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

Titre : Comment accompagner les publics sur « Viatrajectoire » Animateur : Laurent THIBAULT Directeur de l'Espace du Bien Vieillir Robert Robin

Quelle est la problématique rencontrée ?	Un exemple, l'accompagnement aux démarches dématérialisées : Viatrajectoire - Un caractère obligatoire - Un accompagnement en local (nécessité de se déplacer) alors que l'accès aux services d'aide sont plutôt centralisés (ex : les impôts) - Des démarches en « silo » : tous les acteurs, dans tous les secteurs, se retrouvent avec la même problématique : orienter mais pas réaliser pour le compte de la personne Comment ne pas faire à la place de l'usager ? Comment éviter la dépendance accrue ? Comment contrer l'agressivité des publics liée au caractère obligatoire des e-démarches ? Comment résoudre ensemble une problématique commune ?
Quels sont les publics concernés ?	Personnes âgées, aidants
Quel est ou quels sont le(s) service(s) public(s) pilote(s) ?	CLIC, CD49 et ARS
Quels pourraient être les services publics contributeurs ?	CHU, médecins traitants, mandataires (tuteurs...)
Quels sont les outils/moyens/procédures... existants ?	- Informations par les établissements - Plaquette sur la procédure d'inscription - Accompagnement par le CLIC - Chargé de mission CD49 (fin de mission en juin 2019)
Quelles pourraient être les actions à engager ? Quel rapport au numérique ?	- Décentraliser/déconcentrer les services dans les territoires --> favoriser l'accès - Repérer les situations de non-recours et faciliter par des personnes ressources /relais l'accès aux services (ex : équipe citoyenne, café démarches...) - Définir les missions des agents et leur périmètre d'intervention (de l'accueil à l'accompagnement, à la réalisation du dossier) - Réaliser un benchmark sur d'autres territoires qui ont expérimenté (retours d'expériences, échanges de pratiques) - Elaborer sur le territoire Roseraie un plan « accès au numérique », mobilisant l'ensemble des acteurs (publics, associatifs)
Quel pourrait être le phasage 2019/2020 : - Etude de faisabilité - Opérationnalité - Evaluation	

Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin