

Révue spécialisée

# Psinfo



1/2020

## Étude

### « Digital Seniors »

Dans quelle mesure les seniors de Suisse sont-ils connectés ?

## Compétences numériques

Quelles applications ont la cote auprès des plus de 65 ans ?

## Aides numériques à domicile

Comment les technologies aident-elles à rester autonome ?



Alain Huber, directeur  
Pro Senectute Suisse

### Digital seniors

L'ère de la digitalisation a fait éclore en un temps record de nouvelles technologies de l'information et de la communication. La pandémie de coronavirus a donné un coup d'accélérateur à l'utilisation des services numériques, notamment au sein des entreprises. Les seniors découvrent les avantages de ces services, qui permettent notamment de rester en contact avec les proches en cas de période d'isolement.

Il y a plusieurs années déjà, Pro Senectute Suisse a étudié l'utilisation mobile d'Internet et de divers appareils par les personnes âgées. Les résultats ont montré que les seniors étaient de plus en plus connectés. Afin de pouvoir suivre l'évolution du comportement des utilisateurs sur une plus longue période, Pro Senectute Suisse a procédé cette année à une nouvelle analyse. Les résultats de cette étude (« Digital Seniors 2020 ») montrent clairement que les personnes âgées sont nombreuses à utiliser activement les ressources numériques.

Néanmoins, on compte encore un grand nombre de seniors qui n'utilisent pas ces possibilités et qui risquent en conséquence d'être mis à l'écart. Il est donc d'autant plus important de proposer aux seniors un soutien ciblé afin d'encourager leurs compétences en la matière. Le contexte encore actuel de la crise liée au coronavirus permet de sensibiliser davantage les seniors aux innovations technologiques. Celles-ci leur donnent la possibilité de rester davantage en lien avec le monde extérieur lors de périodes difficiles. En tant qu'organisation au service des personnes âgées, il nous incombe, en collaboration avec leurs proches, de continuer à familiariser les seniors avec l'univers numérique et de leur permettre ainsi de bénéficier de ses avantages.

# « Digital Seniors 2020 » : l'écart avec les plus jeunes se resserre

**Quelle est la popularité des tablettes, smartphones, etc. auprès des seniors ? La troisième édition de l'étude « Digital Seniors » commandée par Pro Senectute montre que les 65 ans et plus sont toujours plus nombreux à utiliser les nouvelles technologies de l'information et de la communication.**

Tatjana Kistler, Pro Senectute Suisse

La tendance se confirme : les seniors sont de plus en plus nombreux à découvrir les avantages des outils numériques et à apprécier le monde virtuel. Telles sont les conclusions de l'étude « Digital seniors 2020 » de Pro Senectute Suisse, réalisée en coopération avec le Centre de gérontologie de l'Université de Zurich. Après les études réalisées en 2010 et 2015, la nouvelle enquête téléphonique et postale menée cette année a permis d'interroger 1149 personnes âgées de 65 ans et plus dans toute la Suisse sur leur utilisation des technologies numériques de la communication. L'enquête a également porté sur l'utilisation des médias au quotidien et sur l'attitude à l'égard des services numériques.

Il s'avère qu'en l'espace de dix ans, la part d'internautes a presque doublé. L'utilisation de l'Internet mobile a plus que doublé par rapport à 2015. Dix ans après la première enquête, il apparaît que l'écart se resserre entre les plus âgés et les plus jeunes en ce qui concerne l'utilisation d'Internet. Bien que nous vivions à l'ère de la transformation numérique, où les services numériques et les technologies en libre-service se développent à vitesse grand V, le défi de l'apprentissage et de l'usage des nouvelles technologies par les personnes âgées reste d'actualité. Les seniors n'utilisent pas les innovations technologiques avec la même intensité que les plus jeunes, alors qu'elles ne cessent de gagner en importance dans la société. Un constat général se dégage toutefois : les nouvelles offres et applications numériques suscitent une curiosité croissante. Il y a cinq ans, les seniors s'intéressaient surtout aux e-mails et aux horaires en ligne, mais aujourd'hui, les applications de messagerie instantanée, de cybersanté et les bracelets fitness sont de plus en plus appréciés. S'agissant de l'utilisation des médias, voici quelques chiffres :

**68%** Les 65 à 69 ans comptent 68% d'internautes. Pour les seniors les plus jeunes en particulier, l'utilisation d'Internet fait maintenant partie du quotidien.

**96%** des personnes de 65 ans et plus interrogées déclarent posséder au moins un poste de télévision dans le ménage.

**86%** des personnes qui ont une télévision la regardent tous les jours.

**91%** des personnes interrogées écoutent la radio, dont 76% tous les jours. Au fil du temps, les taux d'utilisation de la télévision et de la radio n'ont guère évolué; toutefois, l'utilisation quotidienne est légèrement en recul.

**83%** possèdent un téléphone fixe.

**74%** possèdent un ordinateur de bureau ou portable. Dans ce cas également, l'âge joue un rôle: les personnes qui possèdent un ordinateur sont en moyenne plus jeunes (72 ans) que celles qui n'en possèdent pas (78 ans).

**81%** des personnes possédant un smartphone l'utilisent tous les jours pour consulter Internet en déplacement.

#### Applications de cybersanté en plein essor

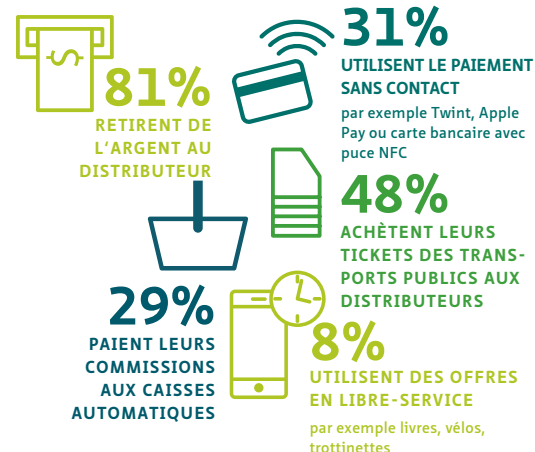
Pour la première fois, l'enquête a également analysé l'utilisation de services numériques et d'applications de cybersanté. Il en ressort que peu de personnes utilisent jusqu'ici des applis de prévention ou de contrôle de la santé sur les smartphones ou les tablettes, mais que des potentiels sont à explorer. Le paiement sans contact et les solutions en libre-service élargissent les possibilités pour régler ses achats, qui se font encore essentiellement dans les magasins physiques. Les utilisateurs âgés des TIC s'intéressent à ces évolutions (cf. interview à la p. 7).

Les résultats montrent également que les personnes interrogées sont nombreuses à utiliser des technologies très répandues comme le distributeur de billets et de tickets de transports publics. Il n'en va pas de même pour les applications plus récentes, comme les caisses en libre-service ou les paiements sans contact, qui sont plutôt utilisés par les internautes. Les deux groupes indiquent toutefois rencontrer des problèmes en utilisant ce type de services: certaines personnes ont par exemple de la peine à utiliser les automates à billets pour transports publics.

#### L'importance des formations et du soutien

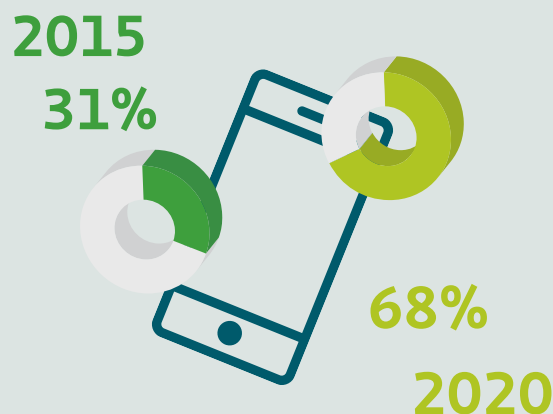
Il apparaît clairement que les seniors ayant des affinités avec la technologie, grâce à Internet, se sentent plus indépendants et autonomes et apprécient les avantages des services numériques. Les non-internautes, pour leur part, montrent un intérêt croissant pour les offres numériques, mais reculent face aux obstacles techniques et souhaiteraient davantage de soutien pour l'apprentissage et l'utilisation des applications. D'où l'importance de proposer des cours sur cette thématique.

## UTILISATION DE SERVICES NUMÉRIQUES

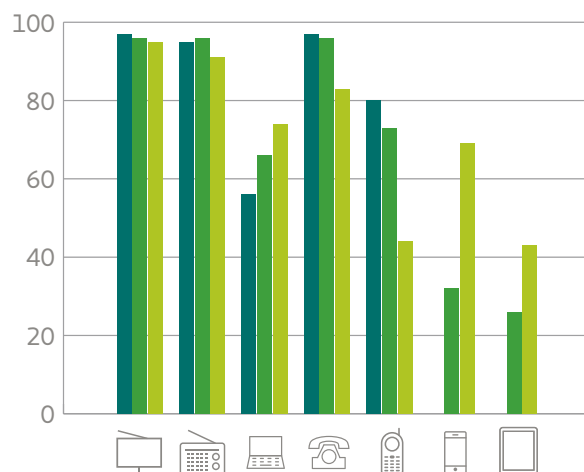


## UTILISATION D'INTERNET SUR DES APPAREILS MOBILES

L'utilisation d'Internet sur des appareils mobiles a plus que doublé ces cinq dernières années.



## FRÉQUENCE D'UTILISATION DES APPAREILS (2010, 2015 ET 2020)



# DIGITAL SENIORS 2020

LES CLIENTS DE DEMAIN

## GASPARD GEEK

65-74 ANS

FORMATION : SÉMINAIRE, DOMAINE TECHNIQUE, ETS, UNIVERSITÉ, ÉCOLE POLYTECHNIQUE, HAUTE ÉCOLE

REVENU MENSUEL : PLUS DE CHF 8'000

103 MINUTES EN LIGNE PAR JOUR



Il profite de son temps libre et utilise quotidiennement son smartphone ou sa tablette pour envoyer des e-mails et des SMS ou pour chercher des informations.



Il connaît bien les services bancaires en ligne et les utilise sur des appareils mobiles. Payer les courses avec des moyens sans contact et acheter des tickets pour les transports publics via les applications? Pas de problème pour ce jeune senior féru de technologie!

64%

UTILISENT DES CAISSES AUTOMATIQUES



Il suit les actualités par le biais d'applications prévues à cet effet et des publications en ligne de ses journaux préférés.



## LILIANE LATOILE

65-74 ANS

FORMATION : ÉCOLE PROFESSIONNELLE/ APPRENTISSAGE, SÉMINAIRE, UNIVERSITÉ, HAUTE ÉCOLE

REVENU MENSUEL : PLUS DE CHF 5'000

96 MINUTES EN LIGNE PAR JOUR



Elle s'offre de temps en temps un petit plaisir sur les boutiques en ligne et se rend souvent sur les réseaux sociaux.

98%

POSSÈDENT UN SMARTPHONE



Dans le cadre de ses loisirs, réservations de voyage et achats, il utilise volontiers son ordinateur portable pour comparer la qualité et le design des produits.



Il trouve fascinants les nouveaux gadgets, comme les assistants à commande vocale et les montres connectées. Sa situation financière lui permet d'en acheter.

Son smartphone ne la quitte jamais. Elle est presque toujours joignable et en contact avec sa famille et ses amis. Elle considère son téléphone portable comme un précieux allié au quotidien, qui lui permet de consulter rapidement des informations, comme les horaires des transports publics ou des magasins lorsqu'elle est en déplacement.

44%

UTILISENT DES CAISSES AUTOMATIQUES



Bien qu'elle connaisse une foule d'applications, elle continue à utiliser les bancomats. Elle n'utilise que peu les autres technologies en libre-service, comme le paiement sans contact ou les caisses automatiques, mais les trouve fascinantes.

93%

POSSÈDENT UN SMARTPHONE



Elle écrit des e-mails et utilise les services bancaires en ligne de préférence sur son ordinateur de bureau.



Elle s'intéresse aux bracelets de fitness et montres connectés, mais craint que leur utilisation soit trop compliquée. Par contre, surfer sur Internet n'a plus de secret pour elle et c'est ainsi qu'elle profite des nombreuses possibilités offertes par l'univers numérique.

## DELPHINE DÉTOUR

75-85 ANS

FORMATION : PRINCIPALEMENT ÉCOLE PROFESSIONNELLE/ APPRENTISSAGE

REVENU MENSUEL : MOINS DE CHF 5'000

0 MINUTES EN LIGNE PAR JOUR



La télévision, la radio et le téléphone fixe sont utilisés tous les jours. Par contre, pas une trace d'ordinateur de bureau ou de smartphone dans la maison.



Sa crainte de faire des erreurs lourdes de conséquences ou d'être la cible de pratiques malveillantes est plus forte que l'idée de bénéfices éventuels.

14%

UTILISENT DES CAISSES AUTOMATIQUES



Elle se tourne donc vers d'autres personnes pour que celles-ci lui trouvent des informations.

28%

POSSÈDENT UN SMARTPHONE



Dans sa vie quotidienne, elle privilégie le contact direct et ne s'intéresse ni aux offres en libre-service ni aux prestations numériques. Elle voit Internet comme un monde parallèle.



En règle générale, elle reconnaît toutefois que les nouvelles technologies ont des avantages qui l'intéressent, surtout en matière d'applications liées à la santé ou facilitant la communication avec les proches.



**31%**

**UTILISENT LE PAIEMENT SANS CONTACT**  
par exemple Twint, Apple Pay ou carte bancaire avec puce NFC



**81%**

**RETIRENT DE L'ARGENT AU DISTRIBUTEUR**



**29%**

**PAIENT LEURS COMMISSIONS AUX CAISSES AUTOMATIQUES**



**48%**

**ACHÈTENT LEURS TICKETS DE TRANSPORTS PUBLICS AUX DISTRIBUTEURS**



**8%**

**UTILISENT DES OFFRES EN LIBRE-SERVICE**

par exemple livres, vélos, trottinettes

## PATRICK PARFOIS

**70-80 ANS**

**FORMATION : ÉCOLE PROFESSIONNELLE / APPRENTISSAGE, SÉMINAIRE**

**REVENU MENSUEL : MOINS DE CHF 5'000**

**64 MINUTES EN LIGNE PAR JOUR**



À la maison, il effectue les appels de préférence avec le téléphone portable surtout lorsqu'il est en déplacement. Il n'envoie pas souvent des SMS ou autres petits messages, si ce n'est à sa famille.

**61%**

**POSSÈDENT UN SMARTPHONE**

Il utilise chaque jour son ordinateur de bureau ou son ordinateur portable pour les e-mails, les services en ligne des autorités et la recherche générale d'information.



## RÉGINE REFUS

**80 ANS +**

**FORMATION : PRINCIPALEMENT ÉCOLE / APPRENTISSAGE**

**REVENU MENSUEL : MOINS DE CHF 5'000**

**0 MINUTES EN LIGNE PAR JOUR**



Ses appareils préférés sont la télévision et la radio. C'est ainsi qu'elle se divertit étant donné qu'elle passe la majeure partie de son temps à la maison. Son rituel : chaque soir, elle s'installe confortablement dans son canapé et regarde le journal télévisé.

**16%**

**POSSÈDENT UN SMARTPHONE**



Portant un intérêt tout particulier à sa santé, il cherche surtout des publications en lien avec ce thème. En ce qui concerne les courses, il préfère se rendre au magasin.

**23%**

**UTILISENT DES CAISSES AUTOMATIQUES**



Il ne s'intéresse que peu aux offres en libre-service et aux autres technologies numériques. Par contre, il utilise volontiers et régulièrement les distributeurs de tickets de transports publics et les bancomats.



Le téléphone fixe fait partie des meubles depuis des dizaines d'années; elle ne se pourrait pas s'en passer.

**12%**

**UTILISENT DES CAISSES AUTOMATIQUES**



Elle ne s'intéresse presque par à Internet ni aux services numériques. Elle trouve les changements actuels et les évolutions technologiques peu pertinents.



Pour retirer de l'argent, si elle a le choix, elle préfère se rendre au guichet de la banque, car elle apprécie le contact humain.

**69%**

**POSSÈDENT UN SMARTPHONE**  
55% l'utilisent tous les jours



**11%**

**UTILISENT L'HABITRO-NIQUE, COMME LES MONTRES OU BRACELETS DE FITNESS CONNECTÉS**

**7%**

**UTILISENT DES ASSISTANTS VOCAUX**



Les données sont tirées de l'étude Digital Seniors 2020.

Certaines données proviennent de l'Office fédéral de la statistique (OFS).

La version complète de l'étude peut être commandée sur : [www.prosenectute.ch/shop](http://www.prosenectute.ch/shop)

**PRO SENECTUTE**

PLUS FORTS ENSEMBLE

# « Les mentalités évoluent, mais cela prend du temps »

**Thomas Etter se consacre à la banque en ligne depuis plus d'une décennie. Il a eu l'occasion de constater que les craintes suscitées par les opérations bancaires en ligne ne sont pas qu'une question d'âge. Avec le groupe Raiffeisen, il veut permettre à tous les groupes d'âge d'utiliser les possibilités de la numérisation. Il mise sur le facteur humain.**

*L'entretien avec Thomas Etter, responsable de la banque en ligne chez Raiffeisen Suisse, est signé Tatjana Kistler, Pro Senectute Suisse*

**Selon l'étude « Digital Seniors », 81 % des personnes de 65 ans et plus préfèrent les retraits d'argent analogiques. Comment expliquez-vous cette « fidélité » au bancomat ?**

**Thomas Etter :** Les entretiens avec des personnes âgées montrent que pour la génération des 65+, à la différence des plus jeunes, il demeure important d'avoir quelque chose de concret en main. Nous entendons souvent que l'une des réticences à passer à l'argent numérique est de perdre de vue la somme encore disponible. En d'autres termes : si vous avez un billet dans votre porte-monnaie, vous savez combien d'argent il vous reste ou combien vous en avez déjà dépensé. Un autre exemple : remettre un billet de 20 francs en main propre à son petit-fils demeure toujours plus agréable que de lui virer ce montant. Les mentalités évoluent vers la banque en ligne, mais cela prend du temps. C'est tout à fait normal. Il s'agit donc de faire découvrir aux seniors les possibilités de la banque en ligne et d'apaiser leurs craintes, pour qu'ils puissent développer une affinité avec cette solution.

**En revanche, 31 % des 65+ utilisent déjà le paiement sans contact. Est-ce une contradiction avec les réticences liées à la sécurité de la banque en ligne ?**

Il ne s'agit pas d'une contradiction à mes yeux. Nous devons penser les comparaisons autrement : nos enquêtes indiquent par exemple qu'il y a presque autant de personnes de plus de 65 ans que de personnes entre 30 et 40 ans qui utilisent la banque en ligne. Ces chiffres montrent que nous avons aussi un taux de pénétration élevé auprès des personnes âgées, ce qui est d'ailleurs déjà le cas depuis les années 2000, où la banque en ligne n'en était qu'à ses débuts. Beaucoup de personnes âgées se montrent curieuses. Pourquoi le paiement sans contact est-il si populaire parmi ce groupe d'âge ? Tout simplement parce que le paiement par carte de crédit offre un moyen facile de familiarisation. Il est plus difficile de se mettre à la banque en ligne.

**Comment attirez-vous l'attention de votre clientèle âgée sur les avantages de la banque en ligne ?**

En général, nous commençons en douceur par une question comme « Connaissez-vous Twint ? ». En ce moment, vu les règles d'hygiène



© Raiffeisen Suisse

**Thomas Etter** dirige la banque en ligne de Raiffeisen Suisse depuis treize ans. Pendant cette période, il a occupé une place de premier plan dans le développement technique des produits et la conception des services bancaires numériques. Il a accompli une formation continue et obtenu le diplôme de Chief Digital Officer NDS HF.

Les banques Raiffeisen traitent plus de 120 millions de paiements par an. « La sécurité constitue pour nous la priorité absolue », confie Thomas Etter pour lever les doutes des personnes âgées quant à la sécurité de la banque en ligne. « Pour y parvenir, nous vérifions chaque paiement sur la base de plusieurs critères, tout d'abord de façon numérique par notre système de sécurité, puis à un deuxième et troisième niveaux par l'équipe de contrôle de Raiffeisen Suisse. » S'il s'agit de processus bien rodés depuis longtemps, de nouveaux types d'e-mails de hameçonnage et la sensibilisation nécessaire à cet effet fournissent des défis au groupe de banques. « L'information est nécessaire, mais les clientes et les clients doivent aussi assumer leur responsabilité personnelle », explique Thomas Etter. Et d'ajouter : « C'est la même chose que les retraits ou les virements analogiques. Quiconque retire de l'argent, doit bien le ranger dans son porte-monnaie et l'amener à bon port. »

plus strictes liées au coronavirus, des aides de ce genre pour simplifier les paiements au quotidien sont les bienvenues. Les appareils mobiles représentent une autre porte d'entrée. Le virement par Twint, par exemple, permet de ne pas devoir se rendre au bancomat. Nous avons observé que le simple fait de mentionner les possibilités de la banque numérique donne envie de faire un essai ou de s'intéresser de plus près au sujet.

### **Quels sont les plus grands obstacles qui empêchent les seniors de se mettre à la banque en ligne ?**

Un coup d'œil sur les statistiques habituelles en la matière montre que la question de la sécurité devient plus importante avec l'âge. Les personnes âgées, qui s'informent en général bien grâce aux médias, sont au courant d'attaques de piratage informatique et deviennent plus sceptiques envers la numérisation. Il s'agit d'expliquer autour de soi que des mécanismes de sécurité existent, mais que l'utilisateur doit aussi impérativement tenir compte de certains aspects pour se protéger. Que ce soit nous en tant que banque, Pro Senectute en tant qu'institution ou l'entourage d'une personne âgée : nous devons prendre le temps d'expliquer en détail ces nouveaux processus et de les tester ensemble.

*« Il y a presque autant de personnes de plus de 65 ans que de personnes entre 30 et 40 ans qui utilisent la banque en. »*

### **Comment affrontez-vous ce refus ?**

En tant que banque, nous disposons de plusieurs canaux pour sensibiliser la clientèle aux services numériques. Tout d'abord, ce sont nos conseillères et conseillers qui jouent un rôle essentiel. Ils voient si quelqu'un dispose d'un contrat pour la banque en ligne dans le dossier du client. Ils évoquent les avantages de la banque en ligne en parlant avec la clientèle âgée, qu'ils connaissent souvent depuis longtemps au village. En cas d'intérêt, il est possible de proposer une initiation rapide. L'entretien au guichet permet de s'entendre sur les premiers pas, que nous mettons en place sur le plan technique. La cliente ou le client rentre ensuite à la maison, se connecte pour la première fois et peut consulter le dossier explicatif à son rythme. Le conseiller personnel les soutient par téléphone en cas de problème. Cependant, les cours et les séminaires destinés à donner aux seniors les moyens de maîtriser la numérisation demeurent très importants. Pro Senectute joue un rôle essentiel dans ce contexte. Que ce soit à la banque ou pendant des cours : le contact personnel, l'entretien où les choses sont expliquées, les réticences et les craintes sont écoutées restent l'élément-clé pour faciliter l'accès des personnes âgées aux outils numériques comme la banque en ligne.

## En marge

### **L'apprentissage tout au long de la vie : de nouveaux cours à l'étude chez Pro Senectute**

La crise du coronavirus dope l'usage des cartes de crédit comme moyen de paiement au détriment de l'argent liquide. Cela n'est pas sans poser des problèmes, précisément aux personnes âgées. Nombre d'entre elles craignent en effet de les utiliser, par manque de confiance et de maîtrise des moyens de paiement électroniques. Cette situation est d'autant plus regrettable que, selon une étude réalisée par Pro Senectute, les seniors sont la cible privilégiée de vols d'espèces ou de fraudes. Ils courent aussi le risque d'être privés d'offres utiles pour eux et de ne plus pouvoir participer pleinement à la vie sociale. C'est ce qui a motivé Pro Senectute à s'investir pour les aider à mieux maîtriser ces technologies importantes. La Swiss Payment Association (SPA) a procédé à une analyse de la situation et présenté les résultats de son travail à notre fondation afin de définir les besoins et les approches de solution intéressantes. De son côté, Pro Senectute étudie la possibilité de proposer des cours sur ces thématiques.

# Projet pilote: le numérique au quotidien

**Comment les personnes âgées isolées ou limitées dans leur mobilité peuvent-elles acquérir davantage d'autonomie? Les offres numériques actuelles peuvent encourager et renforcer l'autogestion. L'objectif consiste à ce que les personnes concernées acquièrent les compétences leur permettant d'évoluer dans un univers numérique au quotidien grâce à un coaching bénévole.**

*Tatjana Kistler, Pro Senectute Suisse*

L'essor des prestations numériques se poursuit. Ces dernières années, alors que l'utilisation d'Internet a fortement augmenté chez les personnes entre 65 et 75 ans, elle reste bien plus rare chez les personnes de 80 ans et plus. « Il ne faut pas oublier qu'il continue à y avoir des seniors qui ont grandi sans outils numériques et n'ont pas appris à utiliser Internet », relève Ida Boos, directrice de Pro Senectute canton de Soleure. Cette situation accroît le risque de désavantager, voire d'exclure, les seniors qui ne disposent ni d'un accès à Internet ni des compétences correspondantes.

La tendance des technologies en libre-service constitue un sujet important dans le cadre du travail avec les personnes âgées. En effet, les services numériques peuvent permettre aux seniors de mieux gérer leur quotidien à domicile et donc de rester le plus longtemps possible autonomes. Ida Boos est convaincue qu'il est donc d'autant plus important d'accompagner et d'encourager la découverte d'offres numériques. C'est pourquoi Pro Senectute canton de Soleure a lancé un projet pilote sur l'utilisation d'outils numériques au quotidien. Des bénévoles suivent une formation d'une journée de coaching numérique. Puis, des formations continues régulières seront organisées pour maintenir à jour les connaissances en matière de technologie et d'applications. Pour les seniors intéressés, le projet comprend deux étapes: le premier forfait de prestations comprend l'acquisition et l'installation des appareils, des comptes et des applications par un spécialiste. Le second forfait comprend le coaching. Il faut alors procéder à une clarification des besoins et fixer des objectifs en amont pour ensuite évaluer l'apport de l'apprentissage pour les seniors.

« Le projet pilote a plusieurs objectifs », explique Ida Boos. « Il est important pour nous que les personnes âgées soient intégrées dans la société numérique. Nous transmettons les compétences nécessaires pour que, tout particulièrement, les seniors à la mobilité limitée puissent bénéficier des avantages des services en ligne. D'une part, le coaching numérique permet de maintenir les contacts sociaux et, d'autre part, cette activité est riche de sens pour les bénévoles. »

**Ida Boos** dirige Pro Senectute canton de Soleure depuis 2006. Elle compte déjà 33 années de carrière chez Pro Senectute. Avant de prendre ses fonctions de directrice, elle a travaillé dans différents organes régionaux, cantonaux et nationaux. Ida Boos a accompagné l'évolution de Pro Senectute et l'a marquée de son expérience. En effet, elle apporte au quotidien ses solides connaissances issues de sa formation de base et de formations continues d'assistante sociale ES diplômée, de son diplôme d'économiste d'entreprise OBNL et de son MAS en gestion d'entreprise. Son objectif est de s'adapter aux changements de la société et de relever de nouveaux défis. Pour ce faire, il est important pour elle d'utiliser l'expérience et les connaissances acquises dans le passé pour concevoir intelligemment l'avenir. Ida Boos est mariée et a deux enfants (deux garçons adultes). Pendant son temps libre, elle exerce en tant qu'hypnothérapeute.

Pro Senectute canton de Soleure  
Hauptbahnhofstrasse 12  
4500 Soleure  
Téléphone 032 626 59 59  
info@so.prosenectute.ch  
[www.so.prosenectute.ch](http://www.so.prosenectute.ch)



# «L'époque du bouton d'appel d'urgence rouge est finie»

**Plus une personne prend de l'âge, plus elle passe de temps chez elle. Les systèmes d'appel d'urgence, entre autres, lui permettent de rester vivre aussi longtemps que possible chez elle. Les solutions d'appel d'urgence ne sont pas une nouvelle invention en soi. Le mariage de la technologie et d'un design sympathique, en revanche, oui.**

*Tribune libre de Rolf Bona, directeur SmartLife Care*

Longtemps, le bouton d'appel rouge était le seul dispositif d'urgence proposé aux seniors. Or, des facteurs tels que le toucher, des fonctionnalités restreintes, un manque de possibilités de personnalisation ou encore un design peu convaincant ont souvent entraîné un rejet de ce bouton; de plus, il n'était pas forcément évident de l'avoir à portée de main en cas d'urgence. Après avoir identifié les améliorations possibles, SmartLife Care a conçu des solutions d'appel d'urgence novatrices et personnalisables. Ces solutions comportent trois éléments: 1. bouton d'appel d'urgence, 2. appareil de base, 3. abonnement.

L'offre SmartLife Care en matière d'appels d'urgence à l'aide d'un bouton englobe différents produits: montres, boutons, médaillons et bracelets design. Le bouton permet de prendre contact et de communiquer au moyen d'un haut-parleur avec les personnes définies ou la centrale d'appel d'urgence.

Pour la sécurité à domicile, pour les déplacements ou pour les deux: le client choisit l'appareil de base qui lui convient parmi les quatre proposés. Le GPS intégré garantit une localisation précise lors des déplacements, gage de sécurité accrue. En 2019, SmartLife Care a remporté un prix international réputé, le German Innovation Award, pour l'appareil d'appel d'urgence Allegra. Il s'agit du premier appareil d'appel d'urgence à commande vocale avec radio DAB+, qui déclenche une alarme lorsque l'utilisateur dit «Sara Alarm».

L'abonnement constitue le troisième élément de cette solution d'appel d'urgence individuelle. Avec l'abonnement, l'utilisateur choisit qui doit être contacté en cas d'urgence: les proches uniquement, les proches et la centrale d'appel d'urgence, ou directement la centrale d'appel d'urgence.

Idéalement, l'utilisateur d'un appareil d'appel d'urgence a des proches qui habitent près de chez lui et qui, en cas d'urgence, peuvent être rapidement sur place. Or, ce n'est pas toujours le cas. C'est pourquoi SmartLife Care propose également des solutions d'appel d'urgence lorsqu'aucun proche n'habite à proximité.



**SmartLife Care**, filiale de Swisscom et Helvetia, est considérée comme pionnière sur le marché. Cette PME lance chaque année des produits novateurs. Elle axe ces nouveautés sur les besoins des clients. Elle dispose d'un service clientèle spécialisé avec un personnel expérimenté et empathique ainsi que d'horaires d'ouverture étendus. Ses produits sont disponibles directement via SmartLife Care ou dans l'un des 200 sites de revendeurs spécialisés ou Swisscom Shops. L'entreprise tient à être proche de ses clients. SmartLife Care défend la philosophie selon laquelle une personne qui a besoin d'une solution d'appel d'urgence ne doit pas être obligée d'y renoncer pour des raisons financières. C'est pourquoi les clients qui perçoivent des prestations complémentaires (PC) bénéficient d'un rabais généreux sur les frais d'abonnement mensuels. Certaines assurances complémentaires de caisses-maladie participent également aux frais de l'appareil d'appel d'urgence.

SmartLife Care AG  
Zürichstrasse 38  
8306 Brütisellen  
Téléphone 0848 65 65 65  
[www.smartlife-care.ch](http://www.smartlife-care.ch)



**Pro Senectute** s'est appuyée sur les résultats de l'enquête gfs pour s'engager publiquement en faveur du dialogue entre les générations. Une campagne d'information visible au niveau national a permis au dialogue entre jeunes et aînés de recevoir toute l'attention qu'il mérite pendant la période exceptionnelle et difficile du confinement dû au coronavirus. Un spot télévisé, qui sera rediffusé en automne, souligne l'importance des services rendus par les personnes âgées pour le bon fonctionnement de la société, de la garde d'enfants à la transmission de savoirs, en passant par les travaux de jardinage pour des voisins ou, tout simplement, la joie qu'elles apportent par des petites attentions au quotidien. Pour de plus amples informations et des faits intéressants sur le vivre-ensemble, rendez-vous sur :

[www.prosenectute.ch/generations](http://www.prosenectute.ch/generations)

## Projets de Pro Senectute

# Jeunes et aînés sous les feux des projecteurs

**La pandémie de coronavirus place la politique, l'économie et la société face à l'un des plus grands défis de notre temps. Modifie-t-elle le dialogue intergénérationnel et a-t-elle, de ce fait, une incidence sur la paix entre les générations? Pro Senectute a voulu le savoir en commandant un sondage représentatif.**

*Tatjana Kistler, Pro Senectute Suisse*

Les mesures décrétées au niveau fédéral pour endiguer le coronavirus mettent le vivre-ensemble à rude épreuve. Les mesures pour protéger le système de santé et les personnes vulnérables, et en particulier les personnes âgées, sont-elles légitimes? Puis-je, en tant que senior, encore me montrer en public ou les autres me regardent-ils de travers? Les jeunes assument-ils seuls l'impact économique?

Ciment de notre société, la bonne entente entre toutes les générations se voit reléguée à l'arrière-plan par toutes ces questions. En ces temps difficiles, la compréhension et l'estime réciproques, au même titre que la solidarité, se révèlent plus importantes que jamais. Les semaines de pandémie marquées par de nombreuses restrictions risquent-elles de déséquilibrer à long terme le contrat intergénérationnel? Pro Senectute Suisse a voulu obtenir des éléments de réponse à travers un sondage représentatif. Plus de 1000 personnes de 50 ans et plus ont été interrogées à cet effet.

Le sondage a montré que le dialogue entre jeunes et aînés a bien fonctionné et s'est même amélioré pendant la crise. Quatre personnes sur dix de 50 ans et plus ont ainsi bénéficié de soutien pendant cette période, le plus souvent de la part des membres de leur famille, et dans bien des cas d'initiatives du voisinage, d'amis ou d'organisations. Les aînés de plus de 70 ans ont pu compter sur de l'aide dans 72% des cas. La solidarité de voisinage s'est révélée particulièrement marquée dans les régions rurales et à l'égard de personnes vivant seules.

En conséquence, près de trois quarts des personnes interrogées déclarent porter désormais un regard plus positif sur les générations plus jeunes. Une bonne moitié (53%) estime que la crise du coronavirus aura un impact (très) positif sur les relations entre les jeunes et les aînés. Par contre, les personnes interrogées ne sont que 46% à croire que ces relations évolueront de manière positive indépendamment de la crise.

C'est sur ce point que Pro Senectute a choisi de déployer ses activités de relations publiques (voir colonne de gauche).

## Étude Accessibility 2016 en Suisse: bilan de l'accessibilité des considérables offres Internet suisses

Anton Bolfig. Zurich, Fondation « Accès pour tous », 2016

La numérisation croissante de la société est une chance pour les personnes âgées. Cette numérisation permet d'ouvrir les services publics et privés à de nombreuses personnes. Encore faut-il que l'accessibilité aux sites Internet, aux applications mobiles et aux documents numériques soit garantie. Sinon, la numérisation se retournera contre ceux qui en ont le plus besoin. L'accès sans obstacles à Internet constitue l'un des piliers d'une société inclusive.

Une étude de la fondation suisse « Accès pour tous » pour une technologie adaptée aux handicaps.



## Aspects éthiques liés à l'utilisation des technologies d'assistance dans les institutions de soins de longue durée (EMS)

Heinz Rüegger, Delphine Roulet Schwab, Nadja Eggert. Berne, Curaviva Suisse, 2016

Ce texte vise à fournir des repères pour une prise de décision étayée quant aux choix technologiques opérés dans les institutions de soins de longue durée. Il s'adresse avant tout aux directions et aux cadres des EMS, ainsi qu'à tous les collaborateurs directement impliqués dans le processus de décision. Il importe toutefois que ce document soit également accessible aux soignants et aux aides, qui sont en première ligne et en contact direct avec les technologies d'assistance et avec les résidents. Ils sont de fait confrontés à différents types de situations dans lesquelles les technologies d'assistance aux soins peuvent dans certains cas soulager, mais dans d'autres complexifier, voire rendre problématique, leur travail au quotidien.



## Habitat intelligent en télé-santé: Méta-modèle basé sur des ontologies pour un Habitat Intelligent dédié à des personnes en perte d'autonomie cognitive

Fatiha Latfi. Presses Académiques Francophones, 2018

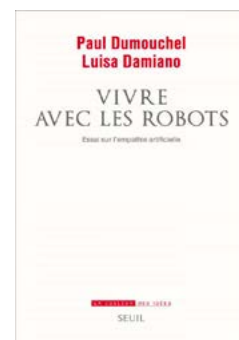
Le vieillissement de plus en plus accéléré de la population mondiale, généralement perçu comme résultat des changements structuraux et dans les us, préoccupe la communauté internationale à tous les niveaux. Quand ce vieillissement s'accompagne de pathologies démentielles telles la maladie de l'Alzheimer entre autres, la problématique ne fait que croître en complexité. Les systèmes d'Habitats Intelligents en Télé-santé (HIT) font partie des solutions envisagées dans la recherche d'une solution combinant des moyens matériels, techniques, technologiques, cognitifs et humains. Cette solution permettrait de prendre en charge une personne atteinte d'une telle démence, en particulier celle désirant demeurer autonome le plus longtemps possible, tant que son état le permettra.



## Vivre avec les robots: essai sur l'empathie artificielle

Paul Dumouchel, Luisa Damiano. Paris, Seuil, 2016

La robotique sociale tend à créer des substituts, des robots susceptibles de nous remplacer dans certaines tâches, mais sans pour autant qu'ils prennent notre place. Ce livre dessine les traits d'une transformation technique, sociale et culturelle déjà en cours de réalisation, une relation de coévolution qui n'a jamais eu de précédent dans l'histoire de l'humanité. Cette relation avec des créatures artificielles dotées de compétences sociales et capables de remplir des rôles sociaux va conduire l'humanité à une bifurcation où des formes neuves de socialité seront susceptibles de surgir.



**Prêt de médias:** Bibliothèque Pro Senectute  
Bederstrasse 33 · 8002 Zurich  
**044 283 89 81 · bibliotheque@prosenectute.ch**  
**biblio.prosenectute.ch**  
**Horaires d'ouverture:** lu–mer: 9 à 16 h  
jeu: 9 à 18 h

# Habitat protégé : un modèle d'avenir pour la Suisse ?

**CURAVIVA Suisse et senesuisse invitent les personnes intéressées à un congrès spécialisé, lundi 12 octobre 2020 à Berne, consacré à cette question : « Habitat protégé : un modèle d'avenir pour la Suisse ? ».**

Le thème de l'habitat protégé gagne en importance dans la société, auprès des professionnels et du monde politique. Pour assurer une mise en œuvre axée sur la pratique, il faut des réglementations claires afin de créer des offres répondant aux besoins et d'assurer leur financement. Quelles conditions doivent être réunies pour déployer et financer l'« habitat protégé » comme modèle de logement et de soins dans toute la Suisse ? L'étude « Habitat protégé en Suisse : les fondements d'un modèle » sera présentée lors du congrès, de même que les résultats d'une étude consacrée à l'habitat protégé chez soi. Le programme s'annonce varié, avec une table ronde, des aperçus de la pratique ou encore des ateliers. Des représentant-e-s de la branche participeront à cette rencontre, ainsi que des représentant-e-s du monde politique.

### Coûts

Les membres de CURAVIVA Suisse ou de senesuisse, d'ASPS ou d'Aide et soins à domicile Suisse, ainsi que les représentant-e-s de Pro Senectute bénéficient d'un tarif préférentiel de CHF 240. Les frais sont de CHF 290 pour les autres participants.

### Inscription

Inscriptions au congrès spécialisé possibles jusqu'au vendredi 2 octobre 2020 : <https://bit.ly/2Bs46Om>

### Organisateurs

**senesuisse**    **CURAVIVA.CH**

### Impressum


**Édition:** Pro Senectute Suisse, Lavaterstrasse 60, case postale, 8027 Zurich, Téléphone 044 283 89 89, [kommunikation@prosenectute.ch](mailto:kommunikation@prosenectute.ch), [www.prosenectute.ch](http://www.prosenectute.ch)

**Rédaction:** Tatjana Kistler

**Textes:** Alain Huber, Rolf Bona, Marin Good, Tatjana Kistler

**Traduction:** Pro Senectute Suisse, [Roestibruoecke.ch](http://Roestibruoecke.ch)

© Pro Senectute Suisse



**Plus forts ensemble.  
Nous nous y engageons.  
À l'avenir également.**

**Soutenez-nous :**

CP 87-500301-3

IBAN CH91 0900 0000 8750 0301 3

### Collecte d'automne 2020 sous le signe du dialogue intergénérationnel

La collecte d'automne annuelle démarrera en octobre. Pour des raisons d'actualité, Pro Senectute a choisi cette année un sujet qui a fortement marqué le travail de la fondation pendant les premiers mois de la pandémie de coronavirus : le dialogue intergénérationnel. Pour se protéger d'une contamination, de nombreuses personnes âgées se sont retirées de plus en plus de la vie en société pendant la crise. Cet isolement et une augmentation perceptible de l'antipathie à l'égard des seniors et autres personnes devant particulièrement être protégées ont mis le dialogue intergénérationnel à rude épreuve. L'un des principaux objectifs de la fondation Pro Senectute est de s'investir en faveur de la qualité des relations entre les générations et de contrecarrer toute discrimination envers les personnes âgées.

La campagne de la collecte d'automne 2020 montre l'importance des services fournis par les personnes âgées pour une société qui fonctionne.