

**Descriptif succinct de l'expérience :**

L'organisation à l'échelle d'un territoire rural d'un maillage de relais de services publics dotés de téléguichets insérés au sein d'espaces publics multimédia a fait émerger de nouveaux métiers de médiateurs alliant les compétences d'un animateur multimédia à celles d'un agent d'accueil maîtrisant les services administratifs en ligne.

Le but de cette action est donc de mailler le territoire en services de qualité et de proximité tout en réalisant une synergie autour de pôles multiservices et en soutenant la professionnalisation des médiateurs.

**Localisation de l'opération :**  
Département du Lot**Données de cadrage des communes concernées par le projet :**76 communes – 75.000 habitants  
30 hab/km<sup>2</sup>**Contact :**Anne Claire Dubreuil  
Conseil général du Lot  
Regourd - Avenue de l'Europe  
46 000 CAHORS  
05 65 53 42 54  
[anne-claire.dubreuil@cg46.fr](mailto:anne-claire.dubreuil@cg46.fr)  
[www.epm.lot.fr](http://www.epm.lot.fr) ou [www.lot.fr](http://www.lot.fr)**Contexte et enjeux pour le territoire / la structure**

Organisation à l'échelle d'un territoire rural d'un maillage de relais de services publics dotés de téléguichets insérés au sein d'espaces publics multimédia.

Le Conseil général facilite l'accès de tous aux TIC depuis près de 10 ans. Dans ce cadre il a obtenu en 2006 le label de France Qualité Publique pour trouver collectivement une solution à la pérennisation des espaces publics multimédia dans le cadre d'un maillage territorial de qualité. C'est à ce titre qu'il s'est préoccupé du modèle économique de ces pôles de services à la population. En 2004, la communauté de Communes Cère et Dordogne expérimente le premier téléguichet avec Pôle Emploi et France Télécom. Par ailleurs, la Région Midi Pyrénées dans le cadre de son Programme Régional d'action innovatrices sur l'Internet Public et Citoyen a permis la création d'un réseau départemental de téléguichets. Enfin l'État lançait en 2006 la circulaire sur les relais de services publics. Fort de cette dynamique et de cette capacité de mutualisation le Conseil Général a coordonné la mise en œuvre du programme de téléguichets : 7 sites et 5 services (CRAM, CAF, CPAM, Point Info Famille et Mission Locale).

De nouveaux métiers de médiateurs alliant les compétences d'un animateur multimédia à celles d'un agent d'accueil maîtrisant les services administratifs en ligne, sont nés de cette expérimentation.

**Facteur déclenchant de l'action**

Recherche concomitante d'un modèle économique pour les espaces publics multimédia, un tour de table possible grâce au label France Qualité Publique, une expérience réussie sur un site avec un service et l'envie de mailler le territoire, une volonté politique forte.

**Objectifs de l'action**

Mailler le territoire en services de qualité et de proximité.

Réaliser une synergie autour de pôles multiservices en soutenant la professionnalisation des médiateurs.

**Publics visés**

Tous publics, notamment ceux qui ont peu de mobilité pour des raisons économiques ou physiques.

**Procédures et modalités d'actions**

Les cadres : PRAI (Programmes régional d'actions innovatrices), label relais de services publics. Plan de communication commun, programme d'évaluation commun, plan de professionnalisation (2009, 2 jours de formation initiale + 1 journée de formation continue et 2010, 1 journée de formation continue).

**Les partenaires associés à cette action**

Région Midi Pyrénées, Europe, 7 Communautés de communes ou communes, 5 services publics, État

**Les outils, les financements mis en œuvre, le budget de l'opération**

Environ 200.000 € pour l'investissement, le fonctionnement annuel (8 sites) et la coordination départementale. Financements PRAI (étude de faisabilité 64.000 €, aide à l'investissement 32.149 €), Relais de services publics (50.000 € par an en fonctionnement pour 3 ans), animation Conseil général, (1/3 ETP, environ 17.000 € complément investissement/fonctionnement (les collectivités) environ 30.000 €, contribution des services (acquisition de leur matériel + financement du plan de communication).

**Les problèmes rencontrés et solutions trouvées**

Connaissance faible du dispositif : renforcement de la communication auprès du public.

Évolution du dispositif avec intégration dans la politique régionale et substitution des outils initiaux (liquidation judiciaire du prestataire). Anticipation du programme régional et gestion de la période intermédiaire avec des outils de visio en ligne pour maintenir la qualité de service.

**Les facteurs déterminants de l'action (partenariat, démarche ...)**

Volonté politique commune de tous les partenaires, conjonction de programmes politiques volontaristes qui ont permis une grande rapidité de mise en œuvre. Un cadre partenarial préexistant (comité de pilotage qualité publique). Une animation fédératrice à l'échelle départementale. Des services publics à l'écoute et coopératifs.

**Les résultats (quantitatifs et qualitatifs)**

Plus de 250 entretiens réalisés sur 8 téléguichets en 18 mois (2/3 CRAM), 94 % de personnes satisfaites (dont 75 % très satisfaites), 9 personnes sur 10 prêtes à recommander le dispositif.

Une quinzaine de personnes (animateurs ou agents d'accueil) formés à la démarche administrative en ligne.

Un réseau de 5 relais de services publics dotés d'animateurs qualifiés.

2 T de Co2 économisés.

**Les perspectives**

Avec l'intégration dans le programme régional de téléguichet, le Lot compte aujourd'hui 8 téléguichets dont 5 sont labellisés relais de services publics. Au moins 3 autres sont en projet et pourraient finir ainsi de mailler le territoire permettant aux lotois d'accéder en proximité à des services de qualité.

Élargissement du nombre de partenaires (consultation en cours des chambres consulaires, du TGI, de la Banque de France, du Conseil général).