

Groupe de Travail Inclusion numérique et IA

Synthèse **BILAN** enquête Inclusion numérique et IA 2026

L'enquête menée en 2026 met en évidence des positionnements différenciés face à l'intégration de l'intelligence artificielle (IA) selon les profils professionnels (médiateurs numériques, travailleurs sociaux, agents d'accueil, coordinateurs, fonctions supports et encadrement). 263 personnes ont répondu :

- ✓ 36 Médiateurs numériques
- ✓ 80 Travailleurs sociaux
- ✓ 30 Agents d'accueil
- ✓ 48 Coordonnateurs / responsables
- ✓ 69 Autres (direction, administration, insertion, France Services, médico-social)

1. Un niveau d'aisance numérique hétérogène

La quasi-totalité des répondants a entendu parler de l'IA, mais les usages effectifs varient fortement :

- ✓ **Médiateurs numériques** : profils numériques majoritairement avancés, utilisateurs IA réguliers à titre personnel et professionnel.
- ✓ **Coordinateurs et Responsables** : bonne culture numérique, approche IA davantage stratégique qu'opérationnelle.
- ✓ **Travailleurs sociaux** : niveau numérique intermédiaire ; usage IA professionnel limité et prudent.
- ✓ **Agents d'accueil** : profils numériques très contrastés, parfois débutants ; usage IA encore rare.
- ✓ **Autres** : profils numériques globalement intermédiaires à avancés, avec des expérimentations IA déjà engagées

Cette diversité impose une montée en compétences différenciée afin d'éviter un creusement des écarts internes.

2. Des attentes vis-à-vis de l'IA alignées sur les missions métier

Les projections de l'IA reflètent directement les responsabilités professionnelles :

- ✓ **Médiateurs numériques** : création de supports pédagogiques, médiation numérique, accompagnement des publics à la culture IA.

- ✓ **Travailleurs sociaux** : aide strictement administrative (bilans, rapports, courriers) pour dégager du temps relationnel.
- ✓ **Agents d'accueil** : simplification des démarches, traduction, accès facilité à l'information pour les usagers.
- ✓ **Coordinateurs** : analyse de données sociales et territoriales, aide à la décision et à la planification.
- ✓ **Fonctions supports et encadrement** : optimisation organisationnelle, gestion et planification.

3. Des freins par rapport à l'IA principalement éthiques et organisationnels

Les inquiétudes diffèrent selon la proximité avec la relation d'aide :

- ✓ **Médiateurs numériques** : freins surtout matériels (manque de moyens, temps de formation).
- ✓ **Travailleurs sociaux** : forte vigilance éthique (déshumanisation, secret professionnel). Ligne rouge claire : refus de l'IA pour l'évaluation sociale.
- ✓ **Agents d'accueil** : crainte d'une perte du lien humain et méfiance face à l'envahissement technologique.
- ✓ **Coordinateurs** : besoin d'un cadre stratégique et juridique sécurisé (RGPD, responsabilité).

Le besoin prioritaire exprimé est celui d'un cadrage institutionnel clair.

4. Besoins de formation prioritaires

Quatre axes structurants émergent :

- ✓ **Maîtrise technique et opérationnelle** : ateliers pratiques orientés métiers, ingénierie de prompt, cas concrets.
- ✓ **Éthique et protection des données** : respect du secret professionnel, RGPD, esprit critique face aux biais et aux erreurs.
- ✓ **Cadre institutionnel** : élaboration d'une charte d'usage définissant les « lignes rouges ».
- ✓ **Formats souples** : ateliers courts (1-2h), webinaires interactifs, formats type « Café IA ».

L'objectif partagé est de transformer l'IA d'objet de curiosité en outil sécurisé et utile au quotidien.

5. Un socle de volontaires pour expérimenter

L'enquête révèle un fort potentiel d'engagement :

- ✓ Enthousiasme marqué chez les médiateurs, coordinateurs et fonctions supports pour participer à des expérimentations.
- ✓ Intérêt majoritaire mais conditionné chez les travailleurs sociaux.

- ✓ Réserves plus fortes chez les agents d'accueil.
- ✓ Forte demande transversale de restitution des résultats et de guides de bonnes pratiques.

Le Département dispose ainsi d'un noyau moteur permettant d'envisager une expérimentation par petits groupes, avant diffusion progressive.

Conclusion stratégique

Deux dynamiques coexistent :

- ✓ Une posture d'expérimentation technique (médiateurs, cadres).
- ✓ Une posture de vigilance éthique (travailleurs sociaux, accueil).

La priorité 2026 consiste à concilier ces approches :

Sécuriser, cadrer, former, puis expérimenter progressivement, en affirmant clairement que l'IA demeure une « béquille » administrative au service de l'inclusion numérique et du renforcement — non du remplacement — de la relation humaine.