

[étude]

ENQUÊTE NATIONALE
SILVER ÉCONOMIE
**ATTENTE DE CONSOMMATION
DES SENIORS ET LEURS AIDANTS**

DÉCEMBRE 2014





ENQUÊTE NATIONALE SILVER ÉCONOMIE ATTENTE DE CONSOMMATION DES SENIORS ET LEURS AIDANTS

DÉCEMBRE 2014

[étude]

REMERCIEMENTS

Cette étude est le résultat d'un travail collaboratif et collectif mené avec le Groupe de réflexion AFNOR Silver Économie et de nombreux partenaires.

Ce groupe de réflexion piloté par AFNOR a pour objectif de définir un programme de normalisation répondant aux besoins des consommateurs et permettant de structurer les marchés émergents.

Le groupe de réflexion AFNOR Silver économie est composé d'experts du domaine :

ASIPAG ; Association des Maires de France ; Association Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs (ALLDC) ; Association publique des hôpitaux de Paris ; Association Soliage ; Autonomies solutions ; Bayard presse, BLUELINEA ; Bureau de Normalisation des Industries Textiles et de l'Habillement (BNITH) ; Bureau 24-06, Cap digital ; Confédération de l'Artisanat et des Petites Entreprises du Bâtiment (CAPEB) ; Caisse des dépôts et consignations ; CCI France ; CEA Saclay ; CEN STIMCO ; Chambre régionale des métiers et de l'artisanat Limousin ; CERAH Medica ; CNR Santé ; Colisée Patrimoine Group ; Confédération syndicale des familles ; CRR Architecture – Agence Grand Paris ; DGE (Industrie, STIC, SQUALPI, STCAS et la MISAP) ; Délégation ministérielle à l'accessibilité, Direction générale cohésion sociale ; DORO ; École de design de Nantes ; Essilor International ; Fédération des établissements hospitaliers & d'aide à la personne (FEHAP) ; Fédération nationale des associations de personnes âgées en établissements et de leurs familles (FNAPAEF) ; GEMALTO ; Fédération des industries électriques, électroniques et de communication (FIEEC) ; Institut national de la santé et de la recherche médicale (INSERM) ; Institut de France, Institut de Géographie de Paris I ; Institut de la vision UMR ; Institut National de la Consommation (INC) ; Intervox Systemes ; La Poste – Direction de l'enseigne et direction générale ; les Entreprises des Systèmes d'Information Sanitaires et Sociaux – LESISS (LESISS) ; Medicen ; Microsoft France ; Midi-Pyrénées Innovation ; Ministère de l'économie des finances et de l'industrie, Nexity ; O2 Le Mans ; ON Media – gerontechnologie.net ; Orange ; Pôle gérontologie interrégionale BFC ; Présence verte ; RATP ; RESAH IDF ; Reunica ; Secrétariat général des affaires sociales ; SNCF – NORHA ; Senior mobilité ; Syndicat National des Établissements et Résidences Privés pour Personnes Agées (SYNERPA) ; Union Nationale de l'Aide, des Sions et des Services aux Domiciles (UNA) ; Université Pierre et Marie Curie ; Ville de Goussainville, Ville de Nogent sur Marne.

Nous remercions particulièrement l'INC pour la mise en ligne, l'analyse et la restitution de l'étude.

SOMMAIRE

SYNTHÈSE DE L'ÉTUDE	04
INTRODUCTION	08
RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE PAR SECTEUR	09
1 TYPOLOGIE DES RÉPONDANTS	09
2 SECTEUR ALIMENTATION	12
3 SECTEUR SANTÉ	12
4 SECTEUR SERVICES D'AIDE À LA PERSONNE	14
5 SECTEUR STRUCTURES D'ACCUEIL PERSONNES ÂGÉES	17
6 SECTEUR ÉQUIPEMENTS DE LA MAISON	18
7 SECTEUR ÉQUIPEMENTS DE LA PERSONNE	19
8 SECTEUR NOUVELLES TECHNOLOGIES	20
9 SECTEUR HABITAT	20
10 SECTEUR TRANSPORTS	21
11 SECTEURS SPORTS, LOISIRS, CULTURE, TOURISME	23
12 SECTEUR SERVICES FINANCIERS	25
CONCLUSION	27

ENQUÊTE NATIONALE SILVER ÉCONOMIE

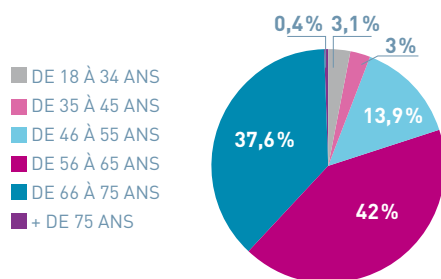
ATTENTE DE CONSOMMATION DES SENIORS ET LEURS AIDANTS

DÉCEMBRE 2014

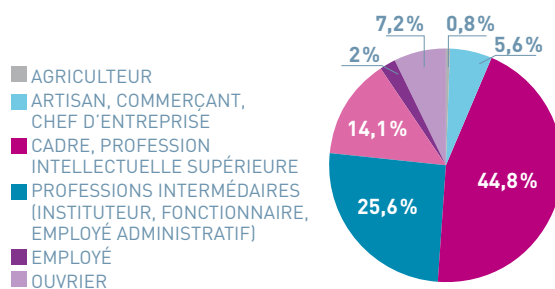
➤ Méthodologie

- Questionnaire par Internet réalisé avec le soutien de plusieurs partenaires dont l'Institut National de la Consommation.
- Du 5 juin au 30 septembre 2014.
- 1 145 répondants.

RÉPARTITION PAR ÂGE

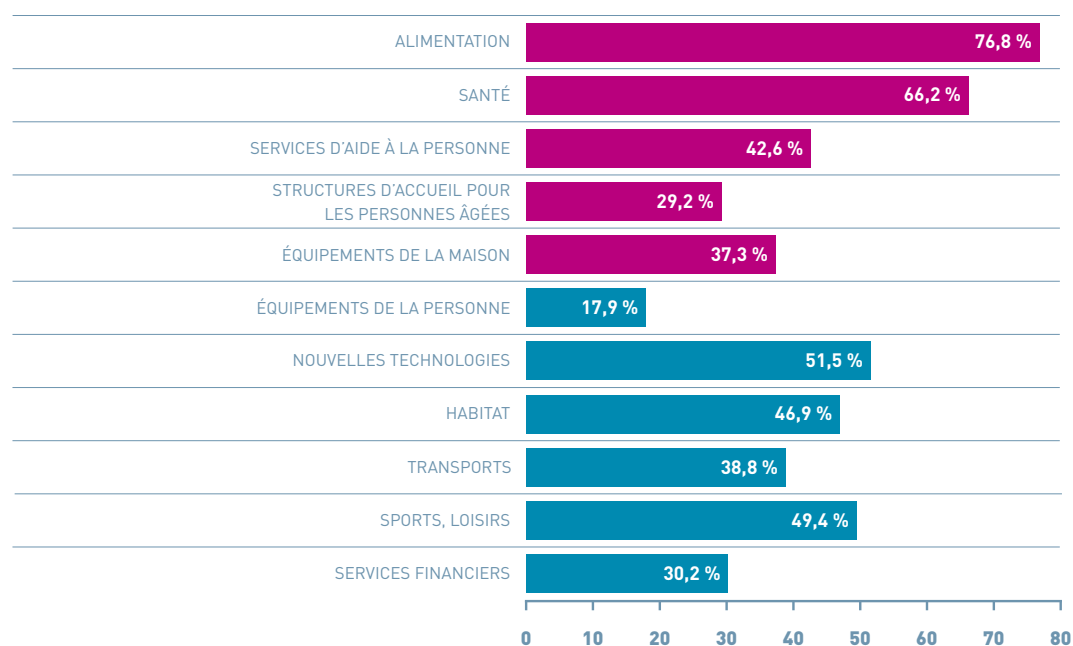


RÉPARTITION PAR CATÉGORIE PROFESSIONNELLE



- 44 % sont cadres, 26 % des professions intermédiaires, 10 % des artisans et chefs d'entreprises.
- 60,2 % habitent une commune de plus de 100 000 habitants.
- 68,4 % sont en bonne santé.
- 20 % sont des aidants.
- 66 % sont des femmes.
- 10 grands domaines de services couverts : alimentation, santé, aides techniques, aides à la personne, équipements de la maison et de la personne, nouvelles technologies, habitat, transports, sport et les loisirs, services financiers.

ALIMENTATION, SANTÉ, NOUVELLES TECHNOLOGIES SONT LES 3 GRANDS DOMAINES DANS LESQUELS LES SENIORS ATTENDENT LE PLUS DE SERVICES*



PLUS D'INFORMATIONS, DE MEILLEURE QUALITÉ ET PLUS LISIBLES

Plus **de 70 %** des répondants souhaiteraient disposer **d'informations nutritionnelles, identifiables et faciles à lire**. Il en va de même pour les outils technologiques, puisqu'ils sont 67,3 % à souhaiter la simplification des modes d'emploi.

Un autre point largement plébiscité par les répondants est le souhait d'obtenir plus facilement de l'information (76 % – se nourrir, pratiquer une activité sportive, bien dormir, entretenir sa mémoire, ... et 79 % – une meilleure information des aides techniques par les professionnels du secteur) afin de se maintenir en bonne santé. Ils demandent pour cela une mise en place de structures dédiées aux conseils et à l'information pour eux et leurs proches (70 % – numéro vert, numéro unique, guichet d'accueil, informations,...).

L'information sur les structures d'accueil (EHPADs, accueils de jour ou temporaires, cantous, logements foyers, résidences services,...) est demandée par 67 % de répondants. Ce taux passe à 83 % pour les aidants qui souhaitent s'accorder un peu de temps afin de prendre soin d'eux, faire leurs courses ou tout simplement gérer leur quotidien. Il est difficile de se retrouver dans les 10 000 structures pour personnes âgées existantes en France. 66 % des répondants demandent de **l'information sur les aides financières possibles et les démarches à suivre afin d'intégrer ces structures**. Pour cela, un **comparatif des structures existantes** est un point clé demandé par les âgés et leurs aidants.

* Le total n'est pas égal à 100 % car les répondants pouvaient cocher plusieurs réponses.

UN SOUHAIT PARTAGÉ : RESTER LE PLUS LONGTEMPS POSSIBLE CHEZ SOI !

En France, contrairement à certaines cultures où le recours à la famille est fort, l'indépendance qui ne doit pas représenter une « charge » pour sa famille est un point essentiel pour les seniors. Ils sont 85 % à le souhaiter. Cette ambition pousse les personnes à avoir recours à des services ou des technologies améliorés et adaptés tels que l'entretien de la maison et les travaux ménagers (82,8 %), le petit bricolage (54,9 %), la livraison des courses à domicile (42,5 %) ou encore le petit jardinage (40,8 %).

Les technologies adaptées sont nécessaires pour 59,8 % des répondants afin de continuer à apprendre, à s'amuser et pour 50 % pour préserver le contact avec famille et amis.

UN BESOIN DE MOBILITÉ CLAIREMENT EXPRIMÉ

Si 51 % des répondants utilisent leur véhicule personnel, ils sont 78 % à prendre les transports en commun tels que le bus, le tram, le métro ou le RER (60,2 % des répondants vivent dans une commune de plus de 10 000 habitants). 60 % d'entre eux souhaiteraient un accès plus facile aux transports en commun, une fréquence de passage plus importante et un tarif plus avantageux pour les personnes dites âgées ou handicapées.

82 % des répondants se disent peu informés sur les possibilités d'avoir recours à un taxi conventionné, un véhicule sanitaire léger ou une ambulance. Une demande forte sur les services adaptés comme l'accompagnement d'une personne jusqu'à l'accueil de l'hôpital est soulignée. Quant à l'utilisation des taxis, 78 % des répondants souhaitent que soit développé un service sécurisé et de confiance.

SPORT, TOURISME ET ACTIVITÉS CULTURELLES : UNE PLACE IMPORTANTE

Plus des 2/3 des répondants se disent concernés par ces 3 grands domaines de loisirs.

Ils sont 85,6 % à pratiquer une activité sportive en club ou en toute autonomie. Ce sont surtout l'absence de structure, le coût élevé des abonnements, la peur de s'inscrire seul ou l'absence de sport adapté à la condition physique des âgés à proximité de leur lieu de vie qui limitent la pratique.

Dans le domaine du tourisme, seuls 2,5 % des répondants ne voyagent pas et ne souhaitent pas voyager. Les attentes existent et portent sur une augmentation d'offres de courts séjours (55,3 %), d'offres sur mesure (déplacements familiaux, 46,9 %) ou d'offres adaptées aux seniors (33,6 %).

Dans le domaine culturel, les répondants souhaitent plus d'informations sur les possibilités offertes à proximité de chez eux, sur les milieux associatifs (40 %). Ils sont plus de 35 % à souhaiter donner de leur temps et s'investir.

Un des grands défis à relever pour l'avenir est la lutte contre la solitude des personnes âgées frappant désormais **plus de 5 millions de personnes**, qui n'ont peu ou pas de relations sociales (sur le plan familial, amical, associatif, professionnel...). Ainsi, une meilleure information et une augmentation d'offres dédiées aux âgés permettraient certainement une participation plus active des seniors aux activités culturelles, au sport ou aux loisirs et ainsi combattre la solitude.

FINANCE, CONSEILS : DES SERVICES PEU COMPRIS PAR LES PERSONNES ÂGÉES

Le rapport du Commissariat général à la stratégie et à la prospective précise que « les plus de 60 ans consomment moins que le reste de la population en part de revenu disponible, et par conséquent épargnent davantage ». D'où une série de propositions, abordant des thèmes comme le crédit et l'épargne, pour inciter à la consommation une population plutôt encline à privilégier l'épargne. On peut ainsi lire des préconisations telles que : repenser le viager, reconsidérer le marché du crédit pour les plus âgés, créer un Livret argenté... Néanmoins, l'enquête montre un réel besoin d'accompagnement dans les services bancaires au quotidien (61,8 %). Une plus grande transparence des frais bancaires (68,9 %), une meilleure information sur les placements financiers (62 %) et la possibilité pour la descendance d'utiliser les fonds sans frais ou facilement (55,6 %) traduisent les attentes des âgés sur cette thématique.

STRUCTURES D'ACCUEIL DES PERSONNES ÂGÉES : QUELLES PRESTATIONS ATTENDUES ?

Les attentes dans les structures portent essentiellement sur les conditions de vie et les soins. 82 % voudraient que ces structures permettent une plus grande intimité (se sentir comme chez soi, recréer son univers,...), 71,30 % souhaiteraient des distractions et loisirs plus nombreux, une vie sociale facilitée par les nouvelles technologies (68,6 %).

76 % souhaiteraient voir un personnel plus nombreux, des services de sécurité renforcés (téléassistance, présence du corps médical 24h/24, une offre alimentaire plus variée...).

CONCLUSION

Les résultats de cette étude nationale vont, entre autres, alimenter les échanges du groupe de réflexion Silver Économie AFNOR constitué des experts du domaine (entreprises, associations, fédérations, pouvoirs publics, consommateurs...). L'objectif est de définir un programme de normalisation répondant aux besoins des consommateurs et permettant de structurer les marchés émergents. Ce groupe de réflexion va pouvoir établir les recommandations par filière ou encore par secteur avant de lancer la mise en œuvre. Le lancement des premiers travaux devraient voir le jour courant 2015. Ainsi, des groupes d'experts seront invités à participer au tour de table des commissions de normalisation qui auront en charge l'élaboration des normes, des guides,... répondant aux besoins identifiés de la Silver Économie.

Au niveau international, des actions existent déjà. Un groupe de travail franco-chinois a pour objectif de faire reconnaître les normes françaises de la filière en Chine, voire de créer des partenariats afin d'ouvrir le marché aux acteurs français.

Par ailleurs au niveau ISO, un « International Workshop Agreement », accord international sur la Silver Économie, a été proposé par l'organisme de normalisation britannique. Cet accord aura pour but de promouvoir les services de santé et de soin développés ou en cours de développement afin de répondre aux besoins communs des âgés au niveau mondial.

INTRODUCTION

➤ **AFNOR** a mené une enquête publique sur les attentes de consommation des seniors et de leurs aidants sur Internet du 5 juin au 30 septembre 2014, avec le soutien de plusieurs partenaires dont l'Institut National de la Consommation.

1 145 personnes ont exprimé de fortes attentes pour améliorer les services qui leur sont proposés sur 10 sujets : l'alimentation, la santé, les aides techniques, les services d'aides à la personne, les équipements de la maison et de la personne, les nouvelles technologies, l'habitat, les transports, le sport et les loisirs et enfin les services financiers.

Ces résultats constituent une base de travail importante pour alimenter la démarche prospective portée par le groupe stratégique AFNOR réunissant des experts de la Silver Économie. Quels résultats attendus ? Élaborer des normes volontaires pour développer la filière et apporter des gages de confiance aux consommateurs. Par le jeu collectif de la normalisation, tous les acteurs socio-économiques développeront la complémentarité et l'interopérabilité de leurs offres respectives.

LES PRINCIPAUX BESOINS EXPRIMÉS PAR LES ÂGÉS ET LEURS AIDANTS

- 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 leur santé (se nourrir, pratiquer une activité sportive, bien dormir, entretenir sa mémoire), les aides techniques, les services disponibles près de chez eux.

MÉTHODOLOGIE

LE QUESTIONNAIRE A ÉTÉ MIS EN LIGNE DU 5 JUIN AU 30 SEPTEMBRE 2014 SUR LE SITE CONSO.NET ET RELAYÉ PAR DE NOMBREUX PARTENAIRES. LE QUESTIONNAIRE A ÉTÉ CONSTRUIT SELON LA MÉTHODE DE L'ENTONNOIR, C'EST-À-DIRE À PARTIR DE QUESTIONS GÉNÉRALISTES POUR ENSUITE, PROGRESSIVEMENT, RENTRER DANS LE DÉTAIL EN ABORDANT DES POINTS PLUS PRÉCIS.

DES TRIS À PLAT ET CROISÉS ONT ÉTÉ EFFECTUÉS AFIN DE FAIRE RESSORTIR LES SECTEURS POUR LESQUELS LES CONSOMMATEURS ÉPROUVENT UN BESOIN/INTÉRÊT PARTICULIER. CES DONNÉES ONT ÉTÉ COUPLÉES À L'ÂGE, LE SEXE, LA TAILLE DE LA COMMUNE DANS LAQUELLE RÉSIDE LE RÉPONDANT AINSI QUE SON ÉTAT DE SANTÉ. LES RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE N'ONT PAS ÉTÉ RÉALISÉS SELON LA MÉTHODE DES QUOTAS.

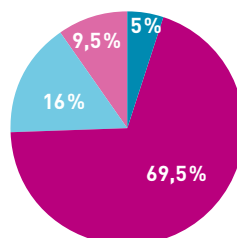
RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE PAR SECTEUR



TYPOLOGIE DE RÉPONDANTS

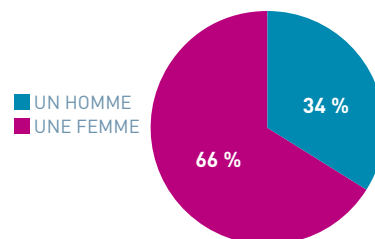
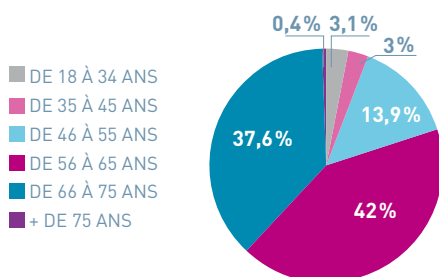
1 145 RÉPONSES OBTENUES DONT :

- VOUS AIDEZ L'UN DE VOS PROCHES AU QUOTIDIEN (VOUS ÊTES AIDANT)
- VOUS ÊTES DIRECTEMENT CONCERNÉ PAR CE QUESTIONNAIRE (VOUS AVEZ 50 ANS ET +)
- VOUS ÊTES À LA FOIS AIDANT ET À LA FOIS DIRECTEMENT CONCERNÉ PAR CE QUESTIONNAIRE
- AUTRE



Près de 70 % des répondants sont directement concernés par la Silver Économie et 16 % sont à la fois aidants et concernés par ce secteur.

ÂGE ET SEXE DES RÉPONDANTS



La majeure partie des répondants se situe dans les tranches d'âge 56 à 65 ans et 66 à 75 ans, ce qui représente près de 80 % du total. Les répondants sont également en grande majorité des répondantes.

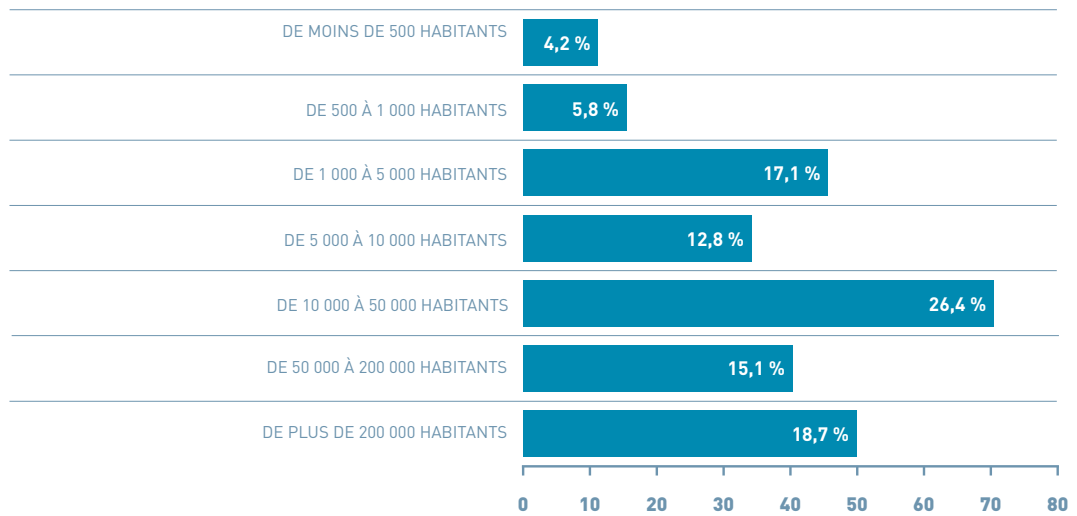


ÉTAT DE SANTÉ

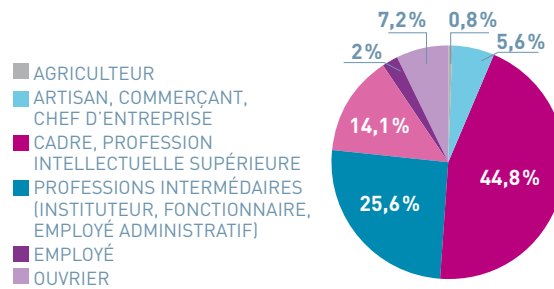
COMMENT ÉVALUEZ-VOUS VOTRE ÉTAT DE SANTÉ SUR UNE ÉCHELLE DE 1 À 10 ?

- 68,4 % des répondants ont mis une note comprise entre 7 et 9.
- 18,5 % entre 4 et 6.
- Il faut noter également que 11 % des répondants ont mis une note supérieure à 10 !

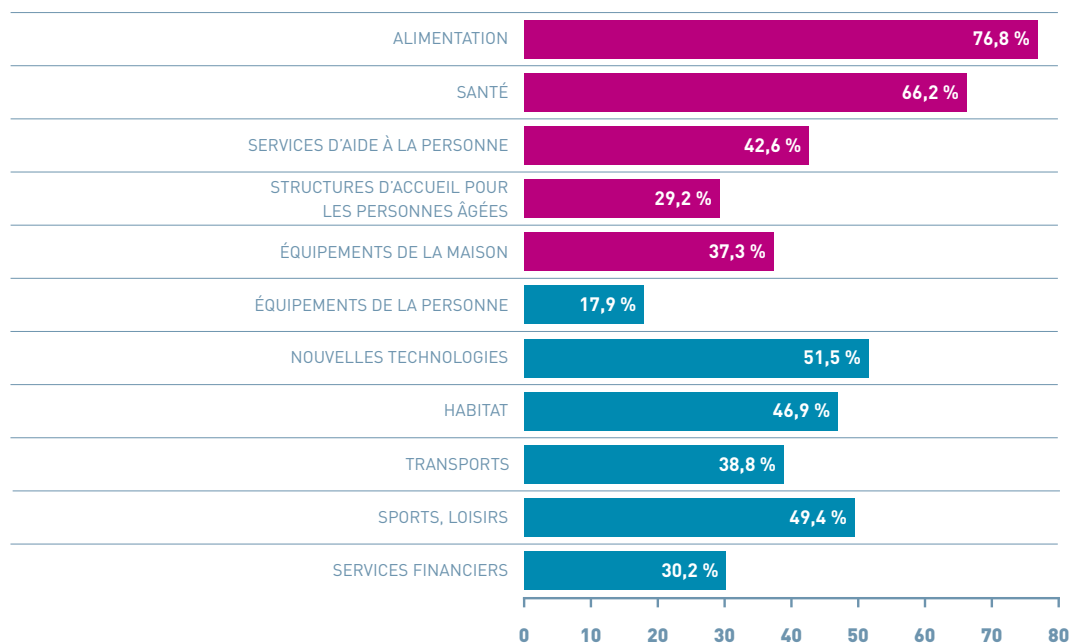
TYPOLOGIE DE COMMUNE



PROFESSION ACTUELLE OU ANCIENNEMENT EXERCÉE



LES SECTEURS LES PLUS PLÉBISCITÉS PAR LES RÉPONDANTS*



Au vu des résultats, les secteurs de l'alimentation (76,8 %) et de la santé (66,2 %) sont aujourd'hui les plus plébiscités quels que soient l'âge et l'état de santé des répondants.

* Le total n'est pas égal à 100 % car les répondants pouvaient cocher plusieurs réponses.

2 >

SECTEUR ALIMENTATION

ATTENTES DES CONSOMMATEURS DANS CE DOMAINE*

879 répondants

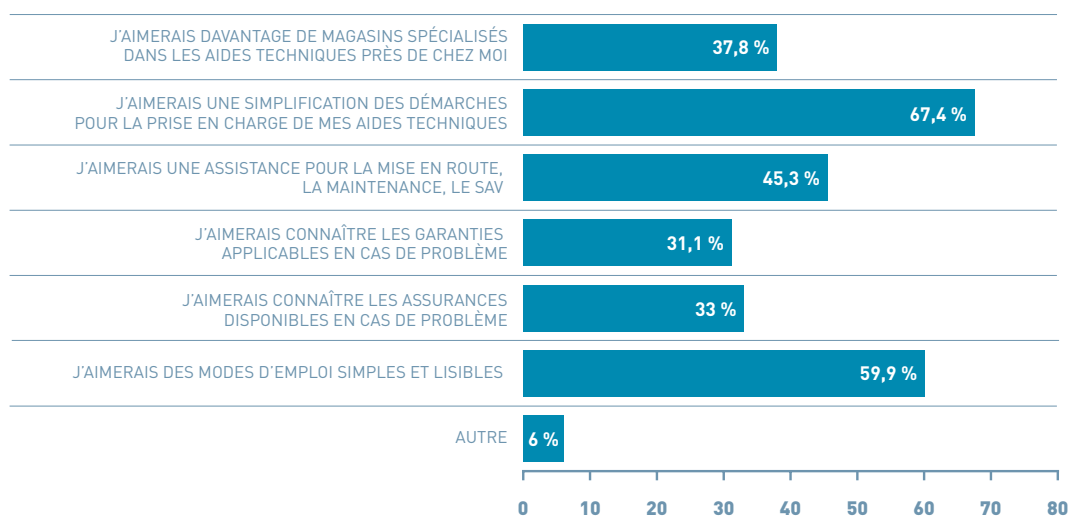
J'aimerais plus d'informations sur l'origine géographique des aliments	74,90 %
J'aimerais plus d'informations sur la composition des aliments	71,10 %
J'aimerais une information plus lisible sur les emballages	69,60 %
J'aimerais des produits plus simples à manipuler	44,80 %
J'aimerais que la date limite soit séparée des autres informations présentes sur l'emballage	36,20 %
J'aimerais davantage de portions individuelles	32,10 %
J'aimerais des produits moins lourds à transporter	28,60 %
J'aimerais être conseillé(e) sur la gamme des compléments alimentaires	21,70 %
J'aimerais me faire livrer mes courses à domicile	17,40 %
J'aimerais davantage d'aliments adaptés à mon régime alimentaire	14,40 %
J'aimerais une information plus détaillée par le biais d'objets connectés ou autres supports	12,20 %
Autre	3 %

3 >

SECTEUR SANTÉ

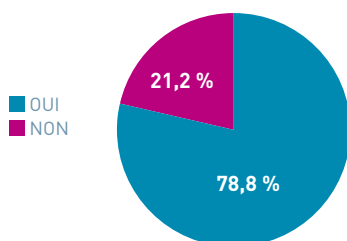
À PROPOS DES AIDES TECHNIQUES*

784 répondants dont 83 % intéressés par l'information et la prévention santé et 35 % intéressés par les aides techniques



* Le total n'est pas égal à 100 % car les répondants pouvaient cocher plusieurs réponses.

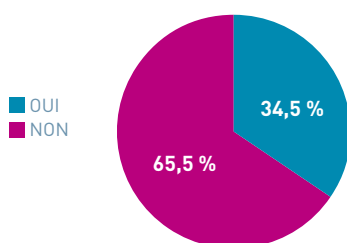
AIMERIEZ-VOUS AVOIR DAVANTAGE D'INFORMATIONS SUR LES AIDES TECHNIQUES ?



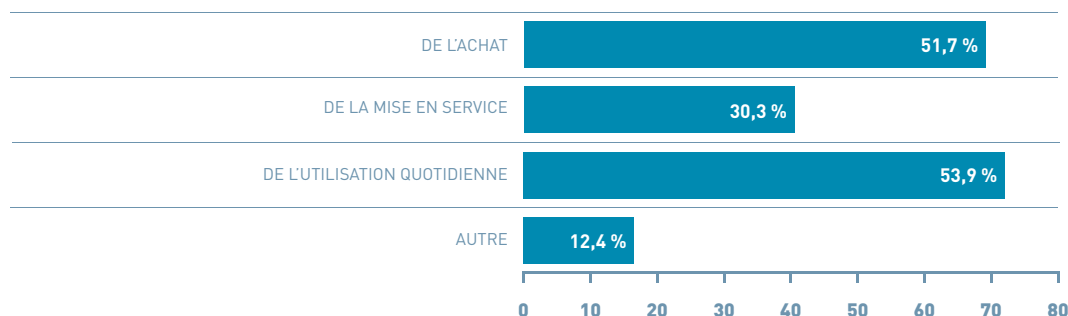
Parmi les 35 % de personnes intéressées par les aides techniques, 21 % ne souhaitent pas d'informations sur le sujet. Les 78,8 % autres souhaiteraient des informations via les canaux suivants* :

Par le biais de professionnels du secteur	63,40 %
Par le biais d'associations relais	50,30 %
Par le biais de centres de soins	49,20 %
Par le biais de showroom	16,80 %
Par le biais de salons	14,70 %
Autre (Internet)	7,90 %

AVEZ-VOUS DÉJÀ RENCONTRÉ DES DIFFICULTÉS PARTICULIÈRES LORS DE L'ACHAT DE VOTRE AIDE TECHNIQUE (LUNETTES, PROTHÈSE AUDITIVE, FAUTEUIL ROULANT, LIT MÉDICALISÉ, ETC.) ?



Cette difficulté a eu lieu lors* :



OÙ AVIEZ-VOUS ACHETÉ CETTE AIDE TECHNIQUE ?*

En magasin	~ 90 %
Sur internet	4 %
Lors d'un démarchage à domicile	4 %

* Le total n'est pas égal à 100 % car les répondants pouvaient cocher plusieurs réponses.

À PROPOS DE L'INFORMATION ET DE LA PRÉVENTION SANTÉ*

J'aimerais avoir plus d'informations sur les bonnes pratiques qui me sont recommandées pour préserver ma santé (se nourrir, pratiquer une activité sportive, bien dormir, entretenir sa mémoire, etc.)	75,60 %
J'aimerais pouvoir consulter mon médecin de chez moi grâce à des outils mis à ma disposition (télé médecine, téléconsultation, etc.)	46 %
J'aimerais avoir davantage de professionnels de santé près de chez moi	25 %



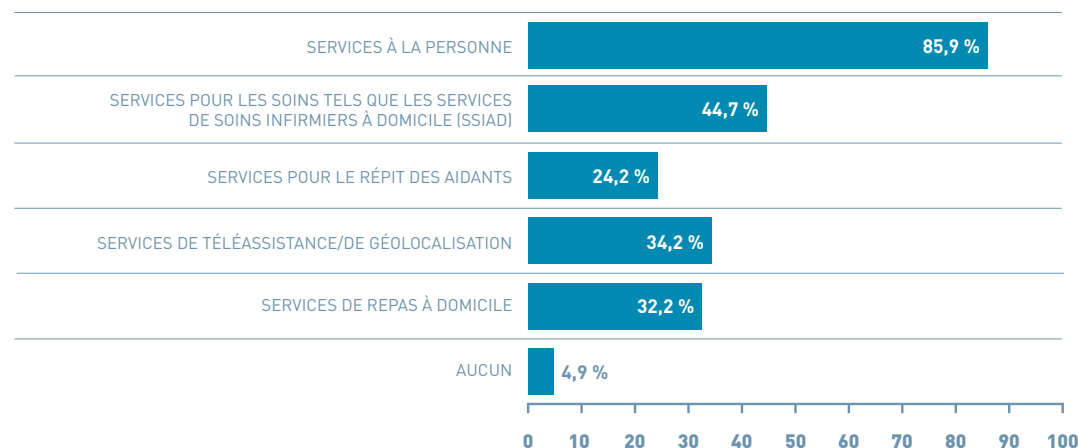
SECTEUR SERVICES D'AIDE À LA PERSONNE

ATTENTES DES CONSOMMATEURS DANS CE DOMAINE*

488 répondants

J'aimerais plus d'informations adaptées sur les services possibles près de chez moi et les tarifs	70,10 %
J'aimerais plus d'informations sur le paiement de ces services (réductions d'impôts, aides, etc.)	62,10 %
J'aimerais que soit mise en place une structure dédiée aux conseils et à l'information des proches (numéro vert, numéro unique, site internet, plateforme, guichet d'accueil et d'informations, presse, etc.)	51,60 %
J'aimerais que mes proches soient mieux informés des services d'aide existants	35,90 %
J'aimerais des disponibilités horaires plus adaptées	21,30 %
J'aimerais être moins isolé(e) ou mieux entouré(e)	19,30 %

QUELS SONT LES SERVICES QUI VOUS CONCERNENT OU VOUS CONCERNERONT ?*



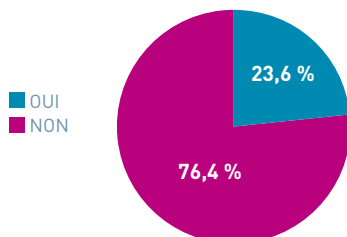
* Le total n'est pas égal à 100 % car les répondants pouvaient cocher plusieurs réponses.

419 répondants

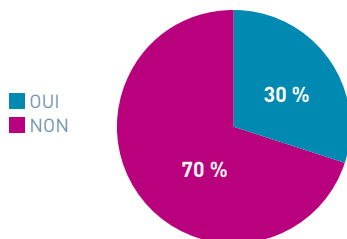
DANS LA LISTE CI-DESSOUS, QUEL(S) SERVICE(S) À LA PERSONNE SERAI(EN)T SUSCEPTIBLE(S) DE VOUS INTÉRESSER ?*

Entretien de la maison et travaux ménagers	82,80 %
Petit bricolage	54,90 %
Livraison de courses à domicile	42,50 %
Petit jardinage	40,80 %
Maintenance, entretien et vigilance pendant votre absence	32 %
Livraison de repas à domicile	27,40 %
Assistance information et internet à domicile	23,90 %
Collecte et livraison à domicile de linge repassé	23,40 %
Soins et promenade	20,50 %
Préparation de repas à domicile	20,30 %
Assistance administrative à domicile	18,40 %
Soins esthétiques à domicile	13,80 %
Soins et promenade d'animal de compagnie et hébergement temporaire (en cas d'hospitalisation par exemple)	11,20 %
Cours à domicile	7,90 %
Aucun	1,40 %

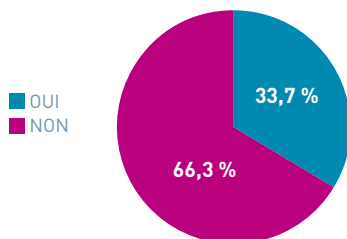
CONCERNANT LES SERVICES POUR LE SOIN (INFIRMIERS, ETC.), CONNAISSEZ-VOUS LA DIFFÉRENCE ENTRE LES SSIAD (SERVICES DE SOINS INFIRMIERS À DOMICILE) ET LES INFIRMIERS ?



SOUHAITEZ PLUS D'INFORMATIONS SUR LES SSIAD ?



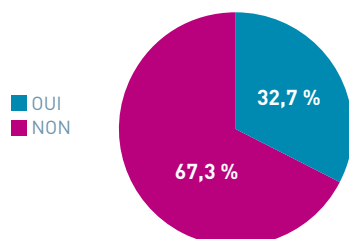
TROUVEZ-VOUS QUE LA COORDINATION DES DIFFÉRENTS PROFESSIONNELS DE SOINS ET DE SERVICES INTERVENANT À VOTRE DOMICILE EST SUFFISANTE ?



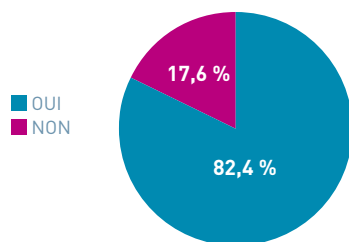
* Le total n'est pas égal à 100 % car les répondants pouvaient cocher plusieurs réponses.

CONCERNANT **LES SERVICES POUR LE RÉPIT DES AIDANTS** (HÉBERGEMENT TEMPORAIRE, ACCUEIL DE JOUR DES AIDÉS ...)

CONNAISSEZ-VOUS CE TYPE DE SERVICES ?



EN TANT QU' Aidant, SOUHAITEZ-VOUS QUE VOTRE AIDÉ (VOS PARENTS, GRANDS-PARENTS, ETC.) AIT ACCÈS À UN HÉBERGEMENT TEMPORAIRE OU DES ACCUEILS DE JOUR AFIN DE VOUS ACCORDER PLUS DE TEMPS (FAIRE VOS COURSES, AVOIR DES LOISIRS, GÉRER VOTRE INTENDANCE PERSONNELLE, ETC.) ?



CONCERNANT **LES SERVICES DE TÉLÉASSISTANCE :**

QUELLES SONT OU SERAIENT VOS ATTENTES ÉVENTUELLES DANS LE SECTEUR DE LA TÉLÉASSISTANCE À DOMICILE ET EN DEHORS DU DOMICILE (GÉOLOCALISATION) ?* (plusieurs réponses possibles)

165 répondants

J'aimerais connaître tous les services existants de téléassistance à domicile	68,50 %
J'aimerais avoir la possibilité de passer un appel facilement et rapidement en cas d'urgence	60 %
J'aimerais pouvoir alerter si il m'arrive quelque chose pendant mes sorties	57,60 %
J'aimerais une information plus claire sur les modalités d'abonnement à ces services (prix, durée d'engagement, etc.)	57 %
J'aimerais un interlocuteur réactif et à l'écoute de mes besoins / angoisses	47,90 %
J'aimerais m'abonner sans contraintes de durée	45,50 %
J'aimerais connaître tous les services existants de téléassistance en dehors du domicile (géolocalisation)	38,20 %
J'aimerais que l'installation de la prestation de téléassistance soit réalisée par un professionnel	35,80 %
J'aimerais avoir une aide si je ne retrouve plus mon chemin	20 %
J'aimerais réaliser l'installation moi-même	7,90 %

* Le total n'est pas égal à 100 % car les répondants pouvaient cocher plusieurs réponses.

5 >

SECTEUR STRUCTURES D'ACCUEIL PERSONNES ÂGÉES

ATTENTES DES CONSOMMATEURS DANS CE DOMAINE*

334 répondants

J'aimerais trouver de l'information sur les aides financières possibles et les démarches à suivre pour intégrer ces structures	65,60 %
J'aimerais pouvoir facilement obtenir des informations sur les structures existantes, pouvoir les comparer, pouvoir les visiter	62,30 %
J'aimerais avoir de l'information sur les autres structures alternatives (hébergement intergénérationnel, etc.)	62,30 %
J'aimerais connaître les différences entre les types de maisons de retraite : établissement d'hébergement pour personnes âgées (EHPA), établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), les résidences services, etc.	52,40 %
J'aimerais une offre d'hébergement plus importante et mieux répartie sur le territoire	47,90 %

QUELLES SONT LES PRESTATIONS QUE VOUS ATTENDEZ EN MAISON DE RETRAITE* ?

De l'intimité (se sentir comme chez soi, recréer son univers, etc.)	82 %
Soin (un personnel en nombre suffisant pour répondre à vos besoins)	76 %
Distraction (activités, loisirs, etc.)	71,30 %
Vie sociale (skype, accès à internet, etc.)	68,60 %
Sécurité (services de téléassistance, services de géolocalisation, présence du corps médical 24h/24h)	67,10 %
Activité préventive (prévenir les chutes, activités physiques, activités du vieillissement cérébral, etc.)	65,60 %
Alimentation (un choix plus vaste et de meilleure qualité pour les repas)	64,40 %
Une adaptation du logement (mobilier adaptés, douche ou baignoire avec facilité d'accès, boîtiers signalant la chute, etc.)	64,10 %
Mise à disposition d'outils connectés prenant en permanence la tension, le pouls ou autres	16,50 %

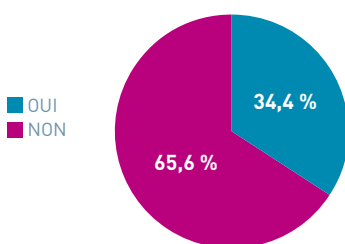
* Le total n'est pas égal à 100 % car les répondants pouvaient cocher plusieurs réponses.



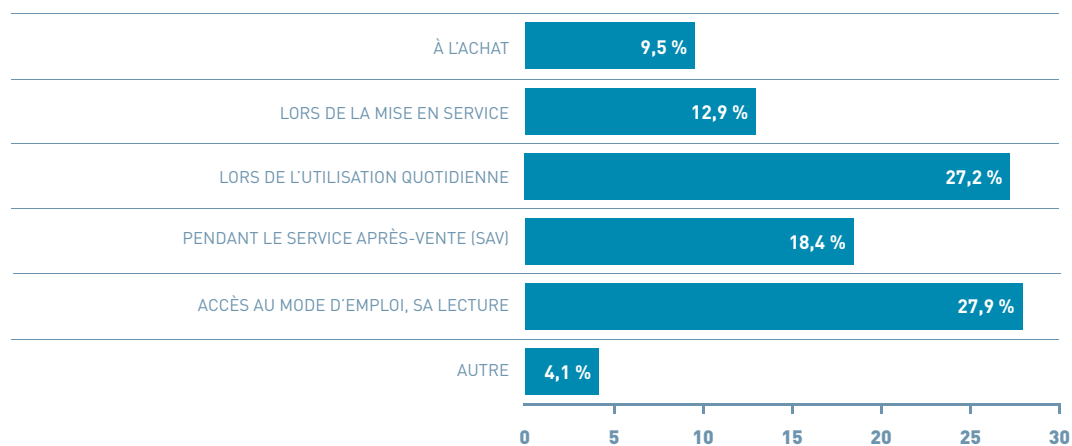
SECTEUR ÉQUIPEMENTS DE LA MAISON

VOUS NOUS AVEZ DIT ÊTRE INTÉRESSÉ PAR TOUS LES ÉQUIPEMENTS DE LA MAISON, AVEZ-VOUS RENCONTRÉ DES **DIFFICULTÉS PARTICULIÈRES** LIÉES À CES PRODUITS (ÉLECTROMÉNAGER, MEUBLES, JARDINAGE ET BRICOLAGE, TEXTILE, ETC.) ?

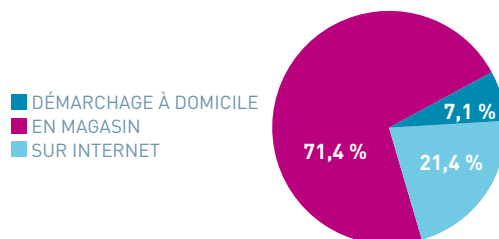
427 répondants



CETTE DIFFICULTÉ A EU LIEU* :



OÙ AVIEZ-VOUS ACHETÉ CET ÉQUIPEMENT ?



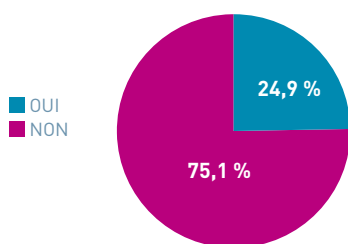
* Le total n'est pas égal à 100 % car les répondants pouvaient cocher plusieurs réponses.



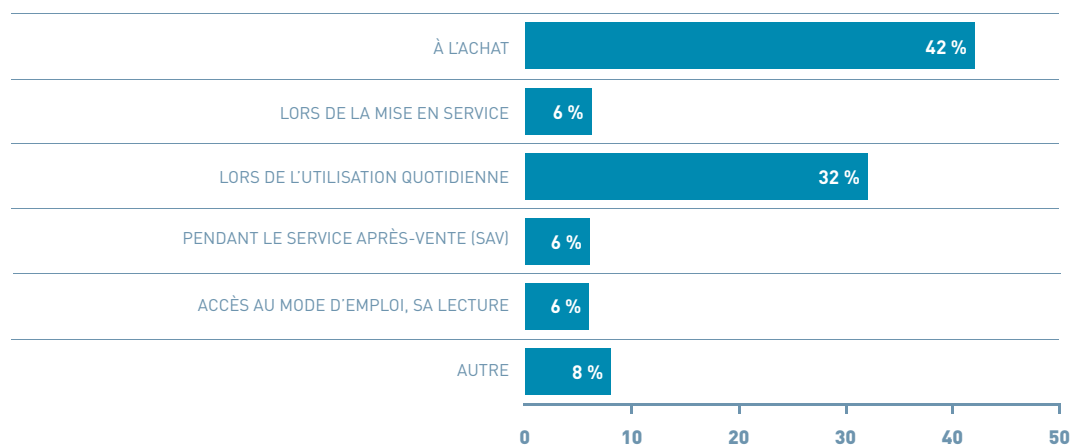
SECTEUR ÉQUIPEMENTS DE LA PERSONNE

VOUS NOUS AVEZ DIT ÊTRE INTÉRESSÉ PAR LES ÉQUIPEMENTS DE LA PERSONNE (VÊTEMENT, BIJOUX, ETC.), AVEZ-VOUS RENCONTRÉ DES **DIFFICULTÉS PARTICULIÈRES** LIÉES À CES PRODUITS ?

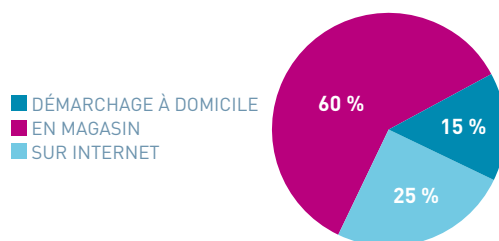
201 répondants



CETTE DIFFICULTÉ A EU LIEU* :



OÙ AVIEZ-VOUS ACHETÉ CET ÉQUIPEMENT ?



* Le total n'est pas égal à 100 % car les répondants pouvaient cocher plusieurs réponses.

8 >

SECTEUR NOUVELLES TECHNOLOGIES

VOUS NOUS AVEZ DIT ÊTRE INTÉRESSÉ PAR LES NOUVELLES TECHNOLOGIES, QUELLES SONT OU SERAIENT VOS **ATTENTES ÉVENTUELLES** DANS CE DOMAINE ?*

590 répondants

Je souhaiterais des notices d'utilisation plus claires, adaptées au public et lisibles	67,30 %
J'attends de ces appareils qu'ils me permettent d'apprendre de nouvelles choses (lire, m'instruire, m'amuser, etc.)	59,80 %
Je veux avoir la possibilité de rester en contact plus facilement avec mes proches grâce à ces technologies	49,80 %
Je souhaiterais pouvoir contacter facilement un service après-vente qui serait à mon écoute	49,20 %
Je souhaiterais une simplification d'utilisation de ces appareils	47,30 %
Je souhaiterais être formé(e) à l'utilisation de ces nouvelles technologies	43,40 %
Je souhaiterais davantage d'appareils dédiés aux seniors	33,20 %
Au contraire, je souhaiterais utiliser les mêmes appareils high tech que tout le monde	30,70 %
Je souhaiterais davantage d'appareils tactiles (tablette, smartphone, etc.)	18,10 %
Je souhaiterais davantage d'appareils avec des touches	11,90 %

9 >

SECTEUR HABITAT

ATTENTES DES CONSOMMATEURS DANS CE DOMAINE*

537 répondants

Je souhaiterais rester le plus longtemps possible chez moi	84,5 %
Je souhaiterais pouvoir adapter mon habitat à mes besoins	54,2 %
Je souhaiterais me sentir en sécurité chez moi	50,3 %
Je souhaiterais pouvoir utiliser les objets du quotidien plus facilement	44,5 %
Autre	4,8 %

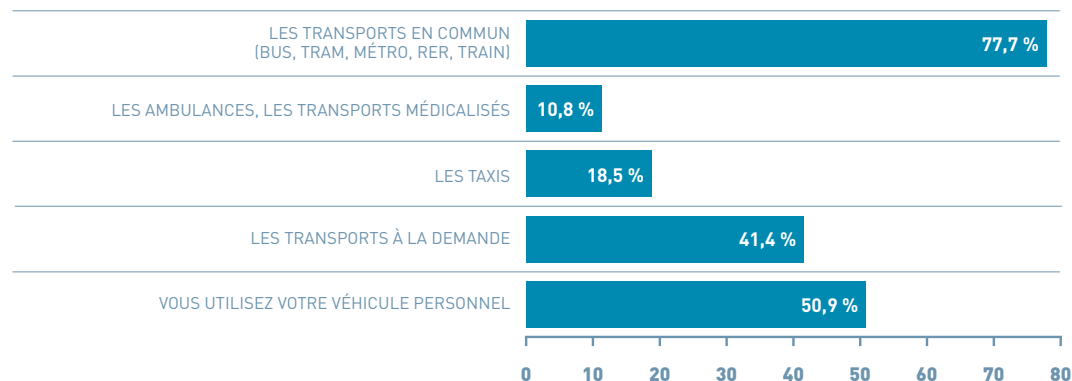
* Le total n'est pas égal à 100 % car les répondants pouvaient cocher plusieurs réponses.

10 >

SECTEUR TRANSPORTS

444 répondants

QUELS TYPES DE TRANSPORT VOUS CONCERNENT DIRECTEMENT ?*



QUELLES SONT OU SERAIENT VOS ATTENTES ÉVENTUELLES DANS LE SECTEUR DES TRANSPORTS EN COMMUN ?*

Je souhaite un accès plus facile aux transports en commun (davantage d'ascenseurs plutôt que des escaliers pour accéder au métro par exemple)	60 %
Une fréquence de passage plus importante (horaires de passages plus fréquents pour les bus par exemple)	57,10 %
Des tarifs encore plus avantageux pour les personnes âgées/ handicapées	55,70 %
Je souhaite plus d'informations sur les trajets, parcours et arrêts	46,40 %
Je souhaite un accès plus rapide aux transports en commun (moins de marche pour rejoindre un arrêt par exemple)	46,40 %
Je souhaite davantage de places réservées aux personnes handicapées/ âgées	35,10 %
Je souhaite une formation du personnel aux questions liées au handicap qui pourrait répondre à mes difficultés (exemple : personne demandant de l'aide pour descendre car le bus est garé trop loin du trottoir)	27,50 %
Des délais d'ouverture/ fermeture des portes plus longs	24,10 %

QUELLES SONT OU SERAIENT VOS ATTENTES ÉVENTUELLES CONCERNANT LES AMBULANCES, LES TRANSPORTS MÉDICALISÉS ?

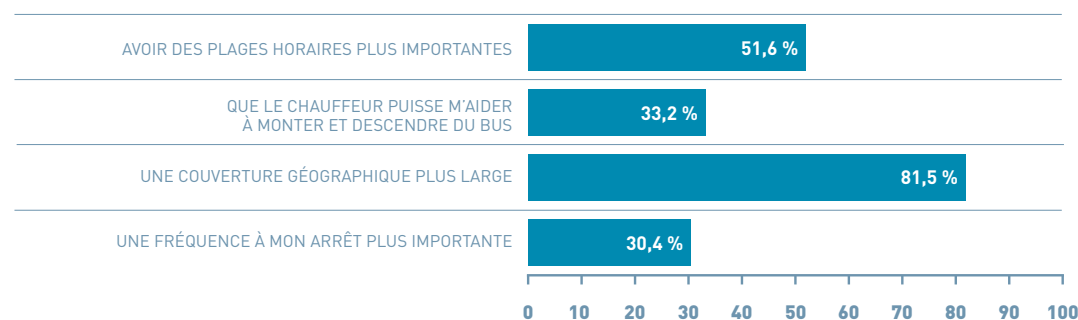
Je souhaite plus d'informations sur les possibilités d'avoir recours à un taxi conventionné, un véhicule sanitaire léger (VSL déplacement pour aller chez mon médecin, à l'hôpital, etc.)	81,20 %
Je souhaite connaître le prix global de la prestation	81,20 %
Je souhaite plus d'informations sur les possibilités d'avoir recours à une ambulance ou à un taxi (déplacement pour aller chez mon médecin, à l'hôpital, etc.)	77,10 %
Je souhaite qu'on me propose un service adapté et sur-mesure si besoin : accompagnement de mon appartement à l'accueil de l'hôpital par exemple	70,80 %

* Le total n'est pas égal à 100 % car les répondants pouvaient cocher plusieurs réponses.

QUELLES SONT OU SERAIENT VOS ATTENTES ÉVENTUELLES CONCERNANT LES TAXIS ?*

Un service sécurisé et de confiance : conduite respectueuse, chauffeur sélectionné, des tarifs fixes connus à la réservation	78 %
Bénéficier d'une voiture avec chauffeur en alternative au taxi	52,40 %
Un service sur-mesure correspondant à mes besoins en mobilité : un accompagnement de porte à porte ou de siège à siège, par exemple de ma place de train à mon domicile	52,40 %
La possibilité de ne pas échanger d'argent dans le véhicule	50 %
L'accès à des véhicules propres et non stigmatisant (pas de « bannière » handicap, personnes âgées etc.)	46,30 %

QUELLES SONT OU SERAIENT VOS ATTENTES ÉVENTUELLES CONCERNANT LES TRANSPORTS À LA DEMANDE ?*



QUELLES SONT OU SERAIENT VOS ATTENTES ÉVENTUELLES CONCERNANT L'AUTOMOBILE EN GÉNÉRAL ?*

Créer des places de stationnement pour les personnes âgées et en être informé	53,50 %
Avoir accès à des formations régulières pour l'adaptation de ma conduite en fonction de mon âge	46,90 %
Avoir accès aux informations sur le covoiturage (entre particuliers, organisé par les communes ou des associations, etc.)	42 %
Avoir accès à des automobiles adaptées : siège pivotant, hauteur réglable, etc.	41,60 %
Aide à la conduite de type GPS simplifié	34,10 %
Je souhaite avoir la possibilité de conduire un véhicule automatique	30,10 %
J'aimerais une simplification des véhicules actuels	19 %

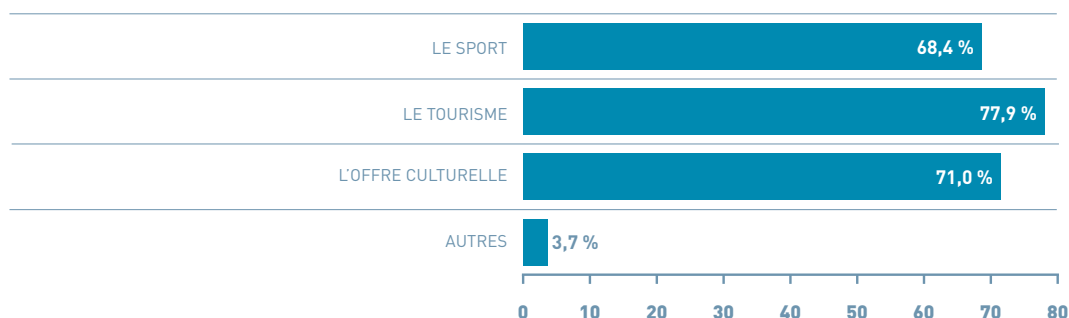
* Le total n'est pas égal à 100 % car les répondants pouvaient cocher plusieurs réponses.

11 >

SECTEURS SPORTS, LOISIRS, CULTURE, TOURISME

QUELS SONT **LES SECTEURS** QUI VOUS CONCERNENT DIRECTEMENT OU VOUS CONCERNERONT ?*

566 répondants

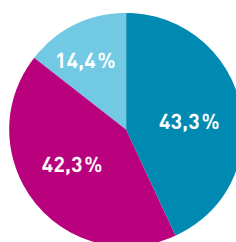


Parmi les « autres » : peinture, bricolage, jardinage.

EN CE QUI CONCERNE VOTRE PRATIQUE DU **SPORT/ACTIVITÉ PHYSIQUE** :

383 répondants

- JE PRATIQUE LE SPORT AU SEIN D'UN CLUB
- JE PRATIQUE LE SPORT EN AUTONOMIE
- JE NE PRATIQUE PAS DE SPORT



POURQUOI NE PRATIQUEZ-VOUS PAS D'ACTIVITÉ SPORTIVE ?+

Je n'ai pas trouvé de structure ou organisation adaptée à mes besoins	54,50 %
Le coût est trop élevé	41,80 %
Je n'ose pas pratiquer/m'inscrire à un sport seul(e), je préférerais pratiquer avec quelqu'un	34,50 %
Je n'ai pas le temps	27,30 %
Les horaires ne me conviennent pas	21,80 %
Le sport que j'aimerais pratiquer n'est pas proposé dans ma commune ou dans les environs	16,40 %
Je n'ai pas la condition physique pour pratiquer un sport	12,70 %
Je n'ai pas de possibilité pour m'y rendre	9,10 %
Je n'ai pas le matériel sportif adapté	5,50 %

QUELLES SONT OU SERAIENT VOS ATTENTES ÉVENTUELLES DANS LE SECTEUR DES SPORTS ?*

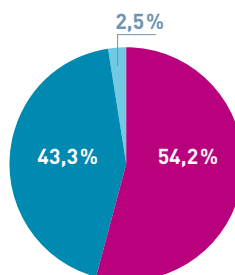
Pouvoir pratiquer près de chez moi	53,0 %
Avoir la possibilité de faire du sport adapté à ma situation	51,7 %
Rencontrer d'autres personnes	48,6 %
Avoir la possibilité de découvrir de nouvelles activités sportives dans ma commune	46,8 %
Autre	3,1 %

* Le total n'est pas égal à 100 % car les répondants pouvaient cocher plusieurs réponses.

EN CE QUI CONCERNE VOS VOYAGES...

439 répondants

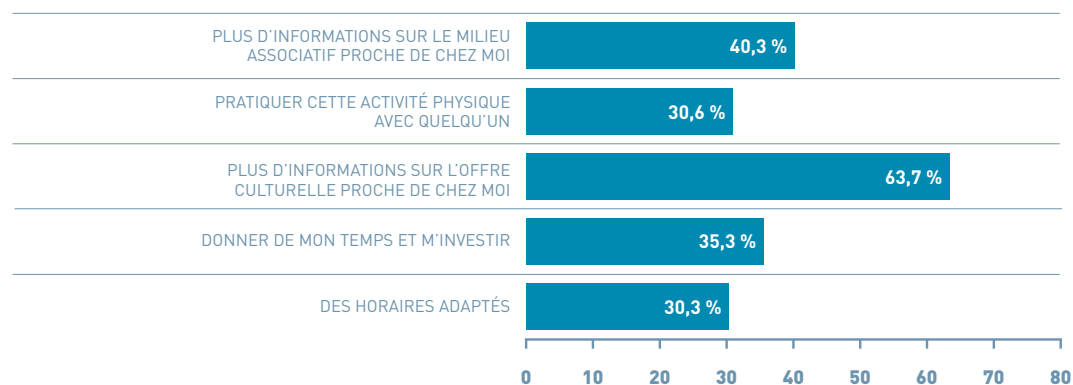
- VOUS VOYAGEZ RÉGULIÈREMENT EN FRANCE OU À L'ÉTRANGER
- VOUS VOYAGEZ PEU, MAIS AIMERIEZ POUVOIR LE FAIRE PLUS SOUVENT
- VOUS NE VOYAGEZ PAS OU PEU ET NE SOUHAITEZ PAS VOYAGER PLUS



QUELLES SONT OU SERAIENT VOS ATTENTES ÉVENTUELLES DANS LE SECTEUR DES VOYAGES ?
(plusieurs réponses possibles)

Davantage de courts séjours	55,3 %
Davantage d'offres sur mesure (famille, clé en main, etc.)	46,9 %
Davantage de destinations proches	39,0 %
Davantage d'offres réservées aux seniors (pour voyager entre seniors)	33,6 %
Autre	11,1 %

QUELLES SONT OU SERAIENT VOS ATTENTES ÉVENTUELLES EN MATIÈRE D'OFFRES CULTURELLES ?*



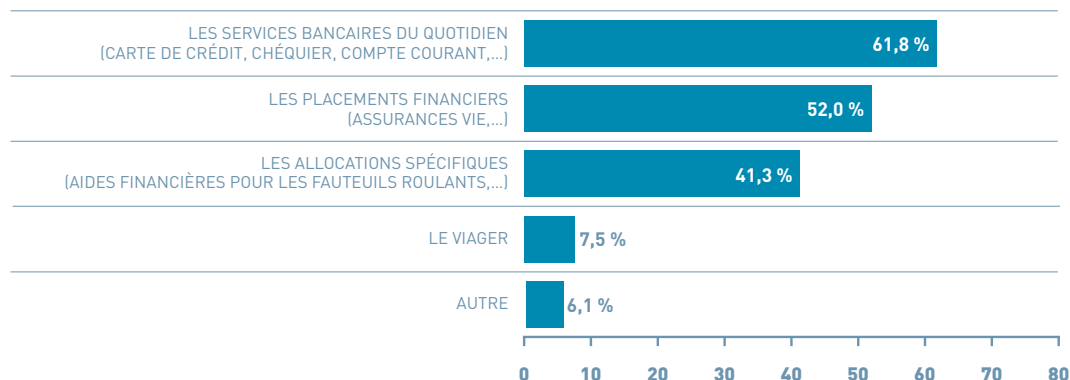
* Le total n'est pas égal à 100 % car les répondants pouvaient cocher plusieurs réponses.

12 >

SECTEUR SERVICES FINANCIERS

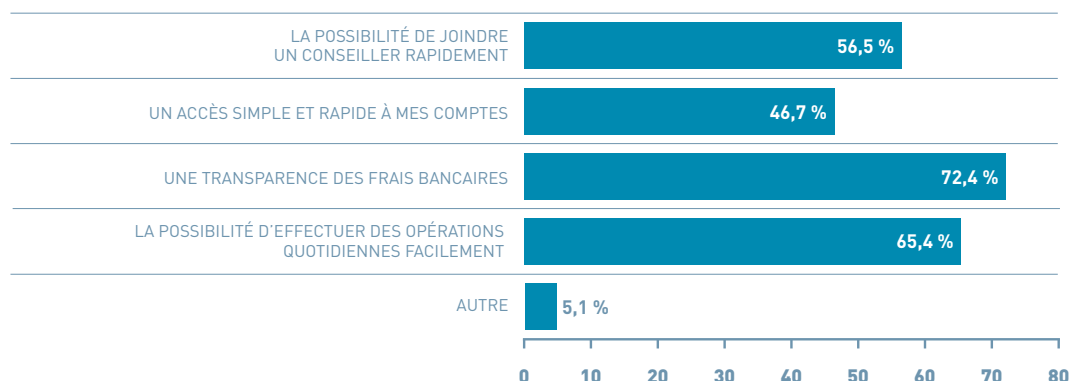
QUELS SONT LES SECTEURS QUI VOUS CONCERNENT DIRECTEMENT OU VOUS CONCERNERONT ?*

346 répondants



QUELLES SONT OU SERAIENT VOS ATTENTES ÉVENTUELLES DANS LE SECTEUR DES SERVICES BANCAIRES DU QUOTIDIEN ?*

214 répondants



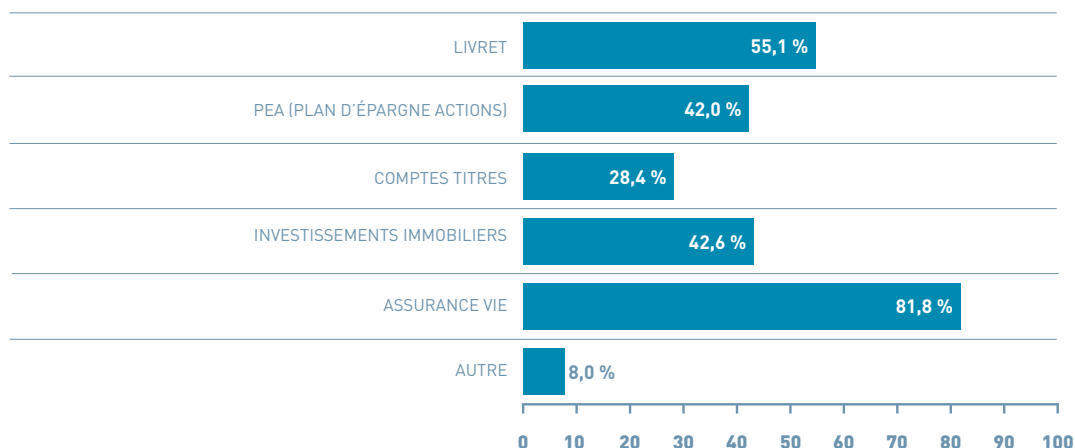
QUELLES SONT OU SERAIENT VOS ATTENTES ÉVENTUELLES DANS LE SECTEUR DES PLACEMENTS FINANCIERS ?*

180 répondants

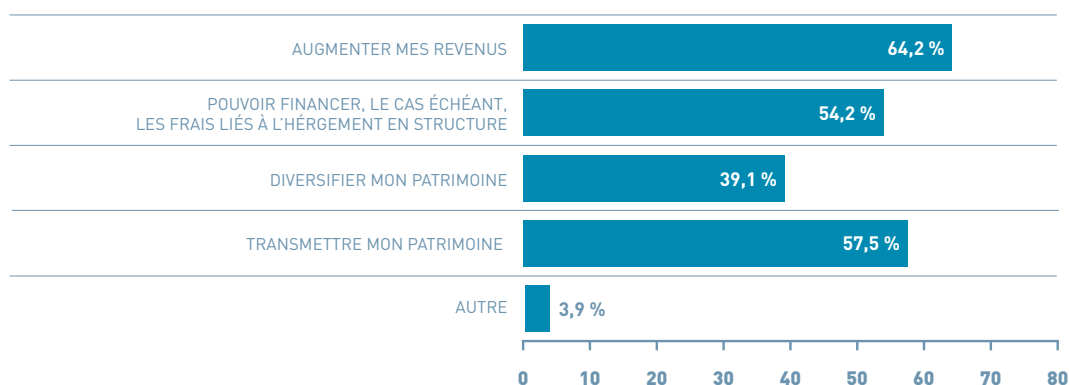
Une transparence des frais	68,90 %
Une meilleure information concernant le fonctionnement des placements financiers	62,20 %
La possibilité pour ma descendance d'utiliser ces fonds sans frais/ facilement	55,60 %
Obtenir des conseils personnalisés sur des thématiques précises comme la transmission du patrimoine, l'investissement immobilier, etc.	52,20 %
Un accès simple et rapide à mes placements financiers	41,70 %
La possibilité de joindre un conseiller rapidement, formé à l'écoute	37,20 %
La possibilité de gérer en ligne mes placements financiers	36,10 %

* Le total n'est pas égal à 100 % car les répondants pouvaient cocher plusieurs réponses.

QUELS SONT LES TYPES DE PLACEMENTS FINANCIERS QUI VOUS INTÉRESSENT ?*



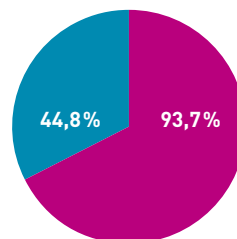
QUELS SONT LES OBJECTIFS RECHERCHÉS PAR CES PLACEMENTS ?*



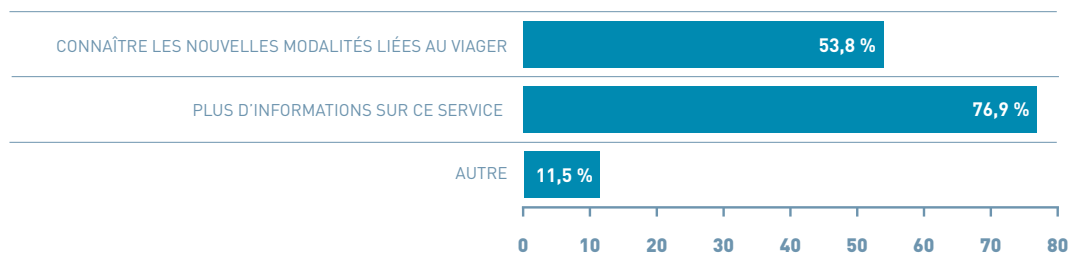
QUELLES SONT OU SERAIENT VOS ATTENTES ÉVENTUELLES DANS LE SECTEUR DES ALLOCATIONS SPÉCIFIQUES ?*

143 répondants

- UNE SIMPLIFICATION DES DÉMARCHES POUR CONNAÎTRE CE À QUOI JE PEUX PRÉTENDRE
- QUELQU'UN POUR M'ACCOMPAGNER LORS DE CES DÉMARCHES



QUELLES SONT OU SERAIENT VOS ATTENTES ÉVENTUELLES DANS LE SECTEUR DU VIAGER ?*



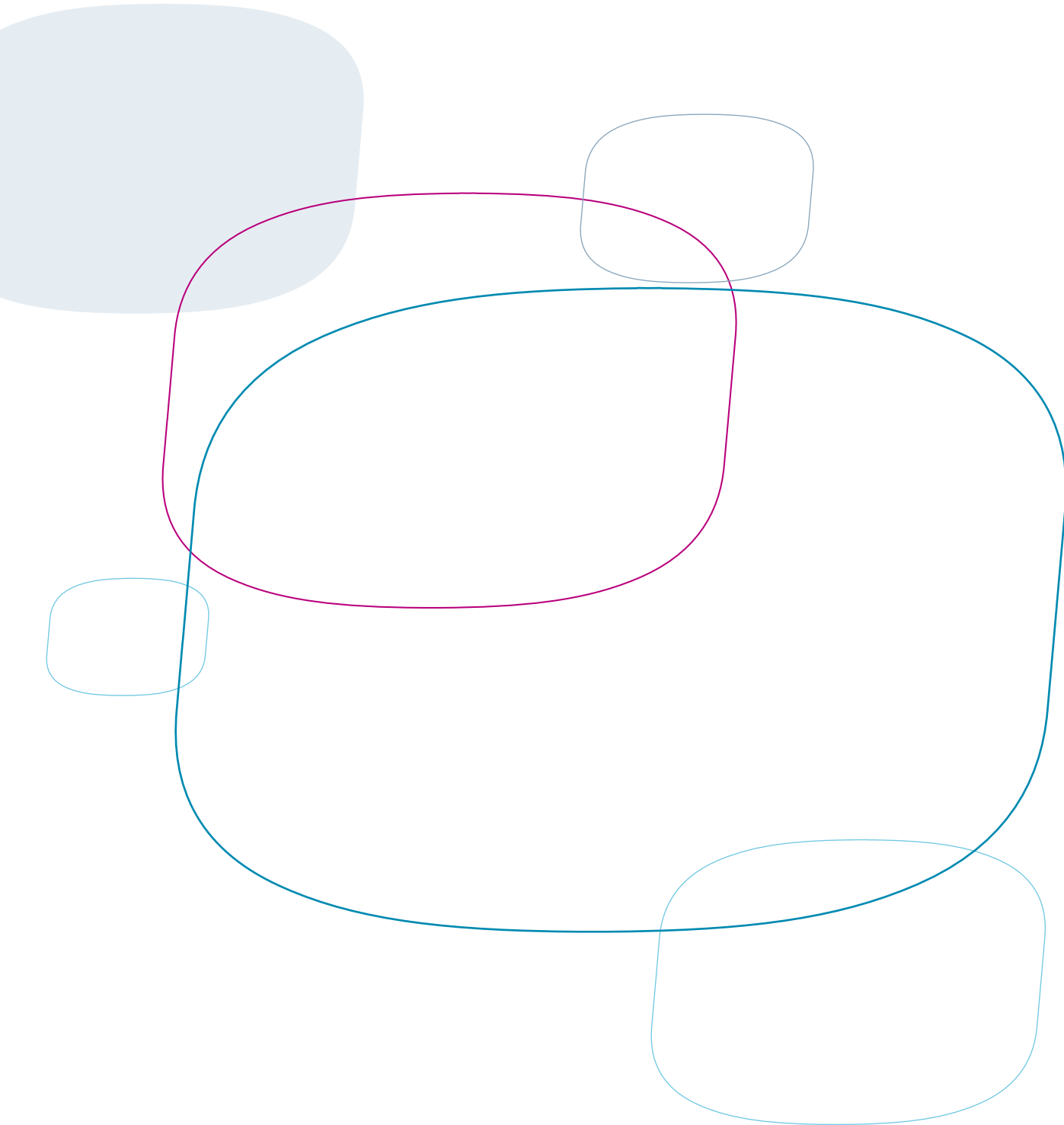
* Le total n'est pas égal à 100 % car les répondants pouvaient cocher plusieurs réponses.

CONCLUSION

► **Les résultats** de cette étude nationale vont, entre autres, alimenter les échanges du groupe de réflexion Silver Économie AFNOR constitué des experts du domaine (entreprises, associations, fédérations, pouvoirs publics, consommateurs...). L'objectif est de définir un programme de normalisation répondant aux besoins des consommateurs et permettant de structurer les marchés émergents. Ce groupe de réflexion va pouvoir établir les recommandations par filière ou encore par secteur avant de lancer la mise en œuvre. Le lancement des premiers travaux devraient voir le jour courant 2015. Ainsi, des groupes d'experts seront invités à participer au tour de table des commissions de normalisation qui auront en charge l'élaboration des normes, des guides, ... répondant aux besoins identifiés de la Silver Économie.

Au niveau international, des actions existent déjà. Un groupe de travail franco-chinois a pour objectif de faire reconnaître les normes françaises de la filière en Chine, voire de créer des partenariats afin d'ouvrir le marché aux acteurs français.

Par ailleurs au niveau ISO, un « International Workshop Agreement », accord international sur la Silver Économie, a été proposé par l'organisme de normalisation britannique. Cet accord aura pour but de promouvoir les services de santé et de soin développés ou en cours de développement afin de répondre aux besoins communs des âgés au niveau mondial.



« Le(s) présent(s) document(s) a/ont été mis au point et rédigé(s) à l'initiative et sous la direction d'AFNOR et est/sont la propriété de cette dernière, conformément aux dispositions du Livre 1^{er} du Code de la Propriété Intellectuelle. La structure générale, ainsi que les textes, images, graphismes, marques, logos et tout autre élément composant le document sont la propriété exclusive d'AFNOR et/ou de ses ayants droit. En conséquence, toute reproduction, diffusion ou communication par quelque moyen que ce soit, et sur quelque support ou procédé que ce soit, est strictement interdite sans l'autorisation préalable et écrite d'AFNOR et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L.355-2 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle. »
Communication Groupe AFNOR – 2014/12 – S1411118 – Création graphique et réalisation : GAYA.

