

GÉRONTOPÔLE

NOUVELLE-AQUITAINE

Extrait de la publication

S'inspirer de l'Europe :

des bonnes pratiques européennes

pour le bien vieillir

publiée en septembre 2023

**Simbioza BTC
City Lab**

*Participation sociale
et solidarité*

Pour retrouver la version complète, cliquez ici

Contact : j-vas@gerontopole-na.fr



Simbioza BTC City Lab

Coopération intergénérationnelle pour l'appropriation des nouvelles technologies



Entretien mené en juin 2023 par le Gêrontopôle Nouvelle-Aquitaine avec Brigita Dane, Cheffe de projet à Simbioza Genesis



© Simbioza BTC City Lab

★ NOM DU PROJET

Simbioza BTC City Lab¹²

★ COURTE DESCRIPTION

Simbioza BTC City Lab, le **premier Living Lab¹³ de Slovénie**, est un centre de **technologies**, de **solutions**, d'**appareils** et de **produits intelligents** destinés aux **utilisateurs âgés** de plus de 55 ans. C'est un programme basé sur la **coopération intergénérationnelle**, la **solidarité** et la **promotion de l'apprentissage tout au long de la vie**. Le centre est situé dans un **local du centre commercial BTC City** dans la **capitale de la Slovénie**.

★ PAYS D'ORIGINE

Slovénie



★ PORTEUR DE PROJET

Simbioza Genesis (entreprise sociale)

★ ACTEURS ET PARTENAIRES

Société BTC dd (centre commercial)

★ DATE

Novembre 2017 – Aujourd'hui

★ THÉMATIQUE

Participation sociale et solidarité

★ PRINCIPAUX BÉNÉFICIAIRES DE LA PRATIQUE

Le projet est à destination des **personnes âgées** de 55 ans et plus.

★ TERRITOIRE D'APPLICATION

Ville de Ljubljana (Slovénie)

★ DÉCOUVERT DANS LE PROJET EUROPÉEN

ITHACA (2017-2021) – Interreg Europe

¹² « Simbioza » représente « la symbiose », avec l'idée de créer une symbiose entre les générations.

¹³ Les Living Labs sont des environnements de test et d'expérimentation réels qui favorisent la co-création et l'innovation ouverte parmi les principaux acteurs du modèle Quadruple Helix, à savoir : les citoyens, le gouvernement, l'industrie et le milieu universitaire. (ENOLL)

Origines

La société est confrontée aux **défis du vieillissement rapide** et des **progrès technologiques** encore plus rapides. Les deux **renforcent l'écart entre les différents groupes d'âge et augmentent la possibilité d'exclusion sociale**. Pour promouvoir une société de l'information inclusive, l'entreprise **sociale Simbioza Genesis et la société BTC ont uni leurs forces** et conçu **Simbioza BTC City Lab** en 2017, où les plus de 55 ans peuvent découvrir les technologies, solutions, appareils et produits avancés et intelligents pour la vie quotidienne.

Simbioza BTC City Lab s'est installé dans les locaux de la société BTC qui détient un grand centre commercial «**BTC City**».

Note

En plus d'être un centre commercial avec de nombreux commerçants, BTC City souhaite aussi **soutenir des initiatives concernant le vieillissement actif** et des **projets pour la coopération intergénérationnelle**.

Problème abordé :

- ➔ L'écart technologique entre la population âgée et les progrès rapides des nouvelles technologies

Contexte

Contexte démographique¹⁴



Slovénie (2020) :

- Population : 2,1 millions
- Part des 65 ans et plus : 20 %

Ljubljana (2020) :

- Population : 295 504

¹⁴ Eurostat, population 2020



Contexte politique



Contexte politique du système de santé de Slovénie:

La division des pouvoirs entre le gouvernement national et les autorités locales concernant la santé en Slovénie est moins complexe que dans certains autres pays car le **système de santé** est largement **centralisé**.

- **Responsabilités du gouvernement national:**

Le gouvernement national de Slovénie est responsable de la **formulation des politiques de santé globales** et de la **réglementation du système de santé**. Il **établit les normes de qualité des services de santé**, y compris les **soins aux personnes âgées** et **alloue les ressources financières pour le système de santé dans son ensemble**.

- **Compétences des autorités locales:**

Les autorités locales en Slovénie jouent un rôle de **mise en œuvre des politiques de santé définies par le gouvernement national**. Elles assurent la **fourniture des services de santé de proximité**, y compris les soins de santé primaires et les **services sociaux pour les personnes âgées**. Les autorités locales sont en contact direct avec les **besoins spécifiques des communautés locales** et contribuent à la promotion du bien vieillir.

Contexte réglementaire du système de santé de Slovénie:

- **Stratégie de vieillissement actif (Active Ageing Strategy):**

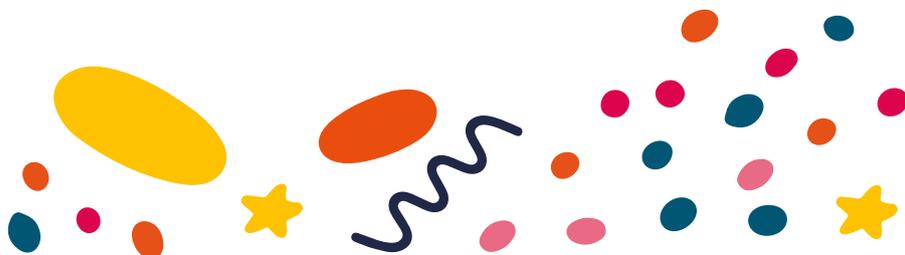
En 2017, le gouvernement slovène a adopté l'actuelle stratégie de vieillissement actif dans le but de créer une **société conviviale pour toutes les générations**. En plus de rechercher des solutions immédiates, le gouvernement cherche à **préparer l'avenir** en se concentrant sur les tendances qui façonneront cet avenir, notamment le **développement technologique et la numérisation de la société**.

Objectifs

L'objectif général est **d'aider les personnes âgées à acquérir une expérience positive avec les technologies, de renforcer leur confiance et compétences numériques et de les motiver à poursuivre leur apprentissage et à se servir d'internet**.

Mais aussi:

- La **préservation de l'autonomie** des personnes âgées
- L'**augmentation de l'engagement et de l'activité sociale** des personnes âgées



Description détaillée

Au centre de Simbioza BTC City Lab, divers **ateliers et programmes gratuits dans le domaine des compétences numériques et de l'utilisation des technologies numériques** sont mis à disposition des personnes âgées:

- Des **ateliers hebdomadaires et mensuels gratuits** sur l'utilisation des smartphones et des ordinateurs

Objectif: permettre aux personnes âgées **d'entrer en contact avec les technologies et d'acquérir des informations** sur l'utilisation de certaines TIC

- D'autres **ateliers thématiques** (la photographie, l'initiation aux réseaux sociaux, etc.)
- Des **consultations individuelles** dans l'utilisation des appareils intelligents
- Des **essais gratuits d'appareils intelligents**, d'applications
- Des **rencontres intergénérationnelles mensuelles**
- Des **événements ponctuels** et des **formations** adaptées aux besoins, aux intérêts et aux préférences des utilisateurs

Activités proposées



- **Ma troisième carrière** (My third career)

Objectif: permettre aux personnes âgées **d'entrer en contact avec les technologies modernes**

- ➔ La partie centrale du programme est **l'acquisition d'informations sur l'utilisation de certains produits et services.**

Modules thématiques:

- | | |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 1 La technologie informatique | 4 La photographie numérique |
| 2 La téléphonie mobile | 5 Technologie audio et vidéo + appareils de cuisine |
| 3 E-services et e-produits | 6 Sports et santé |

- **Consultation individuelle**

Objectif: **Cours individuels et adaptés** aux besoins pour **l'utilisation personnelle et professionnelle des technologies modernes**

- ➔ Prise de rendez-vous sur le site internet de Simbioza



Détails des ateliers et programmes



- En **présentiel** et à **distance**
- **Tout au long de l'année**
- **Gratuit**
- Expérience **bénéfique pour les personnes âgées et les bénévoles**
- Des **cours** (par exemple, 1 mois sur les bases de l'utilisation d'un ordinateur) et des **ateliers ponctuels** (par exemple: comment envoyer un mail? comment utiliser WhatsApp?)
- **Opportunités pour les utilisateurs de tests gratuits des divers produits et services développés par Simbioza ou par l'un de leurs partenaires.** Il s'agit de produits et services innovants dans les domaines de la santé, de la communication, de la vie quotidienne, des loisirs, qui permettent la préservation de l'autonomie des personnes âgées ainsi que leur participation active à la société.

En 2022

- **L'âge moyen des participants** au programme Ma Troisième carrière était de **70 ans** et le **participant le plus âgé avait 88 ans.**
- **48 autres activités** (jeux d'esprit, anglais, conditionnement physique, yoga, conférences sur les voyages) (416 participants)
- **172 ateliers sur l'utilisation des smartphones** (1810 participants)
- **13 ateliers informatiques** (137 participants)
- **73 consultations individuelles**

Qui est en charge de faire les différentes activités ?

Les formations et activités sont réalisés par les **bénévoles**. Simbioza dispose de leur propre agenda sur les sujets abordés mais ce programme est adaptable aux idées des bénévoles et situations rencontrées. Le plus important est que lorsqu'un nouveau bénévole arrive dans la structure, il doit suivre une **formation réalisée par l'équipe de Simbioza** afin d'apprendre comment travailler avec les bénéficiaires du programme.

*« Nous les formons parce que le travail, l'enseignement ou toute autre activité avec les personnes âgées est quelque chose de complètement différent de l'enseignement à d'autres groupes de personnes. Et ce que nous leur disons est que nous ne **regardons jamais la population âgée comme un groupe homogène**. Parce que comme toutes les autres générations, ce sont aussi des individus et toutes les personnes âgées ne sont pas malades et craignant d'utiliser les technologies. D'après notre expérience, il y a une grande partie de personnes âgées qui sont très actives, très informées et curieuses... ».*

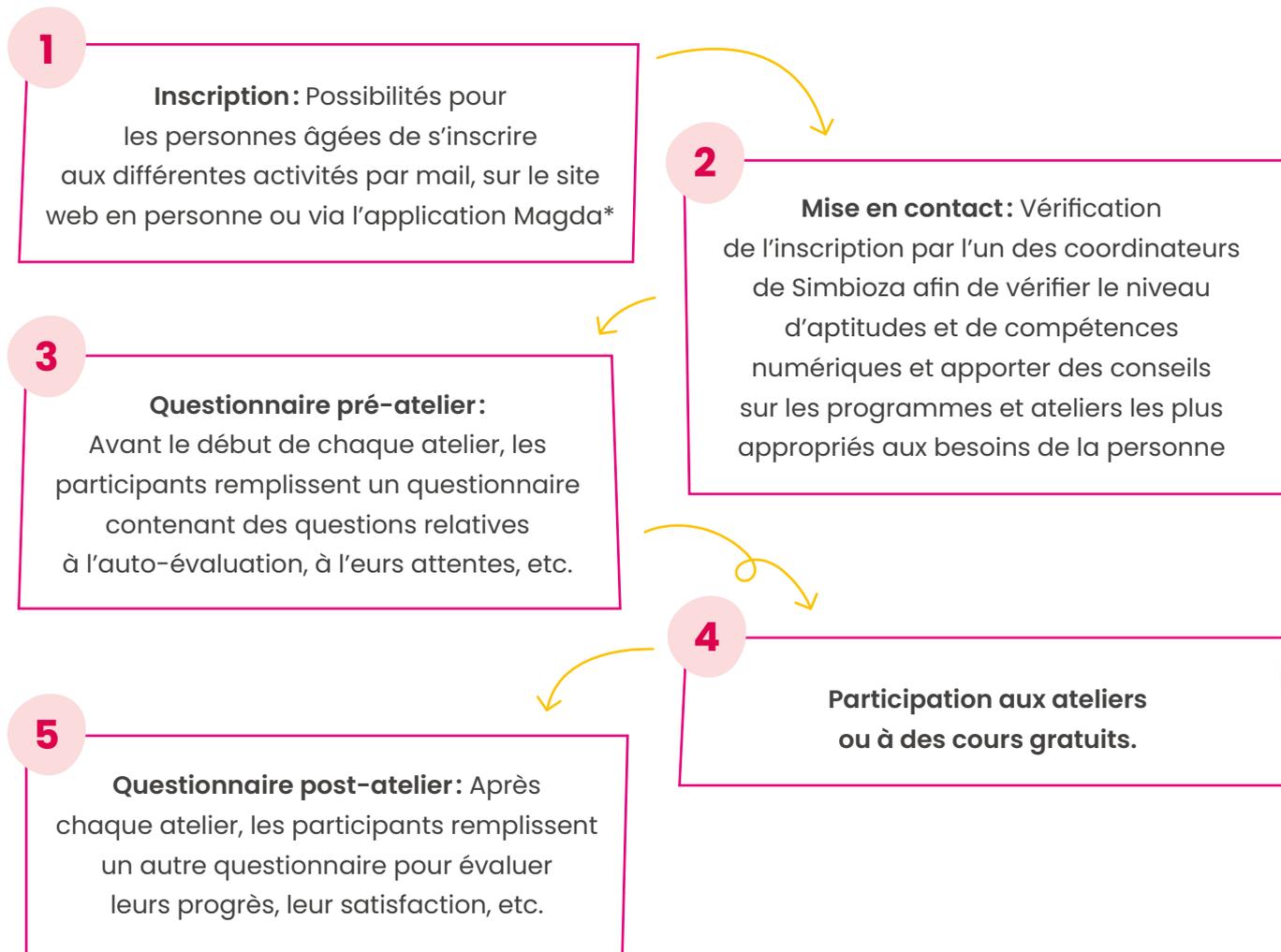
Brigita Dane, Cheffe de projet à Simbioza Genesis



La méthode utilisée



Un accompagnement des personnes âgées tout au long du programme



* Magda est une application de l'entreprise sociale Simbioza Genesis qui a été créée en partenariat avec la société BTC dd afin d'être la première application mobile pour les personnes âgées, où tous les contenus et informations importants sont regroupés en un seul endroit.



Ressources

Ressources financières



- **BTC City** (principale source de financement)
- **Fonds propres de Simbioza Genesis**
- **Fonds nationaux** (participation à des appels à projets nationaux)
- **Dons**
- **Sponsors** (Microsoft Slovénie, AI Slovenija¹⁵, HP, etc.)

Ressources humaines



- **1 chef de projet** (à 100%)
- **4 coordinateurs** (à 100%)
- **Services de relations publiques et de marketing** (aide partielle)
- **Bénévoles** (étudiants, en recherche d'emploi, etc.)

★ Repère:

En plus de travailler quotidiennement sur le projet Simbioza BTC City Lab, les coordinateurs réalisent au moins **1 atelier par semaine**: c'est une règle de l'entreprise afin qu'ils puissent rester en contact avec les bénéficiaires.

Quotidiennement, **2 à 3 bénévoles** travaillent pour diriger, animer les ateliers ou aider l'équipe. Il s'agit de plus de **20 bénévoles** par an.

Ressources matérielles



- **Local** (dans le centre commercial BTC City)

¹⁵ Société de télécommunications slovène



Résultats et impact

- **L'augmentation du nombre de participants** aux ateliers avec 2 363 participants (1 149 participants en 2018), dont 83 % de femmes et 17 % d'hommes
- **L'agrandissement des locaux** en novembre 2022 qui permettent l'organisation de **plus d'ateliers avec plus de participants**
- **L'augmentation de la portée des ateliers** en 2022 pour les utilisateurs avancés du programme « **Ma troisième carrière** » avec un accent particulier sur les services en ligne (e-banking, e-data, e-shopping)
- Le développement de **Simbioza Digital Academy** dans les mêmes locaux: un programme pour les 14-28 ans et pour les demandeurs d'emploi âgés et/ou les personnes issues d'autres groupes vulnérables dans lequel différents ateliers sont réalisés sur Excel, Adobe, etc.
- Le nombre conséquent de **partenariats** avec plus de **15 partenariats** dont des organisations commerciales, des instituts de recherche et des ONG
- Un projet qui a reçu de **nombreuses récompenses**, dont le European Citizen Award¹⁶ par le Parlement européen, le Prix pour les innovations en 2011 dans la région de Slovénie centrale (prix d'argent)
- Les **relations avec les puissances publiques du territoire** grâce au fait qu'ils participent à des **appels à projets nationaux pour les ONG**

La méthode d'évaluation des résultats utilisée :

Pour évaluer les résultats du projet et mesurer l'impact social, une **évaluation** est réalisée **avant** et **à la suite des ateliers** afin d'avoir un **retour d'expériences** des bénéficiaires, leurs **avis** sur le programme et récolter leurs **idées** pour améliorer les ateliers.

Par la suite, les équipes de Simbioza **restent en contact avec les personnes âgées** pour réaliser un **suivi**.

Retour et transfert d'expériences

Facteurs clés de succès



Pour que le projet Simbioza BTC City Lab fonctionne, il faut :

- La **connaissance des besoins** des personnes âgées afin de créer des ateliers et des activités adaptées et personnalisées
- La **participation et l'engagement de bénévoles** tout au long du projet : créer une « grande communauté »
- Une infrastructure appropriée qui puisse **accueillir les personnes âgées** et **permettant la mise en œuvre d'ateliers** afin de transférer avec succès cette bonne pratique dans un autre territoire

¹⁶ Le Prix du citoyen européen



Obstacles et difficultés rencontrées



- La **création de l'entreprise sociale** s'est avérée difficile en raison des **exigences législatives** qui requièrent l'**identification des sources de financement dès la création de l'entreprise**.
- Les **activités** doivent être organisées à une **période spécifique de la journée** et les ateliers ne doivent **pas durer plus d'une heure et demie**.
- L'**engagement à long terme des utilisateurs finaux** dépend de leur **première expérience avec la technologie**. Il est donc nécessaire de mettre l'accent sur ce point.

Potentiel de transfert et d'apprentissage



- Cette bonne pratique a été largement **reconnue au niveau national** et elle constitue une **source d'inspiration importante pour les décideurs politiques** car elle contribue de manière significative à la réduction d'écart technologique.
- Simbioza BTC City Lab a été présenté dans **plusieurs projets européens** (ex: Senior Eco-Nect) mettant en valeur des bonnes pratiques et elle est soutenue par des **prix et des financements au niveau européen et national**.
- L'idée du projet bénévole **d'ateliers sur l'utilisation des ordinateurs et des smartphones**, dans le cadre duquel des **bénévoles de tous âges forment les personnes âgées à l'utilisation des ordinateurs et des smartphones** est un projet qui peut être **transférable** sur tous les territoires.

Et après ? Futurs projets et prochaines étapes

- La création d'un programme « **Accélérateur pour les seniors** » pour l'**entrepreneuriat** et afin d'encourager la **Silver Economie**

En savoir plus



Contact :

- **Brigita Dane** - *Cheffe de projet à Simbioza Genesis*
brigita.dane@simbioza.eu
info@simbioza.eu



Site internet :

www.simbioza.eu/projekti/simbioza-btc-city-lab

SEPTEMBRE 2023

Coordination et rédaction:

Juliette Vas, *Chargée de projets européens au Gérontopôle Nouvelle-Aquitaine*

Contributions et relecture:

Laura Guérin, *Responsable du pôle Europe au Gérontopôle Nouvelle-Aquitaine*

Murielle Bouin, *Directrice du Gérontopôle Nouvelle-Aquitaine*

Contributions:

Nous tenons à remercier grandement tous les porteurs de projet pour leurs contributions à cette publication lors des entretiens menés. Le partage de leurs retours d'expériences a permis d'alimenter et d'approfondir chaque bonne pratique présentée dans ce document.

Alexandra Schmider, *Cheffe d'unité adjointe au Développement des quartiers du ministère des Affaires sociales, de la Santé et de l'Intégration de Bade-Wurtemberg*

Alvaro Garcia, *Chercheur en gérontologie à la Fondation Matia*

Ane Fullaondo Zabala, *Directrice scientifique de l'institut de recherche en services de santé à Kronikgun*

Batista Pelligrini, *Bénévole de Saluta il tuo vicino*

Brigita Dane, *Cheffe de projet à Simbioza Genesis*

Iñaki Artaza Artabe, *Médecin gériatrique et Directeur de l'innovation, des systèmes de gestion et de l'évaluation du département des Politiques sociales au Conseil provincial d'Álava*

Iñaki Bartolomé, *PDG de Ideable Solutions*

Lisa Bresil, *Assistante sociale à la commune de Casarsa della Delizia*

Maitane Irurieta, *Assistante sociale à la mairie de Pasaia*

Maje Karrera, *Responsable du département des Services Sociaux à la mairie de Pasaia*

Maren Wittek, *Doctorante en Gérontologie et chargée de projets au ministère des Affaires sociales, de la Santé et de l'Intégration de Bade-Wurtemberg*

Marian Pérez de Albéniz, *Cheffe du département des associations et des personnes âgées au Conseil municipal de Bilbao*

Michel Frijters, *Chef de projet Summa dans le quartier*

Rakel San Sebastian, *Directrice générale d'Adinberri*

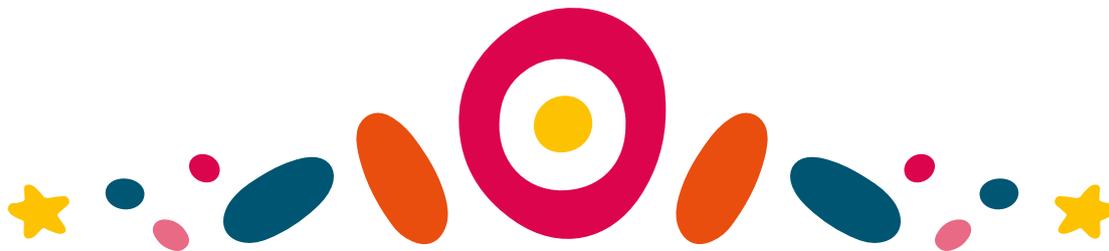
Conception, graphisme:

Mélissa Encinas, *Responsable Communication au Gérontopôle Nouvelle-Aquitaine*

Jade Charles, *Graphiste*

Contact:

j-vas@gerontopole-na.fr



Vous êtes un professionnel engagé dans le bien vieillir et vous souhaitez découvrir de nouvelles initiatives à l'échelle européenne, améliorer vos pratiques ou bien élargir votre domaine d'action ?

Le Gérontopôle Nouvelle-Aquitaine vous invite à **plonger au cœur de bonnes pratiques** adoptées par nos voisins européens pour **relever les enjeux liés au vieillissement de la population**.

Ce document est une synthèse de **bonnes pratiques européennes pour le bien vieillir**, découvertes à l'occasion de notre participation dans différents projets européens, qui ont su démontrer des résultats positifs.

Il s'appuie sur des **entretiens approfondis** que nous avons menés avec les porteurs et parties prenantes de 9 initiatives. Vous pourrez prendre connaissance de leurs **témoignages** et des **éléments clés** pour découvrir en détail les différentes pratiques, de leur origine à leur impact.

Structurées autour de **4 thématiques** : Participation sociale et solidarité ; Santé et bien-être à domicile ; Santé et bien-être en établissement ; Politiques publiques de vieillissement actif, les pratiques se composent d'**exemples concrets** tels qu'un **modèle basque d'écosystème local de soins** ou encore une initiative allemande sur le **développement de quartiers adaptés à l'âge**.

Au-delà du partage d'approches innovantes dans le domaine du vieillissement, ce document vous éclaire sur les **principes fondamentaux relatifs à l'échange d'expériences et à la diffusion des bonnes pratiques**.

