

[Rapport : « Garantir un numérique inclusif »](#) [1]

Burnel, P., Mejane, J., Rouzier-Deroubaix, A., et Inspection générale des affaires sociales (Igas). (2019). **Garantir un numérique inclusif : les réponses apportées par les opérateurs de la protection sociale**. Paris : Igas.

L'Igas a souhaité inscrire la thématique de la « fracture numérique » dans son programme d'activité en se centrant naturellement sur les « institutions du social » et en mobilisant la méthode qui est la sienne : analyse du point de vue des différentes parties, travail de terrain, approche comparative, attention portée à la qualité de l'action publique et aux usagers auxquels elle est destinée.

La mission a ainsi rencontré sur le terrain plus de 140 personnes et examiné les actions d'inclusion numérique déployées par les organismes de Sécurité sociale et par Pôle emploi au regard de quatre critères : simplicité d'usage des téléservices, accompagnement des personnes en difficulté, préservation de canaux alternatifs de contact, utilisation du numérique pour améliorer le recours aux prestations.

Si les opérateurs ont pris conscience des enjeux et développé de nombreuses initiatives en ce sens, les solutions d'inclusion déployées et la coordination territoriale restent insuffisantes. Le rapport formule à cet égard un ensemble de recommandations qui s'inscrivent dans trois scénarios aux ambitions transformatrices graduées.

[En savoir plus et télécharger le rapport \(Igas\)](#) [2]

Liens

[1] <https://www.inshea.fr/fr/content/rapport-%C2%AB-garantir-un-num%C3%A9rique-inclusif-%C2%BB>

[2] <http://www.igas.gouv.fr/spip.php?article770>