



ACTES DU COLLOQUE
« NUMÉRIQUE, IA ET INCLUSION : POSER LES BASES D'UN CONTRAT SOCIAL NUMÉRIQUE »
ASSEMBLÉE NATIONALE - LE 21 MAI 2026

PARTICIPANTS AU COLLOQUE

Mme Lisa Belluco, Députée de la Vienne et membre de la CSNP

Mme Jeanne Bretécher, Co-fondatrice et directrice du Social Good Accelerator, directrice conseil chez Jungle Coop, personnalité qualifiée de la CSNP

Mme Dorie Bruvas, Directrice de l'association Fréquence écoles et présidente La MedNum

Mme Joséphine Corcoral, Directrice adjointe du Conseil de l'intelligence artificielle et du numérique (CIANum)

Mme Sacha Desmaris, Responsable du pôle Conseiller numérique au sein de la Banque des Territoires - Groupe Caisse des Dépôts

Mme Sarah Gillery, Cheffe de projets en inclusion numérique et coordinatrice du dispositif métropolitain des Conseillers numériques-France Services à Bordeaux Métropole

M. Hubert Guillaud, Journaliste et essayiste, directeur de la revue / média « Dans les algorithmes »,

M. Thomas Macaluso, Chargé des études, de l'évaluation et du plaidoyer au sein du Programme Société Numérique de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT)

Mme Valérie Nouvel, Vice-présidente du département de la Manche, en charge de la transition et de l'adaptation au changement climatique, des infrastructures

Mme Isabelle Zeller, Vice-présidente de la Fédération des centres sociaux et socioculturels de France et consultante senior en inclusion numérique

Un constat qui fait consensus : l'usage et la maîtrise de l'intelligence artificielle suppose un accompagnement humain renforcé

L'histoire des politiques d'inclusion numérique montre que l'enjeu central n'est pas seulement l'équipement ou l'accès, mais la capacité à donner du sens aux usages dans la vie quotidienne, sociale, administrative et professionnelle. Le progrès en inclusion numérique se mesure à la qualité des usages et à l'accompagnement des publics éloignés du numérique.

Dans son dernier rapport annuel¹, la Cour des comptes montrent que la numérisation des services publics confronte une partie des usagers à une double exigence : savoir utiliser les outils numériques et comprendre des procédures souvent complexes. L'utilisation des interfaces suppose une autonomie linguistique accrue (lecture, écriture, compréhension du langage administratif) et des compétences numériques élargies (gestion des mots de passe, transmission de pièces, double authentification, détection des fraudes).

L'« éloignement numérique » concerne 16 millions de personnes en France et ne se réduit pas aux seniors, puisque 69% des 18-24 ans éprouvent des difficultés pour réaliser des démarches administratives en ligne et 15% d'entre eux ne se sentent pas suffisamment compétents sur les outils internet, soit une proportion identique aux 60-69 ans.

Loin d'être une simple question d'équipement, l'inclusion numérique devient un enjeu de culture numérique globale : capacité à chercher, vérifier et stabiliser l'information, sécuriser ses données, détecter les comportements malveillants, et, désormais, interagir de façon critique avec des systèmes d'IA générative. Or, il est difficile d'atteindre les publics qui ne fréquentent pas spontanément les lieux dédiés à l'inclusion numérique.

- Les interfaces conversationnelles de l'IA déplacent la difficulté vers l'écrit

Le recours aux prompts peut donner l'illusion d'une simplification, alors qu'il repose sur des compétences complexes : savoir demander, contextualiser, hiérarchiser l'information, reformuler, douter et vérifier. Pour des personnes déjà en difficulté avec l'écrit, la langue, les codes administratifs ou la logique de recherche, l'IA conversationnelle peut créer une barrière supplémentaire plutôt qu'un raccourci. Cette difficulté est encore plus forte lorsque les réponses produites sont plausibles mais erronées : l'utilisateur doit alors posséder des compétences critiques qu'il ne maîtrise pas forcément.

- Le risque d'une « inclusion numérique inversée »

Le paradoxe d'« inclusion numérique inversée » constitue un véritable risque : plus les services se sophistiquent, plus ils peuvent exclure ceux qui auraient précisément besoin d'un accès simple, lisible et accompagné. Les promesses d'autonomie peuvent alors masquer un transfert de charge vers l'utilisateur, sommé d'écrire correctement, de comprendre des réponses techniques et d'assumer seul les erreurs.

¹ [Rapport public annuel 2026, Garantir l'équité dans l'accès numérique aux services publics](#)

La Cour des comptes insiste sur le fait que l'objectif de 100% de démarches dématérialisées doit être corrélé au rythme d'acculturation numérique de la population : 32% des Français souhaitent bénéficier gratuitement d'un accompagnement au numérique. Sans cet accompagnement, la généralisation des services en ligne entretient et accentue la fracture numérique, le non-recours et la renonciation aux droits.

- La nécessité d'une réponse adaptée à l'intérêt mais également à l'anxiété générés par le développement de l'intelligence artificielle

Pour une majorité de citoyens l'intelligence artificielle est un moyen d'améliorer les services publics : selon le dernier baromètre européen², 70% des français sont favorables à ce que l'IA soit utilisée pour améliorer les services publics.

Le rapport « *IA, notre ambition pour la France* »³ soulignait la tension chez nos concitoyens entre curiosité, engouement et inquiétude. Ce constat rejoint les résultats sur la consultation en ligne autour des cafés IA et du Cianum : l'IA est perçue comme utile, mais aussi anxiogène ; cette anxiété appelle de l'accompagnement et non une simple mise à disposition d'outils.

Dans l'avis du Conseil économique, social et environnemental « Pour une intelligence artificielle au service de l'intérêt général » publié en janvier 2025⁴ la diffusion de l'IA repose en grande partie sur des plans de formation ambitieux, une vigilance collective et un véritable débat sur les enjeux démocratiques posés par le déploiement de l'IA.

Soutenir la formation au numérique et à l'IA à tous les âges de la vie est essentiel.

Il est essentiel de maintenir une alternative humaine dans les services publics et de garantir un « droit au non-numérique ».

Pour l'ensemble du public, l'exposition aux fraudes constitue une préoccupation majeure. Les systèmes d'IA rendent plus faciles la production de faux messages convaincants, la personnalisation des tentatives d'escroquerie et l'automatisation de la manipulation.

Pour une partie non négligeable de la population, la première prise de contact avec un conseiller numérique peut donc être initiée à l'occasion d'une situation très concrète : message suspect, faux support technique, faux conseiller, lien frauduleux, usurpation ou document généré artificiellement.

L'IA accroît les risques de mésinformation et de désinformation, en facilitant la production de contenus faux mais crédibles. La réponse pertinente n'est pas seulement technique, elle relève d'une éducation critique, d'un accompagnement de proximité et d'un travail de médiation sur les sources, les images, les messages et les usages.

² [State of the Digital Decade 2026 - Factsheet | Shaping Europe's digital future](#)

³ [4d3cc456dd2f5b9d79ee75f6ea63b47f10d75158.pdf](#)

⁴ [2025_02_IA.pdf](#)

Des interrogations sur les dispositifs publics mis en place

Pour l'adoption de l'IA, le gouvernement a lancé en 2024 sur proposition de la Commission de l'intelligence artificielle les « Café IA », conçus comme une démarche nationale d'intérêt public placé sous l'égide de la Direction générale des entreprises (DGE) au Ministère de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique.

Aujourd'hui plus de 500 animateurs des Café IA, dont beaucoup de conseillers et médiateurs numériques, sont enregistrés sur la plateforme mais, début juillet, seulement 11 cafés IA étaient programmés sur toute la France jusqu'à la rentrée. Des modules de formation gratuits à l'IA sont également mis en ligne mais ne peuvent concerner qu'un public déjà aguerri aux usages du numérique.

Le budget dédié à Café IA a été pensé par la Commission IA à hauteur de 10 millions d'euros.

En décembre 2024, un amendement sénatorial ⁵ co-signé par M. Damien Michallet, Sénateur de l'Isère et président de la CSNP, malheureusement rejeté, proposait d'augmenter de 5 M€ par an pendant deux ans.

Pour les PME et TPE, le gouvernement a lancé le dispositif « Osez l'IA » pour diffuser l'IA dans toutes les entreprises, doté d'un budget d'environ 200 M€ pour la phase opérationnelle. Le plan finance notamment des diagnostics IA cofinancés par l'État à hauteur de 40 à 50% du coût (10 jours d'expertise), des prêts garantis par l'État (jusqu'à plusieurs centaines de milliers d'euros) pour les investissements IA, un réseau de 300 « ambassadeurs IA » bénévoles et une Académie IA proposant formations et accompagnements, adossés à des financements publics (France 2030, Bpifrance, crédits d'accompagnement des entreprises). Ce dernier dispositif pourrait utilement être alimenté par les expertises des acteurs de l'inclusion numérique, ainsi que le propose les « Passeurs » du Hub numérique inclusif des Hauts de France.

Les dispositifs actuels sont insuffisants pour accompagner efficacement nos concitoyens en métropole et dans les territoires ultramarins.

En 2027, il sera temps d'évaluer les résultats de la feuille de route stratégique pour la période 2023-2027, baptisée "France Numérique Ensemble".

Il conviendrait également de regarder la réalité en face : à l'été 2026, ce ne sont pas les 1 300 conseillers numériques qui auront survécu aux différentes coupes budgétaires qui pourront accompagner la population française dans leur apprentissage du numérique et de l'IA. D'ailleurs, tous ne sont pas formés aux usages de l'IA.

Comment renforcer le maillage des conseillers numériques ?

L'enquête « Inclusion numérique et IA 2026 » du département de l'Hérault souligne que plusieurs profils sont concernés par l'inclusion numérique : les médiateurs numériques, les travailleurs sociaux, les agents d'accueil, les coordinateurs et autres métiers d'accompagnement.

⁵ https://www.senat.fr/amendements/2024-2025/143/Amdt_II-640.html

Dans son avis « Pour un intelligence artificielle au service de l'Intérêt général » (2025)⁶, le CESE recommandait explicitement d'intégrer l'IA au plan national de formation des médiateurs numériques, des travailleurs sociaux et des agents publics chargés de l'accueil, de l'information, de l'orientation et de l'appui aux démarches.

L'enjeu n'est donc pas seulement de former des spécialistes de l'IA, mais d'outiller tous les professionnels de première ligne pour qu'ils puissent sécuriser les usages, détecter les mésusages et orienter les personnes.

Quels objectifs fixer aux 2 800 Maisons France services ?

Les 2 800 maisons France services fixes, complétées par 143 bus mobiles et 144 maisons multisites, jouent déjà un rôle central : 86% des personnes accompagnées y rencontrent des difficultés avec le numérique et 84% des usagers bénéficient d'un accompagnement complet pour leurs démarches en ligne.

Au-delà des initiatives prises par les métropoles, les communes, les départements et les régions, l'Etat doit fixer des objectifs aux Maisons France Services actuellement recensées en matière d'inclusion numérique et d'accompagnement à l'IA.

Les Maisons France Services devraient se voir assigner, dans le cadre du contrat social numérique, des objectifs explicites en matière d'évaluation des fragilités numériques, de prescription systématique vers les lieux de médiation et de coordination avec les conseillers numériques, les travailleurs sociaux et les secrétariats de mairie.

Il est également recommandé de rendre effectifs les engagements des opérateurs partenaires (DGFIP, CNAF, CNAV, CPAM, etc.) : désignation de référents joignables, permanences régulières dans les maisons France services, participation aux diagnostics et aux plans locaux d'inclusion numérique.

Comment rendre obligatoire la formation à l'IA dans le parcours professionnel ?

L'article L6321-1 du Code du travail stipule que l'employeur assure l'adaptation des salariés à leur poste et veille au maintien de leur capacité à occuper un emploi au regard de l'évolution des emplois, des technologies et des organisations.

Cet article permet d'ancrer juridiquement l'idée que l'IA doit entrer dans l'offre de formation des salariés du secteur privé, non comme un supplément facultatif, mais comme un élément normal d'adaptation aux transformations du travail.

La même logique vaut pour le secteur public : l'appropriation de l'IA par les agents publics est présentée, dans le rapport *IA, notre ambition pour la France*, comme une opportunité pour transformer l'administration et améliorer le service rendu.

6

https://www.lecese.fr/sites/default/files/pdf/Avis/2025/2025_02_IA.pdf&ved=2ahUKEwi1uKHrzKyVAxWJnf0HHYwLJzEQFnoECBgQAQ&usg=AOvVaw3PTm1j39H2hPBVjXLSv2A2

Le financement de l'inclusion numérique et de l'accompagnement à l'IA

Les propositions formulées en 2024 par la CSNP restent d'actualité :

- Rétablir les crédits dédiés à l'inclusion numérique à hauteur de 62 millions d'euros par an
- 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 ;
- Créer le fonds national d'inclusion numérique qui permettra d'agréger les financements publics, les financements privés et les fonds européens encore insuffisamment mobilisés ;
- Renforcer le rôle de la Banque des Territoires en ingénierie financière et dans la mobilisation de financements privés et européens pour l'inclusion numérique ;
- Instituer une taxe “numériseur-payeur” ciblant les entreprises du numérique et les services marchands proposant des services dématérialisés ;
- -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 ;
- -Instituer des conférences financières au niveau départemental ;
- Expérimenter et, le cas échéant, généraliser la mise en place de SIEG d'inclusion numérique par les régions, sur le modèle des Hauts-de-France ;

Une urgence : se mobiliser pour la prochaine période de programmation budgétaire européenne 2028-2034.

Il est essentiel que les acteurs de l'inclusion numérique soient prêts pour mobiliser les fonds européens qui seront mis en place pour la période 2028-2034.

Pour rappel, l'Union européenne aurait mobilisé 250 milliards d'euros dans le cadre de NextGenerationEU pour stimuler la numérisation dans l'espace de l'Union européenne.

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. Le fonds INTERREG est mobilisé par exemple pour l'échange de bonnes pratiques en matière d'inclusion numérique⁷ par Bordeaux Métropole.

⁷ [Interreg FR.pdf](#)

Il manque toujours 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.

En raison de cette complexité, les fonds FEDER et FSE ont été insuffisamment mobilisés par les acteurs français de l'inclusion numériques⁸. Pour l'ensemble des structures, l'accès aux financements européens suppose une expertise en ingénierie financière dont elles ne disposent pas naturellement.

La Banque des territoires pourrait jouer ce rôle pour les acteurs du numérique qui la sollicite et les propositions de la Banque des territoires en annexe.

Selon une étude du Parlement européen, une taxe Gafam européenne pourrait générer plus de 20 milliards d'euros par an. Si cette taxe était finalement mise en place, une partie importante devrait être affectée à l'inclusion numérique au nom du principe numériseur payeur.

Les dispositifs mis en place chez nos voisins européens

En Allemagne, selon l'indice D21 2024/2025, seulement 49 % des Allemands disposent de compétences numériques de base sans progrès depuis deux ans, ce qui génère des fractures socio-économiques importantes⁹. Le Plan national de reprise et de résilience (PNRR) allemand consacre 14 milliards d'euros au numérique, mais sans intégrer de mission dédiée à l'inclusion numérique. Le financement de l'inclusion numérique est très décentralisé au niveau des régions.

En Italie, le PNRR¹⁰ intègre des mesures relatives à l'inclusion numériques :

- un Service Civil Numérique (mesure 1.7.1) doté d'un budget de 60 millions d'euros, ce programme forme 9 700 volontaires en alphabétisation numérique au sein de 100 associations. L'objectif était d'atteindre 1 million de citoyens formés en 2025 grâce à trois appels à projets lancés entre 2022 et 2024.
- Les Centres de Facilitation Numérique (mesure 1.7.2), placés sous la responsabilité des Régions et Provinces autonomes, ont été dotés de 135 millions d'euros. Ces centres (bibliothèques, écoles, centres sociaux) proposent des formations au numérique via des "facilitateurs digitaux". 3 000 points d'accès devaient être créés et pérennisés fin 2024 pour accompagner 2 millions de citoyens formés.
- Le Fondo Repubblica Digitale¹¹, un partenariat public-privé entre le gouvernement et des fondations bancaires qui finance des projets de formation. En 2025, Ce fonds a mobilisé 5 millions d'euros pour financer 18 projets dans le cadre de l'appel "Dritti al Punto".

En Espagne, Le Plan national de compétences numériques prévoit un investissement public total de 3 593 millions d'euros sur la période 2021-2024, visant à développer les compétences numériques de la société et des entreprises espagnoles¹². La Composante 19 vise à garantir la formation et l'inclusion numérique de l'ensemble des citoyens¹³

⁸ Eurométropole de Strasbourg gère 5,1 M€ de FSE+ dont 2,7 M€ pour l'insertion et l'inclusion et 300 000 € pour l'innovation sociale et 10 M€ de FEDER pour le développement économique, dans lesquels des actions numériques peuvent s'inscrire.

En Île-de-France, 106,4 M€ de FEDER sont fléchés vers la recherche, l'innovation, la transformation numérique et la compétitivité des PME. La région Hauts-de-France a géré sur la période 2021-2027 65M € de FEDER dont une partie dédiée Inclusion numérique via un SIEG <https://europe-en-hautsdefrance.eu/feder-os-12-action-2-developper-loffre-regionale-de-services-numeriques-dinteret-public-via-des-projets-et-plateformes-mutualisees>

⁹ https://initiatives21.de/uploads/03_Studien-Publikationen/D21-Digital-Index/2024-25/D21DigitalIndex_2024-2025.pdf#page=23

¹⁰ <https://www.forumpa.it/pa-digitale/pnrr-e-trasformazione-digitale-ecco-gli-investimenti-e-le-riforme-previste-per-la-digitalizzazione-della-pa/#>

¹¹ <https://innovazione.gov.it/notizie/comunicati-stampa/fondo-repubblica-digitale-18-nuovi-progetti-per-il-2025-5-mln-con-il-bando-dritti/>

¹² <https://www.transportes.gob.es/ministerio/proyectos-singulares/prtr/componentes/c19>

¹³ <https://planderecuperacion.gob.es/politicas-y-componentes/componente-19-plan-nacional-de-competencias-digitales-digital-skills>

BIBLIOGRAPHIE

- Conseil économique, social et environnemental, *Pour une intelligence artificielle au service de l'intérêt général*, avis, 14 janvier 2025
- Conseil national du numérique, *Café IA – Dossier de presse*, mars 2025
- Document de travail, *20260512_Conducteur-SIAT-AN-IA-inclusion-numerique-contrat-social-2-6.xlsx*
- Conseil national du numérique, *Pour une nouvelle politique d'inclusion*, annexes, octobre 2013
- European Disability Forum, *Building inclusive AI: why persons with disabilities must shape Europe's digital future*
- Cour des comptes, [*Garantir l'équité dans l'accès au numérique*](#), mars 2026
- CREDOC, ARCEP, ANCT, *Baromètre du numérique 2026*
- Commission européenne, [*State of the Digital Decade 2026 - Factsheet | Shaping Europe's digital future*](#)

ANNEXE - CONTRIBUTIONS TRANSMISES A LA CSNP

1. Contribution de la Banque des Territoires à l'avis de la Commission Supérieure du Numérique et des Postes sur le thème « Numérique, IA, inclusion : poser les bases d'un contrat social numérique » - juin 2026
2. Contribution des coordinateurs locaux d'inclusion numérique « Appel aux élus pour une politique publique d'inclusion numérique pérenne et coordonnée » - Juin 2026
3. Contribution des Assembleurs « Présentation du projet des Passeurs numériques » – Mai 2026

**Contribution de la Banque des Territoires à l'avis de la Commission Supérieure du
Numérique et des Postes sur le thème « Numérique, IA, inclusion : poser les bases d'un
contrat social numérique »**

Juin 2026

La France se situe dans le milieu de tableau des pays européens, avec 60 % de la population dotée des compétences numériques de base, bien en-deçà de l'objectif de 80 % fixé par la Commission européenne à horizon 2030. Le développement rapide de l'IA ne fait qu'accentuer les besoins de la population en matière d'accompagnement au numérique et implique des moyens humains pour pouvoir y répondre.

A la suite du colloque « **Numérique, IA, inclusion : poser les bases d'un contrat social numérique** » organisé le 21 mai 2026 par la Mednum, Social Good Accelerator, Café IA et Make.Org dans le cadre de la Semaine de l'IA pour tous, la CSNP a ouvert un appel à contribution en vue d'un avis à paraître sur ce sujet.

Dans le cadre de cette concertation, la Banque des Territoires souhaite partager avec la CSNP quelques éléments de contexte sur le dispositif Conseiller numérique qu'elle opère pour le compte de l'Etat (1, 2), rappeler les moyens qu'elle mobilise en faveur de l'inclusion numérique (3) et proposer des pistes de réflexion qui permettraient d'installer cette politique publique dans la durée (4), face aux multiples enjeux qui ont été rappelés au cours du colloque du 21/05 et dans la déclaration du 22 mai 2026 de la CSNP sur les priorités du G7 Numérique.

1. Le dispositif Conseiller numérique et France Numérique Ensemble ont permis de structurer et de professionnaliser la filière de la médiation numérique

Le dispositif Conseiller numérique demeure le principal outil de la politique publique de l'Etat en faveur de l'inclusion numérique, sur lequel les départements et les préfetures se sont fortement appuyés pour construire leurs feuilles de route locales France Numérique Ensemble à partir de 2023.

Par son ampleur inédite, il a rapidement montré son utilité et a permis d'accompagner plus de 6,5 millions de personnes depuis 2021 (entre 120 000 et 150 000 accompagnements par mois en moyenne en 2025 et 2026), sur des sujets de plus en plus larges (utilisation d'un ordinateur, démarches du quotidien, gestion d'une boîte mail, cybersécurité, sensibilisation à l'IA, parentalité numérique, etc.) et auprès d'un public varié (jeunes, actifs avec ou sans emploi, retraités, populations urbaines et rurales).

L'Etat a investi 370 M€ dans ce dispositif depuis 2021 pour former et cofinancer sur cinq ans 4000 conseillers numériques, employés par des collectivités et des associations qui supportent le reste à charge (environ 50 % de reste à charge lissé sur la période 2021-2026, 70 % en dernière année de financement).

Si le déploiement des 4000 conseillers numériques a été très rapide, il a fallu du temps pour que les conseillers numériques s'approprient leurs missions, montent en compétence, analysent les besoins territoriaux pour construire des offres de médiation numérique pertinentes, se fassent connaître des bénéficiaires, et se coordonnent avec les acteurs locaux (champ social, France services).

Sous l'impulsion de la stratégie nationale « France Numérique Ensemble » relancée en avril 2023, l'élaboration des feuilles de route départementales co-portées par les collectivités et les préfetures a fortement contribué à la coordination locale et à la mobilisation des élus locaux.

Elle a mis en place des gouvernances associant toutes les parties prenantes. Des coordinateurs de conseillers numériques à l'échelle départementale ont été mis en place et financés par le dispositif Conseiller Numérique, en complément des hubs territoriaux pour un numérique inclusif qui assurent une coordination à l'échelle régionale.

2. Le désengagement de l'Etat risque de réduire à néant ces avancées

Le cofinancement des conseillers numériques par l'Etat arrivera à échéance en 2027 sans que les employeurs soient en mesure de compenser la part aujourd'hui supportée par l'Etat (environ 30 % du poste la dernière année). La politique publique d'inclusion numérique, qui repose presque exclusivement sur ce dispositif qui a fait ses preuves et qui marche, est donc aujourd'hui dans une impasse face au désengagement de l'Etat et aux contraintes budgétaires des collectivités et du tissu associatif.

Parmi les premiers retours de terrain sur l'avenir des postes de conseillers numériques sans cofinancement de la part de l'Etat, les territoires les plus matures et les plus mobilisés indiquent être en mesure de conserver au maximum la moitié des postes déployés quand les territoires les plus contraints budgétairement indiquent devoir renoncer à la totalité des postes.

Les postes maintenus sont souvent mutualisés entre les structures (par exemple entre communes d'une même intercommunalité, ou entre une commune et un centre social), ou adossés à d'autres missions en interne, réduisant drastiquement le temps passé à réaliser des accompagnements auprès de la population.

Autre point important à souligner : sans moyen financier étatique, la capacité et la légitimité des préfectures à animer et à co-porter les feuilles de route France Numérique Ensemble seront également remises en cause dès lors qu'elles ne disposeront plus de levier incitatif pour mobiliser les acteurs publics locaux mais aussi des financements privés.

3. La Banque des Territoires soutient massivement l'inclusion numérique depuis plusieurs années

Après avoir soutenu massivement le déploiement des réseaux très haut débit, la Banque des Territoires a élargi son soutien à toute la chaîne de valeur, des réseaux aux usages, en passant par la connexion internet et les équipements.

La Banque des Territoires assure, pour le compte de l'Etat, le conventionnement avec les collectivités et associations bénéficiaires des postes de conseillers numériques, le versement des subventions, l'organisation de la formation initiale et continue des conseillers numériques, le financement et l'animation des coordinateurs départementaux.

Elle opère également pour le compte de l'Etat des dispositifs issus des PIA et de France 2030 parmi lesquels Territoires Numériques éducatifs, Espaces services jeunesse, et le déploiement de PIX IA.

Au-delà de ces dispositifs opérés pour le compte de l'Etat, la Banque des Territoires soutient et continuera de soutenir cette politique publique en mobilisant divers outils financiers sur ses fonds propres.

Elle continue de soutenir financièrement le programme France services (50 M€ investis sur 2023-2027) avec l'AMI « Lieux innovants Lieux accueillants » qui vise à accompagner la transformation de 1000 espaces France services pour améliorer le service apporté aux usagers et les conditions

de travail des conseillers France services. Elle travaille actuellement avec l'Etat pour déployer des solutions d'IA là aussi pour mieux accompagner les usagers et faciliter le travail des conseillers France services.

La Banque des Territoires poursuit également ses partenariats avec les têtes de réseaux associatives et les associations d'élus (Emmaüs Connect, hubs régionaux pour un numérique inclusif, Mednum, Les Interconnectés).

Elle mobilise de l'ingénierie pour accompagner les collectivités à concevoir, à financer et à mettre en œuvre leurs stratégies d'inclusion numérique et publie des retours d'expérience pour chacun de ces accompagnements.

Exemples d'accompagnements en ingénierie financés par la Banque des Territoires :

- [Fiche](#) sur les fonds territoriaux de soutien à l'inclusion numérique
- [Fiche](#) sur l'utilisation de la prospective pour construire une stratégie territoriale d'inclusion numérique
- [Fiche](#) sur le modèle du groupement d'employeurs pour mutualiser des postes de médiateurs numériques
- [Fiche](#) sur la mobilisation des agents d'accueil en mairie dans la structuration d'une offre locale de médiation numérique

La Banque des Territoires a lancé début 2026 la [troisième promotion](#) de son accélérateur 13M pour soutenir des solutions innovantes en faveur de l'inclusion numérique, en partenariat avec les métropoles de Nantes et de Lyon. Cette 3^{ème} promotion permet de soutenir 8 acteurs dans leur développement.

Enfin, la Banque des Territoires lancera en septembre un programme pour accompagner les collectivités à déployer des boucles locales de reconditionnement informatique visant à équiper les publics les plus précaires.

4. Les pistes pour pérenniser la politique publique d'inclusion numérique en France : diversifier les sources de financements en mobilisant davantage le secteur privé tout en maintenant un socle minimal de financement de l'Etat

Les travaux produits dans le cadre du Conseil national de la refondation de 2023 et le rapport annuel de la Cour des comptes publié en avril 2026 ont souligné la nécessité de faire contribuer davantage les acteurs publics et privés qui tirent aujourd'hui profit de la dématérialisation des services et des usages et du déploiement massif de l'IA.

Les principaux opérateurs publics (Assurance Maladie, Allocations familiales, Finances publiques, France Titres, France Travail...) contribuent aujourd'hui au cofinancement des espaces France services (50 M€ au total pour les 12 opérateurs en 2024) aux côtés de l'Etat et des collectivités. D'autres opérateurs ont noué des partenariats avec des France services à l'échelle locale.

Quelques entreprises privées financent des projets d'inclusion numérique dans le cadre de leur politique RSE. Ces initiatives restent aujourd'hui ponctuelles et se font le plus souvent à l'échelle locale. Elles émanent d'un nombre restreint de secteurs économiques (assurances, banques, mutuelles, télécoms).

Pour assurer une offre de médiation numérique homogène sur l'ensemble des territoires, la contribution des opérateurs publics et privés doit être renforcée et pensée au niveau national. La

création d'un fonds national est l'une des recommandations issues du Conseil national de la refondation de 2023 reprise par l'Etat dans sa stratégie France Numérique Ensemble publiée en 2023. Sa préfiguration et sa mise en œuvre ont été repoussées à plusieurs reprises à la suite des changements ministériels.

Ce fonds national pourrait être alimenté par les contributions des acteurs publics et privés et pourrait se traduire par :

➤ **Le maintien d'un socle plancher de financement de la part de l'Etat (20 à 30 M€ par an) avec un portage politique et budgétaire unifié**

La meilleure articulation des conseillers numériques et des espaces France services apparaît comme l'un des leviers de transformation identifiés par la Cour des comptes pour optimiser la détection des publics fragiles et leur bonne orientation : *« les espaces France services, par leurs missions et les publics qu'ils accueillent, sont [...] particulièrement bien placés pour jouer un rôle important dans la chaîne d'inclusion numérique. Ce rôle doit donc être conforté »*.

Le rapprochement de la politique d'inclusion numérique à France services permettrait de systématiser la nécessaire articulation entre les deux dispositifs sur l'ensemble du territoire, et de clarifier l'intervention de l'Etat.

Le maintien d'un financement de l'Etat permettrait de continuer à cofinancer les postes de médiateurs numériques qui interviennent en France services : environ 1000 conseillers numériques interviennent actuellement en France services (permanences ponctuelles ou récurrentes). Parmi ces 1000 conseillers numériques, 500 sont aujourd'hui directement employés par des France services.

La contribution de l'Etat pourrait être en partie supportée par les opérateurs nationaux comme le préconise la Cour des comptes, et/ou par un pourcentage prélevé sur des taxes existantes dans une logique de pollueur-payeur (par ex. : une part de l'éco-contribution payée sur l'achat de matériel informatique, qui sert déjà à financer l'équipement de publics précaires et la prise en main du matériel distribué).

Elle permettrait aux conseillers numériques et aux conseillers France services de clarifier leurs missions respectives, de mieux coordonner leurs actions et d'orienter efficacement les publics via de la prescription croisée (voir exemples en annexe).

Le soutien de l'Etat permet en outre de crédibiliser les projets portés par les acteurs locaux et de faciliter la levée de fonds auprès de financeurs privés.

➤ **La mobilisation du secteur privé de manière plus massive**

Une partie de la contribution des employeurs à la formation professionnelle pourrait être fléchée sur des actions de formation au numérique à destination de leurs salariés : le code du travail¹ et le code de la fonction publique pourraient être modifiés pour rendre obligatoire la formation des

¹ En renforçant notamment la rédaction actuelle de l'article [L6321-1](#) du code du travail : *« L'employeur assure l'adaptation des salariés à leur poste de travail. Il veille au maintien de leur capacité à occuper un emploi, au regard notamment de l'évolution des emplois, des technologies et des organisations. Il peut proposer des formations qui participent au développement des compétences, y compris numériques, ainsi qu'à la lutte contre l'illettrisme... »*.

salariés et des agents publics aux compétences numériques (comme les obligations en matière de fraude bancaire ou de sécurité).

Autre voie possible : les entreprises pourraient être davantage incitées à contribuer sous forme de RSE / mécénat. La Banque des Territoires se tient à la disposition de l'Etat et des collectivités pour les accompagner à mobiliser les entreprises grâce à sa capacité à collecter et à distribuer des fonds et à faire le lien entre le national et le local, le public et le privé.

➤ **La mobilisation plus massive des fonds européens**

Les fonds européens (FEDER, FSE+) sont sous-consommés en France par rapport à d'autres Etats, et difficilement accessibles aux petites structures du fait de la complexité des dossiers et de l'avance de trésorerie à prévoir.

Les offres d'ingénierie au montage de dossiers et d'avances sur trésorerie pourraient être renforcées. Ces enjeux devront aussi être discutés dans le cadre des négociations relatives à la prochaine programmation 2028-2034, pour essayer de faire remonter les compétences numériques de base dans les objectifs prioritaires des programmes de financements européens.

Enfin, une négociation pourrait être réouverte avec la Commission pour porter des fonds en gestion directe comme cela avait été fait en 2020 pour financer les deux premières années des conseillers numériques.

* *

*

Annexe : Volume de conseillers numériques dans les départements suivants et exemples de structures qui portent à la fois des conseillers numériques et des France services

Département	Nombre de conseillers numériques en juin 2026	Exemples de structures portant des conseillers numériques et des France services
Alpes de Haute-Provence 04	14 conseillers numériques (dont 8 embauchés par des structures labellisées France services)	Le conseiller numérique de la communauté de communes Alpes Provence Verdon anime des ateliers numériques gratuits dans les France services de Castellane et de Saint-André-les-Alpes (planning)
Alpes-Maritimes 06	36 conseillers numériques (dont 18 embauchés par des structures labellisées France services)	A Nice, la France services Nice Pasteur porté par l'association PAJE propose des ateliers numériques animés par une conseillère numérique. L'association porte 2 autres France services et un bus itinérant France services.
Drôme 26	22 conseillers numériques (dont 6 embauchés par des structures labellisées France services)	Dans la communauté d'agglomération de Valence Romans Agglo, le conseiller numérique intervient dans le réseau des 13 médiathèques qui assurent aussi des permanences France services. Les conseillers numériques de la communauté de communes du Diois interviennent dans la France services de Die 5 demi-journées par semaine (planning)

Gers 32	13 conseillers numériques (dont 3 embauchés par des structures labellisées France services)	Dans la commune rurale d'Aubiet, la France services portée par la Poste emploie un conseiller numérique en complément des conseillers France services. L'équipe de la France services de Marciac est composée de deux conseillers France services et d'un conseiller numérique.
Haute-Garonne 31	40 conseillers numériques (dont 14 embauchés par des structures labellisées France services)	Les France services de Cazerès et de Rieumes proposent des permanences de conseillers numériques 3 matinées par semaine (planning) La communauté d'agglomération du Grand Ouest Toulousain propose des ateliers numériques dans sa France services à Plaisance-du-Touch
Isère 38	31 conseillers numériques (dont 5 embauchés par des structures labellisées France services)	Pimms Médiation Isère dispose de 4 conseillers numériques qui interviennent dans ses 4 sites et ses 2 bus labellisés France services à Grenoble
Loir-et-Cher 41	16 conseillers numériques (dont 3 embauchés par des structures labellisées FS)	Dans la communauté de communes Val de Cher Controis , la conseillère numérique intervient dans le bus numérique et dans les France services de Saint-Aignan et de Selles-sur-Cher
Manche 50	18 conseillers numériques (dont 1 embauché par une structure labellisée France services)	Dans la communauté d'agglomération du Cotentin , le conseiller numérique assure des permanences hebdomadaires dans les 5 maisons labellisées France Services
Moselle 57	34 conseillers numériques (dont 13 embauchés par des structures labellisées France services)	Le CCAS de la communauté d'agglomération de Forbach Porte de France dispose d'un conseiller numérique dans sa France service de Behren-lès-Forbach
Nord 59	80 conseillers numériques (dont 18 embauchés par des structures labellisées France services)	A Sin Le Noble, les deux médiateurs numériques travaillent de concert avec la France services, les maisons de quartier, les centres sociaux.
Pyrénées-Atlantiques 64	36 conseillers numériques (dont 21 embauchés par des structures labellisées France services)	Le conseiller numérique de la communauté de communes de la Vallée d'Ossau intervient les mercredis dans les France services de Laruns et d'Auray
Vienne 86	24 conseillers numériques (dont 11 embauchés par des structures labellisées France services)	Les trois conseillers numériques de la communauté d'agglomération du Grand Châtelleraut font des permanences dans les France services de la CA.
Haute-Vienne 87	20 conseillers numériques (dont 5 embauchés par des structures labellisées France services)	Le Centre d'animation sociale d'Ambazac porté par Pimms Médiation labellisé France services dispose d'un conseiller numérique. Dans la communauté de communes de Noblat , les conseillers numériques interviennent dans la France services de Saint-Léonard-de-Noblat.

APPEL AUX ELUS POUR UNE POLITIQUE PUBLIQUE D'INCLUSION NUMÉRIQUE PÉRENNE ET COORDONNÉE

Rédigé par les coordinateurs locaux d'inclusion numérique

Mesdames et Messieurs les élus,

L'inclusion numérique est devenue une fonction essentielle de l'action publique. C'est désormais une condition de la cohésion sociale et démocratique, et un élément important de la souveraineté nationale.

Laisser s'effondrer les acteurs locaux par manque de visibilité budgétaire pluriannuelle, c'est accepter de perdre l'investissement humain et financier majeur consenti ces dernières années. C'est condamner nos structures territoriales en première ligne à l'impuissance et nos concitoyens au non-recours aux droits. Mais c'est aussi déstabiliser tout un écosystème qui a pu se bâtir depuis toutes ces années.

Sans politique publique coordonnée, l'inclusion numérique restera une succession d'initiatives isolées et donc moins efficaces.

Aussi, nous demandons :

1. Le maintien d'une politique publique d'inclusion numérique à la hauteur des besoins, dotée de budgets d'État pluriannuels et sanctuarisés.
2. Le maintien et le cofinancement pérenne des postes de coordination locale, seuls garants d'une offre d'accompagnement équitable, interconnectée et efficace.
3. La reconnaissance de la médiation numérique comme une infrastructure sociale indispensable, au même titre que nos réseaux de transport, de santé ou d'éducation.

En mai 2026, lors du Forum des Interconnectés à Paris, la ministre Anne Le Hénanff a placé la souveraineté numérique au cœur de son discours d'ouverture. Ce signal politique est clair. Il doit désormais se traduire en décisions concrètes.

Cependant, les données officielles et, surtout, nos constats sur le terrain en tant que coordinateurs des actions locales d'inclusion numérique nous rappellent une réalité brute : la souveraineté numérique ne se décrète pas, elle se construit territoire par territoire, dans les quartiers prioritaires et les zones rurales, portée par des professionnels qui accompagnent chaque jour les habitants vers l'autonomie. Face à une dématérialisation massive (sites administratives, gestion bancaire, suivi médical, plateforme de divertissement, etc) et à l'accélération fulgurante de technologies complexes comme l'intelligence artificielle, l'accès au numérique n'est plus une option technique : c'est la condition *sine qua non* pour se soigner, travailler, scolariser ses enfants ou encore accéder à ses droits fondamentaux.

Pourtant aujourd'hui, nous sommes à un point de bascule critique. Nous ne pouvons plus traiter un problème structurel avec des réponses temporaires, des appels à projets annuels et des financements de court terme. Pour garantir l'équité territoriale et protéger nos concitoyens, l'inclusion numérique doit enfin devenir une politique publique structurelle, de droit commun.

Nous constatons chacun sur nos territoires des besoins permanents, mouvants et en accélération continue

Certains ont cru que l'exclusion numérique était un problème transitoire. On imaginait qu'il suffirait d'attendre que les générations se renouvellent et que la fibre se déploie pour que la fracture se résorbe d'elle-même. Les faits démontrent exactement le contraire.

Le numérique n'est pas un équipement : c'est un langage en évolution permanente. À mesure que l'État dématérialise et que les technologies se complexifient, la barrière s'élève, créant un sentiment d'auto-exclusion permanent. C'est ce que mettent en perspective les données suivantes :

- **Le recul de l'autonomie administrative** : Selon la grande enquête nationale du Défenseur des droits renouvelé en octobre 2025, 61 % des usagers rencontrent aujourd'hui des difficultés pour réaliser leurs démarches administratives en ligne. Ce chiffre est en augmentation nette par rapport à 2016, où il s'établissait à 39 %. Moins d'un Français sur deux (44 %) est désormais capable de mener une démarche administrative en ligne de manière totalement autonome.
- **Le mythe des "natifs du numérique" brisé** : Ce besoin n'est pas l'apanage des seniors. Les données officielles révèlent que 51 % des 18-34 ans éprouvent des difficultés face aux services publics dématérialisés. Savoir utiliser un réseau social ne signifie pas savoir déclarer ses impôts, se préparer à l'emploi ou décrypter une décision algorithmique.
- **L'onde de choc de l'Intelligence Artificielle** : Le Baromètre du numérique 2026 (CREDOC) indique que la pénétration de l'IA générative atteint 48 % de la population. Ce saut technologique brutal crée une nouvelle couche d'illectronisme cognitif, creusant l'écart entre les différentes catégories d'âge puisque 85 % des 18-24 ans utilisent l'IA générative contre 15 % des 70 ans et plus. Par ailleurs, 26 % des personnes indiquent ne pas se sentir suffisamment compétentes pour utiliser les outils d'IA à bon escient. L'arrivée de l'IA génère aussi de nouveaux usages puisque, selon une étude menée par Terra Nova et Harris Interactive, 16% des Français ont utilisé l'IA pour choisir leur candidat aux dernières élections municipales. À l'approche des prochaines échéances électorales en vue des présidentielles, les IA peuvent devenir des vecteurs puissants d'influence sur les opinions.
- **Une méfiance persistante face à l'IA** : Parallèlement à cette adoption rapide, 52 % des Français se déclarent méfiants vis-à-vis des outils d'IA. Leurs principaux freins sont précisément le manque de confiance dans la véracité des réponses et la crainte quant à la transmission des données personnelles. L'accompagnement ne doit donc plus seulement apprendre à "cliquer", mais donner les clés de discernement face aux réponses générées et à une utilisation éco-responsable.
- **Le numérique comme zone de danger** : L'exclusion s'est doublée d'une vulnérabilité sécuritaire. Selon Cybermalveillance.gouv.fr, les particuliers sont les premières cibles des vagues d'hameçonnage complexe, de quishing (QR codes frauduleux) et d'usurpation d'identité. Près d'un tiers de la population active (35 %) ne possède pas le socle de compétences de base pour sécuriser ses données, poussant une part croissante de citoyens à renoncer à leurs droits par simple peur du piratage. Par ailleurs, les demandes d'assistance et les signalements des particuliers restent à un niveau historiquement élevé.

Ces chiffres ne sont pas théoriques et reflètent bien la réalité de ce que nous observons chaque jour sur les territoires et dans nos structures qui sont en première ligne face aux besoins de la population.

L'urgence d'une grande politique publique de droit commun

Nous ne pouvons plus gérer une urgence démocratique par des dispositifs temporaires, des appels à projets annuels et des subventions précaires.

Il est temps de changer de paradigme. L'inclusion numérique doit devenir une politique publique structurelle et pérenne, sanctuarisée au même titre que d'autres politiques se préoccupant de sujets comme la petite enfance et l'éducation, le logement et l'action sociale, la sécurité ou encore la santé.

Le parallèle entre inclusion numérique et santé est d'ailleurs intéressant puisque, aujourd'hui la politique publique de santé organise et coordonne durablement l'action des acteurs de soins pour garantir un accès équitable à tous, en misant sur la prévention, la coopération et des financements pérennes. Sans elle, les actions seraient dispersées, accentuant les inégalités territoriales, les renoncements aux soins et les diagnostics tardifs. Cela entraînerait inévitablement une dégradation de la santé des populations et une hausse importante des coûts humains, sociaux et économiques pour la société.

Pour l'inclusion numérique, nous retrouvons une démarche similaire impulsée par le Programme Société Numérique logé à l'ANCT (Conseiller numérique, Numériques en Commun, etc) et la stratégie nationale France Numérique Ensemble qui ont permis de coordonner et de structurer les réseaux d'inclusion numérique via la reconnaissance et la systématisation des postes de coordinateurs, de piloter les feuilles de route, d'animer les écosystèmes et de voir émerger des dynamiques dans des territoires non pourvu d'offres structurées jusqu'alors. Une meilleure détection des publics est alors possible afin d'éviter une rupture d'accès aux droits ou une rupture d'usage avec les outils numériques.

Il n'est plus seulement question aujourd'hui d'amener à une autonomie numérique afin de pouvoir faire ses démarches en ligne, il est question de transmettre une culture numérique pour que chaque usager ait enfin conscience de ce qu'il se passe en ligne, des risques comme des effets bénéfiques.

Cela démontre clairement qu'une politique publique forte, claire et dotée de financements pluriannuels est le seul moyen de stabiliser un secteur en grande souffrance professionnelle.

Car cette précarité structurelle engendre également un turn-over massif et une perte sèche d'ingénierie pour nos territoires chaque fois qu'un contrat de médiateur ou de conseiller numérique s'arrête faute de visibilité budgétaire. L'impact se ressent donc à tous les niveaux et nos usagers risquent de se retrouver de plus en plus exclus des usages numériques à moyen termes.

La coordination locale, clé de voûte de l'édifice pour une politique publique efficace et en lien étroit et structuré avec les autres acteurs locaux.

C'est précisément pour cela que les postes de coordination territoriale ont été mis en place et systématisés et qu'ils demeurent indispensables.

Le poste de coordinateur territorial n'est pas une couche administrative superflue : c'est l'architecte du réseau, garant de la continuité et de la qualité des échanges entre acteurs de terrain. Mais plus encore, c'est aussi le garant d'une équité territoriale pour éviter de générer des disparités et permettre aux usagers de trouver des réponses à proximité de son domicile grâce à un maillage organisé de l'offre de médiation numérique.

Les postes de coordination créés ces dernières années ont montré la pertinence de leur mission pour articuler à l'échelle locale l'ensemble des acteurs et des politiques. Les territoires dotés d'une coordination locale se sont plus aisément mobilisés dans l'écriture d'une feuille de route locale, ou dans la recherche de fonds locaux ou européens. Pour cela, nous mobilisons un temps considérable qui impacte le reste de notre activité mais qui ne nous permet toujours pas d'envisager des actions pérennes dans le temps.

Pour construire des stratégies durables, nous avons besoin de financements pluriannuels permettant alors de respecter les missions des coordinateurs locaux sur l'ensemble du territoire national, garants d'une offre d'accompagnement adaptée aux besoins des usagers et de projets structurants pour accueillir convenablement tout nouveau dispositif ou acteur et éviter de créer de nouveaux déséquilibres.

Les missions des coordinateurs :

1. Un rôle d'impulsion, de relais et de sensibilisation auprès des décideurs et des partenaires qui va bien au-delà de l'animation locale

Au-delà de la gestion de terrain, le coordinateur remplit des missions politiques et stratégiques indispensables pour la collectivité :

- **La sensibilisation des élus** : Il traduit les réalités techniques du terrain en enjeux politiques clairs, permettant aux décideurs locaux de prendre la pleine mesure du sujet et d'intégrer le numérique dans l'ensemble des projets de la collectivité.
- **Le pilotage des politiques décentralisées** : En lien étroit avec la préfecture, il est le garant opérationnel de l'application des stratégies nationales adaptées à nos territoires, notamment à travers l'animation et le suivi des feuilles de route territoriales France Numérique Ensemble.
- **L'effet de levier partenarial** : Il fait le lien quotidien entre les initiatives des acteurs locaux (associations, centres sociaux, collectivités locales, partenaires institutionnels, etc) et les orientations des partenaires nationaux (ANCT, ministères, grands réseaux), permettant de démultiplier l'impact des actions engagées.
- **Le rétablissement du lien de confiance** : En structurant des lieux d'accueil humains, bienveillants et de proximité, il contribue directement à recréer de la confiance entre les usagers désemparés, les institutions et nos politiques locales.
- **Une vigie face aux crises de demain** : Il assure la veille indispensable pour anticiper les innovations technologiques, permettant au territoire de s'adapter en continu et d'éviter que de futures évolutions numériques ne viennent brutalement déstabiliser les acquis des usagers.

2. Un rôle de coordination de l'écosystème local pour « dé-siloter » les actions du champ social

Sans coordinateur pour animer le réseau, chaque structure (mairie, association, centre social, agence France Travail, etc) retombe dans son cœur de métier et travaille en silo. Les actions se superposent par opportunisme dans les centres urbains denses, tandis que les zones rurales et les quartiers prioritaires redeviennent des zones blanches de l'accompagnement numérique.

3. Un rôle de mise en réseau des professionnels de la médiation numérique pour optimiser la qualité du service rendu aux usagers

Le passage de "l'urgence administrative" (faire à la place de l'utilisateur) vers "l'autonomie" (apprendre à l'utilisateur) exige une ingénierie de parcours fine. C'est le coordinateur qui organise les passerelles. Sans lui, l'utilisateur reste bloqué au guichet d'accueil d'urgence, sans perspective de montée en compétences réelles. Il est également important de maintenir l'interconnaissance entre professionnels pour permettre une meilleure orientation de l'utilisateur en fonction de ses besoins. Mais aussi de garantir une qualité d'accueil en évitant la surcharge sur d'autres dispositifs comme les France Services.

4. Un poste qui prend le relais des solidarités familiales à bout de souffle

Le Baromètre du numérique montre que 6 Français sur 10 jouent aujourd'hui le rôle d'aidant numérique informel pour leurs proches. Ce tissu de solidarité citoyenne est à bout de souffle. Si la coordination professionnelle disparaît, la charge mentale et sociale basculera entièrement sur les familles, accentuant drastiquement les inégalités de destin entre ceux qui ont des proches connectés et les autres.

En conclusion, l'inclusion numérique n'est plus un enjeu technique transitoire, mais une infrastructure sociale indispensable à l'accès aux droits fondamentaux et à la souveraineté de nos territoires. Face à l'explosion de l'IA, à la cybermalveillance et au recul de l'autonomie administrative des citoyens, les réponses temporaires par appels à projets ne suffisent plus. Il est urgent de changer de paradigme en transformant l'inclusion numérique en une **politique publique de droit commun, structurelle et**

pérenne. Pour garantir l'équité territoriale et stabiliser un secteur en souffrance, l'État et les collectivités doivent ensemble **sanctuariser des budgets pluriannuels et cofinancer durablement les postes de coordinateurs locaux**, véritables architectes de terrain et garants du lien de confiance avec nos concitoyens. La médiation numérique doit être **reconnue comme un service essentiel** pour diffuser durablement et convenablement une culture numérique indispensable à nos usagers et aux générations à venir.

LES PASSEURS NUMÉRIQUES



Les Assembleurs



Un constat alarmant

Près de **60 % des salariés** sont en situation de **fragilité numérique**, en particulier dans les emplois peu qualifiés. Ces difficultés se traduisent dans la vie quotidienne, au travail et à la maison : accès aux droits, peur des cyber-arnaques, craintes liées à l'IA...



Les dispositifs existants sont **peu adaptés** : les formations sont souvent longues et ciblent les demandeurs d'emploi ou les compétences métiers. L'offre de médiation numérique des collectivités ne touche que très peu de salariés, les services étant proposés en journée.



Un projet pour y remédier

Les Passeurs est une **plateforme coopérative nationale** qui assure la mise en relation entre médiateurs numériques et employeurs. L'objectif est de **faire monter en compétences les salariés en situation de fragilité numérique**. Cette plateforme permet de faciliter les inscriptions, d'automatiser les conventions et de garantir la conformité à la norme Qualiopi.

Le catalogue de formation comprend des **modules concrets et pratiques**, qui se traduisent en supports pédagogiques (communs numériques) qui restent accessibles à l'issue de la formation.

Le projet est porté par **Les Assembleurs** en s'appuyant sur un réseau national de **hubs d'inclusion numérique** et le soutien d'institutions (ANCT, Banque des Territoires, Région Hauts-de-France).



Les médiateurs numériques

Le médiateur anime les ateliers, adapte les contenus, instaure un cadre bienveillant pour lever les **freins psychologiques**. Il utilise les supports mutualisés de la plateforme pour les formations.

Avantage : Participer au projet des Passeurs permet la diversification et la consolidation économique de leur activité.

Une **formation spécifique de 1 à 3 jours** est dispensée pour adapter la posture à l'environnement de l'entreprise et aux exigences Qualiopi. Les médiateurs consacrent entre 10 et 25 % de leur temps au projet, avec une **rémunération juste** leur permettant de conforter leur poste.



Les salariés

Avantage : Permet aux salariés en situation de fragilité numérique de monter en compétences, de gagner en aisance sur les usages du numérique au quotidien.

Ils choisissent parmi un **catalogue de 4 modules**, qui peuvent se décliner en sessions de 2h à une journée en fonction des contraintes de leur activité. Les formations ont lieu en entreprise, par groupe de **8 à 15 personnes**.



Les employeurs

Avantage : Les Passeurs permet une **réduction du stress** lié à l'utilisation du numérique chez les salariés mais aussi d'accroître leur polyvalence. La formation peut s'inscrire dans les démarches RSE et Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT).

La mise en place des Passeurs comprend un diagnostic gratuit, une proposition personnalisée, la signature d'une convention et un accompagnement de la plateforme pour la mobilisation des financements OPCO (visant un reste à charge nul).

Le financement est assuré par l'employeur ou son OPCO. Le coût unitaire d'une journée d'intervention est de 1 200 € TTC, et une session de 2h est proposée à 400 € TTC.



Les formations



>>> L'IA au quotidien

Qu'est-ce que l'IA ? Applications concrètes et limites. Usages personnels et professionnels. Postures critiques : vérifier, comparer, éviter la dépendance aux outils.

>>> Démarches en ligne

Utiliser FranceConnect et les principaux sites administratifs. Gérer ses comptes en ligne en sécurité. Anticiper et résoudre les problèmes courants.

>>> Parentalité numérique

Comprendre les usages numériques des enfants. Poser un cadre éducatif numérique à la maison. Prévenir les risques.

>>> Cybersécurité

Bonnes pratiques pour protéger ses données personnelles. Gestion des mots de passe et arnaques en ligne. Éviter le phishing et déjouer les fake news.