

Rapport 4-7 Avis sur Règlement d'intervention portant sur l'extension du réseau de Points Visioservices	CESER BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ Conseil économique social et environnemental régional
Commission Mobilités-Énergie Rapporteur : Michel Bergeret	Séance plénière Mardi 28 mars 2017

Ce rapport fait suite à celui de janvier dernier, sur le même objet, et dont les réserves sont levées désormais avec cependant une observation de principe et une recommandation importante.

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

Il ne reste que 15 bornes en service actuellement, mais les opérateurs soulignent l'intérêt pour l'outil et souhaitent poursuivre l'expérience, ce qui incite le Conseil régional à étendre le réseau à la nouvelle grande région sur la foi d'un d'un bilan argumenté préconisant trois axes d'évolution :

- conforter les moyens d'accueil en adossant les Points Visioservices au réseau de maisons de services au public,
- diversifier l'offre de services en intégrant notamment des structures de type associatif proposant des nouveaux services au public,
- faire évoluer la base technique afin de diminuer les coûts d'investissement et de fonctionnement induits par le matériel utilisé à ce jour.

Sans rentrer dans le descriptif technique il faut retenir, **après explications reçues** que :

- La solution technique retenue repose sur du matériel informatique très standard (Type PC) et non plus sur du matériel « dédié » ; avec cependant un choix de rémunération du « service » par le prestataire étonnamment reporté sur les ordinateurs... (cf. observation ci-après).
- La plateforme d'appel envisagée pour résoudre les difficultés d'utilisation a toute son utilité au regard des expériences observées sur d'autres territoires.
- Les bénéficiaires sont clairement identifiés avec l'ouverture au milieu associatif.
- Les financements sont assez complexes et peut-être faiblement incitatifs pour de nouveaux opérateurs notamment associatifs.
- Les critères d'éligibilité sont nombreux et certains peut être à reconsidérer et celui du débit minimal absolument à corriger !
- L'amplitude du projet porte sur un maximum de 41 bornes (dont les 17 de Franche-Comté) d'ici 2019.

Le CESER Bourgogne Franche-Comté approuve donc dans son principe le rapport et formule néanmoins son avis sur trois axes :

• **Soulignement des aspects positifs** : le CESER Bourgogne Franche-Comté relève :

- Que le principe des points visioservices sont en fait des points visio-conférence appelés de ses vœux, (qui pourrait être intégré dans le réseau préconisé de nombreuses fois et demandé très récemment (*cf. dossier 4-10 de novembre 2016 : fonds en faveur du développement des usages numériques*)).
- Que l'aménagement du territoire au profit des zones les plus éloignées des centres de décision ou de services est particulièrement fondé lorsqu'il s'appuie sur les technologies numériques largement répandues et sur un accès Très Haut Débit comme l'affiche l'exécutif dans le rapport suivant (4-8).
- Que l'incitation des services publics et collectivités à des prestations de proximité améliorée, est à encourager tout comme l'élargissement aux milieux associatifs en capacité d'enrichir l'offre de services.
- Que l'assise du projet est étayée par des expériences concluantes sur d'autres territoires (*Manche, Hautes-Alpes...*).
- Que l'équipement envisagé est compatible avec une utilisation Visio-conférence complémentaire à l'objet du projet, si les disponibilités d'accès pouvaient être élargies à cet effet.
- Que la sage réactivité de la Présidente suite aux réserves formulées à la première présentation du dossier, a permis les éclaircissements indispensables à l'approbation du CESER, et que cette démarche est exemplaire du travail et du rôle que l'assemblée consultative peut assurer.

• **Sur l'observation** : Le CESER regrette l'amalgame de la rémunération du prestataire avec l'acquisition du PC de base. Le PC (sans écran, ni clavier...) serait payé près de 2 000€ HT (2 400€ ttc) pièce (soit 4 à 6 fois son prix public) au motif que le prestataire souhaite (à juste titre) paramétrer lui-même chaque ordinateur pour garantir son bon fonctionnement.

En ne retenant que 500 € TTC unitaire pour un matériel « brut » de bonne qualité, la plus-value sur la base de 41 postes prévus est donc de l'ordre de 78 000€ TTC déduction faite de l'acquisition elle-même.

Le chiffrage de l'application d'une part, qui devrait être « forfaitaire » puis d'autre part du paramétrage (proportionnel aux postes équipés), aurait peut-être permis une négociation plus bénéfique pour son impact budgétaire.

Cette observation est à rapprocher du fait que la Plateforme est elle facturée forfaitairement 3 000€ HT et la maintenance annuelle de chaque site, 400€ HT.

Mais, au delà de la lecture du rapport « *dans son jus* », les explications données en commission permettent d'atténuer cette observation puisqu'il faut, suite aux précisions apportées par les services régionaux, considérer que les valeurs données ne sont qu'une enveloppe maximale.

• **Sur la recommandation** : le CESER Bourgogne Franche-Comté estime :

- Que parmi les critères d'éligibilité, la clause impliquant **la garantie d'une liaison internet suffisante pour l'utilisation de la borne** est tout à fait pertinente mais par contre ne doit surtout pas afficher la spécification « **512 kb/s minimum** ». En effet, cette valeur est synonyme du degré ZERO, le plus bas disponible (et encore en valeur théorique pour le débit descendant et pire, un chétif 100 kb/s en débit ascendant) ; valeurs totalement insuffisantes si on tient compte de la perte liée à la bande passante où que ce soit.

- Que cette valeur du critère de liaison suffisante totalement irréaliste, confirmée par des spécialistes, est un affichage par l'Exécutif de ce niveau ZÉRO est totalement :

- contradictoire avec le niveau minimal de débit préconisé et admis il y a deux ou trois ans de 2 Mb/s symétriques que tout utilisateur d'internet sait aujourd'hui apprécier... (niveau pourtant déjà largement dépassé par l'arrivée du THD),
- contradictoire aussi avec l'affichage par la Région d'une volonté très opportune, marquant un soutien renforcé au déploiement du Très Haut Débit, ce qui est paradoxalement le bon choix... et fort heureusement, le THD n'est pas du 512 kb/s nominal... !

En conclusion, le CESER Bourgogne Franche-Comté lève ses réserves initiales sur ce rapport et soutient (aux observations et recommandations près), ce projet développant utilement les usages.

Vote du CESER : adopté à l'unanimité des suffrages exprimés (1 abstention).

Déclaration de Michel Faivre-Picon, au nom de la CGT

La CGT rappelle que lors de la mise en place de points visio-services en Franche Comté, elle avait pointé la nécessité que tous les citoyens puissent avoir un accès amélioré aux services publics.

La CGT n'est pas opposée au principe de points visio-services, s'ils viennent en complément d'autres points d'accueil physiques, ou s'ils permettent d'apporter un service là où la présence humaine a été supprimée, ou encore pour apporter un service inexistant actuellement.

Mais ce type de dispositif ne doit pas servir à justifier la fermeture de services publics de proximité.

Lors de la séance plénière du CESER du 10 janvier dernier, sur ce sujet, nous avons demandé d'une part d'avoir la connaissance des lieux d'implantations des futurs points visio-services envisagés ; d'autre part d'avoir un bilan des 15 points visio-services en place depuis 5 ans en Franche Comté, d'autant plus que nous avons quelques retours plutôt négatifs.

A ce jour, nous n'avons toujours pas connaissance de ce bilan, ce que nous regrettons.

Pour autant, nous constatons que l'exécutif envisage d'adosser les points Visio services aux MSAP (Maisons de Services Au Public), ce qui nous paraît cohérent, afin de ne pas faire de doublon, et cela même si nous pourrions formuler un certain nombre de réserves à propos de ces MSAP.

L'avis pointe un certain nombre de critiques, et la CGT votera l'avis.

Déclaration de Christian Boutet, au nom de l'UREI-FNARS

Ce nouvel avis met en relief le questionnement sur le coût de cette action. Par contre, il ne dit mot sur le fond de ce transfert de charge.

J'avais voté contre le précédent avis. Je m'abstiendrai aujourd'hui.