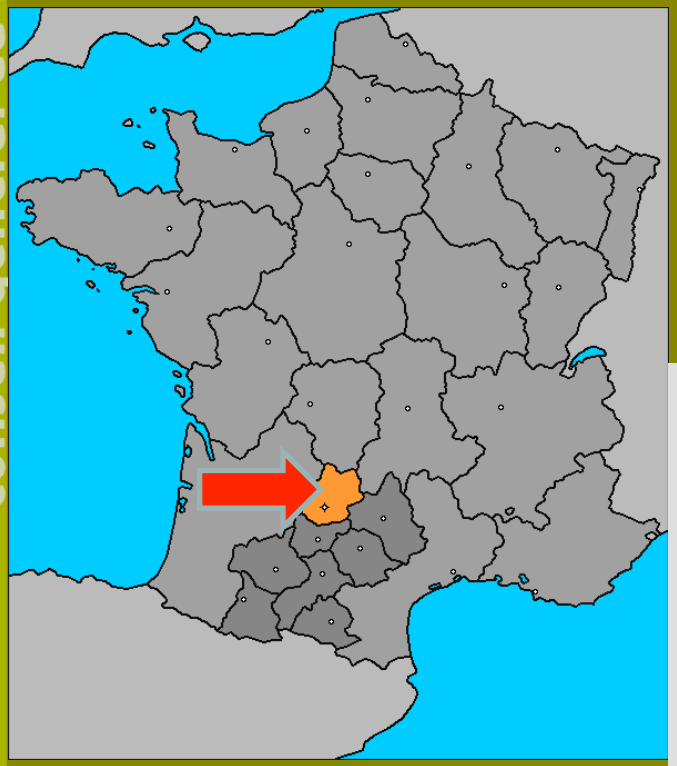
Conseil général du Lot

Les espaces publics multimédia : lieux de ressources numériques pour leur territoire

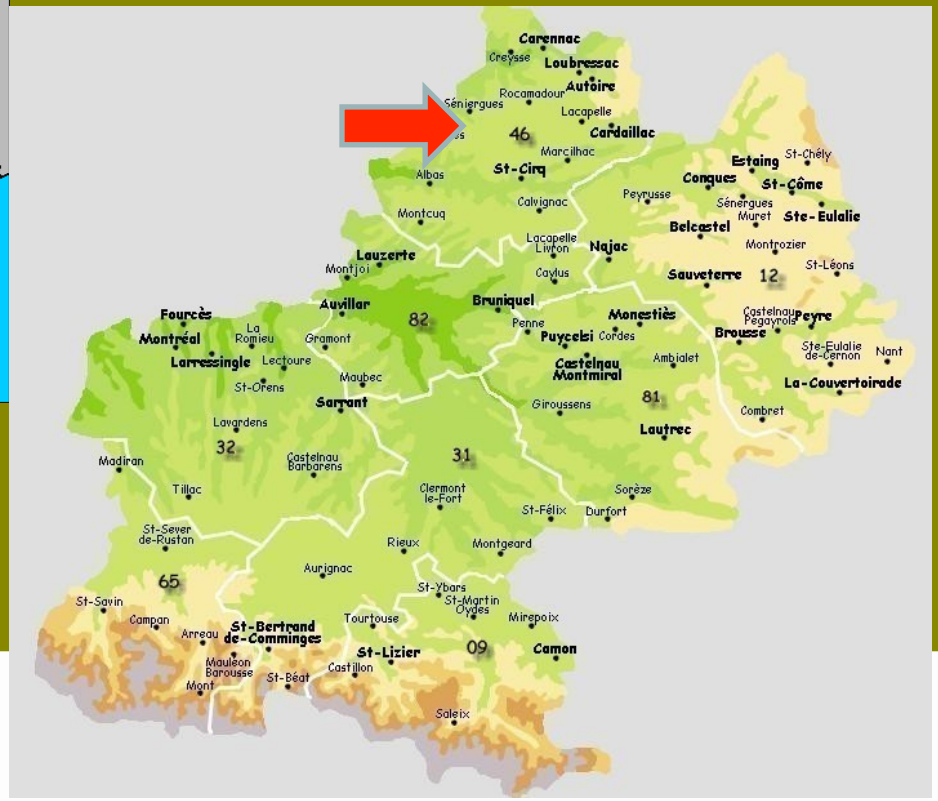
Mercredi 23 novembre 2011

AVICCA

LOT
CONSEIL GÉNÉRAL



Le Lot : 171 000 habitants
31 habitants au km^2
50 % des 340 communes a moins de 500 habitants



LOT
CONSEIL GÉNÉRAL

Une politique forte pour accompagner les usages

2000-2005 : programme européen EQUAL « insertion.emploi.net : l'accès pour tous aux TIC », 40 actions, 30 partenaires, 1,8 M euros, 7 000 heures d'initiation…

2006-2009 : 1ère labellisation par FQP, « trouver collectivement une réponse à la pérennisation des espaces publics multimédia dans un souci de maillage territorial de qualité ».

Résultat : 100 EPM, une plate-forme collaborative, une enquête départementale sur les usages TIC, création du ticket déclic, une expérimentation de visio-guichet.

2009-2012 : 2ème labellisation par FQP, amplifier la démarche autour de trois préoccupations transversales : la qualité, la bonne gouvernance et le développement durable.

Donner une cohérence à la politique des usages liés aux TIC dans un souci de mutualisation, et de recherches de complémentarité pour créer de vraies synergies porteuses de développement.

Un comité de pilotage sous la présidence de Gérard Amigues, qui associe largement les partenaires : structure de développement social et territorial.

CONSEIL GÉNÉRAL

Enquête auprès des Lotois



le Conseil général et vous
technologies

ESPACES PUBLICS MULTIMÉDIAS

« Un très grand service au public »

19 % des Lotois de + de 18 ans ont déjà poussé la porte d'une cyberbase ou d'un Point BDP net. Et vous ?

« L'outil informatique est extraordinaire, d'autant plus quand on habite à la campagne », Chantal Ribière fréquente assidûment la cyberbase de Gourdon. Tous les mardis soir, elle vient de Montfaucon pour suivre un atelier sur l'actualité du Net. « Internet, c'est très vaste, on s'y perd ici, on trouve des conseils personnalisés ». Avant, elle était déjà une adepte du Point Base Jeune à Saint-Germain-du-Bel-Air. « J'y ai suivi l'atelier des débutants en informatique, jusqu'au niveau Bac + 2 », rigole-t-elle.

Selon l'enquête menée par le Conseil général sur l'usage des nouvelles technologies (ci-contre), 19 % des adultes sont allés au moins une fois dans un espace public multimédia. Exemple à la cyberbase de Gourdon : depuis l'ouverture en 2007, 1 700 utilisateurs (pour moitié des Lotois) ont fait leurs courriels ou consulté Internet dans ce lieu intercommunal doté de 9 ordinateurs.

CONSEILS À SA FILLE

« Venir ici sans avoir d'ordinateur à la maison, ce serait comme prendre des cours de guitare sans avoir de guitare chez soi. La pratique est importante », remarque Chantal qui donne maintenant des conseils informatiques à sa fille.

Dans quelques semaines, elle a rendez-vous avec un conseiller de la caisse de retraite. Mais pas à Cahors : elle viendra à la cyberbase pour une visioconférence via la webcam de l'Espilip (page suivante). « Oui, ce lieu est vraiment un très grand service rendu au public ».

Chantal Ribière

53 %

des Lotois seraient prêts à communiquer avec des administrations à distance ; 35 % à s'exprimer sur des projets publics en ligne ; 30 % à travailler en restant en partie chez eux.

+ d'infos

Les résultats adultes

Paroles d'élu

Gérard Antiguac
vice-président de conseiller général chargé de la culture, du patrimoine et des usages informatiques

Le Conseil général mène une action exemplaire depuis plusieurs années pour le développement des nouvelles technologies, reconnue au niveau national par l'attribution du label Quadrie France. Les espaces publics multimédias offrent à la population une multitude de services (de la formation de base au télégiguichet), et l'installation de la fibre optique ouvre la voie au télétravail. Ces chantiers, ambitieux, témoignent de la volonté du Département d'offrir toujours plus et mieux aux Lotois.

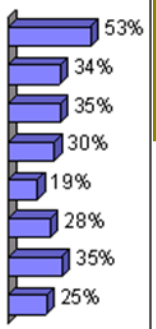
Contact lotois mai 2009 www.lot.fr

Les jeunes 11-18 ans :
diffusion de 10 000 enquêtes
6 827 retours

Les adultes :
diffusion de 82 000 enquêtes via le « Contact lotois ».
Enquête par quota (1 000 enquêtes),
4 260 retours

Si vous ne le faites pas déjà, seriez vous prêt à faire en ligne les démarches suivantes, éventuellement avec un soutien particulier?

	Nb	% obs.
communiquer avec des administrations et réaliser des démarches à distance	**560**	**53%**
suivre des formations à distance	**354**	**34%**
vous exprimer sur des projets publics	**364**	**35%**
pouvoir travailler en restant en partie chez vous	**317**	**30%**
communiquer avec les professeurs et l'administration scolaire	**196**	**19%**
dialoguer avec les élus	**299**	**28%**
effectuer des achats à distance	**370**	**35%**
bénéficier d'une consultation à distance avec un établissement médical éloigné	**265**	**25%**
Total	**1 054**	



4 chantiers structurant

(économique, e-admin, e-tourisme, fracture TIC)

1. Accompagner le développement économique

Actions : créer le portail mutualisé de l'économie lotoise, promouvoir le télétravail par une expérimentation au sein des services du CG et la création de télécentres.



Initié par le CG, une étude-action a été conduite à l'échelle du Massif Central en partenariat avec le CG 34, CG 12, SMICA et la Région Midi-Pyrénées sous maîtrise d'ouvrage de MACEO.

L'étude a débouché sur une vision prospective et territorialisée du télétravail avec la production de scénarios. Un film en Créative Commons (34 mn) questionne le télétravail.

La suite : une expérimentation d'un réseau de télécentres interdépartemental, des télécentres adossés à des EPM. Le Massif Central : terre d'accueil des télétravailleurs (rapport du CGIET).

Le CG lance une expérimentation pour ses agents.

12 personnes, toutes catégories confondues, sur 6 mois :
25 000 km économisés, 2,7 T de co2, 20 jours de gagnés,
un 13ème mois en moyenne de pouvoir d'achat supplémentaire.

LOT
CONSEIL GÉNÉRAL

2. Promouvoir la e-administration

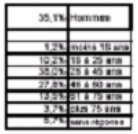
Quelle évaluation de l'expérimentation des visio-accueil ? À quelles conditions peut-on envisager la généralisation?

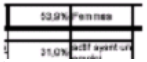
Premiers retours* sur la satisfaction des usagers des RSP

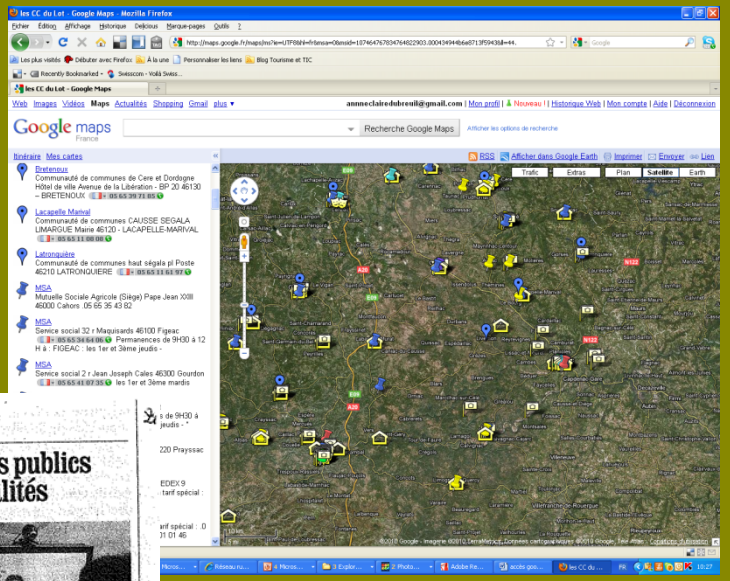
		Très satisfait	Satisfait	Pas satisfait	Pas du tout satisfait	Sans réponse
1	Etes-vous satisfait de la présence d'un tel guichet polyvalent à proximité de chez vous ?	78,4%	20,8%	0,0%	0,0%	0,8%
2	Etes-vous satisfait de l'accueil ?	78,8%	20,4%	0,0%	0,0%	0,8%
3	Etes-vous satisfait du professionnalisme de l'agent ?	70,2%	27,6%	0,0%	0,0%	2,0%
4	Etes-vous satisfait de la confidentialité de l'écoute ?	62,9%	31,4%	3,3%	0,4%	2,0%
5	Etes-vous satisfait du temps consacré à votre demande ?	71,0%	27,8%	0,0%	0,0%	1,2%
6	Etes-vous satisfait de la réponse apportée par l'agent ?	65,7%	32,2%	0,8%	0,0%	1,2%
7	Etes-vous satisfait de la disponibilité de plusieurs services administratifs dans votre RSP ?	62,0%	33,9%	1,2%	0,0%	2,9%

		Oui	Non	Sans rep
8	Conseilleriez-vous le RSP à un proche ?	96,4%	0,6%	0,9%
9	Pensez-vous qu'il serait utile d'augmenter le nombre de RSP ?	82,9%	9,8%	7,3%

10	Quels autres services administratifs souhaiteriez-vous voir mis en place ? (nouveaux services, pas parmi les deux domaines impératifs)	Préfecture, sous-préfecture, aide juridique, police, gendarmerie, logement Secteur privé : France Telecom, EDF, GDF, SNCF (achat billets)	
Autre	Remarque ou suggestion ...	**plus de PC en libre service, de la visio avec des partenaires**	







SALVIAC

Le Relais de services publics allège les formalités

Il y a des échéances incontournables, celles que l'on attend et d'autres que l'on redoute. Les années « rondes » (20 ans, 30 ans, 40 ans…) sont généralement l'occasion de fêtes, familiales ou amicales. Puis le temps passe, on finit par évoquer le troisième âge et la « carte vermeil », et viennent les désagréables perspectives de longues démarches aboutissant à la retraite. Celles qui sonnent le glas des activités professionnelles, heureusement suivi d'une réorganisation de la vie personnelle qui laisse une plus grande part aux loisirs.

Ce que ces formalités pouvaient avoir de rebutant est désormais oublié : à cinq ou six mois de la date fatidique, vous pouvez vous rendre au relais de services publics proche de chez vous, qui vous donne un rendez-vous. La CRAM est informée et vous fait parvenir un dossier de demande de retraite. Au jour dit, vous conversez par visioconférence avec un spécialiste départemental qui finalise avec vous les derniers détails. Il reste à envoyer le dossier, en respectant le créneau de quatre mois, et à attendre le premier virement. Bonne retraite à ceux qui sont nés en 1949 !

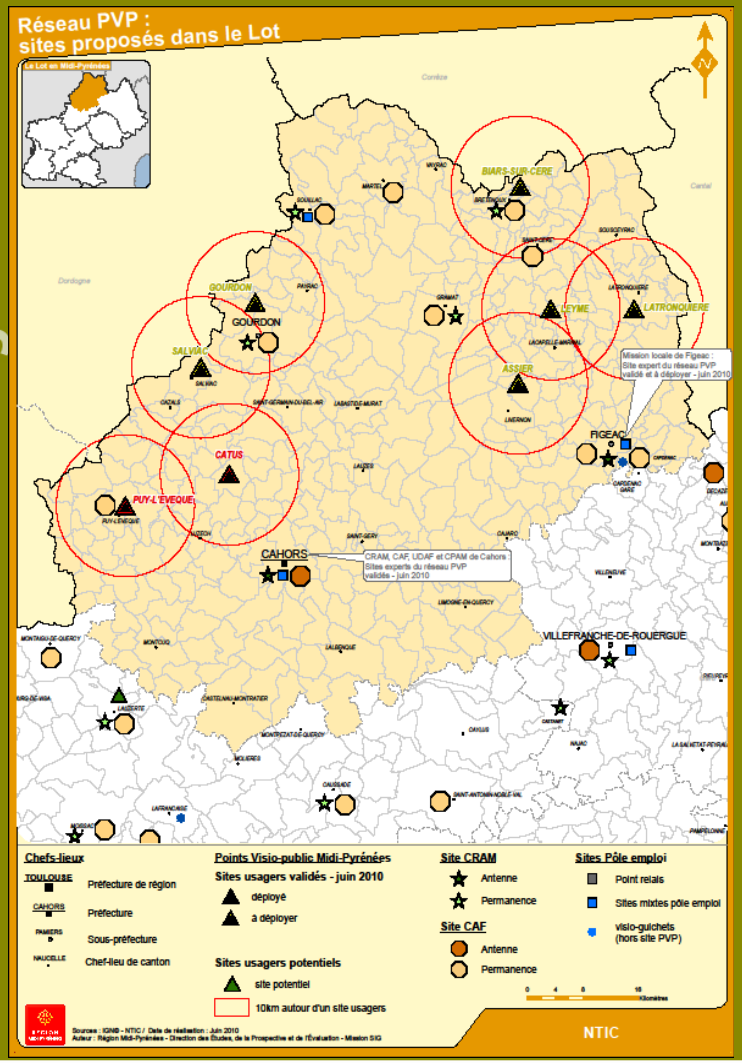


Une formalité qui a été menée très cordialement.

Relais de services publics du canton de Salviac, Cyberbase maison Bouriane, boulevard Hugon. Tél. 05 65 41 62 43. La CAF, la CPAM, l'UDAF, la mission locale et l'ANPE peuvent également être contactés de la même façon.



Conseil général du Lot



Action : création de 8 points visio-public, labellisés Relais de services publics dont 6 sont dans des cyber-bases.

7 services partenaires (CPAM, CARSAT, CAF, Pôle Emploi, Mission Locale, UDAF, Banque de France) et bientôt URSSAF, MSA, CDAD, ERDF et 3 services du CG - MDPH, transport, et insertion.

Un projet soutenu par la Région, l'Europe et l'Etat.

Des centaines d'entretiens réalisés, 98,9 % des répondants satisfaits de l'accueil et l'entretien a répondu aux attentes 95,3 % des répondants.

Relais Services Publics

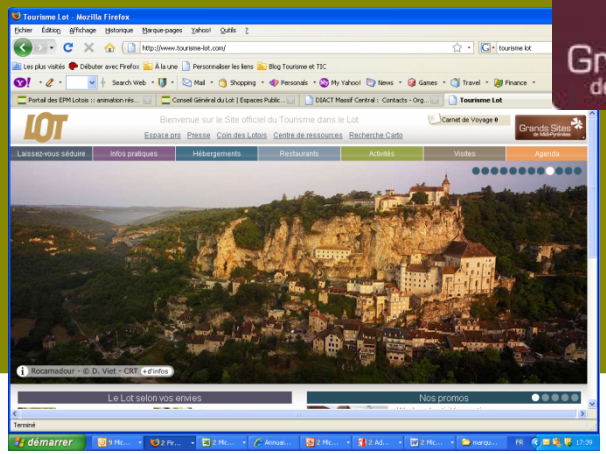
Votre point de contact
avec toutes les administrations



3. Valoriser la richesse touristique

Enjeu : quels outils peut-on promouvoir pour rendre accessibles les informations pendant une visite ?

Action : développement d'un outil de découverte en mobilité (AMO en cours) qui prendra appui sur les grands sites pour irriguer ensuite le territoire. Les EPM seront les relais d'info, de production de contenus et de diffusion de l'application.



Grands Sites de Midi-Pyrénées

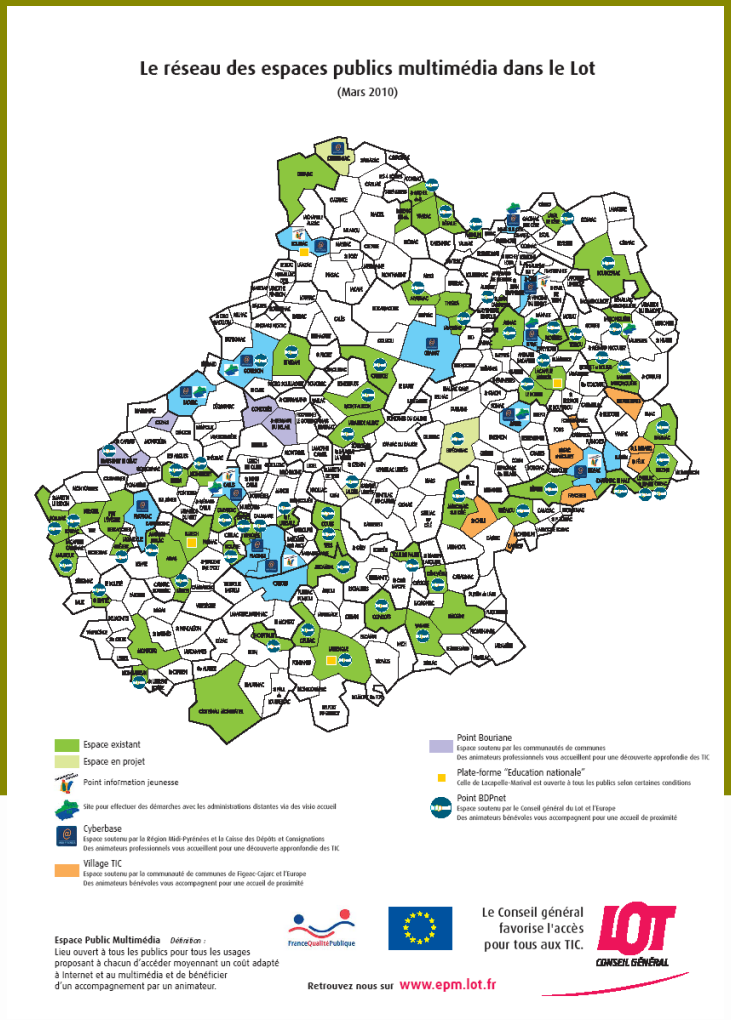
AB AGRICULTURE BIOLOGIQUE



LOT CONSEIL GÉNÉRAL

Conseil général du Lot

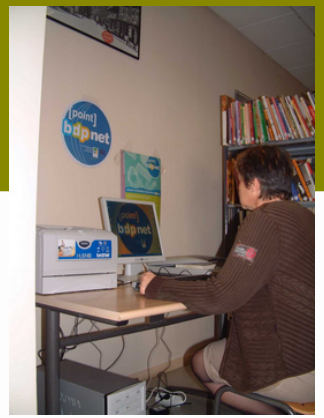
4. Professionnaliser les médiateurs au numérique



110 espaces publics multimédia, près d'une commune sur 3 est équipée.

180 animateurs, bénévoles et professionnels.

Des outils communs, un extranet, une charte qualité, un soutien fort à la professionnalisation (16 jours de formation en 2011).



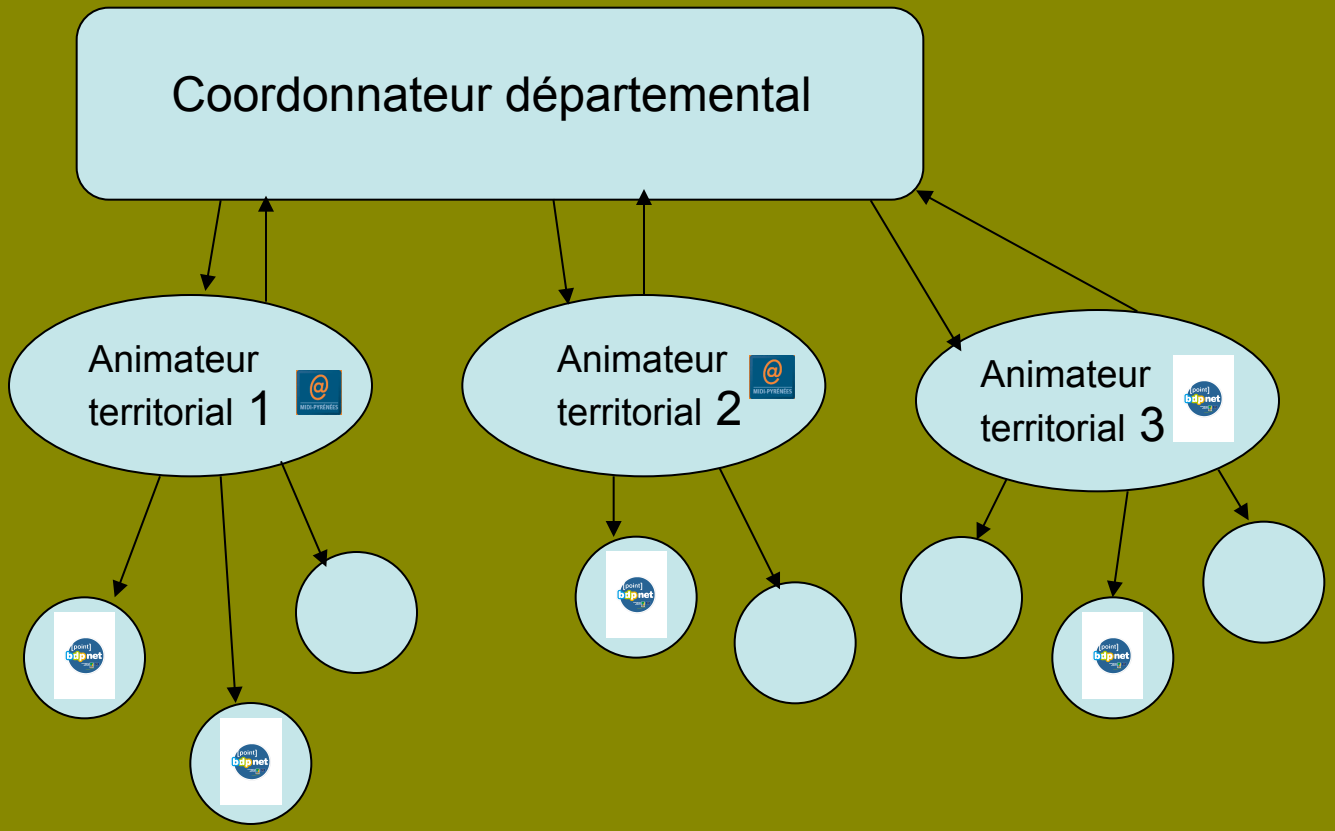


Un fort maillage territorial

impulse, structure, soutien, communique

anime, veille, initie, encourage publication

accompagne usager, monte projet



CONSEIL GÉNÉRAL

Conseil général du Lot

Enjeu de l'espace public multimédia : outil ressource pour le territoire, lieu d'appropriation des politiques publiques

Action : amplifier la professionnalisation, intégrer le B2I A, promouvoir de nouveaux usages

















CONSEIL GÉNÉRAL

Quelques points clés

- Un portage politique fort et dans la durée
- Animer le dispositif pour faire émerger des projets communs
- Mutualiser les moyens financiers
- Articuler la démarche globale avec le SDAN et favoriser le regroupement des services générant du flux

Cyber-base + PVP + médiathèque

CLSH + salle des asso



Maison médicale + télémédecine

LOT CONSEIL GÉNÉRAL

Conseil général du Lot

Merci de votre attention

Contact : Anne-claire.dubreuil@cg46.fr

05 65 53 42 54

LOT
CONSEIL GÉNÉRAL