

*Date de dépôt : 9 novembre 2020*

## Rapport

**de la commission des affaires sociales chargée d'étudier la proposition de motion de M<sup>mes</sup> et MM. Thomas Wenger, Romain de Sainte Marie, Sylvain Thévoz, Grégoire Carasso, Léna Strasser, Nicole Valiquer Grecuccio, Marion Sobanek, Emmanuel Deonna, Caroline Marti, Xhevrie Osmani, Salima Moyard : Des aîné-e-s connecté-e-s pour plus d'autonomie et une meilleure qualité de vie à domicile**

*Rapport de majorité de M. Jacques Apothéloz (page 1)*

*Rapport de minorité de M<sup>me</sup> Léna Strasser (page 35)*

## RAPPORT DE LA MAJORITÉ

### Rapport de M. Jacques Apothéloz

Mesdames et  
Messieurs les députés,

La commission des affaires sociales a étudié la motion M 2564 lors de ses séances du 25 août et des 22 et 29 septembre 2020 sous la présidence de M. Sylvain Thévoz. Les procès-verbaux ont été tenus par M<sup>me</sup> Zen-Ruffinen que je remercie vivement pour son travail.

Ont assisté aux séances de commission : M. Hossam Adly, secrétaire général adjoint du DCS, et M<sup>me</sup> Nadia Salama, secrétaire scientifique du SGGC.

Ont été auditionnés : M. Thomas Wenger, député et premier signataire de la motion, M<sup>me</sup> Marie Da Roxa, directrice de l'IMAD, M. Moreno Sella, président du conseil d'administration de l'IMAD, et M. Joël Goldstein, directeur de Pro Senectute.

## Introduction

La motion M 2564 invite le Conseil d'Etat à soutenir le recours à la domotique dans les logements existants occupés par des personnes âgées en leur octroyant 5000 francs pour l'installation de ces nouvelles technologies, à encourager les entités qui construisent des logements à destination des personnes âgées à équiper ces logements d'outils de domotique, à informer les seniors des possibilités liées à l'utilisation de ces nouvelles technologies et des enjeux de protection des données et de respect de la vie privée et enfin à réaliser un rapport sur les actions mises en œuvre dans un délai de trois ans.

## Séance du 25 août 2020

### *Présentation de la M 2564 – Audition de M. Thomas Wenger, auteur*

M. Wenger explique que le dépôt de cette motion est dû au fait que les rapports du Conseil d'Etat sur la motion M 2166, portant sur le même sujet, n'ont pas semblé assez ambitieux aux yeux des motionnaires.

Il considère que les décisions politiques visant à octroyer une aide financière aux personnes âgées pour l'installation de nouvelles technologies, leur permettant de rester à leur domicile, doivent être prises maintenant, en anticipation de l'augmentation de la population genevoise de plus de 65 ans qui passera de 5% à 20% d'ici à 2040.

*Note du rapporteur : cette affirmation semble erronée, car selon l'OCSTAT, la population genevoise âgée de plus de 65 ans est de 16,5% en 2019. Selon les 3 scénarios de l'OCSTAT, cette population pourrait atteindre entre 21% et 23% en 2040. C'est le taux des plus de 80 ans qui est de 5% en 2019 avec une projection à 7%-8% en 2040.*

La motion décrit les nouvelles technologies comme étant des outils domotiques permettant une gestion automatisée du domicile tels que réglage automatique de la climatisation, de la ventilation ou du chauffage, interphones avec caméra, systèmes d'ouverture et de fermeture de stores ou d'arrosage automatisés, robinets à détection de mouvements ou encore placards, plans de travail et tables sur vérins motorisés et télécommandés.

A la question d'un député PDC qui demande si la proposition n'est pas trop générale vu les différents types de domotique, M. Wenger répond qu'il doit revenir au Conseil d'Etat d'établir un catalogue de mesures sur la base d'un règlement.

Sur la 2<sup>e</sup> invite, une députée EAG demande pourquoi elle n'est pas liée au développement architectural et pourquoi la motion met en avant la promotion des outils domotiques plutôt que le développement architectural. Elle

demande également pourquoi ne pas avoir introduit la notion de subsidiarité à la LAMal et l'AVS.

M. Wenger répond qu'il ne voit pas de problème à ajouter un amendement sur la subsidiarité, notion qui lui paraissait logique sans avoir besoin de le préciser. En ce qui concerne la question sur la 2<sup>e</sup> invite, il concède qu'il existe un lien avec la nouvelle loi et que la motion se cantonne à des équipements souples ne faisant pas partie de la loi.

A la question de la même députée EAG de soumettre les candidats à un bilan ergonomique, M. Wenger estime que c'est au Conseil d'Etat de le préciser, même s'il a des craintes qu'un tel bilan pour chaque appartement soit une trop lourde charge administrative pour une aide de 5000 francs.

Une députée PLR demande pourquoi avoir fixé le montant de l'aide à 5000 francs et si le seul critère de l'âge est vraiment pertinent, car le public cible ne semble pas défini de manière suffisamment précise. M. Wenger concède que c'est une question difficile et qu'ils ont proposé 65 ans parce que c'est l'âge de la retraite, donc un âge communément accepté. Il pense cependant qu'il faut compter sur la responsabilité individuelle tout en imaginant que cette aide pourrait être renouvelée. M. Wenger concède ne pas avoir toutes les réponses, mais le but de cette motion est surtout de donner une impulsion. Sur les détails, il estime qu'ils doivent être traités par le Conseil d'Etat.

Enfin, M. Wenger n'est pas opposé à soumettre les mesures d'aide à une prescription d'un médecin ou de l'IMAD en réponse à la question d'une députée PLR.

A la question d'un député PLR sur l'estimation du nombre nécessaire d'ETP pour la mise en œuvre de cette motion, M. Wenger répond qu'il ne pense pas que l'ensemble des personnes concernées vont user de cette possibilité et que cela ne devrait pas nécessiter des ETP supplémentaires, mais tout dépend des critères choisis.

## **Séance du 22 septembre 2020**

### ***Audition de M<sup>me</sup> Marie Da Roxa, directrice de l'IMAD, et M. Moreno Sella, président du conseil d'administration de l'IMAD***

M<sup>me</sup> Da Roxa relève que, d'une manière générale, tout ce qui peut favoriser le maintien à domicile est une bonne chose pour l'IMAD. Dans la domotique, il y a des aspects liés à la sécurité, à la communication (interfacer quelqu'un se trouvant dans un appartement avec des proches aidants ou des

aides-soignants) et aux aménagements. Elle souligne que c'est le cumul des trois dimensions qui permet le maintien à domicile.

Elle met en garde contre le risque de dérive des innovations technologiques vers la gadgétisation, il est donc important de savoir dans quels types de moyens on veut investir.

Elle souligne l'importance de la communication et de l'information auprès des personnes concernées et souhaite qu'un accompagnement soit fait, notamment par une évaluation sur le réel besoin de la personne âgée ainsi que des conseils et un accompagnement qui suit.

M<sup>me</sup> Da Roxa relève que le débat sur les données numériques n'est pas anodin et qu'il faut faire particulièrement attention à l'intégrité et à la protection des personnes. Cependant, elle indique que la domotique technique telle que décrite dans la motion ne produit pas de données sensibles.

Sur les aspects financiers enfin, M<sup>me</sup> Da Roxa cite le canton de Vaud qui a élargi le dispositif de remboursement des frais pour la sécurité à domicile en incluant par exemple les frais d'abonnement.

Un député PLR demande si ces aménagements de domotique technique sont onéreux et si l'aide de 5000 francs n'est pas surévaluée. M<sup>me</sup> Da Roxa indique que selon elle un tel montant est plutôt faible. Si les éléments de domotique matériels coûtent cher, elle souligne que, s'ils sont prévus dès la construction d'un immeuble, c'est plus facile et moins cher. Elle pense que ces éléments vont entrer dans la logique de construction au fil du temps.

Un député MCG demande s'il existe un appartement-témoin, ce que proposent les sociétés dans ce domaine et si les universités travaillent sur des projets d'équipement d'appartements.

M<sup>me</sup> Da Roxa indique qu'il n'existe pas d'appartement-témoin. Certaines sociétés souhaitaient tester des aménagements avec des personnes âgées via l'IMAD, mais cela n'a pas été possible en raison de la protection des données. Du côté des universités, elle mentionne avoir eu plusieurs collaborations, mais constate que ce secteur ne s'est pas développé aussi rapidement qu'elle ne le pensait.

Le même député MCG demande s'il y a eu beaucoup de fausses alertes suite à l'actionnement d'un bouton-pression installé sur un bracelet au poignet d'une personne âgée. M<sup>me</sup> Da Roxa explique que le problème provient du fait que ces bracelets sont à la croisée des chemins tout comme la technologie s'y rapportant. Elle concède des difficultés liées à l'utilisation des bracelets, soit sur l'utilisation des données, soit sur les différents systèmes (numérique, analogique).

Un député PDC souhaite savoir quels sont les aménagements nécessaires selon elle et si une liste existe.

M<sup>me</sup> Da Roxa répond que la transformation de la baignoire en douche est la chose la plus importante pour elle, mais qu'il n'existe pas de liste.

Le même député PDC demande où est mise la limite de la protection de la personne sans avoir besoin de révolutionner l'appartement des personnes âgées.

M<sup>me</sup> Da Roxa pense que les choses vont se perfectionner dans le futur et elle souhaite qu'il y ait un accompagnement à la mise en place de nouvelles mesures. Elle pense d'autre part que les personnes doivent tout de même disposer d'un libre arbitre sur ces sujets. Les proches aidants veulent de la sécurité et les seniors veulent de l'autonomie.

Une députée EAG remarque que c'est un marché qui s'ouvre et demande s'il n'existe pas un risque d'effet d'aubaine pour des démarcheurs et s'il ne faudrait pas, si la motion est acceptée, qu'un filtre soit mis en place (évaluation ergonomique, par exemple) pour éviter que la personne ne signe n'importe quel contrat.

M<sup>me</sup> Da Roxa se dit convaincue par le fait que ce dispositif doit s'accompagner d'une évaluation, de conseils et d'un accompagnement.

La même députée demande s'il ne conviendrait pas d'ajouter une notion de subsidiarité dans cette motion, car certaines choses sont déjà prises en charge par l'AVS ou la LAMal.

M<sup>me</sup> Da Roxa relève que ce n'est pas toujours si simple. Il y a la problématique de la rapidité de réaction de l'IMAD, la gestion conjointe avec Pro Senectute de certaines situations complexes ou encore la recherche de fonds dans la société. C'est un domaine compliqué qui relève d'une autre dimension et l'Etat devrait se doter d'un système de vérification.

Une députée PDC demande s'il existe un catalogue de domotique à mettre en place et si la sécurité se retrouve dans le terme domotique « technique ».

M<sup>me</sup> Da Roxa rappelle les trois catégories (sécurité, communication, aménagements) et que la domotique santé appelle à faire intervenir quelqu'un (proche aidant ou aide-soignant), un dispositif qui amène à entreprendre des actions. Elle souligne l'importance de l'interface social et santé. S'il n'existe pas de catalogue à l'heure actuelle, elle pense que ça viendra prochainement. Elle relève qu'il existe quelque chose pour les personnes handicapées.

La même députée PDC comprend que le montant proposé ne suffit pas.

M<sup>me</sup> Da Roxa indique qu'en effet, la domotique coûte cher et elle ne peut pas dire que l'aspect financier n'a pas d'incidence sur les aménagements

réalisés. Elle profite de préciser qu'il y a une différence entre aménagements de transformation et les services d'abonnement.

Un député Ve rappelle les allocations d'impotence, il demande si cela suffit et comment est vue la subsidiarité avec la domotique.

M<sup>me</sup> Da Roxa indique que ce n'est pas le but de l'allocation pour impotence qui fait l'objet d'une évaluation sur les actes de la vie quotidienne avant d'être corroborée par le médecin. Elle concède que le débat est vaste sur ce sujet. Elle relève la problématique du suivi et du côté administratif. L'AI ne rémunère que l'acte du médecin. In fine, elle indique que le montant d'allocation pour impotence n'a pas pour vocation ce que vise la motion.

Le même député Ve se méfie de la domotique et craint les virus informatiques et les conséquences qui peuvent en découler. Il demande si elle a des exemples de défauts techniques.

M<sup>me</sup> Da Roxa explique que, sur la question des virus, cela rejoint la démarche en cours de discussion pour la santé connectée. Elle souhaite que les infrastructures soient sécurisées. Mais c'est un sujet qui concerne la domotique connectée alors que la motion ne parle que d'aménagements techniques où ces risques n'existent pas.

Un député S demande quelle serait selon elle la fourchette d'âge des personnes à viser avec la motion et quel serait l'acteur dans le champ social de la santé qui pourrait identifier les dérives et les signaler.

M<sup>me</sup> Da Roxa répond à la 2<sup>e</sup> question que c'est l'IMAD qui le fait. Le lien avec l'interface santé (régies, administration, etc.) est compliqué et pour certaines situations, même si ce n'est pas de son ressort, l'IMAD fait quand même ce lien. Les infirmières sont les yeux des médecins et ces derniers gardent la main sur l'évaluation finale. L'IMAD agit toujours conjointement avec le médecin et ne fait jamais les choses seule. Ils prennent en compte l'avis du patient, des proches et du médecin.

En ce qui concerne la fourchette d'âge, elle constate une fragilisation autour de 80 ans qui est un âge assez typique dans la bascule, mais elle insiste sur le fait que cette limite peut évoluer et qu'une évaluation individuelle est toujours nécessaire.

M<sup>me</sup> Da Roxa rappelle enfin le PL actuellement à l'étude sur la santé connectée. Elle souhaite avoir une maîtrise et une sécurité autour de la connexion, si nous allons vers cette évolution.

### ***Audition de M. Joël Goldstein, directeur de Pro Senectute***

M. Goldstein indique que la faîtière a procédé à une étude avec l'Université de Zurich sur la question de la connectivité avec les personnes âgées sur les profils d'utilisation, les applications de santé (cybersanté) et sur les services numériques. Il affirme que l'étude constate que beaucoup de seniors sont connectés. Il concède que cela peut aussi amener une fracture (baisse de la vue, etc.). Il faut que cela soit pris en compte. Personnellement, il avait des a priori, notamment sur la définition de la personne connectée. Il indique que les seniors sont à la recherche d'informations liées à ce qui peut leur être utile et ils sont donc friands d'un grand nombre d'applications. Il relève l'intérêt du lien avec les familles et d'outils simples (par exemple WhatsApp). Il souligne les enjeux autour du monde numérique pour les seniors et constate que cela mène vers un monde connecté. Il enverra l'étude à la commission.

Il trouve que l'aide financière proposée est une bonne chose et se demande si elle ne devrait pas dépendre du budget des personnes concernées. Il rappelle que plus de 80 000 personnes à Genève ont plus de 80 ans. Sur cette population, environ 24 000 sont bénéficiaires de prestations complémentaires.

*Note du rapporteur : cette affirmation semble erronée car, selon l'OCSTAT, la population genevoise âgée de plus de 80 ans est de 5% en 2019, soit environ 26 000 personnes.*

M. Goldstein se demande si cette aide devrait être allouée à tous ou seulement aux personnes disposant d'un budget limité. En ce qui concerne l'encouragement des entités, il concède que cela doit être développé.

Enfin, sur la 3<sup>e</sup> invite, il rappelle que la Suisse allemande propose des cours de formation aux différents outils internet. Il souligne l'importance de la formation. Il trouve que c'est important d'avoir une proposition constante à ce sujet. Il indique que Pro Senectute réfléchit à ce sujet. Il sait que le DCS travaille aussi sur cet aspect ainsi que sur les enjeux du dossier médical de la personne âgée (questions de confidentialité). Il concède que le chantier reste vaste.

Un député PLR demande quelle serait la demande des membres de son association d'une part et quelle serait selon lui la tranche d'âge à viser.

M. Goldstein ne peut pas donner ces éléments par tranche d'âge aujourd'hui. Il concède que, jusqu'à 80 ans, les seniors utilisent les ordinateurs portables, et les aides financières vont dans ce sens. Il ajoute que, jusqu'à 80 ans, les besoins domotiques sont moins prédominants. Après surviennent différentes problématiques liées à la santé et à l'isolement qui

appellent d'autres besoins (connexion avec des services de santé, appartements qui permettent l'utilisation d'une domotique simple). Il constate que le problème de l'informatique c'est que cela ne marche pas. Il trouve nécessaire de proposer des produits très fonctionnels et simples.

Le même député demande s'il peut dire que la demande baisse dès 80 ans.

M. Goldstein indique que la demande ne baisse pas, mais change. La demande baisse pour les ordinateurs portables, par exemple, mais augmente pour les appareils de type iPad, car c'est plus intuitif comme utilisation avec le toucher. Il explique que tout doit être pensé en termes d'applications intuitives impliquant avant tout le toucher et une signalétique simple, mais il a de la peine à trouver des prestataires qui proposent de telles applications.

Un député Ve considère comme meilleurs les systèmes où les personnes sont actives et comprend que la motion veut permettre à la personne de rester à domicile. Il verrait donc plutôt ces aides domotiques comme des aides passives pour soutenir les personnes dans la vie quotidienne.

M. Goldstein concède qu'il est possible de mettre en place une série d'éléments connectés. Il constate que la domotique apparaît de plus en plus dans les EMS. Il y a énormément d'enjeux et en même temps se pose la question des données. Il pense que cela est en lien avec le degré de sécurité propre à chacun.

Un député S demande quel est le rôle de Pro Senectute dans le dispositif COGERIA du DCS et si l'enjeu de la domotique est quelque chose de présent sur le terrain.

M. Goldstein, par rapport à COGERIA, concède que le but est de mettre en place un dispositif pour atteindre des personnes âgées. Il indique que cela a commencé à la Servette, avant Meyrin puis le reste du canton. Le rôle de Pro Senectute concerne la problématique sociale et administrative (endettement, problèmes psychiatriques et dépressifs). Il indique que beaucoup de seniors sont perdus avec leur administration. Il souligne l'importance de la synergie entre la santé et le social. Par rapport à la demande venant du terrain, il indique que c'est une demande qui vient surtout des proches aidants qui ont besoin d'être rassurés. Il pense que les demandes émergeront plus des proches aidants, car le senior n'a pas totalement connaissance des possibilités qui lui sont offertes.

A la question d'un député MCG, M. Goldstein confirme que le but est que le proche aidant puisse sentir que son proche aidé est en sécurité et que la communication entre eux fonctionne bien.

Le même député demande si cette communication est possible d'un point de vue de la protection des données.

M. Goldstein indique que le proche aidant peut obtenir les informations médicales du moment que le proche aidé le désigne comme représentant. Dès qu'il a un mandat de représentation, les informations peuvent transiter. Il concède qu'il doit y avoir une démarche juridique. Il indique que tant que le sénior a la capacité de discernement, il choisit, et une fois que ce n'est plus le cas il existe un système en cascade (compagnon, enfants,...).

### ***Discussion interne***

Une députée S demande l'audition de l'OCSIN sur la protection des données et les enjeux y relatifs.

Un député PDC pense avoir reçu suffisamment d'informations pour forger son opinion et ne souhaite pas d'auditions supplémentaires. Il considère que l'élément le plus important est la transformation de la baignoire en douche et constate que la plupart des régions refusent. Il pense que c'est à ce niveau qu'il convient d'agir et que les séniors n'ont pas besoin de tous ces outils.

Pour lui, l'important est de replacer au centre les enfants et la famille, pas de se connecter. Il doute que les moyens domotiques soient le changement le plus propice.

Un député MCG ne pense pas que la cible soit atteinte avec la motion et doute qu'une audition supplémentaire soit nécessaire. Il souhaite promouvoir le contact personnel avec les aînés. La réalité est que les aînés se retrouvent seuls et la domotique n'est pas la solution immédiate.

Il pense qu'il faut travailler sur la communication et pas sur la domotique. Il explique que l'évolution technologique se fera avec la réalité et que les constructions évolueront dans ce sens.

Un député PLR indique que son groupe ne souhaite pas non plus d'auditions supplémentaires et informe que le PLR refusera cette motion.

Une députée PLR constate une confusion entre domotique technique et outils de communication. C'est ce dernier aspect qu'il convient d'appuyer.

Une députée EAG est favorable à une audition sur la protection des données. Elle constate qu'on s'apprête à recueillir une foule de données en allant de manière intrusive dans les sphères intimes des séniors. Elle trouve que vouloir le bien des personnes a ses limites. Elle souhaiterait avoir des précisions sur cet aspect. Elle constate que la motion est plus que louable, mais doute de la première invite qui ne tient pas compte de la situation individuelle des gens. Elle souhaite que la notion de subsidiarité soit intégrée

à la motion. Elle demande que le vote soit ajourné afin de formuler une invite qui tienne la route.

Un député Ve indique que les Verts sont opposés à la 5G. Le parti comprend que la domotique est une nécessité. Il relève que le problème est que différents aspects touchent la domotique. Il pense que d'autres éléments peuvent contribuer à maintenir la personne à domicile. Par ailleurs, il trouve important de ne pas tout faire passer par les robots et de garder des relations interpersonnelles. Il serait favorable à reformuler la motion pour vraiment arriver sur l'essentiel et ne pas considérer la domotique dans son ensemble. Il reste sceptique. Il souhaite ajourner le vote pour reformuler les invites.

Un député PLR, au sujet de la demande d'une audition supplémentaire, rappelle qu'on parle dans la motion de domotique technique (autrement dit de domotique d'infrastructure) qui ne met pas en cause des données relatives aux personnes concernées. C'est dans le domaine de la domotique connectée qu'il est question de protection des données ; or ce n'est pas ce que vise la motion.

Un député UDC soutient la proposition d'ajournement pour permettre la reformulation des invites, mais il reste sceptique. Il remarque qu'on ne parle pas ici de 5G et il a retenu des différentes auditions que le problème numéro un est lié aux baignoires qui doivent être transformées en douches. Il pense que c'est un vrai problème en raison de la rigidité du système locatif.

## Votes

Le président met aux voix l'audition de l'OCSIN :

Oui : 4 (1 EAG, 3 S)  
 Non : 10 (2 Ve, 2 PDC, 4 PLR, 2 MCG)  
 Abstentions : 1 (1 UDC)

*La demande d'audition de l'OCSIN est refusée.*

Le président met aux voix l'idée de voter la M 2564 à la présente séance :

Oui : 6 (2 MCG, 4 PLR)  
 Non : 8 (1 EAG, 3 S, 2 Ve, 1 PDC, 1 UDC)  
 Abstentions : 1 (1 PDC)

*Le vote est reporté.*

## Séance du 29 septembre 2020

### *Discussion interne*

EAG propose plusieurs amendements (voir ci-après en gras) qui introduisent le principe de subsidiarité, évitent un arrosage à toute personne n'ayant pas forcément besoin d'une aide financière (2<sup>e</sup> invite) et soumettent l'aide à d'autres entités que l'IMAD :

- à soutenir le recours à la domotique dans les logements existants occupés par des personnes âgées en leur octroyant, ***subsidièrement à tout autre allocation ou subside auquel elles pourraient prétendre***, une aide financière d'un maximum de 5000 F pour l'installation de ces nouvelles technologies ;
- ***à soumettre cette aide financière à la condition de répondre aux critères d'octroi d'un subside à l'assurance-maladie ;***
- ***à réserver l'octroi de cette aide à la condition d'une évaluation ergonomique de l'opportunité et de l'adéquation des installations envisagées par un service spécialisé d'aide et de maintien à domicile ;***
- à encourager les entités qui construisent des logements à destination des personnes âgées, à l'instar des logements pour séniors de l'ADRET, à équiper ces logements d'outils de domotique ;
- à informer les séniors, en partenariat avec les associations actives auprès des personnes âgées, des possibilités liées à l'utilisation de ces nouvelles technologies et des enjeux de protection des données et de respect de la vie privée ;
- à réaliser un rapport sur les actions mises en œuvre dans un délai de trois ans.

Le PDC ne votera pas les amendements ni la motion ; il doute de la qualité des moyens mis à disposition. Il faut surtout fermer la porte à tous les marchands. Il attend que les structures d'aide à domicile mettent les moyens à disposition. Il veut éviter que des sociétés privées proposent des abonnements aux personnes âgées. Il attend un catalogue de l'IMAD sur ce qui est nécessaire.

Un député Ve indique que son groupe soutiendra la proposition de motion ainsi amendée. En effet, ces amendements offrent beaucoup de garanties, notamment l'évaluation qui apporte une sécurité vis-à-vis des marchands. Il ajoute que la motion est avant tout une incitation et pense que c'est une bonne chose d'aller de l'avant pour recevoir en retour un projet détaillé. Il émet quelques doutes sur la dernière invite.

Le groupe EAG soutient ses amendements et donc la proposition de motion ainsi amendée. Il y a des outils qui peuvent faciliter la vie des séniors ; le groupe EAG trouve dommage d'attendre et propose déjà d'envoyer un message. Un élément important est l'encouragement aux entités qui construisent ces logements à les équiper d'outils domotiques. Le rapport servira à analyser les besoins et la suite à donner par les entités et l'évaluation permettra d'éviter les marchands.

Une députée S indique que son groupe soutiendra les amendements proposés et la proposition de motion. Même si la proposition de motion arrive peut-être en avance, le domaine évolue très rapidement.

Un député PLR confirme que son groupe ne votera ni les amendements ni la proposition de motion. Soumettre les mesures d'aide à une évaluation augmentera le coût du projet. Il rappelle qu'on parle ici de domotique technique et que l'important pour le maintien des séniors à domicile est la domotique connectée. C'est ce qui permettra véritablement de réduire les coûts de la santé. Des projets sont en cours dans ce domaine et il convient d'en attendre le résultat.

Un député PDC souhaite que la commission n' imagine pas que les problèmes technologiques régleront les véritables problèmes des personnes âgées, à savoir la baignoire, les tapis et les fils électriques, ce qui est facilement modifiable. Il ajoute que les personnes ont besoin de chaleur humaine et de contacts sociaux.

Une députée EAG souscrit à ces propos, mais, pour réduire les coûts sur le long terme et retarder l'entrée en institution, elle souhaite investir au bon endroit, ce que permet l'évaluation.

Un député S rappelle l'amendement de son groupe sur la 1<sup>re</sup> invite : « à soutenir le recours à des outils de domotique dans les logements existants occupés par des personnes âgées en leur octroyant une aide financière sur dépôt d'un dossier auprès du département de la cohésion sociale démontrant la nécessité des outils pour améliorer leur sécurité et leur confort et faciliter leur maintien à domicile ». Cet amendement a été déposé pour mettre l'accent sur la sécurité, le confort et le maintien à domicile.

Une députée PDC fait remarquer qu'en général les personnes âgées ne font pas de demande, c'est l'IMAD qui s'en charge. C'est l'IMAD qui intervient, pas la personne âgée ; cette proposition ne correspond donc pas à la pratique et amène de la confusion à la motion.

Le député S rétorque que cet amendement permet à d'autres acteurs que l'IMAD de déposer une demande.

Un député PLR constate que l'IMAD dispose désormais de moyens illimités depuis la votation du 20 septembre.

Il a compris qu'aujourd'hui on a mis sur une échelle de valeurs la dignité à une taille énorme sans se soucier de savoir si cela correspond à un besoin adapté et sans savoir à quoi correspondent les critères.

Il demande si quelqu'un a évalué si ces prestations sont prioritaires.

Il demande comment sera financé ce projet. Il demande si la commission a conscience du critère de fortune pour l'octroi d'un subside de LAMal.

Il indique que cela revient à donner de 5000 francs à des gens qui ont 240 000 francs de fortune.

Il trouve qu'il faut analyser les comptes de l'Etat. Il se demande quelle est la priorité à donner à ce projet vu le déficit de l'Etat. Il a compris que l'objectif est de lever le frein à l'endettement, mais il pense que ces dépenses n'ont rien à voir avec la dignité.

Il affirme qu'on peut faire autre chose que ce qui est proposé. Il indique que l'enjeu se trouve avant tout dans les priorités.

Il a l'impression que la notion des priorités est rarement abordée dans cette commission. Il ne veut pas se contenter de dire que c'est bien ou non, mais il veut surtout savoir où sont les priorités.

Un député Ve souhaite rappeler que le maintien à domicile des séniors est une priorité et que cela coûte moins cher qu'un placement en EMS. Ce n'est pas juste une lubie et c'est la raison pour laquelle son groupe soutient la motion.

Une députée EAG indique que les modifications proposées visent à restreindre le champ de la motion en limitant le cercle des bénéficiaires, notamment par la subsidiarité et les critères ajoutés. Elle pense que le projet ne permet pas une politique arrosoir vu le critère de nécessité et de pertinence. Elle rappelle que l'objectif est de restreindre les frais dans les institutions spécialisées. Sur la question de la discrétion, elle rappelle que ce sont d'autres interlocuteurs qui procèdent à des diminutions fiscales qui affectent les recettes de l'Etat. Elle indique que la question porte sur les besoins des personnes. Elle veut se prononcer là-dessus.

Le même député PLR que précédemment rappelle vouloir parler de choix, de pertinence et d'efficience. Il relève que personne n'a indiqué ce que permettrait de modifier le montant alloué. Il n'a pas eu vent de situations où, avec le budget supplémentaire, les changements seraient faits et les personnes pourraient être maintenues à domicile. Il trouve que le but de la motion est louable, mais qu'il n'est pas démontré qu'avec ce qui est prévu, le but sera

atteint. Il déplore le fait que l'analyse d'efficience de la mesure ne soit pas faite.

Une députée PLR ajoute par ailleurs qu'au niveau des coûts de la santé, le maintien à domicile est peut-être moins cher en apparence. Mais les troubles développés à domicile peuvent entraîner une médication ultérieure beaucoup plus importante, ce qui rendrait le coût induit par cette médication plus élevé.

### Votes

Le président met aux voix l'amendement du parti socialiste « à soutenir le recours à des outils de domotique dans les logements existants occupés par des personnes âgées en leur octroyant une aide financière sur dépôt d'un dossier auprès du département de la cohésion sociale, démontrant la nécessité des outils pour leur sécurité et leur confort et faciliter leur maintien à domicile » :

Oui : 4 (1 EAG, 3 S)  
 Non : 9 (2 PDC, 4 PLR, 1 UDC, 2 MCG)  
 Abstentions : 2 (2 Ve)

*L'amendement est refusé.*

Le président met aux voix l'amendement du groupe EAG sur la première invite « à soutenir le recours à la domotique dans les logements existants occupés par des personnes âgées en leur octroyant, subsidiairement à tout autre allocation ou subside auquel elles pourraient prétendre, une aide financière d'un maximum de 5000 F pour l'installation de ces nouvelles technologies » :

Oui : 7 (1 EAG, 3 S, 2 Ve, 1 PLR)  
 Non : 7 (2 PDC, 2 PLR, 1 UDC, 2 MCG)  
 Abstentions : 1 (1 PLR)

*L'amendement est refusé.*

Le président met aux voix l'amendement de la 2<sup>e</sup> invite du groupe EAG « à soumettre cette aide financière à la condition de répondre aux critères d'octroi d'un subside à l'assurance-maladie » :

Oui : 6 (1 EAG, 3 S, 2 Ve)  
 Non : 8 (2 PDC, 3 PLR, 1 UDC, 2 MCG)  
 Abstentions : 1 (1 PLR)

*L'amendement est refusé.*

Le président met aux voix l'amendement de la 3<sup>e</sup> invite du groupe EAG « à réserver l'octroi de cette aide à la condition d'une évaluation ergonomique de l'opportunité et de l'adéquation des installations envisagées par un service spécialisé d'aide et de maintien à domicile » :

Oui : 10 (1 EAG, 3 S, 2 Ve, 4 PLR)

Non : 5 (2 PDC, 1 UDC, 2 MCG)

Abstentions : –

*L'amendement est accepté.*

Le président met aux voix la suppression de la dernière invite à la demande d'un député Ve :

Oui : 8 (2 Ve, 4 PLR, 2 MCG)

Non : 6 (1 EAG, 3 S, 2 PDC)

Abstentions : 1 (1 UDC)

*L'amendement est accepté.*

Le président met aux voix l'ensemble de la M 2564 ainsi amendée :

Oui : 4 (1 EAG, 3 S)

Non : 9 (2 PDC, 4 PLR, 1 UDC, 2 MCG)

Abstentions : 2 (2 Ve)

**La motion M 2564, telle qu'amendée, est refusée.**

## Conclusion

La domotique est un domaine vaste, complexe et technique. Il s'agit avant tout d'une affaire de spécialistes et nous devons admettre certaines limites dans la compréhension de ce sujet.

*La domotique est l'ensemble des techniques de l'électronique, de physique du bâtiment, d'automatisme, de l'informatique et des télécommunications utilisées dans les bâtiments, plus ou moins « interopérables » et permettant de centraliser le contrôle des différents systèmes et sous-systèmes de la maison et de l'entreprise (chauffage, volets roulants, porte de garage, portail d'entrée, prises électriques, etc.). La domotique vise à apporter des solutions techniques pour répondre aux besoins de confort (gestion d'énergie, optimisation de l'éclairage et du chauffage), de sécurité (alarme) et de communication (commandes à distance, signaux visuels ou sonores, etc.) que l'on peut retrouver dans les maisons, les hôtels, les lieux publics, etc. (source : Wikipédia)*

Tout le monde s'accorde à dire qu'il est souhaitable de retarder la prise en charge des personnes âgées en établissements spécialisés afin de maintenir leur qualité de vie, d'une part, et de réduire les coûts de la santé, d'autre part. Mais il ne faut pas se tromper de cible.

Au-delà de la complexité, il est nécessaire de faire une distinction entre domotique technique (ou d'infrastructure) et domotique connectée (communication, sécurité, suivi médical à distance) ; il faut comprendre là où il y a des enjeux de protection des données et là où il n'y en a pas ; il faut savoir distinguer ce qui représente une véritable aide médicale permettant le maintien d'une personne à son domicile en lui évitant d'être placée en institution spécialisée de ce qui est un simple confort.

A cet égard, la motion reste floue et mélange plusieurs notions.

Elle mélange les deux aspects : la domotique connectée, comme le mentionne son titre (« des aîné-e-s connecté-e-s ») ainsi que ses considérants (« renforcer la sécurité des séniors à leur domicile, y compris pendant la nuit »), et la domotique technique décrite en détail dans l'exposé des motifs (« systèmes de fermeture ou d'arrosage », « placards, tables et autres plans de travail télécommandés », « réglage automatique de la climatisation ou du chauffage », etc.).

Grâce aux diverses auditions, la commission a finalement compris que la motion parlait des outils de domotique technique et non de la domotique connectée.

Or, c'est cette dernière qui devrait être prioritaire aux yeux de la majorité de la commission, domaine qui est déjà suivi de près et étudié par l'IMAD.

La première invite de la motion demeure en outre très large dans son champ d'application et ses auteurs disent vouloir laisser le soin au Conseil d'Etat d'en fixer les critères et les limites.

A plusieurs questions sur la mise en pratique des invites, il a toujours été répondu que ce serait au Conseil d'Etat d'en définir les détails. Cela n'est pas satisfaisant lorsqu'on parle d'offrir 5000 francs aux personnes de plus de 65 ans, ce qui représente un coût démesuré si les conditions d'octroi ne sont pas mieux définies ( $5\ 000 \text{ francs} \times 82\ 500 = 412 \text{ mios}$ ).

La motion se limite à des « équipements souples », selon le premier signataire. Mais il convient d'insister sur le fait qu'il est plus important de transformer les baignoires en douches plutôt que d'installer un système d'arrosage automatique, aux yeux de la majorité.

S'agissant d'équipements d'infrastructure, il est essentiel d'éviter d'aller vers la gadgétisation ; il faut se méfier des dérives technologiques et prioriser les efforts dans ce domaine, ce que la motion ne fait pas.

Il vaut mieux se concentrer sur la communication et sur le recentrage sur les liens familiaux et les relations interpersonnelles avec les proches, ainsi que sur des mesures de base pour la sécurité au domicile des personnes âgées, avant d'imaginer dépenser des moyens financiers dans des mesures de pur confort.

Des institutions telles que l'IMAD sont déjà fortement impliquées dans l'évaluation des besoins et des aides existent déjà dans ce domaine via différentes entités.

La 2<sup>e</sup> invite est louable mais non contraignante. De plus, selon l'IMAD, ces éléments vont entrer dans la logique de construction au fil du temps.

La commission a compris qu'une aide ne peut pas être octroyée sans une évaluation préalable des besoins et un accompagnement personnalisé. Cela renchérit considérablement le coût, même si le premier signataire imagine qu'aucun ETP supplémentaire ne devrait être nécessaire pour l'implémentation de la motion.

Des différentes auditions, la commission a également compris qu'aujourd'hui l'âge pivot pour des besoins en domotique afin de rester à son domicile, est plutôt autour de 80 ans que de 65 ans. Mais ce sera bien évidemment toujours une évaluation individuelle qui permettra de le déterminer. De plus, lorsqu'on parle de besoins en outils domotiques dès l'âge de 80 ans, nous parlons plutôt de domotique connectée.

En effet, les personnes concernées bénéficient généralement d'une aide à domicile et n'ont donc pas forcément besoin d'un arrosage automatique ou d'une télécommande pour régler leur chauffage.

Cette motion doit être vue sous l'angle du rapport entre nécessité et priorités.

Ces dépenses n'ont rien à voir avec la dignité et la priorité des moyens n'a pas été abordée.

Certains invoquent le maintien à domicile comme principale justification de la motion alors qu'on nous propose des systèmes d'arrosages automatisés pour des personnes de 65 ans. Le public cible et les mesures proposées sont à cent lieues du maintien à domicile. Nous sommes plus dans des mesures de confort à l'attention des personnes arrivant à la retraite.

La majorité de la commission estime que la motion est trop vague, que son coût est potentiellement trop élevé et qu'elle ne poursuit pas les bons objectifs.

Les outils proposés sont mal définis et pas adaptés aux besoins réels d'une population qu'il convient, certes, de maintenir le plus longtemps possible à domicile mais grâce à des moyens mieux appropriés.

La domotique connectée est la vraie priorité et des études sont en cours sous la responsabilité et le suivi de l'IMAD.

Au niveau des infrastructures, des mesures plus essentielles et plus simples sont à privilégier.

Enfin, il règne un certain malaise lors des débats de la commission sur des propositions de ce type en raison de l'absence chronique de priorités clairement définies dans le domaine de l'aide sociale.

Pour l'ensemble de ces raisons, la majorité de la commission des affaires sociales a refusé la motion M 2564 et vous enjoint, Mesdames et Messieurs les député.e.s, de faire de même.

## **Proposition de motion**

**(2564-A)**

### **Des aîné-e-s connecté-e-s pour plus d'autonomie et une meilleure qualité de vie à domicile**

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève  
considérant :

- que la part des personnes âgées de 65 ans ou plus dans la population résidante du canton a plus que triplé en un siècle et demi et s'établit désormais à 16,5%, dont 5% de personnes âgées de 80 ans ou plus ;
- qu'il est attendu que cette progression se poursuive de sorte qu'en 2040, un résident genevois sur cinq sera âgé de 65 ans ou plus ;
- que le nombre d'octogénaires devrait presque doubler d'ici à 2040 ;
- que les ménages composés exclusivement de séniors pourraient représenter jusqu'à un quart de l'ensemble des ménages genevois en 2040 ;
- que la plupart des personnes âgées souhaitent pouvoir rester chez elles et y vivre de manière autonome le plus longtemps possible ;
- que le canton de Genève s'est clairement engagé dans la voie d'une politique privilégiant le maintien à domicile des aîné-e-s ;
- que la domotique permet de renforcer la sécurité des séniors à leur domicile, y compris pendant la nuit ;
- que ces nouvelles technologies, en facilitant les gestes du quotidien, permettent de maintenir une certaine qualité de vie des séniors à leur domicile ;
- que la domotique peut dès lors participer à retarder le placement en EMS de la personne âgée ;
- que le recours à la domotique peut avoir un impact réel sur la réduction des coûts de la santé ;
- que le soutien à ces nouvelles technologies favorise l'innovation et la création de start-up locales,

invite le Conseil d'Etat

- à soutenir le recours à la domotique dans les logements existants occupés par des personnes âgées en leur octroyant une aide financière d'un maximum de 5000 F pour l'installation de ces nouvelles technologies ;
- à encourager les entités qui construisent des logements à destination des personnes âgées, à l'instar des logements pour séniors de l'ADRET, à équiper ces logements d'outils de domotique ;
- à informer les séniors, en partenariat avec les associations actives auprès des personnes âgées, des possibilités liées à l'utilisation de ces nouvelles technologies et des enjeux de protection des données et de respect de la vie privée ;
- à réaliser un rapport sur les actions mises en œuvre dans un délai de trois ans.

Révue spécialisée

# Psinfo

**PRO  
SENECTUTE**  
PLUS FORTS ENSEMBLE



© Pro\_Senectute/Suisse

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 ?

## Éditorial



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.

## Thème

# « 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

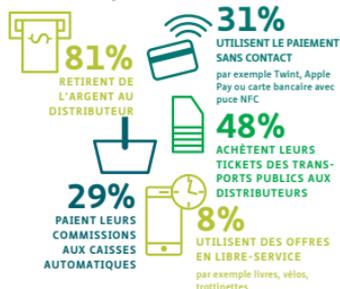
Pour la première fois, l'enquête a également analysé l'utilisation de services numériques et d'applications de cybersanté. Il en ressort que peu de personnes utilisent jusqu'ici des applis de prévention ou de contrôle de la santé sur les smartphones ou les tablettes, mais que des potentiels sont à explorer. 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

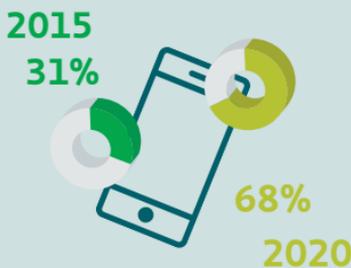
Il apparaît clairement que les seniors ayant des affinités avec la technologie, grâce à Internet, se sentent plus indépendants et autonomes et apprécient les avantages des services numériques. Les non-internautes, pour leur part, montrent un intérêt croissant pour les offres numériques, mais reculent 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)



Savoirs spécialisés

# DIGITAL SENIORS 2020

LES CLIENTS DE DEMAIN

## 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

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.

**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.



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

**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.

## 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.

**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.

## 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 sond utilisés tous les jours. Par contre, pas une trace d'ordinateur de bureau ou de smartphone dans la maison.

**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.



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.



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



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.



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

## RÉGINE REFUS

80 ANS +  
FORMATION :  
PRINCIPALEMENT ÉCOLE/  
APPRENTISSAGE  
REVENU MENSUEL :  
MOINS DE CHF 5'000  
0 MINUTES  
EN LIGNE PAR JOUR



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.

**16%**

POSSÈDENT UN SMARTPHONE

## PATRICK PARFOIS

70-80 ANS  
FORMATION :  
ÉCOLE PROFESSIONNELLE/  
APPRENTISSAGE, SÉMINAIRE  
REVENU MENSUEL :  
MOINS DE CHF 5'000  
64 MINUTES  
EN LIGNE PAR JOUR



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.



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.

**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.

**69%**

POSSÈDENT UN SMARTPHONE

55% l'utilisent tous les jours

**11%**

UTILISENT L'HABITRONIQUE, 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

Pro Senectute Suisse • Lavaterstrasse 60 • 8027 Zürich



© 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. »

## Point de vue

### « 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

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.



© Ida Boos

**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 OBNI 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)

8 Psinfo | 2020

## Portrait

# 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.»

## Partenaire

# «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».

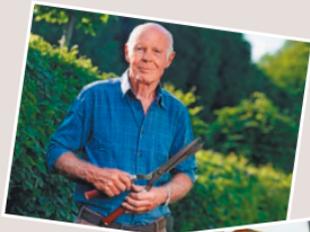
L'abonnement constitue le troisième élément de cette solution d'appel d'urgence individuelle. Avec l'abonnement, l'utilisateur choisit qui doit être contacté en cas d'urgence: les proches uniquement, les proches et la centrale d'appel d'urgence, ou directement la centrale d'appel d'urgence.

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)

10 Psinfo 1 | 2020

## 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).

## Lectures & médias

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

Anton Bolfing, 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.



Étude Accessibility 2016 en Suisse

Bilan de l'accessibilité des considérables offres Internet suisses

Site de la Fondation Accès pour tous

www.acces-pour-tous.ch



### 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

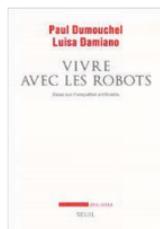
Le vieillissement de plus en plus accéléré de la population mondiale, généralement perçu comme résultat des changements structuraux et dans les us, préoccupe la communauté internationale à tous les niveaux. Quand ce vieillissement s'accompagne de pathologies démentielles telles la maladie de l'Alzheimer 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

## Congrès

# 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, www.prosenectute.ch  
**Rédaction:** Tatjana Kistler  
**Textes:** Alain Huber, Rolf Bona, Marin Good, Tatjana Kistler  
**Traduction:** Pro Senectute Suisse, Roestibruেকে.ch  
 © Pro Senectute Suisse

## Actuel



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.

## UTILISATION D'INTERNET

En 10 ans, le nombre d'internautes de plus de 65 ans a presque doublé.



## L'ÂGE DES INTERNAUTES

Pour les « jeunes » seniors, l'utilisation d'Internet est devenue une évidence.



## UTILISATION DES APPAREILS EN

2010, 2015 ET 2020



## DIGITAL SENIORS 2020

LES CLIENTS DE DEMAIN

## RAISONS POUR LA NON UTILISATION D'APPAREILS NUMÉRIQUES

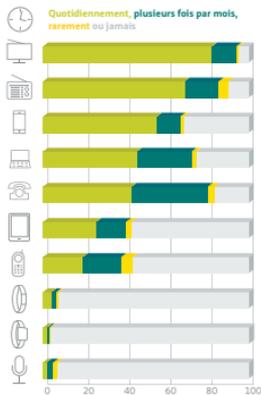


## UTILISATION DE SERVICES NUMÉRIQUES



## FRÉQUENCE D'UTILISATION DES APPAREILS

La télévision reste un canal d'information central ; le smartphone gagne en importance.



PRO SENECTUTE  
PLUS FORTS ENSEMBLE

Pro Senectute Suisse - Laufenstrasse 40 - 8027 Zurich

8.6MIO.

ANNEXE 2

DE PERSONNES VIVENT EN SUISSE

1.6MIO.

D'ENTRE ELLES ONT 65 ANS OU PLUS

18.6%

POPULATION RÉSIDENTE TOTALE

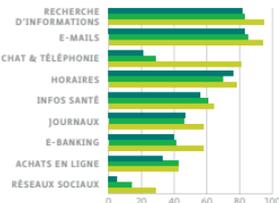
Source: OFS

## UTILISATION D'INTERNET SUR DES APPAREILS MOBILES

L'utilisation d'Internet sur des appareils mobiles a plus que doublé ces 5 dernières années.



## LES APPLICATIONS INTERNET LES PLUS UTILISÉES EN 2010, 2015 ET 2020



69% POSÈDENT UN SMARTPHONE



11% UTILISENT L'HABITRONIQUE, COMME LES MONTRES OU BRACELETS DE FITNESS CONNECTÉS

7% UTILISENT DES ASSISTANTS VOCAUX



## APPLICATIONS SANTÉ

Internautes qui les utilisent déjà ou qui s'y intéressent :



Rappel de prise de médicaments

## GASPARD GEEK

65-74 ANS  
FORMATION :  
SÉMAINE, SEMAINE TECHNIQUE,  
ÉTS, UNIVERSITÉ, ÉCOLE,  
PROFESIONNELLE, HAUTE ÉCOLE  
REVENU MOYENNE :  
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.

98%  
POSÈDENT UN  
SMARTPHONE



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



Il connaît bien les services bancaires en ligne et les utilise sur ses 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 fluide de technologie!

64%  
UTILISENT DES CAISSES  
AUTOMATIQUES



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



Il trouve facilement les ressources gratuites, comme les assistants à commande vocale et les montres connectées. Sa situation financière lui permet d'y accéder.

## RÉGINE REFUS

80 ANS +  
FORMATION :  
PROFESIONNELLE/ APPRENTISSAGE  
REVENU MOYENNE :  
MOINS DE CHF 5'000

0 MINUTE  
EN LIGNE PAR JOUR



Ses appareils préférés sont la télévision et la radio. C'est ainsi qu'elle a découvert dans l'annonce qu'elle passa la majeure partie de son temps à la maison. Son rituel : chaque soir, elle s'installe confortablement dans son lit et regarde le journal télévisé.

16%  
POSÈDENT UN  
SMARTPHONE



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

12%  
UTILISENT DES CAISSES  
AUTOMATIQUES



Elle ne s'intéresse presque pas à Internet ni aux services numériques. Elle trouve les changements de carte et les nouvelles technologies peu pratiques.



Pour éviter de l'ennuyer, il n'y a ni e-mails, ni publications en ligne ou sur ordinateur, ni aucun service numérique.

## LILIANE LATOILE

65-74 ANS  
FORMATION :  
ÉCOLE PROFESSIONNELLE/  
APPRENTISSAGE, SEMAINE,  
UNIVERSITÉ, HAUTE ÉCOLE

REVENU MOYENNE :  
PLUS DE CHF 5'000

96 MINUTES  
EN LIGNE PAR JOUR



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.

93%  
POSÈDENT UN  
SMARTPHONE



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



Elle a l'œil de temps en temps un petit plaisir sur les boutiques en ligne et se rend souvent sur les réseaux sociaux.

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 facilement.



Elle s'intéresse aux brachettes de titres et émissions commémoratives, mais craint 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'Internet numérique.

## PATRICK PARFOIS

70-80 ANS  
FORMATION :  
ÉCOLE PROFESSIONNELLE/  
APPRENTISSAGE, SEMAINE

REVENU MOYENNE :  
MOINS DE CHF 5'000

14 MINUTES  
EN LIGNE PAR JOUR



À la maison, il effectue les appels de préférence avec le téléphone fixe. Il utilise son 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 femme.

61%  
POSÈDENT 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'informations.



Portant un intérêt tout particulier à sa santé, il cherche surtout des publications en ligne sur 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.

## DELPHINE DÉTOUR

75-85 ANS  
FORMATION :  
PROFESIONNELLE/ APPRENTISSAGE  
REVENU MOYENNE :  
MOINS DE CHF 5'000

0 MINUTE  
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.

28%  
POSÈDENT 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.



Se trouve du être des erreurs lourdes de conséquences ou d'être la cible de pratiques commerciales qui font fuir l'idée de bénéfices éventuels.

14%  
UTILISENT DES CAISSES  
AUTOMATIQUES



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



En règle générale, elle reconnaît toutes les fois 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.

# DIGITAL SENIORS 2020

LES CLIENTS DE DEMAIN

**PRO  
SENECTE**  
PLUS FORTS ENSEMBLE

*Date de dépôt : 9 novembre 2020*

## RAPPORT DE LA MINORITÉ

### **Rapport de M<sup>me</sup> Léna Strasser**

Mesdames et  
Messieurs les députés,

Bien que la domotique ait été mise au service des seniors en Suisse depuis de nombreuses années, son accès reste conditionné aux moyens financiers des bénéficiaires, les soutiens en la matière étant quasi inexistant. Dès lors, peu nombreux sont celles et ceux pouvant se permettre ce type d'aide technologique.

Au vu du vieillissement de la population et de la volonté de plus en plus forte des personnes âgées de rester à domicile plutôt que de rejoindre une résidence pour seniors, cette motion fait sens en ce qu'elle propose des outils pour faciliter le maintien à domicile.

Lors des discussions en commission, la domotique a été régulièrement mise en opposition à l'importance des proches aidants, d'une installation sanitaire adéquate telle que la transformation d'une baignoire en douche de plain-pied, ou encore d'une gestion optimale des risques.

En réalité, la proposition de cette motion visant à rendre accessibles des outils domotiques au plus grand nombre vient en complément aux nécessaires ajustements à faire dans les domiciles des seniors en termes d'aménagements (aménagements qui pourraient, soit dit en passant, par ailleurs également faire l'objet de soutien financier et devraient être plus pris en compte lors de la construction de nouveaux logements, mais ce n'est pas notre propos ici).

De plus, il est clair pour la minorité soutenant cette motion qu'elle ne remplacera jamais le soutien des proches, le lien social ou encore l'aide à domicile évidemment nécessaires, précieux et en aucun cas comparables à un quelconque soutien technologique ni remplaçables par ce dernier. Par contre, elle permettrait de rassurer les bénéficiaires tout comme leurs proches ou encore les équipes soignantes qui les entourent jour après jour sur leur état de santé, leur capacité à gérer le quotidien ou leur possibilité de communication en tout temps.

La technologie évolue et avec elle une ouverture des possibles, ces derniers sont à prendre en compte pour une adaptation des conditions de maintien à domicile, de plus en plus souhaité et nécessaire. Cette motion va dans ce sens et, pour cela, la minorité de la commission a jugé opportun de la soutenir, en y ajoutant un traitement au cas par cas des demandes, l'idée n'étant pas d'en arriver au « tout domotique », mais de pouvoir évaluer les besoins et l'intérêt de chaque outil en fonction de la situation des bénéficiaires.

Reste encore tout de même à s'interroger sur la sécurité des données pouvant être collectées jour après jour par les applications ou le matériel connecté. Celles-ci peuvent être une plus-value pour le médecin traitant peut-être, mais pourraient également devenir extrêmement intéressantes pour d'autres acteurs non directement liés au bénéficiaire, ce qui s'avèrerait fâcheux. Afin de mieux appréhender cette question, une audition d'une entité pouvant mieux expliciter les possibilités de protection des données eût été intéressante, ou le serait encore, si cette motion retournait en commission.

Cette motion n'est pas futuriste. Elle propose des technologies peut-être encore trop peu connues, mais faisant leurs preuves petit à petit, afin d'améliorer le quotidien de nos seniors. La minorité de la commission estime donc que refuser cette motion, c'est refuser d'imaginer une prise en charge peut-être plus légère de nos proches âgé-e-s à domicile, grâce à un coup de pouce technologique. C'est pourquoi elle vous recommande de la soutenir.