



BANQUE des
TERRITOIRES



L'inclusion numérique, *un marché comme les autres ?*

Étude de marché



ÉDITORIAL

La pandémie a accéléré la digitalisation de la société, rendant le numérique de plus en plus incontournable dans notre quotidien. Pourtant, plus de 13 millions de Français en sont aujourd'hui encore éloignés.

Le numérique est un vecteur d'opportunités – un levier pour diminuer les coûts des transactions, abolir les distances, améliorer la qualité et l'efficacité des services, etc.- mais il est aussi source d'inégalités sociales : la capacité de la population à utiliser les technologies numériques est très inégale, pour des raisons de moyens ou de compétences.

Ainsi, près d'un tiers des Français sont considérés comme exclus du numérique : c'est-à-dire dans une situation physique, intellectuelle, sociale, territoriale ou financière qui les empêche d'accéder de manière fluide à internet et aux outils numériques. Cette situation se heurte à la dématérialisation toujours plus importante des services du quotidien (services publics, réservation de billets de train, recherche d'emploi...).

Face à ce constat, le déploiement de mesures concrètes pour inclure tous les citoyens, initié dans les années 2000, s'est accéléré à partir de 2018-2019 en se structurant autour du concept d'inclusion numérique.

La Banque des Territoires a réalisé cette étude sur le marché de l'inclusion numérique pour dégager les pistes principales d'évolution du secteur, et accompagner les acteurs de cette transition au service de territoires plus inclusifs, plus attractifs, plus durables et plus connectés.

Christophe Genter

Directeur du Département Cohésion sociale et territoriale de la Banque des Territoires



01

Qu'est-ce que l'inclusion numérique ?



L'inclusion numérique rassemble toutes les actions qui visent à rendre le numérique accessible à chaque individu et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique

Emmaüs Connect

L'inclusion numérique vise à réduire la fracture numérique à laquelle sont confrontés **13 millions** de Français (**28%** de la population)

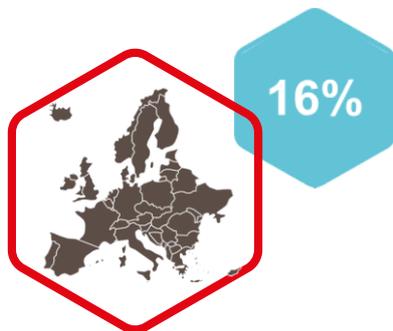
Les actions d'inclusion au numérique se sont peu à peu structurées depuis une vingtaine d'années autour de six activités clés :

- Détecter les publics fragiles
- Faciliter l'accès au numérique (équipement, usages...)
- Accompagner la montée en compétences
- Financer l'inclusion des publics
- Favoriser la confiance dans le numérique
- Etudier, accompagner et déployer les projets d'inclusion numérique



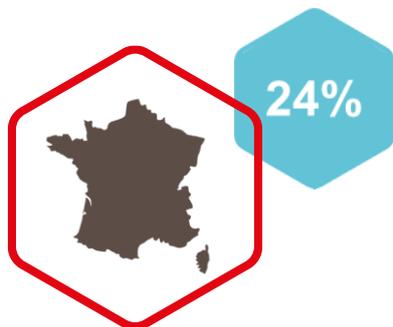
Le marché de l'inclusion numérique

Financé pour près de 2/3 par des acteurs publics, le marché de l'inclusion numérique reste très subventionné mais voit apparaître la demande des acteurs privés :



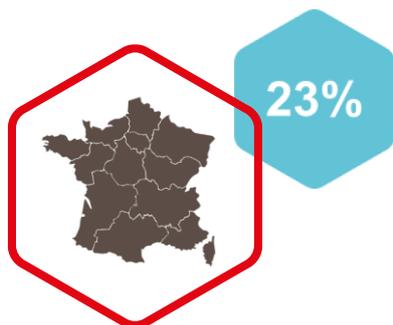
Union Européenne

Exemples de financements : Fond FEDER, Fond FSE, Initiative pour l'Emploi des Jeunes (IEJ), etc.



Etats et ses opérateurs

Exemples de financements : Déploiement des France services, Formation des Conseillers Numériques France Services, Déploiement du Pass numérique, Hubs pour un numérique inclusif, Pix, etc.



Collectivités territoriales

Exemples de financements : Actions inscrites dans les CPER et plan régionaux (ex : Occitanie Numérique), Plan régionaux Tiers-lieux (Fonds en faveur du développement des tiers-lieux en Bourgogne Franche Comté), Plans d'actions départementaux (ex : Plan Numérique Allier), Financement en fonds propres d'une France services à l'échelle d'une commune/intercommunalité, etc.



Ménages

Exemples de financements : Accompagnement et formation à l'utilisation d'internet, Achat de matériel reconditionné, Utilisation d'un ordinateur dans un tiers-lieu numérique, etc.

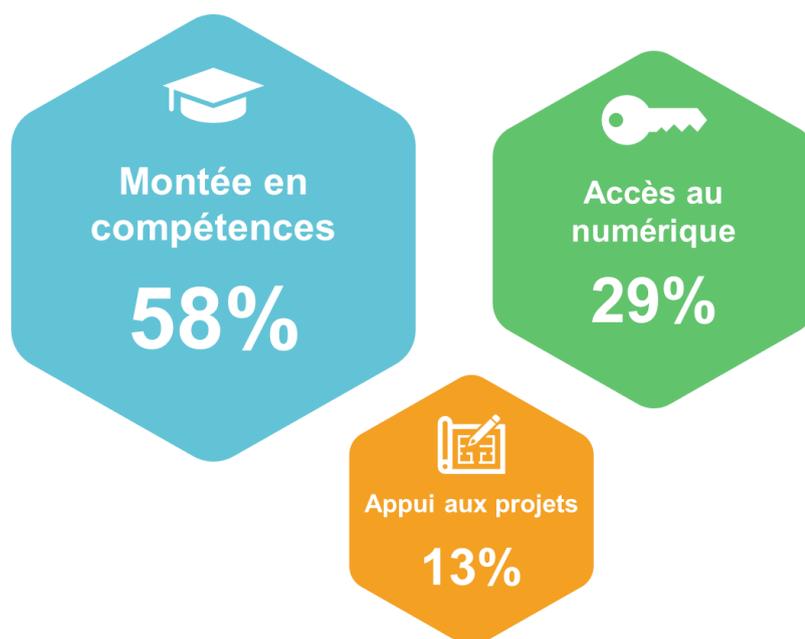


Entreprises

Exemples de financements : Mise en conformité, accessibilité d'un site internet, Formation au numérique des employés d'entreprise, Dons et épargnes solidaires, etc.

La Banque des Territoires évalue le marché de l'inclusion numérique en France à plus de **370 millions d'euros** par an partagé entre près de **150 acteurs**

La montée en compétences des publics et l'accès au numérique (équipement, usages...), représentent près de 90% du marché actuel :



Répartition des activités en valeur sur le marché de l'inclusion numérique

Les trois activités ci-dessus ont été valorisées car le nombre de prestations monétisées permettent déjà de constituer un marché suffisamment développé à ce stade ; il existe des inducteurs de marché identifiables ; l'intensité concurrentielle de l'activité est forte ; et enfin la valeur économique dégagée par les structures est réalisée au sein même du segment.

L'hétérogénéité des acteurs et des modèles économiques, l'atomisation des budgets et la répartition des compétences sont des facteurs de complexité de l'écosystème de l'inclusion numérique et des éléments qui rendent difficile la lecture de ce marché.

Initialement développé dans une démarche exploratoire sous l'impulsion d'acteurs divers au début des années 2000, le marché de l'inclusion numérique a peu à peu vu se développer des structures dédiées au sujet comme les Espaces publics numériques ou encore les CyberBases. Depuis quelques années mais surtout sous l'effet de la

crise du covid, l'Etat a pris conscience de l'urgence de la situation et investi un plan de 300 M€ sur l'inclusion numérique en déployant notamment 4000 conseillers numériques France services, les outils et ressources associés ainsi que 2500 espaces France services.

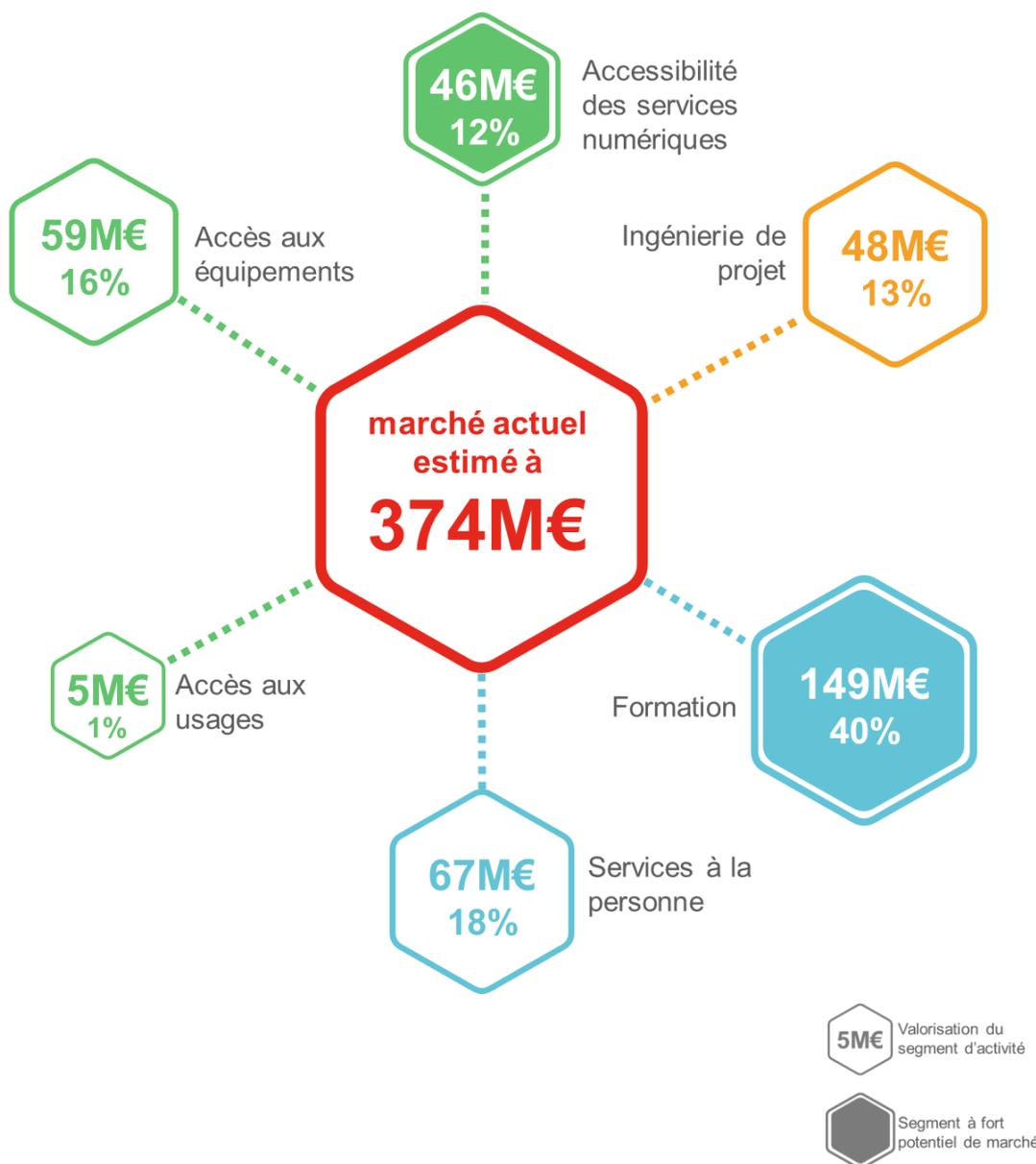
Ce jeune marché est actuellement en grande partie déjà capté par des structures avec des modèles économiques fortement subventionnés, mais il voit émerger de petits acteurs innovants dont les modèles économiques sont porteurs bien qu'encore peu stables.

Quelques exemples repérés dans le cadre de l'étude dans les segments d'activité de la montée en compétences des publics, de l'accès au numérique ou de l'appui aux projets :



Deux segments se détachent plus particulièrement en raison de leur valeur et de leur potentiel de marché :

- **La formation** : **149 millions d'euros de chiffre d'affaires** au total dont un modèle économique porteur en B2B/B2G, impulsé par le Compte personnel de formation (CPF), les certifications dédiées aux compétences numériques de base ou à l'accompagnement du numérique ; mais également grâce aux référentiels qualité tels que Qualiopi
- **L'accessibilité numérique** qui vise à rendre les services en lignes accessibles aux personnes en situation de handicap et plus généralement à tous les utilisateurs (design, ergonomie, développement d'interfaces) : **46 millions d'euros de chiffre d'affaires** et un modèle économique porteur B2B de développement d'interface implusé par les obligations du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)



Valorisation des segments d'activités sur le marché actuel de l'inclusion numérique



Nos pistes pour l'avenir du secteur

La Banque des Territoires identifie trois pistes pour l'inclusion numérique



Accélérer les projets dans une logique public-privé pour les faire grandir

Quelques propositions

- Mettre en place des cadres de travail qui permettent de développer les partenariats public-privé (ex : marché public sur le long terme ou partenariat d'innovation comme dans la culture ou l'éducation) ;
- Développer et favoriser les mécaniques de mutualisation pour acheter et développer des solutions innovantes à l'échelle des territoires ;
- Documenter et financer l'interopérabilité, les interfaces, les ressources et les outils et ce dans les cadres réglementaires donnés pour offrir un cadre de partenariat et de développement plus clair entre les acteurs publics et privés.



Financer en amorçage les entreprises pour leur permettre un passage à l'échelle

Quelques propositions

- Mobiliser des outils financiers adaptés à des structures peu matures financièrement et en développement ;
- Continuer de documenter le marché et les perspectives de développement en favorisant les logiques d'observatoire de l'inclusion numérique ;
- Créer des logiques d'alliances entre financeurs pour travailler l'écosystème et les acteurs principaux ;

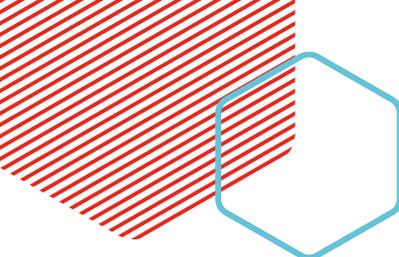
- Encourager des stratégies de consolidation pour favoriser l'émergence d'acteurs matures, rentables et à plus fort impact.



Elargir les horizons de ce domaine transverse en créant des synergies avec d'autres domaines périphériques

Quelques propositions

- A l'image de *tech4good*, favoriser la prise de conscience collective que l'inclusion numérique est partout et concerne presque tous les segments du numérique en informant, réunissant et mobilisant les principaux acteurs généralistes desdits segments ;
- Encourager les acteurs de tous les domaines transverses à s'emparer du sujet de l'inclusion numérique car il est un facteur clé d'adoption de leurs propres outils numériques stratégiques ;
- Expérimenter et passer à l'échelle les pistes de développements sur les segments les plus matures ou les plus intenses en matière d'accompagnement (santé, éducation, développement économique, inclusion bancaire, économie sociale et solidaire...).



Startups, entreprises et associations de l'inclusion numérique

La Banque des Territoires investit à vos côtés

En réponse à la place grandissante du numérique dans le quotidien des Français et pour garantir l'accès aux droits et aux opportunités offertes par le numérique, la Banque des Territoires renforce son engagement et fait de l'inclusion numérique une priorité.

C'est pourquoi, elle investit dans les entreprises du secteur de l'inclusion numérique, pour renforcer leur impact social et territorial et accélérer leur passage à l'échelle.

NOS CIBLES



Un modèle testé,
développé et
essaimable



Un chiffre d'affaires
minimum de 200k€
par an

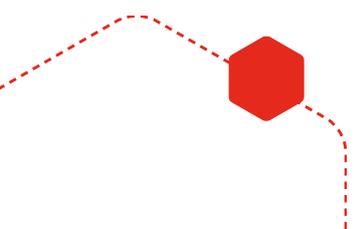
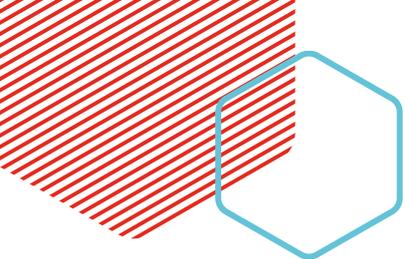


Un impact social et
territorial fort et
mesurable

La Banque des Territoires met à disposition des acteurs de l'inclusion numérique des investissements directs en fonds propres et/ou quasi-fonds propres (obligations convertibles, titres associatifs, prêts participatifs, etc.) sous les modalités suivantes :

- minimum de 200 k€ et jusqu'à 5 M€ en investissement
- maximum 50% du montant total financé par les investisseurs
- statut déposé (Association, SCIC, SARL, SAS etc.)

Pour nous contacter, rendez-vous sur :
<https://www.banquedesterritoires.fr/investir-inclusion-numerique>





BANQUE des
TERRITOIRES



Étude réalisée avec



et



banquedesterritoires.fr



@BanqueDesTerr