



COMMISSION SUPÉRIEURE DU NUMÉRIQUE ET DES POSTES

AVIS N° 2024-08 DU 28 NOVEMBRE 2024

« POUR UNE POLITIQUE NATIONALE D'INCLUSION NUMÉRIQUE

ADAPTEE AUX BESOINS DE NOS CONCITOYENS »

L'égalité de droits de nos concitoyens est un des principes fondamentaux de la République auquel les membres de la Commission supérieure du numérique et des postes sont particulièrement attachés. Le développement du numérique dans la société française et la numérisation des services publics et marchands constituent une évolution majeure, porteuse de nombreuses opportunités et à laquelle les français adhèrent massivement.

Pour autant, cette numérisation qui n'a fait que se renforcer après la crise du COVID, laisse sur le bord du chemin près d'un quart des français : le dernier Baromètre du numérique établi par le Credoc sur ce sujet estime que 25% des Français ne maîtrisent pas suffisamment les outils numériques pour les utiliser pleinement.

Cet éloignement du numérique d'une partie de nos concitoyens est une préoccupation constante de la CSNP qui avait formulé en décembre 2022 des recommandations pour renforcer la politique nationale d'inclusion numérique, recommandations qui avait été partiellement reprises en 2023 avec le lancement du dispositif Numérique Ensemble par M. Jean-Noël Barrot, alors ministre délégué en charge du numérique.

Fin septembre, les membres de la CSNP ont confié à M. Christian Redon-Sarrazy, Sénateur de la Haute-Vienne, et à Mme Jeanne Bretécher, personnalité qualifiée auprès de la CSNP, la mission d'évaluer le dispositif « Numérique ensemble » et, le cas échéant, de formuler des recommandations pour s'assurer que la politique d'inclusion numérique était adaptée aux publics les plus fragiles mais également pour que des solutions alternatives soient mises en place pour garantir l'accès aux droits de la totalité de nos concitoyens, notamment ceux qui ne peuvent ou ne souhaitent pas accéder aux services publics en ligne.

Dans le cadre de la mission qui lui a été confiée, le groupe de travail piloté par M. Christian Redon-Sarrazy et Mme Jeanne Bretécher a auditionné Mme Clara Chappaz, Secrétaire d'Etat pour l'intelligence artificielle et le numérique, des représentants de l'Etat et de l'Agence nationale de cohésion des territoires (ANCT), le défenseur des droits, des représentants des collectivités départementales et communales, de l'Association des maires de France et d'intercommunalités de France, de la Banque des territoires, de la MedNum, des représentants des centres sociaux et des missions locales pour l'emploi, des acteurs impliqués dans l'inclusion numérique (conseillers numériques, associations, entreprises).

Lorsque les membres de la CSNP leur ont confié cette mission, le projet de loi de finances 2025 n'avait pas encore été rendu public et la coupe budgétaire drastique des crédits alloués à l'inclusion numérique n'était pas encore connue : le gouvernement a en effet décidé de diminuer les crédits dédiés à l'inclusion numérique de 56% en n'allouant que 27 millions d'euros au dispositif des conseillers numériques contre 62 millions d'euros alloués en 2024.

Cette annonce a suscité, à juste titre, l'indignation des acteurs de l'inclusion numérique et des collectivités locales : alors que le dispositif des conseillers numérique a démontré son efficacité et que la feuille de route Numérique Ensemble n'est pas encore complètement mise en œuvre, cette coupe budgétaire va réduire à néant quatre ans d'investissements dont près de 200 millions d'euros mobilisés par l'Etat dans le cadre du plan de relance.

Ce sentiment de gâchis est partagé par l'ensemble des acteurs et les membres de la CSNP appellent au rétablissement des crédits dédiés à l'inclusion numérique à hauteur de 62 millions d'euros en 2025.

Les auditions conduites par M. Christian Redon-Sarrazy et Mme Jeanne Bretécher ont mis en lumière les avancées significatives du dispositif et notamment son appropriation par les acteurs et, surtout, la satisfaction des bénéficiaires du dispositif. Pour autant, le dispositif n'a pas encore atteint ses principaux objectifs, loin s'en faut. Les membres de la CSNP souhaitent donc formuler un certain nombre de recommandations pour améliorer et pérenniser le dispositif :

- **Simplifier et adapter aux usages du grand public la numérisation des services en ligne**

Recommandation n° 1 : Inscrire dans la loi l'obligation d'alternatives aux démarches dématérialisées, avec un accès à un point de contact physique et téléphonique pour accompagner nos concitoyens dans leurs démarches administratives ;

Recommandation n°2 : Faire respecter le droit à ne pas recourir à une démarche dématérialisée, conformément à l'article L.112-8 du Code des relations entre usagers et administration ;

Recommandation n° 3 : Simplifier les procédures administratives et adapter l'ergonomie et le design des services en ligne des administrations publiques en mettant en place des groupes d'utilisateurs centrés sur les publics spécifiques et précaires pour tester et simplifier l'accès aux droits ;

Recommandation n° 4 : Faire appliquer la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées sur l'accès des personnes handicapées aux services en ligne;

Recommandation n° 5 : Former spécifiquement les conseillers numériques à l'accompagnement des personnes en situation de handicap intellectuel ou cognitif ;

Recommandation n° 6 : Mobiliser les nouvelles technologies pour inclure davantage les personnes souffrant de troubles cognitifs et proposer une alternative Facile à Lire et à Comprendre (FALC) pour les sites publics ;

- **Sur le financement du dispositif d'inclusion numérique**

Recommandation n°7 : Rétablir les crédits dédiés à l'inclusion numérique à hauteur de 62 millions d'euros dans la loi de finances 2025 ;

Recommandation n°8 : Anticiper un plan de financement de long terme pour assurer la continuité des initiatives et éviter les effets d'une politique de « stop and go » comme dans le cas des conseillers numériques ;

Recommandation n°9 : Créer le fonds national d'inclusion numérique qui permettra d'agrèger les financements publics, les financements privés et les fonds européens encore insuffisamment mobilisés ;

Recommandation n°10 : Renforcer le rôle de la Banque des Territoires en ingénierie financière et dans la mobilisation de financements privés et européens pour l'inclusion numérique ;

Recommandation n°11 : Instituer une taxe "numériseur-payeur" ciblant les entreprises du numérique et les services marchands proposant des services dématérialisés ;

Recommandation n°12 : Flécher des recettes issues des sanctions pécuniaires prélevées par l'ARCOM sur la non adaptation de l'accessibilité des sites web aux personnes en situation de handicap vers la politique d'inclusion numérique ;

Recommandation n° 13 : Instituer des conférences financières au niveau départemental ;

Recommandation n°14 : Expérimenter et, le cas échéant, généraliser la mise en place d'un Service d'intérêt économique général (SIEG) d'inclusion numérique par les régions, sur le modèle des Hauts-de-France ;

- **Sur la gouvernance du dispositif et le dispositif Aidants Connect**

Recommandation n°15 : Veiller à assurer une coordination efficace qui tienne compte des actions déjà engagées dans les territoires par l'ensemble des acteurs (conseillers départementaux, communes et intercommunalités, acteurs sociaux et associatifs) ;

Recommandation n°16 : Clarifier le statut Aidants Connect en précisant la responsabilité de l'Etat et en étudiant le statut de "bénévole aidant numérique" qui permettrait aux associations d'accompagner les personnes via Aidants Connect ;

- **Sur le développement d'une filière de reconditionnement économiquement viable**

Recommandation n°17 : Massifier les dons de matériel des administrations publiques, des entreprises et des particuliers aux associations et entreprises de reconditionnement ;

Recommandation n°18 : Renforcer les ressources du Fonds Reconditionnement pour développer une chaîne de valeur solidaire et durable au bénéfice des organisations de l'Économie sociale et solidaire ;

- **Sur la formation et la structuration d'une véritable filière de l'inclusion numérique**

Recommandation n°19 : Intégrer les enjeux de citoyenneté numérique et l'usage d'outils libres dans les parcours scolaires ;

Recommandation n° 20 : Sensibiliser les étudiants des cursus universitaires aux enjeux sociétaux, d'inclusion et de sécurité numérique ;

Recommandation n° 21 : Former les travailleurs sociaux en poste sur le rôle des algorithmes dans l'accès aux droits ;

Recommandation n° 22 : Former les intermédiaires du secteur médico-social, de l'action sociale, et de l'éducation populaire à l'accompagnement numérique des publics et veiller à ce que les formations aux compétences professionnelles spécifiques à l'inclusion numérique soient intégrées systématiquement dans les catalogues des 11 opérateurs de compétences (OPCO).

I. La fracture et l'éloignement numérique : un obstacle majeur à l'exercice des droits de nos concitoyens

La notion d'inclusion numérique comporte plusieurs dimensions et sans doute une part de subjectivité : la perception de chacun sur ses propres aptitudes à utiliser des instruments et des services numériques peut varier d'un individu à l'autre.

Le recensement des personnes éloignées du numérique est donc un exercice difficile et les résultats des différentes enquêtes menées sur ce sujet doivent sans doute être relativisés.

Au vu des études conduites sur ce sujet depuis plusieurs années, il est pourtant possible d'établir que 20 à 25% de nos concitoyens se considèrent éloignés des usages du numérique.

A l'occasion du Plan national pour un numérique inclusif lancé par Mounir Mahjoubi en 2018, le Baromètre du Numérique évaluait à 13 millions de français le nombre de nos concitoyens qui utilisaient peu ou pas Internet et se sentaient en difficulté avec les usages du numérique.

Au printemps 2024, le Baromètre du numérique du Crédoc¹ indique que 25% des Français ne maîtrisent pas suffisamment les outils numériques pour les utiliser pleinement.

Force est de constater que cette proportion de nos concitoyens qui ne maîtrisent peu ou pas les outils du numérique ne diminue pas sensiblement même si les français possèdent et utilisent massivement des outils numériques au premier rang desquels le téléphone portable :

- 87% des Français détiennent un smartphone,
- 80% des français utilisent une messagerie instantanée mobile
- 85% d'entre eux utilisent la navigation internet mobile.

Pour les membres de la CSNP, cette proportion importante des français confrontés à la fracture numérique nécessite de maintenir des points de contact physiques et téléphoniques pour permettre l'accès à l'ensemble des services publics en parallèle d'une politique d'inclusion numérique ambitieuse.

Il en va de l'égalité de nos concitoyens dans l'exercice de leurs droits.

Aujourd'hui, une très grande proportion des personnes éligibles aux minima sociaux ne les sollicite pas ou renonce à les solliciter:

- Un foyer éligible sur trois ne demande pas le revenu de solidarité active (RSA). Cela représente 600 000 personnes soit, environ, 3 milliards d'euros d'aides non versées chaque année.
- Une personne seule sur deux est éligible au minimum vieillesse sans le solliciter²

Les principales raisons de ce non recours aux droits sociaux sont la méconnaissance des dispositifs et la complexité des démarches administratives pour les obtenir. Le souhait de ne pas dépendre des aides sociales ne représenterait que 16% des personnes éligibles³.

¹ [Baromètre du numérique 2023 - Rapport](#)

² [Le non-recours au minimum vieillesse des personnes seules](#) DRESS 2016

³ [MS2024.pdf](#) Panorama de la DREES 2024 « Minima sociaux et prestations sociales - Ménages aux revenus modestes et redistribution »

Les membres de la CSNP, comme ils l’avaient déjà recommandé dans leur avis n°2022-08 du 14 décembre 2022⁴, considèrent que le maintien d’une présence physique des services publics sur l’ensemble des territoires est essentiel.

Le déploiement des Maisons France Service et des bus France Service représente, de ce point de vue, un progrès important dans le maintien d’une présence physique des services publics dans les territoires.

Il est également essentiel que nos concitoyens puissent contacter les services publics par téléphone.

Sur ce point, en dépit des engagements pris au niveau ministériel et la mise en place du « Plan téléphone » en mai 2023, contacter directement des services publics par téléphone reste un parcours difficile, un objectif plus qu’une réalité ainsi que l’a démontré une étude réalisée par le défenseur des droits : au cours de l’expérience conduite dans le cadre de cette étude, 40 % des appels n’ont pas abouti sur l’ensemble des 4 plateformes testées (CPAM, CAF, Pôle emploi et Carsat) et la durée moyenne d’attente était supérieure à 9 minutes⁵.

Une simplification des procédures administratives et une amélioration significative des sites en ligne des administrations publiques est une recommandation formulée depuis plusieurs années, pour ne pas dire plusieurs décennies, sans que les résultats soient atteints de manière satisfaisante.

Nos concitoyens ne peuvent que mesurer l’écart qui se creuse entre les sites en ligne des services marchands qu’ils peuvent utiliser avec une très grande facilité et les sites publics qui ne permettent pas de faire aboutir correctement leurs démarches.

Il s’agit d’un chantier important qui nécessite des moyens considérables alors que les coupes budgétaires se multiplient. La simplification des procédures administratives devrait être une des priorités du Ministre de la fonction publique.

Les membres de la CSNP constatent également qu’en dépit de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l’égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, l’accès des sites internet publics aux personnes handicapées n’est toujours pas appliquée près de vingt ans après l’adoption de la loi (cf. paragraphe VII).

II. Une politique d’inclusion numérique menacée par une coupe budgétaire massive.

Depuis 2020, la politique nationale d’inclusion numérique reposait sur le déploiement de 4000 conseillers numériques et bénéficiait d’un financement de 200 millions d’euros mobilisé dans le cadre du plan de relance décidé en 2020. La CSNP avait déjà eu l’occasion de questionner la pérennité du financement de cette politique et de formuler des recommandations pour améliorer le dispositif en décembre 2022.

Ces recommandations ont été partiellement prises en compte par M. Jean-Noël Barrot, alors ministre en charge de la souveraineté numérique lors de l’adoption de la feuille de route nationale France Numérique Ensemble à l’été 2023.

⁴ [Avis-n°2022-08-du-14-décembre-2022-sur-le-bilan-des-conseillers-numeriques.pdf](#)

⁵ [Enquête - L'accueil téléphonique de 4 services publics | Défenseur des Droits](#)

A. Les objectifs et les réalisations du plan “Numérique Ensemble”.

Ce plan a été co-signé par des associations d’élus (Départements de France, l’AMF, l’APVF, Intercommunalités de France, France Urbaine, Ville et Banlieue, Villes internet, Open Data France), le groupe La Poste, la Caisse des Dépôts et Consignations, la Mednum, Pix, France Travail, PIMMS, Familles rurales et Uniformation notamment.

La feuille de route Numérique Ensemble formule quatre objectifs à atteindre sur la période 2023-2027 :

- L’accompagnement de 8 millions de personnes,
- Un maillage de 25 000 lieux d’inclusion numérique,
- 20 000 aidants numériques formés,
- 2 millions d’équipements informatiques reconditionnés accessibles aux ménages les plus modestes.

Selon les données publiées par l’ANCT⁶, la mise en œuvre de la feuille numérique ensemble est sur la bonne voie :

- **2 174 744 usagers auraient été accompagnés à 98% par des conseillers numériques** (39 446 usagers ont été accompagnés par des Aidants habilités à Aidants Connect)
- **20 349 lieux d’inclusion numérique sont recensés au niveau national** dont :
 - o 10 124 lieux hébergés dans des services publics (5 871 lieux hébergés par les communes, 602 lieux hébergés par les EPCI, 272 lieux hébergés par les départements),
 - o 2 729 lieux hébergés par des associations.

Sur ces 20 349 lieux d’inclusion numérique, 7 050 lieux accueillent des conseillers numériques, 2 568 lieux sont des points d’accueil numérique labellisés France services et 4 876 lieux sont des points d’accueil habilités Aidants Connect.

- **19 617 aidants numériques sont identifiés par l’ANCT** dont :
 - o 4 000 postes de Conseillers Numérique attribués,
 - o 112 postes de Conseillers Coordinateurs attribués,
 - o 15 617 aidants habilités à Aidant Connect.

L’ANCT ne dispose pas, à date, du nombre d’équipements informatiques reconditionnés et/ou distribués.

Pour sa part, l’Etat avait budgété 62 millions d’euros en 2024 pour le déploiement de cette feuille de route qui reposait sur une territorialisation de politique d’inclusion numérique et pour l’accompagnement des acteurs locaux. L’Etat s’était engagé au financement des actions d’inclusion numérique via le dispositif Conseiller numérique à hauteur de 60 millions d’euros par an (source : ANCT).

Cette territorialisation devait passer par la **création d’un fonds d’ingénierie dédié** qui devait permettre notamment le financement de formation en direction des aidants numériques à hauteur de 20 000 euros par département. Ce fonds n’a toujours pas été créé à ce jour.

⁶ [Données · National | Espace France Numérique Ensemble](#)

B. L'Etat doit remplir ses engagements pour financer le plan "Numérique Ensemble"

En réduisant dans le PLF 2025 les crédits dédiés à l'inclusion numérique à 27 millions d'euros, la feuille de route Numérique Ensemble s'apparente désormais plus à une opération de défaisance territoriale en mettant à la charge des collectivités locales la quasi-totalité du financement de la politique publique d'inclusion numérique : l'Etat, non seulement, ne remplit pas ses engagements pris en 2023 mais il met également en péril le dispositif des conseillers numériques mis en place en 2020.

Le dispositif des conseillers numériques est pourtant la colonne vertébrale, certes fragile, de la politique d'inclusion numérique.

Lancé en 2020 dans la précipitation pour mobiliser 200 millions d'euros dans le cadre du plan de relance, le dispositif des 4000 conseillers numériques est considéré par l'ensemble des acteurs comme la colonne vertébrale de la politique publique d'inclusion numérique.

En 2022, le gouvernement avait annoncé le recrutement de 20 000 aidants numériques à l'horizon 2027 qui inclurait les 4000 conseillers numériques actuels dont le nombre devait être porté à 8000 d'ici la fin du quinquennat selon le Ministre de la transformation et de la fonction publiques, mais également 8300 agents France service déjà opérationnels qui seraient portés à 10 000, et 2000 titulaires d'un contrat de service civique. Il est vrai que le détail de ces annonces ne trouvait pas encore de traduction budgétaire dans la loi de finances 2023...

La formation initiale qui avait été jugée peu adaptée par la CSNP dans son avis de décembre 2022 a, semble-t-il, été améliorée pour répondre au plus près des besoins des personnes qui y ont recours.

C. La disparition des Conseillers numériques anéantira les efforts investis et les résultats obtenus en matière d'inclusion numérique

Alors que les besoins en accompagnement et formation de nos concitoyens vont s'accroître avec l'arrivée de l'intelligence artificielle, les conseillers numériques constituent la clé de voute de la politique publique d'inclusion numérique.

Selon l'ANCT, les conseillers numériques totalisent à eux seuls 98% des accompagnements réalisés. L'objectif des 8 millions de personnes accompagnées fixé par la feuille de route Numérique Ensemble ne pourra pas être atteint sans eux.

Le profil des personnes accompagnées par les conseillers numériques est relativement diversifié même si les plus de 60 ans représentent 47% du public accompagné (29% pour la tranche d'âge 35-60 ans et 10% pour les 18-35 ans)⁷.

Le taux de satisfaction des personnes qui ont recours aux conseillers numériques est élevé :

- 97% des personnes accompagnées ont le sentiment d'avoir progressé,
- 83% des individus se sentent plus à l'aise avec le numérique après les accompagnements,
- 93% estiment réussir des tâches qu'elles n'arrivaient pas réaliser avant l'accompagnement,
- 60% estiment être moins stressées à l'idée de manipuler des outils numériques.

⁷ [Données · National | Espace France Numérique Ensemble](#)

Le dispositif et son évolution a surtout permis de structurer la politique d'inclusion numérique dans les territoires.

Il convient de souligner que le vivier des conseillers numériques qui sont portés contractuellement et principalement par les collectivités territoriales connaît un turnover important du fait de la précarisation des contrats et parfois de leur non-renouvellement du fait des contraintes budgétaires des structures employeuses.

Les membres de la CSNP ont été frappés par la réduction du nombre de conseillers numériques employés par les associations depuis son avis publié en 2022. Or les conseillers numériques employés dans les structures telles que la Croix Rouge ou Emmaus Connect permettent d'aller vers des publics en très grande difficulté ou en très grande précarité pour qui il est difficile de franchir les portes d'une mairie, d'une maison France Service ou d'un service de l'Etat.

En réalité, entre les non renouvellement et les renouvellements de contrats en cours ainsi que le fort turnover des contrats de conseiller numérique, **ce n'est pas 4000 conseillers numériques qui sont déployés dans les territoires mais seulement 2 600 conseillers numériques (Source : ANCT)**. L'ANCT a bon espoir que 3 800 conseillers numériques soient à nouveau présents sur le terrain en février 2025 à condition que les crédits budgétaires le permettent.

La dégressivité des financements de l'Etat explique en grande partie le non renouvellement de certains contrats et la réduction des crédits annoncée dans le PLF 2025 ne fera qu'aggraver cette hémorragie.

Pourtant cette fonction de conseiller numérique est essentielle et ne peut pas être compensée par le déploiement des seuls aidants numériques.

En effet, les conseillers numériques ont permis, après une période d'adaptation, de trouver et de mettre en place une formation adaptée aux personnes éloignées du numérique par des accompagnements individuels et collectifs.

Un conseiller numérique, contrairement aux aidants numériques, a vocation à animer une communauté et aller vers les publics les plus éloignés : en moyenne, un conseiller numérique exerce ses activités sur sept sites différents.

Les membres de la commission supérieure considèrent que le dispositif des conseillers numériques doit être pérennisé comme s'y étaient engagés les ministres successifs en charge du numérique. Cette pérennisation ne peut pas se faire par un désengagement financier unilatéral de l'Etat.

III. Elargir et pérenniser les financements de l'inclusion numérique

A. Mobilisation de l'Union européenne sur les enjeux d'inclusion numérique

L'Union européenne indique mobiliser 250 milliards d'euros dans le cadre de NextGenerationEU pour stimuler la numérisation dans l'espace de l'Union européenne.

A ce titre, l'Union européenne finance des formations en ligne afin « *que chacun, jeune ou âgé, puisse améliorer ses compétences numériques* ».

Il nous semble que les enjeux d'inclusion numérique, qui ne concerne pas que la France, exigent une implication plus large et claire de l'Union européenne sur les sujets de formation et d'inclusion

numérique. A ce stade, les fonds mobilisables au titre de l'inclusion numérique relèvent soit des fonds structurels FEDER ou FSE+, soit des fonds directs comme COSME pour les TPE PME ou Erasmus Plus en régie directe ou délégation nationale. Il manque - au niveau européen - un guichet unique et des interlocuteurs en responsabilité à la DG Connect et à la DG Emploi, affaires sociales et inclusion sur ces enjeux.

Les membres de la CSNP considèrent que le gouvernement français doit mettre à profit l'installation de la nouvelle commission pour placer les autorités européennes face à leurs responsabilités en demandant **la création d'une ligne de financement dédiée à l'inclusion numérique suffisamment abondée et dont la procédure de mobilisation soit adaptée à la typologie des acteurs de l'inclusion numérique (taille des structures, obligation de reporting).**

La généralisation des Service d'intérêt économique général (SIEG)⁸ pour l'inclusion numérique pourrait utilement venir renforcer les financements des collectivités en la matière. A ce titre, la Région Hauts de France a mis en place un SIEG dédié entre 2020 et 2023, et cette expérimentation pourrait donner lieu à une capitalisation et un essaimage, déjà initié par la Région Grand Est⁹. La Banque des territoires pourrait mettre son expertise à disposition des collectivités dans cette perspective. Cette initiative permettrait de co-financer les acteurs de l'inclusion numérique en répartissant mieux l'effort en matière de dépense publique entre l'Etat et l'Union européenne.

L'identification d'une entité dédiée sur ce sujet au sein de la DG Connect et de la DG Emploi, Affaires sociales et inclusion de la Commission européenne serait une avancée car, à ce stade et selon nos recherches, aucune DG ne porte la responsabilité des questions d'inclusion numérique en propre.

B. Création d'un fonds national d'ingénierie piloté par la Banque des territoires

La feuille de route Numérique Ensemble proposait la création d'un fonds d'ingénierie pour agréger les contributions d'opérateurs privés. Ce fonds n'a pas été mis en œuvre à ce stade.

Les membres de la Commission supérieure considère qu'il y a **urgence à créer ce fonds le plus rapidement possible et qu'il convient d'en confier le pilotage ou le copilotage à la Banque des Territoires** qui, par ses attributions, son implication en matière d'inclusion numérique et son expertise en matière d'ingénierie financière est l'acteur institutionnel le plus à même de mobiliser et d'agréger les fonds privés mais surtout européens.

Pour des structures issues du milieu associatif, il est quasiment impossible de mobiliser des fonds européens tels que le FEDER ou le FSE. La Banque des Territoires a une expertise solide en la matière qu'il convient de valoriser et d'exploiter.

C. Mobiliser davantage le secteur privé pour financer l'inclusion numérique

Le Ministre Jean-Noël Barrot plaçait beaucoup d'espoirs dans la mobilisation du secteur privé pour abonder le fonds d'ingénierie prévu par la feuille de route. Les membres de la CSNP sont plus sceptiques sur la bonne volonté des acteurs économiques et des grandes entreprises du

⁸ [Guide SIEG du SGAE](#) un SIEG est conçu pour répondre à une mission d'intérêt général en fournissant des services essentiels qui ne peuvent être assurés par le marché dans des conditions optimales de qualité, de sécurité ou d'accessibilité. Le cadre juridique spécifique des SIEG permet aux collectivités de déroger à certaines règles de concurrence, leur offrant une grande latitude pour adapter ces services aux spécificités locales. Ces dispositifs garantissent également un financement sécurisé et des protections sociales et environnementales accrues.

⁹ [llettrisme - Dispositifs | C2RP Carif-Oref Hauts-de-France](#)

numériques pour financer les actions d'inclusion numérique, qui viennent pourtant pallier les défauts de conception et de responsabilité sociétale dont ils sont à l'origine. dont ils sont pourtant *in fine* les principaux bénéficiaires.

La numérisation des services marchands permet des gains de productivité mais aussi des développements commerciaux exceptionnels pour l'ensemble des secteurs principalement concerné par les mouvements de dématérialisation et d'automatisation des services (banques, assurances, tourisme, santé, mobilités, etc.). De leur côté, les grandes entreprises du numériques (vente de produit et services) et les grands cabinets de conseil en accompagnement à la transition numérique sont les grands gagnants du nouveau système dématérialisé. Les économies et la valeur ajoutée réalisées par ces acteurs économiques pourraient être mieux redistribuées pour ne pas faire peser sur les seules finances publiques (à périmètre constant ou dégradé) les investissements en matière d'inclusion numériques.

Par ailleurs, force est de constater que cette numérisation à marche forcée des secteurs publics et privés ne s'est pas accompagnée d'une formation du grand public et que c'est finalement l'Etat et les collectivités locales qui financent les actions d'inclusion numérique qui vont permettre aux personnes exclues du numérique d'accéder à ces services.

Plusieurs options sont possibles pour mobiliser davantage les financements du secteur privé:

- Prévoir des mesures incitatives pour orienter les fonds du secteur privé vers le fonds d'ingénierie national proposé par la feuille de route "Numérique ensemble";
- Intégrer des formations à l'inclusion numérique dans le catalogue de formation des employés et salariés dans les 11 OPCO conce(cf. paragraphe X) ;
- Imposer une contribution obligatoire aux grands acteurs internationaux du numérique pour abonder le fonds d'ingénierie. Compte tenu du chiffre d'affaires réalisé en France par ces acteurs et ces plateformes numériques, un pourcentage très faible de leur chiffre d'affaires aurait un effet de levier majeur pour les actions d'inclusion numérique.

D. Instaurer des conférences des financeurs au niveau départemental pour identifier et coordonner les financements au secteur associatif

En matière d'efficacité des financements, la coordination des efforts est absolument primordiale. En matière de financement, ce manque de structuration se traduit par des associations qui vont individuellement solliciter les mêmes bailleurs (autorités locales, services de l'Etat, fondations d'entreprises ou reconnues d'utilité publique) pour des enveloppes annuelles voire des enveloppes de financement de projets. Ce temps de développement n'est pas financé et représente un risque majeur pour la pérennité et l'efficacité des opérateurs de l'inclusion numérique. Par ailleurs, la particularité du secteur de l'inclusion numérique réside notamment dans la multiplicité des acteurs (préfecture, collectivités territoriales, associations, entreprises....) et des rôles (financeur, opérateurs, bénéficiaires...) au niveau des territoires. Dans certains territoires comme la Drôme, des conférences de financeurs pilotés par le préfet se sont déjà installées. Elles permettent de coordonner les efforts de financement sur la base d'analyse de besoins collective.

Aussi, la proposition formulée par "Les Interconnectés" d'organiser au niveau départemental une conférence financière régulière pour fédérer et rationaliser le fléchage des financements dédiés à l'inclusion numérique est une recommandation que souhaite formuler la CSNP.

IV. La coordination de la politique d'inclusion numérique au niveau du département doit tenir compte des actions entreprises dans les territoires.

La CSNP se félicite de la signature des contrats de territorialisation qui associent les acteurs de terrains, institutionnels et associatifs, aux actions d'inclusion numérique déployées sur le territoire national.

Elle avait déjà exprimé son souhait de placer le département au cœur des politiques et des dispositifs d'inclusion numérique car le département est le mieux placé, avec les communes, pour jouer le rôle d'observatoire des besoins en matière d'inclusion numérique. Les politiques sociales et d'insertion sont placées sous sa responsabilité et il dispose d'une vision d'ensemble des besoins.

La désignation de coordonnateurs d'inclusion numérique au niveau départemental va dans ce sens. Les membres de la CSNP attirent cependant l'attention sur la nécessité de tenir compte des actions déjà entreprises dans les territoires par l'ensemble des acteurs : conseils départementaux, intercommunalités et communes, acteurs sociaux et associatifs.

La CSNP avait fait part de sa réserve au sujet des hubs régionaux qui cherchent encore leur modèle économique car tous n'offraient pas la même garantie en termes d'implantation et de solidité financière. De fait, plusieurs hubs pourtant dynamiques ont été déclarés en faillite depuis 2022.

V. Faciliter l'accès de tous aux réseaux et aux équipements numériques

Pour améliorer l'accès au numérique, les conditions préalables sont **la couverture du territoire national, métropolitain et ultramarin, en réseaux internet de qualité.**

Sur ce sujet, les membres de la CSNP ont alerté le gouvernement sur le risque que faisaient peser sur le Plan France Très Haut Débit les coupures budgétaires annoncées au début de l'année 2024¹⁰.

La situation en zone rurale et dans les territoires ultramarins reste préoccupante. En dépit des progrès réalisés, nos concitoyens ont le sentiment de subir une double peine causée par l'éloignement des bassins de vie économique et de la mauvaise connexion qui les éloignent de l'économie et des services publics en ligne. Cette situation n'est pas acceptable.

L'inclusion numérique passe également par **l'accès aux équipements numériques** que ce soit des téléphones, des smartphones et des ordinateurs. La précarité et les facteurs économiques rendent difficile l'accès à ces équipements qui peuvent s'avérer très onéreux pour les foyers à faible revenus.

De nombreuses initiatives existent : certaines collectivités distribuent des ordinateurs ou proposent des formations gratuites. Des associations recyclent et redistribuent des équipements numériques. Emmaüs Connect a été en mesure de distribuer 13 500 équipements informatiques sur trois ans et anticipe une forte progression du nombre d'équipements au cours des prochaines années (en 2024, plus de 10000 équipements seront reconditionnés et redistribués).

Les entreprises du secteur technologique participent également à cet effort en faveur de l'inclusion numérique en proposant des programmes de dons de matériel ou des tarifs réduits pour les ménages défavorisés.

¹⁰ [Avis-n°2024-04-du-6-juin-2024-sur-les-consequences-des-coupes-budgetaires-sur-le-Plan-France-Tres-Haut-Debit-au-regard-des-enjeux-de-deploiement-de-resilience-et-de-la-fermeture-du-reseau-cuivre-1.pdf](#)

La feuille de route Numérique Ensemble prévoit que 2 millions d'équipements informatiques reconditionnés seront accessibles aux ménages les plus modestes d'ici 2027.

Pour remplir cet objectif, il est essentiel de massifier les dons aux entreprises de reconditionnement et aux associations en mobilisant les particuliers, les administrations et les entreprises.

Selon une étude publiée par le Credoc¹¹, il y aurait 70 millions d'appareils susceptibles d'être reconditionnés ou recyclés. Le Baromètre du numérique révèle aussi que « chaque foyer dispose en 2023 en moyenne de 10 équipements numériques avec écrans, utilisés ou non utilisés, soit environ 300 millions d'équipements numériques en France métropolitaine. Sur l'ensemble des terminaux présents au sein d'un foyer, un quart sont conservés sans être utilisés : environ 70 millions d'appareils seraient donc susceptibles d'être reconditionnés ou recyclés ».

VI. L'inclusion numérique : structurer filières professionnelles de formation

Depuis la mise en place des politiques publiques d'inclusion numérique, la question de la formation des acteurs est au cœur des réflexions et des critiques. En effet, dans son dernier avis de 2022, la CSNP avait relevé que le déploiement "en urgence" des conseillers numériques pendant la crise sanitaire n'avait pas permis d'offrir à ces nouveaux professionnels de l'inclusion numérique une formation de qualité. En effet, les marchés publics, l'ingénierie pédagogique et la production des formations avaient dû être déployés en un temps très restreint. L'ANCT a depuis pris note du besoin de consolidation de la qualité des formations. Elle a mis en place un "commun de connaissances" (Les BAses) permettant à tous les acteurs de l'inclusion numérique de trouver les ressources utiles à la conduite de leurs actions, et veille à consolider la qualité des formations.

En France, la certification des formations passe désormais par France Compétences et son Registre national des compétences professionnelles (RNCP). A date, le seul titre professionnel correspondant au métier de conseiller numérique "Responsable d'espace de médiation numérique"¹² est daté, arrive à échéance en juillet 2025, et doit donc faire l'objet d'une mise à jour pour coller aux réalités des conseillers numériques sur le terrain.

C'est l'objet de l'Engagement pour le Développement des Compétences sur la médiation numérique en cours, co-piloté par l'ANCT et l'OPCO de la Cohésion sociale Uniformation¹³. Il a pour objet d'"appuyer la structuration de la filière professionnelle de l'aide et de la médiation numérique pour garantir aux citoyens et usagers une qualité d'accueil et d'accompagnement."

Au-delà, les compétences de l'inclusion numérique, souvent transverses et additionnelles aux métiers qui pré-existent, doivent faire l'objet d'inscription dans le Registre nationale des compétences spécifiques. C'est le cas, par exemple, des compétences mobilisées dans le cadre du programme Aidants connect. Elles doivent permettre "d'augmenter" les compétences de personnes qui accompagnent les publics en situation de fragilité numérique.

¹¹ <https://www.banquedesterritoires.fr/barometre-du-numerique-2023-une-appropriation-elevee-mais-tres-heterogene>

¹² <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/39181/>

¹³ <https://www.societenumerique.gouv.fr/nos-missions/france-numerique-ensemble/axe-3>

La CSNP recommande notamment de prioriser la formation des travailleurs sociaux, dont le travail quotidien est directement impacté par la dématérialisation des services publics comme le souligne le Haut Conseil au travail social dans son dernier Livre blanc¹⁴, **mais aussi des éducateurs et accompagnateurs en insertion socio-professionnelle**, comme en ont témoigné les personnels de la Mission locale rurale rencontrés en Limousin. Plus largement, ces compétences transverses devraient être intégrées à l'ensemble des métiers d'accueil et d'accompagnement des publics, dans le secteur public (fonctionnaires) mais aussi dans le secteur privé (guichet des banques, assurances, etc.). Ce chantier - investissement central pour le déploiement d'une politique publique d'inclusion numérique à la hauteur des besoins- nécessite à la fois des financements mais aussi de l'accompagnement.

La CSNP recommande à ce titre que les formations aux compétences professionnelles et spécifiques de l'inclusion numérique soient intégrées systématiquement dans les catalogues des 11 OPCO et confiées aux acteurs de l'inclusion numérique, représentés par La Mednum et les Interconnectés.

A ce titre, les marchés pourraient être fléchés par des clauses d'accessibilité de marché public aux structures de l'Économie sociale et solidaire¹⁵, majoritaire chez les acteurs de l'inclusion numérique. Cela aurait un double impact : renforcer les modèles économiques des seconds tout en garantissant une montée en compétences numériques de tous les salariés qui accompagnent des publics en fragilité numérique, pour une meilleure couverture des besoins des publics en situation de fragilité numérique, partout sur les territoires.

VII. Numérique et personnes souffrant de troubles cognitifs: une opportunité qui nous engage

Le numérique est un outil d'indépendance pour les personnes handicapées, facilitant l'accès à leurs droits et à des conditions de vie plus autonomes. Il peut également se transformer en un "surhandicap", en particulier pour les personnes en situation de handicap (PSH) cognitif ou intellectuel¹⁶.

Parmi les 7,7 millions de Français déclarant une limitation fonctionnelle sévère, environ 2 millions présentent des déficiences cognitives ou intellectuelles.¹⁷ Une enquête menée par l'Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (Agefiph), l'ANCT, la Croix-Rouge française et Emmaüs Connect montre l'exclusion de cette population des services numériques en raison de leur inaccessibilité¹⁸.

En 2022, plus de 60% des démarches administratives étaient inaccessibles aux PSH¹⁹. Or, l'accès aux droits et à l'emploi des PSH intellectuel ou cognitif dépend aujourd'hui de cette accessibilité

¹⁴ <https://solidarites.gouv.fr/livre-blanc-du-travail-social-2023>

¹⁵ https://www.ess-france.org/system/files/inline-files/Chaire%20TerrESS_ESS-et-Commande-Publique.pdf

¹⁶ <https://shs.cairn.info/revue-pratique-en-sante-mentale-2023-1-page-21?lang=fr&tab=resume>

¹⁷ <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/publications-communique-de-presse/panoramas-de-la-drees/le-handicap-en-chiffres-edition-2023>

¹⁸ <https://lesbases.anct.gouv.fr/ressources/enquete-l-inclusion-numerique-des-personnes-en-situation-de-handicap-intellectuel-etou-cognitif>

¹⁹ <https://www.defenseurdesdroits.fr/rapport-dematerialisation-des-services-publics-trois-ans-apres-ou-en-est-265>

numérique. Sans un accompagnement adapté, la numérisation des services administratifs expose cette population à de nouveaux risques d'exclusion, d'isolement et d'abus de confiance.

Une véritable politique d'inclusion numérique nécessite un changement de paradigme, comme le montre l'initiative de la Fédération des Centres Sociaux et Socioculturels de France avec le projet "Dématérialiser sans déshumaniser", qui place les usagers vulnérables au cœur de l'amélioration des interfaces, les considérant comme des experts de leurs propres besoins ²⁰

A. **Le dispositif des conseillers numériques et les lacunes en matière de formation spécifique**

S'il a fait des progrès, la formation des conseillers numériques présente des lacunes significatives dans la prise en charge des PSH intellectuel ou cognitif. Les conseillers numériques manquent de ressources et de formation adaptées aux besoins spécifiques de ces populations.

Les modules de formation ne prévoient pas systématiquement de formations spécifiques sur les techniques de médiation numérique adaptées aux PSH qu'il soit physique, cognitif ou intellectuel. Un partenariat renforcé avec des organismes comme l'Agefiph pourrait faciliter le développement d'outils et de formations pour les conseillers numériques.

B. **Accessibilité des sites web : état des lieux et perspectives**

La loi du 11 février 2005²¹ et le décret du 9 octobre 2023²² garantissent l'accessibilité numérique en France, obligeant certains acteurs privés à rendre leurs sites accessibles aux PSH, conformément à la directive européenne sur l'accessibilité numérique. Toutefois, de nombreuses plateformes françaises restent inaccessibles, exacerbant les difficultés d'accès au travail, aux services publics et aux droits. **Le Défenseur des droits a souligné les défis de conformité avec le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) liés à l'absence de financement et de temps pour les structures concernées.**

En effet, une PSH sur cinq renonce à effectuer des démarches en ligne en raison de la difficulté d'utilisation des sites, compromettant ainsi leur accès aux droits sociaux, à l'emploi et à l'autonomie ²³. En 2022, seules 76 des 241 démarches administratives les plus fréquemment utilisées étaient partiellement accessibles ²⁴. Les sanctions pour non-conformité étant rares, la CSNP soutient la recommandation de la Défenseure des droits d'instaurer un contrôle de conformité sur les sites web publics et privés.

C. **Vers des solutions innovantes : des partenariats au service de l'inclusion**

Face à la vulnérabilité accrue des PSH cognitif ou intellectuel, certaines initiatives émergent pour répondre à leurs besoins. L'Agefiph, en partenariat avec Diversidays et France Immersive Learning, développe des programmes de formation aux métiers du numérique, en utilisant des outils immersifs pour faciliter l'apprentissage de ce public.

²⁰<https://www.centres-sociaux.fr/une-coalition-dacteurs-pour-dematerialiser-sans-deshumaniser/>

²¹<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000000809647>

²²<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000048178349>

²³<https://lesbases.anct.gouv.fr/ressources/enquete-l-inclusion-numerique-des-personnes-en-situation-de-handicap-intellectuel-etou-cognitif>

²⁴<https://www.defenseurdesdroits.fr/rapport-dematerialisation-des-services-publics-trois-ans-apres-ou-en-est-265>

Dans ce cadre, l'intelligence artificielle, en personnalisant les interfaces et parcours numériques, est perçue par les acteurs auditionnés comme essentielle pour améliorer l'accessibilité, bien qu'elle présente des risques de biais et manque de transparence.

Des solutions technologiques françaises existent : l'entreprise FACIL'ITI propose la personnalisation de l'affichage des sites sans en modifier le contenu d'origine. Leur outil MYdys, qui adapte l'affichage des textes aux personnes dyslexiques en partie grâce à l'IA, a été testé auprès de plus de 14 000 personnes handicapées. Les risques liés à l'utilisation de grands modèles de langage (LLM) sont mitigés par un agrégateur de modèle français permettant de vérifier les informations proposées.

Pour garantir une politique d'inclusion numérique efficace pour les PSH intellectuel ou cognitif, il est essentiel d'adopter une approche collaborative, impliquant à la fois les acteurs publics, privés et les nouvelles technologies.

VIII. Des clarifications à apporter sur le statut Aidants Connect

Au cours de ses auditions, le groupe de travail a pu constater des **flottements sur la notion d'Aidants Connect**, parfois confondus avec les Conseillers numériques ou les « anciens » conseillers numériques France Service.

Il paraît donc opportun d'entreprendre un travail de clarification et de communication sur l'utilité et la promotion du dispositif Aidants Connect qui répond à un besoin réel de la population.

La clarification pourrait notamment porter sur le statut des Aidants Connect et sur la responsabilité engagée en cas d'erreur ou de fraude des Aidants Connect.

Pour les membres de la CSNP, la responsabilité de l'Etat en cas d'erreur ou de fraude d'un Aidant Connect serait de nature à dissiper les craintes de certaines structures employeuses, qui comme Le groupe La Poste ne souhaite pas engager sa responsabilité et a fait le choix de ne pas habilitier ses postiers à la procédure Aidants Connect.

La possible mise en jeu de la responsabilité de l'Etat pourrait également permettre un recrutement plus massif auprès des associations et le développement d'un statut de « bénévole aidant numérique » qui permettrait aux associations d'accompagner les personnes via Aidants Connect.

Une étude conduite par des juristes associant les structures employeuses apporterait ces clarifications tout en veillant à ne pas complexifier la procédure d'habilitation des Aidants Connect.

LISTE DES PERSONNES AUDITIONNÉES

(par ordre alphabétique)

Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT)

- M. Laurent ROJEY, Directeur général délégué numérique
- Mme Léa GISLAIS, Co-Directrice Programme Société numérique

Association pour la gestion des fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (Agefiph)

- Mme Véronique BUSTREEL, Directrice de l'innovation, de l'évaluation et de la stratégie

Association des maires de France (AMF)

- M. Michel SAUVADE, Maire de Marsac en Livradois, Vice-président du Conseil départemental du Puy de Dôme, Co-président de la commission numérique de l'Association des maires de France

Banque des territoires

- M. Christophe GENTER, Directeur du Département Cohésion Sociale et Territoriale
- M. François BLOUVAC, Responsable Éducation, inclusion numérique et services au public
- Mme Emmanuelle BORRELLY, Responsable du pôle Inclusion numérique et services au public
- Mme Sacha DESMARIS, Responsable du pôle Conseillers numériques France Services
- Mme Julie STEIN, Chargée de projets éducation au sein du département cohésion sociale et territoriale

Conseil départemental de la Haute-Vienne

- Mme Gulsen YILDIRIM, 3ème Vice-Présidente en charge de l'enfance, de la famille et de la démocratie sanitaire
- Mme Sylvie TUYERAS, 5ème Vice-Présidente en charge de l'insertion et du logement
- Mme Charlotte LOISEAU, Directrice générale adjointe en charge des Solidarités Humaines
- Mme Nathalie SARDENNE, Directrice de l'insertion, de l'emploi et l'action sociale

Croix-Rouge française

- Mme Pauline BLANC-PATIN, Directrice de l'innovation
- Mme Irène ROSSETTI, Coordinatrice régionale Ile-de-France Inclusion Numérique

Défenseur des droits

- Mme Claire HÉDON, Défenseuse des droits
- Mme Sarah BENICHOU, Directrice de la promotion de l'égalité et de l'accès aux droits
- M. Victor MANCIET, Chef de cabinet

Emmaüs Connect

- M. Victor ESTIENNEY, Responsable national des opérations
- M. Victor BAYSANG-MICHELIN, Chargé de plaidoyer

FACIL'ITI

- M. Frédéric SUDRAUD, Président
- Mme Audrey JAYET, Chargée de communication

Fédération des Centres Sociaux et socioculturels de France

- Mme Isabelle ZELLER, Membre du bureau

Groupe La Poste

- Mme Isabelle LHERBIER, Directrice des relations opérateurs publics et privés et Présidente du réseau PIMMS Médiation
- Mme Rebecca PÉRÈS, Déléguée aux affaires territoriales et parlementaires

Interconnectés

- Mme Céline COLUCCI, Déléguée générale d'Interconnectés, 1er réseau national de transformation numérique des collectivités

Mairie de Rilhac-Rancon

- M. Paul ANGLERAUD, Directeur général des services
- Mme Maryange POMMIER, Conseillère numérique

Mednum

- Mme Mélusine BLONDEL, Co-Directrice générale
- M. Jan BUSCHER, Directeur général

Le Park numérique

- M. Gregory GUILLOU, Co-fondateur
- M. Pascal PIERRE-LOUIS, Co-fondateur et Président

Préfecture de la Haute-Vienne

- Mme Anne-Sophie MARCON, Sous-Préfète en charge du numérique

Restos du cœur

- Mme Estelle TOVOLI, Chargée des relations Institutionnelles
- M. Vincent BOURGEOIS, Bénévole au pôle insertion et accompagnement des Restos sur les sujets d'inclusion numérique

Secrétariat d'État auprès du ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, chargé de l'Intelligence artificielle et du Numérique

- Mme Clara CHAPPAZ, Secrétaire d'État auprès du ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, chargée de l'Intelligence artificielle et du Numérique
- M. Pierre BOUILLON, Directeur du cabinet
- Mme Mélodie AMBROISE, Conseillère parlementaire, Inclusion numérique et Protection de l'enfance en ligne
- M. Vincent RAPP, Conseiller spécial chargé de l'Intelligence artificielle

- M. Maxime DONADILLE, Conseiller Régulation et protection de l'espace numérique
- Mme Amélie PINGEOT, Conseillère Écosystème startup et Financement

CONTRIBUTIONS ÉCRITES

(par ordre alphabétique)

- **Agence Nationale de la Cohésion des Territoires**
- **Banque des territoires**
- **Emmaus Connect**
- **Fédération des Centres Sociaux de France**
- **MedNum**

BIBLIOGRAPHIE

(par ordre alphabétique)

- ANCT, CREDOC, Université Rennes 2 CREAD-M@rsouin (2023). *La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique.*
- ANCT, Croix-rouge, AGEFIPH & Emmaüs Connect (2024). *L'inclusion numérique des personnes en situation de handicap.*
- ANCT, Mazet P. & Stefan J. (2023). *Déploiement du dispositif conseiller numérique France Services : résultats d'étape de l'enquête quantitative du programme national de recherche.*
- ANCT (2022). *Société numérique : rapport d'activités 2017-2022*
- Banque des territoires (2022). *L'inclusion numérique, un marché comme les autres ? Étude de marché.*
- Commission supérieure du numérique et des postes & FILLEUL, M. (2022). *Avis N°2022-08 sur le bilan du dispositif des conseillers numériques.*
- Cour des comptes (2024). *Programme France Services (2020-2023).*
- Demas, P. (2022). *Renforcer la cohésion numérique dans les territoires : 20 mesures pragmatiques et de bon sens, rapport d'information 588.* Commission de l'aménagement du territoire et du développement durable. Rapport au Sénat
- France Assos Santé, La Mednum (2023). *Inclusion numérique. Représentants des usagers, comprendre et participer à l'inclusion numérique.*
- Gelot, D. (2019). *Dématérialisation des actes administratifs : quel impact sur les publics les plus fragiles ?* Note sur le rapport 2019 du Défenseur des droits », *Vie sociale*, vol. 28, n°4, pp. 189-193.
- Impact Tank, Mbanza E. & Archias P. (2024). *Faire numérique ensemble.*
- La Mednum, *Observatoire de l'inclusion numérique*, 2024.
- La Mednum, ANCT, *CNR Numérique – Volet Inclusion numérique*, 21 avril 2023
- Ministère chargé de la Transition numérique et des Télécommunications (2023). *France numérique ensemble. Proposition de feuille de route issue des travaux du Conseil national de la refondation 2023-2027.*
- Sénat & VALL, R. (2020). *Rapport d'information (. . .) sur la lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique.*