



SOMMAIRE

INTRODUCTION GÉNÉRALE	5
CHAPITRE 1 IDENTIFICATION DES OBSTACLES NUMÉRIQUES	7
CHAPITRE 2 PRÉSENTATION DES SERVICES DÉMATÉRIALISÉS	17
CHAPITRE 3 ORIENTATION VERS DES POINTS D'ACCÈS NUMÉRIQUE	25
CHAPITRE 4 ACCOMPAGNEMENT DANS LA DÉMATÉRIALISATION	33
CHAPITRE 5 PROMOTION DE L'AUTONOMIE NUMÉRIQUE	41
CHAPITRE 6 MOBILISATION DU RÉSEAU POUR LE SOUTIEN NUMÉRIQUE	49
CONCLUSION GÉNÉRALE	57