

Point Com d 'Hondschoote
Agence Locale de services publics
1, rue Cassel
59120 Hondschoote

DESCRIPTIF DU DISPOSITIF

Conseil Général -Département du Nord

Avril 2006

- I. Présentation du dispositif
 - A. Principe
 - B. Fonctionnement
 - C. Logiques poursuivies
- II. Bilan
 - A. Bilan qualitatif
 - B. Bilan quantitatif
- III. Perspectives

I. Présentation du dispositif

A/ Principe :

Le Point Com d 'Hondschoote est une expérimentation pilote qui a permis une meilleure accessibilité des populations rurales aux services des administrations et organismes publics, par l 'utilisation des Technologies de l 'Information et de la Communication. Il a été inauguré le 04 octobre 1999.

L 'objectif est d 'offrir aux habitants du canton la possibilité de contacter, depuis le chef lieu, différents services publics pour effectuer des démarches administratives à distance.

Cette expérimentation entre dans le cadre d 'un programme européen transfrontalier mené conjointement avec le Kent County Council (pointe sud de l'Angleterre).

Handpoint
choote w

C/ Logiques poursuivies :

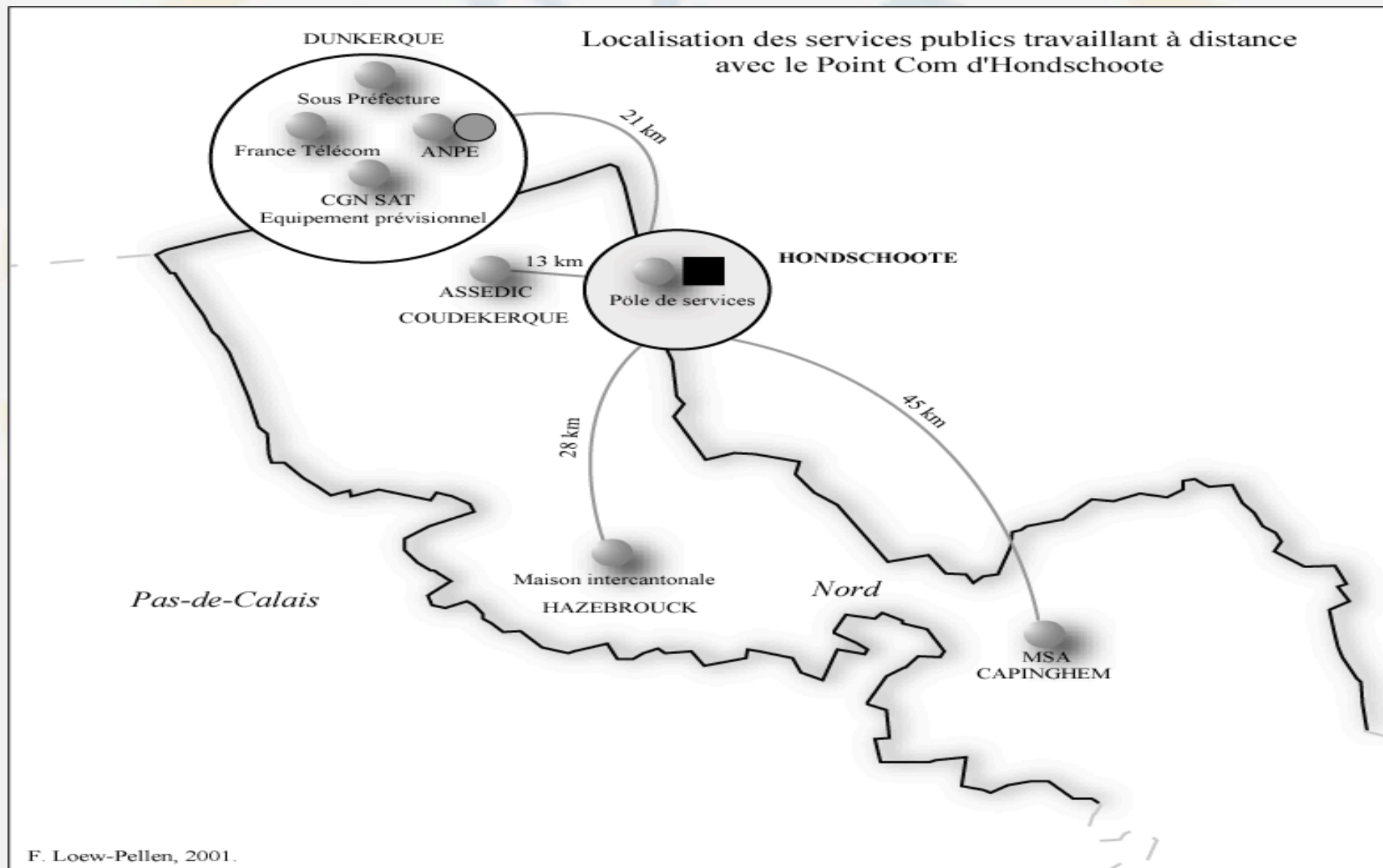
- **Logique d'aménagement du territoire :** par la dynamisation des centres ruraux grâce au renforcement de la présence de services publics.
- **Logique de diffusion des TIC :** sensibilisation des habitants et des services publics à leur usage.
- **Logique de création d'emploi :** expérimentation de la fonction d'agent d'accueil et de médiation alliant le sens du service public et des compétences de base en TIC.
- **Logique de coopération transfrontalière :** Le Département du Nord et le comté du Kent partagent les résultats de leurs initiatives expérimentales en matière de services publics et de TIC.

II. Bilan

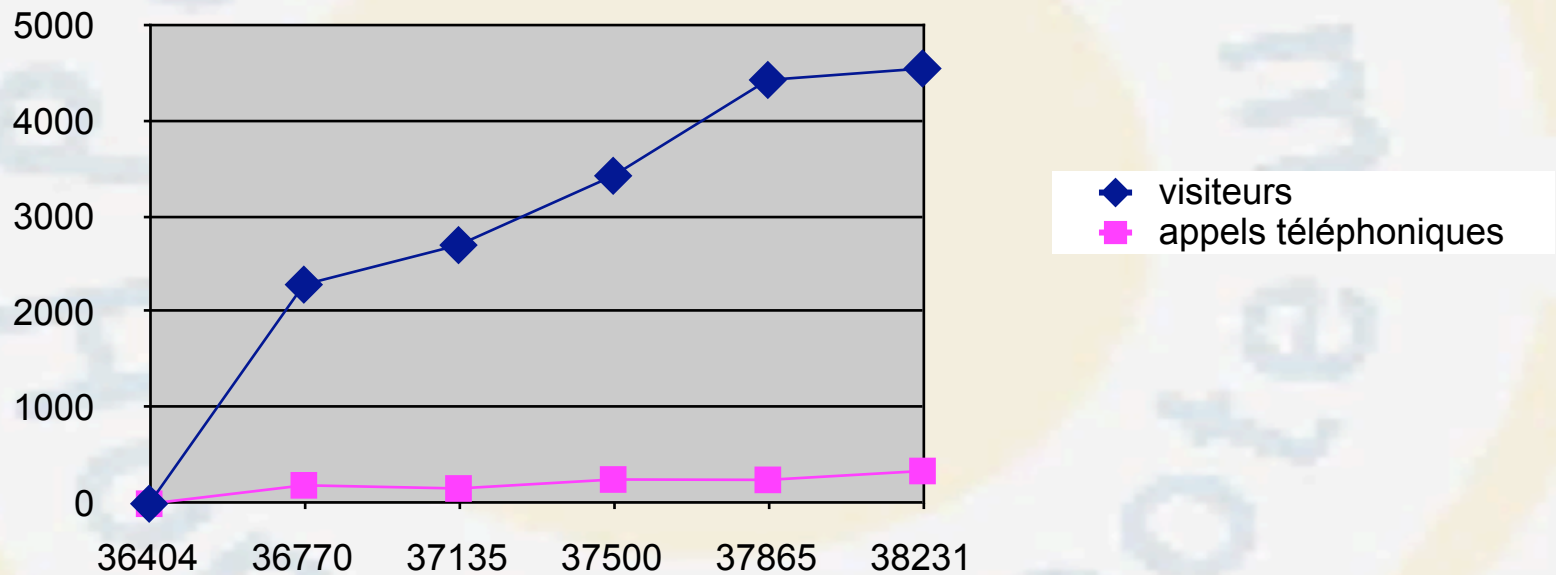
A / Bilan qualitatif :

- L'amélioration de la qualité du service rendu à l'utilisateur est l'élément clé de l'appréciation. En terme d'économies de coûts de déplacement le Point Com apporte une réelle valeur ajoutée.
- Ce dispositif permet effectivement de rendre à distance un service de proximité qualifié aux usagers des zones rurales. Rappelons que la plupart des guichets administratifs sont à Dunkerque : vingt et un kilomètres à vol d'oiseau, c'est une journée entière mobilisée lorsque l'on est tributaire de la navette (trois bus quotidiens).
- La fréquentation du Point Com, en évolution croissante,

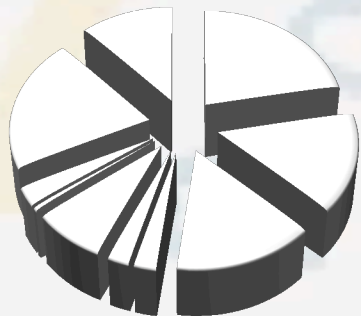
Le Point Com d'Hondschoote : un dispositif qui concourt au désenclavement du territoire.



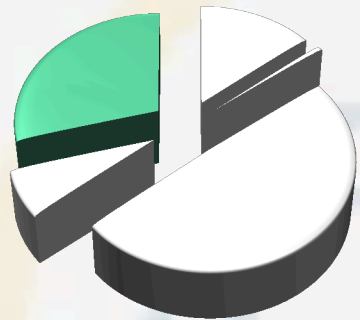
B/ Bilan quantitatif :



Depuis son ouverture en octobre 1999, la fréquentation du Point Com a doublé. Le seuil de 20 000 visiteurs a été atteint en 2005. La moyenne de fréquentation (appels et visites) est de 4200 pour un canton de 15 000 habitants.



ANPE
ASSEDICS
CAF
France TELECOM
MSA
CGN
SOUS PREFECTURE
CRAM
CPAM
DIVERS



- Internet
- Visionconférence
- Remise de Documents
- Téléphone
- autres (renseignements oraux, fa

Aujourd'hui la remise de documents représente 50 % des informations fournies par le Point Com. Cette donnée souligne l'importance de la fonction de médiation remplie par les agents du Point Com.

Pour les autres canaux, on remarque que la part de l'utilisation d'Internet augmente au fil des années.

Cette évolution s'explique par la mise en ligne progressive par les administrations de leurs informations au public. La tendance est que le canal Internet devra prendre le pas sur la remise de documents.

III. Perspectives

- Offrir aux usagers un accès libre à Internet grâce à des bornes interactives à l'utilisation simplifiée
- Mise en réseau avec les 7 autres communes du canton (une borne par mairie)
- Conjuguer la présence locale des services départementaux et le Point Com afin de permettre une économie de moyens et de ressources (ex : maisons départementales)
- Reproduire le modèle sur d'autres territoires où il y a une insuffisance de services publics et une situation économique locale dégradée.

- Contact :

Conseil Général -Département du Nord

Direction de la Planification et de l'Action Economique

03.20.63.56.21

Mlle Zaira Boudjefriou : chargée de mission TIC

zboudjefriou@cg59.fr