

# Groupe de Travail Inclusion numérique et IA

## BILAN enquête Inclusion numérique et IA 2026

L'analyse des données de l'enquête IA et Inclusion numérique permet de dresser une comparaison différentielle entre les profils professionnels (médiateurs numériques, travailleurs sociaux, agents d'accueil, coordinateurs et une catégorie « Autres ») face à l'intégration de l'intelligence artificielle (IA) à leurs pratiques professionnelles.

263 personnes ont répondu :

- ✓ 36 Médiateurs numériques
- ✓ 80 Travailleurs sociaux
- ✓ 30 Agents d'accueil
- ✓ 48 Coordonnateurs / responsables
- ✓ 69 Autres\*

### 1. Niveau d'aisance numérique et culture IA

Il existe une hiérarchie marquée dans la maîtrise technique de départ. Si la quasi-totalité des agents a déjà entendu parler de l'IA, l'usage effectif varie.

- ✓ **Médiateurs numériques** : Ils affichent quasi exclusivement un niveau "Avancé". Ils sont les plus familiers avec l'IA, l'utilisant régulièrement à titre personnel et professionnel.
- ✓ **Coordinateurs et Responsables** : Ils se situent majoritairement sur un profil "Avancé" ou "Intermédiaire". Leur connaissance est plus stratégique qu'opérationnelle.
- ✓ **Travailleurs sociaux** : Leur profil est majoritairement "Intermédiaire". Bien qu'ils aient entendu parler de l'IA, leur usage professionnel reste occasionnel ou faible.
- ✓ **Agents d'accueil** : C'est le groupe le plus hétérogène, incluant des profils allant de "Débutant" à "Avancé". Leur usage actuel de l'IA est le plus limité des quatre catégories.
- ✓ **Autres** : Ils se déclarent majoritairement "Avancé" ou "Intermédiaire", avec très peu de profils débutants. La quasi-totalité a déjà entendu parler de l'IA et une part significative (environ 50 %) a déjà expérimenté des outils

\*La catégorie Autres regroupe une grande diversité de métiers qui gravitent autour de l'action sociale et de l'accueil :

- ✓ *Direction et encadrement : Directeurs, gérantes, chefs de service et cadres*
- ✓ *Support administratif : Assistantes administratives, assistantes de direction MDS ou RTS, et adjoints administratifs.*
- ✓ *Insertion et accompagnement : Conseillers en insertion professionnelle (CIP), chargés de mission, chargés de développement social et formateurs*
- ✓ *Services de proximité : Agents et conseillers France Services*
- ✓ *Secteur médico-social : Infirmières puéricultrices et animatrices*

## 2. Usages et apports perçus : Des attentes divergentes - Missions internes vs Publics

Chaque métier projette l'IA sur ses missions spécifiques :

- **Publics accompagnés** : Les médiateurs et les profils "Autres" (notamment les agents France Services) ciblent la création de supports de médiation et l'aide à la rédaction de CV. Les agents d'accueil misent sur la traduction et la simplification administrative pour l'utilisateur
- **Soutien interne** : Les travailleurs sociaux attendent prioritairement une aide pour la rédaction de bilans et de rapports afin de libérer du temps humain
  - ✓ **Coordinateurs** privilégient l'analyse de données sociales et l'aide à la décision.
  - ✓ **Médiateurs numériques** : Ils voient l'IA comme un levier pour la création de supports de médiation et l'initiation des publics à la culture numérique. Pour eux, l'IA est le "facilitateur de demain", comparable à l'arrivée d'internet.
  - ✓ **Travailleurs sociaux** : L'apport est strictement cantonné à la rédaction administrative (bilans, rapports d'activité, courriers) pour libérer du temps de travail effectif.
  - ✓ **Agents d'accueil** : Ils attendent une aide pour la simplification des démarches administratives pour le public et une meilleure accessibilité à l'information (traduction, langage clair).
  - ✓ **Coordinateurs** : Ils privilégient l'analyse de données sociales ou territoriales, l'aide à la planification et la gestion de projet.
  - ✓ **Autres** : Pour ces professionnels, l'IA est vue comme un levier de performance organisationnelle : la gestion et planification, la conception de supports et le support administratif.

## 3. Freins et risques : Entre technique et éthique

La nature des inquiétudes dépend de la proximité avec le diagnostic social :

- **Risques éthiques** : Les travailleurs sociaux sont les plus alertes sur la déshumanisation de la relation d'aide et les risques pour la confidentialité. Ils imposent une "ligne rouge" : non à l'IA pour l'évaluation sociale
- **Risques techniques** : Les profils "Autres" et les cadres s'inquiètent davantage de la sécurité des données et du manque de cadre juridique
- **Obstacles matériels** : Les médiateurs pointent le manque de moyens financiers (comptes "premium") et le manque de temps pour la veille
- ✓ **Médiateurs numériques** : Leurs freins sont principalement matériels et structurels : manque de moyens financiers, absence de comptes "premium" et besoin de temps pour se former.
- ✓ **Travailleurs sociaux** : Ils expriment les freins éthiques les plus forts, notamment la crainte d'une déshumanisation de la relation d'aide et les risques liés au secret professionnel. Ils fixent une "ligne rouge" : l'IA ne doit jamais intervenir dans l'évaluation sociale.

- ✓ **Agents d'accueil** : Ils redoutent la perte du lien humain et manifestent parfois une forme d'anxiété ou de méfiance face à l'envahissement de l'outil dans leur quotidien.
- ✓ **Coordinateurs** : Ils pointent le manque de cadre stratégique ou politique et les incertitudes juridiques liées au RGPD.

## 4. Besoins en formation

Accompagnement attendu : Tous les profils réclament des ateliers pratiques et une sensibilisation à l'éthique. Les coordinateurs insistent sur le besoin d'une charte d'utilisation claire

Les besoins de formation prioritaires s'articulent autour de la maîtrise technique, de la sécurité des données et du cadrage éthique.

Voici les principaux besoins identifiés :

### Maîtrise technique et opérationnelle

Il existe une forte demande pour passer de la théorie à la pratique :

- ✓ **Formation technique sur les outils** : Apprendre à manipuler concrètement les différents outils d'IA.
- ✓ **Ateliers pratiques** : Des sessions dédiées à l'usage de l'IA spécifiquement appliquées aux missions quotidiennes (rédaction de rapports, aide à l'orientation).
- ✓ **Ingénierie de "prompt"** : Apprendre à rédiger des instructions adaptées pour obtenir des résultats pertinents.
- ✓ **Harmonisation des prérequis** : Certains agents soulignent la nécessité de mettre à niveau les compétences informatiques de base avant d'aborder l'IA pour ne pas creuser les écarts.

### Éthique, confidentialité et protection des données

C'est une préoccupation majeure, particulièrement pour les travailleurs sociaux :

- ✓ **Sensibilisation à l'éthique** : Comprendre les enjeux et les limites de l'IA dans la relation d'aide.
- ✓ **Protection des données personnelles (RGPD)** : Se former aux bonnes pratiques pour garantir le secret professionnel et éviter le partage de données sensibles avec des serveurs étrangers.
- ✓ **Fiabilité et esprit critique** : Apprendre à évaluer la fiabilité des outils, à vérifier les réponses (biais, hallucinations) et à maintenir un contrôle humain sur la machine.

### Cadrage institutionnel et méthodologique

Les agents, et particulièrement les cadres, expriment un besoin de structure :

- ✓ **Charte d'usage** : Besoin d'un guide clair définissant les "lignes rouges" (ce qui est autorisé ou interdit) au sein de la collectivité.
- ✓ **Accompagnement au changement** : Soutenir les équipes dans l'évolution de leurs métiers et de leurs pratiques.
- ✓ **Partage d'expériences** : Organiser des échanges entre pairs pour mutualiser les astuces et les retours d'usage.

### Formats et modalités pédagogiques privilégiés

Les répondants ont des préférences marquées pour les formats souples :

- ✓ **Ateliers courts (1-2h)** : Le format le plus plébiscité pour une intégration facile dans l'agenda.
- ✓ **Modalités variées** : Intérêt pour les webinaires interactifs, le e-learning et les démonstrations de type "Café IA".
- ✓ **Formation sur site** : Certains suggèrent des formations obligatoires par équipe directement sur les lieux de travail.

En résumé, la priorité de 2026 est de transformer l'IA d'un objet de curiosité en un outil de travail sécurisé et encadré, en mettant l'accent sur la protection des données et l'utilité métier directe.

## 5. Suites attendues

L'analyse des suites données au questionnaire de 2026 révèle un fort intérêt global pour la poursuite de la démarche, bien que des disparités notables apparaissent selon les profils professionnels

### Volonté de participer à une expérimentation d'outils IA

La demande de participation concrète à des tests d'outils est très marquée chez les profils techniques et d'encadrement :

- ✓ **Médiateurs numériques et catégorie "Autres"** : Ces deux groupes affichent un enthousiasme quasi unanime, avec une immense majorité de réponses favorables à l'expérimentation.
- ✓ **Coordinateurs et responsables** : Ils manifestent également un engagement très fort, voyant dans l'expérimentation un moyen de cadrer les futurs usages.
- ✓ **Travailleurs sociaux** : Malgré leurs réserves éthiques, une majorité (environ 60%) souhaite participer à des tests, souvent sous condition de garanties sur la confidentialité.
- ✓ **Agents d'accueil** : C'est le groupe le plus réservé, avec moins de 50% de volontaires pour l'expérimentation directe.

### Souhait de recevoir les résultats de l'enquête

L'intérêt pour le retour d'information est plus élevé et plus transversal que la volonté d'expérimenter :

- ✓ **Un consensus chez les experts** : Les médiateurs numériques, les coordinateurs et la catégorie "Autres" sont presque 100% à vouloir obtenir les conclusions de l'étude.
- ✓ **Une curiosité chez les travailleurs sociaux** : Une large proportion (environ 70-80%) souhaite être tenue informée, ce qui témoigne d'un besoin de comprendre l'évolution de leur métier même pour ceux qui ne souhaitent pas tester l'outil immédiatement.
- ✓ **Les agents d'accueil** : Environ 60% d'entre eux souhaitent recevoir les résultats, confirmant une forme de curiosité prudente.

### Analyse de l'engagement par l'identification

La collecte des coordonnées confirme le passage d'une simple réponse anonyme à une démarche de réseau et de co-construction

- ✓ De nombreux répondants suggèrent de travailler avec des "petits groupes" pour ensuite essaimer par "capillarité" auprès des collègues.

- ✓ L'identification des volontaires permet d'envisager la création d'un réseau d'agents motivés pour conduire les projets d'expérimentation à l'échelle du Département.
- ✓ Les demandes de résultats sont souvent couplées à des attentes de guides de bons usages ou de chartes communes pour sécuriser les pratiques avant toute généralisation.

En résumé, le Département dispose d'un bassin de volontaires solide, principalement chez les médiateurs et les cadres, mais un effort de conviction et de sécurisation reste nécessaire pour embarquer les agents d'accueil et les travailleurs sociaux les plus hésitants.

## 6. Synthèse comparative différentielle

Items	Médiateurs	Travailleurs Sociaux	Agents d'Accueil	Coordinateurs	Autres (DIR/ADM/CIP)
Niveau Numérique	Avancé	Intermédiaire	Variable	Avancé/Interm.	Avancé/Interm.
Usage IA	Régulier	Occasionnel	Rare	Stratégique	En progression
Priorité Public	Pédagogie	(Ligne rouge)	Accès droits aux	Pilotage data	Aide administrative
Atout Interne	Support créatif	Rédaction bilans	Simplification	Aide décision	Automatisation
Crainte n°1	Manque d'outils	Déshumanisation	Perte lien humain	Absence cadre	Sécurité données

En conclusion, si les médiateurs sont dans une posture d'expérimentation technique, les travailleurs sociaux et agents d'accueil sont dans une posture de **vigilance éthique**, exigeant que **l'IA reste une "béquille" administrative sans jamais se substituer au diagnostic ou à la relation humaine.**

## Pistes de travail

### Court terme (0-6 mois) : Cadrage et Acculturation

L'objectif est de **sécuriser les pratiques existantes** et de répondre aux inquiétudes éthiques immédiates.

- ✓ **Établir une Charte d'usage départementale** : Définir des « lignes rouges » claires, notamment l'interdiction de l'IA pour l'évaluation sociale et l'obligation d'anonymisation des données.
- ✓ **Lancer des actions de sensibilisation à l'éthique** : Organiser des sessions sur le secret professionnel, la protection des données (RGPD) et les biais algorithmiques pour rassurer les travailleurs sociaux.
- ✓ **Harmoniser les prérequis numériques** : Mettre à niveau les compétences informatiques de base des agents (notamment pour les profils débutants en accueil) avant d'aborder l'IA.
- ✓ **Déployer des formats courts de découverte** : Utiliser des formats souples comme les « Café IA » ou des ateliers de 1 à 2 heures pour favoriser les premiers échanges et astuces entre pairs.

### Moyen terme (6-18 mois) : Expérimentation et Outillage

L'objectif est de **passer à la pratique** par des tests encadrés et la création de ressources métiers.

- ✓ **Lancer des groupes d'expérimentation ciblés** : Travailler avec des petits groupes de volontaires (médiateurs, coordinateurs et agents « avancés ») pour tester des outils spécifiques avant de les essayer par « capillarité ».
- ✓ **Développer des outils d'aide administrative** : Automatiser les tâches répétitives (rédaction de bilans, rapports d'activité, courriers) pour libérer du temps de contact humain.
- ✓ **Implémenter des solutions d'IA locales** : Privilégier des modules d'IA tournant sur les serveurs de l'organisation ou des partenaires européens pour garantir la confidentialité et lever les réticences sur le secret professionnel.
- ✓ **Créer des supports de médiation uniformisés** : Concevoir des kits de ressources (CV, questionnaires d'accueil, cartes mentales d'orientation) pour faciliter l'accès aux droits des usagers.

### Long terme (18 mois et plus) : Transformation et Pilotage

L'objectif est d'intégrer l'IA de manière structurelle dans la stratégie politique et l'évolution des métiers.

- ✓ **Aider à l'émergence de stratégie IA dans les collectivités pour soutenir et sécuriser son usage** : Soutenir l'usage de l'IA au niveau des administrations sur le territoire départemental pour sécuriser les agents dans l'évolution de leurs pratiques.
- ✓ **Structurer un réseau d'agents référents** : Créer un réseau permanent de professionnels motivés pour assurer la veille technique, déontologique et l'accompagnement au changement en interne.
- ✓ **Anticiper l'évolution des compétences** : Intégrer l'IA dans les fiches de poste et les plans de formation continue pour transformer l'outil en une « béquille » pérenne au service de l'inclusion numérique.
- ✓ **Optimiser le pilotage par les données** : Généraliser l'usage de l'IA pour l'analyse des besoins sociaux et territoriaux afin d'aider à la planification des politiques publiques.