

Des guichets virtuels interactifs au service de la population rurale

Communauté de Communes de la Thiérache d'Aumale (Aisne - Picardie) - Les Technologies de l'Information et de la Communication pour le maintien des services en zone rurale.

La Thiérache est une zone rurale très enclavée, située entre le Nord et la Belgique. Elle a été mise sur le devant de la scène par le rappeur Kamini dans son clip Marly-Gomont. Ce territoire dispose de véritables atouts en lien avec la qualité de son environnement. Mais les services publics ont pratiquement disparu et les transports publics sont peu nombreux ou mal adaptés. À cela s'ajoute un niveau de formation parmi les plus faibles de France : 20 % de la population ne maîtrisent ni la lecture, ni l'écriture. Ainsi, de nombreux habitants ne sont pas en mesure de passer le permis de conduire. Un handicap certain pour les personnes au chômage, littéralement confinées dans leurs villages. Pour remédier à cette situation, **un dispositif innovant, utilisant le potentiel d'Internet et les technologies de l'information, a été imaginé : le Guichet Virtuel Interactif.**

- Les objectifs poursuivis,

L'idée qui a présidé au développement du système de Guichets Virtuels Interactifs est née d'un constat simple : en zone rurale, l'accès aux services est difficile et cette situation tend à s'aggraver en raison de plusieurs facteurs : des distances à parcourir souvent importantes pour accéder aux guichets des organismes lesquels sont souvent dispersés dans des villes différentes, la fermeture programmée et le regroupement de services liés à des contraintes budgétaires, un pourcentage non négligeable de la population qui ne dispose pas (ou plus) du permis de conduire ou simplement d'un véhicule, des moyens de déplacement en commun inexistantes ou mal adaptés, et la nécessité de réduire le bilan carbone. Le guichet virtuel interactif apporte une **réponse simple, efficace et peu onéreuse** à cette problématique, dans chaque mairie ou dans tout espace public numérique. Les objectifs sont ici de mettre à la disposition de l'utilisateur un dispositif susceptible de lui fournir des prestations en tous points identiques à celles qu'il trouverait en se rendant aux guichets de n'importe quel organisme sans avoir à effectuer d'opérations compliquées.

- L'action réalisée,

Ce projet a été expérimenté pendant un an sur **3 communes**, avec la Caisse d'allocations familiales et la Mission locale pour l'emploi de l'Aisne. Les partenaires pour l'opération sont : l'État, le Conseil régional de Picardie, le Conseil général de l'Aisne, les communes et le Crédit Agricole.

À chaque guichet virtuel, grâce à un ordinateur équipé d'une webcam, les usagers rencontrent visuellement leur conseiller et dialoguent avec lui comme s'ils étaient face à face. Ils peuvent aussi échanger des documents entièrement dématérialisés. Un logiciel permet d'écrire sur les documents numérisés. Capable de prendre en charge toute la procédure, le guichetier virtuel complète si nécessaire les documents à distance. **Ni clavier, ni souris à utiliser : voilà qui facilite les démarches pour les usagers** n'ayant pas la maîtrise de l'écriture ou pour les malvoyants. Le Guichet Virtuel Interactif offre une **qualité de service** identique à celle disponible sur un guichet conventionnel.

La mise en place de ce dispositif a été possible grâce à un contexte politique volontariste du Conseil Régional de Picardie en matière de déploiement des TIC, avec l'« Opération Picardie en Ligne », ainsi qu'un gros travail de sensibilisation pour convaincre les organismes et nouer les différents partenariats. La formation des différents techniciens des Missions locales et une mise en situation pour démontrer la grande utilité de ce système, surtout pour les usagers, ont été nécessaires avant de lancer l'opération. Actuellement, le dispositif est en phase de test avec la mission locale pour l'emploi de Thiérache et la sous-préfecture de Vervins 02. Un grand espoir est porté dans le déploiement du GVI au sein des services de l'Etat, car le potentiel d'utilisateurs est très important. La MSA a donné son accord pour une évaluation à compter du mois de mai 2009. Enfin, suite à une expérimentation menée en 2008, la validation de la CNAF est en attente.

- Les résultats obtenus et ceux à venir,

La CCTA a reçu le Label « Territoire Innovant » lors des Interconnectés 2008 (Intercommunalités et TIC). La phase d'expérimentation a fait ses preuves et va permettre un déploiement plus large. En effet, l'expérimentation des guichets virtuels, menée conjointement avec la Communauté de communes de Guise, s'étend à 30 communes à partir de la fin 2008. La Fondation RTE apporte son aide au projet pour le déploiement de ces Guichets sur les **30 communes** (soutien à l'acquisition de matériel). La Poste souhaite, à titre expérimental, installer le GVI dans les agences postales. Elle pourrait y ajouter un terminal de paiement électronique.

- En quoi cette action est-elle remarquable ?

Le développement d'un service public accessible en termes de financement aux petites communes grâce au fonctionnement sous le système d'exploitation Linux. Une démarche multipartenariale de proximité qui transforme, modernise et simplifie le fonctionnement des différents services publics. Et au-delà de l'accès aux services publics en n'importe quel point du territoire, ce système porte en lui un potentiel considérable dans plusieurs domaines : la sensibilisation à l'utilisation des nouvelles technologies, la formation à distance et le télétravail, le maintien des personnes âgées à domicile, le développement d'animations, etc. En outre, il participe à la réduction de la fracture numérique. C'est un outil au service du développement durable du territoire.

Contact : Communauté de Communes de la Thiérache d'Aumale - Jean-Louis DOUCY, directeur Tél. : 03 23 66 15 57
- A voir aussi : <http://www.adermas.com/gvi.html>, <http://www.thierache-aumale.fr/VIDEO2/rsp/gvi.swf>