

RESOLI (RÉSEAUX SOLIDAIRES)

UNE PLATEFORME NUMÉRIQUE ATTRACTIVE ET INNOVANTE

Développée depuis 2015 par l'EPFL+ECAL Lab, en collaboration avec Pro Senectute Vaud, les seniors de cinq régions de Suisse romande et avec le soutien de la Fondation Leenaards, la plateforme Resoli est une nouvelle solution numérique visant à renforcer les liens sociaux des seniors au sein de leur commune (quartier, village). C'est aussi un travail de recherche et de collaboration qui a permis de développer des connaissances inédites sur l'implémentation de services numériques qui ne créent plus de clivages entre les générations.

La plateforme Resoli permet à ses membres d'organiser, en ligne, des activités qui auront lieu... dans la vraie vie ! L'objectif n'est donc pas de multiplier les interactions virtuelles, mais de favoriser les rencontres et les échanges réels entre personnes. La plateforme répond ainsi à un vrai besoin en termes de qualité de vie et de santé des aînés.

Le projet remplit une triple mission : il offre aux seniors un outil digital, utile et convivial leur permettant d'organiser, en toute confiance, des activités de proximité créatrices de lien social, leur facilite l'accès aux services numériques et soutient la recherche sur la perception des interactions en ligne pour tous. L'outil a été élaboré avec le concours de cinq communautés de seniors entre 2016 et 2017, puis mise en œuvre durant une phase test en 2018.

LES SENIORS : D'EXCELLENTS PARTENAIRES DE L'INNOVATION DIGITALE

Les seniors ont fait de nombreuses propositions et suggestions d'amélioration tout au long du processus de co-développement de la plateforme. Ils ont aussi permis de comprendre comment mieux concevoir des interfaces numériques réellement plus simples (nombre de boutons limités, aucune fonction cachée, animations, visibilité des contenus et de l'impact de chaque action).



Une plateforme numérique conçue pour et avec des seniors pour favoriser et simplifier l'organisation d'activités sociales de proximité.



L'interface est très simple, très claire, aucun élément n'est caché. La position systématique des fonctions facilite l'utilisation intuitive de l'outil.



PRO SENECTUTE

Pro Senectute Vaud

Ville Amie des Aînés depuis 2017

Pro Senectute Vaud (Suisse)

OBJECTIFS :

- Favoriser la vie sociale des seniors au sein de leur communauté locale.
- Proposer un outil numérique simple d'accès et d'utilisation pour organiser des activités de proximité.
- Sécuriser la communication au sein d'une communauté locale, auto-constituée.

PRATIQUE :

- Conception de l'outil numérique avec la participation active des seniors.
- Service intuitif et inclusif, adapté aux besoins et envies spécifiques des aînés actifs, mais aussi de portée intergénérationnelle.
- Fonctions de partages d'activités, calendrier, récits et photos.

Le résultat ? Un service intuitif et inclusif, adapté aux besoins et envies spécifiques des aînés actifs, mais qui reçoit aussi un bon accueil chez les jeunes de 18-25 ans. Le bilan du projet montre que le potentiel d'adoption des seniors atteint des scores aussi élevés qu'une bonne application auprès de plus jeunes générations, et que les seniors sont d'excellents partenaires de l'innovation numérique, en raison notamment de leurs exigences en matière de crédibilité, de sens et d'impact dans la vie réelle !

UN OUTIL SIMPLE ET UN ACCOMPAGNEMENT À CHAQUE ÉTAPE

Resoli n'est pas qu'une application, c'est un service humain. L'EPFL+ECAL Lab et Pro Senectute Vaud accompagnent à chaque étape de l'introduction de l'outil dans les communes, en offrant un conseil continu sur le numérique inclusif et en organisant des séances d'information à la population ainsi que la formation des responsables de communautés. A noter que pour les communes hors canton de Vaud, un autre service d'animation sociale peut être mobilisé. L'EPFL+ECAL Lab met également à disposition un service « *Helpdesk* » pour le support technique lié à l'utilisation de la plateforme et rencontre les représentants des communes pour échanger sur l'avancée du projet. L'objectif est aussi de développer les connaissances et savoirs sur la transformation digitale et la manière d'inclure les aînés dans ce processus complexe.

COMMENT FONCTIONNE LA PLATEFORME ?

Resoli est une application accessible en ligne, sur ordinateur, smartphone ou tablette. Elle fonctionne par « communautés » de membres (quartier, village) et se fonde sur les principes d'organisation réels des communautés locales. Tout nouvel utilisateur doit postuler auprès de la communauté qui lui est proche pour avoir accès aux informations. Il ne s'agit donc pas d'une plateforme de diffusion universelle comme Facebook ou d'autres réseaux sociaux, puisque chaque communauté maîtrise totalement les droits d'accès, les contenus diffusés et leur visibilité.

Les membres utilisent leurs vrais noms et coordonnées et gèrent les événements de manière autonome, en toute simplicité et confiance.

Chaque communauté attribue librement 3 types de statuts d'utilisateurs (rôles) sur la plateforme :

- Le **Responsable de Communauté** est chargé de vérifier la véracité des informations des nouveaux membres qui postulent au sein de la communauté. Il est à disposition pour aider les utilisateurs à l'apprivoiser en cas de besoin et leur donne, si nécessaire, le rôle d'organisateur d'activités.

- L'**Organisateur d'Activité** peut publier et gérer ses événements, prendre contact avec les membres pour leur donner des informations supplémentaires sur les activités et publier des récits et des photos.

- Le **Membre** peut consulter les événements et s'inscrire à ceux qui l'intéressent. Chaque membre peut publier des photos et récits des activités effectuées s'il le souhaite.

Les activités organisées par les communautés se trouvent au cœur de Resoli puisque tout le contenu présent sur la plateforme se rapporte à des événements concrets. L'application est construite autour de 4 sections : **Activités, Calendrier, Entraide et Photos**

Les deux premières — **Activités et Calendrier** — permettent aux utilisateurs de s'informer sur les occasions de rencontre à venir et en facilitent l'organisation. Chaque activité se présente sous la forme d'une petite carte qui contient un descriptif et des informations sur le lieu de rencontre, les horaires, le coût et la personne de contact. L'ensemble des activités proposées par une communauté peut être visualisé par thématiques ou sous forme de calendrier. Les participants peuvent directement s'inscrire sur Resoli pour participer à un événement.

La section **Entraide** donne la possibilité de publier des offres d'entraide, regroupées par thématiques. Les demandes sont quant à elles adressées directement aux personnes offrant leur aide sans être diffusées publiquement sur la plateforme.

La section **Photos** permet aux habitants de valoriser les activités passées en partageant des clichés et des commentaires.

Site de présentation : <https://www.info-resoli.ch/>

APPEL À CONTRIBUTION

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

