ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Pour l'inclusion numérique : quel avenir pour les conseillers numériques?

Question écrite n° 2656

Texte de la question

M. Karim Benbrahim attire l'attention de M. le ministre de la fonction publique, de la simplification et de la transformation de l'action publique sur le financement des postes de conseillers numériques dans le cadre du dispositif « conseillers numériques France Services ». Ces postes ont permis de répondre à une demande croissante en matière d'accompagnement numérique, en particulier pour des démarches administratives de plus en plus dématérialisées. À titre d'exemple, dans une association locale de Loire-Atlantique, quatre conseillers numériques ont contribué à la formation de près de 400 personnes en 2023 à travers 80 ateliers, tout en apportant une aide directe à plus de 2 600 habitants chaque année. Cependant, la diminution progressive des subventions étatiques met en péril la pérennité de ces postes. Cela risque d'aboutir à la suppression de certains de ces emplois dès 2026, entraînant une perte importante pour les habitants et un gaspillage des investissements publics alloués à leur formation. Il l'interroge donc pour savoir quelles mesures le Gouvernement envisage pour garantir la continuité des financements nécessaires à ces postes et éviter ainsi une rupture dans le service d'accompagnement numérique des citoyens.

Texte de la réponse

Complémentaire au dispositif France Services, le dispositif des conseillers numériques (anciennement conseilllers numériques France Services) a été déployé depuis 2021 dans le cadre du Plan France Relance. Ces professionnels ont pour mission d'accompagner nos concitoyens dans leurs usages du numérique au quotidien (communiquer en ligne, utiliser les réseaux sociaux, travailler à distance, consulter un médecin, suivre la scolarité de son enfant…), de les sensibiliser aux enjeux du numérique et, en cas d'urgence, d'accompagner les usagers dans la réalisation de démarches administratives. Cet accès du plus grand nombre aux usages du numérique du quotidien représente un enjeu majeur de cohésion de notre société et de nos territoires. Depuis 2021, l'État co-finance les postes de conseillers numériques ainsi que leur formation initiale et continue. Fin 2024, ce sont près de 4 000 conseillers employés à hauteur de 60 % par des collectivités locales et 40 % par des associations de proximité, qui sont déployés sur le territoire. Près de 3 millions de personnes ont déjà été accompagnées depuis 2021, 97 % d'entre elles ont le sentiment d'avoir progressé et plus de 4,5 millions d'accompagnements ont été réalisés. En décembre 2022, des modalités de financement dégressives des conseillers numériques ont été communiquées aux structures employeuses. 70 % des structures se sont réengagées dans le dispositif et ont bénéficié du soutien financier de l'État via des dotations budgétaires dédiées au sein du programme 349 (loi de finances initiale 2023) puis 343 (loi de finances initiale 2024) provenant du ministère de l'économie et des finances. Le projet de loi de finances pour 2025, présenté au Parlement à l'automne 2024, prévoyait 28 M€ d'autorisations d'engagement et de crédits de paiement sur l'action 3 du programme 343 permettant le financement de 1800 conseillers. Cette proposition initiale était en cours de discussion parlementaire au moment de la motion de censure. Ces discussions seront reprises lors de l'examen à venir du projet de loi de finances pour 2025.

Données clés

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/17/questions/QANR5L17QE2656

Auteur : M. Karim Benbrahim
Circonscription : Loire-Atlantique (1re circonscription) - Socialistes et apparentés
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 2656
Rubrique : Services publics
Ministère interrogé : Fonction publique, simplification et transformation de l'action publique
Ministère attributaire : Action publique, fonction publique et simplification

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 3 décembre 2024, page 6359
Réponse publiée au JO le : 4 février 2025, page 531