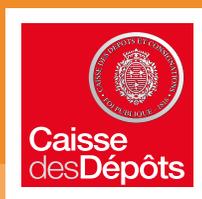
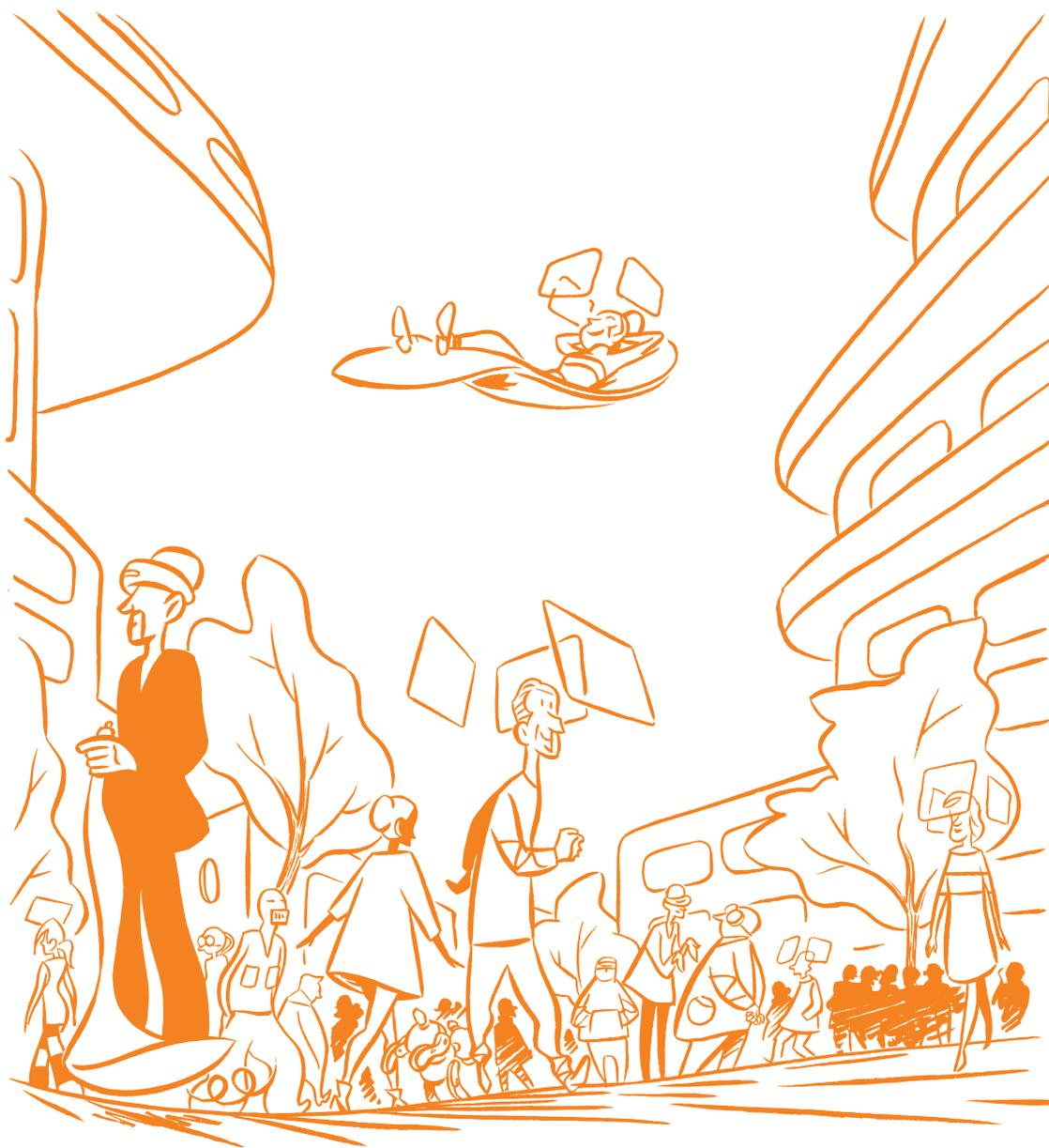




Un portail de services pour les seniors : guide de mise en œuvre pour les collectivités





Un portail de services pour les seniors :

guide de mise en œuvre pour les collectivités

En France comme en Europe et dans beaucoup de pays du monde, le vieillissement de la population représente d'ores et déjà un enjeu sociétal majeur, et ce phénomène va s'amplifier au cours des prochaines décennies. Vue sous un jour positif, cette évolution démographique se traduit d'abord par une augmentation de l'espérance de vie en bonne santé, sans incapacité. Et, si le vieillissement de la population est un défi pour le marché de l'emploi, les systèmes sociaux et de santé, c'est aussi une opportunité économique et sociale en termes d'aménagement du territoire et de développement de services répondant aux besoins des seniors.

Les collectivités territoriales sont au cœur de la mise en œuvre des politiques publiques concourant à répondre aux défis du vieillissement et au maintien de l'autonomie, dans des domaines aussi divers que le logement, les transports, les loisirs, les services à domicile, la santé... Pour cela, les acteurs publics s'emploient à mieux connaître les besoins des seniors afin de créer de nouveaux services contribuant à améliorer leur qualité de vie et d'apporter un soutien aux aidants naturels. À cette fin, ils s'attachent à lever les cloisonnements institutionnels et à organiser le réseau des professionnels indispensables à la mise en œuvre de ces services.

Pour devenir acteur de la vie locale, bénéficier des services qui lui sont offerts et connaître ses droits, l'usager-citoyen doit pouvoir accéder facilement aux informations fournies par de nombreuses institutions, nationales et locales. Les collectivités territoriales, par leur connaissance des spécificités locales, sont à même de guider les seniors dans leur accès à l'information et aux services publics.

Dans son rôle de soutien au développement de services publics numériques, la Caisse des Dépôts a initié en janvier 2007 le projet de portail territorial e-Seniors, en accord avec le ministère délégué aux Personnes âgées, après avoir fait le constat que l'information disponible sur Internet pour les personnes âgées restait extrêmement dispersée, mêlée à des masses de données disparates et par conséquent d'un accès difficile.

L'objectif de ce projet est d'améliorer l'insertion des seniors dans la vie locale, de leur faciliter l'accès aux services publics, médico-sociaux et sanitaires, de leur simplifier les démarches administratives, et ainsi de contribuer à leur autonomie. Il remplit, de ce fait, les quatre fonctions suivantes : informer les citoyens en leur livrant une information

publique actualisée, soutenir les agents en charge de l'information des seniors (agents des mairies, des Clic...), coordonner les acteurs concourant à l'accompagnement du vieillissement dans les territoires, contribuer à la gestion de la relation avec les citoyens. De par ses objectifs, ce projet s'insérait naturellement dans l'axe « se mobiliser pour un enjeu de société » du Plan Alzheimer 2008-2012. Il a été inscrit dans la 35e mesure de ce plan.

La réalisation du portail e-Seniors est le fruit de partenariats actifs tant au niveau national, avec la Documentation française et l'Agence nationale des services à la personne, qu'au niveau local. Dans une première phase, les Départements de la Manche et de l'Oise et la communauté urbaine de Dunkerque ont contribué à la définition des contenus du portail. Dans une deuxième phase, le Département de la Manche a expérimenté le site pilote développé et a ainsi participé à son évolution.

La Caisse des Dépôts et le Conseil général de la Manche mettent le fruit de leurs travaux à la disposition de toutes les collectivités qui souhaiteraient proposer ce type de services à leurs administrés en publiant un guide pour la mise en œuvre d'un portail territorial d'information au service des seniors et en donnant accès à l'ensemble des données (arborescences, contenus, liens et images) produit lors de la mise en ligne du portail seniors.manche.fr et regroupé sous forme d'un jeu de données (un Dataset).

Ce guide s'attache à répondre aux questions que se posent les acteurs publics lors de la réalisation d'un portail d'information dédié aux seniors, en exposant la méthodologie, le mode d'élaboration des contenus et les conditions d'expérimentation du portail. En présentant la démarche globale du portail et les bénéfices pour les territoires et leurs habitants, nous souhaitons inciter d'autres collectivités à se saisir de cette expérience pour réaliser leur propre portail dédié aux seniors.

Jean François Le Grand
Président du conseil général de la Manche

Gilles Seigle
Directeur du Développement territorial et du réseau
Caisse des Dépôts

Mise en oeuvre d'un portail territorial d'information au service des seniors	6
Le vieillissement : un enjeu pour les territoires	6
Un guide pour toutes les collectivités	6
La construction d'un portail d'information dédié aux seniors	8
Les besoins exprimés et l'offre existante.	8
Les enjeux d'un portail d'information pour les seniors et leurs aidants	8
Les avantages et inconvénients d'internet pour les seniors	9
Les attentes vis-à-vis d'un site dédié seniors.	10
Les contenus souhaités	11
L'offre d'information existante	11
La valeur d'usage d'un portail seniors	13
Pour les territoires	13
Pour les collectivités publiques.	13
Pour les seniors et leur entourage	14
Pour les professionnels.	15

Les conditions de mise en œuvre du portail.	18
Les spécificités du portail seniors	18
Un vaste champ d'information	19
L'intégration du niveau national et du niveau local.	19
Le recensement et la mise à jour des informations.	19
Les contenus thématiques et les services.	20
Un site adapté à l'usage des seniors.	22
L'outil de gestion du portail	24
Expérimentations pour le développement du projet e-Seniors.	26
La promotion et le pilotage du portail	28
La promotion du portail territorial seniors	29
Actions de terrain	30
Le suivi et l'évaluation	31
Présentation du Dataset.	35

INTRODUCTION

Mise en oeuvre d'un portail territorial d'information au service des seniors

Le vieillissement : un enjeu pour les territoires

Le vieillissement général de la population n'est pas un phénomène nouveau, mais la particularité des trois prochaines décennies (2010-2040) sera la croissance rapide du nombre de personnes âgées de plus de 65 ans. Le processus du vieillissement fait encore l'objet de représentations négatives associées à des difficultés sociales et économiques. Or de nombreuses pistes d'action existent pour infléchir ses conséquences de façon positive, à condition d'intervenir dès à présent. Comment organiser les territoires pour que les habitants, les citoyens seniors vivent mieux, plus longtemps et autonomes ? Comment mettre toute l'information utile à leur disposition, leur faire connaître leurs droits, les aides et les services existants ? Comment animer le territoire et développer des services innovants contribuant à la qualité de vie des citoyens les plus fragiles ?

En ce sens, les portails territoriaux apparaissent comme des outils fédérateurs au service des territoires par la contribution qu'ils apportent à la mutualisation et au partage de l'information, à la mise en réseau des acteurs et au renforcement des liens sociaux.

L'objet du portail e-Seniors présenté dans ce guide est de :

- fédérer l'information publique, nationale et locale, à travers un portail territorial ;
- regrouper l'ensemble des thématiques utiles aux seniors sur un même site ;
- proposer un portail unique pour les utilisateurs seniors, les aidants naturels et les professionnels¹ ;
- développer le réseau des partenaires contributeurs d'information ;
- contribuer à enrichir l'animation territoriale.

Un guide pour toutes les collectivités

Ce guide s'appuie sur le portail e-Seniors développé par la Caisse des Dépôts en partenariat avec le conseil général de la Manche, selon les principales étapes suivantes :

- étude des besoins et des attentes des utilisateurs seniors et des acteurs des collectivités publiques ;
- réflexion sur les fonctionnalités et les contenus avec les acteurs et les utilisateurs de trois collectivités territoriales ;
- conception et développement d'un portail pilote au service des seniors ;

¹ Aidants naturels ou familiaux : famille, proches, amis, voisins ; Professionnels : aides soignants, aides ménagères, infirmiers, assistantes sociales...

- activation du réseau des partenaires locaux et nationaux ;
- expérimentations dans le département de la Manche ;
- appropriation de la démarche et ouverture d'un site portail au service des seniors par le département de la Manche (<http://senior.manche.fr/>).

L'objectif de ce guide est de mettre à la disposition du plus grand nombre d'acteurs publics la démarche et la méthodologie de déploiement d'un portail territorial d'information au service des seniors, depuis sa conception jusqu'à son exploitation. Afin que vous puissiez bénéficier de tout le travail de recensement et de conception entrepris par la Caisse des Dépôts et les collectivités pilotes de l'expérimentation, nous mettons à votre disposition, sous forme d'un Dataset², toutes les informations nationales recensées et classées par grandes familles de besoins. Vous pourrez sélectionner le tout ou une partie, ajouter de l'information et l'intégrer dans votre propre site, comme l'a fait la Manche. Vous trouverez dans ce guide les bonnes pratiques d'alimentation des contenus locaux qui viendront compléter l'information nationale.

Afin de faciliter la lecture, chaque partie du guide apporte un éclairage particulier ou met en avant une responsabilité métier spécifique.

Ainsi, la première partie présente l'analyse des besoins des utilisateurs et celle de l'offre existante en matière d'information en ligne dédiée aux seniors. Puis elle introduit l'enjeu des politiques territoriales du vieillissement qui ont conduit à développer le projet de portail seniors, avec à la clé le bénéfice que les élus et les responsables territoriaux peuvent en tirer pour leurs territoires.

La seconde partie, susceptible d'intéresser notamment les webmasters et les contributeurs d'information, traite plus particulièrement des spécificités à prendre en compte pour le développement d'un portail dédié aux seniors. La démarche, qui part de l'analyse des besoins, intègre un site en ligne, les outils de production de l'information et la mise en réseau des contributeurs.

La troisième partie porte sur la vie du portail, vecteur de l'animation territoriale, dès son lancement et via le suivi et l'évaluation des usages des différents publics. Cette dernière partie s'adresse à tous les acteurs du territoire et notamment aux directions métiers seniors et aux responsables en charge de l'animation locale.

² L'ensemble des données (arborescences, contenus, liens et images) produit lors de la mise en ligne du portail « e-Seniors » regroupé sous forme d'un jeu de données (un dataset)

En France, les personnes âgées de 65 ans et plus représentent 16,7 % de la population (10,4 millions) en 2010. Elles seraient 18,3 millions, soit 26,2 % de la population, en 2050. Le nombre de personnes de 65 ans et plus va augmenter à partir de 2012, notamment avec l'arrivée des générations nombreuses du baby-boom, et ce phénomène se décalera dans le temps aux âges plus avancés : en 2021 pour les 75 ans et plus et en 2031 pour les 85 ans et plus, en France. Cependant le taux de dépendance reste faible jusqu'à 75 ans et, sur l'ensemble des personnes âgées de 65 ans et plus, la prévalence est de 7 %*. Ainsi, 1 200 000 personnes seraient dépendantes en 2040, contre 800 000 en 2000. Comme pour l'ensemble de la population, le nombre de personnes âgées disposant personnellement d'un ordinateur et d'une connexion à Internet continue de croître et leurs usages des TIC se diversifient encore. Entre 60 et 69 ans, 61 % ont une connexion à domicile, en 2010, et 67 % de ces internautes se connectent tous les jours. Parmi les personnes âgées de 70 ans et plus, 28 % ont accès à Internet depuis leur domicile et plus de la moitié (54 %) l'utilisent tous les jours**.

*Insee Données sociales « La dépendance des personnes âgées : une projection en 2040 » : ce taux de dépendance de 7% en 1998 baisserait à 5% en 2020.

** Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations des Français », 2010

La construction d'un portail d'information dédié aux seniors



Les besoins exprimés et l'offre existante

Les enjeux d'un portail d'information pour les seniors et leurs aidants

Une étude qualitative¹ a été réalisée par la Sofres, à la demande de la Caisse des Dépôts, sur l'intérêt pour les seniors de disposer d'un site Internet public qui leur serait dédié. Nous rapportons ici les résultats essentiels à prendre en compte pour le développement de services d'information en direction des personnes âgées.

La population des seniors – ou personnes âgées – ne constitue pas une catégorie de population homogène ; au contraire, elle rassemble des personnes confrontées à une très grande diversité de situations et de besoins selon leur activité, leur état de santé, leur âge, leur lieu d'habitation, leur situation familiale...

Les seniors souhaitent majoritairement vivre chez eux le plus longtemps possible même si la perspective de perdre leur autonomie génère de l'inquiétude. Ils se disent prêts à utiliser les services Internet, les dispositifs simplifiant leurs démarches administratives, les procédures liées à la retraite, à la santé... pour peu que leur valeur d'usage apparaisse clairement.

Leur taux d'accès à Internet depuis leur domicile et l'usage qu'ils en font continuent d'augmenter. Même les plus éloignés du numérique peuvent trouver du plaisir à naviguer sur Internet avec une aide et une assistance appropriées. Ils fréquentent les clubs informatiques et les ateliers seniors : « *Dans la Manche, les EPN (espaces publics numériques) sont maintenant fréquentés en majorité par des seniors et non plus par les jeunes.* »

L'outil Internet s'adresse non seulement aux personnes âgées mais également à leur entourage, tant les aidants naturels² que professionnels³. L'action de ces aidants s'accroît au fur et à mesure de l'avancée en âge et/ou de la perte d'autonomie.

¹ « Internet : un outil d'information et d'accès aux services publics pour les seniors ? », avril 2007.

² Aidants naturels : famille, proches, amis, voisins...

³ Professionnels : aides soignants, aides ménagères, infirmières, assistantes sociales...

Les aidants naturels sont souvent de « jeunes seniors » qui, parallèlement à leur soutien affectif, ont un rôle d'intermédiaire vis-à-vis des administrations, des services de santé, d'aide à domicile, etc. Ils anticipent les besoins d'aide afin d'assister la personne aidée, d'apporter une réponse rapide à ses besoins, pour éviter que sa situation ne s'aggrave. Ils sont attentifs aux difficultés auxquelles leurs proches peuvent être confrontés : délais d'attente, vocables utilisés, difficultés de lecture, de déplacement... Malgré leur dévouement, leur tâche peut devenir lourde à porter et ils ont besoin d'être accompagnés, notamment quand la perte d'autonomie s'accroît. Pour eux, les réseaux et Internet constituent un support d'information et d'échanges très utiles.

Parmi les aidants professionnels, il faut distinguer les professionnels du soin et du service à domicile des professionnels de l'action sociale. Les premiers ont une vision assez nette de leurs attributions. Ils se montrent en général réticents à prendre en charge des services, des démarches ou même une recherche d'information, toutes actions dont ils ont du mal à évaluer la durée et l'implication en dehors de leur intervention contractuelle. Les dispositifs actuels d'aide à domicile ne prennent d'ailleurs pas en compte ces besoins ou ils le font mal. Les seconds, présents dans les associations et les antennes sociales, les mairies (responsables de Clic, CCAS, agents d'accueil, responsables associatifs...), souhaitent accéder facilement aux informations concernant les seniors, pour mieux renseigner et aider les personnes qu'ils rejoignent.

Les avantages et inconvénients d'internet pour les seniors

-  ■ Internet offre un accès permanent depuis le domicile et évite des déplacements ;
- on peut revenir autant qu'on veut sur le site, revoir plusieurs fois l'information et reposer la même question sans peur d'être jugé, « *on peut apprendre à manipuler à son rythme, se tromper* » ;
- Internet donne une image moderne : c'est un sentiment positif mais parfois mêlé d'un sentiment négatif de pression sociale, « *on est obligé de se mettre au diapason, sinon on reste bête* ».

-  ■ c'est un outil difficile à maîtriser à cause de l'abondance d'information, des difficultés de navigation, des risques avec les procédures de sécurité (code d'accès, virus...) ;
- l'impression de perdre son temps survient parfois, ainsi que l'inquiétude face à un risque d'isolement accru ;
- le coût d'équipement et d'abonnement peut être un frein.

Concernant la recherche d'information utile, les réactions des seniors sont de fait assez proches de celles de tous les internautes : ils veulent trouver rapidement l'information recherchée parmi les innombrables pages existant sur Internet et être sûrs de leur pertinence. Ils sont sensibles aux enjeux socio-économiques d'Internet et évoquent les inégalités d'accès en termes d'équipement, de connexion, de maîtrise et d'apprentissage ainsi que les risques de déshumanisation.

C'est pourquoi Internet est souvent perçu comme une possibilité d'information supplémentaire, qui ne se substitue pas aux services téléphoniques ou à l'accueil aux guichets.

Les attentes vis-à-vis d'un site dédié seniors

Les seniors attendent d'un portail d'information public qui leur serait dédié qu'il :

- **fédère l'information seniors :**

En réaction au dédale administratif et à la dispersion des informations, qu'ils considèrent comme une « jungle », (« c'est éparpillé, laborieux, confus ») ; le besoin d'un service Internet fédérateur regroupant toutes les informations utiles pour eux est évoqué spontanément par la plupart des personnes ;

- **simplifie l'accès à l'information :**

Trouver facilement l'information dont on a besoin, éviter les cheminements fastidieux, s'y retrouver dans une multitude d'informations dont la majorité ne sont pas pertinentes ;

- **identifie les organismes et les institutions et donne des repères à leur sujet :**

Connaître les interlocuteurs et les organismes auxquels faire appel dans les différentes situations, identifier les champs de compétences de chacun sont des besoins qui sont fréquemment exprimés ;

- **rassure :**

Pouvoir faire la distinction entre information publique et information privée ; trouver les données publiques sur les droits, les prestations et les services ; consulter un site dans un langage courant ; avoir confiance dans les échanges de données personnelles, sécurisées de façon visible ;

- **aborde les contenus de la vie :**

Les personnes interrogées ont tout d'abord exprimé leur rejet de toute stigmatisation et d'une présentation anxiogène, et ont insisté sur leurs besoins de voir apparaître les loisirs, la vie sociale, le bien-être en bonne place parmi les informations et services proposés en ligne. Un site dédié pour eux, oui, mais pas triste et vieux !

- **organise les contenus selon leurs besoins :**

Ils ont également marqué leur préférence pour des services, des rubriques ou des fiches organisés selon leurs besoins et les situations qu'ils vivent plutôt que selon les multiples organismes et institutions. Ils demandent à être guidés afin de pouvoir facilement naviguer sur le site et retrouver leur chemin d'une connexion à l'autre ;

- **reste gratuit :**

La gratuité et l'accès en tout point du territoire sont des conditions préalables à leur utilisation de services d'information publique en ligne.

Les contenus souhaités

Tout ce qui peut faciliter les démarches administratives paraît indispensable aux seniors (décliné par thèmes ou situations) : les droits et les différentes sortes d'aides réservées aux seniors, les procédures pour effectuer les demandes, les organismes à qui s'adresser, la mise à disposition des formulaires nécessaires...

Les thématiques les plus citées concernent :

- **les services de la vie quotidienne :**
Les services à domicile, les transports, les associations, le bénévolat, les activités culturelles et de loisirs de leur commune...
- **les services administratifs :**
Les informations et les démarches concernant la retraite, les impôts, les demandes d'aides...
- **l'information sur l'action sociale, la santé, la prévention...**
- **les coordonnées pratiques**
Les coordonnées des institutions, des services de santé, médecins, pharmacies, soins à domicile...

Les services offrant des possibilités d'échanges leur paraissent intéressants, notamment les « questions les plus fréquentes » (FAQ) et les contacts avec les services publics par messagerie électronique. Les forums, les espaces d'entraide et l'envoi de lettres d'information sont également évoqués.

L'offre d'information existante

Une étude de l'offre d'information en ligne sur les thématiques seniors a été menée à travers un benchmarking⁴ centré sur les sites publics, pour examiner dans quelle mesure les sites Internet existants répondent aux besoins d'information des seniors et de leur entourage et afin de situer le projet de portail par rapport à l'offre existante.

Les sites analysés sont principalement ceux des conseils généraux, des communes et des CCAS ainsi que quelques sites de conseils régionaux et des sites publics nationaux tels que les ministères et les organismes ayant des missions en direction des personnes âgées.

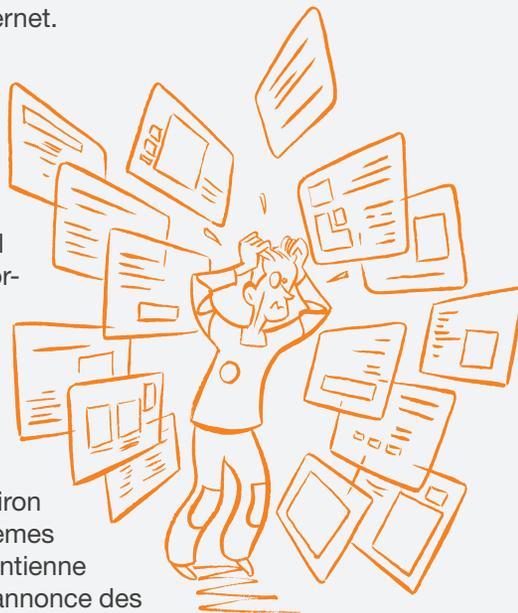
Un certain nombre de sites privés ont également été observés : d'une part, les quelques sites généralistes existants et, d'autre part, des sites sectoriels concernant la santé, les mutuelles, les services à la personne, les établissements d'accueil, les petites annonces...

⁴ Étude interne CDC-Numérique d'avril 2009 « L'offre d'information seniors sur internet »

Cet état des lieux de l'information « personnes âgées » en ligne a été effectué en deux étapes : une première étape de recherche d'information par la consultation directe des sites des différents acteurs publics, en faisant l'hypothèse que l'utilisateur connaissait l'url des sites ; une deuxième étape d'évaluation du référencement des sites publics en menant des recherches par mots clés sur Internet.

Force est de constater qu'il est extrêmement difficile de trouver sur Internet l'information seniors recherchée, si l'on ne connaît pas déjà l'adresse du site correspondant au thème souhaité et, même alors, l'information s'avère souvent trop générale et ne correspond pas aux situations vécues par les seniors. Par ailleurs, il n'existe pas de portail intégrant les thématiques d'information seniors.

Les recherches par moteur, qu'elles soient thématiques, géographiques ou générales⁵, révèlent un problème de référencement de l'information publique. Quelle que soit la requête, les sites publics sont très minoritaires. On obtient des résultats pléthoriques, de 300 000 environ pour un département à plus de trois millions, pour des thèmes comme santé, retraite, loisirs. Pour peu que la requête contienne « personnes âgées », la moitié des références obtenues annonce des services à la personne et des hébergements, avec une majorité de sites de petites annonces et d'annuaires commerciaux, ne répondant pas à la demande. Finalement, plus de 90 % des résultats de recherche ne sont absolument pas pertinents.



Les collectivités territoriales et les organismes publics sont noyés dans la masse des résultats de recherche sur Internet et leurs missions et leurs compétences ne sont pas mises en valeur. Les départements n'échappent pas à cet effet : leur référencement reste problématique même quand on ajoute à la requête un thème plus précis tel que santé, services, retraite, hébergement, établissement d'accueil, etc.

Pratiquement tous les conseils généraux⁶ présentent des informations pour les personnes âgées sur leur site : ils informent sur leur rôle et leurs missions, donnent des informations générales sur l'APA, sur la prise en charge de la dépendance et, de façon très inégale, sur les services à la personne et les offres d'hébergement du département. À peine 15 % vont au-delà en apportant de l'information pratique (transports, logement, retraite, activités physiques ou culturelles...).

Peu ont une rubrique « Personnes âgées » ou « Seniors » dès la page d'accueil (environ 10 %). Les chemins d'accès nécessitent le plus souvent entre deux et quatre clics et passent selon les cas par des rubriques telles que « Solidarités », « Les missions du CG », « Projets et actions », « Vous faciliter la vie ».

5 Types de requêtes : « personnes âgées » ou « seniors » le mot seul ou adjoint à un thème (santé, retraite, aides...) ou à un lieu (département, ville, région...) ou à un organisme.

6 Tous les Conseils généraux de la France métropolitaine ont été observés.

Concernant les sites privés dédiés aux seniors, certains apportent des informations assez nombreuses, mais plutôt des actualités que des informations pratiques et des textes de référence. Ils fonctionnent tous sur un mode commercial et leur ligne éditoriale sépare plus ou moins la publicité des contenus informationnels.

Enfin, l'image renvoyée, tant du côté public que du côté privé, ne correspond pas à l'attente des seniors : dès que la requête comprend l'expression « personnes âgées », il est surtout question de dépendance, de services de garde, de maisons de retraite et pratiquement jamais de droits, de vie quotidienne, de domicile, de santé, de retraite, de vie sociale... Le terme de « seniors » souvent employé maintenant renvoie une image plus moderne et moins marquée négativement, aussi bien dans la perception des personnes âgées elles-mêmes (ou seniors) que dans l'ensemble de la société... et sur Internet.

La valeur d'usage d'un portail seniors

Pour les territoires

Ce portail s'inscrit dans une politique territoriale du vieillissement, en partant des besoins des seniors et en proposant un point d'accès unique à toute l'information et aux services les concernant. Comme pour tous les projets publics, les apports, au niveau individuel et collectif, se mesurent d'abord en termes d'utilité sociale et d'aménagement du territoire. Et, pour que l'utilité du portail soit reconnue, il est indispensable de mettre en place un dispositif de suivi et d'évaluation des usages du portail par les acteurs du territoire.

Le déploiement d'un portail seniors par une collectivité bénéficie à l'ensemble du territoire. Par la mutualisation des ressources du territoire et la valorisation de tous les acteurs impliqués, il dynamise la coopération autour des projets territoriaux pour les citoyens seniors et favorise les actions transversales. Citons, par exemple, la coordination accrue des intervenants à domicile dans le secteur sanitaire et social, un service de transport à la demande à l'échelle du territoire, une meilleure animation de la politique associative, l'information sur les événements se déroulant dans l'ensemble du territoire, voire au-delà.

Pour les collectivités publiques

Le lancement d'un portail dédié aux seniors contribue à développer la communication multicanal de la collectivité et constitue une opportunité de mettre en place une nouvelle stratégie de production de l'information ou d'optimiser les outils existants. La même base de données pourra être utilisée par les différents services et les partenaires de la collectivité, pour l'information et l'orientation des usagers, quel que soit le mode de contact – accueil physique ou téléphonique, journal, site Internet... La gestion de la relation avec les citoyens seniors est améliorée et augmente leurs possibilités d'accès à l'information et aux services.

Le portail est un vecteur de la modernisation et de la création de services de proximité pour les seniors, services qu'il est parfois utile d'étendre à d'autres catégories de la population. En effet, la transversalité du portail mobilise les synergies entre les services de la collectivité et favorise la création de services innovants. Par exemple, un service de transport créé à l'origine pour les seniors peut s'avérer profitable à l'ensemble de la population.

La construction d'un portail territorial donne l'opportunité de pérenniser ou de construire de nouveaux partenariats. La réussite de ce portail repose en grande partie sur la qualité et la richesse des contenus apportés par la collectivité porteuse du projet et par les acteurs locaux et nationaux compétents dans le secteur des personnes âgées. Selon leur activité et leur mission, ces partenaires peuvent intervenir dès la conception du portail, être fournisseurs d'information ou de services, participer à l'animation du portail...

Le portail se révèle un outil d'animation territoriale car il incite à mettre en réseau l'ensemble des contributeurs d'information et mobilise les personnes relais susceptibles d'accompagner les usagers seniors dans leur appropriation du portail. Les agents de la collectivité et les partenaires chargés de l'accueil des usagers peuvent eux-mêmes utiliser le portail pour les renseigner et les orienter. Par ailleurs, la promotion du portail par ces personnes relais augmente la participation des seniors à la vie locale et leur identification au territoire.

Enfin, le portail contribue au dispositif d'observation sociale et économique du territoire, avec la mise en place d'une démarche de suivi et d'évaluation des usages. Grâce à une meilleure connaissance des seniors et de l'évolution de leurs besoins, il concourt à la mise en œuvre des politiques de prévention de la perte d'autonomie.

Pour les seniors et leur entourage

Le portail, consultable depuis le domicile ou à partir des espaces publics, élargit les possibilités d'accès à l'information en s'ajoutant aux autres canaux de communication proposés, comme l'accueil téléphonique, les guichets, les journaux. Il est utilisable selon les habitudes de vie des personnes et évite des déplacements difficiles pour certaines d'entre elles. Les seniors apprécient de pouvoir visiter le site, poser des questions autant de fois qu'ils le souhaitent, sans peur de déranger.

L'autre avantage perçu est de disposer d'un site fédérant toute l'information les intéressant. Le partage de ces informations avec leur entourage et/ou les professionnels qui les accompagnent renforce leur confiance dans le portail. Celle-ci est confortée par la qualité des informations et le caractère institutionnel et non commercial du portail.

La mise en œuvre d'actions d'accompagnement et d'animation autour du portail répond à une attente forte tant en termes d'apprentissage et d'appropriation du portail qu'en termes de lien social. L'animation par les acteurs de proximité du territoire renforce le lien avec la collectivité et les échanges entre les citoyens. Les seniors répondent volontiers aux actions de terrain des centres sociaux, des associations d'aînés, des clubs informatiques, des espaces publics...

Pour les aidants naturels, le portail représente un gain de temps pour les démarches et la recherche d'informations qualifiées. Il est également un outil d'aide à la décision, notamment en cas de changement de situation de leurs proches.

Le portail peut contribuer à un rapprochement entre générations et faciliter les prises de décision concertées lorsque les seniors et leurs proches en font un usage conjoint. Par ailleurs, les aidants naturels et professionnels sont un vecteur de l'apprentissage des TIC via ce portail dédié qui participe ainsi au développement de l'usage d'Internet par les seniors.

Pour les professionnels

Pour les professionnels, notamment ceux du secteur social, le portail est un outil de travail facilitant l'accès tant aux informations de fond (droits, textes de référence, aide à la décision...) qu'aux informations pratiques. Pour certains, « *c'est une véritable base documentaire au quotidien* ». L'usage d'un site unique pour les professionnels et les utilisateurs finals facilite le partage des informations et accroît leur appropriation mutuelle du portail. En raison même de leur mission, les professionnels utilisent toute la profondeur de l'information (plusieurs niveaux de sous-menus) tandis que les particuliers peuvent se cantonner aux premières pages du portail.

Enfin, le travail en réseau donne une meilleure visibilité sur les ressources du secteur et les autres partenaires du territoire ; de ce fait, les compétences des professionnels et des différents organismes sont valorisées, ce qui entraîne une mobilisation accrue des uns et des autres et un resserrement du partenariat avec la collectivité.

En présentant la démarche globale du portail et les bénéfices pour les territoires et leurs habitants, nous souhaitons inciter d'autres collectivités à se saisir de cette expérience pour mettre en œuvre leur propre portail dédié aux seniors.



Entretien avec Julie Sauvage, chef de projet du portail seniors, décembre 2010

Comment le projet a-t-il été mis en œuvre dans la Manche ?

L'expérimentation e-Seniors a été présentée aux élus et ils l'ont validée dès le début, avec de ce fait la disponibilité des personnes ressources en interne pour y participer. Il y a eu également une convention avec la Caisse des Dépôts

Ensuite, pour la mise en place du portail seniors dans la Manche, il y a eu un accord sur la démarche avec l'ergonomie du site, et les contenus ont été mis à notre disposition pour que nous puissions les utiliser. C'est ce que nous avons fait mais avec notre propre système de gestion. Cela a été plus facile de tout intégrer nous-mêmes, d'autant que nous changions de charte graphique au même moment. Pour créer le portail, intégrer les contenus, nous avons pris un stagiaire. Avant l'ouverture du site senior.manche.fr, nous avons donné un accès aux coordinateurs des Clic et à des membres du Coderpa pour qu'ils fassent des retours sur l'ergonomie et les contenus.

Quelle communication a été faite pour le lancement du portail ?

Nous avons fait une large communication sur le portail seniors, ainsi que sur la charte graphique et le service D'Clic Manche, qui étaient implantés en même temps. D'Clic Manche permet désormais aux bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) à domicile et de l'aide ménagère au titre de l'aide sociale de consulter leur demande en ligne.

Cela a été l'occasion de présenter la nouvelle charte graphique et les nouveaux portails du conseil général. Nous avons notamment mis une annonce dans le magazine mensuel du Conseil général, "*Manche mag*", refait une information en interne au siège et sur les territoires, envoyé un courrier aux 5 500 personnes bénéficiant de l'APA, mis un lien sur le site de la Manche, envoyé des affiches et des flyers à tous les partenaires, mobilisé le Coderpa, les 9 Clic... Et, en juin 2010, nous avons ouvert le portail Senior.Manche.fr avec certains modules et les rubriques thématiques existant sur le site pilote de l'expérimentation.

Comment sont collectés et intégrés les informations et les contenus ?

L'intégration des données nationales a été faite à l'ouverture et nous avons une proposition pour les mises à jour par le biais de la société Eternis, editrice d'Agevillage.com, avec laquelle nous travaillons depuis le début du projet et qui a une légitimité auprès des professionnels. Ce serait intéressant de les mutualiser si d'autres collectivités voulaient intégrer les données nationales sur un portail seniors.

Les données territorialisées seront apportées par les Clic pour le développement de la partie locale, conformément à leurs missions. Maintenant que le portail est ouvert, cela va devenir un réflexe pour nos équipes : par exemple, s'il y a un forum dans un gros établissement de la Manche, l'information sera publiée. Il y a aussi les actions sur le plan départemental. Elles seront intégrées dans la base de données par mon service avec par exemple les remontées d'informations du Coderpa ou des associations cantonales du secteur d'action gériatrique, les clubs de retraités...

En 2011, les Clic deviendront contributeurs, à charge pour eux de mettre leurs informations en ligne via le système de gestion du conseil général (back-office). Cela permet de mettre en avant leur activité, le lien social, de valoriser les actions de terrain, par exemple leurs annuaires du territoire, les services de proximité, le portage des repas, de faire les mises à jour aussi. Nous ajouterons au fur et à mesure des informations au niveau local. La validation des informations intégrées par les Clic m'incombera, afin de garantir une cohérence avec la politique départementale.

Quel accompagnement et quel suivi sont mis en place ?

Le projet est en place, mais il reste des modules à intégrer, dont « Événements de vie » et « Annuaire géolocalisé ». Pour cela, je dois assurer un accompagnement important des Clic afin qu'ils s'approprient cet outil et je dois également soutenir l'implication de nos partenaires. Pour le suivi, il y a les statistiques de fréquentation du site, que je reçois mensuellement. Gaëlle, la responsable du pôle Web au sein de la collectivité, et moi-même, nous nous voyons régulièrement sur ce projet. J'attends que nous ayons développé encore davantage la partie locale pour mener d'autres actions et évaluer le succès du site.

À travers un projet comme celui-ci, on peut redynamiser certains acteurs, s'en saisir pour repositionner les choses, les gens. Cela permet de valoriser les actions locales : par exemple le Coderpa fait une formation à Internet pour les seniors, il peut le dire, le faire savoir. Cela inspire d'autres acteurs locaux pour agir.

Les conditions de mise en œuvre du portail



Le portail s'est construit dans un processus d'allers et retours entre les différents services de la collectivité, service métier seniors, communication, informatique et les principaux partenaires. Tous les services concernés par la conception, le développement, l'exploitation ou l'animation du portail ont été consultés dès le démarrage du projet ainsi que les élus, qui assurent la légitimité du projet.

Les critères d'usage identifiés lors de l'analyse des besoins des seniors et de leur entourage donnent les principes constitutifs du portail :

- un site fédérateur regroupant toutes les thématiques utiles aux seniors ;
- l'agrégation de données publiques nationales et de données locales, mises à jour et validées ;
- l'organisation par rubriques thématiques correspondant aux différents besoins et situations vécues par les seniors et non pas selon les multiples institutions et organismes ;
- un portail unique pour les citoyens et les professionnels ;
- une charte graphique « neutre » et un vocabulaire non stigmatisant ;
- une navigation simple avec des systèmes de guidage et de validation ;
- un accès gratuit à l'information.

De ces besoins et critères d'usage, il ressort quelques spécificités propres à un portail dédié à l'information publique des seniors. Ces spécificités ont un impact sur l'arborescence et le graphisme du site et également sur le travail de mise à jour et de validation des données.

Les spécificités du portail seniors

Couvrir l'ensemble de l'information publique destinée aux seniors, quelle que soit leur situation, suppose :

- l'accès à un champ extrêmement large d'informations à intégrer et à organiser dans l'arborescence ;
- un équilibre entre l'information nationale et l'information locale ;
- un travail de mise à jour important, avec un calendrier différent entre le niveau local et le niveau national ;
- une ligne éditoriale et un graphisme clairs et vivants.

Un vaste champ d'information

Les besoins d'information des seniors portent sur de nombreuses thématiques, notamment du fait de la variété des situations à prendre en compte, telles que la plus ou moins grande proximité de la retraite, l'organisation de la vie, au domicile ou en établissement. Cela implique un nombre élevé de rubriques dès le premier niveau du menu principal de navigation. Certains thèmes peuvent être regroupés mais la limite est vite atteinte dans la mesure où le cheminement doit rester clair, sans reporter le problème au niveau des sous-rubriques.

En définitive, il est préférable de proposer un menu principal comportant de sept à neuf rubriques si nécessaire, contrairement aux règles généralement retenues pour la conception des sites Web, afin de rendre visibles d'emblée les principales thématiques proposées et de simplifier les chemins d'accès à l'information.

L'intégration du niveau national et du niveau local

Le choix d'une organisation thématique de l'information, destiné à mieux répondre aux besoins des seniors, conduit à regrouper sous chaque rubrique du menu les contenus d'information nationale et les contenus d'information locale. Ces deux niveaux d'information se complètent, le national étant orienté notamment vers les droits, les aides, les textes de référence, tandis que l'information locale précise les modalités pratiques, caractérise les services, les établissements existant à proximité. Et c'est principalement au niveau local que se trouvent les informations sur les loisirs, la vie quotidienne, la vie associative, etc, qui sont des contenus très consultés, ceux où « les seniors se sentent chez eux ». Lors des tests ou d'une première prise en main du portail, c'est vers cette information locale que se dirigent naturellement les seniors.

Pour chaque thématique, un équilibre est à trouver entre le volume et la place des deux niveaux d'information, mais il est certain que les seniors comme leur entourage souhaitent la plus grande exhaustivité possible concernant les informations locales.

La mise en place d'un comité de rédaction au plan tant local que national permet une gestion globale du portail seniors, des échanges et des décisions plus rapides entre les différents partenaires contributeurs. Par ailleurs, une contractualisation de la collectivité avec ceux-ci, notamment avec les partenaires nationaux, permet de préciser les modalités de contribution de chacun ainsi que les conditions d'utilisation.

Le recensement et la mise à jour des informations

Au niveau national, un recensement des sources d'information publique utiles aux seniors a été mené dans le cadre du projet e-Seniors, notamment à partir des sources de la Documentation française et de l'Agence nationale des services à la personne. La construction de partenariats est une étape cruciale qui demande du temps et des

échanges nombreux afin de bien identifier, auprès des différents organismes nationaux, les sources et les ressources pertinentes. Le résultat est mis à la disposition des collectivités qui le souhaitent sous forme d'un Dataset. Une fois les données nationales intégrées sur le site portail, il y aura lieu de les mettre à jour régulièrement : une périodicité semestrielle est recommandée pour la mise à jour. En termes de temps passé et de satisfaction des utilisateurs, il est plus efficace de mettre à jour les données et de vérifier souvent les liens que de gérer les remontées des incidents signalés (fausses adresses, liens rompus...).

Au niveau local, la production et la mise à jour des informations requièrent d'identifier les ressources du territoire et les contributeurs potentiels. La charge de travail revient, en général, à la collectivité qui est à l'initiative du portail seniors. Le réseau des contributeurs peut se construire peu à peu, tant avec les services internes de la collectivité qu'avec les partenaires externes (les Clic, les maisons de la solidarité, les autres collectivités, les associations de personnes âgées, les organismes sociaux, les professionnels de santé, etc.) en fonction de l'organisation des territoires. Il est essentiel d'identifier les personnes et les organismes partenaires, de constituer un réseau de partenaires et de consacrer du temps à la coordination et à l'animation de ce réseau afin de mutualiser les informations seniors et les connaissances détenues sur le territoire. Cela permet de les rendre rapidement visibles, et cela favorise et entretient ainsi la dynamique de collaboration.

La fréquence des mises à jour des données locales et la rotation des informations locales à présenter sur le portail seniors sont plus rapides que pour les données nationales. Cela concerne notamment toutes les informations portant sur la vie quotidienne, les loisirs, la vie associative, les actualités territoriales, l'agenda des événements, les actions territoriales pour les seniors... C'est pourquoi la mobilisation du réseau des contributeurs est si importante.

Pour que le portail devienne le point d'entrée de référence pour l'information publique des seniors, la collectivité doit s'engager sur la mise à jour des contenus afin d'assurer correctement l'orientation des seniors dans leurs démarches et leurs recherches d'informations ou de services.

Les contenus thématiques et les services

Selon les principes énoncés ci-dessus, les rubriques du menu principal correspondent aux thématiques identifiées comme les plus importantes par les seniors et leur entourage, aidants naturels et professionnels.

Dès la page d'accueil, elles sont présentées dans le menu principal, afin de les rendre accessibles aux seniors selon leur situation :

- vie sociale et locale (vie quotidienne, loisirs, vie associative, vie professionnelle, apprentissage et formation...);

- santé et bien-être (santé au quotidien, services et établissements de santé, aides, droits et santé, Sécurité sociale, bien-traitance, prévention...);
- vie à domicile (services à domicile, financement et aides, équipement du logement...);
- vie en établissement (accueil en établissement, accueil familial, financement et aides, annuaire des établissements...);
- retraite (préparer sa retraite, vie active à la retraite, droits, évolutions réglementaires...);
- accompagnement des personnes âgées (conseil et soutien aux aidants, échanges d'expériences, réseaux, droits, faire face aux situations d'urgence...);
- droits et démarches administratives (organismes, droits, aides, téléchargement de formulaires...). Le téléchargement de formulaires et les démarches en ligne sur le portail seniors contribuent à l'avancée vers l'administration en ligne.

Les titres mentionnés ci-dessus correspondent à ceux du site pilote du projet e-Seniors et ils peuvent être modifiés et adaptés par chaque collectivité.

Pour répondre aux attentes des seniors et de leur entourage, un ensemble de services a été proposé lors des expérimentations du portail *in situ*. Ces services peuvent être intégrés lors du déploiement du portail ou ajoutés au rythme souhaité par la collectivité. Les principaux services proposés :

- les actualités locales et les actualités nationales concernant les seniors ;
- l'agenda des événements ;
- des annuaires par types d'organismes ou de services, consultables selon différents critères ;
- des situations ou événements regroupant les démarches à effectuer dans certaines situations ;
- un moteur de recherche.

D'après les expérimentations, il est préférable que certains services, comme les actualités, l'agenda des événements et certains annuaires, n'apparaissent que sur la page d'accueil, afin de ne pas alourdir ni diminuer la clarté des pages suivantes correspondant à chaque rubrique thématique du menu.

Pour ce type de services, l'intérêt des utilisateurs seniors se porte d'abord sur le local. Il faut donc qu'ils puissent trouver des informations locales, la plus exhaustives possible et à jour. Par ailleurs, ils acceptent volontiers que des événements annoncés ou des actualités concernent tous les habitants et pas seulement les personnes âgées, ce qui introduit une ouverture sur la collectivité et diminue la perception de l'effet de « ghettoïsation » produit par des informations portant exclusivement sur les seniors. Pour les annuaires, les tests de géolocalisation ont paru utiles aux internautes dans la mesure où

la majorité des recherches effectuées concernent des services ou des établissements de proximité situés dans leur environnement immédiat. L'élément clé de leur utilisation par les seniors est leur ergonomie : elle doit rester simple et intuitive, sans qu'ils aient à manipuler trop de critères. De même pour les manifestations et fêtes locales, il faut être prudent si l'on veut croiser les lieux, les dates, les thèmes...

Les événements marquants ou les changements de situation proposés lors des tests ont porté principalement sur la sortie d'hospitalisation, le déménagement, le décès d'un proche. Lors des tests, les seniors et les professionnels ont cité d'autres événements, tels que les situations d'urgence ou la retraite, qu'ils souhaiteraient voir traités. Cette présentation par situations vécues doit être très visible sur le portail, car elle offre aux seniors un chemin d'accès facile à l'information.

Par ailleurs, des aides et des outils classiques, tels que Glossaire, Questions/Réponses, Aide en ligne, Plan du site, Contact, ont été construits pour faciliter l'usage du portail et son ergonomie.

Le Glossaire, où de nombreux sigles concernant les aides, les organismes et des nomenclatures diverses peuvent être explicités, ainsi que les Questions/Réponses les plus fréquentes sont très appréciés des seniors : « *On a la réponse sans même avoir besoin de poser une question !* »

Quant à l'activation de Contact, certains seniors s'attendent là à pouvoir échanger directement par messagerie électronique avec la collectivité et non pas simplement à obtenir ses coordonnées ou à déposer un message.

Une zone du type Zoom sur... peut être prévue en page d'accueil, afin de mettre en avant une information spécifique ; elle sera placée de façon à être visible sans avoir besoin d'utiliser l'ascenseur. Si cette zone est animée, il faut s'assurer que l'animation n'est pas trop rapide et qu'elle laisse le temps de saisir l'information.

La présence et l'emplacement des aides telles que Contact, Glossaire, Questions/Réponses, Aide en ligne, Plan du site... sont à définir en fonction des autres informations que la collectivité souhaite mettre en valeur. Sur le portail pilote, elles figuraient horizontalement sous le bandeau tandis que les mentions obligatoires étaient placées en bas de la page comme dans la plupart des sites.

Un site adapté à l'usage des seniors

L'ambition du portail étant d'être le point unique d'accès à l'ensemble des informations publiques pour les seniors, il en découle un large champ de thématiques et une arborescence très développée. Il faut donc suivre certaines règles, d'autant plus que l'on s'adresse à des internautes qui ne sont pas tous familiers du Web :

- l'emplacement du menu de navigation principal reste identique sur toutes les pages du site et la liste des sous-rubriques apparaît sous forme de menus déroulants lorsqu'on survole le nom de chaque rubrique. C'est une demande particulièrement forte des seniors : « *Il faut que ça apparaisse quand on passe la souris sinon on ne sait pas ce qu'il y a et on clique et reclique pour rien !* » ;

- un « fil d'Ariane » très lisible doit figurer sur toutes les pages du site, sous le bandeau, afin que l'utilisateur repère le chemin jusqu'à la page consultée. Les libellés du fil d'Ariane correspondent aux titres des pages pour faciliter la navigation des internautes et optimiser le référencement par les moteurs de recherche ;

- les liens externes vers d'autres sites peuvent poser des problèmes aux seniors moins expérimentés, qui se retrouvent sur des pages qui ne ressemblent plus à l'environnement du portail seniors. En particulier, certains utilisateurs risquent de rencontrer des difficultés quand il s'agit de revenir sur le portail seniors, les modalités de retour pouvant varier : « *Quand j'ai fermé la fenêtre, je suis sortie, ça ne s'est pas passé comme précédemment...* » L'ouverture dans une nouvelle fenêtre permet de garder visible le menu principal de navigation du site seniors, à condition toutefois que la taille de la fenêtre ne le masque pas. De toute façon, mieux vaut prévoir des aides à la navigation. De même, pour les logos du bandeau, par exemple celui du site portail seniors et celui de la collectivité, il peut être utile que le nom du site s'affiche au passage de la souris sur le logo afin d'éviter les confusions ;

- comme le portail s'adresse également à des professionnels, le niveau de profondeur de l'information peut être élevé : les premiers niveaux seront consultés par tous tandis que les niveaux plus profonds (détails, textes de référence...) seront plus souvent consultés par les professionnels ou les aidants familiaux.

Le site doit aussi être modulable, notamment pour permettre l'ajout ou la suppression de rubriques et de sous-rubriques afin de pouvoir le faire évoluer selon les besoins. Le graphisme doit être adapté aux seniors, tout en restant neutre, sans trop marquer la cible : la tonalité de la page d'accueil doit inspirer confiance avec les rubriques thématiques très visibles, éventuellement une phrase d'accueil, mais ajouter une photo de personnes âgées paraît inutile à la plupart des utilisateurs.

Le vocabulaire joue également un rôle important dans la mise en valeur de l'information et sa facilité d'accès : il est important de veiller à la tonalité positive des textes d'introduction (« chapos ») et au vocabulaire employé, qui doit être courant et non anxiogène, notamment pour les rubriques sensibles.



Sur l'ensemble du site, les pages ne seront pas trop denses, avec une organisation la plus homogène possible aux différents niveaux afin de marquer l'unité du portail. Les textes et les illustrations restent neutres... Les seniors qui visiteront le portail n'apprécient pas forcément des photos de « mamy et papy » ! Leur réaction face à certaines représentations de personnes âgées peut être vive, comme l'ont montré les tests lors des expérimentations.

Pour le confort de lecture, un fond blanc ou très clair, avec l'utilisation de couleurs contrastées pour les menus, les textes et les liens, est recommandé. Par exemple, les encadrés ou les fonds à motifs risquent de diminuer la lisibilité. Par ailleurs, la taille des caractères doit être suffisante et pouvoir être changée par l'utilisateur, notamment être agrandie pour un meilleur confort de lecture. Ajouter une icône Loupe explicite aide les internautes seniors à le faire.

Concernant l'habillage graphique, il est préférable de ne pas abuser d'animations, de clignotements, de défilements difficiles à suivre, afin de ne pas fatiguer les yeux et détourner l'attention des seniors de l'information recherchée. Pour des raisons d'accessibilité, une alternative sous forme texte est à insérer pour les icônes et les images. Lors des tests, les utilisateurs ont apprécié l'absence de publicité et d'animations intempestives et ont souhaité pouvoir contrôler, de fait ralentir, le défilement des actualités.

L'outil de gestion du portail

Le développement d'un portail seniors intégrant au même endroit l'ensemble des informations publiques utiles aux seniors, au niveau local et au niveau national, est difficilement réalisable sans un outil de gestion (back-office) qui permettra de créer et de mettre à jour les pages du site et les contenus.

Quand le portail seniors est intégré au système d'information de la collectivité, il est naturel que les outils existants soient utilisés pour gérer ce nouveau portail. En effet, le portail, tel qu'il a été conçu, peut être géré et mis à jour par les outils en place dans les collectivités, d'après les expérimentations réalisées sur le terrain.

Cela permet également de traiter la question de la coexistence du portail seniors avec les sites institutionnels existant sur le territoire. Des liens croisés entre les différents sites peuvent être établis, par exemple entre celui d'un conseil général et le portail seniors ; de même le référencement peut profiter de la stratégie mise en œuvre pour le site principal de la collectivité.

En général, c'est un administrateur ou un webmestre, en liaison avec le service de communication et/ou le service en charge des seniors, qui est responsable de la gestion du portail et de la publication des contenus, via cette interface de back-office.

L'intégration des contenus seniors s'effectue donc au moyen de cette interface en apportant :

- les informations nationales de la Documentation française et d'autres organismes nationaux, mises à jour et validées régulièrement (textes de référence, droits et démarches, annuaires...)
- les informations locales apportées par la collectivité et les différents partenaires.

La fourniture et la mise à jour des informations peuvent être effectuées directement par les différents contributeurs grâce à l'interface de back-office ou bien les informations sont collectées au moyen de formulaires, disponibles en ligne ou localement, et gérées ensuite par l'administrateur.

En général, les services métier seniors ont un rôle de validation des informations avant leur mise en ligne sur le site portail par l'administrateur ou le webmestre.

Le back-office permet en effet la gestion des profils des utilisateurs selon les droits d'accès qui leur sont attribués : entrer et mettre à jour des données pour les contributeurs ; valider et visualiser le résultat avant publication pour le responsable du service seniors, droit de publier sur le site en ligne pour le webmestre.

L'intérêt de disposer d'un back-office ouvert aux différents contributeurs, où chaque partenaire alimente la base d'information locale pour la mettre à jour et ajouter les données de son champ de compétences est :

- une information riche, mise à jour directement par les fournisseurs avec un raccourcissement des délais de publication ;
- une implication des acteurs à long terme, d'autant plus forte que l'animation du réseau des contributeurs est active. Par ailleurs, la mobilisation est également renforcée lorsque les contributeurs d'information sont eux-mêmes utilisateurs du portail.

Les difficultés sont principalement d'ordre organisationnel :

- c'est un système différent de l'organisation classique, où une personne centralise les informations pour les mettre en ligne. Pour aller vers ce mode de gestion de l'information, il est souvent nécessaire de faire évoluer les modes d'intervention des services de la collectivité et son organisation interne, ce qui peut être perçu *a priori* comme une surcharge de travail ;
- certains utilisateurs auront une fréquence d'utilisation faible (avec risque d'oubli entre deux utilisations) et/ou se sentiront éloignés de l'administrateur et de l'équipe de production.

Quelle que soit la solution retenue pour la collecte et la publication des informations sur le portail en ligne, le réseau de partenaires contributeurs et les actions d'animation qui les accompagnent restent au cœur du dispositif de valorisation du portail par ses contenus.

Une fois le portail développé, une période d'expérimentation sur le terrain peut commencer, sans tarder. Les usagers finals, les seniors et leur entourage ainsi que les professionnels impliqués sur le territoire, sont sollicités pour tester et utiliser le portail, dont les fonctionnalités et les contenus pourront évoluer au fil du temps.



Expérimentations pour le développement du projet e-Seniors

Trois collectivités, le conseil général de la Manche, le conseil général de l'Oise et la communauté urbaine de Dunkerque, ont testé l'ensemble de la démarche, depuis la conception du portail jusqu'aux outils de suivi de l'application.

Les campagnes de tests du site pilote ont commencé dans la Manche en mars 2008, sous la forme de réunions de dix groupes d'utilisateurs, de deux à trois heures chacune. Au total, plus de 120 utilisateurs, seniors, aidants, professionnels¹ et élus, ont participé à ces groupes d'utilisateurs où chacun disposait d'un micro-ordinateur.

En parallèle, les partenariats et les relais d'animation du territoire étaient mobilisés : Clic, espaces publics numériques, Manche numérique... Des annonces de l'ouverture du site pilote ont été publiées sur les sites des collectivités, dans les journaux, et des plaquettes d'information ont été déposées dans les lieux publics.

Deux questionnaires ont également été saisis afin de recueillir l'avis des utilisateurs sur l'environnement général du site, la navigation, les contenus locaux et nationaux, les rubriques thématiques et les services.

¹ Professionnels : relais sociaux, intermédiaires, « facilitateurs » vis-à-vis des seniors, responsables et agents des Clic, animateurs d'espaces publics numériques (EPN), assistants sociaux, secrétaires de mairies, etc.

Par ailleurs, l'avis des contributeurs d'information sur les fonctionnalités du back-office a été recueilli.

Les tests ont en particulier mis en évidence la sensibilité des seniors à l'image négative de la vieillesse dans la société : malgré toute l'attention apportée par les concepteurs à la tonalité éditoriale, au choix des rubriques, des réactions de défense sont apparues : « *On n'a pas envie d'entendre parler de décès sur votre site mais plutôt de tout ce qui aide à vivre et à rester bien... Je reçois déjà des propositions pour mes obsèques toutes les semaines !* » Concrètement, « *on ne voit pas assez de vie sociale, de sorties et de loisirs, de bien-être* »... Les contenus locaux sont très attendus, les services disponibles sur le territoire, les activités, les événements et toutes les adresses utiles...

Des réactions « techniques » pour rendre la consultation plus confortable – ajouter davantage de couleur et du contraste ; agrandir la police ; simplifier les recherches par critère ; ralentir le défilement des actualités en page d'accueil – montrent qu'il faut aller loin dans cette direction pour un site dédié à des seniors.

De même, les seniors insistent sur tout ce qui peut faciliter la navigation, le retour à la page d'accueil ou rendre encore plus visible le cheminement (fil d'Ariane), d'autant plus qu'à partir de "e-Seniors", ils peuvent accéder à d'autres sites de santé, de loisirs, de vacances, de retraite, etc. : « *Je ne suis pas doué, oh ! je suis sorti du site et me retrouve sur le conseil général. Comment revenir ?* »

Ils souhaitent un site serein, qui leur inspire confiance, avec une certaine gaieté : « *Ça fait quand même du bien de ne pas avoir de publicité ni trop d'animation mais un peu de couleurs et de photos, ça oui.* »

Pour les collectivités, les tests ont mis l'accent sur :

- l'importance du réseau de relais et de partenaires fournisseurs d'information ;
- l'organisation de campagnes de communication et de recrutement des utilisateurs ;
- la possibilité d'ajouter des rubriques et des sous-rubriques, de changer leur ordre selon les usages des utilisateurs ;
- l'utilité d'une interface de gestion du site, simple et accessible aux différents contributeurs.

La promotion et le pilotage du portail



L'animation territoriale et l'accompagnement des utilisateurs – citoyens seniors et leur entourage ainsi que les professionnels – sont essentiels afin de tirer tout le bénéfice de la mise en œuvre du portail. En effet, construire et maintenir un portail seniors est un investissement important qui n'a de sens que si les seniors et les aidants savent qu'il existe et qu'ils sont invités à l'utiliser lors des interactions avec la collectivité.

Organiser des campagnes de communication et des actions de terrain présente un double intérêt : le premier est de faciliter l'appropriation de l'outil par les différents utilisateurs et la participation des seniors, et le second est d'enrichir le développement du portail grâce à des retours du terrain.

La collectivité peut s'appuyer sur les partenaires relais que sont les Clic, les CCAS, les mairies, les maisons de la solidarité, etc., que beaucoup de seniors connaissent. L'impact de l'animation territoriale est d'autant plus grand que ces partenaires sont impliqués dans les différentes étapes du portail, de la production des contenus jusqu'aux actions de terrain destinées à le faire connaître aux seniors. Par le biais des relais de proximité, on observe « une animation en cascade » qui amplifie l'efficacité de la promotion du portail et la satisfaction des citoyens. En effet, ces personnes relais, comme les assistantes sociales par exemple, font elles-mêmes appel à des relais tels que les clubs des aînés, les ateliers informatiques ou d'autres associations en contact avec les seniors.

La mobilisation du réseau de partenaires est l'une des premières tâches à mener pour soutenir la réussite du portail et son fonctionnement pérenne. Selon leur rôle, les partenaires vont assurer la collecte des contenus locaux du site, leur mise à jour, l'animation de proximité, la remontée des informations pour le suivi et l'évaluation du portail. Les remontées d'information apportées par ces différents relais sont précieuses car il est parfois difficile d'obtenir des retours de la part des seniors par les enquêtes électroniques ou même par questionnaires papier.

Dans le déploiement du portail, les méthodes organisationnelles interviennent autant que les outils techniques, d'où l'importance de la définition de l'équipe projet et des ressources qui lui sont attribuées. Le niveau de pilotage conditionne les actions qui seront développées autour du portail et l'exploitation des retombées pour les politiques

territoriales de la vieillesse. Le « noyau dur » de l'équipe projet est généralement constitué d'un élu référent et d'un chef de projet et de personnes intervenant dans les directions métier seniors ou solidarités, informatique et/ou Internet, communication.

Le responsable du projet doit être clairement identifié par sa hiérarchie et disposer d'un positionnement fort et transversal afin d'être en mesure d'interpeller les services internes, de mobiliser les partenaires, de remonter vers les élus.

Pour un projet de portail, le comité de rédaction – réalisation technique, fonction éditoriale, animation du site – est également important pour la cohérence et la pertinence du portail.

La personne plus particulièrement responsable de l'animation, souvent le chef de projet, a un rôle important de coordinateur et de facilitateur pour tirer parti de cette dynamique afin de :

- relayer l'information sur tout le territoire et donner une visibilité au portail ;
- répondre aux besoins d'accompagnement des seniors et de leurs familles, les impliquer via les associations, développer la participation citoyenne ;
- créer des échanges et améliorer le travail en réseau, apporter une aide méthodologique, dégager une dynamique de partenariats vis-à-vis des relais professionnels.

En général, les actions d'animation sont établies progressivement, en commençant par la mobilisation des professionnels avant de passer aux campagnes de promotion du portail. Au fur et à mesure de sa montée en charge, notamment avec le volume des informations locales mises en ligne, des actions d'accompagnement sont menées sur le terrain en direction des utilisateurs finals. La collectivité à l'initiative du projet peut s'appuyer sur les partenaires relais en coordonnant les actions d'animation de proximité. Il serait en effet dommage que ces actions d'animation auprès des seniors et de leur entourage tardent trop après le lancement du portail. Comme l'exprime une responsable territoriale, « *une fois le projet mis en place, on considère en interne qu'il n'y a plus grand-chose à faire, or il y a besoin d'accompagnement* ».

La promotion du portail territorial seniors

Des campagnes de communication et de promotion du portail accompagnées d'actions de terrain sont indispensables pour le faire connaître aux citoyens et faciliter son appropriation par les seniors et leur entourage. Il n'est pas aussi facile qu'il peut sembler d'atteindre la cible des internautes potentiels et cette difficulté vient non seulement de la cible des seniors mais aussi de l'immensité d'Internet où « *on peut facilement se perdre dans les fils de la toile* », comme l'a exprimé un senior responsable d'un club informatique. De ce fait, on ne perdra jamais de vue que le référencement des sites publics par les moteurs de recherche est problématique (cf. analyse de l'offre).

C'est pourquoi il est nécessaire de mettre en jeu différents types de campagnes de communication et d'actions de terrain telles que celles citées ci-dessous. Ces campagnes

fortes au moment du lancement du portail gagnent à être renouvelées et inscrites dans le temps et dans la vie du portail afin de maintenir l'enthousiasme. Pour chaque campagne, un protocole définissant la marche à suivre avec la liste des tâches et les informations à recueillir sera établi afin de permettre l'évaluation de son impact.

La première action à mener est de mobiliser les acteurs de proximité pour le lancement du portail, parmi lesquels certains membres du réseau de contributeurs. Les relais sont par exemple les secrétaires de mairie, les relais intermédiaires des CCAS, des Clic, des Coderpa, les maisons des solidarités, les espaces publics numériques... Ces relais sociaux ou associatifs de proximité permettent de toucher aussi les personnes âgées les plus démunies face aux nouvelles technologies.

Il est important pour la collectivité porteuse du projet de connaître les actions menées par ces relais et le nombre d'utilisateurs potentiels qu'elles peuvent atteindre afin d'évaluer leur impact sur la promotion et les usages du portail.

Nous indiquons ci-dessous les campagnes et les actions menées au cours des expérimentations avec les collectivités. En termes de richesse des échanges et des enseignements tirés, ce sont les réunions de groupes d'utilisateurs qui ont été les plus fructueuses.

Actions de terrain

- Réunions de groupes d'utilisateurs composées d'une douzaine de seniors, d'aidants et de professionnels : elles se déroulent en divers lieux selon l'organisation du territoire (mairie, EPN, Clic, maison du département...). Chaque senior ou binôme dispose d'un micro-ordinateur et le déroulement consiste par exemple en une phase de prise en main libre, une phase de consultation selon un scénario proposé par l'animateur et une phase de conclusion sur les difficultés rencontrées et les évolutions souhaitées.
- Campagnes thématiques centrées par exemple sur la santé ou la retraite, donnant l'occasion de présenter une démonstration du site seniors dans des espaces tels que les EPN, les maisons des solidarités, les maisons de retraite.
- Animations lors d'événements dans la collectivité : présentation du site portail lors d'événements ou de réunions de seniors comme les ateliers informatiques, la fête de l'Internet, la semaine bleue, les actions intergénérationnelles...

Ces actions de terrain, notamment les réunions de groupes, sont très appréciées des seniors car cela leur permet de s'initier au portail tout en échangeant de vive voix avec les autres participants et la collectivité : « Ah ! ça, c'est bien, pour une fois on me demande mon avis en me faisant vraiment essayer le service. » Les réactions à chaud fusent et permettent de recueillir beaucoup d'informations sur leur intérêt pour ce nouveau canal d'information, les difficultés éventuelles à s'approprier l'outil, les usages (cf. indicateurs du baromètre), l'émergence de nouveaux besoins qui enrichissent l'évaluation et contribuent à l'évolution du portail.

Actions de communication

- Communication interne aux différents stades du projet.
- Annonce du lancement sur le site de la collectivité à l'initiative du portail et sur les sites des partenaires.
- Publication dans le journal de la collectivité.
- Affichage municipal.
- Plaquette de lancement et dépliants envoyés aux partenaires et diffusés dans les lieux publics.
- Courriers (exemple : information sur le site dédié seniors à tous les bénéficiaires de l'APA).

L'efficacité de ce type d'actions est plus difficile à évaluer au-delà de l'audience atteinte (par exemple, le nombre de personnes ayant activé l'annonce du portail seniors). La cible des seniors est d'autant plus difficile à atteindre qu'elle recouvre une grande hétérogénéité de profils.

Le suivi et l'évaluation

L'évaluation est parfois considérée comme une étape demandant de l'expertise et laissant peu de place à la convivialité. Au contraire, on peut allier une démarche rigoureuse, chiffres statistiques à l'appui, à des actions plus conviviales en incluant les différents acteurs et en favorisant la participation publique. Il est ainsi possible d'enrichir les outils d'évaluation et, en même temps, de renforcer la confiance des utilisateurs et de susciter des échanges constructifs pour mieux répondre aux besoins des citoyens seniors.

Dans la démarche d'évaluation, il convient de différencier :

- le suivi en continu (en temps réel) du site en ligne, avec notamment la fréquentation et les usages du site, qui permet par exemple d'ajuster certains contenus, de construire des indicateurs. Ce suivi statistique est assuré par un dispositif technique automatique ;
- de l'évaluation de la démarche d'ensemble, qui fait partie en quelque sorte de l'évaluation des dispositifs de politique publique relatifs au vieillissement de la population. Cette évaluation cherche à mesurer la pertinence du projet et son efficience en fonction des objectifs poursuivis : intégration des seniors, accompagnement, prévention, mobilisation du réseau de partenaires, engagement des agents...

Pour mettre en place l'évaluation, quelques outils et méthodes sont nécessaires afin de mesurer les usages du site et son adéquation aux besoins des utilisateurs et afin également de diffuser les résultats aux partenaires. Ces outils sont, en partie, disponibles dans la collectivité et peuvent être adaptés au nouveau portail.

À titre indicatif, les outils utilisés lors des expérimentations sont le suivi automatique des statistiques du site, les outils d'observation que sont les enquêtes de satisfaction en ligne ou passées par l'intermédiaire des personnes relais, les réunions de groupes avec les utilisateurs seniors et leur entourage, les entretiens avec les relais et intervenants de proximité. Pour la restitution, des tableaux de bord ont été construits à partir des statistiques du portail, et un baromètre des usages a été élaboré.

Chaque fois qu'une campagne de communication ou une action de terrain est menée, il faut s'efforcer de faire remonter les informations afin d'en tenir compte dans l'analyse des statistiques du site. En effet, celles-ci doivent être interprétées en fonction des événements et des actions de terrain : une réunion sur le thème de la prévention au cours de laquelle le site seniors est présenté aura pour effet d'augmenter sa fréquentation. Il est particulièrement utile d'évaluer si cette augmentation perdure ou non afin d'adapter les actions d'animation.

Les principales statistiques du site portent sur :

- des indicateurs globaux (nombre de visites, visiteurs uniques, temps moyen passé...);
- les pages les plus consultées, le téléchargement de fichiers PDF, les liens sortants vers des sites externes ;
- les centres d'intérêt (rubriques thématiques, annuaires, démarches...);
- la fidélisation des utilisateurs (utilisateurs réguliers, nouveaux utilisateurs, nombre de requêtes par session...);
- les sources de trafic (provenance géographique).

Il est possible également de suivre le profil technique des utilisateurs (type de navigateur utilisé, type de connexion, système d'exploitation, etc.).

Il existe différents types d'outils de suivi statistique, dont certains sont des logiciels libres, afin de connaître la fréquentation du site (nombre de visites, de pages vues...) et l'audience. Le suivi se fait classiquement sur une base mensuelle et peut également être édité à l'occasion d'un événement particulier.

Des enquêtes en ligne ou administrées via le réseau des partenaires de proximité complètent ces données statistiques afin de mieux connaître les visiteurs du site. Différents outils² permettent de créer des questionnaires à la demande, qui peuvent être mis en ligne sur le site de la collectivité ou envoyés par courriel. Le traitement de base des questions est également possible avec les mêmes outils.

Un questionnaire de satisfaction auprès des visiteurs du site sert, par exemple, à construire des indicateurs de satisfaction et à éditer un baromètre qui sera suivi au cours du temps.

2 De nombreux outils de création d'enquêtes existent, certains gratuits, d'autres non (cf. sur internet) auxquels les collectivités peuvent avoir recours en fonction de leurs besoins.

Voici les types d'indicateurs de mesure de la satisfaction des internautes employés pour le baromètre lors des expérimentations :

- référencement (position du portail lors d'une recherche par moteur, liens existants depuis d'autres sites de la collectivité) ;
- compréhension de la cible du site (à qui s'adresse le portail ? Est-ce clair pour les visiteurs ?) ;
- graphisme, esthétique (envie de rester sur le site et de chercher des informations) ;
- navigation et arborescence (facilité d'accès aux informations) ;
- clarté des noms de rubriques et de services ;
- pertinence des informations et des contenus ;
- rapidité d'accès à l'information (temps de chargement) ;
- adhésion au portail seniors (intention de revenir, de le recommander à d'autres).

Par ailleurs, il est important de prévoir des outils de restitution des résultats à destination des différents acteurs du projet et des usagers du portail. Les tableaux de bord, extraits des suivis statistiques et reprenant les éléments les plus importants sélectionnés par la collectivité, peuvent faire l'objet d'envois systématiques ou à la demande. De même, le baromètre avec l'analyse des indicateurs de satisfaction peut être intéressant à diffuser une fois par an.

Les questions de stockage et d'archivage

Pour les besoins du suivi et de l'évaluation, il est nécessaire de stocker et éventuellement d'archiver les informations dans des bases de données ou des fichiers qui se trouvent, selon les solutions retenues, sur les serveurs de la collectivité ou chez des opérateurs.

Pour des démarches en ligne ou des questionnaires auprès des utilisateurs, des données nominatives vont également être saisies, elles nécessitent une déclaration à la Commission nationale informatique et liberté (Cnil).

La gestion et le stockage des informations conduisent à se poser la question de la durée de garde et de l'utilisation de ces informations et donc à réfléchir à la politique de conservation des données selon leur type et les traitements envisagés par la collectivité : les statistiques d'évolution des consultations, l'évaluation de l'impact du site sur les citoyens et le territoire nécessitent par exemple de garder certaines données un an voire plus.



En apportant une meilleure connaissance des seniors grâce à cette démarche de suivi et d'évaluation, le portail peut devenir pour les collectivités un outil efficace d'observation du territoire. Il peut ainsi contribuer à évaluer l'évolution des besoins des seniors afin d'adapter l'aménagement du territoire et de développer des services innovants pour cette population en forte croissance.

JEU DE DONNEES

PRÉSENTATION DU DATASET

L'objectif de ce Dataset est de partager la recension et la structuration de l'information et des contenus éditoriaux réalisés pour le développement de e-Seniors et, ainsi, de faciliter la tâche des collectivités territoriales souhaitant proposer un portail de ce type à leurs citoyens.

DÉFINITION DU DATASET

L'ensemble des données (arborescences, contenus, liens et images) produit lors de la mise en ligne du portail e-Seniors a été regroupé sous forme d'un jeu de données : Dataset. Ce Dataset comprend un fichier Excel comprenant les informations de contenu et un dossier comprenant les fichiers images liés à ces contenus.

CONDITIONS DE MISE À DISPOSITION

Ce Dataset est mis à disposition de toutes les collectivités territoriales souhaitant développer un portail d'information à destination des seniors.

Pour l'obtenir, les collectivités territoriales doivent en faire la demande à la Caisse des Dépôts par e-mail à lilianepiot@caissedesdepots.fr. Les collectivités territoriales utilisant ce Dataset s'engageront à ne pas le diffuser à des tiers et à ne pas l'utiliser à des fins commerciales.

RESPONSABILITÉ ÉDITORIALE

Les contenus qui seront intégrés depuis ce Dataset par une collectivité le seront sous la responsabilité de celle-ci, qui, ensuite, prendra à sa charge la mise à jour des données. La Caisse des Dépôts ne pourra pas être tenue pour responsable de l'exactitude ou de la mise à jour des informations contenues dans le Dataset. Nous recommandons aux collectivités d'organiser, au moins deux fois par an, des comités éditoriaux nationaux et locaux pour vérifier et valider ces contenus et en suggérer de nouveaux. Par ailleurs, il pourrait être pertinent, en termes d'économie de moyens, de mutualiser le comité national entre les différentes collectivités territoriales utilisant ce Dataset.

PRÉCONISATION D'USAGE

Les contenus du Dataset peuvent être saisis directement dans le gestionnaire de contenu du site Internet de la collectivité territoriale qui se l'approprié. Ces éléments constituent une base de travail que chaque collectivité sera libre d'adapter en prenant la responsabilité de la présentation des contenus et de la mise à jour des liens qu'elle proposera finalement sur son site.

Un exemple d'intégration de ce contenu se trouve sur le site du Conseil général de la Manche (<http://senior.manche.fr>). Afin de vous permettre d'estimer la charge d'intégration nécessaire, le temps et la charge d'intégration des contenus dans le gestionnaire de contenu du Conseil général Manche ont été d'environ dix jours/homme pendant deux semaines.

La préconisation d'organisation pour les mises à jour des contenus est la suivante :

- contenus nationaux : mise à jour semestrielle ;
- contenus locaux : mise à jour au fil de l'eau ;
- comités éditoriaux nationaux : semestriels ;
- comités éditoriaux locaux : selon la décision de la collectivité.

DESCRIPTION

Vous trouverez dans le fichier Excel et le dossier images mis à disposition dans le Dataset :

A — L'arborescence du site dont les terminologies ont été définies avec les collectivités territoriales expérimentatrices et validées par la DGAS. Les thématiques et services organisés dans cette arborescence sont décrits en page 20 et 21 de ce document.

B — Le recensement des contenus nationaux pertinents pour les seniors dans les sites publics suivants :

- a. — <http://www.service-public.fr/>
- b. — www.servicesalapersonne.gouv.fr
- c. — <http://www.inpes.sante.fr/>
- d. — <http://www.info-retraite.fr/>
- e. — <http://www.travail-solidarite.gouv.fr/espaces/personnes-agees/776.html>
- f. — <http://www.sante.gouv.fr/>
- g. — <http://www.personnes-agees.gouv.fr/>

C. — Des contenus éditoriaux introduisant les différentes problématiques des seniors, des questions/réponses à leurs besoins et un glossaire permettant de décrypter les acronymes.

NOTES PERSONNELLES

A series of 25 horizontal dotted lines for writing notes.

Partenaires du projet e-Seniors

Remerciements

À tous les partenaires du projet e-Seniors qui ont permis sa réalisation, au niveau territorial et national, dont notamment :

- Ministère de l'Emploi, du Travail et de la Santé
- Ministère des Solidarités et de la Cohésion sociale (la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS ex DGAS))
- Conseil général de la Manche
- Conseil général de l'Oise
- Communauté urbaine de Dunkerque
- Documentation française (service-public.fr) - DILA
- Agence nationale des services à la personne (ANSP)
- Institut national de prévention et d'éducation pour la santé (INPES)
- GIP Info-retraite

Réalisation du guide

Responsable des contenus éditoriaux

Liliane Piot, Caisse des Dépôts

Rédaction

Nicole Arnal (Guide du portail territorial d'information au service des seniors)

Rédaction et mise à jour du Dataset

Daniel Jasmin société ExploLab

Annie de Vivie, société Eternis, éditrice de www.Agevillagepro.com

Comité de lecture

Liliane Piot, Caisse des Dépôts

Daniel Jasmin, société Explolab

Julie Sauvage, Conseil général de la Manche

Annie de Vivie, société Eternis, éditrice de www.agevillagepro.com

Gaëlle Weil, Conseil général de la Manche

Direction artistique & réalisation

François Ghisleri, département de la communication, Caisse des Dépôts

Illustrations

Benoît Perroult pour Comillus

Pour aller plus loin

Votre contact : Liliane Piot, Caisse des Dépôts

Courriel : liliane.piot@caissedesdepots.fr

Cette publication a été réalisée par la Caisse des Dépôts.

Elle est disponible sur le site : <http://www.valoffre.caissedesdepots.fr>

Cette publication a été réalisée par le Conseil général de la Manche et la Caisse des Dépôts

www.manche.fr/conseilgeneral/ | www.caissedesdepots.fr

