

Plateforme Info Seniors Vaud: comment faciliter l'accès des seniors à l'information ?

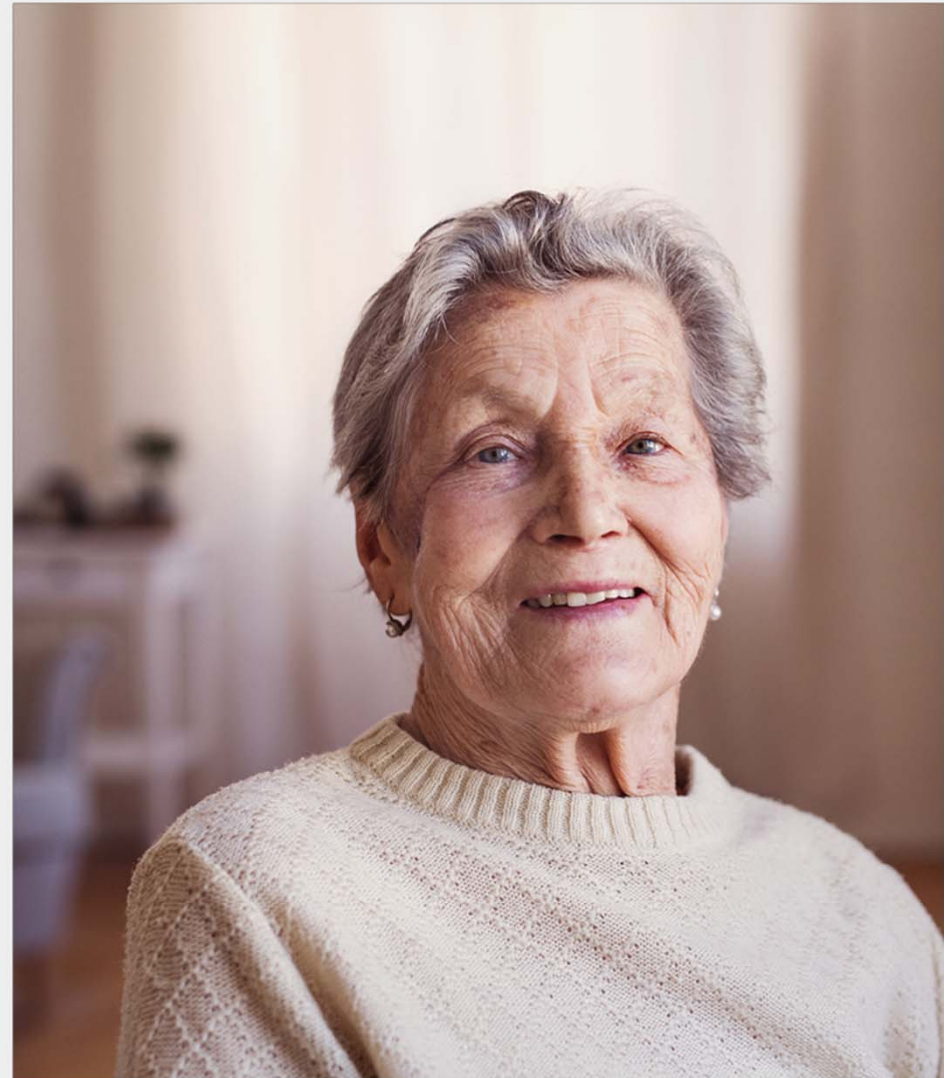
Une plateforme en ligne
www.infoseniorsvaud.ch

Digital seniors
28 octobre 2020

Point Info-seniors Origine du projet

En 2014, création d'un guichet d'entrée centralisé pour répondre aux questions des seniors à la retraite, par téléphone, e-mail ou sur place :

le Point Info-seniors de Pro Senectute Vaud



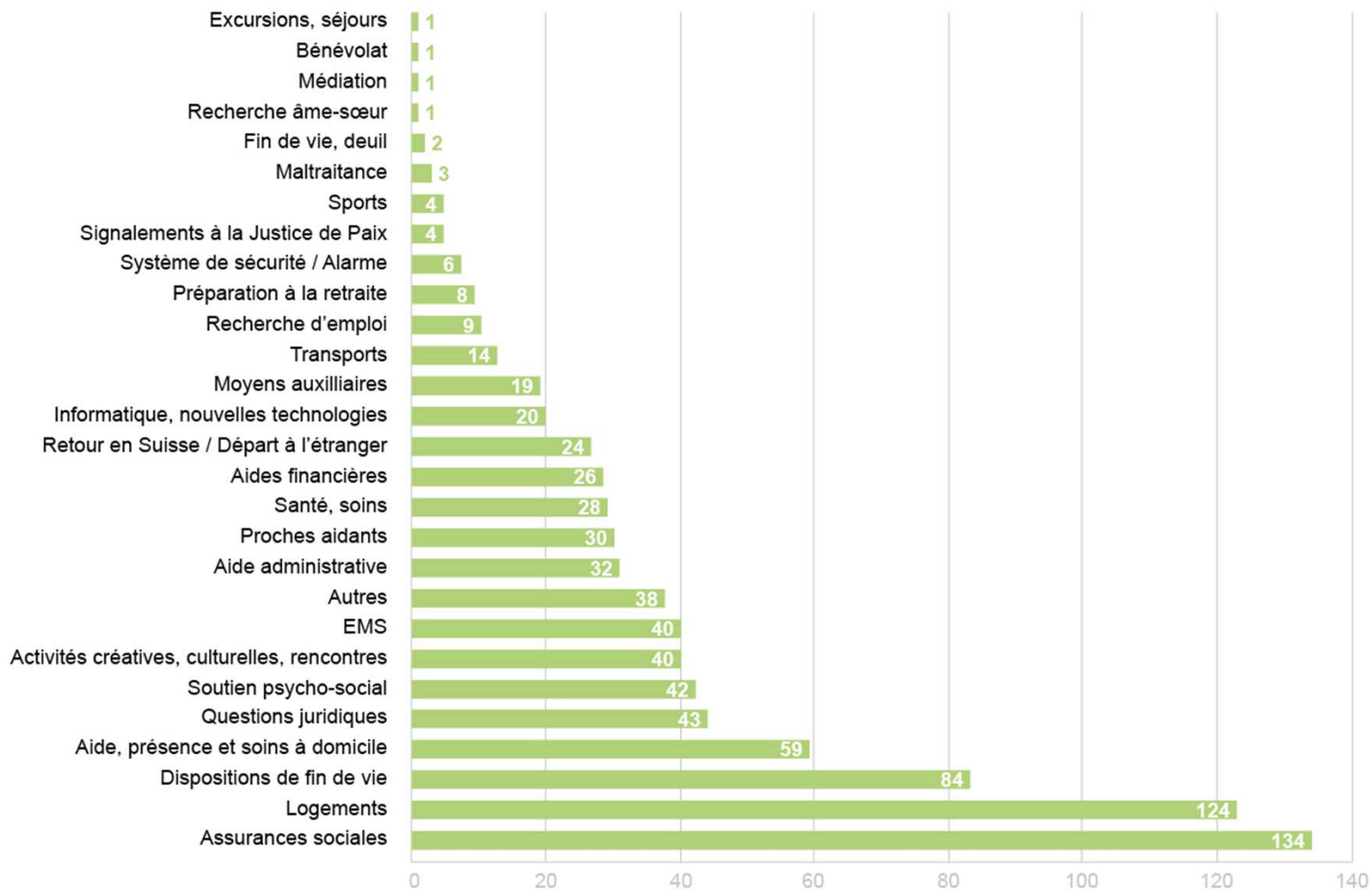
Pour qui, comment, où?

- **Public**
Personnes retraitées et leurs proches
- **Région**
Canton de Vaud
- **Ligne téléphonique** 021/ 641 70 70
- **email:** info@infoseniorsvaud.ch
- **Bureau:** Espace Riponne, 1005
Lausanne
- **Horaires**
Lundi, mardi et jeudi



2019: 837 demandes

6 domaines clés mis en évidence



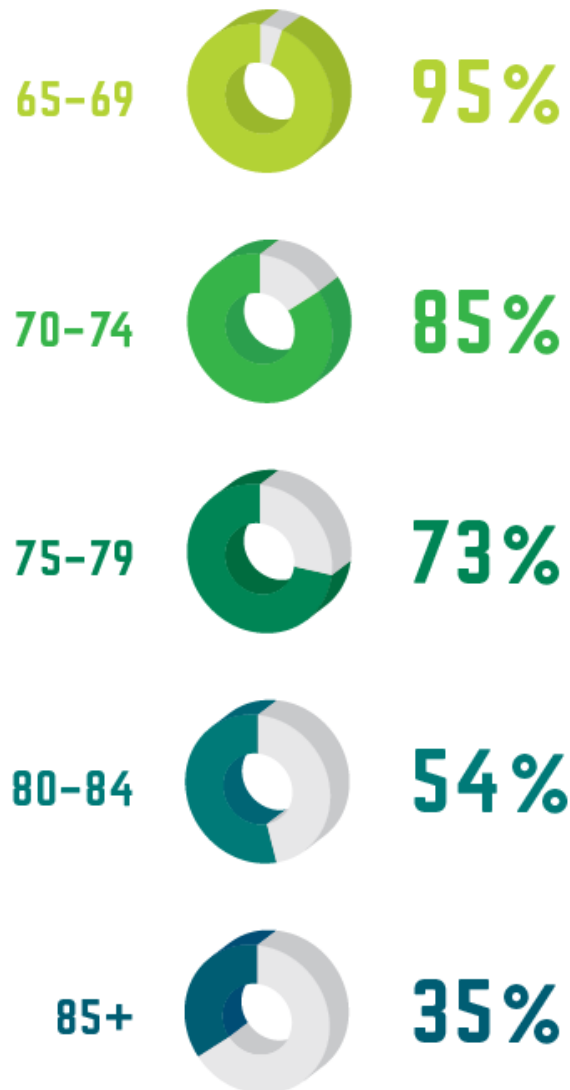
Constats en 2019

- Des centaines d'informations et de questions-réponses (FAQ) compilées au fil des ans, mais pas d'accès pour le grand public.
- Deux tiers des demandes du PIS réorientées à l'externe, mais pas de visibilité du réseau santé-social vaudois.
- Pas d'accès rapide et 7/7 jours à l'information, via un portail Internet, pour les seniors, les proches, l'entourage et les professionnels connectés.

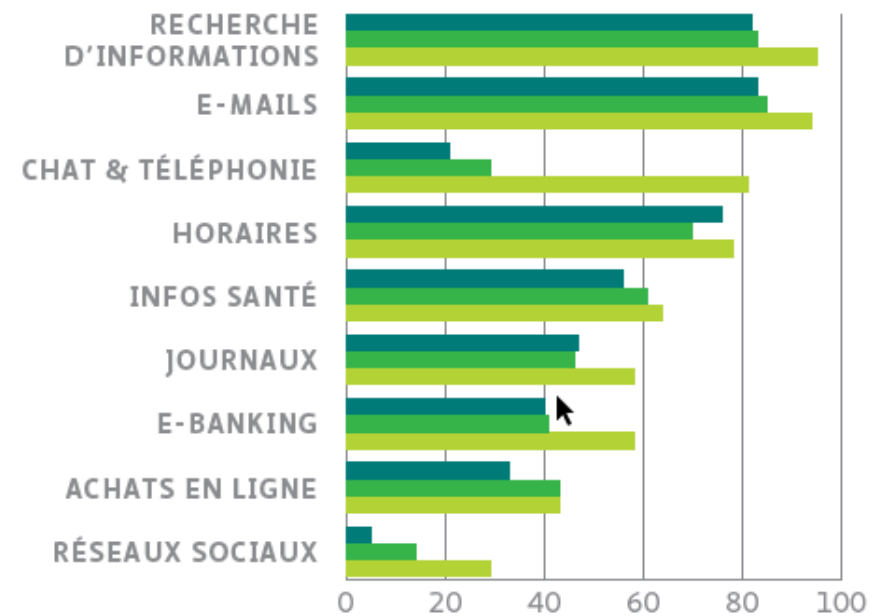


L'ÂGE DES INTERNAUTES

Pour les « jeunes » seniors, l'utilisation d'Internet est devenue une évidence.



LES APPLICATIONS INTERNET LES PLUS UTILISÉES EN 2010, 2015 ET 2020



Objectifs visés

- Faciliter l'accès des seniors à l'information dans le domaine du social et de la santé grâce à la création d'une plateforme internet.
- Permettre aux partenaires contributeurs de publier facilement des contenus pour le public-cible.

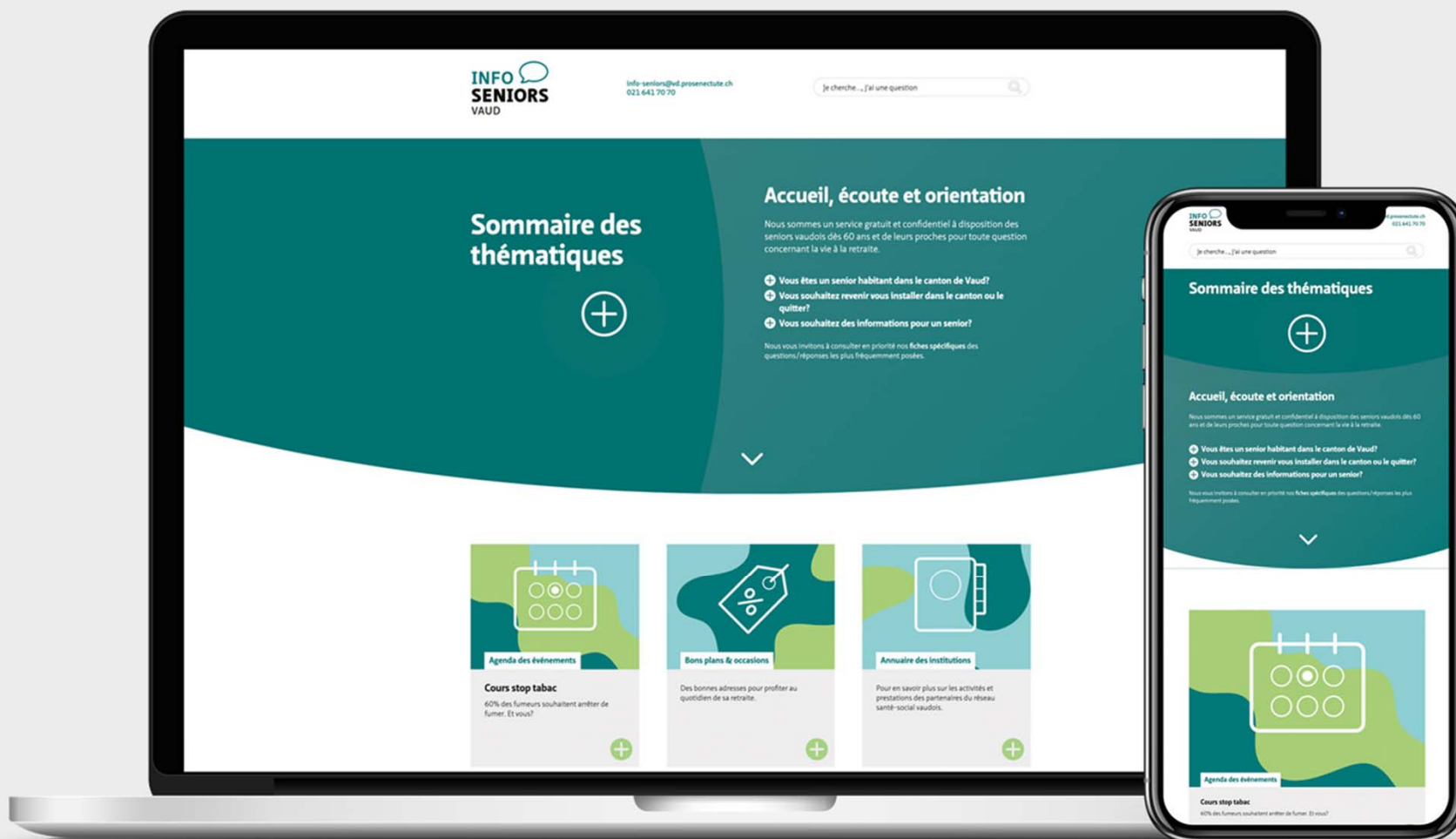


Caractéristiques de la plateforme

- Gratuite
- Pas d'inscription nécessaire
- Simple et intuitive
- Ergonomie et navigation simplifiée
- Lecture adaptée pour tous les écrans
- Information régulièrement actualisée
- Hiérarchisation des contenus pour un bon référencement.
- Distinction entre contenu de base (permanent) et temporaire.
- Prévoir de nouvelles fonctionnalités à terme → interactions avec les visiteurs.

Innovation 2020

[Ici](#)



Evaluation et suivi

- Tests et sondage auprès des partenaires contributeurs et du public cible :
 - version bêta soumise aux partenaires contributeurs
 - sondage auprès des seniors
- Temps d'observation (monitoring) pour comprendre le comportement des visiteurs : ajustements et développement de nouvelles fonctionnalités

Sondage auprès du public-cible

Vous êtes	Votre âge	1. Trouvez-vous que la navigation sur la plateforme est facile et agréable ?	2. Trouvez-vous facilement l'information recherchée ?	3. Les informations sont-elles claires et compréhensibles ?	4. Les informations vous semblent-elles utiles ?	Commentaires et suggestions d'améliorations:
Femme	71	Non	Non	Non	Oui	les dessins méritent mieux, et pourraient être plus clairs (et moins tristounets!) il y a aussi trop d'informations (bien que nécessaires!)
Femme	29	Oui	Oui	Oui	Oui	:)
Homme	71 ans	Oui	Oui	Oui	Oui	Je trouve cette plateforme intéressante.
Homme	75	Oui	Oui	Oui	Oui	Pensez aussi que tout le monde ne parle pas français. Traduire, si possible. La Suisse ne s'arrête pas à la Sarine et aux Alpes, elle compte beaucoup de seniors d'autres langues maternelles. A envisager lors de la prochaine révision. Bravo.
Femme	73 ans	Oui	Oui	Oui	Oui	Pour moi tout est parfait. Je ne vois pas ce qui pourrait être amélioré.
Femme	65 ans	Oui	Oui	Oui	Oui	La définition des logements protégés me semble un peu compliquée.
Femme	75 ans	Non	Non	Non	Oui	Des indications faites par une nouvelle génération peut difficilement se mettre au diapason des personnes qui n'ont pas vécu avec l'informatique et Internet. Souvent je trouve que cela manque de simplicité ! Faire attention aux trop nombreux cheminements pour donner une explication.... Merci !
Femme	71 ans	Oui	Oui	Oui	Oui	C'est à force d'utiliser cette plateforme qu'elle pourra se nourrir et peut-être ouvrir d'autres thématiques, voire développer une rubrique blog ou échanges ou expériences vécues ...
Femme	84 ans	Oui	Oui	Oui	Oui	Pas de commentaires

Accompagner l'information

- Promotion auprès des partenaires et des professionnels (médecins, podologues, etc)

- Création de réseaux d'information dans les communes, via des points Info-seniors citoyens



Synthèse des bonnes pratiques

- Partir des observations et expériences sur le terrain (PIS depuis 2014)
- Collaborer avec d'autres partenaires
- Bien choisir son agence de communication
- Prévoir un temps :
 - pour tester à l'interne, avec les partenaires et les seniors
 - Pour ajuster certaines fonctionnalités après son lancement
- Accompagner l'information numérique

Lancement de la plateforme

novembre 2020

www.infoseniorsvaud.ch