

LE NUMÉRIQUE AU SERVICE DES HABITANTS ET DES TERRITOIRES

de Bourgogne-Franche-Comté



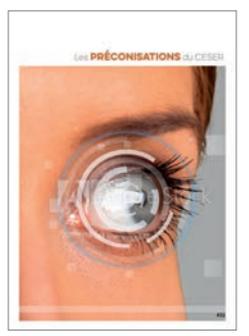
SOMMAIRE



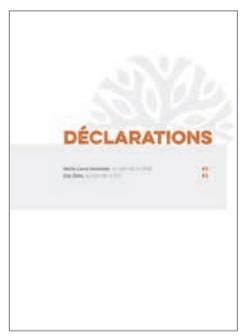
Quelques clés de lecture
Page 5



Annexes
Page 50



Préconisations
Page 28



Déclarations
Page 62

Le Conseil économique, social et environnemental de Bourgogne-Franche-Comté (CESER BFC) a rendu son avis relatif à la Stratégie de cohérence régionale d'aménagement numérique (SCORAN) le 25 juin 2019. À la suite de cet avis, la commission Mobilités-Energie du CESER a souhaité poursuivre sa réflexion sur la thématique "numérique" compte tenu des enjeux fondamentaux en la matière en Bourgogne-Franche-Comté (BFC). En effet, à ce jour, il n'existe aucun chef de file parmi les acteurs publics en matière de développement des usages numériques. Néanmoins, le Conseil régional Bourgogne-Franche-Comté (CRBFC) compte en 2020 "mettre en place une stratégie régionale des usages, qui servira de cadre d'orientation et de levier d'animation afin de coordonner au niveau régional les différentes stratégies infrarégionales de développement des usages numériques"¹. La commission a donc décidé, après accord du Bureau, de lancer une autosaisine entièrement tournée vers la problématique des **usages du numérique** en lien avec le Défi n°3 : "Favoriser le développement des usages numériques" du 2^e enjeu "Engager la transformation numérique du territoire" de la SCORAN.

Tous les utilisateurs d'outils numériques sont engagés et participent d'un processus de transformation numérique qui impacte tous les secteurs de la vie : habitat, mobilités, entrepreneuriat, santé, sécurité, travail, démocratie, consommation, formation/éducation, loisirs... Cette transformation est aujourd'hui généralisée et va connaître un profond mouvement d'accélération notamment avec le déploiement de la technologie 5G. Face à l'étendue du sujet, le CESER a choisi de centrer sa réflexion sur **"le numérique au service des territoires et des usagers"** avec cette question centrale : comment le numérique peut-il être une opportunité face à quatre défis auxquels la BFC est confrontée ?

- les **nouveaux modes de travail**,
- les **mobilités**,
- la **dématérialisation des services publics**,
- la **santé en lien avec le vieillissement**.

La problématique des personnes en difficulté face aux usages numériques irriguera une partie de ce travail. Mais penser le développement des usages du numérique ne pouvait se résumer à cette seule problématique de l'inclusion numérique qui mériterait à elle seule un travail spécifique alors même que les pouvoirs publics s'engagent fortement sur cet enjeu. Le choix a donc été fait de se pencher d'abord sur le développement des usages qui concernent, pour aujourd'hui et pour demain, les 2,795 millions de Bourguignons-Francis-Comtois en mettant plutôt l'accent sur les avantages du numérique.

Précisons aussi que cette autosaisine ne porte ni sur les infrastructures ni sur la "filrière numérique" en BFC. La commission a bien conscience des enjeux concernant ces deux aspects de la question du "numérique" mais là encore, il fallait faire des choix. Nous dirons simplement que :

- Sur les infrastructures, selon la SCORAN, 25% des locaux (foyers et établissements) de BFC n'ont pas accès à un "bon" haut débit (8 Mbit/s) et au 31 décembre 2018, le taux de couverture du territoire en fibre optique était de 20%. De plus, 3% des locaux se situent en zone blanche 4G (aucun opérateur ne délivre un service mobile 4G). Pour tous les détails, le lecteur peut se référer au Diagnostic des infrastructures numériques en BFC annexé à la SCORAN.

- La filière numérique régionale, "probablement la plus jeune de notre région"², compte 1500 entreprises, en grande majorité des TPE. Elle emploie 8000 salariés. Selon la SCORAN, elle reste sous-dimensionnée malgré quelques start-up emblématiques. Compte tenu de l'éclatement sur de petites entreprises, l'enjeu de structuration est d'autant plus fort. C'est l'un des objectifs du

Tous les utilisateurs d'outils numériques sont engagés et participent d'un processus de transformation numérique qui impacte tous les secteurs de la vie.

(1) Délibération du CRBFC, Avis sur les projets de Schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP) du Doubs et de l'Yonne, 17 novembre 2017.

(2) Marie-Guite Dufay, édito du CAPÉCO Numérique 2018-2021.

Contrat d'Appui à la Performance économique et à l'évolution des Compétences (CAPÉCO) Numérique signé en mars 2019 que les services de l'État, le CRBFC et les représentants de la filière ont rédigé ensemble pour apporter une réponse commune à son développement.

Enfin, le CESER a déjà eu l'occasion de rendre des rapports en la matière et il ne s'agit pas de redire ce qui a déjà été dit. Pour les plus récents, nous citerons :

- "Une carte unique pour faciliter les déplacements : du ticket au support numérique", septembre 2013.
- "L'accès aux soins en Franche-Comté, pour tous et partout", décembre 2014.
- "Relever le défi du numérique", novembre 2015.
- "Les ressources pédagogiques dans les lycées à l'heure du numérique", avril 2019.

Pour mener à bien cette autosaisine, la commission Mobilités-Énergie a souhaité s'appuyer sur le contenu même de la SCORAN et de l'avis rendu en 2019. Il s'agit donc ici d'approfondir certains aspects des 4 axes de travail évoqués ci-avant en fournissant, d'une part, quelques clés de lecture sur ces sujets dans la première partie et d'autre part, dans la seconde partie, en formulant des préconisations et/ou en mettant en lumière des points de vigilance.

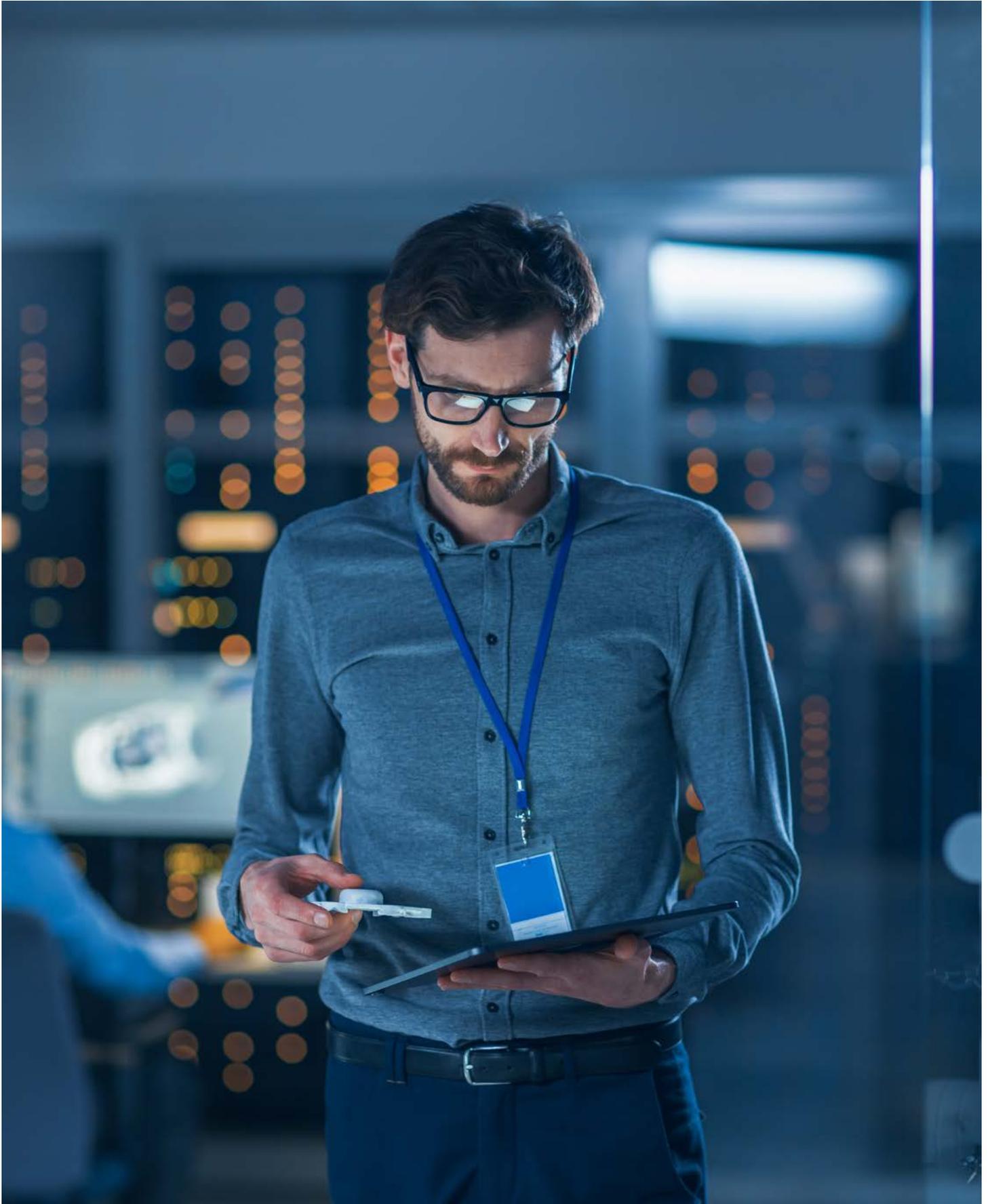
Enfin, la commission tient à remercier l'ensemble des personnes auditionnées ou mobilisées pour leur disponibilité et leur réactivité.

Ce rapport a été adopté à l'unanimité lors de la séance plénière du 11 septembre 2020.

Note importante relative à ce rapport

Ce rapport a été finalisé juste avant l'entrée en confinement dans le cadre de la crise liée à la Covid-19. La commission Mobilités-Énergie a pu rapidement se rendre compte de l'impact considérable de ce confinement quasi-généralisé sur les usages du numérique, objet même de cette autosaisine. Globalement, cette crise, à l'ampleur tout à fait exceptionnelle, n'a fait que confirmer, pour une grande part, les réflexions menées jusqu'alors, ajoutant surtout, peut-être, ce sentiment d'urgence à avancer sur cet enjeu des usages du numérique dans toutes ses dimensions. Si, à ce stade de l'avancée du travail, il n'était plus possible de reprendre intégralement ce rapport pour prendre en compte les impacts de cette crise et les enseignements qu'on pouvait en tirer, un certain recul étant indispensable en la matière, le lecteur trouvera néanmoins, **dans la partie "Préconisations", des encadrés spécifiques "Crise Covid-19"** intégrant quelques réflexions complémentaires permettant de relier le travail mené dans ces périodes pré et post-crise Covid-19. Le CESER renvoie également le lecteur à la publication de France-Stratégie publiée en avril 2020 "Numérique : nouveaux usages, nouvelles interrogations".

Quelques **CLÉS DE LECTURE**



NUMÉRIQUE ET NOUVEAUX MODES DE TRAVAIL

Des éléments de contexte

▫ La renaissance du travail indépendant et du micro-entrepreneuriat

Concomitamment au développement des outils numériques, le statut des travailleurs évolue avec la remontée, après une longue période de diminution, du nombre des travailleurs indépendants dont la croissance en France a été de 34% entre 2008 et 2016. En 2018, la France en comptait 2,8 millions dont 1,18 millions de micro-entrepreneurs³. La part des micro-entrepreneurs dans la création d'entreprise est de 40,2%. La population active pourrait compter 42% d'indépendants à l'horizon 2030. Plusieurs travaux font aussi état de mutations profondes concernant les communes rurales. Pascal Chevalier relève que, depuis les années 2000, elles sont devenues un espace d'innovation et de création d'activités pour ceux qui viennent s'y établir : "nous étions persuadés que ces populations venaient suite à un échec professionnel en ville et cherchaient refuge à la campagne, or près de 85% d'entre elles sont des personnes insérées professionnellement qui migrent pour des raisons mûrement réfléchies". Les 3/4 de ces nouveaux venus sont ainsi créateurs de micro-entreprises et d'activités innovantes. 70% des "digital natives" (18-30 ans) se verraient travailler en indépendant et 7% d'entre eux seulement se voient travailler dans un bureau classique⁴. La région quant à elle compte près de 130 000 travailleurs indépendants dont 19 000 micro-entrepreneurs sur 1,29 millions d'actifs (environ 1 travailleur sur 10 hors du salariat).

En conséquence, les manières de travailler évoluent aussi profondément. Cela va de pratiques favorisant la démobilité⁵ (ex : bureaux équipés mis à disposition par l'entreprise, visioconférence...) à l'entrepreneuriat nomade (ex : coworking) en passant, bien sûr, par le télétravail. Le télétravail permet une réduction des déplacements quotidiens, des risques et

des frais afférents. Les bénéficiaires sont aussi environnementaux avec la limitation des GES induite par la réduction de l'usage de la voiture personnelle. Selon une étude de l'ADEME de 2015, le télétravail permet de diminuer d'environ 30% les impacts environnementaux associés aux trajets domicile-bureau. Ce gain atteint jusqu'à 58% pour les émissions de PM (particules en suspension). Mais il est aussi avantageux tant pour les salariés que pour les employeurs via le développement de gains de productivité, question aujourd'hui bien connue et documentée. Bien qu'en progression constante, le télétravail est encore insuffisamment pratiqué en France, entre 8 et 17% selon les sources pour un taux moyen de 20% en Europe. En France, 40% des actifs se disent prêts à télétravailler. Les gains potentiels sont donc importants au regard de ces aspirations mais les préjugés de nombre de managers français sur cette pratique sont encore tenaces. De plus, il est tout à fait envisageable que la réduction des besoins de déplacements quotidiens puisse avoir un effet sur les futurs choix de résidence des actifs, l'économie de déplacements rendant dès lors possible une option de lieu de vie plus éloignée de son lieu de travail⁶.



Si ce déploiement des outils numériques a ses avantages, ces pratiques, peuvent aussi générer des effets pervers tant pour les micro-entrepreneurs que pour les salariés. Notre époque est celle de "l'uberisation" de l'économie et de la "gig economy" ou "économie des petits boulots". C'est aussi celle de l'apparition récente du "droit à la déconnexion" et de la notion "d'infobésité" numérique. Toutes ces pratiques peuvent aussi entraîner des phénomènes d'isolement⁷.

(3) Enquête OpinionWay sur les travailleurs indépendants, statut et attentes pour l'Observatoire de l'Auto-Entrepreneur, juin 2017.

(4) Arthur Loyd, Le coworking à Paris et en Ile-de-France, portrait d'un acteur qui monte, juillet 2017.

(5) Toute pratique mise en place tant dans l'espace public que dans le cadre de l'entreprise visant à limiter le temps perdu dans les transports.

(6) Rapport SRADDET BFC, juin 2019.

(7) Étude Malakoff Médéric/Ifop sur le télétravail, 2018.

□ Un marché de l'emploi en profonde mutation entre créations et destructions

Il ne s'agit pas ici de sombrer dans le catastrophisme. Le secteur du numérique créerait 190 000 postes d'ici 2022⁸ mais, dans le même temps, il va en détruire. L'Intelligence artificielle (IA) va exposer un nombre croissant d'emplois intermédiaires (ex : comptables, secrétaires, vendeurs, agents d'accueil...), à une concurrence redoutable, voire, autant le dire clairement, à une disparition programmée⁹. Cette révolution du travail par l'IA aura des répercussions négatives qu'il convient d'anticiper. En France, une étude du COE (Conseil d'orientation pour l'emploi) montre que, si la disparition massive d'emploi est peu probable (inférieure à 10 %), "la moitié des emplois existants est susceptible d'évoluer, dans leur contenu, de façon significative à importante".

Dans le même temps, pour le CRBFC, l'IA "peut aussi redéfinir les règles d'une géographie de l'économie qui n'a pas toujours été favorable à la région BFC par le passé, en terme de relocalisation d'entreprises industrielles (le critère du coût de main-d'œuvre devenant moins déterminant), de déconcentration métropolitaine ou de valorisation des flux logistiques européens qui traversent le territoire sans l'irriguer aujourd'hui"¹⁰.



Et du côté des entreprises ?

En France, 87% des dirigeants de PME ne font pas de la transition numérique une priorité stratégique. Selon le CRBFC, la région "accuse un retard important dans le déploiement des usages numériques aux entreprises"¹¹. Elles sont très peu visibles sur internet et proposent peu d'achat en ligne à leurs clients. Leurs échanges avec leurs partenaires sont très peu dématérialisés. Pour résorber ce problème, le CRBFC compte sur la structuration de la filière à travers le récent CAPéCO déjà évoqué. Il a notamment permis d'identifier et de missionner deux acteurs clés sur ce sujet : Nicéphore Cité à Chalon-sur-Saône (71) pour l'accompagnement à la transformation numérique des PME industrielles et Numérica à Montbéliard (25) en tant que spécialiste des usages numériques innovants aux entreprises.

(8) Source : Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (DARES), 2017.

(9) Clairement questionnée dans le documentaire de Philippe Borrel "Un monde sans travail ?", 2017.

(10) Rapport SRADDET BFC, juin 2019.

(11) CRBFC, délibération du 29 juin 2018.



□ Les enjeux de la formation professionnelle

La formation constitue un enjeu majeur pour permettre d'apporter des réponses à l'ensemble des salariés/entrepreneurs directement concernés par ces mutations profondes et massives. La commission ne pouvait à regret creuser plus avant ces sujets mais tenait à rappeler l'importance de cet enjeu qui concerne au premier chef le CRBFC via son CPRDFOP 2017-2021¹². La question de la formation liée aux impacts du développement du numérique dans toutes ses dimensions constitue l'un des enjeux essentiels au cœur de ce schéma : la "révolution numérique (...) nécessite une forte mobilisation des acteurs de la formation. (...) De fait, tous les métiers vont dans les prochaines années connaître une évolution forte. Certains n'existent pas encore aujourd'hui, d'autres n'existeront peut-être plus demain. L'orientation et l'offre de formation sont en première ligne pour contribuer à ajuster, autant que faire se peut, les qualifications à acquérir avec les besoins de compétences visées et surtout à les anticiper". On soulignera enfin que le CRBFC avait déployé en 2017 un Appel à projet (AAP) "Plan des formations du numérique" devant permettre de répondre "aux besoins exprimés par les territoires en matière de développement des ressources et compétences disponibles dans le domaine du numérique"¹³. Plus récemment, la mise en œuvre du CAPéCO Numérique va s'avérer essentielle¹⁴.

(12) Contrat de plan régional de développement des formations et de l'orientation professionnelles.

(13) CRBFC, délibération du 31 mars 2017.

(14) N'oublions pas de citer aussi le Pacte régional d'investissement dans les compétences (PRIC) 2019-2022.

▫ **Des espaces pour accueillir les travailleurs nomades et les indépendants : les tiers-lieux (TL)**

Il n'existe pas de définition-type du TL. Il s'agit du terme générique utilisé et qui regroupe différents types d'espaces partagés à mi-chemin entre le foyer et le bureau en entreprise. Selon les acteurs, "un tiers-lieu ne se définit pas par ce que l'on en dit mais par ce que l'on en fait...". Selon la Coopérative Tiers-Lieux, les TL, "appelés aussi espaces de travail partagés et collaboratifs, désignent des lieux de travail où la créativité peut naître entre différents acteurs, où la flexibilité répond aux difficultés économiques du champ entrepreneurial. Ils permettent aux actifs de travailler à distance, à proximité de leur domicile et dans le même confort, dans des lieux aussi bien équipés et aménagés que l'entreprise. Ils permettent aussi aux personnes de trouver une solution alternative au fonctionnement traditionnel, de croiser des mondes qui ne se seraient pas rencontrés par ailleurs, de favoriser des échanges grâce aux animations et événements mis en place. L'aspect "bottom up" est fondamental et le militantisme citoyen est souvent un élément moteur de la dynamique interne. Compte tenu de tous ces éléments, le tiers-lieu ne se décrète pas mais il est possible de favoriser son essor".

▫ **L'intérêt nouveau de l'État et des Régions : objectif "mise en réseau"**

L'effervescence locale à l'œuvre depuis plusieurs années a amené l'État et les Conseils régionaux à s'interroger et à s'impliquer de façon assez récente au-delà du seul soutien financier. Le gouvernement a montré son intérêt pour les TL avec la commande d'un rapport début 2018 à la Fondation Travailler Autrement. Selon ce rapport "Faire ensemble pour mieux vivre ensemble", les TL devraient rassembler autour d'eux le tissu économique local, PME et grandes entreprises, pour les acculturer aux nouvelles formes de pratiques comme le télétravail. Ils devraient aussi promouvoir un lien avec le secteur public, avec l'ambition de voir naître des services publics innovants. Évidemment, les acteurs locaux n'ont pas attendu ce rapport pour prendre les devants, particulièrement en BFC. En effet, comme le rappelle très bien la SCORAN BFC, les TL "constituent des solutions ayant spontanément émergé de la société civile". Et ça, on le doit d'abord aux acteurs pionniers dans ce domaine.

Selon le rapport "Faire ensemble pour mieux vivre ensemble", la BFC était en avance sur la répartition des TL hors métropole. Pour le CRBFC, la mise en réseau des TL existants s'est avérée être un premier enjeu essentiel. De fait, le référencement et la mise en visibilité des TL ont constitué la 1^{re} étape. Fin 2019, la



ACCÉLÉRER LA DYNAMIQUE DES TIERS-LIEUX : LES FABRIQUES DE TERRITOIRE

L'État l'a bien compris (récemment), les TL sont portés par des acteurs très motivés et souvent engagés au service de leur territoire et ils constituent un véritable potentiel de développement local, épousant les évolutions les plus récentes de notre société : le numérique bien sûr, l'apprentissage "par le faire", le travail indépendant et les nouvelles pratiques créatives et collaboratives, la transition écologique... L'État a souhaité accélérer la dynamique par le biais du dispositif "Fabriques de territoire" pour lequel il retiendra 300 projets structurants qui seront financés à hauteur de 75 000€ à 150 000€ sur trois ans afin de soutenir leur lancement ou leur consolidation. Au total, l'État engagera 45 millions d'€. En région, les Fabriques de territoire déjà retenues sont : l'Espace Communautaire Lons Agglomération (ECLA), le Grand Autunois Morvan (Autun) et la Station ESS (Nevers, espace de coworking dédié à l'économie sociale et solidaire). À cela s'ajoutent les Fabriques numériques de territoire qui bénéficient d'une "prime" pour leur projet spécifique d'inclusion numérique : le Fablab des Trois Lapins (Luxeuil), le Centre Multimédia - PEP cbfc de Dijon (Médiathèque Champollion) et le Grand Besançon Métropole.

BFC comptait 87 TL [cf. annexe 1]. Après l'étape d'identification, le CRBFC a construit, en collaboration avec les acteurs du territoire, une charte régionale des TL, élément d'amorçage de cette mise en réseau¹⁵. Elle a été finalisée à l'automne 2018. Depuis 2017, le CRBFC soutient également financièrement le développement des usages et services innovants liés au numérique (animation, équipements, création de e-services...) dont les TL.

QUE DIT LA SCORAN ?

Étonnamment, la question des TL n'est entrevue que par le prisme de l'inclusion numérique sans prise en compte particulière des spécificités propres aux 87 TL identifiés en BFC notamment sur le plan des potentiels en termes de développement local. On peut ainsi lire : "Les tiers-lieux constituent des relais territoriaux au déploiement de dispositifs d'inclusion et de médiation numérique. En Bourgogne-Franche-Comté, sont notamment recensés : 201 Établissements publics numériques (EPN), 87 tiers-lieux, 117 Maisons de Services au Public, des bibliothèques et des médiathèques". La suite évoque la structuration de ce "réseau conséquent de tiers-lieux". De plus, les questions des bouleversements des emplois et de l'environnement de travail pour les salariés par le numérique et du développement du micro-entrepreneuriat grâce au numérique ne sont pas vraiment traitées dans la SCORAN. D'ailleurs, si la SCORAN précise que "dans un souci de cohérence de l'action publique", elle s'articule avec le (futur) SRADDET, avec le SRDEII 2017-2021, avec le SRESRI BFC et avec le SRDTL 2017-2022¹⁶, aucune mention n'est faite de la stratégie "formation" du CRBFC via le CPRDFOP. Signalons au passage que la question du développement du micro-entrepreneuriat, notamment grâce aux TL, n'est pas intégrée non plus à le SRDEII dont l'adoption remonte à décembre 2016.

(15) SCORAN BFC, Annexe. À noter que la Communauté du savoir franco-suisse travaille à la mise en réseau des fablabs. L'objectif de cette action est de permettre à des fablabs, présents sur l'ensemble du territoire de l'Arc jurassien franco-suisse, de se connaître, de travailler en réseau et de mieux valoriser leurs activités.

(16) Schéma régional de développement économique d'innovation et d'Internationalisation ; Schéma régional de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation ; Schéma régional de développement du tourisme et des loisirs.

QUELQUES EXEMPLES DE TIERS-LIEUX EN BFC

▣ Le Fablab des Trois Lapins (FL3L) en Haute-Saône

Le FL3L a ouvert au public fin avril 2018. 8 entrepreneurs se sont implantés dans les locaux du fablab (7 créations et un déménagement). De plus, 12 structures ont signé une convention de partenariat pour développer des actions ou des projets¹⁷. Enfin, engagés dans les enjeux éducatifs et de formation, 16 jeunes décrocheurs ont été formés aux nouvelles technologies au sein du FL3L pour des durées de stages allant de 3 semaines jusqu'à 2 mois. Comme reconnaissance de tout le travail engagé localement, le FL3L a été retenu fin 2019 par l'État comme "Fabrique numérique de territoire".



▣ L'expérience historique de la Nièvre

L'un des tous premiers réseaux de fablabs ruraux en France s'est développé dans le département de la Nièvre. Depuis 2004, le Conseil départemental développe une infrastructure internet THD et veille à organiser l'accompagnement numérique de ses administrés. Ainsi, deux fablabs ouverts au public ont été créés sous l'égide du Département : à Clamecy et Luzy. Un troisième fablab orienté vers les entreprises, ILAB, est pris en charge par le Syndicat Mixte Nièvre Numérique. Un autre espace à destination du grand public, implanté à Lormes, est porté par la Mission numérique du Pays Nivernais-Morvan.

(17) Mission locale de Lure, lycées professionnels Luxembourg à Vesoul, Diderot à Bavilliers, Lumière à Luxeuil-les-bains, AFPA, UFR sciences et techniques de Besançon, APF France Handicap...

NUMÉRIQUE ET MOBILITÉS

Quelques éléments de contexte

▫ Mobilité = voiture

En France, 80% des déplacements se font encore en 2019 en véhicule particulier. Selon le 1^{er} Baromètre des mobilités du quotidien de la Fondation Nicolas Hulot, à l'exception notable de Paris où il n'est plus utilisé comme mode de déplacement principal que par 9 % des habitants, il domine partout ailleurs, même dans les villes centres des grandes métropoles et les grands pôles urbains. Plus on s'éloigne des grandes aires urbaines, plus on l'utilise.



En BFC, comme en France, la mobilité s'est de plus en plus polarisée sur l'usage de la voiture. En BFC, neuf navetteurs sur dix utilisent leur véhicule individuel pour leurs déplacements domicile-travail, une proportion supérieure de onze points à la moyenne nationale. Ajoutons à ça que la mobilité des habitants de la région est marquée par l'autosolisme. Ainsi, en BFC, une voiture compte, en moyenne, 1,1 à 1,3 passagers. Les migrations pendulaires en BFC se situent au niveau de la moyenne nationale à 64,6% avec cependant de forts contrastes entre les zones géographiques. Ainsi, en BFC, ce sont 73,8% des actifs de zones périurbaines et 69,4% des actifs de zones rurales qui travaillent en dehors de la commune de résidence. En moyenne, un actif de la région passe 42 minutes par jour dans sa voiture pour se rendre au travail, pour une distance de 27 km.

(18) Le succès grandissant depuis quelques années des voitures sans permis auprès des jeunes en témoigne également. Elles étaient autrefois considérées comme ridicules et se voyaient affublées de tous les surnoms. La situation a radicalement changé. Les constructeurs se félicitent du succès de la formule et ne cachent pas leurs ambitions sur ce marché.

L'AVENIR DE L'AUTOMOBILE VA-T-IL ÊTRE REMIS EN CAUSE ?

Si l'irruption du numérique change radicalement le fonctionnement des modes de transport, il ne change pas pour autant, loin de là, les "habitudes" fondamentales des voyageurs contrairement à ce qu'un rapport du Conseil économique, social et environnemental (CESE) de 2015 soutenait à propos des mobilités. Le mouvement des "gilets jaunes" a, à ce titre, été éclairant pour tout le monde. Et puis il y a la question des jeunes. Selon une idée commune, les jeunes se désintéresseraient de la voiture, ce qui inquiéterait les constructeurs automobiles. Plusieurs études et enquêtes montrent une réalité différente. En fait, les jeunes retardent l'achat pour nombre de raisons tout à fait logiques comme l'allongement de la durée des études et de la vie chez les parents. De plus, il est vrai que l'usage de l'automobile est beaucoup moins indispensable sur un territoire urbanisé offrant un vaste choix dans les alternatives de mobilité. Il est vrai qu'interroger des jeunes lyonnais sur leurs usages futurs de l'automobile n'entraîne pas tout à fait le même genre d'enseignement que si on le faisait à Autun ou dans le Morvan par exemple. De fait, les constructeurs ne s'inquiètent pas de l'avenir de l'automobile que, fondamentalement, rien ne vient remettre en cause, mais bien de l'avenir de leurs courbes de ventes ce qui n'est pas la même chose. Cela demandera de leur part des stratégies commerciales un peu plus adaptées tant en termes de design, de services mais surtout, de coûts. De fait, les "jeunes" rouleront demain en voiture mais selon des temporalités (une fois définitivement quitté le nid familial voire au moment de la fondation d'une famille) et avec des usages différents (location, occasion, mutualisation...). De fait, aucune donnée ne montre un rejet/abandon de l'usage du véhicule automobile dans les années à venir¹⁸. L'une des études les plus sérieuses en la matière est une enquête européenne lancée en 2016 par le Laboratoire de sociologie urbaine (Lasur) et le Média Social Lab de l'École polytechnique fédérale de Lausanne. Elle conclut au double constat que les jeunes ne se désintéressent pas de la voiture, particulièrement en milieu rural, et que leur rapport à la voiture est, qui plus est, très positif. Les chercheurs eux-mêmes s'avouent "extrêmement surpris" par ces résultats contradictoires de certaines idées reçues.

□ Le numérique à la rescousse ?

Cette importance de la voiture devrait être replacée au centre des enjeux tout en faisant de la question des nouvelles mobilités un véritable défi pour le CRBFC (comme presque partout en France). Des questions se posent alors : comment développer une mobilité moins dépendante de la voiture et du pétrole ? Comment décarboner la mobilité quand la plupart des actifs habitent en dehors des zones d'activité ? En quoi les outils numériques peuvent-ils participer plus encore de cette décarbonation des mobilités ? Le cap fixé par la Loi d'orientation des mobilités (LOM) du 24 décembre 2019 visant à décarboner le secteur des transports en mettant notamment fin aux ventes de véhicules neufs thermiques d'ici 2040 est-il tenable et suffisant ? Il y a trois manières d'envisager l'avenir :

- Le **numérique réducteur des déplacements carbonés** par la suppression des besoins de déplacement. Les exemples ne sont pas si nombreux : le télétravail en est un que nous avons déjà évoqué précédemment, la dématérialisation des démarches administratives en est un autre que nous verrons plus loin.

- Le **numérique facilitateur de déplacements collectifs** : le rôle du CRBFC est fondamental en la matière (TER, cars interurbains...) mais tout autant que celui de toutes les Autorités organisatrices des mobilités (AOM) existant localement notamment avec l'exemple du développement du covoiturage, du transport à la demande "intelligent" et optimisé... ; tout ce qui peut permettre de faciliter le regroupement des offres de transports routiers individuels et donc d'avoir un effet à la baisse sur le nombre de véhicules carbonés sur les routes.

- Le **numérique facilitateur de déplacements individuels non carbonés**. L'exemple emblématique est le vélo mais il y en a bien d'autres : patins à roulettes, patinette (électrique ou non), gyropode, hoverboard, gyroroue...

Il existe cependant une capacité inégale à se saisir des technologies numériques sur ce sujet. Un Français sur quatre considère que les applications et les services numériques qui ont émergé ces dernières années (applications GPS, plateformes de covoiturage, services de véhicules en libre-service, de VTC, réservations de taxis...) sont difficiles à utiliser. Si cette part n'est que de 6 % chez les moins de 25 ans, il monte à plus de 35 % au-delà de 55 ans¹⁹.

(19) 1^{er} Baromètre des mobilités du quotidien, janvier 2020, Fondation Nicolas Hulot.



LE NUMÉRIQUE EST-IL UNE RÉPONSE EFFICACE CONDUISANT À L'AMÉLIORATION DE L'ENVIRONNEMENT ?

Sur le plan environnemental, loin d'être une solution miracle, le numérique, dans certaines circonstances, aggrave la situation : le faible coût des trajets via Blablacar conduit ainsi à une augmentation des déplacements et donc des GES. Ici, sur les mobilités, comme ailleurs, il faut avoir un discours de raison. Pour Françoise Berthoud, Ingénieure de recherche au CNRS, directrice du GDS ÉcolInfo : "En France, les émissions de GES ont augmenté de 3 % en 2018. On ne peut évidemment pas attribuer l'ensemble de cette augmentation aux impacts indirects du numérique, mais on peut constater que la réduction des GES "promise" par les technologies numériques n'est pas observable. La croyance selon laquelle le numérique permettra de réduire nos impacts sur l'environnement ne se vérifie pas et les impacts augmentent". Si les technologies numériques ont effectivement un potentiel de réduction des impacts, d'autres secteurs par des techniques d'optimisation (dans les transports, la production d'énergie...) ou de substitution (télétravail par exemple), "force est de constater que ces bénéfices espérés ne sont pas présents lorsque l'on prend en compte l'ensemble des impacts".

▫ Les véhicules autonomes

Parmi les éléments principaux liés à la révolution du numérique, le véhicule autonome fait figure de porte-drapeau destiné à faire évoluer drastiquement nos habitudes en matière de mobilité²⁰. Difficile donc de ne pas l'évoquer ici. D'abord, tout reste à faire en matière de voiture autonome malgré les affichages et les annonces. Comme le soulignait un article du magazine Challenge tout récemment : "L'année 2019 a marqué un grand rétro-pédalage en ce qui concerne la voiture autonome. Du moins du côté de la communication. Les grandes annonces de Ford et General Motors, qui promettaient promptement des voitures sans pédale ni volant, ne sont que des souvenirs. De son côté, PSA a annoncé vouloir se limiter à un niveau 3 (soit un simple pilote automatique qui peut être activé dans des circonstances bien précises), estimant que des véhicules 100% autonomes seraient trop chers pour des particuliers. Un point de vue que rejoint Magna : celui-ci vient tout juste d'annoncer la fin de son partenariat avec Lyft pour le développement de voitures autonomes. L'équipementier préfère se concentrer sur les systèmes d'assistance, qui constitueront selon lui le seul véritable débouché commercial d'ici à 2025. "Ceux qui avancent une date de commercialisation pour la voiture autonome mentent !", martèle Bruno Mendès Da Silva, fondateur de Heex Technologies". La question des données et de leur traitement est ici essentielle et seule l'arrivée prochaine de la 5G devrait permettre d'avancer plus nettement en la matière.

Bien sûr, en coulisses, le travail de test, de développement et d'expérimentation continue. Il est d'ailleurs régulièrement mis en lumière dans la presse dans le cadre de tests en pleine ville. Évidemment, ce sujet concerne fortement la région via la présence de PSA à Sochaux.

En parallèle, des collectivités participent de ce mouvement notamment pour le développement de navettes-taxis autonomes. Google via Waymo a lancé le premier service commercial au monde de robot-taxis à Phoenix, en Arizona, après plusieurs années de tests avec le plein soutien des autorités publiques de la ville, cadre urbain il est vrai "idéal" pour ce genre de réalisation.

(20) La place du véhicule autonome pour une mobilité propre, Pierre Romet, Franck Gechter, El-Hassane Aglzim, Benoîte Lefort, Sidi Mohammed Senouci, UTBM, février 2019.

C'est le cas également à Nantes ou à Lyon mais aussi, en BFC, à Nevers, Autun, Dole avec des expérimentations et phases de tests plus ou moins abouties.



Enfin, il y a les véhicules routiers autonomes de logistique. Aux États-Unis, 65% des biens de consommation sont transportés par camions sur le marché. Les multiples initiatives d'autonomisation ou de semi-autonomisation partent d'un simple constat : 90 % des accidents de camions sont dus à des erreurs humaines. La semi-automatisation de la conduite pourrait elle-même réduire drastiquement leur nombre. Quant à l'automatisation complète anticipée d'ici 2057, les coûts d'opération devraient baisser de près de 45% permettant à l'industrie du transport routier d'économiser plus de 125 milliards de dollars, de quoi motiver les investissements. Ainsi, la révolution numérique du transport routier et logistique de marchandise semi-autonome et autonome est d'ores et déjà lancée et trouvera probablement ses traductions opérationnelles beaucoup plus rapidement que dans le champ des transports à la personne.

▫ L'automatisation des transports ferrés guidés

L'automatisation est déjà une réalité depuis plusieurs années concernant le métro à l'image de la ligne 1 du métro parisien. En revanche, il n'existe pas de référentiel actuel normalisant les notions d'automatisation dans les modes ferroviaire et tramway. En Chine cependant, un train autonome à grande vitesse, développé dans le cadre des prochains jeux olympiques, est opérationnel depuis début 2020. Ce pays développe aussi un tramway autonome... et sans rails. Pour le reste, les tests et expérimentations se multiplient, certains en condition réelle, comme pour la voiture autonome. La maturité des technologies utilisées dans la filière du

véhicule autonome constituera un paramètre important pour leur déploiement et application sur les transports ferrés guidés particulièrement ferroviaire et tramway. Le modèle reste à inventer avec les industriels et les acteurs de la profession, en tenant compte des spécificités et exigences propres à chaque mode, et des solutions technologiques possibles en réponse à des besoins qui auront été traduits sous forme fonctionnelle.

▫ **Mobilités, un contexte régional mouvant depuis 2017 : loi NOTRe, SRADDET et LOM**

Le 1^{er} janvier 2017, la loi NOTRe a transféré des Départements aux Régions l'organisation du transport routier de voyageurs.

En BFC, les réseaux départementaux de l'Yonne, de la Côte-d'Or, de la Saône-et-Loire, du Jura, du Doubs, de la Nièvre et de la Haute-Saône, avec le réseau Livéo de l'ex-région Franche-Comté, sont successivement regroupés sous la marque *Mobigo* qui dénomme donc le réseau de transport interurbain routier de la région BFC. Ce n'est qu'en 2019 que le CRBFC prévoyait la réalisation d'une campagne de communication d'influence auprès des relais d'opinions (en particulier les élus) et les exploitants des réseaux routier et ferré. Plus récemment, la LOM entend supprimer les zones blanches de la mobilité (zones non couvertes par une AOM) en accordant de nouvelles



compétences aux collectivités territoriales pour organiser les services tels que l'autopartage, le covoiturage, le transport à la demande... Le rôle des Régions comme chefs de file de la mobilité est renforcé. L'ouverture des données de l'offre de mobilité sera accompagnée de façon opérationnelle sur tout le territoire d'ici fin 2021. Sont concernées les données statiques (arrêts, horaires...) et en temps réel (perturbations, disponibilités...) des transports en commun ou à la demande et les données des réseaux routiers et de stationnement. Il s'agit de permettre que 100% des informations sur les solutions de transports disponibles soient accessibles en un clic. La circulation des navettes autonomes est également autorisée à partir de 2020. Enfin, précisons que le projet de SRADDET BFC a pour objectif de simplifier l'usage des transports publics en développant un système d'information voyageurs. Ce système, c'est *Mobigo*.

Mobigo

Ainsi, si *Mobigo* est la marque du réseau de transport interurbain routier de la région (dont les scolaires), c'est aussi le nom du système numérique construit par la Région à l'usage des voyageurs. Pour déployer son système, l'objectif de la Région est de s'appuyer sur la "Mobilité comme un service" (MaaS, *Mobility as a Service*).

▫ **Les promesses du système MaaS**

Le MaaS est en fait une promesse, la promesse de simplifier la mobilité pour les usagers : "Finies les comparaisons de sites internet distincts et contradictoires. Finis les périlleux numéros de jonglage entre les nombreuses applications dédiées aux déplacements. Finie la complexité des grilles tarifaires, des tarifications combinées..."⁽²¹⁾. En effet, là où les transports en commun, vélos en libre-service, taxis ou autopartage... ont progressivement lancé des applications pour leurs propres usagers, le MaaS les réunit tous sur une plateforme unique, qui doit permettre de trouver le meilleur itinéraire, payer son trajet, valider son ticket, ouvrir une portière de voiture partagée ou débloquer un vélo. Il permet aussi d'offrir de nouvelles options aux fournisseurs de services, tels que les magasins et les restaurants, en créant des canaux de vente dédiés. Une telle facilitation d'usage vise surtout à favoriser les transports collectifs en augmentant leur taux

(21) <https://www.cerema.fr>

d'utilisation et leurs recettes. En parallèle, ce système permet d'entrevoir la diminution du nombre des voitures individuelles avec son lot de conséquences indirectes : désengorgement des villes, réduction de la construction de parcs de stationnement, transfert sur d'autres investissements urbains (ex : mobilier urbain, square...).

Selon une première étude d'observation du MaaS faite par le CEREMA en 2019, il n'y a pas encore en France de système qui soit unanimement reconnu comme proposant un MaaS. Néanmoins, de nombreux acteurs y tendent petit à petit. Les plus en vue sont les systèmes portés par les grandes villes, mais les SIM (Systèmes d'information multimodale) régionaux historiques et les fournisseurs privés sont aussi candidats pour proposer un service de MaaS dans les années à venir.



Les pionniers du MaaS

Selon l'étude du CEREMA, les MaaS les plus avancés sont le *Compte-Mobilité* de Mulhouse, *Emma* à Montpellier et *Moovizy* à Saint-Étienne. Le *Compte Mobilité* se caractérise notamment par un ensemble de 5 modes de transports accessibles (avec carte ou téléphone) grâce à un compte unique et une facturation multimodale unique en post-paiement mensuel. *Emma* se distingue par des abonnements multimodaux et un accès à plusieurs offres dont le stationnement sur voirie. *Moovizy* propose une information complète et personnalisée, à laquelle s'ajoute petit à petit l'achat et la validation de plusieurs modes (aujourd'hui transports collectifs, parkings relais et vélos... et bientôt taxis et covoiturage avec *Moovizy 2* prévu fin 2019). Le système proposé par *Divia* à Dijon dispose aussi de nombreuses briques pour la construction d'un MaaS tout comme le service *Optymo* de Belfort, avec son système de validation sur smartphone basé sur l'application *TixiPass* (lecture du QR code dans le bus).



Évidemment, les systèmes portés par des acteurs privés cherchent la rentabilité économique et donc la mise en avant des services de mobilité où leur bénéfice est le plus fort. On a vu ainsi des effets négatifs du MaaS aux États-Unis, avec une utilisation accrue des VTC comme Uber, au détriment des transports publics. Lorsqu'ils sont portés par la puissance publique, ces systèmes MaaS visent l'intérêt collectif, même si la question de leur modèle économique n'est pas oubliée. En milieu urbain, cela se traduit par la mise en avant des modes durables, dans un objectif de réduction des émissions (polluants et GES). Mais les offres de stationnement, les taxis et VTC devraient rapidement y être ajoutées, faute de quoi des systèmes purement privés risquent d'être préférés par les usagers si l'offre y est plus complète. Toujours selon l'étude du CEREMA, l'acteur privé le mieux positionné aujourd'hui en France pour proposer un service de MaaS sur le territoire est la SNCF avec son Assistant SNCF déployé en juin 2019. Cette application fournit une information multimodale sur toute la France avec le mode ferroviaire comme colonne vertébrale, complétée par les transports urbains, le taxi et les VTC. L'offre TER de l'application s'enrichit déjà de plusieurs partenaires comme les taxis *Karhoo* (filiale de *Renault*), *BusDirect*, *Blablalines*, *Uber*, *OnePark*...

Du côté des systèmes régionaux, tels que *Mobigo*, les évolutions sont plus lentes, en raison du nombre important de services de mobilité concernés et le souhait dans certains cas de proposer des fonctionnalités identiques pour tous les territoires. Ceci s'ajoute à des opérateurs de mobilité moins structurés et plus difficiles à intégrer dans un tel système. Ainsi, l'information sur le transport à la demande n'est présente que dans 65 % de ces systèmes, et le covoiturage dans 25 %. Pour arriver à un service numérique

ALLO BILLETS !

Une étape a été franchie récemment en BFC avec l'expérimentation du dispositif "Allo Billet" depuis le 28 octobre 2019. Il permet aux usagers du TER d'acquiescer, par ce même numéro, un titre de transport par téléphone payable par carte bancaire. C'est, dans le transport ferroviaire, "une première en France", assure le CRBFC. Ce service est valable pour les déplacements intra-régionaux et pour les déplacements vers Paris. Il fonctionne 6 jours sur 7, du lundi au samedi, de 7 heures à 20 heures. La commande passée, l'opérateur adresse alors un SMS contenant un code à 12 chiffres qui sert de preuve d'achat et qu'il suffit de présenter au contrôleur une fois à bord du train. Si le client n'a pas de téléphone mobile, il lui suffit de noter ce code. L'achat par téléphone peut se faire jusqu'à deux heures avant le départ. "Notre volonté est d'accélérer le développement du numérique mais aussi de prendre toutes les précautions pour que ceux qui ne sont pas dans ce monde-là bénéficient de l'égalité d'accès au service public" rappelle Michel Neugnot 1^{er} vice-président en charge des mobilités du CRBFC.

régional de mobilité proposé aux voyageurs performant et efficient, l'enjeu du partage de la donnée est donc essentiel.

▫ La double composante du système d'information multimodale *Mobigo*

La **centrale numérique multimodale *Mobigo*** a pour objectif de permettre à l'utilisateur d'appréhender l'ensemble de sa chaîne de déplacement de "porte à porte" grâce au regroupement des informations de transports publics, actifs et alternatifs à l'automobile existant sur le territoire. Il se matérialise via le site web <https://www.viamobigo.fr> et une application smartphone.



En complément, la **centrale d'appels téléphoniques *Mobigo*** (03 80 11 29 29), ouverte en août 2018, devrait évoluer vers une centrale d'appels unique, mutualisée avec les AOM vo-

lontaires de la région, pour le réseau régional routier et ferroviaire permettant de fournir un service d'information harmonisé.

▫ Vers un système de distribution unique

L'amélioration de l'attractivité des transports collectifs pour les usagers passera aussi par la mise en œuvre d'un système de distribution unique, harmonisé et interopérable. L'objectif de cette "billettique régionale" est de faciliter l'acte d'achat pour l'utilisateur et de lui permettre d'effectuer des déplacements sur le réseau régional ainsi que sur les réseaux urbains du territoire²².

Pour les scolaires, le déploiement de la billettique 2School a été réalisé sur l'ensemble du territoire en 2019 pour un coût de 3,4 M€.

2 233 systèmes embarqués ont été acquis pour équiper l'ensemble des véhicules assurant un service de transport scolaire, 69 jours de formation ont été dispensés à l'attention des agents et personnels de conduite et 110 000 cartes sans contact ont été distribuées aux élèves. À la rentrée du 6 janvier 2020, tous les élèves gérés par la Région pouvaient valider leur titre via ce système. Mais au-delà du seul transport scolaire, l'ambition du CRBFC, c'est aussi un service de transport homogène avec un "titre" de transport unique pour le réseau régional ferré et routier en BFC et les réseaux partenaires - permettant ainsi aux usagers un déplacement "sans couture" où le voyageur s'affranchit des limites administratives et contractuelles des réseaux. Pour permettre ce fonctionnement, il est nécessaire que les systèmes billettiques des différents réseaux de transport de la région soient interopérables. Pour le CRBFC, l'atteinte de cet objectif implique la création d'un bassin d'interopérabilité régionale (intégrant le réseau régional et les réseaux urbains), au sein duquel un projet de service commun serait défini et mis en œuvre. In fine, l'utilisateur devrait pouvoir accéder à différents services de mobilités avec un titre/support unique. Cette brique

(22) Rappelons que le CESER appelait à une telle évolution technologique depuis 2013 dans son avis "Une carte unique pour faciliter les déplacements : du ticket au support numérique", CESER Franche-Comté, septembre 2013. En 2018, seules 7 des 22 anciennes régions ne disposaient pas de cartes sans contact interopérables utilisées sur des réseaux régionaux et urbains, dont la Bourgogne et la Franche-Comté (source Cerema).



LE SYSTÈME 2SCHOOL DE LA SOCIÉTÉ MÂCONNAISE UBITRANSPORT

Grâce à un simple smartphone confié au chauffeur du bus, au système 2School et au badge nominatif de chaque élève, le CRBFC va pouvoir connaître les effectifs transportés et suivre les services des exploitants grâce à la géolocalisation. Cette numérisation apporte de très nombreuses autres données qui devraient permettre d'optimiser la gestion des transports scolaires par l'attribution de moyens exactement adaptés aux besoins. Jean-Paul Médioni, créateur d'Ubitransport, ajoute que toutes ces données informatiques partagées en temps réel produisent aussi des effets inattendus, déjà constatés sur les 35 réseaux exploités par Ubitransport en France : "Les scolaires se tiennent mieux, les plaintes abusives sur le non-respect des horaires diminuent considérablement... Chacun sachant la donnée numérique indiscutable, cela responsabilise tout le monde"²³.

supplémentaire "billettique" n'est pas encore en place, le CRBFC ayant lancé un marché début 2020 avec l'affectation de 4 080 000 € pour la conception, le développement et le déploiement du dispositif [Cf. annexe 2].

Que dit la SCORAN ?

De façon intéressante, la SCORAN souligne un certain nombre de points de vigilance. En effet, si le CRBFC cherche à développer les opportunités de mobilité liées au numérique, notamment à travers *Mobigo*, il n'en reste pas moins que, pour la SCORAN, la mobilisation de ces outils innovants demeurerait encore faible aujourd'hui. Elle souligne aussi que la mobilisation de ces

outils doit s'adapter à la diversité des besoins des territoires et de leurs habitants. En effet, la mobilité est fortement contrastée entre les zones urbaines, périurbaines et rurales. La SCORAN en appelle, sans plus de précision, à l'innovation pour le monde rural, une innovation adaptée aux particularités de ces territoires.

Concernant l'apport de dispositif de type MaaS, il "présente de nombreuses opportunités, tant pour les territoires urbains (désengorgement des villes, amélioration de l'efficacité des transports en commun...) que périurbains et ruraux (développement du transport à la demande, du covoiturage domicile-travail)". Or, les premières expérimentations en matière de MaaS n'ont vu le jour que dans des villes de taille moyenne. Cela s'explique par le nombre important de transporteurs présents dans les grandes villes, augmentant considérablement la complexité d'un tel système. Néanmoins, les choses s'accroissent : Lyon, Annemasse, Rouen, Grenoble, Dijon et bientôt Aix-Marseille, Angers, Brest, Amiens... De fait, le MaaS ne peut pas être une réponse adaptée de court-moyen terme aux problématiques spécifiques des mobilités en milieu rural. D'ailleurs, la SCORAN précise bien que "le Transport à la demande (TAD) apparaît comme une alternative aux transports en commun répondant aux besoins des zones les plus reculées où la demande de transport est souvent diffuse. En effet, les lignes de bus fixes aux horaires trop rigides pour des zones peu denses, sont des freins à une offre de mobilité satisfaisante".

Il est aussi étonnant de constater à quel point l'enjeu du télétravail n'est pas identifié dans le cadre des problématiques de mobilité. Tout juste peut-on lire que le télétravail fait partie



(23) <https://m.lanouvellerepublique.fr>

des dispositifs à développer "notamment pour les femmes en situation de précarité, isolées, éloignées de l'emploi, en insertion" dans le monde rural. L'enjeu du télétravail n'est souligné qu'en lien avec le développement espéré du nombre de tiers-lieux.

Enfin, si pour certains voyageurs, c'est une réelle simplification, il s'avère que pour d'autres, le développement de ce type de service numérique peut être un frein à l'utilisation des offres de transports. Il s'agit donc de prévoir aussi une médiation numérique pour permettre à tous les citoyens de s'approprier ces outils. La SCORAN ne fournit pas de réponse particulière en la matière. On peut supposer que le thème des "mobilités numérisées" tombe dans le pot commun des thématiques à traiter dans le cadre de l'inclusion numérique. Quoi qu'il en soit, aucun dispositif d'inclusion numérique spécifique aux questions de mobilités n'est évoqué.

Quelques projets en BFC

Selon le diagnostic de la SCORAN, à ce jour, les principales solutions numériques de mobilité se concentrent sur la mise en réseau et la bonne information des habitants via des sites internet ou des applications mobiles (ex : Divia Mobilités, Doubs Inforoute 25...). On peut cependant évoquer le projet de la Communauté de communes Loire-Vignobles-Nohain (Nièvre), *Inventons une mobilité durable pour les territoires ruraux*, lauréat de l'Appel à manifestation d'intérêt (AMI) "French Mobility". Ce projet cible notamment les véhicules intelligents/autonomes.

Pour le reste, le lien numérique/mobilité est lié à nombre d'applications diverses à disposition des usagers dont il ne tient qu'à eux de s'emparer (ou pas). Ainsi, quelques territoires de la région sont membres du réseau *Rézo Pouce*, le réseau de l'auto-stop. Le dispositif Rézo Pouce est initié en octobre 2010 par la ville de Moissac (Tarn-et-Garonne). Les premiers arrêts sont déployés en 2011. En décembre 2019, le réseau compte plus de 2 000 communes adhérentes et 11 salariés. Depuis 2016, la gratuité du dispositif est mise en avant pour distinguer la pratique comme spontanée et solidaire. Le dispositif s'est étendu depuis peu avec Rézo Senior expérimenté par la Communauté de Communes du Plateau



Picard. Elle permet le transport de seniors ne conduisant pas ou plus sur de courts trajets. Que cela soit pour aller faire ses courses ou se rendre chez le médecin, l'application aide au maintien de l'activité des aînés dans une zone où les transports sont peu à peu abandonnés. On peut aussi citer l'application *Cmabulle* dédiée au transport des enfants (scolaire, extra-scolaire). Elle permet la mise en relation de parents habitant les uns près des autres et qui font les mêmes trajets aux mêmes horaires. Les parents sont libres ensuite de se contacter, de se rencontrer et d'organiser ensemble les trajets de leurs enfants à pied, en bus ou en voiture.

DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES PUBLICS ET AUX PUBLICS

Quelques éléments de contexte

▫ **Fermeture des services publics physiques**
Comme le note un rapport récent²⁴, "plusieurs décennies de repli des services publics sous le signe des économies budgétaires - Révision générale de politiques publiques (RGPP) en 2007, Révision de l'administration territoriale de l'État (RéATE) en 2010, puis Modernisation de l'action publique (MAP) en 2012 - ont durablement marqué le territoire". Ces vagues successives de réforme de l'action publique d'État se sont traduites par la fermeture de nombreux services publics, accentuant dans les territoires ruraux le sentiment de relégation. La crise des "gilets jaunes" n'a fait que mettre en exergue ce sentiment d'abandon des territoires ruraux par les pouvoirs publics.

(24) Mission d'évaluation de l'accès aux services publics dans les territoires ruraux, Rapport du Comité d'évaluation et de contrôle (CEC) de l'Assemblée nationale, mars 2019.

□ Une acculturation à marche forcée des outils numériques

Le développement des outils numériques devait prendre le relais mais, en matière d'accès aux services publics, loin de la croyance selon laquelle le développement du numérique allait permettre de réduire la fracture territoriale, les retards accumulés dans la couverture de l'ensemble des territoires ruraux n'ont fait que l'aggraver. Selon ce même rapport, "menée à la hussarde, la dématérialisation a accentué la fracture territoriale". "Dès le départ, la dématérialisation vise à faire des économies et c'est sous couvert d'efficacité qu'elle est présentée aux usagers-contribuables.



Cette "faute originelle" explique les nombreux dysfonctionnements qui l'ont accompagnée et qui se sont accentués, culminant avec le plan préfectures nouvelle génération [mis en œuvre en décembre 2017]. Et d'ajouter : "Pour tenir leurs objectifs de gestion interne, les administrations ont tout fait, avec un certain succès, pour dissuader les usagers de recourir à d'autres modes de contact qu'Internet". Un rapport de la Cour des Comptes souligne les principales difficultés qui tiennent globalement à une forte impréparation de la dématérialisation de nombre de services publics nationaux et à une absence d'anticipation quant aux difficultés des utilisateurs. Ils n'ont eu d'autres choix que de s'adapter face à ce "déploiement brutal". De fait, ces usages s'inscrivent de plus en plus dans le quotidien. En 2018, 65% des personnes interrogées avaient réalisé en ligne des démarches administratives ou fiscales (progression de 14 points depuis 2014). Il n'est donc pas étonnant non plus de constater que la population est de plus en plus à l'aise avec cette pratique selon les données du CREDOC.

(25) D'où l'intitulé des 2^e Assises de la cohésion numérique et territoriale : "Société numérique, endiguer la défiance, restaurer la confiance" qui se sont déroulées le 27 février 2020 sous le parrainage de Julien Denormandie.

□ Le nouvel enjeu de l'inclusion numérique

Problème cependant avec le résultat de ces politiques : en 10 ans, les chiffres de la confiance des Français dans le numérique se sont inversés : 44% des Français envisagent désormais le numérique comme une menace (contre 35%) alors que 38% y voient une chance (contre 53%)²⁵. Or, ce mouvement global va s'accélérer. L'objectif de l'État est en effet plus que jamais de faire rattraper son retard à l'administration française par rapport aux voisins européens. Le projet Action publique 2022 fixe un objectif de 100% de services dématérialisés (L'État en est, début 2020, à 75%). Mais le contexte a changé, l'État ayant tiré des leçons de ses erreurs. L'inclusion numérique a été clairement identifiée comme un axe majeur d'intervention des politiques publiques. L'objectif du Plan national pour un numérique inclusif est de former 1,5 million de personnes. Dès janvier 2018, la région BFC a été identifiée comme territoire d'expérimentation par l'État et a intégré la 1^{re} promotion des Territoires d'action pour un numérique inclusif. Le projet #MedNumBFC porté par le Groupement d'intérêt public (GIP) Territoires Numériques BFC, à la demande du CRBFC, a été retenu parmi les 11 lauréats de l'Appel à projet (AAP) national des Hubs territoriaux pour un numérique inclusif.



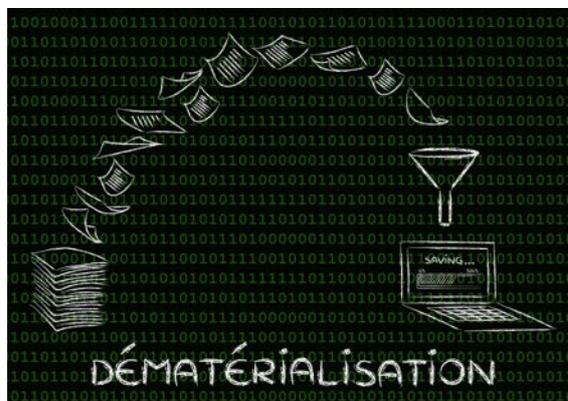
L'État a créé en 2019 un Observatoire de la dématérialisation et prévoit pour 2020 d'intégrer un panel représentatif d'usagers pour prendre en compte des retours d'expérience. Le dispositif créé par l'État, AidantsConnect devrait également être déployé. L'objectif est de permettre à un professionnel habilité de réaliser des démarches

en ligne à la place d'une personne ne parvenant pas à les faire seule. Ce dispositif permettra un suivi des actions réalisées sur le compte de la personne, à destination des usagers et des autorités administratives compétentes, et une protection du professionnel déclarant comme de la personne accompagnée en cas d'erreur. L'enjeu est d'empêcher par un tiers l'utilisation de l'identité numérique d'une personne en difficulté avec les outils numériques.

▫ **Rappeler les réussites en matière de dématérialisation des services publics**

Les succès en la matière ne sont pourtant pas inexistantes. Ainsi, le Défenseur des droits, auteur du rapport *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics* paru en janvier 2019, et à la teneur résolument critique à l'égard de la politique menée par les pouvoirs publics, souligne aussi les aspects positifs du numérique. "La transformation numérique d'un service public peut se faire non seulement au bénéfice du plus grand nombre, mais aussi de tous et de toutes, en faisant progresser l'accès aux droits. Plusieurs exemples le prouvent." Il cite notamment l'accès à l'information, renforcé par le succès des sites **service-public.fr** et **mes-aides.gouv.fr** : "Le numérique et la dématérialisation des services publics, en améliorant l'accès à l'information, favorisent l'accès effectif des usagers à leurs droits." Sa démonstration s'appuie sur la distribution du RSA, dont la dématérialisation de la procédure a permis une hausse de 2% des bénéficiaires, et de la prime d'activité, dont l'évaluation a estimé le taux de recours à 73%, ce qui est élevé par rapport aux aides précédentes. Le numérique a enfin l'avantage de ne pas stigmatiser les personnes en difficulté, qui hésitent, là où l'anonymat n'existe pas, notamment en milieu rural, à solliciter une aide²⁶. Citons aussi le dispositif **FranceConnect** qui permet une connexion unique de l'utilisateur à différents sites publics et qui tend à se développer plus largement (de 8 millions d'utilisateurs uniques en février 2019, à près de 15 millions un an plus tard).

(26) Le lancement du Code du travail numérique en janvier 2020 va aussi dans le sens de "démocratiser" l'accès au droit.



La "démat" des services publics

▫ **Faciliter la réalisation de démarches administratives : les MSAP/Maisons France Services**

La Cour des comptes a rendu un rapport sur les MSAP en 2019. La grande hétérogénéité du réseau faisait partie des points faibles soulignés. De plus, selon ce rapport, les agents des MSAP : "éprouvent des difficultés à assurer simultanément la réponse à une demande d'ordre administratif et une action de médiation numérique qui n'est pas encadrée. Or, l'intermédiation numérique soulève plusieurs problèmes tenant à la formation des médiateurs, aux limites de leur intervention, à leur responsabilité juridique et à la protection des données personnelles des usagers. Il est fréquent que le médiateur numérique se substitue à l'utilisateur et dispose de ses données confidentielles (identifiant, mot de passe)". Sur la base de ce rapport, les exigences relatives aux services à disposition dans les MSAP se sont renforcées avec une nouvelle labellisation "France Services". Les MSAP souhaitant obtenir cette nouvelle labellisation ne devront pas se borner "à une mise en relation avec d'autres services" mais bien proposer "un socle de services communs" répondant à une "charte nationale d'engagement". La Maison France Services devra poursuivre trois objectifs :

- "une plus grande accessibilité" (notamment avec la mise en place de "bus France Services"),
- "une plus grande simplicité des démarches administratives" avec le regroupement en un même lieu des services de l'État, des opérateurs mais aussi de collectivités,
- "une qualité de service substantiellement renforcée avec la mise en place d'un plan de formation d'agents polyvalents" effectué avec le concours du Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT).

L'État pourra mettre à disposition un agent (de préfecture, de sous-préfecture ou de trésorerie). Tous les partenaires (Pôle emploi, CNAMTS, Cnav...) devront être "impérativement présents" dans chaque maison à travers des "référénts locaux" facilement joignables. Ils pourront aussi assurer des permanences physiques et organiser des rendez-vous en visioconférence (chaque maison devra être équipée d'ici 2022). Passé le 31 décembre 2021, l'État stoppera ses financements pour les MSAP qui ne se seront pas mises à niveau.



Près de 120 MSAP mailleraient aujourd'hui le territoire régional [cf. annexe 3]. Ajoutons qu'à ce jour, 26 bornes de points visio services demeureront opérationnelles en région dans ces MSAP. Le CRBFC a adopté un règlement d'intervention "portant sur l'extension du réseau de Points Visioservices" en mars 2017. L'objectif était à la fois de faciliter la transition des bornes déjà installées vers une nouvelle technologie et d'inciter de nouveaux projets, notamment sur le territoire bourguignon. Ce règlement prévoyait expressément que les aides apportées par le CRBFC prendront fin en 2020 (dernières bornes financées en 2019). L'avis du CESER sur ce règlement indique que l'amplitude du projet portait sur un maximum de 41 bornes (dont celles de Franche-Comté) d'ici 2019.

▫ **L'e-administration se développe en région grâce au GIP Territoires Numériques BFC**

La région a été un territoire précurseur sur l'e-administration dès 2003, avec l'expérimentation d'une plateforme électronique de services dématérialisés ("e-Bourgogne") et l'élargissement des thématiques traitées aux services aux citoyens. Aujourd'hui, le GIP Territoires Numériques BFC propose un grand nombre de solutions à destination des organismes publics comme des entreprises. Nous dirons juste un mot ici de l'offre à

destination des organismes publics, ces interventions se répercutant ensuite sur les usagers de ces services : solutions de dématérialisation (facturation électronique, service d'archivage...), solutions d'ouverture et de gouvernance de la donnée (mise en conformité RGPD, IDéOBFC...), solutions de services aux citoyens (création de sites internet, démarches en ligne...), solutions de travail collaboratif (outils de gestion de projets...). En 2018, le GIP comptait plus de 1 700 membres.

▫ **L'e-administration et le Conseil régional Bourgogne-Franche-Comté**

Bien sûr, tous les niveaux de collectivités locales peuvent développer leur propre politique numérique et système d'e-administration. Nous n'évoquerons pas ici l'ensemble des problématiques et projets en matière de *smart-city*, de *safe-city*, de *smart village*... en région pour nous concentrer sur le CRBFC. En effet, le CRBFC est porteur lui-même d'un certain nombre de services dématérialisés qui dépendent de ses propres compétences et dont nous n'allons pas faire la liste ici. Nous avons déjà évoqué *Mobigo* mais on peut aussi dire un mot du site internet du CRBFC qui permet notamment d'accéder à plusieurs services (transport scolaire, plateforme de dépôt de demandes de subvention régionale...). Signalons enfin, à titre d'exemple également, le développement pour le CRBFC d'une plateforme numérique dédiée au développement économique des entreprises. Le projet, nommé ONDE (Outil numérique dédié au développement économique), doit permettre de construire un outil qui offrira un support de coordination de l'action des opérateurs publics, de suivi du parcours d'une entreprise tout au long de sa vie, et d'une vision complète de l'action économique sur le territoire de Bourgogne-Franche-Comté. Le produit fini est attendu pour 2021 pour un coût de 1,2 M€.





Que dit la SCORAN ?

La SCORAN envisage la problématique "accès aux services publics/dématérialisation" d'abord sous l'angle de l'enjeu de l'inclusion. "L'accessibilité numérique représente un vecteur essentiel d'intégration sociale et de participation citoyenne. Dans une logique d'inclusion numérique, les interfaces numériques doivent donc offrir un accès équitable et adapté aux mêmes informations, aux mêmes contenus et aux mêmes possibilités d'interaction à tous les publics (personnes âgées, publics éloignés du numérique, en situation d'handicap...). Il est donc nécessaire que les outils numériques s'adaptent pour inclure le plus grand nombre possible de personnes sans modifier la teneur des contenus qui leur sont destinés". Pour ce faire, plusieurs pistes d'amélioration de ces interfaces existent : optimisation de l'affichage à l'écran, conception de l'interface avec un panel d'utilisateurs, traduction des contenus... Elle précise qu'en la matière, "la Région pourra ainsi faire émerger, accompagner et soutenir, des projets visant à améliorer les interfaces existantes ou à en créer de nouvelles plus accessibles".

Le second angle concerne l'accroissement de cette dématérialisation. "Afin (...) d'accélérer le développement de services dématérialisés, des actions coordonnées pourraient être mises en œuvre afin d'accélérer ces mutations pour l'ensemble des administrations diverses avec le concours d'acteurs-clés identifiés" tel que le GIP Territoires Numériques BFC. L'État appelle aussi les acteurs régionaux à s'engager dans la démarche nationale Start-up d'État, en s'inspirant du retour d'expérience d'autres territoires comme celui du Département du Pas-de-Calais.

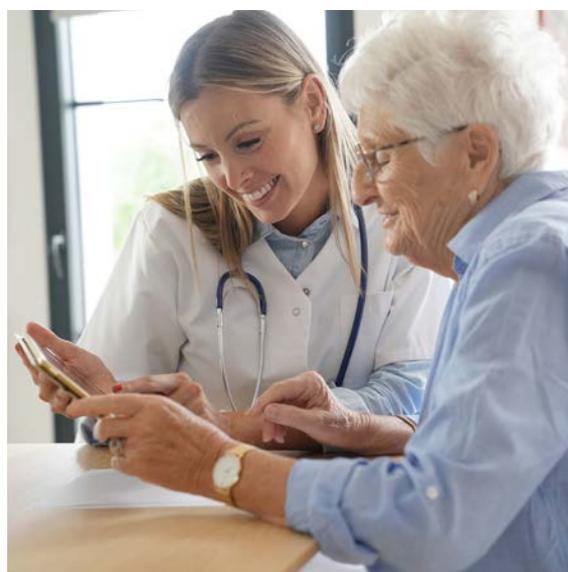
Quelques projets e-administration soutenus par le CRBFC

Sens : le projet consiste à travailler sur une dématérialisation des démarches municipales, communautaires et de les rendre accessibles à tous les publics (handicap, illettrisme, difficulté de langage et compréhension). Il est mené avec Territoire Numérique BFC en associant le personnel, les citoyens et l'écosystème numérique. Les innovations attendues de ce projet sont :

- mode itératif en co-conception/design de service,
- repenser entièrement l'accueil des citoyens et leur accompagnement, inclusion numérique,
- utilisation des ressources publiques disponibles : France Connect, France Connect aidant, mes démarches en ligne,
- refonte de l'espace d'accueil...

Une fois mis en place, ce projet sera étendu aux communes de l'agglomération.

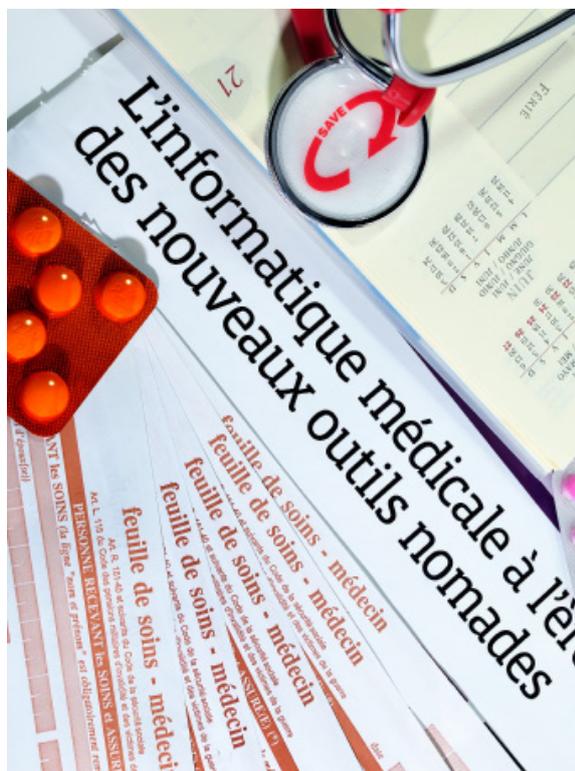
Doubs : dans l'objectif de proposer un guichet unique pour les citoyens/partenaires (associations, collectivités...) et disposer de services 100 % dématérialisés en 2022, le Conseil départemental souhaite mettre en place les premières briques d'une plateforme numérique ouverte et collaborative. Cette première phase concerne la dématérialisation des demandes d'aides destinées aux associations, collectivités et autres financeurs. Cette plateforme est composée de briques logicielles open-source, co-développées, partagées et réutilisées dans un groupe de 44 collectivités territoriales dont le département de la Côte-d'Or et le Doubs.



NUMÉRIQUE, SANTÉ ET VIEILLISSEMENT

Quelques éléments de contexte sur l'e-santé

Le monde de l'e-santé recouvre une diversité d'objets assez large. Selon le code de santé publique (art. L.6316-1), elle est "une forme de pratique médicale à distance utilisant les technologies de l'information et de la communication." Elle intègre les pratiques suivantes : téléconsultation, téléexpertise, télésurveillance, téléassistance médicale et régulation médicale.



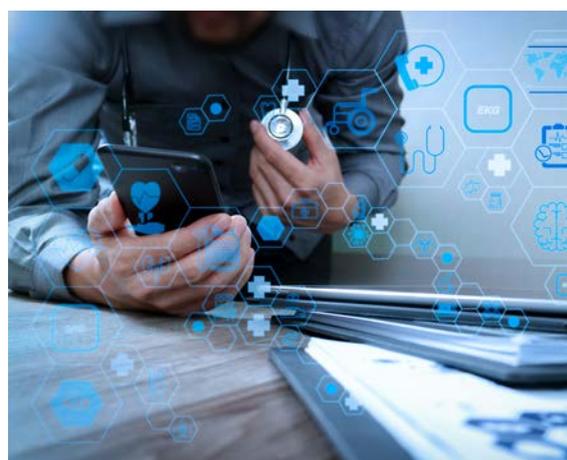
La BFC, une région vieillissante

La région connaît une accélération du vieillissement de sa population. Selon la SCORAN, la région présente une pyramide des âges similaire à celle de la population nationale, avec toutefois un taux de personnes âgées de plus de 75 ans de 10,5 % (1,3 point de plus que la moyenne nationale), et de 20,5 % pour les personnes âgées de plus de 65 ans (soit 2,3 points de plus que la moyenne nationale). À l'horizon 2050, la région comptera un habitant sur cinq âgé de 75 ans et plus. Lorsqu'on pense aux personnes éloignées du numérique, on pense en premier lieu aux personnes âgées. Et c'est vrai, dans une certaine mesure. Il

faut en effet souligner les importants écarts de chiffres entre les deux catégories des "personnes âgées" avec les babyboumeurs (55/70 ans) d'un côté et les seniors (70/80 ans) et grands seniors (+80 ans) de l'autre. Les babyboumeurs ont un usage beaucoup plus fréquent et facile. À titre d'exemple, la part des internautes est de 82 % pour les babyboumeurs quand elle est de 60 % pour les +70 ans. Élément positif, le Baromètre du numérique 2018 met en lumière la forte hausse de la fréquence d'utilisation d'internet chez les populations les moins connectées. Ainsi, les 70 ans et plus sont désormais 60 % à utiliser internet contre 38 % en 2015, 45 % en faisant un usage quotidien (contre 22 % en 2015). Soulignons que si 12 % des 70 ans et + avaient accompli une démarche administrative sur internet en 2013, ils étaient 34 % en 2018. Les pratiques progressent donc rapidement mais différemment selon qu'il s'agisse des babyboumeurs ou des + de 70 ans.

L'e-santé a le vent en poupe auprès du public

L'usage des nouvelles technologies et d'internet s'applique à des champs toujours plus larges de la vie quotidienne. La moitié de la population française affirme rechercher des informations sur sa santé ou celle d'un proche en ligne en 2018 (+9 points par rapport à 2015) et 15% dit échanger à ce sujet sur des forums, des réseaux sociaux. Cet engouement n'est par ailleurs pas exempt de risques eu égard à la qualité et la fiabilité de l'information produite. Si certains sites sont gérés par des professionnels de la santé, d'autres ne font en effet que refléter l'avis d'internautes. Autre constat : entre 10 et 20% de nos concitoyens disent déjà utiliser internet pour leur santé, que ce soit pour contrôler leur état de santé (9%), pour transmettre des informations à leur médecin (11%) ou pour améliorer



leurs habitudes de vie (19%). Et les marges de progression sont sensibles puisque la proportion de personnes le faisant ou se disant susceptibles de le faire atteint 50% pour la transmission d'informations au médecin et pour l'amélioration des habitudes de vie, telles l'alimentation et l'activité physique. Sur ce sujet, les Français se montrent plutôt plus enthousiastes que les autres Européens.

▫ Des évolutions législatives récentes

Nous avons déjà évoqué les questions sur l'inclusion numérique des personnes âgées particulièrement des seniors et grands seniors.



Le numérique est devenu un vecteur d'accès aux soins avec, par exemple, et de plus en plus souvent, le développement des prises de rendez-vous en ligne via des plateformes dédiées. Mais cette question touche toute la population. On peut évoquer le projet de généralisation de la carte vitale dématérialisée qui doit voir le jour d'ici 2022. Un décret du 29 mai 2019 a défini les modalités de l'expérimentation d'une "e-carte d'assurance maladie" dans le Rhône et les Alpes-Maritimes jusqu'à la fin mai 2020. La loi n° 2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé prévoit aussi la création de l'espace numérique en

santé, compte personnel en ligne qui permettra à chaque Français d'accéder à son Dossier médical partagé (DMP), à des applications et à des informations de santé, dispositif qui suppose naturellement un accès de tous les usagers au numérique et particulièrement les plus âgés. En parallèle, l'identifiant national de santé sera obligatoire à partir du 1^{er} janvier 2021. Le décret du 10 octobre 2019 est venu renforcer les règles de sécurité dans la prise en charge et la protection des données. "Si en France, on ne s'approprie pas le numérique dans la santé, on finira avec des modèles américains ou chinois et c'est ce que nous voulons éviter. Sinon, nous finirons tous chez Google" estimait Dominique Pon, informaticien et responsable ministériel du numérique en santé en visite en septembre 2019 à Dole.

▫ Une politique proactive en matière de services d'e-santé en BFC

En matière d'e-santé, le rôle de l'ARS BFC est bien sûr central. Plusieurs projets visant à répondre à cet enjeu ont déjà été mis en œuvre, avec par exemple le déploiement de plus de 200 sites de télémedecine en BFC (Centre hospitalier, maison de santé, EHPAD, structures médicosociales, officines, cabinets libéraux - [cf. annexe 4]). Un déploiement dans 110 EHPAD est prévu en 2020. Ainsi, plus de 11000 actes de télémedecine ont pu être effectués en Bourgogne-Franche-Comté fin 2019. C'est presque trois fois plus qu'en 2017. Plus de 1000 professionnels de santé et utilisateurs ont été formés à la télémedecine dans la région. Reste que les pratiques de télémedecine semblent encore peu utilisées dans les territoires ruraux. L'ARS BFC travaille d'ailleurs à accélérer les usages de la télémedecine. Alors que la télémedecine est déjà une réalité, la loi prévoit aussi



le déploiement des télésoins qui mettront en rapport un patient avec un ou plusieurs pharmaciens ou auxiliaires médicaux (comme des infirmiers par exemple). Il convient de préciser que la télémédecine n'entraîne aucune manipulation d'outils numériques par l'utilisateur. Seuls les professionnels de santé manipulent les outils, ce qui exclut de fait toute problématique d'inclusion numérique des usagers sur ce champ propre.

▫ **La plateforme eTICSS (Territoire innovant coordonné santé social) <https://www.eticss.fr>**

L'enjeu tout entier d'eTICSS repose sur la coordination des acteurs des sphères sanitaire, sociale et médico-sociale au bénéfice du patient en situation complexe. La plateforme permet la création d'un "dossier de coordination informatisée" pour ces patients impliquant l'ensemble des intervenants concernés. eTICSS propose aux professionnels des secteurs sanitaires un bouquet de services numériques destiné à mieux coordonner leur action, améliorer la qualité de la prise en charge et fluidifier les parcours de santé. Le bouquet de services eTICSS comprend notamment un centre territorial d'information sur l'offre de santé, une messagerie sécurisée entre tous les professionnels du territoire, un dossier de coordination pluriprofessionnelle, un outil de prise de rendez-vous en ligne ainsi qu'un programme d'éducation thérapeutique. Expérimental au départ en 2015 sur le nord de la Saône-et-Loire, le projet est entré dans sa phase de généralisation en région depuis septembre 2017 grâce à ses résultats concluants. 1 700 professionnels de santé ont été formés et 18 000 patients sont coordonnés fin 2019 [Cf. annexe 5].



▫ **La gouvernance régionale sur l'e-santé**

La Feuille de route santé Bourgogne-Franche-Comté 2019-2021 du CRBFC intègre un axe 3



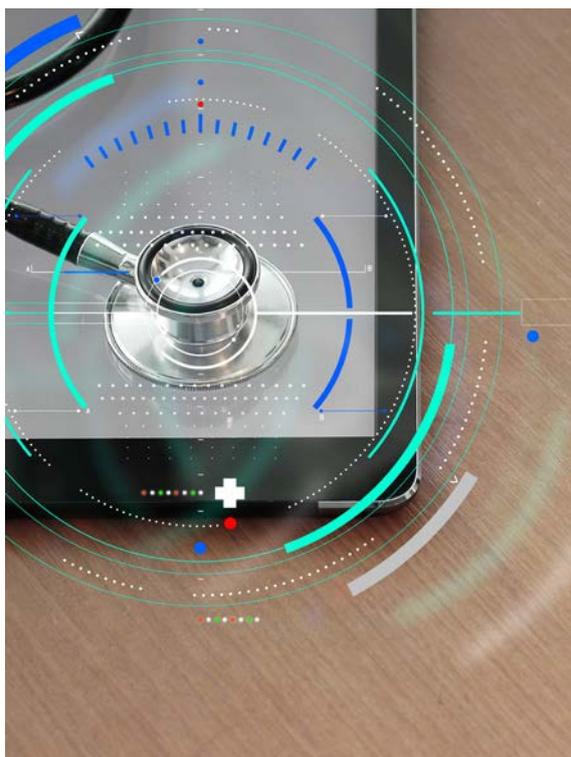
"Déployer les innovations numériques en santé". Le CRBFC se positionne comme "copilote de la stratégie régionale de la e-santé". "Notre région est très en pointe dans la télémédecine. Elle a été pionnière et est aujourd'hui leader de la coordination des soins et du regroupement des professionnels en maisons de santé pluridisciplinaires, notamment dans les zones peu denses. Nous pouvons en être fiers. Tous ces exemples, toutes ces réalisations participent de la robustesse de notre écosystème de santé régional et de notre volonté d'agir pour plus de qualité de vie". Cette gouvernance est assurée par le Groupement régional d'appui au développement de l'e-santé (GRADeS). Le GRADeS vient de voir le jour en BFC avec sa première assemblée générale et son premier conseil d'administration, qui se sont tenus le 5 septembre 2019, au siège de l'ARS, à Dijon. Fruit du rapprochement des Groupements de coopération sanitaire (GCS) e-santé Bourgogne et Emosist (Franche-Comté), le GRADeS fédère avec l'ARS l'ensemble des acteurs du système de santé concernés (représentants des établissements sanitaires, médico-sociaux, professionnels de ville...) pour relever les défis du numérique en santé. Il a vocation à concrétiser l'ambition du développement du numérique en santé, prévue par le Projet régional de santé de l'ARS BFC et pilotée au niveau national par une Délégation du numérique en santé installée par la

ministre des Solidarités et de la Santé. Parmi ses principaux objectifs :

- participer au développement de la Télémédecine à partir d'une plateforme mutualisée (TELMI),
- favoriser une meilleure coordination des acteurs de la santé et du social sur les parcours de soins et de vie des patients, en s'appuyant sur eTICSS,
- contribuer au développement du DMP,
- garantir la sécurité des données de santé en région à travers un espace numérique régional de santé.

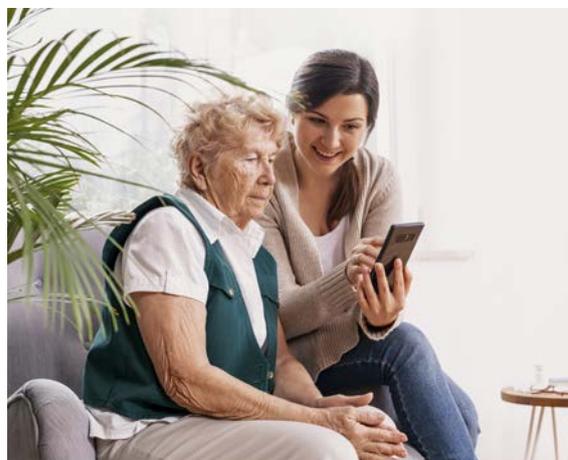
Que dit la SCORAN ?

La SCORAN ne fait pas du vieillissement de la population régionale un enjeu. Précisons également que les Conseils régionaux n'ont pas de compétence propre vis-à-vis du vieillissement et des personnes âgées, dont les problématiques relèvent très largement des communes, des Conseils départementaux et de l'État via notamment les ARS. D'ailleurs, la SCORAN souligne d'abord le rôle primordial de l'ARS sur l'engagement d'une politique "e-santé" et sur l'accompagnement nécessaire des patients et des professionnels de santé [Cf. le Programme régional de santé de BFC]. L'objectif est bien "d'accélérer le déploiement des usages de ces services numériques notamment la télémédecine et la télésanté". Elle précise que ces



services sont "déjà fortement développés dans la région" avec de "nombreuses initiatives tel que le projet eTICSS de l'ARS".

Elle évoque également très succinctement le double enjeu de l'IA et des données qui "suscitent de nombreuses attentes mais ne sont encore qu'au stade de l'émergence". "Actuellement, bien que la collecte d'informations soit massive, elle entraîne peu de prospectives. Il s'agit donc d'inciter les acteurs à construire de nouveaux services en s'appuyant sur l'exploitation de l'analyse des données collectées".



L'enjeu de la domotique est aussi abordé. Ainsi, compte tenu du contexte régional propre à la BFC, "le développement des objets connectés représente une opportunité pour faciliter le maintien à domicile des personnes âgées". "Les bailleurs sociaux régionaux se sont ainsi engagés dans le déploiement de ces solutions connectées pour assurer le maintien à domicile de leurs locataires. Il permet, pour les bailleurs sociaux, de contrevenir au phénomène de vacance de logements qui affecte certaines zones du territoire. Les expérimentations, menées au sein d'EHPAD avec le soutien de collectivités et en partenariat avec des entreprises, testent la mise en place de solutions domotiques fondées sur des objets connectés".

En revanche, la SCORAN pointe tout particulièrement le rôle que pourrait jouer le CRBFC en la matière : "Afin d'accélérer le développement de ces solutions, la Région pourra avoir un rôle de coordination des différents acteurs intervenant dans le domaine (collectivités, EHPAD, associations, services sociaux de santé, bailleurs sociaux...) afin d'animer et alimenter une réflexion autour d'une offre cohérente et adaptée aux besoins des populations en perte d'autonomie".

Quelques projets e-santé soutenus par le CRBFC

Voir en annexe 6 les actions existantes et les actions nouvelles soutenues en matière d'e-santé par le CRBFC (extrait de la Feuille de route santé Bourgogne-Franche-Comté 2019-2021).

Le numérique au service des personnes âgées en BFC : du maintien à domicile à la maison de retraite du futur



La domotique au service du maintien à domicile

Actuellement 80% des personnes de 80 ans et 70% de celles de 90 ans vivent encore chez elles, des chiffres qui ne cessent d'augmenter. En 2030, la France comptera 20 millions de personnes de plus de 60 ans. Permettre aux personnes âgées de rester chez elles est devenu un véritable enjeu social et économique. Si la présence et l'assistance humaine sont essentielles au maintien à domicile des personnes dépendantes, la technologie numérique peut aussi être une aide précieuse notamment dans le domaine de la domotique. Bien sûr, les Conseils départementaux sont en première ligne sur le sujet compte tenu de leurs compétences et de leur rôle de chef de file en matière d'autonomie. Ce sujet est illustré par quelques exemples ci-dessous, entre tests, expérimentations et déploiement grandeur nature de dispositifs domotiques.

Retenue dans le cadre d'un AAP en 2018, l'association AILES (Association inter-entreprises locale d'entraide sociale), à Autun en Saône-et-Loire, spécialisée dans la protection sociale des aînés sur le territoire du Grand Autunois-Morvan, a mené une expérimentation visant à étudier l'impact de la domotique sur la vie quotidienne et plus précisément sur le maintien à domicile

des personnes âgées sur le territoire du Grand Autunois-Morvan (Autun et ses alentours). Cette expérimentation a permis d'équiper 70 foyers en appareils domotiques (détecteur automatique de chutes - un sujet particulièrement essentiel alors que les chutes à domicile sont une cause majeure de décès chez les plus de 65 ans -, chemins lumineux, détecteurs de fumée, judas numérique, serrure connectée...). Cela concerne des personnes âgées entre 60 et 98 ans, avec des profils et des besoins très différents. Cette expérimentation aujourd'hui achevée, l'association ouvre une nouvelle phase du projet : il s'agit de travailler à asseoir son modèle économique, à perfectionner la sélection des produits domotiques, à engager un travail de mutualisation et de réduction des coûts. L'association travaille également sur les aides financières mobilisables par les personnes. En mars 2019, était inauguré à Mâcon un appartement domotique à l'espace Duhesme, site des services du Conseil départemental de Saône-et-Loire. Claude Cannet, 2^e vice-présidente chargée des affaires sociales au Conseil départemental s'exprimait de cette façon : "Le lieu va être animé par la Mutualité française qui va réaliser des séances de formation et d'ouverture au public. Il y aura un accompagnement pour expliquer en quoi consiste les différents dispositifs, comment on peut les commander, les financer, donc une information globale. Nous avons souhaité que ce dispositif soit ouvert au plus grand nombre. Notamment pour faire de la formation au niveau des aides à domicile. C'est un lieu que nous souhaitons optimiser et valoriser auprès de tous les publics."



On peut également évoquer l'appartement témoin Home Tech de la Mutualité française Saône-et-Loire de Chalon-sur-Saône inauguré en septembre 2019. Cet appartement témoin

présente une sélection optimale d'aménagements, des aides techniques et du matériel domotique permettant de prolonger le maintien à domicile. De plus, l'IA Tech est la marque de la Mutualité Française de Saône-et-Loire au service de l'autonomie à domicile. IA Tech est constituée d'un Laboratoire d'Innovations (Living Lab) ouvert sur son environnement, d'un Incubateur de projets expérimentaux et innovants et d'un Centre de services, d'expertises et de formations. En Côte-d'Or, dès 2020 et pendant deux ans, le bailleur Orvitis va mener une expérimentation sur un échantillon de locataires âgés de plus de 65 ans ou handicapés, afin de démontrer qu'avec de nouveaux services et davantage de lien social, il est possible de prolonger dans les meilleures conditions, l'autonomie des personnes. Les locataires volontaires seront équipés d'outils domotiques (volets motorisés, chemins lumineux, interrupteurs auto-éclairés...) et numériques (tablette, accès à une plateforme de services). Des entreprises partenaires pourront également proposer de tester des équipements connectés innovants (chaussures, balances...). Des groupes de 30 à 50 foyers bénéficieront de services supplémentaires répondant à leurs besoins (livraisons à domicile, conseils nutritionnels, covoiturage...) sur une période de 3 à 6 mois. Tout au long de l'expérimentation, les personnes seront accompagnées et formées. "L'objectif est d'essayer de construire un modèle qui pourra être développé à plus grande échelle, afin de permettre à tous de bien vieillir dans son logement, en confiance et en sécurité", souligne Catherine Dersel-Alazard, directrice générale adjointe d'Orvitis.

▫ **L'heure des robots ?**

Demain, verra-t-on en BFC se développer des robots de téléprésence pour lutter contre l'isolement des personnes âgées ? C'est ce qu'on peut voir dans le film "Un monde sans travail ?" de Philippe Borrel avec un robot de téléprésence pour lutter contre l'isolement des personnes âgées, Beam de la Société Awabot.

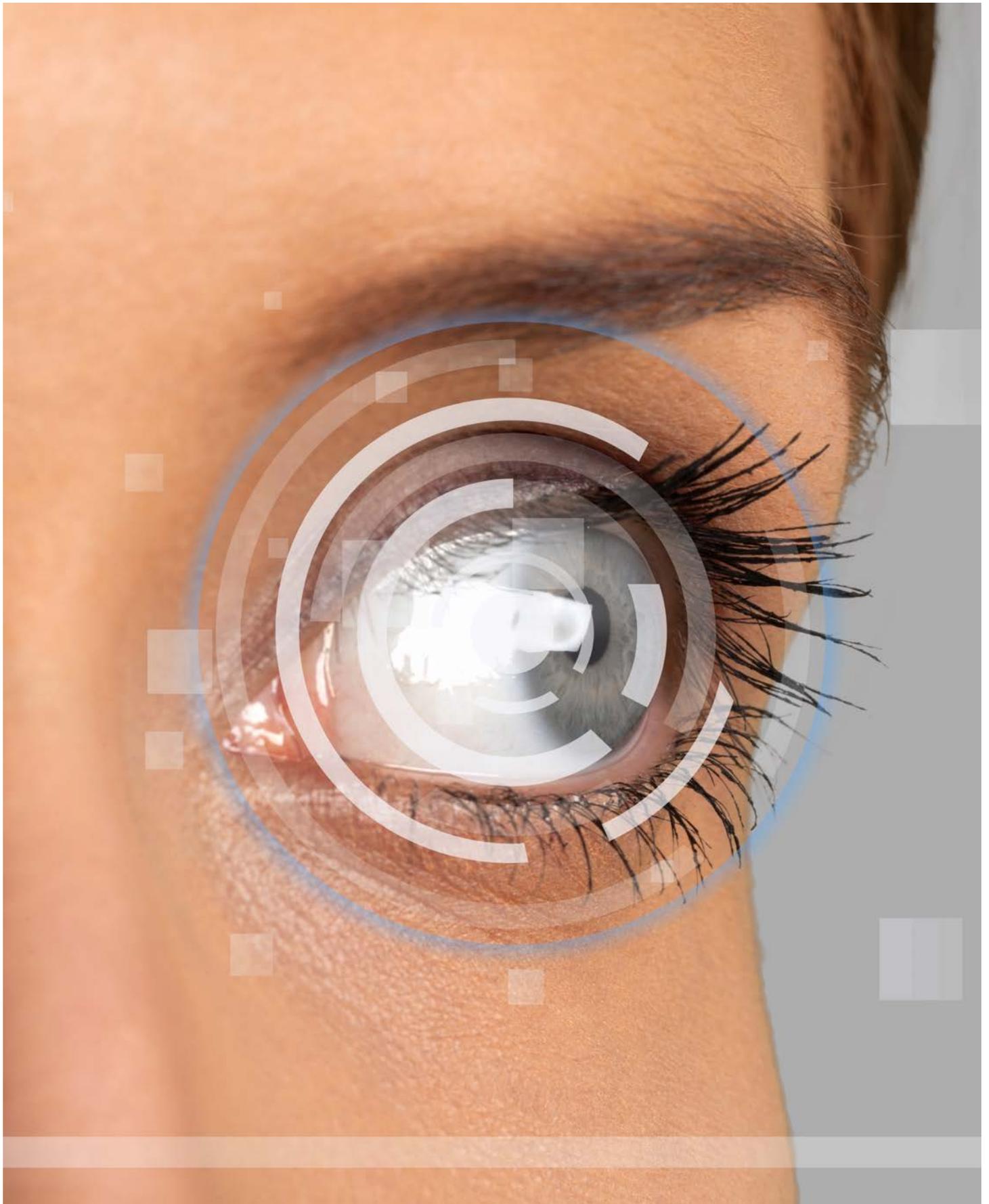
▫ **La maison de retraite du futur**

Dans la Nièvre, le Conseil départemental porte un projet de maison de retraite du futur. Il s'agit d'un des 10 projets en cours de réflexion en région dans le cadre du projet européen ERUDITE. Pour faire face au défi de l'allongement de la durée de la vie, l'association Pôle de gérontologie et de l'Innovation (PGI) Bourgogne-Franche-



Comté (Besançon) a souhaité expérimenter le projet "établissement bienveillant" dans les EHPAD avec le soutien du CRBFC. Cette première phase consiste à équiper 6 établissements avec des capteurs/détecteurs non intrusifs afin de disposer en temps réel d'éléments pour accompagner de manière personnalisée chaque résident. Cette expérimentation concerne les résidents, les familles et l'ensemble du personnel. Après l'installation et la formation des personnels, une utilisation quotidienne de 3 mois permettra de faire un bilan complet de cette approche, définir les évolutions nécessaires et formaliser les "bons usages" et les limites de ce type de solution.

PRÉCONISATIONS du CESER



LE RÔLE DU CONSEIL RÉGIONAL

Un rôle de stratège et de coordinateur des politiques publiques "numérique"

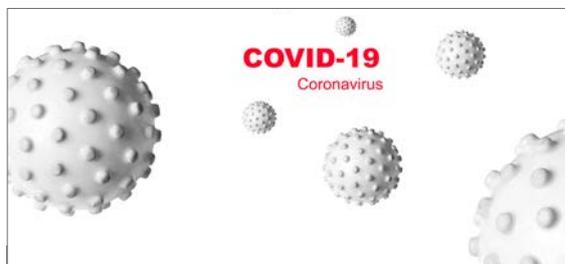
La montée en puissance du numérique bouleverse notre société. Il transforme l'ensemble des secteurs économiques, sociaux et environnementaux et impacte l'ensemble des acteurs de notre territoire. Pour répondre à ces enjeux, le CRBFC se dote actuellement d'une politique publique régionale en la matière au travers de la SCORAN. Pour être efficace, le premier axe de cette politique publique régionale de développement des usages numériques doit être celui de la coordination, de la "mise en musique" des différentes stratégies, des acteurs et des actions infrarégionales qui se déploient depuis des années.

Le CRBFC doit :

- 1- Jouer un rôle de chef de file sur le numérique et permettre de structurer une réponse coordonnée aux enjeux sociétaux et économiques liés aux révolutions numériques à l'échelle de la région.
- 2- Mettre en place, comme au niveau national²⁷, une "Agence régionale du numérique" comme "porte d'entrée unique" de la politique régionale numérique avec pour mission d'impulser et de soutenir des actions préparant la société et l'ensemble des acteurs régionaux aux révolutions numériques en cours et à venir.
- 3- Offrir une visibilité à la politique régionale "numérique" : construire un document synthétique donnant à voir l'ensemble des interventions/soutiens sur le numérique et couvrant tous les champs d'intervention du CRBFC. Pour plus de cohérence, il conviendrait que ce document vienne également se nourrir des interventions/soutiens apportés dans le même temps par l'État.

Le CESER a bien noté l'organisation de la gouvernance, sur les plans politique et technique, avec le Comité régional du numérique. Néanmoins, les questions concernant la définition et la mise en œuvre des politiques publiques liées au développement du numérique devraient se diffuser dans d'autres instances de gouvernance régionale.

(27) L'Agence du Numérique pilote trois politiques publiques complémentaires : Le Plan France Très Haut Débit, le Programme Société Numérique et l'Initiative French Tech.



Complément relatif à la crise "Covid-19"

Comme déjà indiqué dans l'introduction, le CESER a conscience de l'impact considérable qu'a eu le confinement sur les usages numériques, pour le meilleur et pour le pire, pour toutes les catégories de la population. Pour le CESER, le CRBFC doit en tirer lui-même des enseignements et devrait opérer une révision de la SCORAN pour les intégrer.

- 4- Inscrire certaines problématiques particulières liées à la mise en œuvre de la SCORAN (ex : exemplarité des acteurs publics sur leurs services dématérialisés) à la Conférence territoriale de l'action publique (CTAP), instance de coordination à l'échelon régional des collectivités publiques de Bourgogne-Franche-Comté.

Le CRBFC, dynamiseur des usages numériques

Le CRBFC doit s'appuyer sur les initiatives déjà existantes pour les faire essaimer dans d'autres territoires par d'autres acteurs. L'intervention de l'acteur régional devrait aussi permettre d'injecter un peu de cohérence dans l'identification et la mise en lumière du foisonnement des initiatives numériques. Le CRBFC devrait notamment impulser une dynamique auprès de l'ensemble des secteurs économiques pour accélérer leur transformation numérique.

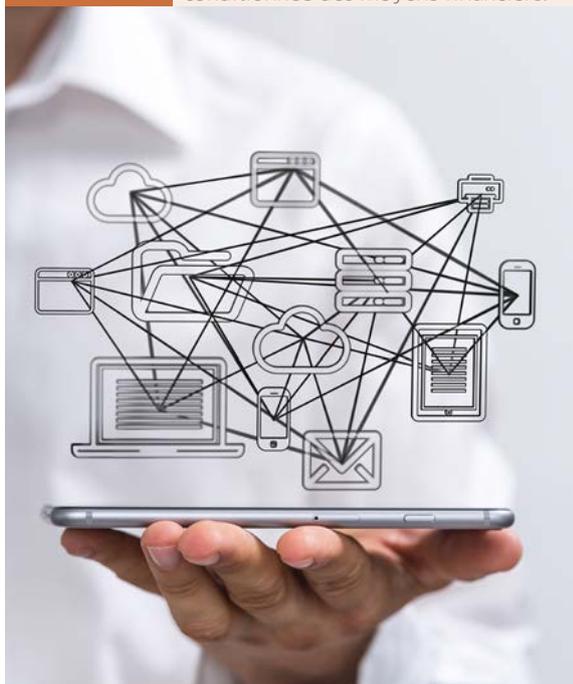
- 5- Dupliquer le dispositif French Tech 120 au niveau régional.
- 6- Organiser une Semaine régionale de l'innovation numérique qui aurait lieu chaque année en région. Des événements permettraient de réunir les professionnels comme le grand public autour des innovations numériques.

Un rôle de soutien financier en direction de projets favorisant le développement des usages numériques

Le développement des usages du numérique, au même titre que le développement des infrastructures numériques, est conditionné par les soutiens financiers qui seront apportés par l'Europe, l'État et les collectivités locales. Pour développer la transformation numérique du territoire, le CRBFC doit donc inciter plus sûrement à la prise en compte de cet enjeu par les acteurs qu'elle soutient financièrement. Pour cela, le CRBFC devra préalablement cibler ses soutiens et flécher les financements qu'elle estime les plus cruciaux. Ils doivent notamment permettre de privilégier les coopérations sur des projets "numériques". Cela demande de la part du CRBFC l'inscription de moyens budgétaires supplémentaires pour répondre à cet objectif majeur. Il pourra s'appuyer sur la mobilisation des fonds européens 2021-2027 avec 180 M€ fléchés sur la digitalisation notamment via la priorité du FEDER "Développer une économie régionale tournée vers le numérique".

Point de vigilance

Il ne s'agit pas de créer de nouveaux effets d'aubaine mais bien de prioriser les interventions financières en cherchant une allocation plus efficace et conditionnée des moyens financiers.



7- Utiliser des financements issus d'un fonds de capital-risque afin de pouvoir investir massivement dans les entreprises du numérique et les industries en transition numérique dans le cadre des réflexions en cours entre la filière et le CRBFC. Mobiliser des fonds européens fléchés sur le numérique constitue ainsi une opportunité pour le CRBFC.

8- Solliciter les fonds régionaux pour abonder le fonctionnement, le capital des structures d'accompagnements, hub et acteurs numériques ainsi que les projets collaboratifs, en profitant du nouveau seuil d'aides d'État ouvrant la possibilité de mettre en place des régimes accordant jusqu'à 800 k€.

9- Définir et appliquer par le CRBFC une "numéri-conditionnalité" (sur le modèle de l'éco-conditionnalité) favorisant chez les acteurs bénéficiaires des soutiens régionaux la prise en compte des usages numériques. Pour le CESER, l'instauration de cette "numéri-conditionnalité" ne vise pas à "exclure" mais bien à donner à voir un horizon pour les acteurs intéressés/concernés, à mettre en route une dynamique positive.

10- Intégrer la thématique "Transformation numérique" au rang des priorités stratégiques régionales ouvrant l'accès à la conclusion d'un contrat territorial "Cap Territoire" pour la période post 2020.

11- Poser au niveau du CRBFC, la question du renforcement des moyens d'ingénierie territoriale sur les questions du numérique.

12- Lancer au niveau du CRBFC des appels à projets "expérimentation numérique" avant déploiement ou avec ses partenaires (ex : l'AAP "Innovation numérique en santé" de la Région et l'ARS Occitanie).

Un rôle d'acteur public exemplaire vis-à-vis de ses propres politiques et services

Le CRBFC déploie lui-même un certain nombre d'outils numériques ouverts au public (citoyens) ou à d'autres acteurs particuliers (entreprises).

Le CRBFC doit :

13- Interroger ses propres processus de dématérialisation de ses services et les usages qui en sont faits par les citoyens et les acteurs/partenaires (réponse à un besoin, ergonomie, accessibilité, simplicité...).

14- Travailler à l'obtention du label "E-accessible" de niveau 5 pour son site internet.

15- Intégrer ses services dématérialisés au dispositif France Connect après s'être assuré de l'entière sécurisation de son architecture technique.

Un rôle sur les données : vers une souveraineté numérique régionale

La donnée devient un élément de valeur ajoutée et de richesse, autant par les volumes traités que par la diversité des informations accessibles. Le CESER a bien noté que la question de la "donnée" figurait au rang des trois enjeux identifiés dans la SCORAN BFC.

□ Exploitation des données internes au CRBFC

En interne, par le déploiement de ses propres outils numériques, le CRBFC dispose déjà de nombreuses données. Pour le CESER, le CRBFC doit réfléchir en toute transparence à l'identification des nombreuses données collectées qu'elle jugera prioritaires pour être travaillées dans le processus d'amélioration de ses services. Quelle exploitation ? Pour quel service ? Avec quelle sécurisation ? À titre d'exemple, le CESER salue le déploiement de l'application 2school qui concerne l'ensemble des élèves transportés par la Région. L'un des intérêts du système porte justement sur l'exploitation des données collectées. C'est également le cas dans le cadre des politiques de mobilités avec l'exploitation des données de Mobigo. Le CESER a bien conscience que la collectivité régionale en est au balbutiement en la matière. Elle ne peut faire cependant l'impasse sur cette question essentielle.

16- Se doter en interne, au CRBFC, de moyens humains et de compétences nécessaires à la mise en place d'un véritable service d'exploitation des données.

17- Réfléchir en toute transparence, à la Région, à l'identification des nombreuses données collectées qu'elle jugera prioritaires pour être travaillées dans le processus d'amélioration de ses services et politiques publiques.

□ Les données de l'ensemble des partenaires régionaux

Cet enjeu vaut également pour le CRBFC à l'externe vis-à-vis d'autres acteurs. Le CESER rappelle ici l'existence d'IDÉO BFC, dispositif

d'acquisition, de mutualisation et de partage de données qui se matérialise par le portail internet du même nom qui propose un accès commun à la donnée géographique, à tous les organismes publics et parapublics de la région. Le GIP Territoires Numériques BFC est responsable de la mise en œuvre des missions d'organisation, d'administration fonctionnelle, de veille, de suivi du pilotage du dispositif IDÉO BFC. Afin de faciliter le partage de la connaissance et l'échange de tous types de données et de documents, IDÉO BFC s'inscrit également comme le générateur du futur portail de la donnée et de la connaissance de BFC en cours de construction et qui sera notamment issu de la fusion des portails IDÉO BFC et Data BFC.



18- Accélérer l'émergence d'un portail régional de la donnée et de la connaissance.

□ Les données des différents observatoires régionaux

IDÉO BFC ne couvre pas l'ensemble des champs de compétences/connaissances pour le CRBFC. La question se pose donc aussi concernant les données collectées par les différents observatoires régionaux existant à ce jour (ex : Observatoire régional de la Biodiversité (ORB) et l'outil Sigogne, le Système d'information sur la nature et les paysages (SINP), plateforme socio-économique DECIDATA...).

19- Identifier l'ensemble des sources de données régionales utiles à la définition et à la conduite des politiques publiques.

□ Vers un Conseil régional, tiers de confiance ?

Cela amène le CESER à aller un peu plus loin sur cette question : dans quelle mesure le CRBFC pourrait/souhaiterait se positionner comme

tiers de confiance aujourd'hui en BFC vis-à-vis d'acteurs/partenaires sur la donnée ? Le CESER soumet ce questionnement à sa future réflexion. Enfin, la collecte et l'exploitation des données par le CRBFC ne peut se passer d'une politique globale de sécurisation tant pour le CRBFC lui-même que pour ses partenaires contractuels. Ainsi, pour le CESER, tout en s'inscrivant dans le cadre de la réglementation existante (Règlement Général de Protection des Données...), le CRBFC doit être à la pointe en la matière notamment dans la sécurisation du stockage de ces données. Cela passe notamment par un renforcement des systèmes informatiques régionaux, facteur de coûts supplémentaires à intégrer.

Un rôle de sensibilisation aux risques de cyber-attaques

L'actualité du début d'année 2020, tant du côté des entreprises (XEFI dans le Jura avec des répercussions sur l'ensemble de ses clients du bassin dolois) que du côté des administrations (Conseil régional Grand Est), a montré le danger que pouvait représenter les cyber-attaques. Le CESER a bien noté dans la SCORAN l'identification d'actions visant à sensibiliser tous les publics à ces risques. Le CESER souscrit totalement à cette nécessité d'anticiper les risques que le numérique comporte, tant du côté des citoyens que du monde économique (ex : hacking, phishing, piratage des données sensibles et stratégiques, e-espionnage industriel...) et appelle le CRBFC à investir dès que possible ces sujets.



Vers un "service public d'inclusion numérique"

Le projet #MedNumBFC porté par le GIP Territoires Numériques BFC, à la demande du CRBFC, vise à "accélérer l'émergence d'acteurs territoriaux structurants au service de l'Inclusion et de la

médiation numérique, conditions indispensables aux développements des usages par les publics éloignés du numérique". Le GIP Territoires Numériques BFC développera notamment une "plateforme régionale de l'inclusion numérique".



Point de vigilance

Nécessité de réévaluer la mobilisation des moyens humains et financiers du GIP par rapport à ces nouveaux enjeux en regard de ses autres missions. Le GIP aura-t-il les moyens des ambitions que le CRBFC lui assigne ? Cette préconisation est à mettre en lien avec celle relative à la création d'une Agence régionale du numérique.

NUMÉRIQUE ET NOUVEAUX MODES DE TRAVAIL

Sur le développement des tiers-lieux

Le maillage de la région en tiers-lieux est déjà globalement effectif. La priorité serait alors que les tiers-lieux existants et proposant déjà des actions reconnues au service de leur territoire puissent bénéficier d'une reconnaissance et d'un soutien régional clairement identifié et s'inscrivant dans la durée. Cette action de pérennisation semble sur le terrain prioritaire par rapport à la recherche systématique de création de nouveaux lieux. Néanmoins, le CESER a bien noté également la très grande diversité des types de tiers-lieux et la grande hétérogénéité dans les actions que ces tiers-lieux (suivant leur type) sont à même de mettre en place sur un territoire.

Point de vigilance

La dynamique d'un tiers-lieu ne repose pas tant sur des équipements que sur un ancrage local et la fidélité d'une communauté d'usagers. En somme, les acteurs de terrain en appellent à ne pas aller trop vite sur la volonté de "structuration" des tiers-lieux au niveau régional au risque de dénaturer leur modèle originel basé sur la souplesse et l'adaptabilité aux besoins exprimés localement. Un équilibre reste donc à définir entre célérité et respect des dynamiques locales.

20• Promouvoir l'action des tiers-lieux dans toutes leurs diversités.

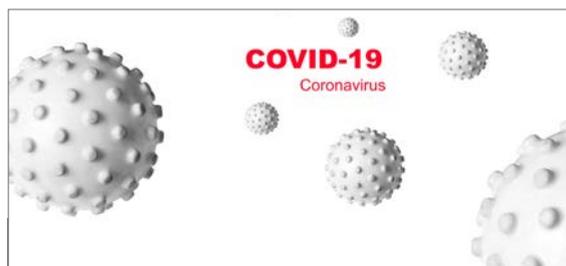
21• Définir et mettre en place un système de labellisation des "tiers-lieux" de la région. Les critères concourant à l'obtention de ce label seraient définis sur la base d'un zonage des besoins (éloignement, densité de population...) et de l'étude de l'activité concrète des tiers-lieux existants par rapport aux axes stratégiques prioritaires que se fixerait le CRBFC (ex : usages du numérique, accessibilité, transition énergétique...).

22• Créer une aide financière spécifique aux tiers-lieux labellisés et intégrée dans des contrats pluriannuels d'objectifs. Cette aide financière régionale permettrait de couvrir des frais de fonctionnement (fluides, salaires...).

23• S'appuyer sur les tiers-lieux volontaires pour déployer plus largement des actions de formation/prise en main des outils numériques dans le cadre d'un réseau régional de la médiation numérique.

Le CRBFC développe un "programme régional de financement de la réhabilitation des gares fermées ou sans présence humaine". La question est claire au niveau local lorsque de l'espace immobilier se libère, comment des acteurs publics/privés peuvent en tirer avantage pour le bien collectif de la population du territoire concerné ? Cette libération d'espace est un appel à l'imagination des acteurs locaux pour définir l'usage le mieux adapté pour l'implantation d'activités favorisant le développement local.

24• Développer la communication en région sur la disponibilité de ces espaces et les dispositifs d'accompagnement mis en place pour les porteurs de projet potentiels.



Complément relatif à la crise "Covid-19"

Comme beaucoup d'autres, les tiers-lieux ont subi le confinement qui a stoppé net leurs activités. Les tiers-lieux s'appuyaient déjà sur un modèle économique peu stabilisé. Avant la crise, 1/3 des espaces montrait une exploitation bénéficiaire, 1/3 était à l'équilibre et 1/3 accusait un déficit. L'enquête nationale de France Tiers-lieux rapporte que la perte globale de chiffre d'affaires en 2020 pour les 1 800 tiers-lieux est estimée à 111,5 millions d'euros avec un risque de 80 % de fermeture malgré les mesures gouvernementales de soutien. Mais ce n'est pas qu'un problème économique. Environ 9 tiers-lieux sur 10 se sont mobilisés dans des actions de solidarités pendant cette crise : continuité pédagogique, solidarité numérique, aides aux personnes âgées, relais alimentaires... Partout, ils démontrent leur capacité à fournir des solutions concrètes, pour venir en aide à ceux qui sont en première ligne. Le plus bel exemple de la mobilisation des tiers-lieux, ce sont les fablabs qui s'organisent pour prototyper et fabriquer du matériel médical d'urgence : visières, masques, respirateurs, valves, pousse-seringues... Ce risque de disparition pose un double problème. Les apports propres de ces espaces aux populations et autres acteurs locaux, déjà évoqués, risquent donc de disparaître avec une aggravation de la dégradation du tissu économique et social local. De plus, rappelons que l'État et la Région comptaient fortement s'appuyer sur le "passage" des publics concernés par ces tiers-lieux pour mettre en œuvre leur politique d'inclusion numérique. Or, s'ils disparaissent en grand nombre, par quel canal local, déjà implanté dans les territoires, pourra s'exprimer la mise en œuvre de cette politique essentielle ?

25. Profiter des espaces des gares libérés pour étudier l'implantation de tiers-lieux et de nouveaux accès physiques à des services publics et au public : création d'une MSAP "France Service", hébergement d'associations d'utilité publique, d'intérêt général ou d'utilité sociale...

Sur la mise en réseau des tiers-lieux

Pour assurer tous les bénéfices de l'essaimage des actions portées dans ces lieux, il manque néanmoins un véritable réseau ascendant des tiers-lieux de Bourgogne-Franche-Comté qui soit immédiatement identifiable et mobilisable. Or, cette mise en réseau est indispensable pour entamer des collaborations techniques indispensables avec l'instance régionale.

26. Mettre en place une "Conférence régionale des tiers-lieux" et un espace de partage des bonnes pratiques.

Une action spécifique vis-à-vis des fablabs de la région

Des solutions viables imaginées et prototypées dans les fablabs n'ont pour l'instant pas de possibilité lisible et simple d'être portées au stade préindustriel. Des entreprises prometteuses n'arrivent pas à maturité ou, en désespoir de cause, se tournent vers des régions voisines.

Point de vigilance

Le CRBFC doit être vigilant sur les projets économiques innovants nés dans les fablabs et doit s'assurer que le lien est fait avec sa politique de développement économique.



L'action des fablabs peut être mise à profit dans le cadre scolaire tant pour les collégiens que pour les lycéens. S'agissant du CRBFC, le CESER pense qu'il serait intéressant pour lui d'établir des liens entre fablabs et lycées.

27. Présenter l'action des fablabs dans les lycées du territoire concerné.

28. Promouvoir et favoriser tout rapprochement ou établissement de partenariat entre les lycées et les fablabs locaux en lien avec le CRBFC et le chef d'établissement.

Sur les besoins de formation

Si la SCORAN précise que "dans un souci de cohérence de l'action publique", elle s'articule avec le SRADDET, avec la SRDEII 2017-2021, avec le SRESRI BFC et avec le SRDTL 2017-2022, aucune mention n'est faite de la stratégie "formation" du CRBFC via le CPRDFOP 2017-2021.

Point de vigilance

Le CESER s'interroge sur la cohérence de la stratégie "numérique" et de la stratégie "formation" du CRBFC. Comment est-elle aujourd'hui assurée ?



Le numérique est un sujet totalement transversal. En dehors de ses propres réflexions dans le cadre qu'elle s'était donné initialement, la commission a identifié au fil de ses travaux un enjeu majeur pour l'avenir des salariés de la région sur lequel elle ne pouvait aller plus loin dans ses analyses : "Emplois-Formations et numérique".

29. Réfléchir au sein du CESER à cet enjeu si important. La commission Formation-Recherche du CESER pourrait se saisir spécifiquement de cette question dans le cadre de ses propres travaux.

Sur le télétravail

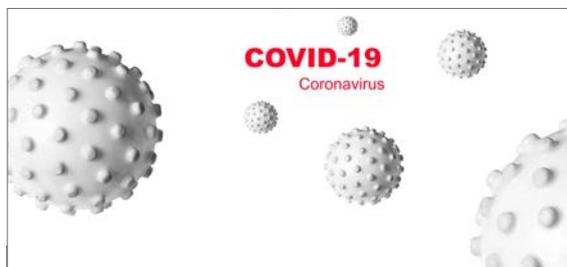
Le développement du télétravail est une opportunité potentielle pour l'attractivité régionale tant en milieu rural qu'urbain. Il passe par le domicile personnel ou par des espaces de co-working et autres tiers-lieux adaptés.

Points de vigilance

- Promouvoir le développement du télétravail sur la base du volontariat en favorisant la transition numérique des entreprises. Pour le CESER, il convient également d'intégrer pleinement dans cette promotion la prise en compte des problématiques organisationnelles et managériales posées par cette pratique dans le respect des dispositions du code du travail (issues de la loi du 22 mars 2012) et des accords de branche issus des négociations entre les partenaires sociaux. Ce développement pourra amener à s'interroger sur les possibles évolutions à apporter à l'ensemble du cadre déjà existant.
- Assurer une meilleure conciliation entre la vie personnelle et professionnelle des salariés/agents en respectant le "droit à la déconnexion".



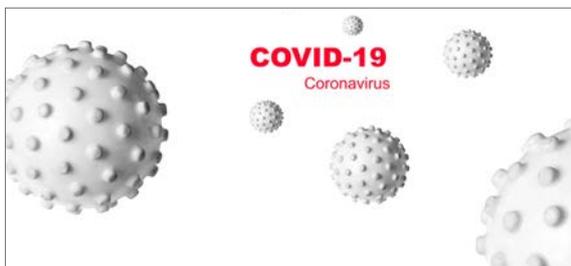
30• Identifier en région un acteur régional moteur auprès du monde économique et des administrations publiques sur le développement du télétravail.



Complément relatif à la crise "Covid-19"

La crise majeure liée à la Covid-19 et au confinement a entraîné de façon tout à fait exceptionnelle l'élargissement considérable des pratiques du télétravail en montrant tout autant son formidable intérêt que ses limites dans un cadre généralisé qui constitue une situation d'urgence et de désorganisation. On voit bien, d'une part, que tout le monde ne peut pas télétravailler ce qui apparaissait quand même comme une évidence. On voit, d'autre part, que les situations des uns et des autres sont très différentes et qu'il est donc difficile de faire des généralités sur ce sujet. Il faut se méfier des conclusions hâtives qui pourraient être tirées en la matière. Cela demandera du recul et une analyse fine.

À tout le moins, cette crise a permis à bon nombre d'entreprises et d'administrations de valider les fonctionnements techniques de cette pratique. Elle pourrait donc, peut-être, trouver une certaine continuité une fois sortie de cette crise. Pour le CESER, cette crise a eu au moins le mérite de mettre en lumière les champs des possibles en la matière.



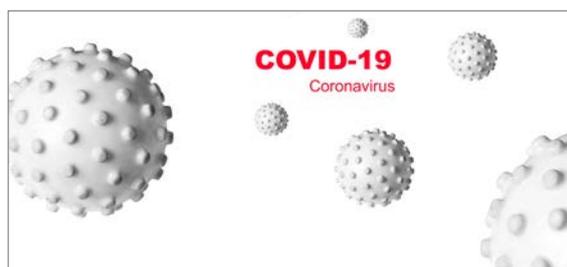
Complément relatif à la crise "Covid-19" sur la téléconférence

La période actuelle a vu l'utilisation à large échelle de dispositifs de téléconférence (visio/audioconférence). Le déploiement de ces dispositifs est positif car, en période de crise, on a pu voir qu'ils fonctionnaient tant sur le plan technique (lorsque les "tuyaux" sont bien dimensionnés) et que leur utilisation était, globalement, efficace (en respectant quelques règles de bon sens) permettant la tenue de réunions à distance et donc la continuité de la tenue de réunions dans les entreprises ou les administrations. Cela demande néanmoins, au-delà de la qualité de débit, des moyens matériels fonctionnels (ordinateur, webcam...) tant chez soi que dans les espaces concernés (lieu de travail, espaces de coworking et autres tiers-lieux dédiés...). Certes, rien ne remplacera jamais totalement les réunions en présentiel. Mais, pour le CESER, il est impératif de ne surtout pas opposer ces pratiques. La question n'est pas de savoir ici ce qui est "mieux" entre dispositif de réunion "présentiel" et dispositif "à distance". Toute la question est de trouver l'équilibre, la complémentarité entre les deux modes. Cet équilibre est à rechercher spécifiquement pour chaque institution, qu'il s'agisse d'entreprises ou d'administrations, en fonction des modes d'organisation et des missions exercées. Cette mixité des modes d'organisation des réunions va sans doute s'imposer comme devenant la norme. La téléconférence ne va donc pas disparaître après la crise. Loin d'être seulement un "palliatif", elle a prouvé son efficacité et elle est vouée à être utilisée plus largement pour limiter nombre de déplacements inutiles avec des avantages notables (perte de temps limitée, impact positif sur l'environnement en limitant l'utilisation des véhicules individuels...). Néanmoins, le CESER souligne une fois encore l'importance de la question de la sécurisation des applications utilisées et de la protection des données qui transitent via la téléconférence.

Le numérique aux entreprises



Le CESER a pu noter que la Région accusait un retard important dans le déploiement des usages numériques aux entreprises. Il ne s'agit pas d'un axe de réflexion dans le cadre de cette autosaisine. Néanmoins, compte tenu de l'importance de cet enjeu, la commission Économie-Emploi du CESER pourrait se saisir spécifiquement de cette question dans le cadre de ses propres travaux.



Complément relatif à la crise "Covid-19"

Les start-up du numérique développent de nombreuses applications qui sont indispensables en cas de confinement et même après. Comme toutes les entreprises, les acteurs du numérique souffrent durement de la crise sanitaire et économique. Ces start-up, notamment, ont besoin d'un soutien et de règles adaptés à leur modèle. Pour le CESER, il s'agirait de mettre en place un Plan d'urgence État-Région afin qu'elles ne disparaissent pas après la crise sanitaire.

NUMÉRIQUE ET MOBILITÉS

Un enjeu d'interopérabilité

Quels que soient les domaines concernés, l'interopérabilité des systèmes informatiques doit être prise en compte. Cette question est cependant particulièrement cruciale s'agissant des applications liées aux mobilités (personnes et marchandises), cette capacité étant de plus en plus recherchée par les utilisateurs. Pour le CESER, elle doit permettre à différents systèmes, logiciels, protocoles liés à l'enjeu des mobilités (en région mais aussi au niveau interrégional et transfrontalier) de fonctionner ensemble malgré leurs différences et de partager des informations facilement, sans aucun souci de compatibilité et avec l'accord des opérateurs et de l'AOM via des dispositions contractuelles clairement établies.

31- Veiller à intégrer cet enjeu de l'interopérabilité au cœur de la conception des outils numériques.

32- Veiller à ne pas avoir une recrudescence d'applications diverses venant se surajouter à l'existant.



Un enjeu de transparence

La manière de se déplacer est fortement impactée par le développement des usages numériques. Or, le CRBFC ne s'est pas doté d'un document régional stratégique relatif aux mobilités qui mettrait clairement en lumière tout autant les enjeux majeurs en la matière au niveau régional que les actions de coordination portées par le CRBFC impliquant notamment les usages numériques. L'absence d'un tel document rend particulièrement difficile l'appréhension de la stratégie régionale liant intrinsèquement mobilités/numérique au-delà des éléments oraux qui peuvent être délivrés selon les occasions.

33- Construire avec l'ensemble des partenaires infrarégionaux une stratégie régionale des mobilités donnant à voir l'ensemble des éléments relatifs au développement des usages du numérique. Le contexte nouveau posé par la LOM s'y prête parfaitement.

34- Faciliter le débat local avec les citoyens sur les mobilités en s'appuyant sur une communication numérique adaptée et transparente de la part du CRBFC. Celle-ci pourrait se faire dans le cadre de chaque futur Bassin de mobilité ainsi que dans le cadre du futur Comité des parties prenantes (informations disponibles en ligne : documents préparatoires, comptes rendus des réunions, documents stratégiques, délibérations des principales instances publiques concernées...).

35- Mutualiser les moyens d'ingénierie sur les politiques locales de mobilités par une coopération CRBFC/État notamment sur les éventuels systèmes d'information déployés pour répondre aux besoins de mobilité dans les territoires.

36- Soutenir régionalement les stratégies locales de mobilités qui prennent en compte les usages numériques.

Un enjeu de flexibilité

Les formes "lourdes" du transport qui constituent la véritable ossature d'une dorsale de mobilité en région doivent également s'inscrire en complémentarité avec des formes plus souples (transport à la demande, covoiturage, auto-partage...) dont les développements devraient être facilités par le numérique.

37- Déployer des outils numériques favorisant le développement de ces formes souples de mobilité.

38- Développer la communication sur les outils numériques en question.

39- Travailler sur la fluidité des applications "mobilités".

40- Développer le transport à la demande dans les zones peu denses en s'appuyant sur ces outils numériques.

41. S'appuyer sur les compétences des start-up de la mobilité numérique de la région.

Point de vigilance

Co-construire le cadre juridique dans lequel vont se développer ces formes souples de transport et identifier les responsabilités respectives des acteurs concernés.

TER : oui à la dématérialisation mais non à la déshumanisation

La commission est contre la déshumanisation dans le transport ferroviaire (gares et trains) sous couvert du développement des usages du numérique comme plusieurs de ses travaux l'ont déjà mis en lumière depuis plusieurs années²⁸. La seule avancée notable que le CRBFC et la SNCF pourront faire pour améliorer le service aux usagers,



c'est de remettre l'homme au centre du système ferroviaire régional. Bien sûr, la question du coût ne doit pas être mise de côté. Nous avons déjà évoqué les gares. Les modalités d'achat des billets sont de plus en plus dématérialisées au détriment de la vente physique. Or, contrairement à ce qui se passe, cette phase de dématérialisation impose un accompagnement physique renforcé dans des lieux de vente physiques. Pour assurer une saine transition entre la période pré-dématérialisation et la période post-dématérialisation, il faut des gens disponibles qui expliquent aux usagers comment les choses vont se faire au fur et à mesure.

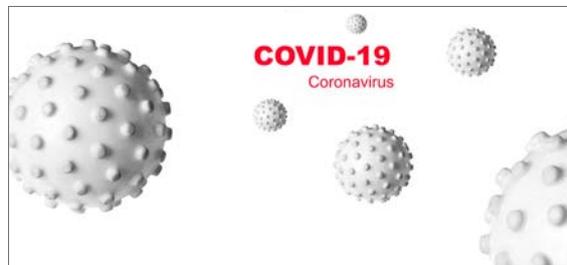
Un enjeu d'anticipation

Les véhicules autonomes se développent de plus en plus. Il convient d'anticiper.

Le CRBFC doit :

42- Anticiper l'apparition des véhicules autonomes notamment sur le plan de la compatibilité des infrastructures routières ou ferrées qui les accueilleront et de la signalisation, aux côtés des acteurs directement concernés, État et/ou Départements.

(28) Cf. l'avis du CESER du 11 février 2020 relatif à l'Avenant n° 4 à la Convention d'exploitation TER 2018-2025.



Complément relatif à la crise "Covid-19"

Cette crise met en lumière deux aspects : d'abord, le recul probable (au moins à court terme) en matière d'utilisation des transports publics (dû à la "peur" des contacts) et la recrudescence probable, en parallèle, de l'utilisation de la voiture individuelle, pour la même raison. Au sortir du confinement, un sondage montrait que seuls 37% des usagers étaient sûrs de reprendre les transports publics. Rappelons qu'en France, 80% des déplacements se font déjà en voiture. De plus, le développement accru du télétravail devrait aussi avoir un impact en matière de transports publics puisqu'il implique une diminution des besoins de déplacement. Le CESER, à ce stade et sans investigations supplémentaires s'interroge : va-t-on vers un basculement notable de l'économie des transports publics en raison d'une diminution des usages ? Quant à l'augmentation des usages de la voiture, quel impact supplémentaire aura-t-elle sur l'environnement ?

DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES PUBLICS ET AUX PUBLICS

D'un côté, il y a l'ensemble des outils numériques que les usagers peuvent/doivent utiliser.

Faciliter les usages en plaçant l'utilisateur au cœur des processus de dématérialisation

Pour 50% des Français, la simplification des démarches digitalisées passe d'abord par une simplification du langage et des termes utilisés. Ils souhaitent également pouvoir utiliser un identifiant/mot de passe unique pour accéder à l'ensemble de ces services. L'amélioration de leur ergonomie est aussi attendue.

43• Favoriser le développement du dispositif France Connect et exiger des acteurs bénéficiant des financements du CRBFC qu'ils intègrent ce dispositif.

44• Favoriser le déploiement du dispositif de l'État Aidant Connect.

Bannir les coûteuses "usines à gaz" numériques

Voici souvent un enjeu qui paraît si évident qu'il est finalement peu mis en avant. On oublie parfois que pour développer les usages du numérique, il faut des sites/applications qui soient bien conçus.



45• Replacer au cœur de la conception des outils numériques déployés par les acteurs publics les notions de simplicité d'utilisation, d'ergonomie et d'intuitivité. S'attacher les services d'un panel d'usagers potentiels pourrait s'avérer une démarche utile.

46• Évaluer l'utilisation de toute mise en œuvre d'une application numérique (site internet, application mobile) par un acteur public.

Cela inclut également une conception à des coûts raisonnés. Les pouvoirs publics, qu'il s'agisse de l'État ou des collectivités locales, ont une forte responsabilité dans la conception de leurs outils numériques à destination du public. Pour le CESER, cela demande une évolution des services en charge des systèmes d'information qui se bornent encore trop souvent aujourd'hui à la gestion des "claviers et des souris".

47• Repenser les processus de construction des outils numériques déployés par les acteurs publics à destination des usagers. Ce processus nécessiterait par ailleurs un renforcement de l'allocation des compétences techniques mises en œuvre pour la conception/réalisation de ces outils.

48• Réaliser la conception soit par des services techniques internes à la collectivité soit en externalisant via un appel d'offres. Dans le cas d'une externalisation, il conviendrait de s'appuyer sur les start-up/entreprises locales et d'utiliser des procédures innovantes/expérimentales de commandes publiques.

Les collectivités publiques doivent également s'interroger sur l'éventuelle obsolescence de leurs applications numériques ouvertes aux usagers et donc sur l'effectivité du maintien sur le long terme des fonctionnalités fondamentales offertes par ces services numériques.

49• Travailler à l'évolution technique des services offerts via les points visioservices de la région en passant des systèmes "clients lourds" à des systèmes "clients légers".

D'un autre côté, la dématérialisation de ces services renvoie en fait aux endroits physiques où tout un chacun peut disposer d'un accès numérique à l'image, par exemple, d'une Maison France Services. Mais bien d'autres lieux physiques permettent à des usagers d'avoir des accès dématérialisés à des services comme une gare SNCF par exemple.



L'accompagnement humain des processus de dématérialisation des services publics

Le CESER tient à le rappeler : le développement du numérique en matière de services ne peut se passer d'un accompagnement humain pour les publics les plus en difficulté. L'un ne va pas sans l'autre. La présence humaine en charge des

processus de médiation et d'inclusion numérique doit se développer dans tous les lieux physiques de ces services accueillant du public.

50- Renforcer la formation à l'accueil et à l'inclusion numérique des agents des lieux physiques de services offerts aux usagers. Cela concerne tant les agents aidants-accompagnants des MSAP/Maisons France Service que les agents traitant directement, via les outils numériques, les demandes des usagers des différents services publics (Allocations familiales, La Poste, Assurance maladie, Assurance retraite, Pôle emploi, les enseignants, les agents SNCF...).

La formation des "aidants-accompagnants"



La formation aux usages du numérique auprès des populations demande autre chose que des connaissances purement techniques. Pour former des gens, il faut des "formateurs", c'est-à-dire des personnes étant capables de faire preuve de pédagogie. Si la technique passe avant la pédagogie, on va faire peur aux gens qui ne s'inscriront pas ou plus pour participer à ce type de démarche. Problème : qui a formé les "formateurs" ?

51- Développer les formations psychopédagogiques des agents d'accompagnement des usagers (ceux notamment des MSAP/Maisons France Service...).

Sur la mise en réseau des aidants-accompagnants aux usages du numérique

Pour le CESER, il s'agit maintenant de structurer ces acteurs en définissant une feuille de route claire en la matière. Ce réseau, une fois constitué, jouerait son rôle "classique" : rencontres, échanges, partages de connaissances, d'expériences, essai-

mage des bonnes pratiques, suivi quantitatif des actions menées, études ponctuelles sur certains enjeux identifiés...

52- Structurer un réseau régional des accompagnants aux usages du numérique .

De plus, ces accès posent la question essentielle de l'inclusion numérique de ces usagers. Dans quelle mesure ces usagers sont-ils en capacité d'utiliser des services dématérialisés ?

Sur les lieux de médiation et la politique d'inclusion numérique

La région compte actuellement plus de 360 lieux de médiation/inclusion numérique soit, selon la SCORAN, un "large réseau de lieux de médiation et d'inclusion numériques". Pour le CESER, il ne faut pas tout confondre et, surtout, il ne faut pas vouloir tout homogénéiser. L'objectif devrait plutôt être d'abord d'identifier effectivement l'ensemble de ces acteurs en prenant en compte et en respectant leurs spécificités en Bourgogne-Franche-Comté. Puis, il s'agit ensuite de les conforter plus encore dans leurs actions au plus près des populations. Il faut également travailler à une amélioration du maillage régional afin de procurer à toute la population une offre correcte de services de sensibilisation/formation et d'accès au numérique.

Points de vigilance

- Continuer à assurer un service "physique" d'inclusion numérique des personnes les plus en difficulté.
- Les MSAP rentrent actuellement dans un processus de labellisation "Maison France Services". Les conditions de la labellisation ne permettront pas à toutes les MSAP d'être labellisées. En effet, certaines de ces conditions sont inadaptées aux réalités des territoires, notamment ruraux. Le risque est d'avoir une inégalité de traitement par l'État entre MSAP d'un côté et Maisons France Service de l'autre alors que les acteurs concernés et les objectifs sont strictement les mêmes. Le risque existe aussi de voir des services de l'État se désengager de leur présence dans les MSAP non labellisées.

53- Mettre en réseau des lieux de médiation numérique par la création d'une association régionale. Elle pourrait porter ce réseau et devenir ainsi un acteur moteur en la matière en lien étroit avec le Conseil régional, le GIP Bourgogne Numérique et les services de l'État. Bien sûr, le CRBFC doit être à la pointe pour inciter, mettre en synergie tous ces lieux de médiation numérique.

54- Compléter le maillage des territoires non dotés ou sous-dotés sur la base d'une analyse des besoins. Pour le CESER, la création d'un nouveau lieu de médiation numérique ne s'impose pas nécessairement. Des lieux existent pour accueillir ce type de démarches. Ainsi, pour les territoires spécifiquement non dotés de lieux de médiation numérique, le CESER préconise de s'appuyer sur les locaux existant (mairies, CCI...).

55- Soutenir par le CRBFC les lieux de médiation numérique.

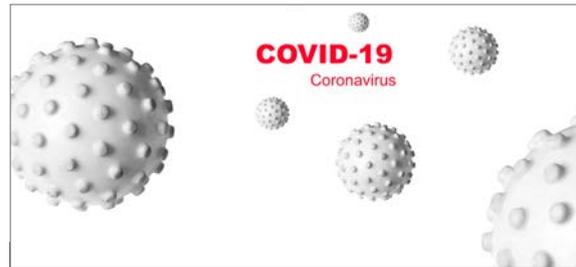
Le rôle de l'école

La commission a bien identifié le rôle fondamental des enseignants dans le développement des apprentissages scolaires des usages numériques. Elle ne pouvait cependant aller plus loin sur ce sujet. La commission renvoie néanmoins à l'avis du CESER BFC "Les ressources pédagogiques dans les lycées à l'heure du numérique" d'avril 2019.



NUMÉRIQUE, SANTÉ ET VIEILLISSEMENT

La région BFC est à la pointe en matière de santé en général et d'e-santé en particulier. Sur le volet santé, le CESER en profite pour saluer ici le travail partenarial des CHU de Dijon et de Besançon



Complément relatif à la crise "Covid-19"

Dans le cadre d'une situation exceptionnelle (fermetures de toutes les écoles pendant deux mois en cours d'année scolaire), cette crise a révélé trois choses :

- La chance qu'a constituée la possibilité pour les enseignants de pouvoir activer les outils numériques pour pallier cet arrêt total des enseignements. Leur réactivité exemplaire, dans le cadre d'une situation jamais vue jusqu'alors, a permis d'assurer une continuité minimale, même si imparfaite, du service public et de maintenir actif le lien de la majorité des élèves avec l'école malgré cette distanciation.

- Le retard de l'Éducation nationale pour pleinement former tous les enseignants aux usages des outils numériques.

- L'exclusion grandissante d'élèves déjà fragilisés socialement et ne disposant pas des outils numériques (ou ne sachant pas les utiliser).

Ainsi, si cette crise nous rappelle à quel point le présentiel reste, à ce jour, la forme la plus naturelle pour cette relation élèves/enseignants du primaire et du secondaire, le CESER souhaite surtout en tirer les éléments positifs :

- tant dans les usages du numérique à l'école (donc en présentiel),
- que dans l'ensemble des pratiques de télé-scolarité d'une part ou d'enseignement à distance d'autre part.

Le CESER tient donc à réaffirmer toute l'importance des outils numériques dans les pratiques d'enseignement. Loin de mettre un terme au débat, le CESER voit dans l'expérience vécue pendant le confinement une opportunité pour l'ensemble des institutions/acteurs concernés de remettre sur la table l'enjeu du numérique en lien avec l'enseignement notamment sur les plans pédagogique et organisationnel.

Au final, les pratiques éducatives présentes et les pratiques éducatives à distance doivent être réalisées en complémentarité. Il semble y avoir là un sujet d'analyse fondamentale duquel pourrait se saisir la commission Formation-Recherche du CESER.

dont la candidature commune dans le cadre de l'appel à projet national pour la mise en place de plateformes d'expertise maladies rares a été retenue récemment par le ministère de la Santé. Preuve que des acteurs de Dijon et de Besançon sont en pleine capacité de mettre leurs forces en commun pour le bien de l'intérêt général. En matière d'e-santé, le CESER salue notamment les initiatives de l'ARS et de l'association Pôle de gérontologie et de l'Innovation (PGI) Bourgogne-Franche-Comté (Besançon).

Le CESER identifie trois enjeux majeurs en la matière :

- La télémédecine, pratique numérique essentielle de l'e-santé.
- La gestion/sécurisation des données de santé.
- L'isolement des personnes âgées qu'elles soient à domicile ou en établissement et les solutions que certains ont trouvées pour répondre à ce problème grâce au numérique (activation de robots de téléprésence, prêt de tablette numérique...).

Accélérer le développement de l'e-santé (télémédecine, DMP, eTICSS...) sur le territoire

Le CESER souhaite mettre le focus sur la télémédecine. Bien qu'en avance en la matière, la télémédecine reste encore aujourd'hui dans une phase "expérimentale". L'usage de la télémédecine implique nombre d'avantages bien appréhendés par les usagers. Ils l'accueillent d'autant plus favorablement que la télémédecine n'implique aucune manipulation du patient, facilitant d'autant l'image positive de cette technologie. L'utilisation de la télémédecine permet des gains de temps importants pour les rendez-vous notamment avec les spécialistes. L'existence d'un dispositif de télémédecine est aussi un facteur d'attractivité pour l'installation de médecins. Il permet égale-



ment de favoriser une certaine équité territoriale notamment vis-à-vis des territoires ruraux moins bien pourvus en services de santé.

56. Réunir l'ensemble des acteurs autour de la table pour mettre à profit durablement les avancées en matière de télémédecine.



Le CRBFC a un rôle à jouer pour accélérer le déploiement des services de télémédecine.

57. Réfléchir sur l'intérêt que le CRBFC soutienne financièrement le déploiement de la télémédecine au niveau des équipements au-delà des financements apportés par le CRBFC pour les maisons de santé. Cette réflexion associerait l'ARS, bien sûr, mais également l'Assurance maladie. Une contractualisation régionale entre ces acteurs pourrait ainsi être envisagée pour formaliser un engagement volontaire de ce déploiement en région.

Le CRBFC pourrait aussi relayer plus sûrement l'information auprès des usagers sur les dispositifs d'e-santé existants en prenant appui sur les bons interlocuteurs au niveau local.

58. Engager par le CRBFC un dialogue avec les structures professionnelles pour travailler à une meilleure diffusion de l'information au niveau local sur les dispositifs d'e-santé.

59. Favoriser le déploiement du Dossier médical partagé.

Sur la gestion/sécurisation des données de santé

Faciliter l'interopérabilité des applications de santé

L'échange de données relatives à un patient entre tous les acteurs qui concourent (ex : médecin) et qui entourent (ex : aide à domicile) le parcours de soin de la personne est un enjeu fondamental.

Il faut souligner ici l'impact positif de ce partage de données tant pour les professionnels de santé que pour les patients. Le déploiement d'eTICSS, qui concerne les situations de santé complexes, constitue déjà une avancée dont le développement doit être soutenu. Mais ce partage des informations devrait pouvoir, demain, être la normalité pour l'ensemble des patients, quelle que soit leur situation, permettant ainsi d'éviter de travailler en silo. Cet enjeu de l'échange de données permettant un traitement et un suivi plus efficaces des patients (identification préventive des pathologies) est dépendant d'un autre enjeu, technique celui-là : l'interopérabilité des différentes applications de santé. En effet, il faut que ces applications soient en capacité de pouvoir communiquer "naturellement" entre elles.

▫ **L'enjeu majeur de la sécurisation des données de santé**

Pour le CESER, plus encore que dans d'autres secteurs, la question de la sécurisation des données de santé apparaît comme un enjeu majeur. Elle pose la question de la place des citoyens dans le processus de contrôle des usages des données de santé dans le cadre du déploiement d'outils numériques divers. Elle pose aussi la question de l'usage des données d'intérêt général (loi pour une République numérique promulguée le 7 octobre 2016). Pour le CESER, l'autorité de l'État doit être réaffirmée en matière de protection/sécurisation/accès aux données médicales.



Le numérique comme outil pour répondre à l'isolement des personnes âgées

Le numérique peut être un bon outil pour permettre de répondre à l'isolement des personnes âgées.

60- Accompagner les personnes âgées et renforcer les liens intergénérationnels grâce au numérique pour préserver les plus vulnérables.

61- Rapprocher CRBFC et ARS afin que les pratiques déjà mises en place tiennent compte de ces difficultés d'isolement social des personnes âgées.

62- Donner un rôle plus important aux collectivités et aux maires afin de se soucier de ces administrés fragiles.

Les personnes âgées : une opportunité pour la région

Les Conseils régionaux n'ont pas de compétences propres concernant le vieillissement. Néanmoins, le CRBFC pourrait s'y intéresser notamment sous l'angle du développement économique. C'est ce qu'ont fait certaines Régions comme la Normandie ou l'Occitanie.

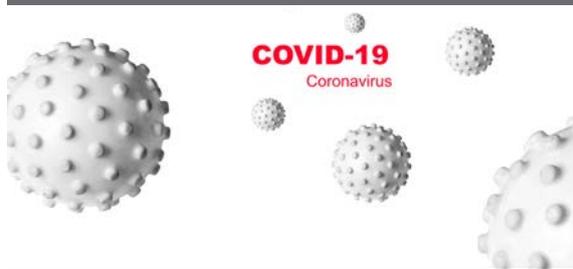
63- Développer une stratégie régionale "silver économie" intégrant notamment les enjeux du développement des services e-santé à destination des personnes âgées.

En dehors de ses propres réflexions dans le cadre limité qu'elle s'était donné initialement, la commission a identifié au fil de ses travaux comme étant un enjeu majeur méritant une autosaisine spécifique, la question du développement des outils numériques en santé liant notamment la question de l'e-santé et du vieillissement de la population. Compte tenu de l'importance de cet enjeu, la commission Cadre de vie et Société du CESER pourrait se saisir spécifiquement de cette question dans le cadre de ses propres travaux.

INCLUSION NUMÉRIQUE : NE LAISSER PERSONNE SUR LE BORD DES RÉSEAUX

Inclusion numérique : adapter les réponses apportées aux besoins des usagers

Tous les publics en difficulté avec les usages du numérique n'ont pas forcément besoin d'une formation. Certains ont uniquement besoin d'un accompagnement pour des usages très ponctuels. D'autres ont besoin d'une sensibilisation sur l'intérêt de l'utilisation de ces outils. Cela va de démarches administratives à réaliser jusqu'aux usages culturels, informationnels... du quotidien. De plus, les dispositifs de formation des publics éloignés du numérique ont par ailleurs montré



Complément relatif à la crise "Covid-19"

Cette crise majeure a projeté une lumière différente sur deux des enjeux identifiés par le CESER : la télémédecine et l'isolement des personnes âgées.

On a pu d'abord observer l'explosion de l'utilisation de la télémédecine lors du confinement, surtout les téléconsultations. Ainsi, un million de téléconsultations médicales ont été enregistrées en France par semaine en avril (contre 10 000 par semaine début mars). Des chiffres qui s'expliquent bien sûr par la peur de la contamination (alors qu'il n'a jamais été interdit d'aller voir son médecin même pendant le confinement) mais surtout par les décisions prises par le gouvernement. Celui-ci a, dans un premier temps, assoupli par décret les modalités de réalisation de la téléconsultation puis a rapidement porté son remboursement à 100 %, initialement jusqu'au 31 mai 2020 puis jusqu'à la fin de l'état d'urgence sanitaire. 45 000 médecins ont alors rejoint cette dynamique. Si elle se rééquilibrera sûrement avec le retour naturel du "présentiel", médecins et patients étant tout autant attachés à l'humanisation de leur relation, il n'en reste pas moins que, avant même le confinement, 64 % des médecins prévoient de recourir à la téléconsultation. Pour le CESER, cette explosion "à marche forcée", même si elle a pu rendre de grands services lors de ce confinement, ne doit pas masquer le fait que cela demande de la part des praticiens un apprentissage tout particulier dans leur pratique de soins. Surtout, elle expose encore plus ceux qui n'ont pas d'accès efficient à ces outils ou qui redoutent leur utilisation, renforçant de fait les inégalités numériques.

On a pu ensuite mesurer le degré d'isolement des personnes âgées les plus fragiles et les solutions que les outils numériques pouvaient offrir

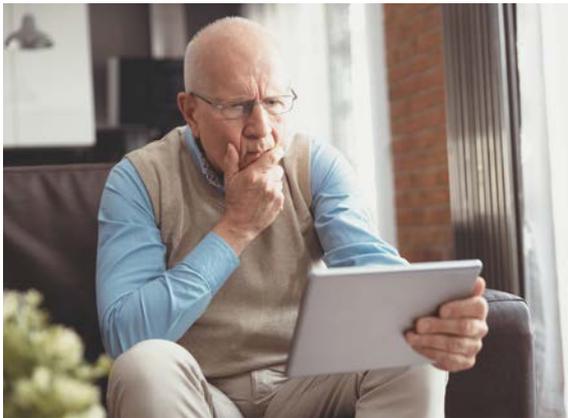
pour permettre le maintien d'un lien familial et social. Nous avons déjà évoqué les expérimentations de robots de téléprésence dans la lutte contre cet isolement dans l'état des lieux de ce rapport. Dans le cadre de la crise liée à la Covid-19, ce type de robots a été déployé en région AURA. Il s'agit en fait de robots initialement prévus dans les lycées (pour les élèves empêchés donc) mis à disposition des EHPAD volontaires. Si de tels usages peuvent s'avérer très utiles dans le cadre de la crise que nous traversons qui fragilise tout particulièrement les personnes âgées, le CESER tient néanmoins à rappeler que, en dehors des conséquences de cette crise, la présence de la famille, des amis, des personnels associatifs... constitue la priorité pour fournir aux personnes âgées cet indispensable contact humain, le numérique ne pouvant fournir que d'imparfaits palliatifs. Peut-être cette crise va-t-elle renforcer ces liens humains ?

De plus, il pourrait être intéressant d'étudier (CRBFC et ARS) la possibilité de développer, pour tous les EHPAD de la région, un dispositif de communication numérique unique, coordonné et partagé, qui pourrait être utilisé par les résidents avec un terminal d'accès et un logiciel simple d'accès et d'utilisation.

Cette crise a également révélé une problématique : la gestion non optimisée de la donnée dans les hôpitaux tout particulièrement visible dans le cadre de la gestion des lits de réanimation. Ne pourrait-on imaginer la création d'un unique logiciel de gestion des lits d'hôpitaux, commun à l'ensemble des hôpitaux ? Le CRBFC n'aurait-il pas un rôle à jouer pour "pousser" cette évolution auprès de l'ARS ? Plus largement, ce sujet a mis en lumière un problème majeur d'organisation des hôpitaux difficilement compréhensible vu de l'extérieur. Les hôpitaux, comme d'autres acteurs d'ailleurs, n'ont, semble-t-il, toujours pas assuré leur "transition numérique". Pourtant, le numérique vient répondre à cet enjeu à travers une structure et un système d'informations solides, facile à administrer pour renforcer la mobilité des soignants, la prise de décision du personnel et in fine la prise en charge des patients. Il s'agit là d'une véritable opportunité pour les acteurs concernés (professionnels de santé et acteurs politiques) d'apporter une réponse satisfaisante à ce problème au bénéfice des patients.

leur limite. Notamment, l'absence de pratiques régulières dans l'usage de ces outils rend caduque la généralisation de formations qui risquent d'être menées en pure perte.

64- Étudier finement les usages de ces publics par rapport à leurs besoins afin de construire des réponses adaptées entre formation, sensibilisation, usages "plaisirs"...



Pour les personnes en situation de pauvreté

Les équipements et l'accès aux services numériques, applications... ont un coût. Cela renvoie à l'accès au numérique pour les populations en situation de pauvreté. Comment font-elles ? Faut-il prévoir des aides ?

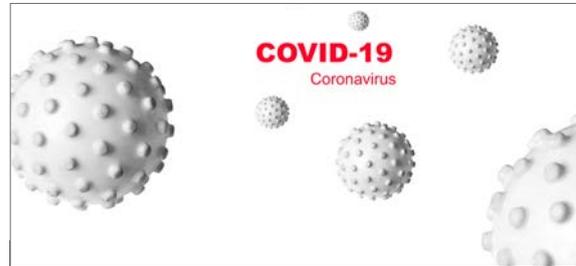
En parallèle, 50 000 postes informatiques équipent les bâtiments du CRBFC dont 40 000 dans les lycées. C'est le plus important parc informatique public et privé de la région.

65- Évaluer le gisement des matériels informatiques réformés du CRBFC qui pourraient être réutilisés au bénéfice des populations les plus pauvres ou mis à la disposition des lieux de médiation numérique.

66- Favoriser les partenariats entre les acteurs locaux visant à pouvoir remettre en état du matériel informatique qui pourrait ensuite être mis à la disposition de populations en situation de pauvreté.

67- Favoriser les initiatives prises entre des tiers-lieux et certaines ressourceries en s'appuyant notamment sur l'Association régionale des ressourceries de Bourgogne-Franche-Comté. Le CRBFC pourrait également promouvoir les initiatives déjà en cours tant sur la réutilisation que sur l'accompagnement des publics dans la lutte contre l'illettrisme numérique.

68- Créer, par le CRBFC, un dispositif régional d'aide.



Complément relatif à la crise "Covid-19"

Au-delà de la préconisation déjà formulée précédemment relative à l'accessibilité des sites internet de la Région aux personnes handicapées, la commission a souhaité aller un peu plus loin concernant ces populations. En effet, l'INSEE a estimé, à l'issue du recensement de 2011, que 20% de la population française était porteuse d'un handicap. Selon le CRBFC, 560 000 personnes seraient concernées en région ce qui est loin d'être anecdotique.

Ces populations souffrent encore plus de l'isolement en cette période de crise. Les outils numériques peuvent permettre d'apporter des réponses aux problématiques soulevées. Néanmoins, ces populations, comme d'autres, souffrent d'appréhensions par rapport à l'utilisation de ces outils, souvent peu adaptés à la diversité des situations de handicap (ex : déficients mentaux).

Le CESER insiste sur l'importance de la prise en compte de ces situations dès la phase de conception des outils numériques (site internet, applications diverses...). Il préconise aux acteurs de s'appuyer notamment sur le système "Facile à lire et à comprendre" dit FALC. Il s'agit d'une version simplifiée d'un texte qui permet d'être compris, notamment, par les personnes déficientes intellectuelles. Promu depuis 2009 par l'Europe, il peine à s'imposer. Le CESER en appelle à la Région pour déployer l'utilisation de ce système et le diffuser autant que possible auprès de ses partenaires (conditionnalité des aides régionales).

Le CRBFC peut aussi jouer un rôle dans la diffusion des pratiques déjà existantes (ex : Tadéo). Évidemment, les politiques d'inclusion numérique doivent également se préoccuper de l'accompagnement spécifique et adapté des publics handicapés.

SUR L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DU NUMÉRIQUE

La politique de développement du numérique doit se préoccuper de l'impact climatique et de l'empreinte environnementale que le numérique génère.

Il est impératif d'élaborer une stratégie d'efficacité énergétique du numérique, marqueur actuellement peu, voire pas, identifié dans les documents régionaux, y compris dans les Rapports annuels de développement durable.

Il ne s'agit pas de remettre en cause le développement du numérique mais il est primordial d'adjoindre à cette ambition, une stratégie de sobriété et d'efficacité énergétique du numérique. Même si le CESER a déjà eu l'occasion de faire part de ces enjeux, au sein de plusieurs avis et même si la Région ne porte pas à elle seule ces obligations de cohérence, il semble important pour le CESER de le rappeler dans le contexte d'un processus inédit d'accélération avec l'arrivée prochaine de la 5G. Nous sommes entrés dans une ère de surconsommation numérique que bien des experts qualifient d'insoutenable pour l'environnement et l'évolution climatique elle-même²⁹.

Il est donc nécessaire de :

- raisonner en termes de bilan, d'empreintes positives et négatives et d'appliquer à la stratégie numérique l'analyse d'une balance bénéfico-risque,
- s'inspirer de la contribution et des solutions proposées par GreenIT.fr qui vient de rédiger l'étude "**Empreinte environnementale du numérique mondial**" pour ainsi s'associer à la démarche d'un Grand Plan de Sobriété du numérique visant l'allongement de la durée de vie des



(29) Cf. Rapport "Réduire la consommation énergétique du numérique", Conseil général de l'Économie, de l'Industrie, de l'Énergie et des Technologies publié en février 2020 et l'article sur le site The Conversation de mars 2020 : <http://theconversation.com/linquietante-trajectoire-de-la-consommation-energetique-du-numerique-132532>



équipements, l'écoconception des sites et services du numérique et la gestion raisonnée pour la réduction de la bande passante.

Le CESER salue la coopération régionale engagée entre AER/ADEME/Conseil régional qui va en ce sens et invite la collectivité régionale, en parallèle du soutien au développement du numérique, à assumer sa part de responsabilité sur ces sujets avec anticipation, cohérence et exemplarité.

Elle a deux objectifs :

- L'anticipation et la prise en compte des conséquences du développement du numérique en termes d'impact climatique et de développement durable.
- La cohérence et l'exemplarité en lien avec l'ambition à tendre vers une région à énergie positive à l'horizon 2050.

Le CRBFC doit :

69. Être un exemple en promouvant l'optimisation énergétique du numérique en matière de politiques d'achat, des usages ou des services proposés.

70- Mettre en place une politique de sensibilisation de tous les publics incitant, dans l'acte d'investissement des équipements, à raisonner :

- la périodicité des renouvellements des matériels,
- la puissance de ces derniers,
- les usages en cherchant à réduire ceux trop énergivores et superflus.

71- Accompagner, sur le périmètre régional, le soutien à la mise en place et au développement du numérique dans sa globalité (intelligence artificielle, automatisation, imagerie, data-centers...) par un plan d'efficacité énergétique, basé sur les principes de sobriété en corrélation avec les meilleures pratiques et innovations technologiques pour limiter la consommation d'énergie.

72- Récupérer de la chaleur fatale doit être une obligation incontournable, base essentielle de l'ambition régionale en matière de politique d'efficacité énergétique et de lutte contre le dérèglement climatique, pour attester de la cohérence en matière d'impact énergétique et environnemental.



73- Encourager au développement de l'éco-conception des systèmes et supports. Le CESER tient à souligner ici le projet exemplaire mené en région Occitanie intitulé #GreenConcept. Engagée sur une période de 3 ans, de 2017 à 2019, l'action régionale a permis d'accompagner 28 entreprises dans l'écoconception

de leur service numérique. Première historique en France et en Europe par l'ampleur de la démarche, cette action a été cofinancée et pilotée par l'ADEME Occitanie, la Région Occitanie/Pyrénées-Méditerranée, la CCI Occitanie et le cluster Digital 113. Le CESER renvoie à l'autosaisine de la commission Territoires-Environnement relative à la réduction des déchets intégrant un axe spécifique relatif à l'écoconception.

À SUIVRE

Le numérique bouleverse notre société. Dans la lignée des révolutions, invention de l'imprimerie, de l'électricité ou encore du moteur, les transformations liées au numérique s'enchaînent et s'accroissent depuis l'apparition d'internet puis des objets connectés. Désormais, ces technologies permettent le développement d'applications variées, accessibles au public, et le partage d'information instantanément sur l'ensemble de la planète.

La crise liée à la Covid-19 a particulièrement focalisé l'attention sur le numérique et toute l'étendue de ses possibilités. Mis dans l'obligation d'agir, du commerçant de quartier à la grande industrie, les décideurs ont adopté des solutions technologiques qu'ils ignoraient ou repoussaient dans le temps. La France vient de vivre son plus grand moment d'accélération digitale avec le confinement et la réorganisation brutale du travail, de l'éducation, du lien social ou des loisirs. Un virage numérique pour certains, un peu rapide et forcé, mais où l'urgence est plus forte que les craintes. Or, non seulement la crise a montré qu'en France, de nombreux acteurs du secteur privé et public n'étaient pas assez préparés au numérique, que les solutions vers lesquelles ils se sont tournés sont dans la grande majorité non-européennes mais aussi que l'ampleur des potentiels usages et les bénéfices possibles liés au numérique pour les citoyens, pour les entreprises et également pour les collectivités, sont conditionnés à l'accès aux réseaux.

Le numérique provoque un mouvement de transformation sociale d'ampleur, un changement profond de paradigme qui nécessite une égalité d'accès au plus grand nombre, sinon à tous.

La France et la BFC accusent un retard sur le déploiement des réseaux internet, ce qui fracture notre société en deux : ceux qui ont accès au 21^e siècle et les autres. Ce retard, dû à un manque de vision politique pendant des décennies, est désormais en passe d'être corrigé d'ici quelques années grâce notamment au Plan France Très Haut Débit (PFTHD). Le CESER n'a donc pas souhaité centrer cette autosaisine sur le sujet des déploiements des réseaux mais sur les révolutions liées aux usages numériques, sujet d'actualité, complémentaire, tout aussi important, qui subit malheureusement le même désintéressement politique, hors sursaut "Covid-19", et qui pourtant aura des répercussions colossales sur l'avenir de notre territoire.

En effet, les usages se multiplient et deviennent exponentiels : apparition des plateformes en ligne, télémédecine, nouveaux modes de travail, interopérabilité des systèmes d'informations, dématérialisation... En 10 ans, la quasi-totalité des modèles économiques sont devenus obsolètes et doivent se réinventer. Pour le citoyen, le numérique est devenu tout simplement un nouveau bien de première nécessité.

C'est pour ces raisons que le CESER a souhaité travailler sur ce sujet d'actualité avec une question : le numérique peut-il être une opportunité pour répondre aux défis auxquels notre région doit faire face (vieillesse de la population, majoritairement rurale et industrielle, défis de la création d'emploi et de l'attractivité...) ? L'étendue des travaux étant considérable, pour être efficaces, nous avons concentré nos travaux sur 4 axes : "nouveaux emplois, nouveau travail", "mobilités", "services publics et aux publics" et "santé-vieillesse". Dans tous ces domaines, nous avons identifié de formidables opportunités.

D'abord sur l'emploi et l'économie : l'évolution du monde du travail, le regain d'intérêt et d'attractivité potentiel de notre région grâce au développement du numérique en fait une opportunité majeure.

La France vient de vivre son plus grand moment d'accélération digitale avec le confinement et la réorganisation brutale du travail, de l'éducation, du lien social ou des loisirs.

L'optimisation, l'amélioration et les nouvelles formes de mobilités plus écologiques, particulièrement indispensables dans nos territoires dominés par l'autosolisme, sont un exemple qui montre que le numérique peut être un formidable outil au service de la transition écologique et énergétique.

L'accès aux services publics et aux publics facilité est désormais possible à domicile ou de nouveau à proximité, où les outils numériques prennent tout leur sens quand ils sont utilisés comme facilitateurs et non au détriment de l'humain. Les missions des agents peuvent cependant évoluer pour aider l'usage du numérique.

L'accès aux soins, vital, possible sur l'ensemble du territoire et quasi-instantané, et la possibilité de maintien à domicile des personnes âgées, résonnent particulièrement dans notre région.

Mais ces opportunités sont aujourd'hui malheureusement bien souvent sous-exploitées. C'est ce qui explique les 73 préconisations identifiées au cours des huit mois d'auditions et de travaux de la commission. Elles montrent l'ampleur des sujets en jachère sur les usages numériques où la BFC doit urgemment ouvrir des chantiers pour ne pas revivre l'impréparation et l'improvisation que nous subissons avec le déploiement des réseaux. On observe bien souvent une réticence à faire évoluer des pratiques dues à de nombreux facteurs : réticence qui provient en partie d'une méconnaissance des opportunités possibles, crainte des dérives due à l'illectronisme d'une majeure partie de la population et manque d'investissement stratégique.

En effet, au-delà des points de vigilance légitimes qu'entraîne le développement du numérique - par exemple l'encadrement de l'usage des données personnelles où l'Europe bénéficie désormais de la législation la plus stricte - le développement du numérique apparaît comme un axe stratégique de souveraineté territoriale. Dans ce domaine, les entreprises étrangères sont très souvent dominantes (le tiers des créations nettes d'emplois aux États-Unis est lié au digital). La dépendance et le transfert de valeur occasionnés par ce déséquilibre doivent amener les pouvoirs publics à mettre en œuvre une stratégie offensive et à démultiplier la création d'emplois durables et non-délocalisables (94% des emplois créés dans le digital sont en CDI).

Le CESER souligne l'importance de l'effort nécessaire pour profiter des opportunités liées à cette révolution. Cela ne se fera pas seul et demande un investissement à tout niveau, y compris financier. Le développement des usages numériques est l'affaire de tous, du niveau local au niveau européen. Le CESER espère que le CRBFC saura amplifier les coopérations, fédérer largement afin que l'ensemble de la région bénéficie d'une mise à niveau stratégique et de moyens à la hauteur des multiples enjeux pour combler le retard pris ces 20 dernières années, retard mis en exergue lors de la crise que nous venons de vivre. Il ne s'agit pas d'un pari risqué, il s'agit d'un pari sur l'emploi du futur.

Un autre enjeu majeur est d'humaniser le numérique, un grand plan d'inclusion numérique est indissociable des mesures de déploiement, d'accès à tous, de zones blanches... et d'engager les mesures de pédagogie et de formation à la hauteur du révélateur qu'est la crise de la Covid-19.



ANNEXES

Annexe 1

Carte des tiers-lieux identifiés en BFC

51

Annexe 2

Schéma du projet global de type MaaS pour Mobigo par le CRBFC

52

Annexe 3

Carte des Maisons de service au public en BFC

53

Annexe 4

Carte des sites de télémédecine en BFC

54

Annexe 5

Carte des site eTICSS en BFC

55

Annexe 6

Soutiens du Conseil régional en matière d'e-santé

56

Annexe 7

Commission Mobilités-Énergie

57

Annexe 8

Personnes auditionnées

57

Annexe 9

Table des sigles

58

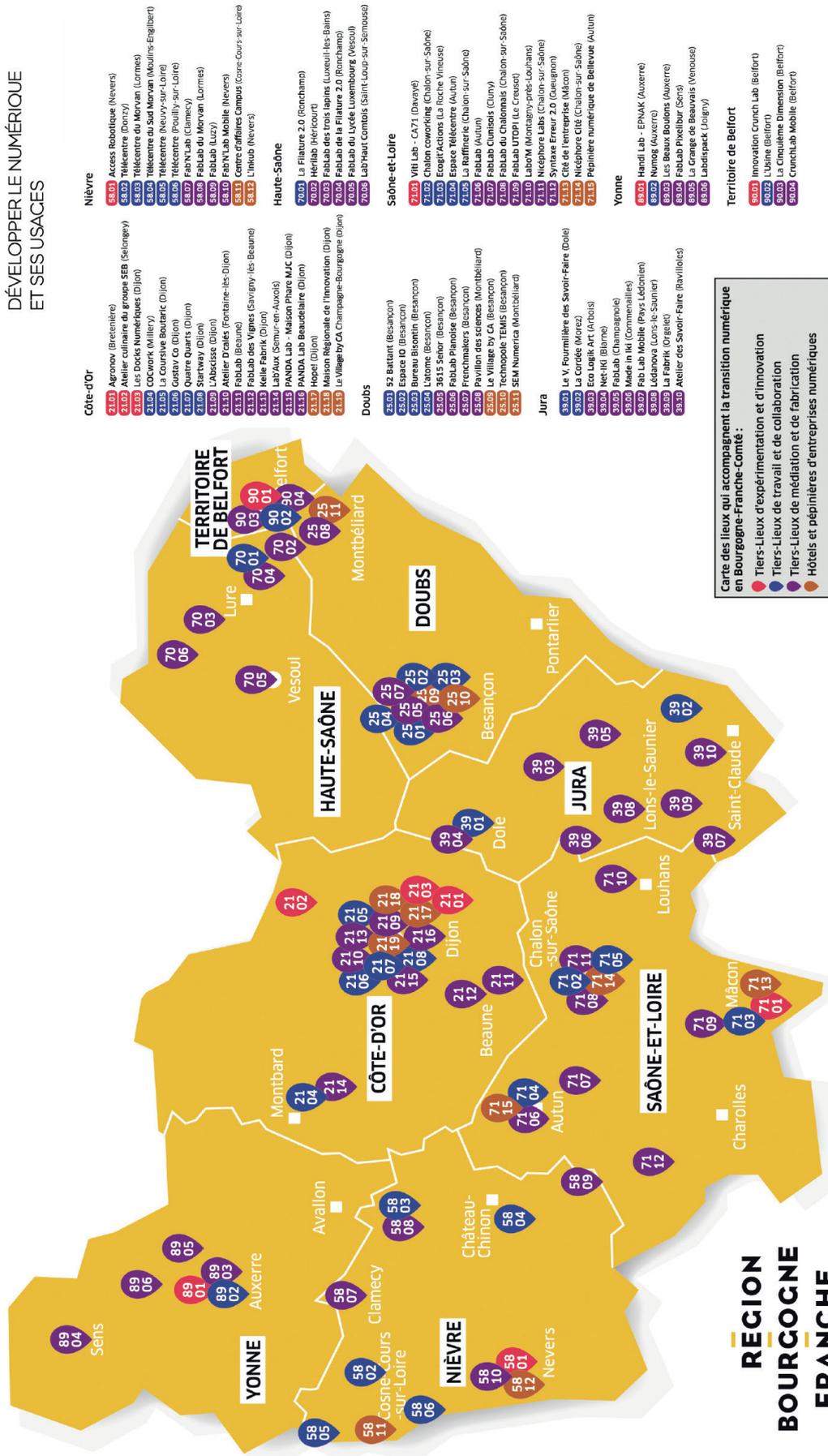
Annexe 10

Bibliographie

60

LES TIERS-LIEUX DE LA TRANSITION NUMÉRIQUE EN BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

LA RÉGION AUX CÔTÉS DES CITOYENS ET DES TERRITOIRES



DÉVELOPPER LE NUMÉRIQUE ET SES USAGES

- Côte-d'Or**
 - 2123 Agronov (Bricemière)
 - 2129 Atelier cuisine du groupe SEB (Selongey)
 - 2133 Les Doctes Numériques (Dijon)
 - 2134 Cocorik (Milly)
 - 2135 La Conscience Bourgeoise (Dijon)
 - 2136 Gosart 40 (Dijon)
 - 2137 Les Ateliers de la Conscience (Dijon)
 - 2138 Sparv'Art (Dijon)
 - 2139 Atelier Dramas (Fontaine-les-Dijon)
 - 2141 FabLab (Beaune)
 - 2142 FabLab des Vignes (Sivigny-les-Beaune)
 - 2143 Kelle Fabrik (Dijon)
 - 2144 Lab'Aux (Semur-en-Auxois)
 - 2145 PANDA Lab - Maison Phare MJC (Dijon)
 - 2146 PANDA Lab Beaudelaire (Dijon)
 - 2147 Hopet (Dijon)
 - 2148 Maison Régionale de l'Innovation (Dijon)
 - 2149 Le Village by CA Champagne-Bourgogne (Dijon)
- Haute-Saône**
 - 7003 La Filature 2.0 (Rochamp)
 - 7002 Herlab (Héricourt)
 - 7003 FabLab des trois laines (Luxeuil-les-Bains)
 - 7004 FabLab de la Filature 2.0 (Rochamp)
 - 7005 FabLab du Lycéé Luxembourg (Vesoul)
 - 7006 Lab-Haut Comtois (Saint-Loup-sur-Semouse)
- Doubs**
 - 2501 S2 Battant (Besançon)
 - 2502 Espace 10 (Besançon)
 - 2503 Bureau Bloomin (Besançon)
 - 2504 L'Atome (Besançon)
 - 2505 FabLab Planoise (Besançon)
 - 2506 3615 Senior (Besançon)
 - 2507 Frenchmakers (Besançon)
 - 2508 Pavillon des sciences (Montbéliard)
 - 2509 Le Village by CA (Besançon)
 - 2510 Technopole TEMIS (Besançon)
 - 2511 SEM Numerica (Montbéliard)
- Jura**
 - 3903 Le V. Fourmière des Savaire-Faire (Doie)
 - 3902 La Corde (Moroz)
 - 3904 Eco Logik Art (Arbois)
 - 3905 Ne'He (Blamont)
 - 3906 FabLab (Champagnole)
 - 3907 Made in Art (Commenailles)
 - 3908 Fab Lab Mobile (Pays Lédonais)
 - 3909 Le Parcours (Lons-le-Saunier)
 - 3910 Le Parcours (Lons-le-Saunier)
 - 3911 Atelier des Savaire-Faire (Revilloteux)
- Yonne**
 - 8903 Handi Lab - EPNAK (Auxerre)
 - 8902 Le Ping (Auxerre)
 - 8903 Le Ping (Auxerre)
 - 8904 FabLab Pivalbur (Sens)
 - 8905 La Grange de Beauvoira (Venouse)
 - 8906 Labdipack (Laigny)
- Territoire de Belfort**
 - 9003 Innovation Cunch Lab (Belfort)
 - 9002 L'Usine (Belfort)
 - 9003 La Cinquième Dimension (Belfort)
 - 9004 CrunchLab Mobile (Belfort)
- Saône-et-Loire**
 - 7104 VRI Lab - CA71 (Davayé)
 - 7102 Chalon coworking (Chalon-sur-Saône)
 - 7103 EcoAct Actions (La Roche Vireuse)
 - 7104 Espace Télécentre (Autun)
 - 7105 La Raffinerie (Chalon-sur-Saône)
 - 7106 FabLab (Autun)
 - 7107 FabLab Clunisois (Cluny)
 - 7108 FabLab du Chalonnais (Chalon-sur-Saône)
 - 7109 FabLab UTROI (Le Creusot)
 - 7110 Lab'OM (Montaigny-près-Louhans)
 - 7111 Nicéphore Labs (Chalon-sur-Saône)
 - 7112 Syntaxe Erreur 2.0 (Doeunon)
 - 7113 Cité de l'entreprise (Mâcon)
 - 7114 Nicéphore Cité (Chalon-sur-Saône)
 - 7115 Pépinière numérique de Bellevue (Autun)

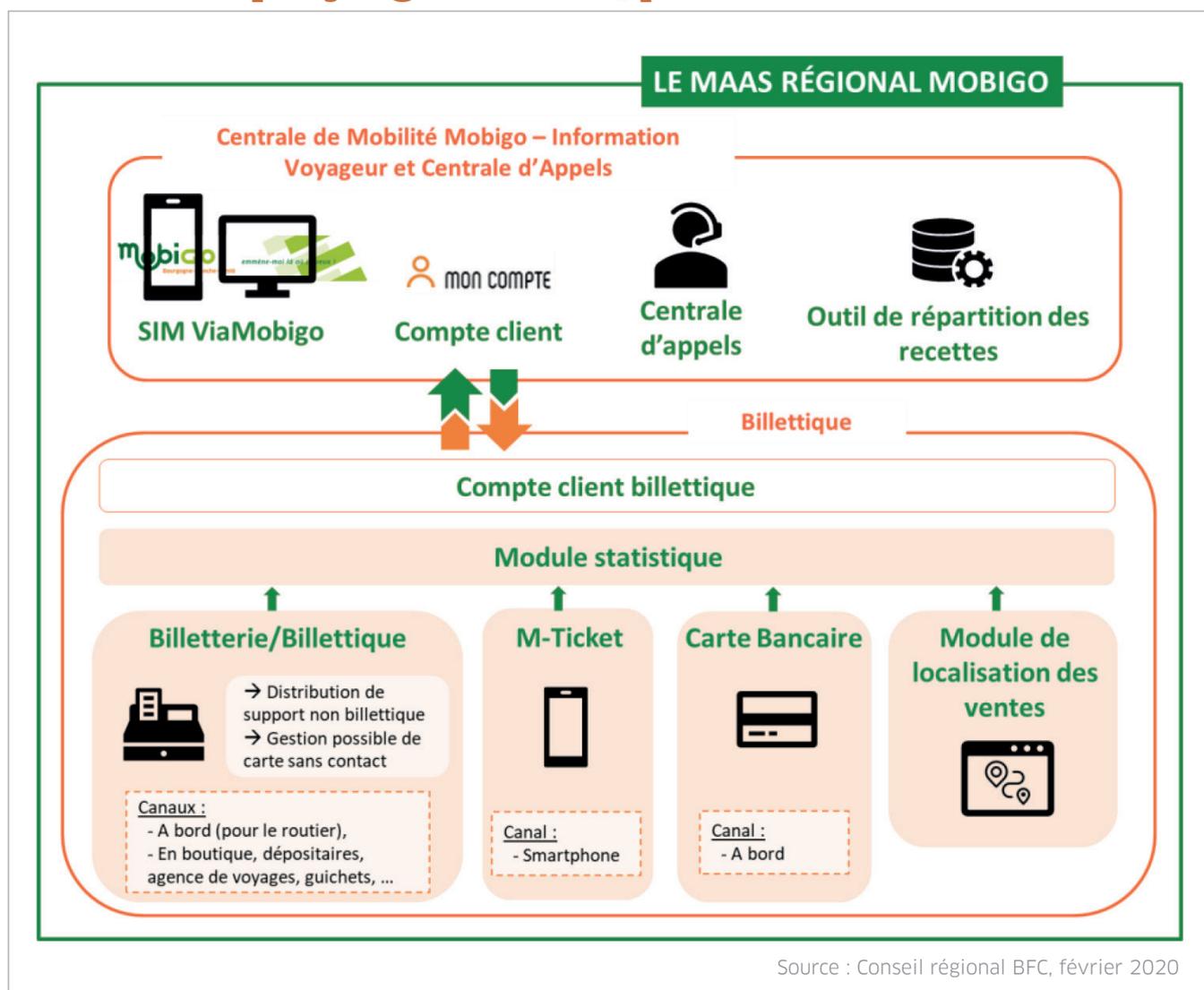
Carte des lieux qui accompagnent la transition numérique en Bourgogne-Franche-Comté :

- Tiers-Lieux d'expérimentation et d'innovation
- Tiers-Lieux de travail et de collaboration
- Tiers-Lieux de médiation et de fabrication
- Hôtels et pépinières d'entreprises numériques

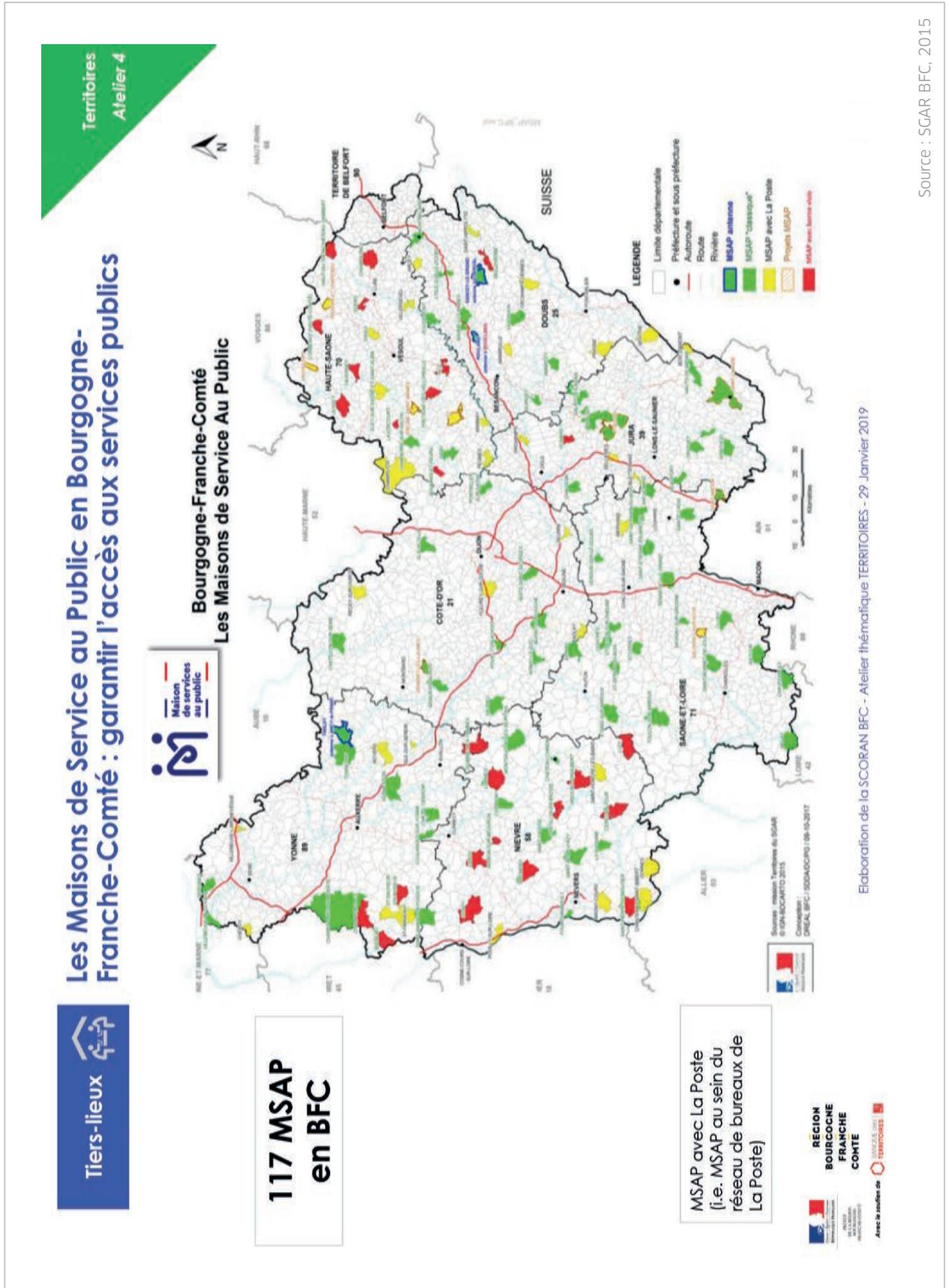
Pour ajouter ou modifier les informations sur votre Tiers-Lieu, vous pouvez écrire à numerique@bourgognefranche.comte.fr. Cette carte est accessible en ligne sur <http://uomsfr.org/m/179564/>.

Source : Conseil régional BFC, novembre 2019

Schéma du projet global de type MaaS pour Mobigo par le CRBFC

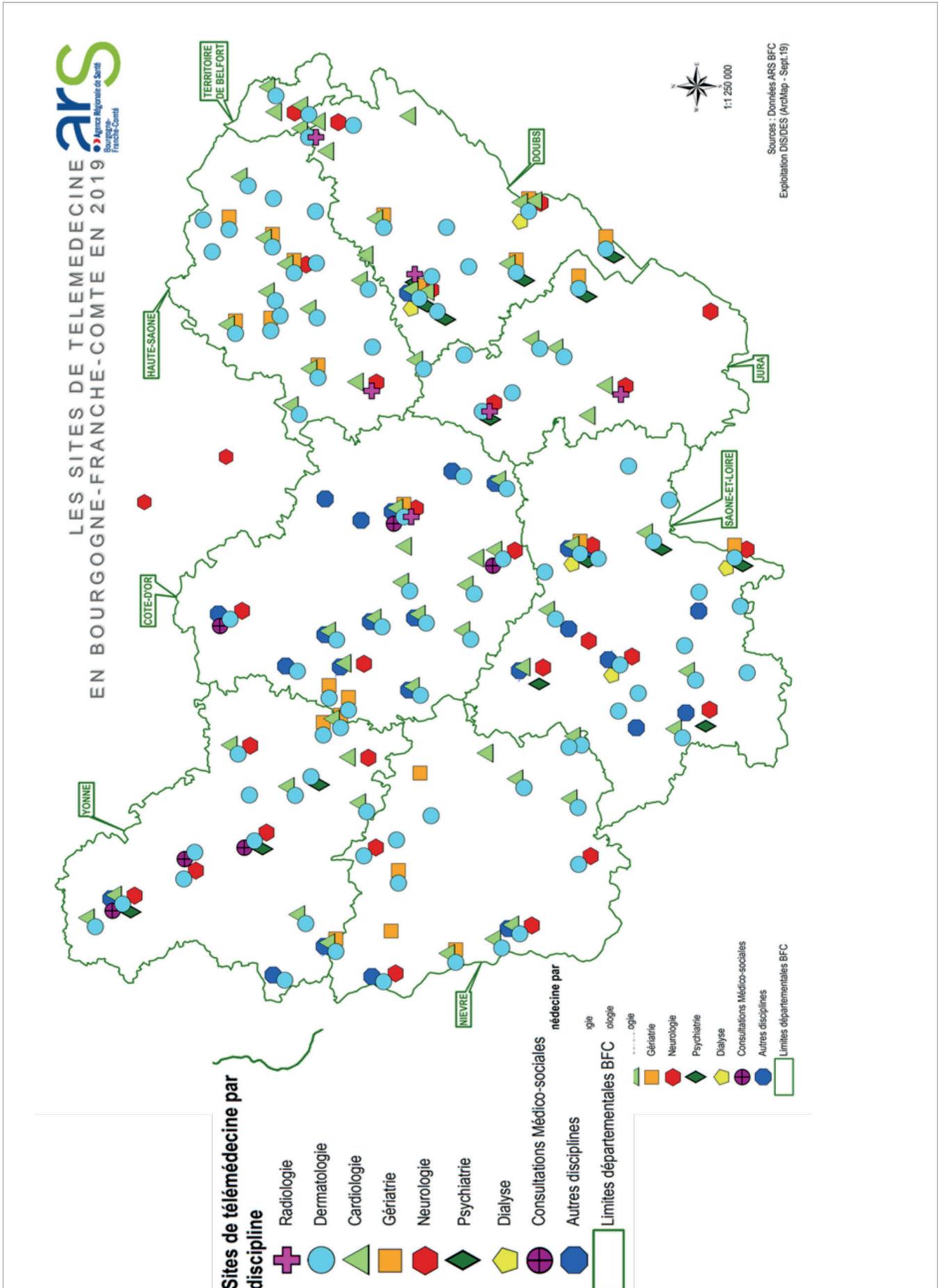


Carte des Maisons de service au public en BFC³⁰

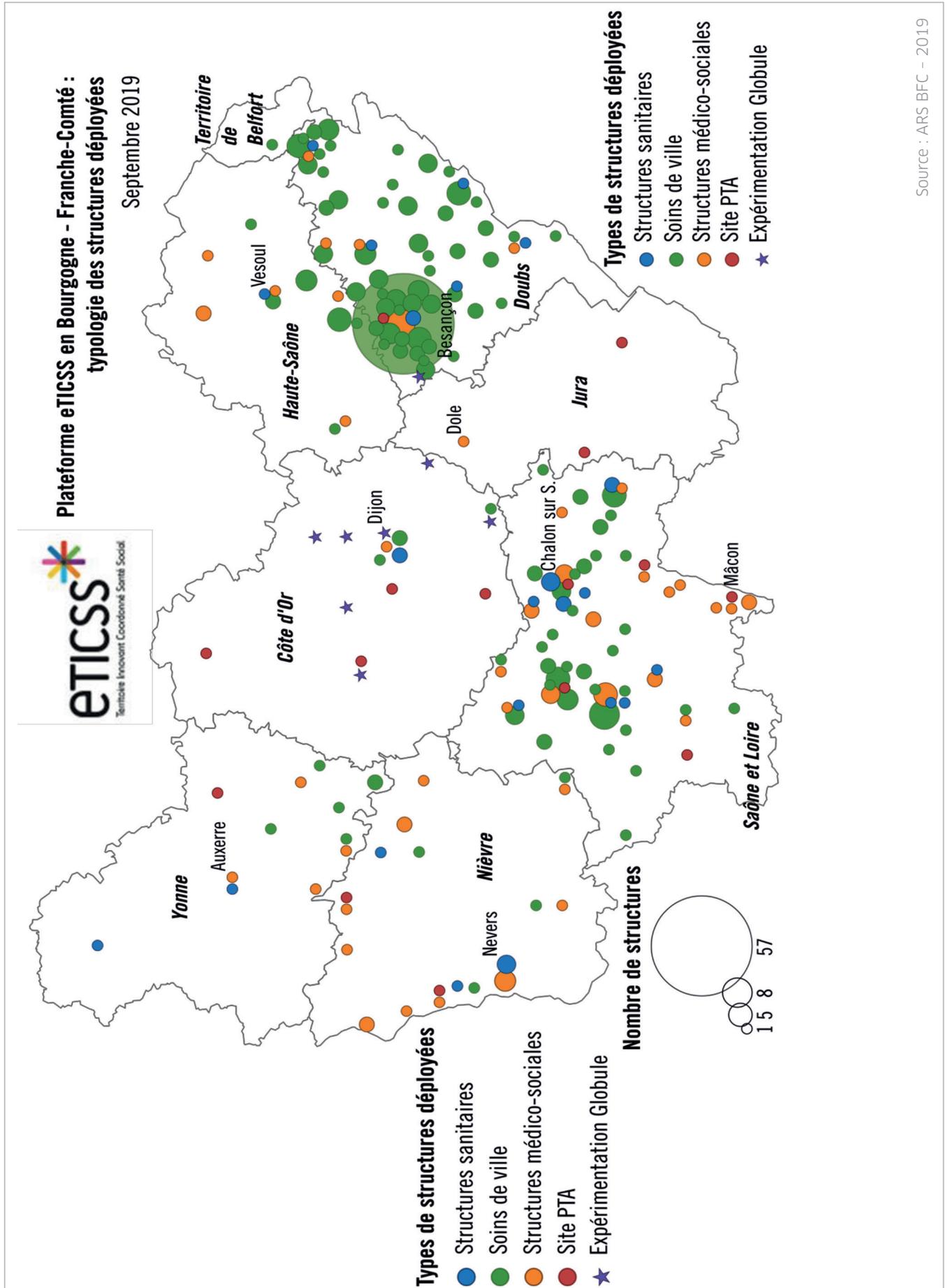


(30) En vert et bleu, MSAP antenne et "classique" ; en jaune, MSAP avec La Poste ; en orange azurée, projets de MSAP et en rouge MSAP avec borne visio.

Carte des sites de télémédecine en BFC



Carte des sites eTICSS en BFC



Source : ARS BFC – 2019

Soutiens du Conseil régional en matière d'e-santé

| Axe 3 : Déployer les innovations numériques et technologiques | | | | | |
|---|---|---|--|--|---|
| Actions existantes | Start-ups biotechnologies et de l'industrie pharmaceutique | Soutien apporté aux entreprises de la filière | Soutien financier au projet | 645 430 | X |
| | Pôle de compétitivité des Microtechniques et ses clusters santé et au Pôle Vitagora | Subvention au Pôle de compétitivités et entreprises adhérentes | Soutien financier aux Pôles | | X |
| | Travaux de recherche et d'innovation en santé | Appels à projets pour soutenir le développement de la recherche publique et universitaire. | AAP annuel (le montant ci-contre concerne les projets santé financés au titre des AAP 2018) | 3 346 000 € | X |
| | Equipements structurants en santé* | En 2018, soutien au CGFL pour l'acquisition d'un IRM couplé à un accélérateur de particules, outils de pointe dans le traitement des cancers | Soutien financier au projet | 145 000 € 3 915 000 € (FEDER) | X |
| | Pôle de Gérontologie et d'Innovation | Soutien au fonctionnement général de la structure et au programme "Etablissement bienveillant" qui permet d'accompagner de manière personnalisée et non-intrusive chaque résident. | Soutien financier à la structure et au projet | 52 500 € | X |
| | Manifestations sur le thème de la santé | Organisation de colloques sur le thème des objets connectés en santé et du Hacking Health, un événement annuel événement visant à développer l'innovation autour du numérique dans la santé. | Accompagnement de la filière e-santé et numérique dans le développement de l'internet des objets | 4 000 € (Hacking Health) 18 500 € (Colloque OCS) | X |
| | Projets structurants en santé* | Soutien au projet Read@pTIC porté par le CHU de Dijon, qui vise à créer un espace interconnecté où chercheurs et professionnels de santé se côtoient afin de proposer un parcours de soin et de rééducation innovant, centré sur l'utilisation de la robotique et des nouveaux outils numériques. | Soutien financier au projet | Projet en cours d'élaboration (prévision à 3 000 000 € pour 2020) | X |
| | Déploiement de la plateforme e-TICSS* | Outil numérique qui permet aux professionnels des secteurs sanitaire, social et médico-social, de mieux coordonner leur action face à la situation de leurs patients, et donc d'améliorer la qualité de leur prise en charge. | Soutien financier au projet | 100 000 € 4 000 000 € (Dossier FEDER en cours d'instruction) | X |
| | Démarche "Territoire 100% Inclusif" | Démarche portée par le Territoire de Belfort qui propose des solutions numériques pour pallier aux difficultés auxquelles font face les personnes en situation de handicap. | (info en attente) | (info en attente) | X |
| | "Développer les services numériques améliorant l'accès aux soins et facilitant le maintien à domicile" : action phare n°3 | Appels à projets sur la télémédecine et accompagnement des projets portant sur l'innovation numérique, dont le projet MASSA, la carte Diabète et la pédale connectée Sportheo. En matière de handicap*, soutien à un traducteur de Français en FALC, à un dispositif de commandes oculaires pour personnes polyhandicapées, à la création d'un Living-Lab et des appartements connectés. Des projets à venir : expérimentation de bras automatisés, création d'un centre de ressource numérique autour du handicap. | AAP + Règlement d'intervention "Soutien aux projets innovants" | 200 000 € (AAP) 100 000 € (Carte Diabète)* 6 000 € (MASSA)* + 367 000 € de FEDER 24 120 € (Pédale connectée)* 82 500 € (commande oculaire) 100 000 € (Living lab) | X |

Source : Feuille de route santé Bourgogne-Franche-Comté 2019-2021, Conseil régional

Commission Mobilités-Énergie

- **BLAIN Pascal**, France Nature Environnement BFC, **président de la commission**
- **ABBAD Abdelhakim**, CFTC
- **AVON Bernard**, APF France Handicap
- **BELZ Hubert**, Féd. ent. d'insertion URAI
- **BIAJOUX Corinne**, CGT/FO
- **BOUHELIER Jean-Pierre**, CFDT
- **BRICOGNE Charles**, MEDEF
- **BURDIN Michel**, FCPE
- **COURTEJAIRE Jean-Pierre**, UFC Que choisir
- **DENIS Silvère**, BFC Numérique et **rapporteur de l'autosaisine**
- **DENOSJEAN Gilles**, CGT/FO
- **DUGOURD Jean-François**, Env. et développement durable
- **ÉCHALIER Bernard**, CCIR
- **FAIVRE Christelle**, Solidaires
- **GALMICHE Sébastien**, CGT/FO
- **GEFFROY Catherine**, CRMA
- **GUILLON Evelyne**, Fédération régionale des chasseurs
- **GUYOT Nicole**, CCIR
- **JOURNEAU Cédric**, FNAUT
- **MIAS François**, UPP/UNAPL
- **MINAUX Catherine**, CCIR
- **PERON Sébastien**, CFE/CGC
- **QUARETTA Bernard**, URIOPSS
- **ROZOY Charles**, personnalité qualifiée et **rapporteur de l'autosaisine**
- **SCHNEIDER Marie-Laure**, CPME
- **ZIMA Guy**, CGT

Chargé d'études : **HUGUET Nicolas**

Personnes auditionnées

- **Pierre ADAMI**, chargé de mission Modernisation et simplification, SGAR BFC.
- **Vincent CHAUVET**, maire d'Autun.
- **Xavier COQUIBUS**, directeur général de l'association d'aide à domicile Eliad.
- **Bertrand LE RHUN**, département e-santé, ARS BFC.
- **Bruno-Louis SEGUIN**, chargé de mission, Délégation à la transformation numérique, CRBFC.
- **Patrick MARMION**, directeur de la Mission numérique du Pays Nivernais-Morvan.
- **Jean-Paul MÉDIONI**, dirigeant d'Ubitransport.
- **Patrick MOLINOZ**, vice-président en charge de la Jeunesse, de la Vie associative, de la Laïcité, de l'Innovation et du Développement numérique des territoires, CRBFC.
- **Sabine RACINE**, chargée de mission Développement numérique des territoires, SGAR BFC.
- **Catherine RAUSCHER-PARIS**, directrice, Pôle de gérontologie et d'innovation BFC.
- **Olivier RITZ**, directeur général adjoint du Pôle Stratégie, CRBFC.
- **Dominique ROBICHON**, directeur du Centre social Entre Loire et Morvan qui porte la Maison de services au public de Cercy-la-Tour.
- **Emma ROMAND**, Fablab des Trois Lapins.
- **Norbert ROMAND**, fondateur du Fablab des Trois Lapins.
- **Philippe ROUILLER**, chef du service numérique, CRBFC.
- **Rodolphe UHLMANN**, chef de Projet Cité de l'Ingénierie Numérique, Le Grand Chalons.
- **Sophie VALDENNAIRE-RATTO**, déléguée, Délégation à la transformation numérique, CRBFC.

Table des **SIGLES**

AAP

Appel à projets

AFPA

Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes

AMI

Appel à manifestation d'intérêt

AOM

Autorité organisatrice des mobilités

ARCEP

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

ARS

Agence régionale de santé

BFC

Bourgogne-Franche-Comté

CAPéCO

Contrat d'Appui à la Performance économique et à l'évolution des Compétences

CEREMA

Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement

CESE

Conseil économique, social et environnemental

CESER BFC

Conseil économique, social et environnemental régional de Bourgogne-Franche-Comté

CGE

Conseil général de l'économie

CGET

Commissariat général à l'égalité des territoires

CNAMTS

Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés

CNAV

Caisse nationale d'assurance vieillesse

CNFPT

Centre national de la fonction publique territoriale

CNRS

Centre national de la recherche scientifique

CPER

Contrat de plan État-Régions

COE

Conseil d'orientation pour l'emploi

CPRDFOP

Contrat de plan régional de développement des formations et de l'orientation professionnelles

CRBFC

Conseil régional Bourgogne-Franche-Comté

CREDOC

Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie l'aménagement

CTAP

Conférence territoriale de l'action publique

DANE

Délégation académique au numérique éducatif

DMP

Dossier médical partagé

EHPAD

Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

EPN

Espace public numérique ou Établissement public numérique

ETP

Équivalent temps plein

FEDER

Fonds européen de développement régional

GCS

Groupement de coopération sanitaire

GES

Gaz à effet de serre

GIP

Groupement d'intérêt public

GRADeS

Groupement régional d'appui au développement de l'e-santé

IA

Intelligence artificielle

IRTESS

Institut régional supérieur du travail éducatif et social

Table des **SIGLES** (suite)

LOM

Loi d'orientation des mobilités

MaaS

Mobility as a service

MAP

Modernisation de l'action publique

MDPH

Maison départementale des personnes handicapées

MSAP

Maison de services au public

PDU

Plan de déplacement urbain

PETR

Pôle d'équilibre territorial et rural

PGI

Pôle de gérontologie et d'innovation

PME

Petites et moyennes entreprises

PTA

Plateforme territoriale d'appui

RÉATE

Révision de l'administration territoriale de l'État

RGPD

Règlement général sur la protection des données

RGPP

Révision générale de politiques publiques

RSA

Revenu de solidarité active

SCORAN

Stratégie de cohérence régionale d'aménagement numérique

SDAASP

Schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public

SDF

Sans domicile fixe

SRADDET

Schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires

SRDEII

Schéma régional de développement économique d'innovation et d'Internationalisation

SRDTL

Schéma régional de développement du tourisme et des loisirs

SRESRI

Schéma régional de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation

TAD

Transport à la demande

TER

Train express régional

THD

Très haut débit

TL

Tiers-lieux

TPE

Très petite entreprise

UTBM

Université de technologie de Belfort-Montbéliard

VTC

Voiture de transport avec chauffeur

Bibliographie

• AXE "TRAVAIL/EMPLOI"

Rapport du Conseil d'orientation pour l'emploi

Automatisation, numérique et emploi, janvier 2017

Quynh Anh Pham, ANACT, Revue des conditions de travail.

L'impact de l'utilisation des outils numériques sur la charge mentale des salariés, 2017

Rapport du CGET.

Étude sur les opportunités des territoires à développer le télé-travail, modélisation des gains pour les individus, les entreprises et les territoires, novembre 2015

Bruno METTLING.

Transformation numérique et vie au travail, septembre 2015

Pascal CHEVALIER, professeur de géographie, Revue 36 000 communes, n° 350.

Dynamiques démographiques, le monde rural bouge, novembre 2017

Conseil régional BFC.

Contrat d'Appui à la Performance économique et à l'évolution des Compétences (CAPÉCO) 2018-2021

Contrat de plan régional de développement des formations et de l'orientation professionnelles (CPRD-FOP) 2017-2021

Schéma régional de développement économique d'innovation et d'Internationalisation (SRDEII) 2017-2021

Schéma régional de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation (SRESRI) 2019-2021

Schéma régional de développement du tourisme et des loisirs (SRDTL) 2017-2022

Avis du CESER BFC

Dynamiques territoriales : quelles combinaisons gagnantes ?, 10 octobre 2017

Philippe BORREL.

Documentaire "Un monde sans travail ?", 2017

• AXE "MOBILITÉS"

Fondation Nicolas Hulot.

1^{er} Baromètre des mobilités du quotidien, janvier 2020

Commissariat général au développement durable.

Chiffres clés du transport, Édition 2019, avril 2019

Pierre ROMET, Franck GECHTER, El-Hassane AGLZIM, Benoîte LEFORT, Sidi Mohammed SENOUCI, UTBM.

La place du véhicule autonome pour une mobilité propre, février 2019

Cerema. Fiche "Connaissances" n° 6.

La billettique interopérable au service de l'intermodalité, janvier 2020

Laurent CHEVEREAU, Directeur d'études "Mobilités Servicielle" au Cerema.

Le premier observatoire du MaaS en France, 22 novembre 2019

<https://www.cerema.fr>

SYSTRA.

Note blanche sur l'automatisation des transports ferrés guidés, 2018

Julien DAMON.

La démobilité : travailler, vivre autrement, juin 2013

Avis du CESER Franche-Comté.

Une carte unique pour faciliter les déplacements : du ticket au support numérique, septembre 2013

Bibliographie (suite)

• AXE "DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES PUBLICS"

Conseil d'analyse économique, Yann ALGAN, Clément MALGOUYRES et Claudia SENIK, n° 55.

Territoires, bien-être et politiques publiques, janvier 2020

Rapport d'information de l'Assemblée nationale, Jean-Paul DUFRÈGNE et Jean-Paul MATTEI.

Évaluation de l'accès aux services publics dans les territoires ruraux, octobre 2019

Cour des Comptes.

L'accès aux services publics dans les territoires ruraux, mars 2019

Rapport du Défenseur des droits.

Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics, janvier 2019

Conseils départementaux.

Schémas départementaux d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP) du Doubs, de l'Yonne, du Jura, de la Nièvre, de la Haute-Saône, de la Saône-et-Loire et du Territoire de Belfort

• AXE "E-SANTÉ"

ARS BFC.

Projet Régional de Santé BFC 2018-2027, avril 2017

CRBFC.

Feuille de route santé Bourgogne-Franche-Comté 2019-2021

Avis du CESER Bourgogne.

L'accès aux soins en Bourgogne pour tous et partout, 15 octobre 2015

Avis du CESER Franche-Comté.

L'accès aux soins en Franche-Comté, pour tous et partout, décembre 2014

• AUTRES

France urbaine et Assemblée des Communautés de France (AdCF).

Manifeste Agir face à l'urgence de l'illectronisme, février 2020

CRÉDOC.

Baromètre du numérique 2018, 18^e édition

Conseil national du numérique.

L'accessibilité numérique, entre nécessité et opportunité - Une obligation légale vis-à-vis des citoyens, un levier stratégique pour les acteurs, février 2020

France Stratégie.

Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique, juillet 2018

Stratégie de cohérence régionale d'aménagement numérique (SCORAN) BFC

CRBFC.

Rapport du Schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires (SRADDET) BFC, juin 2019

Avis du CESER Franche-Comté.

Relever le défi du numérique, novembre 2015

Avis du CESER BFC.

Les ressources pédagogiques dans les lycées à l'heure du numérique, avril 2019

ALTERRE BFC.

Revue Repères n° 78 "Le Numérique, allié de la transition écologique", septembre 2019

Michel DESMURGET, Seuil.

La fabrique du crétin digital : les dangers des écrans pour nos enfants, 2019

A large, stylized graphic of a tree with many leaves, rendered in a light gray color, positioned in the upper half of the page. The leaves are simple, rounded shapes, and the tree has a central trunk with several main branches.

DÉCLARATIONS

Marie-Laure Schneider, au nom de la CPME

63

Guy Zima, au nom de la CGT

63

Marie-Laure Schneider, au nom de la CPME

Comme les collègues qui ont participé à l'élaboration de cette autosaisine, je ne peux qu'avoir envie de continuer les réflexions ici abordées.

Et pour faire le lien avec le plan de relance, je vous fais part d'un communiqué de presse de novembre 2019 de la Région Bretagne : "Bpifrance et le Crédit Mutuel de Bretagne proposent, avec le soutien financier de la Région Bretagne, le Prêt Flash TPE. Ce prêt, d'un montant de 10 000 euros, permet de financer essentiellement les investissements immatériels des TPE bretonnes. Afin de déployer cette offre et de proposer aux entreprises de la région un parcours 100% digital, Bpifrance s'appuie sur la fintech Younited Credit."

Un exemple d'innovation à développer dans nos territoires ?

Guy Zima, au nom de la CGT

Le numérique a, en moins de deux décennies, complètement à la fois envahi et révolutionné nos vies. Nos rapports sociaux, nos organisations, les fonctionnements et nos repères sont remis en cause à la vitesse des évolutions technologiques, c'est-à-dire de manière exponentielle. Le rythme des changements induits n'est plus générationnel mais parfois en année ou même en mois.

Une telle évolution, ne peut être également vécue mais osciller entre espoir et contrainte. Qu'elles soient territoriales, techniques, culturelles, générationnelles, économiques, ces inégalités doivent être combattues par un accompagnement, par le maintien de l'humain et la réponse à ses besoins au centre de tout développement. Le Numérique doit être un facilitateur de notre quotidien et non un aliénateur de notre futur. Pour cela son développement doit être maîtrisé, contrôlé et au besoin, réglementé.

La question des données comme enjeu à la fois de libertés publiques mais aussi économiques doit être traitée avec la plus grande vigilance car le second aspect prend bien souvent le dessus sur le premier.

Il en va de leur utilisation comme de leur stockage avec le besoin de "data centers" indépendants des GAFAs et de tout usage mercantile et non soumis à l'extraterritorialité des lois des États-Unis.

Pour la Bourgogne-Franche-Comté, ses territoires et ses habitants, le numérique peut être une opportunité si les fondamentaux précités sont respectés sinon ce sont bien des risques que nous aurons à assumer. Le rapport d'autosaisine est légitimement copieux mais cette exhaustivité n'est que le reflet de l'emprise du numérique sous de nombreux aspects dans nos vies et nos territoires.

La CGT sous la réserve de ces remarques votera favorablement l'autosaisine présentée.



Conseil économique, social et environnemental

Site de Besançon

4 square Castan | CS51857 | 25031 Besançon cedex
Tél. 03 81 61 62 90

Site de Dijon

17 boulevard de la Trémouille | CS23502 | 21035 Dijon cedex
Tél. 03 80 44 34 32



www.ceser.bourgognefranche-comte.fr