



Séance plénière des 22 et 23 juin 2017

**« STRATÉGIE NUMÉRIQUE RÉGIONALE :  
USAGES ET SERVICES »**

Le Conseil économique, social et environnemental régional,

Vu le code général des collectivités territoriales et notamment ses articles L 4131-2, L 4134-1 et suivants ;

Vu le décret n° 2001-731 du 31 juillet 2001, modifiant le code général des collectivités territoriales et relatif à la composition et au renouvellement des conseils économiques et sociaux régionaux ;

Vu l'avis de la 1<sup>ère</sup> et de la seconde commission ;

Vu l'avis du Bureau ;

Madame Sylvie LEFEVRE, rapporteure;

Monsieur Alain MERCIER, rapporteur en plénière ;

**DÉLIBÈRE**

À la suite des États généraux du numérique qui se sont déroulés au second semestre 2016, le Conseil régional nous présente sa stratégie numérique régionale sur les usages et services. Le CESER salue cette initiative car, comme indiqué dans sa contribution de 2015 en vue des élections régionales, « *le CESER appelle de longue date à une politique ambitieuse des usages dans les champs de l'éducation/formation, de la santé, des services aux entreprises et au public. Des initiatives émergent mais en ordre dispersé [...] : la lisibilité régionale passe par une mise en synergie* ». En effet, la transition numérique constitue l'un des enjeux majeurs actuels et de demain pour les citoyens, les territoires et les entreprises.

Le rapport indique que la stratégie régionale du numérique s'inscrit en complément du SRDEII (Schéma régional de développement économique, d'innovation et d'internationalisation) et de la SCORAN (Stratégie de cohérence régionale d'aménagement numérique). Pour le CESER, il est indispensable que la stratégie complète aussi le SRESRI (Schéma régional de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation). Le lien avec le SRADDET est également indispensable, en tant que schéma ensemblier de l'aménagement du territoire.

Il semble nécessaire que, rapidement, une déclinaison des priorités soit conduite pour identifier le programme d'actions afin de garantir le succès de la stratégie.

### **Le cadre de la stratégie numérique**

Le droit à la communication et à l'information est fondamental : personne ne doit être écarté de l'accès au haut débit numérique (même si un niveau de service équivalent n'est pas toujours attendu et atteignable). Le rapport présenté s'inscrit ainsi concomitamment à la SCORAN, qui propose une stratégie de déploiement de l'infrastructure numérique à l'échelle régionale (celle-ci ayant ensuite été déclinée au niveau départemental par les SDAN - Stratégie départementale d'aménagement numérique). En particulier, la Région participe massivement, aux côtés des Départements, au financement du déploiement du numérique dans les zones rurales du territoire, en complément des opérateurs privés dans les agglomérations. Le Conseil régional doit veiller à ce qu'il n'y ait pas un décrochage de la population, faute d'avoir un accès correct au numérique, créant alors une inégalité de traitement des territoires.

La nécessité de poser un cadre éthique comme fil conducteur de cette stratégie apparaît effectivement opportune. Toutefois, le CESER s'interroge sur les moyens développés par le Conseil régional pour garantir la sécurisation des données dans le cadre du développement exponentiel des données partagées (*Open Data*).

Le domaine du numérique est relativement récent et utilise des termes bien spécifiques, parfois à consonance anglophone, pour désigner telle ou telle nouveauté. Le CESER est bien conscient que ces nouveaux mots sont la norme dans le domaine du numérique et sont incontournables. Néanmoins, la Région devra veiller à expliciter ces termes dans les documents destinés aux non-initiés, que cela soit des particuliers, des entreprises ou des collectivités territoriales par exemple, afin d'éviter des incompréhensions, voire des rejets.

### **Accompagner les habitants**

L'aspect formation / accompagnement des usages demeure essentiel : tous les citoyens ne sont pas encore familiarisés avec l'outil numérique. Des fractures du numérique existent déjà, elles risquent de s'accroître, notamment dans les zones rurales, mais également avec le vieillissement de la population. Des services d'accompagnement, type maisons de service public ou espaces publics numériques doivent pouvoir aider les habitants dans leurs démarches courantes, voire vitales, faisant appel au numérique.

En tout état de cause, le numérique doit demeurer un outil. La présence de services publics sur le territoire reste indispensable, le contact direct avec le citoyen ne peut être supprimé.

### **Accompagner les entreprises**

De nombreuses entreprises souhaitent et doivent franchir le pas du numérique, ou amplifier son usage. Toutefois, beaucoup d'entre elles n'ont pas les compétences pour aborder le sujet avec l'expertise nécessaire.

Il convient en ce sens, d'identifier les acteurs compétents qui seront à même de conseiller les entreprises sur ce sujet. Le CESER souhaiterait avoir davantage d'information sur les actions de la Région vis-à-vis des entreprises pour lutter contre la fracture numérique, notamment en termes de sensibilisation des PME sur les modes de gestion optimale de leurs infrastructures informatiques, tels que la location des matériels et logiciels (contrairement à la pratique de l'achat) et l'externalisation des infrastructures garantissant une meilleure sécurité, un accès nomade indispensable, un coût optimisé ou une adéquation technique renouvelée toujours performante.

La stratégie ne doit pas se focaliser uniquement sur les *start-up*, soutenues par de nombreuses aides autour de l'innovation et l'ensemble du réseau *French Tech* ; bien au contraire, la stratégie doit pouvoir aider toutes les entreprises, certaines ayant pris du retard en la matière, notamment les TPE/PME.

Le CESER souhaiterait également que DEV'UP inscrive une stratégie dédiée au numérique dans ses projets prioritaires afin d'assurer une cohérence efficace avec la politique de la Région sur ce sujet transverse à tous les secteurs économiques.

Pour les entreprises et les territoires, certains domaines pourraient être davantage ciblés, tels que l'agriculture connectée, le e-commerce, le e-tourisme ou l'industrie du futur. Sur ce dernier sujet, le CESER a apporté des éclairages et pistes dans sa communication de juin 2015 « *Comprendre l'industrie du futur* ». De même, l'assemblée travaille actuellement sur le thème de l'économie collaborative ; un rapport devrait être finalisé pour décembre 2017.

En outre, le déploiement du numérique doit constituer une opportunité pour rassembler l'offre existante dans différents domaines, que cela soit à destination des particuliers, des entreprises, des associations ou des collectivités territoriales.

### Les domaines clefs du numérique

Le CESER salue la volonté du Conseil régional d'animer et de co-construire avec les acteurs régionaux la stratégie numérique. Cependant, les ESN (Entreprises de service numérique) nationales implantées localement semblent avoir été oubliées dans ces travaux, alors qu'elles sont des acteurs incontournables, représentant plus de 30 % des emplois dans le domaine numérique sur la région Centre-Val de Loire. Leurs moyens leur permettent d'agir sans contribution de la Région ; mais leurs expertises et leurs forts besoins en recrutement, non couverts actuellement, peuvent être les vecteurs d'apport, d'innovation, de ressources, de progrès et de développement pour le Conseil régional et la formation en région. Par ailleurs, les liens avec le SRESRI doivent être détaillés, notamment sur la qualification par les entreprises et les Universités des MOOC (« *Massive open online course* » pour formation en ligne ouverte à tous), dont le développement nécessite des moyens humains spécifiques supplémentaires dans les universités.

Une remise en question de la fréquence du renouvellement des programmes de formation devrait également être mise en œuvre. Le domaine de la formation doit pouvoir avancer au même rythme que les nécessaires évolutions numériques des entreprises. Idéalement, le programme pédagogique des formations axées sur le numérique devrait être réinterrogé en cours d'année, pour s'adapter le plus rapidement possible, le domaine du numérique étant fortement évolutif.

Le CESER souhaite indiquer également que le nombre d'élèves formés chaque année en région Centre-Val de Loire ne couvre pas les réels besoins des entreprises. En outre, le Conseil régional devrait soutenir l'augmentation sensible de la taille des promotions des écoles d'ingénieurs informatique, des master et autres formations post-bac existantes en région. De même, des moyens supplémentaires seront à prévoir (locaux, matériel, personnel).

Comme indiqué dans le rapport, le numérique peut être très utile dans le domaine des transports, notamment pour améliorer la chaîne de déplacements. Ainsi, l'information, la billettique ou encore le système de réclamation des usagers doivent être facilités avec l'usage du numérique. Tout le monde ne possédant pas un *smartphone*, des outils numériques doivent être proposés en gare et dans les lieux intermodaux, avec un accompagnement possible des voyageurs dans leurs démarches.

Le domaine de la e-santé constitue un secteur à développer afin d'améliorer la qualité de vie en région. Néanmoins, celle-ci ne constitue qu'un outil et ne peut en aucun cas remplacer le personnel médical et paramédical. Compte-tenu du vieillissement de la population, la e-santé peut en effet permettre de développer le maintien à domicile des personnes âgées dans de bonnes conditions. Il faudra envisager un accompagnement des usagers non-familiarisés avec l'outil numérique pour l'utilisation de ces nouveaux services.

De plus, la région Centre-Val de Loire a vu se développer l'implantation de plusieurs groupes de protection sociale tels que AG2R ou HUMANIS. Ces entreprises sont très avancées sur les sujets e-santé et pourvoyeurs d'emplois significatifs. Elles pourraient utilement être mobilisées pour apporter leurs connaissances afin de développer plus largement l'utilisation de l'outil e-santé.

Le CESER se félicite que l'aspect économie circulaire soit indiqué dans la stratégie présentée. Cet aspect devra être précisé dans le futur Plan régional de prévention et de gestion des déchets. Compte-tenu que les volumes de déchets d'équipement électriques et électroniques (DEEE) devraient s'accroître, la Région pourrait étudier l'opportunité de la mise en place d'une plate-forme de recyclage des DEEE, en concertation avec les régions voisines, si les conditions économiques sont réunies. Le cadre éthique doit également s'inscrire dans l'ensemble du cycle de vie du matériel numérique, des matières premières au recyclage.

Dans le cadre de cette stratégie, la Région devrait également réfléchir à la mise en place d'une structure luttant contre les cyber-attaques, éventuellement à une échelle interrégionale.

Le chantier des données partagées constitue un défi à relever pour les acteurs de la région. Comme indiqué dans le document, certains acteurs publics sont en retard par rapport aux enjeux et à l'obligation légale de diffusion des données. Le CESER soutient donc les démarches que le Conseil régional pourra porter, telle que la plateforme envisagée, afin d'améliorer l'action publique, de mutualiser les données, d'évaluer les politiques publiques, d'amplifier la démocratie permanente et de proposer de nouvelles ressources pour le développement et l'innovation économique. La Région devra être attentive aux problèmes de sécurité et de confidentialité que cela peut poser.

Selon le CESER, l'aspect numérique pourrait faire partie des domaines privilégiés de coopération entre les deux nouvelles métropoles. C'est déjà en partie le cas avec la démarche *French Tech Loire Valley* ; la dynamique pourrait être amplifiée.

## **Conclusion**

Le CESER salue l'initiative du Conseil régional de mettre en œuvre une stratégie sur les usages et services du numérique, en parallèle de ses apports financiers conséquents en faveur du déploiement du numérique sur le territoire régional. En effet, la révolution numérique est en cours et elle doit constituer une opportunité pour la Région dans les domaines économique, social, culturel ou environnemental, tout en veillant à ce qu'une fracture numérique ne s'installe pas.

L'assemblée prend note de la première feuille de route proposée, qui sera complétée fin 2018. Les actions mises en œuvre devront être évaluées, à l'aide, entre autres, d'indicateurs qui seront renseignés au fur et à mesure. Cela pourrait être, par exemple, le nombre de places de formation dédiées au numérique en région et le nombre d'espaces publics numériques.

Le CESER souhaite mettre l'accent sur l'importance des moyens humains qu'il est utile de mobiliser sur ces sujets au sein même du Conseil régional, afin de garantir une rapidité dans la mise en œuvre des différentes actions.

Bien évidemment, la question des usages doit être menée conjointement à la mise en place d'un système performant de desserte numérique sur l'ensemble des territoires de la région. Le SRADDT actuel a pour objectif à l'horizon 2020 un Très haut débit via la fibre optique pour 70 % des foyers et une montée en débit pour les 30 % restants.

En septembre 2016, d'après les données du site France Très haut débit, 42 à 43 % de la population régionale avait accès au Très haut débit (Débit > 30 Mbit/s). Au regard des objectifs affichés par le SRADDT, il semble que le déploiement prenne du retard notamment sur certains secteurs les plus ruraux. L'effort doit être porté pour que les engagements soient respectés. La stratégie des services et des usages ne pourra fonctionner qu'avec une bonne desserte du territoire.

L'élaboration du SRADDET sera l'occasion de réaffirmer et d'amplifier les ambitions du Conseil régional dans le domaine du numérique.

Avis adopté à l'unanimité.

A blue ink signature, appearing to be 'Eric Chevée', written in a cursive style.

Le Président du CESER Centre-Val de Loire  
Éric Chevée

