LA MEDNUM

Plaidoyer 2027

Faire de l'accompagnement au numérique une politique publique à part entière

LE NUMÉRIQUE, UNE CONDITION D'ACCÈS AUX DROITS ET À LA CAPACITÉ D'AGIR

Le numérique est devenu la condition d'accès aux droits, aux services publics, à l'emploi, à la santé, à l'information. Déclarer ses revenus, prendre rendez-vous chez un médecin, chercher un emploi, faire valoir ses droits sociaux, s'informer : chacune de ces démarches suppose aujourd'hui une capacité à comprendre et à utiliser des outils numériques.

Dès lors que le numérique conditionne l'exercice de droits fondamentaux, sa maîtrise n'est plus une compétence individuelle facultative. Elle engage la responsabilité de l'État, qui doit garantir à chacune et à chacun les moyens de son autonomie numérique.

Cette autonomie n'est jamais acquise une fois pour toutes. Elle ne sépare pas des publics « autonomes » de publics « en difficulté » : chacun d'entre nous est à l'aise sur certains usages et démuni sur d'autres. Elle se construit, se fragilise et se reconquiert au fil de la vie, à l'école, à l'entrée dans l'emploi, lors d'un changement de métier, d'un déménagement, d'une séparation ou au moment de la retraite.

C'est cette réalité mouvante que la médiation numérique doit accompagner.

Les 3 axes prioritaires de notre plaidoyer

1. **Former et accompagner pour plus d'autonomie numérique**
2. **Construire un numérique plus accessible, sobre et souverain**
3. **Financer la médiation numérique dans la durée**

Les propositions sont détaillées ci-après

Garantir l'autonomie numérique tout au long de la vie

Le cœur du plaidoyer : garantir à chacun un accompagnement humain de proximité, qualifié et pérenne.

1 Garantir à chacun l'accès à un accompagnement humain qualifié et de proximité, ainsi qu'à une alternative au numérique

Une garantie inscrite dans la loi, complète et inaliénable. Lorsque le numérique ne suffit pas, une réponse humaine doit être assurée via un réseau de médiateurs numériques déployés sur tous les territoires et formés à l'accompagnement numérique ou une solution alternative doit être proposée.

2 Assurer à chacun un parcours de formation au numérique tout au long de la vie

Nous ne partons pas de zéro : Pix, service public ouvert à tous, permet déjà d'évaluer, de développer et de certifier ses compétences numériques tout au long de la vie. Il faut désormais garantir à chacun un véritable parcours continu, en articulant Pix avec l'accompagnement des médiateurs numériques, l'école, les employeurs et la formation continue. L'objectif : permettre à tous de progresser à chaque étape de la vie et de développer leur esprit critique face aux grands enjeux du numérique : cybersécurité, intelligence artificielle, désinformation, cyberharcèlement, accessibilité ou dépendance aux grandes plateformes.

3 Déployer, à l'échelle nationale, des référents numériques en entreprise

Un dispositif d'appui et de financement sur le modèle du référent handicap et de l'Agefiph, combinant une porte d'entrée unique, des relais internes formés par les RH et les médiateurs numériques spécialisés, pour agir aussi bien sur les compétences que sur les outils et l'organisation du travail.

Construire un numérique plus accessible, sobre et souverain

Penser l'accessibilité, la sobriété et la souveraineté dès la conception, c'est limiter les besoins de médiation à venir et garantir l'accès au droit pour tous.

1 Garantir l'application effective de l'accessibilité numérique de toutes les démarches en ligne

Au-delà de l'obligation légale déjà existante mais insuffisamment appliquée, un contrôle renforcé et un label unique, la Boussole numérique, pour repérer en un coup d'œil les démarches en ligne respectant les normes d'éco-conception, d'accessibilité, d'écriture en langage clair, de sécurité et de souveraineté.

2 Donner accès aux organisations publiques et privées à des infrastructures et des outils sécurisés et souverains

Une IA publique développée sous souveraineté française et européenne, soumise à une évaluation d'impact avant tout déploiement dans les services publics ; des data-centers bas carbone et souverains ; des plateformes numériques hautement sécurisées conformes au RGPD et respectant les règles de cybersécurité.

3 Développer une filière de reconditionnement solidaire, portée par les acteurs de l'économie sociale et solidaire

Une filière non lucrative ou qui redistribue la valeur créée, pour faciliter l'acquisition du matériel reconditionné par tout citoyen comme par les TPE/PME, associations et indépendants, toujours couplée à un accompagnement aux usages.

Former et accompagner pour plus d'autonomie numérique

Le financement est la condition sine qua non des deux premiers axes : sans moyens pérennes, ni l'accompagnement ni la conception d'un numérique accessible ne peuvent tenir dans la durée.
Cet effort doit s'appuyer sur le principe du « numériseur-payeur » : les acteurs dont le modèle économique repose sur la dématérialisation doivent contribuer au financement de la médiation numérique qu'elle rend nécessaire.

1 Sanctuariser une ligne budgétaire pluriannuelle dès la première loi de finances du nouveau quinquennat

Des dotations pluriannuelles garanties, financées par plusieurs ministères, sur le modèle de France Services.

2 Soutenir la création d'un fonds national de la médiation numérique, alimenté par les acteurs dont le modèle économique repose sur la dématérialisation

Un fonds contributif alimenté par les opérateurs et plateformes dont l'activité repose sur le numérique.

Pour aller plus loin : propositions complémentaires

Ces cinq propositions, débattues avec nos sociétaires et partenaires, complètent utilement les huit propositions phares et méritent d'être portées dans la durée du débat public.

- Développer des comités locaux réunissant l'ensemble des acteurs du numérique à l'échelle territoriale pertinente.
- Créer une délégation interministérielle pérenne à la médiation et à l'accompagnement numériques.
- Bâtir un cadre national de formation aux enjeux du numérique, initiale et continue, tout au long de la vie.
- Articuler les obligations existantes de la loi REEN avec un inventaire structuré du parc informatique public.
- Accompagner les structures publiques vers les logiciels libres, y compris à l'échelle européenne, et vers le reconditionnement, en s'inspirant de la stratégie mise en œuvre par la Gendarmerie nationale.

Les propositions de ce plaidoyer, issues d'un travail collectif avec nos sociétaires et partenaires, constituent une contribution au débat.
Nous appelons les futurs décideurs publics à faire de la médiation numérique un axe structurant des politiques publiques, avec des moyens durables et une vision de long terme.

QUI PORTE CE PLAIDOYER ?

La Mednum, coopérative nationale de la médiation numérique, rassemble sociétaires et partenaires engagés partout en France dans l'accompagnement humain au numérique : structures associatives, collectivités, et acteurs de l'économie sociale et solidaire. À l'approche de l'élection présidentielle de 2027, elle porte ce plaidoyer au nom de ce réseau d'acteurs de terrain.
Les propositions qui suivent sont issues d'un travail collectif : consultation des sociétaires, ateliers de co-construction, remontées du terrain des médiatrices et médiateurs numériques, et échanges avec nos partenaires institutionnels et associatifs. Elles s'enracinent dans les réalités vécues chaque jour par les professionnels de l'accompagnement numérique et par les publics qu'ils accompagnent.