



**MARCHE DE PRESTATIONS DE SERVICES ET DE FOURNITURES**

**Cahier des Clauses Particulières**

**Marché passé sous la procédure adaptée**

**Pouvoir Adjudicateur**

**DIECCTE de Guadeloupe**

**Objet du Marché**

**Etude sur la silver économie en Guadeloupe**

**Date limite de réception des offres**

**le mercredi 21 novembre à 12 heures**

## Cahier des Clauses Particulières : étude silver économie

### 1/ PREAMBULE

#### La notion de silver économie et les acteurs

La Silver économie rassemble l'ensemble des acteurs producteurs de biens et/ou de services qui répondent aux besoins et aux usages des seniors et de leur entourage.

La « Silver Économie » est un champ de l'économie qui prend donc en compte l'ensemble des nouveaux besoins liés à l'avancée en âge. Elle n'est pas limitée au grand âge et à la dépendance. Elle concerne aussi bien les seniors autonomes et indépendants que les personnes fragiles et les personnes dépendantes. Elle renvoie plus globalement à la notion du bien vieillir et est transverse aux différents secteurs.

**Elle regroupe de nombreux secteurs d'activité** : santé, habitat, communication, transports, sécurité, services, distribution, loisirs, etc... qui créent de la valeur économique, sociale et sociétale.

Ces activités permettent notamment une participation sociale accrue, une amélioration de la qualité et du confort de vie, un recul de la perte d'autonomie voire une augmentation de l'espérance de vie.

Par extension, le terme souvent associé de gérontechnologie représente les systèmes techniques ou technologiques évolués et adaptés d'aide à la réalisation des habitudes de vie quotidienne de la personne âgée et/ou de son aidant (familial ou professionnel). Elles cherchent à maintenir un haut niveau de qualité et de confort de vie ainsi que de participation sociale du sujet âgé.

#### **Cela représente un grand nombre d'acteurs :**

Des associations, entreprises, fondations, mutuelles et établissements publics (Centres communaux et intercommunaux d'action sociale et services municipaux) qui gèrent des établissements d'hébergement pour personnes âgées ainsi que des services d'aide à domicile.

Des petites et moyennes entreprises (PME) et des grands groupes spécialisés dans les nouvelles technologies et les équipements électriques qui conçoivent et fabriquent des dispositifs, produits ou services innovants, en particulier dans le numérique.

**Ces acteurs sont représentés et accompagnés par des fédérations et réseaux nationaux et régionaux.**

#### Le contexte démographique guadeloupéen

Selon l'INSEE (juin 2017), les projections de population affichent **une baisse et un vieillissement de la population guadeloupéenne à l'horizon 2040.**

À l'horizon 2030, la Guadeloupe compterait 372 000 habitants, soit une baisse de 8 % par rapport à 2013.

Les migrations accéléreraient le vieillissement de la population : la région attire les personnes âgées entre 55 et 75 ans alors que les jeunes adultes sont plus nombreux à quitter la région qu'à s'y installer.

En 2040, l'âge moyen serait de 48 ans alors qu'il était de 36 ans en 2007.

En 2030, les personnes âgées de 65 ans et plus représenteraient plus de 28 % de la population totale guadeloupéenne (15% en 2013)..

La région serait la troisième la plus âgée de France après la Corse et la Martinique alors qu'aujourd'hui elle figure parmi les plus jeunes.

**Quatre Guadeloupéens sur dix auraient 60 ans ou plus contre trois sur dix dans l'ensemble de la France, la part des personnes âgées dans la population devrait plus que doubler d'ici 2040.** Parallèlement, les plus jeunes ne représenteraient plus que 22 % de la population alors qu'ils étaient 31 % en 2007. Les personnes d'âge actif, les 20-59 ans, serait 38 % donc nettement moins nombreux que les inactifs potentiels, les moins de 20 ans et les 60 ans ou plus.

La société guadeloupéenne doit donc être en capacité de s'adapter sur le plan technologique, en proposant notamment des produits et des services favorisant les conditions de vie de la population des seniors.

## 2/ LES ENJEUX DE LA SILVER ECONOMIE

La Silver Economie a pour principal objectif le « **mieux vieillir** ». Les seniors ont en effet des besoins spécifiques, qu'ils soient chez eux ou hébergés en maison de retraite. Le bien-être des personnes âgées passe donc par le respect de leurs besoins, en matière de confort de vie au quotidien, de soins médicaux / paramédicaux, de nutrition, de loisirs, etc.

Parmi **les principales attentes** (non exhaustif) prioritaires de la personne âgée, on peut mentionner les besoins : d'indépendance ; de santé ; de mobilité ; de sécurité ; de lien social et de communication ; de stimulation (si une forme de perte d'autonomie fonctionnelle, psychologique ou sociale est apparue); de prévention ; de l'habitat et du confort ; de loisirs ...

Ces attentes peuvent se traduire en **enjeux technologiques** de plusieurs ordres :

- La domotique et l'adaptation de l'habitat : maison intelligente et objets connectés
- La robotique personnelle et de service (la robotique d'assistance à la personne en perte d'autonomie ; la robotique personnelle et le robot compagnon ; la robotique de surveillance et de gardiennage)
- M-health (appareils de mesure des paramètres physiologiques associés à de nouvelles générations de capteur), téléassistance, télésurveillance, télémédecine

Mais **la solvabilité des personnes** est un enjeu clé de la Silver Economie. En ce qui concerne la cible des seniors, plusieurs tendances peuvent être soulignées en termes de consommation de biens et services associés à cette filière :

- 62% pensent aménager leur logement d'ici à 5 ans :
  - Les Boomers pour leur confort et la sécurisation de leurs biens
  - Les Seniors plus âgés pour leur maintien à domicile
- Les Boomers (55/68 ans) aménagent par volonté pour leur confort et bien-être
- Les Seniors plus âgés aménagent par nécessité, après une chute ou un incident, pour éviter un accident plus grave
- Les achats des Seniors se concentrent davantage sur les besoins importants (rester en vie, rester en bonne santé, sécurisation financière, être aimé et aimer)
- L'âge entraîne une baisse de la mobilité, soit une augmentation de l'équipement intérieur, baisse des transports

(Source Frédéric Serrière, Senior Strategic)

**La Silver Economie** ne s'adresse pas uniquement aux Seniors, mais **peut également adresser le champ des aidants**. On ne peut par exemple pas développer les avantages d'une gérontechnologie pour la personne âgée en ignorant les aidants familiaux et les personnels/professionnels.

D'un point de vue social, la silver économie est porteuse d'une forte opportunité de **créations d'emplois** notamment pour :

- Les métiers d'aide à la personne, du soin et de l'accompagnement médico-social : impactés par les évolutions technologiques en particulier numériques
- Les métiers des secteurs industriels et des services marchands (autres que les services à la personne) tels que les designers, les ingénieurs, les développeurs, les techniciens de maintenance, les qualitatifs, les commerciaux seniors, les marqueteurs ...
- Les métiers non impactés représentent les fonctions support des entreprises et autres acteurs de la Silver Economie.

Dans ce contexte la **structuration de la filière** constitue un objectif majeur.

Le contrat de filière engagé en 2013 et la feuille de route signée en décembre 2016 ont permis un démarrage de cette structuration au niveau national. Ils considèrent avant tout le vieillissement dans son approche économique et dans sa composante marché et technologique.

La loi sur l'adaptation de la société au vieillissement entrée en vigueur le 1er janvier 2016 intègre quant à elle les enjeux sociaux du vieillissement.

La loi ASV vise à répondre à trois grands enjeux :

1. Mobiliser tous les acteurs de la société ;
2. Permettre une autonomie de qualité pour les aînés ;
3. Conforter les droits et libertés des personnes âgées.

### **3 / OBJECTIFS DE LA MISSION**

L'objectif de la présente commande est de permettre une appropriation par l'Etat de l'état de la filière silver économie en Guadeloupe et des **opportunités de développement**. Il s'agit d'identifier des **pistes d'actions** pour envisager le développement d'une « Silver Economie » servant notamment de levier aux entreprises et associations, de l'aménagement des lieux de vie et des secteurs comme les services ou les technologies avancées (domotique, robotique, e-autonomie, dispositif médical, ...).

L'objectif de cette commande consiste en la réalisation d'une étude approfondie de la filière Silver Economie et des acteurs associés, notamment d'**évaluer leurs besoins et leurs attentes**, permettant d'évaluer le **potentiel de développement de la filière en termes de marchés et d'emplois** et d'initier une **démarche structurante** à l'échelle du territoire.

#### Résultats attendus

Ces éléments devront permettre à l'Etat de décider de la poursuite ou non d'actions à destination de cette filière.

1. Identification des acteurs (associations, entreprises, centre de ressources techniques, centres de recherche, réseaux, ...) qui développent et produisent une offre de solutions techniques, produits et services qui sont susceptibles de contribuer à la filière économie
2. Identification des grands enjeux locaux en termes de Silver Economie via des contacts téléphoniques avec les acteurs du domaine, sur la base de la compréhension des besoins en terme de « mieux vieillir ».
3. Retour d'expérience des entreprises sur la mise sur le marché de produits et services « Silver Economie ».
4. identification des axes de développement économique stratégiques pour la région à partir de l'évaluation des potentiels de recherche, des potentiels industriels et associatifs, des spécificités régionales et des initiatives régionales, publiques (transports - équipements – aménagements publics notamment) et privées, de l'attractivité du territoire pour les seniors extérieurs à la Guadeloupe.
5. Identification des pistes d'actions parmi lesquelles la création ou l'extension de grappes d'entreprises.

Compte-tenu du caractère diffus des acteurs de la filière Silver économie (peu identifiables par les sources statistiques de type INSEE ou NAF), un travail de type cartographie ne pourra pas être exhaustif mais aura principalement pour objet de repérer les acteurs moteurs ou les têtes de réseaux de la filière, et de présenter la diversité et le profil de ces acteurs au niveau régional.

L'objectif 1 de cartographie des acteurs ne doit en effet pas monopoliser un volume d'intervention trop important, aux dépens d'un rapprochement terrain vis-à-vis des entreprises et utilisateurs de services de la Silver Economie.

#### **4/ METHODOLOGIE**

##### Méthodologie globale de l'étude

Cette étude correspond à une volumétrie de 60 jours d'intervention (en intégrant pilotage, cadrage et restitution).

La méthodologie se fonde sur trois étapes, à la fois successives et complémentaires, décrites ci-après.

##### **Etape 1 : Préparation et lancement de la mission**

Cette étape vise, grâce à différents échanges avec le commanditaire, à identifier et collecter l'ensemble des données documentaires disponibles, ainsi qu'à définir les cibles prioritaires devant être interrogées dans le cadre de cette intervention.

L'étape de préparation permet également de cadrer l'intervention dans sa globalité et d'arrêter le support de questionnaire de l'étape 2.

##### **Etape 2 : Identification des acteurs, des opportunités de développement et des pistes d'actions**

Cette étape consiste tout d'abord en la réalisation d'une analyse et synthèse documentaire visant à :

- **Identifier les acteurs** positionnés sur la thématique Silver Economie, en priorité sur les deux marchés principaux

- B2B / B2C avec le maintien à domicile,
- B2B / B2B2C: EHPAD, foyers logements, unités de soins longues durées.

- **Etudier le positionnement des acteurs**, sachant que plusieurs marchés d'application sont possibles, rendant complexe la définition du chaîne de valeur dédiée

- **Mettre en lumière la dynamique du secteur** (principaux acteurs positionnés, tendances techniques, marchés associés).

Cette étape implique la réalisation d'une quarantaine d'entretiens auprès d'une sélection d'acteurs prescripteurs, d'acteurs du développement économique, d'entreprises clé visant à :

- Mettre en lumière et réaliser une **analyse des besoins et des attentes** des acteurs régionaux, et une synthèse des **atouts et faiblesses** de la situation actuelle.

- Proposer une ébauche de plan d'actions opérationnelles.

### **Etape 3 : Recommandations**

Cette étape consiste, en concertation avec la Maîtrise d'Ouvrage et le comité de pilotage, en la proposition de **pistes d'actions opérationnelles**, renseignant les leviers d'action publique pouvant être mise en œuvre pour accompagner le développement de ce secteur.

Le prestataire réalisera une analyse multicritères des actions qu'il proposera (notamment impacts macro-économiques).

Une réunion de présentation du plan d'actions sera organisée avec l'ensemble des acteurs sollicités avant validation par le comité de pilotage.

**Focus sur la méthodologie de l'étape 2** : Identification des acteurs, des opportunités de développement et des pistes d'actions

Le maître d'ouvrage mettra à disposition du prestataire les **sources bibliographiques** dont il dispose (en local : uniquement étude de Guadeloupe Formation sur la silver économie sous l'angle de l'emploi pour le secteur de la santé humaine et de l'action sociale).

**Le rapprochement des acteurs au niveau local** (entreprises et utilisateurs de produits/services aux entreprises/personnes, acteurs institutionnels), point central de la présente intervention, fait l'objet de la **proposition d'un guide d'entretien validé par le comité de pilotage**, et couvrant les thèmes suivants (non exhaustif, et ayant matière à évoluer selon la typologie de l'interlocuteur) :

- Une liste d'opérations réalisées sur le territoire relevant de la silver économie, secteur économique formel et informel,

- Une liste d'acteurs qui ont engagé ou développé une activité économique, en rapport avec la thématique. Le prestataire y portera autant d'informations qu'il jugera utile.
- Une appréciation qualitative de la situation : dynamisme économique des établissements identifiés, ancienneté, nombre d'emplois concernés, positionnement sur le marché (guadeloupéen, caribéen, voir international).
- Une première appréciation quantitative de la situation, poids de la silver économie dans l'économie de la Guadeloupe.
- Une identification des ressources locales mobilisables pour développer ces secteurs
- Une étude, de type benchmark, de retours d'expérience pertinents (reproductibilité au contexte guadeloupéen) nationaux ou internationaux. Les exemples portés par des territoires insulaires seront ainsi particulièrement intéressants.
- Une synthèse des atouts et faiblesses de la situation actuelle.
- Une synthèse des grands enjeux guadeloupéens.

En termes de besoins et difficultés :

- Attentes vis-à-vis des pouvoirs publics/des producteurs de biens ou services
- Eventuels points bloquants (structuration, gouvernance, visibilité et communication, finances, relation des acteurs entre eux, ...) et pistes d'action associées
- Intérêt des acteurs pour les actions du contrat de filière dont une démarche de type clustering / structuration de grappe d'entreprises et attentes associées

Cet état des lieux devra permettre au prestataire d'évaluer les opportunités, particulièrement en termes de marchés et d'emplois, liées au développement de ces démarches en Guadeloupe.

Au-delà des entretiens en face à face, Le prestataire organisera et animera des **ateliers de travail** en présence d'acteurs qu'il aura pu identifier en première phase, en accord avec le comité de pilotage.

Ces ateliers auront pour objectif :

- D'échanger autour de l'état des lieux réalisé en première phase;
- De permettre le dialogue entre acteurs afin de faire émerger des opportunités ;
- De bénéficier des expériences et savoir-faire de chacun ;
- D'identifier des freins au développement de la silver économie et de proposer de leviers adaptés.

Pour chaque atelier, le prestataire aura pour mission de préparer la logistique (ordre du jour, supports, invitations, compte-rendu) en relation avec le maître d'ouvrage.

Le prestataire devra proposer au moins 4 ateliers de travail thématiques (domaines d'application porteurs, problématiques principales...) dont le choix sera justifié par l'analyse de première phase.

## **5/ PILOTAGE DE L'ETUDE**

Le pilotage de l'étude sera assuré par un comité piloté par la DIECCTE et le SGAR.

## **6/ DUREE DE LA MISSION**

7 mois



## EXTRAIT DU REGLEMENT DE CONSULTATION

### **Analyse des candidatures et des offres**

#### Jugement des candidatures (1<sup>ère</sup> enveloppe intérieure)

La candidature sera appréciée, au stade de l'ouverture de la première enveloppe intérieure, **en fonction des capacités techniques** (références similaires, analyse de secteurs d'activité ou filières, ou connaissance du marché de la silver économie) **du candidat**.

#### Jugement des offres (2<sup>ème</sup> enveloppe intérieure)

Le maître d'ouvrage se réserve la possibilité de recourir à la négociation : elle sera menée avec l'ensemble des candidats ayant présenté une offre acceptable et compétitive au regard des critères suivants (note supérieure à 10/20).

Cette négociation sera menée par entretien téléphonique d'une heure maximum.

Le but de cette négociation est d'améliorer l'offre des candidats sur les deux critères suivants :

- Critère n°1 : Valeur technique : 60 % de la note finale
- Critère n°2 : Prix des prestations : 40 % de la note finale

Les candidats seront invités à négocier dans la semaine suivant la date limite de remise des offres par courriel, précisant les points de leur offre nécessitant une amélioration.

La date et l'heure de la négociation seront arrêtés en accord avec le candidat.

A l'issue de la négociation, le candidat sera invité à confirmer ses engagements par écrit (courriel) dans les 24 heures.

#### ➤ Critère n°1 : Valeur technique :

L'entreprise joindra, à l'appui de son offre, la note méthodologique précisant les 3 éléments suivants :

##### 1) Compréhension du besoin au regard du cahier des charges (sur 10 points)

Exceptionnel : 9-10 points

Très bon : 7-8 points

Bon : 5-6 points

Moyen : 3-4 points

Médiocre : 1-2 points

Insuffisant 0 point (offre déclarée non conforme)

##### 2) Les compétences professionnelles (affectées à l'étude - liste des personnes - CV) relatives à ce type d'étude (sur 10 points).

Exceptionnel : 9-10 points

Très bon : 7-8 points

Bon : 5-6 points  
Moyen : 3-4 points  
Médiocre : 1-2 points  
Insuffisant 0 point (offre déclarée non conforme)

*3) L'organisation prévue pour assurer les missions confiées, (le nombre de personnes et d'heures ainsi que les matériels spécifiques affectés à l'opération par étapes) et le planning mise en œuvre pour mener à bien la mission. (Sur 10 points)*

Exceptionnel : 9-10 points  
Très bon : 7-8 points  
Bon : 5-6 points  
Moyen : 3-4 points  
Médiocre : 1-2 points  
Insuffisant 0 point (offre déclarée non conforme)

Le total des 3 éléments donnera une note sur 30. Cette note sera ramenée à une note sur 10 à laquelle sera appliqué le coefficient de pondération de 60 %.

➤ Critère n°2 : Prix des prestations :

La formule de calcul de classement des offres est :

**(Montant de l'offre la plus basse X 10) / Offre analysée = note sur 10**

A cette note sera appliqué le coefficient de pondération de 40 %

Le classement des offres se fera ensuite sur l'addition des 2 notes obtenues pour chaque critère. A l'issue de l'analyse, les entreprises sont classées par ordre décroissant de valeur en fonction de la note finale obtenue.

### **Le prix des prestations**

Le prix doit être détaillé selon les prestations demandées dans le cahier des charges.