

NOVEMBRE 2019

# LIVRABLE CHALLENGE DATA

Maxime BERROU  
Morgane CATHERINE  
Louise DAUDEL  
Justin DEROBERT  
Camille FERNIQUE  
Alexandre HERAUD  
Matthieu LAUDE  
Thibaud LONJON  
Brian MERZ  
Camille PEREZ  
Anselme PRINCE  
Romane TOURTIN

## Conseil Départemental des Yvelines #1



**Yvelines**  
Le Département



**DATA**ACTIVIST



# INTRODUCTION

Les politiques publiques ont du mal à s'approprier la question du vieillissement et à anticiper les changements liés à la transition démographique. La raison en est qu'il reste difficile d'obtenir des données permettant de comprendre précisément les besoins des seniors d'aujourd'hui et d'anticiper ceux de demain. En effet, qui souhaite se projeter et s'interroger sur les irrémédiables effets du temps ? Qui souhaite anticiper la future diminution de ses capacités à se déplacer, se soigner et dans une plus large mesure, à maintenir son autonomie ? Dans ce cadre, le défi de ce Challenge Data, proposé par le Conseil Départemental des Yvelines, consiste à imaginer des modes de collecte de données qui ne réveillent pas cet imaginaire tout en permettant aux pouvoirs publics, et plus spécifiquement les départements, d'obtenir les informations dont ils ont besoin pour s'adapter. Dans ce rapport, nous proposons différents modes d'interrogations des seniors et futurs seniors répondant à cette problématique. Dans un premier temps, nous proposons des questionnaires papiers et numériques pour lesquels les répondants sont accompagnés par un réseau d'acteurs (médecins, facteurs, etc.). Dans un second temps, il s'agit de remplacer cette logique par des questionnaires dits auto-porteurs qui ne nécessiteront plus l'intervention d'un tiers. A terme, l'enjeu est la production de connaissances à partir des données récoltées dans les questionnaires. Ces connaissances seront absorbées par les services publics qui pourront mettre en place les actions de prévention et d'orientation nécessaires au bien-vieillir.

# TABLER DES MATIÈRES

## I. INTRODUCTION

<i>Table des matières</i>	2
<i>Contexte général</i>	3
<i>Cartographie des parties prenantes</i>	4
<i>Problématique</i>	7
<i>Schéma directeur</i>	8

## II. SOLUTIONS PROPOSÉES

<i>De l'accompagnement par l'identification des besoins...</i>	10
<i>Questionnaire "Je reste actif"</i>	10
<i>Questionnaire "Je m'exprime"</i>	12
<i>Questionnaire numérique</i>	15
<i>Rubrique de journal "Notre Ville, Nos Aînés"</i>	21
<i>...Vers la responsabilisation et la sensibilisation</i>	23
<i>Serious game</i>	23
<i>Business game</i>	27
<i>Pop-up</i>	29
<i>Synthèse</i>	33

## III. CAS D'USAGE

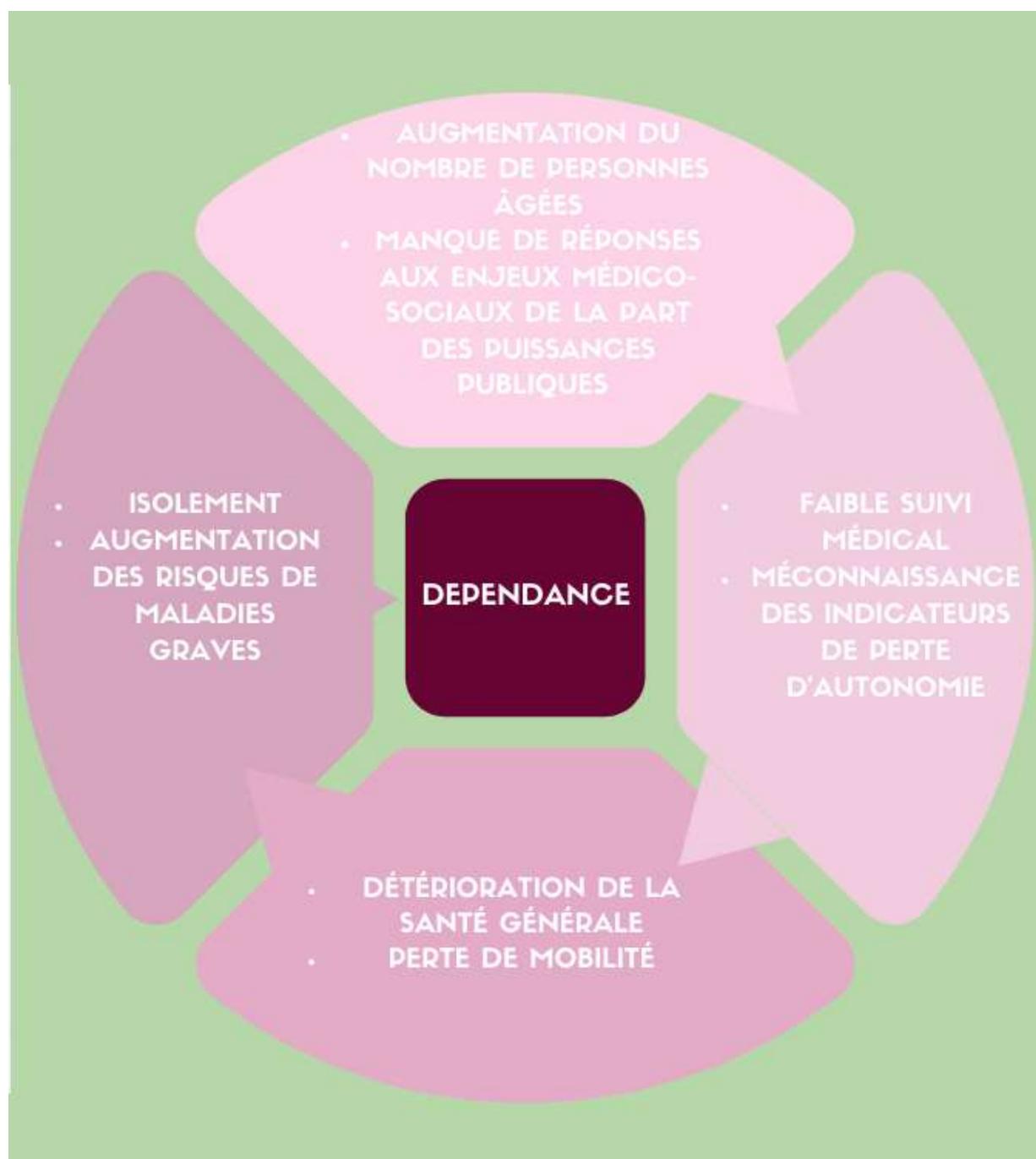
<i>Présentation des personnages</i>	36
<i>Détail des procédés de collecte de données</i>	39
<i>Une journée avec Gérard</i>	43

## IV. CONCLUSION

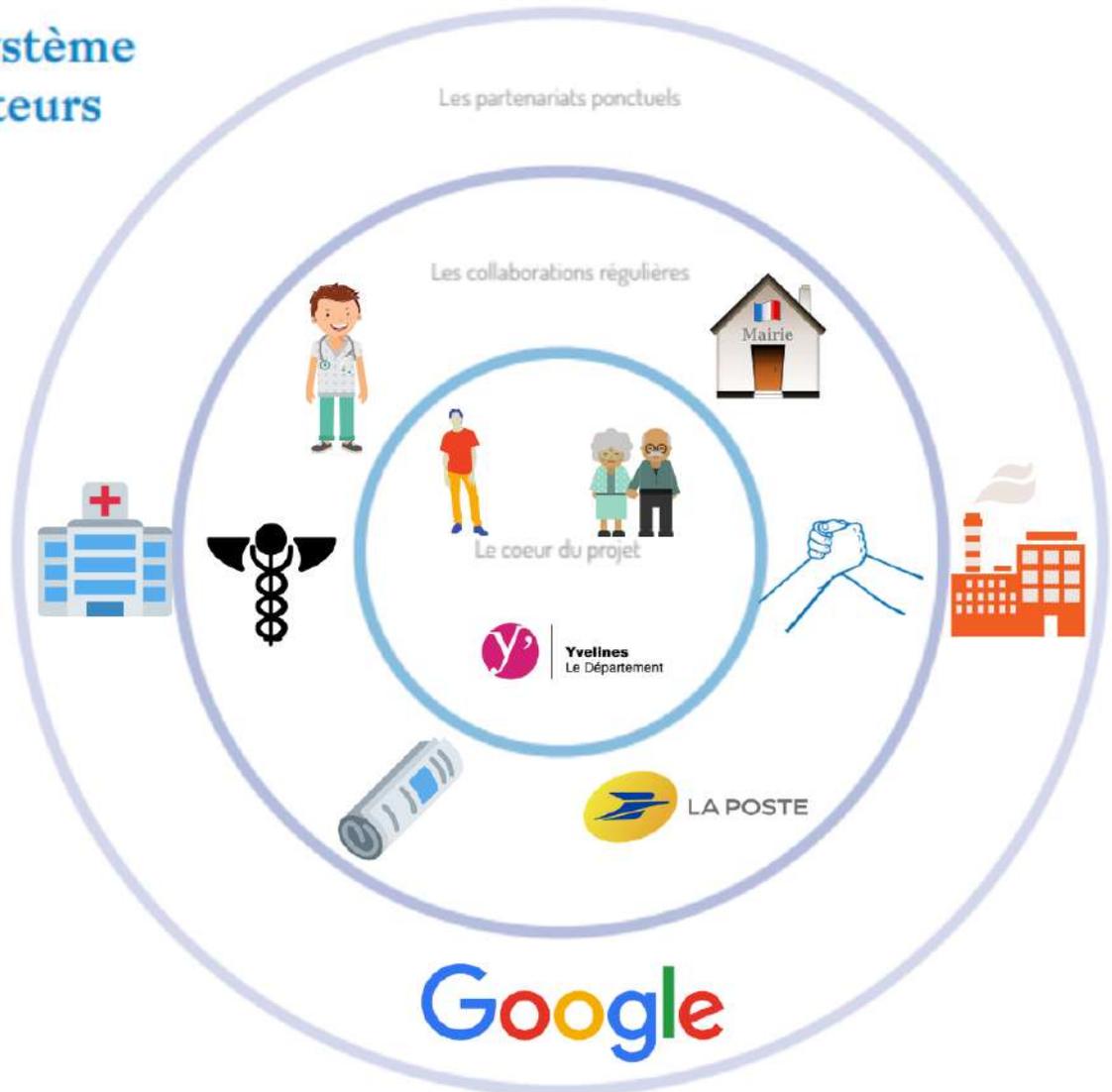
<i>Une future stratégie vieillesse ?</i>	44
<i>Chronologie des solutions proposées</i>	45

## CONTEXTE GÉNÉRAL

La place des seniors dans la société française s'agrandit. Si les seniors sont de plus en plus actifs il est encore nécessaire de chercher à les sensibiliser à la perte d'autonomie. La perte de mobilité, un trop faible suivi médical et l'isolement conduisent à la dépendance. Nous vous proposons de sortir de ce cercle vicieux grâce à nos solutions.



## Éco-système des acteurs



# LÉGENDE : PRÉSENTATION

Parties prenantes	Logos
Aidés	
Pré-senior	
Aidants (corps médical)	
Secteur de la santé	
Établissement de santé	
Journaux	
La Poste	
Navigateurs Web	
Conseil Départemental des Yvelines	
Associations	
Entreprises	
Mairie	

# LÉGENDE : RÉPARTITION

Les projets	Les parties prenantes impliquées
Le questionnaire "je reste actif"	
Le questionnaire "je m'exprime"	
La rubrique du journal	
Le questionnaire numérique	
Le Serious Game	
Le Business Game	
La fenêtre pop-up	

# PROBLÉMATIQUE

Dans ce contexte, est-il possible de capter de nouvelles données sur les seniors et les pré-seniors afin que les politiques publiques de demain concernant la perte d'autonomie leur soient adaptées ? Si oui, comment capter ces nouvelles données et les exploiter ?

# SCHÉMA DIRECTEUR

## INFOGRAPHIE RECUPERATION DE DONNÉES ET SENSIBILISATION

### SOLUTIONS:

- Approche **collective** et **interactive** se distinguant par la temporalité de mise en place:
  - court terme
  - moyen terme
  - long terme
- **Horizontalité:** public et privé



# SOLUTIONS PROPOSÉES

Afin de mener à bien ce projet, nous avons décidé de mener 2 types de démarches : certaines s'inscrivant dans une logique d'accompagnement dans l'identification des besoins des personnes à autonomie réduite, d'autres dans une logique de responsabilisation et de sensibilisation par rapport au sujet de la perte d'autonomie. Cette sous partie présentera donc les différentes méthodes que nous proposons.

# DE L'ACCOMPAGNEMENT DANS L'IDENTIFICATION DES BESOINS...

La logique d'accompagnement dans l'identification implique nécessairement l'intervention d'un tiers, qui accompagnera la personne en perte d'autonomie dans son remplissage de données sur sa propre situation. Ainsi, nous avons développé plusieurs outils.

Le questionnaire "Je reste actif", à remplir sur un format papier, permet au senior de s'exprimer sur ses besoins quotidiens par l'intermédiaire d'un aidant.

## 1. "JE RESTE ACTIF"

### Je reste ACTIF

#### HABITUDE DE VIE

Avez-vous une activité physique ?

Régulièrement     Occasionnellement     Rarement     Jamais

Mangez-vous de la viande ?

Au quotidien     Régulièrement     Hebdomadaire

Combien de repas prenez-vous par jour ?

.....

Grignotez-vous entre les repas ?

OUI     NON

Mangez-vous des fruits et légumes chaque jour ?

OUI     NON



#### LIEU DE VIE

Vivez-vous seul(e) ?

OUI     NON

Votre logement est-il adapté à vos besoins ?

OUI     NON

Votre logement a-t-il des escaliers ?

OUI     NON

Êtes-vous propriétaire d'un logement ?

OUI     NON

#### AUTOGESTION

Conduisez-vous ?

OUI     NON

Si oui, à quelle fréquence ?

Quotidiennement     Hebdomadairement     Mensuellement

Si oui, rencontrez-vous des difficultés ?

Un Peu     Beaucoup     Pas du tout

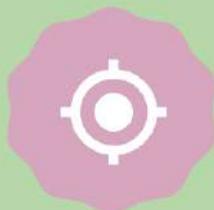
Comment trouvez-vous les démarches administratives ?

Simple     Moyen     Compiqué

Prenez-vous des vacances hors de votre ville ?

Jamais     Parfois     Souvent

# QUESTIONNAIRE "JE RESTE ACTIF"



## CIBLE

- Le senior, acteur principal de sa situation, s'exprime sur ses besoins quotidiens
- Interlocuteur principal et source de données
- Inclure les seniors sans accès à internet



## CONCEPT

- Partenariat public-privé : les données seront traitées par le public ou par le privé et mises en commun
- Acteurs à envisager
  - Des entreprises ou associations d'aide à la personne
  - Exemple du partenariat entre la Poste et la région Bourgogne-Franche-Comté.



## MODALITÉS

- Un intermédiaire à la venue régulière remet le questionnaire à la personne âgée
- Il le récupère ultérieurement.



## FINALITÉS

- Connaissance du quotidien des seniors aidés pour anticiper les besoins des pré-seniors.
- Prise de conscience objective du senior en faisant de lui le principal juge de sa situation



## CONDITIONS DE RÉUSSITE

- Relation de confiance entre le senior et l'intermédiaire (la régularité du contact)
- Ce questionnaire, une opportunité et non une contrainte liée à la vieillesse
- Invitation à participer à une mission d'utilité publique.

## 2. JE M'EXPRIME

Ce questionnaire a pour but de recueillir des informations sur le ressenti de la personne aidée dans son accompagnement quotidien.

### Je m'exprime :

1. Notez de 1 à 10 le caractère indispensable de l'aide que vous apporte cette personne.

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

2. Êtes-vous satisfait de ses services ? (notez de 1 à 10)

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

3. Recommanderiez-vous ce dispositif d'aide ?

OUI  NON

4. Envisagez-vous de faire appel à de nouveaux services d'assistance ?

OUI  NON

5. Désirez-vous une assistance uniquement à domicile, extérieure ou les deux ?

.....

6. Notez-vous une différence entre l'avant et l'après ? (1 à 10)

1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

7. Auriez-vous des suggestions ?

.....

8. Auriez-vous des critiques ? Si oui, lesquelles ?

.....

9. Qu'est-ce que cette assistance vous permet de faire que vous ne feriez pas autrement ?

.....

10. Qu'est-ce que ces services vous apportent de plus important ? (cocher 3 cases)

Santé  ménage  cuisine  courses  présence sociale

## Lien avec les institutions

Avez-vous déjà appelé les services d'urgence depuis que vous êtes à la retraite ?

- Police     Pompiers     Samu

Bénéficiez-vous d'un service à domicile ?

- Par un proche     Par une entreprise  
 Par un service public

Suivez-vous un traitement médical ?

- OUI     NON

Si oui, à quelle fréquence ?

- Régulièrement     Occasionnellement  
 Ponctuellement

Si oui, le prenez-vous vous-même ?

- OUI     NON

## Entourage

Avez-vous un animal de compagnie ?

- OUI     NON

Si, oui quel animal ?

- Chien     Chat     Autres

Avez-vous une activité associative ?

- OUI     NON

Quelles sont vos relations sociales les plus importantes ?

- Famille     Amis     Autres

*Figure n°1 : exemple de questionnaire*

# QUESTIONNAIRE "JE M'EXPRIME"



## CIBLE

- L'aidant évalué par l'aidé
- L'aidé expliquant ses besoins indirectement

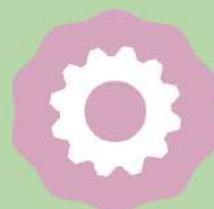


## CONCEPT:

- Partenariat Public-Privé, les aidés notent les aidants, améliorant le feedback

### Acteurs:

- Secteur Privé: entreprises spécialisées
- Secteur Public: services aux personnes
- Les seniors: participent et s'interrogent sur leurs besoins



## MODALITÉS

- En accord avec le secteur spécialisé, les aidants distribuent les questionnaires
- Ces personnes récupèrent les questionnaires pour traitement



## FINALITÉ

- Une amélioration des services par un retour d'informations
- Collecte de données utile à la définition des politiques publiques et services
- Rendre actif le senior dans la production de données



## CONDITIONS DE RÉUSSITE

- Un bon suivi de la part des aidants
- Un échange efficace des données entre le secteur privé et public

Ce questionnaire sera rempli avec l'aide de la personne aidant le sEnior dans sa formation pour recueillir des informations sur son rapport au numérique et son autonomie.

### 3. QUESTIONNAIRE DE COURS NUMÉRIQUES



Rubrique 1 sur 2

#### Questionnaire de fin de cours numérique

Le questionnaire est à la fin du cours, en compagnie de l'étudiant qui vient donner des cours d'informatique à une personne âgée.

Comment évaluez-vous votre maîtrise des outils numériques ? \*

1      2      3      4      5

Aucune maîtrise                                    Très bonne maîtrise

Figure n°1 : exemple de questionnaire

De quel(s) outil(s) numériques disposez-vous ? \*

- Smartphone
- Ordinateur
- Tablette tactile
- Autres objets connectées
- Je n'ai pas d'outils numériques

Si vous avez des outils numériques, à quelle fréquence vous en servez-vous ? \*

- Plusieurs fois par jours
- Une fois par jour
- Très occasionnellement

*Figure n°2: exemple de questionnaire*

Quelle(s) utilisation(s) en faites-vous ? \*

- Suivi de l'actualité locale, départementale, régionale, nationale ou internationale
- Communiquer avec votre entourage
- Partager vos expériences quotidiennes ou hebdomadaires
- Divertissements (jeux, films, musique...)
- Organiser votre vie quotidienne (prises de rendez-vous en ligne, achats et réclamations divers...)

*Figure n°3: exemple de questionnaire*

Pensez-vous que ces outils vous aident au quotidien ?

	Oui	Non	Je ne sais pas
Pour faciliter vos déplac...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pour entretenir les relati...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pour demander de l'aide ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pour vous renseigner sur...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pensez-vous que le numérique peut pallier un manque d'autonomie ? \*

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

Figure n°4: exemple de questionnaire

Vous sentez-vous concerné(e) par cet enjeu ? \*

- Oui
- Non
- Non, mais je pense être concerné(e) dans quelques années

Quel(s) problème(s) rencontrez-vous dans votre quotidien que le recours au numérique peut pallier ? \*

Réponse longue

.....

Figure n°5 : exemple de questionnaire

Avez-vous déjà mis en place des solutions...\*

- En terme de mobilité
- En terme d'hébergement
- En terme de santé
- En terme de préservation du lien social

Si oui, lesquelles ? \*

Réponse courte

Quelles solutions supplémentaires vous permettraient de continuer pleinement vos activités ? \*

Réponse courte

Figure n°6: exemple de questionnaire

Pensez-vous que le numérique puisse être une solution ? \*

- Oui
- Non
- Je ne sais pas.

Comment avez-vous trouvé ce cours ? \*

- |                 |                       |                       |                       |                       |                       |                  |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|
|                 | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |                  |
| Pas intéressant | <input type="radio"/> | Très intéressant |

Figure n°7: exemple de questionnaire

Diriez-vous qu'il vous a permis d'approfondir votre maîtrise du numérique ? \*

1 2 3 4 5

Non, pas du tout      Oui, beaucoup

Figure n°8: exemple de questionnaire

Rubrique 2 sur 2

## Vos informations personnelles

Description (facultative)

Êtes-vous... \*

Un homme

Une femme

Quel âge avez vous ? \*

50-60 ans

60-70 ans

70-80 ans

80+ ans

Figure n°9: exemple de questionnaire

Vivez-vous... \*

Seul

En établissement

Pas seul

En couple

Figure n°10 : exemple de questionnaire

COURT TERME

# LE QUESTIONNAIRE NUMÉRIQUE



## CIBLE

Le questionnaire est destiné à être rempli par une personne âgée, déjà dans une perte d'autonomie. Le but est de l'interroger à l'issu d'un cours de maîtrise du numérique mené par un jeune, membre d'une association locale.



## CONCEPT

Le questionnaire est constitué de 17 questions,. Elles portent au début sur la maîtrise du numérique de la personne âgée, et ce qu'elle peut lui apporter. Ensuite, les questions basculent sur la gestion quotidienne de l'autonomie de la personne.



## MODALITÉ

Le questionnaire est posé à la fin du cours, et l'étudiant qui a mené ce dernier complète le questionnaire avec la personne âgée. Le résultat est directement transmis numériquement à l'association dont l'étudiant fait partie.



## FINALITÉ

Le but de ce questionnaire est de faire prendre conscience à la personne âgée des améliorations de sa vie quotidienne que le numérique peut apporter. De plus, les questions axées sur l'autonomie de la personne permettent de récolter des données sur la situation actuelle des personnes en perte d'autonomie, et de sensibiliser les jeunes encadrants ces cours au problème de la perte d'autonomie.



## CONDITIONS DE RÉUSSITE

Pour que ce questionnaire fonctionne, il est nécessaire que l'étudiant en charge de la personne âgée ait effectué un cours de qualité et qu'il aide la personne à remplir le questionnaire. De plus, les questions doivent être positives et non discriminantes envers les personnes âgées.

## 4. LA RUBRIQUE DE JOURNAL

La rubrique de journal : La rubrique "Notre ville, nos aînés" a pour ambition de donner la parole aux seniors tout en recueillant des données et informations sur leur mobilité dans l'espace urbain.

# Notre Ville, Nos Aînés

LA QUESTION DE LA SEMAINE

UN SENIOR A L'HONNEUR



La rubrique qui prend en compte vos besoins

• AUJOURD'HUI RENCONTREZ BERNARD, 72 ANS •

**TROUVEZ VOUS LA CHAUSSEE SUFFISAMMENT ADAPTEE AUX PERSONNES A MOBILITE REDUITE ?**

“

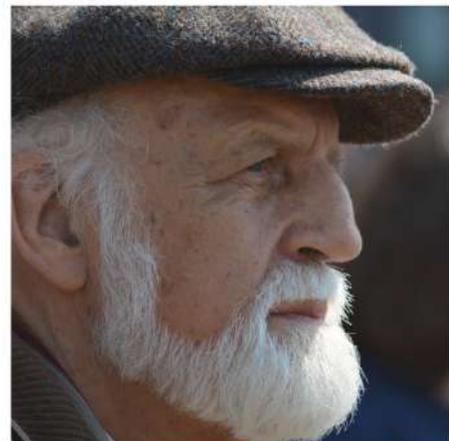
*Je ne suis pas satisfaite de l'état de certaines rues du centre-ville. Il m'arrive de ne pas pouvoir monter sur certains trottoirs car ils sont trop hauts ! Cela me fait faire un détour, ce n'est vraiment pas pratique..*

Martine 68 ans

*Personnellement je me déplace en fauteuil roulant et je rencontre des problèmes lorsque je me promène. Les trottoirs sont parfois trop étroits pour me permettre de circuler correctement.*

René 74 ans

”



**Quelle relation a Bernard avec sa ville?**

Impliqué dans l'association culturelle de la ville, Bernard est un citoyen actif qui participe à la connexion sociale dans le quartier. "J'habite à Saint-Germain-en-Laye depuis toujours, j'ai la chance d'avoir grandi au sein du patrimoine local à côté du Château. C'est pour cette raison que je m'implique dans l'association "Les amis du vieux Saint-Germain". On organise des visites, des sorties... alors n'hésitez pas à venir!"

**GHERARDI J.-P.**  
Depuis 30 ans

Entreprise Générale de Maçonnerie

Restauration - Agrandissement  
Terrassement - Ravèlement  
Agencement cloison - Faux plafonds  
Isolation

Tél. 01 34 51 42 64  
Fax 01 34 51 42 34

10, rue Lamé - 78100 ST-GERMAIN-EN-LAYE  
j.p.gherardi@wanadoo.fr

Résidence seniors  
**Le Saint-Germain**

13 rue de Tourville  
Saint-Germain-en-Laye  
01 72 871 671  
www.seniorsappart.com

Domus

- Appartements du studio au trois-pièces
- Jardin et terrasse
- Résidence surveillée 24h/24
- Clubs Club
- Restaurant traditionnel 7j/7

**LA QUESTION DE LA SEMAINE PROCHAINE : ECRIVEZ-NOUS !**

**Quel est votre endroit préféré à Saint-Germain ?**



# RUBRIQUE JOURNAL "NOTRE VILLE, NOS AÎNÉS"



## CIBLE

- Tous les habitants d'une ville donnée et les lecteurs réguliers du journal local.
- Notamment les seniors



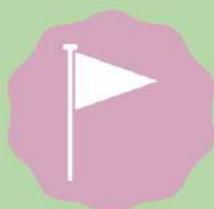
## CONCEPT

- Donner la parole aux personnes âgées et les faire participer à la vie locale
- Feed-back sur la logistique de la ville



## MODALITES

- Rubrique spéciale dédiée aux seniors de la ville "Notre Ville, Nos Aînés"
  - Question de la semaine
  - Témoignage et opinion d'un senior sélectionné



## FINALITES

- Reconnaissance sociale
- Prise en compte de leurs besoins
- Participation au fonctionnement local



## CONDITIONS DE REUSSITE

- Rubrique attractive et positive
- Participation des seniors
- Facilité de dépose (courrier ou mail)

Ainsi, les ébauches de solutions proposées dans la partie A demandent la présence d'un tiers aidant la personne à identifier ses besoins et renseigner les données. Nous avons par ailleurs imaginé des questionnaires présentés dans des formats innovants afin de recueillir des informations sur les personnes de plus de 50 ans et de sensibiliser ces publics aux enjeux de la perte d'autonomie.

## ...VERS LA RESPONSABILISATION ET LA SENSIBILISATION

### 1. SERIOUS GAME

Le Serious Game est une manière ludique de recueillir des données sur les habitudes et la perte de mobilité des séniors tout en permettant de sensibiliser un plus large public.



*Figure n°1 : exemple de serious game*



*Figure n°2 : exemple de serious game*



*Figure n°3 : exemple de serious game*



*Figure n°4 : exemple de serious game*

LONG TERME

# SERIOUS GAME



## CIBLE

Les personnes de plus de 50 ans.



## CONCEPT

Le serious game sera placé dans des lieux de passage et d'attente : salles d'attente des cabinets médicaux, files d'attente des services publics... Il s'agit d'un jeu de simulation de vie quotidienne dans une maison. En se déplaçant l'utilisateur peut cliquer sur des items (loupes) et est invité à répondre à une question sur sa vie quotidienne.



## MODALITÉS

Le serious game sera accessible sur un support numérique (principalement tablette) qui sera accessible dans des lieux de passage et d'attente.



## FINALITÉS

Le serious game permettra de collecter des données sur les personnes âgées et les personnes de plus de 50 ans. Il s'agit notamment de données relatives à leur mode de vie et leur autonomie au quotidien. Les personnes seront notamment interrogées sur leur mobilité, leur alimentation ou encore leurs activités.



## CONDITIONS DE RÉUSSITE

- La mise à disposition du matériel dans les lieux d'attente nécessite l'accord des responsables des lieux concernés.
- Rendre le questionnaire et le serious game attractif et non stigmatisant.

## 2. BUSINESS GAME

Le Business Game est une solution innovante pour sensibiliser les actifs aux enjeux de la perte d'autonomie dans le cadre d'une formation.



# BUSINESS GAME

# POURQUOI AVOIR PEUR D'ARRÊTER DE TRAVAILLER ?

Une formation sur la *silver life* proposée par le  
Pôle Autonomie Territorial boucles de Seine



**Yvelines**  
Le Département





## UNE JOURNÉE DE FORMATION ET D'ATELIERS, POUR DÉTERMINER LA RETRAITE DE VOS RÊVES

Imaginez ensemble  
votre futur !



Une journée de formation, qui rassemble toutes les générations d'actifs pour imaginer ensemble votre futur.

- Une matinée destinée à créer les conditions idéales de votre retraite de demain
- Une après-midi de réflexion sur les avantages qu'apportent les seniors expérimentés au monde de l'entreprise et au sein de la société.



### 3. POP-UP

Le questionnaire pop-up vise à recueillir des informations sur l'autonomie des plus de 50 ans. Il apparaîtra sur certaines pages relatives à la solidarité ou encore la dépendance sur des sites des pouvoirs publics locaux.

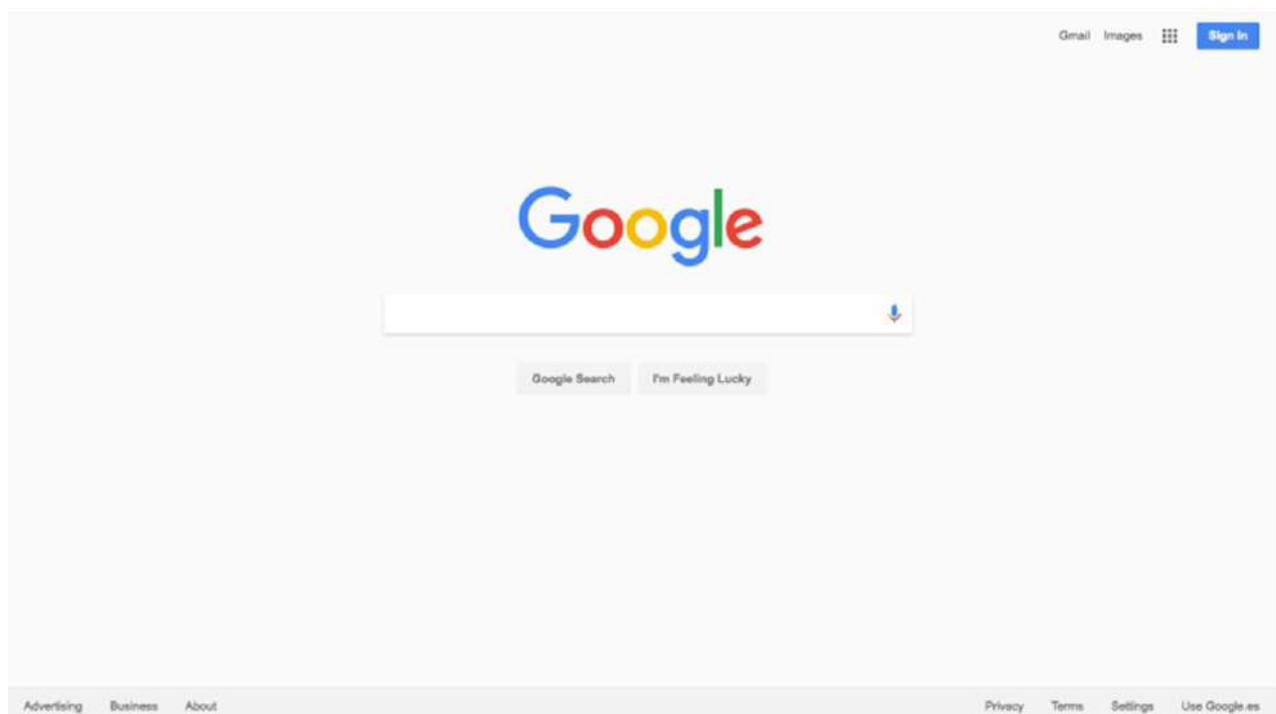


Figure n°1 : exemple de pop-up

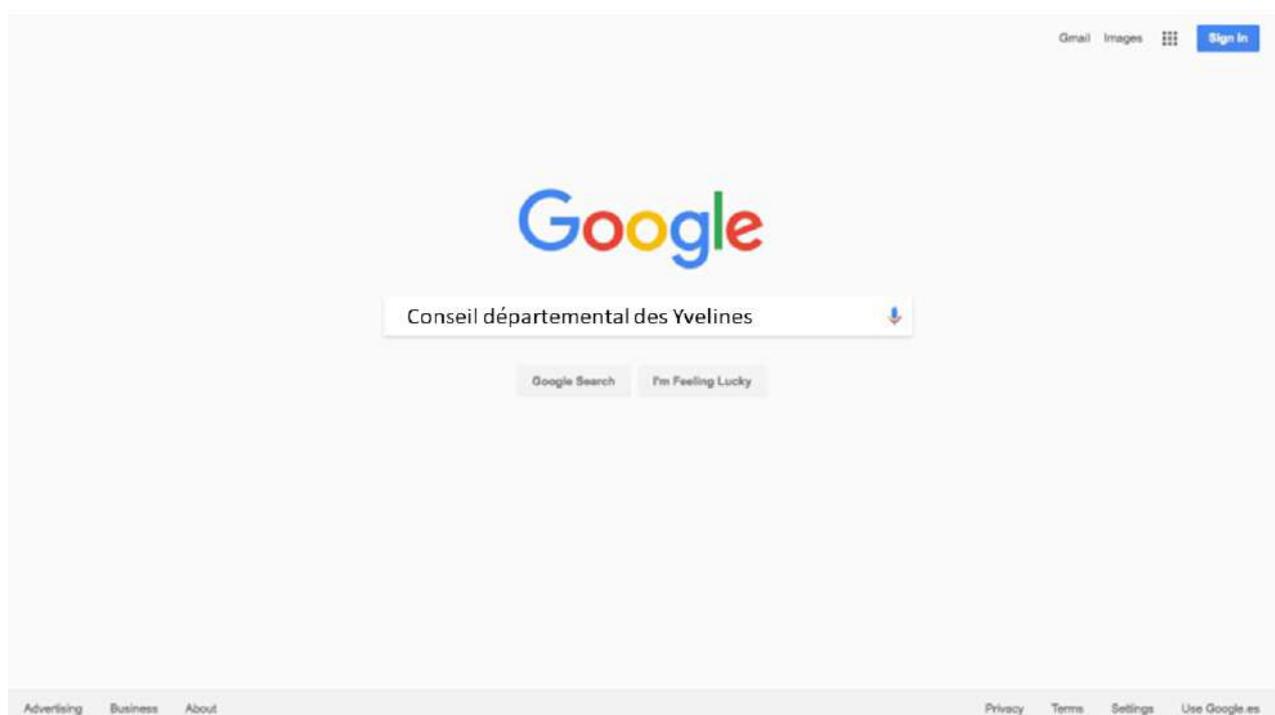


Figure n°2 : exemple de pop-up

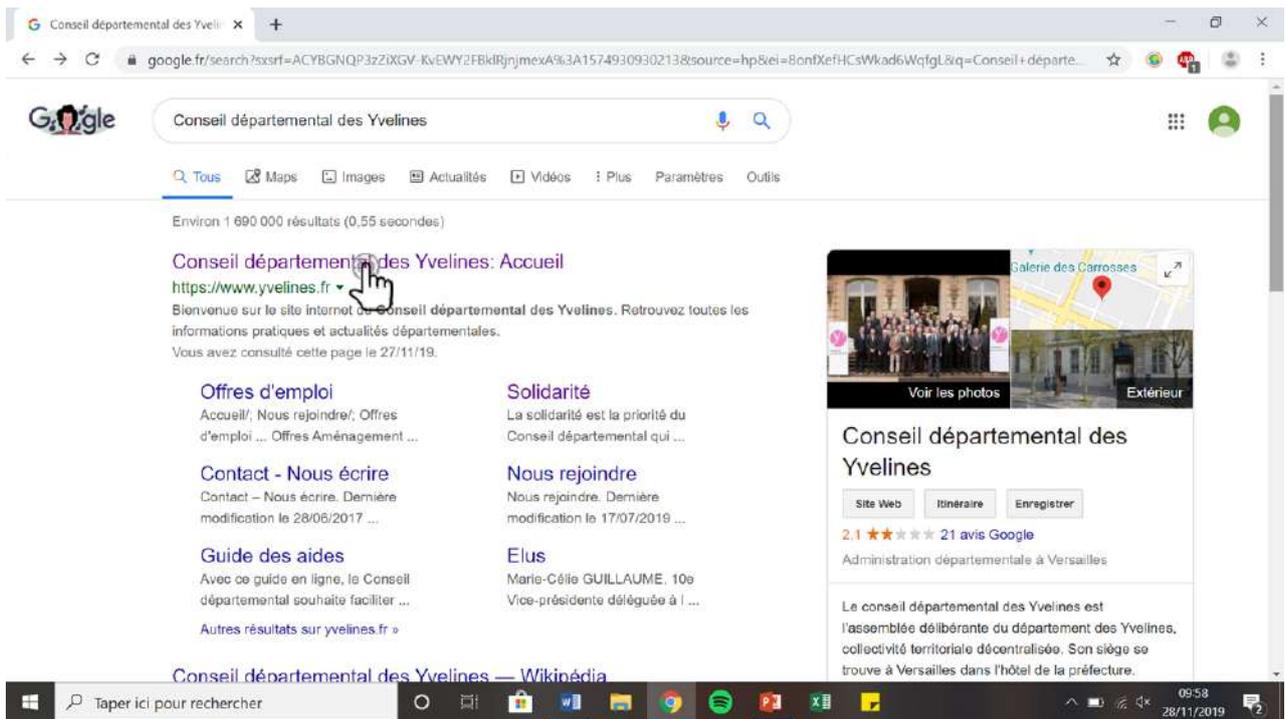


Figure n°3 : exemple de pop-up

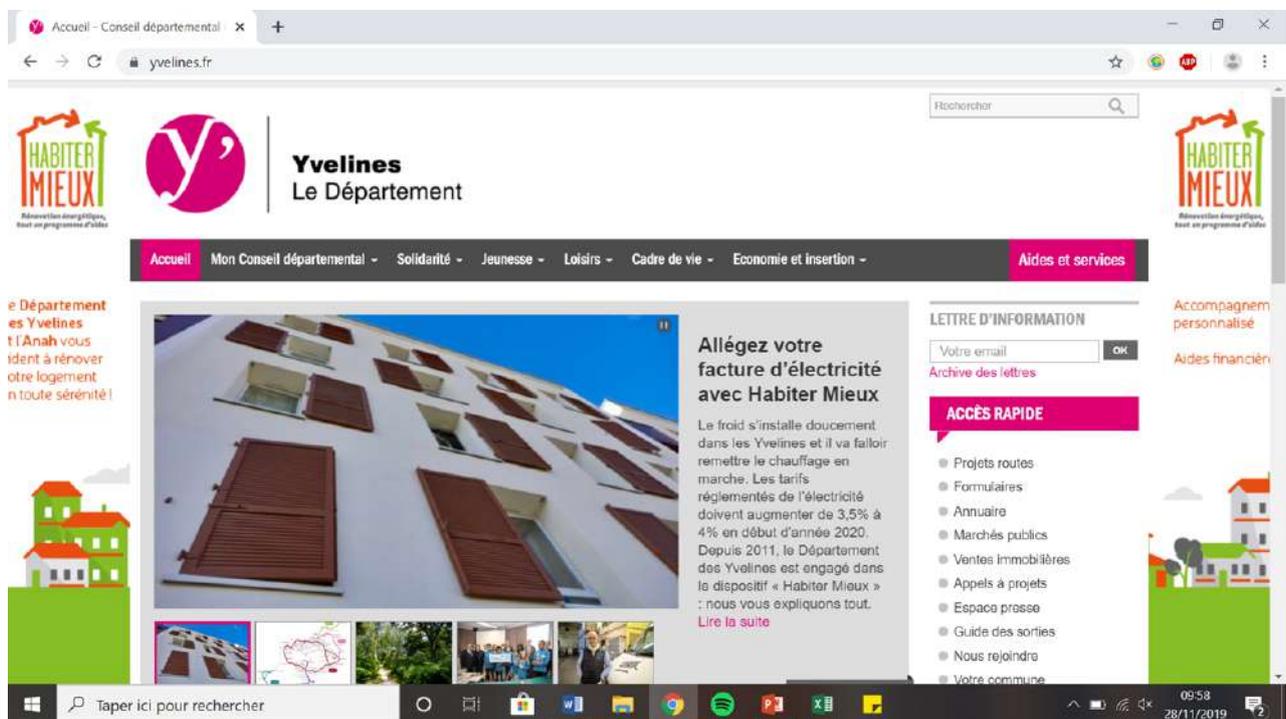


Figure n°4 : exemple de pop-up

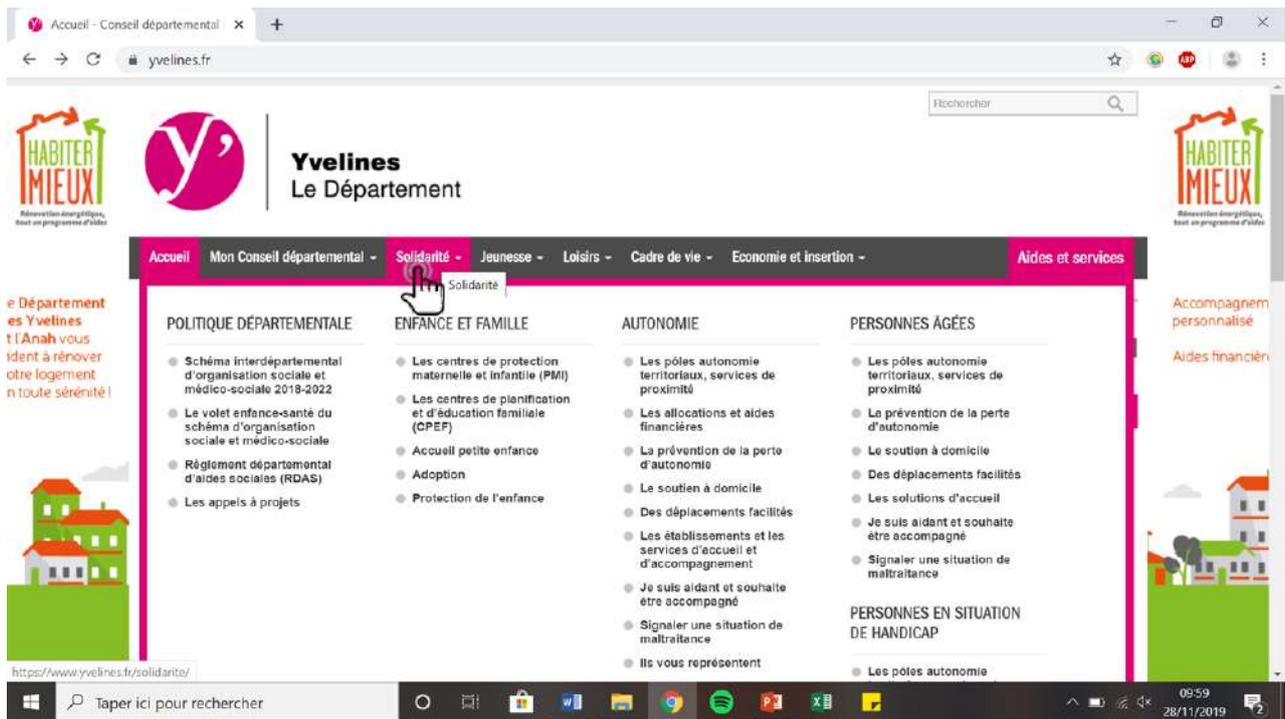


Figure n°5: exemple de pop-up

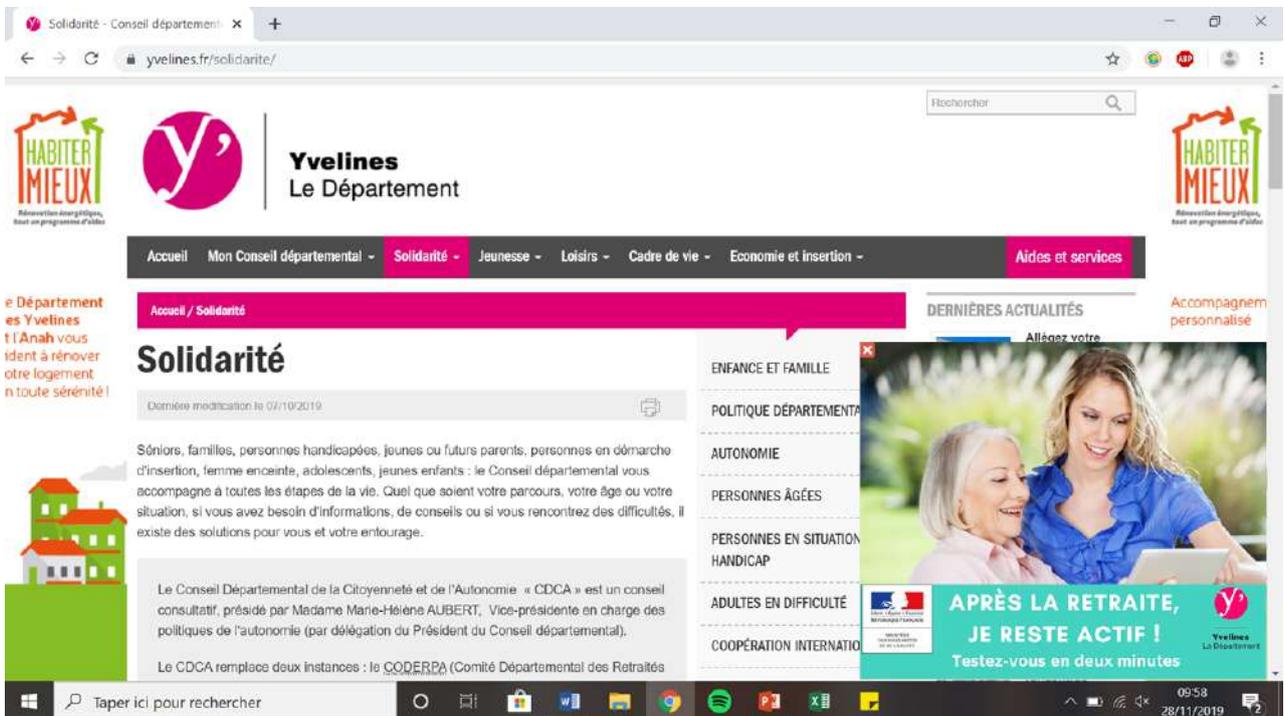
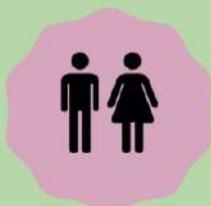


Figure n°6 : exemple de pop-up

## MOYEN TERME

# QUESTIONNAIRE POP-UP



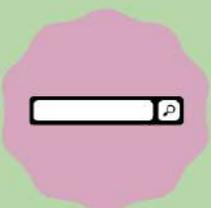
### CIBLE

Toute personne visitant les sites internet de services publics des Yvelines sur lesquels le pop-up peut apparaître. Principalement les personnes de plus de 50 ans et les seniors.



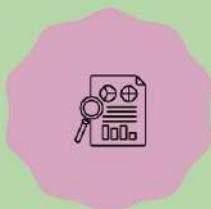
### CONCEPT

Cette fenêtre pop-up apparaît et encourage les visiteurs du site à répondre à un questionnaire sur l'activité des plus de 50 ans.



### MODALITÉS

Une fenêtre de discussion apparaît lors de la consultation de certaines pages internet selon les mots clés tapés par l'utilisateur dans le moteur de recherches.



### FINALITÉS

Recueillir des informations sur les utilisateurs de plus de 50 ans sur leur mobilité, leurs activités et leur autonomie.



### CONDITIONS DE RÉUSSITE

- La fenêtre pop-up doit apparaître sur des sites du service public souvent consultés par des personnes de plus de 50 ans.
- Celle-ci ne doit pas paraître suspecte ou publicitaire mais inspirer confiance aux utilisateurs.

# SYNTHÈSE

Afin de sensibiliser les pré-séniors aux enjeux du vieillissement, nous avons mis en place un projet de “Business Game”, c’est à dire des actions de préventions au sein des entreprises pour les salariés en situation de fin de carrière ou de pré-retraite. Nous avons pensé à cette solution pour anticiper l’allongement de la durée de travail des salariés, afin qu’ils appréhendent efficacement les évolutions progressives de leurs états de santé pour vieillir mieux.

Ayant constaté un déficit d’identification des problèmes de nos aînés, nous avons proposé la création d’un Serious Game qui permette de mieux comprendre les soucis quotidiens des personnes âgées. Le Serious Game se trouvera dans l’idéal dans des lieux comme les salles d’attente des hôpitaux et de médecins traitants. Ce jeu sera sur des tablettes qui divertiront les patients pendant leurs temps d’attente. Ces jeux, qui sont en fait des questionnaires cachés, seront une base de données importante pour intégrer aux politiques publiques les problématiques quotidiennes des seniors

Alors que la numérisation bat son plein, de nombreuses personnes reste déconnectées. Cette fracture numérique ne pourra pas être gommée sur le court terme. De fait, les questionnaires classiques, en version papier, seront utiles. Ces personnes isolées numériquement et socialement ne peuvent être atteintes que par des questionnaires papiers délivrés par La Poste. La Poste remplit déjà un rôle social, ainsi ils seront parfaitement adaptés pour délivrer et récupérer les questionnaires.

Nous avons pensé à l'idée d'utiliser les journaux locaux pour permettre aux seniors moins isolés de faire part de leurs idées sur la ville. Une rubrique "Notre ville, nos Aînés" nous permettra de récupérer des informations statistiques utiles, tout en permettant aux personnes âgées de donner leur avis sur la ville. Cette rubrique prendra la forme d'une question sur la ville (l'urbanisme par exemple) à laquelle les aînés pourront répondre, nous permettant ainsi de connaître leurs difficultés.

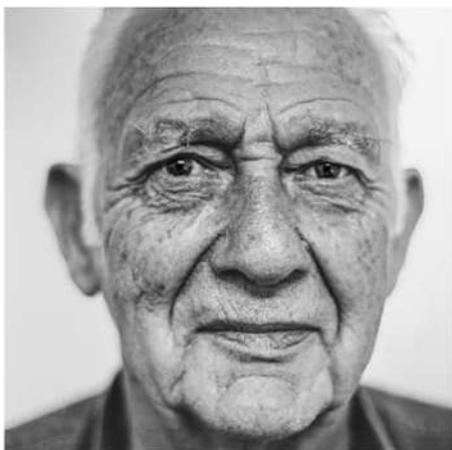
Pour améliorer les services public/privés, nous avons aussi proposé un questionnaire qui permette aux aînés d'évaluer les services de leurs aidants. Cela offrira une meilleure idée des améliorations à apporter aux services à la personne. Pour lutter contre la fracture technologique tout en comprenant les besoins des seniors, nous avons imaginé un questionnaire rempli par les seniors ayant reçu une formation numérique par des étudiants, favorisant ainsi le lien intergénérationnel. Toutes ces propositions visent à comprendre au mieux les besoins de nos aînés et y répondre de la manière la plus efficiente.

# CAS D'USAGE

Le cas d'usage permet de mettre en situation toutes les solutions que nous avons imaginées. Nous allons prendre 3 personas (Gérard, retraité ; Fabienne, aidante ; et Luc, pré-senior) qui illustreront de manière plus concrète notre projet.

## PERSONNAS : FICHES D'IDENTITÉ

### GERARD RETRAITE



Age: 75 ans

Habite dans une maison à étage

Habite à Saint-Germain-En-Laye

Bénévole à Emmaüs

Problème de hanche

Cible des questionnaires:

- Je reste actif
- Je m'exprime
- Notre ville nos aînés
- Serious Game
- Cours Numérique
- Pop up

# FABIENNE AIDANTE



Age: 40 ans

Femme de ménage de Gerard

Employée du secteur privé

Personne de confiance pour Gerard

Un contact privilégié pour obtenir des données

Cible des questionnaires :

- Je m'exprime

# LUC PRE-SENIOR



Age: 50

Directeur Marketing dans un grand groupe

Fils de Gerard

Habite à Grenoble

Voit son père un week-end par mois

Cible questionnaires:

- Business Game
- Pop up
- Serious Game

# DÉTAIL DES PROCÉDÉS DE COLLECTE DE DONNÉES

1) Les personnes de 65 ans et plus fréquentent régulièrement les lieux qui dispensent des soins médicaux ; que ce soient des laboratoires d'analyse, des cabinets de médecins généralistes ou spécialistes ou encore des hôpitaux. Ces structures sont donc des lieux où il est facile d'entrer en contact avec les publics concernés par nos solutions de collectes de données. De plus, au sein de chacune d'entre elles se trouve une salle d'attente que nous avons analysée comme un environnement propice pour y placer un de nos dispositifs de collecte. Le format du « serious game » nous permettra de récupérer efficacement des données pour plusieurs raisons. Tout d'abord car c'est une distraction qui sera attrayante dans un cadre d'attente où les personnes âgées peuvent s'ennuyer. Ensuite, l'aspect très visuel, ludique et simple dans son utilisation du jeu sera davantage entraînant qu'un format plus classique de QCM. Enfin l'approche positive du jeu consiste en une démarche d'appropriation, de mise en situation et de description de ses habitudes plutôt que d'évaluation de ses compétences ou de ses faiblesses.

2) Le deuxième axe de notre stratégie porte sur deux questionnaires au format papier qui se situent d'une part dans les pages du journal local, et d'autre part dans les mains du facteur. Ces deux formats nous semblent pertinents dans la mesure où les plus de 65 ans sont les principaux lecteurs des journaux locaux, et cela permettrait via la personne du facteur de créer du lien social. Le premier est un appel à participer aux politiques urbaines de la ville. Il s'agit au travers de quelques questions pratiques sur l'urbanisme d'impliquer activement les seniors dans l'élaboration d'un environnement qui leur serait plus favorable (d'où l'intitulé « Notre ville, nos aînés »), tout en décelant ainsi quelles sont les lacunes des équipements actuels et quels sont les besoins de cette population. Le second questionnaire serait le résultat d'une collaboration entre les acteurs publics (Conseil départemental) et les acteurs privés (La Poste) afin de faire circuler dans les foyers concernés le questionnaire « Je reste actif » qui comporterait des questions sur l'activité des seniors, leur implication dans la société ainsi que leur autogestion au sein de cette dernière. Ce questionnaire sera par la suite renvoyé et collecté afin d'en dégager les grandes tendances et nécessités des seniors.

2) Le deuxième axe de notre stratégie porte sur deux questionnaires au format papier qui se situent d'une part dans les pages du journal local, et d'autre part dans les mains du facteur. Ces deux formats nous semblent pertinents dans la mesure où les plus de 65 ans sont les principaux lecteurs des journaux locaux, et cela permettrait via la personne du facteur de créer du lien social. Le premier est un appel à participer aux politiques urbaines de la ville. Il s'agit au travers de quelques questions pratiques sur l'urbanisme d'impliquer activement les seniors dans l'élaboration d'un environnement qui leur serait plus favorable (d'où l'intitulé « Notre ville, nos aînés »), tout en décelant ainsi quelles sont les lacunes des équipements actuels et quels sont les besoins de cette population. Le second questionnaire serait le résultat d'une collaboration entre les acteurs publics (Conseil départemental) et les acteurs privés (La Poste) afin de faire circuler dans les foyers concernés le questionnaire « Je reste actif » qui comporterait des questions sur l'activité des seniors, leur implication

3) Dans le troisième axe de notre stratégie, nous considérons l'aidant aux seniors comme un canal de collecte de données. Qu'il fasse partie du corps médical (ex : aides-soignants) ou d'autres services privés à domicile (ex : technicien.ne.s de surface), l'aidant proposera un questionnaire à l'aidé lui permettant d'évaluer ses services. Ainsi, l'interrogé exprime son avis de manière volontaire et active tout en détaillant les aspects du service qui pourraient être améliorés dans son propre intérêt. Ce questionnaire résulterait d'une collaboration encore une fois entre les acteurs privés et publics afin de bénéficier d'une part d'une amélioration des services côté privé et d'une collecte de données qualitatives côté public.

4) Le dernier aspect de notre stratégie de récolte de données repose sur un scénario précis d'entraide citoyenne ; il est cependant déclinable dans d'autres cas de figures le cas échéant. Nous avons imaginé un système de tutorat qui se mettrait en place à l'initiative d'une association par exemple, et qui mettrait en relation des étudiant.e.s et des personnes âgées dépendantes. L'étudiant.e se rendrait au domicile de la personne âgée afin de lui dispenser des enseignements sur l'utilisation d'un ordinateur afin de lui fournir les bases théoriques et pratiques de l'usage des outils digitaux. A l'issue de ce cours particulier, l'étudiant.e présenterait un questionnaire en ligne à son élève afin d'évaluer sa progression, ses difficultés et son aisance à manier ces outils. Il sera ainsi possible de récolter des données afin d'évaluer la dépendance et l'autonomie des personnes âgées sur les supports numériques et de facto leurs besoins en la matière. Cet enseignement contribuerait à intégrer la personne âgée dans notre société moderne où la technologie devient une part importante de notre quotidien, voire indispensable au vu de la digitalisation toujours plus poussée des services administratifs par exemple. De son côté, l'étudiant.e bénéficierait d'une interaction avec un de ses aînés, créant un échange intergénérationnel et du lien social. L'intégralité de notre proposition est résumée sur l'infographie "Une journée avec Gérard" ci-dessous. Celle-ci permet de comprendre quels sont les moments clés dans la journée d'un senior dans lesquels la donnée peut être récoltée.

# UNE JOURNÉE AVEC GÉRARD



Intégrer des méthodes innovantes de collecte de données au quotidien des aidés

## ALORS QUE GÉRARD PATIENTE AU CABINET MÉDICAL POUR RÉCUPÉRER SES ANALYSE

Son attention est attirée par une borne proposant un jeu interactif (*serious game*). Il décide de répondre aux questions posées au fil de sa promenade dans le jeu

= récolte de données



## EN RENTRANT CHEZ LUI, IL TOMBE SUR LE FACTEUR ET RÉCUPÈRE SON JOURNAL

Le facteur lui distribue un formulaire "Je reste actif" émanant de la mairie et le questionnant sur son quotidien. Dans le journal, il lit la rubrique "Notre ville, nos aînés".

= récolte de données + partenariat public-privé (La Poste, le journal...)

## ARRIVE FABIENNE, SA FEMME DE MÉNAGE ENGAGÉE PAR SON FILS

A la fin de l'heure, il remplit une évaluation du travail effectué par Fabienne.

= récolte de données + lutte contre l'isolement + sensibilisation des aidants



## A LA FIN DE LA JOURNÉE, IL ASSISTE À SON COURS D'INFORMATIQUE DONNÉ PAR UN BÉNÉVOLE ÉTUDIANT

Après chaque cours, il doit remplir en ligne un quiz évaluant ses avancées et difficultés

= sensibilisation des aidants + intégration du tissu associatif local aux récoltes de données

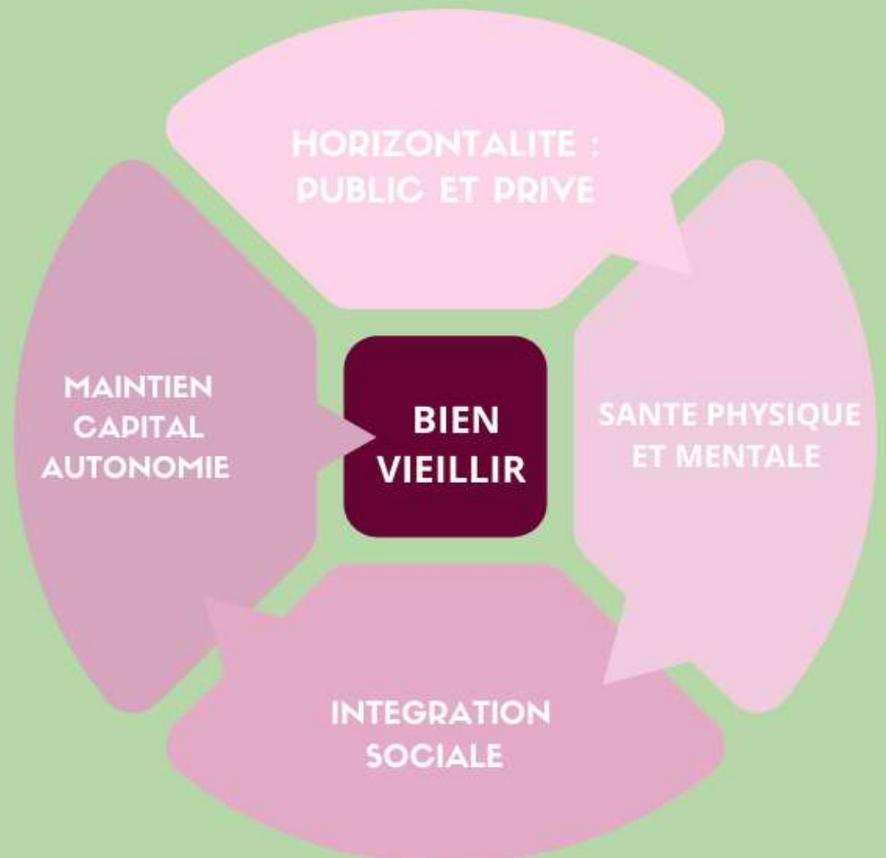


# CONCLUSION

L'adaptation de ce modèle permettra de comprendre les mécanismes du "bien vieillir" et d'établir une prévention efficace à la fois par les acteurs du public et du privé.

La prévention passe également par le renforcement des réseaux de sociabilité qui établissent une montée des informations.

## Une future stratégie vieillesse ?



# CHRONOLOGIE DES SOLUTIONS PROPOSÉES

