



Les fiches thématiques détaillées



Fiche n°1

Etablir une démarche de diagnostic
et la faire vivre



Fiche n°2

Développer l'habitat social
et inclusif adapté



Fiche n°3

Agir sur l'habitat privé
et l'adaptation du domicile



Fiche n°4

Mobiliser les acteurs pour
la construction d'une offre de services



Pourquoi faire ?

→ **Le vieillissement de la population ne peut se faire qu'à partir de deux variables : une adaptation de l'environnement (logement, urbanisme) et une offre de services répondant aux besoins croissants avec la perte d'autonomie. Les services sont multiples, plus ou moins liés au soin, et concourent à réduire le sentiment d'isolement. Ils doivent être opérés par des acteurs en étroite coordination, afin de mieux accompagner les personnes.**

Objectifs :

- Accompagner les seniors dans leur vieillissement à domicile
- Réduire les difficultés liées au sentiment d'isolement
- Mieux repérer et anticiper les problématiques et ruptures de parcours
- Améliorer la connaissance et le recours au service
- Coordonner les acteurs associatifs et professionnels pour atteindre un « entourage bienveillant »

Qui est concerné ? Qui mobiliser ?

Public concerné :

- Personnes âgées, en perte d'autonomie, dépendantes (GIR 6-3)
- Personnes aidantes

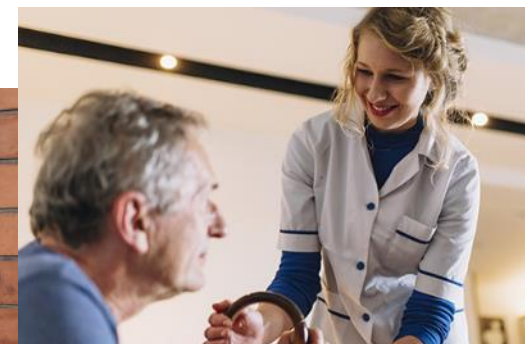
Acteurs à mobiliser :

- Collectivités locales
- Etablissements (EHPAD)

- ARS
- Conférence des financeurs (CFPPA)
- Bailleurs sociaux
- Mutuelles et assurances
- Services à domicile
- Ergothérapeutes, SAAD, SSIAD, soignants libéraux
- Associations

Résultats attendus

- Proposer une offre de services complète, cohérente et pertinente
- Améliorer la coordination entre les acteurs pour prévenir les ruptures de parcours
- Améliorer le maintien à domicile des personnes



I. Recenser les acteurs en place, les besoins rencontrés, et proposer une logique de guichet unique

➤ Pourquoi travailler à ce recensement et aboutir à une logique de guichet unique?

- Les services existants sont souvent très nombreux et gérés par des structures variées, aux échelles territoriales qui peuvent se recouper.
- Avant de créer de nouveaux services, il s'agit de connaître et faire connaître l'existant et d'en améliorer le recours.
- Une logique de guichet unique permet d'améliorer la visibilité des aides et des acteurs, et d'accompagner et rassurer les personnes âgées.

➤ Enjeux :

- Connaître les principaux besoins des personnes liés au maintien à domicile
- Identifier les « trous dans la raquette » pour construire une offre de services cohérente et pertinente
- Proposer une logique de guichet de services plus large que le simple public senior pour éviter la stigmatisation ressentie par les personnes âgées

➤ Acteurs à impliquer :

- Collectivités (EPCI, Département, Région), personnes âgées et aidants, ADIL, caisses de retraite et mutuelles, associations, artisans et soignants en libéral, responsables d'établissements

I. Recenser les acteurs en place, les besoins rencontrés, et proposer une logique de guichet unique

Acteurs à interroger

Quelle démarche entreprendre pour recenser les services existants sur mon territoire ?

La démarche peut mêler différentes portes d'entrées :

- Certains acteurs, présents sur tous les territoires, doivent être sollicités de façon prioritaire dans le cadre d'une démarche de recensement :
 - Le **Conseil départemental**, qui agréé les services d'aides à domicile (SAAD) et qui est en rôle d'observation ;
 - Le **Centre communal (ou intercommunal) d'action sociale** (CCAS), qui regroupe et propose ses propres services (obligatoire en cas de commune > 1500 hab.) ;
 - Les **praticiens** libéraux et regroupés en maisons de santé ; les services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) et services médico-sociaux ;
 - Les **caisses de retraite (Carsat & MSA) et mutuelles** qui, si elles n'ont pas de permanence physique, proposent des services sur une majorité des territoires ;
 - Les **associations locales, de tous secteurs** ;
 - Les **artisans / commerçants** ;
- Les acteurs suivants, pas toujours présents, peuvent aussi être sollicités :
 - Les **bailleurs sociaux** présents sur le territoire
 - Les **structures d'hébergement** ou d'accueil (EHPAD, unités de vie, accueil de jour, maisons de retraite privées...) locales ou à proximité, etc.
- Enfin, le site collaboratif <https://acceslibre.beta.gouv.fr/> permet de recenser les établissements accessibles présents sur le territoire. 

Éléments de méthode

- Pour chaque service recensé, créer une **fiche unique** reprenant un certain nombre de critères (voir tableau page 94).
- Intégrer les services pourvoyant uniquement les résidents de structures d'hébergement. Cela permettra d'étudier le potentiel de faire de ces services des **services « hors les murs »**.
- Pour chaque acteur rencontré, poser les questions suivantes :
 - Quels sont les autres services qu'il connaît, y compris en-dehors de son propre champ d'intervention ?
 - Quels sont les acteurs avec lesquels il travaille ? Avec lesquels il n'a pas de relation ?
 - Existe-t-il des blocages dans la conduite de son offre de services ?

I. Recenser les acteurs en place, les besoins rencontrés, et proposer une logique de guichet unique

Acteurs à interroger

Quelle démarche entreprendre pour recenser les services existants sur mon territoire ?

La démarche peut mêler différentes portes d'entrées :

- Certains acteurs, présents sur tous les territoires, doivent être sollicités de façon prioritaire dans le cadre d'une démarche de recensement :
 - Le **Conseil départemental**, qui agréé les services d'aides à domicile (SAAD) et qui est en rôle d'observation ;
 - Le **Centre communal (ou intercommunal) d'action sociale** (CCAS), qui regroupe et propose ses propres services (obligatoire en cas de commune > 1500 hab.) ;
 - Les **praticiens** libéraux et regroupés en maisons de santé ; les services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) et services médico-sociaux ;
 - Les **caisses de retraite (Carsat & MSA) et mutuelles** qui, si elles n'ont pas de permanence physique, proposent des services sur une majorité des territoires ;
 - Les **associations locales, de tous secteurs** ;
 - Les **artisans / commerçants** ;
- Les acteurs suivants, pas toujours présents, peuvent aussi être sollicités :
 - Les **bailleurs sociaux** présents sur le territoire
 - Les **structures d'hébergement** ou d'accueil (EHPAD, unités de vie, accueil de jour, maisons de retraite privées...) locales ou à proximité, etc.
- Enfin, le site collaboratif <https://acceslibre.beta.gouv.fr/> permet de recenser les établissements accessibles présents sur le territoire. 

 Attention à ne pas restreindre le recensement aux services considérés comme « adaptés » aux personnes âgées. **Les personnes âgées n'apprécient pas la stigmatisation liée à l'âge.**

- Les services ciblant uniquement les seniors ne contribuent pas à la **mixité intergénérationnelle** et peuvent avoir un effet repoussoir sur les personnes-cibles.
- **Les services doivent répondre aux catégories suivantes :**
 - **Services médico-sociaux, d'aide et de maintien à domicile**
 - **Activités sportives, artistiques et culturelles**
 - **Citoyenneté, engagement, lien social et intergénérationnel**
 - **Services de prévention et de préparation à la retraite et à la perte d'autonomie**

I. Recenser les acteurs en place, les besoins rencontrés, et proposer une logique de guichet unique

Proposition d'une base de données à constituer

Catégorie	Nom du service	Opérateur	Description	Public-cible	Rythme	Tarif
Services médico-sociaux, d'aide et de maintien à domicile	Livraison de repas à domicile	Association de commerçants	Service de livraison de repas préparés une fois par semaine	Clients > 60 ans	Hebdomadaire	15 € / livraison
Citoyenneté, engagement, lien social et intergénérationnel	Association « Mon voisin sait faire »	Association X Coordonnées	Trouver des savoir-faire et cours particuliers à proximité via un site internet et une permanence	Tous publics	Constant	Gratuit
Services médico-sociaux, d'aide et de maintien à domicile	Pédicure à domicile	Monsieur Y Coordonnées	Service de pédicure à domicile	Résidents EHPAD x	Mensuel	40 € / séance
Activités sportives, artistiques et culturelles	Groupe de marche	Association Z Coordonnées	Organiser des promenades tous les 15j dans le département.	Tous publics jusqu'à GIR < 5	Toutes les deux semaines	Gratuit, adhésion annuelle 2 €

- Le format Excel permet une navigation simple dans la base de données (tri par catégorie, par public cible...). Les résultats peuvent ensuite être mis en forme et simplifiés afin de faire **l'objet d'un affichage dans les parties communes des logements sociaux, EHPAD ou unités de vie du territoire, ainsi qu'à la Mairie, centre social, CCAS.**
- Cette démarche de recensement peut être externalisée. Si possible, cette démarche couvre un territoire plus vaste que le strict périmètre communal.
 - Des **objectifs d'actualisation** doivent être fixés : par exemple tous les 6 mois, re-solliciter tous les porteurs de services pour la mise à jour des coordonnées, des tarifs, du périmètre d'intervention...

Les services les plus utiles aux personnes âgées sont (liste non exhaustive) :

- La préparation et le portage de **repas à domicile**
- Les **soins** médico-sociaux et d'hygiène à **domicile** (dont coiffure, kinésithérapie...)
- L'aide à la **mobilité** (bus des seniors, navettes gratuites...)
- Les **activités culturelles, sportives et collectives**, afin de rompre le sentiment d'isolement
- Les **ateliers de préparation** à la retraite, à la perte d'autonomie, pour permettre d'anticiper les besoins et de connaître les solutions disponibles.
- Les services de **téléassistance, télé-ergothérapie, ou télé-alarme à domicile.**

I. Recenser les acteurs en place, les besoins rencontrés, et proposer une logique de guichet unique

Proposition d'une base de données à constituer

- La **simple mise à disposition de cette base de données** est **insuffisante** pour permettre aux personnes âgées de recourir aux services dont ils ont besoin.
- La plupart des ruptures de parcours sont liées à (i) un changement dans la cellule familiale (décès, départ du conjoint en EHPAD) et (ii) un changement dans la structure des revenus (perte de certaines aides, diminution de la retraite avec le décès du conjoint).
- Un processus intéressant serait, **pour chaque changement de situation déclaré au CCAS, au bailleur ou en Mairie, de flécher les services les plus pertinents pour les personnes concernées**. Cela peut s'effectuer par :
 - Une interface Internet qui permet de « trier » les solutions en fonction de la situation personnelle (niveau de GIR, âge, revenus...)
 - La réalisation de « fiches de services » sous formes d'affiches ou de flyers : « Vous êtes jeune retraité(e) ? » « Vous revenez d'un séjour à l'hôpital ? Voici les services qui vous concernent ».

Exemples

- **Passage à la retraite :**
 - Ateliers de préparation à la retraite et au bien-vieillir
 - Activités sportives et de maintien en forme
- **Perte ou départ d'un conjoint :**
 - Services d'aide à domicile
 - Services de lien social / contre l'isolement
 - Services d'aides aux démarches
 - Journées « portes ouvertes » d'un EHPAD du territoire
- **Chute récente, perte d'autonomie :**
 - Service d'ergothérapie à domicile
 - Service de mobilité
 - Services « hors les murs » proposés par un EHPAD du territoire
 - Service de téléassistance ou télé-alarme à domicile

I. Recenser les acteurs en place, les besoins rencontrés, et proposer une logique de guichet unique

Exemples recensés sur le territoire



Un living lab pour observer les usages des personnes âgées

- Orvitis, office public de l'habitat de la Côte d'Or, a mis en place un **living lab** avec le Département.
- A travers l'équipement de 350 logements en capteurs, un panel de locataires de plus de 65 ans est suivi et observé pendant 2 ans, dans ses usages et habitudes par le bailleur et deux entreprises spécialisées (Bouygues Construction, qui s'occupe de la domotique, et Hakisa, qui installe une plateforme numérique de services).
- Les conclusions de ces observations viendront nourrir la création de services complémentaires à destination des locataires qui en ont besoin.

Les ateliers proposés par le GIE Impa

- Le GIE Impa, porté par les caisses de retraite et la Mutualité Française BFC, est un groupement qui propose le programme des « Ateliers Bons Jours ». Il est financé par l'ARS, la CNSA et la CNRACL, les CFPPA régionales et l'Ircantec.
- Ces ateliers proposent une offre de prévention diversifiée et de qualité aux > 60 ans, autour de thématiques et d'ateliers labellisés, animés par des professionnels :
 - Nutrition, sommeil, équilibre, forme et vitalité, voiture, adaptation du logement...
- La Mutualité Française demande une faible participation financière de la part des personnes âgées, ce qui **contribue à augmenter leur niveau d'engagement** sur l'ensemble du cycle des ateliers.
- L'intérêt de ces ateliers est qu'ils interviennent très en amont du parcours de vie vieillissant. Ils permettent de **repérer et sensibiliser les personnes âgées**, dans l'objectif de leur permettre de recourir aux dispositifs d'accompagnement avant qu'il ne soit trop tard.

I. Recenser les acteurs en place, les besoins rencontrés, et proposer une logique de guichet unique

Une logique de guichet unique, trois niveaux d'ambition

Un « **guichet unique** » vise à :

1. Proposer une **porte d'entrée** aux personnes qui cherchent des informations
2. **Centraliser** l'information et les acteurs
3. **Coordonner** les acteurs qui proposent les services
4. **Permettre les passerelles** entre acteurs et services pour améliorer la prise en charge des personnes et la transmission d'informations.
5. Assurer une **meilleure couverture** des droits
6. **Simplifier** les démarches administratives

La logique de guichet unique peut être déclinée **en trois niveaux d'ambition**, qui correspondent par exemple [aux trois degrés de structuration des « Centres locaux d'information et de coordination » \(CLIC\)](#) →

Guichet unique « léger » :

- **Recensement des services disponibles sur l'EPCI** dans un format Excel + fiches.
- **Mise à disposition** de cette base de données aux acteurs des services du territoire, et aux particuliers (via le site Internet intercommunal, ou via la consultation du registre en Mairie).
- **Création d'une boîte aux lettres** (physique et par e-mail) disponible pour recevoir les demandes des administrés en termes de services, et les transmettre tous les 6 mois aux acteurs concernés.
- Organisation de **réunions régulières avec les acteurs des services** pour s'assurer de leurs réponses aux besoins des habitants.
- Le cas échéant, **gestion liée au CCAS**

Guichet unique « consolidé » :

- **Présence physique** ponctuelle dans des locaux rattachés au CCAS ou à la Mairie.
- Création d'un **numéro de téléphone unique** de renseignement, et d'un **site Internet** exhaustif.
- Organisation de **permanences de services publics** (CAF, CPAM, la Poste...) et **d'associations**
- **Accompagnement des associations et acteurs** dans la création de nouveaux services, la coordination entre structures, l'organisation de services « hors les murs ».

Guichet unique « pivot territorial des services » :

- **Proposition de nouveaux services** gérés en propre par le guichet unique (budget spécifique).
- **Présence de référents d'accueil et de conseillers** en physique, y compris dans des permanences « hors-les-murs » et / ou une **permanence mobile**.
- **Coordination territoriale des acteurs** (sous forme d'unités territoriales) à l'échelle intercommunale ou départementale, avec un **extranet** et une **personne référente**.
- **Suivi régulier des besoins des administrés**, à travers des groupes d'expertise d'usage et des sessions collectives de réflexion.

Exemples recensés sur le territoire

- La MAIA est un service mutualisé à l'ensemble du territoire départemental, organisé en **unités territoriales** « cohérentes » et en permanences
- Elle dispose d'un **numéro de téléphone unique et local** qui permet de joindre tous les services, et communique aussi à travers des flyers.
- Elle coordonne les médecins, aides à domicile, services des collectivités, animateurs de services sociaux... via **un extranet**. Ils peuvent devenir **référents d'accueil**.



- **ARS de Bourgogne-Franche-Comté**
- **CNSA (appel à projet national)**
- **Tous les relais locaux**

- Le PIMMS (Point information médiation multiservices) de Saint-Bonnet-de-Joux joue le rôle d'une Maison de services au public.
- **C'est le PIMMS qui a mis en place le service « Seniors Mobile » en lien avec l'Association Bien Vieillir en Val-de-Joux**, qui gère une unité de vie sur le territoire.
- Il abrite également :
 - Des services publics (Mission locale, Pôle Emploi...)
 - Les mutuelles et caisses de retraite
 - La CAF et la CPAM...

Partenaires

- Services publics
- Mairie de Saint-Bonnet-de-Joux
- Association BVVJ

I. Recenser les acteurs en place, les besoins rencontrés, et proposer une logique de guichet unique

Exemples recensés sur le territoire

La Maison départementale de l'habitat et du logement (MDHL) de Saône-et-Loire

- La **MDHL** compte une dizaine de membres fondateurs :
 - Action Logement
 - ADIL 71
 - CD 71, Agence technique départementale, Conseil départemental d'accès aux droits
 - Agence d'urbanisme Sud Bourgogne, CAUE 71
 - Association des Maires de Saône-et-Loire, Union des maires des communes rurales
 - Mutualité Française de Saône-et-Loire
- La MDHL est représentée sur le territoire à travers **8 antennes**.
- 10 corps de métier sont représentés, avec des actions vers les **particuliers** :
 - Les aides d'Action Logement
 - Les aides aux travaux de rénovation énergétique (avec la réalisation d'un guide exhaustif des subventions et de leur obtention)
 - Le parcours locatif des jeunes
- Mais aussi vers les **élus et des professionnels** (conseils, études, formations)

- Son **travail de sensibilisation et de guichet unique** porte sur :
 - Des échanges avec les différents EPCI et leur accompagnement pour la mise en place d'un guichet unique sur leur territoire
 - Des échanges avec les Maisons France Services (Maisons de services au public), afin d'étudier les possibilités de complémentarité des compétences
 - La formation des élus via l'association des Maires, animée par des professionnels
 - Un observatoire porté par l'ADIL, en vue de créer un Atlas stratégique portant sur tout le territoire.
- Les **thèmes couverts sont nombreux** et permettent de traiter des sujets globaux et liés entre eux :
 - Juridique et fiscal
 - Finance
 - Conseil locatif et social
 - Mutations architecturales et des baux d'habitation
 - Urbanisme
 - Ergothérapie
 - Energie
 - Technique et ingénierie...



I. Recenser les acteurs en place, les besoins rencontrés, et proposer une logique de guichet unique

Enjeux de communication autour du guichet unique

Même si l'information est disponible et accessible, elle n'est pas toujours appréhendée par les personnes-cibles. Plusieurs leviers d'accès à l'information doivent être actionnés compte-tenu de la cible âgée.

Leviers primaires d'accès à l'information

Bouche-à-oreille

Communication écrite collective

Communication écrite individuelle

Ligne téléphonique et adresse email d'information

Exemples

- Café des locataires d'un immeuble d'un bailleur social
- « Espace bénévoles » de la collectivité ou du centre des associations, réunions
- Quittances de loyer, journal municipal, affichage dans les parties communes des logements sociaux, affichage dans les locaux de la Mairie, du centre social...



Leviers secondaires d'accès à l'information

Médiateur numérique

Permanences délocalisées

Relais sur le territoire

Événementiel

Exemples

- Appui sur les travailleurs sociaux pour diffuser l'information → *CCAS de Besançon*
- Participation à des salons Seniors
- Organisation d'événements de « préparation à la retraite »
- Organisation de moments de rencontre entre élus, techniciens, habitants, porteurs de projet → *Résidences Sérénitis by Orvitis*

II. Designer et structurer une offre de services cohérente

➤ Pourquoi réfléchir au « design de service » ?

- Un service doit être analysé au prisme de plusieurs critères :
 - Sa **pertinence** avec les besoins des personnes âgées
 - Son **efficacité** dans sa réponse aux besoins
 - Son **efficience** entre les moyens consacrés au service, et les résultats associés
 - Sa **cohérence** avec d'autres services présents sur le territoire, et les orientations politiques de la collectivité
 - Son **utilité sociale** au global, pour le bénéficiaire et plus largement pour le territoire.

➤ Enjeux :

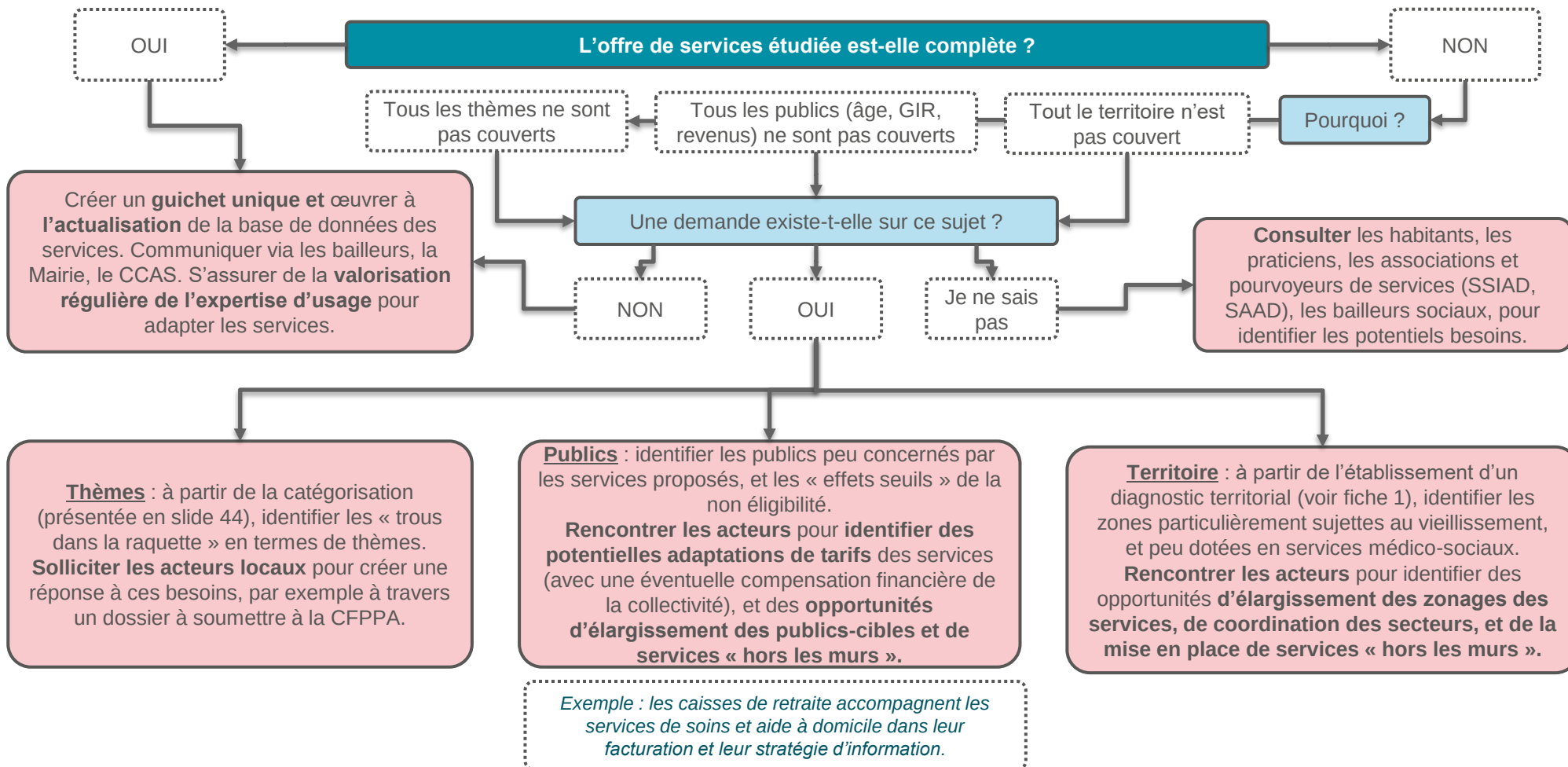
- Engager tous les acteurs du territoire dans la production d'une offre de services régulièrement évaluée, dans une démarche d'amélioration continue
- Proposer le bon niveau de services
- Innover pour créer de nouveaux services et pour améliorer la gestion des services actuels, notamment la mutualisation, pour renforcer l'efficience des services (charge financière partagée entre structures).

➤ Acteurs à impliquer :

- Collectivités (commune, EPCI, département), associations, praticiens médico-sociaux (SSIAD, SAAD, médecins et infirmiers, praticiens libéraux et dans des maisons médicales), CCAS, personnes âgées et aidants, responsables d'établissements d'hébergement (EHPAD...)

II. Designer et structurer une offre de services cohérente

Lancer une offre de services



II. Designer et structurer une offre de services cohérente

Création d'un service

- Identifier et documenter un besoin non comblé, ou imparfaitement (via diagnostic quantitatif et qualitatif, remontées des praticiens, des personnes âgées et de leurs aidants)
- Pré-identifier des acteurs susceptibles de répondre à ce besoin
- Organiser une réunion interacteurs pour étudier l'opportunité de créer ce service en régie à la collectivité, ou en lien avec des acteurs extérieurs

Mutualisation de services

- Identifier un besoin fort pour un service, imparfaitement rempli d'un point de vue territorial, ou sur le nombre de personnes couvertes.
- Contacter les opérateurs de services proches d'un point de vue territorial pour étudier les potentiels de mutualisation, les économies d'échelle à envisager, pour un passage à l'échelle.
 - Ex. : regrouper SSIAD et SAAD dans un SPASAD / SPASAD intégré, et ainsi permettre un interlocuteur unique pour les soins et l'aide à domicile
- Définir les modalités d'accompagnement de la collectivité (subvention d'un poste, mise à disposition d'un local plus important, prise en charge financière d'une partie du service...)

Adaptation de services

- A partir du succès d'un dispositif localisé, étudier les modalités d'essaimage sur d'autres territoires : organisation de sessions hors-murs, création d'un service mobile, possible adaptation à domicile, en livraison, à distance...

Contributions attendues de la part de la collectivité

- Diagnostic et objectivation du besoin
- Identification des acteurs, sollicitation, et appui à la coordination (partage de données)
- Communication : diffusion du service dans le journal municipal, affichage en Mairie, relais via le CCAS
- Disponibilité et accompagnement dans la logistique (négociation avec les services d'autres communes...)
- Financement de postes directs (régie) ou subvention aux structures opératrices :
 - Pour des postes sur une période courte (fonctionnement)
 - En co-financement du service pour les personnes sous conditions de revenus (par exemple 50 % du coût des ateliers...)
- Prêt ponctuel d'espaces ou de locaux pour les permanences « hors les murs »
- Octroi à titre gracieux de salles / espaces de stockage / cellule de travail à long-terme
- Mise à disposition d'équipements publics (navettes, gymnase, cantine...) pour la réalisation des services.

Points de vigilance

- Ne pas financer de services uniquement en fonction du niveau de « **GIRage** » des bénéficiaires. Cela permet aux « jeunes seniors » de participer à des ateliers de sensibilisation.
- Œuvrer en faveur du **décloisonnement des services**.

II. Designer et structurer une offre de services cohérente

Exemple des services mis en œuvre par Orvitis dans le cadre de ses résidences Sérénitis

- **Rompre l'isolement :**
 - Dans les deux mois après installation, visite de bienvenue avec un(e) voisin(e) et le gestionnaire de résidence
- **Innover :**
 - Dans sa salle commune, le bailleur propose des « modules » de services, en fonction des offres présentes sur le territoire.
 - Ces modules sont en rotation régulière : numérique, lecture et écriture (en lien avec une médiathèque), ludothèque, sophrologie, décoration florale, marche ou gym douce, compostage, psychologie, jardinage...
- **Rendre les seniors acteurs :**
 - A travers les comités de résidents, les projets mentionnés font l'objet d'ateliers de tests collaboratifs (workshops). Si le test est un succès, le bailleur demande aux seniors locataires qui **souhaite gérer l'activité**.

Exemple du service de domotique proposé par l'OPAC Saône-et-Loire

- L'office départemental a adopté une approche **commerciale et non-stigmatisante** pour proposer un service d'adaptation des logements au vieillissement de ses locataires : « *Plus de 50 ans et à jour de votre loyer, pourquoi ne pas adapter votre logement ?* »
- Les équipements proposés ne sont pas marketés « seniors » : interrupteurs lumineux, douche plate...

Les ateliers de sensibilisation au numérique

- Dans le cadre de partenariats noués avec les collectivités locales, les partenaires locaux de l'insertion sociale (régie de quartier, centres sociaux...) et ceux du développement numérique, l'OPAC propose des **ateliers d'initiation à l'usage du numérique**.
- Ces ateliers permettent également aux locataires de s'équiper à prix réduits et d'accéder à une connexion Internet peu onéreuse.
- L'OPAC prévoit d'ouvrir des « points numériques en libre accès » dans ses agences et bureaux.



Synthèse

Points de vigilance

- L'inadéquation des services avec les catégories socio-économiques et les besoins des personnes âgées.
- L'absence de coordination entre des structures proches sur un même territoire.
- La segmentation des services communaux qui contribue au cloisonnement des acteurs et à l'absence de coordination entre les différents pourvoyeurs de services.

Bonnes pratiques

- La mutualisation de services à l'échelle de plusieurs structures afin de dégager des économies d'échelle
- L'existence de services proposés et opérés par les personnes âgées elles-mêmes
- L'existence de services non-stigmatisants par rapport à l'âge des personnes