

Un réseau d'accès à certains services publics (Pôle Emploi, CAF, CPAM, MSA, et tout récemment CIDFF) en mode de guichets virtuels appelés « points visioservices » a été lancé en 2008 en Franche-Comté et mis en service en 2011 ; ce réseau a permis au moyen de bornes informatiques spécifiques d'apporter une solution de proximité pour certains points du territoire éloignés en s'appuyant sur la technologie numérique disponible à l'époque.

Il ne reste que 15 bornes en service actuellement, mais les opérateurs soulignent l'intérêt pour l'outil et souhaitent poursuivre l'expérience, ce qui incite le Conseil régional à étendre le réseau à la nouvelle grande région sur la foi d'un d'un bilan tantôt daté de 2014, tantôt de 2015, à moins qu'il ne s'agisse de deux bilans successifs, mais dont on a aucun élément d'appréciation autre que trois axes d'évolution préconisés :

- Conforter les moyens d'accueils en adossant les Points Visioservices au réseau de maisons de services au public ;
- Diversifier l'offre de services en intégrant notamment des structures de type associatif proposant des nouveaux services au public ;
- Faire évoluer la base technique afin de diminuer les coûts d'investissement et de fonctionnement induits par le matériel utilisé à ce jour

Sans rentrer dans le descriptif technique il faut retenir que :

- comme pour la première génération de matériels utilisés, la solution technique retenue s'apparente à une « **solution propriétaire** » par opposition à un équipement ouvert et accessible librement ;
- la complexité préfigurant d'emblée des problèmes techniques implique la mise en place d'une plateforme d'appel pour résoudre les difficultés d'utilisation ;
- les bénéficiaires sont clairement identifiés avec l'ouverture au milieu associatif ;
- les financements sont assez complexes et faiblement incitatifs pour de nouveaux opérateurs notamment associatifs ;
- les critères d'éligibilité sont nombreux et certains peut-être à reconsidérer.
- l'amplitude du projet porte sur un maximum de 41 bornes (dont les 17 de Franche-Comté) d'ici 2019.

Le CESER Bourgogne-Franche-Comté exprime des réserves fortes sur la mise en œuvre envisagée, sans remettre en cause la pertinence du réseau et sa philosophie.

Sur les aspects positifs, le CESER Bourgogne Franche-Comté relève que :

- Le principe des points visioservices sont en fait des points visio-conférence appelés de ses vœux, ce qui pourrait être une amorce du réseau demandé très récemment (cf. dossier 4-10 de novembre 2016 : fonds en faveur du développement des usages numériques).
- L'aménagement du territoire au profit des zones les plus éloignées des centres de décision ou de services est particulièrement fondé lorsqu'il s'appuie sur les technologies numériques largement répandues.
- L'incitation des services publics et collectivités à des prestations de proximité améliorée, est à encourager tout comme l'élargissement aux milieux associatifs en capacité d'enrichir l'offre de services.

Sur les réserves exprimées : le CESER Bourgogne Franche-Comté estime que :

- Le choix technologique d'une plateforme « *propriétaire* » (investissement plus élevé et fonctionnement plus coûteux) est contraire à la tendance d'équipements les plus « *ouverts* » possibles.
 - Ce choix donne l'impression - c'est une image - de vouloir remplacer des minitels de première génération par des minitels plus modernes mais qui resteront avec toutes les restrictions qu'on peut attribuer à un équipement dédié.
 - L'obsolescence rapide constatée avec des matériels n'ayant pourtant que 3 à 4 ans d'existence (cf. bilans de 2014 ou 2015) conduirait plutôt à un choix :
 - soit de location d'équipements pour pouvoir suivre des évolutions technologiques très rapides, si la solution « *propriétaire* » est incontournable...
 - soit d'acquisition de matériels courants moins chers que toute solution « *propriétaire* » offrant les fonctionnalités attendues d'un point de visio-conférence optimisé.
 - Qu'il est regrettable que le choix politique de cette mesure n'ait pas intégré l'opportunité de la mise en place d'un **véritable réseau de proximité de points de visio-conférence**, plus ambitieux dans son implantation territoriale, plus ouvert à toutes les utilisations possibles dont celle bien entendu des points visioservices parfaitement compatibles.
- En conclusion, le CESER Bourgogne-Franche-Comté confirme ses réserves sur ce rapport et incite l'Exécutif à revoir son projet sur la base d'une meilleure solution technique et d'une ambition nettement plus innovante.

Vote du CESER : adopté à la majorité (1 contre).