

# Contrat de filière **Silver économie**

Signé au siège de la Fédération des industries électriques,  
électroniques et de communication (FIEEC)  
**le jeudi 12 décembre 2013**



© Ministère des Affaires sociales et de la Santé

### **Crédits photographiques**

*p. 6*

© Ministères sociaux/Dicom/Clément Martin/SIPA/Press

*p. 8*

© Ministères sociaux/Dicom/William Alix/SIPA/Press

© Ministères sociaux/Dicom/Clément Martin/SIPA/Press

*p. 9*

© Ministères sociaux/Dicom/Clément Martin/SIPA/Press

*p. 10*

© Hager Group

© Ministères sociaux/Dicom/Jacky Frenoy

© Ministère des Affaires sociales et de la Santé/Cabinet de Michèle Delaunay

*p. 11*

© Ministères sociaux/Dicom/William Alix/SIPA/Press

© Ministères sociaux/Dicom/Clément Martin/SIPA/Press

## **SOMMAIRE**

<b>ÉDITORIAL – LA SILVER ÉCONOMIE, UNE FILIÈRE INDUSTRIELLE D’AVENIR POUR LA FRANCE .....</b>	<b>5</b>
<b>QU’EST CE QUE LA SILVER ÉCONOMIE ? .....</b>	<b>11</b>
■ LES SECTEURS ET EXEMPLES DE PRODUITS.....	12
■ LES ACTEURS .....	13
■ LE PUBLIC .....	14
■ L’ANALYSE STRATEGIQUE DE LA FILIERE .....	15
<b>LE CONTRAT DE FILIÈRE SILVER ÉCONOMIE .....</b>	<b>19</b>
■ LE FRUIT D’UN TRAVAIL COLLECTIF DE PLUSIEURS MOIS .....	19
■ LES SEPT FREINS IDENTIFIES PAR LES ACTEURS .....	18
■ LES SIX AXES ET LES ENGAGEMENTS RESPECTIFS DES POUVOIRS PUBLICS ET DES ACTEURS PRIVES.....	20
■ SUIVI ET MISE EN ŒUVRE DES AXES DANS LES DIFFERENTS SECTEURS ET DANS LES TERRITOIRES .....	23
<b>LES SIX AXES DU CONTRAT DE FILIÈRE SILVER ÉCONOMIE .....</b>	<b>21</b>
Axe 1 – Créer les conditions d’émergence d’un grand marché de la Silver économie .....	21
Axe 2 – Favoriser le développement d’une offre compétitive de la Silver économie .....	41
Axe 3 – Exporter les produits et les technologies de la Silver économie .....	51
Axe 4 – Professionnaliser les acteurs de la Silver économie .....	59
Axe 5 – Communiquer positivement sur les âgées et le « bien vieillir auprès du grand public et des distributeurs .....	71
Axe 6 – Créer des innovations majeures dans le champ de la Silver économie .....	83
<b>SIGNATURES DU CONTRAT DE FILIÈRE SILVER ÉCONOMIE.....</b>	<b>93</b>
<b>ANNEXES .....</b>	<b>97</b>
■ COMPOSITION DU COMITE DE FILIERE SILVER ECONOMIE AU 1 <sup>ER</sup> JUILLET 2013.....	99
■ GROUPES DE TRAVAIL DU COMITE DE FILIERE « SILVER ECONOMIE » .....	101
■ LES ENGAGEMENTS DES ACTEURS MEMBRES DU COMITE DE FILIERE DE LA SILVER ECONOMIE .....	103



## **ÉDITORIAL**

### **La Silver économie, une filière industrielle d'avenir pour la France**

*Le contrat de filière Silver économie est ambitieux et novateur. Il traduit un engagement fort et conséquent de nos deux ministères depuis 2012.*

*Le champ du contrat s'efforce d'intégrer le périmètre particulièrement vaste et hétérogène de la Silver économie, lequel s'étend des technologies les plus avancées de la domotique et de la robotique, en passant par les aides techniques les plus simples (d'aide à la marche) et toute la gamme des services de téléassistance ou bouquets de services, jusqu'à l'habitat (cuisine revisitée, salle de bains équipée...), la mobilité pour les âgés, le tourisme pour seniors...*

*Périmètre en expansion continue, puisque la Silver économie a vocation à irriguer tous les marchés (dès l'instant où ils sont destinés aux seniors (jeunes seniors ou plus âgés, jusqu'à la perte d'autonomie). Ce marché correspond aux biens de consommation, aux solutions pour âgés, aux services. La Silver économie retient la perspective de design pour tous, d'une économie de la confiance et d'un marketing approprié. Il faut en permanence viser la non-stigmatisation dans les produits ou services.*

*L'enjeu est de créer un écosystème national et régional. Depuis plusieurs mois, nous nous y sommes employés. La signature de ce contrat de filière en est la concrétisation. Une industrie liée au vieillissement doit voir le jour en France pour positionner notre pays dans cette mutation anthropologique.*

*En France, les personnes âgées de 60 ans et plus, au nombre de 15 millions aujourd'hui, seront 20 millions en 2030. Le nombre de personnes âgées de 85 ans et plus sera multiplié par près de 4 en 40 ans passant de 1,4 à 4,8 millions d'ici à 2050. Notre société doit s'adapter sur le plan technologique, en proposant des produits et des services pour les âgés et l'autonomie, dès à présent, pour permettre à tous de profiter dans les meilleures conditions sociales et économiques de ce formidable progrès.*

*Si la demande d'aménagement du domicile, de produits et de services liés à l'autonomie va doubler en l'espace d'une vingtaine d'années, le périmètre de la Silver économie ne se limite pas au grand âge et à la dépendance. Par exemple, il s'agit aussi de sensibiliser les entreprises au fait que les jeunes seniors constituent une population nouvelle dont les comportements, les envies, les besoins et le rôle social sont encore trop peu pris en compte.*

*Sur le plan de la demande, et selon une enquête du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc) de 2010, les seniors assureront une majorité des dépenses (54 %) sur les différents marchés à compter de 2015 : 64% pour la santé en 2015, 60 % pour l'alimentation, 58 % l'équipement, 57 % les loisirs, 56 % des dépenses d'assurance... Ce sont par conséquent les âgés qui déterminent une large majorité de la consommation française. Ces baby-boomers disposent globalement d'un pouvoir d'achat et d'une épargne qui dégagent un*

*marché potentiel pour tous les secteurs de l'économie liée à l'âge : bien-être, adaptation et sécurisation du domicile, transports, loisirs, habillement, santé, équipements...*

*L'offre doit donc s'adapter considérablement pour répondre à l'ensemble de cette demande, générant ainsi des emplois et des relais de croissance importants pour l'économie française. La génération des baby-boomers (née entre 1945 et la fin des années 1960) est la première à accompagner ses parents dans le grand âge et la perte d'autonomie. Elle a la volonté d'anticiper son vieillissement et de ne pas se laisser surprendre. Elle sera un acteur central du développement économique à venir.*

*L'économie liée à l'âge s'appuie ainsi à la fois sur l'industrie et les services. Le contrat de filière Silver économie ne se limite donc pas à la dimension médico-sociale de la Silver économie, même si le rôle des acteurs intervenant dans le maintien des seniors à domicile, essentiel à la bonne diffusion de certains biens et services a été pris en compte dans l'action visant à coordonner la prise en charge et la centralisation des données relatives aux besoins des aînés dépendants. Les technologies pour l'autonomie et les services dévolus aux âgés sont parfaitement complémentaires ; l'une et l'autre sont indispensables pour favoriser le bien vieillir, prévenir la perte d'autonomie et servir le bien-être de la personne âgée.*

*Le contrat de filière propose plusieurs sous-actions ambitieuses et structurantes, telle la mise en place d'un système régional chargée de centraliser les données relatives des besoins des seniors, visant à structurer l'action des partenaires locaux. Le pilotage sera régionalisé et assuré par des comités de filière Silver économie régionaux.*

*Ce contrat s'emploie avant tout à lever les 7 freins identifiés par les acteurs au mois d'avril 2013, lors du lancement de la filière à Bercy, en présence de plus de 800 personnes.*



*Les acteurs de l'économie du vieillissement étaient nombreux à assister au lancement de la filière industrielle, le 24 avril à Bercy*

*Toutefois, comme tout contrat, celui de filière Silver économie, simple loi des parties, n'a pas vocation à traiter tous les aspects ayant trait à l'environnement de la filière. Nous considérons que la Silver économie est principalement une dynamique entrepreneuriale et portée par les acteurs*

*économiques et industriels, locaux, régionaux, nationaux, voire internationaux. La Silver économie a été faite par les acteurs jusqu'à présent, son avenir dépend d'eux. Il faut privilégier les initiatives, les partenariats, le collectif... pour renforcer notre compétitivité dans cette filière.*

*En outre, le contrat ne constitue qu'une première étape du déploiement de la Silver économie française. Il prendra toute sa mesure dans la mise en œuvre de ses actions, à court, moyen ou long terme. Ainsi, le comité national de filière se réunira régulièrement et continuera d'impulser la mise en œuvre des actions et d'enrichir le contrat d'actions nouvelles.*

*Par ailleurs, des comités stratégiques régionaux de filière adapteront les actions du contrat aux spécificités locales, en fonction des besoins des populations, des orientations des collectivités territoriales, en particulier celles des pôles de compétitivités ou des clusters. Ces réunions et ce pilotage régional seront l'occasion de répondre au fort besoin d'échanges et de mise en réseau des informations entre des acteurs qui jusqu'à présent se connaissaient mal.*

*Enfin, certaines des actions proposées nécessiteront un temps plus ou moins rapide telle l'action structurante de création d'un cadre national de marché pour des bouquets de services. D'autres pourront donner lieu à expérimentation dans les régions les plus avancées sur ces sujets.*

*Il est en outre apparu clairement, à l'occasion des groupes de travail qui ont contribué à l'élaboration de ce contrat, que les acteurs de la filière – qui jusqu'à présent se connaissaient mal – ont un fort besoin d'échanges et d'interaction. La clé de succès de la Silver économie française se situe très certainement dans la fertilisation croisée. Mieux se connaître, tisser des partenariats stratégiques, renforcer les liens et les dynamiques économiques et industriels apparaît primordial pour structurer la filière en France.*

*Pour les régions qui ont pris un peu d'avance sur ces sujets, il nous apparaît indispensable qu'elle puisse expérimenter certaines orientations du contrat dès maintenant... Les comités régionaux auront un réel rôle structurant. Nous comptons beaucoup sur la dynamique territoriale pour déployer et structurer la Silver économie. Déjà, la Basse-Normandie, le Nord-Pas-de-Calais ou la région Midi-Pyrénées ont fait des avancées significatives. La Martinique travaille également à une cartographie et à un développement industriel dans sa région. Nous encourageons ces développements et nous irons autant qu'il nous est possible les accompagner en lançant la dynamique dans ces régions.*

*Avec ce contrat, les conditions d'émergence d'un marché de services et de produits autour de l'autonomie et de la dépendance sont ainsi confortées. Mais le contrat n'oublie pas le segment porteur des happy boomers (ou wifi boomers) qui dans le sillage de la révolution numérique vont enclencher la Silver révolution.*

*Nous nous devons de structurer une filière naissante. De la construire et lui donner toute la force qu'elle mérite. Car si nous parvenons à structurer la filière suffisamment tôt et suffisamment fort en France, alors nous capterons des parts de marchés à l'international (en Europe, en Amérique du Nord, en Asie : Japon, Chine, Corée...). C'est essentiel pour notre développement industriel. La Silver économie participe grandement de notre stratégie de redressement productif, de croissance et d'emplois. Le Gouvernement en fait l'une des priorités du commerce extérieur de la France.*

*Il nous paraissait par conséquent primordial de réunir toutes les conditions pour faire émerger une filière industrielle d'excellence liée à l'âge dans notre pays. Nous avons là devant nous un formidable gisement de croissance et d'emplois, dans un monde où les âgés comptent pour un sixième de la population mondiale. Il y aura 2 milliards d'âgés dans le monde en 2050 !*

*Des portails mobiles, des « codes for âgés<sup>1</sup> », des Hackathon... sont en train d'être développés ou proposés. Nous les encourageons de toutes nos forces. Ils sont et seront la condition de notre compétitivité et de notre avance dans les produits, technologies et services pour les âgés. Bref, l'imagination dans le cadre de la Silver économie est à l'œuvre. Elle est complète, ambitieuse, elle sera majeure (comme l'a montré la Commission innovation 2030, animée par Anne Lauvergeon), incrémentale, organisationnelle, partenariale...*

*L'innovation devra être totale, si l'on souhaite satisfaire les immenses besoins des 900 millions de personnes âgées dans le monde (et demain 2 milliards). La Silver économie est un champ tellement vaste qui s'ouvre devant nous, que nous nous devons d'agir. C'est chose faite aujourd'hui avec ce contrat de filière qui vient parachever le travail de structuration et d'animation de la filière industrielle du vieillissement, engagé depuis plus d'un an.*

**Arnaud MONTEBOURG** et **Michèle DELAUNAY**  
Ministre du Redressement productif      Ministre déléguée chargée  
des Personnes âgées et de l'Autonomie



*Michèle Delaunay et Arnaud Montebourg lancent officiellement la Silver Valley*



*Michèle Delaunay et Arnaud Montebourg lors du lancement de la Silver économie à Bercy*

<sup>1</sup> Le « Cod'Age » (ou « Code for âgés » ou « Code Age ») doit permettre par la mobilisation des programmeurs informatiques de développer des applications et logiciels destinés aux âgés.



## Les ambitions du Contrat de filière « Silver économie »

*Les évolutions démographiques et sociétales dans les pays développés avec une forte progression de la part des seniors dans nos sociétés, impliquent une adaptation et une évolution dans la façon de concevoir et proposer les produits et les services.*

*La Silver économie, si elle parvient à se structurer en tant que filière industrielle et à créer un marché de taille conséquente, serait en mesure de favoriser l'essor d'une industrie française capable de créer de la valeur et de s'imposer sur le plan international.*

*Le 1<sup>er</sup> juillet dernier, les ministres Arnaud MONTEBOURG et Michèle DELAUNAY nous ont confié la tâche d'identifier les leviers permettant un développement rapide de la filière « Silver économie », et de proposer des actions concrètes visant à actionner ces leviers.*

*Le présent contrat s'efforce de répondre à cette mission ambitieuse, car l'économie des seniors transcende les frontières entre secteurs. Son périmètre est relativement vaste. La Silver économie est une industrie à 360° que la France doit promouvoir. Cette filière sera en expansion continue, tant elle a vocation à irriguer l'ensemble des marchés, celui des biens de consommation, comme celui des biens d'équipement, notamment par l'adaptation des logements aux contraintes du vieillissement.*

*Sans se limiter à la dimension médico-sociale de la Silver économie, ce contrat s'efforce de conjuguer et de refléter une diversité d'approche et de solutions qui ont toutes comme objectif commun le bien-être et la santé des seniors. Les industriels que nous sommes, sont prêts à relever ce défi.*

*Le contrat n'est toutefois qu'un point de départ. En réunissant des acteurs extrêmement divers, parfois historiquement éloignés les uns des autres, il a permis de nouer des liens pour l'avenir. Il a permis de tracer des routes visant le développement économique de la filière. Il reste à l'ensemble des acteurs publics et privés à s'engager sur ces routes.*

*Avec ce contrat, nous espérons avoir établi les conditions d'émergence d'un grand marché pour les acteurs français. Je serai pour ma part attentif à la traduction rapide de ses actions dans l'économie réelle.*

**Gilles SCHNEPP, Vice-président du Comité de filière Silver économie**



## QU'EST-CE QUE LA SILVER ÉCONOMIE ?

La **Silver économie** est un ensemble d'activités économiques et industrielles qui bénéficient aux seniors. Elles permettent notamment une participation sociale accrue, une amélioration de la qualité et du confort de vie, un recul de la perte d'autonomie voire une augmentation de l'espérance de vie.

La Silver économie est aussi une opportunité industrielle et économique pour la France : en concourant à la création d'entreprises et d'emplois, en permettant aux sociétés déjà existantes d'accroître leur chiffre d'affaires, et en consolidant toute une filière industrielle.

Enfin, la Silver économie permet une avancée significative sur le plan sociétal, en optimisant l'efficacité du système de prise en charge de la perte d'autonomie, en renforçant la prévention, et *in fine* en consacrant aux âgés une place centrale dans notre société.

Le phénomène du vieillissement est une véritable « lame de fond » qui ouvre un champ vaste pour l'économie et l'industrie dans nos pays. La Silver économie prend en compte les nouveaux besoins économiques, technologiques et industriels liés à l'avancée en âge.

**Il s'agit de constituer une véritable industrie en France au service des âgés et du vieillissement.**



*Les ministres Arnaud Montebourg et Michèle Delaunay reçoivent les propositions de la filière Silver économie*



## ■ LES SECTEURS ET EXEMPLES DE PRODUITS

La Silver économie regroupe des biens et des services qui peuvent être conçus dans l'ensemble des secteurs industriels suivants :

- **Habitat** : domotique, urbanisme, architecture, hébergement collectif, logement adapté (MAD), efficacité énergétique... ;
- **Communication** : téléphonie mobile, tablettes tactiles, accès internet, réseaux sociaux... ;
- **Transport** : transports collectifs mieux adaptés, solution à trouver au « dernier kilomètre »... ;
- **E-autonomie** : téléassistance active/passive/évoluée, bouquets de services... ;
- **Sécurité** : télévigilance, téléassistance, mode de paiement, gestion bureautique... ;
- **Santé** : e-santé, nutrition, télé médecine, m-santé... ;
- **Services** : service à la personne, portage de repas, assurances... ;
- **Distribution** : adaptation du parcours du consommateur, adaptation des packagings... ;
- **Loisir** : jeux, fitness, stimulation sensorielle, intergénérationnel... ;
- **Travail** : télétravail, formation et soutien des aidants familiaux... ;
- **Tourisme** : tourisme des seniors...



*La maison connectée est au cœur de la Silver économie*



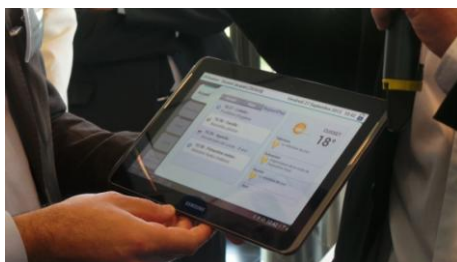
*L'ergothérapie au service du bien-être et de la sécurité*



*Le robot Buddy conçu par le Centre de robotique d'Ile-de-France*



*À Anglet, des installations sportives sont mises à la disposition des seniors*



*La tablette, numérique sait se mettre au service des papy-boomers*

## ■ LES ACTEURS

### Entreprises

Legrand, Orange, BPCE, Häger, Essilor, Doro, Bluelinea, Everstyl, LPG Systems, Vigilio, CNP assurances, Orpéa, Malakoff Médéric, Aviva-vie, Réunica, Korian, Ag2r La Mondiale, Géria contract, Etna France, Vacances bleues...

### Innovation/Réseaux/Recherche

Pôles de compétitivité (Cap Digital, Vitagora, Systematic, Pôle TES, TECHSAP Ouest, Medicen...), CEA Tech, clusters (Silver Valley, Aghir, Cluster senior, Pôle d'aménagement de la maison, Miriade, TIC et Santé...), Living labs (Cité du design, Autonom'lab), CNR santé à domicile et autonomie, ASIPAG, pôles gérontologiques (PGIBFC, Charles Foix, etc.), acteurs du secteur médico-social...



*La Silver Valley réunit les acteurs de la Silver économie dans un même lieu.  
Sur la photo, Arnaud Montebourg et Michèle Delaunay découvrent la maquette  
de ce « territoire d'innovation »*



*Arnaud Montebourg et Michèle Delaunay  
lors du lancement de la Silver économie, le 24 avril 2013*

## ■ LE PUBLIC

Le public des produits et services de la Silver économie peut être réparti en trois catégories.

1. Les **âgés dits « actifs »**. Ces retraités, autonomes et indépendants connaissent un vieillissement habituel ou usuel avec le cas échéant des atteintes de certaines fonctions, liées à l'âge, considérées comme physiologiques.
2. Les **âgés dits « fragiles »**. Ces personnes présentent des limitations fonctionnelles et une baisse des capacités d'adaptation ou d'anticipation, sous l'action conjuguée du vieillissement physiologique, de maladies chroniques et du contexte de vie. La fragilité doit être comprise comme une situation dynamique ou même un état instable, qui peut évoluer vers une rupture d'équilibre, des complications et une perte d'autonomie, mais peut aussi être stabilisée par des interventions appropriées.
3. Les **âgés dits « dépendants ou en perte d'autonomie »**. Ces âgés ont besoin d'être aidés pour l'accomplissement des actes essentiels de la vie ou requièrent une surveillance régulière. Ils peuvent vivre à domicile ou en Éhpad. Ils ne représentent que 8 % du nombre d'âgés en France.



*La ministre Michèle Delaunay visite l'Éhpad « Les Aubépins » à Maromme en Seine-Maritime. Les Éhpad profitent eux aussi de la Silver économie*

La Silver économie doit être vue, comme un champ ouvert à 360 degrés, qui s'adresse à l'ensemble des âgés, des plus jeunes aux plus anciens. Il y a actuellement plus de 900 millions d'âgés dans le monde. Ce chiffre s'élèvera à environ 2 milliards en 2050.

## ■ L'ANALYSE STRATEGIQUE DE LA FILIERE

La filière industrielle de la Silver économie en France a, comme toute filière, des forces et des faiblesses, des opportunités et des menaces.

Atouts	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présence dans la filière de PME innovantes et de grands groupes d'envergure internationale</li> <li>• Capacité d'innovation et compétences dans des domaines émergents (textiles techniques, logiciel, robotique, agroalimentaire, résidences services...)</li> <li>• Bonne représentativité des acteurs sur le territoire français</li> <li>• Engagement de grands acteurs, comme le CEA Tech, pour structurer la filière</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taille des acteurs : principalement des PME et des micro-entreprises</li> <li>• Manque de structuration de la filière et de coopérations entre acteurs</li> <li>• Absence de labels et de normes pour les produits, les technologies et les services de la Silver économie</li> <li>• Manque de visibilité de l'offre et des acteurs de la filière, en particulier d'une offre intégrée</li> <li>• Multiplicité des acteurs (publics/privés, nationaux/locaux...)</li> </ul>
Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apparition d'une nouvelle génération de seniors issus du baby-boom en France et vieillissement généralisé de la population dans le monde</li> <li>• Taille du marché en France et à l'international</li> <li>• De nombreux marchés porteurs (bien-être, communication, finances, transports, loisirs, prévention de la perte d'autonomie...)</li> <li>• Une volonté politique (nationale et régionale) forte de soutien à la filière</li> <li>• Multiplication des initiatives locales et territoriales autour de la Silver économie (création de clusters, expérimentations, salons, forums...)</li> <li>• Un écosystème national, régional et local en cours de constitution favorable à l'innovation et à la consolidation de la filière de la Silver économie</li> <li>• Présence de la Silver économie parmi les sept ambitions de la Commission présidée par Anne Lauvergeon</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Image négative du vieillissement en France</li> <li>• Retard de la France dans la prise en charge du vieillissement de la population et de ses conséquences</li> <li>• Difficultés d'accès au marché grand public pour les entreprises, liées à l'image dépréciative de la vieillesse en France</li> <li>• Faible solvabilité d'une partie des âgés</li> <li>• Limites d'intervention des acteurs publics et complexité des circuits de financement de la dépendance</li> </ul>





# LE CONTRAT DE FILIÈRE SILVER ÉCONOMIE

## ■ LE FRUIT D'UN TRAVAIL COLLECTIF DE PLUSIEURS MOIS

Le contrat de filière Silver économie a été élaboré entre juillet et novembre 2013 au sein d'un Comité de filière réuni autour de Gilles Schnepf, président directeur général du groupe Legrand. Cinq groupes de travail (traitant des problématiques de simplification, de l'écosystème, de relations avec les acheteurs, les aidants, les utilisateurs et le grand public) ont contribué à sa rédaction sous l'égide du Comité de filière et de son bureau.

Le contrat de filière reflète la richesse et la diversité des acteurs qui ont collaboré à sa conception. Il constitue la première étape de la structuration et du déploiement de la Silver économie française. Il s'articule autour de **six axes** visant à :

- créer les conditions d'émergence d'un grand marché de la Silver économie ;
- favoriser le développement d'une offre compétitive ;
- exporter les produits et les technologies de la Silver économie ;
- professionnaliser les acteurs de la Silver économie ;
- communiquer positivement sur les âgés et le « bien vieillir » auprès du grand public et des distributeurs ;
- créer des innovations dans le champ de la Silver économie.

Chacun de ces axes se décline en une dizaine de « silver actions ».

Ces six axes ont pour vocation de lever les sept freins de développement de la filière identifiés, au cours de l'automne 2012 et de l'hiver 2013, par un collectif de plus d'une centaine d'acteurs : entreprises, syndicats représentatifs, économistes, pôles de compétitivité, financeurs (capitaux risqués, capitaux investisseurs, etc.), représentants du secteur médico-social...

Offre, demande, distribution, organisation, financement en fonds propre, communication, labellisation : ces sept freins doivent être levés un à un.

Tel est l'objectif de contrat de filière.

## ■ LES SEPT FREINS IDENTIFIES PAR LES ACTEURS

*(extraits des propositions de la filière Silver économie à Arnaud Montebourg et Michèle Delaunay, avril 2013)*

Les premiers travaux entrepris, dès septembre 2012, autour des technologies pour l'autonomie ont permis d'identifier sept freins à l'émergence de la Silver économie. Dans une approche volontariste, pour développer et promouvoir en France ces technologies encore balbutiantes et émergentes, chacun de ces freins doit être levé un à un. Aussi, sept groupes de travail se sont attelés à mieux cerner chacun de ces freins, et identifier les pistes d'actions afférentes.

### *L'offre*

Les grands groupes ne peuvent pas faire d'économies d'échelle dans le champ des technologies pour l'autonomie, car les marchés sont trop étroits (pour industrialiser leurs produits et faire des économies d'échelle, les entreprises ont besoin de grands espaces et d'un marché national). Par ailleurs, les startups et TPE qui irriguent ce secteur n'ont pas la taille suffisante pour produire en grande quantité, avec une force de frappe commerciale suffisante ou consolider leur avance technologique via la R&D. Il nous faut développer des entreprises de taille intermédiaire (ETI). L'objectif est d'avoir une filière constituée de quelques grands groupes, plusieurs ETI, un nuage de PME et une multitude de startups. Bref, une pyramide d'entreprises.

### *La demande*

Il serait intéressant de solvabiliser une partie de la demande. Ainsi, les aides techniques incluses dans l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) pourraient par exemple être orientées vers la téléassistance ou les plateformes informatiques, sachant que les prix de ces services baisseront grâce aux économies d'échelle. La voie des mutuelles

et des assurances peut être explorée pour financer une partie de ces contrats.

### *La distribution*

La Silver économie manque cruellement de distributeurs. Dans l'intervalle, les répartiteurs en pharmacie, la vente par correspondance et par Internet sont des relais à privilégier. Au-delà, les distributeurs ne sont pas suffisamment mis en concurrence, ce qui induit des prix très élevés. Une action avec la DGCCRF doit être mise en place, afin que les marges baissent pour ces produits et deviennent accessibles au plus grand nombre. Les mutuelles et les assurances sont également des distributeurs potentiels. Ils peuvent faire connaître et acheter ces produits, à travers par exemple les contrats d'habitation.

### *La communication*

Les entreprises du secteur nous disent très souvent et très fortement qu'il manque une communication importante à la Silver économie et aux technologies pour l'autonomie. Par exemple, une campagne de communication en faveur des gérontechnologies. Des actions de communication pourraient faire décoller le secteur en permet-

tant, d'une part, aux âgés et à leurs familles de connaître, tout simplement, les produits et services de la Silver économie (souvent les personnes âgées, leurs enfants ou petits enfants expliquent aux entreprises « si on avait su que cela existait... »). Elles leur permettraient, d'autre part, de vaincre les réticences de l'entourage des âgés – ceux que l'on appelle « les aidants » – face au recours aux technologies pour l'autonomie. Ces technologies sont complémentaires de l'action des aidants ; certaines d'entre elles peuvent faciliter leur intervention, comme par exemple : la plateforme numérique qui permet à un aidant professionnel de pratiquer un acte d'e-autonomie ou plus exactement une prise en soins à distance.

### ***Le financement***

L'equity gap (l'investissement en fonds propre entre 100 000 et quelques millions d'euros) est important dans notre secteur. Il nous faut davantage de fonds (d'amorçage, d'investissement, de capital risque...) capables d'investir dans le champ de la Silver économie.

### ***La labellisation***

Il nous faut labelliser les meilleurs produits et leur donner une plus grande visibilité pour les acteurs et prescripteurs de la Silver économie.

### ***L'organisation***

De multiples instances privées et publiques traitent du domaine de la Silver économie sans qu'une politique soit clairement définie : cela nuit à l'efficacité de l'ensemble.

**Nous devons favoriser la création d'une filière industrielle et d'un écosystème de l'innovation propre à la Silver économie.**

■ LES SIX AXES ET LES ENGAGEMENTS RESPECTIFS DES POUVOIRS PUBLICS ET DES ACTEURS PRIVÉS

Intitulé de l'axe	Engagements des pouvoirs publics	Engagements des partenaires privés
<p><b>Axe 1</b> Créer les conditions d'émergence d'un grand marché de la Silver économie</p>	<p><b>Engagements de l'État</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaborer en lien avec les Conseils généraux un cadre national d'achat pour la téléassistance et des bouquets de services innovants</li> <li>- Organiser un zoom sur la thématique « seniors » dans le cadre des Rencontres nationales du tourisme</li> <li>- Financer l'adaptation de 80 000 logements</li> </ul> <p><b>Engagements des collectivités locales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présider les comités régionaux (régions)</li> <li>- Mettre en place un site d'information unique</li> <li>- Coopérer avec l'État pour élaborer un cadre national d'achat pour la téléassistance et des bouquets de services innovants (conseils généraux)</li> </ul> <p><b>Engagements des agences et opérateurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer la lisibilité des offres (CDC)</li> <li>- Aider à la sélection des projets régionaux (Bpifrance)</li> <li>- Formalisation des besoins en solutions technologiques (Cnav)</li> <li>- Appui à la solvabilisation de demandeurs (Cnav)</li> <li>- Mise en place d'un fonds d'investissement en viager (CDC)</li> <li>- Produire un carnet de route « Tourisme des seniors » (Atout France)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer aux comités régionaux</li> <li>- Participer à la coordination des moyens du bien vieillir à domicile (SNSA)</li> <li>- Participer aux travaux de labellisation et de normalisation (FIEEC, IGENS, AFRATA, ASIPAG, FCBA, pôle Handicap et Vieillesse de Lorraine, CNR Santé)</li> <li>- Développer des modèles économiques innovants (Chaire transition démographique)</li> <li>- Faciliter l'accès aux produits (ASIPAG, FFT)</li> </ul>
<p><b>Axe 2</b> Favoriser le développement d'une offre compétitive de la Silver économie</p>	<p><b>Engagements de l'État</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaliser une étude de benchmark et de positionnement de l'offre française à l'international</li> <li>- Référencer les offres françaises et les mettre en avant</li> </ul> <p><b>Engagements des collectivités locales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place un interlocuteur unique pour les entreprises en région (régions)</li> </ul> <p><b>Engagements des agences et opérateurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constituer un FPCI dédié à la Silver économie (Bpifrance)</li> <li>- Mettre en place un interlocuteur unique pour les entreprises en région (Bpifrance)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promouvoir les échanges entre donneurs d'ordre et industriels (Cap Digital, Vitagora, La Poste)</li> <li>- Créer un forum des living labs</li> <li>- Réaliser une étude de benchmark et de positionnement de l'offre française à l'international</li> <li>- Mettre en place des consortiums proposant une offre intégrée pour l'export</li> <li>- Participer aux salons B2B</li> <li>- Créer une association des clusters (CNR Santé, Silver Valley, France Cluster)</li> <li>- Mettre en place un pacte d'engagement de la filière électrique et domotique (FIEEC, IGENS, FFB, CAPEB)</li> </ul>

Intitulé de l'axe	Engagements des pouvoirs publics	Engagements des partenaires privés
<p align="center"><b>Axe 3</b> <b>Exporter les produits et les technologies de la Silver économie</b></p>	<p><b>Engagements de l'État</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire de la Silver économie un axe prioritaire de mobilisation de ses missions économiques à l'étranger et un segment prioritaire de prospection</li> </ul> <p><b>Engagements des agences et opérateurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- UBIFRANCE mettra en place un programme dédié à la filière : rencontres, actions collectives, etc.</li> <li>- Référencer les offres françaises et les mettre en avant</li> <li>- Créer un événement international (UBIFRANCE)</li> <li>- Mettre en place un programme d'actions à l'étranger (UBIFRANCE)</li> <li>- Former les agents d'UBIFRANCE à l'étranger</li> <li>- L'Agence française pour les investissements internationaux (AFII) s'engage à promouvoir la filière française en vue d'attirer des investissements étrangers et en faire l'un de ses 20 secteurs prioritaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les grands groupes de la filière électrique (Legrand et Schneider Electric) et de la domotique (Hager) s'engagent à donner de la visibilité aux innovations des PME de la filière</li> </ul>
<p align="center"><b>Axe 4</b> <b>Professionaliser les acteurs de la Silver économie</b></p>	<p><b>Engagements de l'État</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer aux actions et études d'évolution des métiers de la filière</li> <li>- Créer des cursus de formation intégrant la problématique « Silver économie »</li> <li>- Former les forces de vente à l'accueil universel en magasin</li> <li>- Participer à un accompagnement des acheteurs</li> </ul> <p><b>Engagements des collectivités locales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les départements s'engagent à professionnaliser les acheteurs des conseils généraux en créant un club France de la Silver économie permettant de mutualiser les expériences</li> </ul> <p><b>Engagements des agences et opérateurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer aux actions et études d'évolution des métiers de la filière (CNSA)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer aux actions et études d'évolution des métiers de la filière</li> <li>- Concevoir et proposer des services d'aide à domicile innovants</li> <li>- Créer des cursus de formation intégrant la problématique « Silver économie » (Vitabora)</li> <li>- Former les forces de vente à l'accueil universel en magasin (FFT, CdCF)</li> <li>- Créer une marque de qualification de l'aménagement des lieux de vie</li> <li>- Créer un MOOC de la Silver économie</li> <li>- Mettre en place un accompagnement des acheteurs</li> </ul>

Intitulé de l'axe	Engagements des pouvoirs publics	Engagements des partenaires privés
<p><b>Axe 5</b>  <b>Communiquer positivement sur les seniors et le « bien vieillir » auprès du grand public et des distributeurs</b></p>	<p><b>Engagements de l'État</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Communiquer sur la Silver économie</li> <li>- Mobiliser les professionnels de la distribution lors des « rendez-vous du commerce »</li> <li>- Mettre en place une « charte RSE pour le bien-être des seniors »</li> <li>- Lancer un concours « Data connexion »</li> <li>- Lancer un concours « applications mobiles pour les seniors »</li> </ul> <p><b>Engagements des collectivités locales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Communiquer sur la Silver économie</li> <li>- Mettre en place des show-rooms</li> </ul> <p><b>Engagements des agences et opérateurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Communiquer sur la Silver économie</li> <li>- Mettre en place des show-rooms (ex. : CEA Tech)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Communiquer sur la Silver économie (FFSA, ASIPAG, Ania)</li> <li>- Mobiliser les professionnels de la distribution lors des « rendez-vous du commerce »</li> <li>- Participer aux show-rooms</li> <li>- Mettre en place une « charte RSE pour le bien-être des seniors »</li> <li>- Inciter à l'intégration de vendeurs formés à la consommation des âgés (CdCF, FFT)</li> <li>- Lancer un « Code for âgés »</li> <li>- Lancer un Hackathon</li> </ul>
<p><b>Axe 6</b>  <b>Créer des innovations dans le champ de la Silver économie</b></p>	<p><b>Engagements de l'État</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mobiliser des fonds européens sur le thème de la Silver économie</li> <li>- Lancer des concours d'innovation</li> <li>- Accompagner l'innovation collaborative et l'industrialisation des projets de la filière Silver économie</li> <li>- Création de quelques gérontopôles</li> </ul> <p><b>Engagements des collectivités locales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Renforcer la démarche de design universel (régions et départements)</li> <li>- Mobiliser des fonds européens sur le thème de la Silver économie (régions)</li> <li>- Création de quelques gérontopôles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Animer un forum des living labs</li> <li>- Renforcer la démarche de design universel (Cité du design)</li> </ul>

## ■ SUIVI ET MISE EN ŒUVRE DES AXES DANS LES DIFFERENTS SECTEURS ET DANS LES TERRITOIRES

Ce contrat de filière n'est qu'une étape.

Le Comité de filière assurera le suivi et, à travers ses membres, mettra en œuvre les axes et « silver actions » décrits ci-après.

### **Comité de suivi de la filière industrielle Silver économie :**

- Le suivi de l'avancement de ces actions est confié à la DGCIS, en lien avec la DGCS et la CNSA
- Le Bureau du Comité de filière Silver économie sera chargé de piloter le suivi de manière très régulière. Il se réunira deux à quatre fois par an afin de suivre l'avancement de ces mesures et de ces engagements. Des réunions plus rapprochées seront nécessaires au cours des premiers mois
- Le Comité de filière en formation plénière sera réuni une fois par an afin de présenter l'avancement des travaux et de proposer d'autres pistes d'actions

Afin d'aider à la structuration de la filière, le Comité de filière national pourra également s'appuyer sur des déclinaisons régionales permettant de diffuser au niveau local les actions du contrat, en prenant en compte les spécificités locales, les besoins des populations, ou encore les orientations des collectivités territoriales et compétences locales.





# LES SIX AXES DU CONTRAT DE FILIÈRE SILVER ÉCONOMIE

## Axe 1

### Créer les conditions d'émergence d'un grand marché de la Silver économie

Il s'agit de faciliter la rencontre de l'offre et de la demande, en créant la confiance des acheteurs et des utilisateurs dans les produits et les services de la Silver économie. Il s'agit également d'inciter à l'adaptation des logements en simplifiant l'accès aux technologies, solutions et services pour l'autonomie et à leur financement.

<p><b>Action 1.1</b> Gouvernance régionale : installation des comités stratégiques de filières régionaux de la filière Silver économie dans les régions</p>	<p><b>Objectifs</b> Un comité de filière (CF) par région d'ici début 2016</p>	<p><b>Pilotes</b> Animé par les conseils régionaux (ou leurs émanations : agence de développement régional, par exemple) <i>Plusieurs régions ont déjà initié ce travail (Basse-Normandie, Aquitaine, Île-de-France, Limousin, Nord-Pas de Calais, Lorraine, Midi-Pyrénées...)</i></p>	<p><b>Calendrier</b> Fin 2013-2014</p>
<p><b>Action 1.2</b> Identifier ou mettre en place une instance de déploiement par région préfiguratrice pour la Silver économie sur la base des travaux d'organisation cible dont les 3 piliers sont : l'opérateur pivot, les bouquets de solutions un système d'information entre les acteurs</p>	<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se situer avec les régions à un niveau industriel et économique disposant d'une taille critique pour déployer des solutions</li> <li>- Répondre au besoin de chaînon manquant</li> </ul>	<p><b>Pilotes</b> Régions, départements et DGCIS</p>	<p><b>Calendrier</b> 2014-2015</p>
<p><b>Action 1.3</b> Mettre en place un système régional de données pour alimenter un site d'information permettant à tous les âges d'identifier les financements, les solutions techniques et bouquets de solutions disponibles dans leurs régions</p>	<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir un cahier des charges</li> <li>- Mettre en place un système dans cinq régions pilotes</li> </ul>	<p><b>Pilote</b> Régions, départements et DGCIS</p>	<p><b>Calendrier</b> 2014-2015</p>

<p><b>Action 1.4</b> Labellisation : mettre en place des démarches de labellisation et des labels qualité pour les produits et les services, basés sur un référencement de ces produits et services et sur des critères de qualité déterminants pour les acheteurs de la Silver économie</p>	<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Référencer les produits et services</li> <li>- Aboutir à 3 à 5 labels sous un an</li> </ul>	<p><b>Pilote</b> CNR santé à domicile et autonomie<sup>2</sup></p>	<p><b>Calendrier</b> Début 2014-mi 2014</p>
<p><b>Action 1.5</b> Normalisation : participer aux démarches de normalisation des produits au niveau européen</p>	<p><b>Objectifs</b> Assurer la présence des industriels français au sein des groupes de travail</p>	<p><b>Pilote</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Afnor et CNR santé à domicile et autonomie</li> <li>- Délégation interministérielle à l'intelligence économique</li> </ul>	<p><b>Calendrier</b> 2014-2016</p>
<p><b>Action 1.6</b> Solvabilisation de la demande : proposer des bouquets de services pertinents (adaptation des logements, achat de solutions « Silver économiques ») et solvabiliser la demande des particuliers par la création de produits financiers mobilisables (contrats de mutuelles, d'assurances... intégrant un volet domotique et technologies pour l'autonomie)</p>	<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposer 3 bouquets de services pertinents</li> <li>- Créer 3 produits financiers mobilisables pour solvabiliser la demande</li> </ul>	<p><b>Pilote</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- FFSA</li> <li>- FNMF</li> <li>- FFT</li> <li>- État</li> </ul>	<p><b>Calendrier</b> 2014</p>
<p><b>Action 1.7</b> Achats regroupés : élaborer en lien avec les conseils généraux un cadre national d'achat pour la téléassistance et des bouquets de services innovants</p>	<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir un cadre national d'achat pour 3 niveaux de téléassistance</li> <li>- Définir un cadre national d'achat pour trois bouquets de services innovants</li> <li>- Développer l'offre de téléassistance et de bouquets de services en France et passer de 500 000 âgés bénéficiant des services de téléassistance à 800 000 d'ici 2016</li> </ul>	<p><b>Pilote</b> Acteurs du secteur industriel concerné (AFRATA, FIEEC, ASIPAG) en relation avec les pouvoirs publics, État et collectivités locales (départements et régions)</p>	<p><b>Calendrier</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Téléassistance et bouquets de services innovants : 2014</li> <li>- Cadre national d'achat : fin 2014-début 2015</li> </ul>

<sup>2</sup> Arnaud Montebourg et Michèle Delaunay ont adressé un courrier conjoint pour préciser la nouvelle feuille de route du Centre national de référence santé à domicile et autonomie. Ces missions sont centrées sur la promotion de la Silver économie au niveau français, européen et international et la labellisation des produits et services la Silver économie.

<p><b>Action 1.8</b> Produire un carnet de route « Tourisme des seniors » décryptant le potentiel du marché français et international ainsi que les attentes et les meilleures pratiques des opérateurs et collectivités (tourisme bien-être, tourisme pour seniors...). Et organiser un zoom dans le cadre des « Rencontres nationales du tourisme »</p>	<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre à jour le carnet actuel</li> <li>- Organiser un zoom dans le cadre des « Rencontres nationales du tourisme »</li> </ul>	<p><b>Pilote</b> Atout France</p>	<p><b>Calendrier</b> 2014</p>
<p><b>Action 1.9</b> Encourager les initiatives en faveur d'un tourisme bien-être en faveur des seniors (Dax, Menton...)</p>	<p><b>Objectifs</b> Multiplier et fédérer ces initiatives</p>	<p><b>Pilote</b> Collectivités locales, Atout France</p>	<p><b>Calendrier</b> 2014 et suivantes</p>
<p><b>Action 1.10</b> Adapter 80 000 logements à la perte d'autonomie des seniors, intégrant des technologies pour l'autonomie. Faciliter les diagnostics d'adaptation des logements aux besoins des âgés</p>	<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Renforcer le bien-être des âgés</li> <li>- Permettre l'information des acteurs de l'adaptation du logement sur les possibilités qu'offrent aujourd'hui la domotique</li> </ul>	<p><b>Pilote</b> État/ANAH/CNAV</p>	<p><b>Calendrier</b> 2014-2017</p>
<p><b>Action 1.11</b> Faciliter l'accès des utilisateurs aux produits de la Silver économie par le développement de formes de <b>distribution innovantes</b> (location, abonnements, « mise à disposition gratuite des équipements »...)</p>	<p><b>Objectifs</b> Favoriser la distribution de produits, technologies et services de la Silver économie</p>	<p><b>Pilote</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- FFT</li> <li>- AFRATA</li> <li>- FFSA</li> <li>- FNMF</li> </ul>	<p><b>Calendrier</b> 2014-2015</p>

## **Action 1.1 – Gouvernance régionale : installation des comités stratégiques de filières régionaux de la filière Silver économie dans les régions**

### **Enjeux et objectifs de l'action**

Instance de concertation entre la filière et l'État au niveau national, le Comité de filière de la Silver économie a vocation à être décliné de manière locale au sein de comités de filière régionaux. Ces comités de filières régionaux permettent une concertation au niveau local, qui mobilise plus directement les acteurs régionaux concernés, et qui prend en compte les éventuelles spécificités régionales de la filière.

La concertation régionale est d'autant plus importante dans le cadre de la Silver économie que, du fait de leurs missions, les pouvoirs publics territoriaux (départements et régions notamment) ont un rôle particulier à jouer dans l'organisation de la filière.

L'objectif de l'action est de constituer des comités de filière régionaux avec les agences régionales de santé (ARS), les régions, les départements, les Direccte et les autres acteurs représentatifs (entreprises, associations, chambres de commerces). Ces comités de filière régionaux ont vocation à toucher progressivement toutes les régions, avec une couverture complète prévue début 2016.

### **Descriptif de l'action**

- ➔ Installer des comités de filières régionaux de la Silver économie, avec l'appui du Comité de filière national
- ➔ Charger ces comités de filières régionaux de définir et porter les schémas régionaux ou interrégionaux d'organisation cible

### **Pilote**

Animé par les conseils régionaux (ou leurs émanations : agence de développement régional, par exemple)

*Plusieurs régions ont déjà initié ce travail (Basse-Normandie, Aquitaine, Ile-de-France...).*

### **Calendrier**

Premières installations de comités de filière régionaux : fin 2013-2014

Couverture complète de l'ensemble des régions : début 2016

**Action 1.2 – Identifier ou mettre en place une instance de déploiement par région préfiguratrice pour la Silver économie sur la base des travaux d'organisation cible dont les trois piliers sont : l'opérateur pivot, les bouquets de solutions un système d'information entre les acteurs**

**Enjeux et objectifs de l'action**

Il s'agit de faire évoluer l'action publique dans le but de permettre une offre industrielle pour les âgés intégrée vis-à-vis des citoyens et une meilleure coordination de ces acteurs autour du bénéficiaire.

L'action publique devra se structurer autour des **cinq processus majeurs** :

- information des particuliers et professionnels ;
- identification des bénéficiaires, action de prévention, d'évaluation et de diagnostic ;
- conception des plans de financement et d'accompagnement ;
- mise en œuvre et exécution des plans ;
- suivi des plans et gestion des parcours.

Afin de moderniser cette action publique vis-à-vis des personnes âgées, un opérateur pivot sera créé pour les régions préfiguratrices (sur la base des structures préalablement existantes).

L'opérateur pivot doit constituer un point d'entrée unique pour tous : bénéficiaires, bénéficiaires potentiels et aidants, professionnels et industriels.

Les objectifs liés à la mise en place du SI sont les suivants :

- permettre à l'opérateur pivot de tracer l'ensemble des échanges nécessaires à la construction et à la réalisation des bouquets de solutions ;
- offrir à tous les acteurs intervenants dans la chaîne de production une visibilité optimale tout au long du parcours d'accompagnement de la personne.

Cet outil vient en complément des outils déjà utilisés par les différents acteurs en couvrant les processus suivants :

- missionner un évaluateur nécessaire à l'instruction du dossier ;
- tracer les résultats de l'évaluation et, notamment, le plan d'aide à mettre en œuvre du côté des financeur pour une ouverture de droit, du côté des offreurs pour construction du bouquet de solutions, du côté du client/bénéficiaire pour suivre l'évolution de son dossier ;
- recueillir les bouquets de service proposés par les offreurs, afin que l'évaluateur, le financeur et le client/bénéficiaire puissent sélectionner la meilleure offre d'accompagnement ;
- missionner l'offreur pivot et ses partenaires ;

- suivre la mise en œuvre et l'exécution de la prestation en temps réel ;
- générer et tracer les alertes liées à l'évolution de la situation : état du client bénéficiaire, respect du bouquet de solutions...

### Descriptif de l'action

- ➔ Formalisation d'un cahier des charges précisant le rôle, les fonctions et le périmètre de l'opérateur pivot sur un territoire
- ➔ Réalisation d'un diagnostic des territoires pour préciser les besoins et identifier la solution existante
- ➔ Formalisation d'un plan de déploiement de l'organisation cible sous forme d'une convention territoriale
- ➔ Formaliser le cahier des charges pour le système d'information mentionné
- ➔ Identifier l'organisme qui sera en charge du portage du SI pour le compte de l'ensemble des utilisateurs potentiels

### Pilote

Acteurs industriels des technologies et du bâtiment, financeurs (assureurs, IP, caisses de retraite), régions préfiguratrices et DGCIS

### Calendrier

Premiers cahiers des charges lancés entre 2014 et 2015

**Action 1.3 – Mettre en place un système régional de données pour alimenter un site d'information permettant à tous les âgés d'identifier les financements, les solutions techniques et bouquets de solutions disponibles dans leurs régions**

**Enjeux et objectifs de l'action**

Les opérateurs pivots, prévus dans l'action 1.2, ont une fonction fondamentale de consolidation des informations relatives à la fois aux dispositifs de financements, et aux solutions techniques et bouquets de solutions disponibles. Ils exercent cette fonction au niveau régional.

Afin que les seniors puissent bénéficier d'une information fiable et disponible rapidement, les informations agrégées par les opérateurs pivots de chaque région peuvent être centralisées au niveau national et restituée sous forme d'un site d'information national unique sur la Silver économie à destination des seniors.

La gestion au niveau territorial de ce site unique serait assurée par les opérateurs pivots.

L'objectif est, dans un premier temps, de définir un cahier des charges du système d'information et, dans un second temps, de le mettre en place dans cinq régions pilotes.

**Descriptif de l'action**

- ➡ Organiser la centralisation des informations en provenance des opérateurs pivots
- ➡ Mettre à disposition des seniors un site national leur donnant accès à ces informations centralisées

**Pilote**

Acteurs industriels, régions volontaires et DGCIS

**Calendrier**

2014

**Action 1.4 – Labellisation : mettre en place des démarches de labellisation et des labels qualité pour les produits et les services, basés sur un référencement de ces produits et services et sur des critères de qualité déterminants pour les acheteurs de la Silver économie**

**Enjeux et objectif de l'action**

Les produits et services de la Silver économie peinent à se diffuser par manque de confiance dans la qualité qu'ils peuvent présenter. Prescripteurs, donneurs d'ordre et utilisateurs reportent leur achat ou parfois y renoncent faute de certitude sur la valeur de leur acquisition, la pérennité du produit, sa commodité d'usage, ou sur l'intégrité d'un service, sa capacité à protéger certaines données privées.

La mise en place de labels « Silver économie » permettra dans un premier temps de rassurer les utilisateurs finaux, notamment les personnes fragilisées, âgées et vulnérables, à travers des critères garantissant la qualité des produits et de leurs composants, la sécurité des utilisateurs et le respect de certains enjeux éthiques (données confidentielles liées à la santé et aux revenus).

Construits sur des critères objectifs et non contestables, ces labels constitueront une aide précieuse à la décision pour les prescripteurs et donneurs d'ordres et sera un élément essentiel de la négociation entre les acteurs.

En fédérant les industriels autour d'objectifs de qualité communs, ils constitueront également un levier à l'innovation et à la conquête de nouveaux marchés à l'international.

Objectifs : référencer les produits et services et aboutir à trois ou cinq labels sous un an

**Descriptif de l'action**

Elle sera menée en trois temps :

- réalisation du cahier des charges et des grilles d'évaluation des labels, par type de produits et services, avec la collaboration des acteurs industriels et les sociétés de services concernés ;
- élaboration d'un règlement d'usage des labels ;
- pilotage de la labellisation des produits et services.

À terme, les travaux menés dans le cadre relativement souple de la labellisation alimenteront les travaux de normalisation des produits et services de la filière.

**Pilote**

Le CNR santé à domicile et autonomie

**Calendrier**

La labellisation des produits et services phares de la filière, tels les services de téléassistance, interviendra au plus tard au second semestre 2014.



## **Action 1.5 – Normalisation : participer aux démarches de normalisation des produits au niveau européen**

### **Enjeux et objectifs de l'action**

À l'instar des marques et des labels, les normes françaises NF, ou NF EN lorsqu'elles sont produites à un niveau européen, sont un moyen de gagner la confiance des consommateurs/utilisateurs.

Conçues dans des comités paritaires rassemblant les industriels, consommateurs, distributeurs, laboratoires, etc., les normes constituent surtout une aide précieuse à la décision dans les relations entre fournisseurs et acheteurs.

Une norme française expérimentale – NF XP – sur la qualité des services de téléassistance a été homologuée le 2 octobre 2013.

D'autres aspects particuliers de la Silver économie sont actuellement en phase de normalisation : hébergements pour personnes âgées, services à domicile, accessibilité et qualité d'usage dans l'environnement bâti, accessibilité et qualité de service dans les services de transport, etc.

Objectif : assurer la présence des industriels français au sein des groupes de travail

### **Descriptif de l'action**

- Coordonner les travaux de normalisation sur la base d'un bilan des travaux réalisés en France et au niveau européen
- Porter autant que faire ce peut les projets de normes au niveau européen

### **Pilote**

Agence française de normalisation (Afnor) et CNR santé à domicile et autonomie

### **Calendrier**

2014-2016

**Action 1.6 – Solvabilisation de la demande : à partir des déterminants de santé pour le « bien vieillir », proposer des bouquets de service pertinents (adaptation des logements, achat de solutions « Silver économique ») et solvabiliser la demande des particuliers par la création de produits financiers mobilisables (contrats de mutuelles, d'assurances... intégrant un volet domotique et technologies pour l'autonomie)**

**Enjeux et objectifs de la mesure**

Les seniors sont ceux qui épargnent le plus et de préférence sur des supports à grande liquidité financière, au détriment des investissements productifs.

La canalisation de cette épargne sur l'adaptation des logements ou sur des services de téléassistance permettrait, non seulement de répondre aux besoins de seniors et d'anticiper sur les contraintes de la dépendance, mais également de drainer leur épargne vers la croissance économique.

Par ailleurs, les mécanismes du viager qui visent à mobiliser le patrimoine des âgés et à le transformer en revenus ne sont pas suffisamment développés en France.

Objectifs : définir les déterminants de santé pour le « bien vieillir », proposer trois bouquets de services pertinents, créer trois produits financiers mobilisables

**Descriptif de l'action**

Deux bouquets de services seront définis en s'appuyant sur les déterminants du « bien vieillir ».

Une réflexion pourra être menée sur une transformation de produits d'épargne pour les seniors de plus de 60 ans en « livrets bleus » proposant une meilleure rémunération, mais conditionnant la mobilisation de cette épargne à des investissements sur les produits et services de la Silver économie. La transformation de cette épargne pourrait être couplée à des droits à prêts préférentiels.

D'autre part, la Caisse des dépôts proposera, avec d'autres investisseurs institutionnels, un projet de fonds d'investissement destiné à l'acquisition de biens immobiliers en viager, avec l'objectif d'une mise en œuvre d'ici l'été 2014.

**Pilotes**

FFSA  
FNMF  
FFT  
État

**Calendrier**

2014

## **Action 1.7 – Achats regroupés : élaborer en lien avec les conseils généraux un cadre national d'achat pour la téléassistance et des bouquets de services innovants**

### **Enjeux et objectifs de l'action**

Alors que les technologies et les services de téléassistance sont aujourd'hui parfaitement opérationnels, leur diffusion en France est bien moindre que chez nos voisins européens, avec seulement un demi-million de personnes équipées, malgré un prix moyen inférieur. Cette situation prive les âgés en perte d'autonomie de solutions adaptées pour rester à leurs domiciles. Elle nuit aussi au développement économique des entreprises françaises.

L'objectif de l'action est de faire connaître et réduire la complexité de l'acte d'achat en téléassistance et autres services pour les collectivités concernées, tout en permettant aux entreprises de réaliser des économies d'échelle en passant à une taille de marché nationale, économies qui pourraient être ensuite répercutées sur le coût des services rendus.

Objectif : définir un cadre national d'achat pour trois niveaux de téléassistance, définir un cadre national d'achat pour trois bouquets de services innovants, développer et communiquer sur l'offre de téléassistance et de bouquets de services en France et passer de 500 000 âgés bénéficiant des services de téléassistance à 800 000 d'ici 2016.

### **Descriptif de l'action**

- Définir un cahier des charges pour la téléassistance, les produits et les services concernées en prenant en compte les meilleures pratiques existantes visant trois niveaux de services : niveau 1 (alerte), niveau 2 (téléassistance avancée et domotique), niveau 3 (téléassistance avancée, diagnostic habitat, suivi médico-social)
- Conseiller les départements lors de leur acte d'achat, pour la mise en application du cahier des charges (intervention des centres d'expertise technique)
- Définir un cadre incitatif ou contraignant pour les collectivités permettant une homogénéisation des procédures d'achat au niveau national et en laissant ouvert une certaine liberté de choix au niveau des citoyens
- Proposer des actions de communication à destination des publics et collectivités concernés

### **Pilote**

Acteurs du secteur industriel concerné (AFRATA, FIEEC, ASIPAG) en relation avec les pouvoirs publics  
État et collectivités locales (régions et départements)

## Calendrier

Téléassistance et bouquets de services innovants : 2014

Cadre national d'achat : fin 2014-début 2015

### ■ LES TROIS NIVEAUX DE REFERENCE DE LA TELEASSISTANCE A DOMICILE

Les trois niveaux de la téléassistance sont : la téléassistance d'urgence (niveau 1), la téléassistance avancée (niveau 2), le bouquet de services (niveau 3).

Le financement est partagé entre la sphère publique, la sphère mutuelle/assurance/IP et la famille.

À la suite de la signature du contrat de filière, les acteurs de la Silver économie développeront leurs offres sur cette base des trois niveaux standards pour la téléassistance.

L'objectif est de promouvoir fortement la téléassistance simple, la téléassistance avancée et le bouquet de services en France au service des âgés et de leurs familles.

Type	Contenu	Financement actuel	Commentaires
<b>Niveau 1 Téléassistance d'urgence</b>	Téléassistance d'urgence et détecteur de fumée connectée	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dispositions et déductions fiscales actuelles</li> <li>- Collectivités locales (APA, marchés publics...)</li> <li>- Privé (mutuelles, IP...)</li> <li>- Familles</li> </ul>	Prix de marché à partir de 20 €-35 € TTC/mois pour des contrats particuliers (B2C)
<b>Niveau 2 Téléassistance avancée et domotique</b>	Téléassistance d'urgence, appels de convivialité et domotique pour la prévention des risques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dispositions et déductions fiscales actuelles</li> <li>- Collectivités locales (APA, marchés publics...)</li> <li>- Privé (mutuelles, IP...)</li> <li>- Familles</li> </ul>	Prix de marché à partir de 40 €-50 € TTC/mois pour des contrats particuliers (B2C)
<b>Niveau 3 Téléassistance avancée associée à un bouquet de services</b>	Téléassistance et domotique avancées, diagnostic habitat et suivi médico-social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dispositions et déductions fiscales actuelles</li> <li>- Financement complémentaire de l'État (à étudier)</li> <li>- Collectivités locales (APA, marchés publics...)</li> <li>- Privé (mutuelles, IP...)</li> <li>- Familles</li> </ul>	Prix possible de 80 € à 100 € TTC/mois pour des contrats particuliers (B2C) selon le contenu des services de coordination proposés pouvant aller jusqu'à la prise en charge des prestations de service. Un contenu large multi-métiers (urgence + médico-social) implique une harmonisation et simplification des réglementations au-delà du champ de la téléassistance.

Coût moyen pondéré de revient visé pour l'âgé et sa famille au moment de la signature de ce contrat, après prise en charge des financements publics ou privés autres :

- 6 euros par mois pour le niveau 1 ;
- 10 à 12 euros par mois pour le niveau 2 ;
- 20 à 25 euros par mois pour le niveau 3

**Action 1.8 – Produire un carnet de route « Tourisme des seniors » décryptant le potentiel du marché français et international ainsi que les attentes et les meilleures pratiques des opérateurs et collectivités (tourisme bien-être, tourisme pour seniors...) et organiser un zoom dans le cadre des « Rencontres nationales du tourisme »**

#### Enjeux et objectifs de l'action

L'offre touristique française dispose de nombreux atouts : grande variété des territoires, des activités et des formes d'hébergements. De nombreuses initiatives ont été prises ces dernières années, non seulement par les acteurs du tourisme social (Agence nationale des chèques vacances) mais également par les acteurs du tourisme marchand, les opérateurs de séjours multipliant les offres adaptées aux clientèles seniors.

Objectif : mettre à jour le carnet actuel et organiser un zoom dans le cadre des « Rencontres nationales du tourisme »

#### Descriptif de l'action

Il s'agira d'établir un bilan des attentes et des bonnes pratiques et d'organiser un zoom sur ces résultats dans le cadre des « Rencontres nationales du tourisme ».

#### Pilote

ATOOUT France

#### Calendrier

2014

### **Action 1.9 – Encourager les initiatives en faveur d'un tourisme du bien-être en faveur des seniors**

#### **Enjeux et objectifs de l'action**

L'offre touristique française dispose de nombreux atouts susceptibles de séduire une clientèle sénior. Partant de leurs spécificités, le tourisme thermal à Dax, la douceur du climat de Menton en hiver, certaines destinations ont su bâtir une offre complète d'hébergements et d'activités adaptés aux seniors.

Il s'agira de multiplier ces initiatives.

#### **Descriptif de l'action**

Un travail de recensement des offres à destination des seniors, visant à capitaliser sur les facteurs clés de réussite et à développer de nouvelles initiatives, sera réalisé.

#### **Pilote**

Collectivités locales (régions, départements, communes)

#### **Calendrier**

2014 et suivantes

**Action 1.10 – Adapter 80 000 logements à la perte d'autonomie des seniors, intégrant des technologies pour l'autonomie. Faciliter les diagnostics d'adaptation des logements aux besoins des seniors**

**Enjeux et objectif de l'action**

Tous les sondages le montrent : les Français souhaitent pour leurs vieux jours vivre chez eux le plus longtemps possible. Toutefois, quand vient le grand âge, certains aménagements deviennent indispensables : barres d'appuis dans les salles de bains, mécanisation des volets, éclairage renforcé sur les cheminements, etc.

L'Agence nationale pour l'amélioration de l'habitat (Anah) a financé, sous condition de ressources, quelque 13 000 adaptations de logements aux personnes âgées en 2013 et devrait en financer un minimum de 15 000 par an dans les prochaines années.

Le président de la République a souhaité un renforcement de ce dispositif et a fixé d'ici à 2017 un objectif de 80 000 logements privés adaptés.

Toutefois, pour permettre l'adaptation des logements, il s'avère crucial de réaliser des diagnostics d'adaptation des logements.

**Descriptif de l'action**

Pour mettre en œuvre cette adaptation, il sera utile dans un premier temps de mettre au point un référentiel permettant d'objectiver le diagnostic des logements.

Les financements de l'Anah seront notamment complétés par des aides directes de la Caisse nationale d'assurance vieillesse.

**Pilotes**

État  
Cnav  
Anah

**Calendrier**

2014-2017

**Action 1.11 – Faciliter l'accès des utilisateurs aux produits de la Silver économie par le développement de formes de distribution innovantes (location, abonnements, mise à disposition gratuite des équipements...)**

**Enjeux et objectif de l'action**

La faiblesse du pouvoir d'achat des certains seniors constitue un frein au développement de certains services de la Silver économie.

Si les jeunes seniors actifs disposent aujourd'hui de ressources suffisantes pour consommer et prévenir leur perte d'autonomie future, il n'en va pas de même des générations plus âgées et *a fortiori* des grands aînés dépendants.

Il s'agit de permettre aux seniors, toutes générations confondues, de pouvoir tester les produits et les services qui leurs sont destinés, de les utiliser ponctuellement quand le besoin s'en fait sentir, ou d'en disposer via des formules leur évitant un investissement initial parfois lourd, apparaît, à l'instar de ce qui s'est fait dans le domaine de la téléphonie mobile, comme un des moyens de développer un marché de masse pour la Silver économie.

**Descriptif de l'action**

De nombreux modèles économiques peuvent être envisagés, fondés par exemple sur la gratuité des services de base et la tarification d'offres premium, sur le niveau d'utilisation des services, sur la fidélisation des usagers, la mutualisation de l'usage, et pour les équipements, sur leur préfinancement par des intermédiaires offreurs de services et/ou bénéficiant d'un effet volume pour des achats de masse.

**Pilote**

Les fédérations professionnelles concernées (AFRATA/FFT/FFSA/FNMF...)

**Calendrier**

La mise en place de ses formules se fera dans les deux années suivant la signature du contrat de filière, sur la période 2014-2015.



## Axe 2

### Favoriser le développement d'une offre compétitive de la Silver économie

Il s'agit de créer les conditions de structuration de la filière sur un plan organisationnel et financier par la mutualisation des savoirs et des moyens et une meilleure visibilité des acteurs sur le marchés français et à l'international.

<p><b>Action 2.1</b> Créer des espaces d'échanges entre donneurs d'ordres et industriels de la filière et définir un plan de travail entre ces acteurs</p>	<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recensement de ce qui est réalisé actuellement</li> <li>- + 20 % de contrats générés par an</li> <li>- Et + 20 % d'échanges entre les acteurs</li> </ul>	<p><b>Pilote</b> Pôles de compétitivité et grappes d'entreprises</p>	<p><b>Calendrier</b> 2014</p>
<p><b>Action 2.2</b> Constituer un fonds de capital-risque sous forme de FPCI dédié à la Silver économie</p>	<p><b>Objectifs</b> 5 ETI de plus de 300 salariés d'ici à 2020, dont 2 ETI de plus de 1 000 salariés d'ici à 2020</p>	<p><b>Pilote</b> Bpifrance et partenaires économiques</p>	<p><b>Calendrier</b> Premiers investissements : début 2014</p>
<p><b>Action 2.3</b> Désigner un interlocuteur unique au niveau local en charge de faciliter l'accès des acteurs de la filière aux dispositifs de financements publics et privés et d'apporter une expertise en matière d'ingénierie financière</p>	<p><b>Objectifs</b> Financer l'innovation et les entreprises en croissance de la Silver économie</p>	<p><b>Pilote</b> Bpifrance et régions</p>	<p><b>Calendrier</b> À partir de fin 2013</p>
<p><b>Action 2.4</b> Mise en place de consortiums de manière à créer une offre intégrée de la Silver économie</p>	<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposer d'une offre globale et intégrée</li> <li>- Exporter : doubler nos exportations d'ici à 2020</li> </ul>	<p><b>Pilote</b> Entreprises Clusters Pôles de compétitivité</p>	<p><b>Calendrier</b> 2014</p>
<p><b>Action 2.5</b> Créer une association nationale des clusters de la Silver économie</p>	<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer la complémentarité des clusters et aux meilleures pratiques</li> <li>- Booster une offre française de la Silver économie</li> </ul>	<p><b>Pilote</b> Silver Valley, PAMA (Alsace), PASA, AGHIR (Vierzon), Cluster senior (Lens), Miriade (Basse-Normandie), Autonomlab (Limousin)... Avec France clusters et le CNR santé à domicile et autonomie</p>	<p><b>Calendrier</b> Début 2014</p>

<p><b>Action 2.6</b> Pacte d'engagement de la filière électrique et domotique en faveur de la Silver économie</p>	<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les solutions les plus pertinentes pour les âgés</li> <li>- Promouvoir des solutions spécifiques de domotique adaptées aux personnes âgées fragiles</li> <li>- Faire progresser de plus de 50 % des installations domotiques en faveur des personnes âgées d'ici 2017</li> </ul>	<p><b>Pilote</b> IGNES CAPEB FFIE FGME</p>	<p><b>Calendrier</b> 2013-2017</p>
<p><b>Action 2.7</b> Création d'un cluster franco-allemand sur la Silver économie (ou Silver Valley franco-allemande) à encourager entre l'Alsace, la Rhénanie-du-Nord-Westphalie, la Rhénanie-Palatinat, et la Sarre</p>	<p><b>Objectifs</b> Développer une coopération franco-allemande, en s'appuyant sur l'existant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- faire une cartographie des entreprises travaillant dans le champ de la Silver économie de part et d'autre du Rhin, en Rhénanie-du-Nord-Westphalie, Rhénanie-Palatinat, Sarre et Alsace ;</li> <li>- fédérer et rassembler dans un cluster d'entreprises existant, notamment le Pôle aménagement de la maison en Alsace (PAMA) les industriels de la Silver économie côté Français et Allemand pour créer un écosystème franco-allemand porteur pour la Silver économie</li> </ul>	<p><b>Pilote</b> Hager Group et Pôle aménagement de la maison en Alsace (PAMA), collectivités locales...</p>	<p><b>Calendrier</b> 2014</p>

## **Action 2.1 – Créer des espaces d'échanges entre donneurs d'ordres et industriels de la filière et définir un plan de travail entre ces acteurs**

### **Enjeux et objectifs de l'action**

Le développement de la filière suppose une coordination entre donneurs d'ordres publics et privés, grands comptes et PME.

Il convient en effet d'identifier les marchés prioritaires permettant d'associer grands comptes et PME et de construire des programmes permettant à un ensemble de PME de travailler de façon coordonnée dans la perspective d'un investissement de la part des donneurs d'ordres.

Objectifs : + 20 % de contrats générés et + 20 % d'échanges entre les acteurs

### **Descriptif de l'action**

Il est proposé de mettre en place des programmes de développement industriels permettant à un ou plusieurs grands-comptes de travailler étroitement avec des PME innovantes sélectionnées :

- organisation de rencontres multilatérales entre donneurs d'ordre et PME ;
- échanges sur les perspectives d'évolution du marché envisagées par les donneurs d'ordre ;

- lancement de projets pilotes en partie financés par un grand compte, en vue de développer un partenariat industriel. Ces projets peuvent bénéficier des dispositifs d'aide déjà existants (aides à la R&D, prêts Bpifrance pour l'industrialisation...).

### **Pilote**

Les pôles de compétitivité et grappes d'entreprises seront responsables de la mise en place de ces espaces d'échange, et s'appuieront sur les donneurs d'ordres qui s'engagent à être parties prenantes des échanges.

### **Calendrier**

Premières rencontres organisées en 2014

## **Action 2.2 – Constituer un fonds de capital-risque sous forme de FPCI dédié à la Silver économie**

### **Enjeux et objectif de l'action**

Le développement des entreprises de la Silver économie, en particulier les PME, pour passer de la phase d'innovation à l'industrialisation de leurs produits et/ou services suppose qu'elles puissent accéder à des capitaux aisément mobilisables pour renforcer leurs fonds propres.

Ces levées de fonds s'avèrent aujourd'hui difficiles par le manque de visibilité des investisseurs en capital sur l'écosystème de la Silver économie et sur les perspectives de ses marchés.

La création d'un fonds de K risque à destination des PME sous forme de FPCI abondé par l'État et assorti d'avantages fiscaux limitant les risques des financeurs, a donc pour objectifs de créer de la confiance autour de la Silver économie et de donner les moyens à des entreprises de positionner leur offre sur le marché, notamment pour mettre à profit, à très court terme, la dynamique créée par la signature du présent contrat de filière.

Objectifs : cinq ETI de plus de 300 salariés d'ici à 2020, dont deux ETI de plus de 1 000 salariés d'ici à 2020

### **Descriptif de l'action**

- ➡ Création d'un fonds de capital risque dédié à la Silver économie

### **Pilote**

Bpifrance et partenaires économiques

### **Calendrier**

Premiers investissements : début 2014

**Action 2.3 – Désigner un interlocuteur unique au niveau local en charge de faciliter l'accès des acteurs de la filière aux dispositifs de financements publics et privés et d'apporter une expertise en matière d'ingénierie financière**

**Enjeux et objectif de l'action**

Comme pour la plupart des filières en émergence, la question du financement des entreprises, en particulier les start-ups et les PME innovantes (leur R&D, leur création, leurs investissements), et de la sécurisation de leurs collaborations est essentielle au développement de l'offre de produits et de services.

Dans le cas de la Silver économie, la connaissance des dispositifs de financement de la demande par les entreprises (aides au logement, allocation pour l'aide à domicile, assurance maladie...) s'avère également déterminante pour la construction des business plans et, sur le long terme de modèles d'affaires pérennes.

À cet effet, cette action vise à la mise en place d'interlocuteur unique de proximité, capable d'accompagner les entreprises dans la construction de leur offre commerciale et dans leur recherche de financements.

**Descriptif de l'action**

Dans le cadre de leur plate-forme commune d'accueil et d'accompagnement, les directions régionales de Bpifrance seront chargées d'orienter les entreprises de la filière vers les dispositifs de financements publics et privés correspondants à leurs projets de développement et de leur apporter une expertise en matière d'ingénierie financière.

Bpifrance contribuera, pour cette filière en devenir, au partage des connaissances et des expériences entre les régions afin de diffuser les « bonnes » pratiques.

**Pilote**

Bpifrance et régions

**Calendrier**

À partir de fin 2013

## **Action 2.4 – Mise en place de consortiums de manière à créer une offre intégrée de la Silver économie**

### **Enjeux et objectifs de l'action**

La réponse à certains appels d'offres internationaux peut requérir une réponse coordonnée des offreurs de solutions. Afin de renforcer le poids des acteurs français à l'international, ceux-ci se regrouperont en consortium capables de proposer une offre globale et intégrée.

Objectif : doubler nos exportations d'ici à 2020

### **Descriptif de l'action**

Les entreprises, clusters et pôles étudieront les marchés les plus porteurs à l'international et chercheront à définir des consortiums susceptibles de s'y positionner.

Ils se regrouperont ensuite afin de proposer une offre coordonnée dans les appels d'offres internationaux.

### **Pilote**

Entreprises  
Clusters  
Pôles de compétitivité

### **Calendrier**

2014

## Action 2.5 – Créer une association nationale des clusters de la Silver économie

### Enjeux et objectif de l'action

Afin de stimuler une offre française de la Silver économie, les clusters se mettront en réseau et chercheront à développer leur complémentarité et à mettre en lumière les meilleures pratiques.

### Descriptif de l'action

Réunion de l'ensemble des clusters et formalisation de leur regroupement, partage des bonnes pratiques

### Pilotes

Silver Valley, PAMA (Alsace), Aghir (Vierzon), Cluster senior (Lens), Miriade (Basse-Normandie), Autonomlab (Limousin), etc.  
Avec France clusters et le CNR santé à domicile et autonomie.

### Calendrier

Décembre 2013

**Action 2.6 – Pacte d'engagement de la filière électrique et domotique en faveur de la Silver économie**

**Enjeux et objectif de l'action**

- Identifier les solutions les plus pertinentes pour les âgés
- Promouvoir des solutions spécifiques de domotique adaptées aux personnes âgées fragiles
- Faire progresser de plus de 50 % des installations domotiques en faveur des personnes âgées d'ici 2017

**Pilotes**

IGNES  
CAPEB  
FFIE  
FGME

**Calendrier**

2013-2017



**Action 2.7 – Création d'un cluster franco-allemand sur la Silver économie (ou Silver Valley franco-allemande)**

**Enjeux et objectif de l'action**

Afin de renforcer le développement économique des acteurs français, des liens devront être noués ou renforcés avec les partenaires étrangers, en particulier allemand. Les travaux actuellement en cours de part et d'autre du Rhin serviront ainsi de base à la création du cluster franco-allemand traitant de la filière.

**Descriptif de l'action**

Afin d'aboutir à la création d'un cluster franco-allemand, deux objectifs devront être visés :

- développer une coopération franco-allemande ;
- réaliser une cartographie des entreprises travaillant dans le champ de la Silver économie de part et d'autre du Rhin.

**Pilotes**

Hager Group, PAMA, collectivités locales (régions, départements, communes)...

**Calendrier**

2014



## Axe 3

### Exporter les produits et les technologies de la Silver économie

Compte tenu de l'importance et de la priorité des exportations donnée à la Silver économie par le Gouvernement (familles « mieux se nourrir », « mieux communiquer » et « mieux se soigner »<sup>3</sup>), il s'agit de mettre en avant un volet « export et international » à part entière intégrant les six actions suivantes.

<b>Action 3.1</b> Rendre visible l'offre française par l'organisation d'un salon professionnel de la Silver économie d'envergure internationale	<b>Objectifs</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Être une vitrine en France en termes de produits de la Silver économie (volet offre)</li><li>- Attirer des acheteurs internationaux (volet demande) : au moins 30 % d'acteurs étrangers</li><li>- Avoir un grand évènement ou produit à dévoiler pour chaque salon de manière à renforcer l'attractivité de l'évènement</li><li>- Ce salon sera intégré au programme France export d'UBIFRANCE avec l'objectif qu'il devienne rapidement la référence internationale en la matière</li></ul>	<b>Pilote</b> Silver economy expo	<b>Calendrier</b> Décembre 2013 (1 <sup>er</sup> salon)
<b>Action 3.2</b> Encourager les investissements directs étrangers (IDE) en France, en particulier dans les clusters, grappes ou pôles de compétitivité centrés sur la Silver économie	<b>Objectifs</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Faire de la Silver économie un segment prioritaire de prospection (20 segments sont prioritaires actuellement)</li><li>- Faire la promotion de la Silver économie française. 200 entreprises à l'international seront prospectées par l'AFII chaque année</li><li>- Cibler des territoires dynamiques dans le champ de la Silver économie, comme la Silver Valley (Ivry-sur-Seine)</li></ul>	<b>Pilote</b> AFII avec les agences régionales de développement (ARD)	<b>Calendrier</b> 2013-2017
<b>Action 3.3</b> Accompagner les entreprises de la filière sur des marchés internationaux porteurs pour les entreprises françaises (robotique de service, domotique, téléassistance...)	<b>Objectifs</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Doubler les exportations d'ici 2020</li><li>- Accompagner les entreprises de la filière sur des marchés internationaux porteurs pour les entreprises françaises</li></ul>	<b>Pilote</b> UBIFRANCE et régions	<b>Calendrier</b> À partir de 2014

<sup>3</sup> La Silver économie recouvre une dimension transversale.

<p><b>Action 3.4</b> Construire à partir de nos points forts une offre à l'export</p>	<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'appuyer sur les sociétés de construction et de gestion d'Éhpad, comme Colysée patrimoine (Espagne et Chine), Korian (Italie, Allemagne) ou Orpéa (Belgique, Italie, Espagne et Suisse)</li> <li>- Travailler sur les trois familles : « mieux communiquer », « mieux manger », « mieux se soigner »</li> <li>- Donner de la visibilité à la filière par la mise en place de show-rooms itinérants et/ou permanents de produits innovants de la Silver économie en bénéficiant de l'expertise et des technologies par les grands groupes de la domotique que sont Hager, Legrand, Schneider Electric, Orange sur les « smart homes » (ou maisons connectées).</li> </ul>	<p><b>Pilote</b> FIEEC IGNES SYNERPA</p>	<p><b>Calendrier</b> 2014 et au-delà</p>
<p><b>Action 3.5</b> Mobilisation des missions économiques au service de l'analyse des marchés locaux et des exportations des produits de la Silver économie</p>	<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Étude comparative pays (ECI) sur la Silver économie dans les pays suivants : Inde, Russie (pays très vieillissant), Turquie, Italie, Espagne, Royaume-Uni, pays nordiques, Japon, Chine, États-Unis, Canada, Brésil et Argentine</li> <li>- Aide à l'export sur ces marchés, en portant des offres françaises intégrées</li> </ul>	<p><b>Pilote</b> Direction général du Trésor et missions économiques</p>	<p><b>Calendrier</b> 2014</p>
<p><b>Action 3.6</b> Lancer une étude de benchmark afin de positionnement de l'offre française à l'international (une offre intégrée devra être développée de manière à faciliter les exportations)</p>	<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Structurer une gamme complète « Silver économie France » de produits disponibles à l'export</li> <li>- Finaliser cette étude comparative d'ici fin 2014</li> </ul>	<p><b>Pilote</b> État PIPAME<sup>4</sup></p>	<p><b>Calendrier</b> Début 2014</p>

<sup>4</sup> PIPAME : Pôle interministériel de prospective et d'anticipation des mutations économiques

### **Action 3.1 – *Rendre visible l'offre française par l'organisation d'un salon professionnel de la Silver économie d'envergure internationale***

#### **Enjeux et objectif de l'action**

L'offre française de produits et services liés à la dépendance et celle dédiée plus largement aux seniors s'étoffe progressivement.

Les solutions techniques développées en France pour l'adaptation des logements et leur accessibilité universelle, les innovations en matière de domotique et de robotique demeurent toutefois trop méconnues des marchés étrangers.

Un salon professionnel d'envergure internationale représenterait une vitrine idéale pour la filière naissante de la Silver économie.

#### **Objectifs :**

- être une vitrine en France en termes de produits de la Silver économie (volet offre);
- attirer des acheteurs internationaux (volet demande): au moins 30% d'acteurs étrangers ;
- disposer d'un grand évènement ou produit à dévoiler pour chaque salon de manière à renforcer l'attractivité de l'évènement

#### **Descriptif de l'action**

- Organiser un salon professionnel d'envergure internationale présentant une vitrine idéale pour la filière naissante de la Silver économie

#### **Pilotes**

Silver economy expo

#### **Calendrier**

Décembre 2013 (1<sup>er</sup> salon)

### **Action 3.2 – Encourager les investissements directs étrangers (IDE) en France, en particulier dans les clusters, grappes ou pôles de compétitivité centrés sur la Silver économie**

#### **Enjeux et objectif de l'action**

Afin de renforcer l'écosystème industriel sur le territoire, il convient d'encourager les investissements étrangers, en complément des investissements français. Ces IDE auront vocation plus particulièrement à se voir orientés vers les regroupements d'acteurs (clusters, grappes, pôles de compétitivité...) orientés vers la Silver économie.

#### **Descriptif de l'action**

Afin de renforcer les investissements étrangers dans la filière, l'AFII, en lien avec les ARD, visera les objectifs suivants :

- faire de la Silver économie un segment prioritaire de prospection (20 segments sont prioritaires actuellement) ;
- faire la promotion de la Silver économie française. 200 entreprises à l'international seront prospectées par l'AFII chaque année ;
- cibler des territoires dynamiques dans le champ de la Silver économie, comme la Silver Valley (Ivry-sur-Seine).

L'objectif à terme sera de doubler les IDE annuels d'ici à 2017.

#### **Pilotes**

AFII avec les agences régionales de développement (ARD)

#### **Calendrier**

2013-2017

### **Action 3.3 – Accompagner les entreprises de la filière sur des marchés internationaux porteurs pour les entreprises françaises (robotique de service, domotique, téléassistance...)**

#### **Enjeux et objectifs de l'action**

En France, comme dans la plupart des pays industrialisés, l'évolution démographique des populations conduit les responsables politiques et les acteurs du social et du médico-social à revoir en profondeur certains modèles économiques dont l'équilibre est compromis.

Cette situation n'est pas l'apanage des pays occidentaux : en Chine, par exemple, l'espérance de vie se rallongeant, la politique de l'enfant unique a pour conséquence directe pour les jeunes couples d'actifs d'être dans l'obligation d'accueillir chez eux ou de prendre soin de leurs quatre parents, voire parfois d'un ou plusieurs grands-parents.

Faire connaître à l'étranger le savoir-faire français des entreprises de la filière et les accompagner dans leur développement international permettra de soutenir et de développer notre industrie nationale.

Objectif : doubler nos exportations d'ici à 2020

#### **Descriptif de l'action**

- Préparation des entreprises : favoriser la connaissance des outils existants (Bpifrance, UBIFRANCE, outils régionaux...), mise en place de work-shops centrés sur l'export, et l'adaptation des supports promotionnels des entreprises aux marchés visés

- Accompagnement sur les marchés cibles : de manière individuelle ou collective, organisation du portage par les organismes institutionnels, organisation d'un pavillon français dans les salons internationaux
- Communication à l'international : sur média digitaux, presse traditionnelle à l'étranger, sous forme de catalogues promotionnels
- Organisation d'un portage par les grandes entreprises : partage de la connaissance du marché, de VIE (Volontaire International en Entreprise) et de locaux à l'étranger
- Développement des ressources humaines à l'international, via la mise en place de VIE

#### **Pilote**

UBIFRANCE et régions dans le cadre des plans régionaux pour l'internationalisation des entreprises (PRIE)

#### **Calendrier**

2014 et au-delà

### Action 3.4 – Construire à partir de nos points forts une offre à l'export

#### Enjeux et objectifs de l'action

Certains grands groupes et ETI de la filière sont aujourd'hui des leaders mondiaux sur leurs marchés et réalisent une forte partie de leur chiffre d'affaires à l'export.

Afin de renforcer le positionnement des acteurs français sur les marchés étrangers et, en particulier, celui des PME de la filière, un rapprochement de l'ensemble de ces acteurs est souhaitable. À travers cette mise en réseau des acteurs, des échanges, en particulier sur les bonnes pratiques à l'export, en s'appuyant sur les points forts des acteurs français, devrait permettre d'accroître les produits et services proposés à l'export.

#### Descriptif de l'action

- S'appuyer sur les sociétés de construction et de gestion d'Éhpad, comme Colysée patrimoine (Espagne et Chine), Korian (Italie, Allemagne) ou Orpéa (Belgique, Italie, Espagne et Suisse)
- Travailler sur trois volets : « mieux communiquer » (volet robotique de services notamment, en lien avec les propositions de la Commission Anne Lauvergeon); « mieux manger » (filiale agroalimentaire, Ania et Vitagora); « mieux se soigner »

- Donner de la visibilité à la filière par la mise en place de show-rooms itinérants et/ou permanents de produits innovants de la Silver économie en bénéficiant de l'expertise et des technologies par les grands groupes de la domotique que sont Hager, Legrand, Schneider Electric, Orange sur les « smart homes » (ou maisons connectées)

#### Pilotes

FIEEC : Fédération des industries, électriques électroniques et de communication

IGNES : Industrie du génie numérique énergétique et sécuritaire

SYNERPA : Syndicat national des établissements et résidences privés pour personnes âgées

#### Calendrier

2013 et au-delà



### **Action 3.5 – Mobilisation des missions économiques au service de l'analyse des marchés locaux et des exportations des produits de la Silver économie**

#### **Enjeux et objectif de l'action**

Le marché de la « Silver économie » connaît actuellement une croissance forte à l'international, en lien avec le vieillissement des populations, notamment dans les pays occidentaux.

Ce marché offre aux acteurs français de réelles opportunités de croissance. Pour ce faire, il est nécessaire d'approfondir la connaissance des principaux marchés internationaux en s'appuyant sur les missions économiques et de favoriser l'export des solutions développées par les acteurs français.

#### **Descriptif de l'action**

Afin de renforcer la connaissance des marchés et des attentes, et de favoriser l'export, deux objectifs seront visés :

- réalisation d'une étude comparative pays (ECI) sur la Silver économie dans les pays suivants : Inde, Russie (pays très vieillissant), Turquie, Italie, Espagne, Royaume-Uni, pays nordiques, Japon, Chine, États-Unis, Canada, Brésil et Argentine ;
- aide à l'export sur ces marchés, en portant des offres françaises intégrées.

#### **Pilotes**

Direction général du Trésor et missions économiques

#### **Calendrier**

2014

**Action 3.6 – Lancer une étude de benchmark et de positionnement de l'offre française à l'international (une offre intégrée devra être développée de manière à faciliter les exportations)**

**Enjeux et objectifs de l'action**

Plusieurs pays reconnaissent l'importance du vieillissement dans la vie économique et sociale. Le Japon est, par exemple, souvent pris en référence.

La Commission européenne a identifié le vieillissement comme un défi pour l'Europe et va lancer des programmes liés à cette thématique.

Il convient de tenir compte des développements et expériences étrangères afin de mieux piloter la filière. Pour cela, un benchmark doit être mené vers les principaux pays industrialisés.

Par ailleurs, outre ce benchmark initial, une veille internationale sera nécessaire afin de bien mesurer les évolutions de la Silver économie à l'international.

**Descriptif de l'action**

Ce benchmark pourrait revêtir les aspects suivants :

- recensement d'études déjà existantes (via UBIFRANCE...);
- identification des plans gouvernementaux et/ou régionaux pour le « mieux vieillir » et des instances de financement et de décision ;

- recueil d'informations sur la structuration de l'écosystème par pays : veille concurrentielle (existence de clusters, de salons spécialisés...) accompagnement et financement des projets et des entreprises ;
- identification des marchés cibles par segment, par la mise en place d'une grille de critères déterminant les marchés à viser et leur priorité ;
- veille sur les appels d'offre internationaux et nationaux ;
- fourniture régulière d'informations sur les marchés étrangers (via sites existants, blogs, revues spécialisées, etc.);
- partage d'expériences au sein d'un « club Silver économie ».

**Pilote**

L'État (étude PIPAME), en collaboration avec UBIFRANCE

**Calendrier**

Réalisation de l'étude : 2014

## Axe 4

### Professionnaliser les acteurs de la Silver économie

Il s'agit d'informer et de former les acteurs économiques et les professionnels de la filière aux besoins et aux attentes des publics seniors ainsi qu'aux caractéristiques et aux usages des technologies de la Silver économie.

<p><b>Action 4.1</b> Négociation et mise en œuvre d'un contrat d'études prospectives (CEP) afin d'identifier les nouveaux métiers et les besoins en termes de compétences de l'économie liée au vieillissement de la population active et, notamment, ceux liés au vieillissement des consommateurs</p>	<p><b>Objectifs</b> Établir une feuille de route partagés avec les partenaires sociaux du secteur de la Silver économie pour anticiper, favoriser, faciliter l'évolution de cette filière et adapter les emplois, les compétences et les formations</p>	<p><b>Pilotes</b> DGEFP et branches professionnelles concernées</p>	<p><b>Calendrier</b> 2014 et au-delà</p>
<p><b>Action 4.2</b> Accompagner les professionnels, les structures d'aide à domicile et les réseaux d'hébergement spécialisé (RPA, résidences service, MARPA, Éhpad...) sur les conséquences de l'usage des TPA</p>	<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Renforcer l'attractivité, l'accès et favoriser la mixité des métiers</li> <li>- Préparer les compétences de demain et accompagner, notamment, la transformation des métiers liés aux nouvelles technologies</li> <li>- Accompagner les évolutions de l'emploi en faveur d'une démarche de prévention et de prise en charge de la pénibilité et de l'usure professionnelle</li> </ul>	<p><b>Pilote</b> DGEFP CNSA DGCS</p>	<p><b>Calendrier</b> 2014 et au-delà</p>
<p><b>Action 4.3</b> Concevoir et proposer des services d'aide à domicile innovants grâce à l'usage des nouvelles technologies pour la relation aidants/aidants et aidants/aidés</p>	<p><b>Objectifs</b> Renforcer la complémentarité entre les technologies pour l'autonomie et les services</p>	<p><b>Pilote</b> UNA ADESSA FEDESAP FESP ADMR</p>	<p><b>Calendrier</b> 2014 et au-delà</p>
<p><b>Action 4.4</b> Intégrer la thématique « Silver économie » dans les cursus de formation initiale et continue des écoles de cadres techniques et commerciaux sous tutelle de l'État</p>	<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 3 modules de formation à la rentrée 2014</li> <li>- 3 écoles</li> <li>- 2 diplômes créés chaque année en France</li> </ul>	<p><b>Pilote</b> État/écoles (HEC, ESSEC, ESCP...)</p>	<p><b>Calendrier</b> 2014</p>

Les six axes du contrat de filière Silver économie – Axe 4

<p><b>Action 4.5</b> Adapter l'offre de formation destinée aux forces de vente pour faciliter l'accueil universel en magasin ou sur les sites et plates-formes de services et de vente à distance</p>	<p><b>Objectifs</b> Faire évoluer l'offre de formation continue pour mieux prendre en compte les attentes des clients « seniors »</p>	<p><b>Pilote</b> Branches professionnelles concernées et OPCA, avec en appui DGEFP et DGCIS</p>	<p><b>Calendrier</b> 2014</p>
<p><b>Action 4.6</b> Créer et déployer auprès des professionnels du bâtiment une marque de qualification de l'aménagement des lieux de vie pour âgés de type « Handibat » ou « Pros de l'accessibilité »</p>	<p><b>Objectifs</b> Renforcer la confiance et la compétence des professionnels dans le marché de l'habitat pour les âgés</p>	<p><b>Pilote</b> CAPEB/FFB</p>	<p><b>Calendrier</b> 2015</p>
<p><b>Action 4.7</b> Créer un MOOC (massive open online courses) de la Silver économie</p>	<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déploiement rapide</li> <li>- Formation en ligne de plusieurs milliers de personnes</li> </ul>	<p><b>Pilote</b> Cap Digital</p>	<p><b>Calendrier</b> 2014</p>
<p><b>Action 4.8</b> Mettre en place un accompagnement des acheteurs (publics et privés) par les centres d'expertise labellisés en focalisant sur la démarche d'accompagnement à la définition des besoins et la mise en réseau des acheteurs</p>	<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition d'un large panel d'acheteurs à former</li> <li>- 33 % des acheteurs accompagnés chaque année</li> </ul>	<p><b>Pilote</b> CNR santé à domicile et autonomie</p>	<p><b>Calendrier</b> 2014</p>
<p><b>Action 4.9</b> Créer un club France des conseils généraux pour la Silver économie</p>	<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rassembler les conseils généraux volontaires pour réaliser une partie de leurs achats en matière d'autonomie dans le cadre des critères de qualité et du label de la Silver économie</li> <li>- Valoriser et révéler le marché accessible aux industriels de la Silver économie</li> </ul>	<p><b>Pilote</b> CNR santé à domicile et autonomie</p>	<p><b>Calendrier</b> Dès janvier 2014</p>

**Action 4.1 – Négociation et mise en œuvre d'un contrat d'études prospectives (CEP) afin d'identifier les nouveaux métiers et les besoins en termes de compétences de l'économie liée au vieillissement de la population active et, notamment, ceux liées au vieillissement des consommateurs**

**Enjeux et objectifs de l'action**

Établir une feuille de route partagés avec les partenaires sociaux du secteur de la Silver économie pour anticiper, favoriser, faciliter l'évolution de cette filière et adapter les emplois, les compétences et les formations.

Dresser un panorama du secteur de la Silver économie (identification des nouveaux métiers, analyse de l'évolution de métiers existants impactés par les nouvelles technologies pour l'autonomie et des compétences liées à ces évolutions).

L'objectif sera de négocier et mettre en œuvre un CEP avec les partenaires sociaux du secteur afin de préciser la feuille de route adaptée et les actions à conduire.

**Descriptif de l'action**

1. Cartographier les métiers du secteur de la Silver économie (notamment, les secteurs de l'habitat, la communication, le transport, l'e-autonomie, la sécurité, la santé, la distribution, le secteur du loisir)

2. Pour lesquels, il est prévu :
  - une forte croissance des effectifs, susceptibles de connaître des tensions en termes de qualifications ;
  - des fortes compétences nécessitant la construction (ou l'adaptation) de formations initiales ou continues dédiées qui sont actuellement fragilisées par l'introduction de nouvelles technologies.
3. Élaborer un plan d'action : création de CQP ou CQPI, construction de parcours professionnels, élaboration de modalités d'acquisition adaptées des compétences pour les actifs, transférabilité des compétences des métiers fragiles vers des métiers porteurs, passerelles envisageables entre divers métiers...

**Pilotes**

DGEFP avec les branches professionnelles concernées

**Calendrier**

2014 et au-delà

## **Action 4.2 – Accompagner les professionnels, les structures d'aide à domicile et les réseaux d'hébergement spécialisé (RPA, résidences service, MARPA, Éhpad...) sur les conséquences de l'usage des TPA**

### **Enjeux et objectifs de l'action**

- ➔ Anticiper et accompagner l'évolution des emplois et des compétences au vue, notamment, de l'usage des TPA, prévenir les risques d'inadaptation à l'emploi et répondre aux besoins de développement des compétences des salariés comme des entreprises dans le cadre de la négociation d'un accord de développement des emplois et des compétences (ADEC)
- ➔ Renforcer l'attractivité, l'accès et favoriser la mixité des métiers
- ➔ Préparer les compétences de demain et accompagner, notamment la transformation des métiers liés aux nouvelles technologies
- ➔ Accompagner les évolutions de l'emploi en faveur d'une démarche de prévention et de prise en charge de la pénibilité et de l'usure professionnelle

Cet accord ciblera plus particulièrement les structures et les professionnels du secteur de l'aide à domicile ainsi que les réseaux d'hébergements spécialisés (RPA, résidences de services, MARPA, Éhpad...)

### **Descriptif de l'action**

**Cette action sera structurée autour de cinq ambitions :**

#### **1. Attractivité et accès aux métiers**

- Faciliter l'accès aux métiers des services d'aide à domicile pour les jeunes et les adultes, d'identifier les passerelles possibles entre les différents métiers du

secteur, via la reconnaissance partielle des diplômes

- Renforcer la formation pour les personnels aidants, les salariés d'entreprises
- Favoriser la mixité des métiers

#### **2. Compétences de demain et transformation des métiers liés de plus en plus aux nouvelles technologies**

- Construire des formations spécifiques Silver économie
- Identifier les organismes de formation dédiés et contribuer à la construction de l'offre de formation adaptée

#### **3. Développement de la VAE des salariés qui exercent déjà leur activité dans ces métiers pour faciliter la valorisation de l'expérience professionnelle des personnes peu qualifiées afin d'obtenir une certification**

#### **4. Adéquation entre l'offre de formation initiale et les besoins des personnes âgées dépendantes**

#### **5. Prévention et prise en charge de la pénibilité et de l'usure professionnelle**

Ces démarches devront s'inscrire en cohérence avec les axes stratégiques du plan de développement des métiers de l'autonomie.

### **Pilotes**

DGEFP  
DGCS

Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA)

### **Calendrier**

2014 et au-delà

**Action 4.3 – Concevoir et proposer des services d'aide à domicile innovants grâce aux nouvelles technologies pour la relation aidants/aidants et aidants/aidés**

**Enjeux et objectifs de l'action**

La diffusion des technologies pour l'autonomie sera d'autant plus intense qu'elle sera associée aux services de proximité d'aide à la personne. Or, les métiers du service à domicile cherchent actuellement un second souffle économique.

Des alliances entre, d'une part, les métiers de l'aide à domicile et, d'autre part, des industriels ou des services de téléassistance permettraient d'étoffer les offres traditionnelles des services à la personne, ce qui améliorerait l'attractivité du secteur et conforterait son modèle économique.

**Descriptif de l'action**

- Engager une réflexion sur la diversification des métiers du domicile par la possibilité de diffuser des services ou des bouquets de nouveaux services
- Proposer des modèles de partenariats

**Pilotes**

UNA  
ADEMER  
FEDESAP  
FESP

**Calendrier**

2014 et au-delà

### **Action 4.4 – Intégrer la thématique « Silver économie » dans les cursus de formation initiale et continue des écoles de cadres techniques et commerciaux sous tutelle de l'État**

#### **Enjeux et objectif de l'action**

La filière Silver économie, pour émerger et se développer, aura besoin, dans les prochaines années, de cadres informés et formés sur les problématiques de l'âge et sur les technologies permettant d'adapter la société au vieillissement de la population.

Il s'agit de faire connaître les potentiels de la Silver économie et les besoins en compétences auprès des écoles d'ingénieurs et les écoles de commerce afin de susciter l'intérêt des jeunes pour la filière.

Objectifs :

- 3 modules de formation à la rentrée 2014 ;
- 3 écoles ;
- 2 diplômes créés chaque année en France

#### **Descriptif de l'action**

Il s'agit dans un premier temps d'organiser des cycles d'information sur les problématiques de l'âge, sur la filière en émergence et ses besoins en compétences dans les grandes écoles.

L'introduction de cette thématique dans les écoles se traduira par :

- la création de modules de sensibilisation aux caractéristiques des seniors et à leur traduction dans les offres de produits et de services (construction, domotique, robotique, marketing générationnel, merchandising...) dans le cadre de la formation initiale et continue des cadres techniques et commerciaux. À ce titre, des forums de rencontres avec les professionnels de la filière et des concours destinés aux étudiants avec le support des pouvoirs publics pourront être organisés ;
- la mise en place d'une réflexion collective (écoles/État/professionnels) pour la création de cursus diplômant de spécialisation des étudiants dans des disciplines utiles à la Silver économie.

#### **Pilote**

État/écoles (HEC, ESCP, ESSEC...)

#### **Calendrier**

2014 et au-delà



**Action 4.5 – Adapter l’offre de formation destinée aux forces de vente pour faciliter l’accueil universel en magasin ou sur les sites et plates-formes de services et de vente à distance**

**Enjeux et objectifs de l’action**

Les consommateurs seniors manifestent des besoins particuliers en termes de conseils et d’accompagnement. Les jeunes seniors, « happy boomers » avisés, s’informent et comparent les offres avec soin. Ils exigent un conseil personnalisé. Les seniors plus âgés ont besoin d’un environnement accessible et nécessitent encore davantage d’attention.

Les grandes enseignes généralistes et les plates-formes de vente à distance n’ont pas encore pris toute la mesure du vieillissement de la population. Leur force de vente, souvent jeune, n’est pas formée aux caractéristiques et aux attentes de cette clientèle, ce qui peut constituer un frein pour la diffusion de certains produits à forte composante technologique.

Objectif : faire évoluer l’offre de formation continue pour mieux prendre en compte les attentes des clients « seniors »

**Descriptif de l’action**

- Engager un travail avec les fédérations professionnelles et certaines entreprises du secteur pour identifier les attentes des clients « seniors » en termes d’accueil en magasin et sur les plate-formes de vente à distance.
- Travailler avec les OPCA de ces secteurs en vue d’une sensibilisation des organismes de formation à une meilleure prise en compte de ces besoins dans la définition de leur offre : création de nouvelles formations, adaptation des formations existantes...

**Pilotes**

Branches professionnelles concernées et OPCA, avec en appui la DGEFP et la DGCIS

**Calendrier**

2014

**Action 4.6 – Créer et déployer auprès des professionnels du bâtiment une marque de qualification de l'aménagement des lieux de vie pour âgés de type « Handibat » ou « Les Pros de l'accessibilité »**

### Enjeux et objectifs de l'action

Il n'est pas facile psychologiquement pour une personne âgée d'accepter le principe d'une adaptation du logement dont elle est propriétaire. Ces dernières ont besoin d'être accompagnées et rassurées tout autant que d'avoir des repères et des assurances sur la qualité des prestataires.

L'implication et le sens des responsabilités du secteur de l'artisanat ont été importants : la CAPEB et la FFB ont chacun lancé leur label de qualité adossé à une politique de formation. En 2010, la CAPEB a lancé son label Handibat, on compte aujourd'hui plus de 2 000 entreprises titulaires du label et plus de 3 400 en cours de formation. Le label Handibat est obtenu suite à un examen du dossier par une commission consultative composée entre autres de représentants de l'État, des CODERPA, des MDPH ou des PACT.

Simultanément, La FFB a déployé la marque nationale « Les Pros de l'accessibilité » s'adressant à toutes les entreprises de bâtiment souhaitant valoriser leur savoir-faire pour les travaux d'adaptation des logements pour favoriser l'autonomie des personnes âgées ou handicapées mais aussi de construction d'établissements accessibles à tous. Cette marque est à présent utilisée par les entreprises de bâtiments dans près de 70 départements et concerne plus de 11000 salariés formés.

Face à la volonté présidentielle affichée de lancer un vaste mouvement d'adaptation des logements à la perte d'autonomie, il semble important de favoriser cette démarche tout en étant exigeante avec elle en faisant évoluer les marques.

Des opérateurs comme la Cnav ou l'Anah pourraient alors aisément contribuer à faire connaître les entreprises qui en seraient titulaires.

### Descriptif de l'action

- Adapter ces labels aux travaux spécifiques qui nécessitent l'intervention d'une assistance à maîtrise d'ouvrage (travaux lourds avec formalisation tri ou quadri-partite de type Ménage/AMO/Maîtrise d'œuvre/Entreprise)
- Clarifier les compétences attendues en matière d'intervention sur le bâti ancien, des contraintes techniques liées à la structure des logements, de connaissance des équipements..., ce qui permettra une parfaite compétence de l'entreprise pour mettre en œuvre les préconisations médicales ou paramédicales
- Étendre l'exigence de compétence à tous les salariés de l'entreprise
- Mieux cadrer les modalités de contrôle

**Pilotes** Anah/Cnav

**Calendrier** Dès 2014

## Action 4.7 – Créer un MOOC (massive open online courses) de la Silver économie

### Enjeux et objectifs de l'action

Le concept de MOOC rencontre actuellement un vif succès. Il repose sur la mise en ligne des enseignements destinés à être suivis librement et gratuitement. On distingue les xMOOC qui offrent une forme d'enseignement plutôt traditionnelle et les cMOOC ou MOOC connectivistes, particulièrement intéressant dans le cadre de l'économie des seniors, car basés sur une communauté des apprenants (ou des personnes qui suivent le MOOC).

L'objectif est de former en ligne plusieurs milliers de personnes.

Les cibles visées sont aussi variées que les parties prenantes de la Silver économie :

- les seniors eux-mêmes, pour qu'ils puissent se former aux solutions existantes, mais également échanger entre eux sur leurs problèmes via la communauté des apprenants ;
- les aidants familiaux qui souvent ne sont pas du tout formés ;
- les intervenants professionnels, au domicile ou en Éhpad, dans la perspective d'une meilleure qualité du service rendu ;
- les prestataires de service, afin d'assurer une bonne mise en œuvre des solutions existantes ;

- les métiers industriels, afin de tirer par le haut l'industrie française grâce à un vivier de compétences.

Le MOOC peut être également un outil de promotion de la filière française à l'international.

Objectifs :

- déploiement rapide ;
- formation en ligne de plusieurs milliers de personnes

### Descriptif de l'action

- ➔ Lancer le développement d'une plateforme MOOC par les pôles de compétitivité. Celle-ci pourrait être développée sur le modèle d'une plateforme mutualisée d'innovation
- ➔ Amorcer la plate-forme avec quelques programmes phares de formation proposés par des acteurs majeurs de la filière, académiques ou industriels
- ➔ Laisser les acteurs de la filière proposer de nouveaux contenus pour alimenter la plate-forme, tout en gardant un rôle de contrôle et de structuration des contenus

### Pilote

Cap Digital pour le montage de la plate-forme

### Calendrier

Lancement des premières formations phares en 2014 puis déploiement rapide

### **Action 4.8 – Mettre en place un accompagnement des acheteurs (publics et privés) par les centres d'expertise labellisés par le CNR en focalisant sur la démarche d'accompagnement à la définition des besoins et la mise en réseau des acheteurs**

#### **Enjeux et objectifs de l'action**

La mise en œuvre du scénario de commande d'innovation pour l'autonomie et son adoption par les acheteurs sera d'autant plus efficace que des centres d'expertise disséminés sur le territoire national viendront en aide aux acheteurs via un processus d'accompagnement adapté.

La dynamisation de la filière Silver économie passe ainsi par la constitution de cet appui territorial, c'est-à-dire la mise en place de territoires d'expérimentation des dispositifs innovants. Plusieurs territoires émergent déjà comme des candidats potentiels pour accueillir des projets pilotes et soutenir, notamment par le biais de la commande publique, ou avec des structures de type Living Labs. Ce sont dans ces structures que se développent les innovations technologiques à destination des âgés.

Objectifs : définition d'un large panel d'acheteurs à former, puis 33 % des acheteurs de ce panel accompagnés chaque année.

#### **Descriptif de l'action**

Cet accompagnement pourrait prendre plusieurs formes :

- une communication et une sensibilisation personnalisée des acheteurs (publics ou privés) et des acteurs concernés aux thématiques et enjeux de la Silver économie ;

- une assistance à maîtrise d'ouvrage, formée d'experts pour accompagner les services achats dans la formulation de leurs besoins, dans la rédaction des documents de consultation, et dans le choix des opérateurs finaux ;
- une aide à l'identification du type d'appel d'offres ou sur la procédure de consultation en fonction de la typologie de l'innovation à acquérir, soit de type achats pré-commerciaux (PCP), soit de type achats d'innovation existante (PPI) ;
- des documents-cadres ou canevas structurés de type cahier des charges type en fonction des orientations définies ci-avant ;
- une formation à la méthodologie et au scénario de commande d'innovation.

#### **Pilote**

CNR santé à domicile et autonomie, en coordination des centres d'expertise territoriaux sur ce sujet

#### **Calendrier**

Début des actions d'accompagnement dès 2014

## Action 4.9 – Créer un club France des conseils généraux pour la Silver économie

### Enjeux et objectifs de l'action

Le financement de la prise en charge des personnes âgées dépendantes incombe principalement aux conseils généraux. Il est donc de l'intérêt des contribuables et des bénéficiaires des aides de trouver les meilleures solutions de prise en charge possibles, notamment celles susceptibles de prolonger le maintien à domicile, moins coûteuses pour la collectivité que les placements en établissements spécialisés et plébiscitées par ailleurs par les intéressés.

Les solutions mises en place localement peuvent être très variées, selon l'offre disponible et la capacité des acheteurs locaux à apprécier la pertinence des offres.

### Descriptif de l'action

Rassembler dans une structure informelle, telle que la Commission politique sociale et familiale de l'ADF, les conseils généraux volontaires dans un but d'échange des expériences sur les solutions adoptées par les uns et les autres en termes de solutions pour l'autonomie.

Objectif à terme : rationaliser leurs achats de téléassistance ou de e-santé, en s'appuyant notamment sur les critères de qualité définis par les labels et les normes de la Silver économie.

Une telle initiative permettra d'autre part aux industriels de la Silver économie de disposer d'une meilleure visibilité sur le marché et ainsi d'ajuster leurs offres.

### Pilote

CNR santé à domicile et autonomie

### Calendrier

2014 et au-delà



## Axe 5

### Communiquer positivement sur les âgées et le « bien vieillir » auprès du grand public et des distributeurs

Il s'agit de communiquer positivement en direction des seniors (jeunes retraités et plus âgés) afin d'encourager les particuliers à s'équiper et les distributeurs à proposer des produits et services adaptés aux seniors.

<p><b>Action 5.1</b> Poursuivre la campagne de communication sur le thème de la Silver économie et des bénéfices de cette filière industrielle en faveur des âgés</p>	<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les branches professionnelles communiqueront autour de la Silver économie dans leur colloque annuel, salons, tables rondes...</li> <li>- Une communication récurrente et régulière</li> </ul>	<p><b>Pilote</b> État/branches professionnelles du Comité de filière</p>	<p><b>Calendrier</b> 2013 et années suivantes</p>
<p><b>Action 5.2</b> Mobiliser les professionnels de la distribution sur la thématique de la Silver économie, notamment lors des « Rendez-vous du commerce »</p>	<p><b>Objectifs</b> Avoir plusieurs tables rondes sur la Silver économie lors des « Rendez-vous du commerce », avec une zone réservée Silver économie</p>	<p><b>Pilote</b> État/CdCF</p>	<p><b>Calendrier</b> 2014 et années suivantes</p>
<p><b>Action 5.3</b> Donner de la visibilité à la filière par la mise en place de show-rooms itinérants et/ou permanents de produits innovants de la Silver économie en bénéficiant de la réflexion développée par les « pépites » de la domotique que sont Legrand, Schneider, Hager, Orange ou Essilor sur les « smart homes » pour y intégrer la dimension Silver économie</p>	<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une quinzaine de show-rooms itinérants ou permanents et un show-room par région d'ici 2017</li> <li>- Permettre que 20 innovations technologiques du CEA Tech chaque année irriguent les innovations incrémentales et majeures de la Silver économie</li> <li>- Avoir 5 produits annuels porteurs pour l'avenir de la Silver économie française</li> </ul>	<p><b>Pilote</b> IGNES ASIPAG France cluster CEA-Tech</p>	<p><b>Calendrier</b> 2014</p>
<p><b>Action 5.4</b> Réunir les industriels autour d'une « Charte RSE pour le bien-être des âgés et la Silver économie »</p>	<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permettre à travers le volet RSE le développement de la Silver économie</li> <li>- Avoir une vingtaine d'industriels dans le tour de table</li> </ul>	<p><b>Pilote</b> État/branches professionnelles</p>	<p><b>Calendrier</b> 2014 et au-delà</p>

<p><b>Action 5.5</b> Inciter à l'intégration de plus de vendeurs « âgés » (et/ou jeunes, mais formés à la consommation propre des âgés) dans les équipes de vente des entreprises de distribution de produits et de services</p>	<p><b>Objectifs</b> Avoir un marketing et une vente adaptés aux âgés</p>	<p><b>Pilote</b> CdCF/FFT</p>	<p><b>Calendrier</b> 2014 et au-delà</p>
<p><b>Action 5.6</b> Lancer un concours « Open Data Camp » sur la thématique de la Silver économie</p>	<p><b>Objectifs</b> Concours annuel avec 5 lauréats</p>	<p><b>Pilote</b> Etalab</p>	<p><b>Calendrier</b> 2014</p>
<p><b>Action 5.7</b> Lancer un concours « applications mobiles pour seniors » visant à enrichir la plate-forme Proxima mobile</p>	<p><b>Objectifs</b> Développer 10 applications pour objets mobiles pour âgés par an</p>	<p><b>Pilote</b> Délégation au usages de l'Internet (public)</p>	<p><b>Calendrier</b> 2014</p>
<p><b>Action 5.8</b> Lancement d'un « Code pour âgés »</p>	<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Amorcer des innovations majeures au service des âgés</li> <li>- Mobiliser les développeurs au service des âgés</li> </ul>	<p><b>Pilote</b> Cap Digital</p>	<p><b>Calendrier</b> 2014</p>
<p><b>Action 5.9</b> Lancement d'animations comme un Hackathon (marathon de 48h avec des développeurs et designers) de manière à introduire de l'innovation et des dynamiques nouvelles dans les produits et services de la Silver économie</p>	<p><b>Objectifs</b> Reconfigurer des produits de la Silver économie</p>	<p><b>Pilote</b> Clusters</p>	<p><b>Calendrier</b> 2014</p>



## **Action 5.1 – Poursuivre la campagne de communication sur le thème de la Silver économie et des bénéfices de cette filière industrielle en faveur des âgés**

### **Enjeux et objectif de l'action**

La France accuse un retard dans l'intégration des seniors à la vie sociale, du fait d'une image dépréciée de la vieillesse. Le lancement d'une campagne nationale de communication sur le thème du bien vieillir et des échanges intergénérationnels poursuit deux objectifs :

- contribuer à donner une image positive des seniors dans la société en montrant la richesse des liens intergénérationnels ;
- informer les seniors sur les offres de biens et de services permettant le « bien vieillir ».

Objectifs : associer les branches professionnelles dans leur colloque annuel, salons, tables rondes, qui communiqueront autour de la Silver économie et instaurer une communication récurrente et régulière.

### **Descriptif de l'action**

Cette campagne pourrait prendre comme support la « semaine bleue », qui remplit le premier objectif assigné à cette action.

Elle serait complétée par l'appui à des initiatives locales privées (fédérations professionnelles, associations) et publiques (collectivités locales et leurs établissements) sur le thème du « bien vieillir » dans ses composantes multiples : prendre soin de soi (sa santé, son apparence), adapter son domicile (domotique), entretenir des liens sociaux (tourisme, loisirs, transports), rester actif (bénévolat).

Cet appui pourrait prendre notamment la forme :

- d'une campagne nationale de communication médias ;
- de la labellisation d'un certain nombre d'évènements mis en œuvre par des partenaires publics et privés.

### **Pilote**

État/branches professionnelles du Comité de filière

### **Calendrier**

2014 et au-delà

## **Action 5.2 – Mobiliser les professionnels de la distribution sur la thématique de la Silver économie, notamment lors des rendez-vous du commerce**

### **Enjeux et objectif de l'action**

La DGCIS a mis en place en 2010 un format d'échanges à destination des acteurs du commerce, baptisé les « Rendez-vous du commerce ».

Ce cycle se place dans le cadre et le prolongement des travaux de la Commission d'orientation du commerce de proximité.

Dans un contexte de mutation du commerce et de renouvellement des attentes et des profils des consommateurs, les objectifs poursuivis sont de faire des focus sur des sujets structurants, de mettre en exergue des bonnes pratiques et de permettre l'échange et les retours d'expériences.

Face aux difficultés à mobiliser les acteurs du commerce autour du thème de la Silver économie, cette action vise à rappeler aux acteurs les potentiels des marchés qui s'ouvrent et entendre les témoignages d'enseignes de distribution ayant déjà investi dans la distribution de produits à destination des seniors.

Objectif : mettre en place plusieurs tables rondes sur la Silver économie lors des « Rendez-vous du commerce », avec une zone réservée Silver économie.

### **Descriptif de l'action**

Les « Rendez-vous du commerce » se déroulent sous forme de demi-journées organisées autour de tables rondes rassemblant des entreprises témoins et des experts des thématiques traitées.

Ce rendez-vous du commerce « Silver économie » pourra, notamment, aborder les questions relatives à la mise en place (ou non) de rayons spécialisés « seniors » dans les magasins, la problématique d'image – souvent dépréciative – pour les enseignes qui s'adressent aux seniors, ou encore aux spécificités de l'accueil des seniors en magasin et de la vente à distance pour les seniors.

### **Pilote**

État/CdCF

### **Calendrier**

2014 et suivantes

### **Action 5.3 – Donner de la visibilité à la filière par la mise en place de show-rooms itinérants et/ou permanents de produits innovants de la Silver économie**

#### **Enjeux et objectif de l'action**

Les produits innovants de la Silver économie, encore peu connus et diffusés par les circuits de distribution « grand public », trouvent difficilement leurs marchés, auprès des particuliers comme des acheteurs institutionnels. Dans le même temps, les start-up et les PME du secteur ne disposent souvent pas des moyens nécessaires pour produire les petites séries nécessaires à leur prospection commerciale.

La mise en scène des produits de la Silver économie au sein de show-rooms collectifs apparaît donc comme un moyen de sensibiliser de futurs clients aux effets de l'âge, de les informer sur les réponses apportées par les produits de la Silver économie en leur permettant d'expérimenter les services qu'ils peuvent rendre. Ils offrent aux petites structures les moyens de se faire connaître à moindre frais.

#### **Objectifs :**

- une quinzaine de show-rooms itinérants ou permanents et un show-room par région d'ici 2017 ;
- permettre que 20 innovations technologiques du CEA-Tech chaque année irriguent les innovations incrémentales et majeures de la Silver économie ;

- avoir 5 produits annuels porteurs pour l'avenir de la Silver économie française.

#### **Descriptif de l'action**

Quatre actions pourront être mises en œuvre parallèlement :

- la mise en place d'un show-room par le CEA Tech de Grenoble. Le CEA jouera également son rôle de pivot technologique pour la Silver économie ;
- la reconduction, en 2014, d'un troisième train à destination des seniors (cf. celui du « bien vivre toute sa vie » de 2013), mettant encore plus en avant les produits et services innovants de la Silver économie au travers de thématiques d'usage telles que le bien-être à domicile, les relations avec les proches, la mobilité, la nutrition... ;
- la multiplication d'espaces de démonstration partagés permanents (cf. le show-room du pôle domotique de Guéret) ou temporaires (cf. les « Journées de la domotique » organisées par Promotelec), de maisons « témoins » adaptées pour le bien-être et la sécurité des seniors (telles celles mises en place le pôle Aménagement de la maison en Alsace) ;

- à l'occasion de la 110<sup>e</sup> édition de la foire de Paris en 2014, la mise en place d'un espace dédié aux produits innovants de la Silver économie.

**Pilote**

IGNES/ASIPAG/France cluster  
CEA-Tech

**Calendrier**

Année 2014

## **Action 5.4 – Réunir les industriels autour d'une « Charte de responsabilité sociale des entreprises (RSE) pour le bien-être des âgés et la Silver économie »**

### **Enjeux et objectif de l'action**

La France accuse un retard important dans l'intégration et la prise en charge des seniors dans la société. Cette intégration, contribuant à positiver l'image des seniors, passe nécessairement par la mise en œuvre de solutions permettant aux seniors de rester socialement autonomes et actifs et constitue un des leviers du développement de la Silver économie.

Les entreprises ont un rôle majeur à jouer dans cette intégration. Ainsi, dans leurs critères de recrutement, et en tant qu'employeurs, elles se doivent de veiller au bien-être de leurs salariés seniors (amélioration des conditions de travail, mixité générationnelle des équipes, formation et reconnaissance de l'expérience, prise en compte des contraintes familiales – notamment ceux des aidants familiaux – actions de prévention et de promotion de la santé à tous les âges). En tant que producteurs, elles peuvent s'engager à prendre en compte les besoins de leurs consommateurs âgés dans leur offre et dans leur stratégie commerciale.

### **Objectifs :**

- permettre à travers le volet RSE le développement de la Silver économie ;

- réunir une vingtaine d'industriels dans le tour de table

### **Descriptif de l'action**

Les fédérations professionnelles pourront engager des actions de sensibilisation et de formation auprès de leurs adhérents, afin de susciter une évolution des modes de management favorisant la mutation culturelle dans les entreprises.

Celles-ci devront se traduire sous forme de chartes de la mixité, de mise en place de démarches pour une meilleure intégration des seniors dans leur environnement professionnel.

Actions de communication vis-à-vis de l'amélioration de l'alimentation, de la sécurité et de l'information des consommateurs sur l'impact des produits, de l'étiquetage environnemental, de l'éducation du consommateur, du développement d'offres spécifiques catégorielles (malvoyants, seniors...), etc.

### **Pilote**

État/fédérations professionnelles concernées

### **Calendrier**

2014 et au-delà

**Action 5.5 – *Inciter à l'intégration de plus de vendeurs « âgés » (et/ou jeunes, mais formés à la consommation propre des âgés) dans les équipes de vente des entreprises de distribution de produits et de services***

**Enjeux et objectif de l'action**

La qualité de l'accueil des seniors dans les magasins et sur les sites de vente en ligne constitue parfois un frein à la diffusion des produits et services destinés aux seniors (notamment, pour les produits technologiques, assurantiels ou financiers).

L'augmentation de la différence d'âge entre les jeunes vendeurs/commerciaux et les clients seniors rend ainsi de plus en plus difficile le dialogue entre des générations qui ne se connaissent pas et peinent à se comprendre tant leurs histoires, valeurs, croyances et comportement d'achat diffèrent.

Outre la formation des jeunes, la présence de vendeurs seniors, expérimentés et mieux à même de les comprendre et de les conseiller a pour objectif de rassurer les consommateurs et de les accompagner dans leurs actes d'achats.

Objectif : proposer un marketing et une forme de vente plus adaptés aux âgés

**Descriptif de l'action**

Dans le cadre du maintien des seniors dans l'emploi, il s'agit de diversifier le recrutement des équipes de vente en y incluant des seniors et, pour ceux qui sont en place, de leur permettre d'évoluer vers des fonctions d'accueil et de conseil pour les clientèles les plus âgées.

**Pilote**

CdCF/FFT

**Calendrier**

2014 et au-delà

## **Action 5.6 – Lancer un concours « Open Data Camp » sur thématique de la Silver économie**

### **Enjeux et objectif de l'action**

Les populations seniors sont encore insuffisamment ciblées en tant qu'utilisateurs et bénéficiaires de l'apport des technologies de la communication.

Pourtant, il existe un réel potentiel de développement d'applications sur le thème et/ou à destination des publics seniors.

Sous l'autorité d'Etalab, services du Premier ministre, sont périodiquement lancés des concours « Open Data Camp » récompensant les meilleures applications, services ou data visualisations interactives qui réutilisent des données publiques. Ces concours sont ouverts aux entrepreneurs, salariés, étudiants ou chercheurs, seuls ou en équipe, indépendants ou issus de « start-up », de TPE/PME, ou de grandes entreprises.

L'ouverture d'un concours « data connexions for seniors » vise à sensibiliser et à inciter les étudiants et les jeunes entrepreneurs à s'intéresser aux besoins et aux attentes des seniors et de ceux qui les accompagnent, à contribuer à la visibilité et à une meilleure intégration des seniors dans la société, et à la réduction de la fracture numérique.

Objectifs : concours annuel avec 5 lauréats

### **Descriptif de l'action**

Etalab soumet les projets à l'évaluation d'un jury de professionnels et de personnalités qualifiées issues de l'écosystème open data. Les lauréats disposent d'un temps de présentation dédié à leurs projets devant la communauté qualifiée ainsi que d'un temps pour exprimer clairement leurs besoins afin d'accélérer leur développement. Les partenaires des Open Data Camp s'engagent à accompagner le développement des projets lauréats en fonction des besoins exprimés.

Etalab fédère et anime une communauté ouverte de porteurs de projets, acteurs de l'innovation et de l'open data, pour amplifier le développement de services et de l'application innovante.

Etalab coordonne l'action des services de l'État et de ses établissements publics pour faciliter la réutilisation la plus large possible des informations mises en ligne sur le portail national [www.data.gouv.fr](http://www.data.gouv.fr).

### **Pilote**

Etalab

### **Calendrier**

2014

### **Action 5.7 – Lancer un concours « applications mobiles pour seniors » visant à enrichir la plate-forme Proxima mobile**

#### **Enjeux et objectif de l'action**

Face au déficit de l'offre et au manque de visibilité des seniors dans la société et le monde du numérique, cette action vise à stimuler le développement d'une offre d'applications mobiles à destination des seniors, applications labellisées et référencées sur la plate-forme Proxima mobile.

Ainsi labellisées, ces applications bénéficieront d'une meilleure visibilité auprès des usagers et contribueront à valoriser les entreprises qui les auront développées.

Objectif : développer chaque année 10 applications pour objets mobiles dédiés aux âgés

#### **Descriptif de l'action**

La Délégation à l'usage de l'Internet (DUI) est chargée de proposer et de coordonner des mesures qui facilitent la diffusion des technologies de l'Internet auprès de l'ensemble des citoyens et stimulent l'écosystème des services sur terminaux mobiles en France et en Europe.

La DUI gère notamment le portail « Proxima Mobile », premier portail européen de services d'intérêt général sur terminaux mobiles.

Ce portail référence plus de 100 applications labellisées pour leur utilité et leur ergonomie. Les services présents sur ce portail couvrent des domaines aussi divers que l'éducation, le droit, la santé, le tourisme, le handicap, la vie locale, les transports ou encore le développement durable.

Ce concours, lancé dans le cadre d'un appel à projet national pourrait se décliner en plusieurs catégories, couvrant les différents besoins et attentes des citoyens seniors en matière de santé, bien-être, loisirs, transports...

#### **Pilote**

Délégation aux usages de l'Internet (public)

#### **Calendrier**

Courant 2014



## Action 5.8 – Lancement d'un « Code pour âgés »

### Enjeux et objectifs de l'action

Face au déficit de l'offre et au manque de visibilité des seniors dans la société et le monde du numérique, cette action vise à stimuler le développement d'une offre d'applications mobiles à destination des seniors, applications labellisées et référencées sur la plate-forme « Proxima mobile ».

Ainsi labellisées, ces applications bénéficieront d'une meilleure visibilité auprès des usagers et contribueront à valoriser les entreprises qui les auront développées.

Objectif : développer chaque année 10 applications pour objets mobiles dédiés aux âgés

### Descriptif de l'action

Ce concours, lancé dans le cadre d'un appel à projet de Cap Digital, pourrait se décliner en plusieurs catégories, couvrant les différents besoins et attentes des citoyens seniors en matière de santé, bien-être, loisirs, transports...

### Pilote

Cap Digital (privé)

### Calendrier

2014

**Action 5.9 – Lancement d’animations comme un Hackathon (marathon de 48h avec des développeurs et des designers) de manière à introduire de l’innovation et des dynamiques nouvelles dans les produits et services de la Silver économie**

**Enjeux et objectifs de l’action**

Quelques modifications dans le design ou les fonctionnalités d’un produit peuvent aisément permettre d’aboutir à un produit adapté aux besoins et envies d’une clientèle âgée.

Cette action aura pour objectif de reconfigurer certains produits existants de la Silver économie.

**Descriptif de l’action**

Les clusters lanceront, sur des thématiques préalablement identifiées, des actions visant à reconfigurer et adapter des produits courants aux besoins et envies des seniors.

**Pilote**

Clusters

**Calendrier**

2014

## Axe 6

### Créer des innovations majeures dans le champ de la Silver économie

La Silver économie figure parmi les sept ambitions pour la France présentées dans le rapport de la Commission innovation 2030 présidée par Anne Lauvergeon. Afin de sélectionner les projets d'innovation majeure retenus dans le cadre de cette action (dotée de 300 M€ au total), un appel à projets sera lancé début décembre 2013. Les acteurs de la Silver économie porteurs de projets d'innovations majeures peuvent y répondre, seuls ou dans le cadre de consortium.

<b>Action 6.1</b> Lancement d'un appel à projets d'innovations majeures	<b>Objectifs</b> Sélectionner les projets susceptibles de développer les solutions de demain pour la Silver économie	<b>Pilotes</b> État (suite de la Commission Lauvergeon)	<b>Calendrier</b> Décembre 2013
<b>Action 6.2</b> Créer un forum des « Living Labs pour la Silver Autonomie » (LLSA)	<b>Objectifs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fédérer les Living labs de la Silver Autonomie</li> <li>- Générer au moins 10 innovations par an dans le champ de la Silver économie</li> </ul>	<b>Pilote</b> Forum LLSA (« Living Labs pour la Silver Autonomie » et association « France living labs »)	<b>Calendrier</b> Décembre 2013
<b>Action 6.3</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déployer des actions d'information et d'accompagnement des entreprises souhaitant adapter leur offre au marché des seniors, notamment dans leur démarche de design universel</li> <li>- Permettre la mise à disposition temporaire ou ponctuelle de designers dans les clusters ou entreprises de la Silver économie (designers à demeure)</li> </ul>	<b>Objectifs</b> Au moins 20 expériences par an doivent être menées dans les territoires.	<b>Pilote</b> ACFCI France cluster Cité du Design ARF ADF	<b>Calendrier</b> 2014 et au-delà
<b>Action 6.4</b> Intégrer une dimension « Silver économie » dans les futurs contrats de plans État-régions 2014-2020	<b>Objectifs</b> Plus de 50 % des régions	<b>Pilote</b> DATAR/régions	<b>Calendrier</b> En cours

Les six axes du contrat de filière Silver économie – Axe 6

<p><b>Action 6.5</b> Sur la base des stratégies régionales de l'innovation (SRI), mobiliser des fonds européens sur le thème de la Silver économie</p>	<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Financer cinq clusters de la Silver économie</li> <li>- Financer six démonstrateurs industriels sur la Silver économie</li> </ul>	<p><b>Pilotes</b> Régions</p>	<p><b>Calendrier</b> En cours</p>
<p><b>Action 6.6</b> Identifier quelques gérontopôles en France avec trois volets : transversalité de la recherche, médico-social (ou autonomie) et Silver économie</p>	<p><b>Objectifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mobiliser la recherche appliquée de manière à renforcer l'innovation et les applications technologiques au service de la Silver économie</li> <li>- Les gérontopôles français mêleront la dimension recherche, la dimension autonomie et la dimension Silver économie</li> <li>- Les gérontopôles sont un moyen de diffuser les bonnes pratiques en matière d'autonomie et de promouvoir par leur diffusion les technologies pour l'autonomie</li> </ul>	<p><b>Pilote</b> État</p>	<p><b>Calendrier</b> 2014 et suivantes</p>
<p><b>Action 6.7</b> Accompagner l'innovation collaborative et l'industrialisation des projets de la filière Silver économie</p>	<p><b>Objectifs</b> Promouvoir durablement la Silver économie Structurer la filière à long terme par des projets et une industrialisation d'envergure</p>	<p><b>Pilote</b> CGI avec les opérateurs mandatés par le CGI</p>	<p><b>Calendrier</b> 2013 et suivantes</p>

## **Action 6.1 – Lancement d'un appel à projets d'innovation majeure incluant la Silver économie**

### **Enjeux et objectifs de l'action**

La Silver économie figure parmi les 7 ambitions pour la France présentées dans le rapport de la Commission innovation 2030 présidée par Anne Lauvergeon.

Afin de sélectionner les projets d'innovation majeure retenus dans le cadre de cette action (dotée de 300 M€ au total), un appel à projets sera lancé début décembre 2013. Les acteurs de la Silver économie porteurs de projets d'innovations majeures peuvent y répondre, seuls ou dans le cadre de consortium.

Deux étapes sont prévues dans le dispositif : un financement de 200 000 € dans un premier temps, un financement de plus d'un millions d'euros dans un deuxième temps pour les innovations majeures et les meilleurs projets.

### **Descriptif de l'action**

Un concours d'innovations pour susciter des projets ambitieux de R&D conduisant à des prototypes sera lancé.

Les projets recherchés seront préférentiellement des projets de consortium, le regroupement des acteurs étant un des besoins de ce domaine. Le soutien de l'État sera complémentaire des appels à projets de R&D, notamment dans le cadre du Programme d'investissements d'avenir.

Par ailleurs, en réponse aux difficultés d'acceptation de ces nouveaux produits et dans un souci de considération vis-à-vis des clients, ces projets de R&D associeront le plus rapidement possible des spécialistes de design et de marketing.

### **Pilote**

État

### **Calendrier**

Décembre 2013

## Action 6.2 – Créer un forum des « Living Labs pour la Silver Autonomie » (LLSA)

### Enjeux et objectifs de l'action

Les living labs sont des laboratoires d'innovation ouverte qui placent les utilisateurs au cœur du processus de conception des nouveaux produits et services. En confiant des prototypes aux utilisateurs, ils permettent d'en observer l'acceptabilité et l'usage et de faciliter ainsi l'appropriation des innovations.

Sur le marché de la Silver économie cette approche de coconception peut s'avérer précieuse car l'offre devient foisonnante mais s'avère parfois inadaptée aux situations concrètes de vie des seniors qui ne savent pas toujours exprimer leurs attentes et leurs besoins.

Il existe aujourd'hui en France une quinzaine de living labs qui interviennent directement dans le champ de la santé et de l'autonomie dont la moitié est labellisée par l'association ENOLL (European Network of Living Labs).

De nombreuses expérimentations ont déjà été menées par les living labs dans le champ de la Silver économie. Toutefois, celles-ci ne sont pas suffisamment partagées entre les diverses structures. Ce forum permettra aux living labs d'échanger et de capitaliser sur des connaissances jusqu'à présent dispersées afin d'éviter les redondances et de progresser dans le service rendu aux industriels.

### Objectifs :

- fédérer les living labs de la Silver autonomie ;
- générer au moins 10 innovations par an dans le champ de la Silver économie

### Description de l'action

- Créer une structure d'animation du réseau des living labs
- Mettre en place un espace d'information et de travail partagé (annuaire des living labs, mise en ligne de contenus, mutualisation des panels, mise en ligne d'appels à projets...)
- Organiser des conférences au niveau national et/ou des rencontres périodiques entre les membres du réseau, des experts externes et les acteurs de la Silver économie, usagers potentiels des living labs
- Faciliter l'accès des living labs aux grands événements internationaux sur la Silver économie

### Pilote

Forum des « Living Labs de la Silver Autonomie » et association « France living labs »

### Calendrier

Décembre 2013

**Action 6.3 – Déployer des actions d’information et d’accompagnement des entreprises souhaitant adapter leur offre au marché des seniors, notamment dans leur démarche de design universel et permettre la mise à disposition temporaire ou ponctuelle de designers dans les clusters ou entreprises de la Silver économie (designers à demeure)**

**Enjeux et objectifs de l’action**

Il s’agit d’aider les entreprises à développer une offre destinée au seniors, à l’adapter ou à mieux la vendre auprès de cette clientèle.

Le Forum des living Labs sera à cet égard essentiel pour les entreprises par les retours d’expériences qu’il portera à la connaissance du plus grand nombre.

Au moins 20 expériences par an devront être menées dans les territoires.

**Descriptif de l’action**

- ➡ Lancement d’actions d’information, de sensibilisation et d’accompagnement sur des entreprises qui souhaitent se lancer dans le Silver économie, par le biais d’appel à projet locaux (chambres de commerce et d’industrie)

- ➡ Intégrer des designers en résidence dans les pôles de compétitivité volontaires dans le but de créer des dynamiques locales sur le thème du design et de la conception universelle des biens et services

**Pilote**

ACFCI  
France Cluster  
Cité du Design  
ARF  
ADF

**Calendrier**

2014 et au-delà

## **Action 6.4 – Intégrer une dimension « Silver économie » dans les futurs contrats de plan État-régions 2014-2020**

### **Enjeux et objectifs de l'action**

Le contrat de plan État-région est un document par lequel l'État et une région s'engagent sur la programmation et le financement pluriannuels de projets importants tels que la création d'infrastructures ou le soutien à des filières d'avenir.

Pour les contrats 2014-2020, cinq grands domaines de contractualisation ont été retenus :

- l'enseignement supérieur (dont la vie étudiante) ;
- la recherche, l'innovation, les filières d'avenir et l'usine du futur ;
- la mobilité multimodale ;
- l'économie numérique ;
- la transition écologique et énergétique.

La Silver économie, par nature transversale, a vocation à s'intégrer dans plusieurs domaines. Elle figure dans la circulaire transmise par le Premier ministre, le 18 novembre, aux préfets de régions.

Objectif : plus de 50 % des régions devront avoir intégré cet objectif.

### **Descriptif de l'action**

La DATAR, dans le cadre des négociations avec les collectivités régionales, veillera à l'intégration de programmes d'action « Silver économie » dans les contrats de plan.

### **Pilotes**

DATAR/régions

### **Calendrier**

En cours



**Action 6.5 – Sur la base des stratégies régionales de l'innovation (SRI), mobiliser des fonds européens sur le thème de la Silver économie**

**Enjeux et objectifs de l'action**

Dans le cadre de la stratégie régionale de l'innovation qu'elles ont élaborée et qui constitue la feuille de route pour la période 2014-2020, les régions ont défini leurs domaines d'innovation stratégiques sur lesquelles elles concentreront les fonds européens.

Les technologies et activités liées à la Silver économie sont nombreuses à figurer dans ces stratégies. Les fonds européens permettront d'accélérer la structuration de la filière, le développement des technologies et la maturation des usages et des produits.

Objectifs : financer cinq clusters de la Silver économie et six démonstrateurs industriels sur la Silver économie.

**Descriptif de l'action**

Les conseils régionaux sont en première ligne sur ces sujets en tant que gestionnaire des fonds FEDER (Fonds européen de développement régional).

Ils sont les mieux placés pour fédérer les acteurs susceptibles de participer à des projets tels que le projet Happi (Healthy ageing public procurement of innovations) lancé en octobre 2012 et visant à mettre en place une politique commune dans le domaine ciblé du « bien vieillir », par le recensement, l'évaluation et l'achat de produits et de solutions innovants favorables à un vieillissement en bonne santé.

**Pilotes**

Régions

**Calendrier**

En cours

**Action 6.6 – Développer quelques gérontopôles en France avec trois volets : transversalité de la recherche, médico-social (ou autonomie) et Silver économie**

**Enjeux et objectifs de l'action**

Cette action vise à structurer et valoriser la recherche appliquée de manière à renforcer l'innovation et les applications technologiques au service de la Silver économie.

Pour ce faire, les gérontopôles français mêleront la dimension recherche, la dimension autonomie et la dimension Silver économie.

Ils devront être un moyen de diffuser les bonnes pratiques en matière d'autonomie et de promouvoir par leur diffusion les technologies pour l'autonomie.

**Descriptif de l'action**

Cette action définira dans un premier temps les gérontopôles envisagés. Ceux-ci auront ensuite pour rôle de mener des projets de recherche appliquée et de communiquer sur ces derniers afin de valoriser ces travaux et de partager certaines bonnes pratiques.

**Pilotes**

État

**Calendrier**

2014 et suivantes

## **Action 6.7 – *Accompagner l'innovation collaborative et l'industrialisation des projets de la filière Silver économie***

### **Enjeux et objectifs de l'action**

Afin d'accompagner la recherche, le développement puis l'industrialisation des produits et services de demain, le Commissariat général à l'investissement (CGI), chargé de la mise en œuvre du Programme des investissements d'avenir (PIA), a mis en place des outils de soutien financier (subventions, avances remboursables, prêts) aux consortiums proposant des projets collaboratifs ou une industrialisation des résultats de projets soutenus par les pôles de compétitivité.

### **Description de l'action**

Afin de soutenir les projets visant par leur ampleur à renforcer les positions des entreprises françaises sur les marchés porteurs et plus largement la position économique d'un tissu d'entreprises, en confortant ou construisant des relations collaboratives pérennes entre industries, services et organismes de recherche, le programme PSPC « projet structurant des pôles de compétitivité » appuiera les projets de R&D collaborative issus de la filière visant à structurer fortement ses acteurs.

Afin de favoriser l'industrialisation et la commercialisation de produits, services ou procédés directement issus des résultats des projets de R&D des pôles, des prêts à l'industrialisation-commercialisation (PIPC) seront proposés aux PME ou ETI voulant conduire les résultats d'un projet de R&D déjà terminé aux phases d'industrialisation et de commercialisation.

### **Pilote**

CGI avec les opérateurs mandatés (Bpifrance)

### **Calendrier**

2013 et suivantes



## **SIGNATURES DU CONTRAT DE FILIÈRE SILVER ÉCONOMIE**

---

**Arnaud MONTEBOURG, ministre du Redressement productif, Co-président du Comité de filière Silver économie**

**Michèle DELAUNAY, ministre déléguée chargée des Personnes âgées et de l'Autonomie, Co-présidente du Comité de filière Silver économie**

**Gilles SCHNEPP, président-directeur général du groupe Legrand, vice-président du Comité de filière Silver économie**

**Les membres du Comité de filière Silver économie  
représentés par leur Président ou leur Directeur général**







## ANNEXES



# COMPOSITION DU COMITÉ DE FILIÈRE « SILVER ÉCONOMIE » INSTALLÉ LE 1<sup>ER</sup> JUILLET 2013

---

## Présidents

Arnaud MONTEBOURG

Michèle DELAUNAY

## Vice-président

Gilles SCHNEPP (PDG du groupe LEGRAND)

## Entités publiques

Centre national santé autonomie (CNSA)

Commissariat général à la stratégie et à la prospective (CGSP)

Banque publique d'investissement (Bpifrance)

Caisse des dépôts et consignations (CDC)

Commissariat général à l'investissement (CGI)

Association des régions de France (ARF)

Assemblée des départements de France (ADF)

Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav)

La Poste

## Industriels

### Pôles de compétitivité/clusters

Cap Digital/MEDICEN/SYSTEMATIC/Finance Innovation

VITAGORA

SOLI'AGE

Solutions communicantes sécurisées (SCS)

### Fédérations professionnelles représentant les industriels et les distributeurs

Fédération des industries électriques électroniques et de communication (FIEEC)

Union française des aides techniques (UFAT)

Syndicat national des sociétés d'assistance (SNSA)

Association française de téléassistance (AFRATA)

## Annexes

Syndicat national des entreprises de technologies et services pour l'autonomie (ASIPAG)

Syndicat national des industries des technologies médicales (SNITEM)

Association nationale des industries agro-alimentaires (Ania)

Industries de main-d'œuvre (CLIMO)

Fédération des industries de fabrication d'articles de sport (FIFAS)

Syndicat de la robotique de service (Syrobo)

Fédération française du bâtiment (FFB)

Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment (CAPEB)

Conseil du Commerce de France (CdCF)

Fédération française des télécommunications (FFTélécoms)

Ingénieurs et scientifiques de France (CNISF)

Centre des jeunes dirigeants (CJD)

### **Fédérations représentant les structures d'aide à domicile**

Union nationale de l'aide, des soins et des services aux domiciles (UNA)

### **Financeurs**

Mutualité française

Fédération française des sociétés d'assurance (FFSA)

Union d'organismes de prévoyance (OCIRP)

Fédération bancaire française (FBF)

Association française des investisseurs pour la croissance (AFIC)

### **Autres structures**

Centre national de référence santé à domicile et autonomie (CNR)

Atout France

UBIFRANCE

Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc)

Chaire transitions démographiques, transitions économiques

### **Personnalité qualifiée**

Luc Broussy

# GROUPES DE TRAVAIL DU COMITÉ DE FILIÈRE « SILVER ÉCONOMIE »

Cinq groupes de travail : deux transverses et trois « thématiques »

Les travaux des groupes de travail se sont déroulés du 1<sup>er</sup> juillet 2013 au 31 octobre 2013.

Intitulé	Rapporteurs	Propositions de thématiques de travail
<b>Simplification</b>	Orange (Nadia Frontigny)	Clarification des schémas de financements des solutions des industriels – simplification des démarches pour les usagers – guichet unique
<b>Écosystème</b>	Cap Digital au titre de l'interpole francilien (Patrick cocquet)	Politiques d'innovation et de financement – structuration de la filière (joint venture PME-ETI/ grands groupes) – plateforme d'information sur la R&D
<b>Relations avec les acheteurs</b>	CNR santé à domicile et autonomie (Jean-Claude Seys)	Labellisation des produits – portail « silver economy » – mise en place d'une norme HQA – guides pratiques à l'usage des acheteurs – développement de modèles économiques innovants fondées sur des solutions d'accès aux produits innovantes (location/prêt/partage/ abonnements...)
<b>Relations avec les aidants et les utilisateurs</b>	UNA (Rémi Mangin)	Adéquation des produits et services aux besoins des usagers et mise en cohérence avec l'offre en matière de services à la personne (fonctionnalité, ergonomie, accessibilité, qualité, évolutivité...) – codesign – design universel – living labs – formation des aidants – statut des aidants familiaux – extension de l'usage des CET aux aidants familiaux
<b>Relations avec le grand public</b>	Conseil des commerces de France (Gérard Atlan)	Analyse des circuits de commercialisation produits – politique de communication – marketing – labellisation – organisation d'une semaine du bien vieillir

Plus de 300 personnes ont participé à ces groupes de travail.

Une première réunion plénière du Comité de filière Silver économie s'est déroulée le 1<sup>er</sup> juillet 2013 à Ivry-sur-Seine (94), le même jour que le lancement de la Silver Valley.

Une deuxième réunion plénière du Comité de filière s'est également tenue vendredi 18 octobre 2013 pour préciser les engagements de chacun et finaliser le Contrat de filière Silver économie.



# LES ENGAGEMENTS DES ACTEURS MEMBRES DU COMITÉ DE FILIÈRE DE LA SILVER ÉCONOMIE

## ■ CAISSE NATIONALE DE SOLIDARITE ET D'AUTONOMIE (CNSA)

### Premier engagement

Soutien financier de projets gérontechnologiques innovants et d'expérimentations d'évaluation des services rendus des aides techniques entrant dans le champ de compétence de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA).

#### *Résumé de la mesure*

La CNSA pourra apporter des financements à des projets visant à développer des gérontechnologies innovantes et à évaluer les services rendus par celles-ci dans le cadre d'appel à projets de types « Handicap et perte d'autonomie », « technologies pour la santé », « Ambient Assisted Living ».

Enfin, des subventions directes peuvent également être accordées par la CNSA sur le budget de la Section V, le programme ainsi que les axes de travail sont disponibles sur le site de la CNSA : [www.cnsa.fr/article.php?id\\_article=448](http://www.cnsa.fr/article.php?id_article=448).

### **Constats et état des lieux**

Depuis 2007, la CNSA travaillait dans le cadre de l'appel à projets « Technologie pour la santé et l'autonomie et de l'appel à projets européen « Ambient Assisted living » ». L'objectif est de promouvoir les applications de technologies innovantes au domaine de l'autonomie permettant ainsi :

- l'élaboration de concepts novateurs et de sauts technologiques importants ;
- le renforcement de l'expertise et de la compétitivité des entreprises dans le domaine de l'autonomie.

L'association en amont et pendant le développement d'un prototype de chercheurs, des industriels et des usagers est une plus-value pour la réussite du projet. De plus, l'évaluation du service rendu des produits de gérontechnologie est un des pré-requis pour une meilleure attribution et utilisation en réponse à un besoin des personnes âgées en perte d'autonomie. En aval, les sciences humaines et sociales permettent d'étudier les déterminants de l'acceptabilité de l'usage des aides techniques

### **Enjeux pour la filière**

L'investissement en amont de la filière argyréconomie est un paramètre important pour faire émerger des nouveaux dispositifs gérontechnologiques répondant aux besoins des personnes

âgées. En aval, les projets en sciences humaines et sociales permettent de comprendre le point de l'utilisateur pour une meilleure acceptation.

### **Mesure proposée**

Participation financière et au suivi des projets gérontechnologiques innovants dans le champ de la perte d'autonomie.

### **Échéances et jalons**

CT

### **Engagement de l'État**

La CNSA s'engage à soutenir des projets innovants dans le cadre du budget section V selon les critères d'éligibilité en vigueur et de les valoriser autant que possible.

## **Deuxième engagement**

Formation des intervenants à domicile et des aidants familiaux à l'utilisation des gérontechnologies.

### **Résumé de la mesure :**

Inciter les CG à travers les conventions de modernisation et professionnalisation de l'aide à domicile :

- formation des personnels des services d'aide à domicile à l'usage des technologies appliquées au soutien à domicile et à la sensibilisation des bénéficiaires et aidants familiaux ;
- formation des aidants familiaux à l'usage des technologies appliquées au soutien à domicile.

### **Constats et état des lieux**

Les crédits de la section IV du budget de la CNSA, ressources spécifiquement dédiées à la modernisation et à la professionnalisation du secteur de l'aide à domicile, cofinancent :

- la modernisation et la structuration des services d'aide à domicile ;
- la promotion des actions innovantes permettant le maintien à domicile ;
- la professionnalisation des salariés de l'aide à domicile, y compris ceux exerçant en emploi direct ;
- la qualification des personnels soignants des services de soins infirmiers à domicile (SSIAD), des services polyvalents d'aide et de soins à domicile (SPASAD) et des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Éhpad) et pour personnes handicapées.



Depuis 2009, la CNSA assure également le cofinancement des dépenses de formation des aidants et des accueillants familiaux.

**Mesure proposée**

Lors du renouvellement des conventions pour la professionnalisation des services d'aides à domicile avec les OPCA et des conventions relatives à la formation des aidants familiaux avec les fédérations concernées (section IV° de la CNSA) inciter les opérateurs :

- à développer la formation des personnels des services d'aide à domicile à l'usage des gérontechnologies appliquées au soutien à domicile ;
- à développer la formation des personnels des services d'aide à domicile à la sensibilisation des bénéficiaires et des aidants familiaux à l'intérêt des aides techniques ;
- à développer la formation des aidants familiaux à l'usage des technologies appliquées au soutien à domicile.

**Échéances et jalons**

MT

**Engagement de l'État/CNSA**

À travers les conventions bilatérales, la CNSA incitera les OPCA et organismes assurant la formation des aidants familiaux :

- à développer la formation des personnels des services d'aide à domicile à l'usage des gérontechnologies appliquées au soutien à domicile ;
- à développer la formation des personnels des services d'aide à domicile à la sensibilisation des bénéficiaires et des aidants familiaux à l'intérêt des aides techniques ;
- à développer la formation des aidants familiaux à l'usage des gérontechnologies appliquées au soutien à domicile.

## ■ VITAGORA®

*Contribution de Vitagora® à la structuration de la filière*

### Vitagora® : un écosystème favorable à la filière Silver économie

Pôle de compétitivité classé « très performant », Vitagora® est positionné sur les marchés alimentaires à forte valeur ajoutée. Ancré dans les régions de Bourgogne, Franche-Comté et Île-de-France, son réseau dynamique est composé de 165 adhérents (dont 138 entreprises et des compétences de renommée mondiale) implantés sur tout le territoire français et à l'international.

Les savoir-faire de ses entreprises concernent prioritairement les trois marchés suivants : produits transformés, appareils de préparation et de cuisson et compléments alimentaires.

Afin d'accompagner ses adhérents sur leurs démarches d'innovation visant ces marchés, Vitagora® propose trois domaines d'action « Alimentation Durable » correspondant aux connaissances clé pour permettre aux acteurs de répondre aux demandes des consommateurs en matière de bien-être :

- développement du plaisir gustatif ;
- préservation du capital santé ;
- préservation de l'environnement.

Cette note se propose d'expliquer le rôle de Vitagora® dans la structuration de la filière Silver économie.

### Vitagora® leader du développement de produits alimentaires à destination de la filière Silver économie

Depuis 2006, Vitagora® accompagne plus particulièrement ses adhérents dans le montage de projets innovants pour développer des produits et services à destination des seniors.

**En six ans ce sont une dizaine de projets collaboratifs portant sur l'alimentation des seniors qui ont été développés au sein de Vitagora®** (Farine+, Vitalim Seniors, Aupalesens, Sympa, Rémus, Optifel, Renesens, Nuage, Alimassens...) et plusieurs produits développés sur le marché de la Silver économie.

### Engagement du pôle Vitagora® pour structurer la filière Silver économie

Des progrès restent à faire pour faciliter la consommation alimentaire aux personnes âgées et leur permettre de rester le plus longtemps possible à domicile dans les meilleures conditions.

C'est pourquoi Vitagora® a lancé également fin 2010 l'action SENIOR'ACT. Cette action qui s'est déroulée sur 24 mois visait à préparer les entreprises agro-alimentaires, de l'emballage, des équipements culinaires, de la grande distribution, du design et du marketing à ce nouveau marché de la Silver économie. **Cette action a permis aux 25 entreprises participant à l'action de se préparer à ce nouveau marché en leur proposant des pistes de développement pour créer ou étendre des gammes de produits adaptés aux personnes âgées** (aliments, packaging, appareils électroménagers, ustensiles, design...).

Par ailleurs ce sont **plusieurs colloques et congrès que Vitagora® a organisé sur le sujet de l'alimentation des seniors** et ce depuis 2009 et la tenue du 4<sup>e</sup> congrès Goût Nutrition Santé sur le thème de l'alimentation « de la naissance à la senescence » au cours duquel plusieurs scientifiques de renom international et plusieurs industriels se sont succédés à la tribune (Pr. Curcio de l'université d'Alabama, Dr M. Ferry de l'Inserm Paris, Pr. Sirois de l'université de Sherbrooke, Merck MF, Nestlé, LVMH, etc.).

### **Vitagora® : un « Silver hub sur l'alimentation des seniors »**

Toujours afin d'alimenter la réflexion des membres adhérents du pôle Vitagora® autour de l'alimentation des seniors et pour répondre à l'impérieuse nécessité de constituer une cellule « alimentation » forte au sein de la filière Silver économie, le pôle Vitagora® a organisé ;

- le 26 novembre 2013, le **colloque Aupalesens**, « Quels leviers sensoriels pour prévenir et lutter contre la dénutrition chez les personnes âgées ? », sujet phare qui permet de donner des clés pour développer des produits « Silver économie » ;
- le 27 novembre 2013 le carrefour de l'innovation agronomique « **L'alimentation des seniors et le bien vieillir** ».

Vitagora® participe depuis septembre 2013 au groupe de travail écosystème constitutif de la filière Silver économie. Vitagora® s'engage avec ses adhérents industriels et académiques à **devenir l'acteur français référent pour les industries œuvrant sur les marchés des produits et compléments alimentaires et des appareils de préparation culinaires à destination des seniors**. Pour se faire le pôle Vitagora® développera :

1. **Un groupe de travail et de réflexion (think tank) autour de la notion d'aliments « Silver économie »**. Ce groupe de travail aura la charge de réfléchir au besoin à venir des seniors et à la manière d'aborder ces nouveaux marchés tant sur le plan de la production que de la distribution et des business model à développer.
2. **Un centre de ressources autour de la place de l'alimentation au sein de la Silver économie** : recueils de données marchés issues d'étude prospective et du recueil d'informations récoltées dans des pays à fort « Silver Potentiel » (ex. : Japon, Chine et Corée du Sud et certains pays d'Europe comme la Suède ou l'Allemagne).
3. **Un marketing spécialisé autour de la « Silver Alimentation » pour attirer les entreprises étrangères** souhaitant s'implanter au sein d'un écosystème spécialisé au sein duquel sont développés des produits innovants à forte valeur ajoutée (ex. : pain G-Nutrition, aliments pour lutter contre la maladie d'Alzheimer, appareils de préparation culinaire « Silver économie », etc.).
4. **Développer des formations supérieures pour former des ingénieurs sur le développement de « Silver aliments »** (texturation, nutrition, marketing, etc.) et organiser un concours annuel pour stimuler l'innovation.

## ■ FFSA/FINANCE INNOVATION

*Propositions de la FFSA et du pôle de compétitivité Finance Innovation*

La Silver économie constitue un important vivier d'emplois et d'activités : son développement participe donc d'une stratégie économique de croissance et de valorisation du vieillissement de la population. Mais le développement d'offres et de services à destination des seniors ou des futurs seniors doit également poursuivre, ainsi que le soulignait Michèle Delaunay lors du lancement de la filière, un objectif de nature sociale : allonger l'espérance de vie en bonne santé. Ces deux dimensions, économique et sociale, sont non seulement parfaitement compatibles mais également indispensables afin de répondre aux préoccupations des Français et des consommateurs en termes de santé et de perte d'autonomie.

Le monde de l'assurance a un rôle à jouer dans l'innovation et la diffusion des produits et services de la Silver économie, dès lors que ceux-ci servent cet objectif d'allongement de l'espérance de vie en bonne santé, c'est-à-dire s'ils aident à la gestion des risques santé et dépendance, avec un objectif de « bien vieillir ».

Il s'agit là d'une condition nécessaire à l'inclusion dans les garanties offertes par les assureurs et les assistants de produits innovants à destination des seniors ou des futurs seniors. C'est en effet dès 50 ans que les comportements vertueux en faveur du bien vieillir doivent être adoptés.

### ➔ 1. Nous proposons une nouvelle action, attachant des buts sociaux au développement de la Silver économie

>>> **Action** > « Faire de la promotion et du développement de la prévention en faveur du bien vieillir un axe de développement de la Silver économie »

### ➔ 2. Nous proposons également, du côté de la FFSA, des assistants et de Finance Innovation, les sous-actions suivantes, en déclinaison de l'action précédente :

>>> **Sous-action** > Communiquer autour de la nécessité de la prévention en faveur du « bien vieillir »

#### **Pilotage** Assureurs Prévention

La FFSA se propose de piloter cette sous-action via l'association Assureurs Prévention. Cette association a d'ores et déjà lancé plusieurs initiatives en faveur du bien vieillir qui sera l'un de ses axes majeurs de travail et de communication en 2014.

Par ailleurs, la FFSA communiquera, via sa lettre d'information *Assurer* et son site [www.ffsa.fr](http://www.ffsa.fr), sur l'existence de la filière, ses modalités de travail, le contrat de filière et les actions engagées sur le terrain de la prévention.

## LES ACTIONS D'ASSUREURS PREVENTION SUR LE « BIEN VIEILLIR »

### **Une enquête annuelle sur la pratique de l'activité physique**

En 2013, et pour la seconde année consécutive, Assureurs Prévention a mené une grande enquête sur le niveau d'activité physique ou sportive et de sédentarité de la population française adulte. Cette année, Assureurs Prévention a souhaité élargir le champ de l'étude aux seniors (65-75 ans) pour mieux comprendre les spécificités de ce groupe.

Les résultats de l'enquête 2013 ont confirmé une insuffisance d'activité physique et sportive des Français. En effet, 80 % des 18-64 ans n'atteignent pas l'objectif santé des 10 000 pas par jour et **50 % des seniors sont sédentaires avec moins de 5 000 pas par jour.**

Chez les seniors, le manque d'envie apparaît comme le principal frein à la pratique d'une activité physique ou sportive (42 %), avant le manque de temps (17 %) et l'état de santé (13 %).

60 % des 65-75 ans sont prêts à changer de comportement au profit d'une activité physique ou sportive régulière.

*Enquête réalisée par BVA et l'IRMES en mai 2013 pour Assureurs Prévention, auprès d'un échantillon représentatif de 1 039 personnes de 18 à 65 ans et de 270 personnes de 65 à 75 ans ayant répondu à un questionnaire déclaratif on line et mesuré le nombre de pas effectués sur sept jours à l'aide d'un podomètre.*

### **Un événement grand public pour inciter les français à bouger**

L'association Assureurs Prévention a organisé, le dimanche 29 septembre 2013, la première édition de l'événement « On va bouger ! Objectif 10 000 pas par jour », sur les Berges de Seine à Paris. Destinée à faire (re)découvrir les bienfaits de l'activité physique, même modérée, sur la santé, cette journée a été l'occasion pour les participants de tous âges de s'approprier des solutions très simples permettant de bouger davantage au quotidien et de préserver ainsi son capital santé. De nombreuses études confirment en effet que les personnes âgées physiquement actives se maintiennent en bonne santé beaucoup plus longtemps que leurs pairs sédentaires.

### **Des dossiers web, des quiz et des dépliants informatifs**

Assureurs Prévention est en train de réaliser 10 dossiers web, cinq quiz et cinq dépliants à destination des seniors. Abordant des thèmes comme l'activité physique, l'activité intellectuelle, les relations sociales, la santé, l'alimentation, l'aménagement du domicile, etc. ces supports de communication ont un objectif : aider les seniors à bien vieillir.

**>>> Sous-action** > *Travailler sur les déterminants de santé du bien vieillir et faire en sorte que ces facteurs en faveur de l'allongement de l'espérance de vie en bonne santé soient intégrés dans les produits et services proposés par tous les acteurs de la Silver économie, assureurs et assistants compris*

Les assureurs et assistants pourront d'autant plus facilement intégrer les produits et services de la Silver économie dans leurs offres propres que ces produits et services serviront le pilotage des risques (prévention). Mais parce que la capacité de diffusion de ces produits et services est nécessairement limitée par le niveau des garanties proposées par les assureurs et assistants, directement dépendant du « prix » de la protection offerte à l'assuré, il est indispensable de baser les choix sur une notion de « service rendu ».

Ce « service rendu » doit être déterminé à l'aide d'éléments évalués par l'assureur et l'industriel tendant à montrer que l'inclusion dans l'offre d'assurance et d'assistance sert les objectifs attachés à cette offre.

La connaissance des « déterminants de santé », par un travail commun entre les experts de nombreux horizons et mis à la disposition de l'ensemble des acteurs, est nécessaire à la détermination du niveau de « service rendu » aux assurés (exemple : l'activité physique et son intérêt en faveur du bien vieillir).

**>>> Sous-action** > *Mettre en place au sein de Finance Innovation, pôle de compétitivité mondial, un observatoire afin de suivre l'évolution digitale et favoriser l'adaptation des solutions assurantielles pour l'autonomie à cette évolution*

### Réalisation **Finance Innovation**

Le maintien de l'autonomie est de plus en plus lié à des solutions technologiques et numériques, avec le très fort développement de « devices » permettant de suivre et d'agir sur la perte de l'autonomie. Le secteur de l'assurance doit suivre, notamment grâce à la création d'un **observatoire de l'innovation numérique dans l'assurance**, mais aussi anticiper cette évolution, non seulement dans ce qu'il propose aux assurés, mais aussi dans ses propres métiers et organisations.

Cet observatoire, en cours de développement par Finance Innovation, **intégrera l'innovation dans l'assurance, la prévention et l'assistance sur le bien vieillir et la perte d'autonomie**. Il réalisera notamment une mission de benchmarking international. Il s'appuiera sur la forte expertise de Finance Innovation sur le « bien vieillir » (groupes de travail sur le digital et l'assurance, sur le bien vieillir ; livres blancs sur le thème du bien vieillir, etc.). Les résultats de cette mission de veille seront rendus publics chaque année.

>>> **Sous-action** > Favoriser le développement de modèles économiques innovants pour financer la Silver économie, en partenariat avec l'écosystème financier

### **Réalisation Finance Innovation**

Une des grandes difficultés de la filière Silver économie consiste à développer des solutions qui s'insèrent, dans le cadre d'une relation gagnant-gagnant, dans le modèle économique des acteurs financiers (banques, assurances). Cela permet aux assureurs et industriels de développer des solutions solvables pour les bénéficiaires et ainsi de contribuer au financement de la Silver économie.

Là encore, conformément à la mission dévolue à Finance Innovation en tant que pôle de compétitivité, il permettra :

1. d'identifier et de valoriser des modèles économiques innovants ;
2. d'organiser des conférences et formations, en partenariat avec ces porteurs de projets ;
3. de réunir des acteurs de grandes entreprises financières, de services et industrielles, PME/PMI/TPE et académiques pour réfléchir à ces nouvelles solutions, le tout avec des objectifs de créations d'emplois et de valeur.

## ■ LA POSTE

*Contribution du groupe La Poste au contrat de filière Silver économie*

### Contexte

**La mission de la filière Silver économie présidée par Arnaud Montebourg et Michèle Delaunay a pour objectif de développer une offre de produits et services utiles pour bien vieillir à destination de tous les citoyens.**

Le développement de ces produits et services doit favoriser l'innovation et le développement des emplois qualifiés, permettant à la France de devenir le leader mondial dans le domaine.

Les produits et services à développer concernent les trois domaines suivants :

- prévention/vieillessement en bonne santé/préservation du capital santé ;
- accompagnement et assistance dépendance/sécurité des personnes ;
- développement de l'usage des technologies pour l'efficacité de l'action des professionnels et pour le soutien des personnes concernées (télésuivi, téléassistance, habitat connecté...).

L'enjeu pour la filière réside dans la capacité d'innovation pour ce type d'offres qui permettent d'adopter des modes de vie protecteurs sur le long terme, en apportant une amélioration immédiate de la vie courante (alliance de la valeur d'usage et du bien-être).

La gouvernance de la Silver économie est assurée par un comité de filière dédié.

**Le contrat de filière fixe les moyens à mettre en œuvre pour favoriser le développement du marché.**

**La DGCIS, la DGCS et la CNSA, co-rapporteurs du comité de filière, a présenté l'avancement des travaux le vendredi 11 Octobre 2013 aux deux cabinets. Nous sommes sollicités pour formuler en tant qu'organisation deux ou trois actions que nous serons prêts à prendre en charge dans le cadre de ce contrat.**

### Le contenu du contrat de filière à date

Le contrat est en cours de formalisation, il se structure autour de quatre axes de travail dont les sous-actions décrites ci-dessous sont des pistes actuelles, et ne recouvrent pas l'ensemble des pistes envisagées :

- **structuration du marché** de façon à développer la dynamique de marché en donnant un cadre de confiance : label, place de marché de référencement des acteurs de confiance... ;



- **innovation** : monter des living labs permettant d'expérimenter et designer l'usage des services, développer l'écosystème à l'international ;
- **professionnalisation des acteurs**, cela va de la formation professionnelle de l'aide à domicile, à celle des aidants familiaux mais aussi professionnalisation de tous les acteurs dans leur capacité à adopter leur offre (développement des compétences de marketing des seniors) et dans leur capacité à assurer une relation client adaptée ;
- **communiquer** de façon à Valoriser le bien vieillir : cela passera par des campagnes de communication et la mise en place de show-room en territoire sur les services et solutions.

### **Proposition de contribution La Poste**

Ces propositions ont été conçues de façon à allier un objectif de développement des actifs et des offres de service propres à la Silver économie de La Poste, à un effort de contribution au développement de la filière en mettant à disposition des ressources du groupe La Poste.

#### **Axe « Structuration du marché »**

Fournir un cadre de référence minimal d'usage d'Internet en confiance en proposant aux seniors une solution dédiée associant webmail/identité numérique et coffre-fort électronique.

#### **Axe « Innovation »**

Être partie prenante pour monter des expérimentations et mettre nos actifs de proximité en capacité de constituer des living labs (facteur, bureau de poste...) pour tester des offres et solutions de la Silver économie :

- dès à présent avec nos offres Cohésio et les différentes expérimentations en cours de portage à domicile ;
- demain nous avons pour objectif de développer des solutions Silver économie en « connectant l'habitat » dans le cadre du projet Newton associant nos actifs de proximité à des actifs technologiques et services de partenaires.

#### **Axe « Professionnalisation »**

Structurer un retour d'expérience à partir de nos terrains d'action : quelles sont les pratiques au quotidien, (facteurs, bureaux, conseillers financiers, téléconseillers...), remonter les bonnes pratiques, optimiser nos propres modes de fonctionnement, formaliser un retour d'expérience à l'ensemble de la filière...

#### **Axe « Communication »**

Participer à l'effort de communication dédié voire mise en place de show-room pour tester et expérimenter les services.

## ■ CAISSE NATIONAL D'ASSURANCE VIEILLESSE (CNAV)

Voici les trois axes autour desquels nous estimons pouvoir apporter une contribution au développement de la filière :

1. Notre connaissance des comportements et des besoins des retraités autonomes à travers notre métier retraite et notre action sociale nous permet d'envisager d'apporter une contribution sur les besoins et les usages. À travers notre connaissance des retraités et les relations que nous avons avec eux au titre de nos missions de caisses de retraite, nous sommes prêts à participer à la formalisation des besoins auxquels les solutions technologiques pourraient répondre, dans le respect du principe de libre de concurrence.
2. À travers la relation que nous avons avec ces retraités et toujours dans le respect du principe de libre concurrence, nous sommes prêts à contribuer pour faire connaître les solutions existantes et participer à leur diffusion.
3. Enfin, pour certaines situations et en fonction de nos disponibilités budgétaires et sous réserve d'un accord de nos instances, la Cnav pourra également apporter son appui à la solvabilisation de certaines solutions, dans le cadre d'expérimentations dans un premier temps et, en fonction de la maturité des solutions à un horizon plus lointain, pour envisager d'intégrer de manière plus systématique certaines solutions techniques dans le cadre de nos aides. Tout cela sera bien sûr conditionné à la pertinence de ces solutions par rapport aux fragilités des bénéficiaires de nos aides.

## ■ ASIPAG

Le Syndicat national de la Silver économie, ASIPAG, s'engage sur les actions concrètes suivantes :

- **Action A** > Porter et soutenir le **portail web national** dédié à la Silver économie [www.silvereco.fr](http://www.silvereco.fr) ;
- **Action B** > Associer à ce portail une démarche de création d'un « **Who's Who** » des acteurs de la Silver économie ;
- **Action C** > Créer un **numéro unique national d'information** dédié aux personnes âgées et aux aidants (B2C) qui souhaitent s'informer sur les solutions existantes (technologies, services...) pour le bien-vieillir, y associer des **bouquets de services** ;
- **Action D** > Poursuivre la démarche de rédaction de **fiches conseil** explicatives sur les technologies pour l'autonomie.

Ces actions ainsi que l'action générale d'ASIPAG et ses membres se déclinent logiquement dans le cadre du contrat de filière (Version 8), notamment :

### >>> **Sous-action 1.4** > *Participer aux démarches de normalisation*

ASIPAG est impliqué dans les groupes de travail initié par Afnor.

### >>> **Sous-action 1.5** > *Définir un cadre national d'achat pour la téléassistance et les bouquets de services associés...*

ASIPAG souhaite pouvoir participer concrètement (copilote) à cette sous action afin d'aider à la définition des bouquets de services.

### >>> **Sous-action 1.8** > *Faciliter l'accès des utilisateurs aux produits de la Silver économie par le développement de formes de distribution innovantes*

Cette sous-action s'inscrit pleinement dans la logique des actions A et C d'ASIPAG. Nous souhaitons donc, à ce titre, être ajoutés en tant que copilote.

### >>> **Sous-action 4.1** > *Lancer une campagne de communication nationale sur le thème du bien vieillir...*

La création par ASIPAG d'un numéro unique national d'information (Action C) peut tout à fait s'inscrire dans cette logique.

### >>> **Sous-action 4.3** > *Donner de la visibilité à la filière par la mise en place de show-room...*

ASIPAG s'engage naturellement à mettre à disposition les solutions proposées par nos membres dans ce cadre. Cette action est également à rapprocher du portail web national Silver éco.

>>> **Sous-action 2.2** > *Créer un forum des living labs...*

ASIPAG précise que notre Syndicat est un des membres fondateurs du « Forum living labs santé-autonomie » récemment créé. Le Forum des living labs santé-autonomie doit dans ce cadre être légitimement ajouté en tant que pilote.

>>> **Sous-action 3.2** > *Informers les professionnels, les structures d'aide à domicile... sur les caractéristiques et l'usage des TPA*

Les membres ASIPAG peuvent bien entendu s'associer à la bonne compréhension et formation de leurs produits. Cette action se recoupe avec l'action D d'ASIPAG, nous proposons donc d'être associé en tant que pilote pour cette action.

>>> **Sous-action 3.3** > *Concevoir et proposer des services d'aide à domicile innovants grâce à l'usage des nouvelles technologies...*

ASIPAG informera dans ce cadre sur le large catalogue des offres de ses adhérents acteurs de la Silver économie.

Nous précisons enfin qu'ASIPAG s'associera et soutiendra toutes les actions non listées ci-dessus du contrat de filière.

Nous nous tenons bien entendu à votre disposition pour tout complément d'information à ce sujet, ainsi que pour venir vous présenter en détails les modalités des actions que nous allons mettre en place.

## ■ BANQUE PUBLIQUE D'INVESTISSEMENT FRANCE (BPIFRANCE)

### Les engagements de Bpifrance

#### 1. Soutien en fonds propres des PME du secteur de la Silver économie

Bpifrance investira, au titre de l'activité de fonds, dans un ou des fonds d'investissement, portés par des équipes de gestions privées, dont les cibles et les thèses d'investissement permettent de financer en fonds propres les PME et ETI positionnées en tout ou partie sur le secteur de la Silver économie. Un projet est déjà en cours d'instruction et devrait voir le jour au début de l'année 2014 à la condition que des investisseurs privés s'y engagent.

#### 2. Accueil et orientation des PME en régions

Les directions régionales de Bpifrance seront localement chargées en charge d'orienter les entreprises de la filière vers les dispositifs de financements publics et privés correspondants à leurs projets de développement et de leur apporter une expertise en matière d'ingénierie financière.

#### 3. Partenariats régionaux

Dès lors que les régions feront de la Silver économie une priorité de leur action, Bpifrance pourra apporter son concours à l'accompagnement de cette filière, par exemple via :

- un apport d'expertise dans la sélection de projets innovants en réponse à des appels à projet spécifique lancés par les Régions ;
- la mise en place et la gestion de produits de financement dédiés (ex. : prêts à moyen et long terme garantis par Bpifrance sur des ressources régionales).

#### 4. Innovations majeures

Dans le cadre de la mise en œuvre des propositions de la Commission Lauvergeon, Bpifrance instruira les appels à projets des sept concours d'innovation – dont ceux portant sur la Silver économie – et gèrera, pour le compte du Commissariat général à l'investissement, les enveloppes dédiées au financement de la phase d'amorçage des projets sélectionnés.

## ■ CAISSE DES DEPOTS ET CONSIGNATION (CDC)

### Accompagnement des projets territoriaux

Les enjeux d'autonomie et du bien vieillir doivent être prioritairement adressés au niveau des territoires. Car c'est au sein de son logement, individuel ou collectif, de son quartier et donc de son territoire qu'une personne peut trouver les réponses humaines et technologiques à ses incapacités, temporaires ou définitives.

Il est, par conséquent, nécessaire d'accompagner les acteurs locaux (collectivités, établissements...) dans le diagnostic territorial de leurs enjeux en matière d'autonomie et du bien vieillir, dans la formalisation d'une vision stratégique correspondante et, enfin, dans la conception d'un schéma d'intervention local mobilisant des solutions innovantes et cohérentes, notamment celles offertes par le numérique.

La Caisse des dépôts, via sa Direction du développement territorial et du réseau, est prête examiner la mise en place d'un partenariat privilégié avec l'État pour définir une vision stratégique de l'autonomie et du bien vieillir, tirant parti des enseignements des expérimentations, afin de concevoir ensuite un cadre de référence national pouvant être décliné localement via une action d'accompagnement des territoires. Ce cadre présenterait l'ensemble des facteurs à prendre en considération pour établir des diagnostics territoriaux adaptés et proposer des solutions types.

Pour la mise en œuvre de ce partenariat, dont les modalités concrètes restent à préciser, la CDC s'appuierait sur son réseau territorial et mobiliserait ses expertises dans les domaines du numérique, du bâtimentaire, de l'économie sociale et solidaire et de la politique urbaine.

### Simplification des offres pour les particuliers

Le groupe Caisse des dépôts met déjà en œuvre des interventions variées en faveur de l'autonomie des personnes âgées et de la prise en charge de la dépendance, notamment dans les domaines du logement, de l'hébergement, de la mobilité, du numérique ou des services à la personne.

Dans le prolongement de ces interventions, le groupe Caisse des dépôts est prêt à contribuer à une réflexion visant à mieux coordonner les différentes offres à destination des particuliers, en vue de les rendre plus lisibles et plus accessibles.

### Solvabilisation des ménages

La Caisse des dépôts instruit, en liaison avec d'autres investisseurs institutionnels, un projet de fonds d'investissement destiné à l'acquisition de biens immobiliers en viager, avec l'objectif d'une mise en œuvre d'ici l'été 2014.

## ■ SYNDICAT NATIONAL DES SOCIÉTÉS D'ASSISTANCE (SNSA)

### Les plates-formes d'assistance et la « Silver économie »

L'accompagnement du « bien vieillir » de personnes fragilisées est un défi majeur pour les années à venir. L'enjeu est de leur permettre de rester chez elles tout en préservant les liens familiaux et sociaux dans un environnement adapté.

Cela suppose la mise en place de services et de prestations dans le cadre d'un soutien à domicile. Il est très important d'identifier les différents acteurs qui pourront contribuer au « bien vieillir » à domicile.

Les plates-formes d'assistance apportent des réponses simples, professionnelles et économiques à ces besoins.

L'assistance est un métier de services qui consiste à déclencher, mobiliser et coordonner à tout moment les compétences adéquates et les moyens nécessaires à l'aide qu'il convient d'apporter sans le moindre délai à tout bénéficiaire. Dès le début des années 1960, par la gestion de l'urgence (personnes en déplacement), les assistants ont renforcé leur proximité et leur implication dans le quotidien de leurs bénéficiaires avec l'élargissement de leurs activités vers l'assistance à domicile dans les années 1980. En parallèle, des plates-formes de téléassistance spécialisées ont permis d'accompagner les personnes les plus fragiles à domicile grâce à la mise à disposition de technologies adaptées (médaillons performants) facilitant le lien immédiat, permanent et en toutes circonstances avec des équipes médico-psycho-sociales dédiées.

Les assistants, pour la plupart filiales à 100 % de grands groupes d'assurance, sont des acteurs nationaux de la coordination. Acteurs privés, ils interviennent auprès de bénéficiaires à des tarifs accessibles par le mécanisme de la mutualisation.

Les assistants disposent aujourd'hui de plateformes nationales fonctionnant 7 jours sur 7 et 24h sur 24 dotées des outils technologiques adaptés en termes de téléphonie et de système d'information.

Ils répondent aux exigences de la Cnil en matière de traitement et de sécurisation des données de santé et possèdent de nombreux savoir-faire et un niveau d'expertise élevé dans une approche pluridisciplinaire.

Une plate-forme nationale dispose, dans un même lieu, de médecins spécialistes, d'infirmières, d'assistantes sociales, de psychologues cliniciens, d'ergothérapeutes, de chargés d'assistance formés spécifiquement à l'écoute, au repérage de situations de fragilité ou de situations plus complexes.

Ces acteurs nationaux délivrent le même niveau de qualité de service sur tout le territoire.

Ils s'appuient localement sur les réseaux de partenaires et de prestataires de services référencés sur des critères de qualité et d'engagement. L'ensemble des acteurs de proximité sont concernés et cela facilite la coordination de ces différents intervenants.

## La prévention

La France souffre historiquement d'un retard en matière de prévention.

L'accompagnement du bien vieillir par une plate-forme nationale permet de proposer des actions de prévention très en amont d'une situation de perte d'autonomie.

Au-delà du fait d'apporter une réponse dans l'instant à une demande exprimée ou un besoin détecté, l'assistance contribue à anticiper l'évolution des besoins grâce à des technologies adaptées.

### **La téléassistance : une expertise avérée 24h/24 et 7 jours / 7**

Elle permet à la personne d'être en relation permanente avec une équipe professionnelle et motivée. Elle est présente à tout moment pour expliquer et rassurer, agir en situation d'urgence en alertant les services de secours, organiser et coordonner les interventions de proximité et de préserver un lien social. Elle permet également d'apporter des solutions pratiques de confort aux personnes en situation de perte d'autonomie.

Ce mécanisme fonctionne déjà, à un coût relativement modeste si l'on raisonne autour de cinq millions de bénéficiaires par plateforme, pour l'ensemble des prestations de coordination et d'accompagnement.

L'assistance garantit un professionnalisme et une expérience de haut niveau.

### **L'accompagnement psychologique**

Le téléphone est un outil de communication qui permet à distance de soutenir et accompagner psychologiquement des personnes fragiles, en perte d'autonomie et également des aidants lorsqu'une relation de confiance s'est établie.

L'assistance possède dans le domaine de la domotique une expérience avérée au service du « bien vieillir » à domicile.

Savoir donner du temps à la personne, dans une démarche d'écoute active permet souvent de l'aider à redéfinir sa demande initiale. Ce savoir-faire est au cœur du métier d'assistant depuis de très nombreuses années 24h/24 et 7 jours/7.

### **Le bilan prévention autonomie au niveau national et au niveau local**

Il est réalisé au téléphone une évaluation des besoins de la personne en matière de suivi de santé, d'aide à la réalisation des actes et des activités instrumentales de la vie quotidienne, d'aménagement et d'accessibilité du domicile. Les professionnels des équipes pluridisciplinaires, selon la qualification des besoins, interviennent à distance pour informer, conseiller et accompagner la personne et son entourage notamment lorsque sont délivrées des prestations par des acteurs locaux du maintien à domicile : ergothérapeute libéral, service d'aide et d'accompagnement à domicile associatif ou privé, CCAS ou CIA...

Ainsi, l'assistante sociale aide au montage du plan de financement de l'aménagement du domicile.



L'assistance coordinatrice et gestionnaire de réseaux est le plus souvent en lien avec le service public.

### ***Le bilan, prévention mémoire***

Il est réalisée à distance une évaluation médico-psycho-sociale qui comporte notamment des tests neuropsychologiques. En cas de plainte mnésique objectivée, la personne est orientée vers une filière de prise en charge (médecin traitant, consultation spécialisée...) et accompagnée par les professionnels du plateau d'assistance.

### ***Le soutien aux aidants***

Une évaluation de la charge de travail de l'aidant vis-à-vis des actes et des activités instrumentales de la vie quotidienne ainsi que de sa charge subjective permet de pouvoir proposer des prestations d'information, de conseil et d'accompagnement.

À titre d'exemple, il peut être cité l'organisation du maintien à domicile de la personne en perte d'autonomie, tenant compte des différentes solutions de soutien psychologique.

### **Une coordination efficace de moyens au service du « bien vieillir » à domicile**

Les assistants ont l'obligation de rendre accessibles à tous les bénéficiaires, quel que soit leur lieu de résidence, les prestations d'information, de conseil et d'accompagnement qu'ils délivrent. Pour cela ils disposent de réseaux nationaux de professionnels. Qu'ils soient issus du milieu associatif ou privé ces professionnels sont évalués régulièrement sur les mêmes critères de qualité et sont accompagnés par les services qualité et les services réseaux des assistants afin d'améliorer leur pratique.

La valorisation et la professionnalisation de ces métiers nécessitent de revisiter l'approche quantitative du travail qui « masque » la qualité. À enveloppe budgétaire constante, diminuer le nombre d'heures et mieux rétribuer les professionnels formés à la prise en charge de la perte d'autonomie est un axe de travail important pour les acteurs.

### **Certification de la qualité des services**

Un certain nombre de structures s'orientent vers des normes de qualité.

Quelle que soit la qualité normative, déclarative, administrative de la structure, ce qui compte est la qualité réelle et le ressenti du service qui fait largement appel à la composante relationnelle.

Ce qui doit être évalué est la qualité de chaque intervenant de la structure. Le modèle anglo-saxon des « gouvernantes » semble pertinent. Elles se rendent régulièrement au domicile de la personne afin d'apprécier en temps réel le déroulement de la prise en charge sur le plan technique et relationnel.

Valoriser les acteurs les plus performants du maintien à domicile et accompagner les autres acteurs vers un même niveau de qualité de service est une nécessité pour apporter les réponses indispensables en termes de sécurité, de qualité et d'homogénéité des prestations.

### **Le libre choix du consommateur**

L'indépendance des structures qui qualifient les besoins et proposent les solutions (plan d'aide...) vis-à-vis de celles qui délivrent les prestations est indispensable. Le décideur final, qui doit avoir le choix, ne peut être que la personne concernée ou dans certaines situations ses aidants familiaux.

Garantir le libre choix c'est, d'une part proposer et non imposer des salutations adaptées aux différentes situations et d'autre part informer et conseiller sur les nouvelles technologies, les nouveaux services, les nouveaux types de prises en charge.

La neutralité des plateformes nationales vis-à-vis du « libre choix » est un gage de confiance pour les utilisateurs.

### **Propositions de contributions du Syndicat National des Sociétés d'Assistance à la filière « Silver économie »**

1. Coordonner efficacement les moyens au service du « bien vieillir » à domicile.
2. Créer un point d'entrée unique : des plateformes nationales avec des relais locaux au service des personnes âgées.
3. Contribuer à accroître le professionnalisme et l'expérience des acteurs au service des personnes âgées dépendantes.

## ■ SYNDICAT NATIONAL DE L'INDUSTRIE DES TECHNOLOGIES MEDICALES (SNITEM)

### Engagements du Syndicat national de l'industrie des technologies médicales

S'agissant des dispositifs médicaux, dont les fabricants sont représentés par le SNITEM, les engagements – et obligations réglementaires – sont souvent communs à ceux concernant des produits de santé.

S'agissant, plus spécifiquement, des secteurs des aides techniques et de la télémédecine s'adressant probablement de façon privilégiée aux séniors, les engagements particuliers de l'industrie s'orientent vers :

- une attention particulière portée à l'ergonomie des produits et à la simplification, à l'extrême, de leur interface-utilisateur, source de sécurité et d'encouragement à l'utilisation ; les programmes d'éducation des partenaires (professionnels de santé, prestataires à domicile, distributeurs...) bénéficieront d'une formation axée vers la prise en main par les séniors, bénéficiaires de ces technologies dans leur cadre de vie habituel ;
- l'interopérabilité des produits et systèmes, notamment pour les outils de la télémédecine, fera l'objet de travaux menés par les industriels dans le cadre de leur organisation professionnelle et différentes organisations nationales/internationales de normalisation pour permettre le développement de solutions multifabricants préservant la simplicité des interfaces-utilisateurs (en cas, par exemple, de personnes souffrant de multi-pathologies) ;
- l'intégration des produits et systèmes au domicile des séniors nécessitera un effort particulier sur leur compacité – avec des limites liées à la capacité de manipulation des personnes considérées – et leur esthétique pour lesquelles les fabricants s'engagent à investir leurs compétences.

Pour illustrer la mise en œuvre anticipée de ces engagements, citons les audioprothèses qui, de par leur compacité, leur esthétique, leur simplicité de fonctionnement – dès lors qu'elles ont fait l'objet d'un appareillage et d'un suivi par un audioprothésiste – transforment le vécu d'un handicap en un retour naturel à un confort d'audition de maintien des liens sociaux. L'aide technique devient alors quasiment transparente.

Évoquons également les transmetteurs « de table de chevet » en télésuivi (exemple de la télécardiologie) qui se limitent, en termes de mise en œuvre pour les plus avancés, à une seule prise d'alimentation.

Notre industrie souhaite, pour sa part, l'accélération du déploiement à grande échelle des solutions de télémédecine portée par des modèles économiques viables pour les professionnels de santé et les différents opérateurs économiques.

## ■ COMMISSARIAT GENERAL A L'INVESTISSEMENT (CGI)

Actions du Commissariat général à l'investissement en faveur de la filière industrielle Silver économie

Lundi 28 Octobre 2013

Quatre actions peuvent être mises en avant :

1. Le soutien à l'innovation et à la R&D.
2. La phase d'industrialisation.
3. La structuration de la filière industrielle Silver économie.
4. La formation.

### Le soutien à l'innovation et à la R&D

Deux possibilités sont ouvertes :

- a. Le programme PSPC, reliés aux pôles de compétitivité et doté de 300 millions d'euros dans le cadre de PIA1 et de 300 m€ supplémentaires dans le cadre de PIA2, permet de financer des travaux de R&D collaborative. Ce programme n'est pas ciblé sectoriellement. Les projets issus de la filière Silver économie, qui structurent cette filière et renforcent ses positions sur les marchés porteurs, peuvent se présenter à ce dispositif. La cible est d'avoir un consortium avec au minimum deux entreprises.
- b. La Silver économie figure parmi les sept ambitions pour la France présentées dans le rapport de la Commission Innovation 2030 présidée par Anne Lauvergeon. Afin de sélectionner les projets d'innovation majeure retenus dans le cadre de cette action (dotée de 300m€ au total), un appel à projets sera lancé début décembre 2013. Les acteurs de la Silver économie porteurs de projets d'innovations majeures peuvent y répondre, seuls ou dans le cadre de consortium.

### La phase d'industrialisation

Des prêts à l'industrialisation de projets issus des pôles de compétitivité (PIPC), distribués par bpifrance, sont ouverts aux projets de la Silver économie. Ils permettent de financer l'aval de la R&D et la mise sur le marché. La dotation initiale est de 100 m€.

Dans le cadre du second Programme d'investissements d'avenir, des prêts à la robotisation et à l'industrialisation seront mis en place, pour un montant total avoisinant les 600 m€.

Dans le cadre d'investissements importants (plus de 5 m€) et créateurs d'emploi (plus de 25), une aide à la réindustrialisation sous forme d'avances remboursables peut également être mobilisée.

### La structuration de la filière industrielle Silver économie

La filière Silver économie fait partie des 14 filières stratégiques disposant d'un comité de filière. Dans ce cadre, les projets structurants (par exemple plate-forme de mutualisation de ressources)

issus de la filière Silver économie peuvent se présenter à l'appel à projets en cours « structuration des filières industrielles stratégiques ».

### **La formation**

Le premier programme des investissements d'avenir permet le soutien à la modernisation de l'appareil de formation en alternance via une enveloppe dédiée de 450 m€. Des CFA formant aux métiers de la filière sont naturellement éligibles à ce dispositif.

En ce qui concerne le PIA 2, une action formation soutiendra des actions innovantes permettant de mieux associer les établissements de formation et les acteurs économiques (entreprises, branches professionnelles).

## ■ UNION FRANÇAISE DES AIDES TECHNIQUES (UFAT)

*Engagements du pôle Handicap et Vieillessement de Lorraine*

### **Engagement du pôle Handicap et Vieillessement dans le déploiement de la politique silver économique sur les territoires**

Fort d'un réseau d'entreprises et de partenaires dense et dynamique, le pôle Handicap et Vieillessement s'engage à être l'opérateur en région Lorraine (voire sur la région Grand Est) en charge de la déclinaison de la stratégie nationale sous forme d'un schéma régional silver économique.

En lien avec ses plus proches partenaires (conseil régional de Lorraine et les services de l'État en région), Le pôle Handicap et Vieillessement pourra veiller à la mise en place d'actions prioritaires issues du contrat de filière sous la houlette d'un conseil d'orientation composé du Bureau du pôle, du conseil régional, des conseils généraux et de l'ARS.

### **Engagement dans le cadre de la normalisation/labellisation des produits et services de la Silver économie**

Le groupe de travail « Relation avec les acheteurs » a posé le principe que « La mise en place d'un label des solutions favorables à l'autonomie a pour objet de contribuer significativement au développement de la Silver économie et de l'ensemble des acteurs du secteur de la santé à domicile et de l'autonomie », le pôle Handicap et Vieillessement s'engage à participer activement aux travaux des commissions de normalisation rassemblées par le pilote national de cette action. L'association s'engage à mettre à la disposition de cette démarche les connaissances et compétences de ses membres fabricants de produits ou prestataires de santé à domicile.

### **Engagement dans le cadre de l'animation de l'écosystème silver économie**

Dans le poursuite de sa mission fondatrice le pôle Handicap et Vieillessement s'engage à mettre à disposition du pilote national de cette action d'animation son savoir-faire et sa force d'organisation afin de créer un réseau dynamique rassemblant les acteurs de la filière, au travers de dynamiques d'échanges et de capitalisation de savoir-faire.

### **Engagement dans le cadre de la formation des professionnels intervenants au domicile**

Fort d'une expérience, unique en France, d'enquête et de réflexion sur la relation des professionnels intervenant au domicile avec les aides techniques, le pôle Handicap et Vieillessement de Lorraine en relation avec ses partenaires, s'engage à appuyer les territoires souhaitant structurer l'offre de formation desdits professionnels pour répondre au mieux aux enjeux d'évolution des métiers et des attentes des employeurs de professionnels du domicile à l'utilisation des aides techniques.

Par ailleurs, le Pôle Handicap et Vieillessement porte le projet ambitieux de créer un lieu de formation professionnelle unique et original en France mettant à la disposition des employeurs ,

dans un « show-room » ou « appartement témoin », l'ensemble de la gamme des aides techniques disponibles ainsi que les innovations en cours d'expérimentation afin de sensibiliser et former tout professionnel (ou non professionnel) entrant au domicile de la personne aidée aux aides techniques et à leur utilisation.

Cet espace est prévu pour être également un lieu permettant de tester, en lien avec les usagers, les innovations du secteur.

Ce lieu vivant se devra de devenir une vitrine nationale du savoir-faire français.

### **Engagement dans le cadre de la promotion des savoir-faire français des industries de la silver économie**

Cf. Ci-dessus.

## ■ UNION NATIONAL DES INDUSTRIES FRANÇAISES DE L'AMEUBLEMENT (UNIFA)

- Favoriser le développement d'une offre innovante et compétitive. Pour être le plus efficace, nous contactons des industriels de l'ameublement et du cadre de vie pour connaître leurs besoins. Ces données seront intégrées à celles dont nous disposons et que nous analysons depuis quelques années.
  
- Professionnaliser les acteurs de la Silver économie. Le principe serait de pouvoir dupliquer la méthodologie d'innovation et de création d'une offre mobilière et aménagement intérieur pour les internats pour la région Pays de la Loire.



## ■ FEDERATION FRANÇAISE DU BATIMENT (FFB)

La Fédération française du bâtiment (FFB) regroupe 57 000 adhérents, artisans et PME, présents dans chaque département de France au plus proche de ses habitants. Ces entreprises locales travaillent au quotidien, en confiance, tant auprès des ménages que des collectivités locales.

Les enjeux du vieillissement de la population ont été identifiés très tôt par la FFB et nombre de ses adhérents dont les clients expriment des besoins croissants de confort dans leur domicile pour eux-mêmes ou leur proche famille.

La Fédération française du bâtiment salue l'action des pouvoirs publics en faveur du développement d'une offre au service des besoins des personnes âgées. Elle souhaite s'investir dans l'effort collectif mené par l'ensemble des acteurs économiques, sociétaux et publics.

### **Les engagements de la Fédération française du bâtiment pour le développement de la Silver économie sont de trois ordres :**

- promouvoir et relayer auprès de son réseau national, en département et en région, les actions en faveur du confort des personnes âgées dans leur habitat et dans la Cité ;
- inciter les entreprises du bâtiment à s'investir dans l'appropriation des bonnes pratiques en matière de maintien à domicile, d'accessibilité universelle et de services associés ; notamment au travers des formations mises en place par le réseau des instituts de formation et de recherche du bâtiment (IFRB), mais aussi en se rapprochant des acteurs locaux de l'habitat, du secteur médico-social et des services ;
- inviter les donneurs d'ordre, dans la même dynamique des actions menées avec nos partenaires comme Pro BTP, la Fnaim, l'UMIH, la Fédération des Pact, l'association Valentin Hauÿ, à utiliser le savoir-faire d'entreprises qualifiées, ayant fait reconnaître leurs compétences professionnelles dans la réalisation de travaux d'amélioration du confort des logements et du maintien à domicile<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> La Fédération française du bâtiment a initié fin 2011 une démarche qualité sous la forme de la marque « Les Pros de l'accessibilité » dont la gestion a été confiée à Qualibat organisme indépendant, reconnu par le Cofrac. Trois critères prévalent pour bénéficier du droit d'usage cette marque destinée aux entreprises de travaux : être qualifié dans son métier (Qualibat ou Qualifelec), être formé ou expérimenté notamment en travaux de maintien à domicile, d'amélioration du confort de l'habitat ou d'accessibilité, témoigner de son engagement dans une démarche éco-responsable en ayant signé la Charte FFB « bâtir avec l'environnement ».

## ■ ASSOCIATION NATIONALE DES INDUSTRIES ALIMENTAIRES (ANIA)

Actions de l'industrie alimentaire

### Action 1 > Film publicitaire pour la télévision « bien manger pour bien vieillir »

#### **Enjeux et objectifs de l'action**

L'alimentation et l'hydratation sont essentielles pour préserver et améliorer le capital santé de chacun, et en particulier celui des séniors. En même temps, le marché des séniors est un marché potentiel important pour les entreprises de l'industrie alimentaire. Les entreprises agroalimentaires ont néanmoins du mal à atteindre ce public, du fait de problèmes de communication et de stigmatisation.

Cette action vise à améliorer l'image qu'ont les séniors d'eux-mêmes à travers une communication positive, et de les informer sur leurs besoins et sur l'existence de produits adaptés. L'idée est de permettre une reconnaissance des besoins par les seniors eux-mêmes. Cette campagne peut être soutenue par un renvoi vers le site [www.mangerbouger.fr](http://www.mangerbouger.fr).

#### **Descriptif de l'action**

Engager une réflexion sur la possibilité de lancer une campagne de spot télévision pour valoriser l'image des séniors et pour les sensibiliser aux besoins spécifiques pour préserver leur capital santé. L'État et les régions affirment par ailleurs leur volonté de mobiliser des outils financiers pour ce film publicitaire « bien manger pour bien vieillir » en faveur du secteur agroalimentaire et la population « séniors ». Compte tenu des délais d'établissement du contrat, une consultation financière n'a pas pu être effectuée auprès des entreprises du secteur. L'Ania est prête à mobiliser du temps homme sur ce projet.

#### **Pilote**

Association nationale des industries alimentaires

#### **Calendrier**

Premier trimestre 2014 : l'État pourra lancer un appel à projet

Rentrée 2014 : finalisation du contenu et la forme

Fin 2014 : diffusion du film publicitaire à la télévision

## **Action 2 > Participer à engager une réflexion sur la sensibilisation des services prescripteurs à l'offre existante**

### **Enjeux et objectifs de l'action**

Constat d'un manque d'information sur l'offre existante de services et de produits agroalimentaires adaptées aux séniors, voire universellement adaptées (ouverture facile, mastiquabilité, grande typographie...) et constat d'une difficulté des entreprises agroalimentaires du Silver économie et de ceux proposant des produits universellement adaptés à communiquer sur leur offre à destination de ce public.

Il est prévu dans le cadre des actions du contrat de filière Silver économie d'engager la réflexion sur la création d'une plateforme du type « [bienvivre.com](http://bienvivre.com) », donnant au grand public et aux prescripteurs (familles, services sociaux, personnels de santé, associations d'aide à domicile) les informations sur les services et les produits de la Silver économie, ainsi que leurs modes d'achat.

Cette action, liée à la réflexion qui est prévue sur la création de la plate-forme, vise à sensibiliser le grand public et les prescripteurs à cette plate-forme, une fois créée.

### **Descriptif de l'action**

La réflexion devrait conduire à examiner la possibilité d'actions de sensibilisation sur la plate-forme envisagée. Pour éviter la multiplication de plates-formes et de sites, celle-ci devra renvoyer vers des sites et campagnes existantes et connues, tel [www.mangerbouger.fr](http://www.mangerbouger.fr). L'État et les régions affirment par ailleurs leur volonté de mobiliser des outils financiers pour cette action. L'ANIA est prête à mobiliser du temps homme sur ce projet.

### **Pilote**

Association nationale des industries alimentaires

### **Calendrier**

Courant 2014 : réflexion sur le type d'actions de communication à prévoir

Mi-2014 : appel à projet de l'État

Dernier trimestre 2014 : mise en œuvre

## ■ **FEDERATIONS FRANÇAISES DES TELECOMS (FFTELECOMS)**

Les opérateurs membres de la FFTélécoms s'engagent à :

- intégrer les problématiques spécifiques du vieillissement au sein de leurs gammes de produits et services ;
- informer sur les gammes de produits et services accessibles aux seniors ;
- poursuivre avec les autres acteurs de l'écosystème, des initiatives en faveur notamment du maintien à domicile ou de l'e-autonomie. En particulier, ils proposent la mutualisation avec les autres acteurs de la filière des résultats des travaux en matière de normalisation réalisés dans le cadre du COSEI/ministère de l'Industrie sur les « smart grids » et le « smart home ».

En contrepartie, les pouvoirs publics s'engagent à créer les conditions de l'émergence d'un grand marché de la Silver économie : en développant la connaissance et la confiance des acheteurs et des utilisateurs dans les produits et les services de la Silver économie, en particulier au travers de campagnes de communication, en incitant à l'adaptation des logements et en simplifiant l'accès aux solutions et à leur financement.

## ■ INDUSTRIES DU GENIE NUMERIQUE ENERGETIQUE ET SECURITAIRE (IGNES)

Les propositions d'IGNES pour favoriser le maintien à domicile dans le cadre de la Silver économie - Octobre 2013

90 % des Français considèrent que l'adaptation du logement des personnes âgées est un des moyens de remédier aux problèmes de dépendance (étude Opinion Way, mars 2012). Permettre aux citoyens de vivre chez eux le plus longtemps possible, c'est en effet à la fois diminuer le risque domestique, donner plus de sécurité, mais aussi apporter plus de confort et de simplicité pour l'habitant, les familles et les aidants.

Des solutions simples et efficaces pour anticiper le vieillissement existent. Elles ont été identifiées et regroupées dans le **Guide Mieux vivre chez soi tout au long de la vie** publié par IGENES en mai 2013.

Ces solutions éprouvées :

- sont applicables pour une construction neuve comme dans le cadre d'une adaptation progressive du logement ;
- permettent à chacun de vivre confortablement et le plus longtemps possible au sein de son logement ;
- sont faites pour simplifier la vie quotidienne tant des occupants que des aidants ;
- s'adressent à tous, quel que soit l'âge, et aident à la bonne mise en œuvre des services à la personne ;
- sont non stigmatisantes et faciles à installer.

IGNES considère que l'adaptation du parc de logements à la problématique du vieillissement et de la dépendance pourrait être largement encouragé par un faisceau de **trois actions majeures** : **la sécurisation du logement via ces solutions technologiques ; la création d'un label « Haute Qualité Autonomie » et l'amélioration du financement des solutions domotiques favorisant le maintien à domicile.**

### 1. Promouvoir les solutions technologiques adaptées pour sécuriser le logement

Au regard du coût de l'hébergement en maison de retraite qui varie de 1 600 à 2 400 € par mois, le maintien à domicile et les solutions technologiques permettant de le faciliter constituent un enjeu majeur pour les personnes concernées.

Des solutions technologiques éprouvées permettent aujourd'hui de répondre à quatre types de besoins essentiels, notamment de sécuriser le logement dans une logique de prévention des accidents :

- **prévenir les risques d'accidents** (ex. : parcours lumineux, interrupteurs adaptés, détecteurs techniques) ;

- **faciliter l'accès des lieux de vie** (ex. : système d'accès électronique à l'immeuble, contrôle d'accès et ouverture à distance, avertissement de visite, sonore et lumineux) ;
- **sécuriser les personnes et les biens** (ex. : système de téléassistance ; détection d'intrusion)
- **maintenir le lien social** – notamment avec la famille, les proches et les aidants – **et simplifier la vie quotidienne** (ex. : motorisation des portes et des volets ; prises électriques adaptées, pilotage centralisé du chauffage ; pilotage de l'éclairage, réseau de communication : prise RJ45).

Selon une étude menée dans le cadre du projet Esoppe (2010), le déploiement d'un pack domotique et de la téléassistance avancée a un impact globalement positif sur les populations âgées en perte d'autonomie, notamment en divisant par trois le risque de chute. Au regard du coût d'une journée d'hospitalisation estimé à 700 €, ces solutions favorisant la prévention des accidents génèrent ainsi un potentiel important d'économie pour les personnes concernées ainsi que pour le système assurantiel médico-social public. Les gains sont donc manifestes pour la collectivité, ce qui soulève la question de la répartition du financement.

### 2. Créer un label HQA pour labelliser ces solutions technologiques

Pour favoriser la reconnaissance et la promotion de ces solutions technologiques, il semble opportun de mettre en place un dispositif de labellisation de ces solutions, sur la base des travaux engagés par le CNR-Santé :

- il prendrait la forme d'un **label 3Haute Qualité Autonomie3** ;
- il serait **reconnu et valorisé par les pouvoirs publics** ;
- la **promotion de cette démarche HQA au niveau européen** apparaît également essentielle.

Ce label bénéficierait non seulement aux utilisateurs, mais également aux prescripteurs, aux financeurs et aux acheteurs, et constituerait un catalyseur important pour le développement du marché de ces solutions technologiques.

### 3. Faciliter le financement des solutions domotiques dans le logement favorisant le maintien à domicile

Le financement des solutions technologiques permettant l'adaptation du logement est un enjeu majeur pour déployer ces technologies et favoriser le développement de ce marché à court et à moyen terme.

Plusieurs aides financières y contribuent aujourd'hui, telles que la prestation de compensation du handicap, les aides de l'Anah, le crédit d'impôt pour dépenses d'équipement en faveur de l'aide aux personnes ou encore l'allocation personnalisée d'autonomie (APA).

Pour accélérer le développement de ce marché et garantir l'émergence de solutions industrielles à grande échelle, une incitation financière accrue de l'État apparaît nécessaire. À ce titre, un fonds

national destiné à aider les collectivités territoriales à financer les solutions domotiques et de téléassistance pourrait utilement être créé :

- **créer un cahier des clauses techniques et particulières (CCTP) pour ces solutions.**  
L'acceptation de ce CCTP par les collectivités territoriales leur permettrait d'accéder à un financement de ces solutions via le fonds national ;
- **mettre en place un fonds de financement Silver économie pour la téléassistance avancée et pour la domotique** (détecteur de chute, détecteur de gaz connecté au centre de téléassistance, parcours lumineux). Ce fonds pourrait permettre aux collectivités territoriales d'accéder à un financement de ces solutions à hauteur de 30 %.

En parallèle, il serait opportun d'améliorer les dispositifs d'aides existants et d'encourager leur utilisation pour favoriser l'installation dans le logement des solutions technologiques favorisant le maintien à domicile. En outre, IGNES propose notamment de :

- **flécher une partie de l'APA vers les solutions technologiques et les services incluant ces technologies.**  
S'agissant de l'APA, dont la gestion relève des conseils généraux, y sont aujourd'hui sont éligibles les travaux d'adaptation des logements aux enjeux de l'autonomie. Or seuls un quart des conseils généraux permettent aujourd'hui la prescription dans les plans d'aide personnalisés de solutions technologiques pour adapter le logement.  
Par conséquent, il apparaît essentiel de flécher une partie de l'APA vers ces solutions technologiques en encourageant les conseils généraux à inclure ces solutions technologiques d'adaptation du logement et les services incluant ces technologies dans les plans d'aide personnalisés ;
- **rendre éligible l'ensemble des solutions domotiques au crédit pour dépenses d'équipement en faveur de l'aide aux personnes.**  
Le crédit d'impôt sur le revenu au titre des dépenses d'installation ou de remplacement d'équipements spécialement conçus pour les personnes âgées ou handicapées (article 200 quater A du Code général des impôts) s'élève à 25 % des dépenses d'installation ou de remplacement d'équipements spéciaux, dans la limite de plafonds.  
Sont concernés notamment les systèmes de commande, de signalisation ou d'alerte, les dispositifs de fermeture, d'ouverture ou les systèmes de commande des installations électriques et de chauffage (article 18 ter de l'annexe IV du Code général des impôts). Il apparaît opportun de rendre éligible à ce crédit d'impôt l'ensemble des solutions domotiques qui facilitent le maintien à domicile ;
- **informer largement sur l'ensemble des aides financières existantes** pour accompagner l'adaptation du logement à la problématique de l'autonomie et du vieillissement.

## ■ FEDERATION DES INDUSTRIES ELECTRIQUES, ELECTRONIQUES ET DE COMMUNICATION (FIEEC)

La FIEEC a pris connaissance avec attention de la dernière mouture du projet de contrat de filière. Par rapport aux discussions et l'ambition recherchée, les points suivants nécessitent d'être précisés :

1. le marché-cadre d'envergure national (ex. : point 2.4) n'est plus expressément visé et quelque peu dilué dans la dernière version du contrat de filière au point 1.5, il conviendrait de le réintroduire ;
2. la question du financement (fonds) gagnerait à être plus précisément déclinée afin de traduire dès à présent une approche opérationnelle sur le court terme et ce de manière indépendante et quantifiée ;
3. le projet de contrat gagnerait à expliquer concrètement comment intégrer au projet de rénovation du ministère du Logement, l'objectif des 80 000 logements à adapter à la perte d'autonomie des séniors (cf. point 1.7).

Sous réserve d'une mention plus explicite sur ces éléments qui sont essentiels pour marquer l'ambition recherchée, la FIEEC pourrait porter **les propositions suivantes** :

1. **Un partenariat stratégique avec les pouvoirs publics pour le déploiement opérationnel des solutions technologiques.** Il s'agit d'un enjeu majeur pour le développement des marchés concernés à court et à moyen terme.
2. **La mise en œuvre d'actions de sensibilisation et d'information sur la Silver économie dans une optique filière** (ex. affichage du logo Silver économie, communication sur les nouvelles technologies). La promotion des solutions technologiques de nos secteurs pour adapter le logement est essentielle en particulier dans la prévention des accidents.
3. **Des actions de normalisation dans le domaine de la Silver économie** (Afnor-UTE, CEN-Cenelec, IEC, CNR-santé). La mise en place d'un label « Haute Qualité Autonomie », sur la base des travaux du CNR-santé, permettrait notamment de favoriser la reconnaissance et la promotion de ces solutions technologiques.
4. **un accompagnement renforcé des pouvoirs publics dans le financement de ces solutions technologiques :**
  - flécher une partie de l'allocation personnalisée pour l'autonomie (APA) vers ces solutions technologiques en encourageant les conseils généraux à inclure ces solutions d'adaptation du logement dans les plans d'aide personnalisés ;
  - rendre éligible l'ensemble des solutions domotiques au crédit pour dépenses d'équipement en faveur de l'aide aux personnes ;
  - informer largement sur l'ensemble des aides financières existantes à l'acquisition de ces technologies.



5. **un soutien accru au financement de l'innovation dans le secteur de la Silver économie**, en liaison avec les investissements d'avenir et le cas échéant en coordination avec les actions du FIMEEC.

## ■ INSTITUT TECHNOLOGIQUE FORET, CELLULOSE, BOIS, CONSTRUCTION-AMEUBLEMENT (FCBA)

**Par rapport à l'axe 1** concernant la structuration des acteurs via **des labels ou de la normalisation**, FCBA en tant qu'organisme certificateur et bureau de normalisation mandaté Afnor pourrait être acteur dans son champ de compétence.

**Sur l'axe 2**, innovation et compétitivité de l'offre, parmi les idées évoquées, celle de **la mise en réseau des « Living lab »** est tout à fait intéressante pour nous, et c'est de toute façon dans notre « road map » de se mettre en relation avec des acteurs complémentaires à notre démarche. En ce qui concerne l'accompagnement des entreprises à développer une offre adaptée, c'est typiquement ce que nous faisons dans le cadre du projet habitat senior actuellement en cours, et que nous pourrions tout à fait faire plus largement.

**Sur l'axe professionnalisation des acteurs**, que ce soit avec nos partenaires Afpia, ou en tant qu'organisme de formation destiné à la fois aux industriels mais aussi aux forces de vente des distributeurs, il est tout à fait possible d'imaginer des programmes destinés aux forces de vente pour « savoir vendre à un senior », mais aussi pour les BE des fabricants, comment raisonner « conception universelle ».

**Enfin, sur l'axe communication**, nous avons déjà monté des programmes pour mettre en avant, mettre en scène des produits afin de les faire connaître, c'est le cas de la chambre d'hôtel éco-conçue « futuro matériaux » réalisée avec des partenaires industriels, qui a été exposée dans de nombreux salons. C'est aussi le sens de notre réponse au dernier AO sur la valorisation des savoir-faire où l'on a proposé la réalisation d'un « salon à la française » avec l'idée de l'exposer dans différents lieux pertinents.

À noter pour la partie internationalisation (axe 2), il existe au sein de l'Unifa, le GEM qui s'occupe plus particulièrement d'accompagner les entreprises sur les marchés internationaux.

Si nous devons prioriser, il est évident que, pour FCBA pôle ameublement, les axes 1 et 2 sont prioritaires.

## ■ ASSEMBLEE DES REGIONS DE FRANCE (ARF)

À la suite de notre conversation, vous trouverez ci-après les engagements proposés par les Régions :

- dans les plans industriels qui y concourent (objets connectés, robotique, alimentation...) introduire un volet Silver économie dont les Régions seraient l'opérateur ;
- présider des comités de filière régionaux.

Par ailleurs, les actions du projet de contrat de filière appellent les remarques suivantes :

- **sous-action 1.1** : les régions peuvent être responsables de l'organisation territoriale de l'offre industrielle et technologique. Ce n'est pas leur rôle d'organiser la demande ;
- **sous-action 2.5** : les régions devraient être également pilotes de l'action, étant cosignataires des CPER ;
- **sous-action 2.6** : nous proposons la formulation suivante : « sur la base des SRI et des CPER, mobiliser les fonds européens sur le thème de la SE ». Les Régions étant seules autorité de gestion du Feder, les Direccte ne devraient pas faire partie des pilotes de l'action ;
- **sous-action 2.7** : les régions devraient être également pilotes de l'action avec Bpifrance. L'accompagnement des entreprises sur le territoire relève des plates-formes communes entre les régions et Bpifrance. L'interlocuteur unique doit être désigné en commun.

## ■ CHAIRE TRANSITIONS DEMOGRAPHIQUES, TRANSITIONS ECONOMIQUES DE L'UNIVERSITE DE DAUPHINE

La Chaire transitions démographiques, transitions économiques pour aider à la structuration de la filière et permettre l'épanouissement du marché de la Silver économie s'engage à apporter à partir des travaux qu'elle mène sur le basculement vers une société de la longévité :

- des éléments d'analyse pour mesurer le potentiel d'emploi et de croissance de la Silver économie ;
- des propositions de réforme pour liquéfier le patrimoine des seniors pour en faire un levier de développement de la silver économie, notamment par le développement d'un viager intermédié partiel.

Nos travaux sur la Silver économie donneront lieu à deux séminaires que nous organiserons avec la Caisse des dépôts en 2014.

## ■ ASSOCIATION FRANÇAISE DE TELEASSISTANCE (AFRATA)

L'Association française de téléassistance (AFRATA) est prête à prendre les engagements suivants :

- promulgation et suivi d'un label qualité AFRATA des opérateurs de téléassistance. La démarche qualité permettra aux différents acteurs et utilisateurs de services de téléassistance de disposer d'un référent élaboré par les acteurs reconnus de la téléassistance en France. L'engagement des grands acteurs sur cette démarche permettra également d'établir une relation de confiance entre l'utilisateur et l'opérateur de téléassistance ;
- veille, suivi et évaluation des nouvelles technologies permettant d'améliorer les services de téléassistance dans le respect des personnes fragiles, des professionnels de santé, de la déontologie et de la faisabilité technique et économique ;
- présence et disponibilité auprès des pouvoirs publics pour apporter les éléments de suivi du métier d'opérateur de téléassistance (statistiques d'utilisation, indicateurs d'évolution du marché) et pour relayer auprès des différents acteurs les propositions et projets envisagés.

## ■ SILVER VALLEY

**Les services offerts par la Silver Valley aux entrepreneurs (jeunes entreprises de moins de 3 ans ou diversification de l'activité d'une entreprise existante) proposés suite au contrat de filière seront :**

- compléter leur connaissance des usages de leurs futurs clients, en relation notamment avec des acheteurs et décideurs ;
- se positionner par rapport à la concurrence ;
- préciser le besoin qu'ils cherchent à combler au travers de leur solution ;
- réduire de manière utile leur projet d'innovation à un périmètre d'ambition porteur et créateur de valeur/richeesse ;
- les assister dans la définition du cahier des charges fonctionnel de leur produit ou service ;
- affiner le développement et la mise au point de leur projet d'innovation ;
- leur permettre l'accès à des laboratoires ou cohortes pour réaliser des tests en conditions réelles ;
- les assister dans la définition du niveau de brevetabilité de leur solution ;
- les sensibiliser et former à la connaissance des mécanismes économiques sous-jacents à la distribution et à l'achat de leur future solution ;
- avoir accès à des moments opportuns dans leur projet à des véhicules financiers de la Silver économie (aides publiques, prêt d'honneur, business angels, fonds d'amorçage et de développement) ;
- définir et valider un ou plusieurs scénarios de modèle économique assurant une pérennité et un succès de leur produit sur le marché ;
- partager et se rencontrer au sein d'une plate-forme immobilière (pépinière, hôtel d'entreprise, show-room, prototypage rapide) ;
- avoir accès à des expertises, formations, études, bases de données (contacts, brevets, projets d'innovation, bonnes pratiques) de leur secteur industriel.

**Les services offerts par la Silver Valley aux entrepreneurs (entreprises de plus de 3 ans commercialisant des solutions) :**

- mutualiser l'accès à des opérations de communication collectives (salon, convention d'affaires) ;
- accès au pavillon Silver Valley sur des événements clés de la filière ;
- développer sa visibilité en région Île de France auprès de la filière (image, marque Silver Valley, annuaire site en ligne Silver Valley... ) ;
- accès à un package relations presse à tarif négocié auprès d'une agence renommée (lancement de produit, campagne de communication) ;

- avoir accès à des services de développement et accompagnement tourné vers l'international :
  - o avoir accès à des expertises, formations, études (benchmark international), bases de données (contacts, brevets, projets d'innovation, bonnes pratiques) de leur secteur industriel,
  - o participer à des projets ambitieux de politique industrielle comme le développement d'un savoir-faire français,
  - o répondre à des appels d'offre pour déployer des solutions industrielles (ex. : résidence services),
  - o avoir accès à un show-room sur la plate-forme immobilière pour rencontrer des acheteurs,
  - o faire du lobbying auprès des pouvoirs publics et être visible sur le plan national et international.

**Les services offerts par la Silver Valley à tous les membres :**

- appartenir à un écosystème dynamique (offres, demandes, partenaires innovations),
- avoir un accès privilégié à la recherche public et privé en IDF sur le vieillissement,
- avoir accès à de l'immobilier et du foncier attractif (Plate-forme immobilière),
- avoir accès aux investisseurs publics et privé,
- avoir accès à l'écosystème de l'entrepreneuriat et de l'entreprise en IDF (CCI, agence de développement, pôle de compétitivité, CFI...).

## ■ UBIFRANCE

Nos engagements sur le contrat de filière seront /

- de référencer et alimenter (avec l'aide de partenaires : cluster, DGCIS, etc) la rubrique « Silver économie » que nous avons créée à l'occasion du lancement de cette filière dans notre site Internet: « Meet the best french healthcare companies » <http://business.ubifrance.com/france-healthcare>, vitrine du savoir-faire français dont la promotion est assurée par nos bureaux dans le monde ;
- de monter un événement « Rencontres Internationales de la Silver économie » à UBIFRANCE, en faisant venir des experts de notre réseau à l'étranger pour rencontrer les entreprises françaises de la filière ;
- de mettre en place un programme dédié d'actions collectives à l'étranger (cf. les opérations que nous vous avons citées sur les USA, Pays scandinaves) ;
- de former nos agents à l'étrangers sur les spécificités de la filière, ses différents champs d'application, et comment mieux la promouvoir auprès des décideurs et acheteurs étrangers.



## ■ ATOUT FRANCE

Le poids économique et surtout le potentiel que peut générer le tourisme des seniors français mais également des seniors étrangers en France est insuffisamment connu.

Pour accélérer cette prise en considération stratégique, il est important de régulièrement éclairer les professionnels touristiques et les collectivités locales accueillant des flux touristiques sur les attentes de ces clientèles en matière d'information, de services et mobilités proposés, d'adaptation des espaces publics...

Atout France s'engage à produire un carnet de route « Tourisme des seniors » décryptant le potentiel du marché français et international ainsi que les attentes et les meilleures pratiques des opérateurs et collectivités.

Et à organiser un zoom dans le cadre des « Rencontres nationales du tourisme ».

## ■ CITE DU DESIGN

### Action 1

Assistance à maîtrise d'ouvrage méthodologique pour les projets de cocréation centrés sur les usagers.

Mettre en place une assistance à maîtrise d'ouvrage en méthodologies centrées sur les usagers : s'appuyer sur des méthodologies d'innovation par les usages existants et les principes de la conception universelle (design pour tous).

### Action 2

Action pilote d'accompagnement d'entreprises pour la coconception de produits et de services centrés sur les usagers et appliquant le design universel.

Accompagner dans le cadre d'une action pilote « Laboratoire » un groupe d'entreprises (productrices des produits et services divers des TPA) qui servira d'exemples pour les autres entreprises. Ce groupe peut être issu d'un pôle de compétitivité ou d'une grappe d'entreprise ou constitué d'entreprises de secteurs complémentaires.

Cette action pilote expérimentale pourrait ensuite être transférée aux pôles de compétitivité, grappes d'entreprises, France cluster, déjà partenaires de la Cité du design sur de nombreuses actions design et innovation par les usages.

### Action 3

Séminaire de formation pour les professionnels du domicile.

Définition d'une méthode de coconception des TPA, permettant d'accompagner les innovations jusqu'à leur mise sur le marché et aux utilisateurs de se les approprier.

Organisation d'un séminaire composé d'ateliers de cocréation au sein des Living Labs, en faisant de l'appropriation des TPA par les professionnels du domicile un axe central de leur développement.

### Action 4

Intégrer le design universel dans les Living Labs Santé et Autonomie.

En lien avec France Living Labs (dont fait partie la Cité du design), participer à l'organisation d'un forum des Living Labs qui permettra de diffuser ces démarches de design universel et des témoignages de réalisation.

## ■ UNION NATIONALE DE L'AIDE DES SOINS ET DES SERVICES AUX DOMICILES (UNA)

Le développement des technologies pour l'autonomie ne doit pas se faire au détriment de la relation humaine. Il faut considérer la révolution numérique au profit des plus âgés comme une réelle opportunité, néanmoins par frénésie économique, il ne faut pas y perdre les notions naturelles et intemporelles de solidarité et d'entraide. Le lien social doit être consolidé auprès des personnes fragilisées. Dans cette optique, il appartient, dans le cadre des travaux de la filière Silver économie, de développer des produits et services qui interviennent en complément, en support et en soutien de la relation humaine, élément de sociabilisation.

### Les engagements qu'UNA prend vis-à-vis de la filière Silver économie :

- **professionnalisation**  
UNA s'engage à participer aux actions et études d'évolutions des métiers de la filière et à accompagner ses professionnels sur les conséquences de l'usage des TPA.
- **conception et proposition de services d'aide à domicile innovants**  
UNA s'engage à concevoir et proposer des services innovants grâce aux nouvelles technologies pour la relation aidants familiaux/intervenants professionnels et intervenants professionnels/aidés.
- **collaboration entre structures d'accompagnement et industriels**  
Le réseau UNA poursuivra ses travaux dans le cadre de la Silver économie, notamment, par des relations avec les divers industriels et les collaborations utiles qui pourront se mettre en œuvre. UNA participera aux réflexions sur la labellisation et les normalisations engagées par le CNR santé et Afnor.

## ■ ASSEMBLEE DES DEPARTEMENTS DE FRANCE (ADF)

Collectivité pivot des solidarités sociales et territoriales, les départements sont au cœur des politiques d'accompagnement des personnes âgées en perte d'autonomie. Au niveau financier bien entendu par le versement notamment de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA), mais aussi et surtout par les dispositifs qu'ils imaginent localement pour prendre en charge efficacement le vieillissement.

Ils ne cessent ainsi d'innover dans une multitude de secteurs, tout particulièrement dans celui des « gérontechnologies » et des technologies pour l'autonomie. De nombreux conseils généraux participent, par exemple, au développement, en partenariat avec des entreprises privées, de chemin lumineux qui permettent de faciliter de nuit les déplacements d'une personne âgée au sein de son habitation.

La sécurisation du domicile est clairement l'une des priorités des politiques de prévention menées par les conseils généraux afin d'éviter les chutes encore trop fréquentes et dont les conséquences sont souvent terribles sur l'autonomie des personnes. C'est en ce sens aussi que les systèmes de téléalarme se sont multipliés ces dernières années dans les départements.

Les conseils généraux s'engagent également avec conviction aux côtés des professionnels de l'aide à domicile afin de viabiliser financièrement les différentes structures et d'améliorer l'utilisation et la qualité des services rendus. Cette refondation du secteur, issue d'un accord important entre l'ADF et les principales fédérations concernées, est expérimentée dans plusieurs départements depuis de nombreux mois.

La Silver économie représente un vivier considérable d'emplois non délocalisables, au service du bien-être des personnes âgées. En raison de leurs capacités d'innovation permanentes et de leurs possibilités de fédérer les différents acteurs intéressés au niveau d'un territoire d'action pertinent, les départements de France se doivent d'être des éléments moteurs de la structuration de cette filière.

## ■ CEA-TECH – PROJET « SILVER ECONOMIE »

Cette fiche résume les engagements que le CEA-Tech s'engage à travailler dans le cadre de son projet sur la Silver économie.

### Objectif

Reconnaissance de Grenoble comme un site majeur pour la « Silver économie ».

### Valeur ajoutée de Silver Grenoble

Grenoble apporte au dispositif national « Silver économie » deux atouts :

- **1<sup>er</sup> atout : la maîtrise technique et industrielle des technologies clefs NTIC qui sous tendent la Silver économie**

La nanoélectronique au sens large (traitement électronique massif du signal, stockage des bases de données, micro-capteurs et micro-actionneurs, micro-fluidique...) et les technologies de l'information (logiciels embarqués, big data...) et de la communication (sans fil, liens Internet) sont « enfouies » dans la plupart des produits et services de la Silver économie.

L'écosystème grenoblois est le premier site en Europe pour la conception, la fabrication, la programmation et le test de systèmes embarqués miniaturisés.

*Associer l'écosystème grenoblois à l'initiative « Silver économie » paraît bien adapté aux enjeux actuels de cette nouvelle filière. En effet, ses acteurs pourraient faire l'économie de développements spécifiques en réutilisant très largement des composants matériels et logiciels « sur l'étagère », précédemment développés dans d'autres contextes à Grenoble : gain de temps entre l'idée et le marché, investissement réduit, risque technique quasi nul.*

- **2<sup>e</sup> atout : le lien technologie-créativité-usage**

Grenoble mettrait au service de la Silver économie deux outils uniques sur le territoire national et qui ont prouvé leur capacité à faire le lien technologies-créativité-usages.

Il s'agit du living lab Minatec Ideas laboratory, d'une part, et du show-room CEA-Tech, d'autre part.

Ces deux outils, couplés, permettent aux concepts nés dans le cadre de créativité très ouvert d'Ideaslab (multisecteurs, multicultures) de se matérialiser dans les démonstrateurs fonctionnels aboutis du show-room avec une constante de temps très courte...

**Le « living lab » Minatec Ideas laboratory**

Les grands industriels des services disposent de living lab(s) propriétaire(s). Le « living lab » grenoblois Minatec Ideas laboratory est au contraire un espace de rencontre entre plusieurs univers. Les cycles de créativité de Minatec Ideas laboratory réunissent depuis dix ans des partenaires venant de plusieurs secteurs industriels, de la distribution, des services, de la santé, et du monde de la culture. Les profils des participants sont variés (ingénieurs, marketeurs, designers, artistes...).

*L'approche de Minatec Ideas laboratory, multisectorielle et multiculturelle paraît bien adaptée aux enjeux de la « Silver économie » qui se construira par la rencontre d'acteurs issus d'autres univers, et leur assemblage autour de nouveaux usages et dans une nouvelle chaîne de valeur. Plusieurs acteurs de la Silver économie, dont Essilor, Orange ont déjà participé aux expériences créatives de Minatec Ideas laboratory.*

**Le show-room de CEA-Tech**

Le show-room CEA-Tech, à Grenoble, met en scène une centaine de nouveaux concepts de produits et services issus de la recherche technologique, essentiellement partenariale. Les innovations sont présentées sous forme de démonstrateurs fonctionnels aboutis. Dans la phase d'industrialisation de nouveaux produits ou services, les entreprises partenaires de CEA-Tech y présentent ainsi leurs prototypes les plus avancés.

*L'expérience acquise dans le show-room CEA-Tech sera très utile aux acteurs de la « Silver économie ». Pour aller vite au marché, un outil permettant de matérialiser, scénariser très vite leurs nouveaux concepts sera en effet nécessaire. La rencontre avec des « technology providers » issus d'autres univers, en particulier du monde de l'information et de la communication en sera une autre.*

## ■ SYNTEC NUMERIQUE

Avec près de 1200 entreprises adhérentes représentant les principaux acteurs et métiers des industries numériques, Syntec Numérique est la Chambre professionnelle des entreprises de services du numérique, des éditeurs de logiciels et des sociétés de conseil en technologies.

Un groupe de travail Syntec dédié aux questions « Autonomie, TIC et vieillissement » soulevées par la « Silver économie » a été mis en place le 18 septembre 2013 dernier confirmant l'intérêt croissant des entreprises du numérique et de la e-autonomie à l'existence en propre d'une filière industrielle et à son développement.

Syntec Numérique souhaite aujourd'hui s'associer pleinement au développement de la Filière aux côtés des autres syndicats et fédérations en leur apportant la vision du marché numérique qui est la sienne et, notamment, celle du Homecare, « le plus grand marché du futur (soutien à la personne, e-autonomie, de sa sécurité, de son mieux être, du vieillissement, de la dépendance, de la fragilité, de la surveillance à domicile), avec ses 30 ans de croissance estimé à 500 milliards d'euros » selon les propres termes de Guy Mamou-Mani, son président, et en veillant à la nécessaire articulation, sans confusion des domaines et des compétences, entre le sanitaire et le médico-social et social.

Cette contribution, pour être utile à l'ensemble de l'écosystème se veut distinctive. Aussi Syntec Numérique propose de mener à bien les chantiers suivants :

1. Réaliser, en tout premier lieu, une cartographie éclairante des acteurs du numérique dans le domaine médico-social et social (en lien avec le sanitaire), en s'intéressant tout particulièrement aux entreprises qui se positionnent sur l'accompagnement des populations cibles et sont présentes aux différentes étapes de leur prise en charge en leur apportant les technologies et services innovants (e-autonomie, autonomie à domicile, prévention...)
2. Aider à déterminer les contours d'un modèle français différenciateur en s'attachant à :
  - définir des schémas susceptibles d'apporter le niveau de coordination attendu des différents acteurs sur l'ensemble de la chaîne de valeur (plates-formes de « customer relationship management » outillant l'opérateur pivot) et d'améliorer l'efficacité et le pilotage des services pour le bénéfice des personnes âgées ;
  - réunir les conditions de leur exportabilité ;
  - recenser les métiers numériques en émergence sur le parcours du social et du médico-social.

3. adresser les aspects de **normalisation** des technologies et services de la Silver économie :
  - en association avec les autres acteurs concernés, notamment ceux du bâtiment pour les aspects « domotique » ;
  - en travaillant à la mise en place d'un label « Haute Qualité Autonomie » suivant les travaux du CNR santé auxquels Syntec Numérique a souhaité s'associer.



