



HAUTE-GARONNE - LE DEPARTEMENT  
Haute-Garonne - 2026

# Avec les « aidants numériques », le Département s'engage pour l'inclusion

Actu

Numérique

Inclusion

Publié le 20 janvier 2026

Reading time : 1 minutes



Le 13 janvier 2026, plusieurs agents des Maisons des solidarités ont été formés afin de mieux accompagner les usagers en difficulté avec le numérique. Cette action s'inscrit dans le cadre du déploiement de la feuille de route territoriale « [France numérique ensemble](#) », co-portée par le Département et la préfecture de Haute-Garonne, et dont l'un des objectifs est de renforcer l'inclusion numérique. Explications.

Une fin d'après-midi, un vendredi. Une mère de famille, isolée avec 3 enfants, qui vient tout juste d'obtenir le RSA, pousse la porte d'une Maison des solidarités. Atteinte de phobie administrative et peu familière du numérique, elle n'a pas fait sa déclaration de ressources en ligne. Nous sommes à la fin du mois, et le versement de son allocation, s'il n'est pas fait avant minuit, risque donc d'être interrompu. Elora, Bruce et Magali travaillent à la Maison des solidarités de Carbonne et doivent trouver comment aider au mieux la personne. Lors de ce jeu de rôle, Bruce se met, l'espace d'un instant, dans la peau de l'usager tandis que Magali et Enora endossent le rôle des professionnelles. Leur mission est double : d'abord gérer la situation en urgence, avant de réfléchir à une solution de plus long terme pour accompagner la bénéficiaire dans ses futures démarches numériques, afin qu'elle devienne autonome.

Tous les trois ont participé, le 13 janvier 2026, à une formation « Aidants numériques », dispensée par le Collectif pour l'inclusion numérique (Coll.in), sous l'égide du Conseil départemental, dans le cadre de la déclinaison territoriale de la feuille de route nationale « France numérique ensemble », partagée entre l'État, les collectivités territoriales et les acteurs de la société civile, afin notamment de lutter contre la fracture sociale et numérique. Cette après-midi-là, d'autres cas de figure sont proposés aux participants : une personne âgée de 85 ans, bénéficiaire de l'APA, sans adresse mail, un SDF souhaitant

faire sa carte pastel Solidario, une personne qui a perdu ses mots de passe. Le point commun de tous ces exemples ? Le numérique.

## Monter en compétence

Coordinatrice générale de Coll.in, Pauline Picat explique : « Notre formation a la particularité d'être coconstruite avec des professionnels de terrains de l'inclusion numérique, au plus près des besoins des usagers. Aujourd'hui, nous outillons les professionnels, qui ont la charge du premier accueil des publics, afin qu'ils deviennent des aidants numériques. Notre objectif est qu'à l'issue de la formation, nous les fassions monter en compétence, afin qu'ils sachent mieux définir leur limite d'intervention, répondent à l'urgence mais aussi identifient les partenaires du territoire pour orienter les publics qui peuvent se trouver en situation d'illectronisme.»

En prise directe avec les problématiques quotidiennes des usagers, tout comme leurs homologues des Maisons départementales de proximité, les agents des Maisons des solidarités ont été naturellement ciblés pour participer à ces formations. À l'instar de l'équipe de Carbonne qui témoigne : « Cette formation va nous permettre de mieux accompagner nos usagers dans le cadre de la médiation numérique qui est déployée sur les MDS du territoire. Nous sommes notamment repartis avec des outils informatiques très intéressants, comme un pad numérique avec des ressources telles que le glossaire des acteurs et les dispositifs de l'inclusion numérique. Ils nous permettront d'assurer une meilleure qualité d'accueil sur le plan de l'inclusion numérique. C'est un super service à la population qui va être proposé, surtout dans un milieu rural et nous sommes ravis de participer à cette évolution et à ce projet du Département.»