

Rapport analytique final

« La CAN, un territoire attractif pour le bien vieillir »

Table des matières

INTRODUCTION :	2
I/ SUR LA PHASE DE DIAGNOSTIC ENRICHIS	3
II/ SUR LA PHASE D'ANALYSE STRATEGIQUE	6
III/ SUR LES PROPOSITIONS	10

Introduction

La Communauté d'Agglomération du Niortais a fait appel à la fin de l'année 2016 à Ausone Conseil pour accompagner son Conseil de Développement dans la réalisation d'une étude approfondie sur le sujet suivant : « **La CAN, un territoire attractif pour le bien vieillir** ». L'objectif de cette étude était de s'inscrire dans la nouvelle problématique de la silver-économie et de positionner la CAN comme un territoire en pointe sur ce domaine.

Cette étude s'est déroulée sur plusieurs mois et s'est divisée en plusieurs phases. Elle donne lieu à deux rapports : le premier, un « rapport final » qui reprend en détail, point par point, l'ensemble de l'étude et, ce « rapport analytique » qui en est un résumé synthétique.

Notre première étape de travail consistait en une « phase de **diagnostic enrichi** » : il s'agissait d'étudier tout d'abord les caractéristiques générales de la silver-économie et les initiatives actuelles sur le territoire de la CAN. Un benchmark (analyse comparative) a également été mené sur près de dix intercommunalités.

Une fois cet « état des lieux » réalisé, une « phase **d'analyse stratégique** » a pris place : à l'aide du benchmark précédemment réalisé, nous avons pu mettre en œuvre une matrice AFOM (qui identifie les forces, les faiblesses, les opportunités et les menaces actuelles sur le territoire de la CAN) afin de mettre en exergue tous ces enjeux et de cibler précisément les acquis et les besoins de la CAN en matière de silver-économie.

Enfin, Ausone Conseil et le Groupe de Travail du Conseil de Développement ont formulé des **propositions** variées à destination de la CAN. Celles-ci poursuivent notre objectif initial à savoir sensibiliser la CAN aux possibilités de s'améliorer, et de se développer dans le domaine de la silver-économie.

Il est à noter que la CAN peut s'appuyer sur un bagage déjà intéressant en termes d'initiatives qui vont dans le sens de la silver-économie.

I/ Diagnostic enrichi

L'objectif premier était de réaliser un état des lieux des initiatives déjà présentes sur le territoire de la CAN. Un benchmark a également été réalisé sur une dizaine d'intercommunalités

Avant toute chose, Ausone Conseil et le Groupe de Travail se sont efforcés de cerner ce que pouvait être la silver-économie. Ce terme fait référence à une filière industrielle née en France en 2013 qui représente aujourd'hui un chiffre d'affaires aux alentours de **92 milliards d'euros**. On la connaît plus souvent sous le nom de « Marché des Seniors » c'est-à-dire tous les produits et services destinés aux personnes âgées de plus de 50 ou 60 ans dans le but d'améliorer leur espérance de vie ou de les aider au quotidien.

C'est un secteur relativement nouveau qui pense et accompagne le futur et **l'avancée en âge de nos sociétés**. Le vieillissement de la population est une problématique qui impacte de nombreux secteurs : loisirs, transport, alimentation, sécurité, santé, domicile, habitat collectif, assurance, assistance téléphonie, internet, sport, etc. Il est nécessaire de les adapter à cette frange de la population et de penser au « bien vieillir ».

Les caractéristiques de la population française montrent des régions vieillissantes (**les personnes âgées de 65 ans et plus représentent 18.4% de la population totale**). Cela renforce les certitudes selon lesquelles cette filière peut véritablement être envisagée comme un levier de développement économique. Ce sont **300 000 emplois** qui pourraient être créés d'ici 2020, permettant de gagner une **croissance supplémentaire du PIB de près de 0.25% par an**. En 2050, une personne sur trois en France devrait avoir plus de 60 ans. En chiffres bruts, le nombre d'habitants âgés de 60 ans et plus devrait atteindre 23,6 millions de personnes en 2060. Rajoutons à cela toutes les difficultés rencontrées par les seniors : problèmes physiques, de vue, d'orientation et d'adaptation dans le temps, impossibilité de réaliser des tâches et soins quotidiens (habillement, toilette).

Ce phénomène de vieillissement de grande ampleur de la population a et continuera d'avoir des **répercussions macroéconomiques** qu'il faudra appréhender en tenant compte des **nouveaux facteurs de ce « marché »** :

- un marketing qui se heurte à une population moins sensible aux dernières tendances ;
- des exigences qualitatives élevées ;
- des besoins en énergies croissants ;
- un « effet casanier » chez les plus de 75 ans (moins de dépenses extérieures mais augmentation des biens et services liés au foyer),
- généralement une diminution de la part du budget dédié à l'alimentation (dû à l'affaiblissement des relations et à la détérioration des conditions du repas ;
- une baisse des dépenses concernant l'habillement et les soins corporels (baisse de la sociabilité, isolement) ;
- enfin une baisse des dépenses culturel et perte de mobilité croissante.

Il est à noter que pour la frange la plus 'jeune' des seniors (50 – 75 ans), les effets sont strictement inverses : les dépenses dédiées aux loisirs ne cessent d'augmenter.

En Nouvelle-Aquitaine, la silver-économie est identifiée comme une filière à fort levier de développement économique. Selon l'INSEE en 2011, la part des 60 ans et plus sur le territoire atteint 27,4% soit 4 points de plus que la moyenne nationale. C'est également la région la plus âgée au regard de la population des 75 ans et plus (11,2% de la population soit 2,2 points de plus que la moyenne nationale). Aussi, la région Nouvelle Aquitaine est une des régions les plus concernées par la silver-économie et ses problématiques.

Alain Rousset, le Président de la Région Nouvelle-Aquitaine affiche un certain enthousiasme sur cette filière et souhaite notamment créer un cluster régional dédié.

Plusieurs dispositifs existent déjà pour améliorer la qualité de vie des seniors sur le territoire de la CAN (bien que ceux-ci ne soient pas tous mis en place par la communauté d'agglomération) :

- Le programme « Habiter mieux » : il permet d'octroyer aux personnes âgées une aide allant de 500 à 1000€ pour favoriser leur autonomie chez elles ;
- Le projet « Habitat regroupé » crée en 2005 qui permet aux personnes de participer à la vie du quartier comme contributeur et bénéficiaire ;
- Par rapport au maintien à domicile, les habitants de la CAN peuvent s'appuyer sur plusieurs initiatives déjà présentes : les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS, notamment celui de la ville de Niort qui propose plusieurs services soins/repas/ménage avec une équipe de 14 aides à domicile et 18 agents auxiliaires pour les actes essentiels du quotidien) ;
- A partir du 1^{er} avril 2015 une aide au déplacement a été instauré sur le territoire de la CAN pour aider les niortais de plus de 60 ans à se déplacer et rompre l'isolement ;
- Le Centre local d'Information et de Coordination Gérontologique (CLIC) permet d'aider les personnes âgées et leurs familles à s'orienter vers des services spécifiques en fonction de leurs demandes ;
- Le centre France Alzheimer vient en aide aux personnes âgées et à leurs familles. Il accompagne les proches et aide à lutter contre l'isolement ;
- L'association Pact Deux-Sèvres agit dans le domaine de l'habitat pour aider à l'adaptation de celui-ci aux besoins spécifiques des personnes en situation de perte d'autonomie ;

- Au niveau des actions culturelles, plusieurs initiatives existent et sont menées. La bibliothèque départementale organise un partage de document au domicile des personnes âgées isolées. Un projet « Airs de famille » vise à associer une trentaine de personnes isolées à la création d'un événement culturel ;
- Le Pass'port senior a été mis en place par la ville de Niort pour faciliter l'accès des seniors à une activité physique (tarifs préférentiels lors de l'inscription) ;

Acteurs notables identifiés sur le territoire de la CAN

Un mapping des acteurs de la silver-économie présents sur le territoire de la CAN a été réalisé au cours de cette étude, il est disponible dans la version complète du rapport final.

Ici nous soulignerons la force du living-lab Calyxis, implanté à Niort qui est consacré à l'étude et analyse des accidents de la vie courante à domicile. Un entretien avec Madame Catherine SZTAL-KUTAS, directrice de Calyxis est disponible en annexe de la version complète du rapport final. Il en ressort que la plupart des accidents de la vie concernent les 50 ans et plus. Aussi Calyxis se positionne comme un acteur incontournable de la silver-économie, bien que son champ d'action soit plus large.

Calyxis est ainsi le seul centre en France à disposer d'un observatoire bénéficiant de 20 ans de recul qui enregistre tous les accidents à domicile. C'est devenu un centre majeur de données sur l'accidentologie à domicile qui permet d'avoir accès aux difficultés des seniors à domicile selon les régions.

Répartition des activités liées à la Silver économie sur la CAN :

La plupart de ces activités sont essentiellement concentrées à Niort :

- Par rapport aux services de portage des repas, ils sont globalement peu excentrés mais couvrent la quasi-totalité des communes de la CAN.
- Les acteurs consacrés à l'habitat sont particulièrement nombreux.
- Les loisirs destinés aux seniors sont fortement concentrés.
- Les services de santé doivent améliorer leur déploiement sur le territoire et notamment l'implantation de médecins spécialistes.

Aussi, le mapping détaillé dénote de véritables disparités entre monde urbain et périphérie. Des territoires en marge semblent apparaître.

II/ Analyse stratégique

À partir du diagnostic enrichi élaboré au cours de la première phase, il est possible d'identifier les atouts, les faiblesses, les opportunités et les menaces en matière de silver-économie pour la CAN.

À noter : les divers points sont ici abordés de manière volontairement succincte, la version complète du rapport final les aborde de manière plus détaillée.

Les atouts

1. *Des caractéristiques démographiques propices au développement de la filière sur le territoire de la CAN*

Le vieillissement de la population française est une préoccupation majeure aujourd'hui avec 20 millions de personnes de plus de 50 ans (1/3 de la population locale). Les conséquences sociales et économiques au niveau global sont importantes (financement des retraites par répartition).

Il est prévu une augmentation de 18% des personnes âgées de 60 ans et plus dans les Deux-Sèvres entre 2010 et 2020 ce qui implique une nouvelle approche du territoire par les pouvoirs publics. Niort sera au cœur de cette dynamique, de plus l'environnement du niortais est favorable à de nouvelles politiques publiques dans le domaine de la Silver-économie.

2. *La présence du living-lab Calyxis sur le territoire : expertise disponible et dynamisation du tissu local de la silver-économie*

Véritable atout dans la prévention et la gestion des risques à destination des seniors. C'est un médiateur efficace et reconnu dans son domaine entre les seniors et les collectivités publiques, qui devra être pris en compte dans le cadre de l'élaboration de nouvelles politiques publiques.

3. *La présence du CLIC permet aux seniors une bonne connaissance de l'offre en termes de services dédiés aux seniors (à condition qu'il soit bien identifié par la population)*

Le Centre Local d'Information et de Coordination gérontologique est une structure départementale visant à informer et aider les personnes âgées selon leurs besoins. Il représente un véritable atout au sein de la CAN. Il permet de faire le lien entre les décideurs des politiques mises en place et les personnes âgées, d'autant plus qu'il est particulièrement apprécié des habitants.

4. *La Charte Monalisa signée par le département des Deux-Sèvres permet une meilleure coordination des acteurs*

Cette charte signée en février 2016 favorise la coopération entre différents organismes afin de lutter contre l'isolement social. On compte 224 bénévoles pour 258 personnes isolées. Le renforcement du lien social se fait aussi avec les Centres Sociaux Culturels de la CAN grâce à l'opération « Séniors en vacances » qui réalisent des voyages organisés. Ce sont de véritables atouts pour la CAN qui portent leurs fruits et doivent être développés.

5. *Partage des repas généralisés sur presque tout le territoire*

Les communes qui font partie de la CAN sont couvertes par les différents services de portage des repas. C'est un dispositif essentiel sur les seniors d'un point de vue tant social que médical.

6. *De nombreux acteurs sont tournés vers la thématique de l'habitat sur toute la région*

Le maintien à domicile est l'un des principaux moteurs de la silver-économie. La coopération entre les acteurs privés et publics (entreprises, living-lab Calyxis etc.).

Les faiblesses :

1. *La concentration de l'offre de services autour du pôle niortais*

C'est ici un risque de fracture géographique et sociale avec les personnes vivant en milieu rural. La CAN représente 45 communes, or les habitants des communes les plus excentrées n'ont pas accès aux mêmes services que les seniors vivant à Niort. Avec l'augmentation du nombre de personnes âgées d'ici 2060 (+80%), la CAN doit s'adapter et rendre sa périphérie plus attractive, grâce notamment à une meilleure accessibilité aux services, loisirs et services publics.

2. *Le manque d'information auprès des seniors sur les politiques innovantes de la CAN en lien avec la Silver Economie*

Le marketing des secteurs développant des offres spécifiques pour les seniors (transports et accessibilité, portage des repas, adaptation de l'habitat et de l'énergie etc.) doit faire face à des consommateurs qui ne s'informent pas de la même manière que les jeunes générations. Il faut repenser les manières d'informer : des réunions en mairie, des flyers, des publicités etc....

3. *Les opportunités d'activités sportives/loisirs sont peu mises en avant avec une forte concentration sur le pôle niortais*

De nombreux projets existent déjà comme le Pass'sport (uniquement à Niort) mais on remarque une forte concentration des clubs et activités autour de la ville de Niort et des communes voisines. Il faudrait instaurer des loisirs itinérants et développer une communication autour de loisirs seniors.

4. *Des services de téléassistance qui manquent de visibilité*

La visibilité des services de téléassistance doit être développée au sein de la CAN pour favoriser le maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie.

5. *Difficultés d'accès et transports*

Le MobiTan permet de réserver à la demande un transport pour le centre-ville, un lieu de rendez-vous médical etc. Il est réservé aux personnes possédant une carte 80% d'invalidité ce qui ne concerne au final que peu de personnes et se révèle contraignant. Toutefois, la politique en matière de transports publics vient d'évoluer très récemment, et de manière positive (meilleure communication, site dédié, covoiture, gratuité ...). Il conviendra d'en tirer les conséquences début 2018.

Les opportunités

1. *Une structuration de la filière à l'échelle nationale et régionale : la possibilité pour la CAN de bénéficier de la stratégie et des leviers mis en place*

De nombreuses initiatives locales se sont déjà développées au niveau de la CAN. La signature d'un contrat de filière en 2013 pour le lancement de la silver-économie, au niveau national, a donné davantage de visibilité à la silver-économie. De nombreux débouchés sont à envisager.

2. *La possibilité de s'inspirer des initiatives mises en place par les intercommunalités du Pôle Métropolitain Centre-Atlantique*

Grâce à la récente structuration du Pôle Métropolitain Centre-Atlantique, il est envisageable de créer des synergies, notamment en termes de développement économique.

3. *Le programme « Habiter mieux »*

Dans l'objectif de lutter contre la précarité énergétique, l'habitat dégradé et l'adaptation des logements à la perte d'autonomie de leurs occupants, l'accord « Habiter mieux » a été signé entre l'Etat, l'ANAH et la CAN.

4. *La politique des transports de la CAN : un réseau gratuit*

Les lignes de proximité et le transport à la demande desservent les zones les moins denses du territoire. Ceux-ci sont accessibles à tous (à la différence du MobiTAN). Les renseignements et réservations se font par téléphone ce qui permet de le faire depuis chez soi. La politique de gratuité des transports constitue par ailleurs un formidable atout pour faire connaître le réseau, et devrait faire grimper son taux d'utilisation. À terme, la qualité de vie sur la CAN devrait s'en trouver améliorée, une meilleure utilisation des transports en commun fluidifie la circulation et diminue la pollution.

Les menaces

1. Risque de stigmatisation des seniors

Ne s'intéresser qu'aux seniors et à leur quotidien pourrait s'apparenter à une stigmatisation voire à un « assistanat ». Il faut les inclure dans des politiques globales pour ne pas créer un sentiment de mal-être.

2. Moins de services de santé en périphérie face à une population de seniors en augmentation

La menace d'une fracture géographique est présente : l'attractivité de Niort est contrastée par une présence de services en périphérie moins forte qu'en cœur d'agglomération. Il faudrait penser à des regroupements de professionnels dans des petites structures localisées dans les villes et villages aux alentours.

3. Manque d'initiatives pour sortir les seniors de l'isolement

On note un vrai manque d'initiatives concernant la prise en charge de l'isolement de certains seniors. Une meilleure prévention et une présence plus soutenue des acteurs publics sont nécessaires.

III/ Propositions

Ausone Conseil et le Groupe de Travail ont listé deux types de propositions à mettre en œuvre pour la CAN afin de développer le secteur de la silver-économie. Visant d'abord à favoriser le développement économique puis à favoriser le bien-vieillir.

Propositions à destination des acteurs économiques

- 1) *Création d'un cluster de la silver-économie : une « Silver Valley » métropolitaine – Centre – atlantique*

Ce cluster s'apparente à un pôle de compétitivité et serait destiné à mettre en réseau les entreprises (PME et TPE) du territoire afin de faciliter leur développement. L'objectif serait de structurer un réseau d'acteurs implanté sur le territoire autour du living-lab Calyxis en exploitant ce centre de ressources comme tête de réseau. Son financement reposerait sur des subventions publiques et privées (Etat, collectivités territoriales, Agence de Développement et de l'Innovation, Agence Nationale pour la Recherche, OSEO, Caisse de Dépôts et Consignations). Sur le plan juridique ce cluster aurait le statut d'une association dont le fonctionnement serait semblable à celui d'une Silver Valley.

4 actions sont à mener pour la création de ce pôle de compétitivité :

- D'abord créer une antenne ou un service au sein du Pôle Métropolitain ou de la CAN avec une compétence axée exclusivement sur le développement de la Silver Economie sur le territoire du Pôle Métropolitain Centre-Atlantique ;
 - Ensuite, lancer une consultation de quelques acteurs ciblés du territoire pour connaître leurs attentes et leurs besoins vis-à-vis du futur réseau ;
 - Puis lancer un appel à projet du Pôle Métropolitain pour un projet de création du réseau ;
 - Enfin, intégrer des acteurs de Niort Numéric au sein du réseau.
- 2) *Intégrer un volet « silver-économie » à l'incubateur « Le Phare »*

Cela signifie qu'il faut accueillir et accompagner les entreprises au moment de leur création et pendant leur expansion. Un incubateur d'entreprises offrirait une large palette de services nécessaires aux créateurs d'entreprises : conseils juridiques et financiers, analyse et évaluation du business model, recherches de financements etc. Les nouvelles entreprises pourront ainsi plus facilement établir des partenariats entre elles et sur le plan financier cette structure peut faciliter le début des nouvelles entreprises. Celui-ci pourrait être intégré au 'Phare'.

- 3) *Mettre en place une Vice-Présidence « silver-économie » auprès du Président de la CAN et une cellule dédiée, composée d'une pluralité d'acteurs.*

Il s'agit ici de chercher à constituer un relai sérieux entre la CAN et les entreprises. La délégation devra mener une identification des points à améliorer et devra s'intégrer dans les réseaux économiques locaux. En travaillant étroitement avec le service du développement économique de la CAN, cette Vice-Présidence serait un outil efficace pour élaborer une stratégie afin d'attirer progressivement de plus en plus d'entreprises à investir dans la Silver Economy. Bien entendu, il lui reviendra la charge de demander un nombre d'Équivalents Temps Pleins (ETP) ou de crédits suffisants pour mener à bien ses missions. Ces ETP et crédits formeront une cellule dédiée. Par ailleurs, le Groupe de Travail du Conseil de Développement de la CAN a fait des recommandations, pour que cette cellule soit jugée utile une pluralité d'acteurs que ce soit des élus, des fonctionnaires de la CAN, des entrepreneurs ou usagers de service, est nécessaire.

- 4) *Mise en place d'une stratégie pour attirer financièrement les entreprises sur le territoire de la CAN.*

Parallèlement, il serait intéressant pour la CAN de créer ou développer des subventions spécialisées dans le secteur de la silver-économie. Dans le même temps il est nécessaire d'évaluer les besoins des entreprises qui seraient attirées par la CAN. L'objectif est de pousser les entreprises à s'installer dans des secteurs au sein desquels elles ne s'intéresseraient pas en l'absence de subventions.

Propositions à destination des seniors

- 1) *Faire de la CAN un territoire au service des seniors*

a. Mise en place de maisons du bien-vieillir dédiées aux seniors

La CAN permettrait ainsi à différents professionnels de venir dans ces maisons proposer diverses activités : les tarifs seraient intéressants, en raison de la mise à disposition gratuite de la salle auprès du prestataire.

b. Création de maisons de santé

Des services médicaux y seraient proposés en proximité. Prioritairement, les professionnels de santé choisis exerceraient dans le cadre du secteur 1 (tarifs conventionnés par la Sécurité sociale), afin que ceux-ci soient accessibles à tous. En fonction du nombre de candidatures, d'autres critères pourront être envisagés comme le recours au tiers-payant.

c. Lancement d'un appel à projet porté sur l'intergénérationnel

Ausone Conseil propose à la CAN de lancer un appel à projets sur ce thème avec comme objectif principal de rompre l'image associée au vieillissement et d'intéresser des personnes entrant dans l'âge des seniors par un concept de résidence innovante encore peu développé au niveau national.

d. Suivi des actions et de l'e-réputation par un observatoire.

Un tel observatoire s'intéresserait à l'e-réputation du territoire. Pour ce faire, il faut travailler de concert avec les acteurs locaux œuvrant dans la filière de la silver économie, pour favoriser l'enrichissement de l'offre proposée et la diversifier.

2) Développer une stratégie de communication innovante et percutante

a. Création d'une application et d'un site web 'SéNiort'

L'objectif est de communiquer de manière transversale sur tous les aspects de la vie quotidienne d'un futur ou jeune retraité habitant la CAN ; de promouvoir le territoire de la CAN et les actions menées par les pouvoirs publics ; d'avoir un ensemble global pour l'utilisateur et gagner du temps pour obtenir les informations ; de pouvoir être en mesure de récolter les demandes des résidents de la CAN directement auprès d'eux via des enquêtes de satisfaction grâce à l'application. Par conséquent, améliorer la qualité des services et infrastructures. Les futurs retraités (55-61 ans) ou les jeunes retraités (62-69ans) seront les cibles d'une telle application. Le site internet permettra quant à lui d'augmenter l'audience totale. Plus les moyens seront diversifiés, plus l'audience totale sera importante.

Aspects qui devront être traités par l'application et le site : Loisirs/Transports/CAN à votre service/Santé/Calendrier/Enquête de satisfaction/Système de géolocalisation.

b. Lancement d'une campagne médiatique traditionnelle (TV et presse)

En parallèle une campagne plus vaste permettra d'informer le grand public des actions de la CAN. Cette campagne publicitaire pourra s'effectuer sur le service public (TV). Les seniors étant plus enclins à s'informer par la télévision, ce serait une très bonne opportunité. (A titre d'exemple l'âge moyen du téléspectateur de France 3 est de 62,4 ans).

c. Création d'un magazine institutionnel dédié

Le but de ce magazine serait d'informer les habitants du territoire niortais des initiatives publiques et privées concernant la silver-économie. Financé et réalisé par la CAN avec l'aide des associations culturelles et sportives il viserait tous les seniors sans exception. En effet son format papier à destination de tous, sera accessibles pour ceux qui n'adhèrent pas aux nouvelles technologies. Les rubriques seraient variées : actualité/santé/bien-être/loisirs etc. Un système de co-working avec les habitants contribuerait aussi à lui donner plus de visibilité.

d. Mettre en place un plan d'accueil des nouveaux habitants seniors (livret et cérémonie d'accueil ...).

Afin de lutter contre l'isolement de certaines personnes et de contribuer au dynamisme d'une région il conviendrait d'aider les nouveaux arrivants seniors. Un livret d'installation avec toutes les informations utiles, une cérémonie d'accueil, une rencontre semestrielle avec les associations et les élus constituent des pistes intéressantes.