



Ministère fédéral
de la Famille, des Personnes âgées,
de la Femme et de la Jeunesse



EUROPÄISCHE KOMMISSION
Direction Générale
Emploi, Affaires sociales et
Égalité des chances

Congrès européen « Faire du changement démographique une chance : le potentiel économique des seniors »

Berlin, le 17 et 18 avril 2007

Documentation

Cofinancé par la Commission européenne

Congrès
Chance
Démographique

Table des matières

Introduction

Ursula von der Leyen

Ministre fédéral de la Famille, des Personnes âgées, de la Femme et de la Jeunesse 4

Programme 5

Forum d'introduction : L'expérience, c'est l'avenir – L'importance des personnes âgées pour le développement économique 8

■ Ursula von der Leyen, Ministre fédéral de la Famille, des Personnes âgées, de la Femme et de la Jeunesse 10

■ Vladimir Spidla, Commissaire européen chargé de l'emploi, des affaires sociales et de l'égalité des chances 14

■ Marjeta Cotman, Ministre de l'Emploi, de la Famille et de la Cohésion sociale (Slovenie) 18

■ Margret Suckale, Membre du directoire de la Deutsche Bahn AG 22

Forum A : Les personnes âgées en tant que consommateurs (I) – De nouveaux produits pour une société qui vieillit 27

■ Prof Dr Roger Coleman, Royal College of Art 28

■ Klaus-Peter Wegge, Siemens Accessibility Competence Center 32

■ Stefan Gudelach, Nintendo Europe 37

■ Dr Hans-Joachim Lindner, Centre de recherche de Ford, Aix-la-Chapelle 43

■ Dr Marion Gierden-Jülich, Secrétaire d'Etat Ministère des Générations, de la Famille, des Femmes et de l'Intégration du Land Rhénanie du Nord-Westphalie 47

Forum B : Les personnes âgées en tant que producteurs (II) – Leur réussite dans l'économie 50

■ Dr Willi Buschak, Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail 51

■ Thomas Thorsøe, NETTO Supermarkt International 56

■ Dr Manfred Diederichs, Karl Diederich KG 59

■ Mike Crisp, HouseHubbies Handyman Service 61

■ Henri Lourdelle, Confédération européenne des syndicats 64

Forum C : Les personnes âgées en tant que consommateurs (II) – Des services novateurs pour une société qui vieillit 67

■ Prof Dr Björn Bloching, Roland Berger Strategy Consultants 68

■ Leo Novobilsky, Hôtels de cure et de remise en forme 72

■ Jan Slagter, Radio-télévision MAX 74

■ Juan Carlos Guzmán, Europ Assistance Espagne 77

■ Walter Link, Association fédérale allemande des organisations de seniors (BAGSO e. V.) 81

Forum D : Les personnes âgées en tant que producteurs (II)	
– Partenaires de l'économie	83
I Dr Johannes Meier, Fondation Bertelsmann	84
I Dr Franz Schoser, Senior Experten Service	87
I Heidi Evers, Vilans.....	90
I Gianni Pavesi, Italian Business Angels Network	94
I Richard Baker, AGE Concern Royaume-Uni	97
 Rapport des forums	101
I Prof Dr Gerhard Nägele, Université de Dortmund	102
I Robert Anderson, Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail.....	105
 Présentation des données essentielles : Vieillissement Actif – Active Ageing ..	109
I Prof Dr Alan Walker, Université de Sheffield	110
I Anne-Sophie Parent, AGE – La plate-forme européenne des seniors.....	114
 Débat : Relever les défis du changement démographique	
– Consolider la compétitivité et la capacité d'innovation	121
Extraits de la table ronde, animé par Petra Diroll, Télévision allemande ARD.....	123
I Rolf Myhrman, Ministère des Affaires sociales et de la Santé de Finlande	
I Katja Praefke, Unilever Allemagne	
I Nicole Prud'homme, Comité économique et social européen	
I Sara E. Rix, Ph.D., AARP Public Policy Institute	
I Jérôme Vignon, Commission européenne, Direction Générale Emploi, Affaires sociales et Egalité des Chances	
 Conclusion	133
Gerd Hoofe, Secrétaire d'Etat, Ministère fédéral de la Famille, des Personnes âgées, de la Femme et de la Jeunesse.....	133
Participants.....	138

Introduction

Madame, Monsieur,

Presque tous les États membres de l'Union européenne se trouvent confrontés à la même situation : alors que le taux de natalité et la population baissent constamment, la part des personnes de plus de 65 ans augmente. Rien qu'en Allemagne, elle doublera d'ici 2050 pour atteindre 30 pour cent. Si l'on a parlé jusqu'à maintenant principalement des conséquences négatives du changement démographique sur la société, sur l'économie et sur les systèmes sociaux, le Ministère fédéral de la Famille, des Personnes âgées, de la Femme et de la Jeunesse a mis en avant les opportunités de ce développement dans le cadre de la présidence du Conseil de l'Union européenne. Avec le congrès européen : « **Faire du changement démographique une opportunité : le potentiel économique des seniors** », organisé avec la Commission de l'Union européenne, nous nous sommes tournés pour la première fois, et de manière ciblée, vers les compétences et le potentiel des seniors. Car ils sont indispensables à notre société pour une meilleure compréhension des générations, mais aussi pour plus de croissance économique, pour que l'Allemagne, à l'avenir, reste compétitive à un niveau mondial.



Les 400 participants des pays membres de l'Union européenne, des États-Unis et de la Turquie, issus de la politique, de l'économie, de l'administration, de la science et de la société civile, ont débattu pendant 2 jours des nouveaux marchés potentiels des produits et des prestations de services qui sont adaptés aux besoins des seniors. La génération des seniors dispose d'un pouvoir d'achat élevé qui augmentera de plus en plus avec la démographie. Si nous réussissons, en outre, à intégrer encore plus activement les seniors dans la société civile, beaucoup de nouvelles opportunités peuvent en résulter. Dans l'économie, par exemple, avec le développement de produits, dans le conseil aux entreprises ou sur le secteur des prestations de services. Les seniors peuvent apporter un grand savoir et une grande expérience en tant qu'employés, entrepreneurs ou créateurs d'entreprises.

Les conférences et discussions dans l'assemblée plénière et dans les groupes de travail ont montré à tous les participants quelles opportunités le changement démographique offre à la croissance économique européenne et à l'emploi, et quel profit peut ainsi en être tiré, non seulement dans les entreprises, mais également surtout pour les seniors d'aujourd'hui et de demain. Leur qualité de vie sera optimisée grâce aux nouveaux produits et prestations de services qui seront spécialement conçus pour eux, et dont tous les consommateurs pourront profiteront. C'est à nous tous de savoir tirer parti de cette opportunité.

Les présents actes retracent toutes les présentations et discussions proposées dans le cadre de la conférence spécialisée qui s'est tenue du 17 au 18 avril 2007 à Berlin. Ils montrent à tous ceux qui sont intéressés par ce sujet, mais qui n'ont pas pu y assister, les chemins à emprunter pour que la puissance économique de la vieille Europe puisse rendre cet espace plus dynamique et plus compétitif sur le plan mondial à l'horizon 2010.

URSULA VON DER LEYEN

MINISTRE FÉDÉRAL DE LA FAMILLE,

DES PERSONNES ÂGÉES, DE LA FEMME ET DE LA JEUNESSE

berlin congress centre, 17 et 18 avril 2007, Berlin

Congrès européen

**« Faire du changement démographique une chance :
le potentiel économique des personnes âgées »**

Mardi 17 avril 2007

à partir de 8h30

Enregistrement des participants

10h00

Pause café

11h – 11h10

Accueil par l'animatrice : Petra Diroll, Télévision allemande ARD/
Radio bavaroise

11h10 – 12h30

**L'expérience est le futur – L'importance des personnes âgées pour
le développement économique**

- | Ursula von der Leyen, Ministre fédéral de la Famille, des Personnes âgées, de la Femme et de la Jeunesse, Allemagne
- | Vladimír Špidla, Commissaire européen chargé de l'Emploi, des Affaires sociales et de l'Égalité des chances
- | Marjeta Cotman, Ministre de l'Emploi, de la Famille et de la Cohésion sociale, Sloénie
- | Margret Suckale, Membre du directoire Deutsche Bahn AG

12h30 – 14h00

Pause déjeuner

14h00 – 15h30

Forum A : Les personnes âgées en tant que consommateurs (I) –
De nouveaux produits pour une société qui vieillit

- | Ouverture : Prof Dr Roger Coleman, Royal College of Art
- | Klaus-Peter Wegge, Siemens Accessibility Competence Center
- | Stefan Gundelach, Nintendo of Europe
- | Dr Hans-Joachim Lindner/Dr Werner Koch, Centre de recherche de Ford, Aix-la-Chapelle
- | Commentaire : Dr Marion Gierden-Jülich, Secrétaire d'Etat, Ministère des Générations, de la Famille, de la Femme et de l'Intégration de Rhénanie du Nord-Westphalie, Allemagne
- | Animatrice : Dr Elisabeth Mestheneos, 50+Hellas

Forum B : Les personnes âgées en tant que producteurs (I) – Leur réussite dans l'économie

- | Ouverture : Dr Willy Buschak, Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail
- | Thomas Thorsøe, NETTO Supermarket International
- | Dr Manfred Diederichs, Karl Diederichs KG
- | Mike Crisp, HouseHubbies Handyman Service
- | Commentaire : Henry Lourdelle, Confédération européenne des syndicats
- | Animatrice : Monika Sieradzka, Télévision polonaise TVP

- 15h30 – 16h15 **Pause café**
- 16h15 – 17h45 **Forum C : Les personnes âgées en tant que consommateurs (II)**
 – Des services novateurs pour une société qui vieillit
 | Ouverture : Prof Dr Björn Bloching, Roland Berger Strategy Consultants
 | Leo Novobilsky, Marienbad Kur & Spa Hotels
 | Jan Slagter, Radio-télévision MAX
 | Juan Carlos Guzmán, Europ Assistance Espagne
 | Commentaire : Walter Link, BAGSO – Lobby des personnes âgées, Allemagne
 | Animatrice : Dr. Elisabeth Mestheneos, 50+Hellas
- Forum D : Les personnes âgées en tant que producteurs (II)**
 – Partenaires de l'économie
 | Ouverture : Dr Johannes Meier, Fondation Bertelsmann
 | Dr. Franz Schoser, Senior Experten Service
 | Heidi Evers, Vilans
 | Gianni Pavesi, Italian Business Angels Network
 | Commentaire : Richard Baker, AGE Concern
 | Animatrice : Monika Sieradzka, Télévision polonaise TVP
- 19h30 **Accueil à l'Hôtel de ville rouge (Rotes Rathaus)**
 – **Avec buffet et programme d'accompagnement**
 | Accueil : Ingeborg Junge-Reyer, Maire et Sénatrice en charge du développement urbain, Berlin
 | Ouverture : Dr Hermann Kues, Secrétaire d'État parlementaire auprès du Ministère fédéral de la Famille, des Personnes âgées, de la Femme et de la Jeunesse, Allemagne
 | Discours de banquet : Nikolaus van der Pas, Directeur Général en charge de l'Emploi, des Affaires sociales et de l'Egalité des chances, Commission européenne

Mercredi 18 avril 2007

- 9h00 – 09h30 **Rapport des forums**
 | Prof Dr Gerhard Naegele, Université de Dortmund
 | Robert Anderson, Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail
- 9h30 – 10h30 **Vieillessement actif - Active Ageing**
 | Prof Dr Alan Walker, Université de Sheffield
 | Anne-Sophie Parent, AGE – La plate-forme européenne des personnes âgées

10h30 – 11h00	Pause café
11h – 12h50	Accepter la situation du changement démographique – Consolider la compétitivité et la capacité d'innovation Table ronde animée par Petra Diroll, Télévision allemande ARD/Radio bavaroise - Jérôme Vignon, Commission européenne, Direction Générale Emploi, Affaires sociales et Egalité des Chances - Rolf Myhrman, Ministère des Affaires sociales et de la Santé de Finlande - Nicole Prud'homme, Comité économique et social européen - Katja Praefke, Unilever Allemagne - Sara E. Rix, Ph.D., AARP Public Policy Institute
12h50 – 13h00	Conclusion : Gerd Hoofe, Secrétaire d'Etat auprès du Ministère fédéral de la Famille, des Personnes âgées, de la Femme et de la Jeunesse, Allemagne
13h00 – 14h00	Pause déjeuner
14h00	Fin du congrès
14h00 – 16h00	Programme des accompagnants : Promenade en bateau sur la rivière Spree

Forum d'introduction :
L'expérience, c'est l'avenir –
L'importance des personnes âgées pour
le développement économique



Remerciements à



Petra Diroll, ARD,
présentatrice du programme



Dr Elizabeth Mestheneos, 50+Hellas, et Monica Sieradzka, Télévision polonaise TVP, ont animé les forums A à D

Ursula von der Leyen

**Ministre fédéral de la Famille, des Personnes âgées,
de la Femme et de la Jeunesse (Berlin)**



Monsieur le Commissaire Špidla, chère Madame Cotman,
chère Madame Suckale,
Mesdames, Messieurs les Députés du Parlement européen et du
Bundestag allemand,
chers invités,

Je vous remercie très sincèrement d'être tous venus pour que nous puissions, avec l'aide de la Commission européenne, examiner le sujet **« Faire du changement démographique une opportunité »**.

Le théologien et philosophe des religions Romano Guardini a déclaré : « On parle souvent, et non sans inquiétude, de la place qu'occupent les seniors dans la population totale d'un pays. Pour ma part, je me suis plutôt demandé si la vraie inquiétude ne relevait pas de l'absence de fonction des seniors au sein de notre communauté. »

Nous avons besoin d'une nouvelle image de la vieillesse. Nous devons prendre conscience du potentiel de l'âge dans l'allongement de la vie, qui nous apporte des « années gagnées », qui peuvent elles-mêmes être vécues en bonne santé et dans une bonne forme intellectuelle et physique.

Je remercie la Commission européenne et vous en particulier, Monsieur le Commissaire Špidla, de nous donner l'occasion de nous pencher sur les possibilités inhérentes au changement démographique. Un regard qui met en avant les opportunités qui s'offrent à nous.

Environ 500 millions de personnes vivent dans les 27 pays membres de l'Union européenne. Au cours des prochaines décennies cependant, la population diminuera. La tranche d'âge des 15 à 65 ans se réduira d'environ 50 millions de personnes. Mais la proportion de personnes âgées de plus de 80 ans triplera. La raison en est que nous vivons plus longtemps et qu'il y a de moins en moins d'enfants qui naissent.

Dans plus de la moitié des pays de l'Union européenne, cela entraînera un dépeuplement des sociétés. Nous subissons tous le processus croissant du vieillissement. Pourtant, certains Etats sont d'ores et déjà mieux préparés que d'autres.

Nous plaçons notre présidence du conseil de l'Union européenne sous la devise : « Faire du changement démographique une opportunité et encourager l'égalité des chances pour tous dans l'emploi et dans la société ». Nous intégrons nos mesures dans la stratégie de Lisbonne en faveur de la croissance et du développement durable. Nous examinerons le changement démographique à travers le point de vue des deux « extrémités » : d'une part, les jeunes, les enfants et leurs parents qui, au milieu de leur vie, ont une grosse pression sur

leurs épaules, et d'autre part, l'ancienne génération, sur laquelle nous allons réfléchir intensément au cours de ce congrès.

C'est pour cette raison que nous avons fondé une Alliance européenne des Familles. Le but est de comprendre ces processus de changements pour faire en sorte que les jeunes aient le temps de s'occuper de leurs enfants et de leur travail, soutenus par la génération des plus âgés qui veut à nouveau prend part à l'organisation de notre Europe.

Dans le cadre de cette alliance, la commission a réuni un groupe d'experts très en vue qui sera chargé d'étudier la question du changement démographique. En coopération avec la Slovénie et le Portugal, nous nous sommes mis d'accord, au sein de la présidence tripartite, sur un programme de travail commun. Toutes ces initiatives s'inscrivent dans un consensus étroit avec les structures existantes au niveau européen, et notamment avec le Comité de Protection sociale et le Comité de l'Emploi.

Mesdames, Messieurs,

Au début de ce siècle, les questions centrales sont les suivantes : Comment voulons-nous vivre ensemble dans l'avenir ? Que pouvons-nous demander à nos enfants et petits-enfants sans qu'ils s'effondrent sous les charges ? Dans ce contexte, on se demandera comment organiser une société dans laquelle il y a de moins en moins d'êtres humains. Que cela signifie-t-il pour nous, et que cela signifie-t-il pour l'Europe ?

S'il y a moins d'êtres humains, cela aura des répercussions sur la croissance économique, sur les recettes fiscales et sur la productivité du travail, sur la capacité d'innovation et sur l'équilibre entre les générations, ainsi que sur nos relations les uns envers les autres. Moins d'êtres humains, cela signifie aussi moins de possibilités de rencontres et moins d'échanges. Cela commence dans la famille, se poursuit dans le cercle des connaissances et des amis, et enfin dans la société, à travers la vie associative.

Notre image de la vieillesse doit changer sur trois aspects :

- I explorer le potentiel actif, productif et novateur**
- I ne pas laisser flétrir l'expérience sociale des seniors**
- I renforcer le pouvoir d'achat de « l'économie grise » (silver economy) dans la zone économique européenne.**

Comment pouvons-nous explorer ce potentiel actif, productif et novateur ? A cet égard, une meilleure intégration de la main-d'œuvre âgée s'avère indispensable. Au cours des 20 prochaines années, l'âge moyen de la population active en Europe va continuer à augmenter. En Allemagne, d'ici 10 ans, les 40-50 ans représenteront la tranche d'âge la plus importante au sein des entreprises. Dans le même temps, le nombre d'hommes et de femmes en âge de travailler diminuera. Nous aurons alors besoin des seniors !

L'aptitude à vivre et à travailler vieux est cependant une conséquence directe de ce que nous avons fait jadis. La personne qui apprend dès l'enfance à entraîner son corps et sa tête, à s'occuper de ses relations sociales et de sa santé, à se réorienter régulièrement, à venir à bout des

périodes de transition et des pertes, aura de grandes chances de conserver ses atouts, même à un âge avancé.

Les futures générations de personnes âgées, à savoir la génération des personnes d'âge mûr et la génération des plus jeunes, vont se faire à l'idée qu'ils devront apprendre tout au long de leur vie. Cela va d'ailleurs dans le sens d'une politique moderne de la famille : les diplômés, les premiers pas dans la vie professionnelle et le désir de faire des enfants ne peuvent pas être compressés entre 30 et 40 ans.

Les trois blocs rigides, à savoir formation, emploi ou famille, puis retraite, ne pourront plus exister sous cette forme. Il y aura le temps de travail, le temps pour être mère ou père, le temps des soins, le temps des formations complémentaires et le temps du bénévolat. À l'avenir, toutes ces phases se relayeront, et ce, jusqu'à la fin de la vie.

D'après les recherches menées sur le travail, les groupes composés de personnes de tranches d'âge différentes sont les plus compétitifs. C'est connu depuis longtemps. Selon un vieux proverbe allemand « Les nouveaux balais balayent mieux que les vieux ! Mais les vieux balais savent mieux balayer dans les coins ! »

J'en arrive maintenant à la deuxième question. Comment pouvons-nous faire pour ne pas laisser flétrir l'irremplaçable expérience sociale des seniors ? Si une personne part à la retraite aujourd'hui, il lui reste encore un quart de sa vie devant elle, une longue période lorsque la personne, ou son entourage, n'y est pas bien préparée.

Autrefois, les personnes âgées occupaient par exemple des fonctions de conseillers, d'enseignants, de guérisseurs ou de juges. Elles étaient respectées et honorées. C'est encore le cas aujourd'hui dans certains pays. Selon un vieux proverbe africain, « Un vieillard qui meurt, c'est une bibliothèque qui brûle ». Il s'agit pour nous de savoir utiliser le trésor d'expériences que représente toute une vie.

La catégorie des 60–70 ans est le groupe qui possède à l'heure actuelle le plus de temps à consacrer au bénévolat. Mais là encore, l'engagement citoyen suppose la construction de structures dans lesquelles seront employés au mieux le temps et l'argent investis. C'est pourquoi, en Allemagne, nous développons des « maisons multi-générationnelles », dans lesquelles les seniors et les jeunes se rencontrent sous un même toit. Ils échangent leurs expériences et s'entraident au quotidien. Chacun peut faire quelque chose et chacun reçoit quelque chose en retour. Tout est fait pour que les différentes générations puissent s'acquitter ensemble des tâches communes autour des enfants, des adolescents et des seniors.

Mais cela s'applique également au volontariat inter-générationnel : si quelqu'un peut donner une heure, un jour ou une semaine par mois, nous créerons des opportunités pour que chacun puisse s'investir en fonction de ses capacités.

Enfin : comment pouvons-nous renforcer le pouvoir d'achat de « l'économie grise » dans la zone économique européenne ? De nouveaux marchés apparaissent pour des produits et des prestations de services adaptés aux seniors. Si nous savons en tirer profit, cela aura des répercussions favorables pour tous car le marché de l'« économie grise » est vraiment impor-

tant. Il est surprenant que ce marché soit encore si peu mis en valeur. La plupart des activités marketing du commerce, des banques et de l'industrie ciblent encore majoritairement les jeunes consommateurs.

Et pourtant, la génération des « 50 ans et plus » achète aujourd'hui, en Europe, la moitié des cosmétiques pour le visage. Les seniors achètent 80 pour cent des voitures de luxe. Ils disposent du pouvoir d'achat le plus élevé de tous les temps en Allemagne. L'Institut allemand de Recherche économique a calculé que la génération des plus de 60 ans dispose d'un pouvoir d'achat de 316 milliards d'euros. Cela signifie qu'un euro sur trois est dépensé par les seniors. A l'horizon 2050, cette proportion atteindra plus de 40 pour cent.

De bons produits adaptés aux seniors, voilà un marché à exploiter. De nouvelles perspectives de croissance apparaissent aussi dans le domaine des services de proximité aux personnes. Les seniors ne constituent pas seulement une cible extrêmement séduisante en tant que consommateurs. Ils sont eux-mêmes producteurs et proposent des prestations de services spécifiques. Les différents forums de cette conférence approfondiront ces aspects.

Les entreprises commencent à repenser leur orientation en ce qui concerne la structure d'âge de leurs employés, mais aussi les demandes des plus âgés. Les petites et moyennes entreprises ne peuvent pas se passer de leur soutien. Si l'Europe se prépare suffisamment tôt à ces besoins, elle pourra se placer en tête de la compétition mondiale.

Nous ne pouvons pas arrêter le développement démographique. Mais nous avons aujourd'hui l'occasion de pouvoir jeter des bases solides. Les messages suivants devraient ressortir de ce congrès : les seniors constituent une richesse pour notre société. Ils ont des compétences et du potentiel. Nous avons besoin des personnes âgées dans notre société. Nous aimerions nous attacher leur coopération en faveur d'une meilleure entente avec les autres générations, d'une croissance économique et de l'optimisation du marché. Avec « l'économie grise », l'Europe peut se créer un marché croissant et lucratif, tout en montrant l'exemple au monde entier.

Nous devons nous inspirer des bons exemples qui se dégageront de ce congrès et trouver les moyens de transformer de supposés problèmes en véritables opportunités !

Vladimír Špidla

Commissaire européen chargé de l'Emploi, des Affaires Sociales et de l'Egalité des chances (Bruxelles)



Madame la Ministre von der Leyen,
Madame la Ministre Cotman,
Mesdames et Messieurs,

Je suis heureux d'ouvrir cette conférence. Je suis surtout heureux de pouvoir le faire avec vous, Madame la Ministre von der Leyen, Madame la Ministre Cotman et Madame Suckale, car je sais que ce sujet vous tient autant à cœur que moi !

Cette conférence est le reflet d'un changement de mentalité perceptible que la Commission européenne a voulu déclencher dans son Livre Vert sur les changements démographiques en mars 2005. Ce n'est pas sans raison que mon collègue Joaquín Almunia et moi-même avons intitulé la Communication de la Commission européenne du 12 octobre 2006 « L'avenir démographique de l'Europe : transformer un défi en opportunité ». Nous avons pensé qu'il était grand temps d'arrêter de nous plaindre du déclin démographique et du vieillissement de l'Europe ! Le changement démographique est bien entendu un défi. Mais nous ne devons pas non plus oublier les opportunités qui accompagnent ce défi. Le grand écrivain français André Gide a déclaré : « Pas plus que de considérer la jeunesse seulement comme une promesse, sied-il de ne voir dans la vieillesse qu'un déclin. Tout âge est capable d'une perfection particulière. » Et il avait raison !

Appliqué à la situation des sociétés qui vieillissent, cela implique de mieux reconnaître et de cultiver le savoir, l'expérience et les capacités des seniors. Parce qu'il y a là un vrai potentiel. Si nous savions développer ce potentiel pour le bien de tous, nous pourrions tirer profit des grandes opportunités que ce défi nous offre.

La vieillesse doit jouer un rôle nouveau dans notre vie sociale et économique. Nous devons nous débarrasser de cette idée selon laquelle l'âge doit être assimilé à la « retraite », à l'« immobilisme » ou à la « rupture ». Le savoir ne saurait remplacer l'expérience ! Les seniors possèdent un trésor d'expériences et de compétences. Un changement des mentalités s'est opéré à la faveur de la part croissante de personnes âgées dans la société. Nous savons maintenant que d'ici 2050, la population des plus de 65 ans va doubler en Union européenne, pour atteindre 30 pour cent. Dans le même temps, la population des plus de 80 ans va tripler pour atteindre 11 pour cent. Enfin, l'espérance de vie va continuer d'augmenter. Selon les prévisions, elle pourrait augmenter de 5 ans en Europe à l'horizon 2050. La vieillesse est donc en plein essor !

Notre conférence portera surtout sur la question de savoir comment nous pouvons développer en Europe le potentiel économique des seniors.

C'est pour cela que j'aimerais me concentrer sur les trois points suivants :

1. Tout d'abord, j'aimerais démontrer que les seniors disposent, dans notre vie économique, d'un grand potentiel, souvent inutilisé, en tant que consommateurs, employés, entrepreneurs ou consultants.
2. Puis je montrerai que les seniors ne peuvent développer leur potentiel que si l'on pose des jalons dans la société et dans l'économie. Concrètement, cela implique de prendre au sérieux leurs besoins, de soutenir les seniors actifs, et d'encourager une économie durable des seniors.
3. Enfin, je conclurai sur ce que nous pouvons faire, au niveau européen, pour développer le potentiel économique des personnes âgées.

Tout d'abord, voyons le premier point. La part croissante des seniors dans la population implique aussi leur rôle grandissant en tant que consommateurs. Comme le montre une étude de l'Institut allemand de Recherche économique, les plus de 60 ans représentent un tiers des dépenses de consommation en Allemagne et ce taux pourrait augmenter jusqu'à 40 pour cent d'ici 2050. Par ailleurs, une société vieillissante a besoin de nouveaux produits. Jusqu'à présent, on pensait que la consommation des seniors se limitait aux coussins chauffants, aux couvertures contre les rhumatismes et aux tristement célèbres excursions en bus. Mais la fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail a calculé que les ventes de voitures pourraient augmenter de 5 à 8 pour cent si elles s'adaptaient aux besoins des seniors. Je pense, là aussi, aux technologies de l'information et de la communication. À l'heure actuelle, le fossé numérique qui existe dans notre société s'étend même entre les générations. Il est donc fondamental que les seniors s'initient à l'informatique et à Internet. Un marché croissant s'ouvre également dans le domaine des technologies et des services d'assistance et d'aide aux personnes âgées dans leur vie quotidienne: les téléphones vidéo, programmes de reconnaissance de voix, services d'assistance et d'urgence, etc. leur permettront de jouir d'une vie plus indépendante. De plus, avec le vieillissement de la population, la demande de services sociaux et de santé de qualité augmente. Celui qui se spécialise dès aujourd'hui dans ce domaine est certain de bénéficier de la sécurité de l'emploi. Enfin, les seniors constituent une cible de plus en plus intéressante pour la branche touristique. Au lieu des excursions en bus mentionnées précédemment, les offres de remise en forme gagneront peut-être en attractivité.

Mais lorsque l'on évoque le potentiel économique des seniors, il n'est pas seulement question de consommation. Pourquoi ne pourraient-ils pas fonder leur propre entreprise ? Ou pourquoi ne deviendraient-ils pas consultants ? Dans la réalité, il existe de nombreux exemples encourageants pour lesquels des entrepreneurs âgés ont aidé des jeunes à créer leur entreprise. Leur longue expérience constitue un apport irremplaçable et une source d'enrichissement énorme. Enfin, nous découvrons de plus en plus les compétences des travailleurs les plus âgés. Un potentiel important sommeille chez ces personnes pour le marché du travail dans l'avenir. À l'horizon 2030, le nombre de travailleurs âgés de 55 à 64 ans augmentera de 14 millions en Union européenne. Mais indépendamment de ces données démographiques chiffrées, un nombre croissant d'entreprises apprécie les compétences des travailleurs les plus âgés. Lorsque plusieurs générations travaillent ensemble, elles peuvent échanger leurs connaissances et leurs expériences. Un effet de synergie se crée. L'esprit des jeunes se combine à l'expérience professionnelle des seniors. Finalement, tout le monde en profite. En outre, en raison de la croissance démographique, il se dessine déjà dans certaines

branches professionnelles une pénurie de main-d'œuvre jeune, ce qui suscite une demande d'employés plus âgés.

Cela montre à l'évidence le potentiel économique des seniors. Ce qui m'amène au deuxième point. Nous avons besoin aujourd'hui de poser des jalons dans la société et dans l'économie afin de pouvoir développer ce potentiel. Nous devons tout d'abord reconnaître et prendre au sérieux les demandes des seniors. Pour cela, il nous faut réaliser des analyses pour évaluer leurs besoins et leurs comportements d'achat. C'est un premier pas vers l'encouragement d'une économie durable des seniors. Sur cette base, les entreprises peuvent développer des produits et des services adaptés. Nous devons également prendre en compte la situation des seniors dans le cadre de la modernisation de nos services sociaux et de santé. Enfin, nous devons encourager la vieillesse active sur le lieu de travail. Par exemple, nous pouvons aider, par des mesures spécifiques, les seniors qui veulent fonder une entreprise. Concrètement, nous devons, en Europe, oublier la culture et la pratique des départs en préretraite. Mais il ne suffit pas de limiter les préretraites. Nous avons besoin de mesures incitatives qui rendraient possibles et attractives le maintien des personnes âgées dans la vie professionnelle. Pendant mon mandat de Premier Ministre de la République tchèque, nous avons mis en place un système dans le cadre duquel la pension de retraite d'une personne qui continue à travailler, même après avoir dépassé l'âge de départ à la retraite, augmente chaque mois. L'âge moyen de départ à la retraite a donc augmenté de 1,7 année entre 2000 et 2005, pour atteindre 60,6 ans. C'est toujours trop bas, mais supérieur à la moyenne européenne qui est de 59 ans. Et puis, comme le dit le proverbe : « L'inactivité fait rouiller » ! Plus encore qu'auparavant, nous avons besoin d'apprendre tout au long de notre vie, et à tout âge. L'Allemagne a encore beaucoup de chemin à faire dans ce sens. Nous avons besoin en outre de formes flexibles d'organisations du travail qui prennent en compte l'âge du personnel. Pourquoi ne pas développer le temps partiel des seniors qui leur permettrait de rester au travail, tout en facilitant une meilleure transition vers la retraite ? Enfin, une meilleure prise en charge de la santé et de la sécurité, au travail comme dans la vie privée, est nécessaire pour que les personnes puissent profiter, aussi longtemps que possible, d'une vie saine et active.

Dans le troisième point, j'aimerais montrer ce que nous pouvons faire, dans le cadre européen, pour mieux développer et utiliser le potentiel économique des seniors. Lors de sa session du 22 février 2007, le Conseil « Emploi et Politique sociale » a demandé à la Commission européenne, dans le contexte du septième programme-cadre, d'encourager le développement de biens et de services pour les seniors. De cette manière, l'Europe deviendrait un modèle en matière d'économie des seniors. Je pense surtout ici à la nécessité de procéder à l'analyse des biens et des services adéquats, de soutenir les innovations dans ce domaine ou de tester leur utilisation dans la vie courante, ainsi que leur compétitivité. De plus, le Conseil a demandé aux pays membres de jeter les bases du développement de nouveaux marchés sur le secteur de l'économie des seniors. Les ministres ont en outre suggéré de mettre à disposition, en plus des fonds structurels, des budgets adaptés à la prise d'initiatives au niveau régional, national et international, afin de répondre favorablement au changement démographique. Je pense ici concrètement aux projets rattachés au Fonds social européen et qui représentent, avec leurs 70 milliards, un tiers de l'ensemble des fonds structurels. Ces projets doivent promouvoir le vieillissement actif et contribuer à conserver l'expérience et le potentiel des seniors sur le marché du travail. Par ailleurs, le Conseil a demandé à la Com-

mission d'établir l'année prochaine un rapport sur l'adaptation des structures économiques et sociales aux besoins des seniors. Nous allons répondre à cette demande. Enfin, le Conseil a proposé de promouvoir l'échange des bonnes pratiques, des expériences et des savoirs. Nous devons mener un dialogue ouvert dans le cadre des processus existants. Il est important d'établir des coopérations durables et d'intégrer des partenaires sociaux et des organisations non gouvernementales. A travers des activités telles que l'organisation tous les 2 ans de forums démographiques européens, la mise sur pied d'un groupe d'experts très qualifiés dans le domaine de la démographie, ainsi que l'établissement d'un rapport annuel sur la démographie (qui paraîtra pour la première fois fin avril 2007), la Commission va contribuer à un échange des connaissances et à une analyse des tendances démographiques. L'Union européenne s'associe aussi à la lutte contre les discriminations à l'égard des personnes âgées. Cela passera d'une part par la directive-cadre européenne sur l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail dont nous supervisons actuellement l'application. D'autre part, nous voulons favoriser la mise en place d'une conscience dans le cadre de l'année européenne de l'égalité des chances pour tous qui s'est ouverte à Berlin en janvier 2007.

La stratégie de Lisbonne constitue un cadre stratégique crucial pour le développement du potentiel économique des personnes âgées. C'est pourquoi nous nous sommes fixés pour objectif, en ce qui concerne la partie emploi de la stratégie de Lisbonne, d'atteindre un taux d'emploi des personnes âgées de 50 pour cent à l'horizon 2010. Avec un taux actuel de 42,5 pour cent, nous n'en sommes pas trop éloignés. Mais pour cela, nous avons besoin d'une prise de conscience à grande échelle. Cette conférence contribuera certainement à faire avancer cette prise de conscience au niveau économique et à donner un nouveau souffle à l'économie des seniors ainsi qu'au vieillissement actif. Mais nous ne devons pas penser uniquement en termes économiques si nous souhaitons rendre hommage au trésor d'expériences des seniors. Nous pouvons également profiter de l'expérience de l'ancienne génération dans d'autres domaines de la vie sociale, tant sous l'aspect familial que du point de vue du bénévolat. En réalité, le renouveau démographique offre l'opportunité de redéfinir les relations entre les générations. Un changement de mentalité est en train de s'opérer, et plus il touchera de domaines sociaux, mieux cela sera. Alors je donnerais raison à André Gide : tout âge est capable d'une perfection particulière.

Marjeta Cotman

**Ministre de l'Emploi, de la Famille et de la
Cohésion sociale (Ljubljana)**



Chers collègues,
cher Monsieur le Commissaire,
chers invités,

Depuis la seconde guerre mondiale, l'Europe a connu un progrès sans précédent dans les domaines du développement économique et technique. Les niveaux de vie ont enregistré un bond en avant. Aujourd'hui, l'Européen moyen a accès à des biens matériels et à des technologies que ses ancêtres n'auraient jamais imaginer posséder, même en rêve. L'un des effets du progrès scientifique, de la santé, d'une alimentation saine ou de meilleures conditions de travail, a été l'augmentation de l'espérance de vie. Cela constitue sans aucun doute l'une des avancées les plus spectaculaires du 20ème siècle. Toutefois l'Européen moyen d'aujourd'hui est également confronté à des défis qui étaient totalement inconnus de nos ancêtres.

L'allongement constant de l'espérance de vie et l'augmentation du niveau de vie vont de pair avec le déclin du taux de natalité, ce qui a entraîné des changements démographiques sans précédents.

En Slovénie, nous sommes attentifs aux défis démographiques depuis au moins une dizaine d'années. Jusqu'à aujourd'hui, nous avons tenté de réagir dans divers secteurs. Une première mesure a consisté à mettre en œuvre une stratégie de protection des citoyens âgés, en permettant par exemple à ces derniers de rester dans leur environnement familial le plus longtemps possible. Nous nous sommes attelés à accroître la concurrence entre les fournisseurs de services de soins, notamment par l'introduction de services spécialisés.

Au cours de l'année dernière, nous avons mis au point une nouvelle stratégie visant à la protection des citoyens âgés jusqu'en 2010, intitulée « Solidarité, cohabitation et vieillissement qualitatif de la population », rédigée et présentée sous la forme d'un document interministériel. De nombreux participants ont participé à son élaboration : outre le ministère gouvernemental en charge des personnes âgées, plusieurs autres ministères, des autorités nationales, ainsi que des organisations privées ont travaillé ensemble sur la phase préparatoire. La nouvelle stratégie ne se limite pas exclusivement à la génération des personnes âgées, elle se concentre sur les changements démographiques et leurs effets observés dans une perspective nettement plus large. Nous pensons que les changements démographiques affectent beaucoup d'aspects de la société et touchent toutes les tranches d'âge de la population. Le champ d'action de cette stratégie intégrera par conséquent les domaines du travail et de l'emploi, de la retraite et de l'assurance invalidité, de la sécurité sociale, de la famille, de la protection de la santé, de l'éducation et de la formation professionnelle, de la culture, de la science, de la politique de planification du logement et de l'environnement, des transports et de la sécurité. De surcroît, nous avons décidé de mettre en place un conseil chargé de la cohabitation des générations et du vieillissement qualitatif de la population. Ce conseil sera

composé de représentants du gouvernement, de prestataires de services et d'organisations privées. Sa tâche consistera à satisfaire à toutes les exigences nécessaires à la mise en œuvre de cette stratégie.

La stratégie visant à préserver les intérêts des citoyens âgés est une bonne réponse au changement démographique qui s'annonce. Toutefois, nous sommes bien conscients que cette stratégie peut seulement constituer le cadre initial de nos activités futures. C'est pour cela que nous sommes ouverts – et le resterons dans le futur – à de nouvelles suggestions permettant à la fois l'élaboration de concepts pratiques bien établis et d'idées nouvelles, notamment à l'occasion d'un congrès comme celui-ci. Les défis issus du changement démographique alimentent l'un des thèmes de discussion les plus importants de l'actualité, en Slovénie et dans d'autres nations. Nous analysons les projections et les tendances, essayons d'identifier les causes des changements radicaux et cherchons des réponses à ces problèmes. Nous préparons des directives stratégiques supplémentaires : par exemple, nous sommes en train d'introduire des mesures visant à inciter et renforcer l'emploi, la famille et un environnement favorable aux enfants, ainsi que le vieillissement actif et les politiques de migration. Nous n'avons pas encore les solutions et les réponses à tous les problèmes, mais nous savons qu'il est capital, à l'instar du congrès d'aujourd'hui, de continuer à percevoir les changements démographiques comme une opportunité.

Pour cette raison, je tiens à saluer chaleureusement la décision prise par le gouvernement allemand et le Ministre Von der Leyen, de faire du changement démographique le thème central des débats de cette année. C'est avec une immense satisfaction que je constate que ce sujet constitue une priorité commune pour l'Allemagne, le Portugal et la Slovénie. Ensemble, nous pouvons réaliser beaucoup de choses en l'espace d'un an et demi.

La Slovénie a l'intention de prolonger ces débats l'an prochain : peut-être conviendrons-nous d'un congrès similaire en Slovénie cette fois, pour l'an prochain. Nous tenons tout particulièrement à renforcer la conscience et la sensibilisation au fait qu'une coopération intensifiée entre les différentes générations offre de grandes opportunités. Le livre vert de la Commission, portant sur les différentes manières de réagir au changement démographique met l'accent sur l'apport essentiel que constitue la priorité systématique accordée à la solidarité entre les différentes générations afin de trouver une solution aux quatre défis démographiques majeurs de l'Europe d'aujourd'hui et de demain : la hausse du taux de natalité, une meilleure intégration des jeunes générations sur le marché de l'emploi, l'allongement du maintien de la génération intermédiaire dans la vie active, et la garantie d'un vieillissement qualitatif et de soins pour une proportion de personnes âgées toujours croissante.

Progressivement, dans les familles européennes, les jeunes générations, les générations intermédiaires et la troisième génération ont cessé de s'écouter les unes les autres, à la fois au cœur de la cellule familiale et au sein de la société dans son ensemble. Sans rapprochement et connaissance mutuels, la solidarité à l'intérieur de la société ne va cesser de décroître. Si nous voulons créer une nouvelle solidarité entre les générations dans les conditions actuelles, il nous faut développer de nouveaux programmes oeuvrant pour la coopération interactive de toutes les générations les unes avec les autres. Ces programmes doivent garantir que toutes les générations apprennent à se connaître, dans un sens positif, et reconnaissent les possibilités et les bienfaits d'un enrichissement complémentaire mutuel.

La mise en place de méthodes et de programmes pour apprendre à instaurer un échange et une communication réciproque de haute qualité est essentielle si nous voulons atteindre cet objectif.

En raison de la rapidité des développements technologiques et du caractère de plus en plus aliéné du mode de vie, la cellule sociale de base – la famille – a également changé. Il n'y pas si longtemps, les unités familiales se composaient de plusieurs générations, souvent trois ou même quatre générations sous le même toit. De nos jours, le nombre de familles mono-générationnelles augmente, et les liens naturels entre les différentes générations se défont. Surtout, les personnes âgées vivent séparées de la génération intermédiaire, et particulièrement de la troisième génération : cela donne lieu à une grande solitude et engendre le sentiment de ne plus servir à rien ; les expériences des aîeux, qui étaient jadis transmises de génération en génération, ne le sont plus et n'entrent plus en ligne de compte.

En Slovénie, plusieurs institutions poursuivent depuis plus de 15 ans le développement de programmes scientifiques efficaces visant à améliorer le contact entre toutes les générations. Ces programmes ont été lancés pour faciliter un vieillissement qualitatif. Ces organisations ont réussi à diffuser les informations concernant ces différentes activités et programmes permettant de trouver des solutions, et à sensibiliser davantage tous les membres de la population. Plusieurs milliers de bénévoles de tous âges ont été formés pour établir des contacts entre les générations, et ils se réunissent au moins une heure par semaine à deux ou en petits groupes. L'objectif a également été atteint grâce à de brefs stages de 12 heures de formation pour les membres de familles, par exemple ceux qui ont des personnes âgées dans leur famille : les cours incluent une formation permettant aux jeunes personnes de mieux comprendre les besoins des personnes âgées et réciproquement, une éducation aux moyens de réussir une retraite de meilleure qualité, ainsi que divers autres sujets. Actuellement, il existe plus de 20 programmes pratiques qui ont été intégrés au tissu social, entre différentes générations, dans des organisations locales. Tous ces programmes se fondent sur un nouveau modèle commun qui fonctionne autour d'un centre local s'impliquant dans le contact entre générations.

La population de la Slovénie s'élève à deux millions d'habitants (seules Malte, Chypre et l'Estonie ont une population plus réduite). Le pourcentage des plus de 65 ans a atteint 15,75 pour cent au cours de l'année dernière, ce qui s'approche de la moyenne européenne. Le taux de natalité (1,25) se situe cependant nettement en dessous de la moyenne européenne et tout en bas de l'échelle européenne. En comparaison avec d'autres pays européens, nous avons également une faible proportion de personnes âgées se trouvant au chômage, en dépit de nos efforts pour atteindre les objectifs de la stratégie de Lisbonne à travers la mise en place de mesures spécifiques en matière d'emploi. Les effets sont déjà visibles, pourtant nous sommes conscients qu'il reste un potentiel énorme à exploiter, surtout pour augmenter le taux d'emploi chez les personnes âgées, et en particulier chez les femmes âgées. Nous cherchons de nouvelles solutions, des politiques d'emploi actives visant à intégrer les personnes âgées dans le marché de l'emploi et/ou à reporter leur retraite. Dans ce domaine, nous nous sommes concentrés sur les mesures suivantes : (1) des projets de tutorat et de formation dont l'objectif vise la transmission réciproque de l'expérience, de la connaissance, des talents et des compétences entre les employés ; (2) des programmes encourageant la transmission du

savoir-faire aux jeunes générations, en lien avec le processus de départ à la retraite et (3) la possibilité de cumuler un travail à temps partiel et la préretraite avec pour but de maintenir les personnes âgées actives, ce qui aurait également pour effet de reculer leur âge de départ à la retraite.

Les personnes âgées constituent un groupe spécial d'employés, car ils sont capables de se servir de leurs connaissances et de leur expérience pour réaliser avec succès une approche de travail bien mieux intégrée. Ils peuvent éclairer en particulier les jeunes qui se lancent tout juste dans une carrière professionnelle ; les personnes âgées peuvent offrir leurs services comme tuteurs qualifiés et se retirer progressivement, par la suite, de la vie professionnelle, comme ils le désirent.

Avec la mise en place de la réforme des retraites, nous promouvons également la retraite tardive, nous essayons par là de reporter le moment du départ à la retraite en mettant en pratique la possibilité d'une meilleure interaction entre le travail actif et la retraite.

Selon moi, la contribution économique des personnes âgées au développement de la société est largement sous-estimée. C'est actuellement le cas en Slovénie, et il reste encore un énorme potentiel à exploiter. Nous devons créer des conditions appropriées et envisager de nouvelles mesures visant à stimuler l'emploi des personnes âgées. Je suis tout aussi convaincue que face à l'augmentation constante de la proportion de personnes âgées, le secteur économique en premier lieu, mais aussi la société dans son ensemble, doit être à même de réagir à ses intérêts et demandes propres, et doit offrir un volume toujours croissant de produits et de services se destinant essentiellement à cette génération. C'est un processus double que les personnes âgées peuvent intensifier grâce à leurs connaissances et leur expérience des processus de production, ainsi que leur connaissance et leurs hautes exigences en tant que consommateurs. Notre avenir réside dans ce processus.

Je suis convaincue qu'avec la proportion croissante des personnes âgées dans la société, leur potentiel économique montrera en quoi ce changement constitue une réelle opportunité et en prouvera les influences positives dans de nombreux domaines. Nous devons tous reconnaître et utiliser cette chance : aussi bien les gouvernements, les employeurs, les partenaires sociaux, les organisations non-gouvernementales, que les consommateurs.

Margret Suckale

Membre du directoire de la Deutsche Bahn AG (Berlin)

Chers Madame la Ministre von der Leyen,
Monsieur le Commissaire,
Madame la Ministre Cotman,

c'est avec plaisir que je vais, à la suite de mes trois précédents collègues, vous faire part de notre expérience dans le domaine de l'emploi des personnes âgées.



Les entreprises considèrent le vieillissement croissant de la population sous deux aspects principaux : les seniors d'une part, en tant que consommateurs, et d'autre part, en tant qu'employés. Evoquons tout d'abord le premier aspect. Nous sommes tous d'accord sur le fait que les seniors constitueront à l'avenir une clientèle-cible spécifique de plus en plus importante. A l'horizon 2030, la part des plus de 67 ans, c'est-à-dire ceux qui ont atteint l'âge légal de partir à la retraite selon la nouvelle réglementation et qui ont davantage de temps pour profiter de la vie et consommer, passera de 13 à 20 millions. Le groupe des moins de 20 ans, en revanche, passera de 16 à 13 millions d'ici 2030. Dans le même temps, le nombre de personnes âgées de 20 à 67 ans chutera de 52 millions à 47 millions. Le vieillissement et la diminution de la population n'est pas une tendance nouvelle, mais un processus qui s'opère déjà depuis plusieurs années. Pour les entreprises, ce développement démographique fait partie d'une évolution à long-terme contre laquelle on ne peut lutter. Elles doivent s'y adapter.

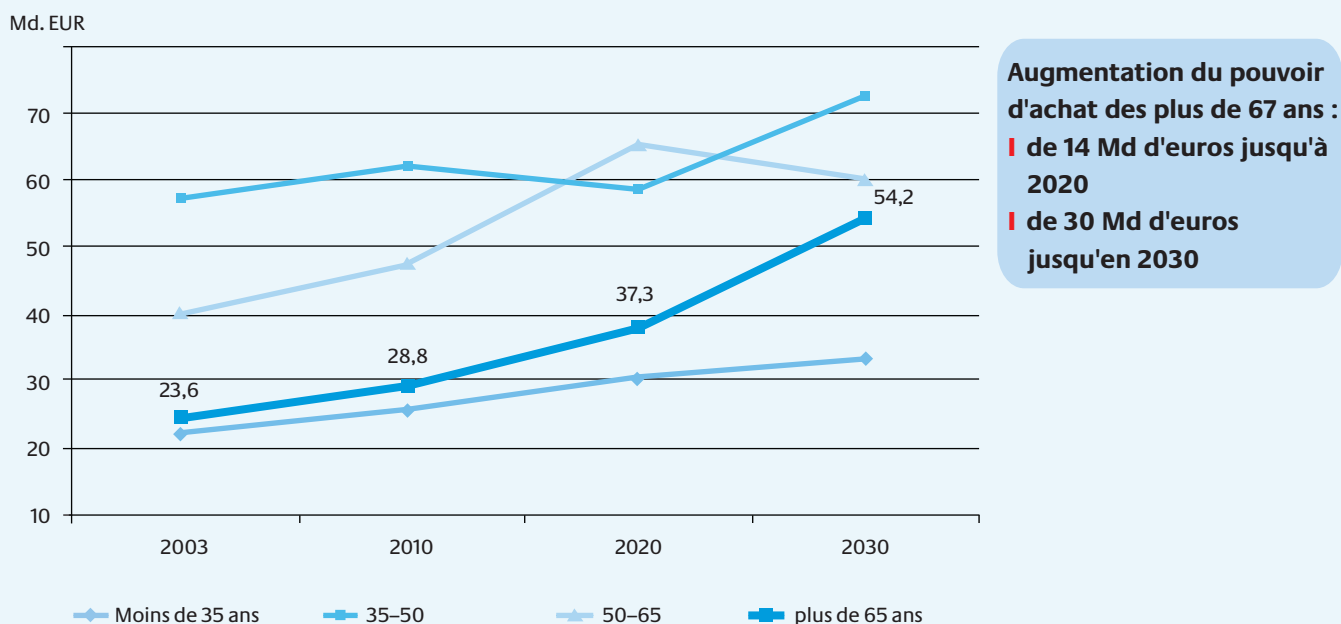
La baisse de la population laisse tout d'abord présager des répercussions négatives pour une société comme la Deutsche Bahn AG. Car nous sommes une entreprise qui transporte plus de 2,5 milliards de personnes à l'année, sur des courtes, moyennes et longues distances. En quelques jours seulement, nous transportons donc autant de passagers que les grandes compagnies aériennes sur une année. Plus de 5 millions de personnes empruntent nos lignes ferroviaires chaque jour.

La Deutsche Bahn AG doit par exemple prendre en compte le fait que ceux qui font la navette entre la maison et le travail, ainsi que le nombre d'élèves empruntant le train diminuera. Nous savons aussi, grâce à de nombreuses simulations, que les villes gagneront en habitants et que la formation de zones à forte concentration urbaine se renforcera. La circulation baissera donc considérablement dans les zones rurales et à la périphérie. La Deutsche Bahn AG doit tenir compte de ce changement parce qu'elle possède, avec ses 34 000 kilomètres, le plus grand réseau ferroviaire d'Europe.

Pour les activités qui reposent sur la mobilité, il se dessine donc des opportunités, mais aussi des risques : non seulement en raison du nombre de voyageurs en baisse, mais également du fait de l'évolution des besoins des clients. Les seniors constitueront à l'avenir un groupe de clients déterminant. Ce déplacement majeur de la structure d'âge influence profondément les règles du jeu des marchés. Les attentes et exigences des personnes âgées sont synonymes de marchés potentiels qui sont autant de défis à relever pour les entreprises.

Le pouvoir d'achat des seniors augmentera fortement jusqu'en 2030

Evolution des dépenses réelles pour le transport par tranches d'âge



Source de données : Institut allemand de Recherche économique, 2007

La génération du troisième âge est non seulement une cible qui s'accroît rapidement, mais également une cible à fort pouvoir d'achat. Elle dispose de gros revenus, et la tradition d'hérédité et le sens extrême de l'économie se perdent. Les dépenses prévisionnelles des plus de 65 ans pour le marché des transports passeront à environ 14 milliards d'euros d'ici 2020, et à environ 30 milliards d'euros en 2030. On note aussi une mutation des valeurs en ce qui concerne l'organisation de la vie active : les vacances prennent la première place des activités de loisirs des seniors. Aucun autre groupe de population ne prend autant de vacances, partant plus fréquemment, plus longtemps et plus loin (en dépensant plus) que les seniors. Ce groupe de clients passionné de voyages pourra être considéré comme un moteur de croissance important pour l'avenir de la branche touristique – notamment pour l'Allemagne, en tant que destination touristique.

Les seniors deviennent ainsi, d'une part, de plus en plus actifs et mobiles, et aspirent d'autre part à des offres en accord avec leurs besoins. A l'âge de la retraite, ils conservent bien entendu les valeurs et comportements qui sont les leurs et de plus en plus de femmes disposent du permis de conduire. La voiture reste certes le moyen de transport numéro un des personnes âgées. Mais arrivé à un certain âge, le taux de dépenses consacrées aux transports en commun augmente. Par exemple, l'utilisation du train comme moyen de transport représente 5,5 pour cent pour les 50-59 ans, et passe à 8,2 pour cent pour les plus de 70 ans.

En quoi consistent les besoins spécifiques et les demandes des seniors en ce qui concerne les produits de mobilité ? Même si la génération des personnes âgées – contrairement à de nombreux clichés – est un groupe très hétérogène, qui se différenciera de plus en plus à l'avenir, on peut quand même prévoir des demandes de produits et de prestations de services adaptées à leurs exigences. Les points principaux à prendre en compte sont la diminution de leur force physique, leur besoin de sécurité croissant et les obstacles relatifs à l'utilisation des nouvelles technologies. Ils attendent donc :

- un moyen de transport confortable et agréable
- un accès simple et sûr
- la fiabilité, la ponctualité et de bonnes informations et
- des tarifs intéressants.

La Deutsche Bahn AG (la DB) a déjà fait une partie du chemin. Pour ne donner que quelques exemples :

- BahnCard 50 : pour les personnes de plus de 60 ans, une carte à moitié prix qui inclut le voyage gratuit de deux petits-enfants et un billet « City Ticket » gratuit pour une centaine de villes différentes
- l'offre de service de la DB « Reisepaket » (pack voyage) pour seulement 12,50 euros, avec la réservation d'une place assise, l'aide personnalisée à la montée et la descente du train, le transport des bagages dans la gare, ainsi qu'un chéquier avantages qui propose d'autres services tels que la location d'une voiture ou la réservation d'une chambre d'hôtel
- des conseils de voyage, des offres et des informations pour les voyageurs âgés sur le site Internet : www.bahn.de/55 plus.

En outre, nous nous efforçons de faciliter l'accès à nos transports en installant, par exemple, des ascenseurs (quand ils ne sont pas déjà présents) ou en mettant en service, peu à peu, des bus de ville à plancher abaissé.

Passons maintenant à l'employé senior. Etant donné que les entreprises ne peuvent rien faire contre l'évolution démographique et que celle-ci n'épargnera pas nos effectifs, nous devons donc nous préparer à un vieillissement et une réduction de notre main d'œuvre. A la Deutsche Bahn AG, le nombre d'employés âgés augmentera de manière significative à l'avenir. Aujourd'hui déjà, un tiers du personnel en Allemagne est âgé de 50 ans et plus, l'âge moyen est de 44 ans et il passera d'ici 2015 à 50 ans. Depuis 2005, les instances dirigeantes de notre entreprise s'occupent donc intensément de cette évolution dans le cadre du projet « Démographie ».

**Für Junggebliebene:
BahnCard 50 zum halben Preis.**



Und das Sparen geht weiter...

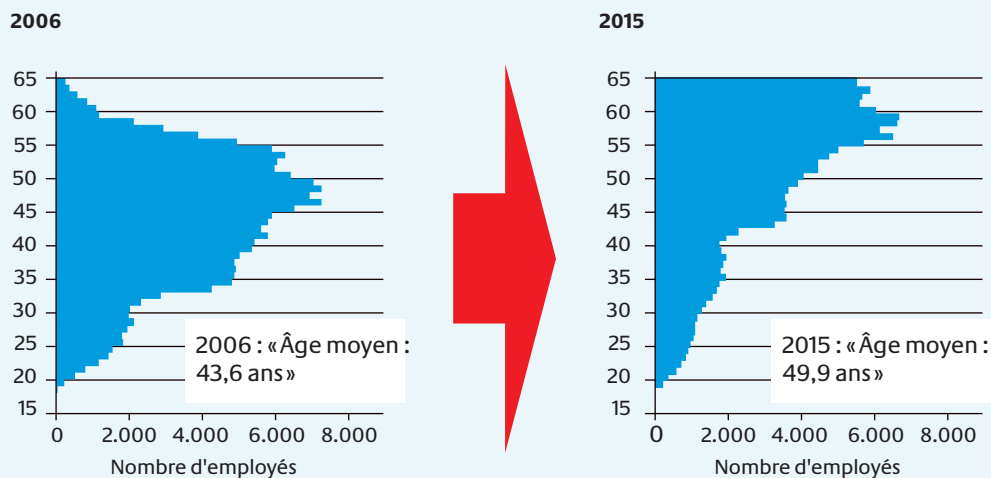
Reisende ab 60, schwerbehinderte Menschen (ab GdB 70) und Erwerbsunfähigkeitsrentner zahlen für die ermäßigte BahnCard 50 in der 2. Klasse nur 106 Euro. Damit reisen Sie mit 50% Rabatt auf den Normalpreis. City-Ticket in über 100 Städten inklusive. Kinder und Enkelkinder unter 15 reisen mit Ihnen kostenlos, wenn sie vor Reisebeginn auf der Fahrkarte eingetragen sind. Genaue Informationen überall, wo es Fahrkarten gibt, und unter www.bahn.de. **Die Bahn macht mobil.**

BAGSO EMPFEHLEN

Bundesverband der Arbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen e.V.

Source : Etudes internes à la Deutsche Bahn AG

La part des plus de 50 ans dans les effectifs de la Deutsche Bahn doublera de 30 pour cent à 60 pour cent entre 2006 et 2015



Source de données : Institut allemand de Recherche économique, 2007

On peut se réjouir du fait que les entreprises redécouvrent le potentiel des personnes âgées de plus de 50 ans. Cette prise de conscience est certainement liée à l'essor économique en Allemagne. L'allongement de la carrière professionnelle par une application plus restrictive de la législation en matière de préretraite, et le recul de l'âge du départ à la retraite, jouent aussi un rôle important. De plus, les progrès techniques permettent un emploi à long terme dans la plupart des secteurs d'activités. Mais l'estimation de la valeur des employés plus âgés va encore plus loin. Ils sont considérés par les entreprises comme de précieux atouts pour une structure équilibrée et productive du personnel. Ils apportent l'expérience, la fiabilité et l'amour du travail bien fait. Ils sont en général plus enclins à s'identifier à l'entreprise, ce qui réduit les fluctuations de personnel. Les employés plus âgés sont également intéressants parce qu'ils constituent potentiellement des interlocuteurs privilégiés pour une clientèle vieillissante. Il est réjouissant de voir que la sensibilité sur ce point a clairement augmenté et qu'une modification en ce sens s'opère déjà dans la gestion du personnel des entreprises.

Les plus jeunes peuvent profiter de l'expérience accumulée par les employés les plus âgés. C'est pourquoi nous favorisons la mixité d'âge dans les équipes et dans le travail en binômes. De cette façon, le développement d'un potentiel innovant est plus important que dans des groupes de personnes du même âge. Les compétences des seniors et des jeunes ne sont pas concurrentes mais complémentaires. Ils doivent se compléter et associer le savoir à l'expérience pour faire avancer l'entreprise grâce à des innovations susceptibles d'être mises en pratique.

Les entreprises ont besoin d'employés de toutes tranches d'âge. Pour cette raison, la Deutsche Bahn AG s'est fixée comme objectif, face au changement démographique, de recruter une nouvelle génération qualifiée, en particulier dans des groupes à difficultés, et de garder son personnel plus âgé plus longtemps. Occupation des postes qualifiés à la Deutsche Bahn AG en 2007 :

- I environ 2 300 nouveaux postes d'apprentis et 250 places supplémentaires réservées aux étudiants de l'enseignement professionnel
- I environ 500 places de stage offrant une première qualification dans le cadre professionnel du programme « Chance plus »
- I « Initiative 50plus » : 12 pour cent des nouveaux employés en février 2007 étaient des personnes âgées de 50 ans et plus.

Nous garantissons l'employabilité et la productivité de notre personnel à travers des mesures appropriées liées à :

- I la qualification et la motivation (par ex. à travers des offres de formations complémentaires individualisées, une évolution du personnel ou la rotation des postes)
- I la promotion de la santé (par ex. en distribuant 100 bons pour des week-ends de revitalisation, en priorité pour les employés qui travaillent par roulement ou en équipes), ainsi que
- I des emplois adaptés à l'âge de la personne (par ex. assouplissement de l'organisation du travail individuel et en équipes ou promotion du temps partiel des seniors).

Il n'y a pas de restriction fondamentale, en vieillissant, à l'apprentissage et à la performance dans le travail. C'est pourquoi la formation continue complémentaire et le fait d'être prêt à assumer de nouvelles missions doivent devenir une évidence. Nous avons besoin d'une culture vivante, activement mise en pratique de l'apprentissage tout au long de la vie, qui nous permettra de confier aux seniors de nouvelles tâches, et qui leur permettra à l'inverse, de se sentir capables de les remplir au mieux. Nous, à la Deutsche Bahn AG, poursuivons ce but par une politique d'emploi des seniors adaptée à leurs besoins.

Forum A :
Les personnes âgées en tant que
consommateurs (I) – De nouveaux
produits pour une société qui vieillit



Prof Dr Roger Coleman

Royal College of Art (Londres)



Au cours des 16 dernières années, j'ai travaillé sur le design et le vieillissement, et ces derniers temps, je me suis également penché sur la notion de « conception inclusive ». J'essaye de comprendre comment fabriquer des produits et des services plus adaptés à une société vieillissante dans laquelle chacun peut espérer bénéficier d'une longue période de vie active après la retraite, mais doit également raisonnablement s'attendre à souffrir d'une diminution physique pendant une certaine partie de sa vie. Je travaille au Royal College of Art de Londres, une université d'art et de design unique.

Mon sujet de recherche initial portait sur les implications du design sur les populations vieillissantes. Suggérer que le design doit prendre en compte les besoins et les exigences des seniors est une chose. Mais amener la société et l'industrie à en prendre note en est une autre. J'ai commencé par regarder l'ampleur du marché des personnes âgées. Le vieillissement de la population n'est pas un phénomène nouveau, bien qu'il ne se soit jamais produit auparavant. En Grande-Bretagne, ce processus a débuté il y a 150 ans, dans le cadre de la révolution industrielle, et en Europe, il a déjà bien progressé, bien que le Japon ait pris, il y a peu de temps, la première place. Au cours du siècle dernier, en Grande-Bretagne, l'espérance de vie moyenne s'est allongée de 25 ans. D'ici 2020, presque 50 pour cent des adultes britanniques seront âgés de 50 ans ou plus, alors que le nombre de personnes âgées de moins de 50 ans a à peine changé au cours des 100 dernières années.

Il en résulte que chaque consommateur supplémentaire est âgé de 50 ans ou plus. Le marché des seniors existe depuis un moment déjà, mais ce n'est que très récemment que la société, l'industrie et le gouvernement y ont prêté attention. Le public commence à prendre conscience du fait que la vie ne s'arrête pas à 65 ou 70 ans, mais peut se poursuivre jusqu'à 80, 90 ans, voire même au-delà de 100 ans. Avant la révolution industrielle, l'espérance de vie à la naissance était de 40 ans ou moins. Maintenant, elle frôle les 80 ans. Il est important de se souvenir que cette situation est nouvelle et sans précédent, et que nous n'avons ni plans ni guides qui nous indiquent comment vivre, planifier, gérer et profiter de ce cadeau exceptionnel que constitue la longévité.

Pour pouvoir comprendre quelques-uns de ces sujets, j'ai effectué certaines démarches dans le cadre de mon programme d'enseignement au Royal College of Art. J'ai tout d'abord invité des seniors à venir travailler avec nos étudiants en design, toutes disciplines confondues.



Projet récompensé de conception de produits :
Un emballage en verre, facile à ouvrir : c'est mieux pour tout le monde

Nous avons en outre réalisé une étude avec des seniors dans un grand supermarché britannique qui nous a permis d'explorer les implications du vieillissement sur le design, de manière pratique et interactive. Cette étude m'a également servi de support à partir duquel j'ai pu construire l'initiative suivante, à savoir un concours de design et un système de récompenses pour mes étudiants et, plus tard, pour des agences de design professionnelles. Ces compétitions ont donné naissance à des modèles de design que nous avons utilisés pour transmettre le message à un public plus large et montrer à quoi pourrait ressembler un design adapté aux seniors, et comment il pourrait fonctionner. Des produits et des services complets et grand public qui fonctionnent mieux pour tous ; des conceptions adaptées aux personnes âgées qui facilitent leur vie quotidienne ; un meilleur équipement qui permet une vie plus autonome, ainsi que des soins de grande qualité.

La deuxième phase a consisté à explorer de façon plus approfondie la mutation du mode de vie des personnes âgées. Pour cela, j'ai travaillé avec le « Henley Centre for Forecasting », un important groupe de réflexion britannique, mais également une société de conseil spécialisée dans les études de consommation. L'Henley Centre a réalisé une série d'études de tendances à intervalles réguliers et dispose ainsi d'une vaste source de données sur laquelle nous avons pu nous appuyer.

Je leur ai proposé de recommencer l'analyse des données de l'étude de 1966 sur les loisirs. Mais au lieu de suivre le modèle normal qui consistait à segmenter les jeunes tranches d'âge, et à regrouper les plus de 50 ans, ils ont fait le contraire : ils ont segmenté les plus de 50 ans et regroupé les tranches d'âge des jeunes en une seule et même catégorie.

En dépit du grand nombre de données à analyser, on a pu dégager quelques tendances très intéressantes. Par exemple, les seniors vont avec plaisir au restaurant, mais ils n'apprécient pas les bars traditionnels et les brasseries. Un message important pour l'industrie brassicole : transformez vos bars en restaurants – un changement qui s'est avéré rentable pour ceux qui ont suivi ce conseil. La marche qui était autrefois l'une des activités de loisirs privilégiée des personnes âgées cède maintenant la place à l'automobile car les gens vieillissent et deviennent plus fragiles. Pour beaucoup, elle devient une bouée de sauve-

tage. Cela entraîne de lourdes répercussions sur les constructeurs automobiles, ainsi que sur le gouvernement, sur la planification des transports et sur le combat contre le réchauffement de la planète.

Toyota, l'un des plus grands constructeurs automobiles japonais sur le marché mondial, a mis au point, en réponse à la tendance de vieillissement du marché, des voitures dans lesquelles on peut monter très facilement. Malgré le design ingénieux de la Toyota PORTE, ce modèle n'a pas connu le succès escompté. L'offre était trop précocée. Le remodelage de la stratégie marketing sous angle familial et des loisirs a rendu les variations postérieures bien plus profitables, et l'accent est mis désormais sur l'art de vivre, le bien-être et sur la cohésion familiale. Apprendre à commercialiser le design adapté aux personnes âgées constitue un grand pas en avant. Je reviendrai sur ce point plus tard.

Un autre sujet très intéressant est l'aménagement de la maison, ce que nous appelons, en Grande-Bretagne, le « do it yourself » ou DIY (en français, le bricolage). Nous y avons découvert un potentiel de vente, dans la mesure où les seniors s'y intéressent jusqu'à l'âge de la retraite, un intérêt qui diminue dès lors qu'ils disposent de plus de temps pour en profiter. Cela vient peut-être du fait que tous les outils sont conçus pour des hommes jeunes et qu'ils sont plus difficilement utilisables par des seniors.

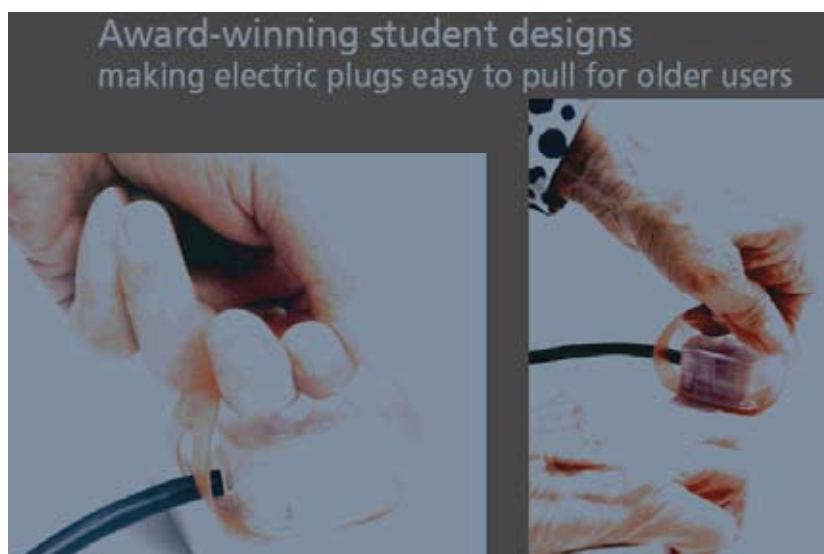
Nous avons présenté cette idée à une importante chaîne de magasins de bricolage britannique, B & Q, et nous avons travaillé avec un groupe d'utilisateurs non conventionnels dont nous pensions qu'ils remettraient probablement en question les présuppositions en matière de design : des femmes âgées, vivant souvent seules ; des jeunes femmes qui veulent embellir leur nouveau logement, ainsi que des artisans et des hommes d'affaires à la retraite, des utilisateurs compétents, possédant des capacités différentes. Il est ressorti de cette étude une série d'outils électriques légers et adaptés à toutes les tranches d'âge, qui conviennent non seulement aux hommes, mais aussi aux femmes. Ils furent lancés pour Noël 2002 et connurent un succès immédiat. La deuxième génération a ciblé plus directement le marché redécouvert des femmes, et est entrée en 2005 dans la liste des 100 produits « à recevoir absolument » pour Noël, catégorie outils-jeux. Depuis, B & Q a appliqué la méthode de la conception inclusive (« Inclusive Design ») sur l'ensemble de sa gamme de produits.

D'un point de vue commercial, tout ne s'est pas déroulé aussi bien. Le plus grand détaillant britannique, Marks & Spencer, l'a découvert à ses dépens. En 1994, mon équipe a produit, pour l'équipe de direction, une vidéo ayant pour titre « la mode après 50 ans ». Dans celle-ci, nous faisons remarquer que dans toute la Grande-Bretagne, le groupe des plus de 65 ans, dépensait plus d'argent pour l'habillement qu'il y a 15 ans, et devançait ainsi le groupe des 20-24 ans, qui dépensait de moins en moins. Le même phénomène a touché le secteur des plus de 50 ans dans son ensemble. Les ventes de Marks & Spencer sur les plus de 65 ans ont dégringolé. En se concentrant sur la mauvaise cible, ils ont perdu le cœur de clientèle qui leur était très fidèle par le passé.

Nous avons suggéré de parler avec les femmes plus âgées pour comprendre quelles étaient leurs attentes, à savoir une bonne qualité, des vêtements à la mode qui s'adaptent à leur morphologie et un rôle plus important dans la publicité et dans le marketing. A l'époque, per-

sonne n'a tenu compte de ces remarques mais 12 ans plus tard, ça a fait tilt ! Marks & Spencer a compris le message, changé de direction et repensé ses vêtements. Ils ont fait appel à des icônes de la mode âgées de plus de 60 ans et maintenant, l'entreprise se porte bien.

Pourquoi tout cela est-il si important ? Premièrement, les faits sont clairs : le vieillissement de la société est un facteur durable et les seniors peuvent dépenser beaucoup d'argent ... si on leur offre des biens et services adaptés. Deuxièmement, la concurrence se renforce. Par exemple, l'entreprise américaine de produits conceptuels OXO connaît une croissance phénoménale grâce à sa gamme de produits Good Grips. Lancée il y a 16 ans et demi avec un portefeuille de seulement 15 produits, l'entreprise a réalisé, en un an, un chiffre d'affaires de trois



millions de dollars; et sa gamme de produits comprend aujourd'hui plus de 750 articles ménagers. Elle a remporté plus de 100 prix de design et enregistre un taux de croissance de 30 pour cent par an. Et tout cela grâce à une approche de conception inclusive.

Projet récompensé de conception de produit :
Des prises électriques faciles à débrancher pour les utilisateurs âgés

Au Japon, un réseau d'environ 130 entreprises, parmi lesquelles beaucoup de marques majeures telles que Panasonic, Toyota, Sony, NEC, Nissan, Fujitsu et bien d'autres, travaille sur ce sujet depuis plusieurs années et s'est lancé en bourse en 2004. Je suis l'un des conseillers de ce réseau, et voici à quel genre d'offres vous pouvez vous attendre dans le futur : la mobilité pour tous, sous la forme du dernier modèle de concept car de Toyota. L'« i-unit », un véhicule intelligent qui peut s'incliner et se redresser, qui permet un accès aisé à bord, qui peut se conduire automatiquement à grande vitesse et qui sera probablement équipé d'un système à commande vocale. C'est un indicateur important qui nous montre où nous entraîne le marché des seniors et je sais déjà quels seront mes choix pour l'avenir.

Klaus-Peter Wegge

Siemens Accessibility Competence Center (Paderborn)

La notion de conception pour tous chez Siemens

Remarques préliminaires

Avons-nous vraiment besoin de produits spécifiques pour les personnes âgées ? Et si c'est le cas, pour quelle raison au juste ? Un jour ou l'autre, cela nous arrive à tous ; le plus souvent de manière progressive et quasi-insidieuse, certes, mais parfois, cela nous tombe dessus, brusquement et inopinément : on s'aperçoit que l'utilisation d'un appareil devient de plus en plus difficile, que l'on n'utilise plus des fonctions que l'on trouve trop compliquées, que l'on se trompe plus fréquemment dans l'utilisation d'un appareil, ou encore, que l'on demande de l'aide aux collaborateurs, aux collègues, aux membres de la famille ou aux amis pour mettre en fonction certains réglages. Il n'est pas rare que les utilisateurs, à la nouvelle acquisition d'un produit, soient très surpris de découvrir de nouvelles technologies, ainsi qu'un grand nombre de fonctions jusqu'alors inconnues, modifiant considérablement le maniement de l'appareil. Et ceci s'applique à tous les domaines de la vie : qu'il s'agisse du passage à la télévision numérique, de l'achat d'une nouvelle photocopieuse ou de l'installation d'un nouveau central téléphonique dans une entreprise, de la mise en place d'automates par une filiale bancaire, de transferts de services vers Internet, du passage à l'expédition automatique pour le trafic ferroviaire, ou bien de la nouvelle machine à café ou de l'appareil photo numérique multifonctions. Cependant, la plupart des gens ont du mal à accepter que les problèmes rencontrés dans l'utilisation de ces produits et services soient souvent liés à la diminution de leurs aptitudes, due à l'âge ou à des problèmes de santé.

Ainsi, la frustration des personnes qui vieillissent et de celles qui ont un handicap augmente constamment, car il n'est pas du tout évident de comprendre pourquoi des produits et des services dont l'utilisation ne posait jusqu'alors aucun problème causent soudain des difficultés.

La conception pour tous (Design for All) est la formule magique qui permet l'élargissement du groupe d'utilisateurs de nos produits afin que le plus de personnes possible, donc également les personnes âgées et les personnes en situation de handicap, puissent les utiliser.

Contexte

Le double effet du vieillissement de notre société est désormais connu de tous : les gens vieillissent de plus en plus, et de moins en moins d'enfants sont mis au monde. De plus, c'est un fait connu, bien que cela soit plus difficile à admettre, qu'il existe un lien entre l'âge et la diminution des capacités humaines. Ainsi, aujourd'hui, 64 pour cent des gens ayant un handicap physique reconnu ont plus de 60 ans, tandis que le groupe d'âge de 35 à 60 ans concerne 28 pour cent des personnes handicapées, et celui des 15 – 35 ans, 6 pour cent. Dans 85 pour cent des cas, ce sont des maladies qui sont la cause d'un handicap.



Pour la mise en oeuvre du concept de conception pour tous dans nos produits, les capacités réduites des utilisatrices et des utilisateurs seront prises en considération. L'âge ou la cause se trouvant à l'origine du handicap ne jouent aucun rôle, car bien entendu, nous ne voulons pas exclure les personnes plus jeunes ayant un handicap, constituant au total 34 pour cent de l'ensemble du groupe-cible, ou les personnes souffrant temporairement d'une réduction de leurs capacités (par exemple suite à une blessure). En raison du prolongement de la vie active, la conception pour tous prend une signification croissante, même sur le lieu de travail.

Les clientèles-cibles

Nous distinguons principalement quatre groupes de clients, qui présentent envers notre entreprise des attentes très différentes:

Les consommateurs : la conception pour tous agrandit le cercle d'utilisateurs potentiels d'un produit. Les consommateurs achètent pour leurs besoins propres des produits quotidiens tels que des appareils ménagers, des téléphones sans fil ou des systèmes de navigation. Ils sont responsables de la décision qu'ils effectuent à l'achat pour évaluer quel produit répond au mieux à leurs besoins et à leurs capacités. Ainsi, une personne ayant un handicap visuel accordera une importance particulière à l'acquisition d'un grand écran très lisible, tandis qu'un tel écran ne revêtira pas la même importance pour une personne malentendante, et n'aura aucune importance pour une personne aveugle, constituant seulement un coût supplémentaire inutile. En théorie, lors de la conception d'un produit, le fabricant devrait donc prendre en compte toutes les formes de handicap. Dans la pratique, cela est difficile à réaliser, car les différentes exigences auxquelles le produit doit répondre sont rarement conciliables entre elles, ou bien parce que le produit risque de ne pas être accepté par les autres catégories de clients, ou encore parce que les coûts de fabrication sont trop élevés. Le plus important est que le fabricant veille à ce que l'ensemble des produits d'un même groupe de produits couvre le plus largement possible les exigences causées par les diverses formes de handicap. Ainsi, l'acheteur peut choisir.

Les autorités et les prestataires de services : la conception accessible aux personnes handicapées, telle est la condition préalable pour que les personnes à capacités réduites puissent utiliser les produits et services publics mis à disposition de tous, tels que les distributeurs de billets, ainsi que d'autres automates en libre-service, les portails Internet, les logiciels ou les transports publics. Pour qu'une telle conception, accessible aux personnes handicapées, puisse exister, il n'est pas rare que des mesures haussant les coûts du produit soient nécessaires, et dans certains cas isolés, cela peut même désavantager l'« utilisateur standard ».

Les personnes ayant un handicap : Elles ont souvent besoin de systèmes d'assistance technique, comme des appareils auditifs ou des claviers spéciaux, afin de compenser au moins en partie leurs déficits. Ces dispositifs doivent être optimisés pour répondre à leurs besoins individuels. Il serait bon que les fabricants veillent à ce que ces systèmes d'assistance soient compatibles avec leurs produits.

Les spécialistes : Ils ont besoin de produits individualisés et parfaitement adaptés à leur domaine professionnel, permettant un travail sécurisé et productif. Afin de manier ces produits spéciaux, il est souvent nécessaire de suivre une formation personnalisée.

Définitions

L'Institut allemand de normalisation (DIN) a publié en 2003 le rapport 131 : « Directives pour des comités de normalisation prenant en compte les besoins des personnes âgées et des personnes handicapées ». Il s'agit de la version allemande des « Principes directeurs pour les normalisateurs afin de répondre aux besoins des personnes âgées et de celles ayant des incapacités », qui ont été édités par le Comité européen de normalisation (CEN) et par le Comité européen de normalisation électrotechnique (CENELEC) sous le nom de Guide 6. Ces lignes de conduite reviennent sur les directives du même nom qui avaient été publiées par l'Organisation internationale de normalisation (ISO) en 2001. Le rapport 131 définit la conception accessible à tous comme suit :

« Une conception mettant l'accent sur les principes de l'élargissement des normes de la conception à l'applicabilité par des personnes présentant une forme de handicap déterminé, afin d'augmenter le nombre de clients potentiels étant à même d'utiliser sans aucune difficulté un produit, un bâtiment ou un service ».

Selon la Commission des Communautés européennes (COM(2005)425 final), la conception pour tous s'articule principalement autour de trois stratégies :

- I la conception pour la plupart des utilisateurs, sans modifications
- I la conception permettant une adaptation aisée aux différents utilisateurs (par exemple au moyen d'interfaces ajustables)
- I la conception permettant de connecter sans difficulté des dispositifs d'assistance.

Le Siemens Accessibility Competence Center

Le Siemens Accessibility Competence Center (ACC) a pour mission de conseiller les différents secteurs de l'entreprise Siemens, tout comme nos clients, dans le but d'effectuer une mise en œuvre ingénieuse et rentable de l'idée de conception pour tous. Pour cela, pour des raisons de simplicité, nous recourons au concept d'« accessibilité » (Accessibility). Parallèlement à l'information générale, la consultation et la formation d'ingénieurs et de designers, les experts de l'ACC sont le plus souvent mis à contribution dès la première phase de développement du produit, car les modifications nécessaires peuvent encore être réalisées facilement et, la plupart du temps, n'occasionnent pas de coûts trop élevés. Les tests ont lieu dans l'entreprise elle-même. Certains de nos experts spécialisés dans le domaine de l'accessibilité sont eux-mêmes concernés, de sorte qu'ils peuvent juger sur la base de leur expérience si les mesures qui ont été prises sont vraiment utiles. Afin de mieux connaître les diverses attentes des utilisateurs et des utilisatrices, nous participons à des salons et à des conférences spécialisés. Nous prenons part à des projets de recherche et de développement, afin d'enrichir continuellement notre savoir dans le domaine de l'accessibilité. En particulier, les contacts avec les personnes handicapées et les associations les représentant, ainsi que les fabricants des dispositifs d'assistance technique, sont fondamentaux, car ils favorisent l'échange mutuel d'informations.

Les principes de l'entreprise en faveur d'une conception accessible aux personnes handicapées d'après le concept de conception pour tous constituent le fondement de notre action. Un réseau interne permettant de coordonner les activités et d'échanger des informations joue à cet égard un rôle central. En outre, la coopération avec d'autres entreprises par le

biais des groupements industriels correspondants, nationaux et internationaux, ainsi que l'échange d'idées avec les législateurs, sont de première importance. Car c'est seulement lorsque tous les participants agiront ensemble pour œuvrer à la réalisation de la conception pour tous, que cette idée pourra devenir réalité. Les standards de l'accessibilité, que nous travaillons activement à développer dans le cadre de l'ISO, constituent une base commune permettant la compréhension de tous.

L'enjeu

Les attentes et les besoins des personnes âgées et des personnes présentant diverses formes de handicap relatifs aux produits quotidiens et aux prestations de service sont en grande partie identiques dans le monde entier. De surcroît, les entreprises conçoivent leurs produits pour un marché global. Toutefois, dans la pratique, des problèmes surviennent pour diverses raisons, qui sont les suivantes :

- I des concepts et des définitions différents
- I des réglementations nationales différentes
- I des normes nationales inconsistantes
- I des recommandations contradictoires
- I des exigences contradictoires de la part des utilisatrices et des utilisateurs.

Les personnes âgées ne constituent aucunement un groupe d'utilisateurs homogène, comme cela est souvent affirmé, et il n'est pas facile de cerner les différents groupes dont elles se composent. Afin d'attirer l'attention sur des produits et des services particulièrement adéquats, il est indispensable que les clients, les vendeurs, les planificateurs et les architectes bénéficient d'une information ciblée. Souvent, l'installation et la configuration d'un produit, si elles sont correctes, déterminent la simplicité avec laquelle il peut être manié. A cet égard, des indications spéciales, tout comme, le cas échéant, une assistance, constituent une aide précieuse. La question qui se pose toujours, c'est quelle personne décide, et pour qui, de l'achat. Ce qui demeure également flou, c'est la question du rôle joué par le contrôle individuel de l'utilisation du produit dans la prise de décision.

La question de savoir si un produit peut être accessible aux personnes avec handicap ne peut être traitée de manière générale, car l'accessibilité est entre autres évaluée de façon très subjective, en fonction de l'âge, de l'expérience, de l'exercice, ainsi que de la forme et du degré du handicap. L'accessibilité ne relève donc pas d'une simple décision affirmative ou négative. Elle n'est pas non plus mesurable sans difficulté. Pour l'acheteur particulier, cette règle éprouvée est de mise : s'informer d'abord, et ensuite essayer !

Les renseignements spécifiques sur un handicap, comme on en trouve sous forme de rapports publiés par l'association allemande de protection des consommateurs Stiftung Warentest, ont un caractère indicatif et offrent un soutien à l'utilisateur isolé. Toutefois, les désignations de produits plus expansives ne sont pas appropriées, et peuvent même, en cas de doute, égarer le consommateur aux attentes particulières. Pour les grandes entreprises surtout, le nom suffit à assurer la qualité de leurs produits. Elles n'ont pas besoin d'un certificat.

Pour chaque nouveau produit, la question se pose encore et toujours : dans quelles proportions la conception pour tous est-elle raisonnablement envisageable, comment évaluer ce que le client va exiger, accepter et finalement payer ? Le défi consiste à ne pas négliger les anciens utilisateurs et à créer, dans l'esprit de la conception pour tous, de nouveaux cercles de clients.

De nouvelles idées pour de nouveaux produits

Grâce à des idées novatrices et à l'utilisation des technologies les plus modernes, des produits offrant un confort totalement neuf pour les personnes âgées et pour celles ayant un handicap voient le jour. Cela signifie que chacun devrait être ouvert à ces innovations. Si le robot aspirateur nettoie automatiquement l'appartement en l'absence de la personne qui y habite, c'est agréable pour tous. Lorsque le four à système élévateur procède automatiquement au réglage en hauteur du plat afin que celui-ci soit aisément accessible sans danger, c'est certes inhabituel mais terriblement judicieux. Si le téléphone sans fil nous informe que la machine à laver se trouvant au sous-sol a terminé son cycle de lavage ou que le liquide de rinçage du lave-vaisselle est épuisé, c'est seulement le signe que les technologies évoluent ensemble. Ainsi se révèlent des possibilités et des applications tout à fait nouvelles.

Nous mettons tout en œuvre pour que nos produits facilitent le quotidien de tous, indépendamment de l'âge ou du handicap, et offrent à tous un confort certain.

Stefan Gundelach

Nintendo of Europe GmbH (Großostheim)



On ne s'attend pas à rencontrer un représentant du secteur des jeux vidéo dans un congrès comme celui-ci. Tout le monde sait, ou croit savoir, que seuls les enfants ou les adolescents, des garçons en général, jouent aux jeux vidéo et à l'ordinateur, complètement absorbés devant leur console ou leur écran de télévision, et évoluent dans des mondes virtuels que les adultes ne peuvent pas comprendre. S'il y a deux choses qui ne vont pas ensemble, c'est bien « seniors et jeux vidéo » ... du moins à première vue.

Tournons-nous un moment vers le Japon, pour voir comment mes collègues abordent cette problématique. Le cas du Japon est particulièrement intéressant, car le changement démographique dans ce pays a commencé bien plus tôt que chez nous.



« Programme d'entraînement cérébral du Dr Kawashima : quel âge a votre cerveau ? »

Le « Programme d'entraînement cérébral du Dr Kawashima : quel âge a votre cerveau ? » est un logiciel qui a été développé pour notre console de jeu portative Nintendo DS. Dans ce jeu, le cerveau est stimulé de manière ludique. En plus, le Dr. Kawashima existe vraiment : il est spécialiste du cerveau à l'université de Tohoku, dans le Sendai, au Japon. Les problèmes qu'il faut résoudre dans ce jeu et qui stimulent les petites cellules grises, sont basés sur ses découvertes.

Du point de vue du passionné de jeux vidéo, ce titre n'a aucun intérêt graphique ou divertissant. Pourtant, il a été le plus gros succès commercial du jeu vidéo de l'année 2006 en Allemagne, à la surprise de tous les spécialistes du secteur. Dans ce pays, plus de 450 000 personnes se le sont procurés. Quel rapport avec notre thème ? Simple : l'énorme succès du « Programme d'entraînement cérébral du Dr Kawashima » repose sur le fait qu'il attire autant les jeunes joueurs que les plus âgés. 43 pour cent environ des acheteurs avaient plus de 40 ans. Mais ce jeu n'est qu'un exemple parmi tant d'autres du rôle de pionnier qu'a désormais Nintendo dans le développement de jeux vidéo trans-générationnels.

Pourquoi Nintendo est-il pionnier?

Le rôle clé de notre entreprise repose d'une part sur le fait qu'elle est d'origine japonaise, et d'autre part sur le fait qu'elle appartient à deux secteurs économiques différents : les jeux et le divertissement électronique.

Le berceau économique de Nintendo est le Japon, pays le plus touché par le changement démographique. Dans ce pays, le développement de la société connaît déjà les bouleversements qui affecteront l'Allemagne dans quelques années. De tous les pays industrialisés, le Japon a la population la plus âgée. Il y a donc une forte pression économique pour le développement de produits et de designs destinés à cette catégorie sociale. Ce processus nous est facilité par l'intérêt des Japonais pour les nouvelles technologies. Mais les Européens peuvent aussi profiter de l'expérience d'entreprises telles que Nintendo.

Nintendo fait partie d'une industrie du jeu qui entrevoit les défis qu'elle devra relever eu égard au changement démographique : la part de marché représentée par la cible classique des jeunes s'amointrit, pendant que celle des seniors augmente de plus en plus. Développer une offre de jeux pour ces derniers constitue un enjeu d'avenir pour beaucoup d'entreprises de ce secteur. Par contre, pour ce qui est de l'industrie du jeu électronique, il serait temps pour elle de se mettre à réfléchir à la question. A l'heure actuelle, on ne peut pas dire qu'elle ait vraiment songé aux défis et opportunités qui se présentent avec le changement démographique. Tous ceux pour lesquels les instructions qui figurent dans les modes d'emploi de téléviseurs et autres magnétoscopes sont du chinois savent de quoi je parle.

Selon un sondage réalisé par la BAGSO¹ en 2003-2004, deux tiers des personnes de plus de 50 ans ont des problèmes avec les appareils électroniques : 64 pour cent des sondés se plaignent du manque d'explications dans les modes d'emploi, 56 pour cent pointent du doigt des polices de caractères trop petites ou des symboles incompréhensibles, pour 54 pour cent, l'utilisation des appareils est trop compliquée, pour 28 pour cent les touches, boutons et autres interrupteurs sont trop petits et 30 pour cent trouvent que l'agencement des éléments de commande des appareils est inapproprié. En raison des spécificités du marché japonais et de son appartenance à l'industrie des jeux, il était naturel que Nintendo joue un rôle de pionnier en matière de produits destinés aux seniors, sur le secteur de l'électronique de divertissement. Notre entreprise a, déjà depuis plusieurs années, adopté une stratégie commerciale qui tend à développer des jeux vidéo qui permettent de rapprocher les générations, et le plus possible la famille entière.

Des défis sous forme d'opportunités

Et quand je dis que nous considérons ce défi comme une opportunité, ce n'est pas pour la beauté de la formule, car notre secteur se trouve dès aujourd'hui au seuil d'un changement radical. Dans quelques années, il sera tout aussi naturel pour les plus de 50 ans de jouer aux jeux vidéo que ça l'est aujourd'hui pour les enfants et les adolescents. Les fameux « silver gamers », comme certains stratèges en marketing qualifient déjà cette catégorie de consommateurs, sont aujourd'hui le groupe qui croît le plus vite dans la communauté des joueurs de jeux vidéo.

D'après l'association américaine des logiciels de divertissement, 20 pour cent des Américains de plus de 50 ans jouent déjà occasionnellement sur l'ordinateur ou sur des consoles de jeux vidéo. En 1999, ils n'étaient que 9 pour cent. En Allemagne, ce taux atteignait déjà 12 pour cent en 2006 selon TNS

¹ « Association de défense des consommateurs âgés. Résultats du sondage Appareils ménagers et technologiques dans la maison », BAGSO (Groupe de travail fédéral des organisations de seniors) soutenu par le Ministère de la Consommation, de l'Alimentation et de l'Agriculture. Bonn, 2004.

Infratest. Le nombre des plus de 40 ans qui utilisent des consoles de jeux vidéo comme la Nintendo DS a doublé ces quatre dernières années en Allemagne, selon les données de l'institut allemand d'études de marché GfK (Gesellschaft für Konsumforschung). De nombreuses entreprises de notre secteur n'ont pas encore reçu le message, mais ceux qui ne se préoccupent pas de ce marché croissant dès aujourd'hui mettent en danger économique leur avenir à court ou long terme.

La stratégie de Nintendo

Quelle est la stratégie de Nintendo pour réagir à ce changement démographique ? Nous avons d'ores et déjà décidé de ne pas proposer de produits exclusivement destinés aux seniors. Nous ne voulons pas les exclure, ni les reléguer à un marché de niche, mais les faire entrer dans la communauté des joueurs de jeux vidéo. Cela signifie que nous développons des consoles de jeux et des contenus divertissants qui correspondent autant aux jeunes qu'aux vieux, qui fonctionnent donc de manière trans-générationnelle. Pour nous, la convivialité de nos appareils envers les seniors est un critère important de la convivialité pour l'utilisateur en général. En effet, pour gagner de nouvelles cibles et en particulier les seniors, deux conditions sont nécessaires : le matériel, c'est-à-dire la console elle-même, doit avant tout garantir une manipulation simple et intuitive. Nous partons du principe suivant : si nous abaissons la complexité technique au minimum, nous ne rendons pas seulement service aux personnes de 70 ans, mais aussi aux jeunes de 7 ou 17 ans. Et secundo, la palette de jeux elle-même doit être tellement variée et offrir une telle qualité intrinsèque, qu'elle correspondra aux attentes et aux besoins de divertissement des joueurs les plus âgés. Nous avons besoin de jeux de sports et de course tout comme de réflexion, de stratégie, d'aventure, d'action ou de jeux ou logiciels de créativité et d'apprentissage qui permettent d'entretenir à la fois une bonne santé physique et cérébrale. Cette double stratégie – convivialité simplifiée des consoles, combinée à des contenus divertissants exigeants et variés – Nintendo l'a mise en place ces dernières années sous la forme de deux lignes de produits nouveaux pour les jeux vidéos portatifs ou reliés aux téléviseurs. En d'autres termes : au lieu de continuer sur la lancée d'un concept éprouvé depuis 25 ans dans notre secteur, nous avons réinventé le jeu vidéo.

Première étape: la Nintendo DS

La première étape de cette nouvelle conception du jeu vidéo a été la Nintendo DS portative, que nous avons commercialisée en 2005. Sa particularité : l'appareil dispose d'un micro intégré et de deux écrans, dont un écran tactile. Les jeux pour cet appareil sont très simples d'utilisation : on touche l'écran ou on parle dans le micro. L'un des premiers best-sellers pour la Nintendo DS a été un jeu qui ne s'adressait pas particulièrement aux seniors, mais davantage aux filles et aux jeunes femmes, une cible qui n'a, traditionnellement, guère d'affinité avec les aspects techniques du secteur du jeu vidéo. Le jeu s'appelle « Nintendogs » et il s'agit d'élever un chiot virtuel. Les joueurs peuvent caresser le chien sur l'écran, parler avec lui grâce au micro et lui donner des ordres (s'asseoir, etc.). Le premier gros succès que nous avons rencontré avec les seniors, mais pas seulement auprès d'eux, a été le jeu dont on a déjà parlé plus haut : le « Programme d'entraînement cérébral du Dr Kawashima ». D'ailleurs, celui qui a donné son nom à ce jeu, le Dr Kawashima, spécialiste du cerveau, était à la base plutôt contre le principe du jeu vidéo. Mais il a trouvé en définitive que cette nouvelle façon de jouer à la Nintendo DS est en adéquation avec le travail cérébral, d'autant plus que de

nombreuses zones du cerveau sont sollicitées. C'est précisément ce que fait la Nintendo DS puisque les exercices peuvent être réalisés à l'écrit ou à l'oral. Ainsi la vue, l'ouïe, le toucher et le centre de la parole dans le cerveau sont stimulés de la même façon. Entre-temps, Nintendo a sorti d'autres jeux et logiciels d'apprentissage qui fonctionnent selon ce principe. Il y a par exemple « English Learning », qui enseigne de façon ludique les bases de la langue anglaise aux débutants et aux personnes plus avancées. Un jeu de Sudoku fait également partie du programme de la Nintendo DS. Nous avons même créé notre propre label pour ce type de jeux sur Nintendo-DS : « Touch! Generations ».



Touch Generations



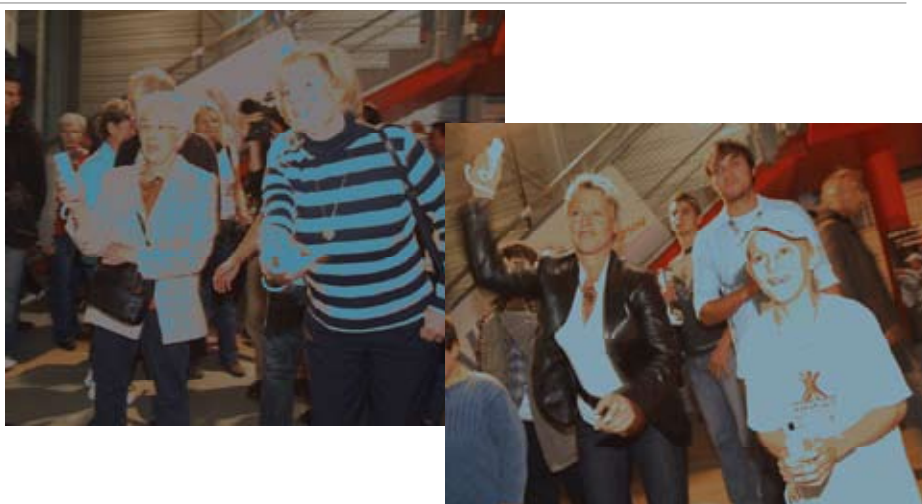
« La génération du toucher »

Avec ce label, nous indiquons aux acheteurs potentiels qu'il s'agit d'un jeu trans-générationnel avec lequel peuvent jouer tous ensemble les enfants, les parents et même les grands-parents. Les chiffres de vente de la Nintendo DS montrent à quel point cette stratégie a de l'avenir : cette console de jeu vidéo a été de loin la plus populaire sur le marché allemand en 2006, avec un million d'exemplaires vendus.

La révolution Wii

Notre nouvelle console Wii reliée à un téléviseur représente selon moi un complet changement de paradigme au niveau de la convivialité - pas seulement dans le domaine des jeux vidéos, mais également dans l'électronique de divertissement en général. Elle est sur le marché depuis décembre 2006. A l'avenir, tout appareil qui prétendra être d'une utilisation simple et intuitive sera jugé à l'aune de cette console. Car grâce à la Wii, le maniement actuel des jeux vidéo, qui consiste à appuyer sur des petits boutons, des flèches de direction ou des joysticks, est relégué aux oubliettes. Avec la Wii, on évolue dans le jeu au sens propre du terme et cela change radicalement notre conception du jeu vidéo. Tout cela est possible grâce à des détecteurs de mouvements intégrés dans la télécommande. Ils transforment naturellement les mouvements corporels et manuels de l'utilisateur en actions que réalisent les personnages de jeu à l'écran. On peut donner l'exemple de « Wii Sports », un jeu qui contient cinq simulations de sports. On fait le même mouvement avec la télécommande que celui qu'on ferait au tennis, au golf ou au baseball. Même le lancer d'une boule de bowling est simulé à partir du geste qu'on fait naturellement. Dans un autre titre, le jeu de course « Exite Truck », on tient la télécommande aux deux extrémités comme un volant et on conduit un véhicule virtuel avec les mêmes mouvements que dans une véritable voiture. Bref, la technique de jeu n'a même plus besoin d'être explicitée : elle va de soi. Le cerveau du joueur n'a plus besoin de faire le lien entre la pression sur un bouton et par exemple, la simulation du revers dans Wii-Tennis. Il peut jouer et se concentrer sur le jeu au lieu de se poser des questions techniques. C'est exactement ce que recherchent les joueurs âgés.

Let's play together



« Jouons ensemble »

Il y a deux points supplémentaires qui sont importants pour la plupart des joueurs et notamment pour les personnes âgées. Des cinquantenaires ont été interrogés par l'Institut pour une conception et une mobilité sans obstacle. Les résultats montrent que cette catégorie de personnes recherche, pour 80 pour cent d'entre elles, des appareils électroniques « faciles d'utilisation », alors que seulement 11 pour cent recherchent la multi-fonctionnalité. La plupart se sentent perdus par les concepts multifonctions et préfèrent des appareils qui se

limitent à l'essentiel. Il ressort de toutes les études que ce qui attire le joueur âgé, c'est la convivialité, et la possibilité de rencontrer d'autres personnes et de s'amuser ensemble. Ce sont deux besoins que Nintendo a bien compris. Nous avons toujours fait en sorte d'éviter une surabondance de fonctions sur nos consoles. Nous nous concentrons entièrement sur les fonctions de jeu pour offrir à l'utilisateur un moment de plaisir le plus intense possible. Chez Nintendo, nous nous sommes toujours efforcés de développer des jeux avec lesquels on puisse jouer à plusieurs. L'image du joueur solitaire rivé à son écran est, du moins en ce qui concerne nos produits, dépassée depuis longtemps. Pour nous, les jeux vidéo sont les jeux de société du futur, aussi et surtout dans une société qui vieillit de plus en plus.

Dr Hans-Joachim Lindner

Dr Hans-Joachim Lindner
Centre de recherche de Ford (Aix-la-Chapelle)



L'industrie automobile est, elle aussi, confrontée au thème d'une société vieillissante et à la question de produits destinés à ce marché. Ma présentation montre de manière succincte ce que mes collègues Clemens Marek, le Dr Werner Koch et moi-même avons préparé à ce propos au Centre de recherche Ford d'Aix-la-Chapelle.

Ce Centre de recherche est responsable des marques européennes de la société Ford Motor comme Ford, Volvo, Jaguar et Land Rover. Je vais tout d'abord vous présenter brièvement ce à quoi ne devraient jamais ressembler les nouveaux produits destinés à une société vieillissante :



« Nos produits sont plus confortables »

L'évolution démographique actuelle a été décrite avec de très nombreuses statistiques et chiffres à l'appui, mais elle se résume au constat suivant : « Deux tiers des plus de 65 ans qui ont peuplé la terre sont aujourd'hui en vie. » (Financial Times, 8 mars 1994). Ce phénomène représente un intérêt économique majeur pour le secteur automobile, mais également pour l'ensemble du secteur industriel.

Je vais maintenant me concentrer sur trois questions et tenter d'y répondre à l'aide d'exemples tirés de la pratique :

1. Quel est le profil de notre clientèle ?
2. Quelles sont leurs attentes ?
3. Comment transmettre à un (jeune) ingénieur du bureau d'études les exigences et besoins des personnes âgées ?

Ford a pris acte depuis longtemps du problème du changement démographique. La société a réalisé dès 1994, en coopération avec l'université anglaise de Loughborough, un sondage auprès de 600 seniors sur le thème « Le troisième âge et les voitures : caractéristiques et besoins ». Parmi les principaux enseignements de cette étude, on note :

1. Les capacités physiques et psychiques des personnes âgées sont souvent limitées.
2. La plupart des sondés ne s'imaginent pas vivre sans voiture.
3. Les personnes âgées ont une grande expérience des différentes situations de conduite, ce qui est un avantage.
4. Ils évitent les situations à risque potentiel et écartent également les situations stressantes.

Selon nos conclusions, les principales exigences du client se résument ainsi :

1. La vision est un paramètre primordial. La vue panoramique, la vision dans les rétroviseurs et l'évaluation du gabarit des véhicules doivent être facilitées. Les instruments de bord doivent également être conçus de façon intelligente et construits selon des principes d'ergonomie.
2. Une mobilité réduite et des modifications de l'appareil locomoteur font de la montée et de la descente de voiture un facteur décisif pour la clientèle âgée. Et notamment la hauteur du siège et la liberté de mouvement au niveau de la tête, des jambes et des pieds.
3. Les éléments de commande jouent aussi un rôle important. Cela vaut pour les boutons de la radio, comme pour les pédales, le levier de vitesse, le frein à main ou les ceintures de sécurité qui doivent être à portée de main.

Comment mettre en pratique les résultats de ce sondage ?

Dès la phase de construction du véhicule, la montée à bord est analysée avec des programmes informatiques spécifiques tel que le modèle de simulation Ramsis. Ces simulations sont effectuées au préalable sur toutes nos lignes de véhicules. Par ailleurs, nous nous efforçons d'optimiser la vue panoramique, même sur des véhicules relativement petits.

En ce qui concerne les éléments de commande, ils sont positionnés de façon visible et les interrupteurs et boutons sont relativement gros. Ainsi, on peut se servir de l'autoradio de manière simple et intuitive. Il faut également penser à la force physique de l'utilisateur, par exemple quel effort ce dernier devra-t-il fournir pour actionner le frein à main ? On estime qu'un homme entraîné de 40 ans dispose d'une puissance de traction d'environ 295 newtons. Une femme moyenne de 60 ans non entraînée ne peut produire qu'une puissance de traction de 100 newtons. Tous ces facteurs doivent être pris en compte par le constructeur.

En coopération avec l'université de Loughborough, Ford a par ailleurs développé une combinaison de simulation des sensations de la personne âgée qui restreint les capacités de mouvement du fait des bandages intégrés. La baisse de la vision est simulée par des lunettes spéciales et des gants en néoprène imitent la diminution du sens du toucher. Ainsi, de jeunes ingénieurs peuvent se rendre compte par eux-mêmes des difficultés physiques rencontrées par les personnes âgées. En temps normal, une personne habitue son propre corps sur le long terme à une telle restriction de mobilité. Les personnes-tests, avec cette

combinaison, sont brutalement confrontées à cet état de fait, ce qui leur laisse une impression durable. De cette manière, il nous est possible de faire des recherches sur la montée et la descente du véhicule ou l'accessibilité des interrupteurs et des leviers. On peut ainsi réaliser des améliorations conceptuelles et les tester directement.

Third-Age Suit



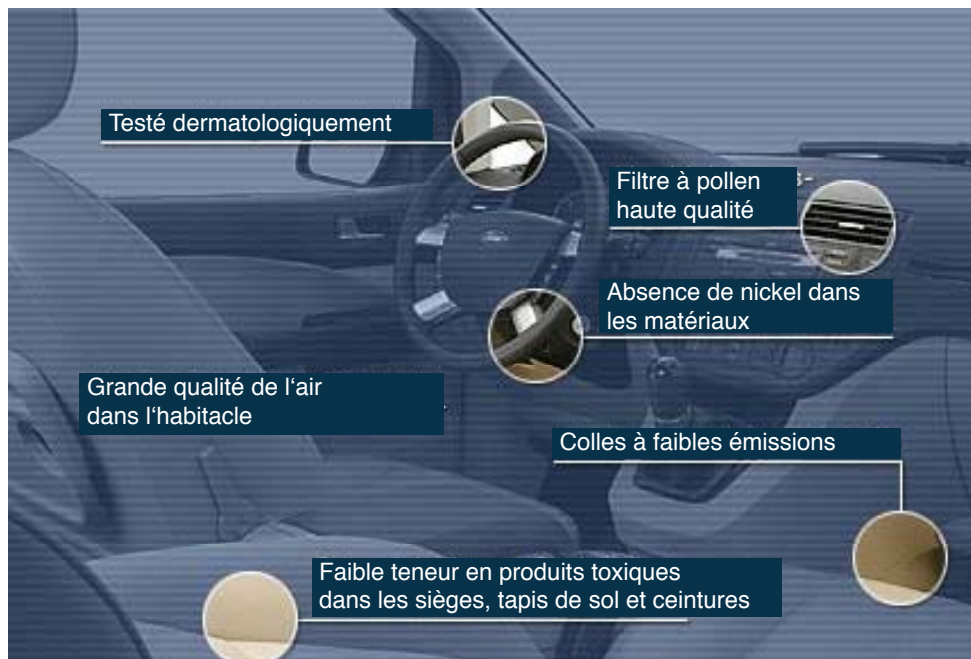
Third-Age Suit Simulation

- Développement : Université de Loughborough, Grande-Bretagne
- Bandages : Liberté de mouvement restreinte
- Lunettes spéciales : Baisse de la vision
- Gants en néoprène : Diminution du sens du toucher
- Jeunes ingénieurs : expérimentent eux-mêmes les contraintes physiques des personnes âgées
- Recherches : montée/descente de voiture, boutons et interrupteurs à portée de main etc.
- Les améliorations conceptuelles sont travaillées et testées en direct

 Research & Advanced Engineering

Test des sensations de la personne âgée

Par ailleurs, nous prêtons une attention toute particulière à la santé dans le développement de nos nouveaux produits. Ainsi, quasiment toutes nos lignes de véhicules sont désormais détentrices de la vignette du contrôle technique allemande du Technischer Überwachungs-Verein (TÜV) « Habitacle testé anti-allergénique ». Ford est le seul constructeur automobile au monde à avoir reçu ce certificat à l'heure actuelle.



Habitacle testé anti-allergénique

De notre point de vue, plusieurs constats s'imposent : la part croissante de consommateurs âgés constitue une cible importante et significative pour l'ensemble de l'industrie automobile. Les améliorations qui visaient cette clientèle spécifique profitent également à toutes les autres cibles. Les mesures prises pour la construction et l'aménagement des véhicules de série Ford facilitent l'utilisation pour l'ensemble des clients. D'après nous, il n'y a pas lieu de construire des véhicules spécifiques aux seniors.

Dr Marion Gierden-Jülich

Secrétaire d'Etat auprès du Ministère des Générations, de la Famille, des Femmes et de l'Intégration de Rhénanie du Nord-Westphalie (Düsseldorf)



Dans ma contribution, j'aimerais présenter le projet dit de l'« économie des seniors », qui vise à faire du changement démographique une opportunité, en Rhénanie du Nord-Westphalie.

Le contexte de la naissance de l'« économie des seniors » en Rhénanie du Nord-Westphalie

L'une des raisons qui se trouve à l'origine de l'initiative dite « économie des seniors » en Rhénanie du Nord-Westphalie repose sur le fait que jusqu'encore récemment, les personnes âgées n'étaient pas perçues comme un groupe de consommateurs majeur. Au cœur de cette démarche, c'est l'amélioration de la qualité de la vie pendant la vieillesse qui est visée. Nous mettons tout en œuvre pour créer et offrir des produits et des prestations de services s'adressant à une génération qui vit de plus en plus longtemps et qui, en comparaison avec d'autres époques, ont une activité physique et intellectuelle intense, et une situation matérielle confortable. Cela entraîne un changement dans les mentalités, la vieillesse étant désormais perçue comme une tranche de vie à part entière.

Nous nous basons sur les données fondamentales suivantes : la génération des plus de 60 ans en Allemagne est en grande partie aisée, active, en bonne santé et cultivée. Elle dispose aujourd'hui d'un pouvoir d'achat de 650 milliards d'euros, et sa fortune nette s'élève à deux milliards d'euros. Le vieillissement de la population entraîne une demande considérable de nouveaux biens et prestations de services, lesquels contribuent non seulement à améliorer la qualité de vie des personnes âgées, mais ont également des effets positifs sur le marché du travail et la croissance économique. Cette génération consommatrice « supplémentaire » constitue, du point de vue du gouvernement de Rhénanie du Nord-Westphalie, un aspect concret de l'opportunité que représente le changement démographique. En tant que ministère, nous considérons que nous exerçons une fonction d'initiateur et de moteur, notre rôle visant à implanter ces opportunités dans toutes les régions possibles et au sein des différents secteurs d'activités. Nous encourageons les études portant sur les besoins et les stratégies de mise en œuvre, et soutenons les communes, ainsi que les entreprises industrielles et artisanales dans la réalisation de celles-ci.

Les champs d'action actuels en Rhénanie du Nord-Westphalie pour l'« économie des seniors » sont les suivants :

- l'assurance qualité dans le cadre de la création de services de proximité
- la création d'offres de formation adaptées aux besoins des personnes âgées
- une nourriture saine et du dynamisme
- un commerce de détail adapté aux seniors (avec, entre autres, des allées larges, une gamme de produits appropriée et un personnel qualifié)
- des services financiers pour les clients âgés et les nouvelles entreprises de l'économie des seniors
- la culture pour et par les personnes âgées
- la participation des personnes âgées issues de l'immigration.

La question suivante se pose donc de manière centrale, sous divers aspects : Comment voulons-nous vivre notre vieillesse ? Le changement démographique implique des devoirs spécifiques pour la politique et la société. Nous devons vaincre les préjugés qui entourent les personnes âgées, et pour cela nous avons besoin d'une nouvelle image de la vieillesse, car les personnes auxquelles nous nous intéressons ont le sentiment de se trouver à l'aube d'une nouvelle phase de leur vie, et non d'appartenir au clan des « vieilles branches ».

Etant donné que la génération des personnes âgées ne constitue pas un groupe homogène en soi, il est important de considérer les cas et situations respectifs de manière différenciée.

Les potentiels spécifiques et les besoins des femmes âgées

Les experts attirent toujours notre attention sur le fait qu'en dépit d'une situation financière générale confortable chez les personnes âgées, les femmes âgées appartiennent dans une large mesure aux groupes sociaux défavorisés, car elles présentent un revenu plus bas. Afin de se faire une image plus claire, le Ministère des Générations, de la Famille, des Femmes et de l'Intégration, a lancé une étude explorant les besoins spécifiques des femmes âgées et leur consommation en relation avec les classes d'âges auxquelles elles appartiennent. Les résultats de cette étude sont évalués en ce moment. Les constats les plus importants sont les suivants : les femmes âgées ont des besoins spécifiques, et ceux-ci sont à prendre en considération en tant que tels. Par exemple, les femmes accordent plus d'importance au service et au conseil pour le choix de produits et de services. Pour les placements de capitaux, elles sont plus prudentes que les hommes. C'est pour cette raison que les femmes investissent davantage dans la « retraite Riester », retraite assurée et subventionnée par l'Etat. L'étude montre également que la pauvreté chez les personnes âgées est un phénomène qui avant tout, en dépit de la situation économique générale favorable des personnes âgées, touche toujours beaucoup de femmes. Ces résultats constituent un défi pour la politique des seniors, tout comme, de la même manière, pour l'économie des seniors.

Potentiels spécifiques et besoins des personnes âgées issues de l'immigration

Les personnes âgées issues de l'immigration constituent un nouveau champ de préoccupation pour la politique des seniors. En tout, le nombre des plus de 60 ans issus de l'immigration en Rhénanie du Nord-Westphalie était évalué en 2006 à quelque 650 000. Il va croître encore de 200 000 dans les cinq années à venir. La recherche en gérontologie des pays ayant une tradition d'immigration plus longue que l'Allemagne nous apprend qu'il se produit souvent avec l'âge un retour aux racines dites ethniques – surtout les racines religieuses. Cela vaut aussi pour les immigrés considérés comme parfaitement intégrés. Il s'ensuit que les offres spécifiques destinées aux seniors doivent témoigner d'une sensibilité aux différentes cultures et civilisations. En particulier les aides permanentes et ambulatoires, vers lesquelles ceux qui en ont besoin sont orientés, doivent prendre en compte les besoins des personnes âgées issues de l'immigration. Car eux aussi désirent décider de leur vie de manière autonome aussi longtemps que possible. En 2006, pour cette raison, j'ai invité un groupe d'experts de haut niveau à se pencher sur la question des potentiels économiques des personnes âgées issues de l'immigration. La base de travail était une expertise réalisée par la Société de recherche en gérontologie et le Centre d'études sur la Turquie, ayant pour titre, « Mise en valeur de l'économie des seniors pour les émigrants et émigrantes âgés », datant de mai 2006. Le groupe d'experts, dans lequel des spécialistes issus de l'immigration étaient

représentés, a élaboré des recommandations pour les champs d'action « Habitat/ Services de proximité », « Temps libre, tourisme, culture et nouveaux médias », ainsi que « Santé, sport et mobilité ». Ces recommandations doivent à présent être discutées au cours des prochaines semaines avec les services de solidarité, les groupements économiques, les services de l'habitat, les communes et les groupes sociaux. Elles seront également présentées en novembre 2007 à un large public d'intéressés, dans le cadre d'une journée de conférence tenue à Oberhausen. Par ailleurs, des projets et des mesures permettant d'envisager la mise en oeuvre de ces recommandations seront exposés. Des actions sont initiées en Rhénanie du Nord-Westphalie, entre autres dans les domaines suivants : nouveaux médias, maisons des générations, se loger pendant la vieillesse, services de proximité. Ce qui est important, c'est que les personnes âgées issues de l'immigration participent activement à la planification et la mise en oeuvre de ces projets et mesures.

La contribution de la Rhénanie du Nord-Westphalie à l'ancrage de l'économie des seniors en Europe

Parce que le changement démographique, qu'il est nécessaire de percevoir comme une opportunité, ne s'arrête pas aux frontières de la Rhénanie du Nord-Westphalie, nous nous sommes unis avec d'autres régions. 17 régions européennes travaillent déjà ensemble au sein du réseau SEN@ER : aux côtés de la Rhénanie du Nord-Westphalie, se trouvent l'Andalousie, le Burgenland, Dolny Slask, Extremadura, Gelderland, Limburg, Limousin, Niedersachsen, Mid-East Region, Midland Region, North-West Region Opolskie, Scotland, Sofia, West Midlands et Yorkshire & Humber). L'événement inaugurant cette collaboration européenne a eu lieu en 2005, sur l'initiative du Land de la Rhénanie du Nord-Westphalie : la conférence européenne sur l'économie des seniors. La deuxième conférence européenne s'est tenue à la fin 2006 à Kerkrade, en Hollande. Notre région partenaire, l'Andalousie, accueillera la troisième conférence à Séville, fin novembre 2007. Les régions partenaires du réseau se réunissent quatre à cinq fois par an pour prévoir et évaluer le travail commun. Dans les groupes de travail (Special Interest Groups) « Ageing well », « Culture and Ageing » et « Financial Services » les champs d'action actuels majeurs de l'économie des seniors sont étudiés. Les résultats des recherches de ces groupes de travail sont transmis aux institutions de l'UE, ainsi qu'aux gouvernements des régions partenaires respectives sous forme de conférences, d'ateliers et de votes. Les efforts déployés par le réseau ont déjà porté leurs fruits : ainsi, le Conseil de l'Union européenne pour l'Emploi, la Politique sociale, la Santé et la Protection des consommateurs a voté le 22 février 2007 à Bruxelles la résolution « Opportunités et défis du changement démographique en Europe », dans laquelle l'économie des seniors occupe une place éminente. Les experts partent du principe que nous allons vivre les effets du changement structurel et démographique en Rhénanie du Nord-Westphalie de manière anticipée. Cela constitue pour nous à la fois une stimulation et un défi.

Forum B :
Les personnes âgées en tant que
producteurs (I) – Leur réussite
dans l'économie



Dr Willy Buschak

Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Dublin)



La Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail se préoccupe déjà depuis quelques années de savoir ce que les partenaires sociaux peuvent faire en pratique pour intégrer les travailleurs âgés dans le processus de production. Une quantité non négligeable de données, réunies à la suite de nombreux sondages représentatifs sur la situation des actifs âgés, est disponible. Je voudrais vous présenter une sélection des résultats les plus marquants.

Employés âgés:

Idées reçues

- | Les travailleurs européens vieillissent.
- | A 50 ans, les employés n'ont qu'une envie : partir à la retraite.
- | Les employés âgés coûtent trop chers.
- | En continuant d'employer des personnes âgées, on enlève le travail aux jeunes.

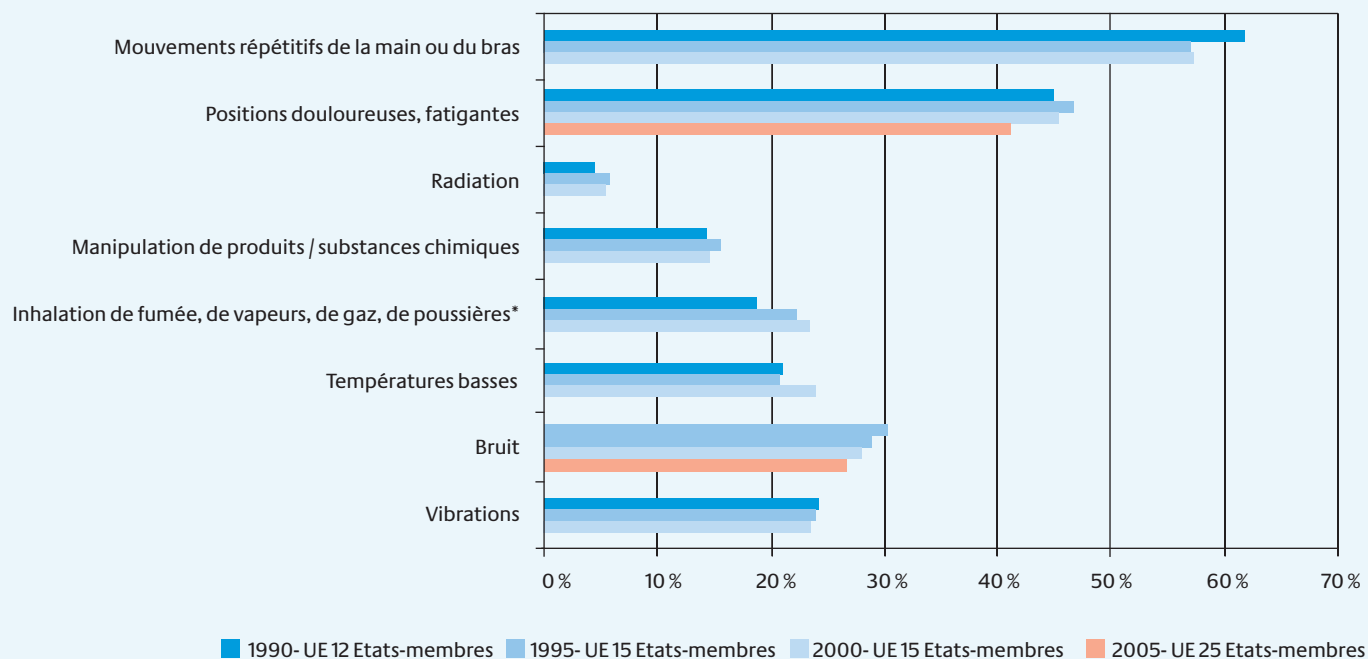
Réalité

- | L'augmentation de l'espérance de vie signifie que les hommes et femmes de 60 ans ne sont plus forcément « vieux ».
- | 70 pour cent des employés allemands ne voient aucun inconvénient à continuer de travailler après 60 ans.
- | Les facultés d'apprentissage ne déclinent pas avec l'âge.
- | Les personnes âgées concourent à diminuer les charges et rendent les entreprises plus compétitives
- | Plus d'emploi chez les personnes âgées implique davantage et de meilleurs emplois pour tous.

Par où commencer?

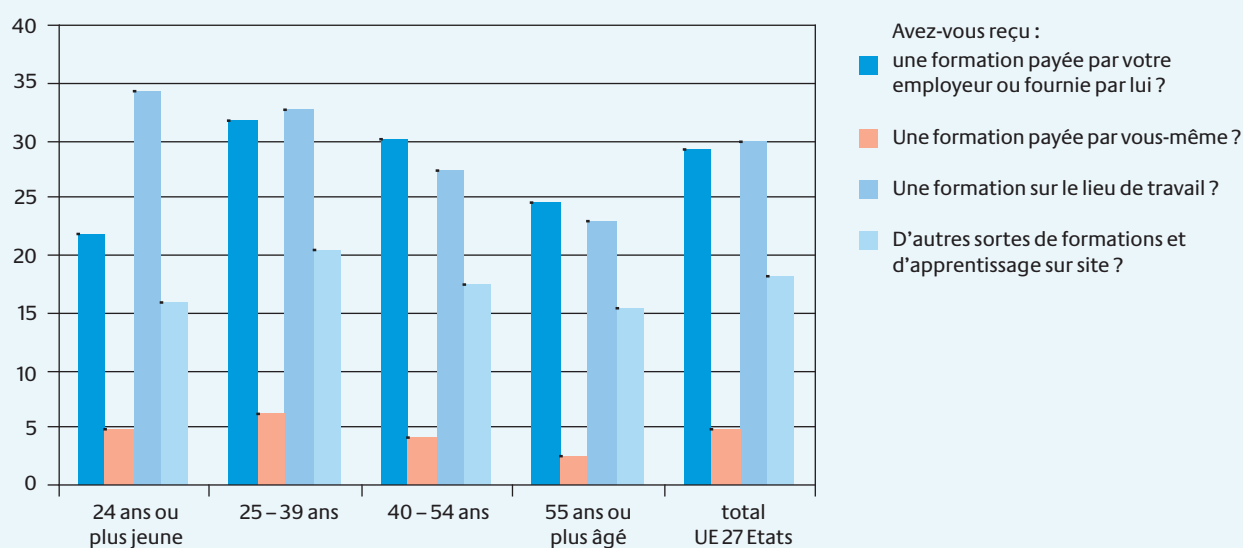
Conditions de travail

Le défi démographique auquel l'Europe va devoir faire face, souligne encore, si c'était nécessaire, qu'un réel débat sur les conditions d'emploi et de travail des diverses catégories de travailleurs est nécessaire. Pour leur permettre de rester plus longtemps dans le monde professionnel, il faut améliorer les conditions de travail.



Source: Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, quatrième sondage européen sur les conditions de travail

Les conditions de travail doivent évoluer pour que tous les travailleurs puissent en profiter. Le graphique représenté ci-dessus montre que depuis les années 1990, les efforts demandés au corps humain sur le lieu de travail n'ont guère changé. C'est un vrai problème qui nécessite d'être étudié. Les mesures les plus importantes à prendre pour l'amélioration des conditions de travail sont, au niveau du recrutement, de cesser d'avoir recours à des stratégies qui consistent à se baser sur l'âge de la personne, en ne recrutant forcément que des personnes qui ont à la fois les compétences nécessaires mais qui sont également en dessous d'un certain âge.



Source: Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, quatrième sondage européen sur les conditions de travail

Dans le domaine de l'apprentissage, il est important de promouvoir la formation tout au long de la vie. Le travail devrait être organisé de façon à pouvoir continuer d'apprendre et d'évoluer dans sa carrière. Une analyse du besoin en qualification et le contrôle continu de l'état des connaissances des employés sont les pierres angulaires d'une formation continue adéquate, axée sur le développement et les réalités du terrain.

Autres champs d'actions

L'aménagement du temps de travail est un autre axe majeur de l'amélioration des conditions de travail. Mais cela ne fonctionne pour les personnes âgées que si l'entreprise se dote d'une réglementation du temps de travail flexible pour tous les employés. Ne l'organiser que pour une seule catégorie d'employés déboucherait la plupart du temps sur une mauvaise acceptation en raison d'un manque d'expérience et d'une absence de confiance, et ne mènerait à rien. Une retraite partielle et des aménagements spécifiques des congés, tout comme le libre choix de faire des heures supplémentaires et des temps partagés (3x8, etc.) sont autant de mesures qui fonctionnent. Elles concourent à améliorer les conditions de travail et de vie et sont déjà mises en pratiques par de nombreuses entreprises en Europe.

Dans le domaine de la protection et de la promotion de la santé, le mot-clé est « sensibilisation ». De nombreux progrès peuvent être effectués dans ce domaine avec des enquêtes sur l'état de santé des travailleurs, avec l'aménagement de postes de travail ergonomiques et avec des processus de mutation orientés vers la prévention, de manière à améliorer les conditions de travail des employés de tous âges.

On conseille également, pour le passage à la retraite, des aménagements flexibles et des réglementations précises, couplées avec un dialogue et un contact privilégié avec l'employeur. Ainsi, on devrait pouvoir assister à une sorte de renaissance du monde du travail, qui concernerait la vie active dans son ensemble et la totalité des catégories d'employés.

Cette stratégie augmentera le taux d'emploi des personnes âgées, mais elle favorisera également l'emploi de toutes les catégories d'employés. Une bonne stratégie de gestion des personnes âgées ne pourra seulement fonctionner que si toutes les catégories d'employés de l'entreprise sont concernées.

Cela mis à part, les personnes et les actifs âgés ont un énorme potentiel économique. Ma collègue Barbara Gerstenberger de l'Observatoire européen des relations industrielles, a mis en exergue dans le journal de la fondation « Foundation Focus » de septembre 2006, les étonnants faits suivants : d'après un sondage de l'Institut Allensbach de 2004, le pouvoir d'achat des seniors allemands s'élève à 90 milliards d'euros par an et est ainsi comparable à la totalité du produit national brut du Vénézuéla, pays exportateur de pétrole. La moitié de la richesse de l'Allemagne est entre les mains des plus de 50 ans. Bien qu'il y ait un grand nombre de personnes âgées en Europe, dont certaines ont à peine plus du minimum pour vivre, beaucoup vivent très bien. En général, les personnes âgées ont plus de temps pour dépenser leur argent. Avec une population européenne vieillissante, certains secteurs découvrent là un vivier intéressant et grandissant. La branche du tourisme développe par exemple des produits en adéquation avec les besoins des personnes âgées. Les voyages sont plus courts, mais ils sont plus denses et on y dépense en général plus d'argent. La nécessité de s'intéresser

à cette nouvelle clientèle et de développer des produits qui lui sera destinée conduira à une segmentation supplémentaire du marché. Avec les changements amenés par l'assurance vieillesse et le transfert de la responsabilité sur chacun, la demande d'offres en provenance de l'assurance vieillesse privée, l'assurance vie et autres produits financiers avec lesquels on peut s'assurer un confort de vie convenable, augmente. Et il ne sera pas aussi évident de satisfaire les clients. Les baby-boomers américains par exemple n'accordent pas vraiment leur confiance au secteur des services financiers de leur pays. Pour la Deutsche Bank, cela a été l'occasion (et la boucle est ainsi bouclée et nous constatons à nouveau que l'emploi des personnes âgées est une opportunité) d'améliorer la mixité de ses employés au niveau des classes d'âges; d'une part, pour bâtir une réelle confiance et d'autre part, pour être plus proche des besoins spécifiques de sa clientèle âgée.

Une prise en charge active des besoins et intérêts des personnes âgées créerait des centaines de milliers d'emplois partout en Europe. D'après une évaluation du gouvernement du Land de Rhénanie du Nord-Westphalie, 100 000 emplois pourraient être créés en investissant dans l'« économie grise ». Les chiffres de vente pour les voitures augmenteraient de cinq à huit pour cent si les véhicules étaient conçus en fonction des besoins des personnes âgées.

La gestion des personnes âgées dans l'entreprise doit en général être instaurée de manière globale. Elle doit s'adresser à toutes les catégories d'âge et ne pas reposer sur des effets à court terme, mais proposer des mesures appropriées et durables. Ce type de gestion se déroule évidemment au sein de l'entreprise, mais ne peut se passer de mesures complémentaires de soutien. Et c'est des pouvoirs publics dont il est question, en particulier à travers les agences de travail et leurs programmes d'encouragement respectifs.

Le point central pour une bonne gestion des personnes âgées est et reste l'amélioration des conditions de travail à travers la réduction des risques liés à la santé et l'aménagement flexible du temps de travail. Un planning correctement établi et la collaboration des autres employés sont nécessaires, en particulier la direction d'entreprise d'une part et les syndicats d'autre part. Le contrôle et l'évaluation réguliers de ces différentes mesures sont également d'une grande importance pour toujours mieux les adapter et les optimiser.

A travers une bonne gestion des personnes âgées et des initiatives visant à maintenir ces dernières dans la vie active, les entreprises et les employés ont tous à y gagner.

Grâce à des initiatives visant à maintenir l'activité des plus âgés, on créera d'autant plus d'emplois pour tous.

Une stratégie gagnant-gagnant :

Entreprises

- | on évite les pertes de compétences et on favorise sa compétitivité
- | les frais sont atténués
- | augmentation du niveau de qualification général
- | meilleure motivation
- | gain de productivité
- | clients satisfaits
- | meilleure image.

Employés

- | meilleures conditions de travail pour tous
- | possibilités accrues pour apprendre et évoluer
- | meilleure protection du travail et de la santé
- | plus de solidarité et de confiance entre les générations.

Thomas Thorsøe

NETTO Supermarkt International (Copenhague)

Le combat des plus de 50 ans

Je voudrais vous parler de l'expérience que nous avons avec les seniors de notre entreprise. Netto a ouvert son premier magasin au Danemark en 1981, se positionnant en concurrent sans grande prétention des supermarchés Aldi. Aujourd'hui, Netto est le leader du marché au Danemark avec 380 magasins et nous sommes présents dans quatre autres pays : Allemagne, Pologne, Royaume-Uni et Suède. En 1998, nous avons ouvert le premier magasin avec une équipe d'employés tous âgés de plus de 45 ans. Voilà de quoi ils se souviennent :



Ici, dans cette ville fantastique qu'est Berlin, nous avons deux projets. En 1999, nous avons ouvert deux magasins avec uniquement des employés de plus de 45 ans. Nous avons publié des annonces pour le recrutement de 8 employés pour le premier magasin et vous imaginez notre surprise lorsque nous avons reçu plus de 2 000 candidatures. Ces huit employés, qui étaient sans emploi depuis un moment ont bénéficié d'une énorme couverture médiatique et ont prouvé qu'il y avait une chance pour cette catégorie de personnes de revenir sur le marché du travail.

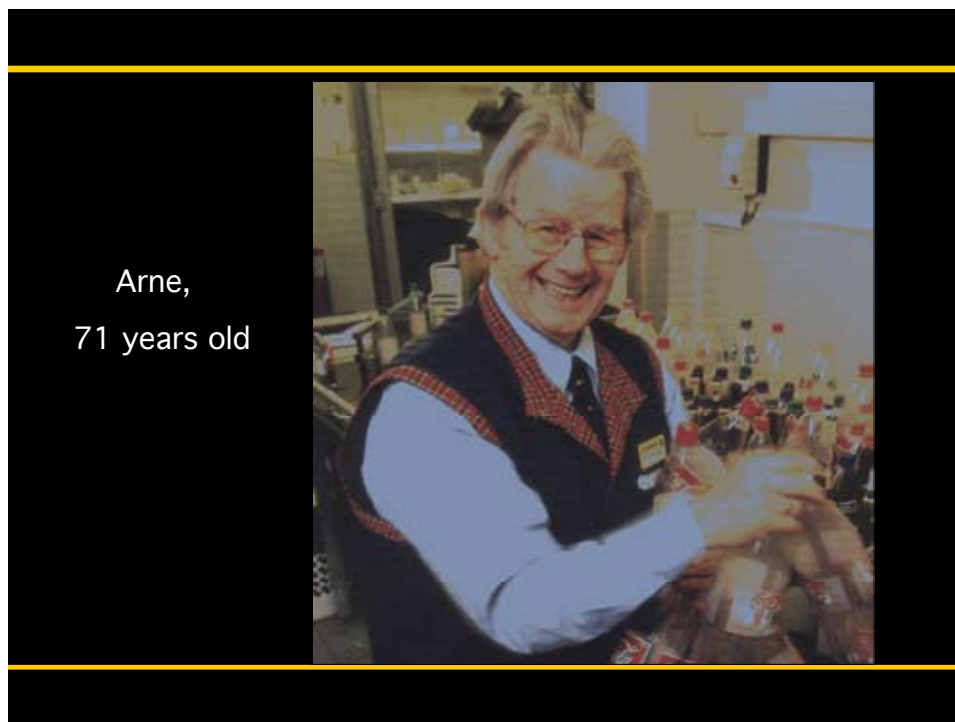
Donc, qu'est-ce qui nous a motivé pour lancer ce projet ? Nous étions conscients du fait que pour attirer les consommateurs, les compétences et le comportement des employés devaient être en adéquation avec ceux des consommateurs. Nous voulions donc clairement recruter des personnes pour lesquelles le contact avec le consommateur était quelque chose

de naturel. Nous voulions également dans nos magasins des employés ayant une longue expérience de la vie. Comme la moyenne d'âge de nos employés est de 22 ans, ces employés plus âgés étaient essentiels.

Lorsqu'une nouvelle manière de voir les choses s'instaure dans une organisation, il y a toujours quelques critiques. Il y aura toujours de nombreuses personnes qui ne verront aucun intérêt à participer à un tel projet. Au bout de très peu de temps, nous nous sommes rendus compte que nous avions des difficultés à avoir le soutien des responsables de magasins. Ces derniers étaient réticents parce qu'ils pensaient que des employés plus âgés ne sauraient pas travailler avec les nouvelles technologies, coûteraient plus chers puisqu'ils auraient des salaires plus élevés, seraient malades plus souvent, seraient lents et auraient des difficultés physiques.

Nous avons toutefois eu également des personnes âgées qui avaient de l'appréhension à entrer sur ce type de marché. Elles disaient : « C'est trop difficile pour moi, les salaires sont trop bas, tout est trop rapide, et j'ai peur d'être rejeté à cause de mon âge et de la condition physique nécessaire à ce genre de travail. »

Voici une photo d'Arne :



Arne, 71 ans

Arne a été le premier employé de notre entreprise. Il était responsable du retour des bouteilles consignées et avait 71 ans. De notre point de vue, il y a des qualités que l'on retrouve chez les jeunes, et d'autres chez les personnes âgées.

Qualités

Les jeunes demandent « Comment ? »

- | force physique
- | rapidité
- | mobilité
- | changement
- | aiment le risque
- | planifient leur carrière et leur avenir.

Les vieux demandent « Pourquoi ? »

- | expérience de la vie
- | stables
- | loyaux
- | orientés service
- | capacités organisationnelles
- | respect des normes.

Quel retour d'expérience de Netto avec les employés plus âgés ? Ils ont de plus gros salaires que leurs collègues plus jeunes étant donné qu'ils ont plus de compétences et d'expérience. Un bon critère d'évaluation est la qualité du service client, la stabilité du travail, de meilleures prestations, un moindre taux de congés maladie, une plus grande loyauté et l'esprit d'équipe qu'ils apportent. Les employés plus âgés donnent à nos magasins une meilleure image au niveau local. Le meilleur argument pour recruter cette catégorie de personnel n'est pas au niveau du retour sur investissement, mais plutôt dans une perspective plus large de positionnement dans un contexte de responsabilité sociale d'entreprise. Je dirais qu'une telle gestion des ressources humaines en entreprise crée pour le consommateur, et donc pour l'entreprise, une valeur à long terme, tout comme le ferait un service consommateur de bonne qualité. Notre expérience montre que dans notre secteur, n'avoir que des employés âgés n'est pas une bonne chose. Nous recommandons donc de mélanger les tranches d'âge, offrant ainsi une large palette de compétences. Ce principe assure un équilibre entre l'expérience des plus âgés et la rapidité à laquelle des employés jeunes peuvent travailler. Au final, nous recrutons des employés pour leurs compétences, leur expérience, leur comportement, leur motivation et leur personnalité.

Chez Netto, ce n'est pas l'âge qui compte, mais le sens des affaires et l'aptitude à diriger du personnel.

Je voudrais maintenant terminer en formulant trois conseils :

1. Partager les savoirs : cette pratique simple mais très efficace nous aide à intégrer nos employés âgés. Identifiez les expériences positives significatives et partagez les anecdotes au sein de l'entreprise. Parlez de ces employés âgés aux managers, exploitez votre journal interne et vous arriverez ainsi à faire accepter une nouvelle politique de ressources humaines. Externalisez ces anecdotes, faites en sorte que les consommateurs les apprennent, utilisez les médias, les journaux et la radio parce que cela boostera votre image en termes de ressources humaines.
2. Soyez patients avec vos employés âgés parce que la période de rodage est plus longue. Au final, vous obtiendrez une personne réellement loyale et dévouée.
3. Il faut que vous soyez déterminé parce qu'à l'avenir, les consommateurs voudront le bon produit au juste prix, avec un service adéquat fourni par vos employés âgés.

Dr Manfred Diederichs

Karl Diederichs KG (Remscheid)



Je voudrais commencer mon intervention en vous demandant un petit effort d'imagination. Si vous ne vous comptez plus vraiment parmi les « jeunes » : pouvez-vous vous imaginer votre grand-père en survêtement avec ses amis du même âge en train de participer à une course cycliste ? Pouvez-vous imaginer qu'un magasin de mode pour les seniors présente encore aujourd'hui une collection avec des coloris en majorité noirs et à la limite un peu de bleu foncé, comme j'en ai encore le souvenir avec ma propre grand-mère ? Lorsque aujourd'hui des couples de plus de 65 ans prennent un petit cours de danse pour se rappeler le bon vieux temps, avant d'entreprendre un voyage sur un bateau de croisière, trouvez-vous cela étonnant ou tout à fait normal ? Et croyez-vous que vos grands-parents aient seulement pensé à tout cela ?

L'image qu'on a des plus de 65 ans a considérablement évolué. On s'en rend compte avec les chiffres. Entre 1960 et 2004, l'espérance de vie est passée en moyenne de 70 à 79 ans. Si, d'un côté, on peut se réjouir de cette progression, on ne peut pas en dire autant pour notre système de retraite. Car avec une espérance de vie en augmentation, les personnes âgées touchent leur pension pendant plus longtemps. Alors qu'en 1960, la retraite était payée pendant environ 10 ans, en 2004, elle l'était déjà pendant 17 ans. Ce qui représente une augmentation de 70 pour cent. En plus, par le passé, les politiques et partenaires sociaux en Allemagne, en mettant en place la préretraite et le travail à temps partiel des personnes âgées, ont donné de très mauvaises perspectives. En effet, les gens ont pensé qu'ils pourraient partir encore plus tôt à la retraite, si leur revenu atteignait un niveau suffisant grâce aux subventions publiques supplémentaires et aux allocations financières. Certes, les employés devaient se débrouiller avec moins d'argent que s'ils avaient continué jusqu'à l'âge de 65 ans, sauf s'ils se livraient à des activités lucratives complémentaires pendant leur retraite. Quoi qu'il en soit, ils étaient assurés de recevoir un chèque dont ils n'auraient jamais vu la couleur s'ils étaient partis à l'âge « normal » de la retraite. De ce point de vue, il était financièrement logique que les gens aient envie de partir à la retraite le plus tôt possible. Cette situation a ensuite surtout été exploitée par les grands groupes pour diminuer leur charge salariale.

En tant qu'entrepreneur d'une petite ou moyenne entreprise qui ne souhaite en aucun cas se séparer de son personnel, je n'ai jamais été très heureux de devoir donner plus d'argent à des employés qui se précipitaient vers leur retraite qu'à ceux qui continuaient courageusement jusqu'à leur 65ème anniversaire. Pour une heure de travail à 15 euros, un préretraité touchera 25 euros par heure de travail fournie. Comme la réglementation portant sur les préretraites ne s'applique que jusqu'au 63ème anniversaire, je suis donc obligé de dédommager l'employé préretraité. Ce dédommagement doit compenser la baisse de la pension liée à la sortie précoce de la vie active, et est sensé être justifié par le fait que l'ex-employé en question a perdu son emploi ... alors que je ne voulais en aucun cas m'en séparer.

Aujourd'hui, les politiciens allemands ont compris que cela ne pouvait plus durer et vont reculer l'âge du départ à la retraite. Même si cela ne plaît pas à M. Dupont, le Ministre du travail Münterfering a fait passer l'âge du départ à la retraite de 65 à 67 ans. Du point de vue de nos caisses vides et de l'évolution de la démographie, c'est certainement une très bonne chose pour compenser économiquement l'augmentation de l'espérance de vie. Quant à savoir si cet allongement de la vie professionnelle est envisageable pour tous les employés, cela fera l'objet d'analyses au cas par cas.

En ce qui concerne les employés de mon entreprise, j'estime qu'arrêter net leur vie active, tel jour bien précis, de manière générale et inéluctable, n'a aucun sens. Si l'un ou l'autre ne se sent pas en mesure de continuer son travail pour des raisons de santé, il doit bien entendu avoir le droit de partir à la retraite. Mais devrais-je obligatoirement refuser à un employé chevronné qui a envie de travailler encore quelques temps, la possibilité de faire bénéficier à l'entreprise de son savoir-faire acquis au bout de tant d'années ? La sagesse populaire le dit bien : « Un balai neuf balaie bien, mais les vieux balais balaient mieux dans les coins ». Si un chauffeur routier a envie de continuer à sillonner l'Europe, si certaines branches de l'industrie vivent maintenant entièrement du fait que les personnes âgées vieillissent mieux, restent en bonne santé et s'entretiennent bien, si on exige de chacun qu'il s'adapte à la courbe de l'espérance de vie qui s'envole, pourquoi ne devrait-il pas en être de même pour la vie active ? Depuis 1960, l'espérance de vie moyenne a augmenté de 9 ans. Un allongement de la durée de travail de deux ans correspond à moins d'un quart de ce temps supplémentaire.

Il faut bien avoir en tête que rehausser l'âge du départ à la retraite, par exemple de 65 à 67 ans, aura des conséquences dans de nombreux domaines. J'ai dû ainsi me retirer du conseil consultatif de mon association professionnelle qui avait fixé par écrit une limite d'âge de 65 ans. Il faudra également réformer le droit du travail car dans notre branche, la protection contre les licenciements abusifs pour les employés âgés et l'assurance dédommagement pour les actifs âgés, selon la convention collective, n'est valable que jusqu'à 65 ans révolus, pas au-delà.

Pour pouvoir continuer à travailler à un âge plus avancé, deux autres conditions doivent obligatoirement être réunies. D'une part, une nécessaire bonne condition physique et psychique : j'ai moi-même plus de 65 ans mais je n'ai pas encore besoin de m'y reprendre à trois fois pour composer un numéro de téléphone à l'étranger. A cet âge, on doit également penser à assurer la relève. J'ai donc déjà prévu qu'en cas d'urgence je dispose de personnes qualifiées. L'autre condition est d'aimer son boulot. C'est Confucius qui disait : « Choisissez un métier que vous aimez, et vous ne travaillerez pas un seul jour de votre vie ! ». Et je peux vous assurer que ma femme est heureuse que j'aie tous les jours au bureau et que je ne reste pas à la maison pour réorganiser sa maison. Pourquoi devrais-je donc l'imposer aux femmes de mes employés, si ces derniers ont envie de travailler passé 65 ans ?

On a beau travailler l'acier dans mon entreprise, mes employés de plus de 65 ans ne sont pas pour autant des « vieux débris ». Au contraire, c'est justement parce qu'ils ont une énorme expérience qu'on les considère comme la véritable armature de notre usine. L'« expérience » est une des seules choses qu'on peut à la fois partager avec les autres, et garder pour soi.

Mike Crisp

HouseHubbies Handyman Service (Manchester)



Le gouvernement britannique n'offre aucune aide financière ou assistance concrète sérieuse qui permettrait aux plus de 50 ans de créer leur propre entreprise. Donc, parallèlement à l'historique de la création de HouseHubbies, je vais vous expliquer que si on aidait, juste un peu, les personnes de plus de 50 ans, beaucoup pourraient lancer leur propre affaire et servir de modèles à d'autres personnes dans la même situation.

Seul 1,5 pour cent des demandeurs d'emploi britanniques âgés de moins de 25 ans seront toujours à la recherche d'un emploi après 12 mois et bénéficieront des aides de l'Etat, mais pour les plus de 50 ans, les chiffres sont très différents. 30 pour cent seront toujours au chômage au bout d'un an et 13 ans plus tard, 10 pour cent, c'est-à-dire 14 000 personnes par mois, seront toujours dans la même situation. On parle bien de 14 000 personnes ! On ne parle pas ici de pommes, d'oranges ou de chiffres statistiques, mais bien d'être humains ! Donc de deux choses l'une : soit les Britanniques de plus de 50 ans sont définitivement inaptes à l'emploi et bons pour la casse, soit il s'agit ici de « quelque chose » d'une toute autre nature, et je pense que ce « quelque chose » porte en fait un nom bien précis : la discrimination par l'âge.

Notre gouvernement dirait, qu'en appliquant la directive européenne qui rend illégale la discrimination par l'âge à l'embauche, il a fait un pas de géant en direction de l'aide à l'emploi des personnes âgées. C'est peut-être un pas dans la bonne direction, mais notre gouvernement a beau augmenter régulièrement les peines pour ce genre de délits, il n'y a toujours pas assez de prisons au Royaume-Uni. Nous avons des lois contre le racisme, la haine religieuse, toutes sortes de lois, mais les gouvernements pourront voter autant de lois qu'ils veulent, ce n'est pas le Droit qui rendra les gens plus tolérants.

Au Royaume-Uni, les demandeurs d'emploi âgés savent bien que la discrimination par l'âge est toujours bien présente. J'avais 58 ans lorsque j'ai quitté l'université avec mon tout nouveau diplôme de droit en poche. J'ai postulé pour des tas d'emplois, allant de porte en porte et abaissant toujours plus mes prétentions salariales, jusqu'à ne postuler pour plus rien du tout. Lors d'un entretien, on m'a dit que je n'étais pas apte à l'embauche à cause de mon âge : le recruteur, selon ses propres termes, pensait que je n'intégrerais pas l'entreprise pour une période suffisamment longue. Je suis donc gentiment entré dans les statistiques de la discrimination par l'âge, il y avait sûrement une belle case à cocher qui correspondait à ma situation. Cela m'a rendu fou de rage et je le suis toujours.

Après un an et demi à faire des petits boulots, j'ai compris que je ne trouverais jamais aucun moyen d'obtenir un contrat à durée indéterminée et encore moins un travail avec des perspectives d'évolution. J'avais fait un tas de jobs pour les autres, et je me suis mis à penser que j'avais peut-être la fibre pour monter ma propre affaire. Dans l'idéal, j'aurais adoré monter HouseHubbies comme une sorte d'entreprise sociale. Mais comme je n'avais droit à aucune aide d'aucune

sorte, j'ai dû abandonner l'idée. J'ai cherché sur Internet un modèle d'entreprise qui pouvait m'aider et j'ai trouvé d'autres entreprises fondées par des débrouillards, dans différents pays, qui m'ont fourni les bases dont j'avais besoin. Puisqu'il n'y avait pas d'aide gouvernementale disponible et l'accès au capital privé étant quasi inexistant, je suis à nouveau retourné sur Internet pour chercher des conseils. Et je suis tombé sur une organisation : PRIME. PRIME est une association à but non lucratif une filiale de l'association caritative « Age Concern ». Son but avoué est « d'exprimer le potentiel sous-jacent des entreprises des plus de 50 ans ». Ce n'est qu'avec l'aide de PRIME que j'ai pu m'installer à mon compte. Cependant, j'ai vite réalisé qu'avec ses fonds limités, HouseHubbies ferait faillite en peu de temps si je commençais à employer des professionnels comme des avocats ou des comptables. J'ai donc dû apprendre à utiliser un logiciel de comptabilité, à construire un site web et à constituer une société.

Mais je ne me considère pas comme un entrepreneur au sens habituel du terme. Juste un type qui gagne sa vie et qui essaye d'aider les autres à en faire autant. HouseHubbies est une petite entreprise, juste une parmi des milliers d'autres en Angleterre. On estime qu'il y a au Royaume-Uni 4,3 millions d'entreprises dont 73 pour cent, c'est-à-dire 3,2 millions, n'ont aucun employé. Elles ne fonctionnent que grâce à une seule personne et ces entreprises ont un chiffre d'affaire estimé de près de 200 milliards de livres.

J'ai la soixantaine maintenant, mais je n'ai aucune envie de partir à la retraite. Le mot-même de « retraite » m'arrache la gorge, et pour d'évidentes raisons financières, c'est l'état d'esprit que notre gouvernement voudrait instiller dans l'esprit des travailleurs âgés. Mais pour arriver à s'en sortir, les personnes âgées doivent être sûres du soutien de l'Etat, et pour cela, elles doivent pouvoir prétendre à des aides concrètes. Il y a seulement quelques années, on offrait aux retraités britanniques une augmentation de 70 pence par semaine, environ 1 euro, juste le prix d'un paquet de cacahuètes. Je ne veux même pas savoir comment l'Etat pouvait penser l'espace d'une seconde qu'une telle aide puisse être bien perçue. C'était d'un cynisme qui en disait long sur les priorités gouvernementales et sur la place qu'occupent les personnes âgées comme moi dans ses priorités actuellement. Le système de retraites britannique a toujours eu du retard sur celui de pays comme l'Allemagne ou la France, mais maintenant, le système de retraite professionnelle qui a été mis en place connaît de gros problèmes et le gouvernement doit réagir avec des initiatives concrètes. Si les tendances démographiques se poursuivent, il faut qu'il réagisse rapidement. En 2050, la Grande-Bretagne passera de trois travailleurs et demi par retraité à moins de deux et demi.

À l'avenir, de plus en plus de travailleurs âgés chercheront un emploi. Ça va exiger un changement d'attitude majeur de la part des employés et des patrons, tout comme de la part des gouvernements. Je crois pour ma part qu'une des difficultés majeures à laquelle les travailleurs âgés devront faire face, est qu'après des années de chômage, de discrimination et de pessimisme, ils auront perdu toute confiance en eux. Ce genre d'attitude négative est endémique dans la société britannique. Il est politiquement correct d'être condescendant envers les personnes âgées, en des termes qui seraient totalement inacceptables pour d'autres catégories sociales. Ainsi, les personnes âgées peuvent être conditionnées à croire qu'elles sont plus bonnes qu'à être mises au rancart. Et c'est un sentiment qui se nourrit de lui-même. J'ai fait l'expérience de cette condescendance et connais l'effet déplorable que cela peut avoir. Mais je voudrais dire à toutes les personnes âgées ici présentes qu'il y a une multitude de raisons pour rester actif : votre santé, votre mémoire, votre état général, votre amour-propre, ainsi que votre compte en banque.

Mais les gens ont besoin qu'on les aide à reconnaître leurs propres compétences, leur réussite personnelle, tout comme leur potentiel à se vendre sur le marché du travail. Certains ont besoin d'un temps mort aussi, de prendre du recul. Mais quel que soit le problème, drogue, maladies sexuellement transmissibles ou discrimination par l'âge, celui qui prétend aider la personne doit être passé par-là, il doit connaître les embûches et savoir comment les éviter. Seul ce genre de personne pourra apporter l'aide adéquate. J'ai constaté par ma propre expérience qu'un quarantenaire, même plein de bonne volonté, s'il n'a jamais été au chômage, ne sera d'aucune aide dans ce type de situation.

Pour moi, l'une des solutions reste ce PRIME dont j'ai parlé plus haut, parce que je l'ai testé et que ça marche. Si notre gouvernement avait vraiment l'ambition d'aider les personnes âgées, il aurait intégré PRIME dans les projets LinkAge Plus. Ces derniers sont mis en place dans dix régions du Royaume-Uni pour tester la viabilité de centres de services sociaux regroupés. C'est le type de services dont la demande va aller croissant, vu le nombre toujours plus important de personnes encouragées à rester chez elles lorsqu'elles sont âgées. Pour moi, ces projets, c'est de l'énergie gaspillée. On pourrait au contraire mettre en place des structures concrètes pour aider cette catégorie de personnes à trouver un travail. Voilà qui aurait été une occasion pour le gouvernement d'être proactif, en se focalisant sur la promotion de l'indépendance et le bien-être de l'individu, bien avant que des services de soins sociaux et sanitaires deviennent nécessaires.

Le gouvernement britannique est tout à fait conscient de cette discrimination par l'âge, qui empêche des milliers de travailleurs âgés de trouver un emploi. Des lois ont été votées pour rendre cela illégal. Pourquoi donc ne pas proposer une assistance financière ou pratique sérieuse qui permettrait aux plus de 50 ans de ne plus souffrir de ce phénomène, et de créer leur propre entreprise? Cela n'a pas de sens pour moi, pas plus que cette augmentation de 70 pence. Juste pour donner une idée de l'ampleur de ce dont on parle : il y a environ 3,5 millions de personnes qui vivent dans la ville de Berlin. En Grande-Bretagne, il y a environ 4 millions de personnes de 50 à 65 ans qui n'ont même pas de revenus. Imaginez cette ville où nous sommes, Berlin, remplie de chômeurs, tous de plus de 50 ans, et vous commencerez à avoir un aperçu du problème. Et la situation n'est pas près de s'améliorer ...

A la fin de la journée, ce que je voulais en tant que chômeur âgé, c'était la même chose que ce que voulait un jeune travailleur : un job, une raison de me lever le matin, me sentir utile, sentir que j'étais un être humain. C'est la sensation que j'ai eue lorsque j'ai débuté ma petite entreprise. Mais sans l'aide de cette association caritative, je n'y serais jamais parvenu. En Grande-Bretagne, pour un grand nombre de personnes âgées qui n'arrivent pas à trouver de travail à cause de cette discrimination, le choix est difficile : ou bien elles créent leur propre affaire, ou bien elles se contentent des aides publiques, peut-être jusqu'à la fin de leurs jours.

Henri Lourdelle

Confédération européenne des syndicats (Bruxelles)



Je commencerai mon intervention en remerciant les organisateurs de cette Conférence, de donner l'occasion à la Confédération européenne des syndicats que je représente, de s'exprimer sur ce thème des personnes âgées en tant que « producteurs », en l'invitant à « commenter » les présentations qui ont été faites au cours de ce « workshop ». Je voudrais préciser également que la Confédération européenne des syndicats, et les organisations professionnelles et nationales qu'elle fédère, se sentent particulièrement concernées par cette question que je peux résumer ainsi : comment faire en sorte, lorsque l'on devient plus âgé dans le monde de la production, et plus particulièrement dans le monde de l'entreprise, de ne pas en être exclu ? Et nous nous sentons si impliqués que, dès la fin de cette Conférence, je me rendrai à Varsovie pour y animer un séminaire européen composé de syndicalistes afin de débattre et mettre en commun nos pratiques et nos expériences pour relever, sur le terrain, ce que l'on peut considérer aujourd'hui comme un véritable défi. Il apparaît suite à ce que nous avons entendu et qui rejoint les convictions qui sont celles de la Confédération européenne des syndicats, qu'à travers les exemples donnés, on peut relever un certain nombre de « conditions » qui sont en quelque sorte des pré-requis et qui permettront que les personnes âgées soient des « producteurs » – donc des personnes qui sont en capacité de produire – et non de simples consommateurs, voire des assistés.



Logo de la confédération syndicale européenne

Tout d'abord, reconnaître les apports des personnes âgées. Contrairement aux idées reçues (et je reviendrai plus loin sur ce point), ces personnes, non seulement ne perdent pas leurs qualités professionnelles avec l'âge, mais elles ont acquis un « plus » d'expériences : on constate malgré tout que dans les entreprises, par exemple, ce sont les premières à être licenciées. Ainsi, les entreprises n'investissent pas sur le développement de leurs compétences : mais en les licenciant, elles réduisent leur productivité (formation de nouvelles recrues) au lieu de développer le transfert des connaissances, des savoir-faire.

Une autre condition est nécessaire : il convient de valoriser leur « savoir-être » : en leur proposant par exemple « d'accompagner » dans l'entreprise (tutorat) les plus jeunes, mais aussi parce que les salarié(e)s plus âgé(e)s ont la culture de l'entreprise ... Cela revient encore une fois à lutter contre les idées reçues telles que le manque de productivité des travailleurs(euses) âgé(e)s ou le fait qu'ils (elles) coûtent plus cher à former ...

Pour maintenir les personnes âgées dans le milieu du travail, il faut développer la formation tout au long de la vie. C'est ainsi que, dans le cadre du Dialogue social, les partenaires sociaux européens se sont accordés sur un « cadre d'action » en faveur du développement de la formation tout au long de la vie (Programme d'action des partenaires sociaux européens 2006-2008). En effet, vouloir former quelqu'un(e) à 50 ans, c'est souvent trop tard ! Il faut pouvoir développer les capacités professionnelles et personnelles.

Mais maintenir les travailleurs(euses) âgé(e)s sur le marché du travail implique d'agir et de développer les négociations entre les partenaires sociaux, portant notamment

- I sur les conditions de travail
- I sur la santé et la sécurité sur le lieu du travail
- I sur la lutte et la prévention des troubles musculo-squelettiques
- I sur la lutte contre le stress au travail (et sur ce point également, les partenaires sociaux européens ont conclu un accord)
- I et sur l'aménagement du temps de travail.

Il faut aussi en amont, d'une part, permettre la conciliation de la vie familiale et professionnelle, ce qui concerne encore culturellement, majoritairement les femmes, en développant les structures d'accueil pour les enfants, mais aussi pour les personnes âgées qui en auraient besoin, et en revoyant les rythmes scolaires qui peuvent contraindre les femmes à un travail à temps partiel non choisi ; mais aussi prévoir pour elles (et pour eux) des possibilités de retour à l'emploi, afin d'éviter qu'une fois sorti(e)s du milieu du travail pour pourvoir à l'éducation des enfants, notamment, elles (ils) en soient définitivement exclu(e)s.

Il faut également revoir l'organisation du temps de travail, c'est-à-dire l'adapter en fonction des intérêts des salariés. Or, aujourd'hui l'organisation du travail est trop rigide, trop hiérarchisée. Ce qui fait que le salarié a peu d'autonomie, qu'il maîtrise peu son travail et la manière de le réaliser et qu'ainsi, petit à petit, il perd intérêt au travail. Alors qu'il vaudrait mieux utiliser ses compétences et les valoriser.

Revoir aussi les modes de recours aux systèmes de préretraites. Certes, pour certaines professions (pour les travaux pénibles) et dans le cadre des restructurations, il sera toujours nécessaire de prévoir des sorties anticipées du marché du travail, ce que l'on appelle les préretraites. Mais force est de constater que les entreprises ont détourné cet instrument, prévu initialement dans un but de « protection sociale » des salarié(e)s concerné(e)s, pour en faire un mode de gestion des travailleurs(euses) âgé(e)s. C'est-à-dire se « débarrasser » à bon compte des salarié(e)s plus âgé(e)s. Il convient donc de redonner aux systèmes de préretraites leur vocation d'origine. En effet, les personnes plus âgées ne doivent plus être considérées comme un obstacle dans l'entreprise, en quelque sorte, être « victimisées », mais elles doivent être considérées comme un investissement productif.

Ce qui veut dire que concernant les départs à la retraite, les salarié(e)s doivent pouvoir avoir le choix :

- I soit de faire valoir leur droit à la retraite à l'âge légal de la fin d'activité sans être pénalisé(e)s
- I soit de pouvoir partir plus tard si ils (elles) désirent, en étant valorisé(e)s (bonification pour la pension, par exemple).

De même, les systèmes de retraites « flexibles » doivent être encouragés pour éviter les ruptures entre les générations de salarié(e)s au sein des entreprises et favoriser ainsi la « cohésion » interne ... En revanche, la Confédération européenne des syndicats (CES) se porte en opposition de l'opinion de ceux qui veulent un recul généralisé, aujourd'hui, de l'âge de la retraite, au motif des évolutions démographiques. Certes, la CES n'entend ni les ignorer ni les majorer, mais elle rappelle qu'avant d'obliger les salarié(e)s à travailler plus longtemps, il faudrait leur permettre d'aller jusqu'au bout du terme normal de leur activité (c'est-à-dire jusqu'à l'âge légal de la pension). Or, on constate au niveau européen, et pratiquement tous les pays (ou presque) sont concernés, qu'un bon tiers seulement des salarié(e)s entre 55 et 65 ans exercent encore une activité salariée !

Enfin, il convient également, comme j'ai déjà eu l'occasion de l'évoquer, de changer les mentalités : du fait d'un certain désintérêt pour le travail, né de l'organisation même de ce travail, c'est-à-dire du manque d'autonomie laissée aux individus dans l'organisation et la réalisation de ce travail, l'aspiration de toute une génération est de quitter le travail le plus vite possible. C'est donc un effort de toute la société qui doit être fait pour valoriser le travail des personnes âgées.

En conclusion, je pourrai reprendre ce que nous avons vu et entendu en cinq messages clés.

Les travailleurs(euses) âgé(e)s seront « producteurs(trices) » si :

- I ils/elles sont reconnu(e)s et donc valorisé(e)s dans ce qu'ils (elles) font : il s'agit donc aussi d'une question de regard et de changement des mentalités de la société, mais aussi des entrepreneurs et des entreprises
- I ils/elles ont le choix de quitter leur travail ou de continuer
- I se développe la formation tout au long de la vie
- I se développe également la négociation des partenaires sociaux, au sein des entreprises, qui doit porter tant sur l'organisation du travail, c'est-à-dire la responsabilisation des individus dans sa réalisation que sur les retraites flexibles, mais aussi sur la conciliation de la vie familiale, personnelle et professionnelle, etc.
- I sont priorités le savoir-faire et le savoir-être.

En un mot :

il faut adapter le travail aux individus et non les individus au travail.

Forum C :
Les personnes âgées en tant que
consommateurs (II) – Des services
novateurs pour une société qui vieillit



Prof Dr Björn Bloching

Roland Berger Strategy Consultants (Munich/Hambourg)



Dans ma présentation, je m'efforcerai de répondre à la question de savoir quelles conséquences aura le vieillissement de la population sur la demande de biens et particulièrement sur le marché des services et quelles opportunités peuvent se dégager de cette situation.

Comment l'importance croissante des personnes âgées dans la société transformera-t-elle structurellement la demande de biens et de services ?

Aujourd'hui déjà, les plus de 50 ans représentent, pour de nombreuses catégories de biens, 50 pour cent des dépenses engagées pour le produit en question. Ils sont donc sans conteste des consommateurs bien plus influents que ne le laisse penser leur présence dans la publicité. Les ménages des personnes entre 50 et 64 ans ont par comparaison les plus gros budgets de consommation. En Allemagne, la moyenne est d'environ 1 550 euros par foyer et par mois (hors loyer et achat de véhicule). A l'âge de la retraite, les dépenses par ménage plongent de 20 pour cent en moyenne, et les ménages de plus de 75 ans dépensent à nouveau près de 20 pour cent de moins pour leur consommation privée. Les personnes d'âges différents consomment également différemment. Les personnes de plus de 75 ans dépensent deux fois plus pour leur santé (soins et services) que les 20–49 ans, mais deux fois moins pour les transports.

L'étude « L'âge, moteur de l'économie », que le cabinet de consultants Roland Berger Strategy a réalisé à la demande du Ministère de la Famille, des Personnes Âgées, de la Femme et de la Jeunesse, a permis de modéliser les effets du vieillissement sur la structure de la consommation en Allemagne avec une analyse à variables multiples. Grâce à un système d'interrogation idéal permettant d'analyser la demande des consommateurs, les facteurs essentiels du changement de mode de consommation ont pu être déterminés sur la base du revenu et de la consommation d'un échantillon de population fourni par l'Office fédéral des Statistiques. Ainsi, une grande quantité de facteurs a pu être prise en compte : le comportement des consommateurs par tranches d'âge au fil du temps, les caractéristiques du ménage (revenus, taille, nombre d'enfants, taux d'activité). Le résultat montre que l'âge et le mode de consommation sont liés. Le vieillissement va donc complètement bouleverser le marché des biens et services. Sur cette base, on peut en déduire les effets sur la structure de consommation de l'économie de marché dans un système macro-économique. On va ainsi considérer entre autre des changements dans la répartition des revenus (par le biais de réformes politiques) et dans la composition du budget. Les personnes les plus âgées sont clairement un moteur de l'économie : alors que les personnes de moins de vingt ans et jusqu'à 49 ans perdront de manière générale 6 pour cent de leur part de consommation macroéconomique par tranche d'âge, ce qui correspond à un recul de 12,5 pour cent, celle des plus âgés atteindra 58 pour cent. Ce sont les consommateurs de plus de 65 ans qui y gagneront.

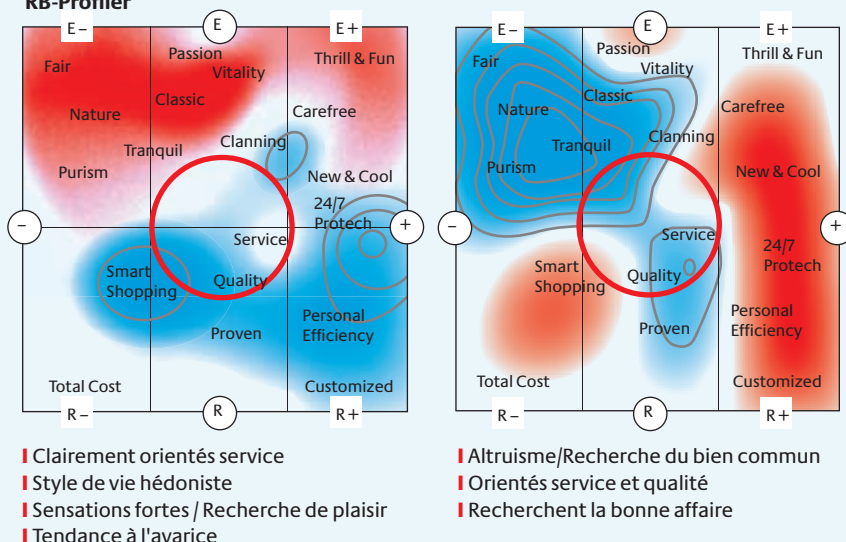
Au niveau des transformations « internes », deux groupes de biens et services sont concernés en particulier : « soins et santé » et « voyages et tourisme ». La part des dépenses pour ces deux postes augmentera jusqu'en 2035 en raison de l'évolution démographique. Si on considère que l'évolution démographique, en plus des conséquences au niveau de la demande de

consommation, a également des répercussions sur les systèmes de protection sociale et la répartition des revenus entre les générations, on obtient des résultats considérablement différents. Dans la catégorie des biens de santé, dont la part dans la consommation en 2003 était d'environ 5 pour cent, on s'attend à une augmentation de jusqu'à 40 pour cent. Quant au secteur « voyages et hôtels », qui, avec le secteur de l'organisation des loisirs représentait en 2003 13 pour cent de la consommation générale, il gagnera 10 pour cent.

Cette hypothèse s'appuie aussi sur l'étude « Brand Power Studie » de Roland Berger, pour laquelle nous avons interrogé 2 000 personnes vivant en Allemagne, pour établir leurs préférences de consommation. Les résultats ont été classés selon un système basé sur 19 critères qui regroupent les principales et plus importantes préférences de consommation, eux-mêmes identifiés à partir d'un échantillon de 150 000 entretiens réalisés dans 15 pays. Ces critères sont combinés en catégories sélectives qui permettent de bien décrire et de prévoir les comportements de consommation.

Les personnes âgées ont une structure de consommation et des besoins différents

Carte des besoins des 30-39 ans comparés à ceux des plus de 60 ans - basée sur RB-Profiler



Adaption actuelle des marques aux besoins des plus de 60 ans :

- > 7 % (très) bon
- > 22 % neutre
- > 71 % (très) mauvais

Source: Etude Roland Berger Brand Power

On peut souligner que les consommateurs âgés ont un profil de consommation conservateur qui se démarque clairement. Ils privilégient des valeurs telles que l'« altruisme » et des critères de performances comme le « service » et la « qualité ». En même temps, on remarque qu'ils font montre, et c'est intéressant du point de vue de l'entreprise, d'une faible sensibilité aux prix, qui se manifeste dans le refus catégorique de valeurs tels que le « shopping intelligent » (« Smart shopping ») ou le « coût total » (« Total cost »).

De nombreuses entreprises n'ont pas encore compris tout l'intérêt de cette cible commerciale. Bien qu'à l'avenir, presque 60 pour cent de la consommation globale passera par cette catégorie de personnes, de nombreuses entreprises n'ont pas intégré ce paramètre dans leur stratégie. Notre étude montre que seulement 7 pour cent des marques interrogées se sont déjà bien ou très bien adaptées aux attentes et besoins de ce groupe de personnes (« Marken-Fit »), 71 pour cent au contraire n'y sont pas préparées.

Quels efforts les entreprises de service en particulier devront-elles donc fournir ?

Derrière la projection économique globale que nous venons d'évoquer se cachent déjà aujourd'hui de nombreux processus d'adaptation du côté des entreprises. Le nombre croissant de colloques spécialisés, de publications et de rapports a entraîné ces dernières années une conjoncture ascendante de ce thème du marché des seniors.

Cela fait déjà longtemps que le marché des seniors ne se réduit plus aux produits de nettoyage des prothèses dentaires, à l'eau de mélisse et aux déambulateurs. Beaucoup d'entreprises ont compris que l'augmentation de l'espérance de vie rimait avec un changement du style de vie et des besoins. La tendance actuelle veut que les seniors se comportent aujourd'hui comme le faisaient les quarantenaires dans le temps : ils recherchent le plaisir, le service et sont par dessus tout des consommateurs en puissance.

Les personnes âgées peuvent désormais se permettre de réaliser ce dont elles rêvaient étant jeunes. Des marchés de niche existent déjà. Les hommes réalisent leur rêve de jeunesse en achetant des véhicules, symboles de réussite sociale. La Harley Davidson, la moto des jeunes loups d'autrefois, est devenue depuis le moyen de locomotion d'hommes âgés distingués. D'après les études, le préjugé selon lequel la vieille génération ne s'intéresserait pas aux nouvelles technologies, est également faux. Beaucoup considèrent Internet et d'autres innovations technologiques comme leur allié dans la vieillesse, parce qu'ils facilitent leur besoin d'indépendance. La prochaine génération de seniors exploite déjà avec beaucoup d'aisance ces diverses possibilités, avec notamment l'achat en ligne ou l'exécution d'opérations bancaires depuis leur domicile, mais également en tissant des liens ou en gardant le contact avec des membres de sa famille, des amis et des collègues grâce aux forums ou portails Internet spécialisés. D'autres secteurs également se sont adaptés aux exigences des personnes âgées : il existe des offres de qualification ou de placement pour les « experts seniors », et il se crée des écoles ou des universités du troisième âge.

Je voudrais citer deux exemples issus du domaine des services : le logement des personnes âgées et les services financiers.

Dans ce premier domaine, des concepts de logement globaux se développent de plus en plus sous la forme de communautés de retraités. « Sun City » aux États-Unis a certainement ouvert la voie en ce sens, mais on voit également apparaître les prémices de tels concepts au sud de la France, en Espagne, ainsi qu'en Allemagne. Ces derniers proposent des services très variés, parmi lesquels des services de sécurité, de gardiennage, des services médicalisés pour les personnes âgées (entre autres, des services de premiers soins 24/24 ou de transport de malades), des offres de loisirs pour personnes âgées (entre autres : sport, bibliothèque, soirées à thème, salles communes), des aides pour les démarches administratives ou la restauration. Le besoin et le pouvoir d'achat sont là, et les offres de services innovantes sont acceptées bien volontiers.

Pour les services financiers, les banques et assurances proposent aussi de plus en plus de produits destinés aux exigences spécifiques des personnes âgées dans leur programme : les compagnies d'assurance proposent des prestations qui vont clairement au-delà d'une assurance maladie et dépendance adaptée. Simultanément, de nombreuses entreprises commencent à former des conseillers pour cette clientèle cible, des filières de formation spécifiques étant en préparation.

Quelles opportunités sur le marché des seniors ?

Si on jette un coup d'œil sur les activités des entreprises dans les différents secteurs, on observe que :

- I Jusqu'à présent, la structure des besoins de l'« âge d'or » est encore trop peu comprise. On n'observe surtout aucune différenciation interne, alors que cette cible n'est en aucun cas homogène.
- I Les offres relèvent plutôt de l'effet d'annonce et ne reposent sur qu'un seul critère : « pour personnes âgées ». Par contre, on ne voit quasiment aucune idée innovante, aucun embryon de concept qui, lui, conviendrait à toutes les cibles, y compris les personnes âgées.
- I Les marques n'ont pratiquement pas développé de communication à l'égard de cette cible.

Les potentiels du marché des seniors ne sont pas encore exploités dans tous les secteurs d'activités, et pas non plus dans l'ensemble de l'entreprise. Par exemple, des expériences actuellement en cours avec des enseignes et supermarchés spécialistes des seniors ne peuvent pas cacher le fait que le commerce de détail, sur ce point, a encore des progrès à faire au niveau des possibilités d'évolution de ce marché, à commencer par la taille des cabines d'essayage dans les magasins de mode et les étiquettes des produits et la disposition des étagères dans les commerces d'alimentation. Ainsi, le commerce de détail, de par le choix de son assortiment et son rôle d'interface directe avec le client, a une importance significative dans la diffusion des informations relatives à ce marché et dans la transmission des préférences de consommation de la personne âgée auprès des fabricants de biens de consommation et d'emballage.

A la différence des bouleversements technologiques révolutionnaires tels que l'avènement de nouveaux médias électroniques qui ont entraîné, en l'espace de quelques années, un changement de paradigme dans la communication, les loisirs, la consommation, les processus de travail et les transactions économiques, le marché des seniors se développera plus lentement. Le rythme de cette « révolution tranquille » est défini par la sensibilité des différents acteurs de la vie économique au vieillissement progressif de la société. Nous nous trouvons juste au commencement d'un processus d'innovation et de développement. Le volume croissant du marché, les rendements positifs et le recul des prix relatifs augmenteront l'intensité de la concurrence sur le marché des seniors, et par-là même, sa vitesse de développement.

Dans notre macro-modèle, nous avons montré que le vieillissement ne constitue pas un risque pour la croissance économique, mais contribue au contraire à la croissance et à l'emploi à travers le renforcement de la segmentation de la demande. Mais ce sera seulement le cas si ce phénomène est accompagné des réformes adéquates, parmi lesquelles l'optimisation de la participation des personnes âgées et des femmes à la vie active, la consolidation du budget et les investissements en faveur de l'accélération de notre capacité d'innovation.

Leo Novobilsky

Marienbad Kur & Spa Hotles (Marienbad)



Je viens de Marienbad, la deuxième ville thermale la plus importante de République tchèque, qui est également connue sur le plan historique parce que le roi Edward VII l'a visitée neuf fois et parce que Goethe y est tombé amoureux sur le tard.

En premier lieu, je voudrais parler du défi qu'offre ce marché et de la place que nous considérons pouvoir y occuper. Nous nous battons sur un marché arrivé à maturité car l'Allemagne comprend plus de 350 villes thermales, la République tchèque plus de 45, et l'Europe en compte au total plus de 1 000, toutes en concurrence sur ce segment du marché.

Etre en compétition signifie mettre en œuvre des normes les plus rigoureuses, des services et des soins personnalisés et prétendre au marché des 4 et 5 étoiles. Vous devez mettre en avant comme arguments clés la mise à disposition des évolutions les plus récentes du secteur, tout comme vos ressources naturelles, votre histoire, votre savoir-faire médical ou un environnement sain. De plus, l'innovation et les idées créatives doivent être exploitées avec les dernières technologies. Tout cela n'est possible qu'en ayant un temps d'avance sur les concurrents, en trouvant de nouveaux marchés de niche, de nouveaux produits et de nouvelles idées. Hilton disait : « Tout n'est qu'emplacement, emplacement, emplacement ». Je dirais aujourd'hui : « Tout n'est que marketing, marketing, marketing ». On ne peut y arriver qu'avec un objectif marketing clair. Il n'y a pas d'alternative car les systèmes sociaux et de santé en Europe sont défaillants et il faut en profiter. C'est pour cette raison qu'une coopération marketing avec Sybillenbad en Allemagne a été rendue possible et réalisée sous la forme d'un projet européen de cinq ans avec un budget de plus de 700 000 euros. Ce fut un tel succès qu'il fut prolongé d'une année car chacun des deux acteurs y trouvait son compte. Sybillenbad est une petite ville thermale située à 25 km à vol d'oiseau de la frontière tchèque. C'est un nouveau centre de thermalisme qui dispose de ressources naturelles et d'un centre médical. Avec ce projet, les deux villes thermales ont connu une hausse de leur fréquentation et cela donne un exemple de la façon dont les pays et les villes thermales peuvent travailler ensemble pour atteindre des objectifs plus ambitieux.



Je voudrais dire quelques mots à propos des nouvelles tendances dans l'industrie du thermalisme en Europe en général et à Marienbad en particulier. Nous assistons aujourd'hui à des attentes plus fortes de la part des clients, dans la mesure où ils paient et sont donc très exigeants. De plus, il y a une forte demande en termes de satisfaction des besoins individuels, ce qui peut conduire à la personnalisation du séjour thermal avec un agent de voyage. Il semblerait également que ce soit les enfants qui présentent le principe du thermalisme à leurs parents, et comme le lien mère-fille est très fort, il n'est pas rare de voir deux générations venir se ressourcer ensemble. Les villes thermales sont recommandées par la jeune génération à leurs parents et vice-versa. Nos arguments marketing reposent sur l'exploitation des ressources locales pour nos prestations et sur une nourriture qui prône un retour à la simplicité. Un autre point important, c'est l'utilisation d'Internet qui raccourcit le processus de réservation.

En conclusion, nous pensons que les bons centres de thermalisme en Europe ont une chance de tirer leur épingle du jeu s'ils maximisent l'exploitation des évolutions les plus récentes de leur secteur. Les spas européens performants ont un avenir assuré, mais seulement s'ils se concentrent sur un marché précis. Nous pensons que l'Union européenne et les gouvernements locaux ont tout intérêt à promouvoir les stations thermales européennes, car elles sont uniques et ont autant de valeur que l'histoire et la culture européenne. On devrait encourager les compagnies d'assurances à proposer davantage aux gens de tous âges des séjours en station thermale afin de promouvoir aussi longtemps que possible une vie plus longue et plus active.

Notre nouveau projet destinés aux personnes âgées au sein du Danubious Hotels Group va démarrer avec l'objectif d'enrichir la vie de nos hôtes et de vulgariser le concept de centre de remise en forme. Celui-ci repose sur plusieurs piliers : dans un premier temps, un régime nutritionnel raisonnable à base de fruits et de légumes, dans un deuxième temps, être toujours dynamique en s'occupant en permanence, et dans un dernier temps, une réduction du stress et enfin un environnement sain.

Jan Slagter

Radio-télévision MAX (Zoetermeer)



J'ai fondé MAX en 2002. A cette époque, la télévision publique en Hollande était très largement influencée par le monde de la publicité. Il s'agissait de cibler les 20-49 ans et de faire croire que les plus de 50 ans avaient déjà choisi leurs marques de prédilection et qu'ils n'en changeraient probablement plus. Comme si une personne de plus de 50 ans était la même qu'il y a 40 ans. Les publicitaires, tout comme les diffuseurs, avaient oublié que les plus de 50 ans constituait le groupe démographique qui connaissait la plus forte croissance en Hollande. A l'heure où je vous parle, presque un Hollandais sur trois a 50 ans ou plus.

En septembre 2005, après avoir rassemblé les 50 000 abonnés payants qui lui étaient nécessaires, MAX a obtenu l'agrément du Ministère de la Culture et est aujourd'hui un diffuseur reconnu au sein de la télévision publique hollandaise. Ce système de diffusion est très complexe et unique en son genre. Il est subdivisé en 20 organisations différentes, qui représentent toutes historiquement une catégorie de la société telle que les chrétiens, les jeunes, les musulmans et, avec l'arrivée de MAX, les personnes de plus de 50 ans. A elles seules, ces 20 organisations fournissent en contenu trois chaînes de télévision, six stations de radios et 20 chaînes de télévision numériques et bien entendu des sites Internet.

En 2002, peu nombreux étaient ceux qui, au sein de cette institution, se posaient les vraies questions. Comment intégrer dans notre stratégie le fait que la société change avec un nombre croissant de personnes de plus de 50 ans ? Et que savons-nous de la manière dont les personnes âgées sont représentées dans les médias ? Comment intégrer dans notre programmation ce que les plus de 50 ans peuvent nous apporter de leur expérience de la vie ? Quels sont les stéréotypes de cette catégorie de personnes ?

Saviez-vous que la vision que les jeunes ont des personnes âgées repose en grande partie sur ce qu'ils voient à la télévision ? Et le problème, c'est que les médias donnent une image complètement fautive de ces gens. C'est ainsi que la plupart des jeunes s'imaginent les personnes âgées avec des cannes et en fauteuil roulant. Les médias, peut-être inconsciemment, promeuvent une vision négative des personnes âgées dans notre société. Et devinez quoi ... La plupart des publicitaires sont des jeunes. Pas surprenant qu'ils n'aient pas envie de faire évoluer leur cible.

Comment créons-nous les programmes pour les personnes de plus de 50 ans et qu'est-ce que, hélas, nous ne faisons absolument pas ?

MAX se distingue par sa manière de produire du contenu :

Type de contenu qui ennuie les personnes de plus de 50 ans :

- I des interventions trop racoleuses
- I musique forte, en particulier si elle interfère avec la voix d'un narrateur
- I jurons
- I trop de sexe
- I trop de violence
- I les personnes qui ne s'écoutent pas les unes les autres.

Contenu qu'apporte MAX suite à cette étude :

- I proposer des portraits de personnes en tant que personnalités et non stéréotypées
- I les personnes de plus de 50 ans, si tant est que ce soit effectivement le cas, doivent être présentées comme des adultes dynamiques et intéressants
- I éviter de parler des problèmes typiques des plus de 50 ans, mais se concentrer sur les solutions
- I ne pas faire de blagues à deux sous sur les plus de 50 ans.

MAX propose quelques thèmes sur la base desquels nous essayons de créer des programmes. En voici quelques-uns : la santé (il n'est pas question d'opérations, mais de comment rester en forme), les finances et la justice, les loisirs et les vacances, la famille, l'art et la culture, les ordinateurs et Internet, les grands-parents et les petits-enfants, et la nostalgie.

Notre programmation repose toujours sur les centres d'intérêts et les préoccupations des plus de 50 ans. Notre point de départ est le plus de 50 ans moderne ; et non l'image ringarde de la personne inactive et non productive.

MAX diffuse depuis environ un an et demi, maintenant. Un de nos grands succès, c'est le talk show du matin MAX & Catherine. Ce show est animé par une présentatrice hollandaise bien connue qui vient d'avoir 60 ans. L'émission comprend différents rubriques : un invité principal, des flashs d'informations, du relooking, des tests automobiles, de la musique et un débat sur un thème cher aux plus de 50 ans. Environ 700 000 personnes regardent cette émission tous les jours. Avec une part de marché comprise entre 15 et 20 pour cent et plus de 90 pour cent de téléspectateurs de plus de 50 ans, ce programme est devenu l'émission phare de MAX.

En septembre dernier, la télévision publique hollandaise a également lancé une station de radio pour les plus de 50 ans, Radio 5. MAX est diffusé trois heures par jour sur cette station et nous passons de la musique des années 1940, 1950 et 1960. Cette plage horaire obtient les taux d'écoute les plus élevés de l'histoire de la station.

Quand MAX a commencé en septembre 2005, nous avions environ 62 000 abonnés. Aujourd'hui, au bout d'un an et demi, nous en avons 100 000. Nous sommes ainsi le diffuseur hollandais qui connaît la croissance la plus rapide. Pour décembre 2008, nous avons pour objectif d'atteindre les 150 000 abonnés, ce qui signifie que nous seront réellement reconnus dans le système de diffusion publique hollandais, ce qui nous permettra de diffuser davantage.

MAX est également très actif sur Internet. Notre site accueille plus de 100 000 visiteurs par mois. Tout récemment, nous avons lancé MAX Meeting Point, une base de données en ligne sur laquelle nos auditeurs peuvent s'enregistrer pour trouver quelqu'un avec qui sortir ou partager un hobby. Plus de 20 000 personnes se sont inscrites jusqu'à maintenant sur ce site et il est d'ores et déjà considéré comme la plus grande communauté en ligne des plus de 50 ans en Hollande. Nous sommes fiers de ce succès.

MAX est plus qu'un diffuseur. Nous voulons offrir toute une palette de services pour les plus de 50 ans. Par exemple, nous organisons des croisières sur l'Atlantique en collaboration avec le plus gros magazine destiné aux plus de 50 ans en Hollande ; en décembre, nous animerons les quatrièmes MAX Proms, un événement musical qui regroupe plus de 21 000 personnes; et dimanche prochain, nous attendrons presque 4 000 abonnés à notre rassemblement annuel.

Les plus de 50 ans constituent une cible très intéressante

Les plus de 50 ans représentent deux tiers des dépenses consacrées à l'industrie du voyage, ce qui représente environ 2,1 milliards d'euros rien qu'en Hollande. Les plus de 50 ans achètent la moitié des voitures vendues en Hollande. PLUS magazine, le plus gros tirage pour cette catégorie de personnes en Hollande compte 300 000 abonnés : il s'agit du plus gros mensuel du pays. Il y a seulement cinq ans, toutes les publicités de PLUS magazine promouvaient des produits spécifiques tels que des déambulateurs, des matelas spéciaux et des articles pour personnes dépendantes. Aujourd'hui, tous les gros publicitaires sont présents. Un autre exemple : le salon des plus de 50 ans attire plus de 100 000 personnes par an et accueille aujourd'hui des marques de voiture, des banques et des voyagistes. De plus en plus de publicitaires découvrent cette magnifique catégorie de personnes. C'est peut-être lié au fait que les responsables marketing commencent eux aussi à vieillir !

L'Europe est à l'aube d'un énorme changement démographique. Un changement qui ne doit pas être considéré comme une menace ou un problème. Les gouvernements ont une grosse responsabilité, ils doivent agir de manière positive et intégrer cette évolution dans leurs politiques. A partir de maintenant, les responsables marketing doivent commencer à prendre les personnes âgées au sérieux. Il est essentiel qu'à la fois les gouvernements et les grandes entreprises développent une vision à long terme sur ce changement dans la société. J'en appelle à vous, à partir d'aujourd'hui, pour ne pas considérer ce thème du changement démographique comme un problème, mais comme une opportunité.

Juan Carlos Guzmán

Europ Assistance Espagne (Madrid)



C'est pour moi une grande satisfaction de pouvoir partager avec vous l'expérience d'Europ Assistance dans le domaine des services pour les personnes âgées.

L'exposé que je vais vous présenter se base sur les différents services professionnels que nous pouvons offrir aux personnes âgées. Après des années de travail, la Compagnie que je représente a lancé sur le marché tout un ensemble d'activités et de services pour faciliter la vie quotidienne des seniors. Pour avoir une vision plus complète de notre philosophie nous allons analyser brièvement les caractéristiques de la société des personnes âgées dans l'Europe actuelle.

Les personnes âgées représentent à présent le secteur de la population européenne qui montre la plus forte croissance, et pendant les dix prochaines années et pour la première fois, la majeure partie de la population des cinq premières puissances économiques en Europe aura plus de 40 ans.

Le nombre de personnes âgées de plus de 50 ans va augmenter considérablement, tandis que le pourcentage de la population dont l'âge est compris entre 20 et 40 ans va diminuer. A long terme, ce changement va s'accélérer et, à l'horizon 2050, le segment de la population active en Europe représentera seulement un cinquième de celle d'aujourd'hui. Le pourcentage des personnes de plus de 50 ans en 2020 sera de 41,50 pour cent en Europe, et il sera de 35 pour cent aux Etats-Unis.

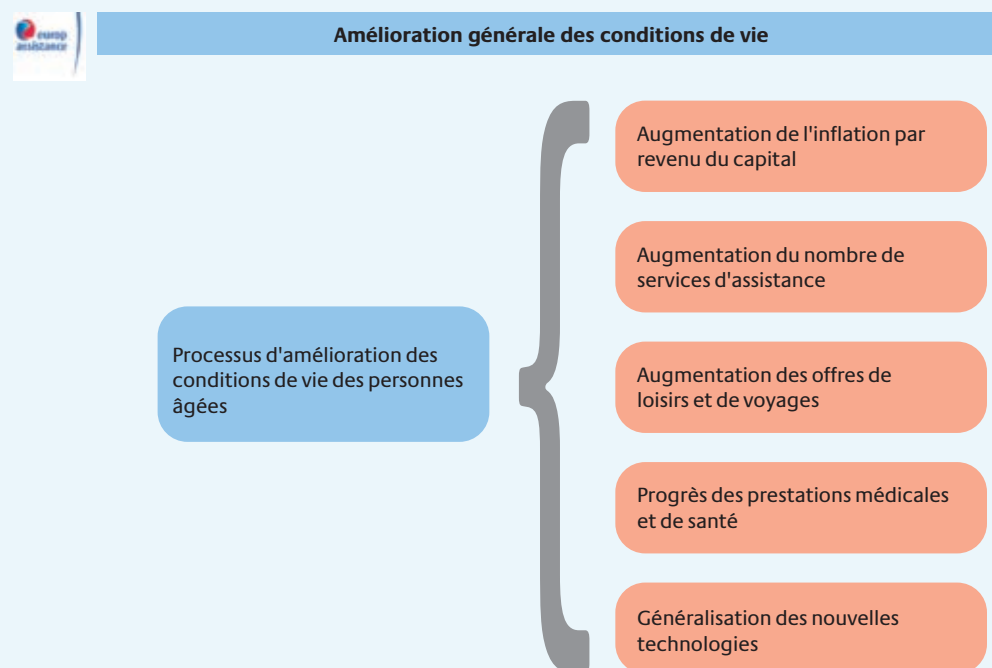
Ainsi, l'espérance de vie augmente, de sorte qu'en Espagne elle atteint 75,6 ans pour les hommes et 82,9 ans pour les femmes. La plus élevée de toute l'Europe.

Tout ceci ne signifie pas que ces changements démographiques sont porteurs de mauvaises nouvelles ou qu'ils auront un impact dans tous les secteurs de l'économie, mais il est bien évident qu'ils entraîneront des transformations, de nouvelles règles et des défis sans précédents.

Traditionnellement, c'est grâce aux femmes que la famille a été soignée jour après jour : les malades les enfants, les seniors. Mais cet appui «informel» en Espagne a subi des modifications à cause des transformations de la structure familiale :

La disparition de la famille nombreuse qui procurait ressources et assistance à tous ses membres s'est transformée en noyaux familiaux plus réduits : couples, familles monoparentales, célibataires. La redéfinition du profil de la famille en tant qu'institution se traduit aussi par de nombreux divorces, des remariages, des séparations. La mobilité géographique croissante des différents membres d'une famille éloigne les parents directs et affaiblit les

réseaux de solidarité familiale. Et surtout les profonds changements de la position sociale des femmes et de leur rôle au sein de la famille.



Il faut ajouter à tout ce qui vient d'être dit le processus d'amélioration de la qualité de vie des seniors. Ces dix dernières années, les transformations en Espagne ont été rapides et très significatives et elles montrent les éléments suivants :

- une augmentation du produit intérieur brut et du revenu par famille
- une croissance des services d'assistance
- plus d'alternatives pour les loisirs et le tourisme
- des avancements dans le domaine de la médecine et de la santé
- une généralisation des nouvelles technologies : Internet, portables, systèmes d'automatisation, etc.
- une croissance du nombre des résidences (principales et secondaires).

Parmi les résidences côtières en Espagne, 3,8 millions sont destinées à devenir des résidences secondaires et 1,7 millions appartiennent à des étrangers, dont 52 pour cent sont britanniques, 22 pour cent allemands, 8 pour cent français, 3 pour cent belges, 3 pour cent viennent des pays du Nord et 6 pour cent sont italiens.

Pour des raisons fiscales, la plupart ne sont pas recensés et quittent l'Espagne en été, période pendant laquelle ils louent leur maison à des amis ou des connaissances pour les mois de juillet et août. Ils ont des difficultés à parler espagnol et sont en relation avec d'autres compatriotes à travers des clubs. Ils vivent en couple et disposent d'un revenu élevé.

Leur motivation à s'installer dans la côte espagnole vient principalement du style de vie et du climat, du caractère ouvert des espagnols et du bon niveau des établissements de santé existants.

En conséquence, le choix de leur résidence s'effectue principalement en fonction de la proximité des centres de santé ou des hôpitaux, d'autres concitoyens des pays d'origine, des centres commerciaux ou de loisirs et des aéroports.

Ces six dernières années, l'immigration a connu une croissance vraiment considérable. Elle est passé d'un million à 4,8 millions en provenance d'Amérique du Sud, des Pays de l'Est et d'Afrique. Elle représente une main d'œuvre abordable et accessible, avec des caractéristiques semblables dans le cas des sud-américains (langue, culture, religion et respect pour les seniors), ce qui la rend à même de s'occuper des personnes âgées.

Ceci fait que l'immigration est le principal support de la croissance économique dans le secteur des services de quelques provinces, notamment la Catalogne, Valence et Madrid.

Dans ce contexte, les nouvelles technologies nous permettent d'aborder certaines modifications dans notre vie quotidienne. L'utilité du portable, de l'informatique, de l'Internet et de l'image numérique, du développement de la télé-assistance et de la télévision numérique qui nous permet de choisir à tout moment selon nos souhaits vont contribuer aussi de façon importante au développement de services liés aux besoins des personnes âgées.

C'est de cette manière que notre Groupe Europ Assistance veut apporter une solution à leurs besoins.

C'est avec le soutien du Groupe Generali qui en est son actionnaire que le Groupe Europ Assistance, pionnier du concept d'assistance en 1963, parvient aujourd'hui à répondre à 57 millions d'appels de clients partout dans le monde (208 pays couverts), avec l'appui d'un réseau performant composé de 400 000 fournisseurs choisis et évalués pour procurer aux clients le service qu'ils attendent.

Ces dernières années, Europ Assistance Espagne a pris conscience de cette situation et du fait qu'il fallait se préparer à répondre aux besoins de la société et des étrangers qui viennent s'installer dans les zones côtières en quête d'une meilleure qualité de vie. C'est alors que fut créé le « Club Azul », avec un concept de services adaptés aux besoins des personnes âgées, quelles qu'elles soient, et la création du personnage de « l'ami azul ».

Il faut distinguer les concepts de troisième âge et de quatrième âge. Les besoins peuvent être bien différents. Dans le premier cas (60 ans – 75 ans), il s'agit de personnes qui ont beaucoup de temps libre et qui veulent profiter de la vie et s'amuser pleinement en toute sécurité et sans aucun risque. C'est un groupe qui veut aussi avoir accès à l'information et avec un esprit très critique et qui n'a pas de soucis économiques.

Les solutions de services intégrées, telles que l'assistance à domicile, qui leur évite toute inquiétude, l'information santé, l'assistance voyage tant pour les personnes que pour les voitures ou les bagages, les loisirs, les services pour la vie quotidienne tels que des chauffeurs, des coiffeurs, des vétérinaires sont les plus demandés.

Par contre, quand on arrive au « quatrième âge » (plus de 75 ans), les besoins d'assistance deviennent plus importants, c'est ainsi que la télé-assistance et la recherche de résidences sont les plus demandés par les parents directs (les enfants principalement) qui n'ont pas le temps de s'en occuper de manière directe et dont les soins deviennent plus spécifiques et professionnels.

C'est le consultant, le professionnel de notre organisation, qui va apporter un soutien spécialisé aux personnes âgées et à ses parents les plus proches : tant à travers le conseil, que l'accompagnement en direct, la coordination des moyens, la supervision et l'appui moral que nos seniors demandent.

On peut en distinguer plusieurs en fonction des domaines suivants :

- I dans le domaine de la santé, c'est l'accès immédiat aux progrès de la médecine, aux programmes de maintien physique et psychique, aux médecines alternatives (acupuncture, homéopathie, ...)
- I dans le domaine de la technologie, c'est principalement leur apporter conseil et formation par rapport aux nouvelles fonctionnalités qui sont intégrées dans les domiciles et dans la vie quotidienne. La télé-assistance étant l'un des services les plus demandés.
- I dans le domaine de la gestion, toutes les tâches qui peuvent être réalisées par un cabinet administratif, un cabinet juridique et en relation avec les conseils financiers.

Ce développement n'est que le début de toute une série de services visant à découvrir ou améliorer, mais toujours avec l'idée de servir et de montrer notre reconnaissance envers les générations passées.



De nouveaux services pour les personnes âgées

Santé

- I Accès immédiat aux progrès de la médecine
- I Médecines alternatives (homéopathie, acupuncture, etc.)
- I Programmes de maintenance physique et psychologique

Technologie

- I Conseils techniques relatifs aux nouvelles technologies
- I Formation à l'utilisation des technologies domestiques
- I Domotique avancée (usages domestiques de la robotique)

Gestion

- I Gestion administrative
- I Gestion économique et légale de la richesse acquise
- I Conseils financiers (hypothèques inversées, retraites)

Walter Link

Association fédérale allemande des organisations de seniors (BAGSO) (Bonn)



Lors du changement de millénaire, j'étais très pessimiste. Mais aujourd'hui, je suis relativement optimiste, en ce sens que nous pouvons maîtriser les problèmes du changement démographique pas seulement en Allemagne, mais dans toute l'Europe. Pourquoi étais-je pessimiste ? Pendant longtemps, j'ai fait partie du Parlement allemand et j'ai dirigé au début des années 1990, le Comité de réflexion sur les seniors, puis pendant huit ans la Commission d'enquête « Changement démographique ». Dans cette Commission d'enquête, nous avons procédé à une analyse approfondie de la situation avec des experts. La Commission a transmis au Parlement deux rapports intermédiaires et un rapport final. Ces rapports comportaient des schémas d'actions qui avaient été pour les trois-quarts élaborés par les diverses fractions du Parlement. Les questions les plus importantes concernaient l'économie et le monde du travail, le système de sécurité sociale, comme la retraite, la santé, l'assurance maladie et l'assurance chômage, mais également la famille dans son contexte social comme la mobilité et l'intégration. Ces travaux intensifs m'ont clairement montré devant quels grands défis nous mettaient le changement démographique.

Aujourd'hui, en particulier depuis que je suis président de la BAGSO, je suis à nouveau optimiste, parce que je sens l'énorme travail qui a été fourni durant ces dernières années par de nombreuses organisations, et pas seulement par la BAGSO avec ses 95 organisations et ses 12 millions de membres.

La représentation des intérêts des consommateurs âgés est l'une des principales requêtes de notre association. Il ne s'agit pas seulement de protection du consommateur, mais d'un réel dialogue entre les seniors et l'économie. Et les deux en profitent s'il y a des produits et des prestations de service qui correspondent au consommateur. Pour l'ancienne génération, il s'agit d'une meilleure qualité de vie et en partie aussi de s'assurer une certaine indépendance. Et les entreprises sont bien évidemment intéressées par de nouveaux marchés et des bénéfices. C'est cette situation gagnant-gagnant que nous voulons exploiter.

Que fait concrètement la BAGSO?

Entres autres activités, nous réalisons régulièrement des sondages auprès des seniors sur des thèmes tels que le logement des personnes âgées, les voyages ou les achats au supermarché.

De ces sondages ressortent des conclusions fondamentales. La toute dernière enquête indiquait que 97 pour cent de nos concitoyens de République fédérale d'Allemagne désirent habiter le plus longtemps possible dans les murs de leur propre maison. C'est un domaine crucial de l'économie des seniors. Car les habitations doivent être conçues de telle façon qu'on puisse y vieillir sans problème. Ainsi, l'un des mots-clés du logement des personnes âgées est l'absence d'obstacles. Par ailleurs, il faut aussi fournir des prestations de service autour de l'habitation. Et je me réjouis que nous soyons arrivés à faire passer ces concepts du niveau fédéral au niveau local, car les communes ont là un important rôle à jouer.

Deuxième exemple : les voyages. En Allemagne, 30 pour cent des voyages d'agrément sont entrepris par des personnes de plus de 60 ans. Dans beaucoup de pays européens, tout du moins à l'ouest, ces chiffres sont assez identiques. C'est là aussi un important créneau pour l'économie des seniors. On observe également une tendance en faveur des voyages de remise en forme. Et tout de même deux tiers des sondés imaginent volontiers passer leurs vacances de remise en forme dans les lieux traditionnels de cure chez nos voisins d'Europe de l'Est. Voilà de belles perspectives pour Marienbad, monsieur Novobilsky !

Troisième thème, les courses au supermarché. Les allées entre les rayonnages doivent être suffisamment larges, les marchandises doivent pouvoir être mises dans le cabas tranquillement, sans excitation et on doit pouvoir s'asseoir pour se reposer. Si l'ancienne génération est sensible à ce type de considérations, les améliorations qui en découleront profiteront à tous.

Que fait encore la BAGSO ?

Les exemples suivants sont les plus représentatifs des multiples activités de la BAGSO. Nous essayons d'exploiter le potentiel inhérent à ce à quoi les personnes âgées sont sensibles. Nous avons testé, avec l'aide de bénévoles, 1 000 pharmacies en fonction de l'accessibilité, la disposition du magasin, la qualité du conseil et la prestation de service. Nous avons pu donner l'attestation BAGSO « Recommandé par le consommateur » à 700 d'entre elles. Mais beaucoup doivent encore s'améliorer pour répondre aux normes de qualité que nous préconisons. Par ailleurs, d'après nos recherches, ce n'est pas le prix que l'ancienne génération regarde avant tout, ce qui fait d'eux des clients particulièrement séduisants.

Ensuite, nous avons passé au crible les instituts de crédit et les caisses d'épargne. Tout le monde sait qu'il peut être très difficile pour les seniors de se voir accorder un crédit et que les obstacles peuvent être très nombreux. Le même constat est valable pour les assurances qui ne se montrent pas particulièrement chaleureuses lorsque la clientèle est d'un certain âge et qu'elle veut réellement profiter de l'offre ...

Par ailleurs, nous encourageons l'accès des personnes âgées aux ordinateurs et à Internet, ainsi qu'aux services offerts par les nouveaux médias. Nous travaillons sur le thème de la mobilité avec la compagnie ferroviaire allemande Deutsche Bahn et avec le réseau de transport Rhin/Ruhr, de manière à rendre les déplacements de cette catégorie de personnes les plus aisés possibles. La coopération avec les magasins d'électronique nous tient particulièrement à cœur aussi, pour que les articles qu'ils vendent soient abordables par les seniors. C'est dire si notre travail mène à des améliorations concrètes !

Dans le cadre de ce congrès, le BAGSO a pu prendre contact avec l'organisation américaine des seniors AARP. Cette organisation compte 38 millions de membres. C'est l'une des raisons pour lesquelles ses méthodes et expériences ne sont guères transposables au contexte européen. Toutefois nous voulions échanger nos points de vue et pas seulement en Europe, pour aborder ensemble les problèmes et les résoudre. Car le changement démographique sous ses différentes facettes a des conséquences dans le monde entier. Ce n'est en tous cas pas avec des expressions comme la « société grise » ou la « montagne de retraités » qu'on relèvera les défis qui se présentent à nous.

Forum D :
Les personnes âgées en tant que
producteurs (II) – Partenaires
de l'économie



Dr Johannes Meier

Fondation Bertelsmann (Gütersloh)



Parler des personnes âgées de plus de 67 ans en tant qu'acteurs du processus de production est pour moi un thème pour le moins inhabituel. Avant d'intégrer la fondation Bertelsmann, j'ai dirigé une entreprise informatique qui comptait 4 000 employés dont la moyenne d'âge tournait autour de 30 ans, et peu d'entre eux avaient plus de 50 ans. Certes, les personnes âgées émergent parfois dans les statistiques d'entreprise comme catégorie de consommateurs, mais pas en tant qu'acteurs du processus de production économique. En ce sens, on pourrait clairement répondre par la négative à la question de savoir si les personnes âgées peuvent prétendre à ce rôle dans l'économie. Ce serait un point de vue assez cynique et ma présentation se terminerai rapidement. Au contraire, je voudrais proposer dix thèses avec pour objectif d'aller à l'encontre de cette idée reçue. Les trois premières décrivent la situation actuelle. Ensuite, je dénonce trois complications qui empêchent de faire apparaître des solutions. Enfin, je voudrais proposer trois solutions. La dernière et dixième thèse présente un bilan sous forme d'évaluation finale.

La situation actuelle

1. Je suis persuadé que croissance économique et cohésion sociale vont de pair. Sans la cohésion sociale, l'économie doit supporter des coûts supplémentaires sous forme de grèves, d'émeutes, d'insécurité, et en même temps, seule une économie qui fonctionne et des hausses continues de la productivité offrent les moyens de financer la mentalité sécuritaire qui domine en Europe, ainsi que les importants systèmes de protection sociale.
2. Notre modèle d'évolution sociale en trois étapes avec formation, métier et (pré)retraite n'est plus en adéquation avec les besoins de l'économie moderne. On a déjà parlé ici et dans de nombreuses études, de l'accélération des progrès de la connaissance, des exigences croissantes en termes de flexibilité, ainsi que des nouveaux métiers et des métiers en mutation.
3. A la suite du changement démographique en Allemagne, on assistera, dans ne serait-ce que 10 ou 20 ans, à des goulots d'étranglement pour obtenir des qualifications qui s'avèreront stratégiques. Car beaucoup de baby-boomers qualifiés quitteront la vie active dans les 20 prochaines années, sans qu'il y ait de relève qui puisse prendre le relais. Aujourd'hui déjà, il manque 20 000 ingénieurs en Allemagne.

Les complications

4. De nombreux systèmes d'incitation actuels se concentrent sur l'activité professionnelle et les avantages monétaires de telle sorte qu'on peut déjà parler de réductionnisme. Ce qu'on ne peut valoriser économiquement semble ne pas avoir de valeur intrinsèque. Mais quel sens ce système donne-t-il à la vie ? Et plus concrètement encore : quelle place pour une éthique de vie réussie ? Si vous vous posez ces questions seulement à l'âge de la retraite, votre responsabilité risque d'être limitée, même s'il vous reste statistiquement encore 25 ans à vivre. Une vie réussie doit s'entendre en embrassant le plus large horizon possible.

Pour moi, ce qu'il y a de plus important – et la nouvelle économie politique l'a compris depuis bien longtemps déjà – c'est qu'il ne s'agisse pas toujours seulement d'« intérêt personnel », mais également d'« intérêt pour sa propre personnalité ».

5. L'image qu'on a des personnes âgées est limitée et ... vieillie. Des connotations complètement dépassées restent attachées à ce concept, alors que les récentes découvertes en neurologie montrent que le cerveau, à un âge avancé, fait preuve d'une étonnante plasticité. On ne doit pas, à partir de contraintes physiques et sensorielles, conclure à une incapacité cérébrale.
6. Le taux de formation continue des personnes âgées est insuffisant. Justement en Allemagne, on manque d'offres et aussi particulièrement de demandes pour un apprentissage tout au long de la vie.

Mise en place de solutions

7. Les plus âgés doivent contribuer de manière significative au développement de la cohésion de la société. Cela concerne tout d'abord les transferts financiers entre les générations, des plus âgés vers les plus jeunes. La disparition des droits de succession serait de mon point de vue inacceptable dans un contexte de renforcement de la cohésion sociale. Mais il faut également savoir que dans le rapport intergénérationnel, avant le décès, d'énormes transferts financiers des vieux vers les jeunes ont lieu. Se rajoute à cela le soutien non matériel apporté par les grands-parents (y compris le rôle de ces derniers lorsqu'ils remplacent bénévolement les actifs) lorsqu'il s'agit de s'occuper et d'élever les enfants ou s'ils sont robustes, de soigner les malades chroniques. Il faut mentionner également l'engagement social des plus âgés dans la vie de voisinage sous quelque forme que ce soit et de manière quotidienne. Nous constatons très souvent dans les projets de la fondation Bertelsmann que se développe une importante entraide et des liens très forts, particulièrement dans les lotissements qui s'y prêtent ou dans des quartiers bien aménagés. Une entraide et des liens dont le cœur du système est constitué par des personnes âgées actives.
8. Déjà pendant la vie active, les bases d'une activité individuelle et collective enrichissante doivent être jetées pour l'étape suivante de la vie. Une société de l'activité serait ici l'idéal. Des passerelles flexibles sont dans l'intérêt de l'individu et de l'économie, même si elles n'ont été jusqu'ici que rarement mises en pratique. Il est ainsi extrêmement intéressant que des recherches mettent l'accent sur les liens entre le niveau d'activité pendant la vie professionnelle et à la retraite en ce qui concerne l'engagement social volontaire. Pour moi, il est effrayant de constater que ce sont ceux-là mêmes qui ont trouvé un bon job et ont bien réussi dans la vie, qui continuent d'être actifs à la retraite. On peut ainsi énoncer la question la plus importante de ce point de vue : comment bâtir le plus tôt possible les piliers d'une société viable et saine, dans un monde aussi varié et riche que le nôtre, quand, du fait de la situation du marché du travail actuelle, quasiment personne ne passe plus sa vie dans une seule et même commune, et dans laquelle les liens au sein d'une même communauté ou syndicat sont devenus si ténus ? Je crois que nous avons besoin de nouveaux liens, de nouveaux piliers, pour maintenir pendant la retraite le haut niveau d'activité qu'on a pu atteindre au cours de sa vie.
9. Dans 20 ans, on fera les yeux doux aux personnes âgées qui auront des qualifications clés. Pour l'économie, l'importance des seniors experts dans leur domaine augmentera certainement, et il faut qu'ils soient prêts à jouer le rôle qui sera le leur. Il ne va pas de soi

qu'un manager qui a bien dirigé son entreprise réussisse automatiquement dans le secteur non lucratif. Car les systèmes de référence et d'incitation sont fondamentalement différents et cela nécessite une gestion différente, qui elle-même implique un apprentissage spécifique. La question centrale relative aux goulots d'étranglement concernant les qualifications clés à venir est la suivante : comment arriver à mettre en place des cadres sociaux et législatifs tels que l'on puisse choisir librement l'âge de son départ à la retraite ? Pouvons-nous nous contenter des hausses ou baisses de salaires qui accompagnent inéluctablement la logique de flexibilité ? En 2006, la fondation Bertelsmann a délivré le prix Carl Bertelsmann sur le thème « Vieillessement Actif ». Il a été décerné à la Finlande pour les progrès réalisés dans le sens d'un changement de l'image de la personne âgée et d'une optimisation des systèmes de protection sociale. L'exemple de la Finlande a montré qu'on peut arriver à atteindre une large adhésion sociale tout en réalisant de grandes réformes. Mais pour ce faire, ce pays nordique montre, si cela était encore nécessaire, que les inévitables peurs et angoisses inhérentes à de tels changements doivent être prises en compte suffisamment tôt.

Bilan

10. Je crois que nous faisons fausse route lorsque nous essayons de positionner les personnes âgées de plus de 67 ans dans le système de production économique au sens étroit du terme. Cela ne concerne en effet qu'un petit échantillon de personnes possédant des qualifications clés. Pour la majorité, leur contribution sociale se borne à leur influence indirecte sur la stabilisation de la société, ce qui représente en tant que tel une valeur qu'il ne faut surtout pas sous-estimer. C'est cette valeur qu'il nous faut quantifier pour qu'elle soit reconnue. Et justement, pour l'économie, qui a fondamentalement besoin d'une nécessaire cohésion sociale, il y a là une importante plus-value à exploiter.

Dr Franz Schoser

Senior Experten Service (Bonn)



Je vais vous présenter la société Senior Experten Service (SES) [Service de seniors experts et par-là même, vous donner un exemple de la façon dont les seniors s'organisent pour partager leur expérience, avec comme slogan « L'avenir a besoin d'expérience », une fois qu'ils sont sortis de la vie active. Ce slogan, « Utiliser pour le futur les connaissances du passé », ne fait certainement pas l'unanimité et en ce sens, il est tout à fait vrai que chaque génération doit faire sa propre expérience de la vie. Il faut simplement être ensuite assez malin et circonspect pour écouter les personnes âgées.

Le SES a été fondé en 1983. En 1986, les quatre bienfaiteurs actuels ont créé la société SES-GmbH. Cette dernière est maintenant soutenue par la Fondation de l'économie allemande pour la coopération internationale, qui a elle-même vu le jour en 2003.

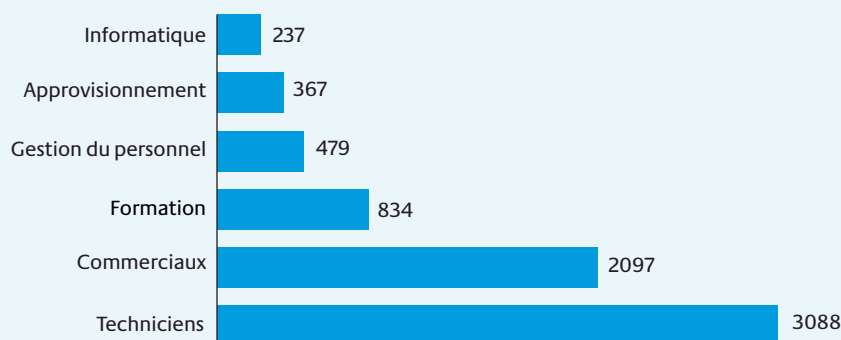
Les bienfaiteurs sont les suivants :

- BDA** Fédération du patronat allemand, Berlin
- BDI** Fédération de l'industrie allemande, Berlin
- DIHK** Fédération allemande des chambres de commerce et d'industrie, Berlin
- ZDH** Union centrale de l'artisanat allemand, Berlin

129 employés travaillent à la centrale de Bonn et, il faut souligner que parmi eux, 75 sont bénévoles. Je crois qu'on ne peut même pas s'imaginer à quel point la coopération entre ces deux groupes fonctionne. Il ne va en effet pas de soi qu'une personne qui a été longtemps responsable dans une entreprise, intègre ensuite dans un cercle de bénévoles et de professionnels qui travaillent main dans la main. Et ça marche, parce que tous sont mus par le même désir de s'engager en tant que personnes âgées et de prêter main forte à travers des activités, notamment dans les pays en développement. Dès le départ, le partenaire important du projet a été le Ministère allemand pour la coopération économique et le développement. L'Etat a dégagé un budget de 5 millions d'euros pour l'aide au développement à l'étranger.

Mais revenons à l'organisation: nous possédons 14 représentations en Allemagne qui font des acquisitions, nouent des contacts et font évidemment le lien avec les seniors bénévoles. Et nous avons environ 102 représentants bénévoles dans 62 pays.

Quelles qualifications les seniors experts amènent-ils ? Parmi les 7 200 seniors, les ingénieurs constituent le groupe le plus important. Viennent ensuite les commerciaux, puis les formateurs et enseignants, un groupe très important car dans les autres pays, on leur pose en permanence la question : « Où dispensez-vous votre enseignement ? ». Il ne s'agit pas toujours d'une formation pointue comme nous l'entendons en Allemagne, mais il est plutôt question d'apprendre sur le tas, de montrer comment on procède. Puis viennent les domaines de la gestion du personnel et de l'approvisionnement, suivis de l'informatique, qui connaît une vogue croissante.

Expertise des seniors experts 2007

Comment s'est développé le potentiel des seniors au SES ? Nous avons commencé en 1983 avec 800 seniors et 83 projets. Maintenant nous en sommes à 7 200 seniors et 1 480 projets par an. Comment les seniors experts viennent-ils chez nous ? Par le bouche-à-oreille. Dans ce domaine, il est particulièrement important d'avoir des personnes de confiance. On peut se rendre compte de qui a fait quoi, il y a des échanges, des rencontres régionales et des associations. Nous avons un très bon système de communication interne, par des publications également. Notre deuxième pourvoyeur de seniors repose sur les relations publiques. Dès que les médias parlent de nous en donnant des exemples concrets, de nombreux volontaires et curieux sonnent à la porte.

Nous faisons très attention à qui entre chez nous et sommes attentifs à l'énorme expérience de l'étranger que certains apportent, de manière à les renvoyer dans les pays en question si nécessaire. Où les recrutements ont-ils lieu dans le monde ? La plupart se déroulent en Asie, suivie par l'Europe, en particulier de l'Est et du Sud-Est, puis l'Amérique latine. L'Afrique monte de plus en plus avec toutes les difficultés inhérentes à ce continent : s'installer dans les pays respectifs, trouver les personnes de confiance, etc. Mais on avance. Peu de recrutements ont lieu en Allemagne. Pourquoi ? Parce que pour ce genre d'activité, il y a déjà beaucoup d'organisations actives. Et nous ne voulons pas leur faire concurrence, nous travaillons donc surtout à l'étranger. Cependant, de plus en plus de PME nous demandent si on ne peut pas les mettre en contact avec certains de nos experts.

Les seniors experts vont en majorité travailler dans le secteur économique industriel, ce qui est effectivement représentatif du type de qualifications de ces seniors, suivi par l'aide aux infrastructures. Le secteur de la formation est également très important. Il y a beaucoup de demandes en provenance de ce secteur, suivi par l'artisanat et l'agriculture. Les prestations de services au sens large commencent à faire l'objet de demandes croissantes.

La nature et la viabilité des projets est bien évidemment enregistré dans une base de données, mais fait également l'objet de vérifications. Dans la documentation qui regroupe les résultats, on peut voir que la formation se situe en tête des secteurs demandés en raison d'une volonté de rehausser le niveau des employés (65 pour cent), suivi par la nécessité de rendre les processus de travail plus efficaces (50 pour cent). Puis viennent les nouveaux

produits et processus (47 pour cent) qui sont introduits par ces seniors. La compétitivité est améliorée (40 pour cent), l'emploi pérennisé (22 pour cent) et des procédés respectueux de l'environnement sont introduits (25 pour cent). Mais ceci n'est qu'un aperçu, la palette étant beaucoup plus vaste.

Le slogan du SES, en plus des objectifs fixés et de la stratégie, est d'« aider à s'aider soi-même ». Il s'agit d'aider les personnes dans les différents pays à régler par eux-mêmes leurs propres problèmes. Cela implique une certaine humilité des seniors experts. Il ou elle ne peut pas débarquer comme ça et dire : « Je sais tout mieux que vous, alors faites les choses comme ça » Il doit être capable, malgré tout son savoir-faire et ses connaissances, de faire preuve de beaucoup de pédagogie, et de persuader l'autre qu'il est tout à fait capable de réaliser telle ou telle chose. L'enseignement joue naturellement un rôle très important.

Nous stimulons ainsi la croissance économique dans ces pays. Grâce à la collaboration avec les petites et moyennes entreprises, le renforcement de la compétitivité des entreprises et l'amélioration de la productivité, ces pays parviennent à se développer économiquement. Il y a beaucoup d'idéalisme là-dedans. Mais c'est seulement ainsi que nous pourrions avancer, c'est ainsi que le SES s'est développé, et je suis sûr que ce n'est qu'ainsi que nous pourrions bâtir l'avenir.

Heidi Evers

Vilans (Utrecht)



J'aimerais vous rapporter dans ce discours l'expérience de mon entreprise avec les personnes âgées qui ont collaboré avec nous sur des tests d'utilisateurs et des études comparatives de produits afin d'améliorer les produits, les espaces publics et les services.

Dans ce congrès, certaines informations sur les avantages de la stratégie de « conception pour tous » sur laquelle j'aimerais attirer votre attention ont déjà été mentionnées. J'en suis très heureuse car cela signifie qu'il y a une prise de conscience de l'importance de cette notion de « conception pour tous ». Je voudrais donc centrer mon discours davantage sur les expériences que nous avons faites avec des personnes âgées dans le cadre d'études de consommateurs.

J'aimerais tout d'abord présenter notre organisation : Vilans est une organisation néerlandaise à but non lucratif. Notre devise est : « Un savoir pertinent dans le domaine de la santé ». Vilans développe et distribue des informations pratiques et utiles aux professionnels et aux clients du secteur de la santé qui :

- équipent du personnel spécialisé et qui aimeraient satisfaire les attentes de leurs clients
- équipent les clients et trouvent les prestations de service qui correspondent à leur situation et à leurs besoins.

Nous aimerions atteindre une meilleure qualité de vie pour les personnes âgées, les handicapés physiques ou mentaux ou les victimes de maladies incurables afin qu'ils puissent participer pleinement à la communauté malgré leurs incapacités.

Je travaille dans un domaine chez Vilans, qui s'est spécialisé dans la technologie dans le domaine des soins, de la vie et du travail. Une de nos tâches consiste à développer des informations objectives sur les moyens techniques auxiliaires. Il peut par exemple y avoir des informations sur la disponibilité, la fonctionnalité et la facilité d'utilisation. Pour recueillir des informations sur la facilité d'utilisation, nous réalisons des tests d'utilisateurs et des études comparatives de produits. En outre, nous essayons de promouvoir la « conception pour tous » dans le domaine des produits de consommation, des espaces publics et des services.

Conception pour tous (Design for All)

La notion de « conception pour tous » signifie qu'à chaque étape du processus de conception d'un produit, d'un espace public ou d'un service, le concepteur essaie d'intégrer les groupes ayant des besoins spécifiques. C'est pour cela que l'on parle souvent de « conception inclusive ». L'idée, c'est que les personnes ayant un handicap sont moins limitées si elles bénéficient d'équipements « conçus pour tous ».

Cette image montre un exemple négatif. Une personne en fauteuil roulant ne peut pas communiquer convenablement avec la personne derrière le comptoir. Une solution simple serait par exemple d'abaisser une partie du comptoir pour que celui-ci soit accessible à la personne en fauteuil roulant.

Selon la stratégie « Conception pour tous », les personnes âgées peuvent constituer une importante valeur de référence en termes d'ergonomie pour de nombreux paramètres de conception. M. Nayak de Grande-Bretagne a affirmé une fois : « Si vous faites du design pour les jeunes, vous marginalisez les vieux. Si vous faites du design pour les personnes âgées, vous incluez les jeunes. »

Cette image illustre un autre problème. Cette bouteille contient un liquide dangereux et est donc conforme aux normes de sécurité pour les enfants. Le concepteur a rendu la bouteille très difficile à ouvrir pour les jeunes enfants, ce qui empêche les petits d'utiliser le produit. Malheureusement, le concepteur a oublié de prendre en compte les personnes âgées ! Elle est impossible à ouvrir pour beaucoup d'entre elles.

Les personnes âgées en tant que points de repère pour l'ergonomie

Pour diverses raisons et dans certains cas, les personnes âgées peuvent et devraient servir de points de repère pour l'ergonomie. Voici certains exemples de pertes de capacités qui sont répandues parmi les personnes âgées. Il faut néanmoins souligner qu'il y a de grandes différences de capacités entre chaque individu :

- capacité visuelle diminuée (lunettes de lecture, cataracte, contraste des couleurs, vision de nuit)
- difficultés d'audition (sons aigus)
- rapetissement
- diminution de la force physique, pertes de mobilité et donc de flexibilité des
- lecture, actions et réactions plus lentes
- apprentissage et mémorisation plus lents (répétition)
- moins d'habitude des produits modernes (ICT).

Le mode d'apprentissage étant différent de celui des jeunes gens.

La rentabilité de la conception pour tous

Au cours de cette conférence, plusieurs intervenants ont souligné qu'au-delà des aspects sociaux, il y a un important avantage économique à tenir compte des personnes âgées. Le nombre croissant de personnes âgées signifie que leur intégration permet d'agrandir le groupe des clients potentiels. De plus, ce groupe est économiquement plus fort qu'auparavant et a plus de temps libre !

Méthodes visant à inclure les personnes âgées dans le processus de conception

Il y a plusieurs façons d'inclure les personnes âgées dans le processus de conception. Quelques exemples se basent sur des données ergonomiques relatives aux personnes âgées et utilisent les connaissances sur l'expérimentation des produits, leurs défauts et l'acceptation des produits par les personnes âgées. Dans le processus de conception, ce sont des informations pré-



Les comptoirs devraient être accessibles à tous



Les produits devraient être faciles à ouvrir par des personnes âgées

cieuses mais il est toujours aussi difficile de prévoir le contexte et la façon dont les personnes âgées utiliseront le nouveau produit en question. C'est pourquoi il est très intéressant, dans de nombreux cas, de faire une étude sur les besoins, les exigences et les problèmes relatifs à l'utilisation du produit rencontrés par les utilisateurs plus âgés. Cela peut se dérouler de plusieurs façons, mais les deux instruments les plus importants sont les panels ou les évaluations de produits dans le cadre d'un test d'utilisation. Les deux méthodes sont simples à réaliser et fournissent des informations intéressantes, les personnes âgées ayant une grande capacité à communiquer sur les avantages et les problèmes d'utilisation qu'ils perçoivent.

Panel

Cinq à huit personnes suffisent pour un panel, ce qui fait qu'il est assez facile de les réaliser. Pendant la discussion, des expériences avec des produits existants peuvent être rapportées, mais également avec de nouveaux produits dans une étape de conception préliminaire, et bien des informations peuvent être recueillies sur le contexte et la façon dont le (nouveau) produit est utilisé. Les personnes âgées qui contribuent à ces rencontres le font volontiers pour la plupart d'entre elles car cela leur donne la possibilité de contribuer à l'amélioration d'un produit et d'exprimer leur insatisfaction par rapport à certains produits. En outre, la participation est perçue comme une occupation sociale réjouissante !

Dans une enquête par panel, on peut recueillir des informations utiles, mais il faut souligner que les informations transmises ne se rapportent qu'à ce que les gens disent et non à ce qu'ils font réellement, ni non plus à des problèmes réellement rencontrés, car les gens trouvent toujours un moyen de compenser la perte de leurs capacités ou les dysfonctionnements du produit. Un bon exemple est celui d'une vieille dame qui a testé pour moi, il y a quelque temps, un téléphone DECT. Elle s'en est bien sortie pendant le test et je lui ai ensuite posé quelques questions sur le produit. Par rapport à la structure du menu, elle a déclaré : « Bon, pour moi, ça va, mais c'est vraiment trop compliqué pour les personnes âgées ». Je l'ai regardé et lui ai demandé quel âge elle avait et elle m'a répondu « 86 ans » et a commencé à éclater de rire car elle s'était rendu compte qu'elle-même faisait partie des utilisatrices les plus âgées d'un téléphone DECT. Dans le cadre d'un test d'utilisation, vous pouvez voir ce qui se passe quand les personnes utilisent le produit. Dans ce cas, la dame n'a eu aucun problème même si elle a affirmé que la structure du menu était trop compliquée pour les personnes âgées.

Test d'utilisation

Pour un test d'utilisation, il suffit d'inviter six à sept personnes appartenant au groupe visé. Un test se réalise normalement avec un produit existant ou un prototype réaliste. Même s'il demande plus de temps qu'un panel, le test est une manière relativement rapide de recueillir une grande quantité d'informations. Pour les personnes âgées qui y participent, c'est une occupation agréable et une possibilité de découvrir de (nouveaux) produits.

Un test permet d'avoir une vision approfondie sur l'interaction et les problèmes d'utilisation d'un produit testé. Les caractéristiques critiques peuvent être identifiées, par exemple les éléments du produit qui causent des problèmes



Test d'utilisation d'un téléphone avec une personne âgée

de compréhension, de lecture, d'écoute ou de manipulation. Outre les informations sur les problèmes, un test d'utilisation fournit également des pistes importantes indiquant comment l'on pourrait concevoir le produit différemment.

Le test que nous venons de réaliser pour un nouveau système de paiement des transports en commun aux Pays-bas constitue un autre exemple des différentes méthodes de test avec des personnes âgées. Pour ce test, nous avons organisé un panel et réalisé un test d'utilisation. Dans le panel, de nombreuses questions sont apparues sur le fonctionnement du système de paiement, sur la possibilité de contrôler les coûts et sur l'existence d'un nombre suffisant de points de rechargement pour la carte à puce. Ces questions ne sont pas apparues aussi clairement pendant le test car les gens ont concentré leur attention sur les problèmes pratiques rencontrés lors de l'utilisation réelle du système, comme l'achat et le chargement d'une carte et le mode de pointage à l'entrée et à la sortie du moyen de transport.

Conclusion

En résumé, j'aimerais souligner qu'il y a une grande quantité d'informations utiles qui peuvent être livrées par les personnes âgées dans un processus d'amélioration du confort d'utilisation des produits, des espaces publics et des services. Ces informations peuvent être utilisées pour créer des produits plus faciles à utiliser et plus attrayants pour un large groupe d'acheteurs potentiels. Cela augmente bien sûr non seulement considérablement les bénéfices du fabricant ou du prestataire de services, mais cela améliore aussi définitivement le bien-être de la plupart des personnes âgées, surtout si les produits sont faciles à utiliser et « conçus pour tous ».

Outre les tests visant à l'amélioration de produits sous le prisme de la « conception pour tous », Vilans réalise également des tests d'utilisation pour des produits destinés à des personnes ayant des besoins spécifiques. Pour les personnes handicapées, dépendantes de solutions pratiques, il est très important que les moyens auxiliaires utilisés correspondent à leurs besoins, qu'ils soient adaptés à leur situation, et qu'ils les aident dans la réalisation des activités qu'ils aiment faire. Pour ces moyens auxiliaires, Vilans détermine avec le groupe d'utilisateurs des aspects importants pour la facilité d'utilisation et nous essayons ainsi d'indiquer les différences entre les produits adaptés à différents besoins.

Les études comparées en matière de facilité d'utilisation nous fournissent ces informations et nous essayons de créer la transparence et de faire découvrir des fonctions spécifiques, des qualités et des aspects d'utilisation pour des appareils et des produits d'assistance. Ces informations peuvent être présentées sous forme d'étiquetage ou de fiches.

Certains ambulateurs sont par exemple plus appropriés si l'on a besoin d'un produit plus lourd, offrant davantage d'appui. Pour des personnes à la mobilité un peu moins limitée, un ambulateur léger, que l'on peut transporter facilement dans la voiture est plus intéressant. Sur l'étiquette de produit que nous avons mise au point pour les ambulateurs, le LuQy Label (Label pour la qualité d'utilisation), les différents degrés de confort d'utilisation sont indiqués par un système de points sur une échelle qui va de 1 à 3. Il est ainsi possible de comparer les produits les uns avec les autres.

Gianni Pavesi

Italian Business Angels Network (Turin)



Business Angels : Le rôle des personnes âgées dans la nouvelle économie

Personnes âgées et nouvelle économie, cela peut sembler contradictoire au premier abord, mais quand on se penche sur le rôle des Business Angels, on découvre à quel point ils se complètent bien. Certaines personnes considèrent les Business Angels comme de simples investisseurs, d'autres voient le rôle d'un Business Angel comme un genre de coach ou de conseiller. En fait, les Business Angels sont les deux et bien plus. Un Business Angel est normalement un entrepreneur ou un cadre expérimenté qui met à disposition le capital, le savoir-faire et les contacts pour un démarrage d'entreprises en échange de capitaux propres. La personne investit son temps et son propre argent afin d'aider de jeunes entrepreneurs à fonder ou à développer une entreprise et contribue à transformer des idées en affaires. Les autres sources habituelles de financement, telles que les financements bancaires ne sont généralement pas disponibles pour la plupart des projets d'entreprise dans leur phase préliminaire. Les amis et la famille fournissent rarement de grosses sommes d'argent. Les fonds à capital de risque ne prennent que très rarement en considération les opérations inférieures à un million d'euros en raison des coûts fixes élevés.

Les capitaux Business Angel viennent combler cette lacune

En raison du risque élevé qui découle d'une jeune entreprise, les investissements se concentrent surtout sur la nouvelle économie dans des domaines à fort potentiel de croissance, tels que l'informatique, le multimédia et la haute technologie. Pour augmenter la valeur de l'entreprise, le Business Angel ne se contente pas d'apporter des fonds : il fournit du « capital intelligent ». Que veut dire « capital intelligent » ? C'est la richesse que constituent le savoir-faire, l'expérience en termes de gestion et les contacts dans un domaine d'activités. C'est la raison pour laquelle les Business Angels sont principalement des personnes entre 45 et 65 ans. Ils n'agissent pas en tant qu'individus, mais plutôt en groupe ou en consortium d'investisseurs expérimentés, non pas seulement pour partager les risques d'investissement, mais surtout pour couvrir les différents domaines de connaissances et secteurs géographiques. Pendant mes 15 années d'expérience en tant que Business Angel en Italie, Allemagne, Espagne, Etats-Unis et Canada, j'ai toujours bénéficié d'une assistance compétente au niveau local pour aider les jeunes entrepreneurs à « mûrir » leurs projets. Pour atteindre cet objectif, le rôle d'un réseau local comme l'IBAN, l'Italian Business Angels Network, que je représente aujourd'hui, a toujours été très important.

L'intérêt international pour les investissements des Business Angels est en hausse. Pour comprendre leur influence sur l'économie, il faut considérer certains chiffres. Il faut tout d'abord remarquer que les chiffres suivants ne sont que des estimations, étant donné la nature informelle de cette activité.

Selon le « Centre for Venture Research », il y avait 225 000 investisseurs Business Angel aux États-Unis en 2005. A partir de la fin des années 1980, les Business Angels se sont regroupés et ont formé des groupes informels avec pour objectif de partager le flux des propositions d'investissement et le minutieux travail de vérification et ils ont réuni leurs capitaux afin de faire des investissements plus importants.

Les groupes de Business Angels sont habituellement des organisations locales composées de 10 à 150 investisseurs accrédités, intéressés par des investissements à une phase précoce.

En 1996, on dénombrait environ 10 groupes de Business Angels aux États-Unis. En 2005, il y en avait plus de 200.

En 2004, selon les données du Centre for Venture Research, 18,5 pour cent des opérations sélectionnées par les Business Angels qui ont été présentées à des investisseurs ont reçu un financement. Cela représente une hausse significative, comparé aux 10 pour cent qui constituaient la moyenne historique en 2003. Mais comme ce chiffre ne tient pas compte des toutes premières sélections, le pourcentage d'entreprises souhaitant un financement Business Angel et le recevant effectivement tourne autour de 0,5 ou 1 pour cent (ce taux est néanmoins encore supérieur aux 0,2 à 0,25 pour cent de candidats qui reçoivent un financement de la part d'investisseurs de capital de risques).

Environ 45 000 entreprises américaines ont reçu un financement Business Angel en 2004 et chacune d'elles a en moyenne un chiffre d'affaires de 469 000 dollars. La plus grande partie est allée vers la nouvelle économie. En 2005, aux États-Unis, 227 000 Business Angels ont financé 49 500 projets à risques avec un investissement global de 23,1 milliards de dollars. Le chiffre est même plus élevé que les investissements globaux des fonds de capitaux de risques qui ont financé 3 008 entreprises pour un montant total de 22,1 milliards de dollars. Les Business Angels sont traditionnellement la plus grande source pour le capital d'amorçage et de démarrage de l'entreprise aux États-Unis et les Business Angels continuent toujours de favoriser ces phases.

Les réseaux Business Angel jouent un rôle clé dans le développement de contacts entre la demande de capitaux des entrepreneurs et l'offre de capitaux des investisseurs. Rien qu'en 2005, ils ont contribué à créer 198 000 nouveaux emplois aux États-Unis. Les Business Angels en Europe investissent en général entre 25 000 et 250 000 euros dans une entreprise. En Grande-Bretagne, le chiffre peut monter jusqu'à 400 000 euros. La moyenne européenne dans les pays plus développés est de 80 000 euros par projet. Quand ils se regroupent et créent des « consortiums », les Business Angels investissent jusqu'à 2,5 millions d'euros dans certains pays.

En 2004, il y avait en Europe plus de 12 000 Business Angels actifs dans les réseaux, avec plus de 9 000 projets transmis aux investisseurs et plus de 500 signatures de contrats.

L'Italian Business Angels Network (IBAN), avec plus de 200 partenaires actifs,

- reçoit et vérifie plus de 350 projets à risque par an
- sélectionne chaque année 150 projets
- a lancé plus de 80 nouvelles entreprises pour un montant de 16 millions d'euros.

Actuellement l'IBAN lance le premier fonds italien d'investissement (IA, Italia Angel Fund) tourné vers le développement des petites entreprises et de start-ups.

M'engager en tant que Business Angel a été pour moi :

- | une chance de participer aux nouvelles tendances économiques et technologiques
- | une possibilité de partager mon savoir-faire et mon expérience du monde des affaires
- | une opportunité de jouer un rôle privilégié en exploitant mon potentiel économique
- | une aventure fascinante comme entrepreneur.

Enfin, cette activité a toujours été compatible avec une gestion flexible de mon temps et dans une phase de la vie où le temps est une ressource très précieuse, c'est un atout très important.

Richard Baker

AGE Concern Grande-Bretagne (Londres)

Le thème de cette rencontre est le potentiel économique des personnes âgées dans le cadre d'un changement démographique accéléré et durable. Cette rencontre est d'autant plus importante qu'elle se concentre sur un groupe très précis de personnes âgées qui sont susceptibles d'apporter d'importantes contributions au niveau économique, au moment où, selon l'opinion générale, leur sortie du marché du travail implique qu'ils ne soient plus actifs sur le plan économique.



Je pense que le message central que l'on peut retenir de cette réunion est le fait qu'une société vieillissante peut être, et est de fait, très productive et que les personnes âgées peuvent apporter d'importantes contributions sur le plan économique, parfois même jusqu'à un âge très avancé. Le Dr Meier nous a rappelé que nous devons considérer ces contributions de façon globale. Comme il l'a affirmé, la contribution économique se réalise dans le cadre de l'activité de toute une vie. Les curriculum vitae de beaucoup de personnes diffèrent du modèle traditionnel qui prévaut dans notre esprit et dans la politique. Peu de personnes suivent le parcours habituel : formation, travail et retraite. Beaucoup continueront à travailler après la retraite, alors que d'autres seront plus tard confrontés à l'inactivité économique, non pas comme conséquence de la retraite, mais à cause d'un manque de formation ou d'une santé fragile.

Le Dr Meier a également souligné l'importance d'autres rôles, tels que les activités bénévoles et à vocation sociale, lesquelles sont à la fois importantes sur le plan économique et constituent le fondement de la cohésion sociale. Dans ce contexte, la motivation a été l'un des thèmes centraux et un aspect clé de sa présentation, tandis que pour les suivantes, cela été la notion de réciprocité. Les personnes âgées désirent être motivées et aidées et ce qu'ils apportent les aide également à se sentir toujours utiles et intégrées. La notion de réciprocité est un sujet central sur lequel on devrait se pencher. La contribution des personnes plus âgées dans des emplois non rémunérés étant tout aussi importante pour l'économie que pour les individus.

J'aimerais apporter quelques réflexions sur les trois présentations que nous venons d'entendre et souligner que chacune d'entre elles a dévoilé des contributions de personnes plus âgées ayant une utilité économique mais ne correspondant à aucun modèle d'emploi traditionnel.

Le Dr Schoser a parlé du très impressionnant Senior Experten Service, où les compétences acquises au long de toute une vie ont été réutilisées par des centaines de spécialistes retraités afin d'aider leurs anciennes entreprises. La croissance impressionnante de ces projets montre le potentiel inexploité d'une société vieillissante en Europe, et au niveau mondial, lorsque ces ressources sont exploitées et distribuées.

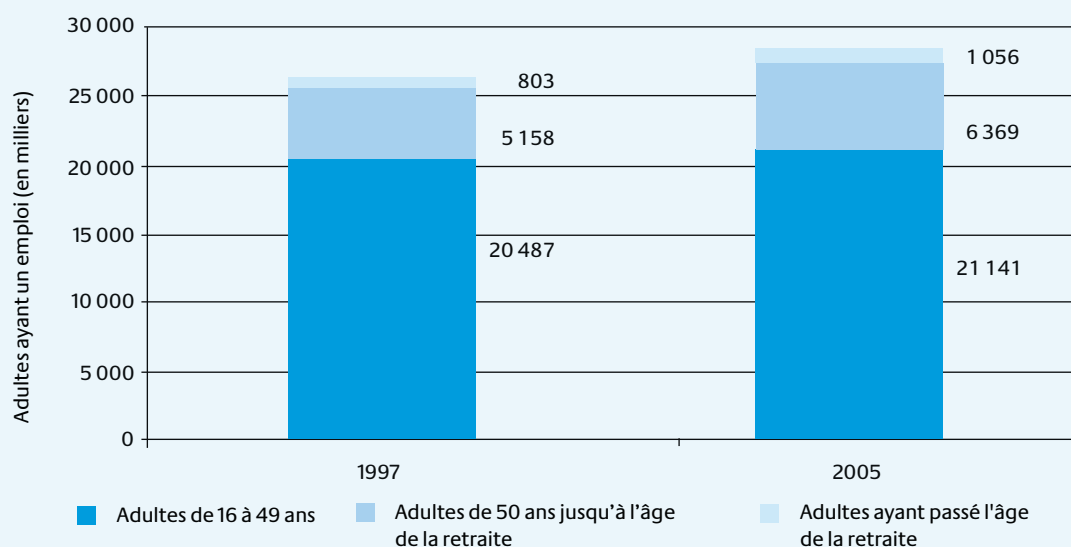
M. Pavesi a décrit un réseau de Business Angels qui utilisent toute une série de ressources personnelles très variées – du temps, de l'expérience et de l'argent – pour soutenir les idées de jeunes entrepreneurs, au-delà des générations. Ils ont travaillé avec des jeunes gens et entre eux pour promouvoir l'innovation, ils ont pris des risques et contribué au succès d'autres personnes. Au cours de ce travail, ils ont aidé à repousser les frontières de notre économie.

Mme Evers a parlé de l'importance des attentes des personnes âgées par rapport au système de santé et aux services d'assistance, ainsi que de la contribution qu'elles peuvent apporter en modelant ces services. Elle a contesté le fait que les personnes âgées sont considérées comme des récepteurs passifs et a également mentionné la notion de réciprocité. En l'occurrence, un service bien conçu et accessible est avantageux aussi bien pour le prestataire que pour le bénéficiaire.

J'aimerais vous présenter quelques diapositives et montrer les chiffres que nous avons produit en Grande-Bretagne et qui valorisent la contribution économique des personnes âgées :

Adultes ayant un emploi

1997–2005 : plus d'un 1,5 million de personnes de plus de 50 ans ont un emploi (69 % des 2,1 millions d'emplois créés)

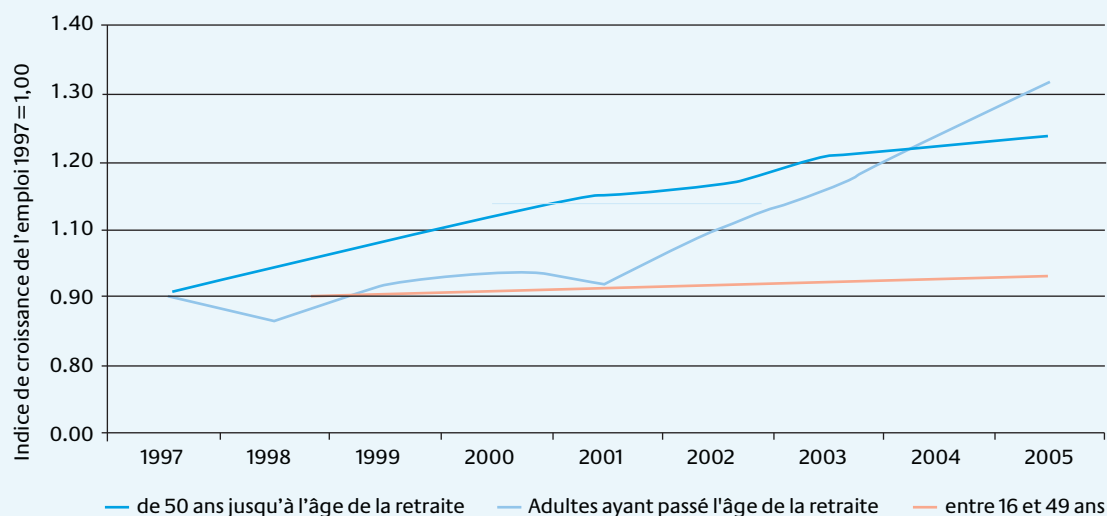


Source : Labour Force Survey, 2002–2004

... et également le potentiel qui s'y trouve :

Indice de croissance de l'emploi

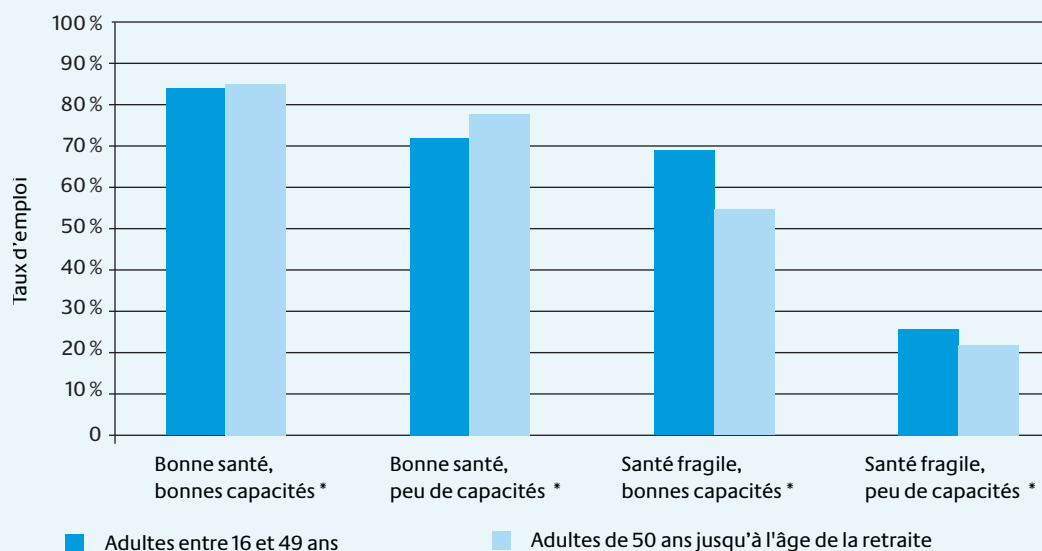
1997–2005 : 25 % de travailleurs âgés en plus par rapport à 3 % de plus pour la tranche d'âge 16-49 ans



Source: Labour Force Survey UK 2002–2004, premier trimestre

J'aimerais évoquer le défi que représente le maintien de ces capacités au meilleur niveau, ainsi que l'amélioration et la protection de la santé.

Taux d'emploi 1997–2005



* Estimations dérivées, source : Labour Force Survey UK 2002–2004

Avec peu de capacités et une santé fragile, seule une personne sur trois a une chance de travailler. Il apparaît que des risques supplémentaires interviennent pour les personnes ayant une santé fragile.

Je voudrais conclure et revenir au discours de Vladimír Špidla, au moment où il a fait observer que nous devons créer plus de valeurs afin de mobiliser le potentiel inexploité des personnes âgées en tant que consommateurs, employés et employeurs. Je suis d'accord avec lui et j'aimerais ajouter que cette rencontre a vraiment montré que la contribution des personnes âgées était déjà très présente et que dans une société vieillissante, on devrait reconnaître la contribution des personnes âgées dans les rôles qu'il a mentionnés et également en tant que conseillers, scientifiques, sponsors, entrepreneurs sociaux, soignants, volontaires et également en tant que dirigeants.

Rapport des forums



Prof Dr Gerhard Nägele

Institut de gérontologie de l'Université de Dortmund



C'était sans aucun doute une bonne décision lors de la planification de cette manifestation de reprendre les deux perspectives des potentiels économiques des personnes âgées, à savoir d'une part, en tant que consommateurs et d'autre part, en tant que producteurs. Hier, les forums ont également été organisés séparément. Le compte-rendu suivant concerne les Forums A et C qui ont été consacrés tous deux à la perspective des consommateurs. Dans le Forum A, l'attention portait sur les nouveaux produits destinés à une société vieillissante, tandis que le Forum B thématizait des services innovants.

En écoutant les allocutions d'introduction de ce congrès, on pouvait entrevoir les grandes lignes du contenu des forums. Ainsi, la Ministre von der Leyen a décrit les potentiels et compétences économiques des seniors en tant que moteur de la demande sur le marché des biens de consommation et des services. Le Commissaire européen Špidla est allé encore plus loin, en ce sens qu'il a appelé à promouvoir l'économie des seniors au travers du domaine politique, ainsi que la mise en place d'initiatives adéquates au niveau économique. Et parce qu'il ne va pas de soi que tout ce processus puisse être initié de lui-même, encourager le milieu entrepreneurial à entrer résolument dans l'économie des seniors dans des conditions bien spécifiques s'avèrera, d'après lui, décisif pour le développement de nouveaux marchés, produits et services. C'est sur ce point que la Ministre des Affaires sociales Cotman de Slovénie a également insisté en conclusion de sa présentation.

Dans le Forum A, le propos s'est tout d'abord centré sur les stratégies à adopter pour les nouveaux produits destinés à la vieille génération. Les discussions et présentations ont tourné autour du thème de la Conception pour tous, introduit par un exposé de Roger Coleman du Royal College of Art de Londres. Sa thèse peut être résumée en ces termes : pour réussir sur le marché des seniors, il faut que les produits soient destinés idéalement à toutes les tranches d'âge et catégories de consommateurs confondues. On peut y voir un renoncement implicite à fabriquer des produits spécifiquement pour les personnes âgées et un plaidoyer, au contraire, pour la conception de produits qui conviennent à toutes les générations, ce qui, toujours d'après sa thèse, est la clé pour réussir sur le marché des seniors. Cela ne signifie pas pour autant, comme l'a souligné un intervenant du public, qu'il faut s'interdire de développer des offres qui conviennent aux personnes âgées souffrant de handicaps spécifiques.

Les exemples tirés de la pratique présentés par la suite concernent divers types de produits. Roger Coleman a évoqué d'abord des exemples réussis de Conception pour tous issus du secteur de l'emballage et à travers des outils de bricolage adaptés. L'entreprise Nintendo, représentée par Stefan Gundelach, commercialise, elle, des jeux vidéo qui marchent énormément, à la fois chez les jeunes et les personnes âgées, ce qui semble clairement montrer que Nintendo a su développer là un moyen idéal d'éviter l'écueil consistant à proposer une offre de produit conçue exclusivement pour les personnes âgées. J'ai été particulièrement

intéressé par la conception que Nintendo a de la convivialité. En effet, c'est pour eux un paramètre qui doit faire partie intégrante de la conception. Privilégier un appareil facile d'utilisation au lieu d'une console dotée de fonctions toutes plus compliquées les unes que les autres, est un concept dans lequel que je me reconnais moi-même.

C'est la même vision des choses que Klaus-Peter Wegge du Siemens Accessibility Competence Center a présentée lorsqu'il a évoqué le principe d'élargir le concept de la Conception pour tous à tous les produits de la vie courante. L'idée est la suivante : développer des produits conçus pour répondre aux besoins spécifiques de catégories de personnes aux handicaps clairement identifiés, au lieu de rechercher des designs destinés aux personnes âgées en général. Même chose pour Hans-Joachim Lindner et Werner Koch du Centre de recherche de Ford d'Aix-la-Chapelle, qui ne voient pas la nécessité de réaliser des voitures spéciales pour seniors, mais plutôt de concevoir des véhicules adaptés aux évolutions et contraintes psychophysiques liées à l'âge, qu'on retrouve dans des paramètres tels que une « bonne vision », « une montée et une descente de véhicule facilitées », des « instruments de bords facilement utilisables » et une « grande sécurité ».

La conclusion du Forum A a donc été la suivante : en ce qui concerne les produits, la notion de Conception pour tous a les plus grandes chances de réussite dans l'économie des seniors, ce qui est un « plus » évident pour le design spécifiquement lié à l'âge. Nous savons toutefois, et cela a été également clairement souligné dans le Forum C, qu'il ne peut pas en être ainsi de l'ensemble des segments du marché. Il y aura toujours des produits qui se positionneront en vue de cibler une tranche d'âge spécifique.

Dans le Forum C, ce sont les prestations de service innovantes qui ont été au centre du débat. Dès le début, il s'est avéré qu'il fallait dissocier les produits et les services au sein du forum. Pour les seconds il existe un besoin réellement spécifique, en particulier dans le domaine des soins et de la santé, des voyages et du tourisme, de l'habitation, de la formation, du divertissement et des services financiers, selon la thèse qui était au centre de l'exposé d'introduction de Björn Bloching chez Roland Berger Strategy Consultants. Il a pointé du doigt la mauvaise adéquation entre, d'une part, la représentation que les personnes âgées se font du monde et le mode de consommation qui en découle, et d'autre part l'image du produit et du service que donne l'offre qui leur est effectivement proposée. Il en tire la conclusion qu'il y a encore du travail à accomplir avant que l'offre et la demande dans ce domaine se rejoignent.

Leo Novobilsky, directeur général des hôtels de spa et de cure de Marienbad en République tchèque, a présenté le premier exemple concret du Forum C. Il s'agit d'une chaîne d'hôtels qui s'est spécialisée dans l'offre de voyages de remise en forme pour les personnes âgées. Le deuxième exemple est venu de Hollande, où la programmation de MAX, radio et chaîne de télévision, présentée par Jan Slagter s'adresse spécifiquement à un public âgé. Enfin, Juan Carlos Guzmán nous a parlé d'Europ Assistance Espagne, un intermédiaire privé de prestations de services de proximité, qui promeut l'indépendance des personnes âgées dans divers domaines de la vie de tous les jours.

Dans toutes vos présentations, mesdames et messieurs, vous avez confirmé la thèse de Björn Bloching, selon laquelle il existe des besoins de prestations de services spécifiques aux personnes âgées qui offrent l'opportunité de mettre en place des initiatives au sein de l'écono-

mie des seniors. Pour moi, le message principal des trois exemples issus de la pratique est que l'on peut proposer des offres de services pour personnes âgées, si ces dernières facilitent la vie de tous les jours, améliorent la qualité de vie, ont pour objectif de promouvoir une vie saine et active et sont abordables financièrement.

Au cours des deux forums, des personnes très compétentes ont livré des commentaires définitifs. Ainsi, dans le Forum A, la Secrétaire d'Etat du Land de Rhénanie du Nord-Westphalie, Marion Gierden-Jülich a insisté, en prenant l'exemple de l'initiative « Economie des seniors » prise par ce même Land, sur la nécessité de subventionner ce type d'activités. Walter Link, président de la BAGSO, a entre autres plaidé dans le Forum C pour une participation active des consommateurs âgés au développement et au design des produits leur étant destinés.

Nous pouvons ainsi résumer les grandes lignes des connaissances acquises au cours des deux forums, sous la forme de recommandations pour l'amélioration de l'économie des seniors :

1. L'ensemble des acteurs du marché doit sérieusement approfondir sa connaissance des besoins et centres d'intérêts des consommateurs âgés.
2. Les concepts marketing et autres stratégies diverses, surtout dans le domaine de la publicité, devraient être adaptés de manière adéquate.
3. Tout comme leur conception à proprement parler, le développement de nouveaux produits et prestations de services pour cette catégorie de personnes ne pourra faire l'économie d'un véritable dialogue entre le monde de l'entreprise et les personnes âgées.
4. Les acteurs du marché doivent se structurer en réseau.
5. Les réseaux sociaux et les familles des personnes âgées devraient se rapprocher les uns des autres en tant que consommateurs.
6. Il ne faut pas exclure les besoins spécifiques des personnes en perte d'autonomie et celles souffrant de handicaps.
7. Il faut prendre en compte les spécificités inhérentes aux personnes issues de l'immigration.
8. Le maintien et la protection du pouvoir d'achat des personnes âgées, à travers par exemple des mesures politiques relatives aux pensions de retraite, est une nécessité fondamentale pour le développement de l'économie des seniors.
9. L'économie des seniors nécessite un soutien à travers la mise en place de mesures politiques cadres appropriées, et l'encouragement des pouvoirs publics.
10. L'économie des seniors doit prendre en compte l'aspect de la protection du consommateur.

Robert Anderson

Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Dublin)



C'est pour moi une grande joie de pouvoir vous parler des Forums B et D. J'ai une bonne et une mauvaise nouvelle. La bonne nouvelle, c'est que tout le monde était présent. Les orateurs étaient ceux de votre programme et nous avons eu un excellent président de séance qui a permis huit contributions, la plupart provenant du domaine pratique, dont deux discussions. La mauvaise nouvelle, c'est que je n'ai pas le temps de parler de chaque conférence. J'ai donc choisi de vous présenter une sélection très personnelle de l'après-midi d'hier.

Nous avons principalement discuté de la contribution économique des personnes âgées en examinant leur collaboration sur le plan du travail rémunéré et du travail non rémunéré. Nous avons observé la démographie en relation avec l'évolution de la population en Europe et le changement de la main d'œuvre en Europe. Nous savons que la définition elle-même de l'âge chronologique a évolué. Avoir 45 ou 55 ans ou même 85 ans aujourd'hui prend une autre signification que dans les deux générations précédentes ; et nous avons eu une discussion intéressante sur la génération du baby boom qui se comporte de manière différente en ce qui concerne le travail rémunéré et non rémunéré. Au sujet du travail salarié, nous avons eu beaucoup à dire sur les salariés de 45 ans et plus, ou sur les salariés entre 55 et 64 ans, mais nous n'avons pas trouvé beaucoup de documentation sur les salariés actifs âgés entre 65 ans et 67 ans ou plus, même si deux des entreprises étudiées, NETTO et Diederichs KG, emploient des personnes ayant dépassé l'âge de la retraite et ont démontré la productivité en matière de travail salarié des travailleurs ayant dépassé l'âge de la retraite.

Les cas étudiés avaient des pratiques exemplaires. Il y avait des exemples d'entreprises qui avaient accordé de l'importance aux besoins et aux attentes de la main d'œuvre vieillissante, ainsi qu'à leur potentiel. Nous avons beaucoup plus d'exemples d'entreprises qui ne tiennent pas compte du potentiel de la main d'œuvre âgée. Nous avons cité de nombreux exemples de salariés dans ces entreprises qui étaient motivés, enthousiastes et engagés dans leur travail après 60 ans, mais nous connaissons de nombreuses personnes dans nos pays qui voudraient quitter leur travail et qui manifestent de l'enthousiasme et de la motivation pour la liberté en dehors d'une activité salariée. Les cas étudiés nous ont permis de combler le fossé existant entre les mythes et les stéréotypes concernant la vieillesse, et ce qui se passe réellement dans la pratique, mais les mythes et les stéréotypes étaient extrêmement puissants. Bien sûr, les cas étudiés nous ont donné des exemples de ce qui peut être fait et de ce qui est fait dans la pratique pour changer les conditions de travail, pour repenser les temps de travail et pour réorganiser le travail, mais nous avons pris conscience que toutes ces opportunités n'ont pas été saisies par de nombreuses autres sociétés.

Pourquoi ces opportunités n'ont-elles pas été mises en pratique ? Nous avons mis l'accent sur les mythes et les stéréotypes, et même sur les préjugés à l'encontre des salariés plus âgés. Ceux-ci ont été mis en évidence dans des cas d'étude menés aujourd'hui et par le passé. L'un

des meilleurs exemples pratiques concernait les préjugés des jeunes employeurs à l'encontre des salariés plus âgés, et nous avons discuté de la manière de vaincre ces préjugés. L'étude de cas NETTO a mis l'accent sur l'importance de partager les bonnes nouvelles mais dans les deux conférences, nous avons entendu les préjugés que les salariés plus âgés ont sur eux-mêmes : la mauvaise opinion qu'ils ont d'eux-mêmes, leur faible confiance en leurs capacités, et le besoin qu'il y a de développer leur motivation à travailler. Il a été question de la formation professionnelle et des déficits de compétence des salariés plus âgés mais aussi de la manière de les combler. Cependant, nous sommes conscients que dans de nombreux cas, les salariés plus âgés ne bénéficient pas de formation professionnelle ou n'en tirent aucun avantage.

Pour conclure, en ce qui concerne le travail salarié, nous avons réalisé que nous avons eu une discussion que nous aurions pu avoir il y a 10 ou 50 ans, que les comportements mettaient du temps à évoluer et que la mentalité des travailleurs et des employeurs changeait très lentement, tout comme celle des employés et même des syndicats. Nous avons également constaté que les conditions de travail mettent du temps à changer et bien que nous sachions ce qui doit être fait, en gros, pour améliorer la situation des salariés plus âgés, il ne se passe rien. Et certains d'entre vous se rappellent peut-être que lors du Sommet européen des affaires qui s'est tenu ce mois-ci, un porte-parole du secteur économique a dit que seulement six pour cent des entreprises européennes étaient préparées au changement démographique. Donc, quelles que soient la conscience du changement démographique et les valeurs d'une main-d'œuvre âgée, l'engagement et l'application restent inexistantes. Il a été rapporté qu'il est plus facile de garder des travailleurs âgés que de les recruter, mais il est nécessaire d'être plus créatif pour retenir ces travailleurs et de reconnaître l'importance de la santé comme facteur influençant le départ des travailleurs.

Nous avons appris, comme nous le savons tous, que la prévention est la meilleure méthode pour éviter les problèmes de santé, les lacunes de savoir, le manque d'intérêt pour les carrières, etc. Mais nous avons, au minimum, une génération de travailleurs âgés qui n'a pas profité de notre sagesse en terme de gestion de l'âge, et nous devons tenir compte de la génération actuelle des travailleurs âgés de 30, 40 et 50 ans qui n'a pas reçu le type d'assistance que nous considérons comme nécessaire à l'heure actuelle. Un autre point était que les travailleurs âgés reviennent plus cher en termes de salaire et de formation professionnelle, mais dans les cas d'étude présentés, il a été argumenté que leur valeur était plus grande. Ils restaient plus longtemps dans l'entreprise, ils étaient fidèles et produisaient des marchandises et des services de qualité.

L'une des préoccupations résidait dans le fait de savoir ce que les travailleurs âgés feraient s'ils étaient sans emploi. Le souci de savoir qu'ils seraient de trop à la maison ne s'est pas révélé être un argument de valeur car nous avons réalisé que la grande majorité des travailleurs âgés sont des femmes. La proportion de travailleurs âgés augmente plus vite au sein de la main d'œuvre féminine que masculine, et ce point de vue ne tient pas compte de toutes les activités économiquement rentables, mais non salariées auxquelles la main-d'œuvre âgée prend part. Nous avons mis l'accent sur ce point au cours du second après-midi de la conférence, en considérant principalement le travail non rémunéré des personnes âgées. Et au centre de ce débat, il y a le travail non rémunéré dans le domaine des

services rendus par les personnes âgées comme la garde des petits-enfants, l'entraide entre personnes âgées, la garde des parents. Il nous a été indiqué la contribution économique massive du travail non rémunéré exécuté par les salariés et par les chômeurs, elle est d'une telle importance qu'il n'est pas outré de dire que le travail non rémunéré de ces personnes âgées est la pierre angulaire de notre état-providence.

Nous avons également appris le rôle-clé des personnes âgées dans l'amélioration de la qualité de la vie et de la cohésion sociale. Le « Senior Expert Service » a présenté des travailleurs âgés comme volontaires dans des affaires commerciales, réellement experts en affaires commerciales, des personnes âgées comme volontaires dans les services pour consommateurs, réellement expertes dans les services pour consommateurs. Nous avons étudié le rôle et l'importance de la réciprocité, le capital social et économique et l'importance des réseaux sociaux dans le développement du bénévolat et d'autres activités sociales. Cependant, dans l'approche systématique du développement des contributions non rétribuées des personnes âgées, il est nécessaire de former des volontaires, d'organiser et d'assister le bénévolat pour une contribution effective. Nous avons découvert leur valeur, non seulement en termes économiques, mais aussi en termes de cohésion sociale et de solidarité.

En effet, l'un des messages qui s'est dégagé de ces deux réunions était en relation avec la solidarité entre les générations et l'importance des mesures pour, à la fois, le travail rémunéré et le bénévolat réunissant des travailleurs jeunes et plus âgés, pour le soutien aux jeunes entrepreneurs par des entrepreneurs plus âgés, le partage des expériences avec des activités de conseil et d'encadrement, le développement de réseaux et d'équipes de travailleurs jeunes et plus âgés ayant des aptitudes et des compétences différentes. Pour terminer, je propose de souligner quatre points de notre réunion :

1. Premièrement, nous devons reconnaître la contribution des personnes âgées en termes de bénévolat, cela ne doit pas rester une formule prononcée du bout des lèvres, mais il faut développer des idées sur la manière de garder un équilibre entre le travail payé et le travail non payé tout au long de la vie.
2. Deuxièmement, nous devons réduire les tensions entre le travail rémunéré et le travail non rémunéré, entre le temps de travail et le temps consacré aux services rendus, le temps de travail et le temps consacré au bénévolat, le temps de travail et le temps consacré au développement personnel. Quelquefois, le travail non payé ne peut pas être exécuté par ceux qui ont des obligations de travail salarié. D'autre part, certains de ceux qui souhaitent exécuter une activité non rémunérée ne peuvent la combiner avec une activité salariée et il est nécessaire de dépasser la problématique de l'équilibre entre travail et vie personnelle, en ce qui concerne les gens plus jeunes qui ont des enfants.
3. Nous devons renforcer les opportunités pour les personnes âgées d'avoir une activité rémunérée. Nous savons très bien ce qui doit être fait et quels sont les éléments d'une gestion réussie de la vieillesse. Le problème est d'appliquer ces mesures et la solution consiste à changer les mentalités, à faire tomber les barrières dans la tête des jeunes employeurs et même dans celle des salariés âgés.
4. Pour finir, nous avons besoin de redécouvrir le rôle de la politique publique qui a beaucoup fait pour changer la participation des travailleurs âgés dans le travail salarié et qui maintenant n'en fait pas assez pour offrir des opportunités aux travailleurs âgés de retourner à une activité salariée ou de continuer à travailler, en particulier dans le domaine du travail indépendant.



Présentation des données essentielles : Vieillesse Actif – Active Ageing



Prof Dr Alan Walker

Université de Sheffield



Je vous remercie de m'avoir invité à participer à cette conférence. Je voudrais commencer par féliciter le Ministère fédéral et la présidence allemande du Conseil de l'UE pour l'organisation de cet important événement et surtout pour son rôle de moteur des autres états membres de l'Union européenne et pour son approche positive du changement démographique, car c'est souvent le contraire qui se produit : le vieillissement est considéré comme une menace et non comme une chance.

Mon thème est « le vieillissement actif » et je vais vous décrire brièvement ce que cela signifie et vous montrer comment nous pouvons passer d'une approche étroite à une approche plus globale, et surtout, comment nous pouvons passer de la théorie à la pratique. Le vieillissement actif a le potentiel d'empêcher de nombreux effets négatifs du vieillissement, non seulement au niveau des individus, mais aussi au niveau de la société. Pour l'exprimer de manière plus positive, nous pourrions dire que le vieillissement actif est une méthode fondamentale pour découvrir le potentiel économique des personnes âgées, mais – et c'est un très grand MAIS – il doit être complet en termes de démographie, des groupes ciblés, en terme d'activités et de politique – et il doit renforcer non seulement de haut en bas, mais aussi de bas en haut. Il doit encourager et aider. Le contexte vous est certainement familier et il a été analysé très précisément durant cette conférence, c'est pourquoi je n'y reviens pas.

Évidemment, les droits à l'emploi et à l'activité sont décisifs pour le potentiel économique et le vieillissement actif. Mais n'oublions pas que la santé l'est également. Les informations suivantes proviennent du rapport annuel publié récemment par le Fonds monétaire international sur les projections des dépenses liées à l'âge en 2050 dans les Etats dits du G7 (Canada, États-Unis, France, Allemagne, Italie, Japon, Grande-Bretagne). On prévoit que l'essentiel de l'augmentation des dépenses proviendra d'un surcroît des dépenses de santé. Par conséquent, les retraites et les soins à long terme sont importants, et l'activité est essentielle pour le vieillissement actif, mais si nous négligeons la dimension de la santé, il nous manque une grande part de ce qui permet ou empêche les personnes âgées de rester économiquement actives. Si nous voulons limiter ces dépenses et promouvoir le potentiel des personnes qui vieillissent, la solution est le vieillissement actif.

Qu'est-ce que le vieillissement actif, en quoi consiste-t-il ? Nous n'avons pas le temps de décrire l'évolution du vieillissement actif, mais il a commencé dans les années cinquante aux États-Unis. Je vais me concentrer sur le présent, et ce que nous avons observé en ce nouveau millénaire, c'est le développement d'une approche globale du vieillissement actif menée par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) qui se concentre inévitablement sur la santé. Un rapport de l'OMS de 2002 indique que « le vieillissement actif est le processus consistant à optimiser les opportunités de bonne santé, d'activité et de sécurité afin d'accroître la qualité de vie pendant la vieillesse ».

Récemment, la Commission européenne a adopté une approche globale et l'a définie en 2006 de la manière suivante :

« Le « vieillissement actif » constitue à lui seul une orientation globale et durable, devant mobiliser tout un accompagnement au-delà des seules réformes des retraites. Pour envisager avec faveur de travailler plus longtemps, il faut ne plus se heurter aux préjugés discriminants, avoir été préparé à actualiser et à valoriser des compétences acquises avec le temps, pouvoir accéder à des systèmes de retraite flexible, se trouver non seulement en bonne santé physique et mentale, mais espérer vivre encore longtemps dans cet état. » (COM(2006) 571 final)

Excusez-moi de vouloir présenter ma propre version, mais je l'ai élaborée avec mes collègues de la Commission européenne :

« Le vieillissement actif devrait être une stratégie complète visant à maximiser l'activité et le bien-être des personnes pendant la vieillesse. Il devrait fonctionner simultanément au niveau individuel (style de vie), organisationnel (gestion) et social (politique) à toutes les périodes de la vie ».

Comme vous le voyez, cette définition est plus circonspecte que les autres. Elle utilise le terme « devrait » plutôt que « est » parce que le vieillissement actif n'est pas une réalité en Europe. Cette définition souligne l'idée multicouche du vieillissement actif, non pas du haut vers le bas, mais en incluant tous les niveaux importants de la société. Elle met aussi l'accent sur l'importance de se concentrer sur le cycle de vie. Elle est basée sur la notion d'un cycle du bien-être qui insiste sur le fait que l'activité et la participation, y compris la participation économique, sont toutes deux essentielles pour le bien-être et se renforcent réciproquement d'une manière positive.

Je vais vous citer certaines influences importantes de l'activité sur le bien-être. Laissez-moi souligner le rôle essentiel de l'emploi : des évaluations américaines montrent que l'emploi est un important facteur de qualité de vie pour les travailleurs âgés, et donc pour les personnes âgées. Pourquoi est-il si important de se concentrer sur le cycle de vie ? Parce que les facteurs de risque d'apparition de maladies invalidantes se manifestent pendant le cycle de vie. Ils ne sont pas réservés aux salariés âgés mais se produisent dans tous les groupes d'âges. Autrement dit, si nous voulons augmenter la capacité des travailleurs âgés, nous devons considérer les facteurs de risque durant tout le cycle de vie.

Lorsque nous réunissons tous ces éléments, nous pouvons dire qu'ils constituent les principes de base d'un vieillissement actif, tout ce qui contribue au bien-être, un concept préventif qui englobe le cycle de vie des travailleurs âgés, mais aussi de toutes les personnes âgées, même les plus diminuées. Il doit se baser sur la solidarité entre les générations, ceci incluant les droits et les obligations, et encourager et respecter la diversité culturelle. Ce sont là quelques uns des éléments essentiels qui devraient faire partie d'une stratégie de vieillissement actif.

Vous avez entendu parler de l'importance de défier l'âgisme et de faire tomber les barrières de l'âge, en encourageant la participation active, en améliorant les soins sociaux, en offrant des chances aux personnes âgées, en particulier aux femmes âgées qui hésitent entre prendre soin des membres de la famille et entrer sur le marché du travail.

Ceci pour la théorie. Comment en faire une réalité ? Dans la pratique, nous discernons deux perspectives politiques différentes en Europe, une perspective limitée et une plus large. Pour parler franchement, la première n'aura aucun succès. Le fait d'augmenter l'âge de la retraite ou de la pension sans prendre d'autres mesures permettant aux gens de travailler plus longtemps aura pour résultat de discriminer les travailleurs âgés sur le marché du travail, en leur faisant subir une exclusion sociale et en les chassant du marché du travail parce que leur santé les empêche de se maintenir dans une activité économique. Cette première option limitée ne fonctionnera pas toute seule. Nous avons besoin d'une stratégie plus large, et c'est sur cette dernière que je souhaite me concentrer à présent.

Mon argument principal, c'est que ce n'est pas le rôle du gouvernement ou des employeurs ou même des personnes âgées ou des salariés seuls, de mettre en pratique un vieillissement actif mais, en fait, c'est le travail de tout le monde. Si tout le monde ne s'implique pas dans cette démarche, cela ne réussira pas. Les individus vieillissants doivent se préparer dès le début de leur vie professionnelle au vieillissement. Comme nous l'avons déjà entendu, les entreprises ont besoin d'une gestion de l'âge. Certaines ont mis ce concept en pratique, mais trop peu. Les partenaires sociaux doivent s'engager dans la promotion des bonnes pratiques. Les hommes politiques doivent coordonner au-delà des domaines politiques : pensions, emploi, santé, bien-être, ainsi de suite, et au niveau de l'Union européenne, « la méthode ouverte de coordination » joue un rôle important, ainsi que la promotion des bonnes pratiques. Un bon exemple est fourni par l'initiative EQUAL qui a élaboré une série de partenariats de développement, lesquels ont initié de nouvelles approches pour la gestion du vieillissement actif.

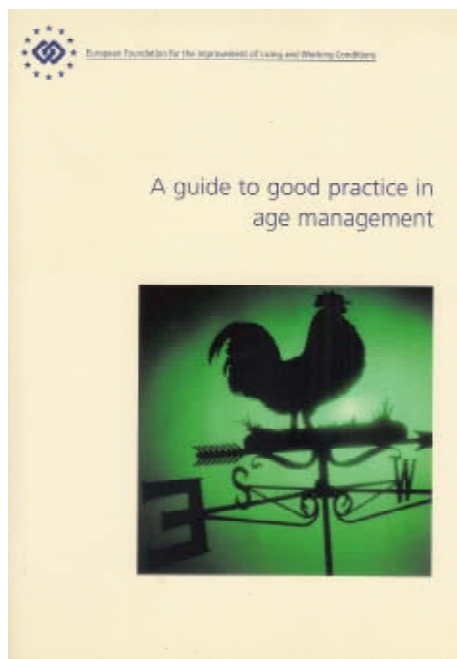
Autrement dit, tout le monde doit être impliqué dans la promotion du vieillissement actif. Il existe de nombreux exemples d'approche. Vous en avez entendu certains pendant cette conférence. Un autre guide des bonnes pratiques en matière de gestion du vieillissement a été publié par la Fondation européenne à l'attention des entreprises. Si nous revenons aux entreprises, le vieillissement actif est rendu possible à travers cinq dimensions de la gestion du vieillissement. Comme il nous reste peu de temps, je vais vous citer un seul exemple, il s'agit de l'importance de la conception de tâches adaptées à l'âge. Si les travailleurs sont exposés à des risques tels que des cycles de travail répétitifs, la chaleur, le bruit, la poussière, des délais serrés et ainsi de suite, il est inévitable que leur capacité de travail s'en ressentira. C'est l'illustration de la prophétie qui s'accomplit. C'est pourquoi nous devons agir et fournir une conception ergonomique du poste de travail, encourager des processus de travail sains, réduire la pression de travail et limiter les heures de travail. Il faut avant tout promouvoir et maintenir le capital santé, la motivation et les qualifications. Voici un gros catalogue de ce que peut signifier la gestion du vieillissement dans la pratique et au niveau organisationnel. Il est également important pour nous de reconnaître le potentiel majeur qui découle de l'application des technologies de la communication et de l'information pour la mise en place d'une stratégie de vieillissement actif. Les personnes âgées peuvent nous aider si elles bénéficient d'un soutien compétent, de mesures préventives et de rémunérations, et je n'ai pas besoin de vous dire qu'il existe un potentiel économique important et de nouveaux marchés rentables avec des risques relativement faibles.

Résumons les avantages potentiels du vieillissement actif : le contrôle individuel des carrières, la santé et le bien-être, l'optimisation des ressources humaines au niveau organisationnel, l'augmentation du potentiel de croissance économique, l'assurance que le plus grand nom-

bre possible de personnes sont engagées dans ces efforts et bien sûr, la préservation de notre système de sécurité sociale. En d'autres termes, il existe un énorme potentiel positif de vieillissement actif sur tous les fronts et c'est vraiment une chance extraordinaire. Il est rare de trouver dans la vie publique quelque chose qui peut profiter à tout le monde. De manière idéale, il permet de combiner les objectifs de la politique économique et sociale avec les objectifs des entreprises. Encore une fois, il est très rare de trouver une telle situation où tout le monde y gagne.

Pour conclure, je viens d'exposer de manière brève et insuffisante ce que signifie le vieillissement actif, j'ai montré qu'une stratégie plus complète commence à émerger, mais j'ai également signalé que ce processus n'a encore été mis en place dans aucun pays européen, et troisièmement, j'ai essayé d'indiquer comment nous pouvons passer de la théorie à la pratique et faire de cette stratégie une réalité.

Revenons au point de départ : le message essentiel, c'est que le vieillissement actif dispose d'un potentiel énorme pour les individus et pour la société dans son ensemble, mais il doit être complet, stimulant et donner des moyens d'action. Autrement dit, il s'agit d'une combinaison de responsabilités individuelles et de responsabilités sociales, et c'est uniquement en associant les deux que nous pourrions concrétiser le potentiel économique des personnes âgées.



« Guide des bonnes pratiques de gestion du vieillissement »

Anne-Sophie Parent

AGE – La plate-forme européenne des personnes âgées (Bruxelles)



Le vieillissement actif : une chance ou une nécessité pour la société européenne ?

Je voudrais commencer par remercier la présidence allemande du Conseil de l'UE de m'avoir invitée à présenter le point de vue de notre organisation en ce qui concerne un thème d'importance primordiale pour les personnes âgées. AGE est un réseau européen qui comprend 145 organisations de seniors issues des 27 États membres de l'Union européenne. Notre principale mission est d'agir comme plate-forme entre nos membres et les institutions européennes et de représenter les intérêts des 24 millions de citoyens âgés réunis dans notre réseau. Nous revendiquons une société dans laquelle il est agréable de vieillir, une société qui estime la valeur des personnes âgées en tant qu'individus et leur donne les mêmes droits et chances dans tous les domaines de l'existence.

On m'a demandé d'exposer le point de vue d'AGE sur le vieillissement actif. D'après ce que l'on a entendu dans ce congrès, on voit que le terme « vieillissement actif » a deux significations différentes en rapport avec les deux approches abordées au cours de ce congrès : les personnes âgées en tant que « producteurs » et les personnes âgées en tant que « consommateurs ».

Les personnes âgées en tant que « producteurs », ou le vieillissement actif qui signifie de permettre aux gens de travailler plus longtemps

Le vieillissement actif est le terme utilisé dans le langage courant européen pour désigner la participation active des travailleurs âgés sur le marché de l'emploi. Il est défini en termes de taux d'emploi des travailleurs entre 55 et 64 ans, et de thèmes s'y rapportant, comme les indices de dépendance, l'augmentation des dépenses publiques consacrées aux retraites, etc. Ce concept a une dimension purement économique et une très grande priorité dans la stratégie européenne de l'emploi et dans la stratégie de Lisbonne car le prolongement de la vie active est considéré à raison comme étant décisif pour garder une économie saine et promouvoir la croissance dans le contexte actuel de changement démographique et de globalisation. Prolonger la vie active est aussi considéré comme essentiel si nous voulons préserver le caractère principal de nos modèles sociaux et rester en mesure d'offrir une protection sociale à ceux qui en ont besoin à long terme.

Les conditions et circonstances qui règnent sur les marchés européens de l'emploi ont changé rapidement dans les dernières décennies et AGE pense que la législation du travail devrait s'adapter aux changements sociaux, économiques et démographiques en cours. L'impact des évolutions telles que la mondialisation, le vieillissement de la population, les restructurations permanentes et le passage à une économie de plus en plus basée sur le savoir sont des thèmes qui doivent être traités, en tenant particulièrement compte des besoins propres au nombre croissant de travailleurs, spécialement des femmes âgées, dont le taux d'emploi est le plus bas dans toutes les catégories et qui essaient de revenir sur le marché du travail après la cinquantaine.

Le concept du vieillissement actif et les droits et exigences des travailleurs âgés ont des conséquences importantes sur le marché du travail et doivent être intégrés dans ces discussions. L'indice de dépendance augmente et va avoir d'importantes répercussions sur les services publics, les systèmes de soins, de sécurité sociale et les systèmes de retraite et il est donc nécessaire de créer un environnement de travail agréable pour les seniors intégrant les salariés en début comme en fin de carrière, à savoir un environnement de travail destiné aux jeunes comme aux plus âgés.

Créer un environnement de travail plus adapté et de meilleures conditions de travail pour tous, y compris pour les travailleurs plus âgés

AGE s'est réjoui du choix de la présidence allemande du Conseil de l'UE qui a fait de la qualité du travail le thème principal de sa commission informelle en janvier 2007, et du débat qui a eu lieu sur ce thème, lors de la conférence sur le modèle social européen en février 2007 à Nuremberg. Les citoyens sont de plus en plus préoccupés par la détérioration des conditions de travail en général, et en particulier par les obstacles auxquels les travailleurs âgés doivent faire face lorsqu'ils prolongent leur vie active ou reviennent sur le marché de l'emploi. Les actifs âgés sont souvent évincés du marché du travail en raison de la politique d'emploi et des méthodes d'embauche des employeurs et souffrent disproportionnellement du chômage. Ceci concerne particulièrement les femmes âgées qui ont provisoirement interrompu leur activité professionnelle pour s'occuper de parents malades.

L'égalité des chances, et un traitement avec tous les égards qui leurs sont dus, forment la base de la solution aux problèmes que les actifs âgés rencontrent sur le marché du travail. Il faut donc que les employeurs, mais aussi les gouvernements, agissent pour obtenir des résultats. C'est pourquoi un congrès comme celui-ci peut aider à améliorer l'image des actifs âgés et à montrer qu'ils peuvent encore jouer un rôle de valeur en tant que « producteurs ».

Il existe une législation s'appliquant à toute l'UE contre la discrimination professionnelle, fondée notamment sur l'âge, et cette directive a finalement été appliquée à l'intérieur de l'UE, bien que très tard en Allemagne. Cependant cette législation ne suffit pas à elle-seule pour que les travailleurs âgés gardent leur emploi ou pour différer l'âge moyen de la retraite. Faire en sorte que les employeurs développent une approche positive quant aux travailleurs âgés s'avère indispensable pour augmenter le taux d'emploi des plus de cinquante ans. Dans le cadre d'une approche qui considère le cycle de la vie, il nous faut mener une politique de l'emploi active, orientée vers cette catégorie d'âge spécifique et combinée à des mesures de soutien efficaces, de manière à provoquer un changement culturel et favoriser un rapprochement avec les travailleurs âgés.

Ceci signifie que les employeurs doivent être prêts à adapter les conditions de travail aux besoins des travailleurs âgés, à accorder des horaires de travail flexibles, ainsi que la retraite partielle. Le lieu de travail et les aménagements d'horaires peuvent constituer des outils efficaces pour convaincre les travailleurs de repousser leur départ en retraite. Les attraits ne devraient pas se limiter aux avantages financiers, mais prendre en considération toute la palette des raisons valides qui poussent les travailleurs à partir tôt en retraite. Il nous faut aborder les questions relatives aux conditions de travail, à l'attitude dans l'environnement

de travail, à une meilleure concordance des aptitudes du travailleur avec l'activité qu'il exerce, et aux difficultés spécifiques auxquelles font face les actifs âgés, particulièrement les femmes âgées, lorsqu'il y a un besoin de concilier vie professionnelle et vie familiale. Il est nécessaire d'aménager un environnement de travail favorisant l'intégration, attrayant, sûr et capable de s'adapter, qui tient compte des besoins et attentes des travailleurs âgés en leur permettant d'exercer et de développer les aptitudes qu'ils possèdent déjà.

Bien qu'AGE considère que le vieillissement actif devrait être perçu comme une stratégie positive qui encourage et aide les travailleurs âgés à prolonger leur vie active s'ils le désirent et s'ils en sont capables, faisons remarquer que d'autres travailleurs peuvent également souhaiter et avoir besoin de partir tôt en retraite, tels ceux qui sont soumis à un stress important, qui travaillent dans des conditions pénibles, ou ceux qui portent de lourdes responsabilités sociales pour des parents nécessitant des soins. Il ne faudrait pas non plus contraindre les travailleurs âgés à continuer de travailler au mépris de leurs capacités physiques, leur état de santé, leur situation économique ou leurs circonstances familiales.

La valeur ajoutée des travailleurs âgés

Les personnes âgées apportent une contribution utile à la société et seraient capables d'une bien plus large participation dans tous les domaines sociaux et communautaires si on leur permettait d'exploiter tout leur potentiel de « producteurs » dans les domaines de l'emploi et du bénévolat. Trop de barrières font encore obstacle à leur entière participation, surtout sur le marché du travail. Beaucoup en sont par exemple exclus à cause d'aptitudes ne correspondant plus aux exigences actuelles, de barrières structurelles, de problèmes de mobilité, de discrimination fondée sur l'âge ou encore parce qu'ils nécessitent des soins.

La façon d'appréhender l'emploi des travailleurs âgés qui prédomine aujourd'hui dans l'UE doit évoluer et les employeurs comprendre qu'il est bénéfique de conserver et développer les capacités de leur main d'œuvre âgée. Dans le contexte des débats sur le recul de l'âge de la retraite, AGE considère qu'il est impératif de rappeler que le taux d'emploi des travailleurs entre 55 et 64 ans demeure encore à 40 pour cent en moyenne (31,7 pour cent pour les femmes âgées) et que des gains réels ne peuvent être obtenus qu'en permettant aux hommes et aux femmes d'effectuer un travail productif aussi longtemps qu'ils le désirent. Le chômage élevé et le sous-emploi affectent le groupe des travailleurs âgés plus que les autres groupes, aussi devons-nous veiller plus spécifiquement à combler leurs attentes et à développer les facteurs de motivation et mesures de soutien adéquats.

Si nous considérons, par exemple, les politiques pro-familles, qui visent à permettre aux femmes de trouver un équilibre entre leur vie professionnelle et familiale, nous espérons que la nouvelle Alliance européenne pour la famille ne se limitera pas aux familles avec des jeunes enfants, mais prendra aussi en considération les devoirs des personnes (des femmes pour la plupart) qui doivent prodiguer des soins aux parents dans le besoin, leur vie durant. La plupart d'entre elles, après avoir éduqué leurs propres enfants, sont amenées à s'occuper sans transition de personnes âgées ou de leurs petits-enfants. Bien que les politiciens reconnaissent, au moins sur le papier, la nécessité de s'occuper du manque de prestations de soin et d'assistance, aucun engagement n'a été pris pour conclure des accords sur l'assistance aux personnes âgées en particulier, comme c'est le cas pour les enfants. Pour la garde des

enfants, il existe une directive de l'UE, les soi-disants objectifs de Barcelone, mais rien de semblable pour les soins aux personnes âgées, bien que tout le monde soit d'accord avec le fait que ceci représente une condition préalable à l'augmentation du taux d'emploi des femmes.

AGE est fermement persuadé que les États membres doivent s'engager à donner dans leurs programmes de réformes nationaux une plus grande priorité aux objectifs fixés en commun à Lisbonne, en y incluant des mécanismes qui favorisent non seulement une plus grande flexibilité pour l'employeur, mais aussi la sécurité de l'emploi pour tous en général et pour les femmes en particulier. La tendance de certains États membres à forcer les travailleurs âgés à accepter des emplois de mauvaise qualité n'est pas la bonne approche et nous trouvons inquiétant que la législation de l'UE sur la non-discrimination dans l'emploi, à présent appliquée dans tous les États membres, ne semble pas être en mesure de protéger les travailleurs âgés de la discrimination fondée sur l'âge. Nous sommes par exemple surpris que la nouvelle loi générale allemande sur l'égalité de traitement ne couvre pas les licenciements. Ceci veut dire que les employeurs peuvent maintenant comme à l'avenir choisir de licencier un travailleur âgé plutôt qu'un jeune travailleur, en raison de son âge, et ceci malgré la directive de l'UE sur l'emploi.

On ne peut renoncer à de bonnes conditions de travail équitables. Les travailleurs âgés seront plus enclins à continuer de travailler si leur emploi et les conditions de travail leur permettent d'utiliser au mieux leurs capacités et leur expérience, et si leur contribution et leurs performances sont valorisées.

Nous avons vu que le travail indépendant représente une autre possibilité importante pour les personnes âgées et peut leur offrir une certaine flexibilité pour leur permettre de concilier le travail rémunéré et d'autres responsabilités. AGE désire cependant appeler à une certaine prudence : l'exercice du travail indépendant ne devrait pas abaisser le niveau de sécurité sociale, comme c'est le cas dans certains États membres, et il s'avère nécessaire d'explorer plus en profondeur la dimension du travail indépendant en fonction du sexe.

Les employeurs doivent devenir plus conscients du potentiel de travail existant chez les actifs âgés et des chances que représentent leur recrutement et leur formation. Un transfert d'aptitudes pourrait peut-être aussi intéresser les employeurs : les travailleurs âgés pourraient communiquer leur savoir aux plus jeunes selon le besoin. Des mesures pourraient chercher à convaincre les employeurs qu'une politique de discrimination fondée sur l'âge n'est pas seulement immorale et asociale, mais va à l'encontre de leurs propres intérêts économiques et de leur image. Lorsque la population vieillit rapidement, la discrimination devient contre-productive en terme d'intérêts commerciaux. Les exemples présentés dans les ateliers montrent qu'il existe des possibilités commerciales pour la participation au marché du travail, qui augmente. Ceci exige cependant une prise en charge active par le gouvernement, qui doit veiller à ce que plus de parties intéressées, comme les organisations non gouvernementales, s'engagent dans les débats sur l'emploi. AGE désire ici féliciter la présidence allemande du Conseil de l'UE pour son engagement, en ce qui concerne le partenariat social avec les organisations non gouvernementales. Il est nécessaire de réadapter le marché du travail d'une façon qui donne à tous la possibilité de gagner décemment sa vie et

de jouer un rôle actif dans la société. Les nouvelles lois sur le travail devraient toujours considérer que l'investissement dans les ressources humaines et l'apprentissage, qui dure toute la vie, sont des conditions de base pour un marché du travail stable. Le système actuel de mesures de sécurité sur le lieu de travail devrait être remplacé par un système transversal, plus global, qui tiendrait compte du fait que les travailleurs se sont engagés leur vie durant sur le marché du travail. L'Europe doit construire un marché de l'emploi, ainsi que des systèmes de sécurité sociale capables de garantir un haut niveau de sécurité sociale lorsque les conditions d'emploi, les termes contractuels, les cycles de travail et d'emploi changent. Un tel système devrait permettre aux gens de changer plus souvent d'emploi, de secteur, de pays et de passer plus facilement du travail à temps plein au mi-temps ou vice-versa, tout en préservant leurs droits sociaux, y compris le droit à un revenu adéquat pendant la vieillesse.

AGE croit en outre que c'est le devoir des autorités publiques et des partenaires sociaux de promouvoir une image plus positive des travailleurs âgés et de combattre les préjugés fondés sur l'âge. Une étude de l'OCDE en 2006 a montré que la productivité d'un travailleur ne décroît pas avec l'âge, car ses capacités physiques réduites sont facilement compensées par les qualités de son expérience. Il nous faut, avant de réduire progressivement les systèmes de préretraite, garantir aux travailleurs âgés, y compris aux femmes âgées, l'accès au travail hautement qualifié. Il nous faut également être sûr que ceux qui atteignent l'âge de la retraite mais désirent travailler plus longtemps aient la possibilité de le faire sans être découragés par une politique rigide.

Les personnes âgées en tant que « consommateurs » ou « utilisateurs »

On peut lier les concepts de personnes âgées en tant que « consommateurs » et de vieillissement actif, qui veut dire, dans le langage de l'OMS, vieillissement sain, vie indépendante et intégration sociale. Le second représente un concept plus large, mettant l'accent sur le droit de l'individu à participer pleinement à la société, et basé sur les droits fondamentaux et la liberté du choix individuel.

AGE salue la prise de conscience croissante dans l'industrie en ce qui concerne le changement démographique et les opportunités offertes par le nombre grandissant des consommateurs âgés. Si nous acceptons le fait qu'il y a un accroissement de la demande pour des produits et appareils spéciaux répondant aux besoins spécifiques d'un nombre toujours plus grand de personnes dépendantes ou chroniquement malades, nous avons le sentiment qu'il y a un marché qui répond aux besoins et attentes des personnes âgées en ce qui concerne tous les produits ou services en général. AGE soutient fortement le concept de la Conception pour tous dans tous les domaines : les transports publics, le développement urbain, les technologies de l'information et des communications, les services d'intérêt général, ou encore les biens de consommation ordinaires et services offerts au public.

Les autorités peuvent aider à convaincre l'industrie d'adopter le concept de la Conception pour tous en en faisant une condition à respecter pour pouvoir passer des contrats publics. Ceci est déjà le cas dans certains États membres pour les transports publics et ceux qui ont déjà adopté librement cette approche ont vu le nombre de leurs passagers s'accroître sensiblement (la ville de Grenoble a, par exemple, enregistré une hausse de 30 pour cent dans la fréquentation de ses nouveaux tramways, qui sont plus facilement accessibles).

Nous pensons qu'il est vital d'adapter aux besoins de la population vieillissante tous nos produits, aménagements et services et que cela ne peut se faire qu'en prenant en considération ces besoins dès le départ. Le concept de la Conception pour tous va supprimer la plupart des barrières qui empêchent les personnes âgées de participer pleinement à la vie sociale. Il va reculer l'âge auquel on devient dépendant des soins d'autrui, car ces barrières proviennent en grande partie de l'inaccessibilité des biens, des aménagements et des services.

Il faut donc répondre aux besoins des personnes âgées en développant les produits qu'ils utiliseront au quotidien, mais il faut également développer des produits et appareils innovants, permettant de vaincre les handicaps et d'aider les personnes à vivre dans un environnement sûr, de façon aussi autonome que possible.

L'industrie a ouvert de nouveaux marchés, en offrant par exemple de nouveaux types de prestations de services intéressants pour les personnes âgées, mais aussi pour les plus jeunes clients : des dispositifs de surveillance à domicile pouvant être utilisés par toute personne vivant seule et adaptés aux besoins des particuliers, une palette de services, comme le nettoyage à sec ou la livraison de produits de consommation courante à domicile (pour ceux qui ont des problèmes de mobilité) ou au bureau (pour ceux qui travaillent plus longtemps), etc. Il existe déjà des exemples intéressants de nouveaux produits ou services. Mais il y a encore beaucoup à faire pour que non seulement d'heureux élus, qui eux ont les moyens d'acheter du sur mesure, mais aussi le grand public aient accès à tous les produits.

Chaque personne âgée définit le vieillissement actif à l'aune de sa propre individualité, mais on peut résumer cette définition en quelques mots : jouir d'une intégration heureuse dans tous les domaines de la société, pouvoir être sur le marché du travail (pour ceux qui désirent travailler plus longtemps), pouvoir participer à des activités bénévoles ou offrir une aide informelle à la famille, pouvoir participer à des activités sportives ou culturelles et avoir la possibilité, comme tous les autres, d'effectuer le plus longtemps possible son choix en tant que consommateur. Chacun définit le vieillissement actif à sa manière, étant donné que les besoins et les attentes varient lorsque les gens vieillissent, leur environnement social et familial évolue, de même que leur santé et leur richesse.

Trop souvent les discussions sur le thème du vieillissement de la population montrent une tendance à considérer celui-ci comme une notion homogène, négligeant la réalité que les cinquante ans et plus forment un groupe diversifié, aux caractéristiques variées, dont l'âge n'est que l'une d'entre elles. Comme la population âgée continue de croître, sa diversité ira elle-aussi en augmentant. La société et l'économie doivent donc s'adapter au plus vite.

On ne peut pas qualifier toutes les personnes âgées d'individus prospères, en bonne santé ou de préretraités, qui désirent dépenser beaucoup d'argent pour améliorer leur bien-être et profiter de la vie, comme certains présentent le concept de l'« économie grise ». On ne peut pas non plus les considérer comme des personnes vulnérables et dépendantes, ayant besoin de technologies d'assistance spéciales pour les aider à avoir une vie autonome à leur domicile, à des coûts peu élevés pour la société. Ces deux images ne représentent en aucune façon les personnes âgées d'aujourd'hui, dont le nombre et la diversité sont en perpétuelle croissance.

C'est pourquoi AGE salue l'initiative de la présidence allemande du Conseil de l'UE qui a organisé ce congrès sur le potentiel économique des personnes âgées, en tant que « producteurs » et « consommateurs ». Le changement démographique est en effet une opportunité à saisir pour aider notre population vieillissante à exploiter son potentiel économique et relever ce défi social qui consiste à assurer l'égalité des chances pour tous.

AGE est convaincu que chacun, y compris les personnes âgées, doit avoir la possibilité de participer entièrement à la vie sociale, que ce soit comme « producteur » avec un travail rémunéré, comme bénévole, personne prodiguant des soins sur un plan informel ou comme « utilisateur », un terme plus adéquat pour définir ceux qui consomment, par exemple, des services sociaux ou des services d'intérêt général.

Permettre aux personnes âgées d'exploiter leur potentiel économique ne représente pas seulement pour l'économie une chance d'ouvrir de nouveaux marchés, et pour les autorités l'opportunité d'économiser de l'argent, c'est aussi une nécessité dans la société européenne d'aujourd'hui, une obligation pour tous les acteurs économiques (l'économie, les employés et les prestataires de services) et pour tous les politiciens qui ont la responsabilité de promouvoir le bien-être de chacun, et de s'assurer que les personnes âgées peuvent, dans la pratique, satisfaire leurs attentes personnelles, contribuer pleinement à la vie sociale et pouvoir ainsi jouir d'une qualité de vie appréciable à un âge respectable.

Débat :
Relever les défis du changement démographique – Consolider la compétitivité et la capacité d'innovation



Discours du podium:

1. Katja Praefke, Unilever Deutschland
2. Sara E. Rix, Docteur, AARP Public Policy Institute
3. Rolf Myhrmann, Ministère des Affaires sociales et de la Santé de Finlande
4. Petra Diroll, ARD (Présentation)
5. Jérôme Vignon, Commission européenne, Direction Générale Emploi, Affaires sociales et Egalité des chances
6. Nicole Prud'homme, Comité économique et social européen



Petra Diroll



Rolf Myhrman



Nicole Prud'homme



Sara E. Rix



Jérôme Vignon



Katja Praefke

Extraits de la table ronde

Les personnes âgées sur le marché du travail

Petra Diroll:

De quelles possibilités dispose l'UE pour influencer l'augmentation du taux d'emploi des personnes âgées ?

Jérôme Vignon:

Je crois que nous avons plusieurs possibilités d'action. D'une part, il y a le programme de Lisbonne avec sa stratégie pour la croissance et l'emploi en Europe. Cette stratégie de l'emploi est en pratique depuis cinq ans. Elle souligne particulièrement la participation des travailleurs âgés. Pour encourager cette stratégie et exercer davantage de pression sur les entreprises et les partenaires sociaux, nous avons développé des indicateurs qui sont contrôlés tous les ans. Nous pouvons également encourager l'embauche des seniors par l'octroi de fonds sociaux. Ensuite, nous avons les directives relatives à la non-discrimination, qui permettent d'éviter les préjugés fondés sur l'âge. Il existe donc tout un arsenal de mesures au niveau européen pour faire avancer la stratégie visant à l'intégration des salariés âgés.

Petra Diroll:

Madame Prud'homme, comment réussir en Europe à mettre fin à la politique des préretraites ? Comment promouvoir un « vieillissement actif » permettant également l'accès des plus âgés au marché du travail ? Sur le marché du travail, les personnes âgées sont toujours considérées comme un problème. Comment le résoudre ?

Nicole Prud'homme:

Vous avez parlé de préretraite et je suis quand-même un peu étonnée d'entendre qu'on peut se sentir âgé après 50 ans. Je crois qu'il faut mettre en place une autre dynamique car bien souvent, il ne s'agit pas de préretraite mais de chômage, de personnes qui ne sont pas employées, et qui se disent qu'à 50 ans, ils ne sont plus utiles à la société, qu'ils ne peuvent finalement plus répondre à leurs propres besoins par le fruit de leur travail. Cela me paraît dramatique et dans les différents avis qu'a pu rendre le Comité économique et social européen sur la démographie, le vieillissement, l'employabilité, je constate que tous ces avis ont été votés très largement par l'ensemble des acteurs de la société civile, à savoir les employeurs, les salariés et les autres composantes de la société. Donc je crois qu'aujourd'hui, le temps est venu de dénoncer ce fossé qui existe entre le dynamisme des personnes qui vieillissent (toutes les conférences que nous avons eues depuis deux jours montrent que ces personnes ont encore beaucoup de choses à apporter à la société) et l'exclusion dont elles font l'objet dans le monde du travail, et le taux de chômage très élevé chez les personnes âgées, et je crois que nous attendons tous un sursaut, un élan pour combattre ce phénomène qui ne touche d'ailleurs pas que les salariés, mais qui va aussi toucher les employeurs. Je crois qu'on peut se montrer très inquiet pour l'avenir du monde économique, que ce soit sous l'angle des employeurs (quel est l'avenir des sociétés ? Menacent-elles de disparaître ?), ou bien sous l'angle du salariat (quels sont les incidences sur les familles, sur la vie sociale ?).

Je voudrais vous donner un chiffre qui concerne la France : dans le domaine économique, le transfert d'argent au sein des familles, des grand-parents, soit vers leurs enfants, soit vers leurs petits-enfants, a été évalué par an pour la France à 34 milliards d'euros. Cela montre le poids économique que représentent les personnes âgées au sein de la sphère familiale. Cela signifie que ces personnes âgées qui transfèrent leur argent, mais qui ne sont pas forcément des personnes riches, s'impliquent dans la vie économique pour aider les autres, et notamment leurs enfants qui, à 50 ans, peuvent se retrouver en situation de chômage et ne plus pouvoir habiller leurs enfants, ni payer les études. On voit bien ici le poids que représentent les personnes âgées en tant que consommateurs. Sur la deuxième partie de votre question, parmi tous les avis que nous avons produits au sein du comité, certains sont des initiatives de notre comité, mais d'autres sont des avis formulés en réponse à la Commission qui concernent aussi bien la démographie, le vieillissement que l'employabilité des personnes. Nous ne sommes pas en désaccord avec la Commission, bien au contraire et nous la soutenons. J'ai le sentiment qu'aujourd'hui en matière d'outil législatif produit par la Commission, nous sommes bien outillés, et c'est bien pour cela que dans ma première intervention, je disais que ce qui nous manque, c'est une volonté. Je ne suis pas là pour rendre hommage à la Commission, même si j'ai beaucoup de sympathie pour Monsieur Vignon que je connais bien, mais je suis obligée de dire que dans les avis que nous rendons sur ces thématiques, nous ne sommes pas en discordance et nous considérons que nous disposons d'un grand nombre de directives qui vont dans le bon sens et qui devraient justement permettre de faire avancer ce sujet et en particulier, tout ce qui touche à l'emploi des seniors.

Petra Diroll:

Monsieur Myhrman, le gouvernement finlandais a reçu l'année dernière ici en Allemagne, le prix Carl Bertelsmann pour sa politique réussie en faveur des travailleurs âgés. Il y a dix ans, le taux d'emploi de ces personnes en Finlande était encore inférieur au nôtre en Allemagne. Mais vous avez prodigieusement rattrapé ce retard. Comment avez-vous réussi cela en Finlande ?

Rolf Myhrman:

Si on réfléchit à la quote-part actuelle des dépenses économiques liées au grand âge et à ce qui est nécessaire pour maintenir le même niveau de dépenses en 2050, cela implique que l'âge actuel de la retraite, qui se situe entre 60 et 70 ans, soit repoussé à 70 ans. Il semble que 70 soit un nombre magique. Cette tâche est-elle réalisable ? Ce n'est pas impossible mais nous avons besoin d'outils, et en Finlande, nous avons développé le concept d'aptitude au travail, qui se base sur quatre principes fondamentaux, deux pour les salariés et deux pour les employeurs. Du côté des employeurs, on est responsable de la direction, de la gestion du vieillissement, et également de la qualité de l'environnement du travail. Les salariés sont responsables de la qualité de leurs compétences et de leur santé. Ainsi, les deux parties ont des responsabilités, exactement comme leurs partenaires sociaux, qui sont également impliqués dans ce processus, lequel est dirigé par le gouvernement. Je suis également heureux de pouvoir dire que l'UE s'est montrée très intéressée par ce processus et qu'elle l'a contrôlé deux fois par an. Ainsi cet exemple de bonne pratique peut-il être adopté par tous les pays européens. L'idée principale qui a conduit au succès dans la pratique est la coopération entre les ministères. L'institut pour la santé au travail a joué un rôle essentiel dans la promotion de ce processus car il se positionne entre le gouvernement, les ministères et les entreprises. Par la suite, les meilleures pratiques sont appliquées à la base de l'entreprise. Cet institut est

également spécialisé dans la recherche et fournit des services rapides et gratuits permettant la mise en œuvre des résultats le plus rapidement possible. En ce moment, nous sommes en train d'étudier l'efficacité de nos mesures. Observons-nous le type de comportement attendu ? Les résultats sont-ils à la hauteur de ce que nous pouvons espérer ? Un système à plusieurs niveaux tel que celui-ci présente des avantages.

Petra Diroll:

Madame Praefke, avez-vous déjà remarqué des changements dans votre entreprise ? La culture de l'entreprise s'est-elle modifiée ou est-ce toujours vrai qu'un salarié de 40 ans pense de son supérieur hiérarchique de 60 ans : « Quand vas-tu partir à la retraite et me laisser ta place ? » Y a-t-il un changement dans les mentalités ?

Katja Praefke:

Pour dire la vérité : non. Nous ne devrions pas embellir la situation. Notre entreprise ne peut actuellement pas engager de personnel parce que nous n'avons pas la croissance nécessaire pour cela, ce qui est également dû aux marchés sur lesquels nous opérons. Dans les domaines de l'alimentaire, de l'hygiène corporelle et des produits de nettoyage dans lesquels nous travaillons, il n'y a actuellement presque pas de croissance, à moins que nous ne trouvions de nouveaux groupes-cibles, mais cela risque de durer. Nous ne pouvons malheureusement pas consolider nos effectifs et des discussions sur ce thème ne peuvent donc pas avoir lieu.

Petra Diroll:

Madame Rix, votre organisation AARP compte environ 38 millions de membres. En Allemagne, le lobby des automobilistes « Allgemeine Deutsche Automobilclub » a environ la taille de votre organisation, et tout le monde connaît ici son pouvoir. Est-il possible de dire que le lobby des seniors aux Etats-Unis est assez puissant pour influencer le vote des lois de manière déterminante ?

Sara E. Rix:

Une certaine pression des membres est nécessaire. En général, l'AARP ne va pas s'occuper d'un sujet particulier si les membres ne le considèrent pas comme important. Nous avons 38 millions de membres, des personnes qui pour la plupart ont plus de 50 ans et qui représentent un nombre de voix important aux Etats-Unis. Je ne dirais pas qu'ils forment un bloc parce que cela ferait du tort à ces 38 millions d'Américains. Les seniors ne votent pas comme une seule entité comme beaucoup de politiciens l'ont cru, cependant il existe des problèmes de première importance pour eux, tels que la sécurité sociale.

J'aimerais préciser que le nom officiel de notre organisation est maintenant AARP.

Ce n'est plus « American Association of Retired Persons » (Association américaine des Personnes à la Retraite) pour la bonne raison que la moitié de nos membres travaillent et que le terme de « retraite » ne convient pas. Pour attirer encore plus de membres, nous avons abandonné le nom de « American Association of Retired Persons » et choisi d'utiliser l'acronyme. Je pense que c'est le reflet majeur de ce qui se passe dans le pays car davantage d'Américains ressentent le besoin ou ont le désir de travailler plus longtemps. Malgré la pression législative à l'AARP et bien que nous nous orientations de plus en plus en direction du travail de lobbying au nom des travailleurs âgés et pour des problèmes d'emploi, ce n'est pas le thème qui préoccupe nos membres. Pour la plupart, et c'est une chose qu'il faut garder à l'esprit,

la retraite est la plus grande histoire à succès du 20^{ème} siècle. Les gens se réjouissent de leur retraite, ils ont de plus en plus de choses à faire lorsqu'ils sont à la retraite et c'est nous, la société, qui en sommes à l'origine. D'une certaine manière, nous avons créé un monstre, mais comme nous l'avons créé sur une période de plusieurs dizaines d'années, il faudra un certain temps pour changer cette situation, et les sentiments de nos membres. Bien qu'environ 80 pour cent des baby boomers disent qu'ils comptent travailler et veulent travailler pendant leur retraite, ils ne nous demandent pas de faire des efforts sur le front de l'emploi.

Les seniors comme consommateurs et consommatrices

Petra Diroll:

En tant que consommateurs, les seniors, me semble-t-il, sont plus que bienvenus dans le monde de l'économie. Je m'étonne du grand nombre de statistiques existant sur ce thème, comment les statisticiens peuvent-ils savoir combien de milliards se trouvent sur les comptes d'épargne ?

Katja Praefke:

Si l'on veut lancer de nouvelles impulsions économiques, il est nécessaire d'avoir une nouvelle ouverture vers le groupe-cible des personnes âgées. Le succès fantastique de notre campagne pro-âge pour Dove montre que nous avons touché un point important. Nous avons enfoncé la porte de ce groupe-cible, qui est maintenant prêt à dépenser à nouveau de l'argent pour un article de marque. C'est la nécessité économique qui nous amène, en tant qu'entreprise, à prendre de telles initiatives. Le conseil que je donne à la politique, c'est de regarder quelles sont les portes qui doivent être poussées pour vraiment puiser à ce potentiel et l'utiliser. Un langage comme celui que nous avons choisi dans notre campagne, avec des dames âgées déshabillées qui se présentent avec dignité, n'est peut-être pas le chemin que doit choisir la politique. Mais pour nous, c'était la voie permettant d'offrir à un groupe-cible très important économiquement, des articles de masse comme les déodorants, les gels pour la douche et les lotions pour le corps, des produits auxquels ce groupe n'attachait peut-être aucune importance auparavant.

Petra Diroll:

Existe-t-il des marchés auxquels nous n'avons peut-être pas attaché assez d'importance de ce point de vue ?

Jérôme Vignon:

Je ne mettrais pas tant l'accent sur les marchés, mais plutôt sur les infrastructures qui facilitent ou soutiennent le développement des marchés. Pour la conception de villes, d'appartements, de moyens de transport, de prestations de service et pour l'harmonisation des infrastructures, les Européens n'ont pas été trop mauvais jusqu'à présent. La ville européenne a depuis des centaines d'années une tradition, non pas de ghettoïsation mais d'intégration, et il s'agit maintenant de concrétiser cette intégration en ayant pour but la vie en commun des générations. Je vois dans de nombreuses villes d'Allemagne, de France, d'Espagne, et naturellement aussi de Scandinavie, des solutions innovantes permettant d'harmoniser les transports publics et le système scolaire avec l'organisation du temps de la population.

Petra Diroll:

Des perspectives de croissance en rapport avec le changement démographique s'offrent également dans l'économie de la santé. Mais si les caisses de maladie sont soumises à des difficultés financières, l'Etat doit agir. Comment pouvons-nous résoudre ce dilemme en Europe, d'une part promouvoir le marché de la santé, d'autre part respecter également les demandes de la Commission européenne concernant la modernisation de notre système social ?

Rolf Myhrman:

Le système de santé est une question très difficile. De nos jours, la prévention en matière de santé est un thème important. En Finlande, les lobbyistes s'assurent que les personnes ayant une bonne formation et de bonnes qualifications soient très bien payées, afin de fournir à la population les meilleurs services de santé possibles. Actuellement, les prestations de service dans le secteur de la santé sont très demandées. À l'avenir, il deviendra essentiel d'organiser un bon service de prévention en matière de santé. Le gouvernement doit adopter une attitude ferme et baisser les salaires et accorder des ressources supplémentaires afin de mettre en place des mesures préventives en matière de santé, ce qui en retour permet de maintenir les coûts de santé à un bas niveau. Le système national de gestion centrale des patients joue également son rôle. La discussion répandue sur la manière d'allouer des fonds pour la prévention dans le domaine médical a débouché sur des réformes radicales. La discussion actuelle privilégie le déplacement des grands hôpitaux se trouvant dans des régions peu peuplées vers des grandes villes et le maintien des petites unités dans les zones moins peuplées.

Jérôme Vignon:

Le problème de la modernisation des services de santé, en particulier des soins à long terme, est effectivement une question fondamentale. Beaucoup de choses dépendent d'une réforme constructive et durable du système de santé. Les lignes directrices pour le financement et la modernisation de l'offre restent les mêmes. Il s'agit en fin de compte de la durabilité de l'accès pour tous. Ceci est le noyau du concept de réforme partout en Europe. La qualité de l'offre occupe une place centrale et on espère que les coûts seront réduits par une amélioration de la qualité.

Petra Diroll:

Cela apportera-t-il de nouvelles chances sur le marché du travail pour les nombreuses femmes qui assurent des services de santé dans le cadre de la famille ?

Jérôme Vignon:

Oui, c'est important. Ceci concerne tout particulièrement les nouveaux États membres dans lesquels de nombreuses femmes de plus de 50 ans ne trouvent pas de travail. Elles ont de très faibles perspectives de pension et seraient éventuellement disponibles pour répondre aux besoins croissants des services de soins.

Petra Diroll:

Au début de l'année, une chaîne de télévision allemande a diffusé une série en trois épisodes ayant pour titre « Insurrection des seniors ». Elle faisait un portrait très sombre de l'avenir. Des scénarios aussi effrayants passent-ils à côté de la réalité ?

Jérôme Vignon:

Je trouve ces scénarios effrayants très utiles. Il existe le risque que les réformes de la retraite et de la santé en Europe conduisent à de grandes différences de revenus et de fortune dans le groupe des personnes âgées. Au cours des dernières décennies, nous nous sommes habitués en Europe à ce que les différences de fortune diminuent grâce à l'universalité des systèmes d'assurance sociale. Lorsque les réformes ne favorisent que ceux qui se trouvent dans les meilleures conditions à la fin de leur vie de travail, cette politique est vraiment risquée. Les chiffres provenant des études de l'OCDE, mais également de nos propres recherches, montrent que les différences de revenus des personnes de plus de 60 ans en Europe augmentent à nouveau. Si nous voulons leur faire bénéficier de la stratégie du vieillissement actif, qui est en soi une excellente stratégie, nous devons éviter à tout prix qu'un grand groupe reste privé de la jouissance de ces privilèges parce qu'il n'a pas le pouvoir d'achat nécessaire. Le pouvoir d'achat moyen des plus de 50 ans est très élevé, mais il existe un nombre toujours croissant de seniors qui n'aura jamais accès à ces nouveaux produits et services. Ces personnes peuvent être conduites au désespoir et au scepticisme, ce qui risque de faire échouer la stratégie dans son ensemble. C'est pourquoi nous devons nous assurer que les réformes de la retraite et de la santé sont adaptées sur le plan social et qu'elles sont justes. La durabilité financière est absolument essentielle, mais nous ne devons pas oublier la durabilité sociale. C'est un point vraiment très important. Nous devons garantir nos objectifs sociaux communs, parmi lesquels l'adéquation sociale des futures retraites. Cela doit également devenir bien visible dans la stratégie de Lisbonne. Je peux vous assurer, que du côté de la Commission européenne, nous faisons notre possible pour que l'adéquation sociale des pensions soit ancrée comme objectif commun dans la stratégie centrale de Lisbonne.

La cohésion sociale

Petra Diroll:

La politique veut renforcer les soins au sein de la famille. En même temps, nous devons travailler davantage pour maintenir la croissance de l'économie en Europe face à une diminution de la population. Nous devons être plus productifs afin de générer cette croissance, et nous devons en plus continuer à apprendre tout au long de notre vie. Il pèse donc des charges multiples sur les générations intermédiaires. Madame Prud'homme, comment y parvenir ?

Nicole Prud'homme:

J'ai envie de vous demander de rester positifs malgré le nombre de constats plutôt négatifs qui frappent cette population vieillissante à laquelle j'appartiens : aujourd'hui, sur ces problèmes de démographie et de natalité, on constate, il me semble, un sursaut, une prise de conscience et la mise en place par un certain nombre d'états membres de politiques visant à faire en sorte que leurs pays ne disparaissent pas car, de manière tendancielle, il y a une diminution de la population dans la plupart des états membres. La population diminue et vieillit, je crois donc qu'il y a une prise de conscience en faveur d'une reprise de la natalité dans un grand nombre de pays. La Commission a avancé un certain nombre de recommandations, parmi lesquelles l'immigration qui peut être une des solutions, mais qui ne peut pas être la solution. Je formule donc ici le vœu qu'on aide les peuples à avoir des enfants et je constate

qu'avec cette prise de conscience de la natalité, des politiques se mettent en place car face au phénomène du vieillissement avec toutes les conséquences qu'il entraîne, seule une prise de conscience collective permettra l'élaboration de politiques en faveur des populations vieillissantes, c'est-à-dire celles de plus de 50 ans, notamment avec l'appui, au niveau européen, d'un certain nombre de directives qui permettront de les encourager, voire de les financer. Je garde donc un peu cet espoir.

Petra Diroll:

Faut-il donc abandonner l'espoir que les seniors actifs ne soient jamais demandés dans l'économie de la façon dont nous le souhaitons tous, et plutôt favoriser le thème du bénévolat ?

Jérôme Vignon:

La Commission européenne poursuit une politique de conciliation de la famille, de la vie sociale et de la vie professionnelle. Celle-ci sera rendue possible avant tout par le biais d'un dialogue social. Les entreprises, tout comme les salariés, doivent faire un effort. La reconnaissance du travail non rémunéré doit venir des pouvoirs publics, en accord avec les tentatives d'harmonisation du travail et de la famille au niveau de l'entreprise, et ce, aussi bien pour les femmes que pour les hommes. Veiller à trouver des améliorations sera la tâche du groupe d'experts qui a été désigné dans le contexte de l'Alliance européenne pour la famille. L'un des défis essentiels consistera à développer des solutions nouvelles et innovantes pour l'évaluation du travail non rémunéré afin que ce thème puisse faire son chemin non seulement dans les entreprises, mais aussi dans la société dans son ensemble.

Petra Diroll:

Madame Rix, en Europe, les gens s'imaginent que les personnes âgées aux Etats-Unis sont obligées de travailler pour améliorer leur retraite. Est-ce une réalité ?

Sara E. Rix:

En raison du passage des régimes de pension à prestations déterminées aux régimes de pension à cotisations déterminées, les personnes âgées sont plus exposées à la loi du marché et à la suite de la crise du marché de l'an 2000, de nombreux salariés ont repoussé la date de leur retraite. Relativement peu de retraités ont réintégré le marché du travail malgré la récession du marché. Des études menées aux Etats-Unis sur des travailleurs âgés de 65 ans, et un groupe identique non impliqué dans une activité professionnelle, ont montré que les seniors du groupe de travailleurs étaient en meilleure santé, mieux formés et plus riches que leurs homologues qui ne travaillaient pas. Alors que les personnes ayant les revenus les plus bas sont peut-être dans la nécessité de travailler plus longtemps, il leur est plus difficile de répondre à ce besoin car il leur manque les aptitudes et les qualifications exigées par les employeurs. Les personnes ayant une meilleure formation ont généralement les moyens de prendre une retraite confortable. La situation aux États-Unis est très diversifiée. On a commencé à observer une augmentation du taux d'emploi des plus de 50 ans et des plus de 65 ans dès 1985. Il est possible d'augmenter ces taux jusqu'à 40 pour cent pour le groupe crucial des 65 à 69 ans, mais une grande part de la charge risque de retomber sur un groupe auquel nous avons accordé peu d'attention pendant cette conférence. Nous avons parlé des employeurs et du gouvernement mais nous avons négligé de parler des salariés eux-mêmes sauf quand il s'agit des mesures de prévention dans le domaine de la santé. Aux États-Unis, il n'y a pas de retour à une activité salariée à un âge élevé car si vous n'avez plus de travail, vous n'en retrouverez pas.

La loi américaine sur la discrimination fondée sur l'âge en matière d'emploi indique que, bien qu'ayant pu avoir une influence négative sur l'embauche des travailleurs âgés – l'Union Européenne devrait en tenir compte maintenant qu'elle commence à contrôler la législation sur la discrimination fondée sur l'âge – cette législation semble avoir eu une influence positive pour le maintien des travailleurs âgés qui veulent continuer leur activité salariée plus longtemps, et je pense qu'ils auront davantage d'opportunités car certains secteurs d'activité – pas tous les secteurs – commencent à ressentir un manque de main d'œuvre tel que nous le connaissons dans le domaine de la santé.

Image du vieillissement

Petra Diroll:

Madame Praefke, les personnes jeunes ne discutent pas volontiers de la vieillesse. Pensez-vous malgré tout que cette discussion peut s'étendre à la société en général ? Est-ce que les gens à l'avenir penseront davantage à la manière dont ils veulent organiser leur vieillesse ?

Katja Praefke:

Je pense que notre campagne publicitaire pour Dove montre que cette discussion a actuellement lieu et de manière polarisée. Si nous avions dit, il y a trois mois, que nous voulions photographier des femmes nues entre 55 et 65 ans, nous serions passés pour des fous. Si on considère aujourd'hui cette campagne publicitaire pour un produit cosmétique, on s'aperçoit que l'écho reçu est positif. Le temps est venu de parler de la vieillesse et les gens souhaitent également discuter de ce sujet. À mon avis, il est extrêmement réjouissant de voir que l'âge est considéré dans ce débat comme un réel phénomène de société et qu'il devrait être abordé en tant que tel. Les gens doivent être représentés tels qu'ils sont, dans toute leur diversité, et aussi dans toute leur beauté. Je pense que l'époque est mûre pour ce débat et nous tirons tous profit de la présente discussion.

Petra Diroll:

Madame Rix, voyez-vous une volonté croissante de se pencher sur le vieillissement ?

Sara E. Rix:

Lorsque j'ai commencé, en tant que jeune chercheuse, à participer à des conférences telles que celle-ci et que je rencontrais, conférence après conférence, beaucoup de mes collègues plus âgés, je disais toujours : quand vont-ils enfin partir à la retraite et nous laisser une chance ? Et je sais que les gens disent cela de moi maintenant. Lorsque je regarde le public, je vois quelques jeunes visages mais ici aussi, ceux d'entre nous qui organisent des événements tels que celui-ci doivent faire un meilleur travail pour atteindre la génération plus jeune. En effet, si nous exerçons notre activité plus longtemps, nous allons tous devoir travailler ensemble plus longtemps ; je pense donc qu'il est important que nous reconnaissions les besoins et les soucis des générations de travailleurs âgés qui viendront après nous.

Petra Diroll:

Monsieur Myhrman, à votre avis, existe-t-il en Finlande une nouvelle prise de conscience depuis que vous avez réussi à intégrer davantage de travailleurs âgés dans le processus de tra-

vail ? Peut-on parler de nouvelles formes de vie en commun entre les générations ou de plus de respect de la part des plus jeunes ?

Rolf Myhrman:

Il y a eu un grand changement de comportement au cours des 15 dernières années en Finlande et maintenant, nous respectons les salariés plus âgés d'une autre manière. Je voudrais faire quelques commentaires sur les biens et sur la manière dont ils sont produits. Nous avons tendance à nous tourner vers les deux extrêmes : les biens publics et privés, et nous négligeons peut-être le travail non rémunéré qui est fait dans les familles ou dans les organisations non gouvernementales pour produire certains de ces biens. On s'intéresse beaucoup aux biens produits pour le marché, mais il faut remarquer qu'il existe une différence éthique entre les biens produits par une entreprise commerciale ou par une organisation caritative ou encore produits dans des structures familiales où l'on prend soin des membres de la famille. Nous ne disposons pas de statistiques concernant les nouveaux modèles de vie inter-générationnels, mais en vieillissant, on évoque les soins accordés aux personnes âgées dans la structure familiale, en opposition à une structure institutionnelle, et la manière d'intégrer celles-ci plus activement dans la société.

Petra Diroll:

Monsieur Vignon, sur le thème des changements de mentalité, remarquez-vous une évolution ?

Jérôme Vignon:

Oui, sans aucun doute, Björn Bloching a abordé ce sujet dans sa contribution au congrès. Il a fait remarquer que les jeunes comme les anciennes générations sont tous des consommateurs, et qu'il faudrait accorder plus d'attention au pouvoir d'achat des seniors. Mais il faut souligner les différences qui existent en matière de consommation chez les jeunes et chez les plus âgés. La génération des seniors a tendance à être plus altruiste que la jeune génération. Si nous réussissons à rassembler les différentes générations au sein de maisons ou d'équipes spécialisées dans le monde du travail, si nous réussissons à utiliser l'expérience et les compétences sociales des plus âgés, alors nous parviendrons à résoudre beaucoup de nos problèmes. Une telle transformation des mentalités aura une influence positive sur les entreprises, et également sur les institutions publiques. J'en suis certain. Il existe une complémentarité entre les jeunes et les plus âgés, et la valorisation de cette complémentarité va augmenter. Toutefois, il existe un problème régional : que se passe-t-il dans les pays, les villes et les communes où la jeune génération a presque disparu, dans lesquels plus de 90 pour cent de la population a plus de 50 ans ? C'est une tâche importante au niveau européen de trouver de nouvelles perspectives pour ces régions en particulier. Le forum social peut nous y aider, mais il faut rétablir la confiance en soi dans ces régions.

Petra Diroll:

Madame Prud'homme, connaissez-vous un exemple dans votre environnement qui pourrait illustrer le changement des mentalités dont nous avons parlé ?

Nicole Prud'homme:

Merci de faire appel à mon vécu familial. J'ai des enfants et des petits-enfants et mes enfants se posent beaucoup de questions quant à leur avenir, compte tenu de la situation difficile sur

le marché de l'emploi, du coût élevé de l'immobilier qui est un problème majeur pour nos jeunes, et dans certains cas, de l'éclatement des familles dont on ne parle pas du tout, mais je crois que les personnes âgées peuvent jouer un rôle central lorsqu'il y a une dispersion des familles. Certains autres se disent qu'ils n'auront peut-être pas de retraite et se tournent finalement vers des systèmes privés. J'y vois un danger parce qu'ils s'interrogent sur l'intérêt de payer des cotisations dont ils ne profiteront pas puisqu'il s'agit de verser des retraites à une population âgée de plus en plus importante et je crois que la cohésion sociale pourrait être mise à mal dans ce domaine. Je crois que Monsieur Vignon a raison aussi en ce qui concerne l'éclatement des communes. Il me semble que l'introduction des nouvelles technologies, d'Internet en particulier, et l'accès à cette technologie sur l'ensemble de nos territoires permet à des jeunes de s'installer dans le milieu rural pour bénéficier d'une meilleure qualité de vie et d'un coût de l'immobilier plus avantageux, quitte à rallier des centres économiques plus importants dans la semaine. Pour moi, la cohésion sociale repose sur un système de protection sociale qui est basé sur la solidarité. Si on ne considère pas que c'est un bien précieux pour nos sociétés, en 2030, on aura des personnes âgées isolées dans le désespoir et je crois que ce serait le pire des chemins à emprunter. C'est la raison pour laquelle le Comité économique et social européen a proposé une sorte de pacte social entre les générations. Sinon, nous irons vers des sociétés désastreuses. Je trouve extrêmement intéressante l'idée de la présidence allemande du Conseil de l'EU sur cette alliance des familles, car je crois que nos sociétés reposent, sous des formes diverses, sur les familles et si nous nous mettions d'accord sur cette alliance des familles, je crois que nous pourrions aller vers une Europe de solidarité dans laquelle le problème du vieillissement serait vécu de manière beaucoup plus positive. Parce que quand on observe l'éloignement de nos enfants par rapport aux grands-parents, mais aussi la mise en place de maisons de retraites et de crèches dans nos villes pour que les petits apprennent à connaître les personnes âgées et n'en aient plus peur, je crois que c'est grâce à cette cohabitation que nous pourrions construire une société d'espoir et non une société de désespoir.

Conclusion

Gerd Hoofe

**Secrétaire d'État, Ministère fédéral de la Famille,
des Personnes âgées, de la Femme et de la Jeunesse (Berlin)**



Monsieur Vignon,
Madame Prud'homme,
Madame Rix,
Madame Praefke,
Monsieur Myhrman,
Mesdames et Messieurs les Députés,
Mesdames et Messieurs,

Là où la vieillesse commençait autrefois, débute aujourd'hui une nouvelle phase de vie pleine de confiance en soi et d'idées. Les personnes âgées d'aujourd'hui aspirent à conserver, en vieillissant, la même qualité de vie que dans leur jeunesse. Beaucoup en sont capables et le mettent en pratique. Par conséquent, la « nouvelle » génération des personnes âgées représente le groupe en croissance par excellence – des constatations que notre congrès « Faire du changement démographique une opportunité : le potentiel économique des personnes âgées », n'a pas remises en question.

Ces derniers jours, nous avons discuté des possibilités intéressantes qui résident dans le potentiel économique des personnes âgées et des opportunités que le vieillissement de nos sociétés européennes représentent pour la croissance économique et l'emploi, à condition cependant que le potentiel des seniors soit mieux reconnu et exploité.

Monsieur Špidla a souligné, dans son discours, la nécessité de poser dès maintenant des jalons dans la société et l'économie. Les exemples économiques montrent bien que de plus en plus d'entreprises abordent déjà ce tournant en interne.

Les médias illustrent eux-aussi ce changement. Les agences et les sociétés de publicité et de marketing commencent enfin à corriger l'image qu'elles se font des consommateurs et des consommatrices âgé(e)s et à abandonner l'idée autrefois très répandue qui faisaient des seniors des consommateurs économes, pauvres et pas très heureux de vivre.

On a trop longtemps considéré que la curiosité, la soif d'apprendre et la confiance en soi étaient l'apanage de la jeunesse, mais « être vieux » signifie-t-il automatiquement moins d'innovation, moins d'ouverture aux idées nouvelles et plus de peur quant à l'avenir ? En est-il vraiment ainsi ? Les sociétés vieillissantes peuvent-elles être aussi ouvertes que les jeunes aux nouveautés ? Et qui définit ou décide, en fait, si et quand on est vieux ? Chaque âge a son importance. Un âge plus avancé signifie un savoir plus étendu et une plus grande expérience, dont les plus jeunes peuvent tirer profit – surtout dans une phase de développement des sociétés européennes, où il faut savoir continuellement s'adapter et maîtriser de nombreux changements. Bien plus qu'auparavant, l'économie et l'industrie devront s'adap-

ter à une Europe vieillissante : créer par exemple un choix plus large de portions individuelles au supermarché ou des objets d'usage courant plus maniables. Les prestations de service devront elles-aussi s'orienter plus qu'avant vers le groupe-cible des personnes âgées, que ce soit dans le domaine des loisirs, du tourisme, des services immobiliers, des services financiers, de la santé ou des soins.

Les personnes âgées sont prêtes à investir leur argent dans des prestations de service qui prennent leurs intérêts en considération. La moitié des personnes âgées serait même prête à payer plus pour de meilleures offres de services. Il apparaît donc raisonnable sur le plan économique de tenir compte des intérêts des seniors, car ils représentent une catégorie de consommateurs économiquement intéressante.

Mais le potentiel économique des seniors a une portée encore plus étendue. L'intégration active des personnes âgées, par exemple dans la conception des produits, le conseil aux entreprises ou la vente, offre de nouvelles opportunités pour la société et l'économie. Les nombreux et très intéressants exemples cités dans ce congrès nous ont présenté des personnes âgées qui exercent encore une profession, ou qui, après leur vie professionnelle, mettent leur expérience au service du processus économique – comme salariés, chefs d'entreprise, créateurs d'entreprise ou experts seniors.

Il apparaît toujours plus clairement que les offres adaptées aux différentes phases de la vie des personnes âgées proposent plus de confort et une meilleure qualité de vie. Cependant, et ceci représente le troisième aspect essentiel du potentiel économique des personnes âgées, il n'y a pas que la génération des seniors qui en profite, mais tout le monde. La « Conception pour tous », c'est le mot-clé qui s'impose dans ce contexte.

Un marché de prestations de services et de produits bien adaptés à l'utilisateur a donc ici de grandes chances de conquérir non seulement une clientèle qui a les moyens d'acheter, mais aussi une clientèle qui embrasse plusieurs générations.

Nous le savons : l'Europe est au cœur de la concurrence mondiale. Malgré – ou bien grâce à ? – cela, le modèle européen, qui associe la liberté des marchés et l'obligation de compensation sociale, est plus moderne que jamais. Avec le marché intérieur et la monnaie commune, nous sommes sur le bon chemin. La stratégie de Lisbonne a bien défini les objectifs restant à atteindre.

Il me semble toujours que l'Europe n'a aucun problème à formuler ses objectifs, mais qu'elle en a par contre à réaliser les objectifs convenus. Il nous faut maintenant des d'actions plus ciblées à l'échelle européenne et nationale pour rendre l'Europe plus productive sur le plan économique. Mais pour cela, nous devons encore imposer les réformes structurelles nécessaires à davantage d'innovations et à la création d'emplois.

Tournons notre regard vers Bruxelles : les chefs d'État et de gouvernement des États membres de l'UE ont confirmé lors du sommet européen des 8 et 9 mars 2007 que « le changement démographique place les États membres devant des défis complexes et interdépendants ».

La Commission européenne s'est montrée active en publiant son Livre vert sur le changement démographique en 2005, puis en émettant son communiqué d'octobre 2006.

Madame le Ministre von der Leyen, a expliqué dans son discours inaugural comment nous avons repris cet élan avec nos priorités sous la présidence allemande de l'UE, pour mieux nous ouvrir au potentiel social et économique des personnes âgées.

Le Comité économique et social de l'UE a adopté le 22 février 2007 une résolution proposée par l'Allemagne sur le thème de la « contribution des personnes âgées au développement économique et social ». Cette résolution comporte des propositions concrètes sur la façon d'utiliser de manière ciblée les potentiels des personnes âgées pour l'économie et la société, pour davantage de coopération et un meilleur rapport entre les générations.

Ce congrès nous permet de poser de nouveaux jalons pour l'ancrage de ce thème au niveau européen.

Comment pouvons-nous mettre en pratique et pérenniser tout ceci, et notamment les conclusions de ce congrès ? Comment concevoir un environnement favorable pour que l'Europe puisse jouer un rôle de précurseur sur le marché en pleine croissance de l'« économie grise » et contribue efficacement à la réalisation des objectifs de la stratégie de Lisbonne ?

Dans ce but, nous voulons avec la Commission :

1. chercher des moyens de démontrer clairement, maintenant et à l'avenir, quelles chances représente le potentiel économique des personnes âgées, d'une part pour une meilleure qualité de vie, et d'autre part pour la croissance et l'emploi en Europe
2. présenter des possibilités dans le but de soutenir les gouvernements nationaux dans l'élaboration du cadre et dans les actions nécessaires à la mise en pratique des éléments relatifs aux techniques de l'innovation et à la politique de l'emploi de l'« économie grise »
3. garantir à l'« économie grise » une place dans différents programmes d'aides et d'action structurelle de l'Union européenne pour soutenir particulièrement les petites et moyennes entreprises face aux nouveaux marchés
4. élaborer des propositions quant à l'échange de procédés ayant déjà fait leurs preuves dans les domaines politiques concernant les personnes âgées, en particulier dans le domaine de l'aide non rémunérée et bénévole.

Cependant, nous devons pour cela recourir aux instruments déjà existants et ne pas créer de nouvelles structures tant que cela n'est pas nécessaire.

Ce congrès de Berlin a réuni un éventail intéressant de professionnels du terrain, de scientifiques et de politiciens, ce qui à mon sens a débouché sur deux points positifs : la diversité et le rendement.

Une conférence réussie, qui va nous motiver, en Allemagne et au niveau européen, à faire passer au premier plan les opportunités que représente le changement démographique, ainsi que les points forts, les performances et le potentiel des personnes âgées. Même si les différents pays de l'UE ont chacun leurs particularités, tout le monde est concerné par ce thème. Enfin et surtout, ce congrès a montré que nous pouvons apprendre beaucoup les uns des autres et aussi bénéficier des expériences d'autrui. C'est pourquoi il nous faut continuer

les discussions et le dialogue sur un plan plus large, de façon constructive et avec cohérence, et y faire participer tous les pays qui ont été nos invités pendant ces deux derniers jours.

Vous allez rentrer chez vous la tête pleine de nouvelles idées et de suggestions. Développez-les et faites-nous partager votre savoir et vos expériences pour que tout le monde profite de cet échange. Pour conclure, j'adresse un grand merci à vous tous, aux participantes et participants, mais aussi aux oratrices et orateurs, d'avoir répondu à notre invitation et je remercie également la Commission européenne pour son soutien et son excellente coopération.

Keep in touch. Have a good and easy way home and come back soon. We need you.
Auf Wiedersehen.

Sincères remerciements à tous ceux qui ont travaillé et préparé ce congrès en coulisses et contribué à ce que tout se passe pour le mieux.



Participants, par ordre alphabétique

Anderson, Robert

Coordinateur du programme de recherche « Conditions de vie » de la fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, Dublin (Irlande)

Baker, Richard

Responsable du développement national d'AGE Concern, Londres (Royaume-Uni)

Bloching, Prof Dr Björn

Associé chez Roland Berger Strategy Consultants, Munich/Hambourg (Allemagne)

Buschak, Dr Willy

Directeur suppléant de la fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, Dublin (Irlande)

Coleman, Prof Dr Roger

Professeur de design inclusif et co-directeur du Centre de recherche « Helen Hamlyn » du Royal College of Art, Londres (Royaume-Uni)

Cotman, Marjeta

Ministre du travail, de la famille et des affaires sociales, Liubliana (Slovénie)

Crisp, Mike

Fondateur et dirigeant de HouseHubbies Handyman Service, Manchester (Royaume-Uni)

Diederichs, Dr Manfred

Associé unique et directeur de Karl Diederichs KG, Remscheid (Allemagne)

Diroll, Petra

Rédactrice, animatrice, correspondante, Bayerischer Rundfunk/ARD, Berlin/Munich (Allemagne)

Evers, Heidi

Chef de projet chez Vilans, Utrecht (Pays-Bas)

Gierden-Jülich, Dr Marion

Secrétaire d'Etat auprès du Ministère des Générations, de la Famille, des Femmes et de l'Intégration du Land de Rhénanie du Nord-Westphalie, Düsseldorf (Allemagne)

Gundelach, Stefan

Porte-parole de Nintendo of Europe GmbH, Stockstadt (Allemagne)

Guzmán, Juan Carlos

Gérant d'Europ Assistance Espagne, Madrid (Espagne)

Hoofe, Gerd

Secrétaire d'Etat auprès du Ministère fédéral de la Famille, des Personnes âgées, de la Femme et de la Jeunesse, Berlin (Allemagne)

Leyen, Dr Ursula von der

Ministre allemand de la Famille, des Personnes âgées, de la Femme et de la Jeunesse, Berlin (Allemagne)

Lindner, Dr Hans-Joachim

Médecin spécialisé de la médecine du travail, responsable en équipe interdisciplinaire de la question ergonomique et médicale au Centre de recherche Ford, Aix-la-Chapelle (Allemagne)

Link, Walter

Membre retraité du Parlement allemand, Président de l'Association fédérale des organisations de seniors (BAGSO e. V.), Bonn (Allemagne)

Lourdelle, Henri

Conseiller en protection sociale au Secrétariat général de la fédération syndicale européenne, Bruxelles (Belgique)

Meier, Dr Johannes

Membre du conseil d'administration et président de la Fondation Bertelsmann, Gütersloh (Allemagne)

Mestheneos, Dr Elizabeth

Chercheuse en sciences sociales et membre fondatrice de l'organisation non gouvernementale « 50+Hellas », Athènes (Grèce)

Myhrman, Rolf

Représentant du directeur général au Ministère des Affaires sociales et de la Santé, Helsinki (Finlande)

Nägele, Prof. Dr Gerhard

Directeur de l'institut pour la gérontologie de l'Université de Dortmund (Allemagne)

Novobilsky, Leo

Directeur général de l'entreprise Kur & Spa Hotels, Marienbad (République tchèque)

Parent, Anne-Sophie

Directrice d'AGE – Plateforme européenne pour les personnes âgées, Bruxelles (Belgique)

Pavesi, Gianni

Italian Business Angels Network Réseau italien de Business Angels, Turin (Italie)

Praefke, Katja

Responsable de la communication pour Unilever Deutschland GmbH, Hambourg (Allemagne)

Prud'homme, Nicole

Membre du Comité économique et social européen (CESA) GrII (Employé);
Présidente d'honneur de la Caisse Nationale d'Allocations Familiales (France)

Rix, Dr Sara E.

Directrice par intérim de l'équipe de sciences économiques de l'Institut de politique publique de l'association américaine des retraités (AARP) (Etats-Unis)

Schoser, Dr Franz

Membre du Conseil d'administration de la société d'utilité publique Senior Experten Service GmbH, Bonn (Allemagne)

Sieradzka, Monika

Télévision polonaise TVP, Varsovie (Pologne)

Slagter, Jan

Fondateur et directeur de radio-télévision MAX, Zoetermeer (Hollande)

Špidla, Vladimír

Commissaire européen pour l'emploi, les affaires sociales et l'égalité des chances de la Commission européenne, Bruxelles (Belgique)

Suckale, Margret

Directrice du personnel à la Deutsche Bahn AG, Berlin (Allemagne)

Thorsøe, Thomas

Directeur des relations humaines, NETTO Supermarkt International, Copenhague (Danemark)

Vignon, Jérôme

Directeur du service Protection et intégration sociales à la Direction générale de l'emploi, des affaires sociales et de l'égalité des chances de la Commission européenne, Bruxelles (Belgique)

Walker, Prof Dr Alan

Professeur de politique et de gérontologie sociales à l'Université de Sheffield (Royaume-Uni)

Wegge, Klaus-Peter

Directeur du Siemens Accessibility Competence Center de Siemens AG, Paderborn (Allemagne)

Cette brochure est remise à titre gracieux par le gouvernement fédéral dans le cadre de son travail de relations publiques. Elle n'est pas destinée à la vente.

Editeur :

Ministère fédéral de la Famille,
des Personnes âgées, de la Femme
et de la Jeunesse
11018 Berlin
www.bmfsfj.de
Présidence du conseil de l'Union Européenne
Commission de l'Union Européenne

Demande de brochures :

Envoi de la publication du gouvernement fédéral
Boîte postale 481009
18132 Rostock
Tél : 018 05/77 80 90*
Fax : 018 05/77 80 94*
E-Mail : publikationen@bundesregierung.de
Site : www.bmfsfj.de

Date : Septembre 2007

Organisation : GmbH KIWI, Osnabrück

Images : Photos du congrès : Mike Auerbach

Photos ou/et graphiques Anderson : Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, Dublin

Photos ou/et graphiques Baker, AGE Concern, Londres

Photos ou/et graphiques Buschak : Fondation pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, Dublin

Photos ou/et graphiques Coleman : Centre Helen – Hamlyn, Londres

Photos ou/et graphiques Evers : Vilans, Utrecht

Photos ou/et graphiques Gundelach : Nintendo of Europe GmbH

Photos ou/et graphiques Guzman : Europ Assistance Espagne, Madrid

Photos ou/et graphiques Lindner : Centre de recherche Ford, Aix-la-Chapelle

Photos ou/et graphiques Novobilsky : Kur & Spa Hotels, Marienbad

Photos ou/et graphiques Schoser : Senior Experten Service, Bonn

Photos ou/et graphiques Suckale : Deutsche Bahn AG

Photos ou/et graphiques Thorsøe : NETTO Supermarkt International NET, Copenhague

Photos ou/et graphiques Wegge : Siemens Accessibility Competence Center, Paderborn

Rédaction de la documentation :

Nicola Röhricht, Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO) e. V.

Pour toute question, veuillez contacter notre centre

d'appel téléphonique: 018 01/90 70 50**

Fax: 03018/5 55 44 00

Du lundi au jeudi, 09h00–18h00

E-mail: info@bmfsfjservice.bund.de

* Au prix des tarifs standard

** Appel depuis un poste fixe seulement, ou 3,9 centimes
pour chaque minute de communication commencée