Médiation numérique : débranchée avec le cuivre

Le projet de budget pour 2027 écrit que le dispositif des conseillers numériques France Services « prend fin en 2027 ». La ligne qui le porte appartient au programme qui finance la fibre optique et accompagne la fermeture du réseau cuivre. Ce rangement n'a rien d'anodin : il traite l'apprentissage de l'autonomie numérique comme un coût de transition d'infrastructure, appelé à s'éteindre avec le réseau qu'il accompagnait. Le texte budgétaire désigne qui accompagnera les démarches. Il ne dit pas qui apprendra aux usagers à les conduire seuls.

Par Alexandre Berge · 1 novembre 2026 · 15 min de lecture · Chronique

Une fin de dispositif écrite dans le budget, pas subie par lui

Le projet annuel de performances (PAP, le document qui justifie chaque programme budgétaire et fixe ses objectifs) du programme 343 « Plan France Très haut débit », annexé au projet de loi de finances pour 2027 déposé à l'Assemblée nationale le 1er octobre 2026, dote l'action 03 « Inclusion numérique » de 3 millions d'euros en autorisations d'engagement et en crédits de paiement. La loi de finances pour 2026 lui en accordait 14 millions, et celle de 2025 en avait ouvert 41,8 millions selon le PAP de l'année suivante. La pente est donc continue, et le texte de 2027 ne la présente pas comme une coupe conjoncturelle. La présentation stratégique du programme, placée sous la responsabilité du directeur général des entreprises, indique que le dispositif des conseillers numériques France Services « est en extinction et voit les financements de l'État progressivement diminuer depuis 2025 ». La justification au premier euro précise que le dispositif « Inclusion numérique », porté par le programme depuis 2024, « prend fin en 2027 ».

Les tableaux confirment ce que dit la prose. Les crédits de paiement de 2027 couvrent la totalité des engagements nouveaux de l'année, sans reste à payer prévu au-delà. La prévision indicative d'autorisations d'engagement pour 2028 s'élève à 70 000 euros pour l'ensemble du programme, toutes actions confondues. Aucune marge n'est laissée à une reprise ultérieure de l'action 03. Le même document rend pourtant un hommage appuyé à ce qu'il clôt : « Cet investissement inédit a marqué un tournant dans l'action publique en faveur de la médiation numérique. » La phrase suivante annonce la réduction progressive des financements, décidée « dans un contexte de maîtrise des finances publiques ».

Le terme de **médiation numérique** mérite ici une définition stricte, car tout l'argument repose sur elle. Cette chronique l'entend au sens que le PAP lui-même donne au rôle des

conseillers, lorsqu'il écrit qu'ils « agissent pour l'autonomie numérique » : un accompagnement dont l'objet est de rendre la personne capable d'agir seule, et non d'agir à sa place. Le dispositif avait été lancé grâce à 250 millions d'euros du plan France Relance, qui finançaient le recrutement, la formation et le cofinancement de l'activité des conseillers. Le rapport pour avis de la commission des affaires économiques du Sénat sur le budget 2026, publié le 19 novembre 2025, en chiffre l'ampleur à 4 000 conseillers déployés dans les communes, les centres communaux d'action sociale, les intercommunalités, les départements et les maisons France Services. Ce que le budget 2027 éteint n'est donc pas une ligne marginale. C'est l'instrument par lequel l'État finançait directement des postes dédiés à cette fonction d'apprentissage.

Un programme d'infrastructure range l'humain avec les câbles

La singularité du cas ne tient pas seulement au montant. Elle tient à l'endroit où ce montant est inscrit. Le programme 343 est un programme de réseau. Sa présentation stratégique rappelle que le Plan France Très haut débit, lancé en 2013, a atteint son objectif de généralisation de la fibre, avec 94,3 % des locaux raccordables à fin décembre 2025, et que les déploiements se poursuivront « en vue de la fermeture progressive du réseau cuivre d'ici 2030 ». Le volet consacré aux objectifs précise que cette fermeture technique, engagée par lots de communes depuis 2025, doit être achevée d'ici fin 2030.

L'architecture de performance du programme suit cette vocation. Le PAP 2027 ne comporte qu'un objectif, « Assurer la transition du cuivre vers la fibre optique », et qu'un indicateur, le taux de locaux éligibles à la fibre. Dans les PAP 2026 et 2027 du programme 343 consultés le 30 octobre 2026, l'inclusion numérique ne fait l'objet d'aucun objectif ni d'aucun indicateur. Le programme affirme pourtant, dans sa justification au premier euro, viser à la fois le déploiement des réseaux et le fait de « rapprocher les personnes les plus fragiles vers les nouveaux usages du numérique en portant une politique d'inclusion numérique ». La finalité humaine figure dans le texte. Elle ne figure dans aucun instrument de mesure.

Le rattachement s'explique par l'histoire administrative du dispositif plus que par sa nature. Selon le même rapport sénatorial, l'action 03 a été créée au sein du programme 343 lorsque la part de l'État, initialement financée par le plan de relance, a été reprise par le budget général en 2024. Le programme est piloté par la direction générale des entreprises, qui conduit aussi, avec l'Agence nationale de la cohésion des territoires, la feuille de route « France Numérique Ensemble » sur la période 2023-2027. La médiation a donc suivi son pilote administratif et s'est retrouvée logée dans un programme dont l'horizon est l'achèvement d'un réseau.

Ce logement produit un effet de sens que le budget 2027 rend visible. Dans deux phrases consécutives de sa justification, le PAP annonce que l'aide aux raccordements complexes en domaine privé, destinée à « aider les particuliers les plus fragiles face à un arrêt définitif de

leur accès internet par technologie xDSL », s'éteindra fin janvier 2027, puis enchaîne sur la fin du dispositif « Inclusion numérique ». Les deux extinctions sont présentées côte à côte, sur le même ton, comme les dernières étapes d'un chantier qui se termine. **La nomenclature budgétaire traite la médiation comme un accessoire du réseau, et l'accessoire suit le sort du principal.** Le contraste avec l'aide aux raccordements est d'ailleurs instructif. Celle-ci a été conçue comme une expérimentation de deux ans, sur recommandation du Conseil général de l'économie, avec l'objectif explicite de « quantifier et de qualifier » les raccordements difficiles et d'évaluer l'efficacité du dispositif. Le câble a reçu un protocole d'évaluation. La médiation, dans les documents consultés, n'en a reçu aucun.

Accompagner aux démarches n'est pas apprendre à les faire

La justification de la baisse tient en une incise. L'État réduit ses financements, écrit le PAP, « les conseillers France Service assurant toujours l'accompagnement aux démarches administratives ». L'argument suppose que la fonction disparue est reprise ailleurs. Or le document lui-même distingue trois fonctions qu'il ne confond nulle part. Les conseillers numériques agissent « pour l'autonomie numérique ». Les conseillers France Services assurent « l'accompagnement aux démarches administratives ». Le dispositif Aidants Connect, que la feuille de route France Numérique Ensemble entend poursuivre, permet de « sécuriser la connexion pour la réalisation de démarches par un tiers de confiance ». Le vocabulaire du PAP décrit une gradation, de l'apprentissage à l'accompagnement puis à la réalisation par autrui. La justification budgétaire fait comme si la deuxième fonction couvrait la première.

Cette substitution déplace l'objet de la politique publique. Apprendre à une personne à créer son compte, à retrouver ses identifiants, à numériser une pièce justificative, c'est produire une capacité qui reste chez elle. L'accompagner dans une démarche donnée, c'est produire une démarche aboutie, qu'il faudra recommencer à la suivante. La chronique « Numériser sans inclure », publiée sur ce site le 12 avril 2026, montrait comment le réseau France Services fonctionne déjà comme guichet de substitution plus que comme levier d'autonomie. Le budget 2027 donne à ce constat une traduction comptable : il retire le financement de la fonction qui visait l'autonomie et invoque, pour le justifier, la fonction qui ne la vise pas.

Le besoin auquel répondait l'apprentissage n'a pas disparu pour autant. Les données de l'Insee, rappelées ci-dessous, décrivent une population dont une part significative ne maîtrise pas les compétences de base que suppose une démarche en ligne.

> **Illectronisme : la mesure de l'Insee**
>
> En 2023, 15,7 % des personnes de 15 ans ou plus vivant en France (hors Mayotte) sont en situation d'illectronisme, c'est-à-dire sans compétences dans au moins quatre des cinq domaines numériques mesurés, ou sans usage d'internet au cours des trois derniers mois. 30,3 % de la population a des compétences numériques faibles, avec un manque de

> compétences dans un à trois domaines. Source : Insee, « Compétences numériques de la population », Insee Références, 14 octobre 2025.

C'est ici que se situe le non-dit principal du texte budgétaire. Le rapport sénatorial de novembre 2025 indiquait que le Gouvernement envisageait, à partir de 2027, un transfert intégral du dispositif sur le budget des collectivités territoriales, tout en relevant que celles-ci risquaient d'y renoncer faute de moyens. Le PAP 2027 ne reprend pas cette perspective. Il ne nomme plus les collectivités comme relais. Il renvoie aux conseillers France Services pour l'accompagnement aux démarches, et à aucun acteur pour l'apprentissage. Dans le PAP 2027 du programme 343, la mission d'autonomie numérique n'a pas de successeur désigné. Le dispositif s'éteint sans que sa fonction soit transférée, et sans qu'un indicateur permette de constater ce qu'il advient d'elle.

La fibre mesure l'accès, jamais la fracture de second degré

L'unique indicateur du programme 343 compte des locaux, foyers et entreprises, éligibles à la fibre optique. Sa méthode, précisée par le PAP, repose sur les données que l'Arcep collecte auprès des opérateurs : un local est éligible lorsqu'il est raccordable au réseau par l'intermédiaire d'un point de mutualisation. L'indicateur ne compte donc ni des personnes, ni des usages, ni même des abonnements. Il mesure la possibilité technique d'un accès, à l'échelle du bâti. La sociologie des usages numériques dispose d'un nom précis pour ce qui échappe à une telle mesure.

> ***Fracture numérique de second degré*** **(Eszter Hargittai, 2002)**
>
> Dans « Second-Level Digital Divide: Differences in People's Online Skills » (*First Monday*, 2002), Eszter Hargittai reproche aux travaux sur la fracture numérique de s'en tenir à une classification binaire, qui oppose ceux qui utilisent internet à ceux qui ne l'utilisent pas. Elle propose d'étudier les différences de compétences en ligne entre personnes qui disposent déjà d'un accès. Ses mesures, fondées sur des tâches de recherche confiées à un échantillon d'internautes, montrent de forts écarts dans la capacité à trouver une information et dans le temps nécessaire pour y parvenir. Le second degré désigne ces inégalités de maîtrise qui subsistent une fois l'accès acquis.

Transposée au cas français, la distinction éclaire la structure même du programme 343. Les actions 01 et 02 financent les réseaux d'initiative publique, la continuité territoriale numérique et les raccordements difficiles : elles traitent toutes la fracture de premier degré. L'action 03 était la seule du programme à porter sur le second degré, celui des compétences. L'indicateur de performance, lui, se situe encore en amont de la classification binaire que critiquait Hargittai, puisqu'il ne mesure pas l'usage mais l'éligibilité d'un bâtiment. La mesure de l'Insee présentée plus haut est, à l'inverse, une mesure de second degré : elle évalue la maîtrise de cinq domaines de compétences, au-delà du seul fait d'utiliser internet. **Le budget 2027**

éteint la seule action du programme qui visait la fracture de second degré, et conserve l'indicateur qui ne voit que celle de premier degré.

Le calendrier aggrave l'écart. Tant que le cuivre reste disponible, la migration vers la fibre reste un choix. Sa fermeture technique, programmée par lots de communes jusqu'à fin 2030, en fait une obligation pour tous les foyers concernés. L'État achève ainsi la politique de premier degré en la rendant contraignante, au moment même où il retire le financement de la seule action qui accompagnait le second. Un local raccordable et un occupant incapable de conduire seul sa démarche en ligne sont parfaitement compatibles dans la grille du programme. Lorsque la compétence n'est pas construite, l'aide nécessaire ne disparaît pas : elle devient une charge récurrente, renouvelée à chaque démarche et assumée par un tiers, agent France Services, proche ou bénévole. La chronique « Dématérialisation : le travail invisible des aidants », publiée le 21 juillet 2026, décrivait ce report sur l'entourage et le tissu associatif. Le budget 2027 en organise la pérennité, dans un programme qui ne dispose d'aucun instrument pour en constater l'ampleur.

La TNT, ou l'aide pensée pour durer le temps d'une bascule

L'État a déjà financé un accompagnement humain attaché à l'extinction d'une technologie. Le passage à la télévision tout numérique en offre le précédent le plus proche par sa structure. Une réponse ministérielle publiée au Journal officiel le 17 janvier 2012 en rappelle le dispositif. L'article 102 de la loi du 30 septembre 1986, introduit par la loi du 5 mars 2007, avait institué des fonds d'aide à l'équipement, ouverts jusqu'au 19 avril 2011. Un dispositif d'assistance technique gratuite s'adressait aux personnes de plus de 70 ans et aux personnes handicapées dont le taux d'invalidité dépassait 80 %. Des agents formés se rendaient à domicile au moment de la bascule pour brancher les équipements, régler les chaînes et fournir des explications. Dans la région concernée par la question parlementaire, la réponse dénombre 3 400 interventions d'agents, auxquelles s'ajoutaient plus de 10 000 interventions de bénévoles. La diffusion analogique devait cesser au plus tard le 30 novembre 2011, et l'assistance avec elle.

Ce précédent montre que l'aide humaine adossée à une infrastructure n'a rien d'illégitime. Pour la TNT, le calendrier de l'aide coïncidait avec celui du besoin. Une fois l'adaptateur branché et les chaînes réglées, le téléviseur fonctionnait sans qu'il soit nécessaire de réapprendre quoi que ce soit le mois suivant. L'aide visait un équipement, et l'équipement se stabilisait. L'aide aux raccordements complexes du programme 343 relève de la même logique : elle accompagne un geste technique daté, la migration d'un accès du cuivre vers la fibre, et son extinction au 31 janvier 2027 suit la logique de la bascule.

La médiation numérique ne partage pas cette temporalité. Son objet n'est pas un équipement mais un usage, celui de services administratifs dont les parcours, les modes d'identification et les exigences de pièces évoluent en continu. Aucune date de bascule ne marque le moment

où l'usager n'aurait plus besoin de savoir conduire sa démarche. En inscrivant les conseillers numériques dans le même calendrier que l'aide aux raccordements, le budget 2027 applique à un besoin permanent la temporalité d'une opération de migration. Le précédent comporte d'ailleurs une ironie de calendrier : la réponse ministérielle de 2012 relayait la recommandation faite aux foyers dont la réception de la TNT était brouillée de recourir à un autre mode de réception, notamment l'ADSL, technologie dont l'État organise aujourd'hui la fermeture.

Ce que l'extinction laissera voir, et quand

Une médiation humaine logée dans un programme de réseau finit débranchée avec le cuivre, mais la fracture de second degré qu'elle visait ne se referme pas avec la pose de la fibre. Le budget 2027 cesse de financer la fonction qui construisait l'autonomie des usagers et laisse en place celles qui agissent pour eux, démarche après démarche. La question posée au départ, celle de savoir qui apprendra aux usagers à conduire seuls leurs démarches, reçoit dans les documents budgétaires une réponse implicite plutôt qu'écrite : les conseillers France Services pour l'accompagnement, les proches et les bénévoles pour le reste, et personne pour l'apprentissage.

Cette lecture se prête à une vérification datée. L'hypothèse de cette chronique est que l'extinction de l'action 03 ne s'accompagnera d'aucun transfert identifiable de la mission d'autonomie numérique dans la nomenclature budgétaire de l'État. Trois indicateurs permettront à tout lecteur de la confirmer ou de l'infirmer. Le premier est le PAP du programme 343 annexé au projet de loi de finances pour 2028, attendu à l'automne 2027 : l'action « Inclusion numérique » devrait y être close ou dotée de zéro, sans qu'aucune action portant l'intitulé « inclusion numérique » ou « médiation numérique » apparaisse dans un autre programme du budget général. Le deuxième est le rapport annuel de performances 2027 du programme, attendu au printemps 2028 : l'action 03 devrait n'y être documentée que par la consommation de ses crédits, sans aucune mesure du nombre de personnes rendues autonomes. Le troisième est la suite donnée à la feuille de route France Numérique Ensemble, dont la période s'achève en 2027. Si une nouvelle feuille de route publiée en 2028 confie la mission d'apprentissage à un acteur nommé, doté de crédits et d'un indicateur d'autonomie, l'hypothèse sera infirmée, et la médiation aura été rebranchée ailleurs. Dans le cas contraire, la fermeture du cuivre aura emporté avec elle la ligne par laquelle l'État traitait directement la fracture de second degré.

Note méthodologique

Les sources principales sont les PAP 2026 et 2027 du programme 343. Pour 2025, le rapport sénatorial retient 27,9 M€ sur l'action 03 quand le PAP 2026 affiche 41,8 M€ en loi de finances initiale : l'article retient ce dernier montant, voté par le Parlement. Le PAP 2027 emploie tour à tour « raccordés » et « raccordables » pour le taux de 94,3 %. L'article retient le terme de l'indicateur.

Les affirmations d'absence portent sur les PAP 2026 et 2027 du programme 343 consultés le 30 octobre 2026. Le *travail d'articulation* d'Anselm Strauss, déjà mobilisé dans deux chroniques récentes, est écarté au profit de la *fracture numérique de second degré* d'Eszter Hargittai, qui s'applique directement à l'indicateur du programme. Le choix de la TNT comme précédent relève de l'interprétation de l'auteur.

Recherche de sources, croisement des données et structuration du raisonnement s'appuient sur une assistance par intelligence artificielle. Le choix de l'angle et du cadre théorique, la vérification des sources, les arbitrages et l'établissement du texte final relèvent de l'auteur.

Sources

Sources primaires institutionnelles

- Ministère chargé de l'économie (direction générale des entreprises, responsable du programme 343), « Projet annuel de performances. Annexe au projet de loi de finances pour 2027. Mission Économie », programme 343 « Plan France Très haut débit », 1er octobre 2026. https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/contenu/visualisation/1128228/file/PAP%202027%20-%20Economie.pdf
- Ministère chargé de l'économie, « Projet annuel de performances. Annexe au projet de loi de finances pour 2026. Mission Économie », 14 octobre 2025. https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/dyn/contenu/visualisation/1087972/file/PAP2026_BG_Economie_DB.pdf
- Assemblée nationale, « Projet de loi de finances pour 2027 », n° 3210, déposé le 1er octobre 2026. https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/17/textes/l17b3210_projet-loi
- Assemblée nationale, question écrite n° 113686 de M. Jean-Louis Léonard sur la réception de la TNT, réponse ministérielle publiée au Journal officiel le 17 janvier 2012, p. 508. https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/13/questions/QANR5L13QE113686.pdf

Rapports officiels et données publiques

- Sénat, commission des affaires économiques, « L'essentiel sur… le rapport pour avis sur le projet de loi de finances pour 2026. Mission Économie », 19 novembre 2025. https://www.senat.fr/rap/a25-140-3/a25-140-3-syn.pdf
- Insee, « Compétences numériques de la population », Insee Références, collection « L'économie et la société à l'ère du numérique », 14 octobre 2025. https://www.insee.fr/fr/statistiques/8616801

Cadre théorique

- Eszter Hargittai, « Second-Level Digital Divide: Differences in People's Online Skills », *First Monday*, vol. 7, n° 4, 1er avril 2002. https://www.firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/942

Chroniques liées

- Alexandre Berge, « Numériser sans inclure », ElegArtech, 12 avril 2026. https://elegartech.fr/articles/numeriser-sans-inclure
- Alexandre Berge, « Dématérialisation : le travail invisible des aidants », ElegArtech, 21 juillet 2026. https://elegartech.fr/articles/dematerialisation-le-travail-invisible-des-aidants