



Le Réseau APA s'associe à Facilien pour organiser et numériser le Plan Canicule, activé par le Réseau APA et les équipes de bénévoles.

Numérisation d'un processus historique, via la plateforme numérique Apalien, pour le Réseau APA

Apalien est la plateforme numérique mis en place au Réseau APA pour **développer des services numériques** et surtout **créer des communautés d'entraide**.

En mai 2020, Facilien a numérisé le Plan Canicule sur Apalien. Cette initiative est le prolongement de l'action e-plateforme du cœur, initiée durant la crise du Covid-19, qui a réuni 560 bénévoles pour téléphoner, une à deux fois par semaine, aux personnes isolées privées de visites d'auxiliaires de vie.

L'intérêt d'un pareil programme de numérisation du Plan Canicule, en format Living Lab, aussi bien pour le Réseau APA que pour Facilien, est de développer : un **réel service**, un **référentiel**, un **centre de compétence** et des **cas d'usages**.

Aussi, Facilien a mis ses **compétences organisationnelles** et **managériales** au profit du Réseau APA pour saisir toute l'essence du Plan Canicule, afin de pouvoir **proposer le meilleur dispositif en moins de 2 mois !**

Facilien a alors **formé les bénévoles** en visio-conférence et a également **créé des tutoriels vidéos** concernant l'ensemble de l'organisation et les informations nécessaires au bon déroulement du processus.

Grâce à la numérisation du projet, le Réseau APA a pu dispenser 8 des 9 salariés mobilisés habituellement lors du plan canicule : un **véritable gain de temps et d'énergie** dans cette période déjà si particulière.

L'activité des bénévoles, après le déclenchement par le Préfet de l'épisode caniculaire, s'est déroulé du lundi 10 au jeudi 13 août 2020 (inclus). **3613 appels** ont été passés sur 4 jours, auprès de **1980 bénéficiaires fragiles**, par **45 bénévoles dont 9 salariés du Réseau APA**.

La mise en place d'un nouveau modèle de gestion de Plan Canicule pour 2020 a été riche d'enseignements. Il a mis en évidence la capacité de Facilien, et de la plateforme Hakisa, à produire des **systèmes permettant de communiquer**, efficacement et rapidement, pour **mettre en action des communautés** (ici des bénévoles et des salariés).

Le modèle est **réplicable et adaptable** à d'autres cas d'usage. Il montre également la possibilité de créer des organisations collaboratives et basées sur les interactions de tous ses membres.



En 2020, nous avons fait un grand pas et sommes précurseur dans la gestion de crise sanitaire sous la forme numérique grâce à Facilien ! Bénévoles comme salariés ont été des pionniers et le plan canicule c'est bien déroulée grâce à leur pugnacité et leur envie de participer.

Catherine Breysach, Responsable du Bénévolat, Réseau APA

Bravo à tous ceux qui ont organisé et encadré le plan canicule cette année, c'était vraiment bien fait ! La canicule est une période compliquée pour nos aînés, mais c'est une belle aventure humaine et cela fait plaisir de savoir qu'ils vont bien. Par ailleurs, j'ai eu de nombreux retours positifs sur les interventions de nos équipes terrains, merci de prendre soin de nos bénéficiaires.

Manon Jaworek, Chargée de Mission et Bénévole, Réseau APA

Merci pour la réactivité de l'équipe pour toutes les réponses aux questions. C'était une expérience très enrichissante !

Robin Saada, Bénévole

La crise sanitaire actuelle nous révèle de manière flagrante le besoin de développer des services numériques activables rapidement pour atténuer les impacts sur nos concitoyens les plus fragiles et c'est ce que nous avons fait avec l'appui de la Grand Région Est et du Réseau APA.

Eric Gehl, Président du Directoire, Facilien



La mise en place du plan canicule 2020 pour le Réseau APA a permis à Facilien de mettre en œuvre ses compétences en organisation, en formation, intégration d'outils numériques et support opérationnel dans un mode de gestion de crise. L'échange collaboratif au sein de l'espace numérique APALIEN a très bien fonctionné grâce à l'implication de tous !

Bertrand Muller, Directeur des Opérations, Facilien

Réseau APA 
La Solidarité en +

Réseau associatif non lucratif de l'Economie Sociale et Solidaire, il intervient dans les champs social, médico-social et sanitaire.

Dans une logique d'intérêt général, le Réseau APA agit au service de l'ensemble de la population, sans discrimination liée au lieu d'habitation, aux revenus ou à la culture des bénéficiaires.

Le Réseau APA c'est 5150 professionnels, 1005 bénévoles, 45000 bénéficiaires chaque année, 72 ans d'expérience.

 **facilien**

Fondée en 2014, la société Facilien s'est donné pour mission de mettre les nouvelles technologies au service du bien-vieillir et du médico-social. Pour cela, Facilien accompagne les professionnels dans la digitalisation de leurs métiers et services.

Acteur de la Silver Economy, Facilien a pour objectif de contribuer à créer toutes les conditions nécessaires à ce que les personnes d'un territoire fragilisé puissent bénéficier d'aide, de soutien et de services, dans leur parcours de vie ou de santé.