



## visio-relais de service public



si proches de **VOUS !**

 <p><i>Liberté • Égalité • Fraternité</i> <b>RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</b></p>
<p><i>Opération soutenue par l'État</i></p> <p><b>FONDS NATIONAL D'AMÉNAGEMENT ET DE DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE</b></p>

## Dossier de presse Visio-relais de service public



## Sommaire

<b>Historique</b> .....	<b>3</b>
<b>Une véritable logique partenariale</b> .....	<b>3</b>
<b>Un projet, une identité</b> .....	<b>4</b>
<b>Localisation des différents visio-relais</b> .....	<b>4</b>
<b>Le visio-relais de Villedieu les Poêles</b> .....	<b>4</b>
<b>Quels services ?</b> .....	<b>6</b>
Communication en direct.....	6
Consultation de sites .....	6
<b>Avantages</b> .....	<b>7</b>
Pour l'utilisateur.....	7
Pour la collectivité.....	7
<b>Le Visio-relais, c'est simple : descriptif de la démarche</b> .....	<b>8</b>

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 et ont bénéficié du soutien de l'État** à travers le Fonds National d'Aménagement et de Développement du Territoire (FNADT). Ce dispositif constitue un moyen d'offrir des services de proximité et de qualité à tous les manchois, quel que soit l'endroit où ils se trouvent.



La distance avec les points d'accueil des différents organismes n'est alors plus un obstacle pour effectuer ses démarches administratives.

## Historique

L'amorce du projet date de 1998 sous le co-pilotage du Conseil général et de la Préfecture de la Manche. Le Département a été le 1er territoire à tester un dispositif de Visio-accueil.

Il a connu une première phase d'expérimentation de 1998 à 2007.

Entre 1999 et 2002, cinq visioguichets ont été implantés dans le Département : Lessay (mars 1999), Beaumont-Hague (avril 2000), Barenton (janvier 2001), Barneville-Carteret (octobre 2001) et Saint-Hilaire-Du-Harcouët (janvier 2003).

Ce projet a été transféré à Manche Numérique lors de sa création en 2004.

En 2007, après 8 années d'expérimentation, le projet a connu un nouveau souffle :

- les partenaires ont donné le feu vert à sa généralisation,
- les visioguichets ont été remplacés par des équipements « nouvelle génération », plus performants et ergonomiques,
- l'appellation visioguichet a été abandonnée au profit de VISIO-RELAIS DE SERVICE PUBLIC.

Début 2008, la première vague de déploiement est achevée ; les équipements des cinq sites pilotes ont été renouvelés et six nouveaux espaces ont ouvert (Carentan, Condé-sur-Vire, Gavray, Saint-James, Sourdeval et Tessy-sur-Vire). Le réseau de visio-relais a été inauguré le 3 avril 2008 à Condé-sur-Vire, en présence des partenaires.

A ce jour, **20 visio-relais sont implantés dans la Manche.**

## Une véritable logique partenariale

### Les structures fournisseurs de services

Quatre partenaires sont actuellement présents sur le dispositif et fournissent leurs services :

- la Caisse d'Allocations Familiales (CAF)
- la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM)
- la Mutualité Sociale Agricole (MSA)
- l'Union de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales (Urssaf).

Un cinquième partenaire, le Tribunal de Grande Instance proposera ses services en début d'année 2011 pour les visio-relais de la juridiction de Coutances (centre et sud Manche).

Une véritable démarche de consolidation de l'offre de services est conduite.

### Rôle de la collectivité d'accueil

Elle met en place un site adapté et s'engage, notamment à respecter les critères d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.

La collectivité d'accueil met à disposition un **accompagnateur**. Ce dernier, présent et disponible, accompagne l'utilisateur et participe à la démarche de diffusion et d'appropriation de ces télé-services.

### Rôle de Manche Numérique

Manche Numérique fournit à la collectivité d'accueil un visio-relais de dernière génération. De plus, le Syndicat Mixte assure une animation régulière du dispositif, une assistance à la mise en œuvre et un suivi du projet.

## Un projet, une identité

L'ensemble des partenaires ont contribué à la mise à la place d'une nouvelle identité pour les Visio-relais de service public. Un nouveau logo permet ainsi au projet d'être identifié par tous et d'instituer un vrai réflexe "Visio-relais".

Ce logo met notamment en avant l'étroite relation entre l'utilisateur et le service public, ainsi que l'accessibilité du dispositif.



## Localisation des différents visio-relais

**20 visio-relais** sont actuellement déployés sur l'ensemble du territoire : à Barenton, Barneville-Carteret, Beaumont-Hague, Brécey, Carentan, Condé-sur-Vire, Gavray, Lessay, Saint-Hilaire-du-Harcouet, Saint James, Sourdeval, Tessy-sur-Vire, Marigny, Quettehou, Percy, Valognes, Martinvast, Le Teilleul et St Pierre Eglise, Villedieu-les-Poêles.

Trois nouveaux sites sont en projet : Les Pieux, Périers et Saint-Jean-de-Daye.

Mairies ou communautés de communes constituent les principaux points d'accueil.

Pour connaître le visio-relais le plus proche de chez vous :

[www.manchenumerique.fr](http://www.manchenumerique.fr)

[www.caf.fr](http://www.caf.fr)

[www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)

[www.msa14-50.fr](http://www.msa14-50.fr)

[www.urssaf.fr](http://www.urssaf.fr)

## Un nouveau visio-relais à Villedieu-les-Poêles

Le déploiement de nouveaux visio-relais sur l'ensemble du département de la Manche s'inscrit dans une démarche d'aménagement numérique du territoire. De nouveaux sites ouvriront leurs portes afin de couvrir l'ensemble du département de manière cohérente. A terme, il en existera 25 répartis sur l'ensemble du territoire.

Ainsi, la **communauté de communes du canton de Villedieu-les-Poêles** a facilité l'accueil de ce nouveau visio-relais dans leur locaux en mettant à disposition un agent qui accompagnera les citoyens dans leurs premières démarches.

### Adresse

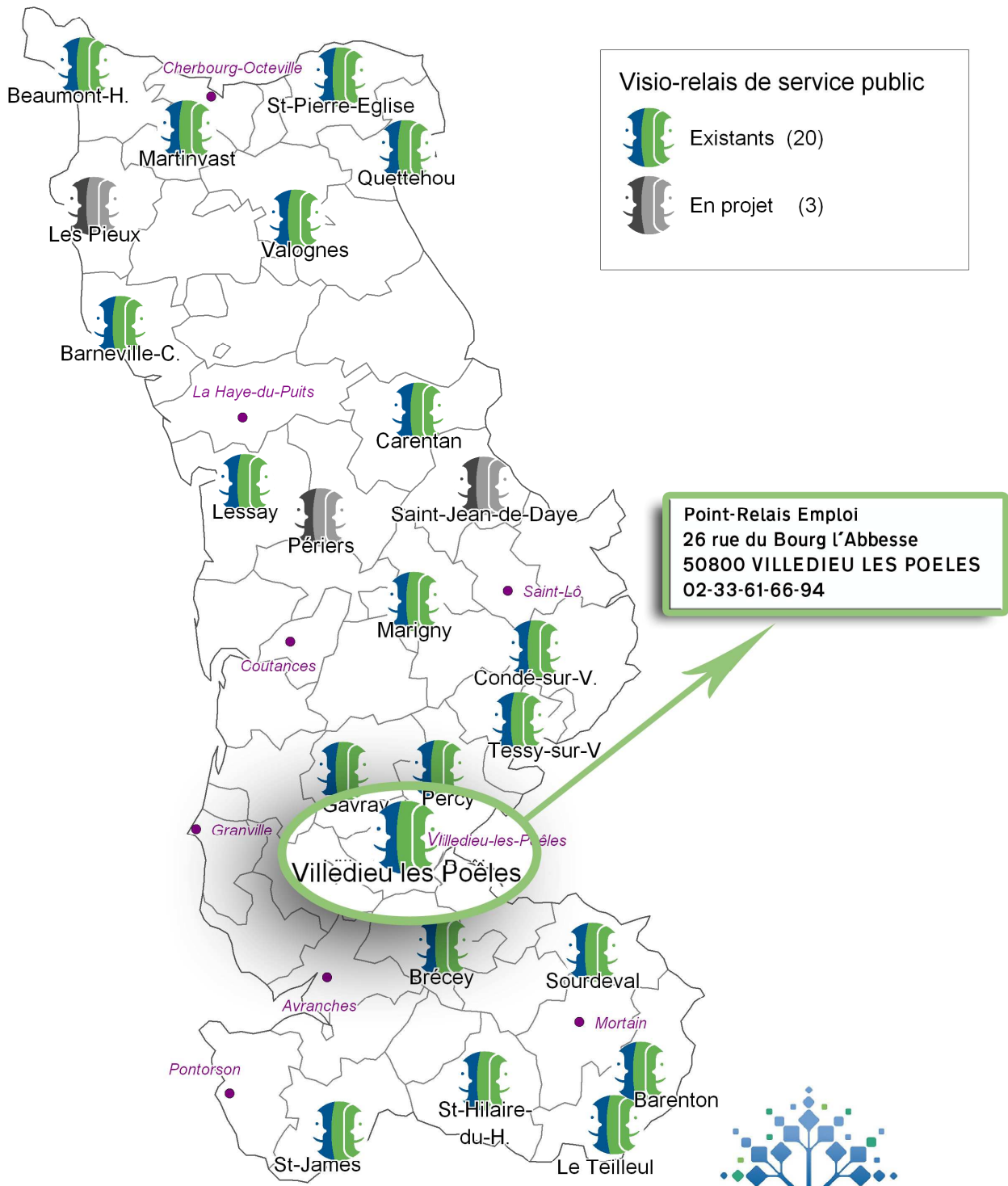
Point-Relais Emploi  
26 rue du Bourg l'Abbesse  
50800 VILLEDIEU LES POELES

**Téléphone** : 02-33-61-66-94

**Mail** : [communaute.communes.villedieu@wanadoo.fr](mailto:communaute.communes.villedieu@wanadoo.fr)

Madame Fabienne LEPICIER assure l'accompagnement sur le visio-relais.

# Visio-relais de service public dans la Manche



© Manche Numérique - Mars 2011



## Quels services ?

### 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.

La CAF propose de :

- actualiser votre dossier, donc vos droits,
- signaler tout changement de votre situation familiale, professionnelle, ou d'adresse,
- obtenir des informations sur les différentes prestations,
- demander un rendez-vous avec un technicien-conseil ou un travailleur social,
- adresser ou recevoir en temps réel : formulaires de demande de prestation, attestation de paiement.

La CPAM propose de :

- vous informer sur votre dossier d'Assurance Maladie, vos remboursements, vos droits,
- demander conseil sur les prestations, les aides, les démarches à effectuer,
- vous renseigner sur Vitale, la CMU, l'offre de soins dans la Manche, les campagnes de prévention santé,
- recevoir une attestation de droits, de paiement d'indemnités journalières,
- demander une carte européenne d'Assurance Maladie,
- demander la mise à jour de votre situation familiale, adresse.

La MSA propose de :

- demander des renseignements sur votre situation personnelle (Santé, Famille, Retraite, Cotisations, action sociale...),
- constituer des dossiers simples en direct (bulletin de mutation de terres, demande d'allocation logement...),
- transmettre vos documents en temps réel (relevé d'identité bancaire, attestation),
- vous informer sur la législation de la protection sociale.
- \* Sauf constitution de dossier retraite, CMU, RSA qui nécessitent un rendez-vous sur site.

L'Urssaf propose de :

- obtenir le chèque emploi service universel CESU pour les particuliers employeurs
- déclarer ou trouver une assistante maternelle agréée grâce à Pajemploi
- déclarer en toute simplicité un emploi dans le secteur associatif et demander le chèque emploi associatif CEA
- bénéficier du titre emploi service entreprise Tese
- obtenir et compléter avec un conseiller Urssaf le formulaire ACCRE (aide aux chômeurs créateurs ou repreneurs d'entreprise)...

### Consultation de sites

Par ailleurs, l'usager dispose d'un accès à un bouquet de sites internet pour :

- compléter ses recherches d'informations générales (manche.fr, Manche Numérique)
- effectuer une recherche d'emploi (Pôle emploi)...

# Avantages

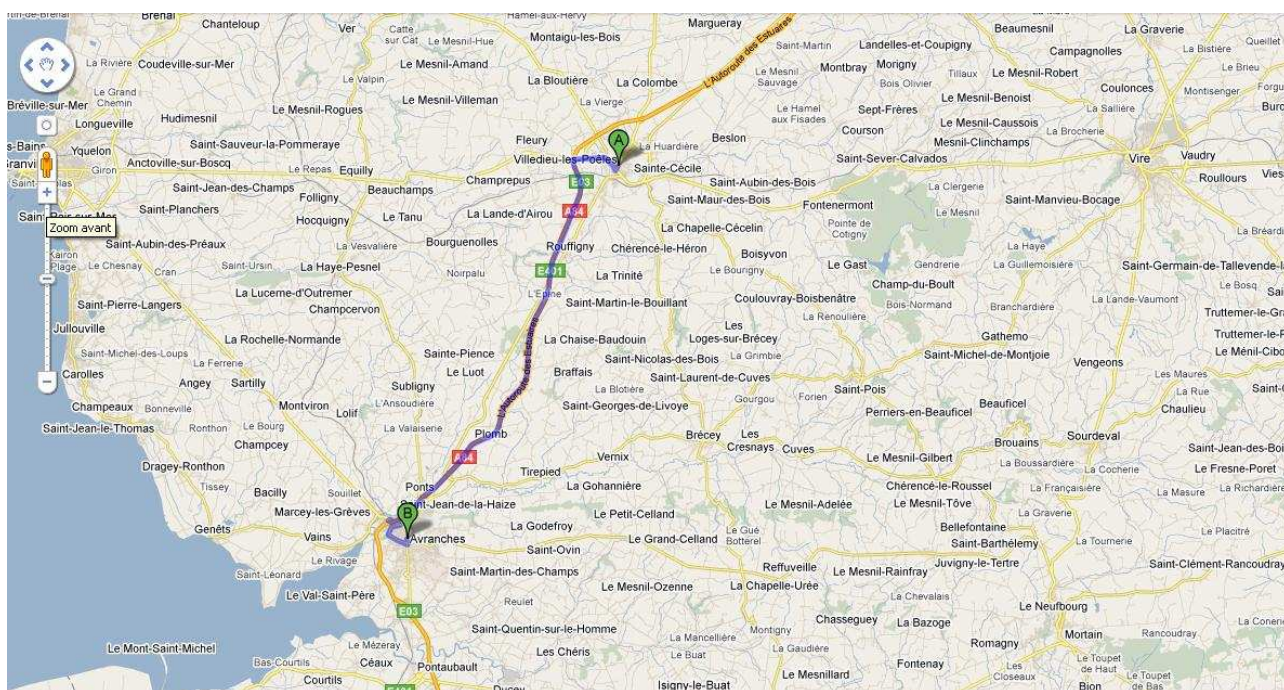
## Pour l'utilisateur

Il réalise ses opérations en toute **confidentialité**. Un accompagnateur peut l'assister dans son utilisation du visio-relais. Les téléconseillers proposent un service personnalisé afin de répondre à toutes les demandes (sauf cas particulier).

L'utilisateur a la possibilité de se rendre dans le point d'accueil le plus proche de son domicile dans la Manche, en libre accès ou sur rendez-vous.

Il peut ainsi réduire ses déplacements, par conséquent son empreinte écologique.

## Faire des économies et réduire son empreinte carbone



Afin d'effectuer ses démarches, il peut se rendre au visio-relais situé à Villedieu-les-Poêles. Les services seront exactement similaires à ceux proposés dans une antenne, l'utilisateur évitera ainsi une perte de temps dans un déplacement.

De plus, la plage de disponibilité des téléconseillers lui permet de réaliser toutes ses démarches rapidement.

## Pour la collectivité

L'accueil d'un visio-relais constitue un vecteur de dynamisme sur son territoire grâce à l'amélioration de la diffusion des services publics. Ce projet propose un service à forte valeur ajoutée en raison de son caractère innovant. Il permet à la collectivité d'intégrer une approche d'**e-administration** dans sa politique locale. Bien plus qu'un simple outil, le visio-relais constitue un service à part entière.

## Le Visio-relais, c'est simple : descriptif de la démarche

### Du côté de l'utilisateur

L'utilisateur se rend dans l'un des visio-relais de service public.



Un accompagnateur est présent sur chacun des sites pour assister l'utilisateur dans ses premières démarches.



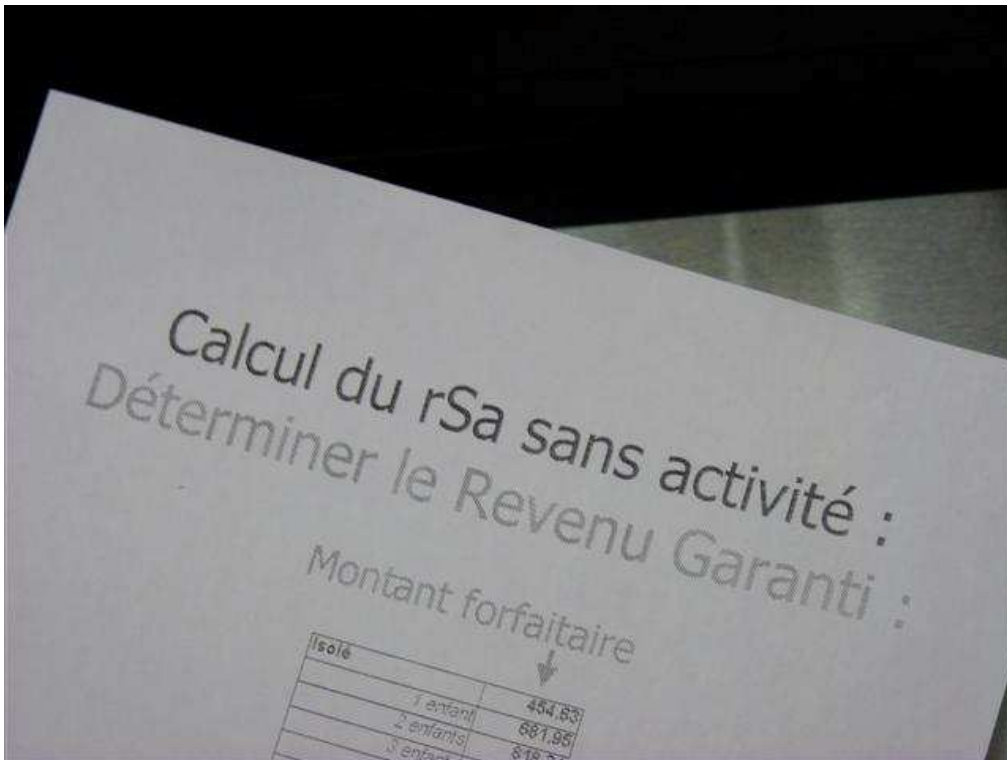
Choix du service avec lequel il souhaite rentrer en communication. L'écran tactile simplifie l'utilisation.



La connexion avec le téléconseiller est immédiate. Un écran de grande taille rend les échanges similaires à un entretien physique.



Le téléconseiller envoie un formulaire à remplir par l'utilisateur. La réception est immédiate.



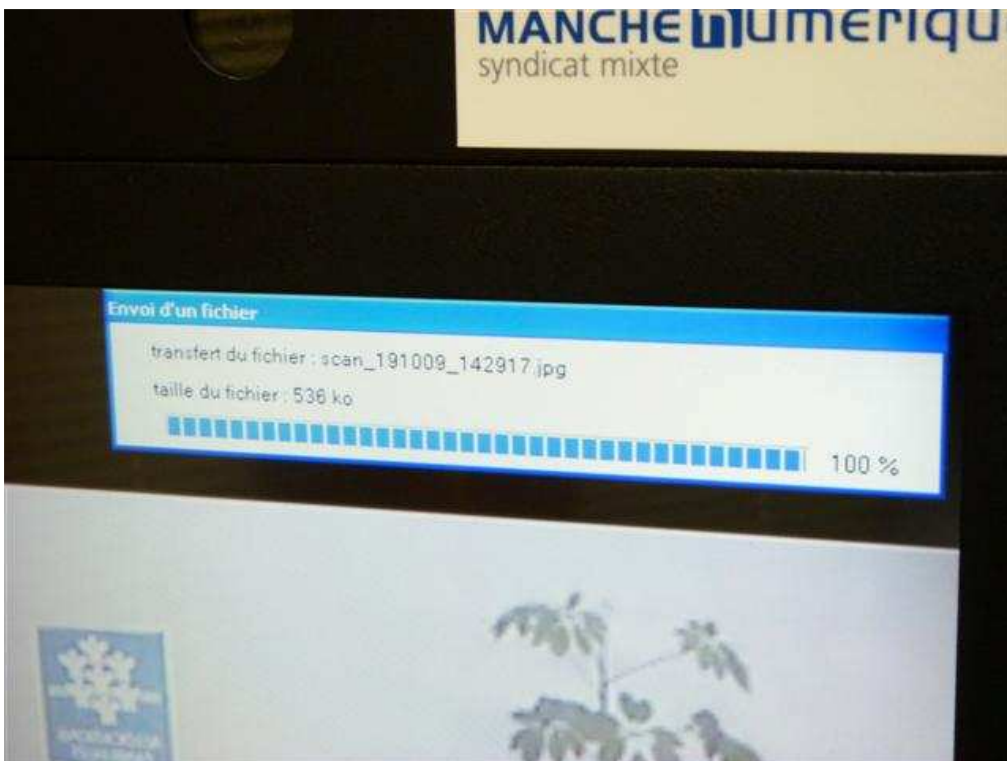
L'utilisateur remplit le document puis le renvoie immédiatement à son correspondant.



L'échange se poursuit : l'utilisateur peut demander conseil à son interlocuteur.



L'utilisateur renvoie le document dûment rempli au téléconseiller grâce à un scanner passe-documents.



L'envoi est instantané. Pas besoin d'attendre!



Certaines informations peuvent être confidentielles. Il est possible d'échanger par le combiné en toute discrétion.



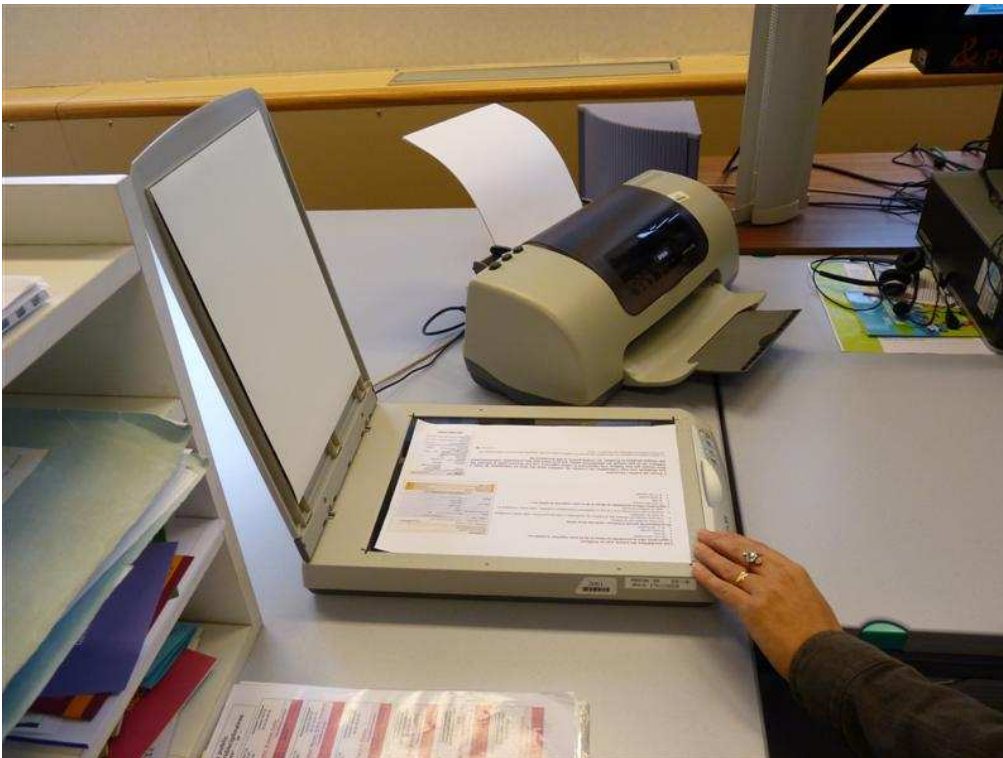
Enfin, l'utilisateur peut consulter un panel de sites internet afin de compléter sa recherche d'informations.

## Du côté du téléconseiller



Le téléconseiller en communication avec l'utilisateur : il dispose d'un "terminal expert" pour réaliser toutes les opérations et pour visualiser son correspondant.





A l'aide d'un scanner passe-documents, le téléconseiller envoie sans attendre les formulaires à remplir par l'utilisateur.



La réception est immédiate du côté de l'utilisateur.



Pour faire revenir le document rempli par l'utilisateur, le téléconseiller s'occupe de tout. De l'autre côté, l'utilisateur a simplement à placer ce document dans le scanner à sa disposition.



La transmission se fait instantanément. La communication et l'échange de documents se sont déroulés de la même manière qu'un rendez-vous physique.