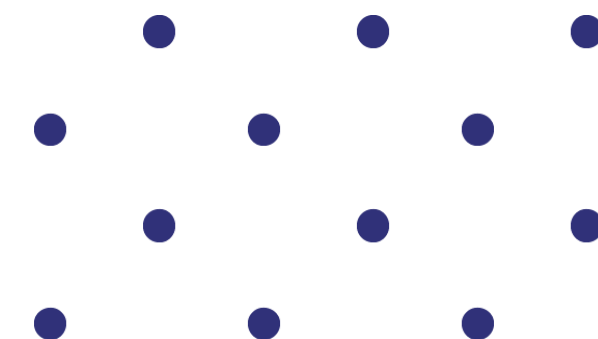
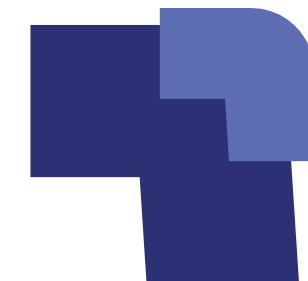


# Inclusion et médiation numérique

## Grands enjeux et écosystème

Kit à destination du secteur – juin 2026





## ➤ **PARTIE 1** – Enjeux et objectifs de l’inclusion numérique

- Pourquoi une politique d’inclusion numérique ?
- Quels rôle et impacts de la médiation numérique ?

## ➤ **PARTIE 2** – Ecosystème de l’inclusion numérique

- Quels acteurs et ressources pour agir sur son territoire ?



## **PARTIE 1**

# **Enjeux et objectifs de l'inclusion numérique**

- Pourquoi une politique d'inclusion numérique ?
- Quels rôle et impacts de la médiation numérique ?





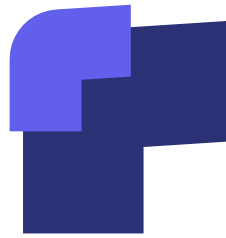
# Des inégalités numériques persistantes dans notre société

Le numérique est solidement ancré dans le quotidien d'une grande partie de la population française : plus de 9 Français sur 10 utilisent Internet et possèdent un smartphone.

Pourtant, malgré la large diffusion de la connexion et des équipements **d'importantes inégalités numériques persistent dans notre société** : être connecté et équipé ne suffit pas pour être à l'aise avec le numérique.

Les études récentes montrent que près de **16 millions de personnes en France sont éloignées du numérique**, principalement parce qu'elles ne se sentent pas assez compétentes pour utiliser pleinement le numérique.

Dès lors, et afin de garantir la cohésion sociale de notre société, il apparaît crucial d'accompagner nos concitoyens à utiliser le numérique en lien avec leur vie quotidienne pour **accroître leur bien-être et favoriser leur pouvoir d'agir**.



# Une politique publique pour répondre à un phénomène social

Tous nos concitoyens ne sont pas en mesure de tirer les mêmes profits des technologies numériques dans leur vie quotidienne.

Loin d'être une simple question d'âge, cette capacité est principalement influencée par les conditions d'existence des individus, en particulier leur niveau d'étude : **les personnes peu/pas diplômées sont les plus en difficulté avec le numérique.**

Non-diplômés

60 % 

estiment que le numérique « **complique ou n'a pas d'effet** sur leur vie quotidienne ».

Diplômés du supérieur

73 % 

estiment que le numérique « **facilite** leur vie quotidienne ».

Dans notre société numérisée, l'éloignement numérique d'une partie de nos concitoyens ne peut plus être considéré comme un simple enjeu technique ou technologique : **il s'agit d'abord d'un phénomène social.**

Ainsi, la construction de politiques d'inclusion numérique différenciées en fonction des publics et des territoires est indispensable pour **permettre à tous les Français de bénéficier pleinement des opportunités offertes par le numérique.**



# Les chiffres clefs de l'éloignement numérique

**1/3**

des Français de 18 ans et plus sont plus ou moins éloignés du numérique\*

**22%**

des Français manquent de maîtrise pour utiliser pleinement le numérique (1<sup>er</sup> frein à l'usage)\*\*

**60%**

des Français non-diplômés estiment que le numérique ne facilite pas leur vie quotidienne\*\*

\* Soit environ 16 millions de personnes. [ANCT, CREDOC, Université Rennes 2 CREAD-M@rsouin, La société numérique française : définir et mesurer l'éloignement numérique, 2023.](#)

\*\* [Arcep, Arcom, CGE, ANCT, Baromètre du numérique, édition 2026.](#)



# La médiation numérique, un accompagnement humain pour réduire les inégalités numériques

Les médiateurs numériques sont les professionnels de l'accompagnement au numérique pour tous.

Ils favorisent la montée en compétence numérique de la population et permettent à nos concitoyens de percevoir et croire en leurs capacités à se servir du numérique comme vecteur d'opportunités.

La médiation numérique est le socle d'une maîtrise du numérique en confiance.

Lorsque la médiation numérique est incarnée par des professionnels à proximité immédiate de la population et de ses enjeux du quotidien, la médiation numérique constitue un véritable levier de réduction des inégalités numériques.

*Résultats de l'enquête nationale auprès des bénéficiaires de la médiation numérique*



## Impacts des accompagnements



des personnes accompagnées ont le **sentiment d'avoir progressé**



estiment **réussir des tâches** qu'elles n'arrivaient pas à réaliser avant l'accompagnement



des individus se sentent **plus à l'aise avec le numérique** après les accompagnements



estiment être **moins stressé** à l'idée de manipuler des outils numériques

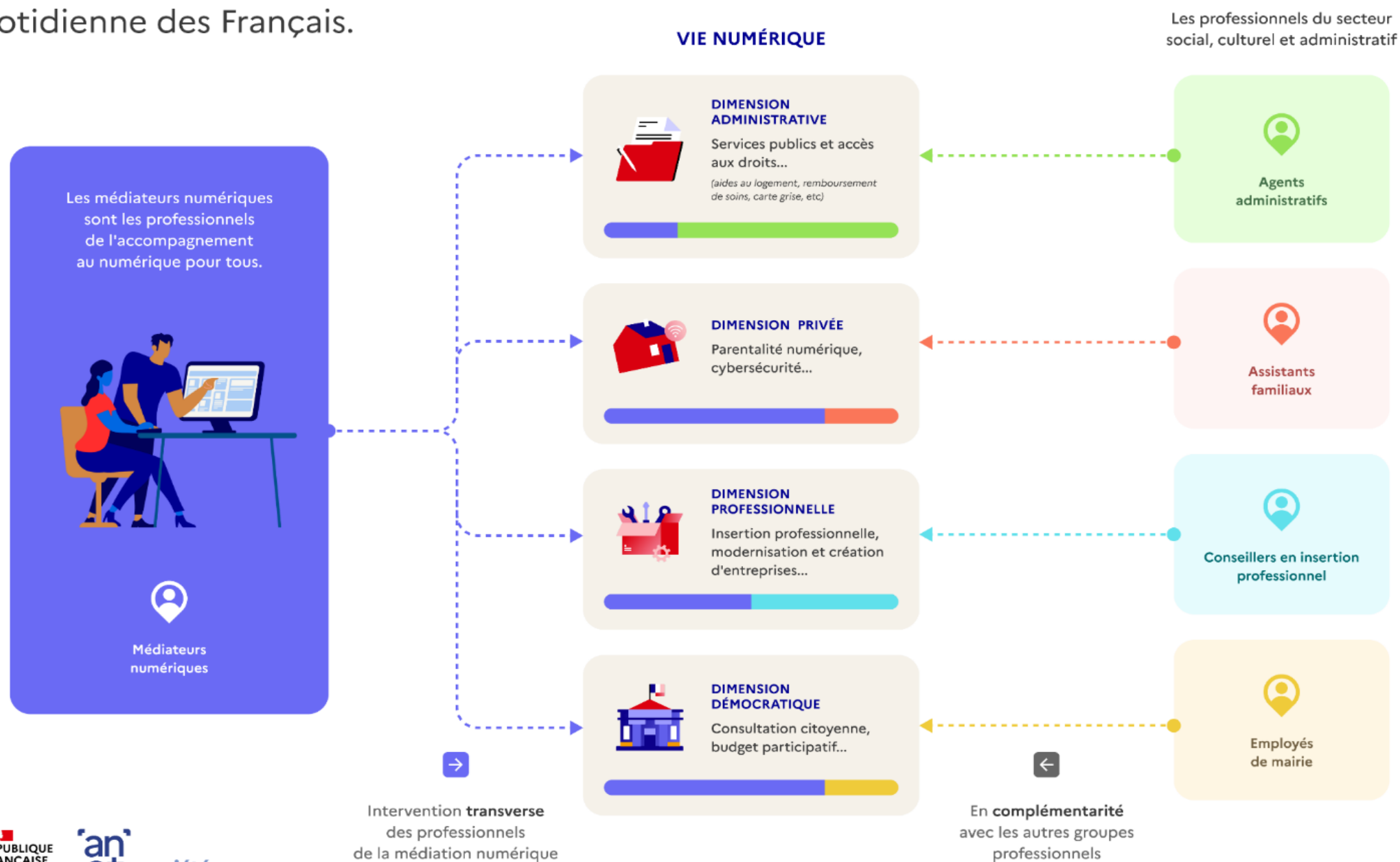
Source : [Forzy, Dubus, Gaffiot, Caro \(2024\). La médiation numérique : quels effets sur quels publics ? Rapport d'Asdo études pour l'Agence nationale de la cohésion des territoires.](#)

Outil : questionnaire de l'enquête disponible [sur Les Bases](#) du numérique d'intérêt général.

# Les médiateurs numériques interviennent en complémentarité des autres professionnels de terrain

## LA MÉDIATION NUMÉRIQUE

Un préalable à la vie numérique quotidienne des Français.



Dans un contexte de numérisation croissante de la société, la médiation numérique est nécessaire partout mais elle n'a pas vocation à se substituer aux accompagnements des autres groupes professionnels sur leur domaine d'expertise.

Source : [Schéma d'intervention de la médiation numérique](#) de l'ANCT.



# La médiation numérique, un accompagnement de proximité aux défis sociétaux posés par le numérique

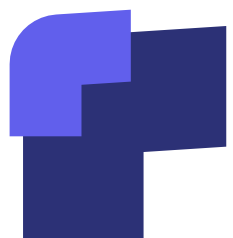
La médiation numérique, comme d'autres formes de médiations liées à la formation des adultes tout au long de la vie, entretient un lien fort avec l'éducation populaire qui s'intéresse à la formation civile et civique.

La maîtrise du numérique en confiance portée par la médiation numérique s'accompagne de l'acquisition d'une **culture numérique** permettant de développer un regard avisé des usages numériques.

Ainsi, la médiation numérique permet de **réduire l'exposition de la population aux risques** que peut comporter le numérique (désinformation en ligne, cyber-malveillance, addictions aux écrans, etc.), tout en lui donnant la possibilité de **suivre les évolutions technologiques** qui caractérisent le secteur du numérique (cf. l'émergence de l'intelligence artificielle).

Prises ensemble, la lutte contre les inégalités numériques et la diffusion d'usages éclairés des technologies numériques font de la médiation numérique **la clef de voute d'une société numérique apaisée**.

**Partout en France, l'action des médiateurs numériques, reposant sur un rapport humain de proximité, constituent les bases d'une politique d'inclusion numérique ambitieuse, vecteur de lien social et de cohésion territoriale**



# Pour aller plus loin



Labo Société Numérique  
Penser ensemble le numérique d'intérêt général

À propos du Labo Société Numérique EN

Recherche un mot, une expression, une référence...

Rechercher



**COMPRENDRE**

**LA SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE FRANÇAISE : DÉFINIR ET MESURER L'ÉLOIGNEMENT NUMÉRIQUE**



**COMPRENDRE**

**LA SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE FRANÇAISE**  
LES PROFESSIONNELS DE LA MÉDIATION NUMÉRIQUE AU DÉFI DE L'ÉLOIGNEMENT NUMÉRIQUE



**COMPRENDRE**

**LA SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE FRANÇAISE**  
COMPRENDRE LES FREINS PSYCHOSOCIAUX À L'USAGE DU NUMÉRIQUE

 **Rapport**



**Baromètre du numérique, édition 2026**  
Rapport  
Auteurs :  
Pôle Société du CRÉDOC  
Février 2026



CENTRE DE RECHERCHE POUR L'ETUDE ET L'OBSERVATION DES CONDITIONS DE VIE  
142 rue du Chevaleret - 75013 PARIS - Tél : +33 (0)1 40 77 85 00 [www.credoc.fr](http://www.credoc.fr)



[labo.societenumerique.gouv.fr](http://labo.societenumerique.gouv.fr)



## **PARTIE 2**

# **Ecosystème de l'inclusion numérique**

➤ Quels acteurs et ressources pour agir sur son territoire ?



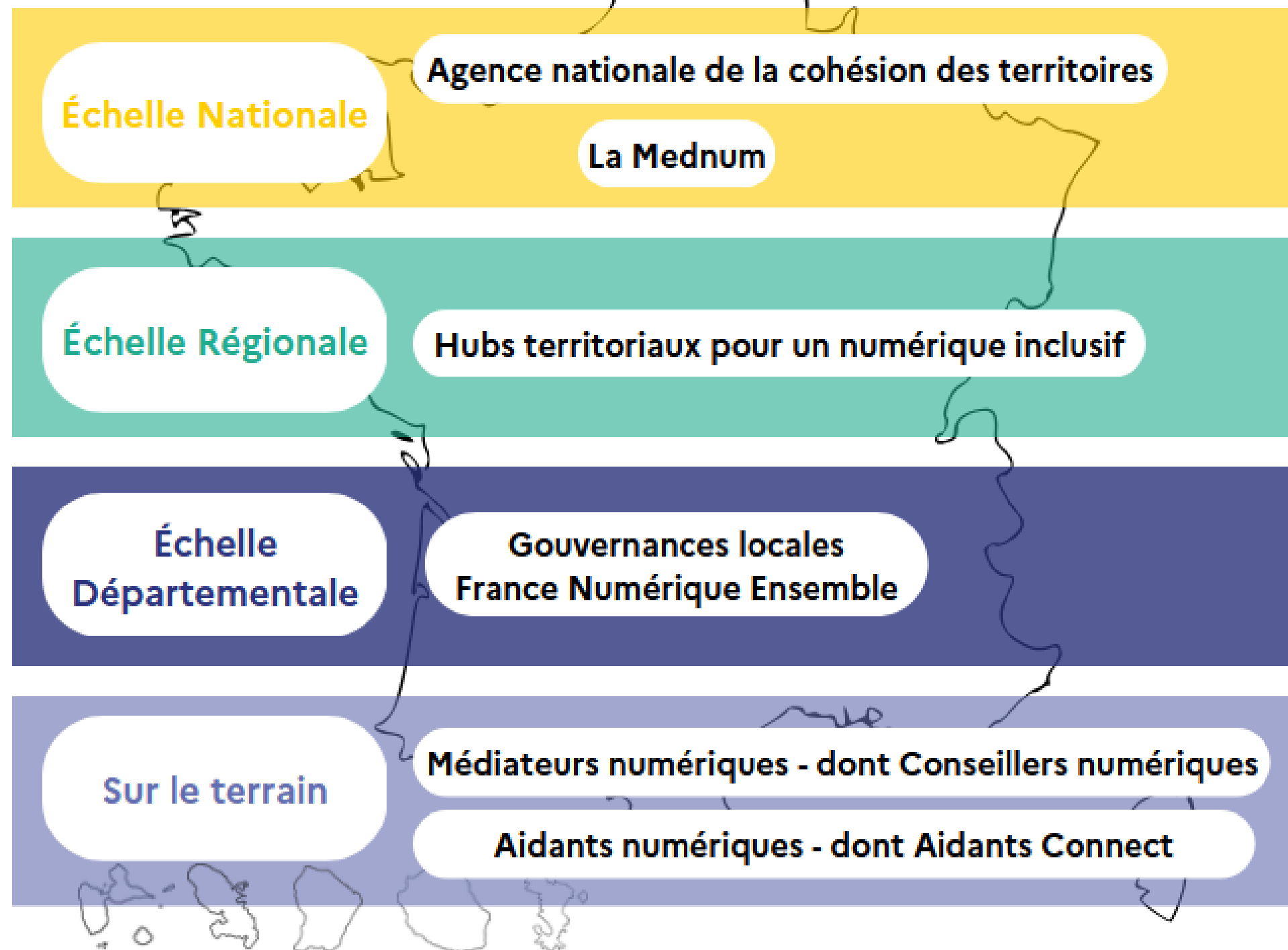
# Couverture territoriale des acteurs de l'inclusion numérique

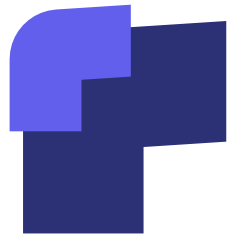
## En un clin d'œil

Comprendre l'organisation et la couverture territoriale des acteurs de l'inclusion numérique, de l'échelon national aux acteurs de terrains qui œuvrent au quotidien pour l'inclusion numérique de toutes et tous.



Accéder à de l'information et des données sur l'inclusion numérique en France – au national, régional, départemental - en se rendant sur <https://inclusion-numerique.anct.gouv.fr/>





# Sur le terrain : les médiateurs et aidants numériques

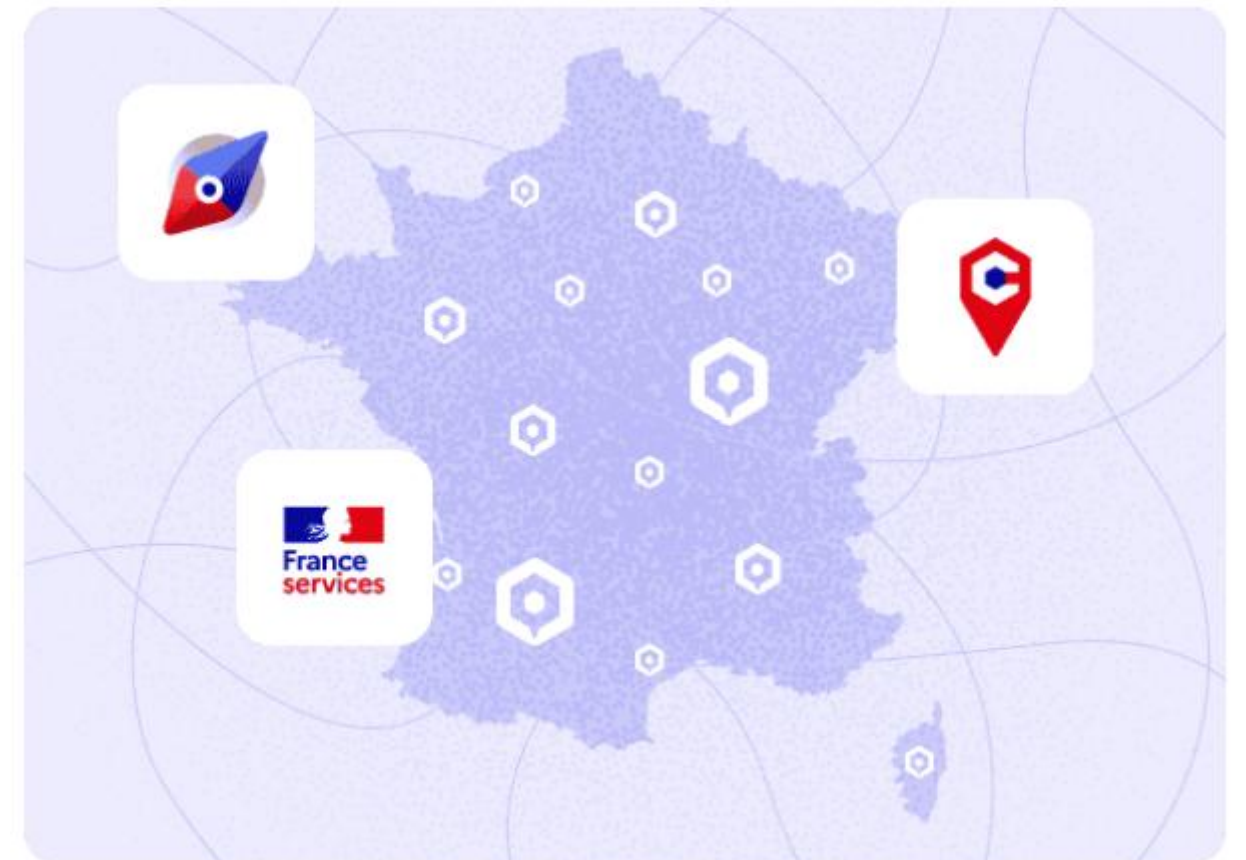
Les médiateurs et aidants numériques sont répartis sur l'ensemble du territoire pour accompagner au quotidien les personnes éloignées du numérique pour leur montée en compétences et en autonomie. Depuis 2020, les dispositifs Conseiller Numérique et Aidants Connect ont permis de renforcer, d'outiller et de former ces professionnels.

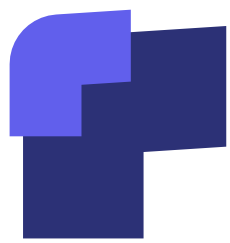
## Identifier et contacter les acteurs

- [La Cartographie des lieux d'inclusion numérique](#) permet d'identifier les lieux d'inclusion et les services qui y sont proposés aux bénéficiaires. Elle recense notamment les lieux d'intervention des conseillers numériques et des conseillers France services.
- Les conseillers et médiateurs numériques sont nombreux à se référer à un **conseiller numérique coordinateur** qui accompagne et anime le réseau d'acteurs locaux et dont [la liste est disponible sur Les Bases – Conseiller Numérique](#).

## Comprendre leurs actions

- [La Coop de la médiation numérique](#) permet aux médiateurs de suivre leurs accompagnements et bénéficiaires pour simplifier leur quotidien et valoriser leurs activités. Cet outil produit des données agrégées à l'échelon départemental, régional ou national, disponibles [ici](#) – *définir un territoire et choisir « Médiateurs numériques »*.
- [Le site Conseiller Numérique](#) documente l'ensemble du dispositif.
- [Le site Aidants Connect](#) permet de faire une demande d'habilitation pour outiller des aidants (travailleurs sociaux, conseillers France services, secrétaires de mairies...) et sécuriser leurs accompagnements aux démarches en ligne.
- [La Base Société Numérique](#) rassemble de nombreuses initiatives locales inspirantes pour accompagner les usages numériques de la population.





# Sur le terrain : la complémentarité de la médiation numérique et administrative pour les démarches en ligne

Près de **1 Français sur 2** rencontrent des difficultés dans la réalisation de démarches administratives en ligne.

Les Français évoquent principalement **la peur de se tromper** et **l'incompréhension de ce qui est demandé** pour réaliser des démarches administratives, devant le manque de compétences numériques.

**La relation administrative directe**, produite par la numérisation des démarches, implique :

- de disposer d'une connexion Internet et de certaines habiletés numérique ;
- mais aussi, et surtout, des **compétences administratives** (par exemple : traduire sa situation personnelle dans des catégories administratives).

Si la montée en compétence numérique de la population peut faciliter l'accès aux démarches administratives en ligne, les difficultés éprouvées par les Français dans la réalisation des démarches relèvent principalement du domaine administratif.

↳ En cas de difficultés dans la réalisation des démarches, **les Français plébiscitent le recours à un contact humain et administratif** (prioritairement par téléphone ou par le biais d'un accueil physique).

Enjeu : penser l'accompagnement des Français selon **une juste articulation entre la médiation numérique et la médiation administrative**.

Sur le terrain, cette complémentarité des professionnels s'incarne déjà entre **les conseillers numériques** et **les agents France Services**.



# Au niveau départemental : les stratégies FNE

Dans le cadre de la feuille de route France Numérique Ensemble (FNE), la politique d'inclusion numérique se territorialise principalement au niveau des départements ou, dans de plus rares cas, à l'échelle métropolitaine et régionale, en lien avec les préfetures. L'ANCT accompagne cette dynamique par le versement, en 2024-2025, de 5M€ de crédits d'ingénierie et de 1,7M€ de crédits de de formation.

## Identifier et contacter les acteurs

Plus de **100 gouvernances locales FNE** ont émergé sur l'ensemble du territoire, co-portées majoritairement par les préfetures de département et une collectivité motrice. Tout acteur concerné peut se rapprocher des gouvernances pour la rejoindre et proposer des actions.

- [Le site Inclusion Numérique](#) permet d'identifier les acteurs co-porteurs et membres d'une gouvernance – *définir un territoire et choisir « Gouvernance »*. Les conseillers numériques coordinateurs ou les Hubs sont souvent impliqués dans FNE et peuvent constituer des sources d'informations précieuses pour identifier les points de contact.
- La plateforme [Mon Inclusion Numérique](#) est accessible pour les co-porteurs et membres d'une gouvernance ; elle permet de suivre et piloter leurs actions.

## Comprendre leurs actions

Ces gouvernances rassemblent des membres, organisent une comitologie, écrivent et mettent en œuvre une feuille de route.

- [Le site Inclusion Numérique](#) – *définir un territoire et choisir « Feuille de route »*, ou [Mon Inclusion Numérique](#) permettent de consulter les actions phares et la feuille de route – si celle-ci a été déposée.
- [La Base France Numérique Ensemble](#) rassemble de nombreuses ressources utiles pour accompagner la territorialisation et structurer une dynamique locale.



Accéder à [la vidéo de présentation de FNE](#) qui revient sur la genèse et les objectifs de la démarche.



## Au niveau départemental : les stratégies FNE

[inclusion-numerique.anct.gouv.fr](https://inclusion-numerique.anct.gouv.fr)



### Comment participer à une gouvernance territoriale ?

En tant qu'acteur public ou privé de l'inclusion numérique, vous êtes invités à rejoindre la dynamique de votre territoire en rejoignant la gouvernance France Numérique Ensemble de votre département. Vous pourrez ainsi porter ou contribuer à des actions pensées et mises en oeuvre de façon collégiale.

[Accéder à la plateforme](#)



# Au niveau régional : l'expertise des Hubs

Les Hubs territoriaux pour un numérique inclusif sont des acteurs ou réseaux régionaux de référence. Ils agissent pour organiser et soutenir le secteur de l'inclusion numérique et apporter aux acteurs locaux et collectivités les accompagnements nécessaires pour répondre aux défis posés par le numérique.

## Identifier et contacter les acteurs

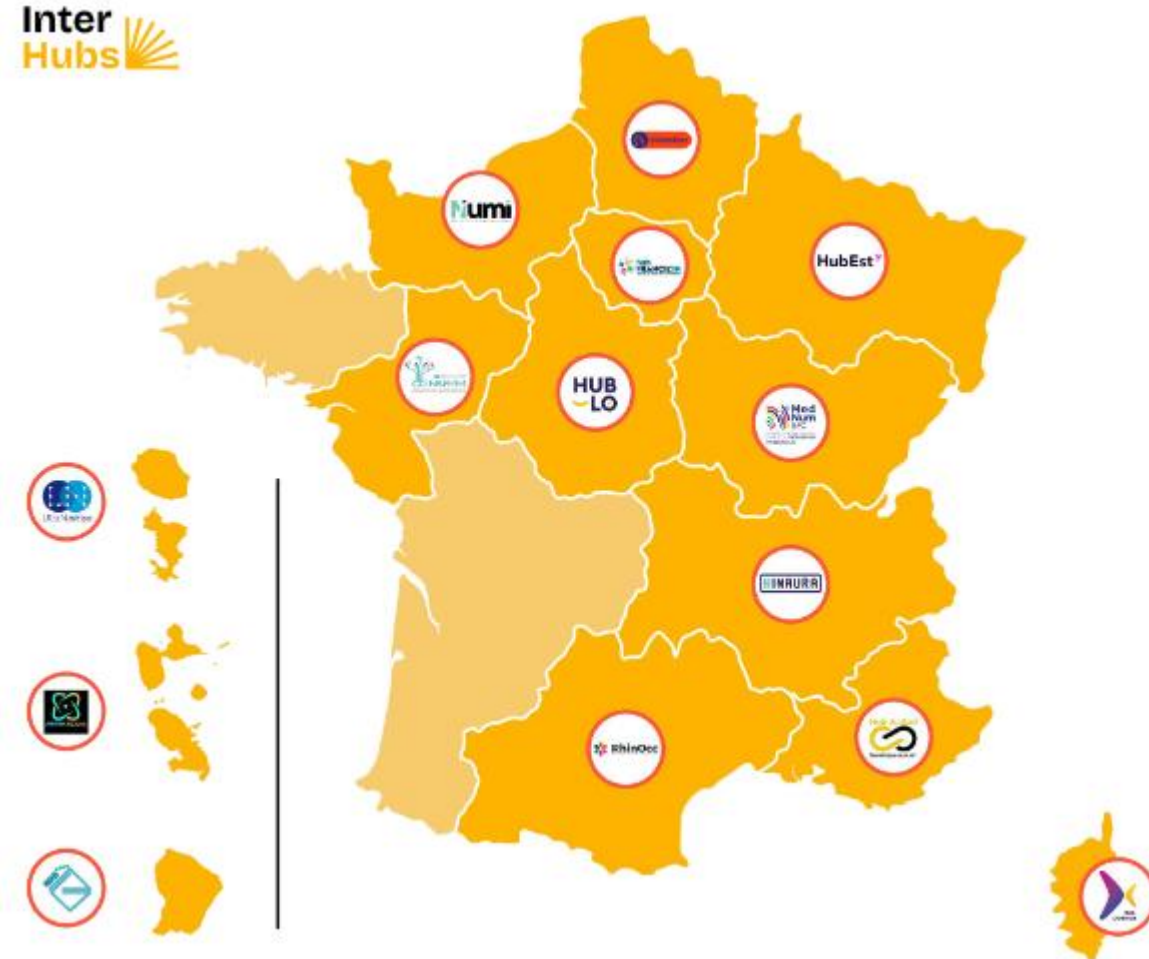
- Les 14 Hubs territoriaux pour un numérique inclusifs sont répartis comme suit et disposent d'un [Annuaire](#).

- Antilles : Mednum Antilles
- Guyane : Guyaclic
- Océan Indien : Hub Ultra Numérique
- Hauts de France : Les Assembleurs
- Normandie : Hub NUMI
- Grand Est : Hub Est
- Ile de France : Hub FranciIN
- Bourgogne Franche Comté : Mednum BFC
- Centre Val de Loire : Hub Lo
- Pays de la Loire : Conumm
- Auvergne Rhône Alpes : Hinaura
- Occitanie : RhinOcc
- Provence Alpes Côte d'Azur : Hub du Sud :
- Corse : Hub Corsica

## Comprendre leurs actions

- Les Hubs peuvent être "assembleurs" ou têtes de réseau, apporteurs d'affaires, experts locaux d'inclusion numérique, porteurs de projets innovants ou d'expérimentations...
- Sur la période 2024-2025, les Hubs se sont mobilisés au côté de l'ANCT pour déployer France Numérique Ensemble. En 2026-2027, dans le cadre d'un partenariat non-financier et afin de garantir une action coordonnée entre le niveau national et les territoires, **l'ANCT et les Hubs poursuivent leur collaboration.**
- Les Hubs dialoguent et s'organisent autour du collectif [InterHubs](#). **Sur une Base dédiée**, le collectif partage des ressources pour l'ensemble des acteurs de l'écosystème.

Inter  
Hubs



Liste des Hubs début 2026. Hubikoop (Nouvelle-Aquitaine) et le Hub Bretagne ayant cessé leur activité respectivement en 2024 et 2025.



# Au niveau national : le cadre d'action de l'Etat

Le programme **Société Numérique de l'ANCT** appuie les collectivités et les acteurs de proximité sur les questions liées aux usages numériques. Il porte la politique nationale d'inclusion numérique qui doit permettre à tous les Français de bénéficier pleinement des opportunités offertes par le numérique. Il travaille avec d'autres partenaires et réseaux nationaux.

## Identifier et contacter les acteurs

- Le programme Société Numérique de l'ANCT peut être contacté pour toutes questions relatives à France Numérique Ensemble, aux dispositifs Conseiller Numérique et Aidants Connect ou pour les enjeux de formation, de données et d'outillage du secteur → [societe.numerique@anct.gouv.fr](mailto:societe.numerique@anct.gouv.fr).
- L'écosystème de la médiation numérique s'organise autour de nombreux acteurs et réseaux, parmi lesquels :
  - La Mednum (coopérative nationale des acteurs de la médiation numérique)
  - GIP Pix
  - GIP Cybermalveillance.gouv.fr
  - La Banque des Territoires
  - Les associations d'élus : Les Interconnectés, Ville Internet...
  - Familles Rurales
  - La Croix-Rouge française
  - Pimms Médiation
  - Emmaüs Connect
  - WeTechCare

## Comprendre leurs actions - Focus programme Société Numérique

### 4 axes d'actions dans le cadre de France Numérique Ensemble

- AXE 1 – Territorialiser la politique d'inclusion numérique et soutenir les initiatives locales via **les crédits France Numérique Ensemble** et le **marché d'ingénierie de l'ANCT**
- AXE 2 – **Outiller les acteurs** de la médiation et de l'aidance numérique
- AXE 3 – **Structurer la filière professionnelle former les professionnels**
- AXE 4 – **Collecter et structurer les données d'inclusion numérique** pour un pilotage efficace de la politique publique



...et d'autres !



# Au niveau national : l'inclusion numérique au cœur du numérique d'intérêt général



Accéder au [site du Labo Société Numérique](#) et ses rapports et analyses.  
S'inscrire à [la lettre d'information](#) pour recevoir les nouvelles publication.

Le numérique bouleverse nos façons d'échanger, d'apprendre, de produire, de consommer. Il est à la fois vecteur d'épanouissement, de coopération mais aussi catalyseur de nouvelles fractures, inégalités et inquiétudes.

Dans ce contexte, le **Labo Société Numérique**, propose un regard critique sur les défis éthiques et sociaux du numérique, les enjeux juridiques des communs numériques et de l'innovation publique, le développement des territoires et l'inclusion numérique.

Il part de la conviction que **les politiques publiques se construisent dans le dialogue avec les sciences humaines et sociales** et requièrent des espaces de réflexivité.

## NUMÉRIQUE EN COMMUN[S]

Accéder au [site de Numérique en Commun\[s\]](#) pour comprendre la démarche et organiser des NEC locaux

**Numérique en Commun[s] (NEC)** est la démarche qui permet de construire un numérique d'intérêt général : ouvert, inclusif, accessible, durable, souverain et éthique.

Cette démarche nationale se décline au niveau territorial via [l'organisation de NEC locaux](#), soutenus par l'ANCT, et qui permettent de réunir et fédérer les professionnels de l'écosystème local.

→ Le [formulaire de demande de labellisation « NEC local »](#)

Chaque année, sont organisés :

- un grand [NEC national](#) avec une collectivité hôte ;
- [30 NEC locaux](#) portés par des collectivités et acteurs de terrain.

La démarche publie également [une Revue NEC et de nombreuses ressources](#).



**Kit produit par le programme Société Numérique de l'ANCT**  
**Version juin 2026**

**Site Internet : [anct.gouv.fr/programmes-dispositifs/societe-numerique](https://anct.gouv.fr/programmes-dispositifs/societe-numerique)**

**Contact : [societe.numerique@anct.gouv.fr](mailto:societe.numerique@anct.gouv.fr)**



agence nationale  
de la cohésion  
des territoires

