



## **RAMENER DES SERVICES PUBLICS EN ZONE RURALE GRACE A LA VISIOCONFERENCE**

### **Conseil général du Lot**

**[www.cg46.fr](http://www.cg46.fr)**

**Date de l'intervention :  
Mai à octobre 2007**

#### **Le projet :**

Plusieurs collectivités du département du Lot souhaitent s'engager dans une démarche pour ramener des services publics en zone rurale. Le conseil général soutient l'initiative et engage une étude de faisabilité.

#### **Méthodologie d'intervention :**

- Une étude préalable : cartographie des antennes physiques, identification des zones blanches dans le département et montage des partenariats.
- Plusieurs réunions de travail pour harmoniser les besoins des collectivités locales et des partenaires.
- Un groupement de commande géré par l'une des communautés de communes impliquée dans le projet, pour la création d'une plateforme de services.
- La coordination du dispositif et l'évaluation assurée par le conseil général du Lot.
- La définition d'interlocuteurs au sein des services publics pour assurer les entretiens en visioconférence et la gestion du changement que cela implique.

#### **Le bilan :**

Six collectivités lotoises et plusieurs services publics (CPAM, CRAM, UDAF, CAF, ...) créent un réseau de visioconférence en zone rurale. Les usagers peuvent accéder via un portail, à l'ensemble des sites de ces organismes pour effectuer des recherches et des démarches en ligne. Ils peuvent également, sur rendez-vous, s'adresser en direct à un conseiller par un système de visioconférence. Chaque site a opéré les aménagements nécessaires à la confidentialité requise pour ces entretiens. Des animateurs sont présents pour accompagner les usagers, démystifier le dispositif et gérer la prise de rendez-vous via une plateforme de réservation commune. Le dispositif s'appuie sur des cyberbases, des maisons des services publics ou d'autres lieux publics.

#### **Enveloppe budgétaire de la conception :**

Environ 40.000 € (hors maîtrise d'œuvre).

#### **Les éléments de transférabilité :**

- Les choix techniques d'un outil de visioconférence souple et ergonomique.
- Les conventions de partenariat entre collectivités et services publics.
- Les résultats de l'évaluation quantitative (combien d'usagers utiliseront-ils ces services à distance) que qualitatifs (quelle qualité d'échange, de réponse offerte, ...) permettront de tirer des enseignements profitables.

#### **Le « Plus » Projet :**

- Un service de proximité permettant d'éviter des déplacements.
- La visioconférence permet un accès aux services publics même là où il n'existe pas de permanence physique.
- L'importance de l'accompagnement des usagers reposant sur des animateurs compétents et formés.
- Le projet a obtenu le label « Relais de services publics » de l'Etat.

#### **Intervention de CITICA :**

Un accompagnement sur 6 mois pour rencontrer les collectivités souhaitant adhérer au projet et définir avec elles les conditions de mise en œuvre. Un appui pour formaliser avec les acteurs publics les conditions de mise en œuvre et d'accès aux services et définir les contours du projet technique et le type d'outils utilisé.