regroupant 2 millions de personnes de plus de 55 ans inclut l'ADSL et le PC relié à un centre d'appel pour 1euros/jour. Le déploiement de l'offre se fait à la faveur d'un « triple Play » incluant un partenariat avec des assurances pour s'assurer des revenus complémentaires à la viabilité économique de l'offre. Le partenariat avec les assurances est très pertinent puisque celles-ci sont déjà installées *via* les FAI. Cette offre commerciale est une proposition concrète pouvant répondre aux critères de l'action 27 de France Numérique et n'attend plus que l'aval des départements et des partenaires publics locaux *pour un déploiement à grande échelle. Frein = émiettement du marché.*

« **VoyagesSNCF.com** » est une agence de voyage qui propose des billets de trains, d'avions, séjours, locations de voitures, hôtels...). Il s'agit du premier site marchand des seniors avec 5 millions de clients et 20% de seniors ; ces derniers ne sont pas « traités » différemment des autres clients. A ce titre, Samira Chakkaf, responsable communication et développement durable, peut indiquer quels sont les principaux freins du développement de l'usage d'internet par cette population ; on retrouve les éléments isolés par la commission européenne à savoir : la sécurité (la peur de payer en ligne), l'accessibilité (avec des problèmes évolutifs d'acuité visuelle demandant la possibilité par exemple de pouvoir faire grossir la police des textes etc.), et la peur de ne pas avoir d'interlocuteur. Pour palier ces freins « VoyageSNCF » propose de mettre en place un système de formation à internet avec vulgarisation pour les seniors autour de formations dédiées aux familles (enfants et petits enfants) pourra accompagner les seniors sur le net en favorisant la confiance et le lancement d'une campagne de communication axée sur l'aspect pratique du net dans le quotidien des seniors (autour des médias audiovisuels prisés par cette population et un travail de vulgarisation du discours par exemple avec le soutien d'une personnalité médiatique forte).

La société Isidor part du défi d'Emmanuel Freund : "développer un ordinateur pour les personnes âgées". Créée en 2005, la société développe "e-sidor", à prononcer "easy door", le premier PC français à écran tactile et à interface intuitive. Cet ordinateur se compose d'un écran tactile, permettant la synthèse vocale, et utilise une webcam pour l'envoi de vidéos, mails ou pour la vidéo-conférence. L'ergonomie de son interface a été pensée pour être intuitive, simple et efficace. La souris est inutile, de même que l'usage d'un clavier. La facilité se retrouve dans le logiciel qui facilite l'accès à internet, aux e-mails, au traitement de texte, aux photos, vidéos ou à la musique. De nombreux jeux sont proposés, notamment pour le travail de la mémoire. Isidor développe la facilité d'utilisation des ordinateurs pour les utilisateurs. Isidor équipe les foyers des seniors, des maisons de retraite, des hôpitaux et est utilisé par des personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer. Isidor a développé l'interface Hello du pack Internet facile commercialisé par Orange. En parallèle, Isidor développe des partenariats avec des assureurs ou des sociétés de service à la personne en étendant son concept à l'aide au maintien à domicile des personnes dépendantes et à l'accès aux services à la personne de la loi Borloo. Isidor devient ainsi interopérable avec des instruments du diagnostic médical (prise de tension, ECG, ...), permet de capter les mouvements dans une pièce, de générer des alertes automatiquement, de passer des commandes pour des services de proximité. Son interface intuitive et la multiplicité de ses applications lui permettent de s'adapter à tous les types de publics, garantissant par exemple la fiabilité des solutions de télésurveillance et de maintien à domicile en situation post-opératoire. Isidor est labellisée "Jeune Entreprise Innovante" pour ses efforts de R&D dans le domaine de "l'informatique accessible" et participe à des projets de recherche en partenariat avec des sociétés européennes.

Microsoft développeur de logiciels met en place depuis 2008 un programme intitulé « **Microsoftee solidaire** » favorisant le mécénat de compétence pour développer l'usage des technologies comme vecteur d'intégration et de solidarité. Ce programme permet à chaque collaborateur de Microsoft France de donner jusqu'à trois jours de son temps de travail pour développer l'accompagnement des seniors et réduire la fracture numérique. Le développement se met en place *via* les Droits Individuels à la Formation (DIF) : les collaborateurs développent les compétences des seniors. Cet accompagnement est gratuit pour les entreprises et bénéficie aux trois parties puisque l'entreprise voit ses salariés développer leurs compétences, les seniors peuvent être accompagnés et les salariés peuvent profiter de leur DIF en conciliant vie professionnelle et engagement social. Plus de 1200 personnes ont déjà pu profiter de cette opération. Rappelons que seulement 2% des DIF sont à ce jour utilisés, comme le rappelle Isabelle Leung-Tack, de Microsoft France.

Pour en savoir plus :

[Http://www.microsoft.com/france/apropos/partenaire/Microsoftee-solidaire.mspx](http://www.microsoft.com/france/apropos/partenaire/Microsoftee-solidaire.mspx)

CNP Assurances accompagne 14 millions de Français et développe son offre de services à la personne en intégrant des prestations en nature dans ses contrats d'assurance prévoyance, dépendance et épargne. Des entités spécialisées sont consacrées à ces populations : Filassistance, Age d'OR Services, Seniorvie, Carrés bleus. Une plate-forme d'intermédiation pour orienter les particuliers vers des prestataires de qualité a été développée pour cette opération.

2.3 Think Tank et Association

2.3.1 L'Association du Service à Domicile (ADMR)

L'Association du Service à Domicile (**ADMR**) a été créée après la seconde guerre mondiale pour venir en aide aux jeunes familles démunies ; le projet de l'ADMR vise à permettre aux familles et aux personnes de bien vivre chez elles. Les services de l'aide à la vie quotidienne (accompagnement des personnes fragiles) sont particulièrement concentrés sur le public senior. L'ADMR compte actuellement 9000 salariés et se focalise sur la prise en charge de besoins globaux chez les seniors. Christian Fourreau, le directeur adjoint de l'ADMR, met l'accent sur la pertinence de la téléassistance pour favoriser le « bien vivre » des seniors, surtout en l'absence de voisinage. Cette association est favorable au développement d'une offre tout compris à 30 euros par mois mais souligne qu'au-delà, cette prestation serait trop coûteuse en particulier pour des personnes payant des impôts mais vivant dans des conditions précaires.

2.3.2 La mission Ecoter

La mission **Ecoter** regroupe des collectivités territoriales et des entreprises des réseaux de communication. A ce titre, elle favorise les modélisations des partenariats public-privé pour favoriser le développement des systèmes de communication dans les territoires. Le guide intitulé "Politiques de développement des usages TIC et de lutte contre la fracture numérique" développe une méthodologie très pertinente autour de l'équipement, la connexion, l'installation, la formation et l'accompagnement pour favoriser l'usage des Tic dans les collectivités locales.

2.3.3 La FING

La « **FING** » (**Fondation internet nouvelle génération**) fait le lien entre technologie et vivre plus longtemps : au delà des problématiques de « santé » ou de maintien à domicile ; la Fing oriente sa réflexion sur le développement d'autres axes centrés sur l'apprentissage, les loisirs pour sortir de la stigmatisation des seniors et les inclure dans un projet de société où cohabitent 5 générations. En effet, l'allongement de la durée de vie ne touche pas uniquement les seniors mais concerne la société dans son ensemble « nous devenons tous chaque jour plus vieux et notre nombre ne cesse de croître », ce qui a une incidence large sur les choix collectifs des entreprises, des territoires et appelle une réponse globale. Le développement de nouvelles technologies pose une question de civilisation et touche à la relation qu'entretient une société avec ses aînés. Les technologies peuvent être un levier pour penser les choses « autrement ». La Fing, créée en 2000, compte aujourd'hui plus de 160 membres.

PARTIE II. LES PROPOSITIONS DE RENAISSANCE NUMERIQUE POUR REDUIRE

LA FRACTURE NUMERIQUE DES SENIORS D'ICI A 3 ANS

A. L'objectif 80-20 : 80% des seniors connectés en 2020

Le vivier des initiatives prises en Europe et au sein des collectivités locales permet de définir les « vecteurs de succès » pour la réduction de la fracture numérique des seniors. L'intégration de cette population dans la société de l'information appelle des mesures transversales incluant des problématiques de santé, d'accès et de lien social favorisant les synergies. La poursuite de cette dynamique doit à présent se poursuivre en étendant ses programmes et en développant des logiques d'appétence chez les seniors.

Le segment des seniors non équipés représente environ 8 millions de foyers. Selon le rapport du CREDOC, de décembre 2007, ce segment a connu une progression supérieure au reste de la population. La projection de ces seniors connectés est de 2 millions d'ici à 2011. Il nous appartient de créer aujourd'hui les conditions d'un écosystème facilitateur pour permettre les conditions de cette mutation. Ce défi ne se réalisera pas en se focalisant sur les freins de la population senior mais devra s'organiser autour de mesures incluant des problématiques bénéficiant à l'ensemble de la population et évolutives dans le temps.

Nombre de foyers de retraités en 2005* (=100%) : 8 900 000

- 14% connectés en 2006 → 1 246 000 foyers ;
- 25% connectés en 2007 → 2 225 000 foyers ;
- Notre objectif = 80% → 7 120 000 foyers.

Delta à combler avec 80% (=80-25=65%) 5 785 000 foyers.

Nombre de foyers internautes en plus en 2007 : 979 000.

B. Les axes de réflexion pour la mise en œuvre de l'objectif

Pour mettre en œuvre l'objectif du 80-20, la commission senior de Renaissance Numérique a concentré la formulation de ses mesures autour de trois axes de réflexions qui sont autant de réponses à l'enjeu essentiel des freins à l'utilisation des TIC par les seniors.

1. Appropriation et Usages des TIC par les seniors

Le manque d'appétence des seniors pour les TIC pose la question de la réelle valeur ajoutée des propositions à mettre en place pour faciliter les conditions d'un écosystème d'inclusion. Il est évident que la réponse en termes d'équipement n'est que partielle puisque le lien entre l'équipement et l'usage n'est pas un lien de causalité. La connexion à internet si elle est nécessaire n'est pas suffisante pour développer l'usage et l'appropriation des TIC. Il s'est donc agi pour la commission de dépasser une problématique liée à l'équipement des seniors pour entrer dans une logique d'appropriation et d'usage quotidien des TIC. L'exemple du programme « Internet Accompagné » a montré la pertinence de l'accompagnement pour développer une appropriation des TIC. En outre, la pertinence d'une offre dédiée aux seniors et à leurs besoins développée par les conseils généraux (Manche, Alpes Maritimes) a bien illustré la pertinence d'une réponse coordonnée autour de services incluant les problématiques de la santé, des services de proximité et facilitateurs de lien social.

La commission a ainsi concentré sa réflexion autour de mesures développant l'appropriation et l'usage des TIC autour de programmes d'accompagnement, et d'offres dédiées aux besoins des seniors.

2. Initiatives locales, Partenariat et Accompagnement des Seniors vers les TIC

La formulation d'offre dédiée à la population senior est délicate car elle doit composer avec un groupe non homogène tout en évitant l'écueil de la stigmatisation. En ce sens les modalités de l'accompagnement et du développement des usages, si elles doivent bien respecter des offres dédiées et une logique d'accompagnement, ne sauraient en aucun cas s'adresser de façon univoque à une population « fragile » ou « marginalisée ». Les initiatives à développer doivent profiter à l'ensemble du territoire et non pas se cantonner au bénéfice d'une seule population. C'est pourquoi la commission s'est attelée à développer des mesures favorisant les partenariats public-privé créateurs d'emplois. Ces partenariats devront favoriser les initiatives locales (régions, départements, associations) à même de créer des conditions de facilitation pour le développement de ces offres dédiées et d'un véritable « business » profitant de manière transversale à l'ensemble du territoire ou du département. Les exemples des partenariats européens sont une bonne illustration de ce qu'il est possible de faire dans ce domaine. La commission a donc cherché à proposer des mesures susceptibles de favoriser les initiatives locales et les partenariats public-privé créateurs d'emplois.

3. Equipement et conception technologique des TIC dédiés aux seniors.

La troisième question à laquelle a répondu la commission est celle de la simplification des technologies existantes pour le développement des usages des TIC par les seniors. En effet l'appropriation des TIC par les seniors ne saurait se résoudre dans une logique d'accompagnement

transversale et non stigmatisante mais doit également prendre en compte la technicité du matériel. Ainsi, la complexité de la navigation est citée en bonne place comme un frein de l'appropriation des TIC par la population senior ; il s'agit dès lors de pouvoir développer des mesures permettant une simplification de la navigation et une meilleure ergonomie du matériel proposé. Les solutions permettant l'amélioration de conceptions technologiques à développer autour des solutions techniques existantes et favorisant la recherche et le développement constituent le troisième axe majeur de réflexion de la commission senior de Renaissance Numérique.

C. Les 5 mesures de Renaissance Numérique pour réduire la fracture numérique chez les seniors à court terme

Constat

Le déficit de connexion est lié à un manque d'équipement : comme le rappelle l'étude du Credoc, seulement 11% des plus de 70 ans sont connectés à Internet. Alors que les usages innovants d'internet se multiplient, les besoins d'appropriation et d'accompagnement se renforcent (près de 40% de la population n'a jamais utilisé internet). La question des usages est ainsi de plus en plus d'actualité, avec des pratiques dans des domaines toujours plus variés. Les freins de la connexion des seniors sont liés à un équipement inadapté dans sa forme, son contenu et son développement. En effet, il n'existe pas à ce jour d'offres dédiées pour les seniors et les initiatives prises en ce sens par les industriels sont faites sans aucune concertation ce qui favorise un développement en silo. La problématique de l'équipement des seniors pré-dépendants est en lien direct avec celle de l'accompagnement ; il y a donc une véritable opportunité à définir une offre complète incluant l'équipement, la connexion et l'accompagnement le tout calibré dans une offre dédiée aux seniors pour un prix abordable.

5,7 millions de seniors ne sont toujours pas connectés à l'internet fin 2007. L'objectif de cette mesure est de faire passer le taux de connexion de 25% à 36%, ce qui représente une progression supplémentaire de un million de seniors connectés. Ce chiffre est tout à fait envisageable, il est en effet comparable à la progression du taux de connexion des seniors entre 2006 et 2007.

Mesure 1

Mesure 1

Développer l'offre Internet Accompagné

Bénéfices

Pour répondre à son objectif, Renaissance Numérique préconise le développement des offres « tout compris » autour du label Internet accompagné. Il y a une véritable opportunité à développer à l'échelle nationale un « Plan Internet Accompagné » pour les seniors.

L'objectif de cette mesure qui s'appuie sur l'exemple du programme « Internet Accompagné » développé par la Délégation aux Usages de l'Internet est le développement des seniors équipés, connectés et formés aux TIC autour de package incluant le matériel, l'ADSL, la formation, l'accompagnement et la labellisation de l'offre.

La simplification de l'usage doit répondre à une typologie propre. Pour pouvoir créer à la faveur d'une offre dédiée le lien entre la valeur ajoutée et l'utilisation dans la vie quotidienne pour aller contre le sentiment de complexité qui accompagne les seniors face aux TIC. .

L'opération « Internet accompagné™ » :

Après le succès de l'opération « portable à 1 euro » menée auprès des étudiants, le gouvernement de Dominique de Villepin a décidé de lancer une action similaire au cours de l'année 2007. Elle se concrétisa par la mise à disposition, dès le premier trimestre 2007, d'une offre complète de produits et services « clés en main » à 1 € par jour pendant trois ans, étudiée pour les familles aux ressources modestes. Cette action est présentée sous l'égide de la marque « Internet accompagné™ »

« Internet accompagné™ » est un programme de réduction de la fracture numérique en direction des débutants pour toucher surtout les familles les plus modestes. Outre un ordinateur permettant l'accès au haut débit, des logiciels de bureautique, de communication, de navigation, de sécurisation et bénéficiant de garanties matérielles et logicielles étendues, la formule « clés en main » intègre également :

- une connexion à internet haut débit à prix réduit (15 €/ mois maximum), renouvelable sur une période de 3 ans pour les familles éligibles ;
- un service d'installation, de configuration matérielle et d'accompagnement/ formation aux premiers pas de l'internet assuré par des fournisseurs agréés conformément aux conditions réglementaires des activités de service à la personne à domicile ;
- une assistance téléphonique grand public d'information générale sur les conditions d'accès à l'offre labellisée.

Ce projet a été lancé à l'occasion du Comité interministériel pour la société de l'information (CISI) en juillet 2006, et fut mis en oeuvre dans le cadre d'un partenariat public-privé. L'offre est disponible dans la grande distribution. En outre, les bénéficiaires profitent d'une réduction d'impôts de 50 % des sommes versées pour les prestations informatiques à domicile (loi du 26 juillet 2006) liées aux formules « Internet accompagné » et peuvent utiliser pour cela le chèque emploi service universel (Cesu). A travers cette mesure, le gouvernement a atteint son objectif de 68 % de foyers équipés d'un ordinateur en 3 ans.

Modélisation d'une offre « tout compris » dédiée aux seniors

Calibrage de l'offre e-sidor adaptée aux problématiques du Maintien à Domicile, de la Santé, du bien être ainsi qu'à la gestion des services à la personne :

Au-delà des applications traditionnelles, multimédia et bureautique standard, que l'on retrouve sur un ordinateur traditionnel, les fonctionnalités de cet ordinateur devront permettre de proposer :

- une application jeux et notamment une série d'outils permettant de faire travailler sa mémoire ;
- la possibilité de passer des commandes auprès de prestataires de proximité ;
- la possibilité d'accéder à distance à certains modules de l'ordinateur (mémos et rappels, base de données produits, ...) ;
- et surtout, la visio-conférence et l'interopérabilité avec des logiciels de télé-assistance standards.

L'ordinateur :

L'ordinateur doit s'adapter à tous types de besoins et doit être facile d'utilisation.

L'ordinateur doit également être aussi puissant que ceux que l'on trouve sur le marché et contenir les spécifications techniques suivantes :

- un lecteur CD et DVD ;
- des ports USB et le bluetooth ;
- un écran tactile de 19 pouces ;
- une carte Wi-Fi ;
- 100 Go de mémoire pour la gestion du multimedia ;
- Un onduleur de 6 heures d'autonomie pour pallier l'éventualité d'une panne de courant.

La garantie :

La garantie (pièce et main d'œuvre) de 36 mois est un élément de coût qui ne doit pas être retiré et qui va permettre de rassurer l'utilisateur.

La licence du logiciel :

La suite logicielle qui sera proposée doit permettre de gérer, de façon simplifiée, mais pas simpliste, l'ensemble des fonctions d'un ordinateur.

Maintenance du logiciel + mise à jour et release majeures :

Elle représente 20% du prix du logiciel pour un faible volume distribué et sera réduite dès lors que l'on atteint des volumes supérieurs aux milliers d'unités vendues pour une même offre. Ce poste garantit la pérennité de la solution distribuée et son adéquation aux évolutions du marché.

Le paramétrage complet de l'interface (navigation, design des pages, adaptation dans le temps, intégration de nouveaux services,...) :

La licence du logiciel doit être paramétrable afin de pouvoir :

- offrir, quels que soient les usages et les applications utilisées, la même ergonomie et la même typologie de parcours utilisateur ;
- intégrer sans difficulté de nouvelles applications et de nouveaux services. C'est la condition de la pérennité de l'offre.

Licence du logiciel de synthèse vocale

L'acquisition de cette licence permet de faciliter l'usage de l'ordinateur pour les personnes ayant des difficultés visuelles et surtout permet d'accompagner à haute voix l'utilisateur dans l'ensemble de son parcours utilisateur.

Livraison de l'ordinateur au domicile :

Etant donné le poids d'un ordinateur, cet élément de coût est à prendre en compte.

Installation :

Elément de coût indispensable : un ordinateur livré et installé sans formation et prise en main a moins de 30% de chances d'être utilisé.

Prix de vente

Additionnés, ces éléments de coûts permettent de calculer le prix d'acquisition d'un ordinateur, entièrement re-paramétré pour gérer des interfaces de télésurveillance et proposer des services à la personne (commande de produit auprès des commerçants de proximité, e-pharmacie, ...).

On note que le prix de vente peut quasiment être divisé par 3 dès lors que l'on passe de 100 à 20.000 unités :

	Qtés Vendues				
	100	1 000	5 000	10 000	20 000
Licence E-Sidor	120,00 €	90,00 €	60,00 €	40,00 €	35,00 €
Synthèse vocale	50,00 €	30,00 €	20,00 €	10,00 €	8,00 €
Maintenance Logicielle	24,00 €	13,50 €	7,20€	3,60 €	2,10 €
Ordinateur	650,00 €	530,00 €	450,00 €	400,00 €	380,00 €
Garantie 3 ans	130,00 €	106,00 €	90,00 €	80,00 €	76,00 €
Frais de paramétrage	500,00 €	50,00 €	10,00€	5,00 €	2,50 €
Installation + Formation	50,00 €	45,00 €	40,00 €	40,00 €	40,00 €
Frais de port	30,00 €	22,00 €	18,00 €	15,00€	15,00 €
	1 554,00 €	886,50 €	697,20 €	593,60 €	558,60 €

Il est possible de mensualiser ce coût en passant par des sociétés de leasing.

Ainsi, on obtient :

	Quantités Vendues				
	100	1 000	5 000	10 000	20 000
Loyer 36 mois	48,99 €	27,83 €	21,50 €	18,14 €	16,91 €
Loyer 24 mois	73,49 €	41,74 €	32,25 €	27,21 €	25,37 €

Si le produit devient une offre « **grand public** », n'importe quel opérateur de services doit être en mesure d'en distribuer à une dizaine de milliers de clients. Le coût annuel passe ainsi en dessous de **40€/ mois**

Développement

D'après ce modèle économique, un tarif de 39euros/ mois pour une connexion + pc + formation est envisageable dès 10 000 unités vendus d'où l'importance de sortir d'une logique d'expérimentation et de déployer une offre grand public en sensibilisant les FAI, les constructeurs, la grande distribution et les sociétés de services à la personne. Les partenariats public-privé sont une des clefs du succès de cette opération notamment pour envisager une baisse de tarif de 39 euros/ mois à 17 euros/mois.

Voici quelles peuvent en être les modalités :

Éléments permettant de faire baisser le prix global en dessous de 20 € mensuels :

Redevance « commerçants de proximité » :

Pour les villes de plus de 15 000 habitants, la mise en ligne de services de proximité (accès à des produits de consommation courante, contact direct avec le pharmacien pour la livraison de médicaments, visite à domicile, ...) peut facilement être proposée aux commerçants de quartier. En échange de la possibilité de proposer leurs produits ou services aux utilisateurs de l'ordinateur, il peut leur être demandé une redevance de l'ordre de 3,00€mensuels par utilisateur, soit 8% du prix total. Si l'on considère 3 commerçants enregistrés par poste, on obtient une réduction 25% du prix total.

Aide des territoires :

L'implication des collectivités locales est également envisageable, notamment par un versement mensuel via l'APA. Le montant estimatif est arbitrairement fixé à 9,00 € par mois.

Base de Données :

Il est difficile de chiffrer l'impact d'une telle mesure dont l'usage doit être limité. Il est cependant possible d'imaginer la commercialisation de la base des utilisateurs à des professionnels. Ceci

permettrait par exemple à certaines enseignes (assurance, grandes surface, ...) de proposer leurs produits sans avoir à envoyer du courrier papier. Une telle commercialisation, si elle est trop utilisée, entraînera la baisse de l'usage et serait donc contre-productive. L'activité « base de données », pourrait permettre de réduire le coût mensuel de 2,00 euros par mois et par utilisateur.

	Quantité vendue				
	100	1 000	5 000	10 000	20 000
Coût mensuel	69,99 €	48,83 €	42,50 €	39,14 €	37,91 €
Boulangier	2,00 €	2,00 €	2,00 €	2,00 €	2,00 €
Pharmacien	3,00 €	3,00 €	3,00 €	3,00 €	3,00 €
Epicier	4,00 €	4,00 €	4,00 €	4,00 €	4,00 €
APA	9,00 €	9,00 €	9,00 €	9,00 €	9,00 €
Publicité	2,00 €	2,00 €	2,00 €	2,00 €	2,00 €
TOTAL	49,99 €	28,83 €	22,50 €	19,14 €	17,91 €

La **caisse des dépôts et des consignations** : L'intervention de la CDC se fait en amont des projets, en expertise et co-financement d'études et en aval en tant qu'investisseur et incubateur afin de favoriser la mise en place d'infrastructures et les projets de dématérialisation au sein des administrations. La Caisse des dépôts et consignations est régie par les articles L. 518-2 et suivants du code monétaire et financier, revus en 2008 par la loi de modernisation de l'économie. C'est une personne morale de droit public sui generis. La CDC a mobilisé 230 millions d'euros de fonds propres pour accompagner, en tant qu'investisseur avisé de long terme, les projets de réseaux haut débit des collectivités, qui représentent des projets structurants pour les territoires. La mesure 4 entre en adéquation avec l'objectif d'accompagnement de l'action des collectivités locales dans le développement numérique de leur territoire par la CDC puisque que l'ADSL est ici considéré comme un media qui va permettre, via l'ordinateur, de faire accéder les personnes exclues des TIC, à des services qui ne leurs étaient plus accessibles :

- La Poste ;
- CLIC ;
- le Trésor Public ;

- les services sociaux, ...

La réduction de la fracture numérique participe alors au désenclavement des territoires (sans oublier la création de nouveaux services médicaux sociaux qui sont générateurs d'emplois non délocalisables).

Eléments leviers

- ▶ Un pack tout compris permettant aux seniors d'envoyer facilement des emails, de naviguer sur internet, de télécharger des photos depuis un appareil numérique, de regarder des vidéos ou d'écouter de la musique en ligne et de disposer d'un véritable bureau grâce à une suite bureautique complète (agenda, calculatrice, documents textes, tableaux, etc.).
- ▶ Une mesure favorisant l'adéquation des FAI aux critères du label « Internet pour tous » développé par Nathalie Kosciusko-Morizet. Ce label est une certification soutenue par l'Etat, pour y satisfaire, les FAI devront proposer un accès à 512 Ko minimum pour moins de 35 euros par mois. En développant le nombre de clients potentiels et en proposant le cadre technique d'une collaboration entre opérateurs et collectivités locales la proposition de Renaissance Numérique crée un environnement facilitateur pour le déploiement de l'« Internet pour tous ».
- ▶ Cette mesure met ainsi en oeuvre le projet « Internet pour tous », inscrit dans le plan France Numérique 2012 piloté par le Secrétariat d'Etat à l'Economie Numérique, qui vise à proposer aux ménages seniors d'accéder à internet par une offre de services à la personne intégrant la mise à disposition d'un PC, la connexion internet et la formation-assistance.

Constat

La problématique de la fracture numérique ne saurait se résumer à une question d'équipement. Elle doit également consister à chercher comment développer de la valeur ajoutée pour une population senior qui se sent souvent à l'écart de la société de l'information. Posséder un ordinateur sans avoir l'envie ou les compétences pour s'en servir n'a pas de sens. Or la population senior développe un intérêt très limitée pour les TIC. La raison principale en est le développement de la culture internet qui s'est faite autour d'une cible jeune, ce qui nourrit l'exclusion d'une partie de la population. La population senior ne perçoit pas de réelle valeur ajoutée dans l'utilisation des TIC notamment touchant leur vie quotidienne. En outre, les études démontrent que la question de la sécurité, primordiale pour cette population n'a pas encore obtenu de réponse pertinente.

Pourtant ces freins psychologiques et ces comportements de désintérêt ou de méfiance ont des incidences décisives sur la fracture numérique. Comme l'a montré l'expérimentation de V@D, une bonne utilisation des TIC peu induire des réductions drastiques de coûts à l'Etat et changer le comportement des seniors vis-à-vis des TIC.

Bénéfices

L'extension du plan « V@D » à 10 départements aura comme objectif d'affiner le modèle de l'action sociale et du développement du territoire par la définition d'un bouquet de services complet pour les seniors liés à leurs vie quotidienne. Cette mesure doit confirmer la hausse de l'économie réalisée grâce au plan V@D adapté dans les Alpes Maritimes.

La démonstration de l'efficacité des solutions d'offres de maintenance à domicile permettra d'évaluer en plus des bénéficiés en terme d'économie de coûts de santé (en montée rapide), les retombées économiques liées aux nouveaux services.

Le plan V@D :

Le projet « *Vivre@Domicile* », est un programme expérimental qui vise à améliorer les conditions de vie à domicile de toute personne âgée de plus de 60 ans, en lui permettant de tirer bénéfice des nouveaux usages, aujourd'hui possibles grâce à l'internet. Il a pour objectif d'évaluer les conditions favorisant une meilleure qualité de vie à domicile des personnes de plus de 60 ans, grâce à l'utilisation de ces équipements modernes, et surtout à une mise en relation plus conviviale et plus simple avec un ensemble d'interlocuteurs familiers qui peuvent contribuer au confort personnel, en proposant les services, l'écoute dont une personne âgée peut avoir besoin au quotidien. De jour comme de nuit, l'ordinateur muni d'une caméra, éventuellement reliée à une télévision, met la personne en relation à un conseiller qui restera à l'écoute du senior pour répondre à ses besoins :

- Demander de l'aide ou un conseil,
- Commander différents services tels que : des repas à domicile, une aide ménagère, formation informatique, etc.

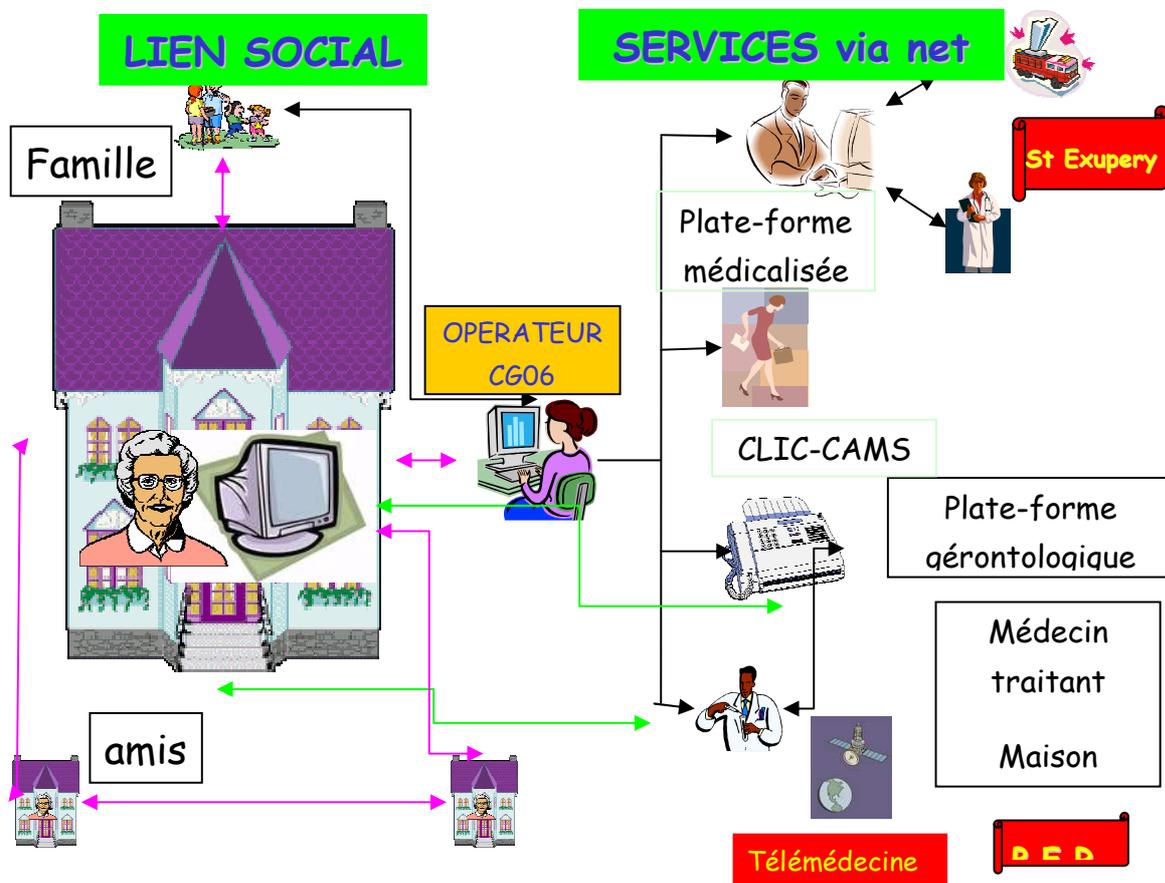
A partir de ce même équipement, le senior pourra également : parler avec ses proches - enfants et petits enfants – s'ils sont eux-mêmes équipés d'ordinateurs et d'un système de caméra, et profiter de toute la richesse de l'internet : informations locales, nationales, démarches administratives, consulter des encyclopédies, faire des achats, organisation de vos voyages et loisirs, etc.

Ce projet est porté au niveau national par le *Ministère de la santé et des solidarités*, par l'*Agence nationale des services à la personne*, la *Délégation aux usages de l'Internet* et la *Caisse des Dépôts*. Au niveau local, il reçoit la participation active des *Conseils généraux*, notamment au travers des services sociaux et des réseaux de soins de partenaires.

Le plan M@D

L'expérimentation menée en CG06 permet de positionner les TIC comme un facteur de lutte contre l'isolement social. En favorisant le maintien à domicile des personnes âgées à la faveur du développement de l'usage des TIC. Il s'agit de compléter l'offre Internet par un bouquet de services à

la personne, relié à des plateformes médico-sociales (centres d'appels et de réponse) : services de convivialité, services à la personne, services médicaux, sociaux ou administratifs.



Chiffrage

Coût d'une hospitalisation en CHU : 4 000euros / jour
 Coût d'une hospitalisation : 700euros / jour

En permettant le maintien à domicile des personnes pré-dépendantes, les collectivités locales baisseraient de façon spectaculaire les coûts de santé en repoussant l'hospitalisation inutile. Avec l'évolution démographique, cette question est en train de devenir un problème majeur pour les pouvoirs publics.

D'autre part, le développement des e-services favorisés par le dispositif **V@D** permettrait la création de 100 000 emplois directs selon les chiffres du Ministère du Travail.

Modèle économique

Actuellement une prise Adsl équipée d'un pc peut s'obtenir à 20€ par mois (par exemple chez ieurop). Nous disposons de l'expérience du centre d'appel du départementale du CG06 sur deux ans comme support à nos calculs.

Pour une centaine de terminaux Adsl-Pc-Visio mis chez les seniors et reliés à un centre d'appel multiservices et de médaillons de téléassistance, le coût serait environ de 100K€.

- *Coût d'équipement*

Pour 100 seniors équipés de terminaux Adsl –Pc –visio reliés à un centre d'appel multiservices :

- 100 terminaux Adsl –Pc –visio à 20 € : $20 \text{ €} * 100 * 24 \text{ mois}$, soit 48.000 €
- les services du centre d'appel peuvent s'obtenir pour 10€ par mois : $10 \text{ €} * 100 * 24 \text{ mois}$, soit 24.000 €
- les services d'installation, de maintenance de base correspondent globalement pour 100 postes et sur 24 mois à 280 € par prise, soit 28.000 €

Pour 100 terminaux pendant deux ans le coût s'élève à 100.000€, soit 1.000€ par terminal relié à un centre d'appels.

- *Emplois générés*

En outre, ce centre d'appel a généré en sous-produits une très forte demande de services de type Cesu et permis l'embauche globale sur deux ans de 100 emplois correspondant à 60 emplois plein temps.

- *Au total*

Pour un plan concernant 1.000.000 de seniors fragiles, on arrive à un coût de un milliard d'euros payé en trois parts :

- une part pour l'Etat (15€ par poste et par mois), soit 360 millions d'euros pour 24 mois ;
- une part pour les conseils généraux, au moins équivalente, soit 360 millions d'euros pour 24 mois. Ces 15€ par mois sont un investissement minimum car ces conseils généraux financent souvent des médaillons de téléassistance bien moins efficaces pour 20 à 30€ par mois (20€ dans les Alpes-Maritimes) ;
- la part restante, variable suivant le niveau de subventions des départements et liée à l'installation et à la formation, reste à la charge des seniors équipés.

Pour un plan d'Etat de 360 millions d'euros sur deux ans correspondant à un million de seniors fragiles équipés, on pourrait attendre plus de 300 000 emplois.

Même si l'expérience des Alpes-Maritimes comporte des circonstances favorables dues à la qualité des équipes locales, il s'agit en tout état de cause de centaines de milliers d'emplois créés localement.

L'Insee (2006) annonçait un coût de 32.000€ par an et par chômeurs pour la collectivité, soit 3,2 milliards d'euros pour 100.000 chômeurs. L'équilibre est très largement favorable.

En conclusion, le modèle économique existe si l'Etat le favorise. On peut en attendre une réduction de la fracture numérique, des embauches significatives et des gains sur les coûts de santé au moins aussi importants.

Développement

Les conseils généraux sont un des acteurs clefs du déroulement de cette mesure. En ce sens il est déterminant de concentrer des actions de sensibilisation auprès de l'Association des Départements de France : association qui réunit les 102 conseils généraux et collectivités départementales de métropole et d'Outre-mer. L'association crée et anime une connexion étroite et permanente entre tous les conseils généraux pour toute question intéressant les départements et leurs établissements. En se positionnant comme l'interlocuteur privilégié des institutions et organisations de la vie économique et sociale, son appui est déterminant notamment dans le domaine de l'Aménagement du territoire et des TIC.

Le deuxième type d'acteurs de cette expérimentation regroupe les enseignes de services (assurances et mutuelles) qui trouveront un intérêt dans cette démarche s'inscrivant directement dans le cadre de leurs activités. Plusieurs industriels, proposant du matériel dédié aux seniors, sont également susceptibles d'être intéressés par une expérimentation concrète.

L'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP) peut être impliquée pour une communication et une action plus globales.

Enfin, les FAI pourraient proposer un quadruple play avec une connexion au centre d'appel. L'expérimentation pourrait être piloté par un groupe composé de Renaissance numérique, de la Délégation aux Usages de l'Internet (DUI) et de Marcel Spector, Professeur d'Université spécialiste des seniors.

Eléments leviers

- Maintien du lien social avec les familles ;
- Accès aux services de proximité: (repas, course, repassage, information administratives, météorologie, actualité) ;
- Mesure en adéquation avec l'Action 27 du plan France numérique 2012 entendant favoriser l'usage du numérique par les seniors en lançant une expérimentation en 2009 sur le maintien à domicile ;
- Mesure s'inscrivant dans le cadre du plan de relance de l'économie française en générant des dizaines de milliers d'emplois non délocalisables de services à la personne.

Constat

La résorption de la fracture numérique demande un effort d'accompagnement ; en effet l'étude du Credoc montre que si 68% des Français sont connectés en France, environ 40% n'ont jamais utilisé internet. Les disparités se creusent encore selon les niveaux socioprofessionnels et géographiques comme le prouve l'exemple de l'étude réalisée par Orange. Il existe pourtant une véritable opportunité à développer l'accompagnement de seniors puisque quelques heures de formation suffisent pour développer des comportements d'appétences chez les seniors. Pour répondre à cette problématique de la carence de l'accompagnement l'objectif de Renaissance Numérique est de développer un réseau de formation gratuit et pouvant entrer dans un ensemble de dispositifs déjà existants.

Mesure 3

Mesure 3

Développer l'accompagnement par un fort maillage humain sur le territoire

Bénéfices

Le bénéfice direct de cette mesure serait de développer un réseau de formation s'appuyant sur l'engagement des entreprises et des salariés autour de structures porteuses de projet en créant un lien entre les Droits individuels à la formation et le numérique. Ce réseau humain développant des compétences TIC pourrait avoir une application directe auprès de la population senior.

Le Droit individuel à la formation

Mesure phare de la loi du 4 mai 2004, le DIF (Droit Individuel à la Formation) est un dispositif de formation qui permet au salarié de capitaliser du temps de formation qu'il peut ensuite utiliser à son initiative, avec l'accord de son employeur. **Tout salarié en CDI ayant au moins 1 an d'ancienneté** dans son entreprise bénéficie chaque année d'un Droit Individuel à la Formation (DIF) **d'une durée de 20 heures**. Des accords de branche ou d'entreprise peuvent prévoir une durée supérieure à 20 heures par an. Pour les salariés à temps partiel, ce droit est calculé au prorata temporis. Les salariés en CDD ont également accès au DIF, mais au prorata temporis, à l'issue de 4 mois consécutifs ou non, au cours des douze derniers mois. Le salarié a la possibilité de cumuler ses droits à la formation d'une année sur l'autre, pendant 6 ans maximum (soit 120 heures).

Mécanisme de l'opération

Chaque année, l'employeur doit communiquer par écrit au salarié les droits qu'il a acquis au titre du DIF. La mise en oeuvre du DIF relève de l'initiative du salarié en accord avec son entreprise. Le salarié effectue sa demande par écrit, en indiquant les informations nécessaires à l'employeur pour qu'il se prononce. L'employeur dispose d'un délai d'un mois pour notifier sa réponse. L'absence de réponse équivalant à l'acceptation de la demande du collaborateur. Le choix et les modalités de l'action de formation sont arrêtés en commun. Des accords de branche ou d'entreprise peuvent fixer des priorités. A défaut, les priorités légales visent les actions de promotion, d'acquisition, d'entretien ou de

perfectionnement des connaissances. L'employeur et le salarié peuvent tenir compte de ces priorités sans qu'il s'agisse d'une obligation.

L'action se déroule en principe en dehors du temps de travail. Le salarié bénéficie alors en complément de sa rémunération, d'une allocation de formation qui est égale à 50% de sa rémunération nette. Par accord collectif ou accord individuel entre l'entreprise et le salarié, il est possible de prévoir que le DIF se réalise en tout ou partie pendant le temps de travail. Dans ce cas, l'entreprise maintient la rémunération du salarié. En cas de désaccord persistant pendant 2 ans, le salarié peut demander la prise en charge de son DIF par le FONGECIF ou l'OPACIF.

Les actions de formation liées au développement des compétences

Il s'agit d'actions qui ont pour objectif l'acquisition de compétences qui n'entrent pas dans le champ de la qualification du salarié au moment où il se forme. Ces actions peuvent en application d'un accord écrit entre le salarié et l'employeur s'effectuer hors du temps de travail effectif dans la limite de 80 heures par an et par salarié (ou 5% du forfait pour les salariés dont la durée du travail est fixée par une convention d'un forfait en jours ou en heures). Les heures de formation réalisées en dehors du temps de travail, donnent lieu au maintien de la protection contre les accidents du travail et au versement par l'entreprise d'une allocation de formation.

Création d'un lien entre les DIF et le numérique

Le solde cumulé de l'ensemble de ces DIF non utilisés par les entreprises représentait 29 milliards d'euros début 2009. L'idée de Renaissance Numérique est de solder ces journées DIF en se formant à internet. Cette action permettrait de développer un dispositif « gagnant-gagnant » puisque cette mesure s'inscrirait dans un dispositif existant et ne coûterait rien ni à l'Etat ni à l'entreprise qui gagnerait un développement de compétence chez ses salariés.

Développement de la mesure

Le déroulement de cette mesure se fera à la faveur d'une **charte** en direction des entreprises pour faciliter le mécénat de compétences, en permettant de prendre toutes les mesures facilitatrices pour les entreprises et les salariés afin de favoriser leur engagement auprès des structures porteuses de projet. Cette charte sanctionnera dans le même temps la reconnaissance des objectifs atteints par le salarié à la fin de sa formation ; détaillant les principes et leur mise en œuvre qui pourrait être signé d'un côté par l'Etat et de l'autre par les entreprises, l'ensemble des collectivités locales, et des partenaires sociaux.

Eléments leviers

- Cette mesure ne nécessite pas d'aide de l'Etat et s'appuie sur un dispositif déjà existant dans le cadre de la formation des salariés ;
- Cette mesure est un bon exemple d'une approche transversale de la « problématique senior » puisque alors même qu'elle s'applique directement à cette cible, elle permet de créer une dynamique au sein des entreprises. En ce sens ce n'est pas une mesure développant la

stigmatisation ou l'assistance ce qui se révèle être un élément déterminant pour cette population.

Constat

L'évolution démographique peut entraîner une exclusion de plus en plus conséquente au fil du temps. D'ici à 2025 ce sont plus de 33% de la population senior qui peuvent subir les conséquences de la fracture numérique en ne prenant pas part de plein pied à la société de l'information. L'e-exclusion croissante des seniors s'explique en premier lieu par des freins culturels et psychologiques. Cette population souffre donc d'une exclusion originale puisque le premier facteur de celle-ci n'est pas financier ou géographique mais très subjectif et individuel. D'une certaine façon les seniors se mettent à l'écart eux-mêmes de la société de l'information.

Pour répondre au défi de l'acceptation du numérique il faut trouver les liens entre les seniors et les différents usages des TIC.

Mesure 4

Mesure 4

Lancer une campagne de communication nationale sur le numérique et les seniors

Bénéfices

Une campagne de communication nationale permet de promouvoir les usages en présentant une typologie de ce qu'il est possible de faire avec un ordinateur. L'enjeu principal de cette communication est de modifier le comportement de la cible senior en démontrant que la rupture de l'isolement et l'utilisation des différents services sont les deux atouts majeurs de la société de l'information. Le deuxième axe majeur de cette communication est la promotion de l'accompagnement : le lien humain et intergénérationnel étant primordial pour contrer les freins psychologiques de l'appropriation des TIC.

Typologie des Usages

Il y a en France plus de 19,5 millions de cyberacheteurs (Source EIAA, décembre 2007) et les plus de 50 ans en représentent 24%. Mieux, 73% des plus de 55 ans ont déjà acheté en ligne. 45% ont déjà acheté un billet d'avion en ligne.

Etude des usages de l'internet au sein de la population senior :

- consultation et opérations bancaires (64% des seniors) ;
- démarches administratives en ligne (notamment sites d'administration 51%)

Ces deux usages permettent notamment aux seniors de se déplacer de moins en moins.

- Outils de mise en relation : 21% des seniors sont allés sur des forums au moins une fois dans le mois précédent l'étude. Chat, messagerie et surtout forum : des sites comme aufeminin.com ou Doctissimo pour les femmes et Notretmps.com pour les hommes.

Les sites de services sont sur-utilisés par les seniors en comparaison des autres internautes :

- la météo (68% des seniors contre 51% pour l'ensemble des internautes) ;
- les comparateurs de prix et guides d'achat (60% contre 40%) ;
- les sites des petites annonces (32% contre 25% ; notamment dans l'immobilier mais aussi les autos)
- les transactions boursières.

(Etude Ipsos Profiling décembre 2007)

D'après cette étude, 5 axes majeurs sont à dégager pour la mise en place d'une communication nationale. Celle-ci pourrait se faire en développant des exemples d'utilisation de :

- sites de voyages ;
- sites de maison, décoration, bricolage, jardinage ;
- des sites de santé ;
- des sites d'actualité, de nouvelles technologies et de l'internet ;
- des sites d'actualité financière.

Développement

Il est entendu que l'ensemble des développements de ces usages doit se faire avec l'idée sous-jacente que ces derniers favorisent les liens sociaux et intergénérationnels. La mise en place concrète de la mesure se fera suite à un ciblage des médias à large diffusion (télévision), mais aussi presse magazine (Notre Temps) et les grands portails favorisant la diffusion virale. Cette campagne devra être relayée par l'ensemble des commerces de proximité (boulangerie, la Poste, les salons de coiffure la grande distribution) ainsi que par les mairies. Le principal écueil au déploiement de cette action serait la stigmatisation de cette population autour d'un « label senior » qui rendrait la cible réfractaire puisque l'adhésion à ce contenu la maintiendrait dans une phase d'exclusion ou du moins de différence d'avec le reste de la population.

Eléments leviers

- ➡ Le pilotage du projet sous l'égide de Renaissance Numérique pourrait s'inscrire dans le cadre du plan France Numérique 2012 qui prévoit la création par l'Etat de séminaires interrégionaux

d'information pour les collectivités locales afin de leur permettre de disposer des compétences et connaissances nécessaires pour le développement de projets TIC. Cette sensibilisation systématique pourra servir de relais à la mesure 5, facilitant la communication des collectivités vis-à-vis des administrés. Le pilotage de la communication pourrait être mis en œuvre avec la participation du Ministère de l'Economie, des finances et de l'emploi (ministère de tutelle de l'Agence nationale des services à la personne). Le relais pourrait ainsi se faire à travers les acteurs des services à la personne (PC 30, MDSAP etc.), les banques, la poste, SNCF, RATP.

- ➔ Cette mesure s'inscrit dans la droite ligne de l'action 27-3 du plan « France Numérique 2012 ». Placé sous le pilotage de la Délégation aux Usages de l'Internet, le lancement d'une campagne de communication « plurimédias » pour favoriser les usages du numérique par les seniors se fera à la faveur des témoignages sur des actions (usages des « serious games » tout en apportant sa contribution au succès des événements comme les différents salons des seniors etc.).

Constat : *Une réticence des seniors face à la complexité des TIC*

Un des principaux freins analysés par l'étude fondatrice du Credoc est celle de la résistance psychologique des seniors face à la technologie et aux produits nouveaux en général. Le besoin important de ritualisation de la vie quotidienne fait que les seniors développent une certaine réticence face à l'introduction d'un élément exogène pouvant perturber l'équilibre trouvé. A ce titre, la culture internet est lente à se développer ; certains seniors ont peur de l'écran, des difficultés à manier la souris, ou se sentent incapables face à la complexité perçue des technologies. Ces résistances sont un des facteurs principaux de l'e-exclusion telle que définie dans la première partie. Le manque d'information est une barrière pour l'accès aux TIC par les seniors.

Mesure 5

Mesure 5

Mettre en place des « Journées Numériques Seniors »

Ces journées de portée nationale seraient avant tout informatives sur les usages montrant tout ce qu'un senior peut faire avec un ordinateur ce dernier étant présenté comme un développeur et un facilitateur de la vie quotidienne. Concrètement, cette journée faciliterait le lien intergénérationnel autour de la présence de proches des seniors « ambassadeurs du Numérique ». Sur le modèle de l'« Internet accompagné Day » développé par le département de la Manche, le développement de cette journée se ferait au niveau des territoires autour de la présentation des associations, prestataires, réseaux accompagnants et services locaux ou nationaux actifs dans l'accompagnement de la population senior. B. Alzon a constaté dans le cadre des Seniorcités que 20 jours après cette journée d'information 40% des seniors passaient à l'acte en se procurant une offre dédiée après une formation et un accompagnement.

Le bénéfice direct de cette action serait la baisse de l'appréhension et des freins psychologiques empêchant les seniors de développer une véritable appropriation des TIC.

Synthèse des mesures

Mesure1 : Développer l'offre Internet Accompagné

Mesure2 : Etendre le plan Vivre@Domicile à 10 départements

Mesure3 : Développer l'accompagnement par un fort maillage humain sur le territoire.

Mesure4 : Lancer une campagne de communication nationale sur le numérique et les seniors

Mesure5 : Mettre en place des « Journées Numériques Seniors »

PARTIE III. SENIORS, INNOVATION, DESIGN ET TECHNOLOGIES

Les technologies, en particulier les TIC, sauveront-elles nos sociétés de l’allongement de la vie de leur population ? Des pays envisagent les TIC comme le moyen permettant de maintenir plus longtemps une activité professionnelle ou d’offrir des services de conciergerie et d’alerte à domicile intelligente et automatique.

Depuis de nombreuses années, le thème de la domotique revient régulièrement avec tout son lot de technologies et de promesses de maintien à domicile et de mieux vivre à domicile. Les maladies du vieillissement et la perte d’autonomie sensori-motrice et cognitive font peur et posent de nombreux problèmes tant d’organisation familiale que sociaux. De nombreux projets pour les seniors de gérontotechnologies⁵ se développent. Dans tous ces projets une approche *technocentrée* et *médicocentrée* est privilégiée. Le sénior est souvent conçu dans le cadre d’une incapacité ou d’une pathologie possible. Et pourtant, jamais les seniors n’ont été aussi actifs !

Avant de finir leur vie dans des maisons de retraites ou dans des services de gériatrie, les seniors vivent en couple, sont veufs ou veuves, sont isolés ou bien intégrés socialement et familialement. Certains vivent dans leur propre domicile, d’autres dans des établissements pour personnes âgées (EPA) ou, avec la perte d’autonomie, dans des établissements d’hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD). Remarquons que seulement 20% d’entre eux perdront malheureusement leur autonomie et nécessiteront une prise en charge spécifique.

Même si le vieillissement altère les capacités des seniors, tous ne sont pas égaux. Il convient de tenir compte du plus ou moins grand âge des seniors. Et il est certain que tous ont besoin de maintenir un lien social, culturel, inter et trans-générationnel. Les TIC d’aujourd’hui, et plus encore celles de demain, sont les technologies de ce lien nécessaire à la qualité de vie, l’autonomie et la santé.

Dans les deux premières parties de ce livre blanc nous avons tenté de comprendre les limites et résistances à diffusion des TIC actuelles, en particulier des ordinateurs et des services internet, parmi les seniors. Dans cette troisième partie, nous proposons de questionner l’utilité des technologies dans leurs formes actuelles et de poser un regard différent sur leur conception et leur intégration dans la vie quotidienne des plus âgés.

La première question que nous soulevons est : « à quoi servent un ordinateur et internet ? » associée à la question : « pourquoi les seniors se sont aussi bien appropriés le téléphone mobile ? ».

La deuxième question que nous posons est : « pourquoi les technologies dédiées aux seniors sont-elles si peu attractives ? ».

La troisième question est : « comment développer des nouveaux modes de conception intégrée et d’innovation pour technologies et services dédiés aux seniors ? »

⁵ Vincent RIALLE, [Technologies nouvelles susceptibles d’améliorer les pratiques gérontologiques et la vie quotidienne des malades âgés et de leur famille](#), rapport ministériel (2007)

A. A quoi servent un ordinateur et internet pour un senior ?

Et si la réponse à cette question était : « à rien » !

À première vue cette réponse semble incongrue dans un rapport visant à promouvoir la diffusion des TIC. Pourtant, si l'on exclut les logiques intrinsèques des TIC et les services informatiques proposés par les machines ou les réseaux, une approche anthropologique et culturelle est indispensable. Les territoires dématérialisés du numérique nécessitent l'acquisition de comportements socioculturels nouveaux. Plus qu'une question de résistance au changement, c'est une question d'adaptation et de bénéfice d'usage ressenti ou perçu qui est au cœur de l'appropriation des TIC par les seniors.

Notons aussi que les logiques informatiques qui sous-tendent le fonctionnement des ordinateurs et des systèmes d'exploitation et d'interface les plus diffusés sont loin des modes de pensée des seniors, mais aussi des générations plus jeunes. Les acquérir nécessite souvent un effort important. Sans bénéfice rapidement ressenti ou perçu, l'investissement en temps et en efforts intellectuels nécessaires à l'utilisation des TIC semble disproportionné.

De nombreux développements sont faits par les opérateurs ou les industriels du domaine pour adapter les outils informatiques et internet, mais il ne s'agit que de raffinement ou de sophistication des outils numériques existants. Souvent, l'approche et les designs proposés sont infantilisans, soulignent les déficits acquis et par là-même, rapprochent plus souvent le vieillissement à un handicap qu'à une évolution naturelle de la vie. Tout ceci n'est pas très valorisant.

Une approche nouvelle de conception et de design des TIC est donc nécessaire. Et comme nous l'avons souligné dans la partie 1, l'e-exclusion est un aspect supplémentaire de l'exclusion socio-économique et/ou culturelle des seniors. Des efforts sur les coûts et l'innovation pour les modèles économiques des TIC et des services associés devront être particulièrement développés.

Le téléphone mobile nous fournit un bon exemple d'appropriation d'une forme de TIC adaptée. Aujourd'hui, les seniors dans leur grande majorité, possèdent « un terminal mobile de communication ». Mais ce n'est pas sous ce vocable technique, en usage depuis une vingtaine d'années, qu'ils le connaissent. L'accès au réseau est celui de la téléphonie mobile. Quel qu'en soit le protocole, l'usage de ces dispositifs de communication est celui du téléphone. La raison en est très simple. Nos seniors, même s'ils ne sont pas des « natifs du téléphone » ont tous intégré l'usage de la communication vocale téléphonique depuis les années 1960. La téléphonie fait partie de leur mode de vie. Un autre aspect, qu'il est important de souligner, est le caractère simple et rassurant de l'utilisation de cette technologie en cas de problème de santé urgent. Sans oublier que la communication vocale demeure un mode de communication chaud et émotionnel.

Nous pouvons déjà affirmer que les futurs développements et services des TIC pour les seniors, devront non seulement être facilement accessibles, tant du point de vue financier qu'ergonomique, qu'utiles et beaux !

B. Pourquoi les technologies développées pour les seniors sont-elles si peu attractives ?

Parce qu'elles demeurent essentiellement le fruit de développements *technocentrés* dans un marché émergent.

Si la question du vieillissement de la population représente un enjeu pour notre société, elle ne constitue pas encore un véritable marché dans le domaine des TIC. Les différents projets pilotes explorent les problèmes liés à l'usage des TIC pour l'aide à la vie des seniors, surtout ceux dépendants ou en perte d'autonomie. Aucun modèle d'usage ou modèle économique viable n'a encore réellement émergé. C'est un marché en devenir !

Ainsi les technologies proposées actuellement ne seraient que des adaptations plus ou moins spécifiques des technologies existantes. Les besoins inclus dans le cahier des charges de ces produits sont essentiellement techniques et médicaux, ceux liés aux problèmes de la perte d'autonomie et de la dépendance. Rappelons que seulement 20% des seniors deviendront réellement dépendants avec une perte d'autonomie. Pourtant on continue, de manière caricaturale, à concevoir les services aux seniors comme si 100% d'entre eux étaient potentiellement en perte d'autonomie. L'image que renvoient les technologies et le discours associé à une majorité de seniors encore actifs et souhaitant le rester longtemps sont pour le moins dévalorisants. La technologie TIC « pour les vieux » doit aussi être une technologie que les petits-enfants souhaiteraient utiliser ! Elle doit participer de l'écosystème luttant contre l'exclusion socioculturelle des seniors ; des technologies de lien et d'affect.

Ces futurs développements devront intégrer les environnements et les objets du quotidien (vêtements, électroménager, mobilier...) dans la logique de l'intelligence ambiante, des réseaux et protocoles nouvelles générations (fixes, mobiles, ipv6...) et de la convergence NBIC (nano et micro-technologies, biologie, informatique et cognisciences). Afin de conférer un caractère doux et chaleureux aux futurs services automatisés à la personne et technologies associées, l'intervention de designers et de spécialistes de sciences humaines, devra se faire conjointement avec l'intervention de spécialistes du marketing produit dans la définition du cahier des charges. Afin que les TIC des seniors ne soient plus des boîtes froides cachées derrière une couche cosmétique, l'innovation reposera sur une démarche de design globale. Ainsi les TIC du futur pour les seniors disparaîtront en tant qu'objet technique ou prothèse pour devenir des objets utiles, ludiques, de plaisir et de lien.

C. Comment développer des nouveaux modes de conception intégrés et d'innovation pour technologies des seniors ?

Prendre les besoins des seniors actifs pour définir les cahiers des charges de conception, les services et usages associés aux technologies, intégrer les TIC dans les objets et les environnements de vie du quotidien selon les désirs et les attentes des seniors constituent un formidable potentiel d'innovation !

Observer et interroger les réalités des seniors est une nécessité pour faire émerger les besoins spécifiques de nouveaux développements techniques et de nouveaux services à la personne vieillissante active ou dépendante. Ces innovations, si elles reposent dans un premier temps sur la mise en place d'une méthode de création et de conception globale, reposeront aussi sur des innovations techniques et scientifiques.

La définition des besoins des nouveaux services automatisés pourra se faire en associant des échantillons de seniors :

- *TICrésistants* et *TICphiles*, pour les seniors actifs ;
- Les familles, les soignants, les acteurs sociaux ou les réseaux de prise en charge pour les personnes âgées en perte d'autonomie ou dépendantes.

La recherche et création des nouvelles solutions techniques et de services associés à de nouveaux modèles économiques fédéreront chercheurs scientifiques de différents domaines, industriels et acteurs de la couverture du cinquième risque « autonomie, dépendance » : caisse d'assurance sociale, mutuelles et assurances.

Répondre aux besoins des seniors en terme de nouvelles technologies et de nouveaux services constitue une formidable opportunité d'innovation et de développement, tant économique que sociale, si nous savons porter un nouveau regard positif sur le vieillissement et l'autonomie.

Nous proposons à ce dessein une 6^{ème} mesure à mettre en œuvre rapidement dans le cadre de l'ANR, des pôles de compétitivités et du soutien à l'innovation.