INNOVER A LA ROSERAIE – ATELIER DU 09/05/2019

Titre : Quels outils de diffusion de l'information aux « premiers accueils » (info flash, newsletter…) ? Animateur : Annie PINEAU, coordonnatrice Pôle Territorial

<table>
<tr><td>Quelle est la problématique rencontrée ?</td><td>Absence de réseau de diffusion constitué. A qui adresser les informations ? Selon quelle périodicité ?
Absence d'outils de communication. Devons-nous en « charter » un ?
Quelles informations diffuser aux « premiers accueils » pour faciliter l'accueil/l'accompagnement/l'orientation des publics qu'ils accueillent ? Attention à tenir compte des mutations d'agents et d'une actualité qui va très vite</td></tr>
<tr><td>Quels sont les publics concernés ?</td><td>- Professionnels/bénévoles des institutions/associations
- Public ciblé des partenaires : les plus éloignés de l'offre de services publics ; ceux qui cumulent toutes les circonstances aggravantes
- Associations/institutions impliquées dans « l'aller vers »
-</td></tr>
<tr><td>Quel est ou quels sont le(s) service(s) public(s) pilote(s) ?</td><td>Tous les partenaires</td></tr>
<tr><td>Quels pourraient être les services publics contributeurs ?</td><td>Tous les partenaires</td></tr>
<tr><td>Quels sont les outils/moyens/procédures... existants ?</td><td></td></tr>
<tr><td>Quelles pourraient être les actions à engager ?

Quel rapport au numérique ?</td><td>- Conforter chaque partenaire sur son secteur d'activité et son public cible (ex : Espace du Bien Vieillir Robert Robin pour les séniors) --> reconnaissance du niveau d'expertise
- Outiller les « premiers accueils » pour faciliter l'orientation des publics vers les experts --> faciliter le 1er niveau d'information ; une perspective : lien avec les Assistantes Administratives de la Maison Départementale des Solidarités (fiches contact)
- Professionnaliser les fonctions d'accueil
- Traduire en anglais les supports pour toucher le plus grand nombre d'usagers, immigrés, ne maîtrisant pas le français
- Développer un « super » service du quartier qui recense l'ensemble de l'information mise ensuite à la disposition des partenaires à l'image de l'A.I.O. de R Robin avec des agents d'accueil et un coordinateur de l'A.I.O.
- Organiser des visites de sites pour favoriser la connaissance des lieux et de l'offre de services, l'interconnaissance des acteurs...
- Organiser des séances « Vis mon job » du type de l'action menée CCAS/Conseil départemental avec ½ journée pour prendre connaissance des pratiques et en échanger (très bons retours des agents)
- Lancer des immersions virtuelles augmentées (ex : actions pilotées par l'ALDev – découverte des métiers de la Roseraie, simulation d'un entretien d'embauche...)

Plan national pour un numérique inclusif</td></tr>
<tr><td>Quel pourrait être le phasage 2019/2020 :
- Etude de faisabilité
- Opérationnalité
- Evaluation</td><td>
<table>
<tr><th>Juin</th><th>Juillet</th><th>Août</th><th>Sept.</th><th>Oct.</th><th>Nov.</th><th>Déc.</th><th>Janvier</th><th>Février</th><th>Mars</th><th>Avril</th><th>Mai</th><th>Juin</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>