

Les solutions de visioconférence Sony au service du désenclavement du Cantal



Présentation

La France compte de nombreux territoires ruraux qui doivent faire face à l'isolement des populations de certaines communes. Assurer à leurs habitants un service public de qualité n'est pas toujours chose aisée étant donné l'éloignement des infrastructures principales.

Le Cantal, refuge de nature sauvage et préservée au cœur du Parc Naturel des Volcans d'Auvergne, compte de nombreuses communes isolées qui rencontrent des difficultés pour communiquer avec les organismes de service public nationaux et départementaux.

Le Conseil Général du Cantal a donc choisi d'avoir recours aux nouvelles technologies dont la visioconférence pour désenclaver ces territoires et accroître le confort de ses habitants dans leurs démarches administratives.

Le défi client / ses besoins

Le plan CyberCantal, initié en 1998 par le Conseil Général du Cantal, a pour objectif le maintien et l'optimisation des services publics grâce aux nouvelles technologies.

A l'origine, le projet avait pour ambition de généraliser l'utilisation d'Internet, notamment grâce à l'installation d'espaces publics numériques dotés d'ordinateurs connectés. En 2004, des bornes internet ont été installées dans les maisons des services de chaque canton afin que les habitants puissent accéder aux portails des services des organismes publics départementaux : recherche d'emploi ciblée pour l'ANPE, consultation de dossier et demande d'attestation pour la CAF, déclaration d'ASSEDIC, accès aux demandes de subventions pour le département... La population pouvait utiliser ces bornes avec un animateur qui les accompagnait dans leurs démarches administratives. Toutefois, le bénéfice de cette initiative perdait de son efficacité lorsque le contact avec un interlocuteur ne pouvait être contourné.

La présence physique d'un agent par canton n'étant pas envisageable et le téléphone n'offrant pas une relation personnalisée du fait du recours aux centres d'appel, la solution de la visioconférence est apparue comme la plus indiquée pour optimiser la diffusion des services publics au cœur des territoires.

Produit:

- PCS-TL50P

La solution Sony

Le Conseil Général du Cantal a choisi le système de visioconférence Sony PCS-TL50P. Sa facilité d'utilisation et sa solution « tout en un » en font un outil particulièrement adapté aux exigences d'efficacité et de rentabilité. Il regroupe en effet une caméra, des enceintes et un microphone, le tout étant directement intégré à un moniteur de 20 pouces pouvant être relié à un ordinateur. Le PCS-TL50P permet également d'assurer la confidentialité des informations échangées. La simplicité du système de cartes pré-numérotée était aussi un atout décisif dans le choix du PCS-TL50P.

L'installation

Le comité de pilotage de CyberCantal a veillé à ce que tous les organismes soient équipés de systèmes compatibles, puis, une fois cette étape d'harmonisation effectuée, les communautés de communes ont été sollicitées pour faire l'acquisition des systèmes de visioconférence Sony.

Sous la direction du comité CyberCantal, la société IDVIDEO, intégrateur reconnu dans le domaine des équipements audiovisuels pour entreprises, a pris en charge une partie de l'installation préalable des liaisons ADSL, puis des solutions PCS-TLP50P, dont il assure également la maintenance.

L'investissement que représente cette acquisition a été réparti pour moitié entre le département et les communautés de communes.

Avantages pour le client

« Dans ces communes, il est fréquent que les administrés aient des difficultés de contact avec les administrations et les services départementaux, qui sont souvent très éloignés. Il s'agissait donc, grâce à la visioconférence, de leur offrir la possibilité d'entrer en contact avec les services centraux pour obtenir les informations, les contacts et le relationnel nécessaires à la vie quotidienne » témoigne Jean-Pierre Boudoux de la société IDVIDEO.

Ainsi, la maison des services du Pays de Murat a été équipée du matériel de visioconférence PCS-TLP50P en septembre 2005. « Le système de visioconférence de Sony est installé dans un espace fermé pour respecter la confidentialité des informations échangées. Il est allumé de manière continue les jours de permanence : l'agent du service concerné travaille toute la journée avec le système de visioconférence allumé, et lorsqu'un habitant entre dans cet espace, c'est comme s'il entrait dans son bureau. Il s'établit ainsi une relation très similaire à celle d'un entretien classique » explique-t-elle. « Les habitants se sont très rapidement approprié l'outil. Ils sont vite devenus autonomes et sont tous satisfaits de ce nouveau service qui leur simplifie la vie » rapporte Mme Ibarra, directrice de la Communauté de Communes du Pays de Murat.

Cette expérience de service s'avère donc très concluante puisqu'elle permet aux habitants de facilement entrer en relation avec des agents de différents services publics comme la CAF, l'UDAF, qui assurent des permanences chaque semaine. L'ANPE, le barreau d'Aurillac, le CIDF et la MSA devraient prochainement mettre en place de nouvelles permanences via ce système afin de renforcer leur présence sur le pays de Murat. De plus, des associations qui n'auraient pas eu les moyens d'assurer des permanences régulières peuvent donc, grâce à la visioconférence, offrir leurs services aux habitants.

« L'une des forces de ce dispositif est de ne pas se substituer aux permanences physiques mensuelles qui préexistaient, mais de les compléter grâce à la visioconférence. Il s'agit donc d'un apport totalement bénéfique pour les administrés » souligne Fabien Wienadowsky, le directeur des systèmes d'information et des technologies d'appui aux collectivités, qui s'est occupé de la bonne réalisation de ce projet.

La visioconférence est également mise à la disposition des artisans et des entreprises pour une utilisation plus classique, comme le dialogue avec un client ou une maison-mère distant par exemple. L'investissement que représente le système de visioconférence Sony, inauguré par Brice Hortefeux, le ministre délégué aux collectivités territoriales, est donc particulièrement intéressant pour l'ensemble de la population du Cantal, qui peut se rendre facilement à la maison des services du Pays de Murat.

Sony, le leader du marché

Cette approche novatrice des relations entre administrés et administrations apporte une solution efficace à des populations qui ne bénéficient parfois ni de la téléphonie mobile ni d'Internet.

Grâce à la volonté du président de la Communauté de communes du Pays de Murat, Bernard Delcros, également vice-président du Conseil Général du Cantal et à la détermination de Fabien Wienadowsky, le directeur des systèmes d'information et des technologies d'appui aux collectivités, le Cantal a su se rendre pionnier dans l'utilisation des nouvelles technologies au service des habitants. La revalorisation du service public dans les territoires ruraux participe en effet du désenclavement des départements et permet de lutter activement contre la désertification.

En tant qu'auxiliaire de l'efficacité du service public dans les zones rurales, la visioconférence répond aux besoins de populations qui se sentent souvent oubliées ou marginalisées. « Elle séduit de nombreuses régions françaises, et notamment les régions de haute-montagne, tant les possibilités sont grandes, comme par exemple faire participer les habitants de manière virtuelle à des conseils municipaux ou à d'autres réunions les concernant » explique Jean-Pierre Boudoux.

La maison des services du Pays de Murat est ainsi devenue une maison des services pilote, et sa renommée s'étend bien au-delà de la région Auvergne. De nombreux responsables politiques départementaux sont ainsi venus la visiter dans le but de s'inspirer de sa réussite.

Actuellement l'espace de service virtuel constitué par le système de visioconférence Sony concerne cinq communes du département. Six systèmes PCS-TLP50P sont en cours d'installation et l'objectif du projet CyberCantal est d'arriver à quinze communes équipées avant la fin de l'année 2007. D'autres projets d'équipement sont en cours, pour lesquels les solutions Sony séduisent par leur facilité d'utilisation et leur polyvalence. Un programme de création de géo-portails et de portails d'administration électronique est ainsi en cours, afin que les départements ruraux soient en mesure, grâce aux nouvelles technologies, de délivrer à leurs habitants un service public d'une qualité optimale.

Fort de ce succès porté par l'enthousiasme des habitants, Mr Wienadowsky supervise dans le cadre d'un appel d'offre national, la réalisation d'un projet de 7 centres de télétravail, tous équipés en systèmes de visioconférence Sony. « Sur les quatorze centres de télétravail existants à l'heure actuelle, sept seront présents dans le Cantal. Le département se situe donc résolument à la pointe de la dynamique de développement des territoires grâce aux nouvelles technologies » conclue-t-il.