

FICHE PARTAGE D'EXPÉRIENCE N°1019

VILLE AMIE DES AÎNÉS DEPUIS 2022, NIVEAU OR - DUNKERQUE (59).

INFORMATION &
COMMUNICATION



Réseau Francophone
des Villes
Amies des Aînés



Affilié au
Réseau Mondial de l'OMS
des Villes et des Communautés
Amies des Aînés

LE PORTAIL SENIORS : DES SERVICES ET INFORMATIONS LOCALES POUR NOS SENIORS À PORTÉE DE CLIC

RÉSUMÉ

Le portail seniors de la Ville de Dunkerque est une plateforme numérique accessible aux Dunkerquois de 60 ans et plus. Elle centralise les informations utiles, facilite l'inscription aux activités et animations proposées par la Mission Seniors, et permet le choix des Bonus Seniors (colis, repas dansant, passeports seniors...) en fin d'année. Le projet a été pensé pour favoriser l'accès à l'information tout en préservant des canaux physiques, téléphoniques et papier via le magazine Les Enfants de Jean Bart pour les seniors moins à l'aise avec le numérique.

PUBLIC VISÉ :

LES PERSONNES DE 60 ANS ET PLUS RÉSIDANT SUR LE TERRITOIRE DE DUNKERQUE

LES OBJECTIFS DU PROJET

1. Centraliser l'ensemble des informations et services portés par la Mission Seniors et destinés aux seniors sur un site unique
2. Faciliter l'accès à l'information pour les seniors, leurs familles et les aidants et faciliter l'inscription et/ou le paiement des seniors aux animations/activités proposées par la Mission Seniors
3. Valoriser les actions de la Ville et ses partenaires dans le cadre de la démarche "Ville Amie des Aînés", renforcer le lien social et encourager la participation des seniors à la vie locale.



L'ORIGINE DU PROJET

Le besoin d'un "portail seniors" a été identifié dans le cadre de la démarche "Ville Amie des Aînés", menée par la Ville de Dunkerque. Lors des consultations et ateliers participatifs avec les aînés, un constat est revenu régulièrement : les informations et services existants pour les seniors étaient éparpillés et difficiles à trouver. Et les seniors plus connectés souhaitaient pouvoir avoir des démarches possibles de façon dématérialisées, la Mission Seniors recevant notamment chaque année de plus en plus d'inscriptions aux colis de Noël par mail.

La Mission Seniors, en collaboration avec la Direction de la Communication, a donc porté la création d'un portail numérique centralisé pour faciliter l'accès aux informations, activités, aides et services dédiés aux seniors dunkerquois.

NOUVEAU !

Le portail seniors ville de Dunkerque

une page web réservée aux plus de 60 ans

Illustration d'une seniorienne tenant un smartphone et une loupe, avec des icônes pour : WWW, ACTUALITÉS, RETENUE, MES DOCUMENTS.

Besoin d'être accompagné pour utiliser ce nouveau portail, contacter le 03 28 58 81 18

Connectez-vous sur www.dunkerque-seniors.fr

QR code et logos des partenaires : FOND D'APPUI POUR DES TERRITOIRES INNOVANTS SENIORS, Dunkerque, etc.

➔ LE SÉQUENÇAGE DU PROJET



LES ÉTAPES DU PROJET

- 2022 : concertations, ateliers VADA
- Fin 2022 : définition des objectifs
 - inclusion numérique sans exclusion
- Début 2023 : validation technique et budgétaire
- 2023 : mobilisation des partenaires
- 1er semestre 2023 :
 - Co-rédaction du cahier des charges avec la DSIM et le prestataire Elissar
 - Plannification des ressources
 - 1er septembre 2024 : portail mis en ligne officiellement
 - 2024-2025 : ateliers, formations, communication...



LE PLAN DE COMMUNICATION

- Affiches
- Magazine municipal des seniors
- Ateliers de prise en main du portail
- Diffusion auprès des partenaires
- Campagnes téléphoniques d'information et mailing
- Page d'information sur le portail
- QR code sur les supports imprimés



LES PARTENAIRES DU PROJET

- Mission Seniors
- DSIM (Direction des Systèmes Informatiques Mutualisés)
- Elissar
- Direction Accueil et Relation à l'habitant et à la citoyenneté (DARHAC)
- À Tes Côtés (maisons de quartier)
- CLIC et CCAS
- Les seniors eux-mêmes



BILAN DU PROJET

Le portail a permis de moderniser l'accès aux services pour les seniors tout en respectant les divers niveaux d'autonomie numérique. Son déploiement a permis de structurer une véritable dynamique partenariale et a renforcé la visibilité de la politique seniors à Dunkerque. Le nombre croissant d'utilisateur confirme la pertinence du projet. En 2025-2026, des évolutions sont prévues pour enrichir les fonctionnalités du portail. Les ateliers de prise en main proposés par la Mission Seniors seront poursuivis.

RESSOURCES MOBILISÉES



LE BUDGET DÉDIÉ AU PROJET

Le coût total du projet est de 38 205,55€ financé à hauteur de 30 012€ par le Fonds d'appui pour des territoires innovants, et à hauteur de 8 193,55€ par la Ville de Dunkerque.



L'INNOVATION AU CŒUR DU PROJET

Ce projet propose un outil évolutif et pensé en complémentarité avec d'autres dispositifs de la Mission Seniors. Cela permet également une facilité de gestion des activités pour les équipes de la Mission Seniors tout en limitant le coût écologique en diminuant le nombre d'impressions papier par exemple.