

Des démarches administratives facilitées grâce au Point visio-public.

Un guichet administratif virtuel

Les **Rencontres** de la **modernisation** de l' **Etat** , qui se sont tenues les **9 et 10 juillet 2008**, ont marqué la création des Victoires de la **Modernisation** de l' **Etat** . Ce prix vise à récompenser toute fonction publique largement investie dans la réforme de l'Etat dans un des quatre champs suivants : l'organisation, l'innovation, la simplification et le service. Au-delà de la modernisation des services publics, les porteurs de ces projets novateurs visent à améliorer la qualité de vie des usagers, personnes âgées en particulier, par des démarches administratives simplifiées.

Certains **acteurs publics** , dont la région Auvergne, n'ont pas attendu ce « label » pour mettre en œuvre des idées innovantes. Avec son projet Point visio-public, en collaboration avec **Orange** , l'Auvergne s'est vue décerner le premier prix des Victoires de la **Modernisation** de l' **Etat** dans la catégorie Simplification. Les bornes de visio-conférence permettent d'entrer en contact avec les services publics partenaires tels que l'Ursaff, la CAF ou encore l'ANPE et démocratisent les demandes administratives à distance. Après la déclaration de revenus par Internet, il est désormais possible d'effectuer ses démarches administratives depuis un Point visio-public. Ce guichet administratif virtuel offre les mêmes conditions qu'un rendez-vous traditionnel : consultation en « face à face » grâce à une caméra, confidentialité des informations, envoi de documents, possibilité de les signer. Grâce à son écran tactile, le dispositif Point visio-public (PVP) est accessible à tous, notamment aux personnes peu familiarisées à la technologie en général. Le PVP est d'autant plus utile que nombre de communes ne disposant plus d'antennes du service public, il faut souvent faire des kilomètres pour effectuer une démarche. Ainsi le PVP facilite les démarches administrative des personnes âgées en perte d'autonomie.

Le dispositif PVP est installé dans quatre départements, une trentaine de bornes au total, situées en règle générale dans les mairies. Une centaine de bornes devraient être installées fin 200. Le nombre de services publics participant à ce programme s'accroît. Le Ministère de la Justice s'est joint au projet signant avec Orange une convention d'expérimentation du Point visio-public. Toute personne peut avoir accès à des services Internet ou à un conseiller par

Évaluation du site

Site consacré aux personnes âgées et à leurs proches. Il fournit de nombreux renseignements concernant les problèmes que peuvent rencontrer les personnes âgées, ainsi que les moyens permettant d'y faire face.

Cible
Spécialisée

Dynamisme* : 3

* pages nouvelles en moyenne sur une semaine

visioconférence, accélérant ainsi les décisions de justice. Le coût d'un tel dispositif est de 15 000 euros répartis entre les différents acteurs (mairie, conseil général et conseil régional).

MC.mis à jour le 04/08/2008