



Point visio-public

Quand les nouvelles technologies
rapprochent les services publics
des citoyens

Fiche 1

Le Point visio-public : une innovation de France Télécom

Le Point visio-public en quelques mots...

Le Point visio-public Orange, un des services du Plan 3X10 de France Télécom, est une solution de visiophonie enrichie destinée à rapprocher, par exemple, les services publics des administrés. C'est un outil de mise en relation, grâce à une borne de type « guichet virtuel », entre l'utilisateur et les interlocuteurs (ANPE, CAF, MSA...) qui disposent d'une « borne expert » installée dans des lieux publics, et ce grâce au réseau Haut Débit.

Le Point visio-public permet d'effectuer des démarches administratives à distance en totale interactivité. Ce service se matérialise par une borne de mise en relation audio-visuelle (un grand écran plasma et un pupitre) dotée de fonctionnalités de communication et de travail permettant l'échange de documents. Ainsi chaque Point visio-public comprend le matériel nécessaire pour toutes les fonctionnalités du service : imprimante, scanner, caméras... L'utilisateur peut donc effectuer ses démarches administratives à distance, consulter des informations directement à l'écran, recevoir des documents, les signer le cas échéant, et dialoguer avec un agent appartenant à l'administration concernée. Via cet échange direct, en temps réel, fondé sur la relation humaine, les démarches administratives sont ainsi simplifiées.

Lorsque l'utilisateur habite **loin des centres administratifs** concernés, le **Point visio-public** est une solution **innovante** lui permettant d'avoir un **accès de proximité aux services publics**.

Le PVP contribue à...

- **L'aménagement et l'attractivité des territoires**
- **Rapprocher les services publics des citoyens** au sein des territoires ruraux ou « rurbains »
- **Faciliter le quotidien des usagers** des services publics français.
- **La modernisation des services publics**

Le Point visio-public : une garantie d'égalité d'accès pour tous, partout à un service public de proximité

- **56.3 % des foyers français sont équipés d'un ordinateur à domicile¹,**
- **l'évolution démographique se caractérise par une croissance de la population qui s'accélère et s'étend de plus en plus loin des villes².** Le rythme de croissance de la population des communes de moins de 10 000 hab. a presque doublé depuis 1999 (les communes de moins de 2 000 hab. sont celles qui jouissent du plus fort dynamisme démographique avec, pour les plus petites d'entre elles (moins de 500 hab.), un taux de croissance annuel qui a triplé depuis 1999. L'étalement urbain se poursuit. Les communes situées dans la zone d'influence des agglomérations, et notamment les communes rurales, continuent à se développer de plus en plus loin, allant aujourd'hui jusqu'à 25 km du centre de l'agglomération. Cette croissance démographique caractérise principalement les espaces sous influence urbaine, le long des grands axes de communication et sur les franges littorales, mais aussi dans les espaces ruraux des régions les plus dynamiques du sud, de l'ouest et du centre.

¹ Selon l'enquête Médiamétrie et GfK menée auprès de 22 000 foyers représentatifs de la population française au 1^{er} trimestre 2007.

² Selon l'enquête Source INSEE – évolution de la population française, enquêtes 2004 & 2005.

Le Haut Débit pour des nouveaux services

L'évolution rapide et remarquable du déploiement du Haut Débit en France ces dernières années est la conséquence directe d'une politique ambitieuse et soutenue menée, en concertation étroite avec les collectivités territoriales, par le Groupe France Télécom.

Le succès du déploiement du Haut Débit est le résultat d'une démarche volontariste se traduisant par des investissements conséquents engagés depuis ces trois dernières années par France Télécom, pour doter le territoire national d'une couverture Haut Débit parmi les plus importantes d'Europe.

Avec près de 15 millions d'abonnés au Haut Débit France Télécom est aujourd'hui le premier opérateur européen en ADSL³.

L'objectif est désormais de donner tout son sens au déploiement de la couverture Haut et Très Haut Débit pour accompagner les collectivités territoriales dans le développement de nouveaux usages les plus pertinents et l'utilisation simple de services innovants. Ces services sont destinés aux collectivités elles-mêmes, aux citoyens et aux entreprises dans des domaines tels que l'enseignement, la santé, la présence et l'accès aux services publics. Le Point Visio Public, innovation des Orange labs, les laboratoires de recherche du groupe, s'inscrit dans cette logique de service aux citoyens.

Le plan 3X10 : des services TIC innovants comme leviers stratégiques pour les territoires...

Le Point visio-public est un des services **innovants du plan 3X10** de France Télécom destinés aux collectivités territoriales dans 3 univers de services :

- **la gestion interne,**
- **le développement économique,**
- **et le développement des services aux citoyens.**

En réponse aux besoins et attentes des collectivités locales et structures intercommunales, France Télécom mène une véritable réflexion sur le développement des usages innovants grâce aux TIC, au service des politiques publiques locales en matière de santé, de maintien à domicile, d'enseignement, de système d'information et d'alerte des citoyens, d'e-administration, de sécurité...

Il s'agit d'accompagner la transformation des modes de gestion des collectivités, d'apporter des services qui facilitent la vie des citoyens, de renforcer l'attractivité des territoires et le maintien ou la création d'emplois.

³ France Télécom est opérateur historique en France et en Pologne, et opérateur alternatif au Royaume-Uni, en Espagne ou aux Pays-Bas.

Le PVP, comment ça marche ?



Le Point visio-public est un outil d'intermédiation qui permet de réunir des interlocuteurs dispersés géographiquement.

Il utilise le concept de Téléprésence, sur une représentation visuelle à l'échelle humaine, sur une spatialisation du son et sur un logiciel de visiophonie développé par la R&D de FT, nommé e-conf.

La solution développée repose sur la fourniture de stations d'accès aux services : station coté utilisateurs finaux (les clients usagers) et station coté offreurs de services. Elles sont interconnectées les unes avec les autres grâce à une connexion Internet Haut Débit (ADSL).

Chaque station comprend le matériel nécessaire au fonctionnement des services, de la couche logicielle (e-conf) aux périphériques (imprimantes, scanner, caméras, documents...).

Les fonctionnalités principales offertes sont les suivantes :

- établissement d'entretiens (partage de l'image et du son),
- partage de documents en temps réel, soit sur un mode consultatif grâce à un écran de contrôle, ou bien grâce à des envois/réceptions de documents au moyen d'imprimantes et scanners.

L'outil peut être dédié à un seul offreur de services ou bien être mutualisé et jouer ainsi un rôle multiservices.

Des bornes interactives et pratiques

Chacune de ces bornes est dotée d'un écran haute résolution, d'un scanner, d'un fax et offre des fonctions d'impression. Elles sont de plus interconnectées entre elles via des accès hauts débits commercialisés par France Télécom. Grâce à une visiophonie intégrée, ces bornes sont capables de restituer la présence des interlocuteurs de manière très réaliste, avec une grande qualité d'image et de son. Par leur intermédiaire, un accueil personnalisé et adapté de l'administré est donc possible.

Grâce à ces outils, l'échange de documents est donc possible sans aucun déplacement. A titre d'exemple, un administré peut tout à fait signer un dossier ou obtenir une information à partir de l'une de ces bornes. En outre, nul besoin d'être féru d'informatique pour se servir de ces bornes, ces dernières étant très simples d'utilisation, le conseiller étant en charge de la plupart des manipulations.

Améliorer le service public en milieu rural

La mise en place de bornes PVP est un service destiné à permettre, par l'intermédiaire de bornes visiophoniques, une relation directe entre l'utilisateur et l'opérateur, sur des sites éloignés, là où le service public n'est pas présent physiquement.

Ce service rend possible le traitement à distance en temps réel des procédures administratives, et simplifie la vie des habitants des zones rurales.

Il vise à développer une plus grande proximité virtuelle entre ces habitants et leurs prestataires publics (CAF, ANPE, CPAM, CRAM, DGI, ASSEDIC, préfectures, collectivités locales...).

Grâce à l'installation de tels points d'accueil, les citoyens en relation directe avec un opérateur de service peuvent effectuer leurs démarches administratives à distance, s'échanger ou signer des documents, ...

La simplicité du face-à-face : se voir, s'entendre, se comprendre

L'utilisateur	L'opérateur du service
<ul style="list-style-type: none">✓ clique sur le service auquel il souhaite accéder,✓ converse librement avec l'opérateur qui s'affiche à l'écran, ou confidentiellement avec le combiné téléphonique,✓ n'a aucune manipulation à effectuer lui-même,✓ exprime oralement toutes ses demandes à l'opérateur✓ réceptionne des documents.	<ul style="list-style-type: none">✓ pilote l'affichage des informations,✓ imprime des documents (justificatifs, contrats,...),✓ récupère ceux de l'utilisateur en les scannant,✓ dispose de tous les outils pour piloter sa relation avec son client : écran, microcasque.

La proximité assurée par une présence virtuelle de haute qualité

La restitution très naturelle du son et de l'image assure une sensation de présence directe : affichage du correspondant sur l'écran en taille réelle, vidéo de qualité, atténuation du bruit ambiant.

Le Point visio-public abolit les distances en permettant l'expertise d'un spécialiste susceptible de répondre aux questions complexes, quelle que soit sa localisation.

Les PVP sont connectés par des liaisons ADSL de France Télécom. La transmission des données sur les bornes (image, son, documents ...) est effectuée par une liaison sécurisée, garantissant une fiabilité totale des échanges.