

« L'expérimentation : Point com »

Conseil général du Nord

Président : Bernard Derosier

Primé : Rémy Bargès, Directeur de la planification et de l'action économique

### **Idée**

Créer une « agence locale de services de proximité », à Hondschoote, bourgade de 5000 habitants située à 18 km de Dunkerque.

### **Objectifs**

Initiée en octobre 1999, cette expérimentation s'inscrit dans quatre logiques :

- Dynamisation des bourgs centres ruraux,
- Diffusion des technologies de l'information et de la communication (TIC),
- Création d'un poste d'agent de médiation et d'accueil TIC (emploi-jeune),
- Expérimentation à l'échelle européenne (Interreg 2 avec le comté du Kent) des meilleurs moyens de délivrer les services publics en zone rurale.

### **Démarche**

Le Conseil général a mis à disposition un local de 25m<sup>2</sup>, aménagé et équipé de fax, Internet, visioconférence, et 2 lignes téléphoniques numériques.

A l'origine six partenaires, dix maintenant : CG, Assedic, ANPE, Mutualité agricole, CRAM, CPAM, CAF, France Telecom, Fongecif et sous-préfecture de Dunkerque.

### **Contenu**

Les habitants peuvent effectuer « à distance » les démarches administratives simples et dialoguer avec les services par visioconférence, grâce à un PC et une webcam.

Des permanences y sont régulièrement assurées par les services sociaux du département, ainsi que par la CRAM, France Telecom et la Mutualité sociale agricole.

Un agent d'accueil et de médiation oriente et dirige les visiteurs. Il peut répondre directement à la plupart des questions et consulte Internet (18% des cas) ou les autres services par visioconférence (13% des cas).

### **Moyens**

Création d'un poste en emploi - jeune.

Budget : investissement 75 000 € (2/3 département, 1/3 Interreg 2), fonctionnement : 6 000 €.

Pendant la phase d'expérimentation le Conseil général fournit le matériel, ensuite chacun des partenaires prend le relais pour s'équiper.

### **Bilan**

5 400 visites et 400 visioconférences en 18 mois dans un canton de 4500 foyers, des chiffres qui plaident pour la pérennisation du Point com.

### **Commentaire du jury**

Véritable laboratoire de la télé administration qui rapproche les services publics de la population et modifie le travail des administrations concernées.

Contact : direction de l'Information et de la Communication

Tél : 03 20 63 52 60 - rbarges@cg59.fr