



#121

# focus

L'actualité incontournable des Normes internationales



**VIEILLIR**  
*et rester actif*



46



22



6



36



42

Photo : Cadi Scientific

#121



Photo : SoftBank Robotics

14

# ISO focus

Mars-avril 2017

ISOfocus Mars-avril 2017 – ISSN 2226-1109

ISOfocus, le magazine de l'Organisation internationale de normalisation, paraît six fois par an. Vous trouverez des compléments d'infos sur notre site Web à l'adresse [iso.org/isofocus](http://iso.org/isofocus) ou en nous suivant sur :



Directeur, Marketing, communication et web | **Nicolas Fleury**

Chef, Communication | **Katie Bird**

Rédactrice en chef | **Elizabeth Gasiorowski-Denis**

Rédactrices | **Maria Lazarte, Clare Naden, Sandrine Tranchard**

Éditrice et LECTRICE d'épreuves | **Vivienne Rojas**

Graphistes | **Xela Damond, Pierre Granier, Alexane Rosa**

Traductrices | **Alexandra Florent, Catherine Vincent**

### Abonnements et anciens numéros

Si vous aimez ISOfocus, vous pouvez vous abonner au magazine et télécharger gratuitement le pdf, ou commander un exemplaire imprimé de la publication en vous rendant sur le site Web de l'ISO [iso.org/isofocus](http://iso.org/isofocus) ou en écrivant à notre service à la clientèle à [customerservice@iso.org](mailto:customerservice@iso.org)

### Contributions

Vous pouvez participer à la création de ce magazine : si vous pensez que votre contribution pourrait apporter un plus à l'une ou l'autre de nos rubriques, n'hésitez pas à nous contacter à [isofocus@iso.org](mailto:isofocus@iso.org)

L'intégralité de ce magazine est protégée par le droit d'auteur © ISO, 2017.

Aucune partie ne peut être reproduite sans l'autorisation préalable de l'éditeur.

Les demandes d'autorisation sont à adresser à [isofocus@iso.org](mailto:isofocus@iso.org)

Les articles publiés reflètent le point de vue de leurs auteurs et ne reflètent pas nécessairement le point de vue de l'ISO ou de l'un de ses membres.



Ce magazine est imprimé sur du papier certifié FSC®.



- 2** Vieillesse de la population : une opportunité à saisir  
L'Édito par Bronwyn Evans.
- 4** Les contrefaçons n'utilisent pas de normes  
Médias sociaux : une nouvelle campagne sur les imitations.
- 6** La Silver économie  
Coûts et bénéfices de la longévité.
- 14** Les robots à la rescousse !  
L'intelligence artificielle au service des seniors.
- 22** Aborder une deuxième jeunesse en beauté  
Il n'est jamais trop tard pour être au mieux de sa forme.
- 28** Faits et chiffres d'un monde vieillissant  
Les données démographiques de la longévité.
- 30** Le vieillissement démographique a aussi ses bons côtés  
Japon : limiter l'impact du vieillissement avec la conception accessible.
- 36** Comment s'adapter au vieillissement des sociétés ?  
Pourquoi nos infrastructures doivent parvenir à maturité.
- 42** Stimuler le marché des seniors à Singapour  
SPRING SG soutient le vieillissement actif grâce aux normes.
- 46** ISO 9001 pour une retraite de qualité  
Pourquoi la quête de services de qualité est payante.



**34-35** ISO.org fait peau neuve  
Journée mondiale de la santé 2017  
Une stratégie mondiale pour vieillir en bonne santé  
À la découverte de la diète méditerranéenne

# Vieillissement de une opportunité à

Le monde connaît des changements démographiques majeurs, impliquant de nouveaux défis pour répondre aux besoins et aspirations de nos sociétés vieillissantes.



Photo : SA

Selon l'Organisation mondiale de la santé (OMS), la population mondiale vieillit : le nombre de personnes âgées de plus de 60 ans devrait avoisiner les deux milliards d'ici 2050, soit plus du triple par rapport à l'an 2000.

L'Australie n'échappe pas à cette tendance. Soyons clairs, le pays sera confronté à une augmentation de sa population dans les années à venir. En 2016, 15% de la population australienne (soit 3,7 millions de personnes) avait 65 ans et plus. Cette proportion devrait atteindre les 22% (8,7 millions) d'ici 2056 et culminer à 24% (12,8 millions) d'ici 2096<sup>1)</sup>.

Comme dans d'autres pays industrialisés, le vieillissement démographique de l'Australie est désormais un sujet largement étudié et débattu sur le plan politique. Il commence d'ailleurs à retentir sur la planification de la main-d'œuvre, les budgets du gouvernement et la compétitivité sur la scène industrielle. Néanmoins, il laisse aussi place à de nouveaux marchés, offrant des perspectives de croissance et l'opportunité tout aussi importante d'améliorer la santé et le bien-être des citoyens.

La «Silver économie» ne cesse de gagner en puissance, grâce au pouvoir d'achat des plus de 65 ans. Elle englobe non seulement les achats directs de biens et de services

1) Informations et statistiques officielles pour la promotion d'une meilleure santé et d'un meilleur bien-être.

# la population : saisir

des personnes âgées, mais également l'activité économique engendrée par leurs dépenses et leurs besoins plus larges.

Nous devons nous concentrer sur les problèmes concrets qui touchent nos seniors, en ciblant par exemple des produits et des environnements qui leur sont adaptés, intégrant les principes de la «conception universelle» qui s'adresse à toutes les catégories d'âge et à toutes les capacités physiques ou besoins spécifiques des personnes. Les entreprises adoptant cette démarche bienveillante à l'égard des aînés peuvent bénéficier de nouveaux débouchés offerts par les biens et les services connexes.

Face à l'avènement de ce formidable marché, nous ne devons pas sous-estimer la nécessité de mettre en place une nouvelle suite de normes s'inscrivant dans un modèle d'activité économique plus large. Nous devons considérer la Silver économie comme une occasion d'élaborer des normes qui améliorent la qualité de vie, favorisent la croissance économique et soutiennent l'innovation et la compétitivité.

C'est pourquoi Standards Australia a lancé un certain nombre d'initiatives, tant sur le plan national que régional, afin d'exploiter le potentiel de la Silver économie.

Nous collaborons avec le gouvernement australien (plus particulièrement le Ministère de l'industrie, de l'innovation et de la science) pour mener à bien un projet sur «Le rôle des normes et de l'innovation comme moteur de la Silver économie» avec d'autres membres de la Coopération économique Asie-Pacifique (APEC). Ce projet rassemble diverses parties prenantes majeures de la Silver économie au sein de l'APEC (entreprises, universités, consommateurs, organismes nationaux de normalisation, gouvernements, et autorités de réglementation) dans le but de mettre en commun les points de vue sur le rôle des normes et de l'innovation en tant que pilier de croissance de la Silver économie.

En mai 2016, Standards Australia a accueilli une mission d'étude du Comité de normalisation de la Silver économie de SPRING Singapore, prévoyant notamment l'organisation d'un atelier sur le thème «Dialogue sur les normes et l'innovation : les piliers de la Silver économie». Soulignant les méthodes de gestion du vieillissement démographique de l'Australie et de Singapour, cette initiative a mis en exergue d'importantes observations et pistes de travail, ainsi que le rôle joué par les futures normes et leur application.

Plus tard dans l'année, Standards Australia a également diffusé une enquête parmi les membres de l'APEC dans le but de rédiger une étude technique, laquelle a été publiée en février 2017. Ces outils serviront à définir le contenu de l'atelier «Normes et innovation dans la Silver économie» de l'APEC, qui se tiendra à Sydney début avril 2017 et qui jettera les premières bases de réflexion sur l'élaboration de normes favorisant l'essor de la Silver économie.

La stratégie de normalisation que nous adoptons aujourd'hui aura une incidence sur l'envergure et la croissance de cette économie naissante. C'est pourquoi nous devons mettre l'accent sur la collaboration et l'innovation si nous voulons tirer pleinement parti des nouveaux débouchés offerts par la Silver économie. En collaborant avec les organismes nationaux de normalisation, les entreprises et le gouvernement, l'ISO peut devenir le porte-étendard de la valorisation de notre population vieillissante.

À quoi ressemblera le monde en 2060 ? Il sera assurément différent de celui d'aujourd'hui, plus vieux... mais aussi sans doute plus sage. Certains d'entre nous en seront peut-être les témoins. Si tel est le cas, j'espère que les normes établies aujourd'hui laisseront une trace indélébile sur les générations futures. Il est indispensable de pérenniser notre engagement et d'entreprendre des investissements à long terme. Alors travaillons main dans la main pour atteindre notre objectif. Après tout, nous ne rajeunissons pas ! ■

## Les contrefaçons n'utilisent pas de normes

Les contrefaçons sont dangereuses. Dans certains jouets de contrefaçon, on a par exemple décelé la présence de concentrations dommageables de phtalates, susceptibles de perturber le système endocrinien des enfants et de causer des problèmes de santé à long terme. Outre leur nocivité, ces imitations ont également de graves incidences économiques. On estime que les décès provoqués par des produits contrefaits dans les pays du G20 représentent chaque année un coût économique supérieur à USD 18 milliards, sans compter les USD 125 millions de dépenses supplémentaires pour traiter les lésions corporelles liées à ces produits\*.

# #fakes unsafe

Pour améliorer la sensibilisation aux risques et aux coûts associés aux contrefaçons, le Comité de l'ISO pour la politique en matière de consommation (ISO/COPOLCO) a lancé une campagne sur les médias sociaux – #fakesunsafe – juste avant les fêtes de fin d'année, afin de mettre en garde les consommateurs. La Commission électrotechnique internationale (IEC) et l'Union internationale des télécommunications (UIT), les partenaires en normalisation de l'ISO, sont également venus grossir les rangs de cette campagne ainsi que les membres de l'ISO, qui l'ont soutenue.

**Un fait concret :** le comité technique de l'ISO ISO/TC 292, *Sécurité et résilience*, met au point des solutions pour lutter contre la contrefaçon et la fraude.

\* Extrait de l'étude intitulée *Measuring the Magnitude of Global Counterfeiting: Creation of a Contemporary Global Measure of Physical Counterfeiting*, Washington DC: Global Intellectual Property Center, 2016, consultée le 11 janvier 2017.




Counterfeit mobile phones contain alarmingly high levels of hazardous substances, well beyond global limits\*

fakes don't meet safety standards

\*Counterfeit and substandard mobile phones: resource guide for Governments (MMF, 2014)

Photo: ITU



IEC Making electronic technology work for you.

When a counterfeit part fails, it will not just cost money... but people's lives. The IEC helps ensure that electronic parts behave as expected, with IECQ

Fakes don't meet standards #fakesunsafe IECQ for quality

Photo: IEC



## Avoid food poisoning these holidays

**TOP 5 FOOD FRAUD PRODUCTS\*:**  
MILK, OLIVE OIL, HONEY, SAFFRON, FISH.

\* United States Pharmacopeial Convention (USP)

**Fraudulent food businesses don't meet standards**

ISO standards



## Can this toy increase his risk of cancer, asthma and infertility later in life?

**COUNTERFEIT TOYS CAN CONTAIN HARMFUL LEVELS OF PHTHALATES\***

\* Chartered Trading Standards Institute (CTSI)

**Fakes don't meet safety standards**

ISO standards



# LA SILVER économie

par Elizabeth Gasiorowski-Denis

À 80 ans, on a la vie devant soi ! Une évolution démographique qui favorise l'émergence de la « Silver économie », une nouvelle filière économique axée sur une nouvelle catégorie de consommateurs à fort pouvoir d'achat. Dans cet article, nous nous penchons sur les nouveaux produits et services destinés à répondre aux besoins et attentes des personnes âgées, et sur le rôle que les normes pourront jouer.

Les entreprises se préparent à accueillir la déferlante de consommateurs du troisième âge.

**A**près avoir parcouru 22,547 km à vélo en une heure, Robert Marchand, cycliste de 105 ans, a déclaré : « Je ne suis pas un phénomène. Je ne cherche pas à progresser. Quand on arrive à plus de 100 ans, faut pas faire l'idiot... Ce soir, je vais faire la fête avec tous mes amis. » Modèle à suivre.

M. Marchand n'est pas un cas isolé. Il fait partie des millions de Français de plus de 60 ans qui entendent profiter pleinement de la vie – y compris à l'âge vénérable de 105 ans. L'évolution démographique de ces dernières années et les projections de population pour les prochaines années montrent que la France entre désormais dans le groupe des « pays vieillissants ». Selon l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE), 15 millions de Français ont aujourd'hui plus de 60 ans. D'ici 2030, ce chiffre passera à 20 millions et d'ici 2060, à 24 millions.

La France n'est en aucun cas une exception. Bon nombre de pays sont en train de réinventer et de revisiter le concept de retraite – et de la vieillesse elle-même – du fait du nombre record de personnes de la génération du baby-boom qui frôlent aujourd'hui les 65 ans. Cette mutation démographique produit des effets qui vont bien au-delà de l'exploit réalisé par le recordman centenaire.

## L'impact économique du vieillissement

La population mondiale évolue à un point qui aurait été inimaginable il y a une génération et à un rythme sans précédent dans l'histoire. Un récent rapport des Nations Unies sur le vieillissement de la population mondiale indique qu'entre 2015 et 2030, le nombre de personnes âgées de 60 ans et plus devrait augmenter de 56% dans le monde, passant de 901 millions à 1,4 milliard. Et d'ici 2050, la population mondiale dans cette tranche d'âge devrait plus que doubler par rapport à 2015, atteignant près de 2,1 milliards de personnes.



Nous sommes à un tournant historique où le vieillissement mondial se traduit en évolution positive.

Le vieillissement de la société est en grande partie due à l'augmentation de l'espérance de vie, un phénomène récent qui n'a commencé qu'à partir des années 1970. En outre, les taux de fécondité dans les pays développés, et dans de nombreuses économies, ont tellement chuté que ces pays sont confrontés à une pénurie de main-d'œuvre et de consommateurs jeunes.

Le recteur Gérard-François Dumont, Professeur à l'Université Paris-Sorbonne, explique qu'« une grande majorité de la population dans le monde vivra jusqu'à 70 ans », un âge autrefois considéré comme incroyablement avancé. La forme traditionnelle de la « pyramide des âges », avec beaucoup de personnes jeunes à la base et peu de personnes âgées au sommet, a changé.

« La proportion de consommateurs âgés dans notre société est en augmentation », explique M. Dumont, évoquant les mutations significatives de la structure d'âge de la population. « Cette évolution va modifier l'économie comme jamais nous n'aurions pu le concevoir. »

La plupart des universitaires s'accordent à dire que le vieillissement de la population affaiblit le taux de croissance structurel à long terme d'une économie, en citant l'exemple concret du Japon pour illustrer ce phénomène. Et si la démographie a indéniablement une influence importante et durable sur l'économie, entraînant des défis évidents à longue échéance pour les pouvoirs publics, elle est également source d'opportunités.

### Émergence de nouveaux marchés

Ce constat nous amène naturellement à aborder les nouvelles perspectives de la Silver économie – le marché des produits et services destinés aux personnes de 65 ans et plus. C'est « l'effet positif » du vieillissement de la population, qui offre à de nombreux secteurs d'activité la possibilité de cibler une toute nouvelle clientèle.

Selon le Forum économique mondial (WEF), qui a récemment publié un rapport intitulé « How 21<sup>st</sup>-Century Longevity Can Create Markets and Drive Economic Growth » (Comment la longévité du 21<sup>e</sup> siècle est susceptible de créer des marchés et de stimuler la croissance économique), les entreprises de toutes dimensions ont commencé à envisager leurs plans stratégiques à travers ce nouveau prisme. « En tant que telle, la longévité devient une opportunité commerciale qui alimente la croissance du chiffre d'affaires et des bénéfices, encourage l'adaptation du lieu de travail et de la main-d'œuvre de manière à stimuler la productivité, et apporte un moyen de favoriser la valeur partagée et les partenariats durables avec les pouvoirs publics et la société civile. »

Les entreprises se préparent à accueillir la déferlante de consommateurs du troisième âge. Et pour cause. Les baby-boomers, aujourd'hui seniors, sont plus aisés et en meilleure santé que jamais. Contrairement à la génération de ceux qui avaient atteint leur majorité pendant

la Seconde Guerre mondiale, les enfants du baby-boom arrivant maintenant à l'âge de la retraite ont connu une période de plein emploi stable. Fondamentalement, leur pouvoir d'achat est plus important.

Selon l'enquête du gouvernement américain sur les dépenses de consommation, aux États-Unis, la génération du baby-boom dépense chaque année près de USD 400 milliards de plus que les autres générations en produits et services. On observe un phénomène similaire dans d'autres pays développés où un grand pourcentage du revenu disponible est détenu par la tranche d'âge des plus de 60 ans. Bien structurés, les marchés peuvent tirer parti du vieillissement de la population qui devient alors un véritable moteur de croissance pour ces marchés, souligne le rapport du WEF.

Comment les entreprises se lancent-elles donc à l'assaut de ce marché potentiellement lucratif? En réalité, bon nombre d'entreprises sont en passe de montrer au reste du monde comment mettre à profit ce marché en plein essor. Certaines intègrent le « vieillissement de la société » comme un axe stratégique clé de leurs objectifs commerciaux. De la même façon, certaines entreprises ont positionné la longévité comme une opportunité de développement de produits et services pour les consommateurs seniors, tandis que d'autres capitalisent sur les connaissances et l'expérience d'une main-d'œuvre plus mûre.

### Des bénéfices pour les entreprises

En vérité, le vieillissement de la population représente une formidable opportunité de croissance pour les entreprises qui pourront toucher un plus large marché. Mais ce n'est pas tout. Si elle est bien exploitée, cette nouvelle donne démographique favorisera l'augmentation de leurs chiffres de vente – et bien plus encore.

La gérontocroissance permettra de stimuler l'innovation, explique le Professeur Dumont, également Président du groupe de réflexion sur la Silver économie piloté par l'AFNOR – le membre de l'ISO pour la France – qui représente l'un des principaux secteurs identifiés dans la Stratégie française de normalisation 2016-2018. « Il s'agit d'adapter ou d'inventer des produits et des services correspondant aux besoins des personnes âgées et ce, dans tous les secteurs. Mais il s'agit en même temps de penser les produits et services offerts à des populations plus jeunes pour qu'ils soient encore utiles lorsque ces personnes vieilliront. »

Le fait est que les produits et services adaptés à des consommateurs plus âgés profitent souvent à tout le monde. Prenez, par exemple, Amazon Echo, un assistant vocal intelligent qui offre un fabuleux potentiel pour aider les seniors. Cette innovation technologique est comparable aux dispositifs de reconnaissance vocale tels que l'application Siri sur l'iPhone.



# LE MARCHÉ DES SENIORS

La population mondiale vieillit... le segment des plus de 60 ans est celui qui progresse le plus rapidement. Voici pourquoi ce segment offre une nouvelle opportunité de croissance.

## POUVOIR D'ACHAT

Les baby-boomers dépensent chaque année près de **USD 400 milliards** de plus que les autres générations en produits et services

Source : Enquête du gouvernement américain sur les dépenses de consommation (21)

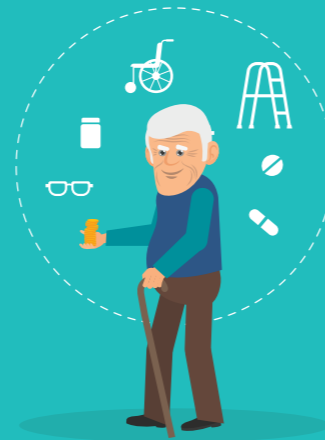


## RICHESSE GLOBALE



Aux USA, **70%** du revenu disponible sera entre les mains des plus de 60 ans

Source : WEF Global Agenda Council on Ageing (Conseil mondial de réflexion du WEF sur le vieillissement). "Ageing as a Source for Economic Growth Fact Sheet", 2014



## INTÉRÊT POUR LES TECHNOLOGIES

L'utilisation de l'Internet par les Américains de 65 ans et plus a bondi de **150%** entre 2009 et 2011, soit la plus forte progression pour un groupe démographique



**34%** utilisent les médias sociaux

**71%** de ceux qui surfent sur le Web le font quotidiennement

Source : Pew Research Center



À première vue, on pourrait croire que l'assistant Echo (aussi appelé Alexa) n'est qu'un gadget technique de plus. Mais à y regarder de plus près, vous verrez à quel point ce « haut-parleur » intelligent pourrait améliorer la qualité de vie des patients âgés atteints de la maladie d'Alzheimer ou de démence sénile ainsi que des seniors souffrant de mobilité réduite ou d'autres pathologies.

Grâce à une simple commande vocale, un senior pourrait, par exemple, facilement allumer la lumière ou régler à distance la température d'une pièce. De la même manière, il pourrait demander oralement à l'appareil de lancer de la musique ou de lire un livre audio. Sans ce dispositif, il serait obligé de s'en remettre à un tiers pour accomplir ces gestes courants. Et si les personnes, quel que soit leur âge, ont indéniablement beaucoup à gagner de cette amélioration de l'accessibilité, du choix et de la commodité procurée par ces nouveaux produits et services, des interrogations subsistent quant à la protection des consommateurs. Il s'agit là d'un enjeu essentiel concernant les personnes âgées.

### Une nouvelle catégorie de consommateurs

La prise en compte des besoins des populations vieillissantes n'est pas une nouveauté en normalisation. Il y a près de 20 ans, en 1999, le Comité de l'ISO pour la politique en matière de consommation (ISO/COPOLCO) a organisé une Journée d'étude sur les normes intéressant les personnes âgées, mettant en évidence l'évolution démographique mondiale et prédisant que « d'ici l'an 2025, une personne sur quatre dans les pays industrialisés aura dépassé le seuil des 60 ans, et de nombreux pays en développement devront relever le défi créé par l'augmentation de la proportion des personnes âgées dans leur population ». Cette réflexion a permis de conclure qu'il est essentiel d'aborder les enjeux relatifs à la qualité

de vie, à l'indépendance, aux soins de santé et à la sécurité, pour que les pays puissent mettre en place toute l'infrastructure indispensable pour subvenir aux nécessités d'une société vieillissante, y compris saisir son impact économique.

Consumers International, qui œuvre aux côtés de son homologue européen, l'ANEC, milite depuis des années pour l'élaboration de normes qui rendent les produits et services sûrs et accessibles pour tous les consommateurs, quels que soient leur âge et leur capacité. Pour Sadie Homer, qui représente Consumers International, « les normes ISO ont à cet égard un grand rôle à jouer. Nous devons veiller à ce que toutes les parties prenantes soient prises en compte lors de l'élaboration de normes afin que les entreprises puissent les utiliser pour livrer des produits et services qui répondent aux besoins de tous les consommateurs, quelle que soit la manière dont ils y accèdent. »

Prenant acte de la situation, l'ISO, la Commission électrotechnique internationale (IEC) et l'Union internationale des télécommunications (UIT) ont uni leurs forces pour mettre au point une déclaration de politique commune sur la normalisation et l'accessibilité formalisant leur engagement pour que toutes les normes futures contribuent à rendre les produits, les services et les environnements accessibles à tous. Publiée en 2014 de manière à coïncider avec la révision du Guide ISO/IEC 71, *Guide pour l'intégration de l'accessibilité dans les normes*, cette résolution met l'accent sur un certain nombre de points clés tels que l'importance de la conception accessible ou universelle, la participation des seniors et des personnes handicapées à l'élaboration de normes pour défendre leurs intérêts particuliers, et la formation des normalisateurs pour qu'ils traitent de l'accessibilité dans leurs normes. Si les personnes âgées ayant une forme de handicap ou de déficience font clairement partie des groupes de consommateurs les plus vulnérables, ce type de fragilité peut concerner bien d'autres personnes dans la société, à tout âge.



C'est la raison pour laquelle une proposition de norme visant à aider les entreprises à prendre en compte les besoins des consommateurs vulnérables, qui sont les plus exposés lorsque des erreurs sont commises ou lorsqu'ils sont confrontés à de mauvaises pratiques, est en cours d'élaboration par le COPOLCO. Elle s'inspirera de la norme nationale britannique BS 18477:2010, *Inclusive service provision. Requirements for identifying and responding to consumer vulnerability* (Prestations de services inclusifs – Exigences pour l'identification et la prise en compte des vulnérabilités des consommateurs).

À terme, les normes et les guides élaborés à l'intention de l'ensemble des consommateurs protégeront non seulement ces derniers mais contribueront, en même temps, à renforcer la prospérité des entreprises, souligne Mme Homer. « Compte tenu de la proportion croissante de consommateurs du troisième âge sur le marché mondial, les entreprises doivent avoir l'assurance que les normes qu'elles utilisent ont pris en considération et intégré les besoins de tous les consommateurs, de manière à pouvoir garantir un niveau de service constant à l'ensemble de leurs clients » ajoute-t-elle. « Cet aspect est d'autant plus important pour les normes en cours d'élaboration qui sont spécifiquement destinées aux consommateurs âgés. »

## Le futur des baby-boomers

Nous sommes à un tournant historique où le vieillissement mondial se traduit en évolution positive. Mais la tâche est loin

d'être terminée et d'importantes interrogations demeurent. Quels sont les besoins et les attentes des personnes âgées vis-à-vis des différentes sortes de produits et services ? Comment les normes devraient-elles prendre en compte leurs besoins ? Comment devront-elles évoluer pour répondre aux tendances émergentes de ces nouvelles données démographiques ?

Pour le recteur Gérard-François Dumont, le rôle des normes est essentiel. « Les normes sont particulièrement importantes dans la Silver économie, car celle-ci compte un nombre considérable d'acteurs de nature différente, tels que des entreprises privées, des professionnels du secteur médico-social, des collectivités locales et des organismes de protection sociale. Cette diversité des acteurs rend essentiel le fait qu'ils puissent se retrouver autour de normes partagées. »

La particularité inédite de ce potentiel de croissance lié au vieillissement de la population tient à l'absence de frontières. Aucun pays n'est épargné par ce phénomène et si les entreprises veulent pouvoir survivre à long terme, elles devront envisager cette courbe démographique comme une opportunité de conquérir un marché inexploité de seniors. Ce nouveau marché assurera leur prospérité et leur pérennité – en alimentant toute une nouvelle gamme de produits et services – et entraînera un cercle vertueux de normes et d'innovation permanente.

Il ne me reste donc plus qu'à vous tirer mon chapeau, Monsieur Marchand ! Continuez à profiter pleinement de la vie sans vous soucier de votre âge. Après tout, à 80 ans, n'a-t-on pas la vie devant soi ? ■

## Doro crée pour les seniors

Les deniers de nos aînés pèseront lourd sur le marché des produits liés à la technologie. Pourtant, leurs besoins sont encore en grande partie négligés dans la conception de tels produits, un constat qui laisse entrevoir un nouveau marché très prometteur.

Pour la société suédoise Doro, spécialisée dans le développement de produits et logiciels de télécommunication, élaborer des produits à destination des aînés est apparu comme une évidence. L'entreprise est à l'origine du smartphone Doro 8031, un téléphone portable pour seniors simple à utiliser et très intuitif, adapté aux difficultés liées à l'âge. Les seniors sont conquis par sa facilité d'utilisation et, en quelques semaines seulement, le Doro 8031 est devenu le téléphone de référence pour les personnes âgées faisant leurs premiers pas dans la communication mobile.

Les aînés rencontrent de nombreuses difficultés dans le maniement des technologies mobiles. Comment Doro aborde-t-elle ce nouveau pan de marché ? Valérie Olek, Directrice commerciale chez Doro, nous explique la volonté de la marque d'être toujours plus près des seniors.

**ISOfocus : Le Doro 8031 n'est pas un smartphone classique. Quelle en sont les fonctionnalités qui facilitent la vie des personnes âgées ?**

**Valérie Olek :** Le Doro 8031 est un smartphone 4G pour les seniors dont l'interface a été pensée de manière à être la plus simple et la plus logique possible. Nous avons pris le parti d'imaginer une interface qui « pense » comme son utilisateur et qui l'amène naturellement à mener des actions sans se perdre dans les multiples fonctionnalités de son appareil. Concrètement, sur son écran d'accueil tactile figurent trois grandes icônes où chaque action est associée à un verbe (Appeler, Chercher/Voir et Envoyer). À partir de chacune d'elles se développent des propositions logiques permettant, en quelques étapes, d'arriver à ses fins.

**Pourquoi Doro a-t-elle choisi de s'orienter vers ce nouveau marché de niche ?**

Fondée en 1974, Doro a plus de 40 ans d'expérience dans le secteur de la téléphonie. Or, en 2008, nous avons pris un virage stratégique afin de nous spécialiser dans des solutions de téléphonie pour seniors. Nous faisons alors figure d'éclaireurs dans le domaine, l'offre de la téléphonie mobile s'adressant exclusivement aux 25-35 ans.

Nous avons décidé d'exploiter ce nouveau créneau pour plusieurs raisons. Tout d'abord, il était évident que la démographie des seniors ne ferait qu'augmenter et ouvrait de réelles perspectives. Ensuite, la rareté de l'offre faisait de ce marché une cible à prendre. Enfin, cela nous permettait de nous positionner sur un secteur de niche avec une offre unique et attrayante, et de nous retirer d'un marché par ailleurs extrêmement concurrentiel.

**Quelle place occupent les normes dans votre activité ?**

Les normes, la législation et les labels sont des éléments que nous respectons tout particulièrement dans la conception de nos produits. Nous appliquons scrupuleusement les directives environnementales et travaillons sans cesse à réduire l'impact de notre activité et de nos produits sur le milieu ambiant. Nos principaux fournisseurs sont d'ailleurs certifiés ISO 9001 et ISO 14001 pour le management de la qualité et le management environnemental, un critère essentiel imposé par nos départements Qualité et Recherche et Développement.



Valérie Olek, Directrice commerciale chez Doro.

Nous avons pris un virage stratégique afin de nous spécialiser dans des solutions de téléphonie pour seniors.





# Les robots à la rescousse !

*Romeo est un robot humanoïde de 140 cm destiné à explorer et approfondir les recherches sur l'assistance aux personnes âgées ou en perte d'autonomie.*

par Maria Lazarte

D'ici peu, les robots feront partie de notre quotidien. Nos compagnons mobiles répondront bientôt à tous nos besoins. Ils nous assisteront, communiqueront avec nous et nous tiendront compagnie, contribuant à notre indépendance alors que nous avançons en âge. Nous sommes entrés dans l'ère de l'interaction homme-robot et notre expérience du vieillissement s'en trouve modifiée.



Photo: Hocoma, Suisse

Les robots peuvent-ils résoudre les problèmes que pose le vieillissement de la société ? Les recherches en cours portent à croire que oui. Aujourd'hui, les robots peuvent sortir votre poubelle, vous aider à marcher et faire vos courses. Ils peuvent plaisanter, reconnaître des émotions et même apprendre. Même si les robots à finalité thérapeutique pleinement opérationnels ne sont peut-être pas pour demain, roboticiens et médecins prédisent l'avènement, ces prochaines années, de nouvelles avancées dans le domaine des technologies robotiques informatisées qui permettront aux personnes âgées de rester plus longtemps chez elles. Tout a commencé au Japon, où l'allongement de la durée de vie et la baisse des taux de natalité sont cause d'une diminution alarmante de la population active et d'une demande croissante de personnel soignant. Pour pallier ces insuffisances, les Japonais se sont tournés vers l'une des choses qu'ils maîtrisent le mieux : la technologie. Le monde leur emboîte le pas. La longévité étant plus élevée que jamais, l'Union européenne (UE) investit des dizaines de millions d'euros chaque année dans la recherche en robotique axée sur les soins en gérontologie.

« Des études montrent qu'aux niveaux national et européen, les coûts des soins de santé liés au vieillissement ne cessent d'augmenter. L'UE a donc pris l'engagement stratégique de favoriser la durabilité grâce à la technologie » déclare Jorge Dias de l'Université de Coimbra au Portugal, qui travaille sur le projet GrowMeUp financé par l'UE. Cette initiative promeut la robotique pour aider les personnes âgées à rester actives et en bonne santé. « L'objectif de GrowMeUp est de montrer qu'un système robotisé peut accroître l'efficacité des soins de santé tout en améliorant la qualité de vie. Nous espérons que ce projet permettra de maintenir les personnes âgées à domicile

## Quelque 160 seniors ont participé, en Italie et en Suède, à ce projet pilote sur quatre ans.

le plus longtemps possible et leur évitera d'aller dans des maisons de retraite médicalisées. »

À ce jour, le projet expérimental le plus important au monde a été mené dans le cadre de Robot-Era. Ce projet visait à tester l'efficacité et l'acceptabilité de services robotisés pour les personnes âgées. En Italie et en Suède, quelque 160 seniors ont participé à ce projet pilote sur quatre ans où les robots faisaient les courses, aidaient à sortir les poubelles et veillaient à la sécurité en détectant les risques – portes ouvertes et fuites de gaz, par exemple.

« Je suis heureuse qu'un système robotisé puisse faciliter mes activités quotidiennes » a déclaré Wanda Mascitelli, une participante enthousiaste. « Vivant seule, je me sens plus en sécurité et plus détendue à la maison. » Ce verdict n'est pas surprenant ; même les plus sceptiques d'entre nous peuvent admettre que les progrès de la robotique contribuent à l'autonomisation dans une société vieillissante.



Photo: Hocoma, Suisse

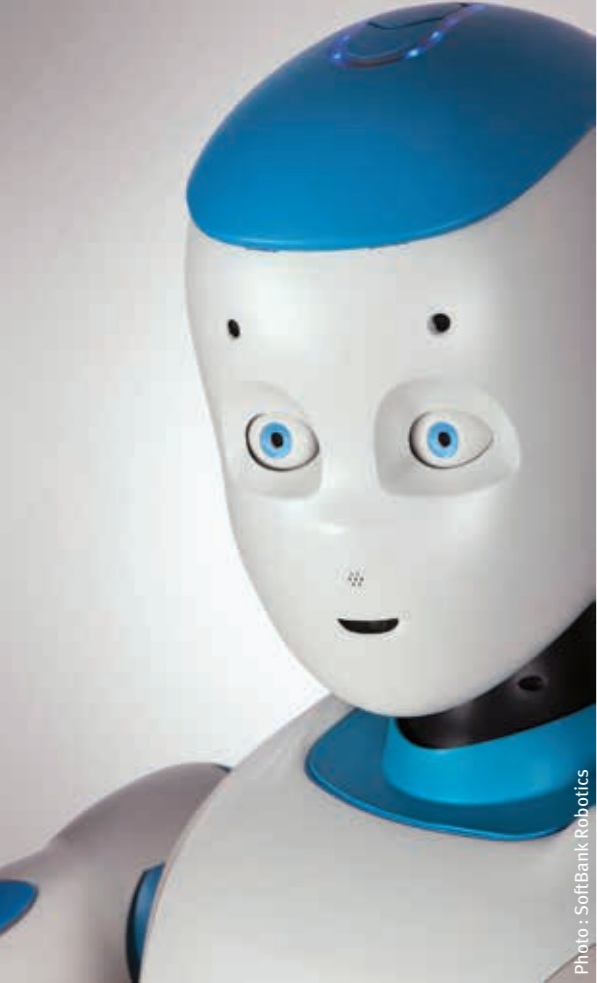


Photo : SoftBank Robotics

### Un robot nommé Romeo

Les robots sont un moyen de préserver l'autonomie des personnes avançant en âge. Romeo, qui est un robot humanoïde développé par SoftBank Robotics, a été conçu précisément à cet effet. Ce grand robot d'assistance de 1,40 m est capable de suivre votre emploi du temps, de vous rappeler d'acheter du lait et de vous indiquer la posologie des médicaments à prendre. Il vous donnera des conseils pour vous aider dans vos activités quotidiennes, tout en veillant à ce que vous n'oubliez pas d'éteindre la cuisinière.

« Notre robot peut être utile dans trois domaines clés : s'assurer que nos clients sont en sécurité chez eux, renforcer leur attachement avec l'entourage et mener à bien les tâches courantes à domicile », déclare Rodolphe Gelin, Directeur de l'équipe Innovation et recherche de l'entreprise.

Pour une personne âgée, un des grands avantages de vivre avec un robot est qu'il apprend à connaître ses habitudes, comme son nombre d'heures de sommeil ou ses heures de repas. Le robot peut donc détecter un problème potentiel et en informer la famille et le personnel soignant. Un réseau de soins virtuel encourage la socialisation des utilisateurs et facilite la tâche de ceux qui s'occupent de la personne âgée. « On améliore la qualité de vie de la personne âgée et de ceux qui l'entourent, tout en réduisant la consommation de soins. »

Et nous n'en sommes qu'au début. Bien d'autres initiatives sont en cours, qui ont des objectifs similaires. Dans le cadre du projet IronHand, par exemple, on est en train de concevoir et de mettre à l'essai un gant robotisé permettant de compenser la perte de force de préhension chez les sujets âgés, qui peut être handicapante quand il faut lutter pour effectuer des gestes aussi banals qu'ouvrir une bouteille ou préparer un repas. Hocoma, une des entreprises participant au projet, fait figure de pionnière dans le développement de technologies médicales innovantes pour favoriser la mobilité fonctionnelle. « Nos solutions aident les thérapeutes à faire face aux enjeux démographiques et économiques actuels en renforçant la thérapie et en augmentant les effets », explique le responsable du Secteur création, Mike Fuhrmann. « Andago, par exemple, est utilisé pour aider les victimes d'une chute ou d'un AVC à retrouver confiance pour la marche. Le projet IronHand marque une avancée supplémentaire. »

Un réseau de soins virtuel encourage la socialisation des utilisateurs et facilite la tâche de ceux qui s'occupent de la personne âgée.

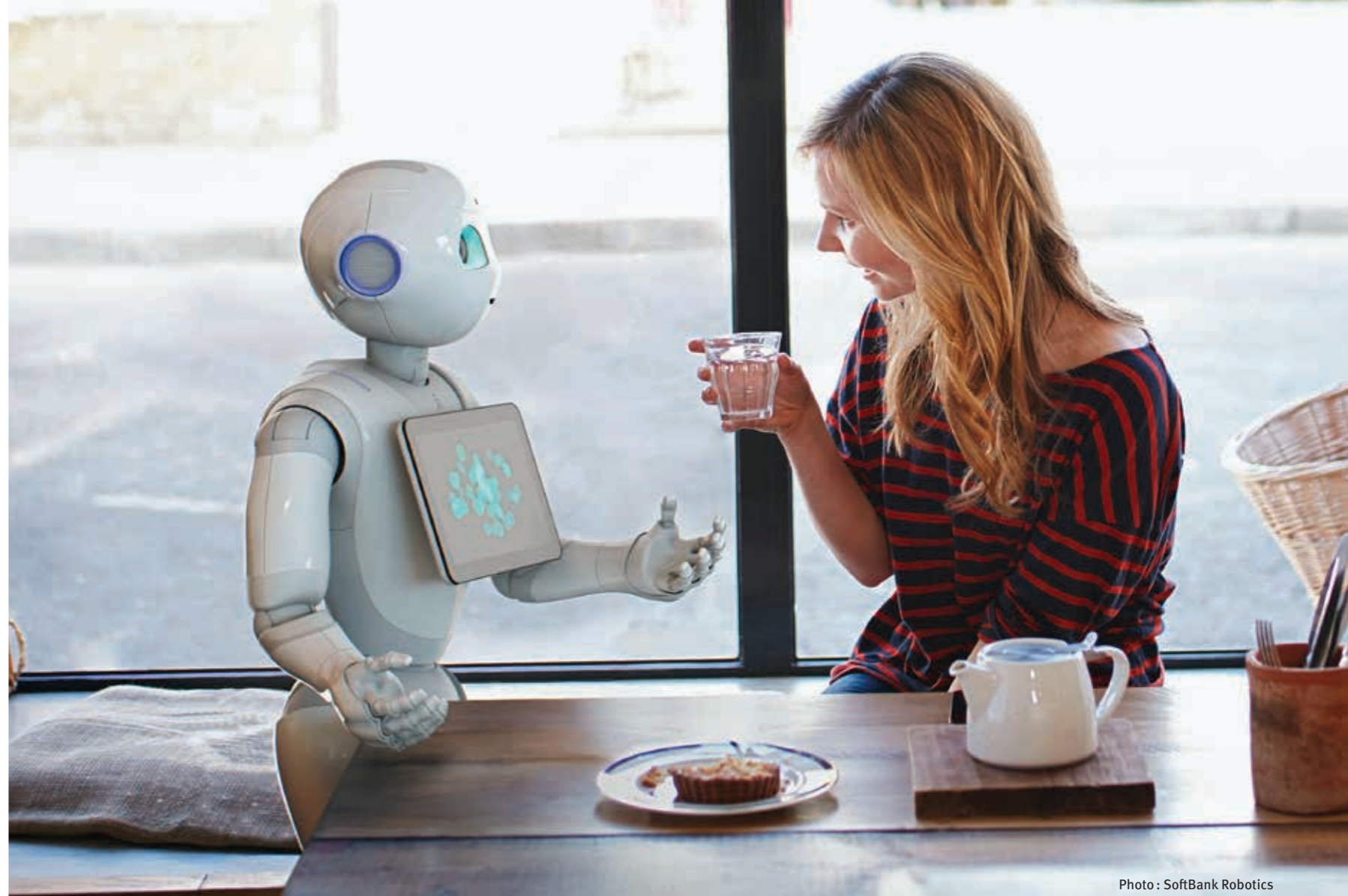


Photo : SoftBank Robotics

Compagnon fiable, Pepper est capable de communiquer avec vous grâce à l'interface la plus intuitive que nous connaissons : la voix, le toucher et les émotions.

### Une déshumanisation des personnes âgées ?

Quelle sera la réaction des personnes âgées face à la multiplication du nombre de dispositifs ? Sommes-nous en train de les aliéner ? M. Gelin ne le pense pas. « Au contraire, dans les maisons de retraite, le robot devient un centre d'attention qui suscite les conversations et rapproche les gens. Ces machines renforcent les liens sociaux, notamment en permettant aux grands-parents de maintenir un contact plus étroit avec leurs petits-enfants. En fin de compte, nous parlons de dispositifs d'assistance compensant les handicaps, que les utilisateurs trouvent souvent moins stigmatisants qu'une canne ou un fauteuil roulant, par exemple. » L'expert en robotique ne nie pas que la compagnie d'une infirmière en chair et en os ou d'un membre de la famille soit préférable, mais il sait bien qu'avec le rythme de vie effréné que nous menons aujourd'hui, cela n'est pas toujours possible.

« Il vaut mieux avoir un robot que d'être seul et cela est beaucoup plus sûr. »

C'est là un point important car la robotique s'intéresse aussi aux robots de compagnie. Hasbro a mis au point des chats robotisés spécifiquement destinés à tenir compagnie aux personnes âgées et combler le vide qu'elles ressentent. De même, Pepper, un autre robot de forme humanoïde conçu par SoftBank Robotics peut reconnaître des émotions et y répondre. Ludique et accessible, il est déjà utilisé dans des dizaines de maisons de retraite en Europe pour informer et divertir les résidents. La robotique permet aussi de combler les déséquilibres liés à la diminution de la main-d'œuvre. L'aéroport Haneda de Tokyo travaille avec l'entreprise de robotique et de technologie japonaise Cyberdyne en vue d'équiper son personnel d'exosquelettes offrant un soutien lombaire aux personnes d'un certain âge afin qu'elles puissent effectuer les tâches pénibles habituellement réservées à des personnes dans la force de l'âge, comme soulever des bagages.

C'est à nous tous de croire  
au potentiel qu'offre la robotique.

### Le moteur de la « Silver économie »

Comme le montrent toutes ces avancées, la technologie devrait devenir un important moteur de la Silver économie, le marché naissant des biens et services destinés aux seniors. Mais avant d'en arriver là, il nous faut établir de bonnes normes. « De tous les obstacles à l'intégration de la robotique au service des personnes âgées, l'un des plus notables est l'absence de normes et de réglementations détaillées pour commercialiser ces produits et les rendre accessibles à la société », relève M. Dias. « Nous devons aborder les questions de sûreté, de sécurité, de normes et d'homologation si nous voulons introduire dans le domaine des soins de santé des robots autonomes ayant un rôle social. Les Normes internationales ont un rôle essentiel à jouer. »

Jusqu'à récemment, les robots étaient principalement utilisés pour des applications industrielles et n'étaient pas en contact avec les travailleurs. « Nous n'étions pas prêts pour une interaction physique homme-robot », explique le Professeur Gurdinder Singh Virk, animateur du groupe de travail de l'ISO qui a élaboré la première norme relative aux robots de soins personnels. « Alors que la recherche se penchait sur une nouvelle génération de robots capables d'aider les personnes dans leur quotidien, nous devions nous assurer que nous pourrions maîtriser et atténuer les risques liés aux interactions étroites avec les humains. » Bon nombre de nouveaux robots de service n'étaient ni des dispositifs industriels ni des dispositifs médicaux et, par conséquent, ils n'étaient pas couverts par les normes existantes, notamment en ce qui concerne la sûreté. Pour les investisseurs, cette situation était source d'incertitude. Qu'advierait-il si, après avoir mis des millions de dollars, il s'avérait que des produits étaient dangereux ou susceptibles de causer des accidents donnant lieu à des litiges à l'encontre des fabricants ?

L'ISO est intervenue aux côtés de groupes d'experts universitaires, d'entreprises spécialisées dans la conception de robots, d'organismes gouvernementaux et d'autres parties prenantes pour mettre au point la norme ISO 13482, première norme relative aux exigences de sécurité pour les robots de soins personnels. Cette norme aide à faire face aux risques en limitant par exemple les mouvements et la force du robot, en évitant les arêtes vives et les émissions dangereuses, etc. Rien d'étonnant à ce que le Japon ait été l'un des premiers à adopter cette norme, mais elle est en train de décoller à l'échelle mondiale.

« Il est difficile d'évaluer si un nouveau produit est « bon » ou « mauvais », explique M. Gelin. « En indiquant un niveau de performance, les Normes internationales nous aident à comparer par rapport à une référence. Les normes de sécurité ont une importance cruciale. L'utilisateur doit pouvoir faire

confiance au robot qu'il a chez lui et le fait de savoir que ce robot est conforme aux normes est rassurant. »

Avant la publication de la norme ISO 13482, SoftBank Robotics se référait uniquement à la norme IEC 60950 relative aux matériels de traitement de l'information car, dans un sens, les systèmes robotiques de l'entreprise fonctionnaient comme un ordinateur. « Maintenant que la norme ISO 13482 relative aux exigences de sécurité pour les robots de soins personnels est disponible, nous envisageons de l'appliquer » ajoute M. Gelin. « Sur certains points, elle est très exigeante, mais nous espérons l'utiliser car des normes spécifiques comme celle-ci faciliteront les choses dans notre secteur. »

Mike Fuhrmann acquiesce : « Hocoma a fait œuvre de précurseur en intégrant une technologie innovante dans le domaine médical et nous sommes fiers de participer aux travaux de normalisation de l'ISO. Nous utilisons activement des normes telles qu'ISO 13485 (qualité des dispositifs médicaux), ISO 14971 (application de la gestion des risques aux dispositifs médicaux) et la série IEC 60601 (sécurité de base et performances essentielles des appareils électromédicaux). Nous avons pour priorité de veiller à ce que nos solutions puissent être utilisées en toute sécurité par des personnes seules à la maison, quelles que soient les contraintes liées au handicap ou à l'âge. »

### Un élément qui change la donne

La norme ISO 13482 n'est qu'une première étape. Récemment, l'ISO a regroupé tous ses travaux dans le domaine de la robotique au sein d'un comité spécialisé afin de pouvoir mieux répondre aux besoins croissants d'un secteur en forte progression. La technologie évolue et il en ira de même des normes qui réglementent ce secteur.

Le Professeur Virk envisage l'avenir avec enthousiasme : « Ce que nous faisons à l'ISO peut stimuler le développement d'un marché de masse dans la robotique. L'un des plus gros problèmes aujourd'hui reste le coût de fabrication élevé. Les normes pourraient changer cela. Nous nous efforçons actuellement de faciliter la mise au point de composants robotiques prêts à l'emploi en élaborant des normes relatives à la modularité destinées aux robots de service pour améliorer la compétitivité et l'accessibilité du secteur. Cela pourrait changer la donne. »

Nous n'en sommes qu'au début de l'aventure de la robotique. Pour certains, l'élaboration de normes indiquera la direction à suivre, ou non, pour aller de l'avant. Mais c'est à nous tous de croire au potentiel qu'offre la robotique et de décider quel rôle nous voulons qu'elle joue dans notre vie. ■



Photo: Hocoma, Suisse

Andago est un robot mobile doté d'un système de suspension du poids du corps pour l'entraînement à la marche qui permet de marcher les mains libres dans un environnement ouvert.



# Aborder une deuxième jeunesse en beauté

par Elizabeth Gasiorowski-Denis

Un nombre croissant de seniors, considérant qu'il n'est jamais trop tard pour se lancer, optent pour diverses opérations de chirurgie esthétique. Mais quelles sont les normes qui sous-tendent ce secteur ? Comment les patients peuvent-ils avoir la certitude de recevoir les meilleurs soins ? Découvrez les dernières tendances en matière de chirurgie plastique, jusqu'à un âge avancé.

À 75 ans, Hanna Groch s'est toujours sentie plus jeune que ne le suggère son acte de naissance. Elle mène de front une activité de gestionnaire immobilier à temps plein et une vie sociale bien remplie, entre ses cours d'anglais et d'informatique à son centre de formation et ses sorties régulières avec ses deux petits-enfants.

Restait, selon elle, un petit détail à améliorer – son apparence. « Je suis plus active que la plupart des personnes de mon âge. Je ne me sens pas âgée, je suis en pleine forme, mais il arrive que l'on me dise parfois, « Tu as l'air fatiguée. Tu as les traits tirés », et j'ai fini par me lasser de ces remarques. » Aussi, il y a deux ans, Mme Groch, qui vit entre la Pologne et la France, a subi une intervention chirurgicale des paupières et prévoit également d'autres opérations pour lisser l'ovale de son visage et de son cou.

« Si vous n'aimez pas l'image que vous renvoie votre miroir et qu'il existe des solutions, pourquoi vous en priver ? » estime-t-elle. « Il y a des années que je me serais fait opérer mais il faut dire qu'autrefois, il n'y avait pas autant de possibilités qu'aujourd'hui. »

## Pourquoi opter pour la chirurgie esthétique ?

Mme Groch n'est pas la seule à franchir le pas. Elle n'est qu'un exemple parmi de nombreuses personnes de 60, 70 voire 80 ans qui souhaitent se donner un petit coup de jeune en optant pour une opération cosmétique. Les interventions les plus prisées par les seniors sont, sans surprise, les traitements anti-âge tels que les liftings du visage et les blépharoplasties.



Selon la Société américaine de chirurgie plastique esthétique (ASAPS), plus d'un million d'actes chirurgicaux et non chirurgicaux ont été pratiqués sur des patients de 65 ans et plus en 2014. Ce chiffre a augmenté de 63% ces cinq dernières années et de près de 320% en 15 ans.

Les experts soulignent qu'il existe autant de motifs d'interventions esthétiques que de patients âgés eux-mêmes. Certaines personnes vivent plus longtemps tout en restant en bonne santé, et souhaitent par conséquent – comme Mme Groch – aligner leur apparence physique sur leur état psychique. D'autres sont encore à la recherche d'un emploi et veulent être perçues comme des candidats dynamiques. Mais bien souvent, les seniors se tournent vers la chirurgie esthétique pour le surcroît de confiance en soi qu'elle peut procurer.

Olivier Pégurier, chirurgien installé en France, membre du Conseil européen de chirurgie plastique, reçoit un nombre croissant de patients seniors. « L'image que l'on dégage est devenue si importante que la chirurgie esthétique a su séduire les personnes du troisième âge désireuses de rafraîchir et de rajeunir leur apparence. » Il ajoute que l'augmentation des actes chirurgicaux s'explique aussi par l'évolution culturelle et économique, notamment le recul de l'âge de la retraite et l'allongement de l'espérance de vie. De plus, du fait de l'amélioration de la qualité de vie, les patients veulent que leur apparence physique reflète leur vitalité intérieure.

## Le nombre d'actes chirurgicaux et non chirurgicaux a augmenté de près de 320 % en 15 ans.

« L'évolution des techniques chirurgicales moins invasives, conjuguée à l'augmentation de la durée et de la qualité de vie, impliquent qu'il n'y a plus vraiment d'âge maximal pour procéder à une intervention esthétique » affirme le Dr Pégurier, spécialisé en chirurgie plastique reconstructrice et esthétique. « Il est de plus en plus courant de voir des femmes et des hommes de 60 ou 70 ans conserver une apparence juvénile. »

Les seniors sont conscients que bien vieillir est tout aussi important que vivre plus longtemps. Mais alors qu'un nombre croissant de personnes âgées s'apprentent à passer sous le bistouri, la question de la sécurité se pose. Faire une opération esthétique, ce n'est pas comme se faire couper les cheveux, c'est un véritable acte chirurgical avec tous les risques et les complications potentiels associés.

### Une première dans le domaine esthétique

Qu'ils se fassent opérer dans leur pays ou à l'étranger, les patients s'attendent à être pris en charge par des praticiens compétents dans un lieu d'exercice offrant une sécurité maximale et à recevoir toutes les informations pertinentes concernant leur intervention, y compris les risques. Paradoxalement, peu de normes ont, jusqu'ici, porté sur les services en chirurgie esthétique. Ces attentes sont désormais prises en compte par la nouvelle Norme européenne sur les Services en chirurgie esthétique.

Il y a deux ans, le Comité européen de normalisation (CEN) a en effet publié une norme relative aux services en chirurgie esthétique (EN 16372). Le domaine d'application exhaustif de cette norme couvre l'ensemble de la prestation de service : avant, pendant et après l'exécution de l'intervention.

Anne Hayes, Responsable du développement marché pour la gouvernance et les risques à la BSI, l'organisme national de normalisation pour le Royaume-Uni et membre de l'ISO pour le pays, est convaincue que la norme permettra d'uniformiser les règles du jeu en Europe : « Les chirurgiens plasticiens en Europe voyaient clairement que les patients avaient peu de normes auxquelles se référer pour choisir un chirurgien, une clinique ou un hôpital » explique-t-elle. « La norme EN 16372 est destinée à créer un cadre de référence concernant la qualité attendue en cas d'intervention en chirurgie esthétique. »

Les patients s'attendent à être pris en charge par des praticiens compétents dans un lieu d'exercice sûr.





La norme EN 16372 a été élaborée dans le but d'améliorer le niveau des services en chirurgie esthétique afin d'accroître la sécurité et la satisfaction des clients, et de réduire le risque de complications. L'objectif est de promouvoir des exigences de qualité constantes pour les prestataires de services en chirurgie esthétique d'un bout à l'autre de l'Europe.

Mais alors comment la norme va-t-elle s'appliquer ? Quels avantages en retireront les patients qui se font opérer à l'étranger ? Pour Mme Hayes, la norme donnera aux patients une indication de la qualité de service à laquelle ils pourront prétendre. « De cette manière, dans les pays où il n'existe pas de réglementation en matière de chirurgie esthétique, les patients seront mieux protégés » ajoute-t-elle.

### L'avenir

Globalement, la norme EN 16372 s'appliquera à tout État membre de l'UE dont l'organisme national de normalisation dépend du CEN, y compris au Royaume-Uni mais aussi à d'autres pays européens, de la Pologne au Portugal et de la Finlande à la France – la norme sera donc applicable aux services en chirurgie esthétique dans pas moins de 31 États membres.

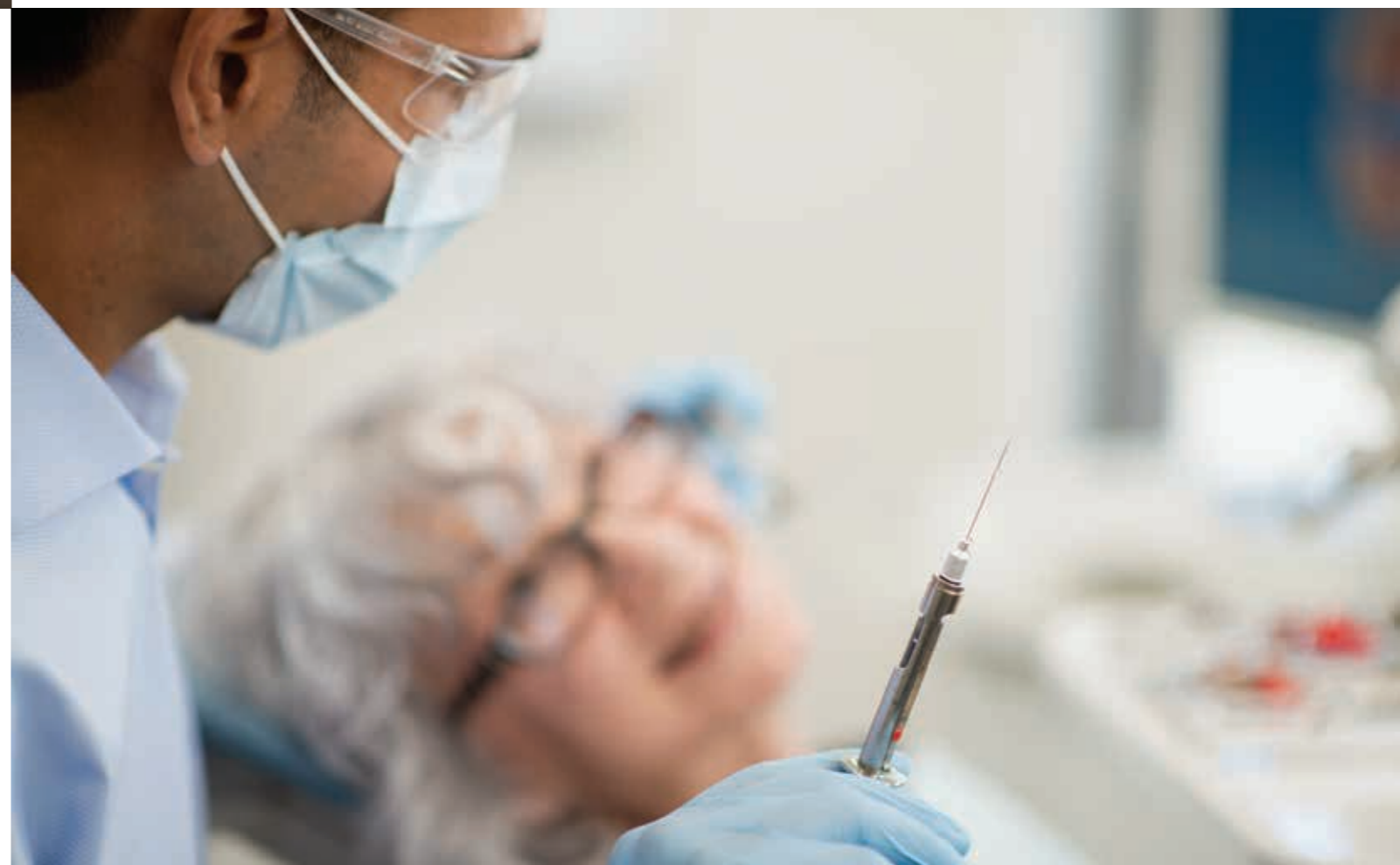
L'accroissement du tourisme médical suscite une préoccupation croissante quant à la sécurité et la qualité des produits, des procédures et des praticiens. Si la plupart des médecins exerçant dans ce secteur observent les normes les plus exigeantes, les patients peuvent être (et sont) parfois confrontés à de mauvaises pratiques. L'établissement de normes de service pour l'industrie esthétique permettrait de réduire les risques auxquels les patients sont exposés lorsqu'ils se déplacent à l'étranger pour se faire opérer.

Maintenant qu'il existe bel et bien une Norme européenne, l'industrie esthétique se demande peut-être si une Norme internationale est en chantier. Et si presque tout semble indiquer qu'il reste encore du chemin à parcourir, certains commencent déjà à spéculer sur sa faisabilité.

« Une Norme internationale apporterait une plus grande protection aux patients toujours plus nombreux à se faire opérer à l'étranger » explique Anne Hayes, évoquant l'essor rapide du marché du tourisme médical. « Elle faciliterait également le développement de programmes de formation et de qualifications en chirurgie esthétique qui soient reconnus à l'échelon international. »

Pour le Dr Pégurier, il serait effectivement souhaitable qu'une Norme internationale voie le jour. « On pourrait alors réellement comparer dans le monde entier les pratiques médicales – notamment les bonnes pratiques attendues de tous les chirurgiens qui réalisent des actes de chirurgie esthétique » ajoute-t-il. « Le développement du tourisme médical rendra cette Norme internationale indispensable. »

**En 2014, plus d'un million d'actes chirurgicaux et non chirurgicaux ont été pratiqués sur des patients de 65 ans et plus.**



Les seniors remettent en question la définition que la société veut bien donner à la retraite.

### Le débat continue...

Si la chirurgie esthétique rentre peu à peu dans les mœurs, les avis sur le sujet demeurent malgré tout tranchés. Ses partisans avancent qu'elle permet d'améliorer l'estime de soi et la qualité de vie, tandis que ses détracteurs invoquent que ceux qui y recourent, perpétuent sans le savoir une forme de rejet de la vieillesse.

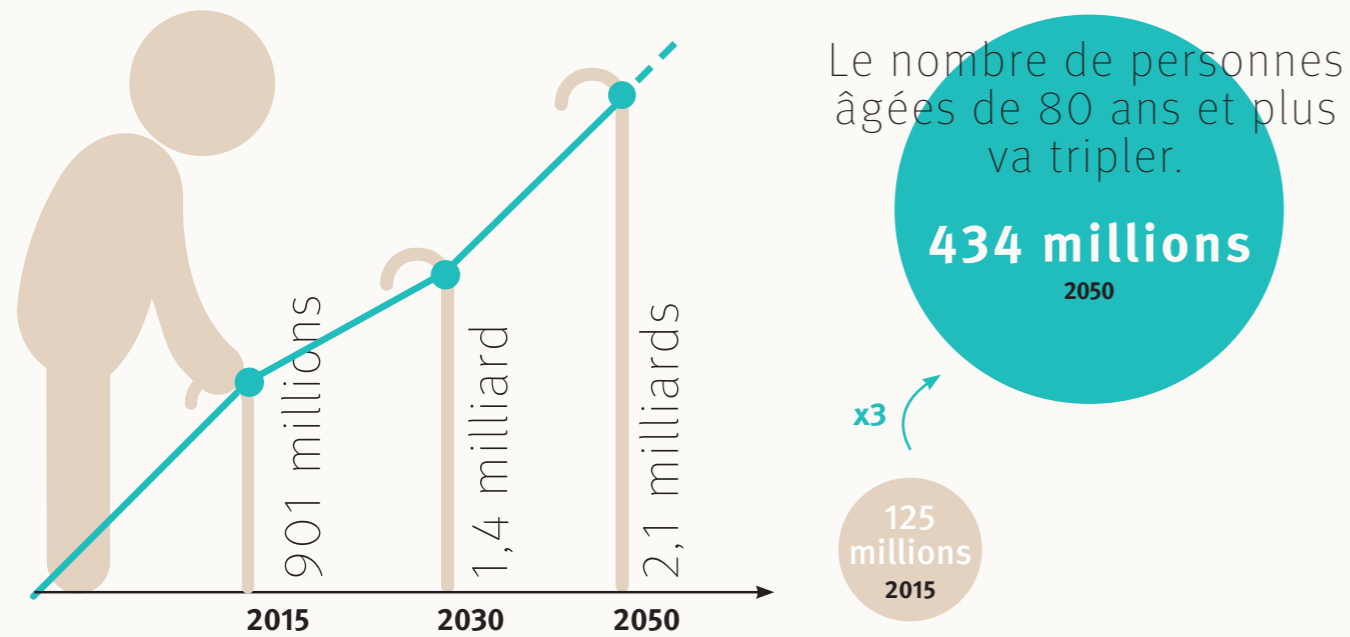
Quoi qu'il en soit, quel que soit votre point de vue à cet égard, une chose est certaine : la chirurgie esthétique a un long avenir devant elle. Elle n'est plus réservée aux jeunes, riches et célèbres. Les seniors sont en train de remettre en question et de modifier la définition que la société veut bien donner à la retraite. Ils sont actifs et bon nombre d'entre eux souhaitent pouvoir trouver un travail au-delà de 70 et 80 ans. Ce groupe toujours plus vaste de patients potentiels pour la chirurgie esthétique est déterminé à paraître plus jeune et plus dynamique que ne l'implique leur acte de naissance.

Hanna Groch résume assez bien la situation : « En fin de compte, la seule chose qui m'importe, c'est de savoir si je suis en bonnes mains. Tout le reste est insignifiant. » ■

# Faits et chiffres d'un monde vieillissant

## COMBIEN ?

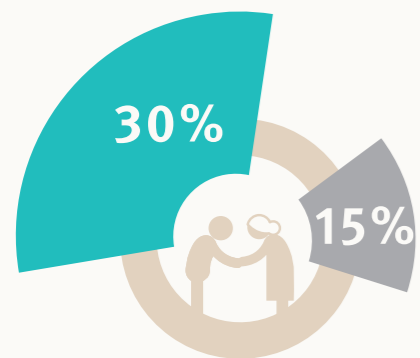
PROJECTIONS DU NOMBRE DE PERSONNES ÂGÉES DE 60 ANS ET PLUS



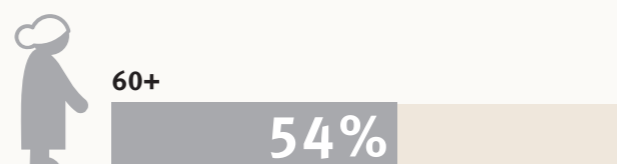
## QUI ?

POPULATION ACTIVE EN 2015

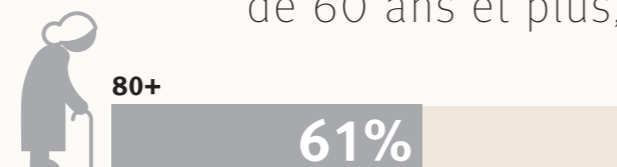
LES FEMMES EN 2015



Dans la tranche des 65 ans et plus, 30 % des hommes et 15 % des femmes exerçaient une activité.



Les femmes représentaient 54 % de la population mondiale âgée de 60 ans et plus,



et 61 % des personnes âgées de 80 ans et plus.

## QUAND ?

POPULATION NORMALEMENT EN ÂGE DE TRAVAILLER (20-64 ANS)

EN 2015



7 personnes en âge de travailler pour 1 personne âgée de 65 ans et plus.

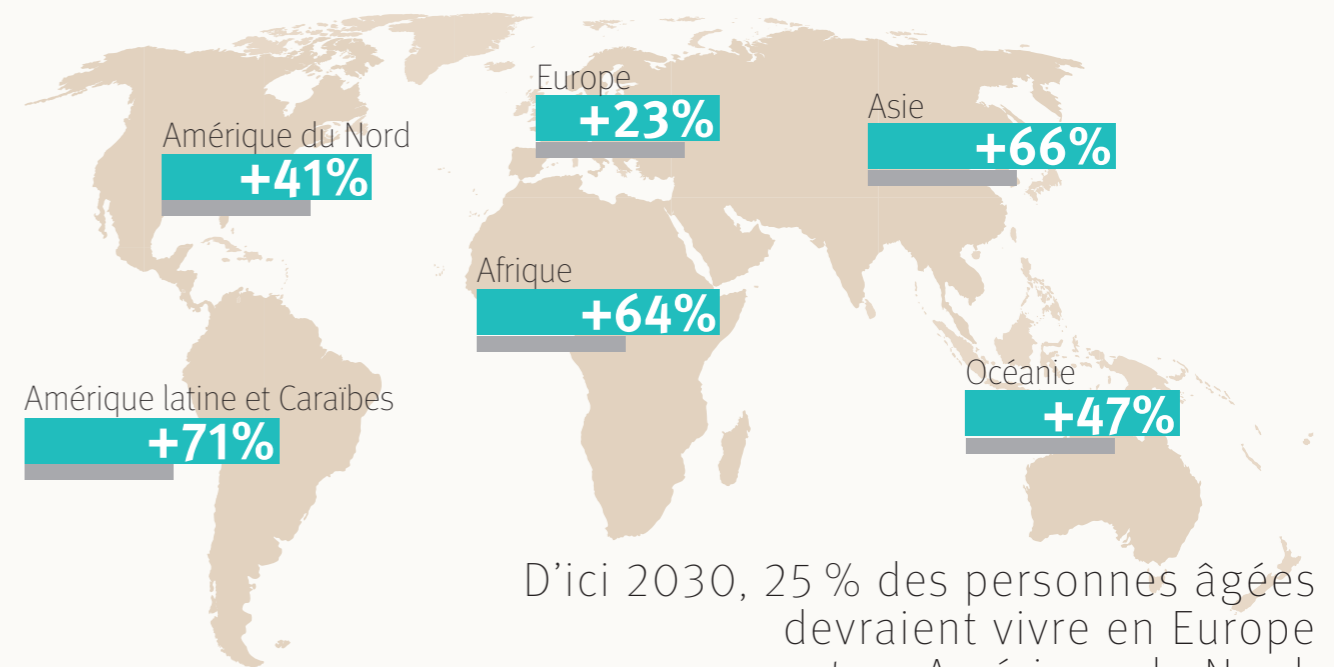
EN 2050



3,5 personnes en âge de travailler pour 1 personne âgée de 65 ans et plus.

## OÙ ?

AUGMENTATION ATTENDUE DE LA POPULATION ÂGÉE DE 60 ANS ET PLUS DANS LES 15 ANS À VENIR



LA CONCENTRATION DES 60 ANS ET PLUS EST TOUJOURS PLUS IMPORTANTE DANS LES ZONES URBAINES



Source : World Population Ageing, rapport 2015, Nations Unies





# Le vieillissement démographique a aussi ses *bons côtés*

Le vieillissement de la population du Japon, plus rapide que celui de n'importe quel autre pays de la planète, n'est pas sans conséquences pour son économie et sa société. Un quart des Japonais ont plus de 65 ans et, si leur espérance de vie est plus longue, ces derniers travaillent également plus longtemps, restent en meilleure santé et bénéficient de meilleurs soins aux personnes âgées. Au pays du soleil levant, ces années crépusculaires sont désormais synonymes d'opportunités économiques.

Le Japon, qui compte 25 % de citoyens de plus de 65 ans, affiche la plus forte proportion d'adultes âgés au monde. Par ailleurs, sa population diminue à un rythme sans précédent. D'après l'Institut national de recherche sur la population et la sécurité sociale, un groupe de réflexion relevant du ministère japonais des Affaires sociales, de la Santé et du Travail, la population japonaise a pratiquement triplé au 20<sup>e</sup> siècle. Pourtant, avec un taux de natalité en baisse, une espérance de vie élevée et un taux d'immigration proche de zéro, le pays est en passe d'atteindre un taux exceptionnellement élevé de personnes âgées.

Ce spectaculaire « grisonnement » de la société met à rude épreuve l'économie du pays et ses services sociaux (retraites, santé, soins de longue durée). Par la mise en œuvre de politiques visant à rétablir le taux de fertilité et à rendre le troisième âge plus actif au sein de la société, le gouvernement japonais espère trouver une parade. Pour autant, les données démographiques du vieillissement ne suscitent pas que du pessimisme. Au Japon, où les retraités disposent en moyenne de revenus élevés, la situation offre l'occasion de développer une nouvelle gamme de produits et services destinés aux seniors, une tendance connue sous le nom de « Silver économie ». Nombre d'entreprises tirent parti de ce marché en progression, à l'instar de l'opérateur de téléphonie mobile NTT DoCoMo qui a lancé un smartphone doté de caractères plus grands et de fonctions de courrier électronique simplifiées pour ses clients plus âgés, ou de fabricants d'aliments pour bébé qui ont mis au point des aliments mous nutritifs et équilibrés pour cette même clientèle.

Le Japon montre la voie en cherchant à normaliser, sur le plan international, des technologies accessibles. En 1998, en réponse à une proposition japonaise, l'ISO a chargé un groupe d'étude d'établir une déclaration de politique sur les principes généraux et les lignes directrices relatifs à la conception de produits et d'environnements répondant aux besoins des personnes âgées et des personnes handicapées. Il en est résulté le Guide ISO/IEC 71, qui fournit des recommandations pour la prise en compte des questions d'accessibilité lors de l'élaboration ou de la révision des normes.

À bien des égards, le Japon cherche à désamorcer une bombe à retardement démographique et s'attaque au problème avec des programmes novateurs portant sur un large éventail de sujets, allant d'assurances complètes couvrant les soins de longue durée à la robotique. La conception accessible (ou universelle), ancrée dans un ensemble solide de normes, est au cœur de ces programmes. Ken Sagawa, animateur du groupe de travail ISO/TC 159/WG 2 sur l'ergonomie pour les personnes

avec des exigences particulières, en est l'un des fervents défenseurs et plaide en faveur de ce principe qui « ne s'adresse pas uniquement aux personnes âgées, mais à tout le monde ».

**ISOfocus : Quels sont les effets de la transition démographique du Japon ? Pourquoi est-il important à vos yeux de s'intéresser au vieillissement et aux seniors ?**

**Ken Sagawa :** L'une des conséquences les plus graves du vieillissement de la société est le manque de soins appropriés pour les personnes âgées. Si cette tendance démographique se confirme, il sera de plus en plus difficile pour nos aînés d'obtenir les services de soins qu'ils méritent, en particulier pour les retraités, puisque le nombre de jeunes qui soutiennent le système de protection sociale diminue et que, dans le même temps, les dépenses consacrées aux programmes sociaux visant les seniors augmentent considérablement. Cette inversion de la pyramide des âges ne concerne pas uniquement les pays développés, et nombre de pays en développement sont confrontés à cette même problématique, désormais mondiale.

Je veux trouver des moyens de maintenir nos citoyens plus âgés en bonne santé et au travail plus longtemps sans prise en charge, et comprendre comment les sciences et les technologies peuvent accompagner leur avancée en âge tout en leur permettant de mener une vie plus active et productive, d'où mon intérêt pour la question du vieillissement. Nous devons lutter contre le vieillissement pathologique et tendre à un vieillissement en bonne santé. Une solution est de créer des communautés plus soucieuses de leur bien-être en améliorant bon nombre des produits, services et environnements qui leur sont destinés. Des travaux fascinants, s'appuyant principalement sur des innovations technologiques, comme la robotique, l'intelligence artificielle, la télémédecine et les biotechnologies, sont actuellement menés dans ce domaine.

**Que faut-il pour parvenir à des conditions de vie saines pour la population vieillissante ? Existe-t-il une recette pour bien vieillir ?**

Plutôt que de proposer une recette en particulier, je parlerais d'un domaine capable de relever les défis du progrès technologique au sein de sociétés vieillissantes. La « gérontechnologie », un domaine de la recherche scientifique à la croisée des chemins entre avancées technologiques et avancée en âge, associe la gérontologie (la science du vieillissement) à l'évolution technologique pour trouver des solutions aux différents problèmes liés au vieillissement. Son objectif est triple : prévention du vieillissement, compensation du vieillissement, et amélioration de la qualité de vie des seniors.

On sait que des exercices physiques, ainsi que des activités mentales et cognitives régulières sont efficaces pour prévenir ou ralentir le processus du vieillissement, et il existe plusieurs « recettes » de prévention dans ce domaine. La compensation est une autre façon de résoudre les problèmes dus au vieillissement lorsque sa prévention est impossible. Vieillir implique une perte irréversible de facultés, et à mesure que nous avançons en âge, nos capacités sensorielles (vue, ouïe, etc.) se détériorent. S'il n'est pas possible d'empêcher cette détérioration, nous pouvons « compenser » les déficiences fonctionnelles avec des dispositifs d'assistance, comme des prothèses auditives, ou grâce à une conception accessible, sous la forme de caractères faciles à lire pour les personnes âgées. L'ISO élabore actuellement différentes normes sur la conception universelle pour accroître l'accessibilité des produits, services et environnements que nous côtoyons dans tous les aspects du quotidien.

Le dernier objectif, l'amélioration, est un concept plus récent. Contrairement à la prévention ou à la compensation, il vise à augmenter le niveau de satisfaction des personnes âgées et leur capacité à jouir de la vie – grâce à des activités de loisir, des hobbies, des jeux, etc. – sur une échelle qui irait de « zéro » (aucun problème) à « positif » (heureux et en bonne santé) et ce, qu'elles aient ou non des problèmes de santé. Ce domaine a peu évolué pour le moment, mais je pense qu'il est important et que l'ISO devrait l'encourager à l'avenir, en tant que condition préalable à une société vieillissante heureuse et active.

### Nos populations vieillissant, comment cette évolution influencera-t-elle la façon dont la conception accessible est mise en œuvre ?

Alors que la population mondiale ne cesse de vieillir, et du fait d'une demande de plus en plus forte en faveur d'une conception inclusive, les effets sur les secteurs de la distribution et de la fabrication seront considérables. Aujourd'hui, nos aînés sont en meilleure santé, plus riches et plus actifs que les générations précédentes. Ils forment un groupe important de consommateurs dont il faudra systématiquement répondre aux besoins lors du développement de nouveaux produits et services.

Les consommateurs matures sont différents. Ils ont besoin de formulations cosmétiques adaptées ou d'aliments répondant à des besoins diététiques spécifiques, d'emballages faciles à ouvrir et d'étiquettes aux caractères plus grands. Ils aiment également faire les magasins, sont fidèles à certaines marques et, disposant de revenus plus élevés, ne sont pas particulièrement sensibles aux prix. L'industrie des biens de consommation a la responsabilité, mais aussi une occasion unique, de leur fournir des produits et des services appropriés, répondant à leurs besoins et à leurs attentes. Mais si les plus de 65 ans ont des besoins particuliers, ils ne veulent pas pour autant être traités différemment ni ignorés. Cela implique de développer des produits qui conviennent à tout le monde en intégrant des éléments de conception accessible dès les premiers croquis. Je suis convaincu que le Japon répondra positivement à cette obligation sociétale et à ce nouveau créneau commercial.

### Les produits sont-ils développés pour permettre leur utilisation par une population vieillissante ? Si tel n'est pas le cas, comment les adapter ?

Un nombre croissant de produits développés actuellement peuvent être employés par des personnes âgées ou des personnes handicapées. Néanmoins, les produits dits « accessibles » sont limités par rapport à la



Photo : Ken Sagawa  
*Ken Sagawa, Animateur du groupe de travail sur l'ergonomie pour les personnes avec des exigences particulières (ISO/TC 159/WG 2).*



Nous devons lutter  
contre le vieillissement  
pathologique et tendre  
à un vieillissement  
en bonne santé.

surabondance de produits sur le marché, et davantage d'efforts doivent être faits pour concevoir des biens de consommation qui peuvent être facilement et confortablement utilisés par une population plus âgée.

Une façon d'y parvenir est d'inciter les fabricants à appliquer des normes de conception universelle dans l'industrie. Les normes d'accessibilité se sont multipliées, pas uniquement les normes ISO, mais également celles de ses organisations partenaires que sont la Commission électrotechnique internationale (IEC) et l'Union internationale des télécommunications (UIT). L'intégration, d'entrée de jeu, des stratégies prônées dans ces normes aux processus de conception et de développement permettrait d'éviter une réadaptation ultérieure onéreuse. Les organisations de normalisation ont besoin qu'un mécanisme solide soit en place pour encourager la mise en œuvre de telles normes dans l'industrie – la certification et l'accréditation sont une façon d'y parvenir.

Tout cela est lié au principe de « conception accessible » (également appelée conception universelle) inscrit dans la politique commune de l'IEC/ISO/UIT sur la normalisation et l'accessibilité<sup>1)</sup>, qui prévoit que « les produits, systèmes, services, environnements et installations soient utilisables par une population diversifiée dans toute sa variété », y compris par les citoyens âgés. Pour

1) En 2014, l'ISO, la Commission électrotechnique internationale (IEC) et l'Union internationale des télécommunications (UIT) ont rendu publique une déclaration politique commune sur l'accessibilité officialisant leur engagement à veiller à ce que toutes les normes futures publiées par les trois organisations contribuent à rendre les produits, les services et les environnements accessibles à tous.

parvenir à une conception transgénérationnelle, facile à utiliser, seuls deux groupes d'âge doivent être étudiés : les plus jeunes et les plus âgés. Si le système de conception proposé est appliqué à ces deux catégories d'utilisateurs, il sera également applicable aux utilisateurs entre ces deux tranches d'âge, et donc à tout le monde. Adopter la philosophie de la conception universelle nous permet de progresser vers l'inclusion, vers des solutions prometteuses pour les personnes ayant des capacités différentes ; c'est aussi un moteur essentiel pour une société en bonne santé.

### Quelles sont les normes disponibles pour permettre à une population vieillissante de mieux vivre ? Selon vous, quelles normes susceptibles d'aider cette population devraient être élaborées ?

De nombreuses normes participeront à améliorer la vie d'une population vieillissante, qu'il s'agisse de documents conceptuels (guides ou guides sectoriels) ou de normes individuelles applicables au cas par cas aux produits, aux services et aux environnements. Même si leur nombre est pour l'heure limité, il est important qu'au niveau de l'industrie, les concepteurs sachent qu'elles existent.

Jusqu'à présent, l'ISO et d'autres organisations nationales ou internationales de normalisation sont restées au niveau de la conception, en fournissant des lignes directrices très générales. Il faut désormais s'efforcer d'établir des normes individuelles permettant d'améliorer l'accessibilité de produits, de services et d'environnements spécifiques afin d'améliorer la qualité de vie de nos seniors. Nos industries et nos concepteurs les réclament. ■

## ISO.ORG FAIT PEAU NEUVE

Peu de choses évoluent aussi vite que l'Internet. Cinq ans sont passés depuis le dernier rafraîchissement d'ISO.org, et nous avons estimé qu'une mise à niveau s'imposait pour rester en phase avec les attentes de nos visiteurs.

Le nouveau site, dont le lancement est prévu en mars, arbore la toute nouvelle identité visuelle de l'ISO afin de porter haut notre devise, « le monde va loin quand il s'accorde ». Les internautes noteront aussi que la navigation a été simplifiée pour une consultation plus intuitive et plus adaptée aux appareils mobiles, grâce à une nouvelle fonction de recherche intelligente plus performante – une amélioration essentielle pour des utilisateurs qui pressent davantage les recherches par mots-clés que cliquer sur une succession de liens.

Conçu et construit par nos équipes, le site utilise une plateforme open source développée en Suisse. En s'appuyant sur une approche modulaire de la construction de pages, nos développeurs ont opté pour la méthode dite de l'atomic-design qui permet de personnaliser l'apparence du site et de la faire évoluer rapidement. Nous y gagnerons en souplesse et en réactivité pour faire découvrir au monde entier notre histoire, quelles sont les nouvelles normes en préparation, ou comment les normes contribuent chaque jour à rendre le monde meilleur et plus sûr. Cette flexibilité intégrée nous permettra de mieux répondre aux attentes de plus d'un million et demi d'internautes qui consultent chaque mois ISO.org, qu'ils souhaitent se renseigner sur l'ISO, sur la façon de s'impliquer dans l'élaboration des normes, ou simplement en savoir plus sur les normes ISO qui interviennent dans pratiquement tous les aspects du quotidien.

## JOURNÉE MONDIALE DE LA SANTÉ 2017

Pour les personnes qui en sont affectées, évoquer la dépression peut être le premier pas vers la guérison. À l'occasion de la Journée mondiale de la santé 2017, célébrée le 7 avril par l'Organisation mondiale de la santé (OMS), une campagne organisée sous le slogan « Dépression : parlons-en » entend lutter contre la stigmatisation associée à ce trouble mental et encourager davantage de victimes de cette maladie à demander de l'aide.

« La dépression touche les personnes de tous les âges, de tous les horizons et de tous les pays. Elle provoque une détresse morale et a une incidence sur l'aptitude des personnes à effectuer les tâches de la vie quotidienne, avec parfois des conséquences désastreuses sur les relations avec la famille et les amis et sur l'aptitude des personnes touchées à gagner leur vie. » Cette maladie, étonnamment courante chez les sujets âgés, se manifeste souvent en réaction à un mauvais état de santé, à une situation d'invalidité et à l'isolement.

L'ISO fait depuis des années un travail remarquable pour fournir des solutions susceptibles de soulager la détresse des personnes âgées, notamment au travers d'une série de normes sur l'accessibilité. Fondées sur le concept de conception inclusive, elles soutiennent le développement de produits et services utilisables par tous, indépendamment de toute considération d'âge ou de capacité physique – afin de permettre aux aînés de garder le lien avec la collectivité et de s'impliquer pleinement dans la société.



## UNE STRATÉGIE MONDIALE POUR VIEILLIR EN BONNE SANTÉ

Pour la première fois dans l'histoire, la plupart des personnes peuvent s'attendre à franchir, voire dépasser, le cap de la soixantaine. La longévité ouvre certaines opportunités comme la possibilité de suivre une formation continue, d'embrasser une nouvelle carrière ou de s'adonner à ses passe-temps favoris, longtemps négligés. « Dès lors qu'une personne âgée est en bonne santé et qu'elle bénéficie d'un environnement favorable, son âge ne saurait être un obstacle pour poursuivre les activités qui lui tiennent à cœur » affirme Alana Officer, Conseillère santé senior au Département Vieillesse et qualité de vie de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS).

« Malheureusement, peu d'éléments laissent supposer que l'on vieillit aujourd'hui en meilleure santé que les générations précédentes » ajoute Alana. L'état de santé des personnes âgées dépend de facteurs biologiques, des caractéristiques personnelles, et de l'environnement physique et social. « Les environnements favorables sont ceux qui permettent aux personnes de faire ce qu'elles apprécient malgré les pertes de capacité, par exemple des bâtiments publics et transports publics sûrs et accessibles. »

L'une des priorités de l'OMS est de promouvoir l'avènement de villes et de communautés « amies des aînés » qui permettent aux citoyens âgés de vieillir « activement ». Des actions concrètes comme la mise en œuvre de normes ISO pour l'accessibilité des produits et des installations, le suivi de la performance des services et la conception d'infrastructures intelligentes permettront de réaliser cet objectif.



Photo: DNPQ

## LA MAURITANIE S'ENGAGE CONTRE LA CORRUPTION

Si la corruption reste un défi en Mauritanie, elle n'est pas une fatalité. Dans ce pays où 50 % de la population est touchée par la pauvreté, la lutte contre la corruption est un aspect essentiel d'efforts plus larges entrepris pour la bonne gouvernance, la rationalisation de la gestion publique et le développement socio-économique.

Quoique la Mauritanie soit venue tard à la normalisation, rejoignant l'ISO en 2009 en tant que membre correspondant, elle n'en est pas moins active. Sous la dynamique de la DNPQ, l'organisme national de normalisation et membre ISO pour le pays, cette adhésion a ouvert la voie au développement d'une infrastructure qualité, qui fait référence au plan stratégique de l'ISO. Depuis 2010, des comités techniques de normalisation nationaux travaillent sur plusieurs domaines industriels. Le dernier né est celui chargé de l'adoption de la norme ISO 37001 relative aux systèmes de management anticorruption, entériné au dernier trimestre 2016. Le feu vert a été donné par le gouvernement mauritanien pour l'adoption d'ISO 37001 comme outil renforçant l'arsenal anticorruption du pays et permettant l'amélioration du climat des affaires.



Photo: UNI

Vito Amendolara, Chef de projet de l'UNI/PdR 25:2016.

## À LA DÉCOUVERTE DE LA DIÈTE MÉDITERRANÉENNE

Quel est le meilleur régime alimentaire pour maintenir un cerveau et un corps en bonne santé ? On a coutume de répondre, la « diète méditerranéenne » qui, d'après une nouvelle étude, pourrait prévenir le rétrécissement du cerveau lié à l'âge et contribuer à limiter le déclin cognitif.

La diète méditerranéenne, inscrite depuis 2013 sur la Liste représentative du patrimoine culturel immatériel de l'humanité de l'UNESCO, recouvre un ensemble de savoir-faire, de connaissances, de rituels et de traditions, qui vont du terroir à la table. Les Italiens intensifient les efforts pour promouvoir ce modèle nutritionnel. En témoigne l'adoption d'une Loi régionale sur la diète méditerranéenne dans la région de la Campanie, y compris la création d'un Observatoire régional chargé de mettre au point un système de normalisation destiné à sauvegarder les valeurs de la diète méditerranéenne. Ce regain d'intérêt est soutenu par l'UNI, le membre de l'ISO pour l'Italie, avec la publication d'une nouvelle norme – UNI/PdR 25:2016: *Diète méditerranéenne patrimoine culturel immatériel de l'humanité de l'UNESCO – Lignes directrices pour promouvoir un mode de vie et une approche culturelle favorable au développement durable* – qui établit les principaux points pour promouvoir une culture favorable au développement durable au travers de l'art de vivre, des connaissances et des traditions locales associés au modèle nutritionnel méditerranéen.

« Nous devons faire comprendre à la population à quel point la diète et le mode de vie sont liés » explique Vito Amendolara, Chef de projet pour la nouvelle norme italienne. « Nous devons améliorer la visibilité des relations interculturelles, du bien-être et du bonheur, de la convivialité, et du développement économique durable dans un environnement sûr et propre, aujourd'hui et pour l'avenir. »

## LA FRANCOPHONIE SE RÉUNIT À MADAGASCAR

Le XVI<sup>e</sup> Sommet de la Francophonie, qui s'est tenu à Madagascar à la fin 2016, s'est achevé par l'adoption de la Déclaration d'Antananarivo appelant les pays membres à une meilleure coopération en faveur de la stabilité du monde et de l'espace francophone. Plus de 6 500 participants, dont 20 chefs d'État et de gouvernement et près de 2 500 délégués, ont pris part à ce grand rendez-vous.

Le moment fort de la rencontre a sans doute été le lancement par l'Association Réseau Normalisation et Francophonie (RNF) de la cellule nationale « Femmes, jeunes et normalisation ». Établie sous l'égide du BNM, le membre ISO à Madagascar, cette cellule est un guichet offrant aux femmes et aux jeunes entrepreneurs des campagnes de sensibilisation et des activités de formation, d'accompagnement et d'échange de bonnes pratiques sur les normes et la gestion de la qualité.

La RNF, avec laquelle l'ISO entretient des relations de travail sur différents sujets de normalisation, contribue au développement économique de la Francophonie par la réalisation de projets en lien avec la normalisation et ses disciplines connexes. Avec la mondialisation, les normes sont au cœur des échanges commerciaux, ouvrant la porte à l'exportation et à la chaîne de valeur internationale. Quatre pays, dont Madagascar, ont mis en place une telle cellule et la RNF compte bien dupliquer ce modèle dans d'autres pays de la Francophonie.



par Clare Naden

L'augmentation de l'âge moyen de la population ne représente pas forcément une charge pour la société ; c'est aussi une formidable occasion d'enrichir les communautés et le monde en général. Les pouvoirs publics et les autorités locales s'emparent de plus en plus de cette opportunité qu'est la longévité pour repenser les infrastructures sociales – et de nouveaux domaines de normalisation prêts à soutenir cette démarche se profilent.

# Comment s'adapter AU VIEILLISSEMENT DES SOCIÉTÉS ?

Nous ne rajeunissons pas et la population mondiale non plus. Le nombre de personnes âgées a explosé ces dernières années et, bientôt, la notion de « sociétés âgées » sera une réalité. Ainsi, d'ici 2050, de nombreux pays où les plus de 65 ans représenteront plus de 21 % de la population devraient entrer dans la catégorie des « sociétés super-âgées », et d'ici 2030, à l'échelon mondial, le nombre de personnes âgées de 60 ans et plus aura augmenté de 56 %<sup>1)</sup>.

L'adaptation à cette évolution soulève des enjeux économiques, sociaux et politiques, et risque d'augmenter la dépendance des seniors vis-à-vis des personnes en âge de travailler. Régulièrement, des scénarios apocalyptiques sont évoqués : pénuries de main-d'œuvre, effondrement financier des régimes de retraite et de santé, problèmes d'isolement et d'insécurité.

En vérité, le vieillissement va considérablement modifier la manière dont les sociétés et les économies fonctionnent, et cela concerne aussi la façon dont les adultes plus âgés s'épanouissent, l'âge auquel ils partent à la retraite et leur qualité de vie dès lors qu'ils ne travaillent plus. À cela, il convient d'ajouter les pressions qui pèsent sur les sociétés en termes de soins de santé, de sécurité sociale et d'accessibilité, qui réclament des solutions novatrices dans des domaines aussi variés

que les infrastructures urbaines ou la vie en collectivité, permettant à chacun de tirer parti de ce que nos aînés ont à offrir.

Alors que nous entrons dans une époque où de plus en plus de personnes vivront plus longtemps, il convient de se demander si le « fardeau » que représente le troisième âge est supportable, voire réel, et comment nous pouvons gérer le changement et saisir les opportunités qu'offre notre évolution démographique. La réponse pourrait venir de la normalisation, un outil puissant pour soutenir l'adaptation des produits, des services et des environnements aux besoins des populations vieillissantes.

## Déverrouiller le capital social

Le vieillissement mondial est souvent vu comme l'un des risques les plus importants pour la prospérité mondiale. Pourtant, selon Malcolm Fisk, Directeur de recherche à l'université De Montfort, à Leicester au Royaume-Uni, qui participe activement à plusieurs projets visant à combattre l'âgisme, le fait qu'un nombre croissant de personnes vivent au-delà d'un certain âge est une véritable aubaine. « Les personnes âgées forment un groupe d'individus compétents et expérimentés » explique-t-il. « Leur capacité d'adaptation est immense. Elles doivent en effet faire face à la perte de revenus (lors du départ à la retraite), au deuil, au handicap [et] aux préjugés. »

Certes, le vieillissement est un défi pour les infrastructures publiques dans le monde, mais la bonne nouvelle, c'est que si les décideurs et les dirigeants politiques

1) World Population Ageing : [www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WPA2015\\_Report.pdf](http://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WPA2015_Report.pdf)



## D'ici 2030, le nombre de personnes âgées de 60 ans et plus aura augmenté de 56 %.



anticipent correctement les changements, nous avons de fortes chances de tirer parti des avantages potentiels de cette tendance au vieillissement – en exploitant par exemple l'immense capital social des aînés – tout en évitant ses écueils.

Les récentes tendances démographiques indiquent que la plupart des pays devraient s'attendre à une forte hausse du nombre de personnes âgées dans les décennies à venir. Bien que le Japon soit réputé être le pays dont la population est la plus âgée au monde, ce sont les pays moins développés qui connaissent une évolution démographique spectaculaire. Pour faire face à ce phénomène mondial, il convient d'adopter des mesures multisectorielles dans tous les pays pour veiller à ce que les aînés puissent participer activement à la vie économique, sociale, culturelle et politique de leur société.

Le fait de comprendre leurs propres tendances démographiques permet aux autorités gouvernementales d'anticiper les besoins futurs de leur population plus âgée et de prendre les devants en mettant en place des politiques et des programmes garantissant le bien-être et la pleine intégration socio-économique des aînés. Elles sont ainsi en bien meilleure position pour préserver la solvabilité budgétaire des régimes de retraite et de santé, et promouvoir la croissance économique. La politique dite des « Abenomics » en est un bon exemple. En effet, les mesures annoncées en 2015 par le gouvernement japonais visent à renforcer le système de sécurité sociale et à mettre en place un système de soins communautaires intégrés, pour permettre aux personnes âgées de vivre de façon indépendante durant le reste de leur vie – avec, au besoin, un soutien.

À une échelle plus locale, il existe divers programmes destinés à protéger les seniors et leur permettre de participer et d'être productifs. Par exemple, le Réseau mondial OMS des villes et des communautés amies des aînés reprend différentes initiatives comme celle du Département des transports de la ville de New York, où le programme Safe Streets for Seniors (Des rues plus sûres pour les seniors) a permis de revoir 7 600 intersections dangereuses et de faire chuter de 21 % le nombre de décès de piétons.

### L'accessibilité : un aspect fondamental

Lorsque les seniors ont la possibilité de jouer un rôle actif au sein de la société, ils peuvent continuer de contribuer à notre développement socio-économique. Leur participation permet aussi d'éviter l'isolement et la solitude, et d'assurer une sécurité financière. La conception inclusive permet de créer des environnements tenant compte des besoins de différents utilisateurs et porte sur la participation (accès à l'information, bâtiments et transports publics accessibles), la santé (services de soins de santé accessibles et abordables, et possibilité d'être physiquement actif), la formation continue (modèles d'apprentissage tout au long de la vie) et la sécurité (logements et services abordables) – en résumé, tout ce qui favorise l'accessibilité adaptée aux personnes âgées.

L'accessibilité est l'un des fondements des collectivités adaptées aux aînés, dans tous les domaines, « des bâtiments et des logements à la configurabilité et à la facilité d'utilisation des produits et des services » explique Malcolm Fisk. Ce concept soulèvera de nombreux défis à l'avenir, mais les normes peuvent jouer un rôle



essentiel pour faciliter et encourager l'innovation dans ce domaine. « Le principe de conception universelle doit être appliqué... et mieux intégré dans les normes. »

La municipalité suédoise de Danderyd a placé l'accessibilité au cœur d'un programme visant à s'assurer que ses citoyens sont en mesure de décider, en toute connaissance de cause, de la façon dont ils entendent mener leur vie à un âge plus avancé. La ville souhaite que ses habitants continuent de vivre de façon indépendante et de bénéficier d'une bonne qualité de vie aussi longtemps que possible, déclare Jonas Sundling, Responsable Qualité des services sociaux du Conseil municipal de Danderyd et membre actif du comité technique CEN/TC 449 du Comité européen de normalisation (CEN) sur la qualité des soins destinés aux personnes âgées. « Nous disposons d'un plan détaillé sur l'accessibilité, revu tous les deux ans et qui porte non seulement sur l'accessibilité physique des bâtiments municipaux et des espaces publics, mais aussi sur l'accès à l'information. »

« Nous pensons également que les soignants et les intervenants sociaux hautement qualifiés souhaitent travailler avec des employeurs de grande qualité » ajoute-t-il. « C'est pour cette raison que nous participons activement aux travaux du [comité technique

suédois] SIS/TK 572. Nous avons récemment élaboré une norme nationale sur la qualité de la prise en charge ordinaire ou en institution des personnes âgées, et nous travaillons à son application au sein de notre organisation. »

L'accessibilité est également un aspect essentiel du projet Progressive<sup>2)</sup>, une initiative de recherche financée par la Commission européenne visant à la mise en place d'un cadre dynamique et durable au sein duquel il sera possible d'optimiser la contribution des normes et de la normalisation en matière de technologies de l'information et de la communication pour les services qui soutiennent le vieillissement actif et en bonne santé.

« Nous allons établir des lignes directrices intégrant clairement la notion de « bonnes pratiques » » explique Malcolm Fisk, Responsable du projet. « Nos travaux impliquent de créer des cadres pour que la voix des personnes âgées soit entendue dans les processus de normalisation. Les intérêts commerciaux des entreprises participant à de tels processus seront donc plus nuancés, du moins dans les domaines qui touchent les aînés. »

2) [www.progressivestandards.eu](http://www.progressivestandards.eu)

## Prise en compte des seniors dans les normes

Au niveau international, des travaux visent à s'appuyer sur la normalisation pour répondre aux enjeux du vieillissement des populations avec des solutions innovantes. Élaboré pour servir de point de départ en vue d'apporter une réponse à ces questions, l'Accord international d'atelier IWA 18, *Cadre de travail pour les services de santé et de soins communautaires à vie intégrés dans les sociétés âgées*, a été conçu pour encourager les prestataires de services de soins de santé à « évoluer vers des services centrés sur la personne », dignes, accessibles, sûrs et faciles à utiliser, en tant que base pour l'établissement de sociétés au sein desquelles les citoyens peuvent rester actifs et en bonne santé le plus longtemps possible.

Ce cadre, conçu par des experts des pouvoirs publics, de la santé publique, de l'industrie et de la recherche, définit les facteurs fondamentaux qu'il convient de traiter au moment d'envisager des services de santé et de soins communautaires intégrés pour les aînés. Il permet de veiller tout spécifiquement à ce que les besoins individuels fondamentaux, comme les soins de santé, les tâches quotidiennes, le bien-être, les contacts humains et la sécurité, continuent d'être satisfaits à mesure qu'une personne vieillit.

Reconnaissant la nécessité d'aller plus loin dans ce domaine, l'ISO a établi un Groupe consultatif stratégique (SAG) sur les sociétés vieillissantes afin d'orienter ses travaux futurs en vue de soutenir la transition démographique. Dirigé par la BSI, le membre de l'ISO pour le Royaume-Uni, et réunissant des experts de tous les domaines d'activité gouvernementale, des infrastructures communautaires, de la recherche et du secteur des soins aux personnes âgées, ce groupe a pour objectif de déterminer comment les normes peuvent aider à répondre aux enjeux du vieillissement des populations. L'ISO dispose déjà de compétences dans un large éventail

L'ISO dispose déjà de compétences dans un large éventail de sujets ayant trait au vieillissement des sociétés.

de sujets ayant trait au vieillissement des sociétés, et l'Organisation est bien placée pour mener un travail stratégique dans ce domaine.

Comme l'explique Ben Carson, Secrétaire du SAG et représentant de la BSI, le groupe a déjà identifié sept domaines problématiques clés :

- Les services de soins communautaires / à domicile
- Les technologies habilitantes / d'assistance aux personnes âgées
- La prestation de soins
- La gestion intégrée de l'information
- La planification future
- Le soutien aux collectivités
- Les normes de construction

La prochaine étape sera de mener une analyse des écarts dans les normes et les lignes directrices nationales, régionales et internationales existantes afin d'identifier les connaissances actuelles et de déterminer les priorités en matière de normalisation. Sur ce point, Ben Carson se montre positif : « Le groupe reconnaît qu'il existe déjà une vaste gamme de normes qui aident les collectivités à s'adapter ». Par exemple, la norme ISO 37120, relative au développement durable des collectivités, qui définit une série d'indicateurs afin d'orienter et de mesurer les performances des services urbains (transports, santé, sécurité, loisirs), et aide à déterminer où il est possible d'apporter des améliorations.

D'autres documents y contribuent également de manière indirecte, à l'image du Guide ISO/IEC 71, *Guide pour l'intégration de l'accessibilité dans les normes*. Ce dernier est particulièrement utile au moment d'établir les exigences et les recommandations de normes ciblant des systèmes utilisés par la population, avec lesquels elle interagit ou auxquels elle a accès.

## Réinventer le troisième âge

Nous vivons une époque paradoxale où les aînés, autrefois respectés pour leur sagesse et considérés comme des prophètes et des meneurs, sont aujourd'hui source d'inquiétude quant à l'avenir. Nous devons changer nos mentalités pour envisager le vieillissement positivement plutôt que négativement. Nous devons laisser de côté nos vieux préjugés et changer nos institutions et nos politiques publiques pour refléter les attentes, les capacités et les besoins nouveaux des personnes âgées.

Une telle évolution nécessite des normes permettant de combattre l'âgisme et de saisir les opportunités offertes par le vieillissement de la population tout en encourageant la participation et l'implication des aînés. Il faudra encore du temps pour que davantage de normes intégrant cette approche voient le jour, mais le rapport d'analyse des écarts du SAG (attendu dans le courant de l'année) marquera une importante avancée. Il identifiera en partie les faiblesses et servira de catalyseur pour des solutions novatrices tenant compte des générations et des données démographiques.

Pour cela, il est essentiel de mobiliser les compétences au niveau mondial. « Chaque pays a ses propres problèmes et priorités s'agissant de la gestion des populations plus âgées » concède Ben Carson, « c'est pour cela que réunir des experts de différents domaines et régions géographiques nous permet d'apprendre les uns des autres, et d'adopter une approche plus globale. » Il ne s'agit pas uniquement de prendre soin de nos aînés, mais aussi de mettre à profit leurs capacités pour parvenir à ce à quoi nous aspirons tous pour l'avenir. ■





Photo: Council for Third Age, CSA

# Stimuler

## le marché des seniors à Singapour

Afin de mieux se préparer au vieillissement rapide de sa population, SPRING SG, le membre de l'ISO pour Singapour, a amorcé un dialogue avec ses principales parties prenantes pour identifier les besoins et élaborer des normes pertinentes en tant qu'instrument stratégique pour promouvoir le marché des seniors. Voici comment la normalisation évolue à Singapour.

Les technologies  
joueront un rôle  
central pour soutenir  
la prochaine vague  
d'activités axées sur  
les seniors.

**D**'ici 2030, un Singapourien sur quatre aura plus de 65 ans, provoquant l'essor de ce que l'on appelle désormais couramment la « Silver économie ». Cette nouvelle filière économique influera sur tous les aspects de notre société – commercial, sanitaire, politique, technologique, pour n'en citer que quelques-uns.

La mutation sans précédent de la structure par âge de la population de Singapour n'a rien d'anodin. Les difficultés découlant de cette évolution démographique sont bien connues, mais ce que l'on évoque moins souvent, ce sont les opportunités que la Silver économie offrira en parallèle, en reconnaissant que les adultes plus âgés sont à la fois des consommateurs et de véritables acteurs économiques.

### De nouvelles opportunités

Le vieillissement de la population de Singapour apporte également d'excellentes perspectives pour la normalisation. SPRING Singapore, le membre de l'ISO pour le pays, a créé en 2011 le Silver Industry Standards Committee (SISC), un comité chargé d'élaborer et de faciliter la mise en œuvre de normes destinées à soutenir les initiatives en faveur du vieillissement actif. L'apparition de nouveaux produits et services répondant aux besoins et aux attentes des seniors en est l'un des effets positifs.

« Le potentiel commercial de l'industrie des seniors est énorme. Il faut cependant mettre en place des normes pour garantir la sûreté, la qualité et l'interopérabilité des produits et services accompagnant le vieillissement » explique Robert Chew, Président du SISC. « Les technologies joueront un rôle central pour soutenir la prochaine vague d'activités axées sur les seniors, et les normes permettront le déploiement de ces nouvelles technologies. »

Avec le concours d'associations industrielles, d'organismes professionnels, d'organismes publics, d'établissements d'enseignement supérieur et d'associations caritatives, le SISC a identifié plusieurs domaines prioritaires pour soutenir un vieillissement actif : qualité du cadre de vie dans les logements et les collectivités, nutrition, soins de santé et technologies.

### Qualité du cadre de vie dans les logements et les collectivités

Le SISC a élaboré la norme nationale SS 599, *Guide for wayfinding signage in public areas* (Guide relatif à la signalétique et à l'orientation dans les espaces publics), qui décrit les principes et les éléments de signalétique et d'orientation pour les piétons, notamment afin d'aider les seniors à évoluer avec plus d'assurance dans les espaces publics intérieurs et extérieurs.

Le SISC, tenant compte de l'altération inévitable des fonctions cognitives due à l'avancée en âge (déficiences visuelles ou perte de mobilité), a également établi un nouvel ensemble de lignes directrices pour la conception de logements favorables aux aînés (SS 605), couvrant la mise en place de rampes, de barres d'appui, de revêtements de sol antidérapants et d'installations sanitaires modulables pour améliorer la sécurité, le confort et l'accessibilité des seniors à domicile. Ces dispositifs contribueront à réduire les risques de chute des personnes âgées chez elles.



Photo: Ms Mary-Ann Chiam

## Nutrition

Une nouvelle norme, SS 604, *Guidelines on nutrition and food service for older adults* (Lignes directrices relatives à la nutrition et aux services alimentaires pour les personnes âgées), a été publiée en mars 2015. Elle vise une vingtaine d'hôpitaux de soins actifs et de centres spécialisés, 80 établissements de soins courants et de longue durée, et plus de 350 services de repas. Cette norme énonce des lignes directrices relatives aux pratiques de qualité et aux politiques de soins nutritionnels, aux exigences en matière de services alimentaires, d'hygiène et de sécurité des denrées alimentaires, de planification de menus, de choix des aliments, de préparation et de portions des repas, d'aliments enrichis et de compléments alimentaires. La norme fournit également des repères pour évaluer la teneur en éléments nutritifs des repas servis aux seniors dans les établissements de soins courants et de longue durée, ainsi que dans les centres médico-sociaux. En particulier, les retours d'information des maisons de retraite médicalisées, confirmant que la norme SS 604 les avait aidés à répondre aux besoins nutritionnels des personnes âgées dont elles s'occupent, ont été positifs.

Mary-Ann Chiam, Présidente du comité technique chargé de la nutrition des personnes âgées, estime que ces lignes directrices ont fourni une liste de contrôle technique extrêmement utile. « Cette norme permettra de s'assurer que les personnes âgées vulnérables ont une alimentation adéquate et équilibrée pour leur permettre d'affronter leurs problèmes de santé au quotidien. »

## Soins de santé et technologies

Le SISC a également travaillé avec le Comité de normalisation des technologies de l'information afin d'établir une référence technique sur la surveillance à distance des signes vitaux (TR 45). En s'appuyant sur des technologies avancées, cette nouvelle norme aidera les patients à télécharger facilement sur un portail central les données relatives à leurs signes vitaux recueillies à leur domicile.

Cadi Scientific, une entreprise du secteur des technologies médicales basée à Singapour spécialisée dans les dispositifs de détection, de surveillance et de mise en correspondance, a mené une expérience pilote sur le protocole d'interface défini dans la référence technique TR 45. Pour démontrer la faisabilité de son interfaçage avec le portail national, l'entreprise a appliqué la TR 45 pour son système SmartSense – un ingénieux dispositif portable en forme de disque pour la surveillance automatisée de la température d'un patient, qui permet également de le localiser à tout instant.

Comme l'explique Lim Soh Min, Directrice Marketing, Cadi Scientific, « l'adoption de la TR 45 a permis de renforcer l'interopérabilité du système SmartSense de Cadi, ce qui nous a conféré une longueur d'avance pour exploiter le marché régional. »

Les solutions proposées par Cadi Scientific, notamment ses capteurs portables, sont maintenant déployées auprès de plus d'un million de patients à Singapour et dans les pays de la région.

Afin d'aborder l'étape suivante, une feuille de route pour la normalisation du marché des seniors, donnant une vue d'ensemble des normes à élaborer dans les trois à cinq prochaines années, a été établie. Cette feuille de route, présentée en mars 2017, soutiendra le

nouveau Plan d'action du gouvernement singapourien visant à permettre à ses citoyens de bien vieillir.

## Une coordination indispensable

« Une meilleure coordination entre les organismes de normalisation régionaux et internationaux est primordiale », explique Choy Sauw Kook, Directrice générale adjointe, Groupe Qualité et excellence, SPRING Singapour. « Fort de son expérience dans l'élaboration de normes nationales, SPRING travaille actuellement avec ses homologues pour envisager l'élaboration de normes régionales et internationales pour soutenir une société intégrant les citoyens de tous âges. »

La participation de SPRING au Groupe de pilotage du projet (PSG) de la Coopération économique Asie-Pacifique (APEC) sur la Silver économie illustre bien cette approche. Ces travaux, qui serviront de cadre pour l'élaboration de normes et de solutions innovantes, devraient aider l'APEC dans ses efforts de coordination pour identifier et tirer parti de la demande croissante de produits et services nouveaux destinés aux seniors.

La participation de SPRING au Groupe consultatif stratégique (SAG) de l'ISO sur les sociétés vieillissantes, qui se penche sur le rôle que peuvent jouer les normes pour aider à relever les défis du vieillissement des populations, en est un autre exemple. Ce groupe est chargé d'examiner les problématiques et les opportunités liées aux sociétés plus âgées, et d'identifier les connaissances actuelles aux niveaux national, régional et international. Le résultat final permettra d'orienter les travaux futurs de l'ISO destinés à soutenir la transition démographique.

À l'échelon mondial, la Silver économie est une question toujours plus d'actualité. Dans les prochaines années, à mesure que l'on cernerait mieux les besoins du marché des seniors, davantage de normes seront disponibles. Et ce n'est que le début. La poursuite du développement de la Silver économie, notamment en termes de normalisation, contribuera non seulement à promouvoir la croissance et les emplois dans les années à venir, mais elle sera aussi et surtout un moyen de créer une société juste et égale pour toutes les générations. Ne passons pas à côté de cette occasion unique. ■

À l'échelon mondial, la Silver économie est une question toujours plus d'actualité.



Photo: Cadi Scientific





Photo : ACPPA

# ISO 9001 pour une retraite de qualité

Accompagner le Grand Âge et maintenir l'autonomie des personnes âgées, voilà la mission du Groupe ACPPA depuis plus de 30 ans. Pour « donner du sens » à sa démarche, le groupe associatif gestionnaire d'établissements et de services pour personnes âgées, a déployé ISO 9001 dans son système de management pour assurer la qualité de ses prestations.

Aujourd'hui, l'image peu valorisante des maisons de retraite anciennes a bien évolué, notamment grâce à de nouveaux lieux de vie modernes, spacieux et lumineux offrant un projet personnalisé d'accompagnement et de soins aux résidents, mis en œuvre par une équipe pluridisciplinaire et compétente.

En vieillissant, le souhait de « vivre chez soi » se heurte aux obstacles de la vie quotidienne. Les Établissements du Groupe ACPPA (Accueil et Confort Pour Personnes Âgées) permettent d'apporter une réponse adaptée aux besoins des personnes âgées, selon leur degré d'autonomie. Ces structures associent une vie sociale dynamique, la qualité des prestations hôtelières et une palette d'animations dans un objectif permanent d'équilibre avec les prestations de soins.

Atteindre ce niveau de qualité exige une application et un dévouement sans faille étayés par un processus qui doit être continuellement nourri et réinterrogé. Comment faire vivre cette démarche d'excellence ? L'ACPPA s'appuie sur

différents modèles qualité, dont des normes de service nationales et ISO 9001, dans sa cinquantaine d'établissements pour personnes âgées répartis sur toute la France. Laurentia Palazzo, Directrice Qualité et communication du Groupe, nous explique comment ISO 9001:2015 aide l'organisation à gagner en efficacité sans sacrifier ses valeurs humanistes et éthiques.

**ISOfocus : Qu'apporte la certification ISO 9001:2015 aux différentes activités du Groupe ?**

**Laurentia Palazzo :** Les nouvelles exigences de la norme ISO 9001:2015 sont en parfaite cohérence avec les évolutions d'organisation et de pilotage souhaitées par l'ACPPA. Après trois cycles de certification à la version 2008, le Groupe s'est intéressé au modèle de management EFQM (European Foundation for Quality Management), qui prévoit un cadre général pour promouvoir l'excellence dans son fonctionnement et sa performance.

L'amélioration de notre performance dépend de notre capacité à aligner la stratégie du Groupe avec notre système qualité.



Photo : ACPPA

Laurentia Palazzo, Directrice Qualité et communication du Groupe ACPPA.

La nouvelle édition d'ISO 9001 s'inscrit dans le même registre. L'audit auquel nous nous sommes prêtés afin de renouveler notre certification ISO 9001 nous a permis de mesurer concrètement nos évolutions, et le chemin parcouru dans notre démarche d'excellence, tout en identifiant les points de faiblesse sur lesquels nous devons continuer à travailler, et ce pour toutes les activités du Groupe.

#### Depuis combien de temps le Groupe ACPPA est-il certifié et dans quels buts utilisez-vous la norme ?

Depuis 2005, nous sommes certifiés NF Service « Services aux personnes à domicile » (basée sur la norme NF X50-056), l'une des marques leaders en Europe pour la qualité, la fiabilité et le sérieux du service fourni, et SGS Qualicert pour les EHPAD<sup>1)</sup>. Nous avons choisi, depuis 2007, une certification couplée avec ISO 9001 pour nos prestations d'hébergement et de soins en établissements ou à domicile, pour notre Pôle Formation Santé ainsi que pour notre siège social. ISO 9001 nous a permis de poser un cadre cohérent et homogène de pilotage du système de management de la qualité (SMQ) de notre Groupe sur l'ensemble de ses activités et processus.

Depuis le lancement de notre démarche qualité, nous avons toujours considéré les normes ISO, les normes nationales françaises, ainsi que la Loi 2002-2 (du 2 janvier 2002) rénovant l'action sociale et médico-sociale, comme des opportunités. La Loi française favorise la mise en place de projets personnalisés pour les usagers en établissements médico-sociaux, prenant en compte leurs attentes et leurs besoins. L'ensemble de ces exigences nous permet de « grandir » en faisant évoluer en permanence notre organisation et notre SMQ.

#### Comment la norme ISO 9001:2015 contribue-t-elle à créer une dynamique au sein de la communauté (résidents, personnel, familles) des maisons de retraite et à soutenir la meilleure qualité de vie possible ?

La prise en compte des attentes de nos principales parties intéressées dans le système de management, en l'occurrence nos résidents, leurs familles et le personnel, est une exigence renforcée de l'ISO 9001:2015. Mieux identifier ces parties intéressées pour intégrer leurs exigences de manière pertinente au sein du SMQ d'une part, et s'assurer que l'on prend bien en compte l'ensemble de leurs enjeux d'autres part, est une évolution que nous avons voulue mais qui est facilitée par l'édition 2015 de la norme.

La transition à ISO 9001:2015 s'est traduite également par de nouvelles méthodes d'évaluation de nos auditrices. Des entretiens avec les personnes âgées et leurs familles ont permis de croiser les regards et les données disponibles de façon à mieux valoriser les forces et cibler les actions de progrès en vue d'une meilleure qualité de vie.

**Les plus de 65 ans sont en augmentation et représentent une population diverse. Leur dynamisme, leur histoire, leurs attentes sont différents. ISO 9001:2015 vous aide-t-elle à vous**

1) EHPAD : Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes

#### adapter à la diversité des besoins et des exigences ? En quoi la norme est-elle un support d'innovation ?

La norme ISO 9001:2015 met l'accent sur l'importance de bien connaître le contexte organisationnel, en perpétuel mouvement, soit son environnement (interne et externe) et ses parties intéressées. Cette compréhension est un atout majeur pour le succès dans tout organisme.

Depuis deux ans, la personnalisation de l'accompagnement des résidents, qui passe par la formalisation d'un Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA), est une des priorités affirmées de notre politique d'amélioration de la qualité, largement affichée par notre Directeur général. L'évolution de notre SMQ facilite l'atteinte de cet objectif. Nous pouvons mesurer l'impact positif de la mise en œuvre du « Projet Personnalisé d'Accompagnement » pour chacun – personne âgée et personnel.

Par ailleurs, les évolutions de la démographie et des attentes de la population âgée nous ont amenés à travailler plus directement sur l'innovation, en complémentarité de l'amélioration continue. Des réflexions et actions innovantes sont engagées dans tous les domaines, technologie, service, système de management... De fait, la direction a récemment pris la décision d'investir dans un outil de pilotage intégré du SMQ qui nous permet d'avoir une vision croisée des plans d'action, des évaluations et des événements, au niveau de chaque site du Groupe.

Nous avons progressivement acquis la certitude que l'amélioration de notre performance dépend de notre capacité à aligner la stratégie du Groupe et sa gouvernance avec notre système qualité et le management des risques et opportunités. La nouvelle orientation d'ISO 9001:2015 est venue conforter cette intuition et notre volonté de construire et piloter un système de management intégré (SMI) reposant sur un triptyque – gouvernance, management de la qualité et management des risques. Nous sommes actuellement bien engagés dans cette voie.

#### Quels sont vos futurs défis en matière de qualité ?

Nous venons de déposer un dossier de candidature pour le Prix Qualité Performance Rhône-Alpes, qui récompense les entreprises au niveau régional engagées dans une démarche d'excellence et sélectionnées pour leur engagement et la pertinence de leur management. Cela représente pour nous une nouvelle opportunité de nous « étalonner » et de mieux identifier nos faiblesses et nos axes de progrès sur la base du modèle EFQM, qui nous a séduits. Plus globalement, nous avons déployé en janvier 2017 notre nouveau projet associatif CAP 2021 avec, pour fil rouge, un engagement plus marqué de notre Groupe dans la responsabilité sociale des organisations pour les cinq années à venir. Avec cette perspective, nous souhaitons donner du sens à toutes les parties prenantes qui contribuent à notre activité : nos salariés, nos partenaires et nos clients (résidents, familles).

De par l'évolution de ses exigences, la certification ISO 9001:2015, et l'audit annuel de notre SMQ déployé par l'organisation pour y répondre, contribue largement à la dynamique engagée et constitue un « garde-fou » contre une éventuelle entorse à notre démarche d'excellence. ■



Photo : ACPPA



Photo : ACPPA

