

COHIER DE RECHERCHE

Numéro 2011/03

Non-usages en lieux publics : les automates des visio-guichets de service public

Daniel THIERRY

ONTICM/CRAPE/CNRS/UMR 6051
IEP/Université Rennes 1- IUT Lannion
daniel.thierry@univ-rennes1.fr

Résumé

L'étude des usages des visio-relais de service public constitue un des deux terrains du programme M@rsouin d'analyse du non-usage des TICs dans des situations non-professionnelles. Il s'agit de repérer ici quels sont les freins, mais aussi les dynamiques qui président, à la constitution des usages de consultations et de demandes d'informations à caractère social depuis des automates interactifs situés en lieux publics.

C'est en rencontrant les animateurs des espaces accueillant les dispositifs de téléconsultation mis en place par le Conseil Général de la Manche et par la Région Auvergne que nous avons abordé la question de l'usage, et du non-usage, de ces automates destinés au monde rural.

Il apparaît que la question du non-usage en raison des appréhensions des utilisateurs espérés a été prise en compte très en amont du processus de déploiement de ces téléservices. D'une part, la procédure faisant collaborer autour d'un projet des acteurs dont la mission « sociale » est définie de façon très extensive suppose un large travail d'harmonisation des moyens, des politiques internes, des objectifs de chacun d'entre eux. Mais c'est aussi la convergence des analyses de freins à l'usage des publics visés qui a permis d'élaborer un cahier des charges insistant sur la primauté de la relation interpersonnelle avant toute valorisation des performances technologiques.

La multiplicité des situations et des attitudes des acteurs rencontrés sur le terrain construit une perception très positive de l'offre qui s'apparente parfois à un véritable plaidoyer militant pour l'essor des téléprocédures. Néanmoins la qualité de la réflexion sur le non-usage par les initiateurs du projet et la conviction de l'intérêt du projet

chez les animateurs n'ont pas éradiqué le non-usage. La confiance envers les techniques déployées ou vis-à-vis des acteurs publics n'est pas mise en cause, mais l'accumulation de dysfonctionnements liés à l'ampleur du programme et une communication mal adaptée aux objectifs n'ont pas permis de lever l'indifférence, voire une certaine inquiétude, des populations attendues au sein de ces espaces.

Mots clés : TIC, borne interactive, usages, collectivités, service public, confiance.

Rapport de recherche - projet M@rsouin : Les situations de non-usage des TIC et leur confrontation à l'offre public d'accès (EPN)



Table des matières

I. Les particularités du non-usage des TICs dans les lieux publics..... 6

I.1 DES ACQUIS DECOULANT DE TRAVAUX ANTERIEURS .	6
I.2 UNE CONNAISSANCE DES USAGERS DES AUTOMATES.	7
I.3 LE CONTRAT DE COMMUNICATION DES USAGERS.....	8
I.4 LE CONTRAT NE S'ETABLIT PAS AVEC CERTAINES POPULATIONS NON EVALUEES DANS LES ETUDES SUR LES USAGES	9
I.5 LIEUX PUBLICS ET NON-USAGES DES TICs.....	10
I.6 LA METHODOLOGIE	13
I.7 LA MISE EN PLACE DE L'ETUDE.....	15

II. Les Visio-Relais de Service Public de « Manche numérique »..... 16

II.1 UN PROGRAMME EN DEVELOPPEMENT OPERATIONNEL : "MANCHE NUMERIQUE"	16
II.2 OBSERVATIONS DE TERRAIN	18
II.3 ENTRETIENS AVEC LES « FACILITATRICES »	31
II.4 LES PRINCIPALES DONNEES ISSUES DE CETTE PREMIERE VAGUE D'ETUDE.....	31
II.5 DU NON-USAGER A L'USAGER... ..	35

III. Les visio-relais de l'Auvergne..... 38

III.1 CADRE DE L'EXPERIMENTATION ET ACTEURS.....	39
III.2 LE TERRAIN	40
III.3 LES APPORTS DE CE TERRAIN	84

IV. Conclusion..... 94

IV.1 LA CONFIANCE DE L'USAGER A L'EGARD DES SERVICES PROPOSES SUR LES AUTOMATES.	94
IV.2 DES PISTES POUR REDUIRE LES CAUSES DE NON-USAGE.....	98
BIBLIOGRAPHIE	107
ANNEXE	109

Après des années d'appréhension « en creux » des non-usagers des TICs où ceux-ci continuaient d'être considérés comme la dernière frange irrécupérable des taxinomies des usagers [Rogers, 1983] on ne peut plus se satisfaire d'une carence. Si la question du non-usage existe depuis plusieurs décennies, elle s'inscrivait surtout en creux dans les problématiques de l'usage des TIC jusqu'à la seconde partie des années 1990. Dans la mouvance de travaux wallons classant les usagers des TICs² (2007)AWT] ou, plus près de nous, l'analyse des non-usagers de l'Internet aquitain³ (2007) des chercheurs du M@rsouin ont ouvert cette thématique de recherche dans le cadre du programme Psaume⁴ et le poursuivent dans le présent chantier d'étude. Les travaux de Jocelyne Trémenbert et Anabelle Boutet pour approcher les non-usagers de l'Internet ont avant tout résolu des difficultés méthodologiques liées à la définition de ce « non-objet » aux contours mouvants. Que peut-on qualifier de non-usage ? L'absence d'interactions physiques directes avec le dispositif technologique ? La non-connaissance de la technologie, de ses usages ? Peut-on sans précautions assimiler les « abandonnistes »⁵ aux

non-usagers ? De même le non-usage dépend aussi de critères d'exposition ou non aux technologies qui se combinent avec une disposition personnelle plus ou moins forte aux usages possibles. Les formes de non-usages doivent en outre être distinguées selon qu'il s'agit d'un non-usage volontaire ou d'un non-usage involontaire. Cette approche peut être précisée en distinguant les résistants, les abandonnistes, les exclus et les expulsés [Wyatt, Thomas, Terranova, 2002]. Ces travaux ont aussi souligné la multiplication des difficultés méthodologiques rencontrées pour approcher et comprendre les non-usagers des TICs que ce soit dans les EPM6 [Boutet, Trémenbert, 2008] ou à domicile [Von Pape, Martin, 2010]. La question du non-usage a également été traitée par le prisme étroit d'une catégorie d'usagers supposés être en difficulté pour utiliser les TIC, notamment les personnes âgées [Caradec, 2001, Marquié, 2002], à l'opposé des « apostats » [Von Pape et Martin, 2010] qui constituent une minorité revendiquant leur non-usage⁷. Mais lorsqu'il s'agit d'appréhender dans des lieux publics les rapports entretenus avec les technologies d'information communication par des personnes, a priori, peu ou pas attirées par celles-ci, on accumule les difficultés. D'une part, la notion de non-usage est ici complexifiée par les possibilités de prise de distance relatives pouvant intervenir dans ces lieux qui sont de différentes natures. Comment peut-on juger de l'intentionnalité des usages au sein du public hétérogène qui fréquente le lieu ?

¹ Pour une approche complète des courants étudiant la question du non-usage, voir notamment le dossier conduit par Catherine Keller, Luc Massou et Pierre Morelli, dans le N° 18 de la revue *Questions de Communication*, de décembre 2010.

² Non internautes et usagers d'Internet via "proxys" 2007, http://www.awt.be/web/dem/index.aspx?page=dem_fr,cit,040,02

³ Laborde A. et Soubiale N., « Etude Non-Internautes Aquitains. 1ère synthèse des résultats », 2007. www.non-internautes-aquitains.com/pdf/1ersresultats.pdf

⁴ Voir présentation du projet : <http://www.marsouin.org/spip.php?article33>

⁵ Les études conduites au sein du M@RSOUIIN par J. Trémenbert et A. Boutet ont montré la complexité des situations rencontrées lors de l'étude des utilisations de l'Internet du quartier de Kerourien à Brest. La part grandissante de cette

frange de population que nous assimilons aux non-usagers.

<http://www.marsouin.org/spip.php?article232>

⁶ Espaces Publics Multimédias

⁷ Dans son ouvrage « L'apostasie de la télévision » Elisabeth Castro-Thomasset (2000) analysait le comportement de ces personnes qui, à l'instar de ceux qui renoncent publiquement à leur religion, font montre de leur non-pratique de téléspectateurs.



La non-interaction avec un automate au moment de l'observation n'indique rien à propos de la familiarité avec les TIC, etc. De ce fait il est matériellement impossible de discerner un usager d'un non-usager dans ces espaces. D'autre part l'offre de TIC est ici protéiforme puisque nous pouvons rencontrer des usages privatifs de type téléphonique ou de consultation de services en ligne, mais il peut aussi s'agir d'automates de distribution d'informations. L'ensemble de ces canaux d'informations s'articulent entre eux pour répondre à des demandes à caractère touristique, professionnel, mais elles peuvent aussi être didactiques de type muséologique par exemple, ou bien encore transactionnels.

Pour ces raisons, nous devons nous appuyer à la fois sur ce que savons des conditions d'utilisation de ces dispositifs et de l'attitude adoptée par les usagers et, par ailleurs, définir une approche des publics qui ne sont pas concernés par ces études. Les non-usagers en lieux publics ne peuvent apparaître seulement comme une catégorie résiduelle de la cible de nouvelles pratiques technologiques de la distribution des informations. Il faut avant tout autre chose caractériser les conditions objectives qui renforcent ce non-usage, mais aussi repérer quels sont les appréhensions subjectives d'une catégorie de citoyens qui n'ont pas de pratiques de consultations à partir d'automates interactifs en lieux publics. Pour préciser encore cette approche soulignons que les pratiques que nous avons pu étudier jusqu'à ce jour (transactionnelles, didactiques, culturelles, ludiques...) ne s'inscrivaient pas dans des situations d'impératifs sociaux pour ceux qui y étaient confrontés. Obtenir des informations à caractère administratif ou social dans des espaces géographiquement isolés constitue un cadre qui nous permet de

mieux discerner les postures des non-usagers. Ces conditions ne permettent pas les stratégies d'évitement souvent mentionnées dans les travaux sur le non-usage ou les publics interrogés affirment faire le choix d'un superflu ou ne pas être concernés par l'offre. Ici il s'agit de choisir des modes d'accès à l'information et d'en comparer les coûts.

I. Les particularités du non-usage des TICs dans les lieux publics

La complexité de l'approche de cette question est largement liée à la difficulté d'appréhender les fonctions offertes dans les lieux publics et les usages qui découlent de la part d'individus qui les perçoivent de façon très disparate. Une des variables de cette perception étant le rapport entretenu avec chacun de ces espaces. La variété des dispositifs et des applications proposées ne permet pas de systématiser l'explication des succès et insuccès des offres de services et nécessite la mise en œuvre d'approches différenciées pour essayer de discerner les éléments les plus pertinents. Nous reviendrons donc en premier lieu sur ce que des travaux antérieurs sur les usages de ces automates ont mis en évidence quant aux principales causes de non-usages.

1.1 Des acquis découlant de travaux antérieurs

Ce qui a longtemps constitué le centre d'intérêt de l'approche des relations homme-machine en lieux publics découlait pour l'essentiel de travaux portant sur les comportements des usagers (Billiez et Doray, 1985) et sur l'ergonomie des interfaces (Naël, 1989) intégrant plus ou moins des considérations liées à l'implantation des dispositifs dans l'espace physique. L'intérêt économique de ces techniques, notamment porté par la revue « *Le journal de l'Atelier* » ou par des éditions de lettres spécialisées (éditions A'Jour), s'est fortement tari lorsqu'une multitude d'applications s'est développée

(terminaux d'information sur les points de ventes, analyse de la consommation en temps réel, communication marchande via les portables, etc.). De ce fait, l'intérêt pour les techniques de communication interactive en lieux publics s'est principalement reporté vers des applications didactiques et muséographiques. L'intérêt ancien pour ces techniques [Le Marrec, 1989, Poulain, 1990] s'est prolongé à travers des réflexions et services de prospectives de la RMF notamment durant les années 90 et ont perduré jusqu'à présent [Direction des musées de France, 1992, Davallon & Le Marrec, 2000, Vidal, 2006].

Toutefois, la connaissance des causes de non-utilisation ou d'abandon des pratiques d'utilisation des automates en lieux publics n'ayant guère été investiguée depuis plusieurs années, il nous a paru indispensable de repartir sur des données rafraîchies pour reprendre cette réflexion. Ceci a été à l'origine de la mise en place d'un programme d'études conduit au sein du M@rsouin de façon conjointe entre le CRAPE/ONTICM de l'Université Rennes et le CRPCC de l'Université Rennes 2 (Thierry, 2008). La première s'intéressant aux pratiques d'usagers des automates de ventes de la SNCF⁸ (BLS) et des automates mis à disposition des demandeurs d'emploi dans certaines agences de l'ANPE, la seconde étudiant les formes ergonomiques et les procédures d'interactions permises par de nouvelles technologies afin de faciliter les interactions.

⁸ Bornes Libre Service ou BLS



1.2 Une connaissance des usagers des automates

Pour cette dernière étude, nous avons fait le choix d'appliquer une méthodologie, basée sur l'observation à l'insu d'usagers des automates en lieux publics et sur des entretiens conduits auprès de ces mêmes personnes, qui reprenait le plus fidèlement possible une série de travaux conduits en 1987-1988. Les principaux résultats montraient, comme on pouvait s'y attendre, une réelle compétence d'usagers rompus à collaborer avec les outils de co-productions de services (Dujarier, 2008) qui reposait, pour beaucoup d'entre eux, sur une compétence acquise en d'autres lieux et notamment sur l'Internet et autres téléservices. La durée des interactions était singulièrement réduite par rapport aux études antérieures, mais surtout le taux d'échec et d'abandon était, lui aussi très inférieur. Mais l'observation montrait aussi des différences significatives avec ce que nous observions vingt ans auparavant. On voyait en 1987-88 qu'un tiers des interactions résultait d'une pure curiosité pour l'objet mis à disposition des passants, plus rien de tel n'est observé aujourd'hui. Ainsi, plus personne ne vient sur ces machines pour se familiariser avec l'utilisation de nouvelles technologies (l'écran tactile, le *Trackball*, le dialogue avec une machine, etc.) car, à présent, ces maîtrises considérées comme basiques ne génèrent plus d'hésitation ou d'échec. On ne voit à présent, face à ces automates, que des personnes qui semblent parfaitement « opérationnelles ». Les hésitants, les apprentis ont disparu de ces espaces où l'apprentissage n'a plus sa place.

Mais d'autres éléments retenaient notre attention. Ainsi, observait-on des différences de familiarité entre des

populations résidant dans une capitale de région (Rennes) où l'offre de services dans les espaces publics est importante et celle d'une petite sous-préfecture (Lannion) où l'offre est très réduite. Second résultat à prendre en considération : la substitution de machines aux informateurs humains dans une agence de l'ANPE fréquentée par des personnes en recherche d'emploi, et le plus souvent peu qualifiées, a provoqué une « évaporation » de nombreux visiteurs de l'agence. Il ne restait souvent dans cette agence que les demandeurs d'emploi capables de maîtriser l'interrogation d'un site Internet (*anpe.fr*) assez complexe et de manipuler des interfaces d'une borne peu ergonomique.

Si l'on prend l'ensemble des résultats des observations et entretiens, on obtient un taux de satisfaction élevé (89% pour l'ANPE et 95% pour la SNCF) traduisant la satisfaction d'un groupe privilégié à l'aise avec la technique et qui considère que le résultat escompté est compatible avec l'investissement demandé. Lors des entretiens de 1987-88, bon nombre de sceptiques faisaient état de leurs inquiétudes vis-à-vis de la promesse d'une société où les machines seraient les principaux interlocuteurs des hommes. Cette inquiétude, même si elle s'exprimait encore parfois ainsi lors des entretiens de 2008, était formulée de façon beaucoup plus nuancée car les utilisateurs contemporains des automates savent qu'ils ne seront pas exclus de ce monde *technologisé*.

Au terme de cette étude, nous repérons nettement deux types d'engagement des usagers vis-à-vis des automates interactifs en lieux publics.



1.3 Le contrat de communication des usagers

En lieu public, le contrat de communication via les automates répond à un certain nombre de conditions spécifiques qui opèrent une discrimination entre usagers et non-usagers. Le contrat d'usage s'établit en lieu public avec des personnes :

Ayant acquis la maîtrise technique minimale des téléservices, qu'il s'agisse d'appréhender les interfaces de communication Homme-Machine ou les procédures dialogiques, le lieu public n'est pas, ou plus exactement, n'est plus un espace de découverte et d'expérimentation. Les références implicites à d'autres formes d'interactions rendent de fait beaucoup de fonctionnalités abscondes ou inaccessibles pour des novices. La performance est exigée de chacun, au moins pour ne pas perturber le flux d'utilisation des machines et, dans cette situation, la difficulté est accrue par la pression, plus ou moins manifeste, des autres utilisateurs.

Capables d'apprécier la valeur ajoutée du service de l'automate par comparaison avec des formes d'interactions non-instrumentales, les usagers anticipent le bénéfice de leur choix de s'adresser à un guichet ou à un automate de vente dans une gare SNCF. Beaucoup disent d'emblée privilégier le gain de temps escompté en recourant aux BLS. Cette évaluation repose sur une pré-connaissance suffisante des performances du dispositif et de leurs propres

compétences. Un utilisateur potentiel n'ayant qu'une connaissance limitée de ce que ces techniques vont pouvoir lui apporter fondera son choix sur le seul critère de son aptitude à gérer ou non l'échange d'informations proposé. Dans ce cas, il n'est guère enclin à tenter l'expérience.

Pour qui l'utilisation de la billetterie automatique apporte un bénéfice déjà constaté. Plus encore que dans les situations générales, vues ci-dessus, les billetteries sont intégrées dans la gestion du temps d'une catégorie d'utilisateurs. Qu'il s'agisse de retirer des billets achetés en ligne ou d'acheter un titre de transport juste avant le voyage, ou bien encore à des heures de fermeture des guichets, les usagers interrogés considèrent que l'utilisation de la billetterie s'impose. Le non-usager, tant qu'il ne se trouve pas dans des situations d'urgence va, par habitude, intégrer dans sa gestion de la tâche les contraintes dont s'affranchissent les usagers des automates (gain de temps, autonomie, etc.).

Qui consultent des services sur les automates afin d'élargir leurs ressources ou élargir l'autonomie possible de leurs démarches. L'offre d'information in situ dans les espaces publics constitue pour ces personnes une source toujours disponible de réponses aux questions qu'elles n'ont pas anticipées. Elles savent qu'elles trouveront dans un aéroport des dispositifs interactifs d'information qui les aideront à résoudre d'éventuels problèmes dont elles ne se préoccupent pas d'avance. C'est le cas des systèmes



d'aide à l'orientation installés dans des espaces où les déambulations sont souvent complexes.

Qui prolongent « naturellement » les usages d'autres outils dont elles ont totalement intégré les fonctionnalités. Commander un billet depuis un téléphone portable ou depuis un ordinateur domestique s'accompagne souvent d'un retrait sur un automate interactif. De même avons-nous vu des chercheurs d'emploi compléter sur les bornes de l'ANPE des démarches engagées sur Internet depuis d'autres lieux. Les services auxquels ils accèdent utiliseront alors généralement les mêmes fonctionnalités, les mêmes terminologies et très souvent des transactions pourront être prolongées ou achevées en réactivant un mot de passe défini ailleurs. À défaut de ces chaînages logiques d'actions, il est souvent difficile de trouver un intérêt à s'investir dans la compréhension d'un dispositif que l'on n'utilisera qu'en une seule circonstance.

Mais, une fois encore, ces items ne font que définir les non-usagers comme des individus placés dans des situations de privation ou de handicap social. Ainsi que le montrent les travaux sur la question du non-usage, de telles approches ne permettent pas de cerner les causes du non-usage et encore moins de comprendre les personnes situées dans cette position.

1.4 Le contrat ne s'établit pas avec certaines populations non évaluées dans les études sur les usages

Pour les non-usagers, les termes du contrat sont différents puisque toute tentative d'utilisation apparaît comme possiblement sanctionnée par le regard de l'autre dans des espaces publics plus souvent soumis à des enjeux de performance qu'à l'apprentissage solidaire. L'exclusion de nombreuses pratiques sociales recourant aux TICs est ici rendue visible et révèle ce que des tactiques d'évitement dissimulent en d'autres lieux. À l'instar des interactions conversationnelles de Goffman, l'exposition de soi est engagée dans ces circonstances où il importe de garder la face [Goffman, 1973]. La prise de risques en lieu public peut être consécutive à l'évaluation des enjeux au même titre que pour les autres usagers, mais cela se fera surtout dans des circonstances où l'utilisation du dispositif technique s'avère incontournable. Et dans tous les cas, le non-usager sait que s'il est contraint à demander de l'aide, « *il peut en éprouver de la gêne, surtout si son incompetence résulte d'une incapacité jugée honteuse socialement.* » [Dujarier, 2008]. Lorsque aucun autre moyen d'accéder à un service n'est disponible et que l'enjeu est important, on verra parfois quelques personnes tenter cette expérience nouvelle pour elles⁹. Fracture numérique ou marginalisation volontaire, nous sommes en présence d'un public qui évite les rencontres avec ces techniques de communication et considère qu'il trouvera toujours d'autres moyens pour résoudre ses problèmes.

⁹ Toutefois cette situation reste très exceptionnelle car nous ne l'avons jamais observée au sein du corpus de l'étude conduite en 2007 sur 262 observations *in situ* à la SNCF.



À la différence de ce que nous observions voici vingt ans, la technique ne fascine plus et n'apparaît plus comme un apprentissage nécessaire à une future intégration sociale et professionnelle. Les ordinateurs sont omniprésents dans l'environnement de leurs proches, les téléphones sont souvent dans leurs poches, l'Internet désigne une nébuleuse incluant autant *Wikileaks*, les prédateurs pédophiles que le moyen de rester en contact avec des parents éloignés ; toutes ces techniques ne sont plus des prospectives pour un monde qui resterait à choisir ou non et pour lequel il serait encore temps de se préparer. Chaque application rappelle l'exclusion d'un univers qui ne constitue plus un horizon possible, mais la trace d'une césure irrémédiable pour ceux qui n'ont pas franchi le pas. L'omniprésence des TICs dans les lieux publics révèle les non-usagers par contrainte ou, très rarement, par choix, mais nous ne parvenons pas à les voir. Alors comment discerner ces postures auprès de personnes difficiles à identifier dans des lieux publics où elles ne font que passer ?

L'étude de ces populations présente des difficultés méthodologiques déjà rencontrées lors de la mise en place d'une expérimentation de ce type dès 1990 dans un centre commercial de la ville de Grenoble¹⁰. À l'occasion du salon de l'innovation « TEC 90 », nous avons installé dans un centre commercial de Grenoble une borne factice dont la finalité était de tester la disposition des visiteurs du centre à utiliser diverses applications. À cette occasion, nous interrogeons les personnes qui passaient à proximité du dispositif sans s'y intéresser. Le dispositif était peu « productif », mais nous avons de la

sorte réussi à recueillir des entretiens auprès de 89 personnes qui pouvaient être qualifiées de non-usagers. Nous y apprenions notamment qu'elles ne jugeaient pas ces dispositifs comme étant inutiles, mais que 60% d'entre elles préféraient s'adresser à un être humain plutôt qu'à une machine et ce pourcentage augmentait singulièrement en relation avec l'âge des personnes interrogées. Le refus de les utiliser n'était pas lié à une supposée difficulté d'utilisation puisque 85% d'entre elles pensaient que l'utilisation était « très facile » ou « moyennement facile ».

Mais nous étions alors dans cette phase de découverte et de curiosité attentive face à l'apparition toute nouvelle d'ordinateurs dans des lieux publics. De tels résultats ne peuvent être transposés à la situation contemporaine où l'offre de TIC a envahi beaucoup de pratiques ordinaires de communication entre les personnes et où cette lutherie électronique¹¹ a peu à peu gagné de nouveaux espaces de socialisation. Dans ces conditions, le non-usager idéal-typique ne se rencontrera pas par hasard dans un lieu public.

La question du non-usage des automates interactifs en lieux publics suppose d'être défini avec davantage de précision avant de faire l'objet d'une approche spécifique sur des terrains adaptés à cette étude. Il est, par ailleurs, indispensable de renouveler les approches méthodologiques afin de tenter d'apporter des réponses à quelques questions centrales.

1.5 Lieux publics et non-usages des TICs

¹¹ Nous reprenons cette terminologie à Bernard Stiegler qui soulignait de la sorte que ces objets s'inséraient dans des champs de pratiques multiples et composites qui conservaient (imposaient *de facto*) leurs propres logiques et contraintes.



Parvenus à ce point de l'analyse des publics que nous souhaitons étudier, c'est une problématique du non-usage bien spécifique qui s'impose en s'appuyant d'emblée sur des travaux portant sur d'autres objets mais qui ne peuvent être transposés à notre objet caractérisé par l'usage non-professionnel en lieu public. Ainsi les travaux conduits sur les usages de l'Internet ont pu faire l'objet d'une véritable interrogation méthodologique à propos des usages de l'Internet dans l'espace public de Kerourien à Brest [Boutet, Trémenbert, 2008]. Ils ont également montré l'intérêt d'une approche à partir d'une sociologie des publics, mais aussi à partir de la question de la confiance [Quéré, 2001]. Mais la singularité de l'espace public des usages et les enjeux liés à leur utilisation dans des moments de fortes contraintes doivent être pris en compte dans la méthodologie mise en place.

Des lieux publics hétérogènes

Avant toute autre chose, nous devons mieux cerner la nature des publics auxquels nous nous intéressons quand nous parlons de « lieux publics ». Les usagers transfèrent leurs savoir-faire d'un espace à l'autre, d'une application à l'autre sans difficulté, mais pour les non-usagers, les lieux et les applications ne sont pas indifférents. Le phénomène d'acculturation aux interactions avec les objets technologiques informatisés est cumulatif et surtout, grâce à de grands progrès ergonomiques, ils bénéficient aujourd'hui de procédures transposables dans toute une gamme d'interactions multimodales. Mais pour que ces transferts s'opèrent avec efficacité, il faut bien évidemment avoir accès à l'objet et aux représentations de ses usages. L'environnement professionnel, tout comme l'espace familial, sont particulièrement efficaces

pour franchir cette première marche notamment parce qu'ils interfèrent rapidement entre eux. Des travaux déjà anciens ont ainsi montré comment s'opérait cette transmission de découverte des complémentarités des temps et espaces de travail et de loisir autour de pratiques similaires à l'heure où l'on découvrait encore l'ordinateur [M.B Tahon, 1988]. Mais l'idée d'une généralisation des usages professionnels et domestiques de l'ordinateur ne résiste pas à l'épreuve des chiffres qui montrent que 28% des foyers ruraux ne possèdent pas d'ordinateur¹² [Bigot, Crouette, 2009] et que bien plus souvent encore, ceux-ci ne sont pas maîtrisés. Où peut-on alors faire cette rencontre initiale avec une pratique élémentaire des outils informatiques? Les EPN, souvent cités, remplissent cette fonction de façon très inégale [Le Squin, Trémenbert, 2010] et ne touchent évidemment qu'une frange marginale des populations visées dans des proportions marginales.

Des espaces à caractère culturel ou social offrent aussi des équipements encore dévolus à des formes d'acculturation minimales et progressives. L'utilisateur d'une banque d'information dans une médiathèque ou le visiteur d'un musée n'est pas soumis aux exigences de rapidité et de « productivité » d'une billetterie électronique. L'apprentissage de l'utilisation d'un poste de consultation de catalogues informatisés constitue un moment particulièrement propice pour des personnes qui disposent de temps pour cette tâche qui, par ailleurs, n'est pas associé à un objectif impératif. Le cadre de cette interaction et la disponibilité des agents d'aide et d'accueil de ces lieux contribuent à créer les conditions d'acceptabilité de risquer l'exposition de soi. Le contexte

¹² Étude CREDOC 2009 p. 53



muséologique se prête pour sa part à des expérimentations, elles aussi sans enjeux forts, qui permettent d'expérimenter l'autonomie de l'acteur d'une recherche d'information en interaction avec un dispositif interactif. Ces espaces propices aux premières rencontres sont apparus au cours des années 80 dans des lieux emblématiques de l'exposition

Parmi ces situations, il nous faut choisir les espaces qui permettent d'approcher les publics qui nous intéressent, mais aussi les situations dans lesquelles nous pourrions comprendre leurs réactions et non pas seulement observer des attitudes qui restent hermétiques pour le chercheur. Faute de bien construire l'étude autour de l'identification des espaces les plus productifs pour nos travaux, le non-usager se dérobera au profit d'une construction idéal-typique de chercheur où le comparatisme avec une figure positive de l'utilisateur finira par s'imposer.

Analyser le contexte de l'usage

De même, les causes de ce non-usage doivent évidemment être recherchées en lien avec les conditions d'utilisation et avec les espaces d'implantation avant de chercher des raisons uniquement chez ceux qui devraient les utiliser. La question de l'isolement des automates et de la confidentialité des interactions qui, aux dires des usagers, ne perturbent pas les interactions doit pourtant être posée quand il s'agit de publics plus réfractaires. Nos observations sur de nombreux sites ont trop souvent montré des écrans tournés vers des regards étrangers pour des applications destinées à conduire des interactions très personnelles. Des espaces situés dans des lieux de passage, ou de files d'attente rebutent même les plus convaincus des utilisateurs potentiels d'automates interactifs.

Les conditions de l'implantation d'un automate ne sauraient être négligées pour formuler des hypothèses sur le rejet possible de certaines applications. Ainsi, lorsqu'une agence de l'ANPE supprimait sans avertissement les conseillers de son agence pour les remplacer par des machines, nous avons une partie de l'explication du rejet de cette proposition par des populations peu qualifiées et qui se retrouvent irrémédiablement disqualifiées dès l'approche de la recherche de solution à leur problème. Qui plus est, dans ce cas, le remplacement d'êtres humains par des machines est assez logiquement mal vécu par des personnes privées d'emploi.

Repérer les situations les plus pertinentes pour notre approche

Nous avons donc écarté pour cette étude les situations transactionnelles ordinaires (billetteries et divers distributeurs) et les espaces didactiques de type muséologique afin de nous intéresser à des situations où l'enjeu est important pour des populations peu familiarisées avec ces techniques. Des espaces d'où l'exclusion définitive n'est pas envisageable car elle remettrait en cause des conditions essentielles pour l'existence des personnes qui les fréquentent. Ces espaces ne sont pas des Espaces Publics Numériques (EPN) où l'approche des outils reste volontariste et tend à manifester une volonté d'acculturation à de nouvelles techniques de communication. Toutefois les lieux que nous recherchons doivent aussi être en mesure d'apporter une réponse à la demande d'accompagnement lors de la découverte de ces nouveaux outils de communication. Cela suppose donc d'être en présence d'organisations qui ont intégré la nécessité de recourir à des

animateurs¹³ pour aider les nouveaux utilisateurs.

1.6 La méthodologie

Le choix d'un terrain d'étude

Les espaces répondant le mieux à notre attente sont des espaces où des renseignements et services à caractère social sont dispensés en recourant obligatoirement à des automates. Ces lieux doivent être avant tout dédiés au contact avec des services sociaux identifiés comme tels, qu'il s'agisse de Pôles Emploi Service, de Caisses d'Allocations Familiales, de Caisses Primaires d'Assurance Maladie ou bien encore de mutuelles professionnelles. Ils doivent, par ailleurs, disposer d'une offre permanente de service accompagnée d'un accueil dans les mêmes conditions. Cette proposition sera d'autant plus incontournable si elle se situe dans des espaces isolés et privés de toute alternative d'information lors de permanences de ces services sur les sites par exemple. Le choix de Pôle Emploi de convoquer ses allocataires sur les visio-guichets renforce encore cette contrainte. La présence de populations peu familiarisées avec les technologies informatiques renforcera d'autant plus l'intérêt de notre étude.

À défaut de pouvoir mettre en œuvre des outils d'observation de façon permanente ou de procéder à des entretiens sur des échantillons d'usagers représentatifs, il est important de pouvoir travailler avec les instigateurs des services et si possible aussi de pouvoir procéder à un nombre suffisant d'entretiens avec les personnes en contact avec ces nouveaux usagers durant une période s'étendant sur plusieurs mois au minimum.

¹³ Le programme Manche Numérique a judicieusement baptisé ces personnes « facilitatrices ».

Rencontres avec les acteurs de la mise en œuvre des projets

Tels que nous les avons caractérisés, ces projets rencontrent nécessairement des populations non acculturées aux TIC. Il est nécessaire de savoir dans quelle mesure cette situation a été anticipée et à partir de quels présupposés des recommandations ont été formulées. La logique qui prévaut lors des interactions découle-t-elle de la seule connaissance de publics familiarisés avec l'usage des claviers, écrans et autres dispositifs informatiques ?

Les objectifs assignés aux projets permettent aussi d'apprécier l'enjeu de la réussite de ces programmes auprès de larges populations. De fait, des expérimentations à petite échelle, et sans avoir défini fermement les objectifs, ne donnent jamais lieu à des résultats significatifs. Mais dans quelle mesure des populations dites « fragiles » constituent-elles un objectif pour évaluer la réussite des programmes ? Si la supposée « fragilité » est simplement posée comme une donnée générique comment distinguer les critères discriminants pour l'analyse ?

Ces questions font l'objet de toute notre attention pour appréhender le plus justement possible les conditions qui vont influencer la qualité de l'approche de ces publics. De la même façon, selon les organismes en charge des projets, les représentations de ces publics vont changer. Mais comment conjuguer ces disparités dans le cadre d'une application multiservice ? Des entretiens préalables à l'étude ont déjà montré que ces différences d'appréciations influent beaucoup sur la prise en compte de situations spécifiques à chaque public. La facilité consiste à réduire au maximum les publics « marginaux » afin de standardiser les réponses à apporter. Des rencontres avec des fournisseurs de

matériels nous ont déjà alertés, à l'occasion d'autres études, sur ce risque de réponses technologiques fondées sur quelques certitudes exprimées a priori. De cette préparation de l'expérimentation dépendront aussi les actions d'accompagnement mises en œuvre pour faciliter l'implantation des services et leur popularisation auprès des publics finaux. Nous ne pourrions pas nous contenter de recenser les actions de communication généralistes pour évaluer la qualité de l'accompagnement préalable à la formation des usages. Des routines s'instaurent en effet souvent pour valoriser les acteurs de l'opération, promouvoir un produit industriel, flatter l'action politique d'accompagnement, présenter les services sommairement lors d'une conférence de presse plus ou moins relayée par les médias locaux. Mais d'autres canaux de sensibilisations devraient impérativement être activés et il convient de les examiner lorsqu'ils existent.

Observations de terrain

À ce jour, les dispositifs qui répondent le mieux à nos attentes de terrains sont le plus souvent connus sous l'appellation de « visio-guichets »¹⁴ qui ont par la suite souvent été labellisés comme « Visio-Relais de Service Public » (VRSP) insistant de ce fait sur la fonction de service public et pas simplement sur l'objet technologique. L'intérêt de ces visio-relais pour notre étude est qu'ils connaissent diverses phases de développement. Ils sont déjà très largement répandus en région Auvergne où 62 points d'accès étaient en service au début de l'année 2011 sous le vocable de Point Visio Public (PVP). Ils sont encore en phase de développement

dans le département de la Manche qui accueille à présent 19 VRSP et en phase de prospective en plusieurs endroits de Bretagne où des développements conjoints entre la CAF et des CPAM sont à l'étude ou expérimentés. Cette variété de situations permet de croiser des critères d'implantation des sites selon plusieurs paramètres, mais aussi de découvrir comment s'opèrent les premiers contacts de non-utilisateurs à différents niveaux d'avancement des projets. La multiplicité des sites ruraux permet aussi de préciser les profils des publics concernés et de s'affranchir d'une représentation monolithique de la ruralité.

Ces VRSP répondent sur plusieurs points à nos attentes. Ils sont disposés dans des zones géographiques dépourvues de solutions alternatives pour les publics en demande d'informations et ils le sont de façon définitive, parfois pour supplanter des réductions ou disparitions de permanences¹⁵, mais aussi pour préparer de nouvelles pratiques de gestion des assurés ou allocataires. Les espaces publics retenus pour mettre en œuvre cette nouvelle offre sont le plus souvent déjà identifiés comme espaces de ressources pour des informations à caractère social (Centres Communaux d'Action Sociale, Maisons des associations, maison de pays, maisons des services, mairies, etc.) et s'ils sont parfois accolés à des EPN, ils ne sont pas confondus avec eux. Sur ces visio-relais, les offres sont doubles : on peut parfois accéder librement aux sites des organismes prestataires, mais surtout entrer en relation par *webcam* et échanger des documents, à l'aide d'un scanner et d'une imprimante, avec des conseillers dédiés à cette seule fonction.

¹⁴ On soulignera que le terme reste encore incertain et fait l'objet de graphies différentes : *visio guichet* ou *visio-guichet* selon les acteurs concernés.

¹⁵ Le cahier des charges de la Région Auvergne précise cependant qu'aucune suppression de permanence physique ne doit résulter de la mise en place des télé-services.



Par ailleurs la charte des « Visio-Relais de Service Public » conforte l'exigence déjà présente avec bon nombre de visio-guichets d'apporter systématiquement une assistance aux utilisateurs potentiels. C'est pourquoi sur l'ensemble des sites de « Manche numérique » cette fonction est assurée par des femmes qualifiées de « facilitatrices ». Il s'agit avant tout de personnes habituées à pratiquer l'accompagnement social et qui connaissent bien les difficultés des publics qu'ils fréquentent ce qui ne serait pas le cas s'il s'agissait de moniteurs informatiques.

1.7 La mise en place de l'étude

Initialement cette étude aurait dû débiter par l'accompagnement de projets conjoints entre l'ASSEDIC, la CAF et la CPAM avec le soutien du Pays de Trégor-Goëlo et la participation de plusieurs communes et communautés d'agglomérations mettant des accompagnateurs et des locaux à disposition des partenaires du projet. Le projet a effectivement été initié avec ces acteurs auxquels s'était joint un industriel fournissant la borne et l'étude des usages. Si la phase d'étude technique s'est déroulée sans problèmes selon un protocole de développement classique, les arbitrages entre les différents acteurs, notamment autour des financements des coûts afférant à l'opération ont été plus longs à arrêter. Mais lorsque le dispositif accepté par tous les protagonistes a été mis en place en 2007, l'absence de plan de communication adapté au projet et l'absence d'accompagnement effectif des usagers se sont traduits par une fréquentation dérisoire qui a conduit les partenaires à suspendre le programme au début de l'année 2008. Le projet existe et il a mobilisé l'intérêt de plusieurs acteurs qui déclarent vouloir

poursuivre cette première expérimentation et, dans un même temps, des sites morbihannais engagent des programmes du même type avec la CAF et la CPAM ; tout porte à croire que ces projets avanceront donc prochainement. L'accompagnement prévu sur ce premier projet n'ayant pu avoir lieu, nous avons anticipé l'étude du programme « Manche numérique ». L'activation de ce terrain de recherche a naturellement déclenché le travail de comparaison de ce terrain avec la mise en œuvre de l'ambitieux programme auvergnat qui offrait dès l'été 2010 plus 60 points d'accès aux visio-guichets sur la région. Afin d'opérer des comparaisons dans une certaine unité de temps ce second terrain a, lui aussi, été anticipé et a débuté en juillet 2010. La poursuite des investigations portant sur le développement ou le non-développement de l'activité sur certains sites spécifiques s'effectue tout en observant les projets conduits en Bretagne à la même période. Après le premier temps de collecte de données recueillies sur le terrain auprès des animateurs de ces sites et parfois de leurs initiateurs dont le présent rapport fait état, l'étude se poursuit par des rencontres d'acteurs ciblés et par des collectes de données en provenance d'autres terrains qui se sont multipliés au cours du second semestre de 2010.

II. Les Visio-Relais de Service Public de « Manche numérique »

L'étude des visio-relais de la Manche repose sur des entretiens avec les acteurs politiques de ce programme, mais aussi avec les personnes qui sont en contact permanent avec les utilisateurs : les « facilitatrices ». Par ailleurs la visite de ces sites a permis de compléter une grille de description et d'observation systématique de la topologie des locaux, des conditions d'accueil des usagers, de la proximité d'autres services publics à caractère social ou non.

Pour le département de la Manche, nous avons privilégié le choix d'une restitution monographique.

II.1 Un programme en développement opérationnel : "Manche numérique"

Le conseil général de la Manche, un département très largement rural, a engagé le projet des visio-relais au sein de « Manche numérique » lors d'une première phase d'expérimentation de 1998 à 2007. Il a subi des évolutions technologiques successives pour proposer une meilleure ergonomie en remplaçant notamment la borne *Kioskéo*, jugée trop impressionnante par les utilisateurs, par une borne *Orange*.



Borne Orange



Borne Kioskéo

La multiplication des visio-relais s'est opérée à partir de 2007¹⁶. Il est notable que l'implantation des visio-relais, ne constitue pas un épiphénomène dans l'espace public manchois mais il se manifeste dans une période où de nombreux acteurs sociaux entrent dans la perspective de valoriser les usages des réseaux à haut débit. Les programmes de formation aux pratiques des techniques numériques et des usages des réseaux informatiques se déploient aussi dans les EPN dont le conseil général de la Manche accompagne l'implantation. Les acteurs du projet ont attaché une grande importance à fournir en amont des moyens techniques, financiers et des

formations afin de préparer la mise en place de dispositifs rendant les services opérationnels dès l'origine du programme. Comme nous l'avons découvert sur le terrain, la communication a été mise en place de l'échelle départementale jusqu'à l'échelle communale à l'occasion d'inaugurations mises en visibilité par la presse locale. Ce travail de médiatisation ajouté à une réflexion concertée entre les acteurs institutionnels engagés dans le processus et aussi à une réelle implication des partenaires locaux implantant le dispositif final ont produit des effets assez homogènes sur l'ensemble des sites.

RELAIS DE SERVICE PUBLIC

Les visio-relais de service public s'inscrivent dans une démarche d'aménagement du territoire pour contribuer à l'amélioration et au maintien des services publics dans le département de la Manche. Ce dispositif constitue un moyen d'offrir des services de proximité et de qualité à tous les Manchois, où qu'ils se trouvent.

Le visio-relais de service public de Saint-James se situe dans les locaux de la Communauté de Communes
 Rue Haie de Terre 50240 SAINT-JAMES
 Contact : Thérèse GARNIER
 Tel : 02 33 89 62 08
 Mail : therese.garnier@cdc-saintjames.org

Quels services ?
 La collectivité d'accueil met à disposition un **accompagnateur**, présent et disponible, qui accompagne l'usager et participe à la démarche de diffusion et d'appropriation de ces téléservices.

Communication en direct : la CAF, la CPAM, la MSA et l'URSSAF proposent aux usagers d'entrer en communication en direct avec un téléconseiller. Les usagers peuvent ainsi réaliser de nombreuses opérations habituelles.
 Par ailleurs, l'usager dispose d'un accès à un bouquet de sites internet pour compléter ses recherches d'informations générales ou effectuer une recherche d'emploi.



La communication départementale est reprise localement, ici St James

Source : <http://www.cdc-saintjames.fr/fr/social/relais-service-public/default.asp>

¹⁶ Pour un historique détaillé depuis l'origine du programme voir notamment Pierre Lemoine, *Du Visioguichet au visio relais de service public*, 2003 (MàJ 2008).

Rencontres avec les acteurs de la mise en œuvre

La première partie de l'étude consistait à rencontrer les différents acteurs ayant travaillé sur les projets bretons de déploiement de visio-guichets. Il s'agissait de rencontrer les promoteurs institutionnels de projets comme la chargée de mission du Pays Trégor-Goëlo qui a fédéré les partenaires du projet sur ce territoire et a donné le coup d'envoi aux premières implantations. L'entreprise *Kioskéo* chargée de concevoir et d'implanter les terminaux sur les différents sites a, elle aussi, été mise à contribution pour penser l'ergonomie de postes d'interactions destinés à des personnes peu familiarisées avec les techniques de communication Homme-Machine. Fondée sur l'observation d'autres expériences de bornes interactives, la réflexion menée au sein de cette entreprise a permis de proposer une offre compatible avec les attentes des organismes partenaires. Ces organismes, parties prenantes du projet, ont désigné des responsables de programmes chargés de conduire les relations entre les offreurs de services et les responsables des sites où les visio-relais devaient être déployés. Les entretiens conduits avec ces responsables ont montré les raisons qui, au cours de l'expérimentation de 2007, ont conduit à suspendre le service en dépit des lourds investissements consentis autour de ce programme.

Les premiers entretiens conduits auprès des acteurs en charge du dossier des visio-relais de « Manche numérique » nous ont permis de comprendre comment le dossier avait été porté au niveau du Conseil Général et comment la mise en place des sites a été pensée sur le territoire. Ils nous ont montré combien le temps de la réflexion sur le

projet avait été respecté avant d'avancer sur la mise en œuvre d'un programme dont « l'aspect vitrine » pourrait hâter les choix d'implantations. Dans un second temps, avant une première découverte physique des sites ce sont les responsables locaux du développement du programme au sein des organismes partenaires ainsi que les responsables des différents centres utilisateurs qui ont fait l'objet d'entretiens téléphoniques destinés à repérer les éventuelles résistances, inquiétudes ou problèmes rencontrés lors de l'activation du dispositif.

Les entretiens ont systématiquement eu lieu avec les facilitatrices, et parfois avec d'autres animateurs sur chacun des sites enquêtés. Et, dans un dernier temps, les interlocuteurs des usagers rencontrés via les *webcam* des visio-relais, ont été interrogés afin de connaître le déroulement des interactions et les impressions exprimées par les publics avec qui ils sont mis en contact.

II.2 Observations de terrain

Les observations ont été conduites en 2009 et 2010 sur 13 centres labellisés « *Visio-Relais de Service Public* » (VRSP) du dispositif normand. Sur chaque site nous nous entretenons avec les « facilitatrices » mais souvent aussi avec d'autres personnes en contact avec les utilisateurs.

Les sites de « Manche numérique »

L'objectif du Conseil général de la Manche n'était pas d'ouvrir une vitrine des nouvelles technologies sans offrir un réel service en phase avec des besoins liés à la configuration de son territoire. La Manche est un département à forte dominante rurale dont la population est très dispersée en dehors des pôles de St

Lo (la préfecture) et Cherbourg. Dans ces conditions, la liaison avec les services sociaux basés à St Lo, Cherbourg et Avranches pose des problèmes d'accès aux Manchois [DATAR, 2005]. Ceux-ci doivent soit se déplacer par leurs propres moyens en raison d'une absence de transports en commun, soit tenter de joindre leurs organismes de tutelle par téléphone. Le choix des sites d'implantation a été fait de façon à réduire les distances des déplacements nécessaires tout en bénéficiant d'espaces déjà identifiés comme des lieux d'information dans l'espace local.

large possible pour une consultation en libre-service des sites d'informations sociales et d'aménager plusieurs créneaux horaires pour les interactions en direct avec les conseillers des services partenaires concernés.



Implantation des VRSP de « Manche numérique » en février 2011

Chacun de ces espaces répond au cahier des charges de « Manche numérique » qui stipule que le site doit offrir une pièce réservée au VRSP garantissant la confidentialité des échanges, l'assistance « d'accompagnants». Ils sont aussi tenus d'ouvrir une plage d'accessibilité la plus

BARENTON



Coordonnées :

Communauté de communes de Barenton

Tél : 02 33 69 34

Facilitatrice rencontrée : *Stéphanie COUPPEY*

Utilisateurs concernés : *3000 habitants
utilisateurs potentiels*

Services accessibles : *ASSEDIC, CAF,
CPAM, URSAFF*

Particularités :

*La première borne a été implantée ici en
2001*

*Une fréquentation d'une vingtaine de
personnes/mois (juillet 2009).*

*Utilisation principale la CAF suivie par la
CPAM.*

La MSA n'est pas accessible depuis ce site.

*La pièce est également utilisée pour l'EPN
de la commune et elle est très mal
insonorisée d'où une confidentialité
limitée.*

BARNEVILLE-CARTERET



Coordonnées :

*(Communauté de communes du canton
de Barneville-Carteret)*

Barneville-Carteret

tél : 02 33 95 96 70

contact@cotedesiles.com

Facilitatrice rencontrée : *Béatrice
Roumy*

Utilisateurs concernés : *5*
utilisations/mois

Services accessibles : *ASSEDIC, CAF,
CPAM, URSAFF*

Particularités :

*Première implantation de la borne en
2001.*

*Peu d'utilisations pour la CAF en raison
de la proximité physique de la
permanence.*

*Dans l'ensemble les utilisateurs sont
familiarisés avec l'ordinateur et
l'Internet.*

*Un EPN est disponible sur la commune,
mais il faut se rendre à Carteret (5km)*

BEAUMONT-HAGUE



Coordonnées :

*Centre intercommunal d'action sociale,
Place de la Madeleine
50440 Beaumont Hague
tél : 02 33 01 83 90*

Facilitatrice rencontrée : *Lydie
Lebacheley*

Utilisateurs concernés : *Utilisation faible*

Services accessibles : *ASSEDIC, CPAM,
URSAFF, DTEFP*

Particularités :

*Première implantation de la borne en
2000.*

*Un problème de confidentialité car la
borne est installée dans un bureau
fréquemment occupé, il faut alors faire
sortir les occupants qui assurent des
permanences.*

CARENTAN



Coordonnées :

*Maison de l'action sociale et de l'emploi
Centre Médico Social
28, rue de la 101^{ème} Airborne
50500 Carentan
tél : 02 33 71 64 01*

Facilitatrice rencontrée : *Valérie
Recroziot (valerie.recroziot@cg50.fr)
(depuis nov 2007)*

Services accessibles :
*La CAF représente 90% des utilisations, la
MSA (9%), et la CPAM et l'URSSAF 1%*

Particularités :
*La Maison de l'action sociale et de
l'emploi héberge des permanences des
services représentés ce qui fait que les
usagers ont assez souvent le choix
d'utiliser ou non les visio-guichets.*

CONDÉ SUR VIRE

Coordonnées :

Mairie

2 place de la Mairie

50890 Condé sur vire

tél : 02 33 77 87 30

Facilitatrice rencontrée : *Pas de
facilitatrice disponible*

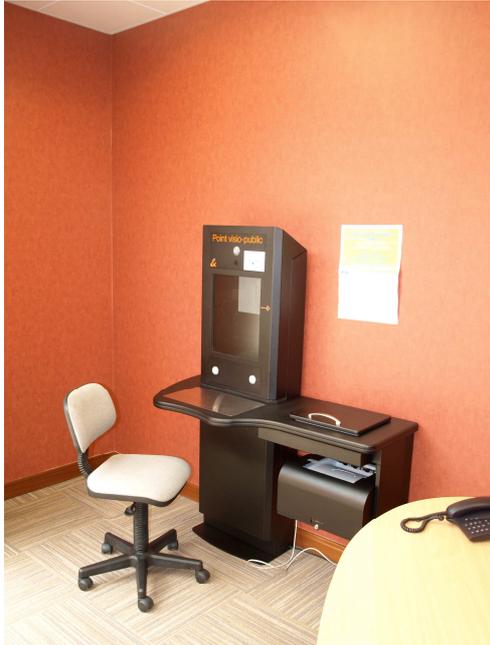
Ancienneté : *Inaugurée le 26 janvier
2009*

Utilisateurs concernés : *3200 h sur la
commune de Condé sur Vire*

Services accessibles : *Assedic, CAF, CPAM,
URSAFF, MSA*

Particularités : *Borne inutilisée depuis
son implantation*

GAVRAY



Coordonnées :

*Communauté de communes
38, rue de la Poterie - 50450 Gavray
Téléphone : 02.33.61.77.70
communautécantongavray@wanadoo.fr*

Facilitatrice rencontrée : *Lydie
GALVADON*

Services accessibles : *Assedic, CAF ,
CPAM, URSAFF, MSA*

Particularités :

*Un Visio-guichet installé en novembre
2007 qui était encore assez peu utilisé.*

*Proximité avec un poste de consultation
des offres d'emplois installé dans le hall
d'accueil de la Maison des services*

*Les utilisateurs apprécient ce nouveau
service car sinon, ils devraient se
déplacer :*

CAF : Coutance ou Granville

MSA : St Lô

CPAM : Coutance, Granville

LESSAY



Coordonnées :

*Maison de Pays
11 place Saint Cloud
50430 Lessay
Tél : 02.33.46.84.69*

*Facilitatrice rencontrée : Céline
Ricordeau (agent d'accueil de la Maison
du Pays de Lessay)*

Utilisateurs concernés :

*267 utilisateurs par an, mais il y en avait
1.000 quand on consultait le site de
l'Assedic.*

*Les utilisateurs sont essentiellement les
maraîchers et, de façon plus ponctuelle
lors de la grande foire annuelle, les gens
du voyage.*

*Services accessibles : CAF, CPAM,
URSAFF, MSA*

Particularités :

*C'est le plus ancien des équipements de la
Manche (mars 1999) qui fut renouvelé en
2007.*

*Les usagers évitent un déplacement à
Coutance (située à 20 km)*



St JAMES



Coordonnées :

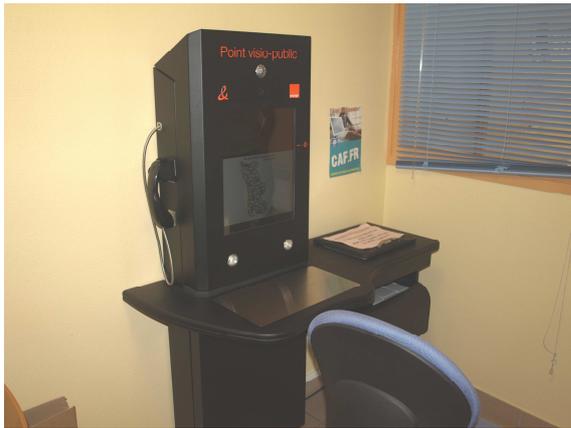
*Communauté de communes
Rue Haie de Terre –
50240 Saint James
tél 02.33.89.62.08*

Facilitatrice rencontrée : *Thérèse
GARNIER
therese.garnier@cdc-saintjames.org*

Services accessibles : *CAF, CPAM, MSA,
URSAFF*

Particularités :
Ouverture en 2009

SOURDEVAL



Coordonnées :

*Centre d'Animation et de Services
13, rue de Tinchebray –
50150 Sourdeval
tél : 02 33 79 30 60*

*Facilitatrice rencontrée : Agent d'accueil
de la maison de l'animation et des
services*

Utilisateurs concernés :

Une centaine de personnes/an

*Services accessibles : Assedic, CAF, CPAM,
URSAFF, MSA*

Particularités :

*La MSA n'est jamais consultée.
L'URSAFF tient une permanence dans les
mêmes locaux ce qui explique aussi les
faibles consultations.
Proximité avec l'EPN (dans le même
bâtiment)*

Saint HILAIRE DU HARCOUËT

Coordonnées :

*Maison des Services Publics Sociaux
65, place Louis Delaporte - 50600 St
Hilaire du H.
Téléphone : 02.33.69.28.05*

Facilitatrice rencontrée :

*Nelly FOURRÉ, Agent d'accueil de la
Maison des services publics*

Utilisateurs concernés :

*En 2008, sur 3779 demandes d'info, 707
ont donné lieu à une interaction en
visioconférence.*

Services accessibles : *Assedic, CAF, CPAM,
URSAFF, MSA*

Particularités :

*La borne a été installée en 2003.
LA CPAM est le service le plus utilisé car
la CAF tient une permanence dans le
bâtiment mitoyen*

TESSY SUR VIRE



Coordonnées :

Mairie

*1 place du Marché –
50420 Tessy sur Vire*

Tél : 02 33 56 30 42

*Implantation dans les locaux de la
Communauté de communes*

Facilitatrice rencontrée :

Agent d'accueil de la Mairie

Services accessibles : *Assedic, CAF ,
CPAM, URSAFF, MSA*

Particularités :

*La borne étant relativement à l'écart,
dans le hall de la mairie, on peut l'utiliser
sans demander à la facilitatrice.*

*Une borne récente installée en janvier
2008*

*Les usagers apprécient de ne pas avoir à
se déplacer à St Lo distant de 20 km*

*Ici il semble que l'on utilise davantage les
services de la MSA*

II.3 Entretiens avec les « facilitatrices »

Pour bien comprendre le fonctionnement de ces centres, nous avons fait le choix de rencontrer les « facilitatrices » sur le lieu de leur exercice. Le plus souvent elle sont employées sur un poste d'accueil dans la structure hébergeant le VRSP ou, plus rarement de conseillère sociale. Pour accompagner les demandeurs d'utilisation des bornes elles assistent systématiquement les demandeurs lors de leur première visite en leur expliquant la nature des services disponibles et en leur montrant les fonctionnalités du dispositif. Lorsqu'il est utilisé pour entrer en relation directe avec le conseiller du service demandé les actions se limitent à engager l'interaction par *webcam* et, si besoin, à introduire un document dans un scanner à plat situé sur la borne elle-même ou bien à imprimer un document envoyé par le conseiller qui va lancer les procédures à la place de l'utilisateur. Lors de ces interactions, la « facilitatrice » contacte le service et lance la communication. L'autre utilisation des bornes est celle des consultations de sites des organismes participants aux visio-relais de « Manche numérique » et, dans ce cas, les usagers sont autonomes et ne demandent l'assistance des « facilitatrices » que s'ils rencontrent des problèmes inattendus lors de la consultation.

Ces « facilitatrices » sont donc présentes lors des premiers contacts entre les futurs usagers et les dispositifs techniques et elles ont recueilli leurs impressions à ce moment, mais aussi à l'issue des interactions en visio-conférence. Elles observent aussi comment réagissent les usagers, et comment leur familiarité avec les

machines se transforme au fil du temps. La plupart d'entre-elles établissent une comptabilité systématique de la fréquentation selon les périodes. Pour toutes ces raisons, les entretiens portant sur l'identité des utilisateurs, leur niveau de familiarité avec la technologie, la durée des interactions, mais surtout sur les impressions verbalisées avant et après l'utilisation des automates, ont constitué un élément irremplaçable lors de l'étude.

Dans la seconde partie de l'étude, en Auvergne, l'attention a été centrée également sur la place des animateurs des visio-guichets ; c'est auprès d'eux que nous avons conduit des entretiens similaires.

II.4 Les principales données issues de cette première vague d'étude

Des configurations homogènes pour des résultats similaires

Le premier constat que nous avons effectué est que les 13 implantations des VRSP visitées partagent non seulement l'utilisation d'une même technologie (borne visio-guichet distribuée par *Orange*), mais aussi une politique d'accueil par des facilitatrices très disponibles et attentives à la gestion du premier contact avec les usagers. Tous les espaces sont aménagés avec une volonté de proposer des espaces dédiés à l'interaction entre les utilisateurs et les téléconseillers, ainsi à l'exception de (Beaumont-Hague) des pièces sont aménagées et réservées à ce seul usage. Certes le confort et l'isolation phonique varient sensiblement d'un espace à l'autre, mais la volonté de respecter la confidentialité est respectée et fait l'objet d'une attitude active de la part



des « facilitatrices » qui disent fermer soigneusement les portes, s'éloigner des usagers, voire quitter leur bureau s'il apparaît comme trop proche de l'endroit où s'effectue la conversation.

Dans cette uniformité, on soulignera deux espaces un peu particuliers. Le premier Tessy-sur-Vire qui, après avoir aménagé un espace dédié dans le hall de la Mairie a déplacé le VRSP vers l'Office de Tourisme de la commune avant de le transférer dans les nouveaux locaux de la Communauté de communes. Le second espace, singulier à de nombreux points de vue, est celui de Condé-sur-Vire, où la borne a été reléguée dans un espace tellement bien isolé qu'il est en dehors des espaces fréquentés au sein de la mairie où elle est implantée.

L'homogénéité des implantations permet, en grande partie, d'extrapoler des résultats d'un site vers d'autres et plus particulièrement d'interroger le traitement du non-usage à partir de données similaires. Quelques caractéristiques majeures à mentionner :

La qualité de l'isolation de l'espace de consultation des visio-guichets

La bonne isolation de l'espace :

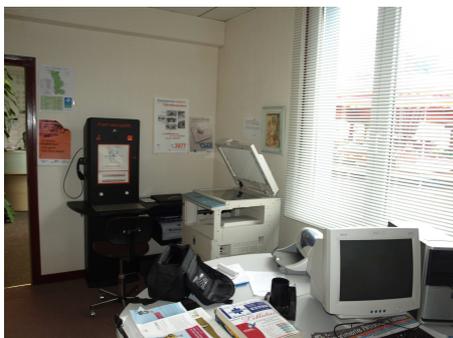


Une bonne isolation phonique sans occultation de l'écran (Gavray)

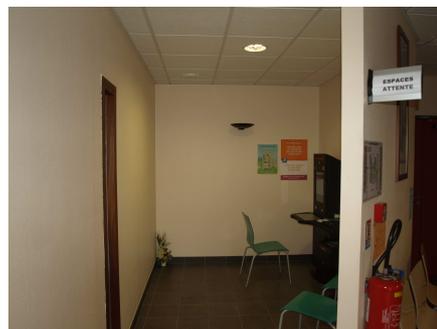


Bonne isolation phonique avec occultation (Mairie de Tessy sur Vire)

Des espaces n'offrant pas une confidentialité suffisante :



Un espace non dédié au visio-guichet (Beaumont-Hague)



Un espace dédié, mais non-isolé (Carentan)

Des sites offrant un service bien identifié

L'ensemble des sites se caractérise par une bonne identification du service dans un environnement dédié pour répondre à des préoccupations sociales. Ainsi que nous l'avons souligné, l'offre est bien distinguée des EPN des communes, ainsi vient-on au visio-relais pour résoudre un problème à caractère social et la technologie ne constitue pas le premier attrait du lieu. Parmi les possibilités de réponses offertes aux habitants des régions concernées, la borne interactive n'est qu'un outil au sein d'un dispositif complet et les campagnes de communication ne la mettent pas systématiquement en avant. Le service de proximité dans un espace dédié aux services pour les habitants (et ici souvent allocataires) est le maître mot de cette communication. Le terme de visio-guichet évoque avant tout l'idée du guichet et la rencontre avec un interlocuteur compétent et la communication qui est faite sur cette innovation présente les services sans insister sur la nature de la technologie utilisée à cette fin. Le visio guichet n'apparaît jamais comme un « gadget new tech », mais comme une nouvelle réponse à un besoin de contact des habitants avec leurs interlocuteurs des services partenaires. Si les réponses peuvent être apportées par d'autres moyens, les « facilitatrices » n'incitent pas systématiquement les visiteurs des centres sociaux ou des maisons des services à recourir à cet artefact. Certaines laissent même entendre qu'elles sont parfois conduites à modérer l'usage auprès de personnes qui ont bien compris que cette solution les dispense de communications téléphoniques onéreuses et difficiles à obtenir auprès de la CAF notamment.

Un espace protégé pour un dialogue avec le téléconseiller

Le choix de mettre la borne dans une pièce isolée, outre l'évidente fonction de confidentialité, permet aussi de ne pas « effrayer » a priori des usagers venus chercher leurs informations. Ce n'est que lorsque la facilitatrice les conduit dans la pièce dédiée que les utilisateurs découvrent la borne et ils peuvent ainsi exprimer leur première appréhension dans un espace protégé des regards extérieurs. L'aspect même de la borne a été modifié dans la version proposée par *Orange* afin de réduire l'impression d'être confronté à une machine dominant l'utilisateur. La borne n'est qu'un meuble discret dans une pièce souvent assez spacieuse afin de ne pas vivre négativement ce huis clos avec un automate. L'absence d'interfaces visibles contribue aussi à rassurer : il n'y a pas de connaissances techniques préalables requises pour parler en face à face avec un interlocuteur distant. Quand un échange de documents sous forme numérique est requis, la réponse est apportée par le téléconseiller qui explique comment introduire un document dans un scanner si cette opération inquiète le demandeur. Il n'y a donc aucune charge cognitive liée à la technique pour l'utilisateur qui viendrait interférer avec la tâche réunissant les deux protagonistes. Il est alors superflu de faire appel à la « facilitatrice » ce qui permet de conserver le cadre privé de l'échange en cours. Tous les usagers disent ne pas avoir rencontré de problèmes qui leur rappellerait leur incompetence à utiliser un dispositif informatique. La fin de l'interaction est, elle aussi, prise en charge par le téléconseiller qui interrompt la communication sans que l'utilisateur n'ait d'action à effectuer.

L'accompagnement des « facilitatrices »

Sur tous les VRSP de Normandie le premier contact est toujours accompagné. Ainsi la découverte de l'automate est gérée en temps réel par un être humain qui va juste aider à franchir le premier pas quand celui-ci inquiète des publics qui s'estiment incapables d'utiliser « des choses aussi compliquées ». La phase de démystification de la technique prend quelques minutes au plus ; le temps pour la facilitatrice d'établir la communication, d'inviter la personne à s'asseoir face à l'écran et d'attendre que le visage du téléconseiller apparaisse à l'écran.

Toutes les « facilitatrices » insistent bien sur le fait qu'elles ne font pas référence à la technique mais simplement à la personne qui, à travers l'écran, va répondre instantanément aux questions posées, même si le dossier traité n'est pas forcément solutionné à cette occasion. Elles rassurent aussi par leur présence proche et ne sont que très rarement sollicitées durant les interactions.

Les prestataires de services sociaux

Dans le dispositif des VRSP, les organismes prestataires qui se rapprochent de fait de leurs allocataires ou adhérents et qui le font savoir par un travail de communication approprié sont toujours mis en avant. Ensuite il leur appartient de fournir une prestation conforme aux attentes des utilisateurs, mais aussi à leur investissement dans une forme de relation totalement nouvelle. C'est pourquoi des téléconseillers ont été formés spécialement pour répondre aux

demandes formulées via les VRSP et se relayent tout au long de la semaine afin d'offrir un service continu. Ces téléconseillers ont vu leurs conditions de dialogue changer et surtout, ils disposent grâce aux scanner et imprimante de chaque site d'un outil qui évite de fastidieux, et souvent stériles, échanges de courriers. L'interaction visuelle leur permet aussi de mieux gérer les interactions avec les usagers notamment en complétant le registre administratif à l'aide d'une information analogique portée par ce *medium* particulièrement adapté à traiter la *relation* autant que l'*indice* selon la terminologie mise en place par l'École de Palo Alto.¹⁷ De fait, la confiance des usagers est accrue car, disent-ils, ils peuvent enfin associer un visage à l'interlocuteur d'une administration trop souvent perçue comme anonyme¹⁸

II.5 Du non-usager à l'usager...

Cette première partie de l'étude a montré ce qui se produit lorsque des non-usagers se trouvent confrontés avec un dispositif technique qui peut solutionner un problème important pour eux. Nous y avons tout d'abord appris que l'âge n'est pas un facteur discriminant, mais que le niveau d'études et la nature de l'activité exercée par ailleurs priment très largement. Dans les situations observées, ce sont le plus souvent les femmes qui sont chargées de démêler des problèmes sociaux complexes pour la famille ; elles sont donc exposées les premières à ces objets techniques et affrontent cette situation nouvelle plus aisément que les

¹⁷ Cf. le second axiome de communication in WATZLAWICK Paul et alii, *Une logique de la communication*, Paris, Seuil, 1972, 280p.

¹⁸ Ce point rejoint très précisément les recommandations exprimées par le rapport final de l'expédition confiance de la *fin*g février 2011.



hommes, affirment plusieurs « facilitatrices ».

La première peur face à la machine

L'observation la plus intéressante sur ce terrain concerne les toutes premières réactions des utilisateurs potentiels des VRSP lorsqu'ils découvrent le dispositif qu'ils devront utiliser. Car nous sommes très majoritairement en présence d'une première rencontre des populations rurales âgées avec des technologies qu'ils méconnaissent totalement. Après une réaction initiale, très souvent négative, qui s'exprime par « *Oh, là, là, c'est pas pour moi* », « *je n'y arriverai jamais* » ou encore « *ce n'est pas de mon âge* », ces personnes sont amenées au cœur de l'interaction sans être confrontées aux soucis de la manipulation technique. On gère à ce moment par l'accompagnement, la peur de la confrontation initiale qui détermine l'essentiel du refus d'utilisation. Les « facilitatrices » parlent peu ou pas du visio-guichet en lui-même, mais rappellent le sujet de l'entretien, la qualification de l'interlocuteur qui va être rencontré. Une fois cette étape liminaire dépassée, nous découvrons des populations qui n'ont pas d'aversion particulière à utiliser des machines pour obtenir des informations. La distance introduite par la médiation de l'écran donne lieu à quelques commentaires qui révèlent davantage le déséquilibre de la situation conversationnelle où l'utilisateur se situe le plus souvent dans une position de dépendance qui n'a pas forcément de lieu avec la technologie elle-même. Une « facilitatrice » (Barenton) signale avoir entendu la formulation d'inquiétudes relatives à ce déséquilibre où l'interlocuteur apparaissant sur un écran impressionnait l'utilisateur du VRSP. Il croyait percevoir le signe d'une

distinction particulière liée à un statut élevé du téléconseiller dans la hiérarchie de l'organisme prestataire. Mais cette perception n'a pas été corroborée sur les autres sites, y compris en Auvergne.

Aucun refus de principe n'a été relevé par les « facilitatrices » de "Manche numérique", même si certaines personnes ont estimé d'emblée qu'elles sont incapables d'utiliser ces machines qui les fascinent plus qu'elles ne les inquiètent.

L'intégration des pratiques par les usagers

Cette peur est absente dès la seconde utilisation où les utilisateurs les moins préparés se contentent de demander une « assistance technique » exempte de toute gêne ou culpabilité de leur part. Les facilitatrices constatent que le succès de la première rencontre liée au dépassement des inquiétudes *a-priori*, conforte le passage du non-usage à un usage sans réserve. Les personnes qui sont venues une fois reviennent si elles rencontrent des problèmes similaires à résoudre. Non seulement elles ont dépassé cette appréhension, mais surtout elles apprécient d'emblée la qualité du service obtenu pour lui-même. La technique y a beaucoup gagné en transparence et, dès lors, inspire plus confiance qu'elle n'effraie. Par la suite, la grande majorité de ces mêmes personnes fait preuve d'une autonomie réelle vis-à-vis de l'usage des moyens techniques mis à leur disposition.

De la satisfaction au prosélytisme

« *C'est formidable le temps que l'on gagne avec ça* », ce type de commentaire est celui qui revient le plus fréquemment, passé le bref émerveillement sur la technologie qui est mise à disposition des utilisateurs. Cette réaction souligne que la fonctionnalité et le gain de



« productivité » ainsi obtenus sont les principaux moteurs de ces primo-utilisateurs. L'utilisation obligatoire du dispositif n'offre pas d'alternative pour accéder à l'information convoitée et, dans ce cas, toute considération sur le bien fondé ou non des TICs est évacuée. Rassurés sur leurs compétences grâce aux « facilitatrices », ces publics quantifient aisément les bénéfices procurés par cette pratique. Qu'il s'agisse du temps gagné en évitant un déplacement jusqu'au centre le plus proche dont le coût financier est facile à évaluer ou bien du temps d'attente avant d'être reçu par un conseiller, l'argument du gain de temps arrive toujours en premier lieu. Un ensemble d'arguments que complètent aussi la compétence et la disponibilité des interlocuteurs qui accordent généralement 5 à 15 minutes à l'entretien en fonction de la nature du dossier. La facilité pour obtenir ces rendez-vous, est aussi comparée avec la complexité des serveurs vocaux qui n'aboutissent pas forcément à un entretien utile à l'utilisateur. Enfin, les contacts sur ces bornes rassurent les usagers qui terminent l'interaction en ayant complètement achevé l'échange avec le conseiller qui a pris leur dossier en main.

On assiste alors à une prescription d'usage des outils envers leurs pairs de la part de ces mêmes publics. Parfois ces personnes amènent des voisins ou amis qu'ils ont convaincus de l'utilité des outils mis à leur disposition gratuitement et à proximité de leur domicile nous ont déclaré certaines « facilitatrices ». Même si ce phénomène reste faible dans la Manche, et ne semble pas avoir été observé en Auvergne, nous retrouvons les modèles orthodoxes des théories de l'innovation basés sur le constat de l'efficacité de l'acteur ou d'auto-efficacité [Bandura, 2003] et

voire des modèles diffusionnistes de l'innovation [Rogers, 1983].

La valeur du Label « "Manche numérique" »

Dans ce rapport de confiance qui s'établit rapidement avec les usagers, la qualité de la prestation de service apportée par les téléconseillers et la fiabilité du dispositif technologique constituent des fondamentaux auxquels on doit ajouter la nature du Label apposé sur l'ensemble de l'offre.

Qu'il soit labellisé ou non comme tel¹⁹, le Visio Relais de Service Public auprès duquel l'utilisateur bénéficie d'un service de qualité est perçu à la fois comme un ensemble de services sociaux réputés être non marchands, mis en place dans un site de l'espace local offrant, lui aussi, une garantie de service public « fiable » et le tout étant supervisé par un acteur public majeur de la vie locale / le Conseil Général de la Manche. La conjonction de ces facteurs explique à la fois la spontanéité avec laquelle des usagers se tournent vers l'offre de services à distance et l'absence de résistance ou de méfiance à l'encontre de celle-ci.

L'espace public où s'opère l'interaction, la personnalité des « facilitatrices » souvent connues des usagers et la double labellisation par l'organisme prestataire et par les collectivités locales (à la fois celle de l'implantation de la borne et le Conseil général de la Manche). La conjonction des *tiers de confiance* institutionnels et de la présence d'auxiliaires humains garantissent la confiance envers ce dispositif manchois tout comme celui de l'Auvergne.

¹⁹ Le Relais de Services Publics (RSP) est un concept né d'une circulaire du 2 août 2008 qui vise à créer des formules innovantes appuyées sur la mutualisation et les TIC. Il s'agit de guichets polyvalents chargés d'accueillir, d'orienter et d'aider les usagers dans leurs relations avec les administrations et les organismes publics.

III. Les visio-relais de l'Auvergne

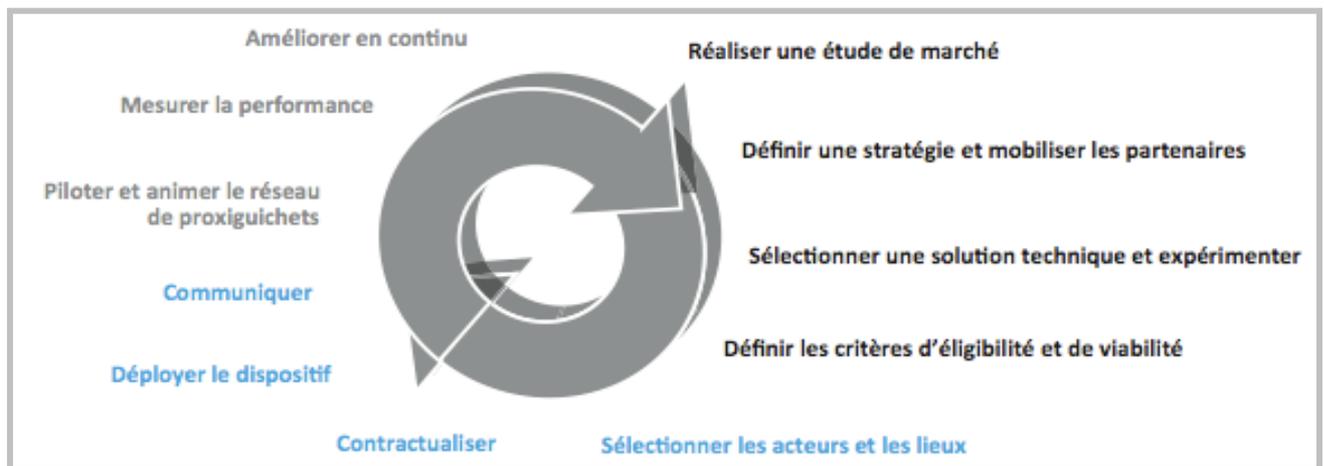
La seconde partie de cette étude a été conduite sur le terrain des Points Visio Publics (PVP) proposés par le Conseil Régional d'Auvergne, elle a pour objectif de comparer les pratiques et cadres mis en place avec ceux de "Manche numérique". Nous la présenterons sous une forme similaire, sans toutefois reprendre l'ensemble des points analysés ci-dessus afin d'attacher plus d'importance aux regards portés par les animateurs de ces sites sur des projets dont ils ont parfois été porteurs.



III.1 Cadre de l'expérimentation et acteurs

En 2004, la Région Auvergne a organisé les premières *Assises Territoriales* où les habitants étaient invités à s'exprimer sur l'avenir de la région. Lors de ces rencontres, les auvergnats exprimaient leurs souhaits d'une *"présence et la modernisation des services publics assurant l'égalité entre tous les citoyens et contribuant au développement et à l'attractivité de tous les territoires.*

Dès 2005, Région a engagé la mise en place de son dispositif de télé-services destiné prioritairement aux habitants des zones rurales au terme d'une procédure d'implantation soigneusement construite. Cette attention particulière a servi à élaborer en 2010 une norme AFNOR²⁰ dont les prescriptions constituent un guide méthodologique à l'attention des futurs porteurs de projet de dispositifs de type « proxiguichet »²¹ dont il rappelle les phases essentielles.



Source : guide AFNOR p. 8

²⁰ AFNOR, *Accès à distance aux services publics Démarche qualité pour les outils d'entretiens individuels*, 2010, 58 p.

²¹ L'afnor définit ainsi le *proxiguichet* : terme générique pour désigner un dispositif de visioconférence permettant à un citoyen d'entrer en contact avec le service public de son choix. « à distance » qui utilise les technologies de l'information et de la communication.

Nous soulignerons d'emblée que ce projet porté par une Région et par son Président est en mesure de fédérer davantage de partenaires que ne le fait « Manche numérique » ce qui lui confère a priori une offre de services élargie. Nous verrons toutefois, lors des études de terrain, que cette multiplication des partenariats se traduit souvent par une méconnaissance de ces acteurs, voire par un désintérêt vis-à-vis des usages en ligne. Ce choix d'une échelle régionale permet aussi de bénéficier d'un financement plus large ainsi les « Points Visio Public » auvergnats ont été financés à hauteur de 30% par la Région, de 30% par l'Europe, de 25% par l'État et 15% par les départements concernés.

Comme pour « Manche numérique », le choix d'un prestataire technologique s'est porté sur *Orange* dont la borne de seconde génération a été adoptée sur tous les points depuis la fin 2007. Toutefois, à la différence de l'exemple normand, la borne n'est pas utilisée comme terminal pour la consultation des sites Internet des organismes partenaires.

L'implantation des bornes sur le territoire Auvergnat est assez similaire à celle observée dans la Manche. Ainsi, les communautés de communes et les Maisons des services et Relais de Services Publics sont privilégiés car ce sont des espaces qui mutualisent les services offerts aux usagers. Mais on trouve aussi des mairies, Offices du Tourisme ou une Chambre de Commerce et d'Industrie qui hébergent, souvent avec moins de succès, les PVP. Ici non plus, les fonctions d'EPN et d'informations service aux habitants ne sont pas confondues avec les fonctions des PVP ce qui frustreront parfois des utilisateurs qui souhaiteraient bénéficier sur place de consultations de téléservices.

Cette multiplication des acteurs de terrain induit une complexité naturelle de l'ensemble des dispositifs dont la visibilité globale n'est pas perceptible par ses acteurs, ni sans doute par les promoteurs du projet régional. Pour limiter ce risque, la Région a mis en place un *Extranet* qui permet aux animateurs de communiquer avec le Conseil Régional, notamment en faisant remonter les données de fréquentation, mais aussi en obtenant par ce canal des informations sur le dispositif. Les réunions entre ces acteurs n'ont, toutefois, presque jamais été mentionnées lors des entretiens et semblent peu fréquentées.

III.2 Le terrain

L'étude de terrain a été conduite selon la même méthodologie que celle appliquée en Normandie, c'est-à-dire en collectant les paroles des acteurs de terrains dans le cadre d'entretiens semi-directifs d'une durée maximale d'une heure. Par ailleurs, les caractéristiques de l'environnement social et géographique, ainsi que les particularités des implantations dans l'espace public ont fait l'objet d'une attention toute particulière.

L'étude ne porte pas sur l'ensemble du dispositif (62 sites début de l'année 2011), mais sur des espaces qui nous semblent représentatifs des enjeux associés à l'implantation de ces visio-relais. Ces enjeux peuvent être liés à l'isolement très fort de certains sites à la fois en raison de l'éloignement physique des centres administratifs, mais aussi en raison de difficiles conditions climatiques en hiver (pour les sites de la Haute-Loire en particulier). Ils peuvent être liés à des volontés très fortes de défendre un espace rural confronté à une disparition des services publics (La



Voulte Vildrac (43)) ou rattachés à un projet social et culturel dont ils constituent un complément significatif (Eglisolles (63)). Mais d'autres critères, comme l'implantation dans des espaces dédiés à l'information touristique (dans l'Allier, et autres) de même que le seul espace élaboré en partenariat avec une Chambre de Commerce de d'Industrie (Monistrol (43)) ont retenu notre attention.

L'écoute des agents d'accueil sur les sites a souvent été complétée par des discussions plus ou moins formalisées avec d'autres acteurs de la vie locale qui apportent aussi des commentaires sur la façon dont ils perçoivent cette initiative. Cette somme d'informations ne peut être restituée exhaustivement dans ce document, c'est pourquoi nous adoptons dans les pages suivantes une présentation sous forme de fiches de résumés monographiques commentés quand il y a lieu en retranscrivant l'essentiel des collectes de *verbatim*.

Monographies des sites étudiés

Les services en ligne proposés sur les visio-guichets varient selon les localisations, nous les indiquerons de la façon suivante :

AFPA Association pour la Formation Professionnelle des Adultes
ADIL Agence Départementale d'Information sur le Logement
B de F Banque de France
P-E Pôle Emploi
CAF Caisse d'Allocations Familiales
CCI Chambre de Commerce et d'Industrie
CIDFF Centre d'Information Droits des Femmes et des Familles
CIO Centre d'Information et d'Orientation

CNAM Conservatoire National des Arts et Métiers
CRAM Caisse Régionale d'Assurance Maladie
ERDF-GRDF Electricité de France- Gaz de France
E2C Ecole de la seconde chance
MDPH Maison Départementale des Personnes Handicapées
ML Mission Locale
MSA Mutualité Sociale Agricole
PIF Point Info Famille
TP Trésor Public

Certains de ces services ne sont que très rarement accessibles, ainsi, la mission locale est seulement accessible depuis le site du *Pays de Levis en bocage Bourbonnais (03)*, ou bien encore la seule CCI concernée est celle de *Monistrol (43)*

Par commodité, les sites sont regroupés par département. On notera la faible présence de sites isolés du Cantal qui n'ont pas pu être étudiés pour des raisons logistiques.

LES SITES DE L'ALLIER (03)



GANNAT (03)

Pas de photo

On rencontre aussi parfois des jeunes illettrés qui évitent ces situations d'interactions avec les machines.

Coordonnées :

Communauté de communes du Bassin de Gannat

*1, place Fresnaye
03800 GANNAT
Tél. 04 70 90 10 38*

ccas@ville-gannat.fr

Nouvelle localisation : *Gannat, maison des services*

Personne contactée :

Agent d'accueil de la maison des services

Ancienneté

Une borne CAF était en place depuis 2008, mais la borne Orange est opérationnelle à partir de septembre 2010

Communication

La CAF a fait une information auprès de ses allocataires

Services disponibles :

CNAM, MSA, ERDF, BNF, CIO, PIF

Fréquentation :

Environ 30 par an (CAF, CPAM, mais pas encore le pôle emploi)

Accessibilité du poste :

Pas de problème car en rez-de-chaussée

Commentaires particuliers :

Dans un premier temps, les personnes n'osent pas l'utiliser en disant qu'elles ne savent pas s'en servir. De toute façon il y a un accompagnement systématique.

Mais ces remarques ne concernent que la borne CAF avec une interface traditionnelle avec un clavier.

EBREUIL (03)



Accessibilité du poste :

A peu près de plain-pied, mais parcours un peu encombré...

Commentaires particuliers :

« Les gens sont étonnés de voir une machine et cela les bloque »

La confidentialité est bien respectée, car le bureau où se situe la borne n'est pas occupée de façon permanente.

Coordonnées :

Point Info Emploi

2 rue de la Porte Charrat

03450 EBREUIL

En fait la borne se situe dans l'Office du Tourisme

Personne contactée

Animatrice de l'O.T de la ville

Ancienneté

5 ans selon l'animatrice actuelle.

Communication

Bulletins communautaires

Plaquettes de mairies (17)

Articles de presse (mais avant l'arrivée de l'actuelle animatrice)

Spots sur radios régionales (Radio Coquelicot)

L'animatrice a participé à une rencontre sur les Points Visio Publics avec 5 ou 6 autres animateurs, la réunion était à l'initiative de la Banque de France

Services disponibles :

CNAM, CRAM, MSA, ERDF, BNF, CIO, PIF, PE

Fréquentation :

Peu de fréquentation, ce qui est attribué à des « réticences rurales » par la responsable originaire d'une autre région...

38 personnes en 2009



LES SITES DU CANTAL (15)



Les sites du Cantal présentent la particularité d'être très isolés et très éloignés les uns des autres c'est pourquoi pour des raisons purement logistiques ils ont été écartés du corpus de sites à visiter à l'exception du site de Sériers proche de St Flour..

Toutefois en période estivale il a été impossible d'y rencontrer des interlocuteurs ce qui nous a conduit à mener un entretien téléphonique.

SÉRIERS (15)

Pas de photo

Coordonnées

Mairie
15100 SÉRIERS

tél. 04 71 73 01 42

Adresse email :
mairie.seriers@wanadoo.fr

Services disponibles
BDF, ERDF, CNAM, MSA

Commentaires
Aucune utilisation et pourtant la responsable de l'accueil en Mairie souligne le fort intérêt que pourrait présenter cette borne, mais les gens préfèrent aller à St Flour en conservant leurs habitudes.

Voir l'article de « La Montagne » à l'occasion de l'inauguration du PVP en avril 2010 en Annexe N° 5

LES SITES DE LA HAUTE-LOIRE (43)



SAINT FLORINE (43)



Accessibilité du poste :

Le poste, d'accès aisé, est situé dans une salle peu conviviale (sombre et basse), mais bien isolée.

Coordonnées :

*Auzon Communauté Espace Entreprendre
3, rue des Etats-Unis
43250 Sainte Florine
tél : 04 73 54 51 60*

Personne contactée

L'animatrice habituelle du point Visio, n'a pas fait l'objet d'un entretien, mais un animateur présent sur le site est en mesure de donner les principales informations.

Ancienneté

L'inauguration a eu lieu en septembre 2009

Communication

*Information dans les journaux communaux
Et articles dans la presse locale*

Services disponibles :

ERDF, CNAM, CRAM, URSSAF, PE, BDF

Fréquentation :

L'essentiel de la fréquentation provient de Pôle Emploi.



LA CHAISE DIEU (43)



Coordonnées :

CYBERBASE

Avenue de la Gare

43160 La chaise-Dieu

Animateur :

Animateur de la Cyberbase de la commune/

Tél : 04 71 00 02 35

Ancienneté

La borne a été installée dans un local provisoire à la fin 2009.

Communication

L'information n'a pour l'instant pas été faite en dehors d'un affichage au sein des locaux de la cyberbase et de la mairie, mais l'animateur souhaite que d'autres sites soient sollicités pour l'affichage.

Les partenaires n'auraient, selon l'animateur, pas informé leurs adhérents qu'ils peuvent utiliser ce dispositif pour effectuer un certain nombre de démarches

Une information a été faite par la presse locale.

Services disponibles :

CAF, CNAM, CRAM, MDPH, MSA, URSSAF, PE

Toutefois seuls les services de la CAF et de la MSA ont été utilisés.

Fréquentation :

Elle reste très faible puisque 3 ou 4 personnes ont utilisé le dispositif pour joindre la CAF et 2 pour joindre la MSA.

On notera aussi que des personnes ayant souhaité utiliser le point visio pour entrer en relation avec P.E n'ont pas eu gain de cause auprès de ce service au Puy où leurs interlocuteurs auraient déclaré de rien avoir à faire avec ces points visio.

Accessibilité du poste :

Le poste est accessible depuis la cour de l'école non utilisée par les enfants et il est accessible à des personnes handicapées, la porte du local ayant été prévue à cet effet.

Financement du poste :

L'animateur pense que l'ensemble du dispositif est supporté par la communauté de communes.

Problèmes techniques :

Dans l'ensemble pas de problèmes majeurs, si ce n'est quelques coupures de temps en temps. Dans ce cas, l'interlocuteur est toujours Orange.

Autres éléments :

L'animateur, informaticien de formation, dit qu'une fois que les personnes qui découvrent le dispositif ont compris qu'elles n'auront pas besoin de maîtriser la technique (dixit : « la Bête ») et qu'il leur suffira de parler à son interlocuteur via l'écran, il n'y a aucun problème.

L'interaction a lieu dans un espace conçu pour protéger la confidentialité des échanges.

Il déplore que le dispositif, qu'il apprécie beaucoup, soit beaucoup moins utilisé que ne l'espéraient ses promoteurs.

Lors de problèmes techniques de connexion, l'animateur a eu l'occasion d'échanger des informations et des conseils avec le correspondant de la CAF qui s'est montré très coopératif.



LA VOULTE CHILDRAC (43)



Coordonnées :

*Communauté de communes
Place des anciens moulins
43380 LAVOUTE CHILDRAC*

Personne contactée

*Animatrice de la Communauté de communes
Tél : 04 71 77 43 86*

Ancienneté

*Une première application a été mise en place avec la MSA dès 2006 (avec la première génération de bornes)
Un lien unissait le Président de la MSA et la Communauté de communes.*

La nouvelle version de la borne a été inaugurée en février 2007

Communication

Les responsables de la communauté de communes s'efforcent de trouver les meilleurs moyens de communiquer sur les services publics bénéficiant des Visio-guichets, mais ils se désolent du peu de résultats obtenus.

Services disponibles :

CNAM, CRAM, CAF, MDPH, MSA, URSSAF, PE, BDF

Fréquentation :

*Pôle Emploi : 15 à 20 personnes/ mois
Le service du pôle Emploi ne fonctionnait plus au moment de la rencontre.*

Il maintient une permanence physique par mois.

Accessibilité du poste :

Le poste de consultation présente l'originalité d'être abrité dans un local au rez-de-chaussée d'un bâtiment public. Ce local (mal protégé contre d'éventuelles intrusions) est très bien confidentialisé, mais il nécessite d'aller chercher la responsable du dispositif au local de la Communauté de Commune au second étage sans ascenseur dans un bâtiment distant d'une cinquantaine de mètres.

Financement du poste :

Le financement du poste de l'animatrice de développement est partagé avec la Mairie. Ceci s'inscrit dans une forte volonté de protéger l'accès au service public dans une petite commune qui finance déjà le maintien de son bureau de Poste afin de tenter d'enrayer la désertification de son territoire.

Problèmes techniques :

*La borne connaît de gros problèmes techniques et la maintenance est à la charge de la Communauté de communes qui a ainsi payé 3.500€ de maintenance l'an dernier
+ 100€ d'abonnement mensuel.*

Commentaires particuliers :

Nous trouvons ici une forte volonté de s'appuyer sur les services rendus par le Point Visio pour sauvegarder des services publics, mais le coût est élevé pour une petite structure qui constate une forte sous-utilisation du service.

On notera que pour présenter le fonctionnement du dispositif, une démonstration explique comment le téléconseiller va imprimer à distance un document qu'il montre à l'écran.

LANGEAC (43)



Coordonnées :

*Communauté de communes
6, place André ROUX
43300 Langeac
cc@langeadois.com*

Personne contactée

*Responsable de l'accueil à la
Communauté de communes
Tél : 04 71 77 26 51*

Ancienneté

*Mme Cussac accompagne les usagers
depuis 3 ans sur une borne visio qui a été
mise en place en 2006.*

Communication

*La communauté de Communes publie
deux fois par an une information sur cette
borne ainsi que dans la presse locale. Les
brochures du Conseil Régional ont été
déposées dans les mairies des communes
adhérentes.*

*Mais les organismes partenaires
paraissent ne pas avoir communiqué sur
l'offre de visio.*

Services disponibles :

*CNAM, CRAM, CAF, ERDF, ERGF, MDPH,
MSA, URSSAF, PE, BDF*

Fréquentation :

Elle a été très faible au début.

*Pôle Emploi est surtout utilisé pour les
convocations mensuelles, de l'ordre d'une
dizaine par mois au maximum.*

*Pour le reste, ce sont la CAF et la CPAM
qui sont utilisées 3 ou 4 fois par an.*

Accessibilité du poste :

*Rez de chaussée, pas de difficultés
particulières*

Problèmes techniques :

*De rares pannes, mais surtout une
mauvaise qualité de service avec
notamment l'écran qui n'est pas stable et
un son qui est de mauvaise qualité.*

Commentaires particuliers :

*Les utilisations durent en moyenne 1/2h.
Les usagers les plus âgés sont les plus
rétifs à l'usage des bornes car ils
affirment qu'ils n'arriveront pas à les
utiliser. Ils disent souvent qu'ils veulent
rencontrer une « vraie personne » et non
pas une machine.*

*Certains soulignent que la machine ne
leur servira pas car ils doivent remettre
des documents physiques au conseiller.*

*Le travail de la facilitatrice est alors de
faire céder ces résistances en montrant la
simplicité et l'efficacité du dispositif.*

*En général les usagers sont satisfaits à la
fois du gain de temps en leur évitant
d'aller au Puy et de la qualité du service,
même s'ils ne sont pas convaincus de
l'intérêt de remplacer une personne par
un écran...*

*Toutefois les permanences physiques des
organismes sociaux sont maintenues, sauf
le Pôle Emploi qui a réduit ses
permanences sur Langeac.*

Une difficulté qui favorise aussi le non-usage, c'est l'absence d'intérêt voir d'information des partenaires dont certains agents ignorent parfois même l'existence du service des PVP et ne répondent pas spontanément aux facilitatrices (CAF du Puy).

Ce sont les habitudes qui sont difficiles à changer. Ainsi, certaines personnes trouvent plus simple de chercher quelqu'un pour les emmener au Puy pour rencontrer un conseiller plutôt qu'essayer d'utiliser le Point Visio.

La Communauté de Commune de Langeac a jugé pertinent d'offrir au même endroit un accès à certains sites Internet présentant un intérêt pour les personnes qui utilisent ces services (P.E, MSA, CPAM, URSAFF) et leur permettre d'imprimer des documents.

La facilitatrice tient à jour un cahier d'utilisation où elle reporte les impressions des usagers et qui traduit une satisfaction générale en dépit des problèmes techniques de connexions et de son.

Les appréciations sont positives dans l'ensemble, même si les usagers sont impressionnés lors du premier usage.

SAUGUES (43)



Coordonnées :
*Communauté de communes
Mairie de Saugues
43170 Saugues
Tél : 04 71 77 71 36*

Personne contactée
*Agent de Mairie qui a l'occasion
d'accueillir les utilisateurs.*

Publics concernés :
*Les 4300 habitants de la Communauté de
communes.*

Ancienneté
*Une première génération de bornes a
fonctionné de novembre 2006 à décembre
2007*

Communication
*Le Point Visio a été présenté dans le
bulletin Intercommunal
Les plaquettes du Conseil Régional sont
largement distribuées
Des communiqués de presse suivis
d'articles ont accompagné la mise en
place du service.
La CAF semblerait être peu au courant
des services en ligne.*

Services disponibles :
*CNAM, CRAM, CAF, MDPH, MSA, URSSAF,
PE, BDF*

Fréquentation :
*Le service le plus utilisé est celui du Pôle
Emploi qui a été utilisé 14 fois en juin
2010, et la MSA 2 fois. Les utilisateurs de
la MSA sont des personnes plus âgées.*

Problèmes techniques :
Pas de problèmes techniques à signaler

Commentaires particuliers :
*L'écran est plus souvent considéré comme
un outil de prédilection pour les plus
jeunes et il attire peu les plus âgés, 2 ou 3
personnes ont exprimé une appréhension
en pensant que « c'est compliqué ».
Mais l'opinion prédominante est que le
Visio-guichet fait gagner du temps car il
faut 45 mn pour aller au Puy ou 1 heure
pour aller à Brioude.*

COSTAROS (43)



Coordonnées :

*Maison des services publics
Place de l'église
43490 Costaros
tél : 04 71 57 88 00*

Personne contactée

Chargée d'accueil de la communauté de communes

Communication

*Chez les médecins/dentistes
Informations dans le journal de la communauté de communes
Mais cette communication est jugée insuffisante.*

Services disponibles :

*CNAM, CRAM, MSA, URSSAF, PE, BDF
En réalité le Pôle Emploi n'est pas disponible et l'ANPE ne fonctionnait pas depuis 2006.*

Fréquentation :

Du premier janvier au premier juillet 2010, il y a eu zéro utilisateur du PVP

Accessibilité du poste :

Au second étage, mais avec un ascenseur

Financement du poste :

Communauté de communes qui a l'impression de s'être fait imposer le dispositif par le Conseil Régional

Problèmes techniques :

*La maintenance est payée
Il y a des problèmes de fonctionnement car le son et l'image sont « hachés »
Liaison très difficile (pour ne pas dire impossible) avec le Pôle Emploi.*

Commentaires particuliers :

Comme la borne fonctionne mal et que personne ne l'utilise l'impression est qu'il s'agit d'une volonté du Conseil Régional qui ne correspond pas à un réel besoin.

ST PRIVAT D'ALLIER (43)



de communiquer de façon plus efficace, par le passage de spots TV lors de dossiers sur la santé, le chômage, etc. afin d'informer de la présence des bornes.

Un poste de connexion à Internet est à la disposition des habitants dans la mairie, il sert notamment aux randonneurs (Nous sommes sur le chemin de Compostelle).

Coordonnées :

Hôtel de ville

Le bourg

43580 St Privat d'Allier

Mais la borne appartient à la communauté d'agglomération du Puy.

Personne contactée :

Secrétaire de Mairie

Ancienneté :

La borne est présente depuis 2007

Communication :

La CAF n'informe pas les usagers de l'existence des PVP d'après la secrétaire de mairie.

Services disponibles :

CNAM, CRAM, MDPH URSSAF, CAF, BDF

Pas de Pôle Emploi prévu ici

Fréquentation :

En 2009 = 0 en 2008 = 0 en 2007 = 0

Accessibilité du poste :

Difficile : des marches, mais cela devrait être aménagé pour faciliter l'accès aux personnes handicapées et pour confidentialiser le poste qui trône en salle de la mairie.

Commentaires particuliers :

Discussion avec un élu de la communauté de communes de Costaros sur la nécessité



FAY SUR LIGNON (43)



Coordonnées :

*Maison de la Communauté de communes
Du Pays du Mezenc
Le bourg BP 4
43430 Fay-sur-Lignon*

Personne contactée

*Agent de la Communauté de communes,
elle accueille les demandeurs
d'informations
Tél : 04 71 59 54 89.*

Ancienneté

Septembre 2009

Communication

*Les plaquettes du Conseil Régional
Affichage dans les mairies
Info dans le journal de la commune
Info dans les journaux des mairies*

*Une proposition de la responsable de la
Maison de la Communauté de communes :
faire une démonstration sur site qui
s'adresserait aux personnes les plus âgées
et réfractaires.*

Services disponibles :

*CNAM, CRAM, ERDF, ERGF, MDPH
URSSAF, CAF, BDF*

*Le pôle Emploi n'est pas accessible ici,
malgré leurs essais.*

Fréquentation :

0 personne

Accessibilité du poste :

Plain-pied

Problèmes techniques :

*Les communications ne fonctionnent pas
très bien et ne passent pas du tout avec le
Pôle Emploi.*

Commentaires particuliers :

*L'animatrice et la responsable du site
sont désolées car elles sont persuadées
que c'est un bon outil, mais elles ne voient
pas comment « obliger les gens à s'en
servir ».*

*Pour elles cet outil pouvait aider au
désenclavement ; « il faudrait un mois de
« burle » pour que les gens s'en servent ».
La MSA (non disponible en ligne) et la
CAF sont basées au Puy*

MONTFAUCON (43)



Coordonnées :

*Office du Tourisme intercommunal
27 rue centrale
43290 Montfaucon en Velay*

Personne contactée

*Deux personnes à l'accueil de l'OT
Tél : 04 71 59 95 73*

Communication

*Bulletin intercommunal
Presse locale avec un impact visible*

Services disponibles :

CRAM, MDPH URSSAF, CAF, BDF, MSA

Fréquentation :

*En 2009, tous services confondus le PVP a
été utilisé 248 fois*

CAF et Sécu : 20 par an environ

CAF 2 en 2010

CPAM 5 en 2010

Accessibilité du poste :

Plain-pied

Financement du poste :

Communauté de communes

Problèmes techniques :

Une panne de caméra

Commentaires particuliers :

*Les animatrices souhaiteraient que la
CAF et la CPAM retournent les chiffres de
fréquentation.*

*Lorsque les personnes sont convoquées
par le Pôle Emploi, elles pensent qu'elles
vont rencontrer une personne physique
et sont très surprises de se retrouver face
à un écran.*

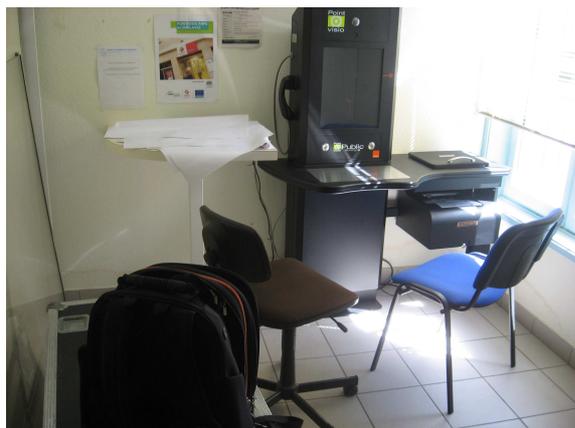
*Mais quand le système fonctionne bien,
les personnes sont très contentes.*

*Il n'y a pas d'échanges de documents et
l'imprimante ne sert pas plus que le
scanner.*

*Il serait bien d'avoir une connexion
Internet intégrée ou à proximité (un
ordinateur est à dispo des touristes pour
relever leurs mails).*

*C'est un Office de Tourisme donc ouvert
toute l'année avec une grande latitude
d'ouverture.*

VOREY SUR ARZON(43)



Coordonnées :

*Maison de la Communauté de communes
de l'Emblavez
Place Henry Champagnac
43800 Vorey sur Arzon
tel : 04 71 03 79 72*

Nom de l'animateur :

*Animateur permanent de la Communauté
de communes*

Ancienneté

*Une borne test Orange a été implantée ici
dès 2005. La MSA, l'ANPE et la CAF
étaient accessibles avec cette borne.*

Communication

*La communication est effectivement prise
en charge localement, notamment en
distribuant des prospectus (double-page
en couleur sur papier glacé) dont le
Conseil Régional prend en charge un
tirage à hauteur de 1.000 exemplaires
(les retirages sont à la charge des
structures où la borne est implantée).*

*L'information expliquant les services
disponibles est aussi relayée dans la lettre
d'information annuelle de la
Communauté de communes.*

Services disponibles :

*CNAM, CRAM, MDPH URSSAF, CAF, BDF,
MSA, PE*

Fréquentation :

*Les usages concernent essentiellement le
Pôle-Emploi et il semblerait qu'il n'y ait
aucun autre usage.*

*Le Pôle Emploi a rétabli son service
seulement depuis la fin de l'automne
2010 ce qui génère un trafic de 10 à 20
personnes par semaine. Mais, en dehors
des convocations, les allocataires doivent
se rendre au Puy pour régler leurs autres
problèmes.*

*La MSA connaît une fréquentation d'une
trentaine de personnes par an.*

*L'animateur constate que les nouveaux
arrivants sur la région sont plus
demandeurs des services du PVP.*

Accessibilité du poste :

Poste au rez-de-chaussée.

Problèmes techniques :

Un écran a lâché une fois.

*Depuis la mise en service, un seul rendez-
vous a dû être reporté pour une raison
technique.*

*Le dépannage est rapidement réalisé par
Orange depuis Lyon, Moulins ou St
Étienne.*

Commentaires particuliers :

*Les personnes âgées qui viennent à la
permanence en s'attendant à rencontrer
une personne ont une première réaction
de surprise qu'elles dépassent rapidement
grâce à l'accompagnement qui leur est
proposé.*

*La Banque de France a organisé une
réunion d'information à laquelle ont
participé 10 ou 15 personnes.*

MONISTROL SUR LOIRE (43)



Site :

CCI de Monistrol

4 place de la victoire

43120 Monistrol sur Loire

tél : 04 71 09 90 12

Contact : M. Issartel responsable d'agence.

Ancienneté :

Installation vers la mi-2009

Cette implantation est particulière dans la mesure où c'est l'antenne de Monistrol de la CCI du Puy qui a fait le choix d'offrir un service de proximité pour les

entreprises ressortissant de son aire géographique. Pour cela, en lien avec le Conseil Général de la Haute-Loire, elle a équipé son site d'un PVP dédié exclusivement à cet usage.

L'implantation à 50 kilomètres du Puy permet aux usagers d'économiser 1h30 de déplacements au minimum pour effectuer certaines opérations qui nécessitent une rencontre avec le conseiller.

Toutefois l'usage de la borne est réservé à certaines opérations rares dans la vie d'une entreprise utilisatrice (immatriculation, modification de statuts, radiation) et bien sûr n'intéresse que rarement les usagers.

L'utilisation mono-site crée de fait une relation de point à point qui nécessite de mobiliser sur rendez-vous un conseiller au Puy et un permanent de l'antenne de Monistrol pour accompagner l'utilisateur distant. Les coûts, en termes de mobilisation des personnels, mais aussi de maintenance technique, d'abonnement, etc., s'avèrent être disproportionnés avec le service rendu.

Le service ne fait pas l'objet de dysfonctionnements techniques particuliers.

M. Issartel évalue l'utilisation à une vingtaine de connexions par an ce qui est en deçà des prévisions.

Les usagers apprécient l'outil qui leur est offert car, non seulement il permet d'économiser un déplacement, mais il personnalise la relation avec l'interlocuteur et permet d'éviter des erreurs qui découleraient du seul usage d'un formulaire à remplir en ligne.



Un service dédié uniquement à la CCI :

Dans le cadre de sa démarche éco-responsable et afin d'offrir un service de proximité à ses clients, la Chambre de Commerce et d'Industrie Le Puy-en-Velay/Yssingeaux (CCI) a rejoint le dispositif Point Visio Public. Ce système consiste à fournir une solution conviviale pour réaliser les rendez-vous individuels avec l'ensemble des conseillers de la CCI depuis l'antenne de Monistrol/Loire.

Description :

Finis les déplacements au Puy-en-Velay pour rencontrer les conseillers de la CCI. Les clients de Monistrol/Loire peuvent prendre rendez-vous par le biais de la borne Visio depuis l'antenne de la CCI à Monistrol/Loire. Ils sont alors mis en relation via un système convivial de Visio conférence avec un conseiller de la CCI physiquement au Puy-en-Velay. Le client et le conseiller se voient et se parlent. Ils peuvent également échanger des documents. 100% des clients qui ont utilisé ce système ont été satisfaits.

Source : http://www.lepuy-yss.cci.fr/general/services/SER_detail.asp?st rFamid=180

LES SITES DU PUY DE DÔME (63)



Les PVP du département du Puy de Dôme représentent à eux-seuls 50% du dispositif et sont installés dans des environnements fortement diversifiés. Ainsi le visio-guichet de Combronde une commune proche de Riom n'a que peu de rapports avec son homologue d'Églisolle très isolé en zone rurale. La nature des services accessibles, l'insertion dans les dynamiques locales sont aussi très variables sur l'ensemble du département.

Certains services ne sont disponibles que dans ce département, il s'agit de l'École de la seconde chance, de l'ADIL, de l'AFPA, du CIDFF ou bien encore le Trésor Public qui est accessible uniquement depuis le site de la Communauté de communes à la Tour d'Auvergne.

COMBRONDE (63)



Coordonnées :
Communauté de communes des Côtes de
Combrailles
2 rue de la Poste
63460 COMBRONDE
tél : 04 73 97 19 30

*La borne est installée dans une salle de la
mairie (tel : 04 73 97 10 25)*

Facilitatrice rencontrée :
Agents d'accueil de la mairie.

Services accessibles :
*ADIL, AFPA, CNAM, CRAM, MSA, URSSAF,
PE*

Ancienneté :
Une borne récente installée en 2008.

Fréquentation :
*Une fréquentation faible de l'ordre d'une
dizaine de personnes par an, due au fait,
selon une des animatrices, que « 9 fois sur
10 cela ne marche pas ».*
*Le Pôle Emploi donne des rendez-vous à
ses prestataires, mais la communication
ne fonctionne pas ou bien personne n'est
joignable au moment du rendez-vous.
Cela se serait produit « au moins deux
fois » alors que 2 ou 3 personnes avaient
été convoquées explique l'animatrice.*

*Des personnes seraient venues pour
mettre à jour leur carte vitale, mais elles
n'ont jamais réussi à joindre la CPAM et
« elles sont allées chez le pharmacien tout
simplement, là au moins ça marche ».*

Accessibilité du poste :
*La borne est installée dans une salle
désaffectée qui est particulièrement en
mauvais état.*
*À noter aussi qu'il faut monter un escalier
pour accéder à cette salle.*

Problèmes techniques :
*Il semblerait que la connexion soit
difficile à effectuer avec les différents
services et la maintenance difficile à
obtenir.*
*Une animatrice fait état d'une « panne »
où elle s'est aperçue que quelqu'un avait
débranché la borne et depuis elle a ajouté
un panneau demandant de ne pas
débrancher cette borne.*

Particularités :
*Le logo figure à l'entrée du bâtiment,
mais rien n'indique la présence et l'usage
de ce visio-guichet.*
*Selon une des animatrices, le faible
éloignement de Riom ou de Clermont-
Ferrand ne justifie pas le recours à la
borne pour s'épargner un déplacement et,
de plus, il y a une permanence à Riom.*
*Les personnes de l'accueil ne sont pas
vraiment enthousiasmées par
l'installation de la borne dans la mairie
car elles sont obligées de quitter leur
poste si on leur demande d'utiliser la
borne.*
*Une d'entre-elles fait état ouvertement de
son rejet de l'outil proposé par le Conseil
Général : « Ca veut faire du modernisme
et tout ça, mais évidemment ça ne
marche pas ». « Moi je suis contre le
modernisme, on pourrait faire des choses
moins compliquées. En tout cas je ne veux
pas m'enquiquiner à faire le dépannage ».*

Ces propos expliquent sans doute en grande partie pourquoi les candidats à l'usage de cette borne déclarent forfait.



AIGUEPERSE (63)



Coordonnées :

Communauté de communes
153, grande rue, porte N°8,
1^{er} étage

tél : 04 73 63 48 31

animationsociale.ccnl@wanadoo.fr

Facilitatrice rencontrée :

Animatrice permanente à la
Communauté de communes.

Utilisateurs concernés :

Un bassin de population d'environ 10.000
habitants

Services accessibles :

ADIL, AFPA, CNAM, CRAM, MSA, URSAF,
PE, BDF, E2C

Communication :

La Région a assuré la communication du
point visio, des plaquettes ont été
distribuées dans les mairies.

Il y a eu des articles de presse.

Fréquentation :

Le Pôle Emploi (antenne la plus proche
Riom) obtient le plus grand nombre de
communications : 56 sur l'année 2009 et
5 ou 6 par semaine en 2010

Le conseiller donne un rendez-vous sur le
visio une fois par quinzaine.

*Mais les échanges de documents se font
en sens unique, ce ne sont pas les
utilisateurs qui scannent, mais
uniquement le téléconseiller de Pôle
Emploi qui envoie des documents à
imprimer.*

*La CPAM qui n'assure pas de permanence
physique sur la commune n'est jamais
sollicitée.*

*Fréquentation hors Pôle Emploi en sur le
premier semestre 2010 :*

E2C	:	0
B de F	:	0
ADIL	:	0
CAF	:	20
MSA	:	4
CPAM	:	0
AFPA	:	0

Particularités :

*La borne remplace depuis Janvier 2009
une borne CAF installée au centre social.*

*L'animatrice est rémunérée sur un poste
d'agent d'animation sociale de la
Communauté de communes à hauteur de
19h/semaine.*

*Elle apprécie de bénéficier d'un Extranet
pour échanger des informations (par
exemple les fréquentations mensuelles),
mais trouve dommage de ne pas pouvoir
échanger par ce biais avec d'autres
facilitatrices. La facilitatrice accompagne
systématiquement les utilisateurs lors du
premier contact et les aide à dépasser
leurs premières appréhensions. Elle
entend régulièrement « je ne sais pas
faire », « il n'y a pas de boutons... », etc.*

Ils apprécient :

*D'être mieux renseignés que par
téléphone*

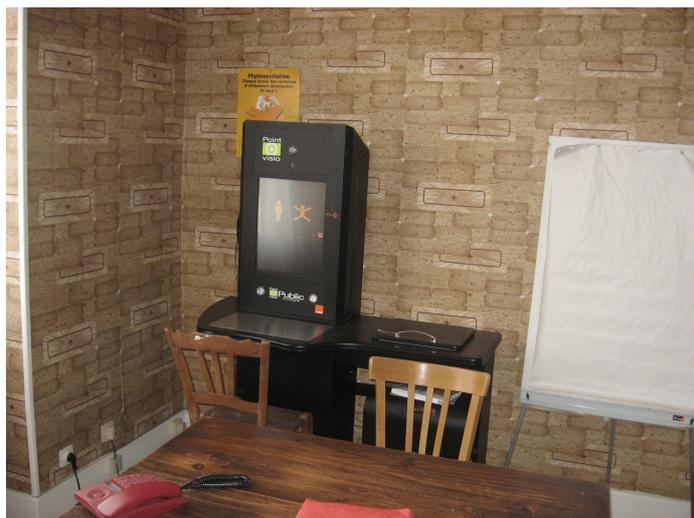
*D'obtenir une réponse plus rapide
que s'ils se déplaçaient*

*Ils expriment leur satisfaction à l'aide des
qualificatifs : « c'est super, c'est génial,
formidable »*



RANDAN (63)

2 entre 18 et 40 ans



Coordonnées :

Mairie

11, Place de la Mairie

63310 RANDAN

Tél. 04 70 41 50 02

Personne contactée

Accueil de la mairie

Ancienneté

Depuis 2008

Services accessibles :

ADIL, CNAM, CRAM, MSA, URSSAF, BDF, E2C

Fréquentation :

Très faible surtout parce que le Pôle Emploi n'utilise pas ce canal.

CAF : 3 en 2009 et 4 en 6 mois en 2010 (dont un retour)

CPAM : 0, car il y a une permanence sur place

Et aucun autre service n'est consulté.

Accessibilité du poste :

Grande salle à l'étage d'un vieux bâtiment sans ascenseur.

Commentaires particuliers :

En 2009 :

Les interactions durent moins de 10 minutes (2) et de 10 à 20 minutes (1)



PONT DE MENAT (63)

Pas de photo

Site non-équipé en juillet 2010

Coordonnées :

*Communauté de communes du Pays de
Menat*

63440 SAINT-REMY-DE-BLOT

Tél. 04 73 85 52 53

Fax. 04 73 85 54 76

*La borne est en cours d'installation dans
un bâtiment neuf de plain-pied, mais
assez excentré par rapport par rapport
au bourg.*

*L'ouverture était prévue pour l'automne
2010, mais à cette date les usagers
n'étaient pas encore au rendez-vous
notamment en raison de l'absence du Pôle
Emploi.*

Services accessibles :

ADIL, CNAM, URSSAF, PE, BDF, E2C

PONTAUMUR (63)



Coordonnées :

Maison des Services
Avenue du marronnier
63380 PONTAUMUR
Tél. 04.73.79.70.70
Fax. 04.73.79.77.24

Personne contactée

Animatrice permanente de la Maison des services
hautecombraille@wanadoo.fr

Ancienneté

Depuis fin 2006
Avant le visio-guichet, il y avait une borne CAF

Communication

Les plannings sont disponibles dans toutes les mairies de la Communauté de communes et dans les centres sociaux
Les assistantes sociales font la promo des PVP en invitant les usagers à s'en servir pour gagner du temps.

Services disponibles :

ADIL, CNAM, CRAM, MSA, URSSAF, BDF, E2C, PE, CIDFF

Fréquentation :

En 2009 environ 100 personnes
Pôle Emploi : 90% du trafic
CAF : 10%
Autres / : 1 Bd f et 2 URSSAF
et 0 pour le reste.

Accessibilité du poste :

Pas de problèmes car il est situé au rez-de-chaussée, dans une pièce dédiée à son usage.

Problèmes techniques :

*Quasiment jamais de coupures du service
Mais le fait qu'Internet n'est pas accessible depuis la borne, comme partout ailleurs, constitue un inconvénient pour des personnes qui n'ont pas d'autres moyens d'y accéder.*

Commentaires particuliers :

L'animatrice de Pontaumur est également en charge du site de GIAT.

Points positifs :

*Pas de déplacements
Contact sans délai avec les conseillers
Pas de déplacements*

à Riom ou Clermont (40km)

Les seuls cas de non-usage concernent des personnes qui refusent de « parler à une machine », mais cela ne s'est produit que 3 ou 4 fois.

Giat (63)

Pas de photo

Coordonnées :

Ancienne Gendarmerie

Grande rue

63620 GIAT

Tél. 04.73.21.60.39

Fax. 04.73.21.680.07

Adresse email :cchc.giat@wanadoo.fr

Personne contactée

Même animatrice que pour Pontaumur

hautecombraille@wanadoo.fr

Ancienneté

2009

Services disponibles :

CNAM, CRAM, MSA, URSSAF, BDF, PE,

Communication

Les plannings sont disponibles dans toutes les mairies de la Com com et dans les centres sociaux

Là aussi, les assistantes sociales font la promo des PVP en invitant les usagers à s'en servir pour gagner du temps.

Fréquentation :

50 personnes/ an

Accessibilité du poste :

Pas de problèmes.

Problèmes techniques :

Presque pas de coupures de réseau.

BOURG LASTIC (63)



Coordonnées :
*Communauté de communes de Sioulet
Chavanon*
4 route de Tulle
63760 BOURG-LASTIC
Tél. 04 73 21 88 68

Personne contactée
Agent de développement social :
Tél : 04 73 21 88 68
cte-communes-sioulet@orange.fr

Personnes concernées :
11 communes et 3800 habitants.

Ancienneté :
*Été 2008, mais ne fonctionne que depuis
novembre 2009.*
*Et auparavant, il y avait une visio par PC
avec la CAF*

Communication
*Informations dans les mairies et dans les
commerces*
Journaux des communes
*Articles par les correspondants de presse
locale*
*Par le bouche à oreille qui constitue un
bon média dans les petites collectivités.*

Services disponibles :
*ADIL, CNAM, CRAM, MSA, URSSAF, BDF,
E2C, PE, CIDFF*

Fréquentation :
• *Le pôle Emploi draine une grande
partie des consultants à raison de 4 ou 5*

*personnes par semaine quand on est en
période de fonctionnement. Ce qui fait
environ 200 connexions par an. Mais en
2009 il n'y a eu que 25 connexions
(période de découverte).*

*Cela évite aux usagers d'aller à
Chamalières distant de 60km.*

Pour 2010 en 6 mois :

15	PE
13	CAF
1	CRAM
1	URSSAF

Accessibilité du poste :
*Aucune difficulté pour accéder au poste
au rez-de-chaussée et dans une pièce bien
isolée.*

Problèmes techniques :
Le son est parfois un peu décalé.
*L'écran a du être changé suite aux
fréquents orages selon l'animatrice*

Commentaires particuliers :
*Pour certaines personnes, on observe des
réticences devant la machine car « c'est
pas comme en vrai ».*
*Beaucoup, lors du premier contact, ont
peur de ne pas arriver à s'en servir.*
*C'est l'utilisateur qui se connecte et choisit le
site où il compte se connecter pour une
visio.*
Il n'y a jamais eu d'abandons ou de refus.
*Le fait d'éviter des déplacements a des
incidences financières sur des faibles
revenus.*
*La satisfaction porte sur l'absence
d'attente et sur la rapidité de résolution
des problèmes.*

*On est dans un cadre rural agricole
largement reclus où, par exemple, très
peu de gens ont Internet et les autres ne
sont pas prompts à s'y mettre.*

Un ordinateur est disponible à proximité de ce PVP pour les personnes qui ont besoin de se connecter.

L'animatrice fait état d'une formation aux usages de l'Internet (trop complexe et approfondie) initiée par « rural.net », nécessaire mais peu suivie.

Les permanences physiques sont maintenues et notamment les conseillers de la CPAM invitent les allocataires à utiliser les bornes.

L'animatrice constate que les personnes les plus remontées contre le service contacté ne s'énervent pas vis-à-vis du téléconseiller comme si l'écran avait une vertu sédative.

Cette conseillère fait état de l'intérêt qu'elle porte elle-même pour ces techniques qui peuvent offrir une chance de désenclavement de zones rurales. Mais elle se plaint de l'inertie et de l'absence de curiosité et d'envies d'une grande partie des populations rurales.

MANZAT (63)

Pas de photo

Coordonnées :

Mairie

Rue Victor Mazuel
63410 MANZAT

Personne contactée

Chargée de l'accueil de la Mairie

Tel : 04 73 86 99 19

Ancienneté :

2 ou 3 ans (l'ancienne borne n'a jamais été utilisée)

Accessibilité :

Une borne au rez-de-chaussée, à l'entrée de la mairie, dans une salle vitrée qui offre peu d'intimité aux usagers. Cette salle est également occupée pour des réunions municipales.

Services disponibles :

ADIL, CNAM, URSSAF, BDF, E2C, PE, AFPA, CIO

Fréquentation :

20 par an au maximum.

Elle est presque tout le temps éteinte.

Financement du poste :

Poste intercommunal déjà bien chargé et l'animatrice souligne qu'elle n'a pas le temps de remplir les documents statistiques qui lui sont demandés par le Conseil Régional.

Problèmes techniques :

Néant.

Commentaires particuliers :

« Il y a des usagers qui ont appris qu'il y avait une borne de liaison avec l'ANPE et qui auraient voulu s'en servir pour leur dossier, mais l'ANPE n'a rien voulu savoir. Ils demandaient aux gens de venir, alors

qu'ils n'avaient pas de véhicule. Les gens se demandaient pourquoi il y a un point visio public avec la vidéo et qu'on est obligés de descendre. Ca a été reformulé plusieurs fois, mais l'ANPE n'a rien voulu savoir parce que c'est un premier rendez-vous. Et il faut que les gens descendent à Riom à 20 minutes d'ici.

À part l'ANPE on n'a personne. Je pense que le système n'est pas assez connu, même si chaque commune a fait des articles dans son bulletin. Mais on ne va pas faire un article tous les mois. »
Les services ne font pas assez d'info.

« Je mets en route la première fois et quand ils reviennent ça marche tout seul. Mais vous savez notre borne, elle n'est pas usée... »

VIC LE COMTE (63)



Coordonnées :
Mairie de Vic le Comte
Hôtel de ville
63270 Vic le Comte

Personne contactée
Agent de Mairie
tél : 04 73 69 02 12

Population concernée :
Une Communauté de communes de plus
de 5.000 habitants

Ancienneté
Plus de 3 ans
Communication
Infos dans le bulletin municipal (avec des
rappels)
Articles dans la Montagne
Pas de bouche à oreille
La CAF ne fait pas de travail
d'information.

Services disponibles :
ADIL, CNAM, CAF, URSSAF, BDF, E2C, PE

Fréquentation :
Env 10/mois
30 CAF/mois

Accessibilité du poste :
La borne est installée au rez-de-chaussée
dans le bureau d'un employé communal
qui quitte son bureau pour assurer la

*confidentialité des entretiens sur le Point
Visio.*

Problèmes techniques :
*Souvent des pannes.
L'écran a déjà été changé*

Commentaires particuliers :
*Les interactions durent 5 à 10 min au
maximum*

*L'animatrice, à leur demande, reste à côté
des personnes les plus âgées.
Les gens sont surpris au début, mais
ressortent satisfaits.
Personne n'a jamais refusé l'utilisation.
Pas d'attente pour les usagers qui
trouvent l'usage confortable et rapide.*

SAUXILLANGES (63)



Problèmes techniques :

La CPAM à Issoire est difficile à obtenir

Commentaires particuliers :

Des usagers disent ne pas vouloir parler à une machine, mais ils finissent par être satisfaits du service.

Coordonnées :

Hôtel de ville

Place de l'ancienne Poste

63490 Sauxillanges

tél : 04 73 96 80 25

Personne contactée :

Secrétaire de Mairie

Ancienneté

Depuis l'été 2009

Communication

Info dans les bulletins communautaires

Dans les pharmacies et cabinets de médecins.

Services disponibles :

ADIL, CNAM, CRAM, CAF URSSAF, BDF, E2C, PE,

Fréquentation :

20 personnes /an

Surtout le Pôle Emploi

Quelques demandes pour l'ADIL

Accessibilité du poste :

À l'étage, sans ascenseur, et dans une pièce dans un coin de « l'aquarium » de la Mairie

ARLANC (63)



Coordonnées :

Point Info (dans la médiathèque municipale)

51 route nationale

63220 Arlanc

tél : 04 73 95 08 99

ou 06 88 49 35 29

Personne contactée

Animatrice de la médiathèque n'est pas là à plein temps, mais elle accueille les utilisateurs.

Ancienneté

La borne est dans ce local depuis 3 ans, mais auparavant l'ancienne borne se situait dans les locaux de la Communauté de communes (depuis 5 ans ?)

Communication

Le journal intercommunal rediffuse régulièrement l'information sur les usages possibles à partir de cette borne. Mais les organismes partenaires ne font pas d'information sur les services des PVP.

Services disponibles :

ADIL, AFPA, CAF, CNAM, CRAM, MSA, URSSAF, BDF, E2C, PE,

Fréquentation :

La fréquentation la plus importante est celle de Pôle Emploi qui convoque mensuellement les allocataires soit environ 6 personnes.

La CAF est le second service le plus utilisé.

La MSA est joignable par rendez-vous, mais cela ne concerne que 2 personnes par an.

La BDF est utilisée régulièrement par une personne.

L'École de la 2^{ème} Chance était utilisée sur rendez-vous au début de l'expérimentation, mais à présent plus personne ne s'y connecte.

L'animatrice fait la remarque que l'essentiel des personnes qui recourent à cette borne sont plutôt jeunes.

Accessibilité du poste :

Poste de plain-pied facile d'accès.

Un espace clos confidentialisé.

Le poste peut être protégé des reflets du soleil par un rideau.

Problèmes techniques :

La borne n'est tombée en panne qu'une seule fois.

Le son et l'image ne sont pas synchrones et, surtout, leur qualité est assez médiocre ce qui gêne certains utilisateurs.

L'animatrice précise que la borne ne permet pas d'intervenir sur la liaison et que seul l'interlocuteur en ligne peut le faire, mais elle ne sait pas dans quelle mesure.

Commentaires particuliers :

Les usagers apprécient d'éviter les déplacements car l'attente pour entrer en connexion via la borne est de 10mn au maximum (P.E).

Le scanner et l'imprimante ne sont pas souvent utilisés.

*Les usagers des services de la CAF
peuvent le faire sans rendez-vous et, dans
tous les cas, quelqu'un vient leur répondre
(depuis la CAF de Clermont-Ferrand)*



EGLISOLLES (63)



Coordonnées :
Maison des services
Le bourg
63840 Eglisolles

Personne contactée
Animateur et promoteur de la maison des services qui développe une vraie réflexion sur l'usage de l'outil et le contexte de mise en œuvre.
Et il insiste sur la labellisation « Relais de Service Public » dont bénéficie l'application.

Ancienneté
Une borne première génération avait été installée en 2007.
Remplacée par une borne de seconde génération en 2008

Communication
Une réflexion sur l'importance de définir des cibles au sein de la population et de se donner les moyens de les atteindre en connaissant leurs référentiels et les espaces où elles se situent.
Il ne s'agit pas de communiquer sur le PVP, mais d'annoncer la présence d'un nouvel outil pouvant répondre à des besoins précis. Il faut aussi faire régulièrement ce rappel.

On a intérêt à différencier au mieux les publics quand on a beaucoup de publics

concernés par une offre élargie de téléservices.

Par exemple le CIO de Montluçon devient accessible à Eglisolles ; il s'agit donc de s'adresser directement aux publics scolaires concernés en ne parlant que de cette fonction liée au CIO. Pour que la communication marche bien, il ne faut pas tout mélanger.

Une communication dans le journal de la Communauté de communes.
Les inaugurations de nouvelles fonctionnalités font l'objet d'articles de presse.

Il est nécessaire de sensibiliser les professionnels du travail social, au sens large, à l'usage des visios afin qu'ils renvoient vers ces services quand cela est nécessaire.

Services disponibles :
ADIL, AFPA, CAF, CIO, CNAM, CRAM, MSA, URSSAF, BDF, E2C, PE,

Le Pôle Emploi est le plus utilisé
Les services de la CAF et de la CPAM sont utilisés et appréciés car ils apportent une réponse rapide et efficace à des problèmes difficiles à traiter à distance que ce soit par téléphone ou par courrier et qui nécessiteraient un déplacement physique.

Par beau temps, il faut 1 heure de route pour aller à Ambert.

Fréquentation :
150 à 200 utilisateurs par an.

Accessibilité du poste :
Le poste est au premier étage en haut d'un escalier difficile, mais une nouvelle salle devrait être mise en service assez rapidement et elle sera de plain-pied.

Problèmes techniques :

La technologie proposée est fiable et le site n'a jamais eu à déplorer de problèmes

Commentaires particuliers :

On observe une vraie réticence à propos des solutions 100% informatiques, mais la borne, grâce à son système de visio, gomme cette dimension trop abstraite.

La Maison des services d'Églisolles existe depuis 1996 et a dû s'imposer dans son espace rural où elle était décrite, selon son animateur, comme la « maison des feignants » ; il a fallu une vraie volonté politique des élus pour mettre le projet sur pied.

C'est dans cette logique que la Communauté de communes a trouvé un intérêt à prolonger cette action en s'inscrivant dans le programme du Conseil Régional Auvergne qui s'accompagnait d'un crédit de 10.000 €/mois pendant 3 ans..

Il y a effectivement eu une interrogation sur les risques que la machine remplace les humains dans ces environnements où les services publics de proximité disparaissent.

Mais cette interrogation peut être levée quand on bénéficie directement de ces outils en ayant par exemple en une vingtaine de minutes la réponse à des problèmes compliqués pour des personnes loin de tout.

Ici non plus il n'y a pas de disparition de services en parallèle avec l'établissement de cette nouvelle offre et , au contraire, on accède à des services nouveaux et de qualité.

Des remarques aussi sur la vertu du face à face pour régler sans conflits des situations tendues de type « calmez-vous on s'en occupe » et pour les agents, l'écran constitue aussi une protection contre d'éventuelles agressions physiques.

Un travail d'acculturation à l'informatique et à ses usages s'imposerait, mais cela aussi supposerait de gros moyens. Une association fait ce travail de formation à Viverolles (à 5 ou 6 Km d'Églisolles).

L'animateur, tout en précisant comment il a réussi à inclure ces technologies dans une politique de valorisation de son territoire de vie, souligne toutefois que, in fine, tout ce travail d'accompagnement ne fait que renforcer le pouvoir de contrôle des machines.

CUNLHAT (63)



Coordonnées :
Communauté de communes
8, grande rue
63590 Cunlhat
tél : 04 73 72 39 43

Personne contactée :
L'animatrice de la communauté de communes qui était là à l'origine de l'expérimentation était absente lors de la visite du site et a été contactée ultérieurement pour un entretien téléphonique.

Population concernée :
3.350 habitants

Ancienneté :
Une première borne a été installée en 2006 et, de ce fait, la ville était pilote, avec la CAF et l'ANPE, pour l'usage des points visio.

Communication :
L'animatrice affirme qu'il y a eu une bonne communication
La CAF a fait la promo dans ses magazines.
Le Pôle-Emploi impose des rendez-vous en visio.

La Communauté de communes a fait de la publicité pour le PVP dans ses journaux
Des mairies de la Communauté de communes ont fait de même
Une information est disponible à l'Office du Tourisme.

L'info est aussi présente chez les médecins et pharmaciens.
À la connaissance de l'animatrice, il n'y a pas eu d'articles de presse récents.
Et le bouche à oreille fait le reste.

Services disponibles :
ADIL, AFPA, CAF, CIDFF, CNAM, MSA, URSSAF, BDF, E2C, PE,

Fréquentation :

ANPE : 6/an
URSAFF : 2 en 2 ans
L'ADIL : 10 en 2 ans, mais ce sont les personnes qui travaillent au centre qui les ont utilisées.
Et 0 utilisation pour tous les autres.

Pour l'ex ANPE (Pôle Emploi) il faut aller à Ambert et pour le reste à Clermont-Ferrand
Plusieurs personnes disent qu'elles aimeraient pouvoir se connecter à la CRAM

Accessibilité du poste :
Au premier étage avec ascenseur

Problèmes techniques :
Il est arrivé d'avoir des problèmes avec la CAF où personne n'était présent alors que les usagers étaient régulièrement inscrits au planning.

Commentaires particuliers :
Le coût de fonctionnement de la borne est d'environ 1.000 €/an
Quand les gens arrivent, ils ne savent pas qu'ils vont utiliser l'automate et beaucoup disent simplement « j'ai rendez-vous avec M. X » et quand ils

voient la machine, ils disent « Ah c'est ça ! »

L'animatrice a eu un refus catégorique d'utiliser la borne « Il est hors de question que je parle à une machine » et la personne s'est rendue dans un espace physique à Clermont-Ferrand.

Sinon, les usagers apprécient :

La qualité du service qui leur est rendu

Une information et un contact bien plus agréables que via le téléphone.

Il est dommage que le Pôle Emploi ne fasse que convoquer et n'offre pas d'informations en visio aux demandeurs.

COURPIÈRE (63)



Coordonnées :

*Communauté de communes du Pays de Courpières
4, avenue Jean Jaurés
63120 Courpière
04 73 53 24 71*

Personne contactée :

Animatrice de la Communauté de commune qui suit l'usage de la borne depuis son installation.

Ancienneté :

Installation en septembre/octobre 2009.

Communication :

La mise en place du PVP s'est accompagnée d'une information dans la presse locale.

L'information a été diffusée dans les bulletins municipaux des communes de la Communauté de communes, ainsi que sur le site Internet de la Communauté de communes.

Les plaquettes ont été mises à disposition dans le centre social qui accueille les permanences physiques des services prestataires.

Services disponibles :

ADIL, CNAM, MSA, URSSAF, BDF, E2C, PE,

Fréquentation :

2 personnes depuis l'ouverture auxquelles s'ajoutent 2 autres personnes venues demander des informations sur le fonctionnement.

Accessibilité du poste :

À un demi-étage (sans ascenseur) dans une pièce isolée.

Financement du poste :

Les frais de connexion et de maintenance sont assurés par la Communauté de communes ainsi que l'accueil qui est assuré par la permanente du centre.

Problèmes techniques :

Non

Commentaires particuliers :

La Communauté de communes s'est posé la question de la concurrence de ce dispositif qui risquait de voir disparaître les permanences physiques de la CAF et de la CRAM.

La MSA ne pose pas de problèmes car elle dispose d'une antenne sur la commune de Courpière.

Ce qui a décidé la demande d'équipement, en dépit d'une difficulté à remplir le cahier des charges sur le point de l'accessibilité aux locaux, a été d'offrir un point d'accès au Pôle Emploi. Les habitants doivent se déplacer à Thiers ou à Cournon distants d'une quinzaine de kilomètres pour rencontrer les conseillers et mettre leurs dossiers à jour. En fait il s'est avéré que ces centres n'étaient pas équipés pour permettre ces échanges via le PVP.

Le problème technique de connexion est résolu depuis l'automne 2010, mais il semble que Pôle-Emploi n'ait toujours pas invité ses allocataires à utiliser les points visio.

Les deux seuls usagers ont été très satisfaits d'économiser un déplacement,

mais aussi de pouvoir échanger des documents en temps réel et de façon très simple.



III.3 Les apports de ce terrain

La situation rencontrée dans la Région Auvergne présente des différences notables avec l'expérimentation de « Manche numérique » sur plusieurs éléments qui révèlent les points faibles de la mise en œuvre des visio-guichets de service public. Le premier d'entre eux concerne la dimension du dispositif mis en place.

Alors que le Conseil Général de la Manche est l'opérateur unique d'un programme qui associe 5 partenaires²² avec qui les conditions de développement ont longuement été discutées, nous trouvons en Auvergne 4 Conseils Généraux impliqués dans un programme dont les acteurs varient selon les particularités locales. Les entretiens ont soulevé le problème de la disparité des implications des partenaires qui, comme le Pôle Emploi, peuvent être très présents et impulser des pratiques de consultations à distance ou bien être étrangers aux initiatives que certains veulent développer localement. De même, si certains sites respectent le cahier des charges sur l'accessibilité physique des dispositifs, cette règle, comme celle stipulant l'existence de plages d'utilisations assez larges, est très diversement appliquée.

Cette disparité engendre des situations permettant d'identifier des facteurs positifs ou négatifs dans l'usage des PVP auvergnats que le dispositif, mieux contrôlé, de « Manche numérique » n'avait pas fait émerger.

Des choix communs avec « Manche numérique » produisant les mêmes effets

La qualité première du programme mis en place par le Conseil Régional d'Auvergne est de découler d'une réflexion sur les attendus d'une communication Homme-Machine réussie. Notamment, à la différence de beaucoup de projets de déploiement de solutions technologiques à des problèmes sociaux, ici ce sont les besoins, les services, mais aussi les compétences réelles des publics visés qui conditionnent l'offre. Le programme ne vise pas à promouvoir une technologie ou une forme d'organisation sociale privilégiant à tout prix le développement des réseaux numériques ou les vertus supposées d'une organisation baptisée « 2.0 » ou « 2³ ». Ce sont les questions liées à la perception de la technique, à la première rencontre de la part de publics non familiarisés, mais aussi l'attention apportée à la qualité de l'interaction qui ont présidé à l'élaboration de cette offre avant tout respectueuse des usagers.

Ainsi ces questionnements ont conduit à élaborer, de façon similaire à la situation découverte en Normandie, un protocole d'accompagnement systématique des candidats à l'utilisation des visio-guichets. L'importance accordée au respect de l'utilisateur se manifeste dans tous les cas au moins par l'imposition d'espaces dédiés aux interactions afin d'en préserver la confidentialité.

De même, la valorisation de la réussite technique des concepteurs de la borne *Orange* ne constitue pas un objectif servi par l'invention de fonctionnalités exceptionnelles. Ici, il n'y a rien de prestigieux à s'asseoir devant un écran face à une *webcam* intégrée dans le meuble et à recevoir passivement dans le bac d'une imprimante un document expédié par un téléconseiller. Pas

²² Il s'agit en février 2011 de : la CAF, la CPAM, la MSA, l'URSAFF et du Tribunal de Grande Instance (via le Conseil Départemental d'Accès au Droit et le Guichet Unique de Greffe).

d'applications débordant de gadgets conçus pour émerveiller quelques *geeks* blasés ou pour faire la Une des magazines de l'innovation *newtech* ; il s'agit tout simplement de discuter face à face avec l'agent d'un organisme destiné à répondre à un besoin d'informations ou de services. Certes, sur ce point, les réussites sont très inégales, mais tous les services mis à disposition sont avant tout conçus pour répondre à un besoin identifié dans l'espace social. Cette volonté pêche davantage par manque de réflexion sur la mise en forme des services que par un excès d'imagination de fonctionnalités inédites.

La communication du dispositif, déployée par le Conseil Régional tant sur son site (www.auvergne.visiopublic.com) que par l'usage de plaquettes spécifiques à chaque PVP montre une vraie connaissance des blocages que peut susciter une survalorisation des objets technologiques. Ici il est question du service rendu par une offre qui évite de gaspiller du temps en déplacement et en attente dans les locaux des prestataires, peu importe par quel moyen cela est possible. Le vocabulaire utilisé autant que l'iconographie traduisent cette attention. En effet, un utilisateur assez âgé qui n'utilise aucun matériel spécifique (clavier, souris, *joystick*, etc.) discutant simplement avec un *alter ego* qui lui fait face sur l'écran, est mis en scène, notamment dans la vidéo diffusée sur le site²³, mais aussi sur les plaquettes papier.

La page du site du Conseil Régional pour le PVP de Cassaniouze (15)

De même, sans la sur-signifier, l'idée de ruralité est présente dans la majorité des illustrations de ces supports de communication car il s'agit aussi de montrer que le dispositif a été pensé pour répondre à des besoins spécifiques aux environnements ruraux. Ni rejet, ni fascination vis-à-vis des technologies sont les principaux enjeux de cette présentation des PVP.

²³ <http://www.auvergne-pointvisiopublic.com/videos/video.swf>



rural ou d'actions beaucoup plus actives de développement de nouvelles activités ou encore de la mise en œuvre de projets de formation utilisant des technologies en réseau.

La ruralité évoquée dans la page d'accueil du Conseil Régional

Source : <http://www.auvergne-pointvisiopublic.com>

Un relais militant pour les télé-services

Les entretiens menés lors des rencontres avec les acteurs de la vie locale des petites communes rurales où des Communautés de communes ont révélé l'activité d'acteurs locaux qui s'efforcent de trouver le moyen de dynamiser ou, au pire, de sauvegarder l'activité locale. Ils ont ainsi apporté un éclairage nouveau sur le succès relatif des PVP. En effet, dans les communes Normandes, nous avons surtout eu l'impression d'avoir affaire à des équipements implantés par le Conseil Général 50 dans des espaces ruraux afin de procéder au maillage régulier d'un territoire rural mal doté en services de proximité. Cette réalité existe évidemment tout autant en Région Auvergne, mais ici elle rencontre parfois des initiatives locales beaucoup plus actives.

Il peut s'agir de défendre le maintien des services publics indispensables pour résister à la désertification de l'espace

Point Visio Public

La Communauté de Communes de Haute Combraille a choisi d'adhérer au dispositif du **Point Visio Public** afin de faire face au déclin de son territoire qu'elle veut enrayer. Afin de faciliter les démarches des usagers et d'améliorer la proximité des services publics sur le territoire rural et urbain, les points Visios publics réunissent les services publics relevant de l'Etat ou de ses établissements publics, des collectivités territoriales ou de leurs établissements publics, des organismes de sécurité sociale ou d'autres organismes chargés de mission de service public parmi lesquels figure au moins une personne morale de droit public.

Au-delà de cette définition, la Communauté de Communes veut voir une structure proposant à la population un ensemble coordonné de prestations et non pas une simple juxtaposition de services. La majorité des services souhaités par la population locale sont situés à Clermont-Ferrand et à Riom. L'éloignement géographique de notre territoire et le temps d'accès de ces deux villes pénalisent nos usagers. Outre la distance, le problème du transport se pose pour les personnes qui ne disposent pas d'un véhicule personnel dans la mesure où l'offre de transport collectif est inexistante pour se rendre à Riom, Sous-préfecture de l'arrondissement. Le Bus des Montagnes ne dessert que Clermont-Ferrand à raison de deux fois par mois.

C'est pourquoi, aujourd'hui le Point Visio Public représente un atout important pour notre territoire permettant ainsi de répondre aux attentes de la population locale et qui s'insère parfaitement dans notre politique de revitalisation du territoire.

En partenariat avec le Conseil régional, la Communauté de Communes de Haute Combraille met à disposition du public deux points visios publics (*dans les maisons de services de Pontaumur et de Giat*).

La Communauté de communes de Haute Combraille présente le PVP comme une technologie permettant de défendre le territoire contre l'isolement

Source : http://www.auvergnehautcombraille.com/site/pages/viewer.asp?tp=ls&ID_ELEMENT=75&theme=1

Lors des entretiens, les animateurs expriment les attentes qu'ils projettent autour des usages qui peuvent se construire à partir de la découverte d'une utilisation basique des VRSP. Pour

ces personnes, il s'agit clairement dans un premier temps d'apporter un confort dans l'organisation d'activités sociales grâce aux « téléservices publics » afin de ne pas pénaliser les habitants de ces zones rurales. Mais beaucoup imaginent aussi qu'à partir de cette stabilisation, ils pourraient aussi développer de nouvelles activités sociales, économiques et culturelles tout en demeurant dans un lieu de vie auquel ils sont attachés. De fait, ils tentent de mettre en œuvre de vieux discours prophétiques visant à contrer les effets de la désertification rurale par la mise en place d'un maillage massif des territoires avec des réseaux numériques²⁴. Ces personnes sont évidemment très actives pour valoriser les services que proposent les Points Visio Publics du Conseil Régional.

On peut également noter que si ces « promoteurs-militants » sont assez souvent parfaitement compétents en informatique et avec les usages des réseaux (certains animent par ailleurs des EPN locaux), leur discours ne vise pas en premier lieu à promouvoir les technologies, mais un projet de vie différent.

Des réflexions sur des stratégies de communication adaptées

Le Conseil Régional est le premier animateur de la communication à propos de l'offre de PVP et il est très peu, voire pas du tout, relayé par les partenaires du projet. Mais un autre échelon de communication est aussi sollicité pour la promotion des services, c'est celui des espaces hébergeant les bornes. Une fois passé le moment de la promotion initiale de l'équipement par une séance d'inauguration officielle qui donne lieu à quelques parutions dans la

²⁴ Voir par exemple les perspectives développées en 1994 par Gérard THERY in, *Les autoroutes de l'information*.



presse locale, les occasions de sensibiliser les habitants aux services qui peuvent découler des PVP incombent aux hébergeurs.

Beaucoup sont des Communautés de communes qui éditent un journal territorial dans lequel l'information est reprise de façon plus ou moins systématique, mais aussi sous une forme qui est propre à chaque collectivité. Le plus souvent il s'agit de distribution de plaquettes²⁵ dans des espaces municipaux et cela concerne fréquemment les seules mairies. Lors des discussions avec les animateurs, on découvre que certains ont réfléchi aux lieux les plus pertinents en se basant sur la réponse à des questions que l'on se pose dans des endroits particuliers. C'est ainsi que souvent les questions sont liées à des problèmes de santé et il est donc, de ce fait, plutôt judicieux de cibler les centres médicaux ou les pharmacies. Les espaces d'accueil des centres sociaux sont aussi souvent considérés comme des lieux à privilégier pour diffuser l'information au plus près des besoins des usagers.

À Fay sur Lignon (43), la responsable de la Maison de la Communauté de communes propose de faire une démonstration sur site qui s'adresse spécifiquement aux personnes les plus âgées et réfractaires à l'expérimentation. Sans doute au risque de montrer davantage un dispositif technologique qui renforce les inquiétudes sans vraiment apporter une réponse évidente sur la question des services rendus. Un élu d'une Communauté de communes de la Haute-Loire suggère de faire régulièrement des *spots* d'information sur les chaînes de télévisions locales montrant avec quelle

simplicité on peut obtenir les services voulus à partir de ces PVP.

Au terme d'une réflexion globale sur les enjeux de ces télé-services pour les communes isolées, l'animateur du PVP d'Eglisolles(63) souligne combien la phase de sensibilisation et d'accompagnement de la mise en œuvre des premiers services doit être soigneusement pensée afin de minimiser les réactions de refus, voire d'hostilité à l'égard de ces innovations. Pour lui, lorsque l'on élargit les services, il faut bien se garder de globaliser la communication sur le dispositif et veiller à cibler les messages et les formes d'accompagnement propres aux personnes intéressées par chaque type de service. Ces réflexions sur la différenciation des temporalités et des espaces d'utilisation en fonction des personnes ciblées n'est que trop rarement reprise dans les réflexions entendues telles que « *on a déjà essayé de faire de la communication au début, mais ça n'a pas marché* » d'où la conclusion hâtive que tous les efforts de communication resteront stériles.

La question de la communication qui accompagne l'implantation des PVP paraît très mal maîtrisée de la part des hébergeurs qui finissent par mettre l'absence ou la faiblesse de la fréquentation sur le seul compte d'une faible ouverture d'esprit de la part des populations ciblées. Deux causes sont fréquemment associées à cela, tout d'abord l'âge des usagers qui rendrait réhibitore toute utilisation d'un dispositif de médiation technologique et, d'autre part, la ruralité qui en soit constituerait un vecteur significatif de l'importance de ce rejet. Cet argument est souvent repris en montrant combien les habitudes, même les plus contreproductives pour les utilisateurs, sont préférées à l'innovation. Ainsi à

²⁵ Chaque site bénéficie d'une dotation initiale d'environ 500 plaquettes.

plusieurs reprises plusieurs animateurs rapportent que beaucoup de personnes vont solliciter amis ou famille pour se faire conduire au centre d'information de l'organisme concerné distant de plusieurs dizaines de kilomètres afin de remettre un document qui pourrait être transmis par d'autres moyens.

Soulignons que cet agacement devant le peu de dispositions de leurs concitoyens pour changer leurs habitudes de vie pointe parfois au détour de discours militants, empreints d'une certaine utopie. Ceux-ci rencontrent, sans la nommer comme tel, une forme de non-usage qui s'explique au niveau micro par les éléments de la vie quotidienne qui rejoignent les analyses, à un niveau macro, de Panayiota Tsatsou à propos de la culture grecque (Tsatsou, 2010). L'inertie des traditions est suffisamment forte dans ces espaces ruraux pour couper court à toute velléité d'essayer de résoudre ses problèmes avec de nouvelles solutions et encore moins pour changer ses habitudes quotidiennes en recourant à des pratiques et techniques extérieures à son référentiel ordinaire [Cornu, 2008].

Pour cette raison, dans la communication mise en place, tant au niveau du Conseil Régional que dans ses déclinaisons locales, la prégnance du contact physique, avec des « vraies personnes », reste très forte. Elle se traduit visuellement sur les plaquettes par une proximité physique des interlocuteurs de part et d'autre de l'écran pour donner un « nouveau visage » et un corps à cette communication « dématérialisée ».

LE POINT VISIO PUBLIC



Depuis le 1er Juin 2008, le Pays de Craponne est équipé d'un Point Visio Public. Il est situé au rez-de-chaussée de la mairie de Craponne sur Arzon. Service ouvert à tous les citoyens, le P.V.P est un véritable guichet virtuel qui permet de rapprocher les principaux services publics des usagers, en milieu rural.



source : <http://www.communaute-craponne-sur-arzon.fr/-Point-Visio-Public->

En haut, la communication visuelle du site d'hébergement de la Communauté de communes du Pays de Craponne montre une utilisatrice distante et en interaction manuelle avec la borne alors que la région privilégiée (image en dessous, à droite) l'image d'une interaction vocale où les protagonistes sont proches.

Mais, comme le soulignent les animateurs, les réticences, voire l'inquiétude, tombent dès lors que l'animateur peut conduire la rencontre. L'enjeu est donc de conduire un maximum de personnes dans l'espace

d'interaction du PVP afin qu'elles conduisent elles-mêmes l'interaction.

Ce qui fonctionne le moins bien

L'ensemble des Points Visio de la Région Auvergne montre un certain nombre de constantes qui freinent l'essor de l'usage des automates et que l'on n'a pas rencontré dans le département de la Manche. En premier lieu, on peut souligner une fiabilité incertaine des dispositifs. La première cause provient des bornes elles-mêmes qui connaissent des dysfonctionnements, des écrans fragiles et ainsi que les effets des orages qui paraissent affecter leur fiabilité. La seconde cause de ces problèmes résulte de la mauvaise qualité du réseau qui a pour effet de ne pas offrir une fluidité satisfaisante pour l'échange d'images via la *webcam* ou ne pas procurer un confort auditif suffisant pour la qualité de l'échange. Quand on parle de « visio », on s'intéresse bien évidemment à l'image en oubliant souvent l'importance de la qualité audio. Or les travaux menés sur les visioconférences ont toujours souligné l'importance du canal son pour la réussite d'interactions via cette technique [Château, 2000].

Et enfin, la dernière faiblesse du dispositif provient de l'hétérogénéité de l'organisation au sein des services des organismes partenaires. L'exemple du Pôle Emploi illustre un partenariat qui devrait être un vecteur d'utilisation majeur car il prescrit l'utilisation de cet outil à des populations auxquelles il évite de coûteux déplacements pour remplir des formalités de contrôle aisément gérables en téléprésence. Alors que d'après le Conseil Régional d'Auvergne ce partenaire représente 90% des communications, de nombreux animateurs de sites locaux déplorent une forte dégradation de la qualité de la relation avec les conseillers. Cette

situation est assez nouvelle et date de la fusion de l'ANPE et de l'ASSEDIC répètent les animateurs. Cette mutation des partenaires et de leurs téléprocédures vers l'organisme unique du Pôle Emploi, en réduisant les moyens offerts pour traiter les dossiers des demandeurs d'emploi et en créant de fortes tensions au sein des personnels, a marginalisé pendant une longue période l'intérêt porté aux PVP. Depuis plus d'un an, le constat a été dressé par les animateurs qu'il est fréquemment devenu impossible de se connecter en raison de problèmes techniques affectant les MODEM du Pôle Emploi et, de ce fait, les convocations via les PVP ont été abandonnées. La disponibilité des conseillers est, elle aussi, fortement mise en cause à certains endroits où ceux-ci étaient absents lors des rendez-vous en ligne organisés à leur initiative (le même problème a été mentionné à propos des conseillers de la CAF). D'autres allocataires, ou des animateurs locaux, ont souhaité utiliser la technologie mise en place pour échanger des documents et avoir un entretien avec un conseiller du Pôle Emploi, et ont vu leurs demandes rejetées. Plus surprenant encore, des animateurs locaux se sont entendu répondre par des personnels du Pôle Emploi qu'il n'y avait pas de services accessibles à partir des PVP, ou plus directement encore que même si ces services existaient, ils n'en avaient que faire.

Nous avons souligné ici la situation caractéristique du Pôle Emploi parce qu'elle illustre l'importance de la qualité des relations et prestations entretenues par les partenaires du programme. Les autres services, beaucoup moins présents et surtout beaucoup moins utilisés, ne permettent pas de conforter cette analyse, mais tout laisse à penser que l'on y rencontrerait des situations similaires. La seule exception, déjà mentionnée, est celle de la Banque



France qui a réuni, à son initiative, des animateurs de Points Visio du Puy de Dôme avec, semble-t-il, un succès certain, puisque plusieurs animateurs auraient participé à cette rencontre. Précisons quand même que, sur l'ensemble des sites où les services de la Banque de France sont présents, il n'a été fait mention de son usage qu'une seule fois.

Si, dans la grande majorité des cas, l'installation a été faite dans d'excellentes conditions techniques avec parfois la construction, ou l'aménagement, de locaux spécifiques, ces PVP présentent parfois quelques lacunes. L'accessibilité des locaux n'est pas toujours compatible avec des handicaps physiques, certains escaliers sont ainsi réhabilités, parfois de simples seuils posent le même problème. La qualité de l'aménagement du local abritant le PVP témoigne parfois aussi du manque d'intérêt accordé au confort des usagers ; bien souvent ce local sert de toute évidence de débarras ou de salle de réunion, voire de local à photocopieurs.

La protection de l'écran contre des reflets intempestifs est, dans l'ensemble, plutôt bien assurée, mais l'isolation phonique n'est pas toujours au rendez-vous et la confidentialité requise par le cahier des charges n'est pas assurée. Dans un cas extrême, la borne du Point Visio trône même au centre de l'unique salle de la mairie (mais elle n'a jamais été utilisée depuis son installation...). Toutefois, à la différence de ce que nous observons dans la Manche, ici aucun animateur local ne fait part de doléances exprimées par des utilisateurs à propos de ces conditions d'utilisation.

Plusieurs animateurs remarquent que, malgré l'intérêt évident, mentionné par tous, de bénéficier d'un moyen simple pour échanger en temps réel des documents, les scanner et imprimante

ne sont que rarement sollicités lors des interactions.

Parmi les éléments qui fonctionnent moins bien, on notera aussi la faiblesse de phénomènes de bouche à oreille. Si l'on prend en compte l'importance des « proxies » dans l'environnement familial pour les usages de l'Internet par exemple²⁶, on comprend combien cette carence peut être préjudiciable à la multiplication des usages de curiosité susceptibles d'initier des pratiques durables. Ici, comme en Normandie, les personnes qui sont satisfaites du service reviennent assez souvent, mais elles n'amènent pour ainsi dire jamais de nouveaux utilisateurs. De ce fait la prescription par effet épidémiologique est totalement absente pour pallier les lacunes des formes de communication plus classiques.

On peut aussi se demander si ce service est mis en rapport avec d'autres initiatives développées dans les EPN, locaux. Nous avons souvent trouvé les PVP à proximité plus ou moins immédiate des EPN (mais jamais confondus) et parfois même les animateurs exercent dans les deux espaces. Mais le lien possible pour développer une synergie entre les fonctions promues dans ces deux endroits n'est que très rarement mentionné alors que ces animateurs insistent souvent sur la nécessité d'aider les utilisateurs potentiels à se familiariser avec les usages des réseaux et de l'informatique. On voit, comme dans la Manche, que certains points visio sont complétés par la présence

²⁶ Voir, notamment, l'exposé synthétique des travaux de A. Boutet et J. Tréménbert dans « Mieux comprendre les situations de non-usages des TIC. Le cas d'Internet et de l'Informatique », in *Les cahiers du numérique*, volume 5, N°1 2009, s/d Alain Kiyindou, éd Hermès, pp 69-100.

d'ordinateurs en réseaux qui permettent de prolonger, ou préparer, un échange sur la borne. C'est souvent le cas pour aider des chômeurs bénéficiant d'entretiens à distance, à accéder aux offres d'emplois sur l'Internet.

Enfin, le cas très exceptionnel d'un PVP exclusivement dédié à une CCI montre de façon évidente pourquoi cette offre de PVP ne peut fonctionner hors d'un d'un large réseau dont l'organisation a été pensée en amont. Ici les usagers sont rares car ils ne savent pas qu'ils pourront bénéficier des services des bornes pour réaliser un certain nombre d'opérations sans se déplacer. Les services disponibles depuis les PVP sont restreints à des actions rarement effectuées qui ne familiarisent pas les usagers avec les services ; on ne dépose régulièrement les statuts d'une nouvelle entreprise... Et surtout, l'organisation de ce service a un coût disproportionné eu égard aux services rendus. En effet, la mise en œuvre du dispositif lors des permanences mobilise simultanément une personne dans chacun des deux sites pour répondre à l'hypothétique sollicitation d'un adhérent dans l'agence satellite. Pour être économiquement viable, l'offre doit fédérer un nombre suffisant de points d'accès à un point où sont centralisés les moyens de réponse. Ce qui est flagrant avec l'exemple de la CCI s'applique sans doute à d'autres centres d'informations hébergeant les conseillers formés et mobilisés uniquement pour répondre aux attentes d'un ou deux points d'accès par visio.

Ce qui fonctionne le mieux

Le constat majeur de ces études de terrain est que, partout, le même scénario de familiarisation d'usagers potentiels avec les PVP produit les mêmes effets. On retrouve les mêmes peurs et, partout, elles sont aisément dépassées grâce à l'accompagnement

lors du premier usage et grâce à la plus-value apportée par le service.

Le cahier des charges met aussi en avant la qualité de l'accueil qui doit privilégier la confidentialité des interactions et l'environnement où s'effectue cet accueil qui doit proposer une offre élargie de services à caractère social. Le choix des maisons des services, par exemple, illustre bien l'intérêt porté à ces technologies par des catégories professionnelles souvent peu enclines à les utiliser [Kellner, Massou, Morelli, 2010a]. Nous sommes en présence d'acteurs locaux qui ont développé une vraie réflexion sur les besoins réels des habitants souvent isolés et considèrent souvent que le programme de multiplication des accès à l'information à distance s'inscrit dans une politique de défense des services publics.

À de rares exceptions près, l'offre de téléservices ne se substitue pas à des permanences en présentiel. Ce qui constitue une condition explicite du cahier des charges de la Région Auvergne est, dans tous les cas, mentionné lors des entretiens comme un point sensible pouvant expliquer de possibles suspicions à l'égard de cette offre. Ils affirment que les PVP élargissent potentiellement l'accès vers d'autres services publics et que les téléconsultations offrent *a minima* un créneau hebdomadaire alors que les permanences physiques ne sont même pas assurées mensuellement dans de nombreux cas.

L'objectivation des bénéfices des PVP est toujours articulée autour de l'économie de temps en premier lieu par l'absence de déplacement. Cet élément compte beaucoup dans des espaces ruraux isolés par la distance, et parfois aussi par des conditions météorologiques difficiles. Nous retrouvons avec ce point une explication « naturalisante » souvent avancée pour expliquer l'engouement

des pays scandinaves pour les nouvelles technologies de communication. Toutefois en écoutant les animateurs, on minimise l'importance de ce critère puisqu'ils expliquent souvent que les bénéficiaires de ces prestations sociales n'hésitent pas à se déplacer pour résoudre leurs problèmes administratifs²⁷.

Mais en Normandie, comme en Auvergne tous les utilisateurs s'accordent sur le fait qu'ils gagnent aussi beaucoup de temps en évitant de fastidieuses mises en attente sur des automates vocaux dans l'espoir d'une hypothétique réponse qui souvent ne résout pas leurs problèmes. D'autres semblent aussi être sensibles au fait qu'ils économisent de la sorte de multiples et vains échanges de courriers ou bien encore de longues attentes dans les locaux des organismes concernés.

Mais cet argumentaire, aussi fondé soit-il, est-il suffisant pour expliquer l'usage ou le non-usage ? Nous avons vu que les usagers n'évaluent pas les PVP en fonction des seules performances comparées des modalités d'obtention des informations, ce qui nous conduit à revenir sur cette interrogation.

²⁷ Il est souvent tenu pour établi que la distance moyenne acceptable pour ces déplacements dans le monde rural est de 30km, ce qui correspond à la distance moyenne de ces PVP avec les centres de ressources accessibles en ligne.

IV. Conclusion

Au terme de cette étude de terrain, plusieurs questions à l'origine de ce programme trouvent une réponse partielle. Nous reviendrons avant tout sur la question de la confiance avant d'évoquer les préconisations qui pourraient présider à une mise en œuvre d'automates d'information qui prendraient en compte les facteurs accroissant le non-usage.

IV.1 La confiance de l'utilisateur à l'égard des services proposés sur les automates.

En élaborant ce programme de recherche, nous formulons l'hypothèse que quatre objets de confiance peuvent se dégager : la confiance en soi, la confiance dans l'artefact technique, la confiance dans les activités que supporte cet artefact (en terme de processus, d'acteurs et de contenu) et enfin la confiance dans le système social qui le porte (c'est-à-dire l'environnement immédiat et familial et les modèles sociaux). Les usages en lieux publics qui nous intéressent ici reprennent tous les points de cette hypothèse, mais c'est toutefois sur le dernier point que nous concentrerons notre attention.

La question de la confiance dépasse ici de très loin la seule question de la confiance numérique car elle s'inscrit dans le contexte d'une relation forte avec des organismes de prestations sociales. Mais elle active aussi les représentations partagées, ou non, des acteurs locaux du service public et des valeurs que l'on peut en attendre. La confiance vis-à-vis des offres de services sociaux en réseau se répartit donc au long d'une chaîne qui part de l'acteur

local (l'agent d'accueil du site hébergeant le service) jusqu'aux instances publiques qui sont garantes de ce service (le Conseil Régional ou Conseil Général selon les cas).

La confiance en la compétence de l'interlocuteur local

La consultation d'un Visio Relais de Service Public passe avant tout par la relation avec un espace social ancré dans la localité. Le service attendu est très directement associé au lieu qui accueille la borne et bénéficie ou non d'un capital de confiance lié à sa fréquentation pour d'autres usages. Ainsi, les centres sociaux sont très facilement identifiés comme des environnements fiables où exercent des personnels compétents pour délivrer un conseil ou une information fiable²⁸.

Les Maisons des services, ou des Communautés de communes, elles aussi, bénéficient d'une telle perception, bien que parfois plus diffuse car leur dénomination n'inclut pas explicitement leur fonction sociale. Dans le cas de la Manche en particulier, ces espaces sont souvent très récents et construits un peu en périphérie du bourg principal ce qui impose un déplacement spécifique pour leurs usagers. Ce déficit de notoriété est parfois souligné par leurs animateurs.

Pour les autres sites, la confiance est surtout liée soit à l'absence d'information soit à une perception trouble du lien entre le site hébergeur et le service attendu. Les services attendus de la part d'une mairie, et tout spécialement en espace rural, sont

²⁸ Les « facilitatrices » de Barenton et de Carentan dans la Manche insistaient sur le fait que les utilisateurs des RVSP venaient avant tout chercher une réponse auprès d'elles et que dans le cas où elles n'étaient pas en mesure d'apporter cette réponse, elles invitaient ces demandeurs à effectuer leur requête via le visio-guichet.



nombreux et appréciés. Pour cette raison, ces sites d'hébergement bénéficient d'une appréciation d'emblée positive, mais qui rencontre deux écueils principaux. Le premier est le déficit d'informations sur l'existence et sur les fonctions d'un PVP dans ce lieu qui explique que l'on ne songe pas à s'adresser à la mairie de la commune pour résoudre des problèmes avec la MSA ou CPAM. Le second est consécutif au faible intérêt porté aux PVP par certains agents d'accueil qui peuvent soit passer sous silence l'existence de cette ressource locale, voire même la dénigrer afin de décourager les éventuels candidats à son usage.

Les entretiens ont tous mis en évidence que le succès ou l'échec d'une offre de service est très largement déterminé par ces particularités locales. La confiance dans le dispositif général s'établit sur le rapport que l'utilisateur potentiel entretient avec le premier niveau de la chaîne de services proposés.

La confiance envers les partenaires du service social

La relation avec ces organismes a souvent instauré un rapport, parfois un peu conflictuel, mais le plus souvent basé sur la confiance de ceux qui y font appel. De ce point de vue on peut considérer qu'ils offrent à la fois les garanties de « *tiers de confiance* » et de « *dispositifs de confiance* »²⁹. Les adhérents ou allocataires de ces organismes sont en situation de demande et, de ce fait, entretiennent avant tout un rapport collaboratif afin de bénéficier au mieux de leurs prestations. Ils s'efforcent de trouver le

canal le plus performant en termes de rapidité et de sécurité des échanges, mais attendent aussi une aide directe à apporter à des problèmes circonstanciels. De ce point de vue, la demande faite aux technologies est simple et scindée en deux volets :

D'un côté les télécommunications, sous toutes leurs formes, bénéficient d'un crédit de confiance relatif, mais toujours inférieur à une interaction en présentiel. La plus value attendue est celle de la vitesse d'obtention des informations et du traitement des problèmes que leur apporte la technique ; la confiance est ici satisfaite pour les personnes qui ont franchi le pas de l'utilisation des PVP.

L'autre volet concerne la nature de l'aide apportée en temps réel. La crainte souvent exprimée autour de la question des automates est de voir ceux-ci se substituer peu à peu aux interactions avec des individus physiques. Dans le cas présent, la première phase de déploiement des automates spécifie que les permanences locales ne seront pas affectées³⁰. L'aide obtenue auprès des conseillers lors de permanences locales doit donc être retrouvée lors des entretiens à distance des PVP.

Si la technologie s'efforce de reproduire les conditions de ces échanges, elle n'offre néanmoins pas toute les garanties attendues par un suivi

²⁹ Cf. le « double triangle de la confiance » in FING, « *Nouvelles approches de la confiance numérique, Conclusions de l'expédition* », février 2011, p 14.

³⁰ Pour assurer la confiance sur ce point, il est explicitement développé par le Conseil Régional d'Auvergne et à fait l'objet de délibérations locales dans de nombreux cas. On trouve cette affirmation aussi clairement exprimée dans le programme Manche numérique.



personnalisé puisque les conseillers se relaient sur les créneaux de consultation. La confiance qui fait ici défaut est celle de la qualité et de la continuité, de la relation avec un partenaire de confiance. Une relation qui se traduit ainsi selon le rapport sur *l'expédition sur la confiance numérique* [Fing, 2011] :

« Dans la vie « réelle », le symbole de la confiance, c'est la poignée de main : je ne demande pas de preuve, pas d'écrit, je m'en remets à toi et j'escompte que tu te sentiras engagé par ce risque que je rends unilatéralement. Cet engagement se fonde, non sur une certitude juridique ou technique, mais sur la réputation de l'autre, la communauté de valeurs, la familiarité, l'historique d'une relation... »³¹

Nous constatons que tout au long de la réflexion portant sur la confiance attendue pour réduire le non-usage, c'est cette confiance intersubjective qui est l'objet de l'attention de tous les acteurs du programme.

La confiance *a priori* dans le dispositif technique

Bien évidemment, ici comme ailleurs, l'exposition de l'utilisateur potentiel aux usages des TICs constitue un facteur important que nous ne négligeons pas. Toutefois la stratégie adoptée pour mettre les demandeurs d'informations en contact avec l'offre technique réduit partiellement ce paramètre. Ainsi, à la différence d'autres dispositifs technologiques ayant fait l'objet d'une évaluation portant sur la confiance que l'on peut avoir dans le dispositif

technologique mis en place par exemple par le Ministère des Finances [Dagiral, 2007], la technologie est largement occultée. Plutôt que de vanter les atouts de celle-ci (la sécurisation des réseaux par exemple) qui restent abstraits pour l'utilisateur, le choix s'est porté sur d'autres éléments.

Tout d'abord la confiance dans le dispositif technologique consiste à ne pas nier, ou minorer la place de la relation entre les individus. Le premier niveau, nous l'avons vu est de montrer que la relation s'inscrit dans des lieux de confiance et est servie par des personnes de confiance. Par suite la prescription d'usage exprimée dans ce contexte n'est pas suspectée d'enjeux dépassant l'intérêt du bénéficiaire. Concrètement le « *faites-moi confiance, c'est très simple* » exprimé dans ce contexte surpasse tout autre discours dithyrambique sur les bienfaits des *cyber-services*.

La réussite de ces programmes tient au fait que l'on préfère montrer que démontrer la simplicité et l'efficacité du dispositif. Montrer tout d'abord que l'on est respectueux de l'utilisateur, de ses problèmes, de ses inquiétudes. L'espace où on l'accueille pour lui apporter une satisfaction montre qu'il est important car on respecte la confidentialité de l'échange, car on l'accompagne physiquement dans cette démarche. Partout les personnels d'accueil répètent les mêmes consignes : « *ne vous inquiétez pas vous n'avez rien à faire* » et ils le montrent immédiatement en établissant la liaison avec l'interlocuteur du site demandé.

On ne mentionne pas l'existence d'un scanner³² ou d'une imprimante, mais le

³¹ Cf *fing* supra p. 6

³² Un terme qui, nous a-t-on signalé quelquefois, a une résonance médicale chargée d'inquiétude de la part de certains utilisateurs peu familiarisés avec les TIC.

seul fait que, si cela est nécessaire, on pourra envoyer ou recevoir des documents et que le téléconseiller s'occupera de tout suffit à rassurer. Parfois, cette information s'accompagne d'une démonstration qui finit de convaincre les plus sceptiques.

D'un bout à l'autre de l'interaction (le téléconseiller désactive lui-même la connexion) l'utilisateur ne sera jamais confronté directement à un quelconque usage de la technique et n'aura donc pas à se poser la question de sa fiabilité.

Comme le formule notre hypothèse initiale, la question de la confiance envers la technique renvoie aussi largement à la question de la confiance en ses propres compétences ; *« La mission prioritaire des formateurs est d'aider les personnes en formation à surmonter leurs appréhensions vis-à-vis d'eux-mêmes autant que de l'ordinateur »* [Brotcorne et Valenduc, 2010]. Dans le processus d'interaction mis en œuvre avec les visio-guichets, la prise en compte de cette recommandation a toute sa place, car cette appréhension n'a pas le temps d'être formulée car l'utilisateur est de suite immergé dans la situation d'échange avec l'interlocuteur qui l'aidera à résoudre ses problèmes.

Enfin, le troisième niveau de la confiance à l'égard de la technologie est évalué à partir des résultats objectifs qu'elle procure. Implicitement, l'efficacité attendue est celle d'une rencontre en face-à-face, c'est donc le référent de la comparaison. Pour les utilisateurs³³, la forme d'expression et d'interaction demeure inchangée.

³³ Pour le conseiller, la situation est un peu différente car il évalue un dispositif professionnel qui peut à terme modifier fortement ses conditions de travail. Par ailleurs il s'initie à un nouvel environnement de travail qui l'oblige à adopter de nouveaux comportements et réflexes. Toutefois les entretiens avec ces professionnels ont montré que la situation d'interaction derrière un écran est perçue plutôt positivement car sécurisante.

Certains expriment toutefois une gêne face à quelqu'un à qui l'apparition sur un écran confère un statut d'exception. Mais, à l'issue des entretiens, ils expriment avant tout leur satisfaction vis-à-vis des solutions apportées lors de l'échange. Ajoutons à cette satisfaction que la comparaison du PVP avec une interaction téléphonique est toujours à l'avantage du PVP où la relation est finalement bien plus aisée. De nombreuses personnes apprécient de voir à qui elles parlent : *« On a plus confiance quand on voit les gens qui vont s'occuper de nos dossiers »* entendent souvent les animateurs locaux.

La confiance vis-à-vis des institutions territoriales

Le dernier échelon de garantie de la confiance accordée au dispositif est, lui, essentiellement symbolique. Les logos des conseils régionaux ou des conseils généraux ne sont pas directement perçus par les usagers, mais ils accompagnent toute la communication des implantations. Ce sont autant de signes confirmant que les valeurs prêtées aux services publics et aux instances qui en sont garantes accompagnent le dispositif. Qu'il s'agisse des acteurs locaux, y compris les animateurs, ou bien des partenaires engagés dans le programme, tous se rallient à une institution qui garantit à la fois le sérieux et la pérennité du programme ainsi que le respect d'un certain nombre de valeurs d'un service public. Sans développer une réflexion sur la présence ou non de celles-ci dans les programmes étudiés, soulignons les points qui sont le plus souvent évoqués.

Tout d'abord, ces institutions territoriales sont perçues comme des partenaires garants du maintien de l'activité sociale, économique et

culturelle des territoires même isolés. Les initiatives qu'elles développent sont donc, a priori, perçues comme porteuses de cet enjeu. En même temps, elles donnent des gages de neutralité et de défense à l'égard d'intérêts particuliers qui pourraient aller à l'encontre de l'intérêt général. Entre labellisation et sélection des partenaires, on peut y décrypter une mise à l'écart d'objectifs mercantiles ? Certes des entreprises, *Orange* en l'occurrence, bénéficient de la sorte d'une reconnaissance qui valorise leur image, mais c'est aussi le cas d'organisations, comme *l'école de la seconde chance*, dont l'action souvent méconnue bénéficie de cet affichage. D'autres organisations comme la CPAM ou la CAF apportent un supplément de caution à la confiance que les programmes de visio-guichets fournissent à leurs partenaires. Le cahier des charges qui leur est appliqué renforce aussi la confiance des élus de collectivités locales comme les Communautés de communes ou les mairies qui s'engagent dans les projets. Dans toutes les situations, depuis l'instruction d'un dossier de candidature, jusqu'à la valorisation des initiatives locales, en passant par l'accompagnement des programmes locaux, la caution des institutions régionales ou locales est perçue comme une délégation de confiance des institutions vis-à-vis du dispositif.

IV.2 Des pistes pour réduire les causes de non-usage

Au terme de plus de cinq années de déploiement du dispositif sur quatre départements, la Région Auvergne aborde aujourd'hui une première phase de bilan à partir de laquelle elle entend être en mesure d'énoncer un certain nombre de prescriptions. Tout d'abord en contribuant à la rédaction d'un cahier

des charges formulé par l'AFNOR [AFNOR, 2010] évoqué précédemment, mais aussi en essayant de porter son attention sur la qualité des relations entre les acteurs impliqués³⁴. Nous reviendrons de façon synthétique sur les enseignements de cette analyse en pointant tout d'abord les facteurs défavorables à une appropriation des usages par un large public. Dans un deuxième temps nous énoncerons les principales prescriptions de nature à favoriser cette appropriation.

Les facteurs négatifs favorisant les causes de non-usage

L'absence de cohérence entre les acteurs

Les observations de terrain ont clairement montré que les dissensions qui apparaissent dans l'appropriation du projet par certains des acteurs engendrent des problèmes liés à la perception du programme par les publics destinataires, soit, par les animateurs ou responsables locaux. Nous avons ainsi vu que lorsque les organisations partenaires du programme ne sensibilisent pas leurs propres personnels, elles risquent, au mieux, de rencontrer une forte inertie pour accompagner le projet et, au pire, un rejet direct de celui-ci. Ce risque croît avec l'échelle à laquelle le projet est déployé. Ainsi avons-nous pu observer que dans le cadre de "Manche numérique" ce problème est moins patent qu'au niveau de la Région Auvergne constituée de quatre Conseils Généraux engagés dans le programme.

³⁴ Un long entretien conduit en février 2011 auprès de Mme Charline GENET, Chargée de Mission Réseaux Services Numériques aux citoyens Pôle Mobilité Durable et Numérique du Conseil Régional Auvergne a permis de faire le point sur l'analyse que le Conseil Régional d'Auvergne est aujourd'hui en mesure de formuler à propos du programme des VSP.

Les partenaires sont très diversement impliqués selon les territoires, ce qui limite la visibilité sur l'ensemble du dispositif.

Parmi ces partenaires, certains comme le Centre d'Information du Droits des Femmes et des Familles (CIDFF) ne sont visibles que dans le département du Puy de dôme, mais ne génèrent pas de consultations. D'autres, comme la Banque de France ou le Trésor Public, s'efforcent d'être omniprésents pour assurer la continuité du service public, mais ne sont quasiment jamais sollicités depuis les PVP, de même que *l'École de la Seconde Chance* ou le CNAM qui, d'après les animateurs ne sont jamais sollicités. Soucieuse de l'incohérence à figurer au nombre des partenaires sans une activité réelle au sein du réseau, l'ADIL 03 s'est retirée depuis le mois de novembre 2009. De fait, la très grande disparité des fréquentations des sites révèle la complexité des situations rencontrées où une faible fréquentation ne signifie pas forcément que l'organisme investit peu le projet.

CAF63	40,08%
MISSION LOCALE MOULINS	13,60%
CAF15	11,19%
CPAM63	6,80%
CPAM03	4,11%
CRAM	3,97%
FED MSA	3,26%
AFPA	2,41%
ADIL63	2,27%
CIO	2,12%
CCI	1,70%
CIDF	1,42%
MSA43	1,27%
BANQUE DE France	1,13%
CPAM43	1,13%
MDPH	0,99%
UDAF	0,85%
URSAAF43	0,71%
CAF43	0,57%
Autres	0,42%

Fréquentation des services en pourcentage (année 2009)

Source : *Bilan du dispositif Visio Guichet en 2009 (C-R Auvergne)*

À cette multitude de niveaux d'engagements des partenaires, s'ajoutent les intérêts très divers qui sont portés au PSP au sein des territoires. Entre l'intérêt que peuvent manifester certains élus des collectivités territoriales et la mise en œuvre des sites d'accueil, beaucoup de décalages sont évidents. On observe souvent un fort intérêt lors de l'accompagnement du montage du projet parmi les élus d'une Communauté de communes, mais ensuite la borne est installée dans un espace du territoire où le travail de sensibilisation n'a pas toujours été fait auprès des personnes chargées du contact avec les usagers. Dans d'autres cas, on observe des investissements très différents selon les employés concernés dans un même service. Il en résulte une absence de volonté commune de développer les usages pour des raisons parfois très mesquines de la part des personnes en charge de l'accueil. Dans tous les cas, une disparité des engagements et de la perception de cette pratique de télé-activité crée des dissensions entre les acteurs impliqués à divers niveaux qui va se traduire par un désintérêt ou une mise à l'écart tacite de cet objet de discord.

L'absence de communication structurée

En dépit de la volonté exprimée par le Conseil Régional d'Auvergne, la communication sur le programme connaît de grosses lacunes³⁵. Dès l'origine du projet la concertation entre les acteurs se traduit par une volonté de communiquer sur les enjeux et les modalités de déploiement des PVP sur le

³⁵ Mme Genet, chargée de mission auprès du Conseil Régional d'Auvergne, insiste sur l'importance qui va être accordée en 2011 à faire remonter les initiatives les plus positives émanant des territoires.

territoire. Comme nous l'avons vérifié sur le terrain, cette communication est plutôt bien perçue par les animateurs qui sont notamment dotés de plaquettes éditées par le Conseil Régional suivant un cahier des charges bien conçu. Ainsi le message principal est invariable et les déclinaisons locales concernent uniquement les services disponibles avec leurs horaires de consultation, ainsi que l'adresse et la photographie du site accueillant le PVP ou de la borne elle-même.

L'essentiel du message est centré sur le service et non pas sur l'objet technologique dans toute la ligne de communication pilotée par la Région. Et lorsque ce message est repris par d'autres acteurs, c'est généralement ce message qui est mis en avant. Mais c'est à cette échelle que les politiques de communication, et donc les stratégies de diffusion, deviennent trop disparates. Les plaquettes sont diffusées de façon aléatoire et sans s'inscrire dans une logique d'usager ; ainsi les trouve-t-on souvent aux guichets des mairies, voire dans des médiathèques, et non pas dans les espaces à caractère sanitaire et social où elles répondraient aux besoins des visiteurs. Lorsque les lots de plaquettes mis à disposition par le Conseil Régional sont épuisés il y a rarement des supports d'information mis en place pour les remplacer. Et chacun décline alors à sa façon le message originel.

Les relais médiatiques paraissent être peu exploités, au mieux une publication dans la presse locale à l'occasion de l'inauguration, mais par la suite les occasions de mettre en avant le service semblent être absentes de tous les sites visités.

Au-delà de cette prise en charge de la communication par les acteurs politiques et territoriaux, le déficit de communication de la part des partenaires semble être très fort. Nous

n'avons pas, dans le cadre du terrain auvergnat, entrepris de rechercher comment chaque partenaire reprend à son compte la valorisation du dispositif, mais les animateurs rencontrés doutent de l'efficacité, voire même de l'existence de celle-ci. Comme nous le mentionnions plus haut, l'échelle même de la mise en œuvre du dispositif a créé des disparités dans la qualité de l'information que nous n'avons pas rencontrées dans le département de la Manche où il était plus aisé de planifier cette information.

L'accessibilité physique parfois difficile et une technique défaillante

Dans la grande majorité des sites visités, ces causes de non-usage sont absentes, mais lorsque ce n'est pas le cas, l'on voit tout de suite combien ces critères sont préjudiciables à l'usage.

Malgré un cahier des charges explicite quant à l'indispensable accessibilité des vidéo-guichets par tout type de publics âgés ou handicapés, nous avons été étonnés de rencontrer en Auvergne plusieurs endroits totalement incompatibles avec cette prescription. Ceci est d'autant plus incompréhensible que les publics de ces espaces à caractère social sont fréquemment dans des situations de handicap important qui leur rend difficile de longs déplacements vers les centres régionaux. Ces télé-services s'adressent donc directement à eux. Le constat que cette possibilité de service public ne leur est pas accessible a un indéniable effet négatif sur l'image de l'ensemble du dispositif.

On entend aussi par accessibilité difficile, le fait que pour trouver l'endroit précis où la ressource est disponible il faut parfois multiplier les errements entre les adresses portées sur



les plaquettes, ou sur les sites Internet, et les points d'implantation effective. Même si ce n'est qu'un détail comparé aux obstacles évoqués auparavant, la faible visibilité de l'affichage du logo des PVP à l'entrée des bâtiments ne facilite pas cette approche. Ajoutons à cela, bien que cela ne dépende pas de la volonté des acteurs, que la faible notoriété des PVP sur les territoires fait que peu de personnes sont susceptibles d'indiquer où celui-ci se situe.

L'accessibilité du PVP ne signifie pas pour autant que l'espace utilisé pour les interactions, même s'il est par ailleurs bien sécurisé, soit pour autant très agréable et présente de bonnes conditions pour un échange en visio. Là aussi, alors que la majorité des implantations ne pose pas de problèmes, nous avons relevé des endroits où le poste est installé parmi des cartons, du matériel d'entretien ou bien dans des bureaux que les occupants habituels doivent quitter si l'utilisateur le demande. Certains endroits sont exigus, délabrés, froids, dans la pénombre, dans un lieu de passage, etc. et si en soi chacun de ses éléments n'induit pas un non-usage, il témoigne surtout du peu d'intérêt porté au dispositif par ceux qui le mettent en place et n'invitent donc pas les potentiels utilisateurs à l'expérimenter.

L'autre source majeure de dévalorisation du dispositif qui dissuade les candidats à l'utilisation est due aux dysfonctionnements techniques. Il semble que l'efficacité de la maintenance assurée par *Orange* varie en fonction de la proximité avec les centres chargés de la supervision de ces problèmes. Le coût de cet entretien supporté par les territoires a manifestement engendré une perte d'enthousiasme sur plusieurs sites qui déplorent que les solutions apportées ne soient pas toujours pérennes. Quand les déficiences

n'empêchent pas toute communication (écran inutilisable, carte endommagée, etc.) elles portent sur des éléments de confort comme la qualité du son ou la synchronisation des échanges image/son jugés très déplaisants par les utilisateurs.

Ces dysfonctionnements proviennent parfois aussi des partenaires dont le matériel n'est pas mis à jour de façon satisfaisante. Ainsi, plusieurs animateurs de Haute-Loire se plaignent que le Pôle Emploi leur a fait savoir que des problèmes de MODEM étaient à l'origine des dysfonctionnements qui ont bloqué l'accès à ce service durant plusieurs mois.

Les facteurs positifs réduisant les causes de non-usage

Nous ne reprendrons pas les points précédents en détail car les lacunes mentionnées signifient implicitement que la norme qui prévaut sur les sites étudiés dans le cadre de "Manche numérique" ou de la Région Auvergne réduit ce non-usage.

Il nous paraît préférable de revenir sur la façon dont le non-usage et la figure du non-usager ont été appréhendés par les initiateurs de ces projets. Quelques points cités dans cette analyse seront rappelés ici.

La cohérence des programmes et des acteurs

À la différence de nombreuses implantations d'automates, on constate ici que les programmes découlent d'une approche stratégique des usages utiles au développement des territoires. L'enjeu n'est plus de faire montre d'une brillante vitrine technologique, mais de franchir le pas qui conduira vers un élargissement des pratiques des réseaux au-delà des publics que l'on peut



qualifier de privilégiés. Privilégiés car acculturés aux pratiques informatiques, aux réseaux mais aussi disposant de ceux-ci sans limites. Privilégiés car entourés de nombreuses ressources technologiques, mais aussi de « *proxies* » compétents. Privilégiés car rompus aux échanges sociaux mettant en œuvre des *compétences* socio-culturelles qui protégeront leur « image de soi ».

La volonté politique des projets est incarnée par la présence des présidents de Conseils Généraux ou de Conseils Régionaux eux-mêmes. Rejoignant la question de la confiance abordée plus haut, ce point donne une autre dimension à ce qui pourrait n'être qu'un seul projet technologique ; c'est une institution qui s'engage et entraîne avec elle l'adhésion d'autres acteurs de la vie sociale. Nous touchons là au point crucial du programme qui va harmoniser les contributions demandées à chacun et conduire vers l'élaboration collective d'un programme construit d'après les pratiques et attentes de ces partenaires. Le succès ici, où l'échec observé dans d'autres projets moins ambitieux, est très largement lié à la capacité de conduire le projet en y impulsant une dynamique collective et en se portant garant de sa pérennité. Dès l'origine le projet est pensé pour durer et pour se développer dans une perspective contrastant fortement avec celle de programmes pilotes évaluatifs qui s'éteignent en même temps que leurs premiers feux médiatiques.

Toutefois cohésion ne signifie pas fusion des pratiques qui restent potentiellement ouvertes aux besoins de chaque partenaire et favorise des transferts de celles-ci entre eux³⁶. Les

pratiques des visio-guichets introduisent des réorganisations internes des services qui répondent à des logiques et à des échéances propres à chaque organisation partenaire. Ce n'est pas la moindre des difficultés à résoudre, mais la perspective d'un investissement sur le long terme que garantit l'ampleur du programme facilite ce type de décisions.

La mise en visibilité du respect de l'utilisateur

Les visites des sites et les discussions avec les principaux acteurs de terrain mettent peu à peu en évidence une constante sur l'ensemble des terrains analysés. Partout on découvre la même attention portée à l'utilisateur et à ses modes d'approche des organismes sociaux, mais aussi aux perceptions et représentations que chacun peut avoir des solutions techniques auquel il va être confronté. Ce que le cahier des charges désigne sous les termes de « confidentialité » et « accompagnement » a une résonance particulière sur chaque terrain, mais demeure néanmoins une préoccupation constante pour tous.

La confidentialité signifie que l'on va chercher à privilégier le dialogue entre deux individus en gommant toutes les traces du dispositif technique entre les personnes, mais aussi en effaçant toutes les traces indésirables de ce passage. La procédure ne requiert pas d'identifiant, pas de codes, pas d'inscription préalable ; il s'agit seulement de conduire une personne en quête d'assistance sur un problème précis auprès d'une personne ressource. L'anonymat est de rigueur et il est garanti par le fait même qu'à aucun moment une procédure de l'échange à l'aide du dispositif ne peut le mettre en défaut. L'accompagnateur voit son rôle limité à celui de « facilitateur », un rôle

³⁶ Ainsi la convocation des adhérents, ou des allocataires, devrait être mise en place par des organismes comme les CPAM ou la MSA en s'inspirant des pratiques du Pôle Emploi qui ont fait leurs preuves pour régulariser les pratiques de consultation via les visio-guichets.

permettant d'assurer le passage du cap crucial de la première approche de la machine. Mais la phase d'interaction se déroule ensuite dans le cadre de l'entretien offrent toutes les garanties de confidentialité d'un espace clos³⁷.

Les « facilitatrices » insistent toutes fortement sur ce point qui sera aussi évoqué par les animateurs lors des entretiens en Auvergne. Elles conduisent les personnes auprès de la borne, les installent dans les meilleures conditions, établissent la connexion avec le site distant et se retirent toutes en précisant qu'elles peuvent venir résoudre un problème ponctuel pendant la connexion. Et les réponses collectées lors des entretiens confirment qu'à part le service destinataire de l'appel, la durée de la connexion et l'avis exprimé à l'issue de l'interaction elles ne disposent pas d'autres données sur les usagers.

La confidentialité est aussi assurée et rendue visible par la nature des locaux qui accueillent les usagers dans la majorité des cas. On accueille les usagers dans des espaces distincts des lieux de travail des personnels, souvent isolés des lieux de passage et d'attente. La borne offre elle-même un confort durant l'interaction qui permet de poser des documents et de les manipuler, voire de les scanner, tout en restant dans l'espace de proximité avec l'écran de l'interlocuteur. Bon nombre d'informations potentiellement utiles au bon déroulement des échanges sont souvent disponibles dans l'espace de dialogue. Certes, nous avons mentionné que, dans certains cas, le peu d'intérêt manifestement accordé au dispositif se traduisait par un aspect peu engageant de l'espace d'interaction. Précisons aussi que dans ces cas, un tel état découle

aussi d'une dégradation consécutive à une absence d'utilisation et que les espaces les plus fréquentés ne présentent pas cet aspect.

L'attention apportée aux craintes légitimes des primo-utilisateurs

Le respect que nous avons repéré à travers l'attention portée à la confidentialité, se prolonge aussi dans l'attitude à l'égard des appréhensions de chacun vis-à-vis du dispositif technique. Le travail de « facilitation » tel que le décrivent les personnels en charge de l'accueil est avant tout centré sur la relation individuelle conduite en fonction de chaque utilisateur. Sans doute que la nouveauté relative et le faible nombre d'utilisateurs favorisent cet élément, mais il semble bien être perçu par ces personnels comme un point essentiel de leur mission.

Partout l'on souligne la diversité des profils des utilisateurs en fonction des services attendus, ou des particularités de la commune ou du site d'implantation de la borne. Les personnels d'accueil adaptent leur comportement à chacun de ces profils en précisant que souvent l'accompagnement se limite lors de la première utilisation à montrer l'espace dédié au visio-guichet et à faire découvrir les fonctions accessibles depuis ce poste. Par la suite l'autonomie est favorisée et se limite à signaler l'utilisation de la borne ou à demander un rendez-vous avec le téléconseiller quand cette procédure est imposée par le service distant.

Mais leur travail se concentre surtout sur les moyens de mettre à l'aise les publics plus rétifs qui, savent-ils, vont opposer *a priori* leur incapacité à utiliser tout objet technique. C'est alors que le choix de parler avant tout du besoin d'informations recherchées auprès de l'organisme prestataire est privilégié

³⁷ Les entretiens sur les postes de visio ne risquent pas d'être « enregistrés pour les besoins du service » ainsi que l'annoncent bon nombre de serveurs vocaux sur leurs messages d'accueil.

tout en conduisant le candidat à l'utilisation vers l'espace d'interaction. L'argumentaire n'est pas seulement verbal, il ne dénie pas cette incapacité, mais au contraire montre qu'il s'agit d'une machine conçue pour les gens qui ne savent pas s'en servir... Chacun, avec des adaptations locales liées aux conditions de l'interaction ou à sa personnalité explique les tactiques mises en œuvre pour éviter que ces nouveaux utilisateurs ne se trouvent dans une situation d'esquive ou de fuite³⁸.

Il s'agit, comme le dit joliment une facilitatrice, « de leur tenir la main et de la lâcher dès qu'ils font leurs premiers pas. ».

Le non-usage des TIC dans le domaine des services sociaux peut-il être totalement éradiqué ?

Au terme de cette étude qui nous a conduit sur de nombreux sites où les automates interactifs servent chaque jour à faciliter la transmission d'informations entre des organismes sociaux et des populations souvent isolées des ressources urbaines, bien des interrogations demeurent à propos de l'usage et du non-usage dans ce contexte.

L'approche de la problématique de l'usage et du non-usage par la question de la confiance appliquée aux programmes de visio-guichets à caractère social sur les territoires ruraux ouvrent de nouvelles perspectives. Nous avons bien repéré que le passage d'un discours de séduction basé sur les performances technologiques a laissé place à une

approche centrée sur les services attendus et sur les a priori qui réduisent l'utilisation des dispositifs. Mais d'autres questionnements demeurent absents de cette prise en compte du non-usage. Ils concernent notamment la confiance que nous avons abordée par le prisme restreint du rapport aux espaces locaux et aux institutions garantes du programme.

« Il ne s'agit évidemment pas d'enlever des permanences mais d'ajouter des points de contact. On aurait pu craindre des réticences du public mais, pour l'heure, c'est l'enthousiasme qui accueille ces nouveaux Points Visio-Public. Aussi l'Auvergne est-elle fière de participer par cette initiative à la réflexion sur le renouveau des services publics. » déclarait le Président de Région sur son site officiel, mais la réalité n'est pas tout à fait celle-ci. On ne peut faire abstraction d'une inquiétude, voire d'une suspicion, qui est latente vis-à-vis d'un processus généralisé de disparition de services publics qui échappent à la sphère marchande. D'autre part la suppression d'emplois à tous les niveaux des services et organismes à caractère sanitaire et social ou éducatif constitue l'autre pôle de cette inquiétude.

Dès lors, les politiques d'implantation de dispositifs technologiques réputés depuis plusieurs décennies être responsables des suppressions massives d'emplois et d'une impression diffuse de disparition des relations humaines, concentrent toute cette crainte. Le Conseil Régional d'Auvergne, conscient de cela, insiste très nettement sur l'obligation de maintenir les permanences physiques. Mais les entretiens avec des responsables de la mise en œuvre des dispositifs au niveau départemental montraient que le véritable objectif est bien de pallier les réductions de moyens en anticipant avec les téléactivités d'autres formes d'organisation. Et à court terme les

³⁸ Les entretiens n'ont fait apparaître que très peu de cas de refus catégoriques, et les réactions plus violentes devant cette proposition d'utiliser les machines sont extrêmement marginales chez les personnes qui viennent chercher une information.

problèmes de carences de moyens pourraient se déplacer vers ces nouveaux guichets comme le soulignent certains :

« Certes ces automates spécialisés, attachés à certaines fonctions et à certains services publics, peuvent remplir des fonctions utiles. Mais ne risquent-ils pas à terme de reproduire les défauts des guichets traditionnels (files d'attente, paperasse, obligation de se déplacer, limitations horaires...) ? Après les villages ruraux isolés, est-il possible d'envisager de les voir se développer dans le cœur des villes, des quartiers, des banlieues voire dans les halls même des administrations »³⁹

À l'instar des « guichets unique » et autres « Relais de Service Public », où sont souvent implantées les bornes, ces dispositifs déportent une partie des frais de gestion vers les collectivités locales. La qualité du fonctionnement du dispositif repose sur le travail des animateurs locaux qui apportent la « touche humaine » d'un dispositif qui vise à standardiser et « rationaliser » le travail des conseillers. C'est cette ambiguïté qui transparaît sur le terrain où beaucoup des acteurs locaux militent en faveur de technologies aidant le désenclavement alors que beaucoup d'usagers potentiels voient les visio-guichets au mieux comme un gadget futile et au pire comme l'annonce de la disparition des rencontres avec de « vrais » conseillers.

Le fait que l'on n'observe pas d'éradication, ni même de recul du non-usage malgré les éléments de confiance dont nous venons de rendre compte

montre qu'il ne résulte pas d'un manque de confiance dans la technologie ou dans l'aptitude des institutions partie prenante à conduire de tels projets. Le non-usage ne provient pas seulement de l'effet malheureux d'une absence de mise en contact des potentiels usagers avec les offres techniques. Il manifeste aussi de façon passive une résistance à des propositions de choix de société qui transparaissent dans les évolutions du service public à l'aide des automates en lieux publics. Face à la multiplication des signes de ces évolutions qui inquiètent, un grand nombre de personnes font finalement le choix de privilégier des organisations « traditionnelles » (se déplacer pour avoir des informations par exemple) plutôt que de s'exposer à davantage de contrôle par des technostructures qu'ils ne parviennent pas à appréhender. Il leur est la plupart du temps impossible de résister à ces transformations qui leur imposent d'utiliser des distributeurs de billets, de carburants ou l'usage de caisses automatiques dans les magasins, ils constatent que l'utilisation massive de téléphones portables personnels a fait disparaître le service public de téléphonie. Refuser passivement cette nouvelle proposition de rapports sociaux via les automates peut alors être lu comme une forme d'expression du rejet d'un nouveau pas en avant vers plus de régulation de la société par des pensées technocratiques. Une position de résistance face à ce que décrit ainsi Fabien Granjon : « *Nous sommes en présence d'un processus idéologique intégrateur, visant à laisser croire que les usagers de l'informatique connectée auraient une réelle chance d'améliorer leurs conditions d'existence du fait de leurs nouvelles pratiques, alors qu'ils sont surtout susceptibles de contribuer, d'une nouvelle manière, au maintien du monde*

³⁹ Hervé Guillaud, « Ce qui dans les bornes ne marche pas », <http://www.internetactu.net/2007/10/11/ce-qui-dans-les-bornes-ne-marche-pas/>

*tel qu'il va.*⁴⁰ » Le non-usage des automates de service public perpétuerait donc un courant de résistance au machinisme engagé dès le XVIII^{ème} siècle [Chevassus-au-Louis, 2006].

Cette première approche d'expérimentations, encore en phase d'élaboration, montre une étape liminaire de l'extension des automates interactifs pour l'information à caractère social. Mais elle ne permet pas, à ce stade, de déterminer en quoi les items retenus par les initiateurs de ces programmes sont pertinents ou non pour réduire le non-usage tant d'autres paramètres, comme celui de la durée d'acculturation à ces pratiques, seront déterminants. Pour les raisons indiquées dans les lignes qui précèdent, il nous semble évident que le non-usage ne sera jamais totalement éradiqué quelque soit l'attention portée à la préparation et à l'accompagnement des programmes. La question qui demeure est donc d'appréhender la part irréductible de non-usage.

⁴⁰ Fabien Granjon, « Le non-usage de l'Internet : reconnaissance, mépris et idéologie », in *Questions de communication*, N° 18, 2010, p 48.

Bibliographie

AFNOR, « *Accès à distance aux services publics Démarche qualité pour les outils d'entretiens individuels* », 2010, 58 p.

BANDURA Albert, « *Auto-efficacité : Le sentiment d'efficacité personnelle* [« *Self-efficacy* »], (trad. Jacques Lecomte), De Boeck, Paris, 2007, 2^e éd. (1^{re} éd. 2003)

BILLIEZ Claudine et DORAY Henri-Paul, « *Interactivité : nouvelles écritures audio-visuelles et comportement des usagers* », Rapport de recherche N° 2, GRESEC, octobre 1985, 30 p.

BOUILLANT Olivier, « *Les bornes multimédia, vers une deuxième génération* », Mémoire de fin d'études ENST, 1989, 76 p.

BOUTET Annabelle, TREMENBERT Jocelyne, « *Identifier les non-usagers et mieux comprendre les situations de non-usages* », Août 2008.
<http://www.M@rsouin.org/spip.php?article232>

BOUTET Annabelle, TREMENBERT Jocelyne, « *Mieux comprendre les situations de non-usages des TIC. Le cas d'Internet et de l'Informatique* », In *Les cahiers du numérique*, volume 5, N°1 2009, s/d Alain Kiyindou, éd Hermès, pp 69-100.

BIGOT Régis, CROUTTE Patricia, « *La diffusion des technologies de l'information dans la société française* » (2009), Enquête « *Conditions de vie et aspirations des Français* », CREDOC, Paris, Novembre 2009, 220 p

BROTCORNE Périne, VALENDUC Gérard, « *Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'Internet* », In *Les cahiers du numérique*, volume 5, N°1 2009, s/d Alain Kiyindou, éd Hermès, pp 45-100

CHEVASSUS-AU-LOUIS Nicolas, « *Les briseurs de machines, de Ned Ludd à José Bové* » Paris, Le Seuil, coll ; Science ouverte, 2006, 269 p.

CARADEC Vincent, « *Personnes âgées et objets technologiques : une perspective en termes de logique d'usage* », in *revue française de sociologie*, 42-1, pp 117-148.

CASTRO-THOMASSET Elisabeth, « *L'apostasie de*

la télévision, une forme d'iconoclasme contemporain», Paris, L'Harmattan, 2000, 259 p.

CHATEAU Noël, « *La place de l'image dans les réunions à distance* », in THIERRY Daniel (textes réunis par), *Nouvelles technologies de communication, nouveaux usages ? Nouveaux métiers*, Paris, l'Harmattan, coll. Communication et civilisation. 2000, pp 25-46

CORNU Pierre, « *Le désenclavement ne réside pas dans les techniques, mais dans les esprits* », http://guides.creatif-public.net/index.php/Le_d%C3%A9senclavement_ne_r%C3%A9side_pas_dans_les_techniques%2C_mais_dans_les_esprits

DAGIRAL Eric, « *La construction de l'administration électronique* », Thèse de sociologie université de Marne-la-Vallée, sous la direction de Patrice Flichy, le 15 février 2007

DATAR, « *La ruralité dans la Manche. Expérimenter de nouvelles formes d'accès aux services publics en milieu rural* ». Avril 2005, 63 p
www.manche.equipement.gouv.fr/.../DATAR_accès_aux_services_publics.pdf

Direction des musées de France, « *Interactifs, une technique de l'intention* », Paris, avril 1992, 57 p.

DUJARIER Anne-Marie, « *Le travail du consommateur : De McDo à eBay : comment nous coproduisons ce que nous achetons* », Paris, Editions La Découverte, coll Cahiers libres, 2008, 246 p.

FING, « *Nouvelles approches de la confiance numérique. Conclusions de l'expédition* » Février 2011, 57 p
<http://www.reseaufing.org/pg/blog/rfrancou/thead/53608/le-rapport-final-de-lexpdition-se-concentrer-sur-la-production-de-la-confiance>

GOFFMAN Erving, « *La mise en scène de la vie quotidienne*, (Tome 1), *La présentation de soi* », (traduit de l'anglais par Alain ACCARDO), Paris, Editions de Minuit, 1973, 255 p.

GRANJON Fabien, « *Le « non-usage » de l'Internet : reconnaissance, mépris et idéologie* » In *Questions de communication*, N° 18, 2010, pp. 37-60.



GUILLAUD Hervé, « *Ce qui dans les bornes ne marche pas* », (2007)
<http://www.internetactu.net/2007/10/11/ce-qui-dans-les-bornes-ne-marche-pas/>

KELLNER Catherine, MASSOU Luc, MORELLI Pierre, « Des usages limités des TIC chez les professionnels de l'éducation et du conseil dans le social » In *Questions de communication*, N° 18, 2010, pp. 89-111.

KELLNER Catherine, MASSOU Luc, MORELLI Pierre, « (Re)penser le non-usage des TIC » In *Questions de communication*, N° 18, 2010, pp. 7-20.

LE MAREC Joëlle, « *Dialogue ou labyrinthe ? La consultation des catalogues informatisés par les usagers* », Paris, Editions BPI, 1989, 91 p.

LEMOINE Pierre, « *Du Visioguichet au visio relais de service public* », OTEN, 2003 (Màj 2008), 9 p.
<http://www.oten.fr/?article687>

LE SQUIN Sandrine, TREMENBERT Jocelyne, « *Lieux d'accès public à Internet : l'exemple de méthodologie de recensement et d'enquête en Bretagne* », OPSIS, Septembre 2010, 11 p
www.M@rsouin.org/IMG/pdf/article_methodologie.pdf

MARQUIÉ Jean-Claude et al, « Do older adults underestimate their actual computer knowledge ? », In *Behaviour and Information Technology*, vol. 21, n° 4, 2002, p. 273-280

NAEL Michel (sous la dir de), « *Conception ergonomique d'une borne interactive* », CCETT, Cesson-Sevigné, octobre 1990, 68 p.

POULAIN Martine, « *Constances et variances, les publics de la Bibliothèque Publique d'Information* », Paris, Editions BPI, 1990, 77 p.

QUÉRÉ Louis, « La structure cognitive et normative de la confiance », In *Réseaux*, n° 108, 2001, pp.125-152.

ROGERS Everett, « *Diffusion of innovations* », Glencoe, Pree Press, 1983, 453 p.

TAHON Marie-Blanche, "S'approprier un micro", in Serge PROULX (dir), *Vivre avec l'ordinateur* :

les usagers de la micro-informatique, Montréal, G Vermette, 1988, Chapitre 8, p.135-148.

THERY Gérard, « *Les autoroutes de l'information* », Paris, La Documentation française, 1994, 127 p.

THIERRY Daniel, « *Les automates interactifs en lieux publics. Évolution des usages entre 1988 et 2008* ».

Rapport de la phase 1 du programme de recherche piloté par l'ONTICM de l'IUT de Lannion. Programme M@RSOUIN conjoint entre le CRAPE/UMR 6015/IEP Rennes/Université Rennes1 et le CRPCC/Université Rennes 2, Juillet 2008, 83 p.

TSATSOU Panayiota, « Pourquoi certains n'adoptent-ils pas Internet ? L'influence de la vie quotidienne et de la culture de résistance en Grèce » In *Questions de communication*, N° 18, 2010, pp. 63-89.

VIDAL Geneviève, « *Contribution à l'étude de l'interactivité. Les usages du multimédia de musée* », Pessac, Presses Universitaires de Bordeaux, col. Labyrinthes, 2006, 168 p.

VON PAPE Thilo, MARTIN Corinne, « Non-usages du téléphone portable : au-delà d'une opposition binaire usagers/non-usagers », In *Questions de communication*, N° 18, 2010, pp. 113-143.

WATZLAWICK Paul et al, « *Une logique de la communication* », Paris, Seuil, 1972, 280p.

WYATT Sally, THOMAS Graham et TERRANOVA Tiziana, « They came, they surfed they went back to the beach : conceptualising use and non-use of the Internet » pp. 23-40, in Woolgard S ed, *Virtual society ? Technology, cyberbole, reality*, Oxford, Oxford University Press, 2002.

WYATT Sally, « Les non-usagers de l'internet. Axes de recherche passés et futurs » In *Questions de communication*, N° 18, 2010, pp. 21-36.

ANNEXES



ANNEXE N° 1 : Dépliant de "Manche numérique"

visio-relais
de service public

si proches de **VOUS !**

visio-relais
de service public
si proches de **VOUS !**

URSSAF

CAF

MSA

CPAM

Cette initiative est portée par le syndicat mixte Manche Numérique. Il assure le suivi du projet afin de proposer des services de proximité pertinents à disposition de tous les manchois. Retrouvez la carte des visio-relais mise à jour sur www.manchenumerique.fr et trouvez le site le plus proche de chez vous.

Pour toutes questions relatives au visio-relais, contactez Manche Numérique :

- Tel : 02 33 77 83 60
- Courriel : contact@manchenumerique.fr

ou renseignez-vous auprès des accompagnateurs dans chacun des visio-relais.

une initiative de
Manche Numérique

MANCHE numérique

Logo of the French Republic

Logos of partner organizations: CAF, MSA, CPAM, URSSAF, and the French Republic.

ANNEXE N° 2 : Programme de Portes ouvertes de "Manche numérique"

Manche Numérique

1 / 2

Portes ouvertes "visio-relais de service public"



Ayez le réflexe visio-relais et découvrez les services proposés

0 Visio-relais, si proches de vous !

Le dispositif « visio-relais de service public » s'inscrit dans une démarche d'aménagement numérique du territoire pour contribuer à l'amélioration et au maintien des services publics dans le département de la Manche. Ce dispositif constitue un moyen d'offrir des services de proximité et de qualité à tous les manchois, où qu'ils se trouvent.

Une démarche à réaliser auprès de la **CPAM**, la **CAF**, la **MSA** ou l'**Urssaf** : actualiser un dossier, signaler un changement de situation, s'informer sur ses remboursements, ses droits, recevoir des attestations, adresser ou recevoir en temps réel des formulaires, obtenir le chèque emploi service CESU... n'hésitez pas !

Vous pourrez également bientôt retrouver certains services du Tribunal de Grande Instance via le Conseil Départemental d'Accès aux Droits (CDAD) et le Guichet Unique de Greffe.

Rendez-vous au visio-relais le plus proche de chez vous (consultez la [carte interactive \(http://www.manchenumerique.fr/La-carte-interactive\)](http://www.manchenumerique.fr/La-carte-interactive)).

Un accompagnateur ou une accompagnatrice vous guidera dans vos premières démarches.

Des portes ouvertes organisées sur les différents sites

Des portes ouvertes sont organisées dans chacun des sites accueillant un visio-relais de service public afin de faire découvrir aux acteurs locaux et aux usagers potentiels tous les services offerts par le dispositif.

Dates des portes-ouvertes :

- > 11 décembre 2009 : Communauté de communes – Maison du Pays de Saint James
- > 15 décembre 2009 : Communauté de communes de Gavray
- > 25 janvier 2010 : Centre d'animation et de Services de Sourdeval
- > 4 février 2010 : Communauté de Communes de la Côte des Isles
- > 22 mars 2010 : Point Public de Barenton
- > 30 mars 2010 : Maison du Pays de Lessay
- > 20 avril 2010 : Maison des services publics sociaux de St Hilaire du Harcouët
- > 29 avril 2010 : CIAS de Beaumont Hague
- > 21 mai 2010 : Maison de l'action sociale et de l'emploi de Carentan
- > 25 juin 2010 : Communauté de communes du Val de Saire
- > 26 octobre 2010 : Communauté de communes de Douve et Divette
- > 29 novembre 2010 : Communauté de communes du Bocage Valognais

Un réseau qui s'étoffe

De nouveaux visio-relais de service public vont bientôt ouvrir leurs portes :

- > Mairie du Teilleul
- > Pôle relais emploi de Villedieu-les-Poêles
- > Communauté de communes de Saint Pierre Eglise
- > Maison des services de Les Pieux

Les dates d'ouverture de ces sites vous seront rapidement communiquées.

ANNEXE N°3 :

Orange communique sur le PVP

Quand les services publics viennent au contact des usagers

La France doit se placer au premier rang européen en matière d'aménagement numérique du territoire, c'est toute la question essentielle de l'accès au haut débit dans nos territoires. Le déploiement du très haut débit ne pourra qu'améliorer encore les choses à l'avenir. Je sais que récemment, le Lot a inauguré le premier point visio-public, grâce à une initiative du Conseil général, de l'ANPE et de France Télécom. C'est ce que l'on appelle le guichet virtuel avec les meilleurs spécialistes."

extrait de discours de Nicolas Sarkozy, le 8 avril 2008 à Cahors, sur la réforme de l'Administration Territoriale de l'Etat

Le Point visio-public est un guichet audio-visuel qui permet aux utilisateurs d'effectuer leurs démarches administratives à distance.

Lorsque l'usager 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.

qu'est-ce que c'est ?

Très simple d'utilisation, le Point Visio-Public est un guichet administratif virtuel installé dans un lieu public bénéficiant d'un accès Internet haut débit (ADSL). Ce service se matérialise par une borne de mise en relation audiovisuelle dotée d'un écran, d'un scanner, d'une caméra et d'une imprimante. Le citoyen voit le conseiller du service public partenaire comme s'il était face à lui et peut effectuer ses démarches administratives à distance, consulter des informations directement à l'écran, envoyer et recevoir des documents. Via cet échange en temps réel, les démarches administratives sont simplifiées et

des déplacements évités. Faciliter l'accessibilité des centres administratifs aux citoyens, c'est donner du sens au service public de proximité en milieu rural ou « rurbain ».

pour quels usages ?

Le Point Visio Public est une solution innovante de visiophonie qui rapproche les services publics des citoyens et 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.

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

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.

comment ça marche ?

Le Point Visio Public, outil d'intermédiation, utilise le logiciel de visiophonie « e-conf » dont la qualité d'image et de son numérique produit une parfaite impression de présence. Les bornes sont reliées interconnectées les unes avec les autres grâce à une connexion Internet dimensionnée en fonction de l'usage attendu. Chaque borne comprend le matériel nécessaire au fonctionnement des services : imprimantes, scanner et caméras.

Source :

http://www.orange.com/fr_FR/collectivites/services_proximite/point-visio/



ANNEXE N° 4 : la CARSAT d'Auvergne communique sur les PVP

Rencontrer un conseiller

Deux modes contact sont proposés :

- > la rencontre avec un conseiller dans une agence ou un point d'accueil retraite,
- > le point visio-public, encore appelé point visio-accueil, solution de visioconférence qui permet d'éviter les déplacements aux assurés résidant en zone rurale.

Habitants de zones rurales : les points visio-public, des guichets entre le virtuel et le réel

Deux modes contact sont proposés :

- > la rencontre avec un conseiller dans une agence ou un point d'accueil retraite,
- > le point visio-public, encore appelé point visio-accueil, solution de visioconférence qui permet d'éviter les déplacements aux assurés résidant en zone rurale.



Habitants de zones rurales : les points visio-public, des guichets entre le virtuel et le réel

Il s'agit de permettre aux assurés résidant dans les zones rurales éloignées équipées d'échanger avec un conseiller retraite et d'obtenir ainsi un véritable service de proximité. Le système comprend une borne « utilisateur » et une borne « expert » à l'Assurance Retraite Auvergne. Ces équipements intègrent un grand écran, des fonctions d'impression et de scanner permettant d'échanger des documents en temps réel. Ce dispositif de visiophonie intégré permet d'établir un contact direct et très réaliste avec le conseiller retraite de l'Assurance Retraite Auvergne.

Son utilisation ne nécessite aucune connaissance informatique particulière : l'ensemble du système est directement piloté par le conseiller.

Vous pouvez voir le conseiller et lui parler en temps réel et vice-versa. Les interlocuteurs apparaissent grandeur nature, la conversation s'engage et les documents s'échangent...

La Communication en ligne de la CARSAT :

Source : <http://www.carsat-auvergne.fr/rencontrer.un.conseiller.html>



ANNEXE N° 5 : La Montagne présente le PVP de Sériers (15)

20 - FLOU (22 AVRIL 2010) LA MONTAGNE

Saint-Flour → Vie locale

SÉRIERS ■ Inauguration d'un point visio-public, dédié aux services, dans la salle du Conseil municipal

Une borne pour maintenir des liens

Les habitants de la commune de Sériers et des environs peuvent avoir accès à certains services publics grâce à une borne visio-public, installée à la mairie.

Jocelyne Béreau

« On s'installe face à l'écran tactile et on appuie directement dessus avec un doigt pour sélectionner l'option. On suit, les instructions, on obtient le service voulu. Il n'y a pas de claviers, ni de souris », explique Bernadette Vignot, secrétaire de mairie, à Sériers.

Et la connexion d'éprouve presque instantanément avec un village qui apparaît à l'écran. La distance n'est aucun problème, entre intervenants, peut commencer un instant, sans temps d'attente.

Un ce lundi matin, plus et une partie des habitants du village assistent à l'inauguration et à une démonstration du nouveau point visio-public, sous la forme d'une borne interactive, installée dans un coin de la salle du conseil municipal.

« Dans l'avenir, l'interactivité et d'un service, le public interactif permet également d'envoyer des documents et d'être notifié. Il est possible d'utiliser le combiné téléphonique branché sur le site, en complément, et l'on se sent plus à l'aise pour parler », explique Berna-



CONVENTION. Un espace aux différents services en ligne, sans attendre, sans attendre, un espace entièrement sur l'écran

Financement et coût de la borne

Chaque borne visio-public coûte 14.987 euros. Neuf bornes ont été installées dans le canton sur les 63 appareils en place en Auvergne.

Son financement est assuré à 50 % par la Région, 30 % par l'État départemental, 25 % par l'État et 15 % par le conseil général. La Communauté de communes du Pays de Saint-Flour prend en charge les frais de maintenance qui s'élevaient à 857 euros HT par an, l'abonnement à la connexion ADSL et l'assurance de la borne et les frais de formation d'un montant de 1.000 euros HT.

dette en décrochant l'appareil.

Confidentialité

Accessible aux personnes handicapées par la mobilité réduite et simple d'utilisation, le point visio-public est ouvert à toute personne résidant sur la commune ou aux alentours. Cette borne permet de « communiquer, en toute confidentialité », avec les services de la Banque de

France, de Conservation nationale des arts et métiers, de l'ERDF (ERDF) notamment électromé et de la Mutualité sociale agricole (MSA) d'Auvergne.

« Le site lui pour accueillir les personnes et leur expliquer le fonctionnement du service, mais surtout, la clé la seule », assure la secrétaire de mairie.

Initiée par le Conseil régional d'Auvergne, cette démarche est le fruit d'un

partenariat entre les services publics, l'Union départementale, l'État, le Conseil général et la Communauté de communes.

Pierre Fardet, président du Pays de Saint-Flour, rappelle que l'objectif est de « créer de véritables permanences des services publics en milieu rural ». Le lieu choisi est symbolique car « Sériers est la plus petite commune ». Il s'agit également de « développer les liens avec la population, en favorisant à utiliser ce type de services amenés à évoluer », tout en préservant l'emploi afin que « les machines ne remplacent pas les hommes ». ■

■ Max Fardet, président, explique à l'inauguration, lors de la mise en service de la borne visio-public, devant les élus du conseil municipal de Sériers.

Permanences

Banque de France, lundi de 9 heures à 12 heures, Conservation nationale des arts et métiers (CNAM) d'Auvergne, lundi de 9 heures à 11 h 30, ERDF ERDF mardi de 10 heures à 12 heures sur rendez-vous, MSA Auvergne, jeudi de 9 heures à 11 h 30. Renseignements auprès de la mairie de Sériers, La Bourne, 45 100 50 100 Téléphone et télécopie de 04 77 73 01 42.



ANNEXE N° 6 :

Paroles d'usagers... Sur le site du Conseil Régional d'Auvergne

Source :

<http://www.auvergne.org/developpement-numerique/60-nouveaux-points-da-access-aux-services-publics-.html>

La fréquentation des bornes est en croissance ininterrompue depuis le début du déploiement, comme en témoignent les usagers.

Denise, 55 ans, de la Haute-Loire, était très réticente au départ. « *Je ne voulais pas m'en servir car je croyais qu'il s'agissait d'une borne informatique, et les ordinateurs et moi, ça fait deux ! Je préfère le contact direct.* » Lorsqu'un ami lui a conseillé d'essayer, elle s'est laissée convaincre. « *Le système a été bien pensé : c'est comme si on était au guichet. On a l'agent en face de soi, sur l'écran, on lui parle et on peut même envoyer et recevoir des documents en direct depuis la borne.* »

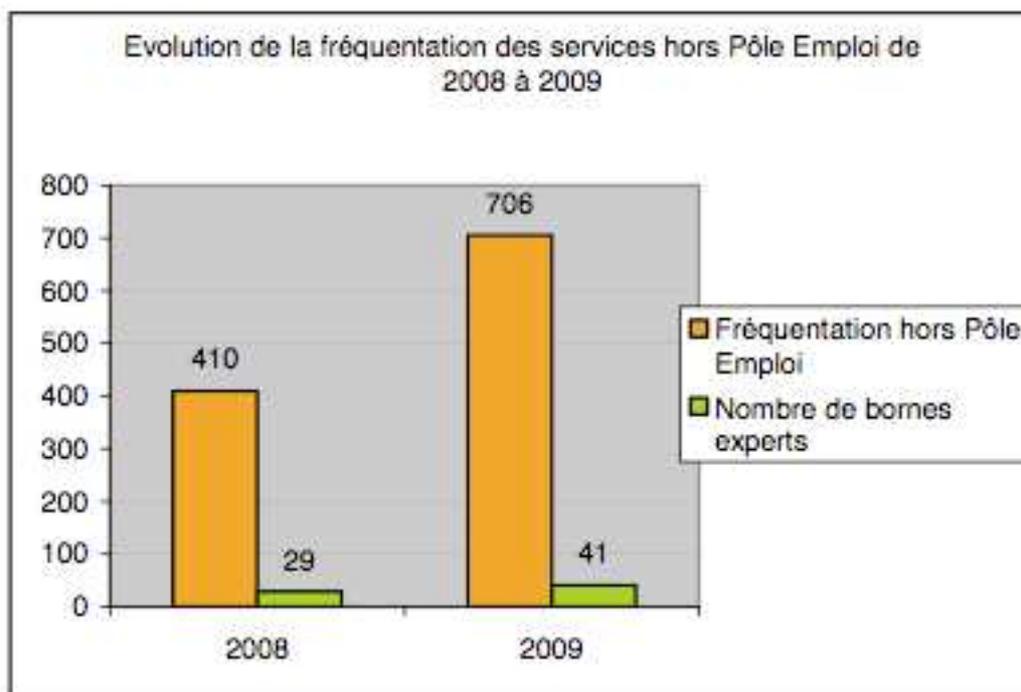
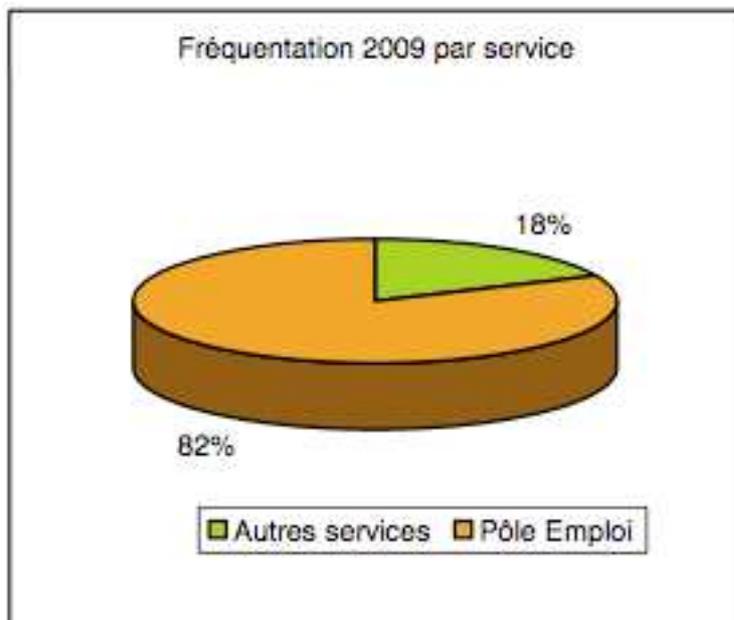
Emilie, du Cantal, livre un témoignage similaire : « *J'ai trente-quatre ans et je n'ai jamais été férue de technologie. La première fois qu'on m'a proposé d'utiliser un Point visio-public, j'étais un peu inquiète, mais l'agent d'accueil de la Communauté de communes m'a guidée et en cinq minutes, je savais m'en servir ! Depuis, j'y reviens régulièrement pour mes démarches.* »

Pour Adeline, 44 ans, habitante de l'Allier, le casse-tête des déplacements est de l'histoire ancienne. « *Pour moi, c'est avant tout un gain de temps considérable : étant à la recherche d'un emploi, je devais multiplier les trajets pour me rendre à l'ANPE. Désormais, je prends beaucoup moins souvent ma voiture. De plus, mon PVP me permet d'accéder à la plupart des services dont j'ai besoin : allocations familiales, assurance maladie... Je peux même venir avec mon fils pour m'entretenir avec un conseiller d'orientation du CIO.* »

Pierre, qui habite le nord du Puy-de-Dôme, s'est vite habitué à cette nouvelle façon de dialoguer : « *Avant, ma fille devait m'accompagner en voiture. Aujourd'hui, je vais m'informer sur ma retraite à pied et quand j'arrive, il n'y a pas de file d'attente. Le Point visio-public est installé dans une salle isolée, c'est indispensable pour la confidentialité de mon rendez-vous.* »



ANNEXE N° 7 : La place de Pôle Emploi dans le dispositif



Source : bilan du dispositif des PVP (2010), p.2

Responsable de la publication :
Godefroy Dang Nguyen,
Directeur scientifique de M@rsouin.

contact@marsouin.org

Gis M@rsouin – Télécom Bretagne-Technopole Brest Iroise,
CS 83818 – 29238 Brest cedex - 02 29 00 10 97

