



AVIS N°2022-08 DU 14 DECEMBRE 2022
SUR LE BILAN DU DISPOSITIF DES CONSEILLERS NUMERIQUES

SYNTHESE

Lancé en novembre 2020 par M. Cédric O, Secrétaire d'Etat au numérique, et Mme Jacqueline GOURAULT, Ministre de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales, le dispositif des conseillers numériques France service avait pour objectif de proposer aux 13 millions de français éloignés du numérique un accompagnement individuel et des ateliers d'initiation au numérique.

Grace à la mobilisation du plan France Relance, le gouvernement a dégagé une ligne budgétaire de 250 millions d'euros en faveur de l'inclusion numérique et a annoncé le recrutement de 4000 conseillers numériques.

Deux ans après la mise en place de cette mesure et alors que le gouvernement a lancé le Conseil national de la refondation numérique le 22 novembre dernier pour préfigurer l'Acte II de sa stratégie d'inclusion numérique, la Commission supérieure du numérique et des postes considère qu'il est essentiel de tirer les enseignements et un premier bilan de ce dispositif.

L'objectif de recruter 4000 conseillers numériques est quasiment atteint puisqu'au 1^{er} décembre 2022, 3 956 conseillers numériques ont été recrutés grâce à la mobilisation des collectivités locales et des associations actives dans ce domaine (Emmaüs Connect, La Croix rouge, le groupe SOS). A ce jour, les financements de l'Etat engagés pour financer le dispositif représentent 193 M €.

Les auditions et les visites conduites par la CSNP dans le cadre du groupe de travail piloté par Mme Martine FILLEUL, Sénatrice du Nord, ont eu pour objectif de vérifier la pertinence du dispositif et l'adéquation des missions des conseillers numériques au regard des besoins exprimés par les personnes en situation d'illectronisme ou nécessitant un accompagnement dans l'usage du numérique, les points forts et les faiblesses du dispositif en matière de financement et de formation et son déploiement sur l'ensemble du territoire national, métropolitain et ultramarin. Une attention particulière a été portée sur le pilotage du dispositif au niveau local.

Au terme de ces travaux, la Commission supérieure constate que l'utilité du dispositif est reconnue par l'ensemble des parties prenantes (autorités publiques, structures employeuses et bénéficiaires) même si son efficience pourrait faire l'objet d'une évaluation plus approfondie.

En réalité, ce sont les interrogations sur la pérennité du dispositif et son financement qui sont au cœur des préoccupations des collectivités locales et des associations, les principaux employeurs des conseillers numériques.

Lancé dans l'urgence pour bénéficier des fonds mobilisables dans le cadre du plan France Relance, le dispositif peut et doit être amélioré notamment en ce qui concerne la formation, l'animation des réseaux des conseillers numériques et la communication sur le dispositif qui reste encore très largement méconnu de nos concitoyens.

Alors que la dématérialisation des services publics a fortement progressé et que l'usage du numérique s'accélère, 4000 conseillers numériques ne sauraient, à eux seuls, répondre aux besoins des 13 millions de citoyens éloignés du numérique. Il est essentiel que la phase II du dispositif permette un déploiement qualitatif, quantitatif et géographique plus ambitieux.

Sur le pilotage, la Commission supérieure se montre réservée sur l'architecture retenue actuellement au niveau local qui lui semble reposer sur des acteurs parfois fragiles. Il paraît important qu'à l'occasion des travaux qui seront prochainement conduits avec les parties prenantes sous l'égide de la MEDNUM et de l'ANCT, que toutes les pistes soient étudiées sans dogmatisme. Ainsi que la Commission

supérieure a déjà eu l'occasion de l'exprimer¹, l'échelon départemental, qui est l'échelon des politiques sociales, paraît encore insuffisamment mobilisé.

Enfin, La Poste et son réseau de 17 000 points de contacts répartis sur l'ensemble du territoire métropolitain et ultramarin est insuffisamment intégrée au dispositif, notamment pour le volet détection des fragilités et des besoins d'accompagnement.

Le présent avis porte les recommandations suivantes :

➤ **SUR LA LISIBILITE DU DISPOSITIF ET LA COMMUNICATION SUR LES CONSEILLERS NUMERIQUES**

1. Renforcer la communication sur le dispositif auprès des publics prioritaires mais également auprès d'un public plus large en mettant en place une campagne nationale et un numéro d'appel unique opérationnel. S'agissant des publics prioritaires, cette campagne pourrait s'appuyer sur les collectivités locales, notamment les centres communaux et intercommunaux d'action sociale, dont les services sont en contact direct avec ces populations.
2. Mieux faire connaître le dispositif des conseillers numériques aux collectivités locales et aux intercommunalités en renforçant les liens avec les Maisons France Service.
3. Clarifier, en concertation avec les collectivités locales, les chambres consulaires, CCI France et CMA France, le positionnement des conseillers numériques dans l'accompagnement des TPE/PME. Dans le cas où la mission d'accompagnement des TPE/PME était confirmée, lancer une communication ciblée auprès des artisans et des PME/TPE.

➤ **SUR LE RECRUTEMENT ET LA FORMATION DES CONSEILLERS NUMERIQUES**

4. Trouver un statut et un portage juridique adapté pour pérenniser, professionnaliser et renforcer l'attractivité des conseillers numériques France Service. Un socle référentiel commun écrit et validé est nécessaire pour encadrer ce recrutement. Une fois ce socle validé, les territoires adapteront les recrutements en fonction de leurs propres besoins.
5. Faire émerger une véritable filière professionnelle reconnue, certifiante, avec validation des compétences, permettant également la montée en compétence des intermédiaires en relation avec les usagers dans la fonction publique, dans l'économie sociale et solidaire mais également dans les entreprises de service direct aux usagers.
6. Assouplir les modalités de recrutement et laisser plus d'autonomie aux structures de recrutement, collectivités locales et associations, pour déterminer et orienter la formation des conseillers numériques
7. Adapter la formation aux besoins et aux fonctions réellement exercées par le conseiller numérique dans le cadre d'une formation continue
8. Commander à France Stratégie une étude sur les opérateurs de compétence face au défi de la transition numérique à l'instar de l'étude publiée en juillet 2022 sur les défis de la transition écologique

¹ Avis n°2020-09 du 24 juillet 2020 pour une politique d'inclusion numérique au service de tous
Atelier « Inclusion numérique : les départements aux avant-postes » organisé le 25 novembre 2021

➤ **SUR LE DEPLOIEMENT TERRITORIAL**

9. Augmenter le nombre de conseillers numériques pour une couverture maximale du territoire national dès lors que la montée en compétence des conseillers numériques aura été validée.
10. Déployer l'itinérance des conseillers numériques France Service notamment avec le déploiement des bus France Service
11. Intensifier les actions d'« Aller vers » les populations dans des lieux fréquentés par le public (centres communaux et intercommunaux d'action sociale, centres commerciaux et marchés par exemple) à des horaires adaptés
12. Associer plus étroitement le groupe La Poste au dispositif afin notamment que son rôle en matière de détection et d'accompagnement soit mieux reconnu, mieux encadré et mieux intégré.

➤ **SUR LA PERENNITE DU DISPOSITIF**

13. Formaliser l'engagement de l'Etat dans le déploiement des conseillers numériques par un programme pluriannuel dans le cadre du projet de loi de finance 2024 en détaillant les modalités de financement et le cahier des charges des conseillers numériques et des 20 000 aidants numériques annoncés d'ici 2027. Il sera opportun de prévoir des bilans d'étape et des clauses de revoyure.
14. Mobiliser davantage les fonds européens pour le financement du dispositif et lancer une initiative française visant à créer une coalition d'Etats membres déjà engagés dans des politiques volontaristes en matière d'inclusion numérique, afin de porter cette ambition au niveau européen.

➤ **SUR LE PILOTAGE ET L'ANIMATION DU DISPOSITIF**

15. Associer étroitement les départements et les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) à l'exercice de concertation qui sera piloté par la MEDNUM.
16. Identifier le bon niveau de pilotage du dispositif entre les bassins de vie et la région. Les départements sont les mieux placés pour détecter les besoins de la population insuffisamment couverts par les communes et les intercommunalités à l'échelle d'un département. L'animation du dispositif des conseillers numériques doit se faire en lien entre les départements et les intercommunalités.
17. Contrôler l'exécution du dispositif pour éviter l'emploi des conseillers numériques à d'autres missions que celles définies dans leur contrat et s'assurer de leurs compétences.

➤ **SUR LES DOTATIONS EN EQUIPEMENTS NUMERIQUES**

18. Adapter les profils des conseillers numériques et la dotation en équipements aux enjeux spécifiques des territoires comme les QPV et les ZRR.
19. Engager une action auprès de l'UGAP afin de faciliter l'achat de matériel informatique reconditionné.

➤ **SUR LES PERSONNES INCARCEREES**

20. Permettre aux personnes privées de liberté l'accès à un nombre limité et contrôlé de sites afin de favoriser leur autonomie numérique, dont l'accès à PIX, outil d'évaluation des compétences numériques de base. Le déploiement de conseillers numériques en milieu carcéral pourrait ainsi constituer un levier efficace à leur réinsertion et leur permettre d'exercer leurs droits de citoyens.

SOMMAIRE

I. Le conseiller numérique France Service : quelles missions, quelles réalisations ?	6
A. Des missions d'accompagnement centrées sur la vie quotidienne et la montée en compétence	6
B. Quel accompagnement, deux après le lancement du dispositif ?	6
Recommandations	8
II. Des modalités de recrutement à adapter aux contraintes des organismes recruteurs	8
Recommandations :	10
III. La formation des conseillers numériques France Service : des adaptations nécessaires pour aboutir à la création d'une véritable filière professionnelle structurée.	10
Recommandations	11
IV. Un déploiement territorial qui pourrait être complété par des dispositifs itinérants	11
Recommandations :	13
V. Un défi à relever : la pérennité du dispositif avec des financements publics en baisse	13
Recommandations	15
VI. Le pilotage et la gouvernance du dispositif : le département paraît l'échelon adapté	15
Recommandation	16
VII. La mobilisation du Groupe La Poste dans le dispositif doit être renforcée	17
Recommandations	16
VIII. Un angle mort de la politique d'inclusion numérique : les personnes incarcérées	17
Recommandations	17
Conclusion	18
Personnes auditionnées	19
Annexe	21
Bibliographie	26

I. Le conseiller numérique France Service : quelles missions, quelles réalisations ?

A. Des missions d'accompagnement centrées sur la vie quotidienne et la montée en compétence

La mission du Conseiller numérique France Service, telle qu'elle a été conçue au lancement du dispositif, est d'accompagner les particuliers mais également les TPE/PME ainsi que les associations² pour les rendre plus autonomes dans leur usage du numérique en leur proposant des accompagnements individuels ou des ateliers collectifs.

L'accompagnement proposé doit permettre d'autonomiser les publics dans le cadres des usages quotidiens du numérique : utiliser une messagerie électronique, utiliser un réseau social, suivre la scolarité de ses enfants sur Pronote, effectuer des démarches en ligne pour accéder aux services publics nationaux et locaux, effectuer des recherches d'emploi ou de formation, réserver un billet en ligne, travailler à distance, consulter un médecin...

Au cours de cet accompagnement, le conseiller numérique a vocation à sensibiliser ses interlocuteurs aux questions liées à la protection des données personnelles, à la sécurité numérique (apprendre à sécuriser ses connexions et ses données personnelles) et aux risques liés aux réseaux sociaux notamment au cyber harcèlement des mineurs.

L'accompagnement a également pour objectif de faire monter en compétence les bénéficiaires en leur permettant d'accéder aux traitements bureautiques (traitement de texte, réalisation de CV, dépôt de candidature sur une plateforme) et en les conseillant, le cas échéant, sur l'achat d'un matériel numérique adapté à leurs besoins.

Le dispositif a également été conçu pour accompagner les TPE/PME dans leurs démarches administratives, à être mieux référencées sur internet et les réseaux sociaux et à promouvoir leur activité professionnelle en ligne.

Il est important de préciser que les conseillers numériques identifiés comme des conseillers numériques France Service par le dispositif national ne travaillent pas nécessairement au sein des Maisons France service. Sur près de 4000 conseillers numériques, 788 conseillers numériques travaillent effectivement dans une structure France service.

B. Quel accompagnement, deux ans après le lancement du dispositif ?

Les premiers conseillers numériques ont pris leurs fonctions et sont arrivés sur le terrain en avril 2021.

Au 1^{er} décembre 2022, **1 127 122 accompagnements ont été réalisés par les conseillers numériques depuis le lancement du dispositif.**

Ces résultats sont significatifs mais le dispositif reste très largement méconnu de nos concitoyens.

Les demandes d'accompagnement portent sur des usages de la vie quotidienne : naviguer sur internet, équipement informatique, démarche en ligne³.

Le dispositif a été massivement utilisé par les particuliers. Le recours par les TPE/PME paraît encore très marginal (moins de 1%).

² [Conseiller numérique France Services \(conseiller-numerique.gouv.fr\)](https://conseiller-numerique.gouv.fr)

³ [Données de déploiement des Conseillers Numérique France Services · Metabase \(conseiller-numerique.gouv.fr\)](#)

Au plan national, si les retours d'activité des conseillers numériques auprès des Chambres d'agriculture (170 conseillers numériques ont été recrutés par le réseau des chambres d'agriculture) sont positifs, l'accompagnement des TPE/PME par les conseillers numériques France Service ne semble pas encore avoir trouvé le bon positionnement. Il conviendrait de clarifier cette mission d'accompagnement en concertation avec les collectivités locales, les chambres consulaires, CCI France et CMA France, et le cas échéant, si la mission auprès des TPE/PME était renforcée, de l'accompagner d'une campagne de communication ciblée auprès des artisans et des TPE/PME.

Selon les statistiques disponibles, l'action des conseillers numériques s'est essentiellement traduite par des accompagnements individuels (58,4%) contre 15,4% d'actions collectives.

26,3% des accompagnements se sont limités à des actions ponctuelles.

Cette photographie ne traduirait cependant pas complètement l'évolution du dispositif depuis son lancement: ainsi, selon la Banque des territoires, si, à l'été 2021, l'accompagnement des conseillers numériques se limitait à un simple accompagnement aux démarches administratives, au fil du temps, leurs missions se sont diversifiées et, aujourd'hui, l'accompagnement aux démarches administratives ne représenterait plus que 21% de l'accompagnement.

Cette évolution n'est sans doute pas complètement uniforme sur l'ensemble du territoire.

En effet, parmi les témoignages recueillis par la CSNP, **certaines conseillers numériques regrettaient de ne pas pouvoir aller au-delà du simple accompagnement aux démarches administratives** alors qu'ils avaient été recrutés et formés pour animer des ateliers collectifs et des formations plus avancées dans les usages au numérique.

Inversement, les conseillers numériques employés par Emmaus Connect et la Croix rouge organisent majoritairement des actions collectives.

Pour la plupart de nos interlocuteurs, la prévalence de l'accompagnement individuel par rapport aux actions collectives s'explique par les fragilités et les résistances naturelles des publics concernés. Pour une personne très éloignée du numérique, participer à une action collective est une démarche qui peut paraître compliquée dans la mesure où elle pourrait être amenée à exposer sa « fragilité » devant d'autres participants.

La première étape, l'accompagnement individuel, est donc une étape critique pour mettre les personnes accompagnées en confiance et leur donner l'envie et l'appétence pour rejoindre des actions collectives. De ce point de vue, les associations semblent plus facilement en capacité de faire adhérer les bénéficiaires à des actions collectives.

Dans le cadre des auditions conduites par la Commission supérieure, **la détection des personnes éloignées du numérique a de nouveau été un sujet central**. Si la détection des fragilités semble très bien appréhendée par les milieux associatifs qui sont spécialisés sur ces questions, ce travail de détection ne figure pas expressément dans les missions des conseillers numériques.

Par ailleurs, dans la mesure où nous sommes tous potentiellement amenés à rencontrer des difficultés dans nos usages avec le numérique, il est essentiel de ne pas limiter le positionnement des conseillers numériques sur le seul terrain des personnes fragilisées socialement même si celles-ci doivent faire l'objet d'un accompagnement prioritaire.

Qui a bénéficié du dispositif ?

Au lancement du dispositif, les personnes de plus de 60 ans représentaient la grande majorité des personnes accompagnées par les conseillers numériques. Avec la montée en puissance du dispositif, le profil des bénéficiaires s'est diversifié : les personnes âgées de plus de 60 ans représentent 45% alors que les 18-60 ans représentent 41 % des personnes accompagnées.

Les retraités représentent 42% des bénéficiaires de l'accompagnement alors que les personnes sans emploi représentent 17%, les personnes en activité représentent 15% et les étudiants représentent 11% des personnes accompagnées.

Recommandations

- **Renforcer la communication sur le dispositif auprès des publics prioritaires mais également auprès d'un public plus large en mettant en place une campagne nationale et un numéro d'appel unique opérationnel. S'agissant des publics prioritaires, cette campagne pourrait s'appuyer sur les collectivités locales, notamment les centres communaux et intercommunaux d'action sociale, dont les services sont en contact direct avec ces populations.**
- **Mieux faire connaître le dispositif des conseillers numériques aux collectivités locales et aux intercommunalités en renforçant les liens avec les Maisons France Service.**
- **Clarifier, en concertation avec les collectivités locales, les chambres consulaires, CCI France et CMA France, le positionnement des conseillers numériques dans l'accompagnement des TPE/PME. Dans le cas où la mission d'accompagnement des TPE/PME était confirmée, lancer une communication ciblée auprès des artisans et des PME/TPE.**

II. Des modalités de recrutement à adapter aux contraintes des organismes recruteurs

Au 1^{er} décembre 2022, 3 956 conseillers numériques ont été recrutés. Une centaine de conseillers numériques auraient quitté le dispositif de manière anticipée.

Le recrutement des conseillers numériques a été lancé par l'ANCT en novembre 2020 par :

- un appel à manifestation d'intérêt auprès des organismes recruteurs (collectivités locales et associations)
- la mise en place d'une plateforme de recrutement sur laquelle se sont référencés les organismes recruteurs et sur laquelle les candidats aux fonctions de conseillers numériques ont déposé leur candidature.

La plateforme a reçu 56 155 candidatures provenant de toute la France et a permis la mise en relation avec les organismes recruteurs, constitués à 60% par les collectivités locales et à 40 % par les associations.

En complément de l'envoi de leur CV, les candidats étaient invités à réaliser des tests de compétence PIX⁴.

⁴ Pour la Croix rouge qui envisageait de recruter 80 conseillers numériques, la sélection s'est effectuée en collaboration avec Pole Emploi pour une campagne de mobilisation auprès des candidats potentiels. Un webinaire a été organisé afin d'exposer en détail les missions des

L'objectif de ce recrutement organisé par cette plateforme nationale était d'accélérer le déploiement et de conserver une maîtrise sur le calendrier et sur le déploiement géographique du dispositif.

A contrario, **cette modalité de recrutement ne permettait pas de concentrer le dispositif sur les territoires ou les populations prioritaires.** Seules les collectivités locales et les associations volontaires pour participer au dispositif se sont référencées. Elles ont par ailleurs été dépendantes de l'existence ou de l'appétence des candidats pour répondre à leur offre. Ce mécanisme ne permet pas de cibler et de couvrir l'ensemble des besoins identifiés. Au final, l'ensemble des besoins sont loin d'être couverts.

C'est ainsi que près de 57 départements ont été insuffisamment « couverts » par le dispositif. Pour combler ces carences, l'ANCT a fait appel au groupe La Poste qui était prêt à déployer des conseillers numériques sur l'ensemble du territoire et qui a vu son champ d'intervention limité à ces seuls départements.

Sur le recrutement, L'Association des maires de France s'est montrée relativement critique sur les modalités de recrutement qui n'auraient pas, selon elle, tenu compte des réalités et des contraintes de terrain, ni de la capacité des collectivités locales à recruter des collaborateurs.

Qui sont les conseillers numériques ?

Leur moyenne d'âge est de 35 ans. Les CNFS sont à 52% des hommes et 45% des femmes.

Selon une enquête réalisée par l'ANCT dans 5 départements, deux profils coexistent :

- des profils plutôt jeunes,
- des personnes plus âgées en reconversion.

Sans surprise, les conseillers numériques sont issus des collectivités locales ou du milieu associatif, certains viennent des métiers du numérique.

S'agissant des conseillers numériques recrutés par le Groupe La Poste, ce sont majoritairement des agents du groupe qui souhaitent s'inscrire dans une reconversion et exercer de nouvelles fonctions.

L'avenir du dispositif et son déploiement passe par une plus grande adhésion des communes et des intercommunalités à celui-ci. **Cela suppose que le dispositif de conseiller numérique soit mieux connu des collectivités locales et que les procédures de recrutement soient assouplies pour tenir compte de leurs contraintes.** Cet assouplissement se justifierait d'autant plus dans l'hypothèse où le financement par l'Etat des conseillers numériques deviendrait minoritaire.

Enfin, **le recrutement de la première vague de conseillers numériques France Service n'a pas répondu aux questions juridiques et statutaires.**

Pour les conseillers numériques recrutés par les associations, leur contrat de droit privé a été conclu pour 18 mois. Hors, **un CDD ne peut pas être reconductible plus de 18 mois.** Cette requalification se posera donc lors du renouvellement des postes de Conseillers numériques alors que les associations manquent de visibilité sur l'avenir financier du dispositif.

conseillers numérique France Service. Le recrutement s'est effectué sur la base d'exercice de « simulation », sur des résultats au test PIX supérieur au 70% requis par le dispositif. Des entretiens finaux avec les directeurs d'établissements ont ensuite été conduits.

Enfin, à l’instar des difficultés rencontrées il y a quelques années pour la reconnaissance du statut de médiateur numérique, **la reconnaissance du statut juridique de la fonction de conseiller numérique rencontre des obstacles liés au statut de la fonction publique territoriale et à son harmonisation avec le code du travail.**

Recommandations :

- **Trouver un statut et un portage juridique adapté pour pérenniser, professionnaliser et renforcer l’attractivité des conseillers numériques France Service. Un socle référentiel commun écrit et validé est nécessaire pour encadrer ce recrutement. Une fois ce socle validé, les territoires adapteront les recrutements en fonction de leurs propres besoins.**
- **Assouplir les modalités de recrutement et laisser plus de liberté aux structures de recrutement**

III. La formation des conseillers numériques France Service : des adaptations nécessaires pour aboutir à la création d’une véritable filière professionnelle structurée

Pour la formation initiale des conseillers numériques France Service, qui a duré entre 3 semaines et 4 mois, l’Etat a lancé des appels d’offre au niveau régional, répartis par lots avec des contenus différents. L’enveloppe budgétaire dédiée à la formation initiale s’élèverait à 20 M€.

Les organismes qui ont participé à ces appels d’offre sont l’AFPA, la Grande école du Numérique, les Assembleurs, Emmaüs Connect, WebForce3 notamment.

Pour des raisons de mobilité, il a été plus difficile de déployer la formation des conseillers numériques dans les DROM-COM, notamment dans un département aussi vaste que la Guyane où comme nous l’a confirmé un organisme spécialisé dans le numérique dans les territoires ultramarins, les spécificités posent des difficultés supplémentaires au bon déroulement de ces formations.

Les membres de la Commission supérieure constatent que de nombreuses critiques ont été formulées sur la formation initiale⁵ :

- dans un contexte sanitaire marqué par la crise du COVID, certains conseillers numériques ont effectué l’intégralité de leur formation en distanciel. Certains sont partis avant la fin de la formation.
- des volumes d’heures ont été attribués de manière très aléatoire aux bénéficiaires sans tenir compte de leur profil, ni de leur besoins,
- le contenu de la formation est souvent paru inadapté : les conseillers numériques ont reçu des formations théoriques inspirées des formations d’écoles de métiers techniques du numérique (robotique, impression en 3D) alors qu’ils effectuent, dans la quasi-totalité des cas, un accompagnement individuel dans les démarches de la vie quotidienne.
- La formation n’a pas donné les clés nécessaires pour permettre aux conseillers numériques de s’adapter aux besoins ponctuels (problème liés au handicap notamment) et n’a pas complètement intégré la dimension et les fonctions humaines et sociales du conseiller numérique.
- des formations complémentaires ont été nécessaires pour former les conseillers numériques au volet humain de l’accompagnement.

⁵ Un taux de 28% de satisfaction sur la formation prodiguée est parfois avancé Source : <https://www.hypra.fr/guides/inclusion-numerique-quel-bilan-du-plan-de-relande/>

Une des voies d'un déploiement plus ambitieux de la médiation numérique passe également par la formation des intermédiaires en relation avec les publics, dans la fonction publique et l'Economie sociale et solidaire en priorité. Il est en effet important de mieux former les fonctionnaires et salariés de l'Economie sociale et solidaire à la détection des fragilités numériques et à l'orientation vers les dispositifs appropriés.

A titre d'exemple, les centres sociaux et sociaux culturels comptent environ une centaine de conseillers numériques alors que 75% des centres sociaux proposent un accompagnement numérique pour les adultes. A ce jour, ces compétences ne donnent pas lieu à des certifications spécifiques⁶.

Cet objectif ne remet pas en cause mais au contraire renforce la mission spécifique des conseillers numériques dans l'accompagnement du public vers plus d'autonomie dans leurs usages du numérique.

Des concertations ont été engagées avec le CNFPT et un engagement de développement de l'emploi et des compétences (EDEC)⁷ est à l'étude.

La Commission supérieure salue les discussions en cours pour faire émerger la fonction de conseiller numérique comme une véritable filière professionnelle mais s'interroge sur l'articulation d'une filière « conseiller numérique » avec le lancement du dispositif des aidants numériques dont les contours paraissent encore flous. Il conviendra de clarifier les formations certifiantes des conseillers numériques de celles qui seront proposées à l'ensemble des aidants numériques.

Recommandations

- **Faire émerger une véritable filière professionnelle reconnue, certifiante, avec validation des compétences, permettant également la montée en compétence des intermédiaires en relation avec les usagers dans la fonction publique, dans l'économie sociale et solidaire mais également dans les entreprises de service direct aux usagers.**
- **Assouplir les modalités de recrutement et laisser plus d'autonomie aux structures de recrutement, collectivités locales et associations, pour déterminer et orienter la formation des conseillers numériques**
- **Adapter la formation aux besoins et aux fonctions réellement exercées par le conseiller numérique dans le cadre d'une formation continue**
- **Commander à France Stratégie une étude sur les opérateurs de compétence face au défi de la transition numérique à l'instar de l'étude publiée en juillet 2022 sur les défis de la transition écologique**

IV. Un déploiement territorial qui pourrait être complété par des dispositifs itinérants

La cartographie des recrutements⁸ montre que la présence des conseillers numériques n'est pas homogène sur l'ensemble des territoires.

⁶ La certification RNCP 34137 TP Conseiller(ère) médiateur (trice) en numérique a été remplacée par la certification RNCP 34 137 Responsable d'espace de médiation numérique

⁷ [EDEC - Engagement développement et compétences \(travail-emploi.gouv.fr\)](https://www.travail-emploi.gouv.fr/decouvertures/decouvertures-emploi/engagement-developpement-et-competes-travail-emploi-gouv-fr)

⁸ cf. annexe

Si le département du Nord, le mieux doté, compte 124 conseillers numériques, certains départements, le plus souvent des départements de montagne et les moins densément peuplés, comptent moins de 20 conseillers numériques par département⁹.

Parmi les structures validées par le Comité national de sélection, **les structures implantées dans les Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV) représentent près de 25% du total des structures validées alors que les structures situées en Zone de Revitalisation Rurale (ZRR) représentent 20% de l'ensemble du dispositif.**

Dans ces parties du territoire, des efforts et des adaptations semblent devoir être proposées. Ainsi les habitants des QPV sont moins bien équipés : le taux d'équipement en ordinateurs est inférieur de 14 points à la moyenne nationale (75% contre 89% au niveau national) alors que le taux d'équipement en smartphones est inférieur de 4 points à la moyenne nationale (87% contre 91% au niveau national). 37% des habitants des QPV ont un sentiment de non-maîtrise des outils informatiques (contre 24% à l'échelle nationale) et un tiers juge les abonnements trop chers, soit un niveau trois fois plus élevé qu'à l'échelle nationale¹⁰.

Dans les zones rurales, selon l'INSEE¹¹, 13,2% des habitants des communes rurales et des aires urbaines de moins de 10 000 habitants ne disposent d'aucun équipement internet. La mauvaise couverture en termes de réseaux représente un handicap supplémentaire qui s'ajoute au déficit de compétences numériques de base.

La Commission supérieure s'est également attachée à **vérifier la couverture des territoires ultramarins par le dispositif** : La Réunion compte 70 conseillers numériques, alors que la Martinique, la Guadeloupe et la Guyane comptent entre 45 et 48 conseillers numériques¹².

Partant de ce constat, et au-delà du fait que toutes les collectivités locales ne se sont pas portées candidates pour recruter des conseillers numériques, **le déploiement du dispositif apparaît clairement sous-dimensionné par rapport aux besoins de la population.**

Le gouvernement a annoncé le recrutement de 20 000 aidants numériques à l'horizon 2027 qui incluraient les 4000 conseillers numériques actuels dont le nombre serait 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. Le détail de ces annonces ne trouvait pas encore de traduction budgétaire dans le projet de loi de finances 2023.

Lors de son audition par la Commission supérieure, M. Stanislas Guerini, Ministre de la transformation et de la fonction publiques, a indiqué que les conseillers numériques avaient vocation à être recrutés par bassins de vie et que le recrutement des conseillers numériques par des intercommunalités serait privilégié.

Le déploiement territorial du dispositif passe également par l'itinérance des conseillers France Service (Bus France Service, présence sur les lieux fréquentés par la population) et une plus grande

⁹ (18 conseillers dans le Gers, 14 conseillers en Ariège, 18 conseillers numériques dans le Cantal, 12 conseillers dans les Alpes de Haute Provence, 18 conseillers dans la Meuse, 14 conseillers dans la Creuse, 17 conseillers en Haute- Corse et Corde du sud)

¹⁰ [Les pratiques numériques des quartiers prioritaires à la loupe, 4 février 2022, Localtis](#)

¹¹ « Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base », Insee Première n°1780 Octobre 2019

¹² Lors de ses auditions, la Commission supérieure a évoqué le cas de Mayotte. La situation sécuritaire, l'état du réseau d'électricité et de télécommunications, le sous-dimensionnement des services publics et les besoins spécifiques liés très grande précarité de la population appelle un traitement spécifique.

accessibilité de leurs services (en termes de jours et d'horaires d'ouverture). C'est déjà le cas pour les **conseillers numériques d'Emmaüs connect qui sont principalement des conseillers itinérants** et offrent un accompagnement auprès de plusieurs organismes en rayonnant sur une zone géographique plus ou moins étendue.

S'agissant de la cartographie des besoins, la Commission supérieure attend les premiers résultats du référentiel confié à la MEDNUM et les résultats de l'étude confiée au CREDOC annoncés par le Ministre chargé de la transition numérique et des télécommunications pour le mois de janvier 2023. Cette nécessité de cartographier plus précisément les besoins en matière d'inclusion numérique faisait partie des recommandations de la Commission supérieure dans son avis de juillet 2020.

Recommandations :

- **Augmenter le nombre de conseillers numériques pour une couverture maximale du territoire national dès lors que la montée en compétence des conseillers numériques aura été validée.**
- **Déployer l'itinérance des conseillers numériques France Service notamment avec le déploiement des bus France Service**
- **Intensifier les actions d'« Aller vers » les populations dans des lieux fréquentés par le public (centres communaux et intercommunaux d'action sociale, centres commerciaux et marchés par exemple) à des horaires adaptés**
- **Adapter les profils des conseillers numériques et la dotation en équipements aux enjeux spécifiques des territoires comme les QPV et les ZRR**

V. Un défi à relever : la pérennité du dispositif avec des financements publics en baisse

A son lancement en novembre 2020, le dispositif des conseillers numériques France Service a bénéficié du financement mobilisé dans le cadre de France Relance à hauteur de 200 millions d'euros. Ce financement exceptionnel ne permettait de couvrir que la première vague de contrats de conseillers numériques qui se sont conclus au fil du temps et pour une période de 18 mois.

Dès décembre 2022, les premiers contrats signés vont arriver à échéance (Ils seraient au nombre de 200) et c'est environ 400 contrats qui arriveront à échéance d'ici mars 2023.

M. Jean-Noël BARROT, Ministre délégué en charge de la transition numérique et des télécommunications a informé les membres de la CSNP que **le crédit de 44 M€ inscrit dans le Projet de Loi de Finances 2023 viendrait en complément des crédits déjà engagés à hauteur de 28 M€ pour l'exercice 2023** et que ces financements permettraient de proroger les contrats arrivant à terme de 2023.

Le Ministre a annoncé qu'il souhaitait lancer un travail de co-construction sous l'égide de l'ANCT et de la MEDNUM associant l'ensemble des parties prenantes pour faire évoluer le système et pour étudier des pistes de co-financement.

Lors du lancement du dispositif, le financement de l'Etat variait selon les structures d'accueil.

Ainsi, pour un poste de conseiller numérique France Service, la subvention versée par l'Etat pour 24 mois variait en fonction de la nature de l'organisme recruteur :

- 32 000€ pour un recruteur de droit privé
- 50 000€ pour un recruteur de droit public situé en métropole
- 67 500€ pour un recruteur de droit public situé à La Réunion et à Mayotte
- 70 000€ pour un recruteur de droit public situé en Guadeloupe, en Martinique et en Guyane

La contribution de l'Etat à la formation des conseillers numériques s'est élevée à 4805 € et le financement de la certification¹³ PIX à hauteur de 326,60 € par conseiller numérique.

L'Etat a financé la tenue et l'équipement de communication à hauteur de 297,20 €.

Le financement de l'Etat portait sur une durée de 24 mois. L'organisme recruteur pouvait décider de recruter le conseiller numérique au-delà de 24 mois, la convention avec l'Etat durant au maximum 36 mois.

S'agissant du matériel informatique, l'Etat n'a pas été en mesure de le financer pour respecter les règles posées par la Commission européenne dans le cadre du plan de relance à savoir, ne pas acheter d'équipements neufs.

L'ANCT a autorisé le subventionnement d'appareils reconditionnés mais cet assouplissement s'est avéré peu opérationnel pour les collectivités locales qui sont soumises pour leurs achats aux règles et catalogues de l'UGAP qui ne comprenaient pas de matériels conditionnés.

Sur le circuit de financement, les fonds ont été déconcentrés au niveau des préfetures et versés aux organismes recruteurs de manière échelonnée.

Alors que l'Etat considère que la subvention a permis de financer à 100% le cout des conseillers numériques France Service, **l'ensemble des entités auditionnées nous ont indiqué qu'elles avaient dû engager des financements complémentaires (hors matériel) pour recruter les conseillers numériques** à un niveau de salaire correspondant au SMIC, pour compléter la formation initiale sur certains volets, pour coordonner et animer le réseau des conseillers numériques au sein de leur entité, pour aménager des lieux où les conseillers numériques France service pourraient accueillir le public ou financer des conseillers numériques itinérants (véhicule, frais de déplacement).

L'acte II du dispositif doit intégrer le fait que tous nos concitoyens ne peuvent pas disposer d'un matériel informatique ou numérique. Des dispositions pour mieux couvrir ces besoins doivent être décidées.

Dès lors c'est avec beaucoup d'appréhension et d'inquiétude que l'ensemble des organismes recruteurs envisagent l'avenir en dépit des assurances formulées par les autorités publiques pour l'exercice 2023. Le ministre chargé de la transition numérique et des télécommunications, a indiqué, lors de son audition par la CSNP que **la baisse des subventions de l'Etat intégrerait, pour les structures les plus fragiles, un principe de dégressivité tenant compte de leurs engagements financiers.**

Alors que certaines associations ont déjà eu recours pour le financement du matériel numérique et informatique des conseillers numériques France Service aux contributions de certaines fondations privées liées à des opérateurs télécoms, **L'Etat envisagerait d'ouvrir le financement du dispositif à des entreprises privées.**

A ce stade, un modèle économique pérenne des acteurs de l'inclusion numérique, nécessairement « hybride » entre financements publics et privés, reste à trouver. Une réflexion sur ce sujet doit être engagée en priorité.

La Commission supérieure considère que la pérennité du dispositif des conseillers numériques est directement liée à la disponibilité des financements qui pourront être accordés mais également à leur prévisibilité. Elle invite le gouvernement à clôturer ses travaux et ses concertations avec l'ensemble des parties prenantes au premier semestre 2023 afin qu'un programme pluriannuel soit engagé dans le cadre de la Loi de finances 2024.

La Commission supérieure met en garde le gouvernement sur le choix des partenariats privés qui seront engagés et qui pourraient aboutir à un renforcement des acteurs internationaux du numérique.

La CSNP invite le gouvernement à lancer des discussions avec la Commission européenne pour clarifier les fonds européens qui pourraient être mobilisés pour financer le dispositif. Les contacts pris avec les représentants de la Commission européenne compétents sur les questions d'inclusion numérique laissent penser que les fonds structurels, FEDER, FSE et INTERREG, pourraient être mobilisés, mais cela suppose que les organismes recruteurs disposent d'une ingénierie financière pour des montants alloués relativement faibles¹⁴. L'absence de financements européens clairement dédiés à l'inclusion numérique, malgré des ambitions clairement affichées, surprend.

Une concertation avec les régions pour mobiliser d'avantage les fonds européens nous paraît d'ores et déjà souhaitable.

Recommandations

- **Formaliser l'engagement de l'Etat dans le déploiement des conseillers numériques par un programme pluriannuel dans le cadre du projet de loi de finance 2024 en détaillant les modalités de financement et le cahier des charges des conseillers numériques et des 20 000 aidants numériques annoncés d'ici 2027. Il sera opportun de prévoir des bilans d'étape et des clauses de revoyure.**
- **Mobiliser davantage les fonds européens pour le financement du dispositif et lancer une initiative française visant à créer une coalition d'Etats membres déjà engagés dans des politiques volontaristes en matière d'inclusion numérique, afin de porter cette ambition au niveau européen.**
- **Engager une action auprès de l'UGAP afin de faciliter l'achat de matériel informatique reconditionné.**

VI. Le pilotage et la gouvernance du dispositif : le département paraît l'échelon adapté

Au niveau national, le pilotage du dispositif est assuré par l'ANCT en liaison avec la Banque des Territoires. Localement, celui-ci repose sur les hubs numériques régionaux.

La Commission supérieure a déjà exprimé son souhait de placer le département au cœur des politiques et des dispositifs d'inclusion numérique. Le département est le mieux placé pour jouer le rôle d'observatoire des besoins en matière d'inclusion numérique mais également pour piloter ces

¹⁴ Selon la Banque des territoires, les fonds européens, en particulier le FSE, pourraient servir à financer bien davantage l'inclusion numérique, mais cela nécessite des monteurs de projets. Or, il n'existerait que 4 ou 5 monteurs de projets spécialisés sur l'inclusion numérique en France.

politiques et ces dispositifs. En effet, parce que les politiques sociales et d'insertion sont placées sous sa responsabilité et qu'il dispose d'une vision d'ensemble des besoins existants et des moyens adaptés pour favoriser l'inclusion numérique, le département dispose de la légitimité pour jouer le rôle de chef d'orchestre du dispositif des conseillers numériques. Les liens très étroits et anciens entre le Département et les milieux associatifs constituent un levier d'action qui doit être mobilisé.

Sans nier le dynamisme de certains hubs régionaux, notamment celui du Hub des Assembleurs, actif dans le Nord et auditionné par la groupe de travail sur les conseillers numériques, **la Commission supérieure relève que tous les hubs régionaux n'offrent pas la même garantie en terme d'implantation et de solidité financière.** Dans ces conditions, faire reposer la gouvernance locale du dispositif sur ces structures relativement nouvelles et qui cherchent encore leur modèle économique ne paraît pas correspondre aux véritables enjeux de gouvernance qui seront centraux pour l'avenir du dispositif.

Les hubs ont sans aucun doute un rôle à jouer dans l'animation du dispositif mais, selon les membres de la Commission supérieure, le pilotage du dispositif doit être exercé par une instance départementale, plus proche des bassins de vie où les conseillers numérique France Service ont vocation à exercer leurs fonctions et à rayonner.

La Banque des Territoires préconise également de renforcer l'animation et la coordination départementale, peut-être même plus bas le cas échéant, notamment pour favoriser le portage mutualisé des conseillers numériques.

En tout état de cause, il paraît important de structurer l'écosystème numérique local.

L'animation du réseau des conseillers numériques est un sujet pour lequel des solutions empiriques ont été trouvées (mise en place de groupes WhatsApp informels, Slack, etc) mais qui paraissent encore insuffisantes : sans qu'il soit possible d'en évaluer exactement la proportion, de nombreux conseillers numériques se sentent livrés à eux même dans leurs structures et démunis dans l'exercice de leurs fonctions, peinant à se constituer un réseau.

Ce manque d'encadrement et de mise en réseau est un sujet qui doit être traité de manière prioritaire au cours de la prochaine phase pour permettre au dispositif d'être plus opérationnel.

L'exercice par les conseillers numériques d'autres fonctions que celles pour lesquelles ils ont été recrutés a été abordé avec plusieurs entités auditionnées. **Dans certains cas, les organismes recruteurs peuvent lui attribuer des fonctions qui ne sont pas mentionnées dans son contrat de travail.** Dans d'autres cas, des conseillers numériques qui se considèrent par exemple, sous-employés, effectuent spontanément d'autres tâches que celles mentionnées dans leur contrat de travail. Il est très difficile de quantifier ces phénomènes qui ne semblent pas majoritaires. Pour autant, la Commission supérieure appelle à un contrôle du dispositif sur ce point de vigilance.

Recommandations :

- **Associer étroitement les départements et les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) à l'exercice de concertation qui sera piloté par la MEDNUM.**
- **Identifier le bon niveau de pilotage du dispositif entre les bassins de vie et la région. Les départements sont les mieux placés pour détecter les besoins de la population insuffisamment couverts par les communes et les intercommunalités à l'échelle d'un département. L'animation**

du dispositif des conseillers numériques doit se faire en lien entre les départements et les intercommunalités

- **Contrôler l'exécution du dispositif pour éviter l'emploi des conseillers numériques à d'autres missions que celles définies dans leur contrat et s'assurer de leurs compétences**

VII. La mobilisation du Groupe La Poste dans le dispositif doit être renforcée

Disposant d'un réseau de 17 000 points de contact sur l'ensemble du territoire, La Poste pourrait davantage être mobilisée. Les facteurs, en contact direct avec la population, constituent les meilleurs exemples d'un dispositif en mesure d'assurer une détection des besoins et d'« aller vers » les français éloignés du numérique.

Recommandation :

- **Associer plus étroitement le groupe La Poste au dispositif afin notamment que son rôle en matière de détection et d'accompagnement soit mieux reconnu, mieux encadré et mieux intégré.**

VIII. Un angle mort de la politique d'inclusion numérique : les personnes incarcérées

Alors qu'aucun texte de nature législative ne s'y oppose, la circulaire du 13 octobre 2009 du Ministère de l'Intérieur relative à l'accès à l'information pour les personnes placées sous main de justice interdit l'accès à internet aux populations incarcérées.

En février 2022, la Défenseure des droits préconisait¹⁵:

- de garantir aux personnes privées de liberté un accès aux sites internet des services publics, des organismes sociaux et des sites de formation en ligne reconnus par le Ministère de l'éducation nationale et celui de l'enseignement supérieur et de la recherche.
- de proposer aux personnes privées de leur liberté une formation aux outils numériques et un accompagnement dans leurs démarches administratives

La Commission supérieure considère que le déploiement de conseillers numériques en milieu carcéral placé sous le contrôle de l'administration pénitentiaire, dès lors que les impératifs de sécurité en prison sont respectés, pourrait constituer un levier pertinent et efficace à l'insertion des personnes privées de liberté. Ce déploiement permettrait aux détenus, purgeant des peines longues, de rester informés des évolutions technologiques et de trouver leur place à leur sortie de détention dans une société où le numérique occupe de manière accélérée une place grandissante.

Recommandation

- **Permettre aux personnes privées de liberté l'accès à un nombre limité et contrôlé de sites afin de favoriser leur autonomie numérique, dont l'accès à PIX, outil d'évaluation des compétences numériques de base. Le déploiement de conseillers numériques en milieu carcéral pourrait ainsi constituer un levier efficace à leur réinsertion et leur permettre d'exercer leurs droits de citoyens.**

¹⁵ « Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? » [Rapport - Dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? | Défenseur des Droits \(defenseurdesdroits.fr\)](#)

Conclusion

Le dispositif des conseillers numériques constitue la première pierre d'une politique publique de lutte contre l'illectronisme. Ce dispositif s'installe. Il présente des imperfections mais également des réussites qui doivent être confortées au niveau des départements.

Le dispositif des conseillers numériques doit être financé et développé géographiquement.

Si le gouvernement se désengage brutalement du dispositif, cela réduirait à néant les investissements massifs réalisés par la puissance publique mais également les dispositifs déployés par les collectivités locales et les associations.

Face à la numérisation accélérée des services publics, il y a une urgence car environ 12 % des personnes qui rencontrent des difficultés dans leurs démarches avec les services publics abandonnent leurs démarches.

PERSONNES AUDITIONNEES

Ministère chargé de la Transition numérique et des Télécommunications

M. Jean-Noël BARROT, Ministre délégué chargé de la Transition numérique et des Télécommunications,

Mme Mélanie PRZYROWSKI, Conseillère télécommunications

M. Kévin THUILLIER, Conseiller en charge du Parlement, des élus locaux et de l'inclusion numérique

Ministère de la Transformation et de la Fonction Publiques

M. Stanislas GUERINI, Ministre de la Transformation et de la Fonction Publiques

M. Pierre BOUILLON, Directeur de cabinet adjoint

Mme Lucy KERCKAERT, Conseillère parlementaire et discours

Mme Anouck TELLIER, Conseillère transformation numérique de l'Etat, affaires internationales et européennes

Agence Nationale de la Cohésion des Territoires

M. Pierre-Louis ROLLE, Directeur Stratégie et Innovation

Association des Maires de France

M. Patrick MOLINOZ, Vice-Président

Mme Véronique PICARD, Chargée de mission Numérique et Poste

Banque des territoires

M. Nicolas TURCAT, Responsable du service éducation, inclusion numérique et services

Conseillers Numériques

Mme Margot Cornet, Conseillère numérique, Mairie de Mons-en-Barœul

Croix Rouge France

Mme Axelle LEMAIRE, Directrice Stratégie Transformation et Innovation

Mme Charlotte MARTINEZ, Responsable du programme d'inclusion numérique

Défenseur des Droits

Mme Claire HÉDON, Défenseure des Droits

M. Pascal MONTFORT, Chef du pôle Justice

Mme France de SAINT-MARTIN, Conseillère parlementaire

Emmaüs Connect

Mme Charlotte BOUGENAU, Co-Directrice

M. Victor ESTIENNEY, Directeur national des opérations

Groupe La Poste

Mme Muriel BARNEOUD, Directrice de l'engagement sociétal

M. Yannick IMBERT, Directeur des affaires territoriales et publiques

Mme Isabelle LHERBIER, Directrice de la transformation, des partenariats et des relations institutionnelles

Mme Dominique LUCAS, Directrice Projet Conseillers numériques France Service

Groupe La Poste - Etape numérique – Poste d'Evry-Courcouronnes

Mme Laïla M'HAMDI, Directrice du secteur Evry

Mme Sophie LECLERC, Chargée de mission ISN

M. Wilfred PAGE, Conseiller numérique

Mme Rindrahasina ANDRIAMAMPIONONA, Apprentie- Cheffe de Projet

Hub des Assembleurs

Mme Eglantine DEWITTE, Directrice Générale des Assembleurs, Hub numérique régional à Lille

Le Park Numérique

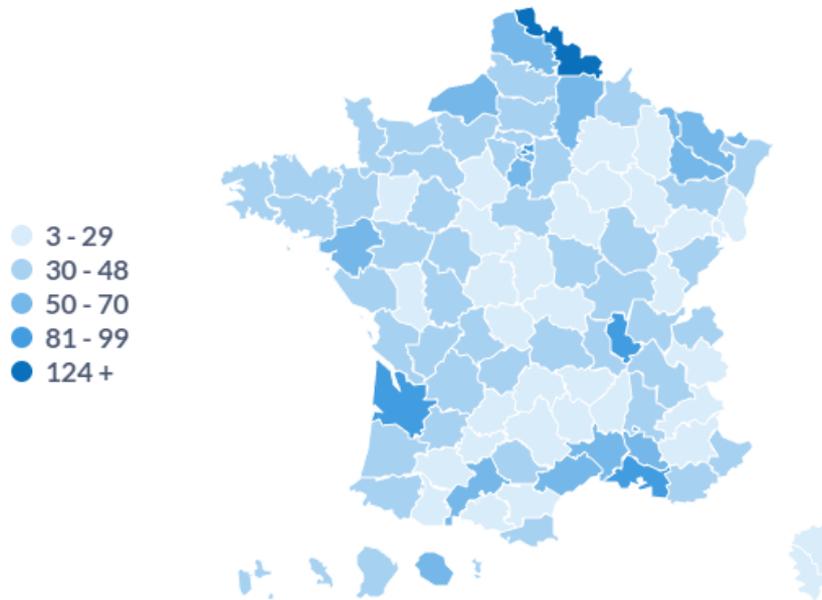
M. Pascal PIERRE-LOUIS, Président

M. Grégory GUILLOU, Co-Fondateur

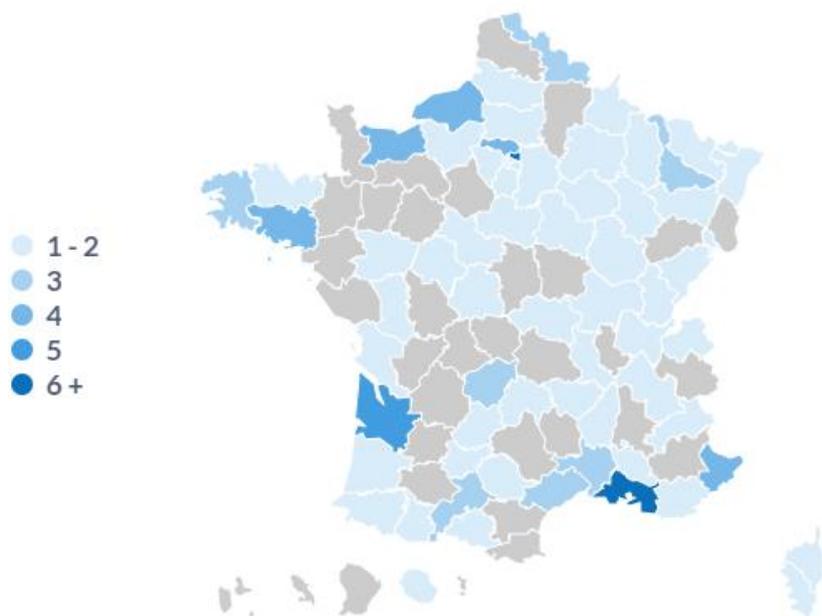
CARTOGRAPHIE DES CONSEILLERS NUMERIQUES FRANCE SERVICES (AU 29 NOVEMBRE 2022)

Source : [Données de déploiement des Conseillers Numérique France Services · Metabase \(conseiller-numerique.gouv.fr\)](#)

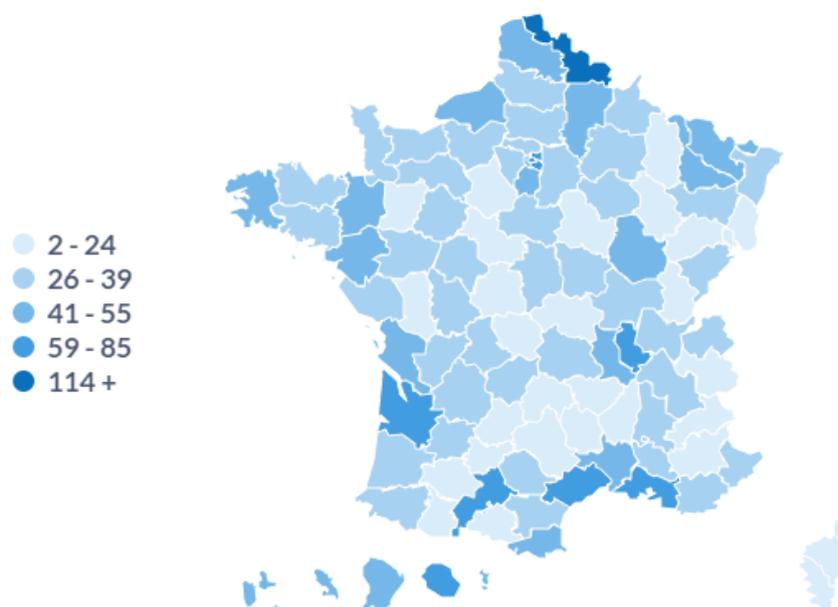
Nombre de postes attribués par département



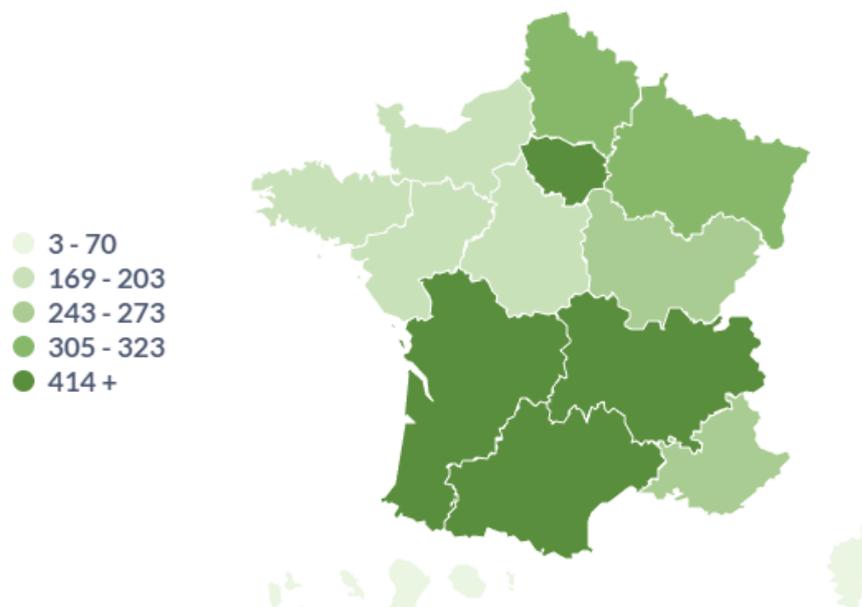
Nombre de Conseillers numériques en formation par département



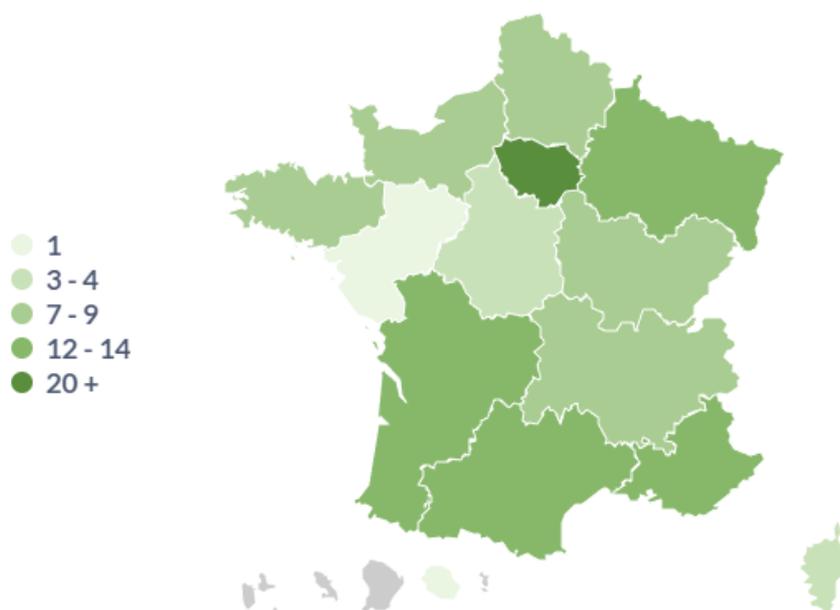
Nombre de Conseillers numériques formés par département



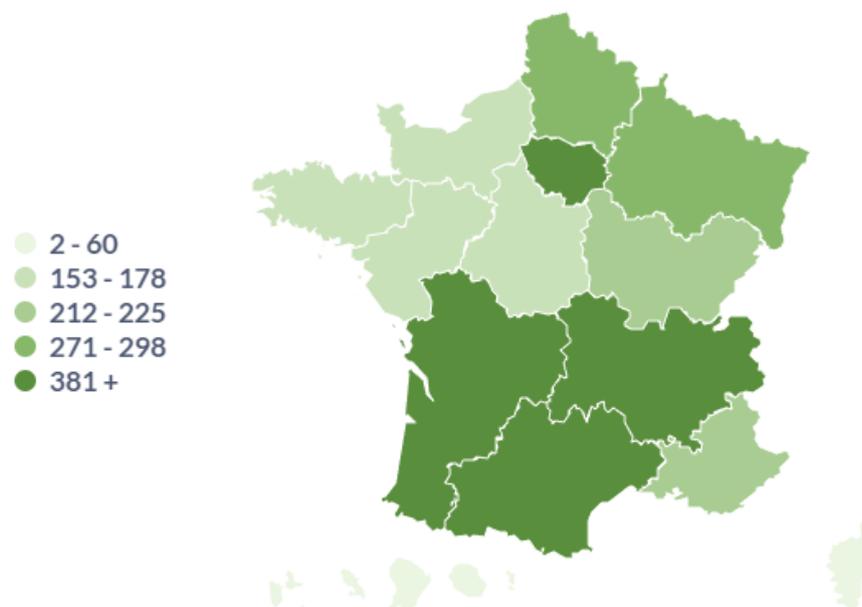
Nombre de postes attribués par région



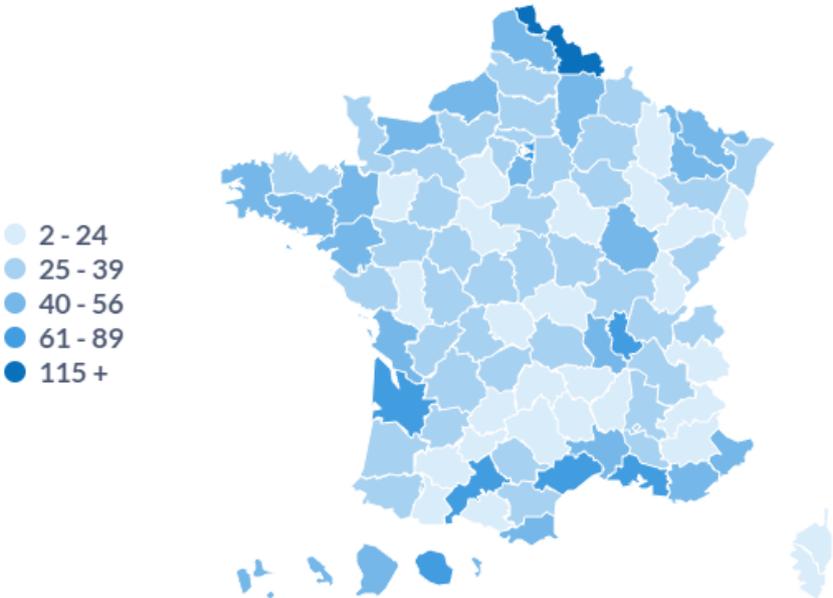
Nombre de Conseillers numériques en formation par région



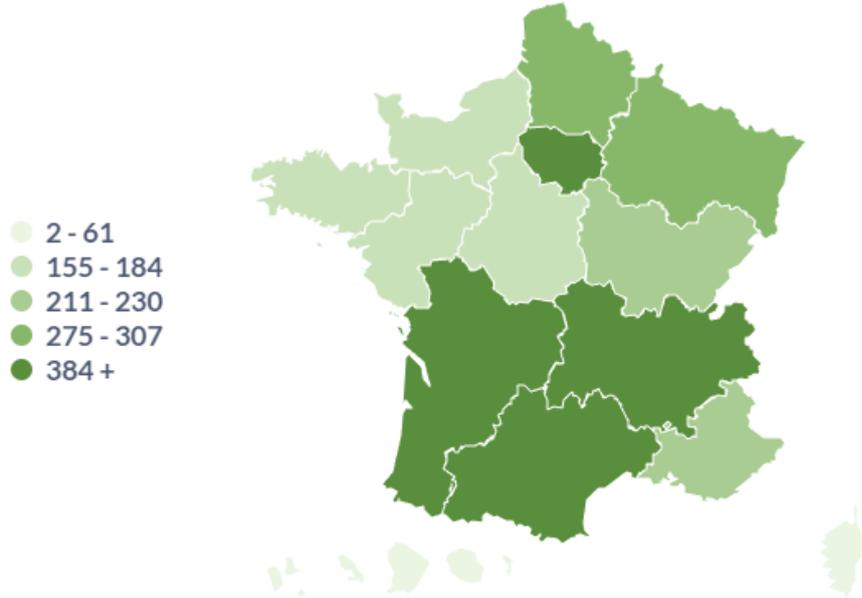
Nombre de Conseillers numériques formés par région



Nombre de Conseillers numériques recrutés par département

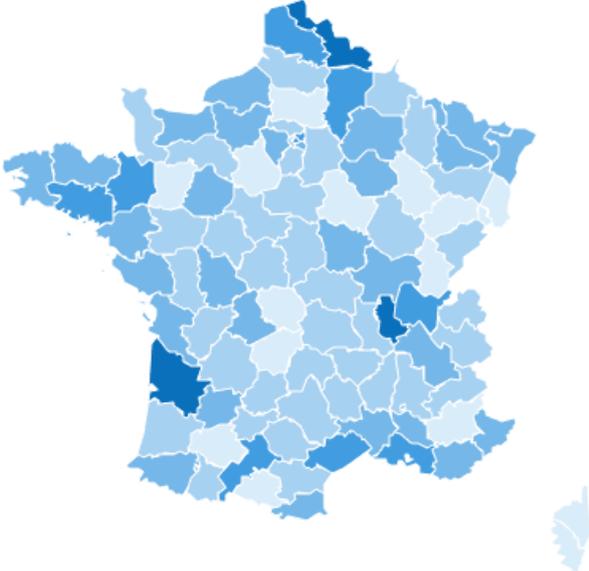


Nombre de Conseillers numériques recrutés par région



Cartographie des personnes accompagnées

- 0 - 5.0k
- 5.8k - 10.5k
- 10.8k - 16.3k
- 16.7k - 25.4k
- 31.0k +



BIBLIOGRAPHIE

« *Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base* », Insee Première n°1780 Octobre 2019

« *Renforcer la cohésion numérique dans les territoires : 20 mesures pragmatiques et de bon sens* », Rapport d'information n° 588 (2021-2022) de Mme Patricia DEMAS, fait au nom de la commission de l'aménagement du territoire et du développement durable, déposé le 29 mars 2022

« *Premier bilan du financement des maisons France services* » Rapport d'information n° 778 (2021-2022) de M. Bernard DELCROS, fait au nom de la commission des finances, déposé le 13 juillet 2022