

EXPERIENCES

RURAL

L'Auvergne continue le déploiement des visioquichets

André Santini, secrétaire d'État en charge de la Fonction publique, a remis 12 victoires de la modernisation de l'Etat, le 9 juillet dernier. Dans le cadre des premières Rencontres du même nom organisées à Paris par le magazine "Acteurs publics", la rédaction du mensuel (<http://www.acteurspublics.com>) "a décidé d'honorer, chaque année ceux qui sur le terrain mettent en œuvre la réforme dans 4 grands domaines : l'organisation, l'innovation, la simplification et le service" et dans chacune des trois fonctions publiques (d'État, territoriale et hospitalière). Dans le domaine des technologies de l'information et de la communication, le Conseil régional d'Auvergne est le lauréat des Victoires de la simplification catégorie Fonction publique territoriale pour la généralisation de ses bornes de visioconférence. Expérimentés avec France Télécom (Orange) depuis juillet 2005, les Points visio-publics (PVP) sont des postes de visiophonie installés dans un lieu public bénéficiant d'un accès internet ADSL. Ceux-ci permettent aux administrés d'entrer en relation avec les services publics, sans avoir à se déplacer, contribuant à l'aménagement numérique du territoire et garantissant l'accès aux services de proximité. Grâce à une visiophonie intégrée, la borne dotée d'un écran haute résolution, d'un scanner et d'une imprimante sert de guichet virtuel pour entrer en contact avec divers services : l'ANPE, la MSA (Mutualité sociale agricole), la CAF, etc. En milieu rural, ces services n'avaient pas jusque là de permanence. Devant la satisfaction des usagers, le conseil régional a étendu ces nouveaux guichets, dès 2006, avec la création de 18 sites d'accès au sein de 16 communautés de communes et de 12 bornes experts dans 6 services (ANPE, Urssaf, Cram, Udad de l'Allier), en partenariat avec les départements. En 2007, alors qu'il n'y avait encore que 20 bornes usagers installées, plus de 2700 entretiens ont été réalisés en visio-conférence. Actuellement, les Auvergnats disposent de 36 bornes utilisateurs dans les collectivités et de 29 dans les services publics. Fin 2008, il devrait y en avoir une centaine (58 pour les usagers et 42 pour les services), comme le prévoyait l'accord signé avec Bruno Jannet, directeur des relations avec les collectivités locales de l'opérateur Orange, le 12 avril 2006 à Clermont-Ferrand. " Pour améliorer le service, nous avons désormais migré vers des bornes de deuxième génération qui sont compatibles avec des systèmes de visioconférences dont certains services publics auraient pu déjà s'équiper en dehors du dispositif des PVP. Alors que les bornes utilisateurs de première génération limitaient à 6 le nombre de services accessibles, les nouvelles permettent d'accéder à un nombre illimité. L'ergonomie pour les usagers a également été simplifiée... ", précise Marlène Lesteven, responsable du projet.

L'Auvergne avait déjà décroché deux prix pour cette initiative exemplaire : en mai 2007, le premier prix des "Broadband Awards" de la Commission européenne puis, en octobre suivant, les Trophées de la Qualité.

<http://www.auvergne-pointvisiopublic.com>

Marlène Lesteven, resp. du dispositif PVP au 04 73 31 81 74 ou m.lesteven@cr-auvergne.fr