

Le Guichet Virtuel Interactif : L'accès aux services publics en milieu rural

- OTeN - FR - Initiatives des territoires - Picardie -

Date de mise en ligne : mardi 31 mars 2009

Description du projet : La communauté de communes de la Thiérache d'Aumale expérimente dans ses salles « Picardie en Ligne » (PEL) un système de « Guichet virtuel interactif » permettant de transformer ces espaces en véritables Relais Services Publics. Le dispositif est déployé sur les territoires de la Communauté de Communes de la Thiérache d'Aumale et de la Communauté de Communes de la Région de Guise. Trois sites expérimentaux testent actuellement le dispositif : Wassigny, Guise et Marly-Gomont. Le système permet aux habitants des zones rurales de disposer des mêmes services que les citadins sans avoir pour autant à parcourir des dizaines de kilomètres. Grâce à l'utilisation de webcams et de logiciels adaptés, les utilisateurs peuvent être mis en relation à distance avec les conseillers des services publics, leur parler et échanger des documents, comme en face-à-face.

Type d'initiative : Mise en place de « Guichets virtuels interactifs », des dispositifs permettant aux administrés d'être mis en relation à distance avec leurs conseillers des services publics.

Territoire de projet : L'Aisne, et plus précisément les communes de la communauté de communes de la Thiérache d'Aumale et de la Communauté de Communes de la Région de Guise.

Porteur(s) du projet : La communauté de communes de la Thiérache d'Aumale.

Date de lancement : 02/2008

Avancement (la date de recueil) : Opérationnel

Date de recueil de l'information : 10/2008

Cibles : Les picards résidant dans les communes rurales de l'Aisne.

1- Contexte et objectifs du projet

1.1 Contexte et origine du projet

Dans le cadre du dispositif « Picardie En Ligne (PEL) 2.0 » initié par le Conseil Régional de Picardie, 140 Espaces Publics Numériques ont ouvert leurs portes dans la Région depuis 1999.

Les trois départements qui composent la Picardie (l'Aisne, l'Oise et la Somme) se sont équipés de ces points d'accès et de formation aux TIC, avec la volonté marquée de lutter contre la fracture numérique et l'exclusion qu'elle engendre dans certaines zones rurales. Les Espaces PEL ont pour vocation d'offrir aux picards la possibilité de découvrir l'Internet, de s'initier aux différents outils et usages TIC, et de faciliter certaines de leurs démarches, notamment administratives.

Le projet « Guichet virtuel interactif » s'inscrit dans cette dynamique régionale.

Le département de l'Aisne comprend 816 communes et dénombre 535 489 habitants. La densité moyenne dans ce département se chiffre à 73 habitants au km² (à titre de comparaison, le département de la Somme dénombre 90 habitants au km² et le département de l'Oise, 133 habitants au km²). Certaines communes de l'Aisne, le plus souvent rurales et enclavées, ne comptent qu'une trentaine d'habitants. Pour gagner une ville et bénéficier des services de certains organismes administratifs, les habitants doivent parfois parcourir plusieurs dizaines de kilomètres (ce qui représente des coûts non négligeables en terme financier, de temps passé, etc). En effet, la distance moyenne entre les villes centrales et les communes s'élève à 30 kilomètres.

Pour pallier à ces difficultés, la Communauté de Communes de la Thiérache d'Aumale et la Communauté de Communes de la Région de Guise expérimentent depuis février 2008 dans les salles « Picardie en Ligne » (PEL) un dispositif intitulé « Guichet virtuel interactif ». Trois sites expérimentaux testent actuellement le dispositif : Wassigny,

Guise et Marly-Gomont.

Le système permet de transformer les trois Espaces PEL en véritables Relais Services Publics.

Il permet aux habitants des zones rurales de disposer des mêmes services que les citoyens sans avoir pour autant à parcourir des dizaines de kilomètres. Grâce à l'utilisation de webcams et de logiciels adaptés, les utilisateurs peuvent être mis en relation à distance avec les conseillers des services publics, leur parler et échanger des documents, dans des conditions similaires à celles d'un guichet conventionnel.

Ce projet ingénieux, à l'initiative de M. Doucy - Directeur de la communauté de communes de la Thiérache d'Aumale - apparaît comme une solution innovante et pertinente pour lutter contre l'enclavement des citoyens picards vivant en zone rurale.

1.2 Objectifs et enjeux

L'objectif premier du « Guichet virtuel interactif » est de faciliter la vie des picards résidant en zone rurale, en leur permettant d'accéder facilement et rapidement, à distance, aux services des principaux organismes administratifs.

Le projet a pour objectif d'apporter une aide moderne, adaptée à des habitants victimes de la disparition des principaux organismes administratifs et des services publics.

A long terme, ce projet a pour but de désenclaver les zones reculées, de redynamiser socialement, économiquement et culturellement les territoires isolés.

Le dispositif « Guichet virtuel interactif » a également pour objectif de sensibiliser aux TIC les habitants n'ayant jamais côtoyé les nouvelles technologies et Internet. Certains picards sont encore craintifs à l'égard des ordinateurs, réticents à l'idée d'utiliser les TIC. Or le « Guichet virtuel interactif » offre le même type de services que les guichets physiques des organismes de services publics. Il est simple d'utilisation, proche de situations réelles, vécues en présentiel. L'utilisateur n'a pas le sentiment d'être perdu, il n'est pas intimidé par la machine. Ainsi, le dispositif « Guichet virtuel interactif » permet de désacraliser les nouvelles technologies.

2- Description et organisation du projet

2.1 Les acteurs du projet

- ▶ Comme explicité précédemment, le « Guichet virtuel interactif » a été initié par M. Jean-Louis Doucy, ancien secrétaire de Mairie de Chevresis-Monceau (petite commune de l'Aisne de 370 habitants) et actuellement Directeur de la communauté de communes de la Thiérache d'Aumale.
Ce passionné de nouvelles technologies a élaboré le projet en partant de constats, de difficultés quotidiennes vécues par des picards résidant en zones rurales (pour mener à bien leurs démarches administratives, pour se déplacer, etc). Il a alors imaginé une solution efficace et pertinente permettant de palier à ces difficultés.
- ▶ Pour assurer sa mise en œuvre, les porteurs du projet se sont appuyés sur le réseau « Picardie en Ligne 2.0 » existant, initié et soutenu par le Conseil Régional de Picardie.
Avec le soutien des élus et avec l'aide des animateurs, le dispositif est expérimenté dans trois Espaces « PEL 2.0 » du département de l'Aisne : Wassigny, Guise et Marly-Gomont.
- ▶ Le système a été conçu et développé par les animateurs des espaces « Picardie En Ligne » de

Le Guichet Virtuel Interactif : L'accès aux services publics en milieu rural

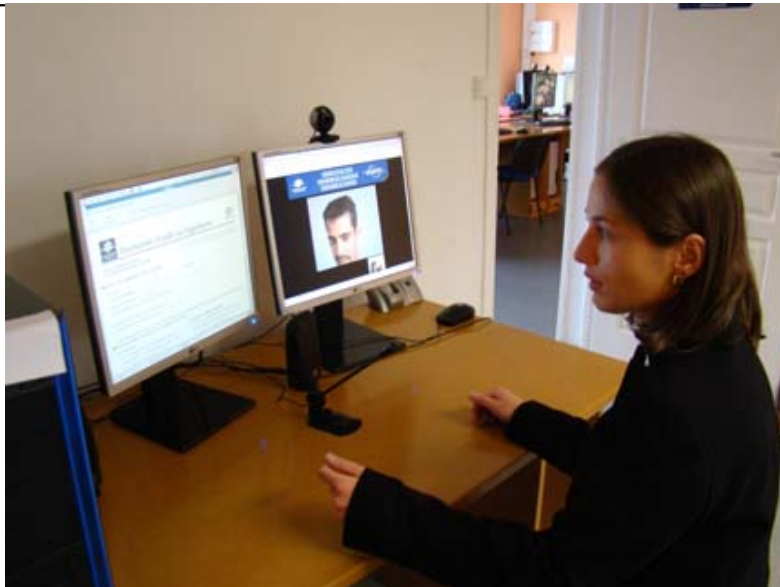
Chevresis-Monceau, Wassigny, Marly-Gomont et Guise avec l'aide de l'ADERMAS (Association pour le Développement des cantons de Ribemont, Moy-de-l'Aisne et Saint Simon).

- ▶ Une collaboration avec TICASSO (<http://www.ticasso.fr>), association pour le développement des technologies de l'information et de la communication, a favorisé la concrétisation technique du projet.
- ▶ L'Octet Club de Guise est aussi un partenaire essentiel puisqu'il met à disposition le personnel qui a en charge le développement du « Guichet virtuel interactif ».
- ▶ Précisons également qu'une collaboration avec la Fondation Internet Nouvelle Génération (FING) (<http://www.fing.org>) (présentation du « Guichet virtuel interactif » lors d'un « Carrefour des Possibles ») a permis au projet de gagner en crédibilité.
- ▶ En terme opérationnel, le projet repose sur une collaboration efficace avec la Caf de St Quentin, la Mission locale, la Mutuelle Sociale Agricole et Cap Emploi. Ces acteurs participent activement à l'opération en mettant à disposition du personnel « derrière la caméra ».
- ▶ Prochainement, les services de la Poste et quelques autres services publics tels que la Préfecture seront également accessibles via le « Guichet virtuel interactif ». Des négociations sont en cours.
- ▶ Le projet a bénéficié du soutien de différents acteurs : Le Conseil Régional de Picardie, la communauté de communes de la Thiérache d'Aumale et le Syndicat de Pays.
- ▶ Précisons que le Conseil Général de l'Aisne est également partenaire financier du projet.
- ▶ Labellisé « Relais Services Publics », le projet bénéficie également d'une aide financière de l'Etat.
- ▶ Enfin, le « Guichet virtuel interactif » a bénéficié du soutien de partenaires privés tels que la Fondation R.T.E. et le Crédit Agricole du Nord Est.

2.2 Les services proposés

Comme dans tout Espace labellisé « Picardie En Ligne (PEL) 2.0 », les Espaces PEL équipés du « Guichet virtuel interactif » mettent à la disposition du public des postes informatiques et proposent des sessions de sensibilisation, de formations aux TIC. Chaque Espace peut proposer des Ateliers thématiques, avec d'éventuelles expertises sur des domaines précis (création et animation de blogs, initiation à la photographie numérique, apprentissage de la vidéo numérique, recherche d'emploi via internet, etc).

Mais la particularité des Espaces « Picardie En Ligne » de Wassigny, Guise et Marly-Gomont repose sur le service « Guichet virtuel interactif » offert au public.



Le fonctionnement du dispositif est le suivant :

Arrivant au sein de l'Espace PEL, l'utilisateur fait connaître à l'animateur présent sur place son souhait d'être mis en relation avec l'organisme administratif souhaité (la Caf par exemple).

L'animateur le conduit alors dans une pièce dédiée, où il est placé devant deux écrans d'ordinateur, une webcam et un micro. Ni souris, ni clavier ne sont mis à la disposition de l'utilisateur.

L'animateur PEL fait connaître à la Caf, partenaire du projet, le fait qu'un utilisateur souhaite entrer en communication avec un conseiller. Le conseiller se connecte alors et prend les commandes de l'ordinateur de l'Espace PEL.

L'utilisateur communique de vive voix avec son conseiller sans faire d'autres manipulations techniques. Un écran est réservé à la vidéo, sur laquelle l'utilisateur peut voir son conseiller. Le second écran est réservé à la retransmission des images d'éventuels documents. Si l'un des deux correspondants a besoin d'échanger des documents, une imprimante-scanner est mise à disposition (par exemple pour signer des documents : celui-ci est imprimé, signé, scanné et retourné via le réseau).

Si l'utilisateur en ressent le besoin, il peut à tout moment se faire assister par l'animateur PEL.

Les services auxquels les habitants de l'Aisne ont actuellement accès sont ceux de la Mission locale, Cap emploi, la Mutuelle Sociale Agricole et la Caf de St Quentin.

Solliciter les services de la Caf est possible à tout moment. La communication avec la Mission locale ou Cap emploi n'est possible que sur rendez-vous.

2.3 Les publics bénéficiaires

Le « Guichet virtuel interactif » a été initié pour les Picards résidant dans les communes rurales de l'Aisne. Il s'adresse à tous les publics, quels que soient leurs niveaux sociaux, leurs âges, ou leurs degrés de maîtrise des TIC. En effet, la simplicité d'utilisation du « Guichet virtuel interactif » permet à des publics réfractaires ou peu formés aux TIC de s'en saisir malgré tout.

2.4 La dimension financière

Le coût d'installation d'un « Guichet virtuel interactif » s'élève à 2 000 / 2500 €.

Le Guichet Virtuel Interactif : L'accès aux services publics en milieu rural

Ce montant comprend l'installation d'un ordinateur sous Linux, deux écrans, une webcam, un micro et une imprimante-scanner.

S'ajoutent à ces frais, les salaires des animateurs PEL et les dépenses de fonctionnement.

L'expérimentation du dispositif « Guichet virtuel interactif » dans l'Aisne est rendue possible grâce au soutien financier de différents partenaires :

- ▶ Le Conseil Régional de Picardie participe au projet à hauteur de 25 200 € + 7512 € par an au titre des dépenses de fonctionnement + 50% du SMIC x 3 au titre des emplois solidaires ;
- ▶ La communauté de communes de la Thiérache d'Aumale a participé au projet à hauteur de 26 000 € ;
- ▶ La communauté de communes de la Région de Guise a contribué au projet à hauteur de 22 000 € ;
- ▶ L'Etat participe au projet à hauteur de 10 000 € par an (via l'attribution du Label « Relais Services Publics ») ;
- ▶ Le Conseil Général de l'Aisne a contribué au projet à hauteur de 17 000 € ;
- ▶ Le Crédit Agricole a contribué au projet à hauteur de 10 000 € ;
- ▶ La Fondation R.T.E a participé au projet en accordant une subvention de 30 000 €.

3- La mise en oeuvre du projet

3.1 Les étapes de mise en oeuvre

Les grandes étapes de mise en oeuvre du projet se déclinent de la façon suivante :

- ▶ Ancien secrétaire de Mairie de Chevresis-Monceau, M. Doucy constate les difficultés rencontrées par les habitants de l'Aisne résidant en zone rurale pour réaliser leurs démarches administratives (les principaux organismes étant géographiquement éloignés des domiciles). Il imagine alors un dispositif reposant sur les TIC qui permettrait de palier à ces situations. Les prémices du « Guichet virtuel interactif » voient le jour.
- ▶ Dès 2005, de premiers tests sont effectués pour mettre en place un dispositif de communication à distance via un système informatique connecté à internet.
- ▶ Le système est conçu et développé par les animateurs des espaces « Picardie En Ligne » de Chevresis-Monceau, Wassigny, Marly-Gomont et Guise avec l'aide de l'ADERMAS (Association pour le Développement des cantons de Ribemont, Moy-de-l'Aisne et Saint Simon).
- ▶ Ces acteurs s'allient à plusieurs membres de l'association TICASSO et de la FING. Le projet gagne en crédibilité. En 2007, la communauté de communes de la Thiérache d'Aumale s'associe alors au projet. D'autres partenaires adhèrent ensuite : le Conseil Régional de Picardie, le Syndicat de Pays.
- ▶ Début 2008, le Guichet est présenté lors d'un « Carrefour des Possibles » de la FING. Le projet gagne de nouveau en crédibilité.
- ▶ S'ensuit un travail de recherche de partenaires opérationnels. La Caf est séduite par le projet, ce qui permet le lancement du dispositif en février 2008.
- ▶ Le dispositif est déployé sur les territoires de la Communauté de Communes de la Thiérache d'Aumale et de la Communauté de Communes de la Région de Guise. Trois sites expérimentaux testent le dispositif : Wassigny, Guise et Marly-Gomont.

- ▶ La Mission Locale se rallie au projet en juin 2008, et par la suite Cap emploi et la Mutualité Sociale Agricole.
- ▶ Auparavant sous Windows, le projet bascule sous Linux (Open Source) à partir de juin 2008.
- ▶ En décembre 2008, le dispositif reçoit le « Label territoire innovant » lors des « Interconnectés » de Lyon, les rencontres nationales de l'intercommunalité et des TIC.
- ▶ Le R.T.E, Réseau de Transport d'Electricité, devient ensuite partenaire du projet, avec pour volonté de participer au développement rural de la Région.
Le Crédit Agricole devient également partenaire.
Tous deux en contribuent financièrement au déploiement du dispositif.
- ▶ Actuellement, des négociations sont en cours. La Poste est intéressée pour devenir partenaire du projet. Cet organisme souhaiterait ajouter aux services en ligne, un terminal de paiement électronique.

3.2 Les méthodes

La réalisation du projet repose essentiellement sur la motivation et l'implication de M. Doucy et de ses collaborateurs. Ces acteurs ont dû faire preuve de ténacité et de force de persuasion pour faire adhérer au projet les partenaires opérationnels potentiels, susciter l'adhésion au projet, trouver les financements adéquats.

Ces démarches furent menées via des courriers, des appels téléphoniques, des rendez-vous en présentiel, des démonstrations du dispositif, des participations à différents événements tels que le « Carrefour des Possibles » de la FING ou les « Interconnectés » de Lyon.

Globalement, le projet s'est monté naturellement, étape par étape, sans de réels Comités de pilotage.

3.3 Les moyens techniques

Les moyens techniques utilisés pour le « Guichet virtuel interactif » sont relativement simples.

En effet, le dispositif requiert un ordinateur, deux écrans, une webcam, un micro et une imprimante-scanner.

L'ensemble repose sous Linux.

Le système est connecté à un serveur VPN mis à disposition par le Conseil Régional de Picardie.

En termes de sécurité, les transferts s'effectuent au sein d'un VPN et sont codés en SSH2.

3.4 Les moyens humains

- ▶ Le dispositif « Guichet virtuel interactif » au sein d'un Espace Public Numérique requiert la présence d'un animateur sur place, tant pour le suivi administratif, technique, que l'accompagnement de l'utilisateur.
- ▶ A l'initiative du projet, M. Doucy supervise son évolution dans les différents sites « Picardie En Ligne ».
- ▶ D'autres acteurs interviennent ponctuellement dans le projet, pour apporter des conseils, des appuis techniques, etc. Citons notamment la FING et l'association TICASSO.

3.5 La communication sur le projet

Hormis quelques coups de projecteurs sur le projet lors de manifestations telles que le « Carrefour des Possibles »

de la FING, ou les « Interconnectés » de Lyon (les rencontres nationales de l'intercommunalité et des TIC) en décembre 2008, le projet n'a pas bénéficié d'actions de communication particulières. Aucun budget dédié à la communication ne fut dégagé.

Les Espaces PEL disposant du « Guichet virtuel interactif » proposent dans leurs locaux des documents de types affiches ou flyers, à disposition du public

L'information sur le dispositif « Guichet virtuel interactif » reste peu relayée par les médias.

A l'heure actuelle, le meilleur canal reste le bouche-à-oreille.

4- Bilan et perspectives

4.1 Les éléments de bilan

4.1.1 Les objectifs réalisés

Opérationnel depuis un an, le « Guichet virtuel interactif » répond aux objectifs fixés :

Il facilite la vie des ruraux habitant en zones rurales. Il leur permet de disposer des mêmes services que les citadins, sans avoir pour autant à parcourir des dizaines de kilomètres. Grâce à l'utilisation de webcams et de logiciels adaptés, les utilisateurs peuvent être mis en relation à distance avec leurs conseillers des services publics, leur parler et échanger des documents, comme en face-à-face.

Simple d'utilisation, moderne, le « Guichet virtuel interactif » participe aux actions de sensibilisation aux TIC menées au sein des Espaces « Picardie En Ligne ». Reproduisant simplement et efficacement des situations réelles, vécues en présentiel, les utilisateurs ne sont pas intimidés par la machine, ils se l'approprient rapidement. Précisons d'ailleurs que pour certains usagers, la découverte des TIC se poursuit au sein de l'Espace « PEL » par d'autres initiations (cours, suivis d'ateliers, etc). Une utilisation du « Guichet virtuel interactif » se révèle bien souvent être une première étape avant une découverte plus approfondie des TIC au sein de l'Espace PEL.

Néanmoins, à l'heure actuelle, l'utilisation du dispositif « Guichet virtuel interactif » reste relative. Le système n'est pas encore utilisé de façon optimale. Les principaux utilisateurs sont les personnes retraitées et le jeune public. Mais comme le précise le porteur du projet, « il faudra du temps pour que le dispositif entre dans les mœurs et que les usagers se l'approprient ».

Encore en phase d'expérimentation, de déploiement et d'appropriation par les usagers, le projet ne permet pas encore un véritable décloisonnement des zones reculées. Mais si avec le temps le dispositif entre dans les mœurs, il promet de belles perspectives pour les personnes isolées dans les campagnes picardes.

4.1.2 La réponse aux attentes des usagers

Les premiers retours de la part des administrés sont très positifs. Les premiers usagers sont satisfaits et fidèles. Ils apprécient particulièrement les services rendus par le dispositif, les gains de temps et d'argent (en évitant les déplacements inutiles), et la simplicité d'utilisation.

Le Guichet Virtuel Interactif : L'accès aux services publics en milieu rural

D'après les porteurs de projet, le « Guichet virtuel interactif » répond véritablement à un besoin de la population rurale. Citons l'exemple d'un usager de la Caf. Auparavant, pour réaliser ses démarches auprès de la Caf, il devait se rendre en bus dans la ville de St Quentin. En prenant en compte la faiblesse du réseau de transport en commun dans la région, cet usager mettait une journée pour se rendre à la Caf. Aujourd'hui, l'usager utilise pleinement le dispositif « Guichet virtuel interactif » : il se rend dans l'Espace PEL à proximité de son domicile, pour assurer son rendez-vous avec un conseiller. Une pratique qui lui simplifie le quotidien et qui lui offre la possibilité d'avoir des échanges plus réguliers avec son conseiller.

4.1.3 Les points forts du projet

Le projet « Guichet virtuel interactif » présente plusieurs points forts :

- ▶ Un réseau humain structuré et fiable (soutien politique, réseau PEL, partenaires) ;
- ▶ Une prise en compte des attentes et des difficultés des personnes résidant en zones rurales ;
- ▶ Une prise en compte des attentes et des difficultés des personnes démunies face aux nouvelles technologies ;
- ▶ Une simplicité d'utilisation ;
- ▶ Une approche personnalisée et pédagogique (avec le recours possible à un animateur PEL) ;
- ▶ Un faible coût d'installation et de fonctionnement.

4.1.4 Les points faibles du projet

Le projet « Guichet virtuel interactif » présente quelques points faibles :

- ▶ Tout d'abord, le projet rencontre quelques difficultés d'ordre technique, liées aux connexions Internet. Les zones géographiques où sont implantés les Espaces « Picardie En Ligne » ne bénéficient pas du haut débit. Une situation qui handicape le projet puisqu'il s'avère parfois difficile d'obtenir des images ou des sons de bonne qualité.
- ▶ Ensuite, l'appropriation du projet s'avère freinée par le manque de maîtrise technique du personnel de certains organismes partenaires, ou des réticences exprimées à l'égard des TIC. Et ce malgré la présence et l'accompagnement proposé par les animateurs des Espaces PEL.
- ▶ Certains usagers se montrent également réticents à l'idée de communiquer des données personnelles via internet. Certains usagers émettent des doutes quant à la sécurité du système. Ce qui freine quelque peu la fréquentation du dispositif.
- ▶ Le projet rencontre également quelques difficultés d'ordre culturel. Le déploiement du projet peut être bridé par une certaine hostilité des personnels des organismes partenaires. Le projet « Guichet virtuel interactif » remet en question certaines habitudes de travail ou modes de fonctionnement, ce qui n'est pas toujours bien accueilli.
- ▶ Précisons également que des inquiétudes à l'égard du dispositif sont exprimées par certains publics. Le principal reproche reposant sur l'altération de la qualité du service proposé en déshumanisant le contact avec l'usager. Des appréhensions qui peuvent apparaître fondées, mais qui sont contrebalancées par le service rendu à l'usager ! Les visites virtuelles permettent d'éviter de se déplacer pour une simple signature de document et d'assurer une certaine régularité de la prestation. Précisons d'ailleurs que le dispositif a pour vocation à être utilisé de manière complémentaire aux rendez-vous en présentiel entre usagers et conseillers des organismes de services.

4.1.5 Les perspectives d'évolution

Dans les mois à venir, les porteurs du projet vont poursuivre leurs efforts pour encourager le déploiement du dispositif et son appropriation par les usagers.

Le « Guichet virtuel interactif » est un projet qui va évoluer dans le temps, se perfectionner, toujours dans l'optique de répondre aux attentes des administrés.

Dans un premier temps, les porteurs du projet envisagent d'étendre le dispositif à l'ensemble des Espaces Publics Numériques de la communauté de communes de la Thiérache.

Dans un deuxième temps, ils espèrent l'étendre plus largement.

Les porteurs du projet souhaiteraient également susciter de nouveaux partenariats opérationnels, pour multiplier les services à la disposition des usagers (le système n'étant pas limité en termes de nombre de partenaires). Un partenariat avec la Poste est notamment en cours de négociation.

En ce qui concerne le volet technique, les porteurs du projet souhaiteraient équiper le dispositif d'écrans tactiles pour permettre aux utilisateurs de montrer directement du doigt un élément d'un document par exemple, et pour simplifier la signature. Actuellement, les documents doivent être imprimés et ensuite numérisés. L'écran tactile permettra d'économiser l'impression papier.

4.2 Appréciation du porteur de projet

4.2.1 Appréciation du porteur de projet

M. Doucy, à l'initiative du projet, précise qu'à l'heure actuelle il est satisfait du projet.

Le dispositif est fonctionnel, les premiers objectifs fixés sont atteints, les premiers résultats sont encourageants.

Il est satisfait de la mise en place du projet, mais également des premiers résultats. Le Directeur de la communauté de communes de la Thiérache d'Aumale se dit comblé de la collaboration de chacun dans ce projet et des résultats bénéfiques pour sa région et ses habitants : « Il s'agit d'une belle aventure ! Chacun a apporté sa participation, en fonction de ses connaissances et dans la mesure de ses possibilités ».

Au vu des importants enjeux (en terme de désenclavement des zones rurales), M. Doucy se dit particulièrement satisfait qu'une solution efficace ait pu voir le jour pour faciliter le quotidien de ses concitoyens et participer au développement des villes de campagnes.

4.2.2 Conseils donnés aux futurs porteurs de projet

Le porteur de projet souligne combien il est appréciable de pouvoir s'appuyer sur un réseau fiable, bien identifié et structuré. M. Doucy précise qu'il est important de constituer un réseau solide de partenaires humains et financiers, et d'appuis politiques.

Il conseille aux futurs porteurs de projets similaires de faire preuve de pédagogie et d'une grande force de persuasion, pour être en mesure de trouver les soutiens adéquats, auprès des partenaires mais aussi de la population locale.

Une grande motivation et une dévotion au projet s'avèrent primordiales d'après lui.

Il précise notamment combien il peut être difficile de convaincre certains grands organismes de services aux publics du bien fondé de ce type de dispositif.

Enfin, il tient à préciser que la mise à disposition d'un matériel performant et fiable est bien évidemment indispensable dans ce type de projet.

5- Critères d'évaluation

5.1 Innovation

Les techniques utilisées dans le cadre du « Guichet virtuel interactif » se révèlent peu innovantes. La vidéoconférence repose sur les mêmes méthodes. L'utilisation de la vidéo pour voir et dialoguer avec un interlocuteur via internet est une pratique utilisée depuis plusieurs années, principalement dans le monde des affaires (pour des raisons logistiques).

Mais dans le cas du « Guichet virtuel interactif », ce sont les applications, les usages, qui apparaissent particulièrement innovants ! Mettre à la disposition du public rural des équipements informatiques permettant d'être mis en relation à distance avec des conseillers des services publics apparaît particulièrement novateur.

Le pari étant de réussir à adapter des techniques, des méthodes quelque peu complexes, à des publics parfois peu habiles avec l'informatique.

5.2 Impact

Le projet « Guichet virtuel interactif » représente un souffle d'espoir pour la Région Picardie, et notamment les zones les plus rurales et enclavées.

En plus de faciliter les démarches administratives des habitants et de lutter contre la fracture numérique, le projet « Guichet virtuel interactif » permet également de relancer les débats relatifs à l'isolement des habitants de la campagne et des difficultés qu'ils subissent au quotidien.

Le projet participe d'une prise de conscience générale et apporte un souffle d'optimisme après les difficultés liées aux vagues de disparition de certains organismes administratifs.

D'après le porteur du projet, par leur généralisation, les TIC, Internet, permettent de réduire les inégalités entre les habitants ruraux et les citadins. En supprimant les contraintes géographiques, les nouvelles technologies représentent un début de solution face à la disparition de certains organismes administratifs.

Les porteurs du projet espèrent vivement que le déploiement du « Guichet virtuel interactif » sur l'ensemble du territoire, au sein des différents Espaces « PEL », aura un impact important et participera des relances économique, sociale et culturelle de la Région.

Si il est encore trop tôt pour se prononcer sur l'impact réel du projet en ces termes, les objectifs visés sont de cet ordre.

5.3 Reproductibilité

Le Guichet Virtuel Interactif : L'accès aux services publics en milieu rural

Le projet « Guichet virtuel interactif » semble tout à fait reproductible sur d autres territoires.

Le dispositif peut aisément être dupliqué dans d autres Espaces Publics Numériques.

Comme précisé précédemment, la mise en Suvre du dispositif est peu complexe et peu onéreuse.

La principale difficulté de reproduire le projet sur d autres territoires réside dans son introduction auprès de la population.

5.4 Prennit

Le projet « Guichet virtuel interactif » semble promis à un bel avenir.

La pérennité du projet reposera sur différents éléments : une appropriation du dispositif par les usagers ; une adhésion plus massive de partenaires ; un déploiement du « Guichet » dans d autres Espaces Publics Numériques ; des améliorations techniques à venir qui vont parfaire le système actuel pour le rendre encore plus performant et adapté aux usages ; l arrivée du haut débit dans ces zones rurales, ce qui permettra une meilleure qualité et une meilleure accessibilité du système.

Post-scriptum :

Contacts :

DOUCY Jean-Louis

jean-louis.doucy@wanadoo.fr

Directeur de la communauté de communes de la Thiérache d Aumale. Ancien secrétaire de mairie de commune rurale.

19, rue de l Eglise
02110 Vaux-Andigny

Téléphone : 03 23 66 15 57
Portable : 06.76.17.79.71

Sites :

Liens vers d'autres Initiatives :

Documents :