

DES SENIORS TESTEURS



AG2R LA MONDIALE

AG2R LA MONDIALE
Île de France

OBJECTIFS

Intégrer des personnes âgées aux différentes étapes de la conception d'un projet pour partager leur expérience sur leur utilité au quotidien.. Découvrir des innovations. Partager un moment convivial lors des tests.

Pour les porteurs de projet : Confronter le projet à au point de vue des usagers. Susciter de l'innovation au bénéfice des personnes âgées.

PRATIQUE

Réunir un groupe de travail avec les partenaires et des personnes âgées pour imaginer à quoi pourrait ressembler un tel dispositif. Cadrer le projet. Construire un cahier des charges pour le designer. Effectuer un sondage pour connaître les intérêts des personnes âgées concernant les tests.



@Lucile PICON

L'EXPERTISE D'USAGE DES SENIORS AU PROFIT DE L'INNOVATION

Silver Valley rassemble des entreprises dans le domaine de la Silver économie et fédère 200 structures: start-up, acteurs publics et para-publics, associations... En partenariat avec AG2R LA MONDIALE, ce réseau a mis en place **un dispositif permettant aux personnes âgées de donner leur avis sur des produits et services du domaine de la Silver économie**. Pour y parvenir, un groupe de travail composé de l'association des retraités AG2R LA MONDIALE, de Medialis (expert en évaluation) ainsi que d'un designer a été réuni en fin d'année 2015.

UN DISPOSITIF « GAGNANT-GAGNANT »

L'objectif de ce projet est de mettre en contact des porteurs de solutions (start-up, associations, entreprises et structures diverses) et des personnes âgées qui acceptent de donner leur avis sur des produits proposés. Un point est toutefois essentiel : il ne suffit pas de mettre un porteur de solution et des usagers dans une même pièce pour que le test fonctionne ! La présence d'un animateur est en effet indispensable. Ici, il s'agissait d'un acteur tiers, expert en techniques d'animation et en recueil de la parole des usagers. Cet expert, c'est le designer, qui est capable d'observer, de recueillir les usages, et de les intégrer aux autres contraintes de conception, pour aboutir

à un produit ou service réellement adapté aux usagers. Silver Valley et AG2R LA MONDIALE sont très sensibles à ces démarches de design et de prise en compte des usagers le plus en amont possible, de façon à ce que les solutions imaginées se confrontent très tôt à la réalité des personnes âgées.

UN QUESTIONNAIRE POUR MIEUX CIBLER LES ATTENTES ET LES BESOINS

Lors de la phase de cadrage, un sondage a été réalisé auprès des membres de l'association. Le sondage portait sur le bénévolat en général, mais tout un champ de questions se rapportait aux tests. **Ce sondage a permis d'appréhender le nombre de personnes prêtes à réaliser les tests ainsi que leurs intérêts**. Pour ce sondage, 83 réponses ont été obtenues. Les répondants étaient âgés en moyenne de 72 ans, en majorité anciens cadres et 59 % d'entre eux étaient des femmes. Au sein de ce questionnaire, il était également proposé à ceux qui le souhaitaient de manifester leur intérêt pour participer à ce projet et devenir ainsi des « seniors testeurs ». Parmi ceux-ci, on comptabilisait une légère majorité d'hommes et un souhait plus particulier de tester des projets liés à la culture, aux sport et loisirs, à l'alimentation et à la nutrition, à la santé et au bien-être.

LE BON PRODUIT AU BON TESTEUR

La majorité des « seniors testeurs » ont été contactés grâce à une association de retraités AG2RLA MONDIALE située à Paris et réunissant 500 retraités adhérents. Pour chaque test, l'association communique auprès de ses adhérents sur le jour et le thème du test, sans trop en dévoiler pour que cela reste objectif. Par la suite, les personnes intéressées s'inscrivent auprès de l'association.

Pour les produits, ce sont Silver Valley ainsi que Médialis qui sont les mieux placés pour identifier des porteurs de solutions du fait de leur écosystème et de leur fonctionnement en réseau. Ainsi, ils proposent à des start-up ou à différentes structures de tester leurs produits ou services en les confrontant directement à aux usages des retraités.

LE DÉROULEMENT DES TESTS

Le premier test de ce type a eu lieu en septembre 2016. En amont de chaque session de test, un travail de préparation entre le porteur de solutions et le designer est effectué, en particulier pour définir les points sur lesquels les usagers seront questionnés. Le but est de recueillir le ressenti des usagers en restant le plus neutre possible.

Les modalités des tests sont très variables, cela dépend des produits ou services testés. Généralement, ces tests regroupent entre cinq et dix retraités bénévoles et se passent sur une demi-journée. Pour l'instant, cinq tests ont été réalisés sur l'habitat, l'alimentation à texture modifiée ou encore l'utilisation d'une application visant à adapter le rendu sonore du téléphone aux capacités auditives de l'utilisateur.

L'AVENIR DU DISPOSITIF

Pour l'instant, ce projet a été mené en Île-de-France. **L'objectif à moyen terme est de dupliquer ce dispositif dans d'autres régions.**

Aujourd'hui, il est encore tôt pour affirmer que ces tests ont un impact concret sur les produits puisque les tests sont encore récents. Mais l'avenir montrera le résultat prégnant de cette démarche. En revanche, les porteurs de projets y trouvent un intérêt réel et sont tout à fait enthousiasmés par ces sessions, de même que les retraités qui sont toujours ravis d'y participer.



© Lucile PICON

APPEL À CONTRIBUTION

Si vous avez mis en place des projets pour les aînés, n'hésitez pas à nous en faire part.
contact@rfvaa.com