

LA NORMALISATION VOLONTAIRE, UN OUTIL STRATÉGIQUE POUR LA SILVER ÉCONOMIE

SYNTHÈSE DU RAPPORT DU GROUPE DE RÉFLEXION SILVER ÉCONOMIE AFNOR
JUILLET 2015

Contexte

Effets démographiques générationnels et augmentation de l'espérance de vie : ces deux phénomènes combinés inédits dans l'histoire de l'Humanité confrontent la société française à de nombreux défis. En 2014, la France comptait 16 millions de personnes âgées de 60 ans et plus. Elles seront 20 millions en 2030. Comment répondre à leurs besoins ? La question est au cœur de la Silver économie. Cette filière vise à encourager les innovations pour accompagner l'avancée en âge et faire reculer la perte d'autonomie. Un vrai potentiel en termes de retombées économiques et d'emploi pour de très nombreux secteurs d'activités.

Un rapport, pour qui, pour quoi ?

Industriels, prestataires, start-up,... AFNOR dresse un panorama complet de la Silver économie, à destination des professionnels qui souhaitent se positionner sur ce marché. Normes existantes en France et à l'étranger, préconisations ou encore propositions d'innovations, ce rapport donne aux entrepreneurs les clefs pour développer et se développer dans un secteur en pleine croissance.

Pour accélérer l'innovation et l'amélioration des produits et des services, la norme volontaire fait office de langage commun entre les acteurs socio-économiques. Définie par les professionnels concernés, elle harmonise les pratiques et définit des niveaux de qualité, de sécurité et de performance. Le travail coordonné par AFNOR fournit aux acteurs les outils pour cerner les besoins en la matière et fixe le cap des réflexions à mener, en invitant chacun à y participer.

Méthode

Mis en place par le Comité de coordination et de pilotage de la normalisation en septembre 2013, le groupe de réflexion sur la Silver économie a rassemblé 105 professionnels issus de tous les secteurs d'activités : industrie, PME, assurances, prestataires de services, administrations, associations de consommateurs, société civile,... Tous ont mis en commun leur expertise pour étudier les aspects du bien vieillir, dans trois principaux sous-groupes :

- **Cartographie d'une personne dans son parcours de vie,**
- **État des lieux des référentiels existants autour de la Silver économie,**
- **Besoins consommateurs,** avec la réalisation d'une enquête nationale.

Que faut-il retenir ?

Si d'ores et déjà des normes volontaires existent, des manques sont identifiés comme pénalisant la structuration de la filière.

Les domaines comme les besoins fondamentaux (alimentation, capacité de déplacement,...), le cadre de vie (environnement, proximité de commerces,...) ou la santé (accès aux soins, prévention) représentent des marchés à fort potentiel. Neuf secteurs clés ont été identifiés : agroalimentaire, transports, habitat, lieu de travail, santé et action sociale, services financiers, sports loisirs et tourisme, biens de consommation et technologies de l'information. Cette expression de besoins provient d'ailleurs des seniors eux-mêmes et de leurs aidants qui, au travers d'une enquête nationale réalisée avec l'INC, placent l'alimentation, la santé et les nouvelles technologies dans le trio de tête de leurs attentes de services.

La normalisation, un enjeu stratégique

Dans le domaine de la Silver économie, des normes volontaires et référentiels privés existent déjà, mais de nombreux manques persistent :

c'est la conclusion de l'inventaire mené par le groupe de réflexion. Ces lacunes pénalisent la structuration de la filière. Pour un entrepreneur, consulter une norme volontaire permet de gagner du temps et de déployer son activité dans des conditions optimales, qui répondent aux besoins et aux exigences du secteur.

Les conclusions de ce rapport encouragent tous les acteurs économiques concernés par la croissance de la filière (prestataires, industriels, PME, start-ups,...) à s'impliquer pour élaborer, ensemble, des normes volontaires qui correspondent aux besoins du marché.

Une cartographie du « bien vieillir »

Afin d'évaluer au mieux les besoins personnels de chaque personne âgée, une cartographie du parcours de vie a été réalisée. Trois phases ont été identifiées :

- **La phase active.** La personne ne souffre pas de maladies majeures, elle reste autonome et indépendante ;
- **La phase de fragilisation.** Le passage est progressif, avec les premiers problèmes récurrents de santé, la perte de dynamisme et les premiers besoins d'aide ;
- **La phase de dépendance.** Souvent consécutive à une situation de crise (chute, maladie, perte d'un proche), elle se caractérise par une forte perte d'autonomie et la diminution de capacités cognitives.

Des facteurs peuvent influencer sur le passage d'une phase à l'autre, comme les besoins fondamentaux (alimentation, capacité de déplacement,...), le cadre de vie (environnement, proximité de commerces,...) ou la santé (accès aux soins, prévention,...). Ces domaines sont autant de marchés potentiels pour les entreprises qui veulent s'engager dans la filière Silver économie. Cette cartographie leur permet d'identifier les secteurs porteurs de croissance, répartis en 9 grands domaines par le groupe de réflexion.

9 secteurs clefs

➤ AGROALIMENTAIRE

Les principaux défis concernent la facilité d'emploi des produits alimentaires : emballages simples à ouvrir, lisibilité des étiquettes,... Seul le Japon dispose d'un corpus de normes spécifiques à la Silver Économie, qui mentionne par exemple des pâtisseries traditionnelles rendues plus souples pour faciliter la mastication. Alors que les troubles de la déglutition et de la mastication vont prendre une importance croissante, des produits spécifiques pourraient être développés pour compléter les apports nutritionnels. Autre enjeu identifié, l'élaboration d'aliments adaptés à la perte de goût et d'appétit.

➤ TRANSPORT

Les domaines sont multiples dans ce secteur essentiel à l'indépendance des seniors : urbanisme (accessibilité pour les personnes en fauteuil, en déficience visuelle ou auditive,...), aide à la conduite (alerte en cas de vitesse excessive, aide au stationnement, détecteurs,...), ergonomie du véhicule personnel (plateformes élévatrices, caméras embarquées,...), transport ferroviaire (accès au train, circulation dans les gares et dans les rames,...),...

➤ HABITAT

L'aménagement des lieux d'habitation afin de rester le plus longtemps chez soi, constitue la principale piste à explorer, avec par exemple des meubles adaptés, des alarmes à incendies, des portes et fenêtres simples à ouvrir, des salles de bains équipées. La commande automatique joue aussi un grand rôle, du chauffage à la lumière en passant par la télévision. Un marché gigantesque pour des milliers d'artisans.

➤ LIEU DE TRAVAIL

Face à l'allongement de la vie professionnelle, des mesures s'imposent pour accompagner les salariés plus âgés. C'est le cas concernant l'accessibilité des lieux, l'ergonomie du poste de travail (écrans, fauteuils, machines,...) voire la reconversion via des formations ou des tutorats. La création d'un statut aux aidants familiaux doit être envisagée par les entreprises, afin de favoriser l'accompagnement des seniors.

➤ SANTÉ ET ACTION SOCIALE

Objets et services connectés révolutionnent le secteur : tensiomètres, balances, téléconsultation,... La thérapie à domicile est appelée à se développer à grande vitesse, à l'image du Japon qui déploie des outils pour prévenir le vieillissement tout en restant chez soi. L'engouement pour les résidences services ou les colocations intergénérationnelles ouvrent également de nombreuses opportunités.

➤ SERVICES FINANCIERS

Livrets bancaires adaptés et réforme du viager figurent parmi les produits en plein développement. En parallèle, une demande croissante de transparence et de simplification nécessite de revoir certains services, pour une meilleure compréhension.

➤ SPORTS, TOURISME, ACTIVITÉS CULTURELLES

Coaching sportif à domicile, e-learning et voyages adaptés : le secteur des loisirs ne manque pas d'opportunités pour répondre aux attentes des plus de 60 ans. La volonté de rester actif le plus longtemps possible ouvre les portes d'un gigantesque marché pour s'adapter aux contraintes de l'âge : accessibilité des sites, séjours courts qui prennent en compte la fatigue, équipements qui intègrent les déficiences visuelles ou auditives,...

➤ BIENS DE CONSOMMATION

Produits techniques simples à utiliser (électroménager, téléphonie, informatique,...), textiles facilement lavables, packaging léger, accès adapté aux caisses et aux rayons des points de vente, présence de bancs,... Dans ce domaine, les possibilités sont quasi infinies. Une exigence : ne pas stigmatiser avec des produits et des services estampillés « personnes âgées ».

➤ TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Si ces techniques améliorent la qualité de vie et le bien vieillir, elles nécessitent un accompagnement et une sensibilisation à la révolution numérique, par exemple via des formations ou des interfaces adaptées.

L'ENQUÊTE NATIONALE RÉALISÉE EN 2014 AVEC LE SOUTIEN DE L'INC, CONFIRME CES ATTENTES, EN IDENTIFIANT DES BESOINS CLAIREMENT EXPRIMÉS PAR 1145 RÉPONDANTS :

- RESTER AUSSI LONGTEMPS QUE POSSIBLE À DOMICILE ET ADAPTER LE LOGEMENT À SES BESOINS.
- MIEUX CONNAÎTRE LES CHAMPS D'INTERVENTIONS RESPECTIFS DES STRUCTURES DE SERVICES D'AIDE À LA PERSONNE.
- DISPOSER D'ÉTIQUETTES PLUS LISIBLES ET EXHAUSTIVES SUR LES ALIMENTS, AINSI QUE DES MODES D'EMPLOI SIMPLIFIÉS, DONC PLUS LISIBLES POUR TOUS.
- ÊTRE MIEUX INFORMÉS, CONCERNANT LA SANTÉ (SE NOURRIR, PRATIQUER UNE ACTIVITÉ SPORTIVE, BIEN DORMIR, ENTRETENIR SA MÉMOIRE), LES AIDES TECHNIQUES, LES SERVICES (FINANCIERS NOTAMMENT) DISPONIBLES PRÈS DE CHEZ SOI.



AFNOR est l'organisme français de référence sur la vie des normes volontaires. Elle recense toutes celles qui existent, anticipe celles à venir, et accompagne leur création aux niveaux français, européen et international.

Une norme volontaire est un cadre de référence, positif et vertueux, qui vise l'amélioration continue des produits, services ou pratiques, au service de l'intérêt de tous : des consommateurs, des entreprises et de la collectivité au sens large.

Elle définit les exigences et fixe les standards en matière de qualité, de sécurité, de performance.

Tout le monde peut participer à sa création. Elle est élaborée par consensus entre l'ensemble des parties intéressées. Elle est volontaire, tout acteur peut ou non s'y référer.

En véritable moteur de cette démarche, AFNOR accompagne celles et ceux qui, par leur expertise, veulent poser les bases de l'économie et de la société de demain. Un soutien unique et indispensable pour favoriser le progrès et faire rayonner la France à l'international.

