



Visio-relais de service public Présentation du projet

(INNOVATIVECITY²⁰¹⁴)

Morgan HERVÉ

Juin 2014

Historique - Naissance du « visioguichet »

- Un projet amorcé en 1998
 - sous le copilotage du CG50 (aujourd'hui MN suite au transfert de compétence) et la Préfecture de la Manche
 - dans le cadre d'un comité qui réunissait déjà de nombreux partenaires, notamment : ASSÉDIC, CAF, CPAM, CRAM, DDAF, DDJS, DDTEFP, DSF, EDF GDF, La Poste, MSA, URSSAF
- Déploiement progressif pour parvenir à un maillage de 5 « points rencontres »



- Bilan globalement positif mais... des freins à lever pour une généralisation !
 - Technologiques (ergonomie dépassée, manque d'évolutivité, coût...)
 - Un bouquet encore imparfait
 - Un besoin d'intégration de nouveaux services offerts par les partenaires (évolution web, partage d'applis, etc.)
 - Besoin d'intégrer de nouveaux partenaires
- Enseignements de l'expérimentation
 - Associer TOUS les partenaires en amont
 - Réaliser un diagnostic et se fixer des objectifs partagés par tous
 - Contractualiser
 - Partir des services et usages, et non de la technologie
 - Qualité des services > quantité
 - Revaloriser le rôle et la place de l'accompagnateur
 - Maintenir l'évolutivité du dispositif
 - Assurer une communication régulière sur le projet et l'animation du projet dans le temps

Le visio-relais de service public



www.manchenumeric.fr

TERRITOIRES ■ RÉSEAUX ■ SERVICES

Les Visio-Relais de Service Public dans la Manche



Manche Numérique
Avril 2014

BEAUMONT-HAGUE
Maison des Services Publics

SAINT-PIERRE-ÉGLISE
Communauté de Communes

LES PIEUX

MARTINVEST
Communauté de Communes

BARNEVILLE-CARTERET
Communauté de Communes

LA HAYE-DU-PUITS
Communauté de Communes

LESSAY
Maison de Pays

PERIERS
Pôle Enfance,
Jeunesse et Services

GAVRAY
Maison des Services

BRÉCEY
Maison de Service Public
Communauté de Communes

SAINT-JAMES
Maison de Pays
Communauté de Communes

SAINT-HILAIRE-DU-HARCOUËT
Maison des Services Publics et Sociaux

QUETTEHOU
Communauté de Communes

VALOGNES
Centre Intercommunal Usqu'en juin 2014)

MONTEBOURG

SAINTE-MÈRE-ÉGLISE
CARENTAN
Maison de l'Action Sociale
et de l'Emploi

SAINT-JEAN-DE-DAYE
Annexe Saint-Lô Agglo

SAINT-CLAIR-SUR-L'ELLE

SAINT-LO
Maison de Justice
et du Droit

MARIGNY
Mairie

TESSY-SUR-VIRE
Annexe Saint-Lô Agglo

PERCY
Mairie

VILLEDIEU-LES-POËLES
Point Relais Emploi

SOURDEVAL
Centre d'Animation
et de Services

BARENTON
Maison
des services

LE TEILLEUL
Agence Postale Communale
Usqu'en juin 2014)



Répartition

Montebourg : 2015
En cours de validation
par le copil

Ste-Mère-E : 2014 S2
En cours de validation
par le copil

St-Clair-sur-Elle: 2015

Perçy : 2014 S2
En cours de validation
par le copil

mchenernumérique.fr

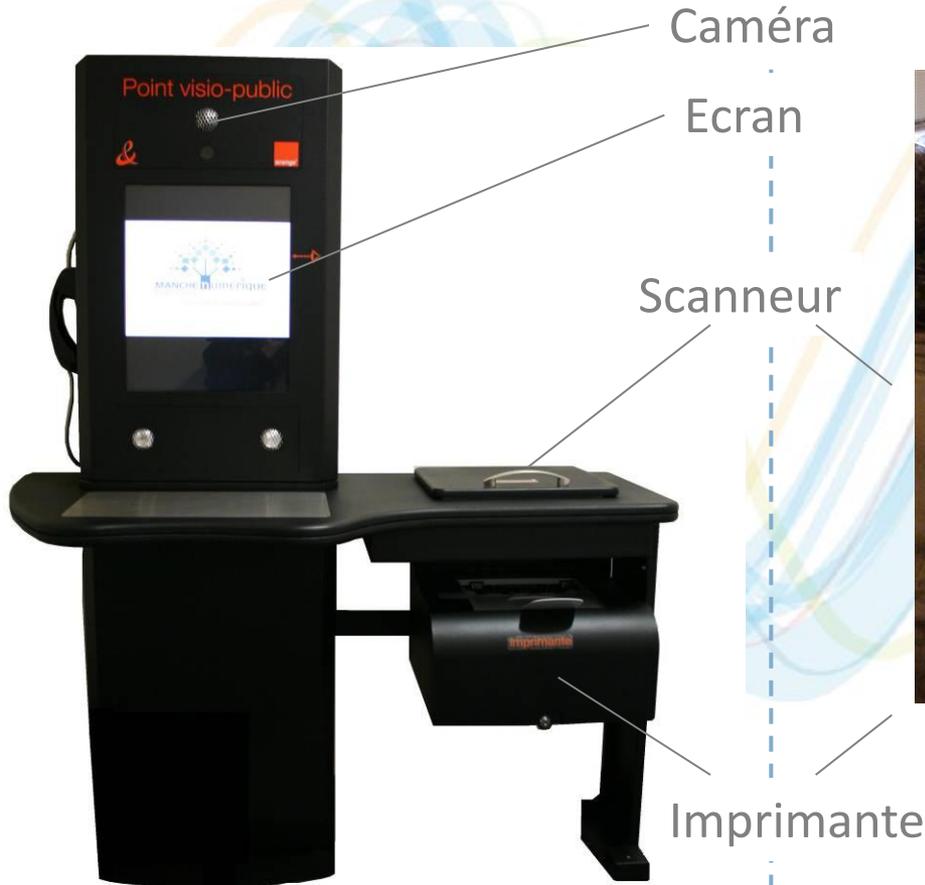
NUMERIQUE ■ SERVICES

Les Pieux : 2014 S2
En cours de validation
par le copil

Périers : Validé par le
copil et le BS
Ouverture nov 2014

Principe du visio-relais de service public

■ Côté usagers



e-conf (protocole IP-H323) +
couches propriétaires, adsl 8
Mbps dédiée

■ Côté partenaires



e-conf (protocole IP-H323) + couches
propriétaires, sdsl 512kbps dédiée

Les Partenaires

■ Actuels

- CAF
- MSA
- CPAM
- URSSAF
- CDAD/TGI Coutances
- CCI Createk
- Saur
- Pôle Emploi



Tribunal de Grande Instance de Coutances

Conseil Départemental de l'Accès au Droit de la Manche



■ A l'étude

- CARSAT
- RSI
- CG50
- InterCom du bassin de Villedieu



www.manchenumerique.fr

TERRITOIRES ■ RÉSEAUX ■ SERVICES

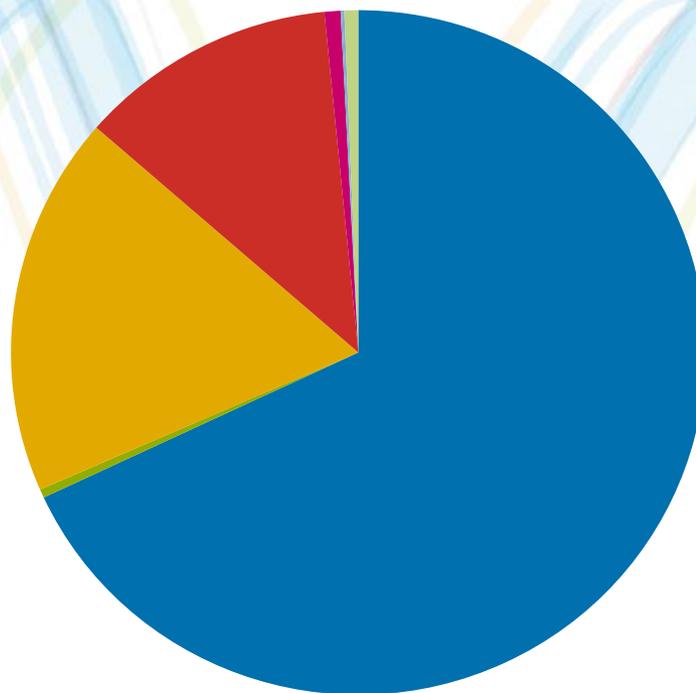
Objectifs du projet (1/2)

1. Développer et renforcer une offre de **services de proximité**
 - ➔ Sédentatiser les populations les moins mobiles
 - ➔ Développer l'attractivité d'un territoire par l'offre de services
2. Coupler l'offre de services numériques à un **accueil polyvalent**
 - ➔ Pas de services sans un accompagnement humain « in situ »
 - ➔ Générer du flux permet de développer une offre de service complémentaires (PIF, PARADS, PIJ...)
3. Assurer l'**accessibilité** la plus large au service
 - ➔ Proche d'un point d'arrêt de transport co
 - ➔ Barycentre d'un canton
 - ➔ Dans un lieu adapté à l'accueil des publics et avec une identité « service public »
4. Garantir l'**efficacité**, la **simplicité**, la **personnalisation** du service et la **confidentialité** des échanges

Objectifs du projet (2/2)

- Quantitatif
 - Actuellement : 21 visio-relais
 - Moyen terme (2015) : 27 visio-relais
 - Objectif final : 30-35 visio-relais dans la Manche
 - Qualitatif
 - Améliorer les échanges
 - Renforcer l'interactivité entre usagers et partenaires de services
 - Intégrer des pratiques d'authentification
 - Communication territoriale unifiée et assurée
- ➔ Préalable : amélioration technique du dispositif

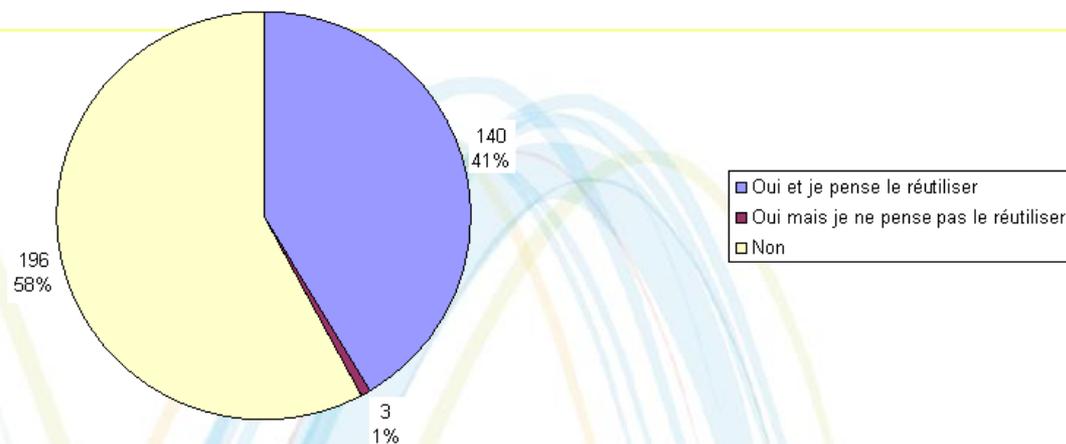
Répartition des appels (mars-mai 2014)



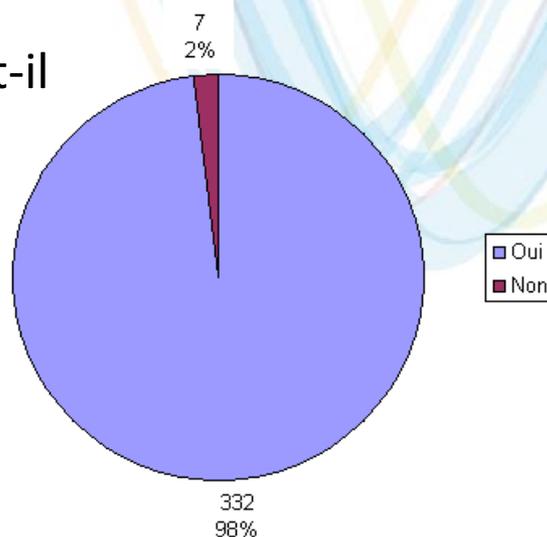
- CAF
- CCI Createk
- CPAM
- MSA
- Pôle Emploi
- SAUR
- TGI / CDAD
- Urssaf

Sondage utilisateur

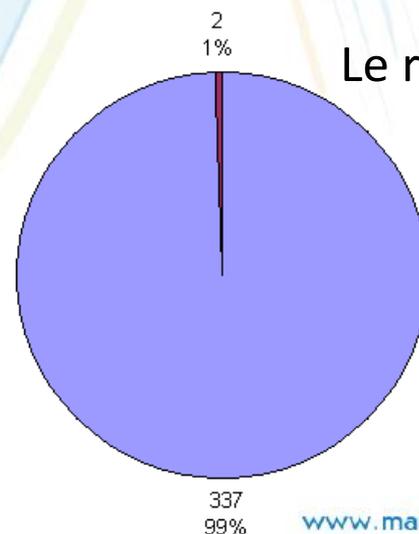
Est-ce la 1^{ère} fois que vous utilisez le visio-relais de service public ?
Pensez-vous le réutilisez ?



Le visio-relais a-t-il répondu à vos attentes ?



Le recommanderiez-vous ?



www.manchenumericque.fr

TERRITOIRES ■ RÉSEAUX ■ SERVICES

Sondage réalisé au 1^{er} trimestre 2012 sur un panel de 349 utilisateurs

- **Communication et signalétique**
 - **Relancer la communication**
 - Politique de communication en cours de définition
 - Signature d'une nouvelle convention en prévision
 - **Renforcer la signalétique, notamment extérieure**

Répartition des engagements

Manche Numérique	Collectivité	Partenaire
Assistance et suivi du projet	Mise à disposition d'un local <small>Accessibilité, confidentialité</small>	Qualité de service
Acquisition borne Maintenance	Frais télécom	Acquisition borne Frais télécom Maintenance
Animation et mise en réseau Information Communication	Accompagnement et qualité de service Comm locale	Participation à l'animation et à la communication <small>www.manchenumerique.fr</small>

Bilan financier 2013

Uniquement
concernant les bornes
(hors comm, etc.)

Borne usager	Borne partenaire	
	Achat	ou Location

Invest.	Acquisition	11,3 k€ <small>Borne, form, maint. 3a</small>	7,4 k€ <small>Borne, form, maint. 3a</small>	450€/mois <small>pendant 3 ans</small>
	Mise en service	200 €	200 €	200 €
Fonct.	Maintenance	1200 €/an	1200 €/an	1200 €/an
	Abonnement	14€/mois 107 €/mois	172 €/mois	172 €/mois
	Statistiques	30 €/an		

Financeurs :

Manche
Numérique

Collectivité

Partenaire

Région

www.manchenumerique.fr

TERRITOIRES NUMÉRIQUES • SERVICES

Animation du réseau

- Information par liste de diffusion
 - Préviation de déploiement, monitoring, veille, comptes rendus de réunions, etc.
- Communication
 - Inaugurations des nouveaux sites
 - Portes ouvertes régulières
 - Avec partenaires presse, élus, citoyens, tissu local
 - Démonstrations et prises en main par petit groupe



Animation du réseau (suite)

- Animation
 - Réunion annuelle des facilitateurs et partenaires
 - Réunion du Comité projet (partenaires) au moins 2 fois par an
 - Réunion du Comité Communication



- Morgan HERVÉ
 - morgan.herve@manchenumerique.fr
- Agathe BUSCH
 - agathe.busch@manchenumerique.fr
 - 02 33 77 83 66