





3<sup>e</sup> édition

# Journée Silver Éco

**Jeudi 5 Nov. 2020**

En direct de Grenoble de 10h00 à 17h

**Du produit à l'écosystème :**  
Tour d'horizon et perspectives  
d'innovations pour le bien-vieillir

En partenariat  
avec :



# LES ACTES

## DE LA 3<sup>E</sup> EDITION DE LA JOURNEE SILVER ECO



Véronique CHIRIÉ et Amandine PORCHER-SALA, Modératrices de la Journée

## Sommaire



### Table des matières

|                                                                                                                               |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. TERRITOIRES &amp; VIEILLISSEMENT de la population : Comment en faire une source de développement économique local ?</b> | <b>3</b>  |
| <b>2. REX : PORTEURS DE SOLUTIONS INNOVANTES POUR LE BIEN-VIEILLIR, ils ont remporté l'AAP Med4Age 2019 et 2020</b>           | <b>7</b>  |
| <b>3. RÉUSSIR SON MODE D'EMPLOI POUR LES SENIORS : Partage de bonnes pratiques</b>                                            | <b>9</b>  |
| 1. Quelques éléments de définition                                                                                            | 10        |
| 2. Vieillesse et compétences intellectuelles                                                                                  | 10        |
| 3. La mémoire au fil du temps                                                                                                 | 11        |
| 4. Personnalité et vieillissement : vers un « profil de maturation »                                                          | 12        |
| 5. Le vieillissement, un processus social                                                                                     | 13        |
| 6. En guise de synthèse                                                                                                       | 14        |
| Conclusion et perspectives                                                                                                    | 15        |
| <b>4. CONCRÈTEMENT, COMMENT L'ÉCOSYSTÈME ISÉROIS ACCOMPAGNE LES PORTEURS DE PROJETS ?</b>                                     | <b>17</b> |
| <b>5. Conclusion de Véronique CHIRIÉ, Directrice du TASDA</b>                                                                 | <b>21</b> |
| <b>CONCRÈTEMENT, COMMENT PROGRESSER DANS L'INNOVATION POUR LE BIEN-VIEILLIR ?</b>                                             | <b>21</b> |

# 1.TERRITOIRES & VIEILLISSEMENT de la population : Comment en faire une source de développement économique local ?

Du produit à l'écosystème : Tour d'horizon et perspectives d'innovations pour le bien-vieillir



**10h30 - 11h45**  
**CONFÉRENCE / DÉBAT**

**TERRITOIRES & VIEILLISSEMENT**  
**de la population : comment en faire**  
**une source de développement**  
**économique local ?**



Pourquoi et comment tenir compte des besoins d'une population vieillissante dans le cadre des actions de développement économique local (services de proximité, circuit court, service à la personne, etc.) ?

Comment travailler les liens entre l'action économique (soutien des acteurs économiques) et l'action sociale (soutien des personnes fragiles) d'une collectivité ?

Avec la participation de :

- Fanny LACROIX, Maire de Chatel-en-Trièves et VP Tourisme de la Communauté de communes du Trièves
- Représentants du développement économique d'EPCI : Bordeaux Métropole et Roanne Agglomération à confirmer
- Régis HERBIN, Directeur du CRIDEV, centre de recherche pour l'inclusion des différences dans les espaces de vie
- Frédéric GILLET, Responsable du label Handibat en Isère, CAPEB

## Intervenants

- **Fanny LACROIX**, Maire de Châtel-en-Trièves et Vice-Présidente de la Communauté de communes du Trièves déléguée au Tourisme : [accueil@chatel-en-trieves.fr](mailto:accueil@chatel-en-trieves.fr)
- **Christophe GUIVIER**, Chambre de Métiers et de l'Artisanat de l'Isère : [christophe.guivier@cma-isere.fr](mailto:christophe.guivier@cma-isere.fr)
- **Frédéric GILLET**, Responsable du label Handibat en Isère, CAPEB : [emploi@capeb-isere.fr](mailto:emploi@capeb-isere.fr)
- **Sylviane RABILLOUD**, Responsable du service des qualification : CAPEB
- **Régis HERBIN**, Directeur du CRIDEV, centre de recherche pour l'inclusion des différences dans les espaces de vie : [qualitedevie@wanadoo.fr](mailto:qualitedevie@wanadoo.fr)

Modération : **Véronique CHIRIÉ**, Directrice du TASDA : [contact@tasda.fr](mailto:contact@tasda.fr)



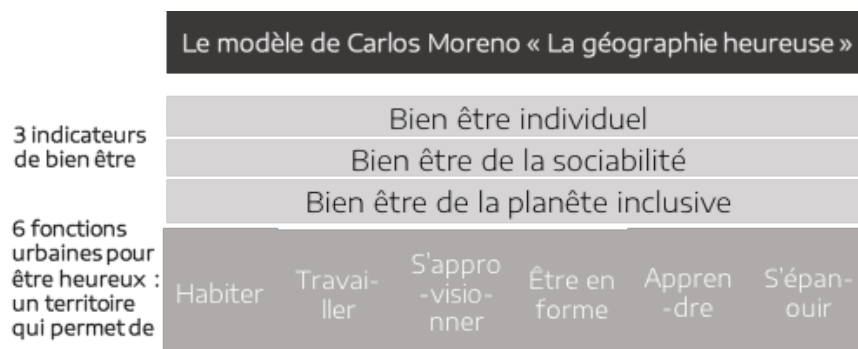
## TERRITOIRES & VIEILLISSEMENT de la population : Comment en faire une source de développement économique local ?

### Synthèse

#### Qu'est-ce que le bien-être territorial ?

Territoire de proximité, la commune joue un rôle clé dans notre vie quotidienne, dans l'accompagnement des plus jeunes, des actifs comme des plus âgés. Un échelon territorial dont l'importance est criante en période de confinement.

Carlos MORENO<sup>1</sup> a proposé une **modélisation de la définition du bien-être territorial** : qu'est-ce qu'un habitant heureux ?



Source : Modélisation du bien-être territorial, Carlos Moréno

L'approche VADA, Ville Amie Des Aînés, a aussi proposé des fonctions, cette fois en considérant plus spécifiquement les personnes âgées. On comprend bien l'approche globale et transversale qu'il est nécessaire d'avoir pour rendre un territoire attractif pour tous, quel que soit son âge : loisir, transport, habitat, service, commerces...

Mais comment s'y prendre ?

#### Exemple d'un projet territorial : « faire société ensemble »

Fanny LACROIX, maire de Châtel-en-Trièves y tient ! Elle initie des actions collectives qui prennent en considération tous les âges et les particularités locales : ouverture de la restauration scolaire à tous, mise en place d'une épicerie solidaire, d'un transport à la demande...

La commune impulse une dynamique avant de transférer la gestion de l'activité au privé (souvent associatif). Elle accompagne chaque habitant/acteur local pour voir comment il peut s'impliquer dans une action collective (depuis une permanence médicale d'un professionnel qui a une résidence secondaire sur la commune, jusqu'à la mobilisation, dans le programme culturel local, d'artistes d'évènementiels installés dans le village). Une fois les synergies créées, la commune entre dans un cercle vertueux d'attractivité : des professionnels libéraux viennent s'installer et sont appelés eux aussi à participer à leur échelle, de nouveaux habitants s'installent, des nouveaux services se créent, etc.

<sup>1</sup> Carlos Moreno est professeur associé à l'IAE de Paris – Université Panthéon Sorbonne, et directeur scientifique de la chaire « Entrepreneuriat, Territoire, Innovation »

Il ne s'agit donc pas de segmenter (les actions pour les jeunes, celles pour les seniors...), mais d'inventer et d'élaborer des activités dans lesquelles tous les âges, pourront trouver des réponses à leurs attentes. **Le rural est ici une force !** Chacun se connaît, **on ne s'interdit rien dans le projet**, du moment qu'on sait ensuite **aller solliciter les compétences là où elles sont** (à la communauté de communes, au Département, à la Région...) !

## **Une communauté de communes qui décroïonne le social, le développement économique et l'habitat !**

Il s'agit d'une autre expérience intéressante : un EPCI a pris la décision d'intégrer le social dans ses compétences. Ensuite, la démarche a été menée en deux phases.

Phase 1 : Le pôle social a réalisé une *expérimentation de domotique au domicile de seniors*.

Un marché public à bons de commande a été passé pour l'achat et la pose du matériel, avec un règlement de consultation précis pour avoir une prestation de qualité sur la partie « accompagnement des utilisateurs » (diagnostic préalable du logement, descriptif détaillé, formation, nécessité d'écoute et d'empathie, maintenance rapide...). Des entreprises locales ont remporté le marché.

Phase 2 : Grâce au retour d'expérience, la stratégie de l'intercommunalité a intégré le volet senior :

- Dans le cadre du PLH (Plan Local de l'Habitat) et de la rénovation de l'habitat, les chemins lumineux ont été rendus éligibles aux aides de l'ANAH (des entreprises locales seront mobilisées pour leur installation chez les particuliers).
- Dans le domaine économique, le développement du schéma d'usage numérique a intégré l'objectif de faciliter le quotidien des seniors. Ainsi, des seniors ont participé à des groupes de travail pour imaginer des objets pouvant leur faciliter la vie. Les prototypes ont été fabriqués au sein du FabLab. À ce jour, un Appel à Manifestation d'Intérêt est un cours pour lancer la fabrication par des entreprises.

« Ainsi, l'expérimentation initiale a non seulement permis une **mobilisation des autres pôles sur la Silver économie**, mais aussi une **meilleure connaissance des besoins** et une **montée en compétence des entreprises locales**, ainsi que des **débouchés économiques** sur le territoire » conclut Christophe GUIVIER de la CMAI.

## **Handibat, une formation des artisans mais aussi une dynamique territoriale**

Le label HANDIBAT de la CAPEB permet d'apporter la connaissance des besoins des personnes fragiles aux artisans ... mais à condition que le territoire porte une action de valorisation des services locaux auprès de tous les publics. L'approche globale, la non-stigmatisation, l'information sur le champ des possibles ... un cocktail gagnant pour le développement économique local, d'après la CAPEB.

## Le label ACCEV du CRIDEV, pour la prise en compte de la qualité d'usage, partout et pour tous

Le CRIDEV (Centre de Recherche pour l'Inclusion des Différences dans les Espaces de Vie) milite depuis Grenoble pour humaniser les espaces de vie de tous et satisfaire les besoins de chacun. Une approche qui a permis de développer des **référentiels de « Haute Qualité d'Usage »**, un label, des guides, des solutions pour tous les acteurs économiques locaux !

| L'accessibilité réglementaire, c'est : | La haute qualité d'usage, c'est en plus : |
|----------------------------------------|-------------------------------------------|
| Permettre de faire                     | + Avoir envie de faire                    |
| Être en sécurité                       | + Se sentir en sécurité                   |
| Accéder physiquement                   | + Accéder psychiquement                   |
| Un déplacement                         | + Une chaîne d'usages                     |
| Un gabarit                             | + Un ressenti                             |
| Une image matérielle                   | + Un ressenti global                      |
| Une norme                              | + Une démarche                            |
| <b>Un moyen</b>                        | <b>+ Un résultat</b>                      |

Source : CRIDEV

### En savoir plus

- Visionner la présentation des intervenants de la conférence TERRITOIRES & VIEILLISSEMENT : <https://www.youtube.com/watch?v=ZJA6EcF-FXM>
- Visionner le webinaire de la conférence : <https://youtu.be/iVrszbuFDAE>
- Télécharger les supports de présentation de la conférence : [https://www.tasda.fr/wp-content/uploads/2020/11/JSE3\\_Support-Presentation.pdf](https://www.tasda.fr/wp-content/uploads/2020/11/JSE3_Support-Presentation.pdf)

## 2. REX : PORTEURS DE SOLUTIONS INNOVANTES POUR LE BIEN-VIEILLIR, ils ont remporté l'AAP Med4Age 2019 et 2020

**11h45 - 13h00**

### **TABLE RONDE**

**REX : PORTEURS DE SOLUTIONS INNOVANTES POUR LE BIEN-VIEILLIR, ils ont remporté l'AAP Med4Age 2019 et 2020**

Présentation des lauréats Med4ge 2019 et 2020 et l'avancement de leur projet.

Témoignages sur les apports de l'écosystème dans lequel ils ont développé leur projet (conseils, accompagnement, mise en contact, etc.).



Avec la participation de :

- Claire TALOWSKI, Responsable Développement Activités sociales AG2R La Mondiale
- Grégory VERNIER, Directeur de Medicalps
- Entreprises : EYZGAIN, FASTEESH, WENS, E OPHTALMO, AUDIO CAP, TELEGRAFIK, TED ORTHOPEDICS



## Intervenants

- **Claire TALOWSKI**, Responsable des activités sociales AG2R La Mondiale Arc Alpin
- **Elodie PRODEO**, Chargée de projet Medic@lps : [www.medicapls.fr](http://www.medicapls.fr)
- **Zineb AGOUMI**, Co-founder & CEO at EYZGAIN : [zineb.agoumi@ezygain.com](mailto:zineb.agoumi@ezygain.com)
- **Carole ZISA-GARAT**, Présidente de TELEGRAFIK : [contact@telegrafik.eu](mailto:contact@telegrafik.eu)
- **Benjamin COHEN CEO**, Founder de FASTEESH : [benjamin@fasteesh.com](mailto:benjamin@fasteesh.com)
- **Lucie GERVAUD**, Enseignante en Activité Physique Adaptée & Fondatrice de WENS : [lucie.gervaud@wens-innov.com](mailto:lucie.gervaud@wens-innov.com)
- **Sophie CHAPPUIS**, PhD, PDG E-OPHTALMO : [sophie.chappuis@e-ophtalmo.com](mailto:sophie.chappuis@e-ophtalmo.com)
- **Arnaud PIOLI**, TED ORTHOPEDICS: [arnaud@tedorthopedics.com](mailto:arnaud@tedorthopedics.com)
- **Xavier AUMONT**, Président AUDIO CAP : [xaumont@archean.tech](mailto:xaumont@archean.tech)

Modération : **Véronique CHIRIÉ**, Directrice du TASDA : [contact@tasda.fr](mailto:contact@tasda.fr)

## REX : PORTEURS DE SOLUTIONS INNOVANTES POUR LE BIEN-VIEILLIR, ils ont remporté l'AAP Med4Age 2019 et 2020

### Synthèse

#### L'appel à projets Med4Age financé par AG2R LA MONDIALE et organisé par le cluster MEDICALPS

Cet appel à projet vise à répondre aux enjeux d'une meilleure prévention en santé pour retarder l'apparition de maladies chroniques et la perte d'autonomie. Lorsque la personne est malade ou en perte d'autonomie, les innovations technologiques et numériques doivent également contribuer à maintenir et améliorer la qualité de vie et le suivi de ces personnes. Les solutions proposées doivent se concrétiser par l'amélioration du parcours de santé grâce à la prédiction, la prévention ou encore une approche personnalisée du suivi des personnes pour éviter les risques de maladies.

C'est sur cet axe d'innovations technologiques ou organisationnelles au service des maladies chroniques et du bien-vieillir que AG2R LA MONDIALE et MEDICALPS se sont associés pour lancer un appel à projet.

Conditions d'éligibilité : Le dossier de candidature doit être portée par une PME française ou étrangère de moins de 100 salariés ayant une adresse en France et démontrant un intérêt fort pour le marché français. Le projet peut être porté par une PME seule ou un consortium. Dans le cas d'un consortium, le chef de file doit être une PME française ou étrangère de moins de 100 salariés ayant une adresse en France.

#### Thématiques :

Les projets soumis à cet appel à projet doivent adresser au moins l'une des thématiques suivantes :

- La prévention santé : les outils pour réduire l'apparition et le développement des maladies des plus de 50 ans
- Autonomie et dépendance des seniors
- Amélioration du parcours de soins des plus de 50 ans

Dotations des lauréats : Au maximum 3 projets sont financés dont les montants sont d'au minimum 50 000€ et d'un maximum de 150 000 euros par projet. Le taux de financement maximal par projet est de 75% du montant des dépenses présentées.

Extrait de la présentation de l'AAP sur le site de Medicalps : <https://www.medicalps.eu/aap-med4age/>

#### En savoir plus

- Visionner la présentation des lauréats Med4Age 2019 et 2020 : <https://www.youtube.com/watch?v=yKCCVuHmIkA>
- Visionner le webinaire de la conférence : <https://youtu.be/iVrszbuFDAE>
- Télécharger les supports de présentation de la conférence : [https://www.tasda.fr/wp-content/uploads/2020/11/JSE3\\_Support-Presentation.pdf](https://www.tasda.fr/wp-content/uploads/2020/11/JSE3_Support-Presentation.pdf)



### 3. RÉUSSIR SON MODE D'EMPLOI POUR LES SENIORS : Partage de bonnes pratiques

Du produit à l'écosystème : Tour d'horizon et perspectives d'innovations pour le bien-vieillir



**14h00 - 15h15**  
**CONFÉRENCE / DÉBAT**

**RÉUSSIR SON MODE D'EMPLOI  
POUR LES SENIORS :  
Partage de bonnes pratiques**



À l'heure des tutoriels en ligne, et de l'intuitivité, les modes d'emplois papier sont-ils nécessaires ?

Pourquoi peu de personnes y ont recours ? Quel est le support explicatif le plus adapté aux seniors ? Comment concevoir un mode d'emploi ?

Avec la participation de :

- Emmanuel MONFORT, Maître de conférence H.D.R en Psychologie
- Les étudiants en Master 2 Psychologie (parcours psychologie clinique) de l'Université Grenoble Alpes : Lucie CHAUVIN, Elisa GIRON, Laura GUILLOT, Aurélie PONTON, Alexis ROVELLI, Pauline TUGLER
- Amandine PORCHER-SALA, Gérontologue et Ergonome (Pdh), chargée de projet au TASDA

#### Intervenants

- Emmanuel MONFORT, Maître de conférences H.D.R. en Psychologie
- Alexis ROVELLI, Lucie CHAUVIN, Pauline TUGLER, Élis GIRON, Étudiants Master 2 Psychologie (parcours psychologie clinique) de l'Université de Grenoble Alpes

Modération : Amandine PORCHER-SALA, cheffe de projet, TASDA : [contact@tasda.fr](mailto:contact@tasda.fr)

# RÉUSSIR SON MODE D'EMPLOI POUR LES SENIORS : Partage de bonnes pratiques

## Synthèse

Emmanuel MONFORT<sup>2</sup>, Lucie CHAUVIN<sup>3</sup>, Elisa GIRON<sup>2</sup>, Pauline TUGLER<sup>2</sup>, Alexis ROVELLI<sup>2</sup>,  
Amandine PORCHER SALA<sup>4</sup>.

D'une manière générale, mieux connaître le vieillissement peut guider les pratiques d'innovation, de conception, et d'accompagnement adressées aux aînés. Les effets du vieillissement ont des implications sur la façon dont les aînés appréhendent les objets nouveaux du quotidien. Nous observons régulièrement qu'utiliser un nouveau produit ne va pas de soi. Bien souvent, nous constatons que les aînés sollicitent de l'aide : auprès d'un tiers, d'une structure associative dédiée... Théoriquement, le mode d'emploi devrait aussi être utile dans ce cas. Pourtant, ce type de support n'est pas ou peu utilisé. Devrions-nous alors nous passer des modes d'emploi pour les produits destinés aux seniors ? Comment pouvons-nous analyser le fait que les seniors ne semblent recourir que rarement aux modes d'emploi ? Et finalement, quelles précautions doit-on prendre lors de la création de ces supports d'aide pour les utilisateurs âgés ?

### 1. Quelques éléments de définition

Les notices d'information, les modes d'emploi sont des textes particuliers, qui ont des caractéristiques particulières :

- Ils doivent orienter vers des buts précis ;
- Ils donnent des consignes sur des actions à réaliser, souvent en suivant un ordre précis ;
- Ils mobilisent des connaissances ;
- Ils sont fortement reliés au contexte de vie dans lequel ils doivent être utilisés.

Utiliser une notice demande de faire appel à des compétences intellectuelles pour comprendre ces textes, puis pour s'en rappeler. Ces compétences sont très dépendantes de l'environnement, car elles mobilisent le contexte social, relationnel, mais aussi des ressources matérielles. Tous ces facteurs peuvent expliquer le non-recours à ces documents. Dans ce cadre, un certain nombre de préconisations peuvent être formulées pour favoriser l'usage des modes d'emploi en référence à cinq processus psychologiques du vieillissement : 1) Les capacités intellectuelles, cognitives, 2) les capacités mnésiques, 3) la personnalité, 4) le fonctionnement social et 5) les stéréotypes sur la vieillesse et le vieillissement.

### 2. Vieillissement et compétences intellectuelles

L'intelligence est un concept complexe ne faisant pas l'objet d'une définition consensuelle. Pour le psychologue Alfred Binet, il s'agit de la capacité générale à bien comprendre, juger et raisonner. Dans le champ scientifique, cette capacité est largement envisagée sous l'angle de la psychométrie, c'est-à-dire la mesure de certaines habiletés comme la compréhension verbale ou l'aptitude numérique.

---

<sup>2</sup> Maître de conférence HDR en psychologie, Université Grenoble Alpes

<sup>3</sup> Étudiants en master de Psychologie, Université Grenoble Alpes

<sup>4</sup> Chargée de projet TASDA, Ergonome et Gériologue (PhD)

Ces habiletés s'organisent en plusieurs dimensions, notamment celles de l'intelligence fluide et de l'intelligence cristallisée. L'intelligence fluide correspond à la capacité à résoudre des problèmes nouveaux, à avoir un raisonnement logique, à s'adapter à une situation nouvelle. La recherche scientifique montre que cette dimension intellectuelle est sensible au vieillissement et décline tôt, vers 20 ou 30 ans. En revanche, l'intelligence cristallisée, c'est-à-dire la capacité à utiliser ses connaissances antérieures (notamment langagières) et son expérience, est très bien préservée, y compris jusqu'à un âge avancé. Toutes les capacités intellectuelles ne déclinent donc pas (ou déclinent tardivement) avec l'âge. D'autres facteurs peuvent agir sur ce déclin, notamment la diminution des capacités sensorielles des personnes qui vieillissent.

### **Quelles implications pour la conception de modes d'emploi ?**

Certains modes d'emploi peuvent être déroutants pour les personnes âgées selon leur longueur, leur complexité ou encore leur modalité de présentation. Les informations trop abstraites ou les tâches soumises à des contraintes mobilisent particulièrement les habiletés intellectuelles « fluides » en demandant par exemple aux aînés de mettre en place un raisonnement de type résolution de problèmes (passer de l'abstrait au concret). Les modes d'emploi doivent donc privilégier des informations courtes, précises et factuelles.

Ainsi, l'amélioration des notices et des modes d'emploi peut reposer sur :

- La limitation des contraintes, notamment de temps ;
- L'explication de la structure du document, plutôt que de laisser la personne âgée la découvrir ;
- L'absence de demandes de raisonnement, particulièrement lorsqu'ils sont complexes et abstraits ;
- La sollicitation des connaissances générales que les personnes ont sur le sujet, ce qui implique de vérifier au préalable quelles sont ces connaissances, ou bien d'inciter les personnes à aller vers une représentation globale, par exemple au moyen de synthèses et de résumés ;
- L'incitation à utiliser le mode d'emploi dans un environnement calme et bien maîtrisé ;
- La possibilité d'une présentation multimodale des informations afin de prendre en compte l'importance de la baisse des capacités sensorielles. Par exemple, pour une personne ayant des difficultés visuelles, une version textuelle adaptée peut être proposée avec une taille de caractère plus grande ainsi que des couleurs vives sur les éléments importants, ou encore une version auditive du mode d'emploi peut être intéressante (notamment une audio-description de ce dernier) ;
- L'utilisation de tutoriels en vidéo est certainement très intéressante en complément des notices, notamment s'ils sont associés à des fiches résumant les informations.

### **3. La mémoire au fil du temps**

La mémoire n'est pas composée d'un bloc monolithique mais elle repose sur plusieurs processus interdépendants qui nous permettent de traiter les informations de notre environnement, de les ancrer dans nos souvenirs et de parvenir à les utiliser dans un contexte ultérieur. Or, si l'on observe une baisse globale de la capacité à traiter les informations avec le vieillissement, cette baisse ne concerne pas tous les types de mémoire. En effet, la capacité à garder une information en mémoire n'est pas altérée. En revanche, la mémoire de travail, c'est-à-dire la capacité à agir sur plusieurs informations en même temps, pendant un temps court, pour les réorganiser, est particulièrement

sensible au vieillissement. En somme, la capacité à retenir une information tout lui appliquant un traitement se dégrade avec l'âge. La littérature scientifique montre par exemple une diminution des scores des personnes âgées soumises à une tâche consistant à ranger dans l'ordre croissant une série de chiffres donnés à l'oral par l'expérimentateur. Les autres types de mémoire sensibles au vieillissement sont la mémoire explicite (capacité à vouloir volontairement se souvenir ou se rappeler des choses) et la mémoire épisodique (capacité à mémoriser tous les éléments de contexte qui sont associés à l'information).

### **Comment soutenir le travail des mémoires lors de l'utilisation d'un mode d'emploi ?**

Compte-tenu de ces évolutions, aider une personne âgée à mémoriser l'information des notices et des modes d'emploi consiste à :

- Limiter et simplifier l'information à apprendre (par exemple avec des schémas et des représentations visuelles) pour ne pas surcharger les capacités des personnes âgées ;
- Organiser les informations de façon séquentielle, dans l'ordre dans lesquelles elles doivent être utilisées et clairement décrire l'objectif final ;
- Encourager la personne à répéter les procédures décrites car l'entraînement permet un meilleur encodage dans la mémoire à long terme ;
- Aider à accéder au sens général, pour que les personnes âgées se construisent leur propre image globale de ce qui est à faire ;
- Proposer des indices multiples (visuels, auditifs...) qui aideront à se rappeler de cette information.

## **4. Personnalité et vieillissement : vers un « profil de maturation »**

La personnalité est définie comme une disposition à se comporter régulièrement d'une certaine manière. L'analyse de cinq traits de personnalité (ouverture, conscience, extraversion, agréabilité, névrotisme) est souvent réalisée en référence au modèle des *Big Five*. Reconnu en psychologie, il est intéressant de noter que ce modèle est également utilisé dans le domaine de la conception des agents virtuels.

Même si les traits de personnalité d'un individu restent relativement stables au cours de sa vie d'adulte, la recherche montre tout de même une évolution de certains d'entre eux. Le vieillissement de la personnalité s'accompagne d'un accroissement de la stabilité émotionnelle, de la maîtrise des impulsions, de la fiabilité et du souci des autres. Cela correspond à moins d'extraversion, à moins de sensibilité aux émotions (ce qu'on appelle le névrosisme), à moins d'ouverture aux expériences nouvelles, à plus de confiance (ce qu'on appelle l'agréabilité) et à plus de disposition à s'organiser (ce qu'on appelle la conscience). Les personnes âgées utiliseraient alors moins de stratégies caractérisées par l'impulsivité et recourraient à plus de stratégies d'interprétation des situations, d'évitement de conflit, d'acceptation des événements négatifs, d'appel aux normes et aux principes. Cette évolution a été désignée sous le terme de « profil de la maturation ». Il est associé à un niveau élevé de satisfaction de vie et de bien-être rapporté par les personnes âgées.

### **Peut-on favoriser l'usage des modes d'emploi en référence à cette maturation de la personnalité ?**

La maturation de la personnalité avec l'avancée en âge peut impliquer que les personnes âgées ont moins tendance à expérimenter la nouveauté. Cela pourrait également limiter leur utilisation des notices, d'autant plus si les personnes les considèrent comme inconnues et anxiogènes. Pour

favoriser l'utilisation des notices d'information et des modes d'emploi, il est donc utile de limiter ces deux caractéristiques en :

- Proposant un accompagnement aux personnes âgées afin qu'elles soient moins anxieuses, notamment quand elles rencontrent une difficulté
- Favorisant les situations dans lesquelles elles peuvent s'entraîner avec ces documents, sans être confrontées à des échecs, ce qui diminue à la fois le caractère inconnu et anxiogène.

## 5. Le vieillissement, un processus social

### 5.1 Évolution des relations sociales

S'il est avéré que l'avancée en âge est associée à une diminution progressive du nombre de contacts sociaux, on observe aussi un accroissement de la satisfaction de ces relations. Plus les individus vieillissent, moins ils ont de relations sociales, mais plus ils en sont satisfaits, car elles correspondent à des relations mieux choisies. C'est ce qui a été appelé la sélectivité socio-émotionnelle, qui est un processus adaptatif naturel du vieillissement. Ces relations sociales, quelles qu'elles soient, sont toujours importantes et une source de satisfaction et favorisent l'utilisation des compétences. Elles doivent donc être encouragées.

#### Comment adapter les modes d'emploi en fonction de ces évolutions sociales ?

Pour s'adapter à ces évolutions naturelles, il peut être nécessaire

- d'impliquer les proches avec lesquels les personnes âgées partagent une relation de proximité dans l'utilisation de ces notices (et il ne s'agit pas nécessairement de la famille),
- de penser les interactions avec les personnes qui apportent des conseils pour leur utilisation (par exemple pour un service d'aide en ligne), en favorisant les relations de confiance autour d'objectifs partagés.

### 5.2 La personne âgée sous l'angle des représentations sociales

Les idées préconçues sur le vieillissement sont nombreuses. Plusieurs stéréotypes existent et peuvent conduire à des attitudes et comportements de discrimination en rapport à l'âge. On parlera alors d'âgisme pour référer à l'ensemble de croyances socialement partagées, qui concernent les traits supposés associés à l'âge et qui agissent sur les comportements. L'âgisme peut agir par exemple sur la manière de s'adresser aux personnes âgées, le fait de penser que « vieillir c'est retomber en enfance » ou « quand on est vieux, on perd la tête », ou encore par le fait de proposer une aide à une personne âgée sans s'assurer qu'elle en a besoin. L'âgisme peut également provoquer des effets sur les aînés eux-mêmes, notamment sur leurs capacités intellectuelles et l'estime de soi entraînant une dégradation de l'utilisation de leurs compétences. Cette influence est quasiment immédiate et peut durer de très nombreuses années.

#### Comment concevoir un mode d'emploi en mettant de côté les stéréotypes ?

Les personnes âgées ne sont ni des supers héros, ni des personnes totalement grabataires, et il est essentiel de veiller à ne pas activer ce type d'image lorsque l'on conçoit un mode d'emploi. Le risque serait de diminuer le sentiment de compétence et d'efficacité personnelle.

Il est donc important de :

- Vérifier que l'image renvoyée par un document ne soit pas stigmatisante (par exemple, ne pas présenter systématiquement une personne qui est aidée, ou diffuser des messages comme « malgré votre âge, cet objet vous permettra de... », attention également aux



messages implicites avec les notices qui afficheraient sur toutes les pages un numéro de téléphone d'aide) ;

- Renforcer l'image que les personnes âgées ont d'elles-mêmes en les valorisant ou en adoptant un discours rassurant sur les compétences à utiliser (exemple : « quelles que soient vos compétences en informatique ou votre familiarité avec les nouvelles technologies, cette notice vous permettra de... », inclure des témoignages d'utilisateurs âgés, introduire des renforcements positifs à chaque étape comme « maintenant que vous avez réussi à faire cela... » puis passer à l'étape suivante) ;
- Informer les concepteurs de ces notices sur la réalité de l'âgisme ;
- Impliquer les aînés dans le processus de conception de ces documents qui les concernent, par exemple au moyen de réunions d'échanges, d'espaces de partage entre les créateurs et les utilisateurs de ces notices, d'enquêtes de pré-test de la notice ;
- Doser le niveau d'aide en veillant à ne pas trop simplifier l'information (au risque de la rendre incomplète) et à ne pas vouloir être trop explicite (ce qui peut complexifier la lecture du document).

## 6. En guise de synthèse

Pour améliorer les notices d'information et les modes d'emploi et leur permettre d'être utiles et utilisables, il est nécessaire que :

- L'information soit présentée selon des modalités complémentaires (un texte, des sons, des images) ;

Les supports visuels comme la bande dessinée ou la vidéo permettent, par exemple, de se créer facilement une représentation imagée de l'action à réaliser. Néanmoins, contrairement à la BD, la vidéo ne permet pas de voir d'emblée toute la séquence d'actions. Si cette séquence est complexe, le support vidéo risque d'engendrer plus de coût cognitif que d'aide. Par ailleurs, la multimodalité est une opportunité d'accompagner la montée en expertise des utilisateurs dont le besoin d'aide varie dans le temps.

- L'information soit simplifiée, explicite et structurée ;
- Les objectifs soient clairement définis, qu'ils répondent aux attentes des usagers âgés et que ce soit présenté comme tel ;
- L'image des personnes âgées soit valorisante et non stigmatisante ;
- En complément d'un mode d'emploi, texte qui n'est pas toujours utilisé seul, il faut penser à l'accompagnement humain en fonction des besoins et des attentes.

Finalement, améliorer les notices d'information et les modes d'emploi, c'est se poser un certain nombre de questions :

- Qui sont les personnes âgées concernées ?
- Quelles sont les activités et les objectifs ciblés ?
- Quels sont les rôles et les motivations des personnes âgées concernées ?
- Et comment réaliser ces améliorations ? Dans quels contextes vont-ils intervenir ? Au-delà des textes eux-mêmes, quels seront les possibilités d'accompagnement à leur utilisation ?

## Conclusion et perspectives

La présence d'acteurs universitaires au sein de notre écosystème est une richesse pour l'innovation au service du bien vieillir. La connaissance scientifique des processus biopsychosociaux du vieillissement représente un atout pour élaborer un produit, ou son mode d'emploi, adressé à des personnes âgées.

Les préconisations formulées nous invitent à aller au-delà d'une utilisation des « connaissances théoriques » sur le vieillissement pour concevoir un produit. Elles nous engagent aussi à recourir aux savoirs de l'expérience. Nous avons par exemple compris qu'améliorer les notices implique de s'appuyer sur l'intelligence cristallisée par l'expérience des individus âgés, ou encore d'impliquer les aînés dans le processus de conception de ces documents.

Pour la conception, en général, il apparaît donc essentiel de s'adresser aux utilisateurs eux-mêmes afin d'identifier leurs objectifs, leurs motivations, leurs ressources et l'activité qu'ils mettraient en œuvre avec ce nouvel objet. Pour cette démarche, notre écosystème Grenoble Isère est une ressource<sup>5</sup>. *A minima*, les utilisateurs sont consultés et font bénéficier les porteurs de projets de leur avis, leurs représentations et perception *a priori* de l'utilité ou de l'acceptabilité du produit ou service. Mais, associer les utilisateurs suppose aussi parfois d'aller au-delà de ce que les gens pensent ou imaginent pour aller vers ce que les gens « font » avec l'objet :

- Dans un 1<sup>er</sup> temps, on peut observer les gestes ou procédures qu'ils déploient
- Dans un 2<sup>e</sup> temps, on peut comprendre tout ce qui ne peut pas être observé, par exemple : ont-ils été tentés de réaliser des actions, ont-ils réussi ou échoué, comment ont-ils trouvé de nouvelles stratégies, grâce à quels indices ou quelles connaissances... ?

Finalement, c'est par ce type de démarche que l'on identifie également « quelles sont les situations réelles qui impulsent le mouvement d'aller chercher de l'information dans le mode d'emploi ? ». Dans les études d'usage, et plus globalement dans la littérature ergonomique sur les notices d'utilisation, on constate que le recours au mode d'emploi est principalement motivé par une difficulté pour laquelle la personne n'a pas trouvé de solution par elle-même. Le mode d'emploi n'est donc pas un appendice facultatif, ni une annexe technique qui prescrit une utilisation dont on n'aurait pas pris soin de vérifier sa compatibilité avec l'utilisateur (ses buts, ressources, connaissances, logiques d'action...), et encore moins une compensation pour des « défauts » de conception. Il s'agit d'une partie pleine et entière du produit ou du service proposé, qui intervient dans des situations importantes pour l'utilisateur. Le mode d'emploi participe donc à l'acceptabilité et l'expérience globale d'usage.

---

<sup>5</sup> Voir, par exemple, le retour d'expérience des porteurs de projet ayant remporté l'AAP Med4Age proposé dans le cadre de la Journée Silver Eco : <https://youtu.be/yKCCVuHm1kA> ; ou le laboratoire des usages TECADOM, un partenariat TASDA, UIAD, MR38 : <https://www.tasda.fr/nos-champs-daction/>

### Matière à penser... Le témoignage de l'association l'Âge d'Or

Retrouvez le témoignage ici : <https://www.dailymotion.com/video/x7x7kgm>

L'association grenobloise l'Âge d'Or propose aux personnes de plus de 50 ans de s'initier ou se perfectionner à l'utilisation des nouvelles technologies. Cours collectifs, ateliers thématiques ou ressources en ligne composent autant de ressources pédagogiques auxquelles les médiateurs numériques adjoignent régulièrement une valeur d'utilité sociale en proposant, par exemple, un mapathon intergénérationnel en lien avec l'association CartONG et des élèves du lycée Louise Michel.

Les médiateurs de cette association expliquent, accompagnent ou créent parfois des modes d'emploi destinés aux seniors. Dans la vidéo, leur témoignage porte un éclairage de terrain sur le livret d'apprentissage individuel remis à chaque apprenant.

L'accompagnement humain et la pratique sont présentés comme des facteurs clés d'adaptation et de personnalisation des « manières de faire » pour une utilisation autonome des outils numériques. Ils nous expliquent que le passage de l'écrit (textes, schémas, logos...) à l'action sur l'outil réel représente un challenge, et comment ils l'adressent.

#### TASDA adresse ses sincères remerciements à :

Océanne BERGERON, Agathe BOIREAU, Lucie CHAUVIN, Lucy CONNEN DE KERILLIS, Aude DEMARVALLE, Romane FREYRE, Pauline GERARD, Elisa GIRON, Laura GUILLOT, Margaux JEAN, Emeline LALISSE, Alice LEGRAND, Marie-France LEPINE, Violène PANCRAVE, Alexandra PLANET, Aurélie PONTON, Saskia RIEDELBAUCH, Alexis ROVELLI, Elodie SARAPINSKY, Pauline TUGLER et Anne-Sophie VILLENEUVE, étudiants en master de psychologie à l'université Grenoble Alpes ont participé à ce travail, sous la supervision d'Emmanuel MONFORT.

L'association l'Âge d'Or qui nous a livré un témoignage éclairé par leur expérience de terrain. Brigitte RUEF, ergonome, qui a partagé son expertise et des conseils de lecture avisés.

### En savoir plus

- Visionner la présentation des intervenants de la conférence RÉUSSIR SON MODE D'EMPLOI : <https://www.youtube.com/watch?v=WCONJ-ow7W8>
- Visionner le webinaire de la conférence : <https://youtu.be/iVrszbuFDAE>
- Télécharger les supports de présentation de la conférence : [https://www.tasda.fr/wp-content/uploads/2020/11/JSE3\\_Support-Presentation.pdf](https://www.tasda.fr/wp-content/uploads/2020/11/JSE3_Support-Presentation.pdf)

## 4. CONCRÈTEMENT, COMMENT L'ÉCOSYSTÈME ISÉROIS ACCOMPAGNE LES PORTEURS DE PROJETS ?

**15h30 - 16h45**

**TABLE RONDE**

**CONCRÈTEMENT, COMMENT L'ÉCOSYSTÈME ISÉROIS ACCOMPAGNE LES PORTEURS DE PROJETS ?**



Partage des résultats de l'enquête «écosystème innovant pour le bien-vieillir » menée par l'AUEG, l'UIAD et le TASDA.

Zoom sur des acteurs qui accompagnent les porteurs de projet.

Avec la participation de :

- Groupe Santé vieillissement de AUEG
- Damien Cohen, Directeur du programme Easytech pour l'IRT Nanoelec
- Isabelle Chartier, CEA, Coordinatrice projet Activage pour l'IRT Nanoelec.

### Intervenants

- **Franck LEENHARDT**, Membre du bureau de l'AUEG-Alliance Universités Entreprises de Grenoble
- **Damien COHEN**, Directeur du programme Easytech pour l'IRT Nanoelec
- **Isabelle CHARTIER**, CEA, Coordinatrice du projet Activage pour l'IRT Nanoelec
- **Cédric MAZZONE**, Directeur de l'Université Inter-âges du Dauphiné (IUAD)
- **Emmanuelle CHIFFLOT**, Cheffe de projet IsèreADOM, Département de l'Isère
- **Claire TALOWSKI**, Responsable des activités sociales AG2R La Mondiale Arc Alpin
- **Véronique CHIRIÉ**, Directrice de TASDA : [contact@tasda.fr](mailto:contact@tasda.fr)

Modération : **Amandine PORCHER-SALA**, cheffe de projet, TASDA : [contact@tasda.fr](mailto:contact@tasda.fr)

# CONCRÈTEMENT, COMMENT L'ÉCOSYSTÈME ISÉROIS ACCOMPAGNE LES PORTEURS DE PROJETS ?

## Synthèse

### Vous avez dit « Écosystème du Bien-vieillir » ?

À l'initiative d'Alain FRANCO et avec le soutien de l'AUEG, des acteurs de Grenoble, plus particulièrement le TASDA, mènent une réflexion collective pour travailler le concept d'écosystème du Bien-vieillir !

*« Une communauté formée par un réseau d'acteurs différents, dont l'organisation et la composition peut changer. Les acteurs forment une synergie pour promouvoir des ressources ou une vision commune du bien-vieillir. Ils partagent des compétences, des moyens et capitalisent sur leurs actions. Cette synergie entraîne le développement de l'innovation ou de services adaptés aux acteurs de l'écosystème, incluant les professionnels et les citoyens concernés par la thématique du vieillissement. »*

Alors, comment un territoire dispose-t-il d'un écosystème ? Voici quelques éléments de réponses issue de l'enquête menée en juillet 2020 sur l'agglomération de Grenoble (81 professionnels et 366 particuliers ont répondu).

#### Objectifs - Un écosystème doit pouvoir ...

1. Développer les services dont les populations vieillissantes ont besoin localement (52% des réponses)
2. Permettre une connaissance réciproque et une lisibilité des acteurs et des compétences locales (52%)
3. Promouvoir le travail partenarial plutôt qu'une compétition locale (42%)

### L'écosystème Grenoble Isère sait-il répondre aux besoins ?

Les répondants ont tendance à penser que le territoire apporte des réponses plutôt satisfaisantes en matière de culture et loisirs, ainsi que de santé et médecine. Mais les **besoins les moins pourvus en solutions** semblent être :

- Les besoins liés à la précarité des aînés (45%)
- Le soutien aux aidants des personnes en perte d'autonomie (45%)
- D'autres besoins bien sûr restent à couvrir comme le vivre ensemble et entre générations, l'habitat, le bien être psychologique par exemple.

### L'écosystème Grenoble Isère permet-il une lisibilité des acteurs et des compétences locales ?

Une force de notre territoire réside tout d'abord dans le fait qu'il soit composé d'une **grande diversité et quantité d'acteurs** dont les expertises, les services et les actions composent une **offre globalement riche et complémentaire** sur le territoire. Notons la présence d'acteurs et d'instances



reconnus pour leurs rôles historiques, moteur, d'expert ou de gouvernance : par exemple des SAAD<sup>6</sup> ancrés localement, le CHUGA<sup>7</sup>, le Département, la Conférence des financeurs, TASDA, le PAGI ou les filières gérontologiques. Le territoire dispose d'une expertise gérontologique (produite, actualisée et partagée dans et par l'écosystème) qui soutient le déploiement d'actions pertinentes dédiées aux aînés (ex : qualité de l'accompagnement médico-social, actions de lutte contre l'isolement, promotion de la santé par l'activité physique...)

Mais la quantité d'acteurs et d'actions ne profite pas à l'écosystème à cause d'un **manque de connaissance mutuelle et de l'offre** de services/actions. On pourrait aussi aller plus loin dans la reconnaissance des acteurs locaux, notamment celle de la **parole des associations** ou de professionnels dont on parle beaucoup actuellement : les **auxiliaires de vie sociale / aides à domicile**. Les répondants déplorent également que la connaissance et les actions de valeur pour le Bien-vieillir soient finalement dispersées.

### **L'écosystème Grenoble Isère permet-il un travail partenarial plutôt qu'une compétition locale ?**

Il existe sur notre territoire, pour ces acteurs, **des conditions favorables à un engagement collaboratif**, notamment en partageant l'objectif commun de s'articuler les uns aux autres pour offrir des réponses de qualité aux besoins des aînés. Mais, l'écosystème gagnerait à développer plus d'**approches transversales et à harmoniser des pratiques** entre structures de même nature sur des tâches similaires (ex. CCAS pour l'accompagnement aînés bénéficiant de l'APA). Le grand nombre d'acteurs ralentit les dynamiques d'innovations, complexifie la coordination, ainsi que la possibilité de mutualiser les moyens. Le résultat, *in fine*, est qu'il y a trop **peu d'opportunités de développement économique et d'emplois salariés**. Le maillage territorial n'est pas encore suffisamment structuré, des territoires sont moins couverts et moins accessibles.

### **Quels seraient les moyens pour animer un écosystème ?**

Ce sont principalement des **moyens d'information et de réseautage** qui sont attendus :

- Faire connaître, d'un territoire à l'autre, les initiatives locales pertinentes ;
- Diffuser un répertoire d'acteurs locaux ou des « bonnes pratiques » concernant le Bien-Vieillir et l'innovation dans ce domaine ;
- Et permettre la connaissance réciproque ainsi que le partage d'expertise entre personnes aînées et professionnels.

### **Et pour les porteurs de projets innovants, qu'est-ce que l'écosystème Grenoble Isère apporte ?**

Les intervenants de la conférence ont mis en évidence des dispositifs particulièrement originaux :

- Le soutien aux études technologiques via les programmes EasyTech (IRT Nanolec Minalogic : <https://www.minalogic.com/services/le-programme-easytech/>)
- Le soutien aux études en laboratoire via Digifed (CEA) : <https://digifed.org/>

<sup>6</sup> Service d'aide et d'accompagnement à domicile

<sup>7</sup> CHUGA : CHU Grenoble Alpes – PAGI : Pôle d'Animation Gérontologique Intergénérationnel

- Les liens avec les usages via le lab Santé de l'UIAD, via TASDA
- La dynamique départementale de recensement avec l'annuaire des services de proximité IsèreADOM : [www.isereadom.fr](http://www.isereadom.fr)

## Le dispositif IsèreADOM du Département de l'Isère : un outil pour présenter les solutions pour bien-vivre à domicile

Un **site web grand public** dont un ANNUAIRE EN LIGNE des services de proximité pour le maintien à domicile et un numéro Vert.

**L'annuaire IsèreADOM recense de plus de 3500 offres de services médico-sociales, artisanales et commerciales.** Cet annuaire est un outil à disposition des artisans, une vitrine gratuite pour faire connaître leur offre à destination des seniors.

### Intérêt d'un outil comme l'annuaire IsèreADOM :

- Contribuer au développement d'activité des entreprises locales - adapter les offres à une clientèle vieillissante
- Identifier des professionnels sur des prestations de « niche »
- Pointer les manques en termes d'offres de services
- Favoriser une dynamique territoriale et une mise en lien entre les professionnels

### En savoir plus

- Visionner la présentation des intervenants de la conférence ÉCOSYSTÈME : <https://www.youtube.com/watch?v=yBeUBnGpHpk>
- Télécharger les résultats de l'enquête Écosystème du bien vieillir :
  - Auprès des professionnels : <https://www.tasda.fr/wp-content/uploads/2020/12/Ecosysteme-Bien-Vieillir-Resultats-PROS.pdf>
  - Auprès des usagers : <https://www.tasda.fr/wp-content/uploads/2020/12/Ecosysteme-Bien-Vieillir-Resultats-USAGERS.pdf>
- Visionner le webinaire de la conférence : <https://youtu.be/iVrszbuFDAE>
- Télécharger les supports de présentation de la conférence : [https://www.tasda.fr/wp-content/uploads/2020/11/JSE3\\_Support-Presentation.pdf](https://www.tasda.fr/wp-content/uploads/2020/11/JSE3_Support-Presentation.pdf)

## 5. Conclusion de Véronique CHIRIÉ, Directrice du TASDA

### CONCRÈTEMENT, COMMENT PROGRESSER DANS L'INNOVATION POUR LE BIEN-VIEILLIR ?

#### **Croiser les approches de soutien à l'innovation... et de projet territorial local inclusif !**

Force est de constater un cloisonnement encore fort entre les dynamiques locales de projet territorial et les démarches de soutien à l'innovation et au développement économique. Les territoires se mobilisent de plus en plus autour de projets inclusifs avec des expérimentations montées à l'échelle de la commune, avec la mobilisation du tissu local d'acteurs associatifs, d'artisans, commerçants, libéraux...

De leur côté, les services économiques des EPCI et de la Région encouragent des implantations d'entreprises, des incubations de startup, des mises en réseaux avec des investisseurs ou avec la BPI. Des outils locaux comme des co-financements d'étude technique, d'étude d'usage ... sont possibles selon les régions.

Mais, les liens entre ce processus de soutien à l'innovation et celui du projet territorial ne semblent pas exister : Comment la ville peut-elle développer un projet inclusif avec les compétences et les outils (techniques, financiers) de l'agglomération ou de la Région voire de l'état ? Comment un porteur de projet peut-il connaître et s'intégrer à un projet territorial ? Comment la ville peut-elle transmettre ses besoins aux services économiques et habitat ? Si des incubateurs spécialisés dans l'ESS (Économie Sociale et Solidaire) voient le jour, les passerelles nécessaires pour répondre à ces questions sont encore trop peu nombreuses, elles dépendent de la volonté des élus. Mais, n'est-ce pas là une source de levier efficace pour apporter des réponses adaptées à tous ? Et à tous les âges ?

#### **Bâtir une vision partagée des modèles d'organisation et de financement de demain ... pour « la santé à domicile »**

Rassembler les acteurs d'un écosystème dans une dynamique commune, c'est d'abord partager des ambitions et disposer d'une vision à moyen et long terme cohérente sur les priorités, les modèles cibles.

Dans le domaine de la santé (au sens de l'OMS, la santé « globale »), le médico-social reste le « parent pauvre » des investissements et des innovations. Pourtant c'est là que se jouent souvent, la prévention, la sécurité, le confort, le lien social, etc. Des éléments clés dans le parcours de santé.

Alors, partager des modèles cibles, ce serait :

- Reconnaître l'apport des auxiliaires de vie dans le repérage des fragilités et des besoins ;
- Outiller les professionnels du domicile, pour collecter ces retours d'information et permettre de les traiter ;
- Formaliser des processus métier de validation de ces repérages et d'orientation vers les « bons services » (médical, social, médico-social ou privé) ;
- Financer ces suivis ;
- Articuler ces suivis avec des prestations « privées » (c'est-à-dire hors plan d'aides ou de soins dont les financements relèvent de politiques spécifiques ou de contrats particuliers)

complémentaires et approfondies : un accompagnement renforcé sur l'aide administrative, la nutrition ou l'aménagement du logement...

Que ce soit cette approche ou une autre, dans l'idéal, les acteurs de l'écosystème devraient la travailler ensemble, et l'intégrer dans les projets territoriaux et les démarches d'accompagnement des startups ou des porteurs de projet !

### Fluidifier les réseaux et projets de l'écosystème du bien-vieillir

Dans des territoires avec une forte mobilisation d'acteurs sur le bien-vieillir, et surtout si on se place à l'échelle d'une région ou d'une grande agglomération, il semble illusoire d'animer de façon identique tout le monde ! Souvent les réseaux thématiques existent (filère technologique, CCAS, bailleurs, filières gérontologiques, maison des associations, etc.).

Le croisement de ces réseaux repose en général sur des personnes, qui s'apprécient et développent les collaborations. Pour ce type d'**écosystème** du Bien-vieillir, particulièrement **pluridisciplinaires** (public / privés, local/ intercommunal/départemental, bénévole/salarié, toutes classes sociales, tout type de besoins pour être « heureux ») **ne faut-il pas mieux structurer des « têtes de réseaux » et institutionnaliser leurs échanges ?**

Il s'agirait ainsi de :

- Permettre à n'importe quel porteur de projet de contacter un acteur du réseau et d'être orienté vers le bon interlocuteur recherché ;
- Partager des expérimentations réussies et des bonnes pratiques, le faire savoir ;
- Partager les leviers et outils pour l'innovation et le changement dans les territoires ;
- Identifier des manques, des besoins spécifiques afin de mobiliser les bons acteurs pour travailler dessus ;
- Et faire connaître ces éléments auprès des élus, pour toujours faire les liens avec les projets de territoires !

### En savoir plus

- Visionner le Grand entretien de Véronique CHIRIÉ : [https://youtu.be/VF8DLq\\_EcPs](https://youtu.be/VF8DLq_EcPs)  
<http://www.marchedesseniors.com/silver-economie/veronique-chirie-laproche-systemique-pour-les-offres-aux-personnes-fragiles-et-en-perte-dautonomie/23973>
- Visionner le webinaire de la conférence : <https://youtu.be/iVrszbuFDAE>
- Télécharger les supports de présentation de la conférence : [https://www.tasda.fr/wp-content/uploads/2020/11/JSE3\\_Support-Presentation.pdf](https://www.tasda.fr/wp-content/uploads/2020/11/JSE3_Support-Presentation.pdf)