

Commission « Aménagement des territoires et mobilités »

Rapporteur : Bernard LAURANS

Commission « Economie et innovation »

Rapporteur : Cécile MARTIN

Commission « Formation, emploi et éducation »

Rapporteur : Jean LE TRAON

Commission « Société, environnement et qualité de vie »

Rapporteurs : Marie-Anne CHAPDELAINÉ et Bernard GAILLARD

## Avis du CESER sur le dossier du Conseil régional « S’engager en faveur de stratégies numériques responsables pour le territoire breton »

### 1. Rappel des propositions du Président du Conseil régional

Annoncée dans le Cahier des engagements Breizh COP fin 2019, la feuille de route présentée aujourd’hui fixe un cap et des objectifs pour l’évolution des politiques publiques.

Les orientations de cette feuille de route mettent en exergue le rôle de la Région et de l’ensemble des collectivités territoriales dans un environnement numérique complètement mondialisé, porté par les intérêts des géants du numérique. Le Conseil régional exprime la volonté de construire une stratégie offensive vis-à-vis de ces acteurs mondiaux, afin de ne pas se laisser guider dans des pratiques qui déboucheraient sur une réduction de l’espace public. Il entend ainsi jouer un rôle de tiers de confiance, notamment en ce qui concerne les données qui sont des actifs des collectivités territoriales et dont certaines sont déterminantes pour certains secteurs économiques et pour les territoires. Par ailleurs, et dans le cadre des orientations de la Breizh COP, la stratégie numérique doit s’inscrire dans l’engagement de la Bretagne pour son développement durable, incluant le défi du changement climatique et de la préservation de la biodiversité ainsi que celui de la fracture territoriale et de cohésion sociale.

Le Conseil régional a construit sa stratégie autour de 4 axes :

- Promouvoir un numérique responsable
- Assurer un développement numérique inclusif
- Accompagner la numérisation de l’économie et la transition économique des acteurs économiques
- Concevoir des services publics numériques de proximité et réussir la transformation numérique de l’administration

### 2. Observations du CESER sur les propositions du Conseil régional

Avant d’analyser les 4 axes de la stratégie numérique, le CESER prend acte du choix du Conseil régional de ne pas intégrer dans cette feuille de route la question des infrastructures numériques, et notamment du programme de déploiement de « la fibre pour tous » tel que prévu dans le projet Bretagne Très Haut Débit (BTHD). Le CESER rappelle toutefois que la réalisation de ce programme qui permettra à chaque foyer breton d’être raccordable à la fibre en 2026 est étroitement liée à la mise en œuvre de la stratégie numérique. Il sera vigilant au respect du calendrier permettant de réduire au plus vite et de manière transparente les retards accumulés afin de ne pas pénaliser une partie de la population par un manque d’accès au numérique.

L’appropriation de cette stratégie n’apparaît pas toujours simple pour tous, du fait d’une approche souvent technique et d’un langage spécifique au numérique. Il conviendra de réfléchir à une présentation plus accessible,

car les enjeux soulevés et les solutions proposées ne sont pas uniquement techniques mais aussi humains, sociétaux, éthiques et démocratiques. Ils méritent donc d'être portés plus largement à la connaissance de tous.

Dans l'introduction, le Conseil régional dresse un tableau assez sombre des stratégies des grandes entreprises du numérique (GAFAM, etc.). Mais au-delà du constat, la feuille de route n'apporte pas de précisions sur la manière dont le travail avec elles, a priori incontournable, pourra s'engager. Le CESER rappelle que dans son étude « *Numérique et entreprises de Bretagne* », il proposait que le Conseil régional accompagne les acteurs publics et privés dans la mise en place de stratégies collectives pour dialoguer avec les grandes plateformes numériques.

## 2.1. Promouvoir un numérique responsable

L'ambition du Conseil régional est d'identifier de nouveaux modes de régulation à mettre en œuvre par les collectivités pour encadrer les services permis par les outils et applications numériques afin de tendre vers un meilleur partage de la valeur produite. Le CESER souligne à quel point cet objectif est ambitieux et nécessitera, probablement, d'envisager des moyens d'action inédits. Le CESER s'interroge ainsi sur les moyens qui seront concrètement mis en œuvre pour mobiliser l'ensemble des parties prenantes, afin que la transition numérique tienne effectivement compte des enjeux humains et environnementaux. La mobilisation de la Conférence numérique devrait être l'un de ces outils.

### 2.1.1. S'engager vers un numérique ouvert, transparent et protecteur

Les 9 leviers touchent essentiellement à la réflexion sur les aspects éthiques du numérique et à la promotion d'un numérique ouvert. Le CESER approuve cette approche d'un numérique qui protège les biens communs, tout en s'interrogeant sur les moyens d'associer l'ensemble des acteurs publics et privés, ces derniers ayant un rôle essentiel à jouer pour l'atteinte de ces objectifs. Il relève avec un intérêt particulier la proposition d'évaluer « l'impact sur l'économie, la vie démocratique, la création de services à valeur ajoutée » de l'ouverture des données publiques. Le CESER propose que soient également mesurés les impacts sur l'emploi. Cette proposition est novatrice, à la fois parce que cette ouverture des données n'a pas, à notre connaissance, fait l'objet d'évaluations, mais aussi par les questions posées. La question des impacts d'une politique publique sur la vie démocratique mériterait d'être posée dans d'autres situations. Le CESER suivra donc avec attention les réalisations de ce projet.

### 2.1.2. Investir dans des infrastructures, produits et services numériques et matériels informatiques durables pour réduire son impact environnemental

Cette deuxième action comprend 10 leviers centrés sur les enjeux environnementaux du numérique. Le CESER souligne à ce titre l'intérêt du label « Numérique responsable » qui engage la Région dans les moyens mis en œuvre pour atteindre ses engagements, label basé sur un référentiel construit par l'Institut du numérique responsable avec son comité de labellisation comprenant de nombreux partenaires et faisant l'objet d'audits qui valident la démarche.

La présence de cet axe est pertinente, en lien avec les objectifs de la Breizh COP et alors que le CESER formule régulièrement des observations sur les enjeux environnementaux et énergétiques de la transition numérique en Bretagne. Dans son étude « *Habitants et territoires en mouvement* » présentée ce jour, le CESER appelle d'ailleurs à « prendre au sérieux » l'empreinte du numérique et les conséquences du déploiement des usages à distance. Ces derniers ne sont pas systématiquement, et contrairement à une idée généralement admise, synonymes de sobriété.

De manière générale, les usages numériques sont de gros consommateurs d'eau, de ressources naturelles et d'énergie électrique dont l'origine n'est ni toujours renouvelable ni non polluante. La transition numérique pourrait ainsi aggraver le réchauffement climatique. Par ailleurs, même si de nouvelles perspectives de réemploi ou de recyclage apparaissent dans une logique d'économie circulaire, les objets numériques usagés représentent une source de déchets croissants à traiter, notamment si on y intègre les coûts énergétiques et environnementaux «

importés ». Le CESER se félicite donc que le Conseil régional prévoie de conduire une analyse du cycle de vie de ses services numériques et l'invite à en diffuser les résultats.

En complément de ces différentes actions, le CESER invite le Conseil régional à élargir la notion de « numérique responsable » de manière à y inclure :

- l'ensemble du cycle de vie des matériels, y compris leur conception et leur production ;
- les pratiques responsables, transparentes et démocratiques en matière de codage ;
- la question des impacts du numérique (équipements, infrastructures et usages) sur la santé et le lien social.

## 2.2. Assurer un développement numérique inclusif

Pour le CESER, cet axe devrait être affiché comme la première priorité des stratégies numériques, car au-delà de tous les défis techniques, économiques et de gouvernance à surmonter pour les mettre en œuvre, la finalité première de telles stratégies doit bien être de mettre le numérique au service de l'humain. Ces stratégies devraient veiller en permanence à ne pas aggraver les inégalités dans l'accès aux droits et aux services publics pour tous, et même à les réduire.

### 2.2.1. Accompagner les citoyens / usagers dans la transition numérique

Cette action rejoint les analyses du CESER pour qui toute stratégie numérique régionale doit intégrer une stratégie d'inclusion sociale et de participation citoyenne, en s'appuyant sur l'expertise et la médiation du réseau de proximité des acteurs en relation avec les publics en situation d'illectronisme, de pauvreté et de précarité, de fragilité sociale. Les difficultés face au numérique peuvent également être liées à des facteurs culturels et générationnels qu'il convient de prendre en compte.

Le CESER se félicite donc de voir le soutien à la médiation numérique réaffirmé comme un axe de la stratégie. A ce sujet, et en complément des mesures proposées, il invite le Conseil régional à former et sensibiliser les personnes ou bénévoles des structures habilitées pour qu'ils-elles soient en capacité d'identifier d'éventuelles situations d'illettrisme ou de difficulté avec l'écrit, et d'orienter si nécessaire les personnes vers les dispositifs de formation et d'accompagnement adéquats. L'accompagnement est à adapter selon le degré d'autonomie des personnes face aux apprentissages numériques. Il doit être graduel et personnalisé. Il faut distinguer les personnes qui peuvent, par des formations, apprendre à se servir des outils et services numériques et celles qui auront besoin d'un accompagnement humain en coprésence physique.

S'agissant des tiers-lieux, dans son étude « *Habitants et territoires en mouvement* », le CESER suggère un dispositif pour accompagner leur développement : les tiers-lieux doivent 1) être développés et animés dans une logique partenariale, en s'appuyant sur la mobilisation de différents acteurs locaux, tant publics que privés, 2) être localisés dans les centralités et si possible à proximité, voire dans des « hubs » de mobilité, 3) proposer des services multiples et 4) à l'échelle régionale, il est important que ces lieux ressources maillent le territoire et puissent être organisés en réseau.

### 2.2.2. Soutenir l'éducation et la formation au numérique et par le numérique

Le CESER suggère de développer dans cette stratégie un volet relatif à la formation des jeunes à l'usage citoyen et responsable du numérique (et des réseaux sociaux), et propose de réfléchir à son intégration dans le dispositif Karta.

La formation des « formateurs » ou des encadrants-accompagnateurs-conseillers est également indispensable, que ce soit en terme de technique ou de « culture » numérique, en y incluant aussi la compréhension de la notion de changement (et ce que cela implique : questionnements personnels, perte de repères).

Un focus est fait sur la place des femmes dans le numérique. Pour le CESER, la stratégie régionale numérique doit en effet être étroitement reliée à l'action régionale pour l'égalité entre les femmes et les hommes, afin de lutter contre les stéréotypes sexistes et les inégalités de genre dès le plus jeune âge. En complément des actions proposées, le CESER invite le Conseil régional à s'interroger sur l'émergence de nouvelles formes de sexisme dans le champ du numérique et de l'intelligence artificielle, liées notamment au fait que les algorithmes traitant automatiquement les données massives tendent à reproduire de nombreux biais et stéréotypes sexistes existants<sup>1</sup>. Ce phénomène est aggravé par la sous-représentation des femmes dans les formations et les métiers du numérique.

Concernant les lycées, le CESER insiste régulièrement sur la nécessité, avant tout déploiement massif d'équipements, d'associer les usagers et en particulier les enseignants, en lien avec le Rectorat, à la réflexion sur les usages et le développement des outils et des ressources numériques ; et de s'appuyer sur les travaux de la recherche afin de construire collectivement le lycée de demain. Il insiste également sur la nécessité de penser à l'accompagnement des publics scolaires qui n'auraient pas accès aux ressources numériques.

Par ailleurs, le CESER appuie la mise en place d'un schéma directeur de la stratégie numérique régionale pour les lycées à partir d'un diagnostic de la situation des lycées et des travaux réalisés, c'est-à-dire portant sur l'accès au haut débit, l'état des réseaux internes des établissements, la maintenance, la mutualisation et centralisation des serveurs informatiques au sein d'un Data Center, et les usages. Le CESER propose également que le numérique (réseaux, logiciels, usages, maintenance...) pour l'enseignement soit regroupé dans un seul programme budgétaire plutôt que traité dans 5 programmes (103, 303, 305, 308 et 311).

Le CESER soutient par ailleurs la proposition de créer un groupement d'intérêt public (GIP) régional centré sur les infrastructures et services numériques dans le domaine de l'enseignement supérieur et de la recherche. Cette initiative fournira une opportunité majeure pour continuer à promouvoir et opérer des infrastructures et services innovants d'intérêt commun dans le domaine du numérique, pour lesquels la mutualisation constitue l'une des clés du succès. Il recommande de bien associer l'ensemble des établissements d'enseignement supérieur fondateurs du GIP, mais aussi les organismes de recherche, à la réflexion afin qu'ils puissent suivre l'ensemble des projets stratégiques dans le domaine numérique qui seront soutenus par le GIP.

Enfin, dans l'optique d'un numérique « responsable », il convient de s'interroger sur les risques liés à certains usages du numérique éducatif, alors que de nombreuses études soulignent, par exemple, les risques liés à l'usage des écrans par les jeunes enfants.

## 2.3. Accompagner la numérisation de l'économie et la transition numérique des acteurs économiques

### 2.3.1. Soutenir les actions en faveur de la transition numérique des entreprises

Le CESER, qui appelait en 2017 à « *faire du soutien à la transformation numérique des entreprises une priorité* » se réjouit de la présence de cet axe dans la stratégie, et souligne que les pistes d'action s'avèrent cohérentes avec ses propositions. Il appelle toutefois le Conseil régional à mettre véritablement l'accent sur l'aspect sensibilisation, ce qui peut être fait au moyen des contrats d'objectifs « emploi-compétences-formation-orientation », comme proposé ici, mais également au moment de l'analyse de toute demande d'aide ou d'accompagnement ou encore par la mise en place d'un outil de pré-diagnostic. Une autre proposition du CESER pourrait être reprise ici : l'accompagnement des entreprises dans la création de plateformes communes (par exemple sous forme associative ou coopérative). Il invite le Conseil régional à explorer ces pistes.

Par ailleurs, le CESER appelle également à rester vigilant face aux risques liés à la transformation numérique de l'économie, notamment en matière de mutations ou de suppressions d'emplois.

---

<sup>1</sup> Sur ce sujet, voir « *L'intelligence artificielle, pas sans elles !* » (2019), d'Aude Bernheim et Flora Vincent.

### 2.3.2. Soutenir la croissance des filières innovantes

Cette action n'appelle pas de remarques particulières, dans la mesure où elle reprend ou prolonge des initiatives existantes. Le CESER suivra avec intérêt les propositions qui seront faites en ce sens.

Le CESER regrette que le document n'apporte pas davantage d'informations sur la manière dont les grands groupes présents sur le territoire pourront participer à la mise en œuvre de cette feuille de route. L'importance – et parfois la difficulté – de mobiliser ces acteurs dans les projets collaboratifs du territoire a pourtant largement été soulignée.

De manière générale, le CESER considère que l'on ne retrouve pas dans ce troisième axe l'originalité et l'ambition des axes 1, 2 et 4 : les orientations et les actions proposées sont pertinentes, mais cette stratégie ne semble pas leur apporter de nouvelle impulsion. Cet axe demandera donc à être approfondi, en lien avec les travaux sur la future stratégie de spécialisation intelligente et le projet de « hub de compétences digitales » annoncé pour 2021.

## 2.4. Concevoir des services publics numériques de proximité et réussir la transformation numérique de l'administration

Le quatrième axe, qui est le plus développé de cette stratégie, concerne la transformation numérique de l'administration ainsi que la valorisation de l'offre de services publics régionaux. Le CESER souligne l'importance d'ouvrir, le plus en amont possible, des échanges avec l'ensemble des partenaires publics car la difficulté de mettre en lien leurs différents systèmes d'information a parfois de lourdes conséquences pour les usagers (par exemple les difficultés de gestion des fonds européens au début de la programmation en cours, à cause de problèmes informatiques).

L'un des aspects originaux de cette stratégie est qu'elle se situe dans une tension assumée entre d'un côté, cette approche servicielle (« au risque de promouvoir une approche consumériste des services publics ») et, de l'autre côté, « la promotion des communs ». Pour le CESER, cette tension apparaît féconde pour prendre du recul sur la place du numérique dans l'action publique.

### 2.4.1. Contribuer au service public de la donnée et promouvoir une stratégie régionale de la donnée

Les actions proposées ici sont pertinentes. Le CESER invite, en complément, à ouvrir des échanges non seulement avec les producteurs de données publiques, mais aussi avec la société civile, à propos des données qui peuvent être considérées comme d'intérêt général (comment définir leur champ ? Quelles données prendre en compte ?).

A ce sujet, le CESER se réjouit que le Conseil régional ait tenu compte des enseignements de son étude sur la marématique. Dans cette dernière, il invitait à reconnaître l'intérêt stratégique des données relatives à la mer pour le développement régional, sur les plans économique, social et environnemental. Leur exploitation sera créatrice de valeur, porteuse d'emplois et source de créativité, elle permettra d'élaborer des politiques publiques maritimes plus efficaces. En cela, ces données seront indispensables pour répondre aux objectifs de la Stratégie de la Bretagne pour la mer et le littoral.

Par ailleurs, son étude « *Habitants et territoires en mouvement* » montre qu'il est complexe d'observer la transformation des mobilités, et qu'une stratégie de recueil de données doit accompagner ou être au service des évolutions de l'action publique.

Ces deux exemples illustrent les complémentarités entre données et action publiques d'une part, et données produites par des acteurs privés d'autre part. Le programme « gouvernance des données » concerne-t-il aussi des acteurs privés ?

Le CESER attire l'attention sur les compétences nécessaires au traitement et à la diffusion des données publiques et/ou d'intérêt général (par exemple, les données scientifiques environnementales). Ce point semble abordé à demi-mots lorsque le Conseil régional indique qu'il va « proposer des services d'analyse, de prospective et de croisement des données », et il serait intéressant que la collectivité précise ses intentions à cet égard.

En conclusion, le CESER se réjouit de voir la donnée mise au centre de cette stratégie numérique. La collecte, le stockage puis la transformation et la mise à disposition des données doivent être pensées en lien étroit avec les usages attendus de la donnée.

#### 2.4.2. Concevoir et développer une plateforme permettant le déploiement d'une offre de services publics numériques à destination des usagers du territoire breton

Le CESER soutient la mise en œuvre d'une plateforme des services publics qui bénéficierait aux citoyens ainsi qu'à l'ensemble des acteurs publics et privés dans la réalisation de leurs démarches au quotidien... tout en soulignant à quel point le projet est ambitieux. Il s'interroge même sur sa faisabilité. L'enjeu est de simplifier réellement la vie des usagers et non de créer un outil supplémentaire, qui pourrait alors être source de confusion s'il ne réutilisait pas les outils existants (comme France connect, par exemple). L'enjeu est bien de créer de l'interopérabilité et des normes communes, et donc de convaincre l'ensemble des acteurs publics.

Le CESER rappelle également que si la concrétisation d'une telle plateforme soulève de forts enjeux politiques et permet effectivement de simplifier le quotidien des usagers, elle ne constitue que l'une des modalités et qu'une partie des services rendus au public. Par exemple, quels seraient les liens entre ce projet et la mise en œuvre des Maisons France Services dans les territoires ?

Le CESER appelle à la plus grande vigilance avant toute nouvelle étape de dématérialisation. Dans sa contribution au Grand débat national « *(Re)faire société* » (2019), il a abordé plus précisément la question de la dématérialisation des services publics. En effet, l'essor des usages numériques modifie en profondeur les modalités d'accès ainsi que la nature même des services publics et collectifs. La dématérialisation et l'e-administration sont des enjeux pour la modernisation de l'administration et la société dans son ensemble. Ils doivent permettre d'améliorer la qualité des services rendus et simplifier les relations entre tous les usagers et les administrations. Le numérique doit ainsi être mobilisé pour apporter un complément de service et d'attention à tous, et non seulement dans l'optique de « moderniser » ou de faire des économies (y compris en supprimant des emplois).

La dématérialisation d'un nombre croissant de services publics s'impose ou est imposée désormais à tous, que ce soit pour l'obtention de droits sociaux, de services de santé, d'un travail, d'une formation, ou encore de l'accès à la culture. Mais elle génère des difficultés pour de trop nombreuses personnes. Le numérique suppose en effet une maîtrise individuelle d'outils parfois encore complexes, d'un langage et d'une capacité de lecture, d'une dextérité technique et physique qui peuvent échapper à beaucoup. Il suppose également la possession d'outils et la maîtrise de leur utilisation, ou encore l'accès à des réseaux de qualité. La substitution du numérique au guichet physique et à l'accueil se double en outre d'une perte de la relation personnelle d'assistance ou de conseil, voire de simple contact humain, qui sont autant d'aides directes ou indirectes à l'accès aux services et au bon usage de l'information. Elle conduit à une forme de déshumanisation de l'administration et du service en général, à la disqualification sociale et culturelle, voire à l'exclusion des personnes éloignées du numérique.

Par conséquent, l'accès aux services doit être revu au cas par cas lors des étapes de dématérialisation, pour répondre prioritairement aux attentes et besoins des personnes et les accompagner chaque fois que c'est nécessaire. Le récent rapport du Défenseur des droits sur la dématérialisation a ainsi insisté sur la nécessité de toujours conserver plusieurs modalités d'accès aux services publics.

Dans un premier temps, la plateforme concernerait l'accès aux aides publiques du Conseil régional ainsi que l'information sur les métiers et les formations. Le CESER partage l'objectif de ne pas multiplier les sources

d'informations pour permettre aux usagers comme aux professionnels d'accéder à des données fiables et actualisées concernant l'emploi et la formation. C'est bien l'objectif auquel répond l'ambition de créer une plateforme dématérialisée commune (chantier 3 du CPRDFOP). Pour autant, il attire l'attention du Conseil régional sur la nécessité de la mettre en cohérence avec les différents outils déjà existants, notamment au niveau des branches et de l'Education nationale, ainsi que des structures d'accompagnement.

A ce titre, il préconise pour la mise en œuvre de cette plateforme qu'une démarche participative soit construite avec les principaux acteurs de l'information (Etat, autorités académiques, branches et observatoires paritaires, GREF Bretagne, territoires par les retours des commissions territoriales emploi-formation...) pour rendre cohérentes les différentes sources de données. Il souligne l'importance d'associer les usagers à une telle initiative. La capacité à mobiliser l'ensemble des acteurs publics et privés apparaît en outre essentielle. Le CESER suivra donc avec attention les réflexions qui s'ouvriront au sujet de la gouvernance, des modalités et des contours de ce projet. Il restera de la même façon, attentif aux moyens qui y seront alloués et à la traduction budgétaire de cette feuille de route stratégique. Enfin, il appelle de ses vœux à intégrer dès la mise en œuvre de la plateforme les outils d'évaluation de ses usages (fréquentation, type de public, nombre de pages consultées ou lues, etc.), mais aussi des situations de non-usages ainsi que des biais produits.

Le CESER aurait apprécié connaître les prochains services couverts par cette plateforme ainsi que le calendrier prévisionnel.

Le CESER note le rôle dévolu à Mégalis, qui porte depuis sa création les enjeux numériques pour la Bretagne, que ce soit au niveau des infrastructures ou des services numériques et qui dispose des compétences nécessaires pour contribuer à la stratégie numérique du Conseil régional.

#### 2.4.3. Favoriser une culture de l'innovation et développer les compétences numériques au sein de l'administration.

Cet axe n'appelle pas de remarques particulières, si ce n'est le rôle d'exemplarité que doit tenir le Conseil régional sur le sujet sur les usages du numérique dans son fonctionnement quotidien.

## 2.5. Gouvernance

Le CESER souligne avec intérêt la volonté du Conseil régional de mettre en place une gouvernance et une organisation dédiées à la stratégie numérique, qui associent l'ensemble des partenaires et soit orientées vers les services via la plateforme servicielle. Il sera attentif à ce que les usagers également soient bien associés. A ce titre, il invite le Conseil régional à réunir la Conférence numérique régionale et à y mettre en débat quelques-uns des enjeux identifiés dans cette stratégie.

## 2.6. Conclusion

En conclusion, le CESER souligne l'ambition de cette stratégie (dont la mise en œuvre appellera probablement des moyens financiers et humains importants), mais également son originalité, notamment parce qu'elle n'évite pas les tensions relatives à la transformation numérique de l'action publique : tension entre la simplicité apportée par la numérisation et le risque d'exclusion qu'elle comporte, entre le développement d'approches servicielles personnalisées et la nécessité de développer des biens communs, entre les nouvelles possibilités de partage et de collaboration et le risque d'une captation de la valeur ajoutée, entre les risques et les opportunités en matière de transition écologique.

Le CESER demeure très attaché aux principes de suivi et d'évaluation des politiques publiques. Ceux-ci nécessitent que les besoins auxquels cherchent à répondre les orientations stratégiques du Conseil régional soient méthodiquement identifiés comme les objectifs visés et résultats attendus précisément qualifiés et/ou quantifiés.

Les enjeux soulevés par cette stratégie sont cruciaux pour la Bretagne et mériteraient une planification rigoureuse ainsi qu'une coordination de ses différents déploiements opérationnels.

Compte-tenu de ces observations, le CESER suivra particulièrement les points suivants au cours des prochains mois, en lien avec le Conseil régional :

- les précisions qui seront apportées aux nombreuses actions ici annoncées mais non décrites ;
- la mise en œuvre des actions et de la gouvernance prévues par cette stratégie ;
- la publication d'éléments d'analyse prévus pour nourrir les stratégies (évaluation des impacts de l'ouverture des données publiques, analyse du cycle de vie des services numériques, etc.) ;
- la publication des bilans intermédiaires qui permettront de mesurer l'impact de la stratégie dans ses différents champs (économie, accès aux droits, emploi public et organisation de la collectivité, environnement, vie démocratique, etc.).



## Vote sur l'Avis du CESER de Bretagne

S'engager en faveur de stratégies numériques responsables pour le territoire breton

Nombre de votants : 94

Ont voté pour l'avis du CESER : 94

Sophie JEZEQUEL (CRAB), Edwige KERBORIOU (CRAB), Laurent KERLIR (CRAB), Cécile PLANCHAIS (FRSEA), Henri DAUCE (Confédération paysanne de l'Ouest), Philippe DAGORNE (Par accord CERAFEL-UGPVB-CIL), Olivier LE NEZET (CRPMEM), Jehane PRUDHOMME (CRPMEM), Philippe PLANTIN (CRMA), Marielle TARTIVEL (U2P), Philippe LE ROUX (U2P), Sylvère QUILLEROU (CNPL), David CABEDOCE (CCIR), Séverine DUDOT (CCIR), Evelyne LUCAS (CCIR), Emmanuel THAUNIER (CCIR), Marie-Christine LE GAL (MEDEF), Annie SAULNIER (MEDEF), Daniel TUNIER (MEDEF), Yannick SAUVEE (CJDE), Martial WESLY (Comité régional de la fédération bancaire française), Bernard LAURANS (Par accord SNCF-SNCF Réseau-EDF-ENEDIS-RTE-ENGIE-La Poste), Jean-Yves LABBE (Bretagne pôle naval), Isabelle AMAUGER (URSCOP), Ronan LE GUEN (Collectif de fédérations d'insertion par l'activité économique : par accord entre la fédération des entreprises d'insertion Bretagne, Chantier école Bretagne, Collectif des associations intermédiaires 29, Fédération des associations intermédiaires 22, Union départementale des associations intermédiaires 56), Jean LE TRAON (IRT B-COM), Anne COUËTIL (Par accord SER-FEE), Anne-Claude LEFEBVRE (Par accord CRITT-Centres techniques de Bretagne), Françoise BOUJARD (CFDT), Michel CARADEC (CFDT), Danielle CHARLES LE BIHAN (CFDT), Joël DEVOULON (CFDT), Marie-Annick GARAUD LE GARS (CFDT), Marie-Madeleine HINAULT (CFDT), Brigitte LE CLECH (CFDT), Chantal JOUNEAUX (CFDT), Thierry LEMETAYER (CFDT), Catherine LONEUX (CFDT), Gilles POUPARD (CFDT), David RIOU (CFDT), Hervé THIBOULT (CFDT), Jacques UGUEN (CFDT), Olivier CAPY (CGT), Nicolas COSSON (CGT), Stéphane CREACH (CGT), Ronan LE NEZET (CGT), Lindsay MADEC (CGT), Jean-Luc PELTIER (CGT), Florence PRIGENT (CGT), Nadine SAOUTI (CGT), Gaëlle URVOAS (CGT), Annie KERHAIGNON (FO), Eric LE COURTOIS (FO), Fabrice LERESTIF (FO), Pierrick SIMON (FO), Annie COTTIER (CFTC), Daniel CLOAREC (CFTC), Viviane SERRANO (SOLIDAIRES), David COCAULT (SOLIDAIRES), Marie-Andrée JEROME-CLOVIS (UNSA), Bertrand LE DOEUFF (UNSA), Catherine MAILLARD (CFE-CGC), Jean-Marc CLERY (FSU), Françoise FROMAGEAU (URAF), Annie GUILLERME (FR-CIDFF), Lydie PORÉE (Planning Familial), Marie-Françoise LE HENANF (FCPE), Virginie TEXIER (APEL), Laetitia BOUVIER (JA), Filipe NOVAIS (CRAJEP), Antoine PIERCHON (Par accord UNEF-fédé B-FERIA), Jacqueline PALIN (CROS), Jean KERHOAS (Nautisme en Bretagne), Marie-Martine LIPS (CRESS), Marylène SIMON (Par accord URAPEI-CREAI), Marie-Christine CARPENTIER (URIOPSS), Carole LE BECHEC (Réseau Cohérence), Joseph-Bernard ALLOUARD (Mouvement Agir Tous pour la Dignité), Pierre BARBIER (Coordination des associations de solidarité internationale), Mireille MASSOT (UNAASS), Didier LE PIMPEC (Par accord CPAM-CAF-MSA), Claudine PERRON (Kevre Breizh), Patrice RABINE (SYNDEAC), Gérard CLEMENT (Par accord entre l'UFC - Que choisir et Consommation, logement et cadre de vie (CLCV)), Karim KHAN (Par accord UNAT-UBHPA-UMIH-SNAV-FNTV-FVRB-UBGF), Marie-Pascale DELEUME (Eau et rivières de Bretagne), Jean-Yves PIRIOU (Eau et rivières de Bretagne), Sylvie MAGNANON (Bretagne vivante), Jean-Luc TOULLEC (Bretagne vivante), Michel CLECH (REEB), Jean-Philippe DUPONT (Personnalité qualifiée environnement et développement durable), Franck PELLERIN (Personnalité qualifiée), Anne LE MENN (Personnalité qualifiée), Bernard GAILLARD (Personnalité qualifiée)

Ont voté contre l'avis du CESER : 0

Se sont abstenus : 0

**Adopté à l'unanimité**



## Intervention de Michel CLECH

### Réseau d'éducation à l'environnement Bretagne (REEB)

Toutes les études vont dans le même sens : une partie importante de la population manque de capacités à comprendre la technicité informatique et certains ne possèdent pas les équipements numériques (ordinateurs et connexion à internet).

Alors que le numérique représente l'accès au monde, la liberté et l'émancipation par la capacité à être autonome, il est aussi le symbole du décrochement social, culturel ou économique.

La dématérialisation de l'administration est surtout une déshumanisation du service aux personnes.

Le numérique inclusif n'existe pas dans les plans et les mesures de nos administrations : le jeune « médiateur numérique », en service civique pour 6 mois dans le hall d'entrée de telle ou telle administration n'est pas formé à la complexité de la tâche et le professionnel du travail social, par manque de temps, fait à la place de l'usager, quand il en a les compétences.

Le « nouveau langage », particulièrement riche dans ce domaine (digital innovation hubs, LivingLab, open source, cyber valleys, tiers-lieux, le Self Data Territorial ou l'e-Breizh connexion) ne fait qu'élargir le fossé entre les sachants et les plus vulnérables.

Le bug de l'an 2000 ne s'est pas produit, mais 2022 risque de représenter une réelle rupture pour une partie importante de nos concitoyens si les moyens d'équiper, de former et d'accompagner ne sont pas très rapidement déployés au plus près des territoires de vie.

Depuis un siècle, par leur engagement sociétal, les associations favorisent la résilience des populations fragiles en faisant souvent à la place des acteurs publics. Aujourd'hui les institutions et administrations transfèrent les missions d'inclusion numérique aux associations, mais sans y associer les moyens nécessaires à la réussite des ambitions affichées.

La question qui se pose donc aujourd'hui : y a-t-il la volonté de piloter les transformations en cours, en permettant à toutes et à tous d'y trouver leur place ?

La feuille de route de la Région permet, par son cap et ses objectifs, de répondre aux enjeux et aux mutations du numérique en Bretagne.

Mais, comme le souligne le CESER, l'appropriation de la stratégie n'est pas simple pour tous et les solutions ne seront pas uniquement techniques. Il précise par ailleurs que l'inclusion numérique et la participation des usagers permettront de mettre ces technologies au service de l'humain.

La capacité d'embarquer l'ensemble des partenaires publics et privés dans cette ambition régionale sera l'élément essentiel pour la réussite de cette stratégie.



## Intervention de Sylvère QUILLEROU

### Chambre nationale des professions libérales (CNPL) Bretagne

Je m'exprime au nom de la Chambre Nationale des Professions Libérales et du Collège 1.

Dans le but de faire du numérique une chance pour tou.te.s dans les différents territoires bretons, le Conseil régional s'est fortement impliqué en faveur de stratégies numériques en Bretagne.

Mes interrogations sont :

- Comment faire du numérique une chance pour tous ? Comment faire pour qu'il soit inclusif et non disruptif ?
- Interrogations auxquelles on peut apporter une part de réponse en proposant une accélération de l'inclusion numérique.

Les enjeux sont d'usage et non seulement technologiques. La transformation numérique est aussi culturelle. Le processus d'inclusion numérique a pour objectif de rendre le numérique accessible, par la formation à son usage, dans le but de favoriser l'intégration dans le tissu socio-économique des personnes éloignées, par l'appropriation et l'adoption des principes de fonctionnement des outils numériques.

Il s'agit de prendre l'ascenseur social numérique de nature à permettre un rattrapage du capital social et culturel.

Tout en ayant conscience que le dispositif numérique peut jouer en sens inverse sur l'estime de soi, par exemple, lors d'échec dans une démarche en ligne qui peut donner le sentiment de disqualification, et s'il permet de renforcer les liens sociaux il peut, aussi, mener vers l'isolement.

Bien que nous assistions à une exposition précoce au numérique, au niveau national, nous déplorons que 13 millions de nos concitoyens demeurent éloignés du numérique, ils n'utilisent pas ou peu Internet, et se sentent en difficulté avec ses usages.

Projeté à l'échelle de notre région, ce nombre théorique serait évalué à environ 700 000 sujets.

Des fractures importantes persistent dans notre population, en fonction des territoires, des niveaux de qualification et de revenus, de l'âge bien sûr, ou encore de situation personnelle.

Sur les 13 millions d'éloignés qui constituent une mosaïque, schématiquement, le premier tiers est proche du numérique et a besoin d'un coup de pouce, le second groupe a la capacité d'évoluer grâce à un accompagnement plus soutenu, enfin le troisième groupe est constitué par les exclus du numérique, incarnés par les personnes âgées, en général, les majeurs protégés, les personnes en situation de grande exclusion.

On sous-estime la fragilité numérique des français. Pour la traiter, il faut produire un accompagnement appuyé des personnes, qui doit être évalué dans le contexte où elles évoluent.

Notons que la famille, les proches constituent le réseau d'inclusion numérique le plus remarquable.

Les ressources numériques sont en self-service, il existe donc une déshumanisation, une technicisation et une inévitable exposition à des sites « agressifs ». Dans la perspective de la dématérialisation des services publics, le besoin d'interlocuteur ou d'une médiation est nécessaire.

Le numérique à l'appui d'une intervention humaine et non à la place de...

Le numérique a trop longtemps été laissé aux mains des techniciens, sans investir l'utilisateur. Le numérique est notre production. Il s'insère dans nos usages du monde, de la ville, du travail, de la famille, des réalités bien humaines.

Enfin sur le plan de la santé publique, dans le cadre d'une pénurie en professionnel.le.s de santé, dont les effets sont subis au quotidien dans les territoires et les quartiers, le numérique, en Bretagne, accompagne le développement de la santé numérique —e-santé—. L'e-santé qui nous propose un patient connecté et la télémédecine, qui se limite aux actions cliniques, apparaissent de plus en plus comme un ensemble de solutions pertinentes pour répondre aux défis que doivent relever les systèmes de santé : défis épidémiologiques, défis démographiques (l'inégale répartition des professionnel.le.s).

L'entrée des nouvelles technologies dans le domaine de la santé suppose, donc, un développement et un accompagnement des compétences inter – disciplinaires chez ces professionnel.le.s s de santé.

Je vous remercie pour votre attention.



## Intervention de Gaëlle URVOAS Comité régional CGT de Bretagne

La CGT partage l'analyse du CESER sur la stratégie numérique de la Bretagne.

Elle insiste toutefois sur la nécessaire appréciation de l'impact de la numérisation de l'économie sur l'emploi qui est le grand absent de cette stratégie bretonne.

Le numérique réinterroge l'ensemble de la chaîne de valeur des actes de production en même temps qu'il modifie les rapports sociaux.

La question de l'emploi est trop souvent minorée dans une logique de production aveugle, c'est non seulement stupide, mais aussi dangereux.

Pour la CGT, les collectivités territoriales, et de ce fait la Région Bretagne, doivent se démarquer des usages des entreprises privées dont l'intérêt n'est pas immédiatement celui du bien commun.

Notre région Bretagne doit pouvoir analyser cette évolution effective et inciter, notamment par la conditionnalité des aides, l'ensemble de l'économie bretonne à se soucier de l'avenir des habitants du territoire.

Est-ce un progrès social de supprimer des services publics pour les remplacer par des applications qui ne fonctionneront jamais bien même lorsque la fibre optique sera présente partout ?

Jamais quelque robot ne remplacera le conseil humain.

Les usages du numérique créent des disparités entre les citoyen-ne-s selon ceux ou celles qui ont un accès internet ou pas, qui ont ou pas des ordinateurs ou tablettes chez eux, qui peuvent ou pas affronter le labyrinthe de ses services tous distincts et ayant chacun des subtilités différentes.

Un service public informatique se transformant ainsi en un service que le public doit comprendre avant de l'interroger ou le renseigner, si c'est cela le progrès alors que le pouvoir public vienne l'expliquer !

Est-ce un progrès social par exemple lorsqu'une entreprise licencie sans se préoccuper de l'avenir des salariés au prétexte que leur emploi est remplacé par de l'informatique ?

La numérisation de l'économie doit se faire en intégrant les citoyen-ne-s à son déploiement pour rester juste et efficace.

Par ailleurs, pour revenir à ce bordereau les moyens accordés à cette stratégie ne sont pas suffisamment détaillés, ce qui entache son ambition.

Ce document est un début qui demande à être mis à l'épreuve de la participation de toutes et tous pour que « numérique et progrès social » puisse faire sens commun.



## Intervention de Anne LE MENN

Personnalité qualifiée

La Région Bretagne s'engage dans la « stratégie numérique responsable » validée par la Breizh COP en décembre 2019. Ce programme est très ambitieux, mais on n'en voit pas réellement les contours et les moyens d'actions concrets.

Comme le dit l'avis du CESER, je pense que le développement numérique inclusif est le plus important. En 2016, lors d'une étude « numériques et entreprises de Bretagne » nous soulignons déjà l'urgence d'accompagner les TPE-PME, souvent démunies devant la transformation numérique de l'économie. Les artisans et les commerçants ont souffert de la montée en puissance du digital et du commerce en ligne, et comme nous le voyons dans certaines villes en Bretagne, comme Saint-Brieuc, les commerces ferment, les centre villes se vident. Ceux-ci depuis 6 ans ont-ils reçu l'accompagnement que nous préconisons ?

De même, la digitalisation de tous les services publics a mis en difficultés certaines personnes en situation d'illectronisme, de pauvreté et de précarité. La région a décidé de labelliser des espaces publics numériques (EPR) sur l'ensemble de la Bretagne, afin d'accompagner ces personnes dans l'appropriation numérique via le Visa Internet. Mais, ces espaces ne reçoivent qu'une subvention de 2000 euros par an, quelque-soit le nombre de visa délivrés. En conséquence, très peu de personnes ont pu en bénéficier, et souvent ces espaces sont obligés de facturer leur prestation aux personnes en situation d'illectronisme ! 167 000 euros est le budget consacré en 2019 aux visas Internet, véritable clef pour les bretons d'être des citoyens à part entière, bénéficiant de tous les services publics dématérialisés. Pensez-vous réellement que cela soit suffisant ?

Plus qu'un document de vœux pieux de 35 pages, j'aurais aimé lire des informations concrètes sur les priorités, les calendriers, les moyens financiers et humains mis en œuvre pour que cette stratégie devienne une réalité. C'est plus qu'urgent aujourd'hui.



## Intervention de Annie GUILLERME

### Fédération régionale des Centres d'information sur les droits des femmes et des familles (FR-CIDFF)

En complément de l'avis des rapporteurs, nous préconisons pour renforcer l'usage responsable des outils numériques :

1/ de développer à toutes les occasions les informations sur les dangers des cyber violences.

Avec l'explosion des usages numériques, les nouvelles technologies peuvent être des outils particulièrement dangereux notamment pour les femmes victimes de violences. En effet, les technologies numériques accentuent les violences verbales, psychologiques. Le smartphone devient un moyen d'exercer une pression constante sur la victime par la présence de l'agresseur.

2/ de contribuer à développer des sites permettant la géolocalisation de places de garde d'enfants sur les territoires.

3/ d'encourager le développement d'accompagnement collectifs bienveillants lors d'ateliers collectifs afin de faire découvrir les pratiques du numérique aux personnes les plus en difficulté, de lever leurs freins (déficit du lien social, perte de confiance, isolement, coût de l'équipement) et d'éviter le non recours à leurs droits.

Merci pour votre attention.