CONFÉRENCES IA SECTEUR PUBLIC ET RENDEZ-VOUS D'ACTUALITÉ

# Confiance numérique : comprendre les enjeux, identifier et rassurer les usagers

La confiance numérique est invoquée dans tous les projets publics sans que son contenu soit précisé. Derrière le mot se rangent des sujets très différents : protection des données sécurité des systèmes identité vérifiée transparence des traitements automatisés. L'usager qui hésite à faire une démarche en ligne attend pourtant des réponses concrètes. Cette conférence de trois heures et demie démonte la notion et la traduit en leviers actionnables. Elle distingue ce qui relève de la technique de l'organisation et de la communication et montre comment ces trois registres se renforcent ou se contredisent.

| DURÉE | MODALITÉ | TARIF | DÉLAI D'ACCÈS |
|---|---|---|---|
| **0,50 jour — 3,50 h** | **Présentiel ou à distance** | **À partir de 580 € HT** | **11 jours ouvrés après validation du financement.** |

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

## 01 Public visé et prérequis

**PUBLIC VISÉ**
Agents et cadres du secteur public élus référents numériques chargés de communication et responsables de projets de services en ligne.

**PRÉREQUIS**
Aucun prérequis

**POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE**
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

## 02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Définir les composantes de la confiance numérique
- Distinguer les leviers techniques organisationnels et relationnels
- Identifier les situations qui font perdre la confiance des usagers
- Expliquer un traitement automatisé dans un langage accessible
- Formuler des engagements vérifiables auprès des usagers

## 03 Programme détaillé

### M1 De quoi parle-t-on vraiment

- Décomposer une notion trop large
- Composantes de la confiance dans un service numérique
- Attentes des usagers selon les démarches concernées
- Sécurité protection des données et identité vérifiée
- Place de la transparence des traitements automatisés
- À retenir : La confiance ne se décrète pas dans un discours elle se constate à chaque étape du parcours de l'usager.

### M2 Ce qui fait perdre la confiance

- Repérer les ruptures dans le parcours
- Incidents de sécurité et gestion de leur communication
- Décisions automatisées perçues comme inexplicables
- Collecte de données jugée disproportionnée
- Absence de recours humain identifiable
- Cas pratique : Analyse d'un parcours de démarche en ligne et repérage des moments où l'usager décroche.

### M3 Construire des engagements tenables

- Dire ce que l'on fait et le prouver
- Formulation d'engagements vérifiables par l'usager
- Explication accessible d'un traitement automatisé
- Organisation du recours et de la médiation
- Association des agents d'accueil à la démarche
- Atelier : Rédaction collective d'une note d'information expliquant un traitement automatisé à des usagers.

## 04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**
Présentiel ou à distance

**LIEU / FORMAT**
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

**MÉTHODES MOBILISÉES**
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

**ENCADREMENT**
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

## 05 Modalités d'évaluation et de suivi

**ÉVALUATION DES ACQUIS**
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

**SUIVI DE L'EXÉCUTION**
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

**SANCTION DE LA FORMATION**
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

## 06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

## 07 Modalités d'accès, financement et tarifs

**MODALITÉS D'INSCRIPTION**
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

**DÉLAI D'ACCÈS**
11 jours ouvrés après validation du financement.

**FINANCEMENTS POSSIBLES**
• OPCO et plan de développement des compétences
• FAF et CFP
• France Travail
• Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

**DATES / SESSIONS**
Entrées permanentes

| FORMULE | DÉTAIL | TARIF |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| Inter-entreprises | -10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session. | **À partir de 580 € HT** |

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

## 08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

**RÉFÉRENT HANDICAP**
Tiffany LESTROUBAC

**CONTACT**
contact@monpoleformation.fr

## 09 Indicateurs de résultats

| INDICATEUR | RÉSULTAT | MODALITÉS DE CALCUL |
|---|---|---|
| Taux de satisfaction | **N/A** | Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois |
| Taux d'abandon | **N/A** | Calculé sur les 12 derniers mois |

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

## 10 Contacts

**INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS**
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

**ADRESSE**
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

**RÉCLAMATIONS**
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr