

# Livre blanc

## « Vieillesse et numérique en Normandie »

\*\*\*

### *9 propositions pour mieux vieillir au XXI<sup>e</sup> siècle*

Un document commandé par Anthrop et réalisé par le Cabinet 37

Rédacteurs : Nicolas Germain et Thomas Alvarez pour le Cabinet 37, avec l'aimable participation des trois étudiantes ESSEC Amicie d'Arcimoles, Sophie Paillard et Julie Riou dans le cadre d'un cours notamment lié au plaidoyer de la Professeure Viviane de Beaufort

Nos remerciements à Pierrick Hourçourigaray (ADRESS Normandie), Christine Humbert et Isabelle Jollivet-Perez (département de l'Eure), Alexis Le Goff (Familink), Ludovic M'Bongué (agent territorial) et Magali Scelles (Pôle TES) pour leur temps et leurs réponses à nos questions

# État d'esprit

## François Millet, co-fondateur d'Anthrop

Les dynamiques démographiques à l'œuvre en Normandie nous imposent, collectivement, de placer le vieillissement au cœur de nos priorités. En prenant l'exemple du territoire de Granville Terre & Mer, près de la moitié de la population y a déjà plus de 60 ans. Priorité publique, l'avancée en âge est aussi une préoccupation majeure pour des entreprises qui, comme Anthrop, cherchent à apporter des solutions simples et concrètes aux problèmes rencontrés par nos aînés dans leur quotidien.

C'est ainsi que se déploie devant nous le champ passionnant et vertigineux de la « silver économie », cette économie du troisième âge dont la région Normandie peut devenir une championne nationale et européenne. Pour cela, la question du numérique doit être abordée de front, elle qui excite les passions autant qu'elle suscite des inquiétudes pour qui n'y est pas familier. C'est avant tout un enjeu de souveraineté : au grand dîner du numérique, mieux vaut être autour de la table que dans l'assiette. À l'heure où les BATX et les GAFAM n'ont pas d'équivalent véritable sur le Vieux continent, il nous appartient de construire des solutions qui nous permettent de rester maîtres de nos choix en matière digitale et de limiter nos dépendances. Cet enjeu est d'autant plus important lorsqu'il concerne des populations dites vulnérables, dont il faut garantir la sécurité des données personnelles.

Ne nous laissons pas bernier par de fausses croyances : nos seniors sont résolument demandeurs de nouvelles technologies et notre responsabilité, d'entrepreneur ou de décideur public, est de pourvoir à cette attente. Notre choix à nous, chez Anthrop, c'est l'accès à un bouquet de services via la reconnaissance vocale et au travers d'un assistant innovant que nous avons baptisé Barnabé. Pour d'autres, c'est le partage de photos en ligne, le recours à des tablettes connectées, la traduction automatique pour les personnes sourdes et malentendantes, etc. Peu importe, au fond, la brique technologique retenue : seul compte, au bout du chemin, le courage de faire du numérique une voie d'avenir pour mieux vieillir en Normandie.

### À propos

Anthrop est une « anthroprise » technologique, qui utilise l'interaction vocale pour proposer aux seniors un bouquet de services associant assistance, divertissement et sécurité, avec la garantie d'une forte protection des données personnelles. Elle développe dans cette perspective Barnabé, un assistant vocal 100% français et certifié sans GAFAM.

Le Cabinet 37, pour sa part, accompagne entreprises et collectivités dans la complexité de leur environnement institutionnel. Cabinet de conseil en stratégie, il soutient ses clients au travers de missions de conduite de projet, de développement d'affaires, de communication d'opinion et d'attractivité territoriale. Niché au 21 rue Lecampion à Granville, le Cabinet 37 rayonne jusqu'au cœur du quartier du Vieux-Lille et intervient également en région parisienne.

# Sommaire

État d'esprit.....	2
Sommaire .....	3
État des lieux .....	4
Viellissement et Normandie, une longue histoire .....	4
La silver économie normande, vectrice d'innovation et d'emplois .....	7
Une vision du vieillissement à reconstruire .....	13
Les 9 propositions d'Anthrop.....	19
Mieux connaître et promouvoir la filière normande de la silver économie .....	19
Former et outiller les acteurs de la silver économie .....	20
Rapprocher seniors et outils numériques.....	21
Bibliographie .....	22

# État des lieux

## Vieillesse et Normandie, une longue histoire

La région Normandie entretient une relation particulière avec la thématique du vieillissement. Dès 2014, la ministre déléguée aux personnes âgées et à l'autonomie Michèle Delaunay fait de la Basse-Normandie la première « Silver région » de France. Cette reconnaissance est suivie de la création d'un comité de filière régional, dédié à la promotion de la silver économie au sein du territoire normand. L'objectif des pouvoirs publics est clair : faire de la Normandie une référence en matière de qualité de vie des seniors. Cette stratégie doit permettre de répondre aux besoins des personnes âgées tout autant que de dynamiser l'emploi et la croissance économique locale.

### *Une région plus âgée que la moyenne nationale*

Au 1<sup>er</sup> janvier 2019, la région rassemble 935 135 seniors de 60 ans et plus, ce qui représente 28,2 % de la population normande et 1,3 point de plus que pour l'ensemble de la France métropolitaine<sup>1</sup>. Si la Normandie se positionne seulement à la huitième place des régions françaises en termes de part des seniors dans sa population<sup>2</sup>, la région est plus âgée qu'au niveau national et ce phénomène est appelé à s'accroître dans les prochaines années.

La montée en âge de la génération dite des « baby-boomers » – nés entre 1945 et la fin des années 1960 – explique ce vieillissement, ayant contribué à augmenter le nombre de seniors sur le territoire normand de plus d'un tiers au cours des quinze dernières années<sup>3</sup>. Si l'on se projette sur les décennies à venir, un double mouvement est à anticiper selon les analyses de l'Insee<sup>4</sup>. D'une part, la population régionale devrait croître de façon modeste au global, puisque la Normandie ne gagnerait que 60 000 habitants d'ici 2050. D'autre part, la population des 65 ans et plus connaîtrait au contraire une croissance soutenue (+ 37,9 % sur la période 2020-2050 contre + 1,9 % pour la population totale de la région).

### *Des disparités d'un département à l'autre*

Ces évolutions vont affecter la pyramide des âges normande, en diminuant la part des plus jeunes au sein de la population. Il s'agit d'une transformation démographique majeure pour le territoire, tout en présentant des disparités d'un département à l'autre. En effet, la répartition actuelle comme future des seniors sur le territoire normand est contrastée.

---

<sup>1</sup> *La Silver économie en Normandie – Opportunités de développement et impacts sur l'emploi*, Soline Lelièvre et Guillaume Folléa. Carif-Oref Normandie. Juillet 2019.

<sup>2</sup> *Ibid.*

<sup>3</sup> *Ibid.*

<sup>4</sup> *Le vieillissement démographique en Normandie à l'horizon 2050 : une forte poussée des populations dépendantes à partir de 2030*, Laurent Brunet et Martial Maillard. Insee. Insee Flash Normandie n° 65. Juin 2018.

### Part des plus de 60 et 75 ans en Normandie, au 1<sup>er</sup> janvier 2019

Territoire	Population totale	Part des 60 ans et plus (en %)	... dont part des 75 ans et plus (en %)
Orne	279 755	33,5	12,8
Manche	492 627	32,1	12,1
Calvados	691 676	28,6	10
Seine-Maritime	1 248 590	26,3	9
Eure	606 419	25,9	8,5
<b>Normandie</b>	<b>3 319 067</b>	<b>28,2</b>	<b>9,9</b>

Source : *La Silver économie en Normandie – Opportunités de développement et impacts sur l’emploi*, Soline Lelièvre et Guillaume Folléa. Carif-Oref Normandie. Juillet 2019.

C’est donc le département de l’Eure qui rassemble la proportion de seniors la plus faible de la région (25,9 %). Mais celle-ci augmente rapidement (+ 6 points entre 1999 et 2016 contre + 5 au niveau national) et pourrait atteindre 30 % en 2030<sup>5</sup>. Cette progression interpelle Isabelle Jollivet-Perez, directrice de la solidarité et de l’autonomie au sein du conseil départemental, pour qui il apparaît essentiel d’anticiper une telle évolution démographique.

En Seine-Maritime, ce taux pourrait s’élever à 33 % d’ici 2050<sup>6</sup>. Une fois encore, le glissement en âge de la génération des « baby-boomers » est en cause. Le phénomène évoluerait à un rythme élevé jusqu’en 2035. En effet, près de 60 % de l’augmentation prévisionnelle du nombre de seniors en Seine-Maritime à horizon 2050 interviendrait au cours de la décennie 2020-2030, avec 44 250 d’individus supplémentaires dans cette classe d’âge<sup>7</sup>. Cette réalité statistique s’accompagne d’enjeux sociaux et politiques de premier ordre pour les pouvoirs publics locaux.

#### *Le défi de la dépendance*

Au-delà de l’augmentation de la part des seniors dans la population normande, c’est la question de la dépendance qui devrait frontalement impacter la définition des politiques publiques. En effet, la tranche d’âge des 75-84 ans connaîtrait une progression de 75 % entre 2020 et 2050 en Normandie<sup>8</sup>. Leur nombre passerait ainsi de plus de 200 000 individus en 2020 à environ 350 000 en 2050<sup>9</sup>. Ce vieillissement pourrait entraîner une forte augmentation des services à la personne (SAP), pour lesquels les ménages les plus âgés sont les premiers consommateurs. 40 000 ménages supplémentaires potentiellement utilisateurs des SAP seraient attendus d’ici 2030 et 80 000 à horizon 2050<sup>10</sup>.

<sup>5</sup> *Conditions de vie et dépendance des seniors dans l’Eure : état des lieux et perspectives*, Anne-Sarah Horvais, Antoine Le Graët, Martial Maillard et Pauline Roger. Insee, Insee Dossier Normandie n° 16. Juillet 2020.

<sup>6</sup> *Très forte progression du nombre de seniors à l’horizon 2050 en Seine-Maritime*, Anne-Sarah Horvais, Camille Hurard, Mathieu Léger et Aubin Merel. Insee, Insee Dossier Normandie n° 22. Mars 2022.

<sup>7</sup> *Ibid.*

<sup>8</sup> Laurent Brunet et Martial Maillard, *op. cit.*

<sup>9</sup> *Ibid.*

<sup>10</sup> *En Normandie, le vieillissement de la population pourrait entraîner une forte croissance des services à la personne*, Christelle Bérard, Camille Hurard, Brigitte Keromnes et Bruno Mura. Insee, Insee Analyses Normandie n° 54. Décembre 2018.

## Définition de la dépendance

La dépendance, ou perte d'autonomie, se définit comme l'incapacité de réaliser seul tout ou partie des actes de la vie courante. En fonction de son intensité, la dépendance recouvre différentes situations. Celles-ci peuvent aller du besoin d'une aide ponctuelle pour la toilette, le ménage ou la préparation des repas, jusqu'à l'altération grave des fonctions physiques et/ou cognitives dans le cas de la dépendance sévère notamment.

Source : *Très forte progression du nombre de seniors à l'horizon 2050 en Seine-Maritime*, Anne-Sarah Horvais, Camille Hurard, Mathieu Léger et Aubin Merel. Insee, Insee Dossier Normandie n° 22. Mars 2022.

L'exemple de l'Eure est instructif. Les statistiques de l'Insee prévoient que la population dépendante progresse dans le département tout au long de la période 2019-2050, avec néanmoins un ralentissement à compter de 2040<sup>11</sup>. Ainsi, la population dépendante augmenterait de 4 800 personnes entre 2019 et 2030, soit une hausse de 23,6 %<sup>12</sup>. La prise en charge de ces personnes âgées dépendantes supplémentaires relèverait essentiellement de services à domicile, ce qui ne serait pas sans incidence budgétaire pour la collectivité.

Le territoire eurois, par ailleurs pourvu d'une capacité d'accueil en établissement proche du niveau national pour cette catégorie de population, nécessiterait 1 600 emplois à temps plein supplémentaires d'ici 2030 pour absorber cette progression du nombre de personnes dépendantes<sup>13</sup>. Il s'agirait de 700 emplois en structure d'hébergement et de 900 pour les services à domicile. Le total d'emplois aujourd'hui mobilisés dans l'accompagnement aux personnes âgées dépendantes s'élève à 7 500 équivalents temps plein<sup>14</sup>.

En Seine-Maritime, la dépendance concerne 50 680 seniors en 2020, dont 13 070 en situation de dépendance sévère<sup>15</sup>. Et la population dépendante pourrait augmenter de 39 % au sein du territoire d'ici 2050<sup>16</sup>. De même que pour le département de l'Eure, la croissance du nombre de seniors seinomarins dépendants serait plus soutenue jusqu'en 2040<sup>17</sup>.

En 2020, parmi les seniors seinomarins atteints de dépendance, 19,8 % vivent au sein de structures d'hébergement<sup>18</sup>. Ainsi, même si ces établissements augmentaient leur nombre de places dans les années à venir, la forte progression du nombre de seniors en Seine-Maritime se traduirait par 40 000 personnes âgées supplémentaires vivant à domicile d'ici 2030, dont 6 à 7 000 en perte d'autonomie<sup>19</sup>. Cette situation impliquerait la création de 1 340 emplois liés aux services à domicile sur la période<sup>20</sup>. Dans le cas des établissements d'hébergement, 1 030 emplois supplémentaires seraient nécessaires d'ici 2030<sup>21</sup>.

<sup>11</sup> Anne-Sarah Horvais, Antoine Le Graët, Martial Maillard et Pauline Roger, *op. cit.*

<sup>12</sup> *Ibid.*

<sup>13</sup> *Ibid.*

<sup>14</sup> Anne-Sarah Horvais, Camille Hurard, Mathieu Léger et Aubin Merel, *op. cit.*

<sup>15</sup> *Ibid.*

<sup>16</sup> *Ibid.*

<sup>17</sup> *Ibid.*

<sup>18</sup> *Ibid.*

<sup>19</sup> *Ibid.*

<sup>20</sup> *Ibid.*

<sup>21</sup> *Ibid.*

En résumé, l'explosion de cette population dépendante nécessiterait 20 000 emplois avant la fin de la décennie sur l'ensemble du département, soit la création de 2 370 postes<sup>22</sup>. L'enjeu est donc fondamental pour les pouvoirs publics normands en termes de création d'emplois et d'actions à mettre en œuvre au travers des politiques publiques.

Enfin, pour prendre le cas du département de la Manche, celui-ci regroupe 24 300 seniors déjà concernés par la perte d'autonomie (15,1 % des plus de 60 ans)<sup>23</sup>. De plus, la population des 75-84 ans progresserait plus fortement que les autres catégories de population au sein du territoire, avec une hausse de 46 % entre 2019 et 2030<sup>24</sup>. Ainsi, le département pourrait accueillir 3 800 seniors dépendants de plus d'ici 2030. Par conséquent, la création de 1 200 emplois serait nécessaire à horizon 2030 pour répondre aux besoins liés à cet accroissement de la population dépendante<sup>25</sup>.

Dans ce contexte, la question centrale des décideurs publics normands, s'agissant du vieillissement de la population, devrait être celle du manque de personnel nécessaire à la prise en charge du nombre croissant de seniors dans la région. Les évolutions à venir renforceront de façon massive le besoin en professionnels de l'accompagnement, et cela à tous égards (soins, maintien à domicile, hébergement, etc.). De quoi représenter un défi de taille pour un secteur déjà confronté à des problèmes structurels de recrutement.

## **La silver économie normande, vectrice d'innovation et d'emplois**

Indépendamment de la problématique d'une population normande de plus en plus « seniorisée » et dépendante, le secteur dit de la « silver économie » présente de nombreuses qualités intrinsèques, tant en matière de dynamisme économique que d'innovation technologique. Ce secteur rassemble classiquement l'ensemble des produits et services proposés à destination des seniors. Son développement est par nature intimement lié au vieillissement de la population française. L'enjeu est, en creux, d'encourager les innovations susceptibles d'accompagner au mieux cette avancée en âge et de pallier autant que faire se peut la perte d'autonomie.

### *Une multiplicité d'emplois en Normandie*

Le Centre d'animation, de ressources et d'information sur la formation et Observatoire régional de l'emploi et de la formation (Carif-Oref) de Normandie a identifié trois cercles d'emplois relatifs à la silver économie.

---

<sup>22</sup> Anne-Sarah Horvais, Camille Hurard, Mathieu Léger et Aubin Merel, *op. cit.*

<sup>23</sup> *Près de 4 000 personnes âgées dépendantes supplémentaires dans la Manche d'ici à 2030*, Antoine Le Graët, Martial Maillard et Pauline Roger. Insee, Insee Analyses Normandie n° 75. Février 2020.

<sup>24</sup> *Ibid.*

<sup>25</sup> *Ibid.*

Le premier comprend les activités professionnelles les plus directement liées à la satisfaction des besoins des seniors (santé, action sociale et hébergement) représentant un total de 292 800 emplois au 1<sup>er</sup> janvier 2017 (soit 53 % des emplois de la silver économie régionale)<sup>26</sup>.

Le second cercle recouvre les activités dont les liens avec la silver économie sont moins directement avérés. Cette section pèse pour sa part 180 722 emplois, soit 33 % du total recensé<sup>27</sup>. Il s'agit essentiellement d'activités de commerce de détail, de transport ou de services financiers. Enfin, le troisième cercle d'emplois regroupe des activités industrielles et de construction pouvant affecter la qualité de vie des seniors. Avec 77 539 emplois, cette catégorie équivaut à 14 % de ceux potentiellement concernés par la silver économie<sup>28</sup>. Au total, ce sont 551 240 emplois pour lesquels des liens existent avec la silver économie, avec plus ou moins de proximité.

### Répartition des emplois relevant des secteurs potentiels de la silver économie en Normandie au 1<sup>er</sup> janvier 2017

Description	Nombre d'emplois
<b>Premier cercle d'emplois</b>	<b>292 800</b>
dont activités pour la santé humaine	88 412
dont action sociale sans hébergement	73 250
dont hébergement médico-social et social	37 949
<b>Deuxième cercle d'emplois</b>	<b>180 722</b>
dont commerce de détail, à l'exception des automobiles et des motocycles	94 884
dont transports terrestres et transport par conduites	34 181
dont activités de services financiers, hors assurance et caisses de retraite	18 784
<b>Troisième cercle d'emplois</b>	<b>77 539</b>
dont industries alimentaires	36 806
dont industrie automobile	19 151
dont industrie pharmaceutique	9 683
<b>Total des emplois recensés</b>	<b>551 240</b>

*Source* : La Silver économie en Normandie – Opportunités de développement et impacts sur l'emploi, Soline Lelièvre et Guillaume Folléa. Carif-Oref Normandie. Juillet 2019.

En resserrant cette filière de la silver économie au périmètre strict des services à la personne, de la santé humaine et de l'action sociale, 228 500 actifs sont recensés en Normandie fin 2019<sup>29</sup>. La plupart d'entre eux sont des acteurs de la santé humaine, notamment des aides-soignants, des infirmiers et des médecins. Viennent ensuite les services à la personne incarnés par les aides à domicile, les jardiniers, les moniteurs, les éducateurs sportifs et les agents civils de sécurité et de surveillance. Enfin, les métiers de l'action sociale sont représentés par les animateurs socioculturels et de loisirs, les assistants de service social ou bien encore les psychologues.

<sup>26</sup> Soline Lelièvre et Guillaume Folléa, *op. cit.*

<sup>27</sup> *Ibid.*

<sup>28</sup> *Ibid.*

<sup>29</sup> La Silver économie en Normandie, Nadine Dudouble. Carif-Oref Normandie. Focus métiers, numéro 24. Décembre 2019.

De manière globale, 83 % des actifs de la filière de la silver économie normande sont diplômés<sup>30</sup>. En revanche, seuls 69 % d'entre eux ont un emploi durable (CDI), alors que la moyenne régionale toutes professions confondues se situe à 75 %<sup>31</sup>. Ainsi, plus d'un actif sur quatre est à temps partiel dans la filière (contre 17 % pour l'ensemble des actifs)<sup>32</sup>.

### *Des besoins de formation à anticiper*

Alimenté par le vieillissement de la population, le dynamisme de la filière se traduit par un nombre important d'offres d'emploi. Ainsi, 15 % des annonces diffusées par les agences Pôle emploi de Normandie en 2019 portent sur des métiers en lien avec la silver économie<sup>33</sup>. Parallèlement, Pôle emploi a enregistré 19 % de demandeurs normands rattachés aux métiers de la filière cette même année<sup>34</sup>.

Le marché de l'emploi relatif à la silver économie devrait maintenir un même niveau de dynamisme au cours des prochaines années. En effet, interrogées par le Carif-Oref de Normandie en 2018, 46 % des entreprises normandes estiment devoir former du personnel et 44 % pensent devoir en recruter davantage face à la hausse du nombre des seniors au sein du territoire normand<sup>35</sup>. La quasi-totalité considère que la silver économie occupe une place grandissante et constituera un axe de développement à court ou moyen terme.

À ce stade, plus de 9 000 opérateurs économiques ont une activité directement en lien avec la silver économie<sup>36</sup>. Il est intéressant de noter que la répartition sectorielle de ces entreprises est proche de celle des actifs : 51 % appartiennent au secteur de la santé humaine, 41 % à celui des services à la personne et 8 % au domaine de l'action sociale<sup>37</sup>. Sur le territoire normand, ces établissements se localisent principalement en Seine-Maritime (36 %) et dans le Calvados (23 %)<sup>38</sup>.

Cette montée en puissance des opportunités liées à la silver économie a conduit des organismes de formation du territoire à faire évoluer leur offre pédagogique, notamment dans le domaine des services à la personne. Ces évolutions en matière de formation se nourrissent des technologies numériques et prennent la forme de simulateurs, de supports en réalité virtuelle et de vidéos interactives dans le but de confronter le plus possible les aspirants professionnels aux réalités du vieillissement.

---

<sup>30</sup> *La Silver économie en Normandie*, Nadine Dudouble. Carif-Oref Normandie. Focus métiers, numéro 24. Décembre 2019.

<sup>31</sup> *Ibid.*

<sup>32</sup> *Ibid.*

<sup>33</sup> *Ibid.*

<sup>34</sup> *Ibid.*

<sup>35</sup> *Ibid.*

<sup>36</sup> *Ibid.*

<sup>37</sup> *Ibid.*

<sup>38</sup> *Ibid.*

Une cartographie de l'ensemble des formations relevant de la filière apparaît difficile, en raison de l'absence d'enseignements estampillés « silver économie ». Certains métiers (infirmier, psychomotricien, ergothérapeute, etc.) sont conditionnés à l'obtention d'un diplôme d'État, tout comme celui d'accompagnant éducatif et social (DEAES). Autre certification en lien avec la filière, le titre professionnel d'auxiliaire de vie aux familles (ADVF) permet à ses titulaires d'exercer auprès des personnes âgées. Celui-ci est accessible sans diplôme préalable, en vue de devenir aide à domicile.

La question de la formation des professionnels de la silver économie devrait donc constituer un enjeu fondamental pour les pouvoirs publics normands. Cette problématique se pose sous différents termes. Le premier est celui de la réponse à apporter aux besoins supplémentaires de main d'œuvre dû à l'explosion de la population se trouvant en situation de dépendance. Certaines évolutions, comme la création des infirmiers en pratique avancée (IPA), visent précisément à pallier des manques criants – par exemple en médecins généralistes. Le soutien apporté aux aidants familiaux représente aussi une voie de réponse possible.

Une autre dimension à cette problématique de formation porte sur la nécessité d'une acculturation accélérée aux technologies du numérique, à l'heure où la domotique, la dématérialisation des tâches administratives et la e-santé concernent directement aussi bien les professionnels de l'accompagnement que les personnes âgées elles-mêmes. C'est pourquoi le pôle de compétitivité en innovation technologique normand – le Pôle TES – a développé en partenariat avec l'Université de Caen et l'EM Normandie un diplôme universitaire en e-santé, pour former les ingénieurs au secteur de la santé et les aides-soignants aux nouvelles technologies. Cette formation a vu le jour en 2018-2019 et permet, selon la directrice du Pôle TES Magali Scelles, de lier deux mondes – la santé et la technologie – « qui ne se côtoient pas suffisamment ».

Dans une même logique, le département de l'Eure prévoyait en 2021 la mise en place de formations de huit heures à destination des seniors pour leur apprendre à utiliser France Connect, Ameli ou le site internet de leur collectivité.

### *Une nécessité de fédérer les acteurs normands de la silver économie*

De façon indéniable, la Normandie dispose d'un vivier dynamique d'entreprises investies dans la silver économie. Cela va du porteur individuel, innovant et créateur de son entreprise, à des structures institutionnelles de type pôle de compétitivité en partie spécialisé dans la e-santé. Anthrop est une illustration de ce dynamisme économique local, cette start-up du Calvados étant la conceptrice d'un assistant vocal – Barnabé – dédié aux populations seniors sous la forme d'une enceinte connectée. Celui-ci donne accès à un large bouquet de services (téléassistance, téléphonie mains libres, rappel de posologie, calendrier de passage des aidants, domotique, etc.).

La plateforme d'intelligence artificielle exploitée par Barnabé est le fruit de plusieurs millions d'euros d'investissements en R&D, avec le concours du Secrétariat général pour l'investissement (Matignon), de la Direction générale des entreprises (Bercy), de Bpifrance et de la Région Normandie. « Anthroprise » caennaise, elle est l'un des symboles de cette filière normande de la silver économie, décomplexée et en mesure de proposer des solutions alternatives crédibles aux géants du numérique américains (Google et Amazon en tête).

D'autres projets innovants ont été conçus ou déployés depuis la Normandie, à l'instar de :

- Familink, le cadre photo numérique connecté permettant de simplifier le partage d'images entre des seniors – potentiellement isolés – et les membres de leur famille (ce projet a pu être mis en œuvre grâce à un partenariat avec la Carsat Normandie) ;
- la plateforme CS-Lane, créée en 2019 en Seine-Maritime avec le soutien de l'ADRESS Normandie, qui vise à mettre en relation des personnes âgées voyageant seules avec des accompagnateurs, dans l'optique d'apporter une solution de transport solidaire à destination des plus fragiles ;
- l'application Acceo, un outil de traduction en direct retenu par le département de l'Eure, afin de permettre aux personnes sourdes et malentendantes d'être comprises au téléphone par un agent administratif ;
- la plateforme nationale reconnue d'utilité sociale Ammy, qui a fait l'objet d'une expérimentation dans la Manche en tant que réseau social de partage et d'échanges entre seniors d'un territoire, avec la possibilité de suivre les événements organisés localement ;
- le Visiofixe mis au point par une entreprise de la Manche, permettant aux seniors ou aux personnes en situation de handicap de voir leurs proches à l'aide d'un téléphone fixe.

Au regard de cette émulation, il apparaît fondamental de fédérer les acteurs de la filière de la silver économie régionale afin d'apporter une cohérence d'ensemble. Pour cela, la région compte plusieurs institutions « relais ». La première d'entre elles est le Gérontopôle de Normandie. Créé en 2017, son rôle est de rassembler les acteurs du territoire autour des enjeux du vieillissement dans des domaines clés tels que l'urbanisme, la mobilité, l'habitat, la santé, les loisirs, les services de proximité, les nouvelles technologies, la recherche ou encore la formation.

La stratégie de l'organisme repose sur la constitution d'un espace d'échanges et sur une logique de mise en réseau permettant le partage de bonnes pratiques et des expertises pertinentes. Il est doté d'un conseil scientifique comprenant des architectes, des gériatres, des sociologues, des géographes, etc. L'institution envisage quatre champs d'intervention : évaluation et expertise, innovation et prospective, influence et communication et accompagnement de projets.

Un cluster normand avait été créé en 2011 à l'initiative de la Chambre de commerce et d'industrie d'Alençon (Orne), sous le nom de TechSap Ouest. Son objectif était de faciliter l'accès des entreprises aux marchés de la silver économie et d'améliorer la qualité de vie des seniors. L'institution rassemblait notamment des industriels, des entreprises de services, des centres de formation ainsi que des organismes du secteur sanitaire et médico-social. De plus, l'association avait créé en 2014 un « living lab » travaillant sur les questions d'autonomie, pour tester des produits et des services spécifiques aux personnes en perte d'autonomie. Ce cluster n'existe plus mais son living lab a été intégré au sein du Gérontopôle de Normandie.

Le Pôle TES, pour sa part, cherche à promouvoir l'innovation technologique et numérique dans les domaines de la santé, des industries culturelles, du territoire et de l'agriculture. Ce pôle de compétitivité régional en innovation numérique promeut ainsi la recherche technologique et ses applications dans le champ de la silver économie. Cette implication recouvre trois aspects : la promotion d'un projet en tant qu'objet de recherche appliquée, la commercialisation de la technologie développée et son intégration, enfin, au sein d'un réseau européen d'acteurs de la santé.

Le domaine de l'entrepreneuriat social et solidaire (ESS) est lui aussi associé aux réflexions afférentes à la silver économie. L'ADRESS Normandie, association créée en 2005 dont le but est d'accompagner l'émergence et le développement d'entreprises sociales dans la région, incarne ces ponts jetés d'un univers à l'autre. La structure a notamment soutenu l'entreprise Mes parents & moi, issue de la métropole rouennaise, qui propose des services de conciergerie aux seniors. Ces services concernent autant des visites de courtoisie qu'une aide concrète dans leurs tâches du quotidien – bricolage, réglage d'une télévision, envoi d'un formulaire administratif, etc.

De même, l'ADRESS Normandie a accompagné Repas Part'âges, une initiative visant à promouvoir le lien social en résidence et en Ehpad via des ateliers culinaires et alimentaires. Ce sont des liens de ce type qui unissent, avec force, les communautés de l'entrepreneuriat social et du bien vieillir. Il est à noter que, dans l'ESS, les projets sont souvent pérennes puisque les bénéfices sont réinvestis dans la structure concernée et qu'il s'agit généralement d'initiatives collectives (notamment publiques-privées). Ainsi, sur trois ans, la pérennité de ces projets est de 93 % selon Pierric Hourçourigaray, directeur de l'ADRESS Normandie.

La présence d'appartements témoins sur le territoire régional est un signe supplémentaire de proactivité de la part des acteurs locaux et des collectivités en faveur du bien vieillir. Deux initiatives de ce type peuvent être mentionnées :

- un Silver Apart a été aménagé en 2021 dans un immeuble de Caen la Mer Habitat, pour montrer aux seniors comment « faciliter leur vie quotidienne à leur domicile et gagner en confort, en sécurité et en autonomie » ;
- une maison témoin a vu le jour à Port-Jérôme-sur-Seine en 2021, à l'initiative de la ville et du bailleur social Logéal, permettant aux entreprises locales d'exposer leurs solutions pour favoriser le maintien à domicile d'une personne âgée ou handicapée.

Enfin, au-delà des collectivités et des institutions parapubliques qui concourent à la structuration de la silver économie, un temps fort existe dans la région au travers du Silver Day Normandie. Cet événement est une initiative du conseil régional, qui souhaite réunir les acteurs de la filière dans le cadre d'un salon professionnel. Lancé en 2016, l'événement a vocation à être organisé au sein des différents départements normands. En 2019, il s'est tenu dans le périmètre de la communauté de communes Granville Terre & Mer, alors que la collectivité lançait sa stratégie silver économie. Seuls trois ou quatre événements de ce type sont organisés chaque année en France, d'où un enjeu important pour l'attractivité du territoire.

## Une vision du vieillissement à reconstruire

La filière de la silver économie ne pourra se développer pleinement en Normandie sans une déconstruction des nombreuses idées reçues afférentes au vieillissement. Celles-ci constituent autant de barrières au lancement de projets innovants pour améliorer le bien vieillir dans le territoire. Pour les lever, il est essentiel de comprendre les aspirations des seniors et le mode de vie qui leur est le plus adapté.

### *Vieillesse à domicile*

85 % des seniors souhaitent rester à domicile. Les personnes âgées estiment en effet que le lieu de vie idéal est celui au sein duquel « on se sent bien », c'est-à-dire en famille et en sécurité. L'habitation idéale doit aussi être un lieu d'activités pour 40 % des seniors, où l'on bricole, jardine et aménage. Plus spécifiquement, 46 % des seniors envisagent avec une probabilité élevée de vieillir d'ici dix ans au sein de leur logement actuel<sup>39</sup>. Cette perspective est davantage partagée par les seniors vivant dans des maisons de plain-pied, mieux adaptées en cas de mobilité réduite. La présence d'escaliers et le fait d'être locataire constituent les deux principaux freins à une telle projection sur dix ans<sup>40</sup>. Pour celles et ceux qui souhaitent vieillir au sein de leur domicile actuel, 44 % pensent réaliser des travaux d'adaptation de certaines pièces. En outre, 28 % d'entre eux envisagent d'installer des équipements spécifiques et estiment qu'il sera nécessaire d'installer des automatismes dans la maison<sup>41</sup>.

Il est intéressant de relever que, si une majorité de seniors possède une connaissance au moins partielle des dispositifs d'aide dont ils peuvent bénéficier pour réaliser ces travaux d'aménagement, ils sont en revanche bien moins nombreux à savoir à quel organisme s'adresser. Près de huit seniors sur dix indiquent connaître, ou avoir entendu parler, des crédits d'impôts relatifs aux services à la personne<sup>42</sup>. En revanche, seuls 41 % d'entre eux déclarent comprendre véritablement de quoi il s'agit<sup>43</sup>.

---

<sup>39</sup> *Seniors – « Marché et habitat inclusif, quelles offres de services ? »*. Sondage Ifop-Sociovision. Février 2019.

<sup>40</sup> *Ibid.*

<sup>41</sup> *Ibid.*

<sup>42</sup> *Ibid.*

<sup>43</sup> *Ibid.*

De même, 76 % des personnes âgées indiquent avoir connaissance des aides fiscales pour l'aménagement de l'habitat, mais 28 % seulement estiment savoir précisément de quoi il en retourne<sup>44</sup>. Des résultats similaires ont été observés pour les aides financières allouées à la perte d'autonomie et au maintien à domicile<sup>45</sup>. Ceci atteste de la difficulté des pouvoirs publics à communiquer avec cette tranche de la population, quand bien même la relation porte sur ses droits en matière d'amélioration de la qualité de vie à domicile.

### *Enjeu de communication*

De telles données viennent poser la question essentielle de l'accès à l'information des seniors, que l'on soit du côté des pouvoirs publics ou des porteurs de projets susceptibles de fournir un produit ou un service innovant. Alexis Le Goff, co-fondateur du cadre connecté Familink, évoque les difficultés qu'a connu son entreprise pour se faire connaître auprès des personnes âgées. En effet, 50 % des 65 ans et plus utilisent la télévision comme principale source d'information au quotidien (contre 36 % pour les 18-24 ans)<sup>46</sup>. Or, les tarifs pour accéder aux créneaux publicitaires télévisés sont prohibitifs pour des start-up de l'entrepreneuriat social et solidaire. Selon Alexis Le Goff, la promotion des innovations de la silver économie passe le plus souvent par le bouche-à-oreille et une communication visant les enfants et les petits-enfants des personnes âgées ciblées.

Cette difficulté en matière de communication est réelle. Alexis Le Goff explique encore qu'il est difficile de commercialiser un produit innovant destiné aux seniors auprès des maisons de retraite et des Ehpad, en raison de l'absence d'une direction centralisée de ces établissements. Ces derniers sont sursollicités par tout type de démarchage, ce qui renforce la difficulté à pouvoir apparaître dans leurs radars. Cette problématique d'un déficit de communication entre les entreprises innovantes et les seniors « cœurs de cible » est centrale dans la perspective de faire décoller les acteurs de la silver économie.

Réciproquement, les besoins des seniors peinent à parvenir fidèlement aux entreprises de la filière. De nombreux stéréotypes persistent quant à leurs aspirations véritables. Ainsi, 80 % des seniors français estiment être l'objet d'idées préconçues dans les publicités<sup>47</sup>. Celles-ci sont qualifiées d'irréalistes, les représentant de façon soit beaucoup trop dynamiques pour leur âge, soit extrêmement fragiles et malades. Il existe une distorsion évidente entre la perception du vieillissement par l'ensemble de la population et la réalité de ce qui est vécu par les personnes concernées.

---

<sup>44</sup> Sondage Ifop-Sociovision, *op. cit.*

<sup>45</sup> *Ibid.*

<sup>46</sup> *Enquête sur le complotisme – Vague 2*. Sondage Ifop pour la Fondation Jean Jaurès et Conspiracy Watch. Janvier 2019.

<sup>47</sup> « *Savez-vous parler aux seniors ?* ». Étude Sopexa. Juillet 2019.

Pour plus d'un Français sur deux, l'expression « être âgé » renvoie spontanément à quelque chose de négatif<sup>48</sup>. Être âgé serait ainsi synonyme de perte de tout ou partie de ses capacités, de dépendance, de problèmes de santé ou d'un état d'esprit péjoratif. Or, dans les faits, tous les seniors sont loin d'être fragiles. Après 60 ans, environ trois personnes sur quatre disent voir suffisamment de monde au quotidien (contre 69 % pour les moins de 60 ans) ou pouvoir faire face à un imprévu (contre 64 %)<sup>49</sup>. Selon le Crédoc, deux caractéristiques jouent en la faveur de nos aînés : un niveau de vie supérieur à la moyenne et une forte proportion de propriétaires.

### *Des seniors au pluriel*

L'un des clichés les plus tenaces concernant les seniors consiste à croire qu'ils forment une catégorie de population unie et homogène. En effet, les porteurs de projets ont parfois tendance à imaginer des produits et des services destinés « aux seniors », alors qu'ils ne concernent en réalité qu'une part spécifique de ce segment de population. L'agent territorial Ludovic M'Bongué, alors en poste au service de développement économique de Granville Terre & Mer, déplore ainsi que les entreprises de la silver économie ne s'adressent quasiment qu'aux seniors en situation de fragilité. À ses yeux, les start-up les plus prometteuses du marché sont celles qui savent élargir leur offre de produits et de services à la plus large population de personnes âgées possible.

Schématiquement, il est possible de distinguer trois catégories de seniors pouvant être ciblées par les acteurs de la silver économie : les seniors actifs, les seniors fragiles en perte d'autonomie et les seniors dépendants à mobilité réduite. Parmi les entreprises normandes de la silver économie, seules 40 % proposent des services et des produits à la fois pour les seniors actifs et dépendants<sup>50</sup>. Dans le détail, 25 % d'entre elles commercialisent des produits et des services spécifiques aux seniors actifs et 23 % aux seniors dépendants<sup>51</sup>.

En outre, 85 % de ces entreprises de la silver économie estiment qu'il existe un lien entre les besoins des personnes âgées et celles à mobilité réduite<sup>52</sup>. Cette donnée est révélatrice d'un biais consistant à assimiler le vieillissement au manque de mobilité, ce qui exclut du logiciel de nombreuses entreprises normandes la part active de la population senior. Il apparaît nécessaire de déconstruire la perception collective et restrictive des personnes âgées au seul champ de la fragilité, en insistant sur l'importance d'élargir les gammes de produits et de services destinés aux seniors.

<sup>48</sup> *Bien vieillir, retraite, dépendance, fragilité des seniors – Représentations, réalités et attentes de la population française vis-à-vis des institutions*, Élodie Albérola, Patrice Croutte, Sandra Hoibian et Jörg Müller. Crédoc, collection des rapports n° 334. Décembre 2016.

<sup>49</sup> *Ibid.*

<sup>50</sup> Soline Lelièvre et Guillaume Folléa, *op. cit.*

<sup>51</sup> *Ibid.*

<sup>52</sup> *Ibid.*

Sur le seul territoire de Granville Terre & Mer, Ludovic M'Bongué explique que huit à neuf personas de seniors ont été identifiés. Or, les entreprises du territoire ont tendance à ne cibler qu'un ou deux de ces personas, ce qui réduit les opportunités d'affaires. Un produit, même initialement pensé pour un type de personnes âgées, peut en réalité intéresser une clientèle plus large. Ludovic M'Bongué prend pour exemple les entreprises qui commercialisent du matériel médical, à l'instar des déambulateurs. Dans ce secteur concurrentiel, les sociétés qui réussissent le mieux sont celles qui ont élargi leur gamme de produits, par exemple avec des déambulateurs colorés et personnalisables par les clients.

### *Une appétence sous-estimée des seniors pour les nouvelles technologies*

La segmentation de la population senior par catégorie peut aussi concerner leur rapport aux outils technologiques. Le cliché le plus répandu sur le sujet revient à penser que nos aînés sont naturellement réfractaires aux innovations technologiques. Il est possible d'affirmer que, contrairement aux idées reçues, les personnes âgées sont en demande de technologie. En effet, en 2017, huit seniors sur dix estiment qu'Internet contribue à améliorer leur quotidien<sup>53</sup>. Ce sentiment a été renforcé par la crise sanitaire, puisque 85 % des seniors ont considéré qu'Internet a été indispensable pendant les périodes de confinement<sup>54</sup>. La majorité d'entre eux a plus communiqué que d'habitude via les messageries instantanées de type Messenger, WhatsApp ou Skype<sup>55</sup>.

Mais cette acceptation de l'innovation numérique requiert de la pédagogie et un accompagnement approprié. Magali Scelles, directrice du Pôle TES, met en exergue trois comportements possibles des seniors vis-à-vis des outils technologiques à leur disposition :

- les « nouveaux seniors », qui maîtrisent les technologies dont ils ont vécu toutes les étapes de développement au cours des quinze dernières années – il est généralement plus aisé d'amener ces individus, souvent âgés aux alentours des 60 ans, à recourir aux dernières innovations ;
- les seniors qui possèdent déjà quelques bases dans l'utilisation des outils numériques, mais qui ne peuvent plus en apprendre davantage pour des raisons diverses (maladie, avancée en âge, isolement prolongé, etc.) – ces personnes rencontrent plus de difficultés lorsqu'ils sont confrontés à des innovations qu'ils découvrent pour la première fois et ont besoin d'un accompagnement adapté ;
- les « seniors réfractaires », souvent les plus âgés, qui ont tendance à rejeter les nouvelles technologies par principe, soit parce qu'elles leur sont complètement étrangères, soit parce qu'ils en ont une mauvaise perception – cette catégorie serait en recul constant depuis cinq ans.

Le fait est que la majorité des seniors est aujourd'hui exposée aux innovations technologiques et notamment Internet. Le nombre d'internautes parmi les 60-69 ans est de 96 % en 2022 d'après le baromètre du numérique du Crédoc, rattrapant celui des plus jeunes générations.

---

<sup>53</sup> *Les seniors et Internet*. Sondage YouGov France pour Digital Baby Boomer. Novembre 2017.

<sup>54</sup> *Les boomers, Internet et les confinements*. Sondage YouGov France pour Digital Baby Boomer. Juillet 2021.

<sup>55</sup> *Ibid.*

Cependant, la part des 70 ans et plus se connectant à Internet a chuté de 8 points entre 2020 et 2022 (63 %). Elle reste toutefois au-dessus de son niveau de 2019 (58 %) <sup>56</sup>.

Une autre étude publiée en 2018 met en exergue que 27 % des seniors de 60 ans et plus n'utilisent jamais Internet, contre 12 % pour l'ensemble de la population nationale <sup>57</sup>. Cette exclusion numérique concerne particulièrement les plus de 80 ans, bien que 14 % des 60-70 ans soient également en situation d'exclusion numérique selon cette autre enquête <sup>58</sup>.

La Normandie n'est pas bien lotie sur ce sujet de l'exclusion numérique. Avec 40 % de seniors de 60 ans et plus en situation d'exclusion, la région est en tête des territoires « mauvais élèves » à l'échelle de la France métropolitaine <sup>59</sup>. Les seniors normands sont les moins connectés à Internet sur l'ensemble du territoire national. Il convient de porter remède à cet état de fait en renforçant le lien entre personnes âgées et nouvelles technologies.

Au regard de ce qui précède, il s'agit moins d'un enjeu d'appétence que d'accompagnement approprié. D'après Ludovic M'Bongué, les innovations sont trop souvent présentées en tant qu'outils sans que leur finalité propre ne soit explicitée. Or, les seniors ont besoin qu'on leur explique l'utilité des innovations pour se les approprier. Il faut donc former les seniors aux dernières innovations. À l'occasion du défilé intergénérationnel du Silver Day Normandie de 2019 à Granville, certains d'entre eux ont été initiés à la couture en ayant recours à des technologies numériques. Le processus est long mais essentiel pour inclure ces populations au cœur de la société et du territoire.

En parallèle, les entreprises de la silver économie n'ont pas toujours elles-mêmes connaissance des leviers de développement technologique permettant de répondre aux besoins des personnes âgées. En effet, seule une entreprise de la filière sur deux connaît un axe de développement innovant qui pourrait constituer un outil à destination des seniors <sup>60</sup>. Ce chiffre démontre à quel point les porteurs de projets ne sont pas toujours bien informés sur les solutions à mettre en œuvre pour améliorer la qualité de vie des personnes âgées. Une problématique intéressante pour les acteurs locaux serait donc de promouvoir un partage d'information sur les dernières innovations pertinentes à destination des porteurs de projets et des entreprises de l'ESS.

### *Money, Money, Money*

Un dernier enjeu porte sur la capacité des seniors à financer les outils numériques auxquels ils peuvent prétendre. En 2018, le niveau de vie des personnes de 65 ans et plus (hors personnes vivant en institution, Ehpad, maison de retraite, hôpital de long séjour, etc.) est de 25 530 euros par an en moyenne, soit 2 128 euros par mois <sup>61</sup>.

---

<sup>56</sup> *Baromètre du numérique 2022*. Crédoc. Janvier 2023.

<sup>57</sup> *L'exclusion numérique des personnes âgées*. Étude CSA pour les Petits frères des pauvres. Septembre 2018.

<sup>58</sup> *Ibid.*

<sup>59</sup> *Ibid.*

<sup>60</sup> Soline Lelièvre et Guillaume Folléa, *op. cit.*

<sup>61</sup> *Revenus et patrimoine des ménages – Édition 2021*. Insee, Insee Références. Mai 2021.

Leur taux de pauvreté est de 8,6 % en France, sensiblement moins que l'ensemble de la population nationale (14,8 %) <sup>62</sup>. En Normandie, ce sont 6,6 % des 65 ans ou plus qui vivent sous le seuil de pauvreté <sup>63</sup>. Au-delà de 80 ans, la précarité devient plus prégnante avec un taux de pauvreté de 7,9 % à l'échelle de la région <sup>64</sup>. Cela s'explique en partie par le fait que 47 % de ces personnes vivent seuls <sup>65</sup>.

Les seniors sont plus favorisés dans les territoires situés à proximité de l'Île-de-France et dans le sud de l'Eure, ainsi qu'en périphérie des aires urbaines rouennaise, havraise et caennaise <sup>66</sup>. Sur les littoraux du Calvados et du Sud-Manche, les seniors aisés composent une part importante de la population <sup>67</sup>. La situation est plus contrastée dans l'est de la Seine-Maritime et l'intérieur du Calvados ou du Sud-Manche, ainsi que dans une large partie de l'Orne, où les personnes âgées sont moins favorisées <sup>68</sup>. Les divergences peuvent ainsi être conséquentes entre les seniors installés sur le littoral normand et ceux du rétro-littoral – qui y ont vécu toute leur vie et y restent pour leur retraite. Les territoires les plus favorisés comptent en général davantage d'anciens cadres et de professions intermédiaires, à l'inverse de ceux plutôt composés d'anciens agriculteurs <sup>69</sup>.

Selon Pierric Hourçourigaray, directeur de l'ADRESS Normandie, cette problématique du manque de ressources de certaines catégories de seniors devrait retenir l'attention des pouvoirs publics compétents. Cela constitue un obstacle important à l'acquisition de produits technologiques ou au recours à des services innovants. Les seniors isolés vivant au cœur des territoires ruraux rencontrent, par exemple, davantage de difficultés à souscrire à un abonnement de type conciergerie quand bien même le service existe localement. Des solutions de financement à destination des personnes âgées en situation de fragilité peuvent être imaginées, via notamment des tiers payeurs.

---

<sup>62</sup> Insee Références (Mai 2021), *op. cit.*

<sup>63</sup> *Les conditions de vie des seniors en Normandie*, Laurent Brunet, Antoine Le Graët et Martial Maillard. Insee, Insee Analyses Normandie, n° 58. Avril 2019.

<sup>64</sup> *Ibid.*

<sup>65</sup> *Ibid.*

<sup>66</sup> *Ibid.*

<sup>67</sup> *Ibid.*

<sup>68</sup> *Ibid.*

<sup>69</sup> *Ibid.*

# Les 9 propositions d'Anthrop

## Mieux connaître et promouvoir la filière normande de la silver économie

### Proposition n° 1

*Publier un bulletin statistique annuel sur les différents personas qui composent la population des seniors normands*

Décideurs publics et porteurs de projets manquent d'informations au sujet des différents personas de seniors normands. Le nombre de personas pour décrire les différentes catégories de seniors vivant en Normandie est estimé dans ce livre blanc aux alentours de huit ou neuf. Disposer d'une veille statistique sur ces différents segments de population, en fonction de leur âge, de leur revenu, de leur niveau d'autonomie ou bien encore de leur acculturation au numérique, permettrait de mieux cartographier les besoins auxquels l'action publique ou privée peut répondre.

### Proposition n° 2

*Développer de nouveaux événements consacrés aux innovations de la silver économie*

En Normandie, l'événement de référence pour la silver économie est le Silver Day Normandie. Néanmoins, le salon ne se tient qu'une fois par an au maximum et constitue le seul moment majeur de mise en avant de la filière dans la région. Cette mise sous les projecteurs, bien

qu'essentielle, n'est pas suffisante. De nouveaux formats d'événements, plus réguliers et plus souples, pourraient être organisés sur le modèle – par exemple – de petits-déjeuners trimestriels. Ceux-ci rassembleraient acteurs publics et porteurs de projets dans une logique de partage d'information et de bonnes pratiques.

### Proposition n° 3

*Mettre en place un baromètre régional pour remonter les dernières tendances « tech » et innovations de la filière de la silver économie*

Les porteurs de projets ne sont pas toujours informés des dernières briques technologiques sur lesquelles ils peuvent s'appuyer pour répondre aux besoins des seniors. La mise en place en Normandie d'un baromètre « tech » de la silver économie permettrait de faire remonter les tendances du secteur, à même de susciter l'émergence de projets novateurs. Ce baromètre comporterait une partie qualitative décrivant des innovations identifiées en Normandie ou ailleurs, ainsi qu'une revue des acteurs locaux mobilisés. Publié de façon annuelle (par exemple à l'occasion du Silver Day Normandie – avec la mise en lumière d'un ou plusieurs participants), ce bulletin serait destiné aux investisseurs et aux entrepreneurs du territoire.

## Former et outiller les acteurs de la silver économie

### Proposition n° 4

*Développer sur le territoire normand les formations relatives à la e-santé*

La technologie est un pilier fondamental de la silver économie. Il est en cela essentiel que les acteurs de la filière soient correctement formés aux enjeux du numérique, en lien avec les besoins des seniors. La création d'un diplôme universitaire en e-santé par le Pôle TES, en partenariat avec l'Université de Caen et l'EM Normandie, doit servir d'exemple. Ce type de formation devrait être répliqué afin de créer des ponts entre les univers du numérique et du médico-social. A minima, les établissements d'enseignement et de formation de la région pourraient être encouragés à accueillir des intervenants croisant les secteurs de la silver économie et des nouvelles technologies dans leurs programmes. Un annuaire d'intervenants potentiels pourrait être créé et partagé à ces établissements.

### Proposition n° 5

*Instaurer une plateforme régionale unique pour les établissements d'hébergement du territoire, afin de leur soumettre des projets numériques via un canal centralisé*

Les porteurs de projets de la silver économie rencontrent une vraie difficulté dans leurs interactions avec les résidences d'hébergement pour personnes âgées. En effet, chaque établissement gère de façon individuelle son équipement numérique. De fait, les start-up et autres concepteurs

de produits doivent les solliciter un à un pour présenter les innovations dont ils sont les porteurs. Ceci ralentit la modernisation des équipements et le passage à l'échelle d'outils innovants. Une plateforme unique, rassemblant à la fois les innovations portées par les entreprises du territoire et les représentants des différents établissements d'hébergement s'y situant, serait synonyme de gain de temps tant pour les opérateurs économiques que pour les résidences.

### Proposition n° 6

*Instituer une évaluation numérique des établissements d'hébergement pour les personnes âgées, afin de valoriser les démarches d'innovation*

Une équipe composée d'experts en santé et en technologies numériques pourrait conduire un travail d'administration de questionnaires et d'observation in situ, afin de mesurer les démarches d'innovation mises en œuvre par les établissements pour personnes âgées du territoire. Cet exercice pourrait porter sur quatre familles de critères : l'âge de l'équipement technologique utilisé, son accessibilité, le bénéfice apporté et ses perspectives de développement. Chaque bloc serait noté sur cinq points pour parvenir à un indicateur global sur vingt points. Un tel dispositif encouragerait les établissements à initier des démarches d'innovation en leur sein et œuvrerait au recensement des bonnes pratiques existantes.

## Rapprocher seniors et outils numériques

### Proposition n° 7

*Instaurer une plateforme recensant les logements disponibles et équipés en technologies numériques du bien vieillir*

Si les seniors normands aspirent à vieillir à domicile, encore faut-il que leur logement soit adapté à l'avancée en âge. Or, il est souvent difficile pour les personnes âgées et leur famille d'identifier de telles habitations. Créer un service en ligne de recensement de logements sur le marché et équipés des technologies permettant le bien vieillir faciliterait la recherche d'une habitation pour la fin de vie. Pareille plateforme, de type « selogerpourbienvieillir.normandie », est à même de pouvoir être construite en partenariat avec les agences immobilières du territoire régional et encouragerait le maintien à domicile.

### Proposition n° 8

*Développer la médiation numérique à destination des seniors*

La MedNum, une coopérative qui regroupe plusieurs acteurs du numérique, définit la médiation numérique comme « les techniques qui permettent aux personnes de comprendre et de s'approprier le numérique, ses enjeux et ses usages ». Cette médiation est indispensable pour les personnes âgées, afin de les introduire aux

réalités de la société numérique à laquelle ils sont parties prenantes. Cette médiation numérique pourrait prendre deux formes. D'un côté, une forme universitaire, en ouvrant certains temps d'enseignement à un public extérieur composé de personnes âgées. De l'autre, une forme hybride, réunissant le temps d'ateliers ad hoc des porteurs de projets et des seniors curieux des dernières innovations.

### Proposition n° 9

*Inclure des encarts dédiés aux entreprises de la silver économie dans les bulletins municipaux et autres supports écrits des collectivités territoriales*

Les start-up de la silver économie rencontrent des difficultés lorsqu'il s'agit de promouvoir leurs produits et leurs services, compte tenu des coûts publicitaires importants que représentent la télévision ou la presse régionale. La presse écrite figure pourtant au rang des médias les plus consultés par les personnes âgées. Afin de permettre aux entreprises de la silver économie normande de bénéficier d'une plus large publicité auprès d'un public senior, les collectivités pourraient leur dédier des encarts dans leurs bulletins municipaux et autres supports écrits.

# Bibliographie

## Études Insee

- *Un vieillissement démographique plus rapide en Normandie*, Laurent Brunet, Antoine Le Graët et Martial Maillard. Insee, Insee Analyses Normandie, n° 49. Juin 2018.
- *Le vieillissement démographique en Normandie à l'horizon 2050 : une forte poussée des populations dépendantes à partir de 2030*, Laurent Brunet et Martial Maillard. Insee. Insee Flash Normandie n° 65. Juin 2018.
- *En Normandie, le vieillissement de la population pourrait entraîner une forte croissance des services à la personne*, Christelle Bérard, Camille Hurard, Brigitte Keromnes et Bruno Mura. Insee, Insee Analyses Normandie n° 54. Décembre 2018.
- *Les conditions de vie des seniors en Normandie*, Laurent Brunet, Antoine Le Graët et Martial Maillard. Insee, Insee Analyses Normandie, n° 58. Avril 2019.
- *Près de 4 000 personnes âgées dépendantes supplémentaires dans la Manche d'ici à 2030*, Antoine Le Graët, Martial Maillard et Pauline Roger. Insee, Insee Analyses Normandie n° 75. Février 2020.
- *Conditions de vie et dépendance des seniors dans l'Eure : état des lieux et perspectives*, Anne-Sarah Horvais, Antoine Le Graët, Martial Maillard et Pauline Roger. Insee, Insee Dossier Normandie n° 16. Juillet 2020.
- *Revenus et patrimoine des ménages – Édition 2021*. Insee, Insee Références. Mai 2021.
- *Très forte progression du nombre de seniors à l'horizon 2050 en Seine-Maritime*, Anne-Sarah Horvais, Camille Hurard, Mathieu Léger et Aubin Merel. Insee, Insee Dossier Normandie n° 22. Mars 2022.

## Rapports et documentation spécialisée

- *Bien vieillir, retraite, dépendance, fragilité des seniors – Représentations, réalités et attentes de la population française vis-à-vis des institutions*, Élodie Albérola, Patrice Crouette, Sandra Hoibian et Jörg Müller. Crédoc, collection des rapports n° 334. Décembre 2016.
- *L'exclusion numérique des personnes âgées*. Étude CSA pour les Petits frères des pauvres. Septembre 2018.
- *« Savez-vous parler aux seniors ? »*. Étude Sopexa. Juillet 2019.
- *La Silver économie en Normandie – Opportunités de développement et impacts sur l'emploi*, Soline Lelièvre et Guillaume Folléa. Carif-Oref Normandie. Juillet 2019.
- *La Silver économie en Normandie*, Nadine Dudouble. Carif-Oref Normandie. Focus métiers, numéro 24. Décembre 2019.
- *Baromètre du numérique 2022*. Crédoc. Janvier 2023.

## Sondages

- *Les seniors et Internet*. Sondage YouGov France pour Digital Baby Boomer. Novembre 2017.
- *Enquête sur le complotisme – Vague 2*. Sondage Ifop pour la Fondation Jean Jaurès et Conspiracy Watch. Janvier 2019.
- *Seniors – « Marché et habitat inclusif, quelles offres de services ? »*. Sondage Ifop-Sociovision. Février 2019.
- *Les boomers, Internet et les confinements*. Sondage YouGov France pour Digital Baby Boomer. Juillet 2021.