

PLATEFORME INFO SENIORS VAUD

UNE OFFRE D'INFORMATIONS DIVERSIFIÉE ET ACCESSIBLE POUR TOUS

Les seniors et leurs proches peuvent se sentir démunis lorsqu'ils se retrouvent confrontés à une situation nécessitant des conseils sur l'avancée en âge car il n'est pas toujours aisé de savoir où obtenir des réponses et orientations adaptées. Constatant leurs difficultés, Pro Senectute Vaud a décidé de développer en 2014 son point Info-seniors, créé en 1999. Ce service d'informations centralisé et gratuit représentait alors un point d'entrée unique vers toutes les prestations et organismes existants. Aucune offre de ce type n'existait dans le canton de Vaud. De 2015 à 2020, des centaines de demandes ont été traitées et répertoriées par le point Info-seniors. Dès lors, la possibilité pour le grand public d'avoir accès à cette base de données, comprenant des informations utiles, s'est imposée de fait, tout comme la contribution des partenaires du réseau santé-social Vaudois auprès de qui deux tiers des demandes reçues sont orientées. C'est donc sur cette base empirique que la plateforme internet Info Seniors Vaud a été élaborée. Lancée en fin d'année en 2020, elle comporte notamment cent-vingt types de questionnaires rattachés à six thématiques clés et rassemble vingt-six partenaires issus du réseau santé-social Vaudois.

Simple d'utilisation et gratuite, la plateforme Info seniors Vaud s'adresse donc à tous les seniors, proches et professionnels du domaine social et de la santé qui ne peuvent pas se déplacer. Les thématiques sont nombreuses et variées : elles concernent l'habitat et la sécurité, les assurances sociales, les questions juridiques, les actualités, les "bons plans", mais la plateforme comporte aussi un annuaire des institutions ou encore un agenda des événements.



**PRO
SENECTUTE**
PLUS FORIS ENSEMBLE

Pro Senectute Vaud (Suisse)
Membre depuis 2017

OBJECTIFS :

- Accueillir, informer et orienter les seniors Vaudois dès soixante ans et leurs proches pour toute question concernant la vie à la retraite et dans l'avancée en âge.
- Proposer une information fiable et utile ainsi que sur les ressources publiques ou associatives pertinentes.
- Offrir des informations sur l'actualité sociale, politique et juridique, un agenda des événements ainsi qu'une liste des bons plans.

PRATIQUE :

- Identifier les besoins et recenser les différentes questions.
- Définir le cadre général de collaboration avec les partenaires (établissement d'une Convention de collaboration).
- Établir un budget de recherche et de fonds.
- Rédiger les contenus.
- Mettre en page le site.
- Organiser une stratégie de promotion et de communication.

UNE PLATEFORME CO-CONSTRUITE DE MANIÈRE STRATÉGIQUE

Pour réaliser cette action, Pro Senectute Vaud a collaboré avec les partenaires contributeurs du réseau santé-social Vaudois, le Canton de Vaud, la Fondation Leenaards et la Loterie romande. Le coût du projet s'est élevé à 35 000 € et comprenait la conception, la réalisation et la promotion. Il a été financé par subvention publique et par des donations de fondations privées.

Si c'est Pro Senectute Vaud qui assure le pilotage, coordonne la plateforme et valide les propositions de publication envoyées par les autres partenaires du réseau santé-social vaudois, les partenaires contributeurs du réseau santé-social vaudois, après avoir signé une convention, peuvent publier sur la plateforme des actualités, événements, des « Bons plans », en lien avec les six thématiques définies. Le Canton de Vaud a soutenu financièrement le projet (coût de la plateforme), la Fondation Leenaards a donné un soutien plus large au dispositif intégré d'informations dans lequel s'inscrit la plateforme et la Loterie romande a participé à la promotion de la plateforme. D'autre part, toutes les personnes âgées qui ont pris contact avec le point Info-seniors depuis 2015, que ce soit sur place, par téléphone ou par mail ont contribué à définir les types d'informations utiles aux seniors Vaudois. Les questionnaires de la plateforme ainsi que les réponses et orientations proposées, ont été élaborés sur la base d'entretiens téléphoniques et courriels échangés avec les personnes âgées et leurs proches sur une période de cinq ans.

UN SYSTÈME AUTO-ÉVALUATEUR QUI ÉVOLUE EN CONTINU

Les objectifs fixés tant au niveau du contenu, de la forme (navigation simplifiée) que de la participation des partenaires-contributeurs ont été pleinement atteints et dans les délais impartis. La phase de promotion est cependant toujours en cours. Un premier bilan du projet sera effectué à la fin de l'année 2021. Pour développer le projet, l'objectif est de faire évoluer la plateforme avec une partie plus interactive et la participation des seniors. Des nouvelles rubriques sont aussi intégrées au fur et à mesure.

Des retours qualitatifs des partenaires, des seniors et des proches ont été enregistrés et ce notamment grâce au "feedback" régulier des partenaires contributeurs. La plateforme permet en effet d'évaluer l'action : l'option "statistiques en ligne" sur celle-ci indique le nombre de visiteurs, de pages vues, de thématiques téléchargées et de questions lues. D'autre part, la centralisation et l'accessibilité de l'information sont de réels points positifs.



APPEL À CONTRIBUTION

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