

Note d'intention projet Groupe 83

Comment réussir à ce que les plus de 80 ans, vivant en zone urbaine, restent connectés à leurs familles sachant que plus d'un quart des 75 ans et plus vivent seuls ou sont isolés¹ et que la majorité n'utilise pas de réseaux de communication digitaux ? Dans l'ère du numérique dans laquelle nous vivons, l'exclusion numérique des seniors créer un décalage générationnel important auquel s'ajoute une fracture sociale forte. Le problème de la solitude et de l'isolement des personnes âgées sont des thématiques primordiales. Être isolé, c'est être exclu du cercle familial, amical, du voisinage et du réseau associatif. C'est à ce problème que nous avons décidé d'apporter une solution. De ce fait, nous avons choisi de nous concentrer sur les personnes âgées de 80 ans car cet âge représente un cap dans la perte de sociabilité. A partir de celui ci, il y a moins de contacts avec les petits enfants, la famille, le voisinage et la mobilité des personnes qui s'amenuise réduit considérablement leurs nombres de sorties. En effet, plus de 10% des 85-89 ans sortent seulement une fois par semaine voire jamais, l'autonomie déclinant peu à peu.² Notre projet a pour ambition, par le biais des nouvelles technologies, de resserrer le lien social intergénérationnel et de faciliter les "échanges" entre celles-ci.

Pour répondre à ce défi, nous voulons créer l'application Allô Mamie destinée aux familles des personnes âgées. Celle-ci recensera les lieux de divertissements et les lieux culturels (cinémas, restaurants, musées, spas,...) les plus adaptés aux personnes âgées. Pour chaque lieu, nous indiquerons les infrastructures mises en place : des ascenseurs (en cas d'escaliers), des toilettes adaptées, une rampe d'accès, une file prioritaire, de nombreux sièges à disposition, un tarif senior... L'idée est de renseigner les lieux qui disposent d'infrastructures adaptées aux personnes à mobilité réduite pour proposer aux familles un large panel d'activités à faire avec leurs parents, grand-parents voire arrière grand-parents. Ainsi, la personne âgée a de nouveau accès à des activités variées et peut passer un moment

¹ Institut TMO (2014)

² L'observatoire des Seniors (2018)

ludique avec sa famille. L'objectif est donc double : proposer des idées d'activités qui sortent de la routine et rassurer les familles sur la faisabilité de ces activités avec une personne âgée.

Dans un second temps, l'application mettra également à disposition de la famille d'un planning centralisé autour de celui de la/les personne.s âgée.s. L'idée est que chacun puisse connaître les créneaux d'activités et les coups de fil pris par les autres membres de la famille. Des notifications seront également envoyées aux usagers afin de leur rappeler les engagements pris sur le planning. Ainsi, la famille sera plus à même de voir les périodes de solitude de la personne âgée et d'y remédier voire aussi de réaliser qu'ils ont une famille bien plus mobilisée qu'ils ne le pensaient.

Enfin, cette plateforme mettra aussi à la disposition des familles d'une cagnotte qui permettra d'offrir au senior un « cadeau-moment » avec une personne de la famille. Le principe est que la famille se cotise pour offrir une activité singulière à la personne âgée et à un membre ou des membres de la famille. Notre projet reste centrés sur les moments partagés avec la famille et il est donc évident que la personne âgée profite systématiquement de ces «cadeaux-moments» avec quelqu'un de sa famille. Par exemple, plusieurs membres de la famille peuvent se cotiser pour offrir une après-midi spa à la grand-mère et à la petite-fille dans un lieu adapté recensé par la plateforme.

Notre projet adopte une approche originale car il change de paradigme : ce n'est pas à la personne âgée de s'adapter en apprenant à utiliser des technologies qu'elles ne maîtrisent pas mais c'est aux familles de mieux s'organiser grâce à un outil qui s'intègre parfaitement dans leur quotidien. En effet, nous pensons qu'il est très difficile et pas forcément souhaitable d'inciter les personnes âgées à changer leurs habitudes et s'adapter aux nouvelles technologies. C'est la raison pour laquelle, dans notre projet, l'application est utilisée par les familles qui ont (presque) toutes un smartphone. Elle est un outil technologique simple d'utilisation, adapté aux besoins des familles, qui les aident dans leur organisation autour de la personne âgée. La personne âgée, elle, n'a même pas besoin de connaître l'existence de

cette application, elle sera juste agréablement surprise de voir bien plus fréquemment sa famille avec des idées toujours différentes.

Les impacts positifs attendus découlant de cette initiative sont principalement qualitatifs. En effet, nous espérons que les personnes âgées feront plus de sorties et d'activités que d'ordinaire pour plusieurs raisons. La première est qu'elles ne se censureront plus dans leurs envies d'activités par peur de la non-accessibilité du lieu dans lequel elles souhaitent se rendre. La deuxième est qu'elles seront plus enclin à sortir de chez elles puisque désormais accompagnées par leurs enfants et petits enfants, ce qui est toujours plus agréable que de sortir seul. La dernière est que l'application offre une multitude de suggestions aux enfants et petits-enfants, ce qui les incite à partager des moments avec leurs aînés. Cela les encourage à partager des expériences susceptibles de plaire à toutes les générations, au lieu de se cantonner à rendre visite à la personne chez elle pour boire un café. L'expérience est ainsi plus enrichissante et donne donc davantage envie de la renouveler.

Notre solution est durable puisqu'elle bénéficie à tous : aux familles et aux personnes âgées d'une part, et aux lieux accessibles répertoriés d'autre part. L'application permettra en effet à ces lieux d'augmenter leur trafic de visite. Il est donc intéressant de voir que c'est une application à portée sociale plus large que le seul cercle familial.

Lors de l'élaboration de notre projet, nous avons identifié des risques de plusieurs ordres. Tout d'abord, sur le plan financier, un des risques majeur est celui des coûts de développement de l'application qui selon les options proposées, peuvent atteindre en moyenne 25 000 euros. Le second risque identifié est celui de l'important travail de recensement des lieux adaptés aux personnes âgées selon des critères de confort et de sûreté. Sur le plan social, notre projet nécessite un investissement entier des familles le contraire, mettant celui-ci à risque de ne pas pouvoir porter intérêt. Enfin le dernier risque identifié est celui du déplacement des seniors des lieux de résidence aux points d'activités et à l'inverse, seniors qui souvent rencontrent des difficultés pour prendre les transports en commun.

Nous avons élaboré plusieurs solutions pour pallier à ces risques. Tout d'abord afin de lever des fonds pour le développement de l'application, nous ferons appel à une montée de fonds par particuliers, nous présenterons aussi notre projet lors de concours dédiés en vue de gagner de l'argent et nous ferons appel à des sponsors et investisseurs potentiellement intéressés par le projet. Quand au travail de recensement, nous l'allègerons en nous appuyant dans un premier temps sur la base de donnée de lieux recensés pour les personnes handicapées, il serait par exemple judicieux de travailler avec l'application Handiplanet qui recensant déjà l'accessibilité des sites de voyage et de loisirs. Nous nous appuyerons également sur des réseaux déjà ancrés et mobilisés autour de la personne âgée comme celui de Famileo ou des différentes maisons de retraite afin d'en construire notre base client. Par ailleurs, il sera nécessaire de mettre en place des partenariats avec ces sites adaptés, pour proposer les meilleurs prix sur les "moments-cadeaux" et leur apporter. Pour rendre convenables les déplacements des seniors et relativement accessibles, nous proposerons des partenariats avec des services de transport de type Uber, Lyft Finalement, nous nous assurerons d'autre part, de bien faire comprendre par des moyens de communication que notre projet est viable seulement pour les familles particulièrement engagées.

Afin de mettre en place l'application, il conviendrait d'établir des stratégies de déploiement et les jalons majeurs associés. La première étape sera celle d'une étude approfondie du marché des seniors (sondage, micro trottoir, étude sectorielle du marché etc.) afin de répondre aux questions suivantes : notre application est-elle utile ? Les enfants des seniors seraient-ils prêts à utiliser cet outil au quotidien ? Ne se sentiraient-ils pas limités dans leur spontanéité ? Ce processus est-il envisageable dans leur configuration familiale ? Pensez-vous que l'idée plairait à votre parent ? Pensez-vous qu'elle égayerait le quotidien de votre parent ?

Il conviendrait dans un second temps à partir de ces réponses d'essayer de dresser un portrait d'une famille type d'utilisateur afin d'en dégager des caractéristiques communes sur lesquelles nous pourrions baser nos stratégies marketing.

Sous un autre aspect il conviendrait de répertorier les lieux adaptés selon des critères précis en s'y rendant ou en appelant afin de les classer par catégories (musée, cinéma, restaurant, etc.) s'ils répondent à ces critères.

Finalement, il serait intéressant de faire un test dans une famille pour une durée d'un mois afin de corriger les éventuels défauts et lacunes de notre dispositif.

Cette initiative et application mobile sur plusieurs plans offre un retour sur investissement positif. Avant tout, elle renforcera les relations sociales et familiales dans la société, entre parents et enfants, grands parents et petits enfants. Cette solution a été développée pour éliminer tout sentiment de solitude touchant les personnes âgées et solidifier le lien social intergénérationnel. L'autre retour sur investissement escompté tient aussi à l'impact positif que l'application aura sur les personnes âgées qui se sentiront appréciées, visibles et non plus délaissées par la société puisqu'il pourront se réjouir d'un effort collectif entrepris pour prendre soin d'eux et répondre à leurs besoins. L'effort serait consenti par nombreux acteurs allant des membres de la famille qui utiliseraient l'application pour organiser des événements, à des restaurateurs qui mettraient en place des infrastructures adaptées, aux chauffeurs profiteront de cette nouvelle clientèle.

Afin de limiter les coûts logistiques, nous comptons nous appuyer sur des partenariats avec des réseaux déjà établis.

Tout d'abord, nous pensons collaborer avec Handiplanet, qui est un réseau social décliné en application, dédié à l'accessibilité des sites de voyage et de loisirs. Ainsi, nous nous servirons de ses bases de données en France pour avoir une idée des sites accessibles aux personnes à mobilité réduite, ce qui inclut les personnes âgées. Nous pourrions compléter ces bases de données au besoin, grâce aux retours des usagers.

Ensuite, nous établirons un partenariat avec Famileo qui vise, tout comme nous, à prévenir l'isolement des personnes âgées par rapport à leur famille. Ce partenariat constitue une valeur ajoutée non négligeable pour notre projet puisqu'il interviendra en complément des moments partagés. En clair, nous nous occupons de l'organisation des activités en famille et Famileo sera responsable d'immortaliser ces moments. Les enfants pourront partager les photos prises ensemble lors de la sortie sur l'application Famileo et la personne âgée en recevra une gazette papier par la poste. C'est également une communication intéressante pour notre partenaire.

Enfin, pour être en mesure de rendre agréable et facile le trajet des séniors jusqu'au lieu dans lequel ils souhaitent se rendre, nous mettrons en place des partenariats avec des services de transport, tels que Uber et Lyft par exemple, qui présentent l'avantage d'être bien connus des familles qui utiliseront l'application.

Ainsi, nous offrons une prestation complète : du choix de l'activité, au déplacement du séniors, à la gazette souvenir, nous les accompagnons à chaque étape.