



# ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

## Impact de la baisse des crédits des conseillers numériques MFS

Question écrite n° 6174

### Texte de la question

M. Laurent Alexandre alerte M. le ministre de l'aménagement du territoire et de la décentralisation François Rebsamen sur la baisse des crédits dévolus aux conseillers numériques dans les maisons France Services prévue dans le PLF 2025. Pourtant, environ 20 % de la population du pays rencontre des difficultés avec l'outil numérique. Ce phénomène intergénérationnel ne se limite pas seulement aux anciens. À l'heure où la dématérialisation des services publics s'accélère, l'accompagnement des personnes en difficulté face au numérique est plus que nécessaire, pour ne laisser personne au bord du chemin. Or la baisse de ces crédits menace la pérennité de ces postes et va à l'encontre des besoins des populations. Il lui rappelle à cet effet les préconisations de Mme la Défenseure des droits qui alertait dans un rapport d'activité d'avril 2023 sur « la dématérialisation à marche forcée » des services publics. La réduction de 30 % des crédits alloués à l'inclusion numérique, qui passent dans le PLF 2025 de 67 millions à 47 millions d'euros, semble ignorer les inégalités d'accès réelles entre les usagers. Elle fragilise d'autant plus les citoyens non familiers de l'usage du numérique et davantage ceux vivant dans les territoires ruraux, où les services publics sont de plus en plus loin. La fonction de conseiller numérique est donc essentielle dans les maisons France Services, à défaut de dispositifs plus ambitieux. Plus largement, le maintien de guichets physiques est la meilleure manière de satisfaire les demandes, notamment les plus complexes. En 2024, 82 % d'entre elles l'ont été dès la première visite, grâce au contact humain. Cette mesure nuit également aux collectivités locales qui financent en moyenne 60 % d'un poste de conseiller numérique. Elles se retrouvent face à un choix impossible : accepter la disparition des postes ou pallier le désengagement de l'État, malgré des budgets de plus en plus contraints. Le risque est grand de voir se renforcer la fracture numérique, notamment dans des territoires où elle est déjà manifeste. Ainsi, il souhaite connaître ses intentions et ses engagements en matière d'accès aux services publics et d'inclusion numérique. Il lui demande s'il peut-il garantir la pérennité de tous les postes de conseillers numériques dans les maisons France Services pour ne pas aggraver encore davantage l'accès aux services publics pour tous les usagers ni alourdir la charge des collectivités.

### Données clés

**Auteur :** [M. Laurent Alexandre](#)

**Circonscription :** Aveyron (2<sup>e</sup> circonscription) - La France insoumise - Nouveau Front Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 6174

**Rubrique :** Services publics

**Ministère interrogé :** [Aménagement du territoire et décentralisation](#)

**Ministère attributaire :** [Aménagement du territoire et décentralisation](#)

### Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [22 avril 2025](#), page 2839