

A6

A - Faciliter l'articulation des temps de vie



DEVELOPPER L'ACCES AUX TELEPROCEDURES

Constat

Les habitant-es du milieu rural n'ont pas le même accès aux services publics que les citadin-es. Ils sont souvent éloignés des différents services auxquels ils doivent avoir recours. Alors que le manque de temps est le principal argument mis en avant par les femmes pour expliquer leurs difficultés à s'investir pleinement dans la vie citoyenne, les temps de déplacement engendrés pour régler les questions administratives sont des temps perdus inutilement.

Objectif

Développer l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication pour améliorer l'accès (distance, rapidité et qualité) à certains services publics.

Description

Il existe de nombreux moyens peu coûteux au regard du nombre de kilomètres économisés pour faciliter l'accès aux services :

- La mise en place d'un "extranet" facilite l'accès de l'information à distance pour tout public. Elle permet également le travail en réseau et la formation à distance.
- La "visio communication" permet d'échanger à distance, à deux ou plusieurs personnes, en se voyant et s'entendant. Cet outil peut être utilisé pour la formation à distance, pour l'information à distance ou pour des « visio guichets » administratifs. Il peut également être un outil pour le travail en réseau ou à distance.

L'accès aux téléprocédures dans les points publics et les services publics concernés, implique que ceux-ci soient équipés avec des outils de communication adaptés. L'idéal consiste à aménager une salle dans des sites ciblés pour minimiser les distances à parcourir des populations locales. Cette salle équipée permet l'utilisation confidentielle des visio entretiens, mais aussi une utilisation collective lors de réunions d'information pouvant s'ouvrir à une utilisation plus large du public. Un technicien responsable de la maintenance des équipements est disponible pour accompagner le public dans ses démarches. Il est primordial de faire le lien entre la machine « bête et disciplinée », l'administration et la personne.

Conditions de réussite

Le système mis en place doit être fiable pour que les problèmes techniques ne créent pas de difficultés d'utilisation.

Les équipements techniques doivent être compatibles entre eux au sein d'un même réseau et avec les différents services sollicités. Ils doivent s'appuyer sur la



A - Faciliter l'articulation des temps de vie

A6

même technologie et le même logiciel client/serveur. Un débit minimum doit être assuré par des lignes numéris ou par de l'internet haut débit.

Un équipement spécial est nécessaire pour faire des communications multipoints avec un groupe éclaté en plusieurs points d'accès. Pour le visio guichet, il suffit que les deux points à relier soient équipés et connectés.

Le technicien accompagnant les publics doit être formé au préalable sur les outils informatiques nécessaires (visio, service-public.fr) et sur les démarches à effectuer auprès des différents services. La présence de techniciens peut se révéler nécessaire dans les institutions concernées (entreprises, administrations...).

Comme pour toute animation de groupe, un animateur doit se charger d'organiser et de conduire le travail en commun à distance.

Partenaires à mobiliser

Le partenariat peut être vaste. En effet, l'intérêt est d'inclure un maximum d'acteurs administratifs (préfecture, services fiscaux, DDTEFP, DDASS, URSSAF, ASSÉDIC, maison des avocats...) afin de proposer des accès à de nombreux services.

Le site <http://www.service-public.fr/teleservices/teleservices-local.html> montre un exemple de téléprocédure et permet d'avoir accès aux extranets administratifs départementaux. Les téléprocédures concernent des actes administratifs divers : demande d'actes de naissance, de passeport, dossier pour les mariages, papiers de véhicule, permis de conduire, carte d'assurance maladie,...

L'AREREF PACA (Association Régionale des Espaces Ruraux Emploi Formation) a notamment expérimenté l'utilisation des TIC au Point Public EREF de Serres (05) pour améliorer l'accès (distance, rapidité et qualité) à certains services publics pour la population du canton.

Au-delà de l'accès individuel aux services, ce dispositif permet la tenue de réunion à distance. Une réunion d'information a par exemple été organisée en visio communication entre le centre des impôts de Gap et l'EREF de Serres (05) pour sensibiliser le public à l'utilisation de la télé déclaration des impôts sur le revenu. De même, une réunion en visio communication de présentation d'un outil de formation en langue a été organisée entre le Greta Antipolis (06) et les EREF de Puget-Théniers (06), de Forcalquier (04), de Serres, de l'Argentière et d'Aiguilles (05).

Cette expérience a été soutenue par des aides aux investissements de l'État (crédits du fond interministériel), de l'Europe et de la Région.

Contact : Jean Horgues-Debat : jhorgues-debat@point-public-paca.org