

1-1-3 Développer et promouvoir des outils de communication adaptés

Éléments de diagnostic

LES CONSTATS

- Insuffisance d'échanges d'information avec les partenaires
- Manque de visibilité et lisibilité de l'information
- Multiples portes d'entrée et d'interlocuteurs
- Multiplicité, doublonnage et éparpillement des initiatives portées soit par le conseil départemental soit par les partenaires: absence d'une coordination générale
- Méconnaissance des actions et dispositifs portés par la Maison départementale de l'Autonomie (MDA)
- Méconnaissance ou connaissance partielle de la plate-forme Vivre Autonome 41

LES ENJEUX

- Apporter une information accessible et claire aux usagers et aux partenaires
- Rendre compréhensible l'organisation de la Maison départementale de l'Autonomie et les dispositifs qu'elle porte
- Simplifier nos modalités de saisine pour les partenaires et les usagers en mettant en place un véritable guichet unique
- Améliorer l'orientation et la prise en charge des usagers

Description de l'action

1

Promouvoir Vivre Autonome 41

QUOI

- Promouvoir la plate-forme Vivre Autonome 41 (plateforme d'information, de conseil et d'orientation) comme porte d'entrée unique de la politique de l'autonomie menée par le Département de Loir-et-Cher.

COMMENT

- Simplifier l'accès avec un guichet unique : un seul numéro et une seule adresse mail (une seule boîte mail fonctionnelle) pour tous (usagers comme partenaires)
- Faire évoluer la dénomination du dispositif pour une meilleure identification de ses missions que sont l'information, le conseil et l'orientation et l'évaluation.
- Adapter les moyens techniques :
 - > Un standard téléphonique avec un message d'annonce à option pour une pré-orientation
 - > Une plateforme de réponse téléphonique (moyens humains et formations)
 - > Une information annuelle diffusée à toutes les structures accueillant du public et à insérer dans les bulletins municipaux
 - > Un événement autour des 10 ans de Vivre autonome 41
 - > Une campagne de presse annuelle en lien avec la Direction de la Communication

2

Faire évoluer la page internet de Vivre Autonome 41

QUOI

- Repenser l'ergonomie de la page internet de Vivre Autonome 41 : simplicité, efficacité, efficacité et satisfaction

COMMENT

- Créer une page d'accueil claire, simple et précise avec un accès dissocié usagers/partenaires
- Assurer la gestion de cette page internet par la plate-forme Vivre Autonome 41 (mise en ligne et mise à jour des informations)
- Rendre les menus accessibles et intuitifs avec une certification accessiweb pour un accès rapide à l'information (3 clics)

3

Développer des outils de communication

QUOI

- Développer de nouveaux outils en lien avec la Direction de la communication

COMMENT

- Créer des plaquettes d'information, des flyers sur les missions de la plate-forme Vivre Autonome 41 à diffuser chez les professionnels de santé
- Créer une newsletter périodique avec mise en place d'un comité de rédaction
- Diffuser des articles réguliers dans la presse locale (thématiques personnes âgées/personnes en situation de handicap)
- Instaurer des cafés à thème sur l'autonomie
- Mettre en place et diffuser un organigramme fonctionnel
- Acheter des spots publicitaires (Nouvelle République, France 3...)
- Développer et diffuser le kit « *qui contacter* »

4

Développer les services en ligne

QUOI

- Un département connecté au côté de ses personnes âgées et personnes en situation de handicap : développer et promouvoir les e-services

COMMENT

- Mettre en ligne le dossier de demande d'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)
- Conduire des actions de communication, à visée didactiques, ciblées sur nos outils, en fonction des publics en lien avec la Direction de la Communication du conseil départemental
- Accompagner les partenaires dans l'utilisation des outils mis à leur disposition (notamment par le biais des cafés autonomie)
- Mettre en place des bornes d'accès téléservices, à la fois dans l'espace d'accueil de la Maison Départementale de l'Autonomie, avec un accompagnement dédié, mais également sur les territoires
- Faire vivre l'outil VIA-TRAJECTOIRE personnes âgées en accompagnant les établissements et partenaires dans son utilisation
- Faire vivre l'outil VIA-TRAJECTOIRE personnes en situation de handicap en poursuivant son déploiement avec la mise en place du module usager
- Mettre en place des télé-rendez-vous dans les zones rurales
- Installer des bornes informatiques pour permettre le dépôt et le suivi des demandes personnes âgées et personnes en situation de handicap (en lien avec les maisons France services).
- Porter à la connaissance du public les dispositifs en ligne (Maison Départementale des Personnes Handicapées, Job41, ACCEO...)



Public(s) visé(s)

Tous les Loirs-et-cheriens concernés par la perte d'autonomie : personnes âgées, personnes en situation de handicap, les proches aidants, les professionnels.



Liens avec d'autres schémas ou plans et/ou autres réglementations

- Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public 2017-2022
- Circulaire n° 6094 du 1^{er} ministre du 1^{er} juillet 2019 relative à la création de France Service
- Actions menées dans le cadre des Contrats locaux de santé (déclinaison au plan local du Plan Régional de Santé 2)
- Schéma Enfance et Famille 2018-2023
- Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté – octobre 2018



Bénéfices attendus

- Simplification et proximité pour les usagers et les partenaires
- Développement de l'offre d'ateliers pour les personnes âgées et personnes en situation de handicap.
- Une plus large participation des personnes âgées et personnes en situation de handicap à des ateliers ou à des formations
- Accès plus facile et sécurisant au numérique des publics en perte d'autonomie
- Aide dans l'orientation et l'accompagnement des usagers
- Meilleur service public rendu



Points de vigilance

- L'implication des Directions « supports » (Communication, Direction déléguée à la transformation numérique)
- Les moyens humains dédiés et moyens techniques adaptés

PILOTAGE DE L'ACTION	
<p>COORDINATEURS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direction de la Communication du conseil départemental, • Direction déléguée à la transformation numérique, • Direction Générale Adjointe des Solidarités, • Maison Départementale de l'Autonomie (MDA) • Les élus du Département 	<p>CONTRIBUTEURS INTERNES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maisons Départementales de la Cohésion Sociale <p>CONTRIBUTEURS EXTERNES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tous les points d'accueil du public : Caisse d'Allocations Familiales (CAF), Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), Mairies, maisons France Services... • Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DCSPP), • Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) etc.

CALENDRIER PRÉVISIONNEL				
2021	2022	2023	2024	2025
X	X	X	X	X



Indicateurs du suivi / outils de mesure

- Élaboration d'un rapport d'activité de la plate-forme VA 41 (Enquête qualitative auprès de l'utilisateur (nouvelle ergonomie du site internet, nouvelles fonctionnalités...))