



PREDIT GO n°3

# **« Projets de vie et de mobilités durables pour bien vieillir dans les territoires en 2030 »**

**Livrable intermédiaire novembre 2010**

**Annexe 4 :  
Veille sur les initiatives existantes et  
conception de scénarios de services  
innovants**



## 1 - Quelques initiatives innovantes existantes

Grâce à l'organisation de deux Carrefours des possibles (manifestation organisée par la FING, présentation des sélections de 10 projets innovants lors d'une soirée dédiée) : l'un sur le thème « pour une autre approche du vieillissement », l'autre sur le thème « Mobilités douces », plusieurs projets ont été identifiés.

Ces projets nous ont intéressés pour l'innovation sociale et d'usage qu'ils mettaient en avant. Ils ont, pour certains d'entre eux, inspirés les scénarios prospectifs qui ont été imaginés ensuite.

<p><b>Aidons-ensemble</b></p> <p><i>Site communautaire pour organiser la solidarité</i> Plateforme communautaire, basée sur la solidarité, destinée aux aidants naturels, afin de gérer et coordonner les différents intervenants. lancée par le cabinet Seniosphère en partenariat avec Nestlé Nutrition.</p> <p>Contact : Sophie Schmitt, <a href="mailto:s.schmitt@seniosphere.com">s.schmitt@seniosphere.com</a> site : <a href="http://www.aidons-ensemble.fr">www.aidons-ensemble.fr</a></p>	<p><b>VOISIN-ÂGE</b></p> <p><i>Lutter contre l'isolement des personnes âgées</i> Prendre appui sur les capacités de lien et de communication des réseaux sociaux pour mettre en relation les personnes âgées et leurs voisins. Association des Petits Frères des Pauvres et les Ingénieurs sociaux</p> <p>Contact : Giovanni Pandolfo, <a href="mailto:Giovanni.padolfo@petitsfreres.asso.fr">Giovanni.padolfo@petitsfreres.asso.fr</a></p> <p>Site : <a href="http://www.voisin-age.fr">www.voisin-age.fr</a></p>
<p><b>Memoree</b></p> <p><i>Un outil novateur de collecte de la mémoire individuelle et collective</i></p> <p>Créer sa mémoire en ligne en parlant de soi, de sa famille, d'une passion, de son métier, de son entreprise, de sa ville, d'un événement... et l'enrichir de souvenirs en faisant participer ses proches et la transmettre.</p> <p>Contact : Laurent Chrétien <a href="mailto:chretien.laurent@noos.fr">chretien.laurent@noos.fr</a> , site : <a href="http://www.memoree.fr">www.memoree.fr</a></p>	<p><b>E-Senior</b></p> <p><i>Support multicanal d'informations dédié aux seniors</i></p> <p>Véritable « Service Public Local » Senior, e-senior centralise à la fois les informations nationales, départementales et locales.</p> <p>Contact : Julie SAUVAGE, site : <a href="http://e-senior.servicepubliclocal.net/manche">e-senior.servicepubliclocal.net/manche</a></p>
<p><b>solidarité et mobilité</b></p> <p><i>Aider à la mobilité des personnes – Clic du Mortanais</i></p> <p>Association « solidarité transport », composée de bénévoles, pour l'accompagnement de personnes dans des déplacements occasionnels.</p> <p>Contact : Agnès Jugé, CLIC du Mortanais <a href="mailto:clic-mortanais@wanadoo.fr">clic-mortanais@wanadoo.fr</a></p>	<p><b>transway</b></p> <p><i>Inciter aux déplacements alternatifs doux</i></p> <p>Plateforme pour la mise en place de Systèmes d'Informations multimodaux pour inciter aux transports écologiques et solidaires. Système de récompense de Soleillos, monnaie alternative.</p> <p>Contact : Nicolas Tronchon, <a href="mailto:nicolas.tronchon@transportdoux.fr">nicolas.tronchon@transportdoux.fr</a> , Site : <a href="http://www.transportdoux.fr">www.transportdoux.fr</a></p>



<p><b>Citybike</b></p> <p>forger l'esprit d'équipe, en étant éco-responsable Produit éco-responsable pour découvrir la ville autrement Par la juxtaposition d'un guide multimédia et d'un GPS à un Vélo à Assistance Electrique (VAE), Citybike vous permet de découvrir une ville et ses points d'intérêt selon des parcours thématiques. Site : <a href="http://www.citybike.fr">http://www.citybike.fr</a> Contact : Olivier Le Bouille</p>	<p><b>Bicing Analysis</b></p> <p>Analyse de l'usage de services publics de bicyclettes Ce service s'adosse aux traces laissées par les usages des systèmes de vélo en libre service (Bicing à Barcelone, Vélib' à Paris) et permet de prévenir la disponibilité de vélos ou de places disponibles pour un lieu et un temps donnés. Site : <a href="http://barcelonamedia.org/">http://barcelonamedia.org/</a> Contact : Jens Grivolla, jens.grivolla[<a href="mailto:jens.grivolla@barcelonamedia.org">@</a>]barcelonamedia.org</p>
<p><b>sparkangels</b></p> <p><i>Accompagner instantanément par partage d'écran</i></p> <p>Plateforme capable d'intermédier la multitude des demandes d'aide et l'énorme volume d'expertises des internautes, permettant aux uns de valoriser leur savoir-faire numérique et aux autres de ne plus jamais se sentir seuls face à leur écran.</p> <p>Contact : Franck Rougeau, <a href="mailto:franck.rougeau@spark-angels.com">franck.rougeau@spark-angels.com</a></p> <p>Site : <a href="http://www.spark-angels.com">www.spark-angels.com</a></p>	<p><b>AREFO</b></p> <p><i>Un service de transport de porte à porte</i></p> <p>Service de transport à la demande, de « porte à porte », proposé initialement dans le cadre des résidences/maisons de retraite AREFO, et étendu à trois arrondissements de la ville de Lyon et de Villeurbanne.</p> <p>Contact : Marlène Hubert, <a href="mailto:Mahubert@arefo.com">Mahubert@arefo.com</a></p> <p>Site : <a href="http://arefo.arefoarpad.com/arefo-service-le-cyclopousse.html">arefo.arefoarpad.com/arefo-service-le-cyclopousse.html</a></p>

## **2 – Compte-rendus en images des différents ateliers et forums**

**> Barcamp à Laval, en Région Pays de la Loire « Vivre plus longtemps, un défi pour innover sur les territoires »**

**Comment mailler les besoins de mobilité des seniors** (mobilités quotidiennes, résidentielles, de loisirs), en développant les modes alternatifs de transport, et en utilisant le potentiel d'informations et de services des plateformes numériques ?

**Point de départ de la discussion :** Richard De Logu, de l'association BUG, présentation du projet « La Ruche », <http://beta.ruche.org/>

### **En quête d'accessibilité**

La thématique de l'accessibilité est émise en faisant référence tant aux dimensions physiques que numériques de la mobilité et/ou des services associés. En ce qui concerne l'accessibilité numérique, l'interface est d'une grande importance, à tel point que les événements et les manifestations devraient prendre en compte l'accessibilité, et l'intégrer à la démarche de mise en oeuvre.

La question de l'accessibilité est à penser de manière particulière lorsqu'il s'agit des personnes âgées. Or, les dispositifs actuels de déplacement sont pensés dans un cadre d'objectifs prônant la célérité, l'efficacité pure au détriment de l'efficience : ce rapport à



la mobilité s'effectue sur la variable temps. Les seniors n'ont pas ce même rapport au temps. Ainsi, la durée du déplacement n'est pas plus importante que sa qualité, et ce, notamment parce qu'ils intègrent des activités au cours du déplacement.

Les services à la mobilité doivent aujourd'hui répondre aux demandes de tous puisqu'ils mettent en avant le caractère personnel de l'usage et

ils comptent sur l'autonomie de chacun. La personnalisation des itinéraires est de plus en plus poussée grâce au recours aux TIC et aux plateformes web, que ce soit côté prestataire ou simple usager. S'il n'y a pas d'effort de communication fourni par les acteurs de la mobilité envers un type de population toutefois concernée, à savoir les seniors dans ce cas précis, il ne peut y avoir qu'une offre pauvre en qualité, inadaptée au regard de celle-ci.

Un des premiers points forts serait donc de favoriser les échanges entre le concepteur et la personne âgée. Dans ce sens, l'échange doit se faire tant de manière ascendante que descendante. D'une part, intégrer cette catégorie de population dans la conception des transports peut s'avérer être une ressource précieuse. D'autre part, l'enjeu serait de former à l'usage des transports en considérant les phases de « dés-autonomisation », tant la personne elle-même que ceux qui l'entourent.

### **Valoriser la mobilité des personnes âgées : l'enjeu de la participation pour un service adapté.**

Pour ce faire, il serait nécessaire de valoriser les savoirs des personnes âgées. De fait, les seniors ont du temps et une pratique de l'espace qui demeurent inexploités, alors qu'il paraît évident qu'ils connaissent leurs besoins mieux que quiconque. Envisageons que la mobilité des personnes âgées soit un potentiel car elles ont une réelle capacité d'expertise sur la qualité des espaces et des parcours. Cette source d'informations permettrait même une optimisation de l'aménagement lorsqu'il s'agirait de signaler les problèmes par exemple. La dimension participative peut également influencer sur la qualité de l'expérience du déplacement et il faut savoir que cette dernière a un impact direct sur la perception de l'évènement auquel on va.

La question est donc de trouver un système qui fasse remonter les informations auprès des concepteurs sous forme exploitable, afin que cela produise un impact plus direct sur la prise de décision. Les outils pour amorcer des démarches de co-construction de la mobilité existent déjà, il s'agit des TIC, avec la possibilité d'effectuer un recueil de données pour alimenter des plateformes accessibles à la fois pour les usagers et les prestataires.

Dans les choix d'aménagement, il faut penser les technologies en évitant le piège de la « co-production de fragilité » : il faut faire attention à ne pas reproduire des situations de fragilité, d'isolement par la mise en place de dispositifs trop spécialisés, à l'écart de l'espace tout public.

Les technologies d'accessibilité doivent donc servir à tous sans pour autant « surligner » le handicap, ou à l'opposé exclure les plus fragiles. Repenser les services à la mobilité dans ce sens engage la définition de nouvelles typologies de la mobilité, et ce, afin d'intégrer au mieux des services tout publics.

### **> Forum à Granville dans la Manche**

La journée d'échanges organisée à Granville, à l'initiative de Manche Numérique et du programme d'action plus longue la vie de la Fing a permis de réunir une soixantaine d'acteurs locaux venus du secteur médico-social, des organisations publiques et institutionnelles, de la recherche, de l'entrepreneuriat, de l'innovation numérique. Elle a été l'occasion de partager des diagnostics, de découvrir des initiatives innovantes et de créer les bases d'un travail collaboratif qui réponde aux enjeux de transversalité et d'approche globale des actions à mettre en oeuvre.

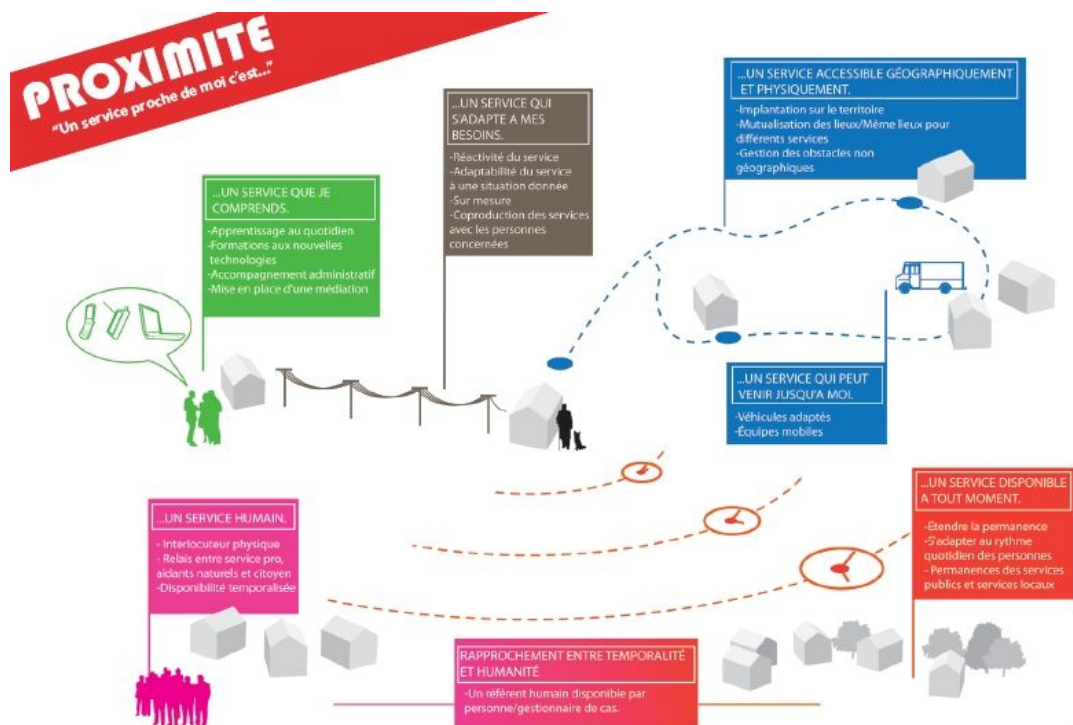


### Un service proche de moi, c'est...

C'est sous l'angle de l'accessibilité des services dans des territoires de vie enclavés qu'a été abordée la question des besoins de mobilité. Etre mobile, c'est pouvoir sortir de chez soi, se déplacer, saisir des opportunités de contact, de participation à la vie sociale. Dans des zones de faible densité de population, la question est posée des moyens de garantir l'accès aux services en termes de proximité, en termes de déplacement et de transports, en termes de diversité des lieux, des équipements, des possibilités de réalisation de ses projets de vie.

Quand la voiture cesse d'être le moyen privilégié de son autonomie au regard de la rareté de l'offre de transport collectif, et de l'éloignement géographique des dispositifs d'accueil, de soins, de loisirs, etc , comment rendre les services –culturels, médicaux, à la personne- plus mobiles ?

Plutôt que de parler de mobilité des services, c'est la notion de "proximité" qui est apparue la plus féconde pour souligner les qualités attendues d'un service. Les pistes d'actions innovantes sont alors du côté des moyens qui valorisent la relation humaine permanente de proximité et pas seulement celle de la proximité physique. La qualité d'écoute, de formation, de réponse personnalisée ouvrent des possibilités d'accompagnement à distance comme relais des accompagnements physiques. L'ouverture d'espaces mutualisés aux fonctions sociales diversifiées (informations, loisirs, soins, socialisations) est une autre façon de concevoir de nouvelles proximités en décloisonnant les savoirs et les pratiques actuelles.



8

### Une information qui augmente mes capacités de mobilité, c'est...

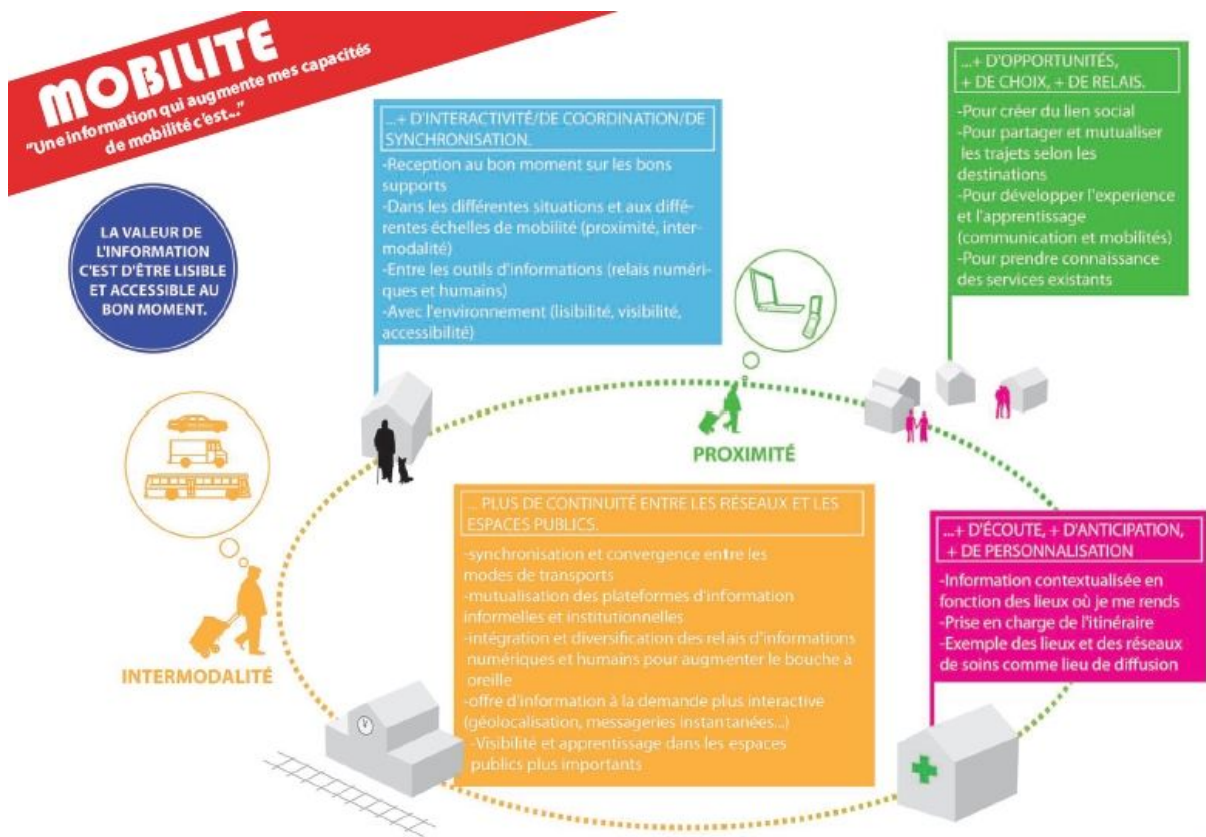
Créer les conditions d'une information accessible est au coeur d'une capacité de mobilité augmentée. L'information est un vecteur facilitant les projets de mobilité et les situations



de mobilité. L'information disponible n'est cependant pas suffisante pour créer une coïncidence entre les besoins de déplacements et les offres existantes. La valeur et la pertinence de l'information sont créées au moment où sa réception répond à une attente contextualisée dans le temps et dans l'espace.

Les relais numériques via internet, les mobiles (et la géolocalisation) qui outillent les individus transforment les conditions d'accès à l'information en situation de mobilité : réception ou demande d'informations en temps réel, coordination des parcours et des déplacements grâce aux plateformes multimodales, prolongation de l'information disponible dans les lieux d'accueil physiques, sur les supports papier, etc.

Les interactions avec l'environnement sont essentielles dans l'apprentissage et le développement des compétences de mobilité. La visibilité, la signalétique font partie d'une communication qui facilitent l'accès à l'information. Mais les médiations humaines (les liens informels entre personnes) sont aussi des facteurs de diffusion et de facilitation du bouche à oreille. Enfin les expériences participatives (démonstration de parcours de mobilité sous formes d'ateliers ou d'événement festifs) sont aussi une manière d'inciter les usagers à de nouvelles formes de mobilités.





## 2 - Trois scénarios prospectifs autour de la mobilité des seniors et des aidants professionnels

Conception et réalisation de deux scénarios prospectifs sur la mobilité des seniors, et d'un scénario dédié à la mobilité des aidants professionnels ou naturels.

Ces scénarios vidéos rendent palpables les idées qui ont émergé des rencontres précédentes (groupes de travail, atelier, forum participatif, etc.). S'inspirant d'exemples innovants existants, ils développent des approches nouvelles des mobilités.

La mobilité augmentée par le numérique, imaginée et développée dans chacun des trois scénarios, ne passe pas par la substitution des relations distantes aux déplacements physiques. En créant au contraire de nouvelles possibilités de transports, de nouvelles ressources locales, de nouvelles formes de proximité sociale, elle se situe du côté des liens et des lieux qu'elle tisse dans de nouvelles proximités hybrides.

Voir les vidéos en ligne :

<http://www.pluslonguelavie.net/5-pistes-creatives-de-services>

### CYCLONAUTE



*Continuer à sortir de chez soi, à faire ses courses, à mener des activités extérieures, est directement corrélé aux possibilités et capacités de mobilités. Ce scénario, mettant en scène un opérateur de transports fictif NAUE, présente des solutions simples et efficaces mêlant transport à la demande par une offre de vélo-taxi (CYCLONAUTES) ; transport collectif partagé (co-voiturage, NAUTILUS) ; respect des temporalités de chacun et des conditions d'accessibilité pour tous (plateforme de mise en relation, assistance téléphonique, écran tactile d'informations) ; développement de l'accès aux lieux et événements culturels.*



## LE MAGASIN



*Le supermarché, en zone urbaine ou rurale, est un lieu de contact, de proximité, bien que souvent peu convivial, et très anonymisant. Ce scénario redonne aux espaces de grande distribution, la chaleur et la convivialité des marchés, en imaginant un espace coopératif entre grande distribution et ressources locales. Le MAGASIN est un espace dédié au ravitaillement sous toutes ses formes : services de portage de repas, associations de cuisiniers amateurs, wiki territorial des producteurs locaux, locaux disponibles pour une serre agricole partagée... Qu'il soit positionné à la périphérie des villes, ou en milieu rural, le dispositif crée un « éco-système », dynamisant la vie sociale, recréant du lien et une éthique solidaire et durable autour des activités de consommation*

## LE FIL D'ARIANNE







*Aujourd'hui déjà, les dispositifs d'hébergement collectifs ne sont ni assez nombreux, ni suffisamment « attractifs » et conviviaux pour attirer véritablement les personnes en perte d'autonomie, et faire du passage à la maison de retraite un véritable « choix de vie ». Une solution à cela est d'étendre l'organisation des services d'une maison de retraite à l'échelle d'un quartier. Le dispositif FIL D'ARIANE propose un réseau de ressources matérielles et humaines pour favoriser le maintien à domicile et les opportunités d'entraides entre les habitants. On y retrouve les patients, mais aussi leurs proches (les « personnes relais »), les soignants à domicile, les associations, les groupes bénévoles. Au centre du dispositif, une ANNEXE héberge les professionnels de santé et favorise l'échange de paroles et la coordination des acteurs en évitant le piège d'une relation de soin déshumanisée*