

DES PRODUITS ET SERVICES INNOVANTS POUR LE MARCHÉ  
DES SENIORS



Publié par la Région Limousin

Merci aux partenaires qui ont rendu possible ce projet.

Limoges, 2015



## Avant propos

Le vieillissement de la population est un phénomène démographique inéluctable, appelé à s'accélérer dans les décennies à venir.

Cette transition démographique pose aujourd'hui la question suivante : comment transformer ce qui apparaît comme une contrainte en opportunité pour les territoires ?

Pour y répondre, la « Silver Economie » considère que les besoins des seniors (+ 50 ans) en matière de produits et services peuvent offrir de véritables opportunités de croissance. Ainsi, l'un des marchés émergents les plus prometteurs pour les années et les décennies à venir pour les entreprises européennes est celui des seniors : aujourd'hui déjà, le poids des seniors dans les dépenses de consommation en Europe dépasse les 50 %, soit plus que leur poids démographique (40%) !

Face à cet enjeu économique majeur, les régions d'Estrémadure et des Asturies (Espagne), du Centre (Portugal) et du Limousin (France), ont décidé de travailler ensemble pour relever le défi. Ainsi est né le projet SILVER SUDOE<sup>1</sup>, avec pour objectif d'améliorer la compétitivité des entreprises en puisant dans les ressources d'innovation des territoires.

Ce projet a été une belle expérience de collaboration avec des partenaires européens : une aventure humaine de partage d'expériences et de coopérations en faveur du développement économique de nos régions.

Le projet Silver SUDOE s'achève mais les actions engagées par les partenaires se poursuivent, fort de l'expérience acquise durant sa mise en œuvre.

---

<sup>1</sup> Le projet Silver SUDOE a été mis en œuvre avec la participation financière du Fonds Européen de Développement Régional (FEDER), dans le cadre programme européen de coopération INTERREG IVB SUDOE.

## Le projet SILVER SUDOE

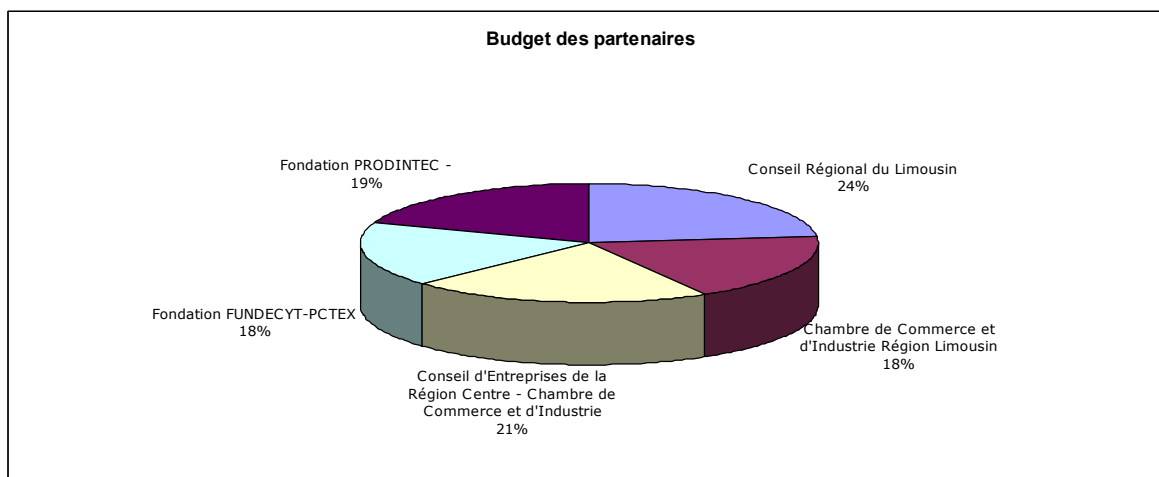


Programme INTERREG IVB SUDOE

Budget total = 584 221,50 €

Taux de subvention FEDER = 75%

Période de mise en œuvre = 18/06/2013 au 30/12/2014

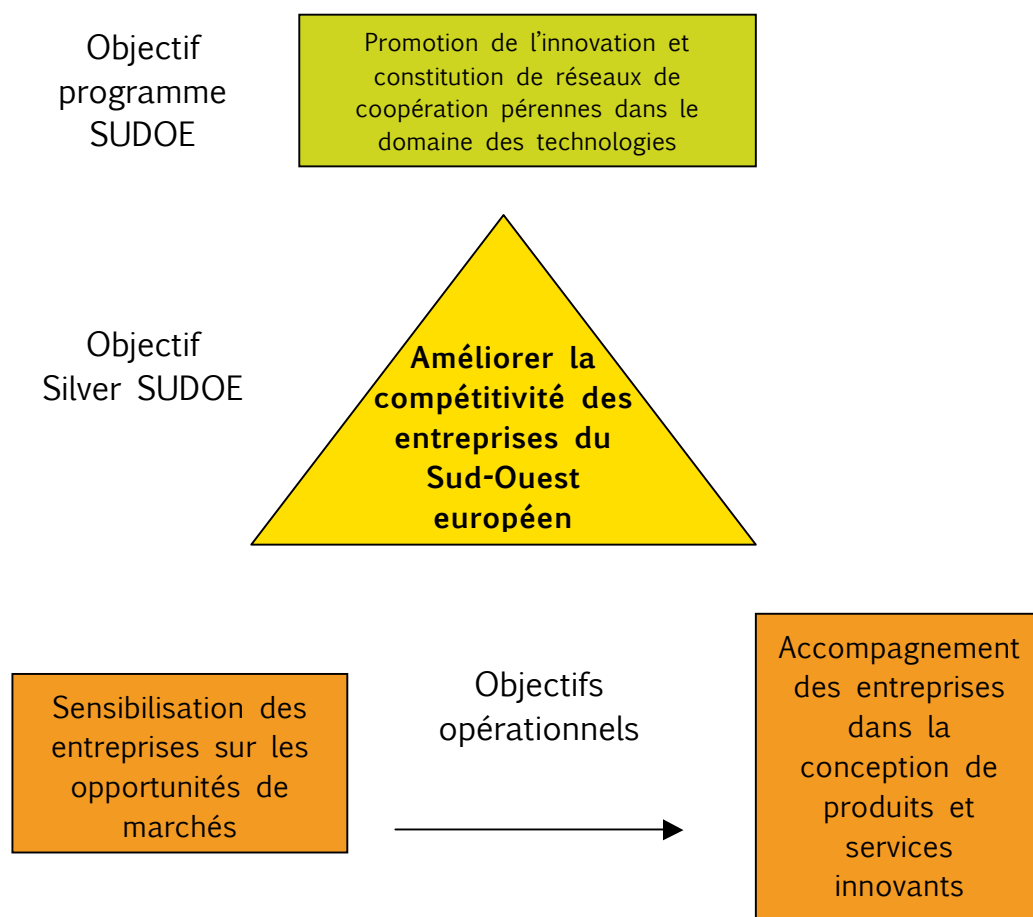


## Contexte

Une des conditions du développement de l'entreprise est sa capacité à proposer une offre adaptée aux demandes émergentes et de ne pas se contenter des segments de marchés arrivés à maturité. Or, les évolutions récentes de nos sociétés ont fait surgir de nouvelles problématiques à la résolution desquelles les entreprises peuvent contribuer. Le vieillissement de la population, les nouveaux problèmes de santé, l'accès aux nouvelles technologies, les demandes éthiques des consommateurs, représentent de nouveaux défis sociétaux, mais aussi des opportunités commerciales pour les entreprises.

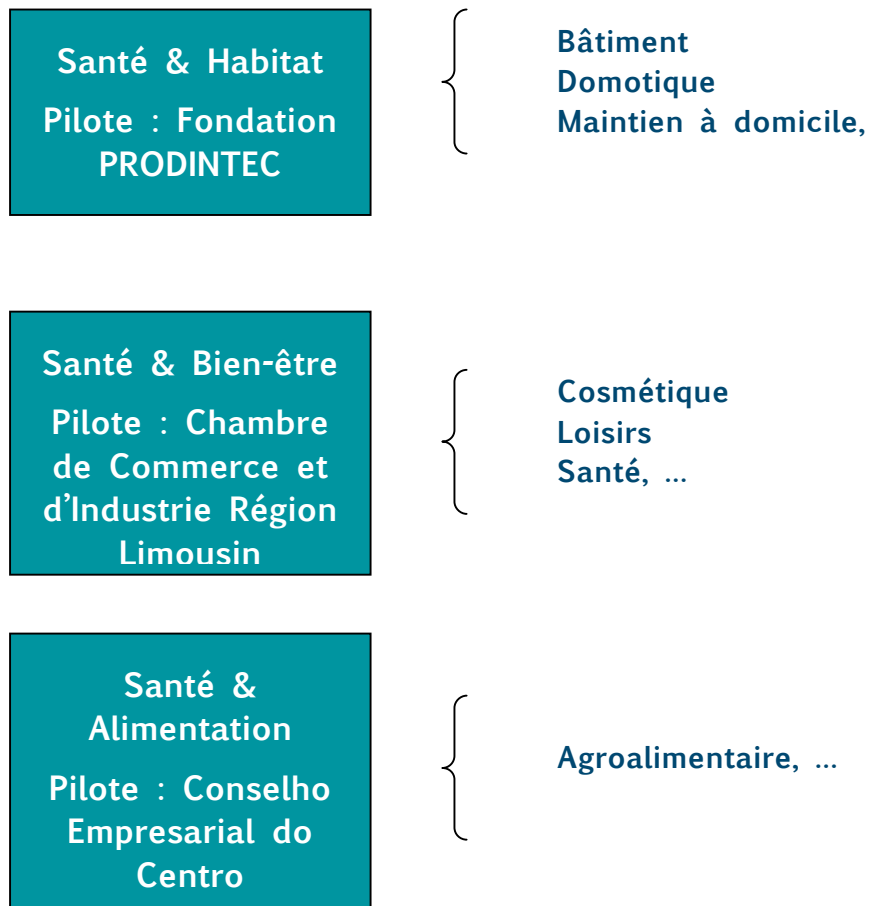
Le projet Silver SUDOE trouve sa source dans le constat selon lequel les entreprises de l'ensemble de l'espace sud-ouest européen, par méconnaissance des évolutions des comportements des consommateurs, ne sont pas - ou peu - conscientes des opportunités économiques que peuvent constituer certains marchés. En outre, les PME et les TPE de l'espace sud-ouest européen manquent de solutions R&D susceptibles de faire évoluer leur offre de produits ou services ainsi que de ressources internes et d'outils leur permettant d'adapter leurs stratégies de développement aux contraintes d'un nouveau marché.

## Objectifs

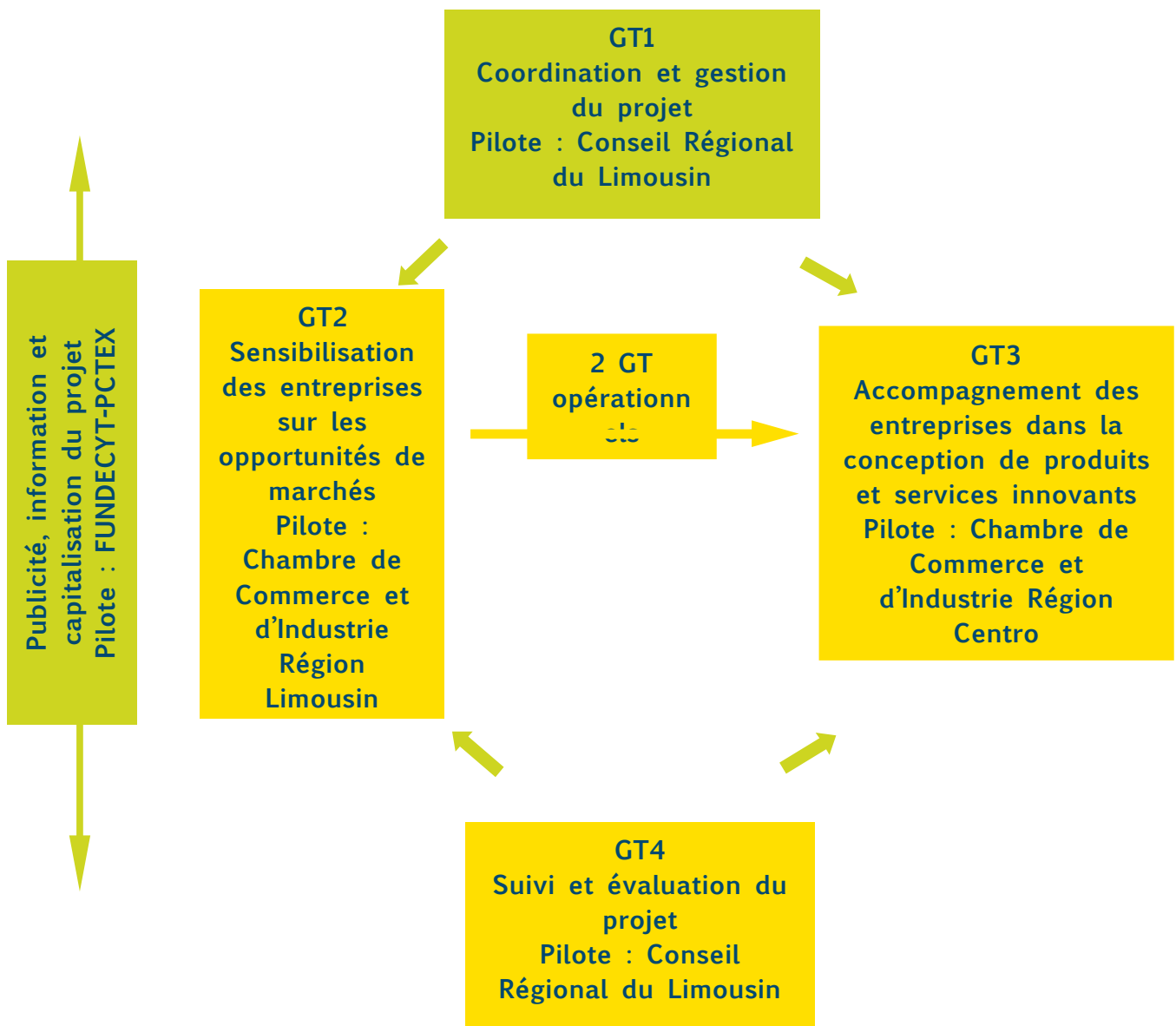


## Trois thématiques

Les partenaires ont décidé de se concentrer sur trois thématiques, chacune étant pilotée par un des partenaires.



## Les Groupes de Travail (GT)





## Les résultats du projet

### Indicateurs

Les partenaires de Silver SUDOE ont mesuré la réalisation de leurs objectifs avec des indicateurs classés en termes de réalisation, de résultats et d'impacts.

	Indicateurs (N°)	Prévu	Réalisé
	Réunions d'informations à destination des entreprises	24	33
Réalisation	Entreprises accompagnées	35	34
	Ateliers de créativité	35	43
	Expertise approfondie	35	33
Résultats	Kits de présentation sur la Silver Economie à l'attention des entreprises	3	3
	Entreprises destinataires de la campagne d'information sur le marché des seniors	600	1000
Impact	Nouvelles méthodologies transférées aux entreprises, PME et/ou entités de gestion	10	6
	Entreprises reconnaissant un impact du projet sur leur niveau de sensibilisation	100	98

## GT1 Coordination et gestion du projet & GT4\_Suivi et évaluation du projet

Tout au long de la période de mise en œuvre du projet, les partenaires se sont réunis à l'occasion de Comités de pilotage. Outre la prise de décisions stratégiques, ces réunions régulières ont produit une analyse et un suivi rigoureux des actions du projet, permettant, le cas échéant, de remédier rapidement aux difficultés rencontrées.



## GT2 Sensibilisation des entreprises sur les opportunités de marchés

L'augmentation du poids économique des seniors dans les modes de consommation est une source d'opportunités pour les entreprises, pour peu qu'elles aient les moyens d'adapter leurs produits, services ou leurs méthodes de commercialisation. Cependant, les PME (voire les TPE) majoritaires dans le tissu économique des régions partenaires, n'ont pas les moyens de percevoir et de saisir ces opportunités.

Le GT2 avait donc pour objectif de faire prendre conscience aux entreprises des possibilités que peuvent leur offrir les différents marchés de la Silver Economy.

A l'issue de ce GT, des informations sur les potentialités offertes par les marchés des seniors dans les domaines d'activités liés au projet, ont été mis à disposition des entreprises, notamment un argumentaire sur les enjeux de la Silver Economy et une brochure sur les trois thématiques du projet.



Vous pouvez les retrouver sur le site du projet : <http://www.silversudoe.eu/>

Plus de 1000 entreprises de l'espace SUDOE ont été touchées par la campagne de sensibilisation au travers d'informations diffusées via mailing. Un nombre plus restreint (une centaine) reconnaît avoir découvert un enjeu dont elle n'avait pas conscience et acquis des connaissances sur les marchés des seniors.

### GT3 Accompagnement des entreprises dans la conception de produits et services innovants

Le GT3 constituait un prolongement des activités réalisées dans le GT2, avec l'expérimentation, auprès d'un nombre plus restreint d'entreprises (33 au total), des solutions d'accompagnement, dans l'objectif de les conduire jusqu'au seuil du marché des seniors.

Ce travail s'est fondé sur étroite collaboration des partenaires pour adapter leurs méthodologies respectives en échangeant sur leurs bonnes pratiques.

Les ateliers créatifs mis en œuvre dans le cadre de ce GT étaient basés sur une méthodologie permettant la co-conception de solutions innovantes (produits, services, organisation, processus). En Limousin, c'est l'approche orientée « Living Lab », d'analyse des besoins et des usages en amont de la conception d'un projet, qui s'est imposée dans les différents ateliers.

L'utilisateur a été placé au centre du dispositif afin d'imaginer, développer et créer des services ou des outils innovants qui répondent aux espérances et nécessités du public senior.

Ainsi, les différents contributeurs de la chaîne de valeur ont pu travailler, ensemble et de façon simultanée pour co-élaborer un produit ou un service innovant.

Enfin, les préconisations issues de l'atelier ont pu être approfondies dans une dernière phase permettant ainsi à l'entreprise de s'engager concrètement dans une démarche d'adaptation ou de diversification de son offre de produit ou service. En Limousin, le réseau consulaire s'est mobilisé pour offrir une réponse adaptée à chaque projet.

## Ce qu'en pensent les bénéficiaires

*« le dispositif d'accompagnement nous a semblé tout à fait adapté, notamment grâce aux points de vue technique d'experts qui ont permis de tester notre projet à différents niveaux (usage, technologie,...) » (Sensing Future Technologies Lda, Centro, Portugal)*

*« Nous avons pu analyser en détail le service que nous aimerions proposer et identifier de nouvelles possibilités auxquelles nous n'avions pas pensé. L'accompagnement nous a permis de connaître des organismes qui peuvent soutenir notre démarche et de nous mettre en contact avec eux » (Ser Integral Salud Integrativa, Estrémadure, Espagne)*

*« Le travail réalisé en collaboration avec PRODINTEC est pour nous très satisfaisant et nous a permis de concevoir un produit très intéressant. Nous allons à présent investir les moyens économiques et humains nécessaires au développement de notre projet, avec un recours, si nécessaire, à des lignes de subvention que nous avons pu identifier ensemble. » (Termosalud, Asturies, Espagne)*

*« L'atelier nous a permis de valider l'intérêt de notre projet, de nous interroger sur les « bons » référentiels à utiliser et de trouver les bons arguments en fonction des publics cibles. La pluridisciplinarité a, sans aucun doute, enrichi la réflexion et nous a permis d'enrichir notre réseau. » (Atelier Ressource, Limousin, France)*

## GT5 Publicité, information et capitalisation du projet

Le projet Silver SUDOE s'est construit une identité visuelle, avec un logo, une charte graphique, des kakemonos et un site web. Sur ce dernier, régulièrement mis à jour, le visiteur peut retrouver des informations sur le projet, les actions mises en œuvre ainsi que les différentes publications du projet.



Retrouvez-nous sur : <http://www.silversudoe.eu/>



### Forces

Le projet s'appuie sur des politiques publiques de l'innovation déjà structurées dans les Régions partenaires et sur la capitalisation de méthodologies déjà existantes d'accompagnement des entreprises dans leurs démarches d'innovation.

Le partenariat entre institutions économiques en lien avec les entreprises et les autorités régionales permettra d'insérer les résultats du projet dans leur agenda politique.

### Faiblesses

Les PME manquent de ressources humaines et financières pour se consacrer pleinement à des stratégies de développement qui leur permettraient d'adapter leur offre à certains publics cibles et/ou de développer des solutions innovantes pour leurs produits délaissés.

### Opportunités

Les opportunités économiques se trouvent tant du côté de l'adaptation des biens et services aux pertes des capacités physiques et cognitives des seniors, que de celui de l'évolution des modes de vie.

### Menaces

Risque de décrochage des PME par rapport aux grandes entreprises qui ont développé des stratégies marketing spécifiques pour toucher les segments de clientèle traditionnellement délaissés.

Il pourrait être difficile de reconduire les actions d'accompagnement si les fonds nécessaires ne sont pas fournis pour cela (bien que certaines entreprises soient prêtes à payer pour ce service).

### Valeur ajoutée de la coopération transnationale

- > Des compétences/connaissances accrues, tant en matière de gestion que d'accompagnement.
- > Des liens tissés, du réseautage pour les entreprises
- > De l'échange de bonnes pratiques (le gouvernement régional des Asturies a, par exemple, montré beaucoup d'intérêt pour l'agence Autonom'lab).

## Conclusions & perspectives

*« Il faut cesser, à l'avenir, de penser des politiques « pour » les personnes âgées et les remplacer par des politiques élaborées « avec » les personnes âgées, auxquelles il faut, de plus, associer l'ensemble des personnes qui les accompagnent : soignants, aidants familiaux...»*

(B. Mary, sociologue)

*« Il n'y a pas UN marché des seniors, il y a une économie et deS marchés ! »*

(Jérôme PIGNIEZ - ON MEDIO)

La mondialisation crée des opportunités commerciales considérables qui ne pourront être pleinement exploitées par les entreprises qu'à la condition d'être compétitives. Dans ce cadre, l'innovation est une opportunité, pour les entreprises de l'espace sud-ouest européen, de se différencier par rapport à leurs concurrents et de conquérir de nouveaux marchés.

Le projet Silver SUDOE s'est attaché à encourager les entreprises du sud-ouest européen, notamment les PME, à adapter leurs produits et services, mais également leurs stratégies commerciales aux besoins et aux attentes des seniors qui constituent l'un des plus gros viviers de consommateurs en Europe.

Cet objectif participe d'une vision de l'innovation tirée par le marché (et non plus poussée par la technologie) qui intègre largement les attentes des clients et des usagers. Le projet porte également un nouveau regard sur le vieillissement fondé sur l'idée que les personnes âgées ont des besoins spécifiques qui évoluent et se diversifient.

Cette approche s'inscrit dans la stratégie des organismes publics régionaux qui considèrent que la question du vieillissement de la population est à la fois un problème prioritaire et une opportunité. La Région Limousin a notamment retenu l'économie du vieillissement comme un axe fort de sa politique d'innovation.

En impliquant directement des entreprises dans les activités du projet, Silver Sudoe a favorisé le transfert rapide des résultats au système économique et productif.

L'expérience acquise dans le cadre de ce projet pourrait éventuellement conduire à l'émergence de modèles de dispositifs d'accompagnement des entreprises dans l'espace SUDOE.



## Les Entreprises



Remi Piron

[contact@latitude-services.com](mailto:contact@latitude-services.com)

4, avenue Pierre et Marie Curie,  
19360 MALEMORT

+33 (0) 5 55 74 20 83

[www.latitude-services.com](http://www.latitude-services.com)

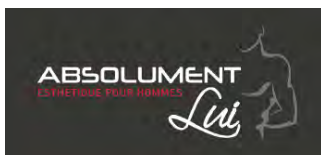
Véronique Charley

[contact@absolument-lui-esthetique.com](mailto:contact@absolument-lui-esthetique.com)

2bis, av. du 11 novembre 1918,  
19100 BRIVE

+33 (0) 9 72 44 78 19

[www.absolument-lui-esthetique.com](http://www.absolument-lui-esthetique.com)



### L'entreprise

Latitude Services, créée en 2008, l'entreprise est spécialisée dans les services à la personne (âgée ou en situation de handicap). Elle emploie aujourd'hui 70 personnes à temps partiel.

Absolument Lui, créée en 2012, cette petite entreprise est la première, en Corrèze, à proposer des services au masculin.

### Le projet

Développer un service "beauté & bien-être" s'adressant aux personnes en perte d'autonomie/dépendante. Les porteurs envisagent de recruter des seniors expérimentés, postulant qu'ils sont les plus à même de comprendre les besoins du public ciblé.

≈≈≈

### Jardins et Ateliers d'Octavie

Raymonde Audebert

11 Hameau des Lascaux,  
23300 St-Priest-la-Feuille

### L'entreprise

Start-up dans le secteur du tourisme, la structure prévoit d'offrir, sur 700 m<sup>2</sup>, 7 chambres, une piscine et un jardin d'hiver de 15 m<sup>2</sup> avec spa.

### Le projet

Le projet vise à proposer des séjours seniors sous la forme de « green camp », intégrant diverses activités : sport, bien-être, detox... L'objectif étant la détente dans un écrin de verdure creusoises.



Cathy Meunier  
[cathy.meunier@assistancedenuit.com](mailto:cathy.meunier@assistancedenuit.com)  
66 Rue du Chinchauvaud,  
87100 Limoges  
+33 (0) 555427826  
[www.assistance-de-nuit.fr](http://www.assistance-de-nuit.fr)

### L'entreprise

Créée en 2013, ADN87 emploi aujourd'hui 5 personnes. Son activité se développe dans le domaine du service à la personne, notamment pour les personnes âgées en perte d'autonomie.

### Le projet

ADN87 souhaite développer un service de téléassistance de nuit. L'innovation réside dans le design même du service qui permettra de mettre en contact les membres de l'équipe et les proches directs de la personne concernée.

A noter que la flotte de l'entreprise compte des véhicules électriques pour une empreinte carbone réduite.

≈≈≈



Antoine Leau  
[aleau@atelier-ressources.fr](mailto:aleau@atelier-ressources.fr)  
Parc Ester, 24 Rue Atlantis –  
Immeuble Boréal  
87069 Limoges  
+33 (0)5 55 42 64 12  
<http://www.atelier-ressources.fr>

### L'entreprise

Créée en 2010, Atelier Ressources offre des services d'expertise en matière d'assurance qualité, restauration et formation professionnelle dans le secteur médico-social.

### Le projet

Sur le principe de la cuisine moléculaire, il s'agit de transformer (technique brevetée) les aliments pour les adapter aux besoins spécifiques des usagers/patients, sans perdre leurs qualités nutritives et énergétiques.

≈≈≈



Xavier Dubois  
[leplateaudemile@orange.fr](mailto:leplateaudemile@orange.fr)  
8 Avenue du Maréchal Foch,  
87120 Eymoutiers  
Tel +33 (0) 5 55 42 75 97

### L'entreprise

Créée en 2009, le Plateau d'Emile propose des services de traiteur en Corrèze.

### Le projet

Xavier Dubois propose de développer des condiments à base d'insectes, pour leur haute teneur protéinique.



Gilles Nauleau  
[contact@lesoufflevert.com](mailto:contact@lesoufflevert.com)  
14 Route de St-Mathieu,  
87150 Cussac  
Tél : 05 55 30 09 70  
[www.lesoufflevert.com](http://www.lesoufflevert.com)

#### L'entreprise

Situé au cœur de la réserve naturelle « Périgord Limousin », Le Souffle Vert est un complexe touristique trois étoiles, labélisé « tourisme vert ». Il offre un hébergement touristique et des équipements pour l'organisation d'évènements professionnels ou de formations.

#### Le projet

La structure postule aujourd'hui au label « tourisme et handicap » et souhaite proposer une offre adaptée aux seniors (60-75 ans), basée sur le maintien de la santé physique et mentale.

≈≈≈



Daniel Gueysset  
[info@timgroup.fr](mailto:info@timgroup.fr)  
Centre de Recherche et d'Innovation en  
Electronique, Parc d'Ester Technopole,  
12 rue Gemini – BAT 3  
87068 Limoges  
+33 (0)5 55 38 35 69



Christian Cadon  
[contact@silis-electronique.fr](mailto:contact@silis-electronique.fr)  
Centre de Recherche et d'Innovation en  
Electronique,  
+33 (0)5 55 06 07 69

#### L'entreprise

TIM Group, créée en 2008, l'entreprise se spécialise en ingénierie informatique et communication digitale.

SILIS est un spécialiste de l'électronique avec une expertise dans les domaines des communications, éclairage, interfaces humaines, automatisation...

#### Le projet

D-Easy est un système d'ouverture de porte sans clefs qui devrait permettre aux professionnels un accès facilité en cas d'urgence, avec une offre de services annexes (gestion des personnes autorisées, planning des services à domicile...)

≈≈≈



Yves Bouillaguet  
[contact@voisinage.coop](mailto:contact@voisinage.coop)  
1 Rue de la Barrière  
19000 TULLE  
+33 (0)5 55 20 81 29  
[www.voisinage.coop](http://www.voisinage.coop)

#### L'entreprise:

Voisinage est une coopérative issue de l'association de trois entreprises (Territoire 19, YBou et PB), avec le projet de développer des habitats intergénérationnels.

#### Le projet

Le projet de construction participative, coopérative et écologique ne s'adresse pas qu'au public senior mais prétend toucher un public issu de différents horizons pour une mixité sociale et intergénérationnelle.

Publié par la Région Limousin



Limoges, février



[www.silversudoe.eu](http://www.silversudoe.eu)



**PRODTEC**  
FABRICA DE FUTURO

 **CCI LIMOUSIN**



**CÂMARA DE COMÉRCIO  
E INDÚSTRIA DO CENTRO**  
CONSELHO EMPRESARIAL DO CENTRO



**FUNDECYT PCTEX**  
*um espaço para inovar*



**IAPMEI**  
Partners para o Crescimento



**IDE PA**  
PARA O SECTOR EMPRESARIAL  
E INOVADOR

**GOBIERNO DE EXTREMADURA**  
Consejería de Economía, Competitividad e Innovación



  
**Autonom'lab**  
Activador de projetos inovadores  
que transformam ideias em realidade

  
**Université  
de Limoges**

  
**UNIVERSIDADE DE COIMBRA**