



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Avenir des conseillers numériques

Question écrite n° 6916

Texte de la question

M. Arnaud Saint-Martin interroge Mme la ministre déléguée auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargée de l'intelligence artificielle et du numérique, sur la situation des conseillers numériques. Le projet France relance lancé en 2021 par l'Agence nationale de la cohésion des territoires et la Banque des territoires consistait à investir 250 millions d'euros pour « rapprocher le numérique du quotidien des Français ». 4 000 conseillers numériques ont ainsi été recrutés sous la forme de contrat aidés, sur tout le territoire français, formés et financés par l'État à hauteur de 50 000 euros par poste pour 24 mois et embauchés par des associations ou des collectivités territoriales dès 2021. Comme prévu, ce projet doit s'arrêter en 2027. Cependant, l'ensemble des objectifs n'ont pas été atteints. Aujourd'hui, 13 millions de Français restent éloignés du numérique. La situation n'a pas été résolue, voire même s'est empirée, avec l'explosion de l'intelligence artificielle et l'augmentation menaces cyber. Or les premiers contrats des conseillers numériques faisant partie du plan se sont arrêtés en 2023. La seconde vague de fin de contrat arrivera en 2025 et s'en suivra une troisième vague en 2027. Les conseillers numériques sont pourtant essentiels. Dans les collectivités et les associations, en complément de France Service généralement, ils accompagnent les usagers les plus vulnérables et les plus éloignés du numérique dans leurs démarches en ligne, dans l'acculturation au numérique et leur montée en compétence face à un monde toujours plus digitalisé. Aujourd'hui, il est urgent de construire une politique nationale stable de la médiation numérique. Le plan France Relance mis en place depuis 2021 a souffert d'un cruel manque de stabilité : recours aux contrats aidés, contrats courts, sous-traitance, fort *turn-over*, manque de planification. Finalement, des personnes précaires étaient embauchées par des structures précaires sur des contrats très courts, pour venir en aide à des publics précaires eux aussi, sans pouvoir assurer un suivi continu. En effet, les conseillers numériques recrutés restent en moyenne moins d'un an et demi en poste et dont 6 mois qui leur servent à être pleinement formés. Ce lourd *turn-over* ne permet pas d'assurer une la continuité, la qualité et la pérennité du service qui devrait être rendu. Il est urgent de budgéter le recrutement de médiateurs numériques, de pérenniser ces métiers et de les professionnaliser, en établissant une convention collective commune à tous les acteurs de la filière. Les enjeux liés à l'acculturation au numérique ne s'arrêteront pas en 2027. Par ailleurs, le rôle des conseillers numériques pourrait être étendu, en lien avec le projet de loi relatif à la cybersécurité. Faire face aux menaces, prendre en compte l'intelligence artificielle, accompagner les usagers les plus vulnérables, voilà tant de chantiers qui justifieraient d'une prolongation du rôle des conseillers numériques et d'une réelle politique publique de la médiation numérique, interministérielle, financée et programmée. Ainsi M. le député interroge Mme la ministre : en 2027, que vont devenir les conseillers numériques dont la formation a été financée par l'État ? Le dispositif va-t-il être pérennisé dans le cadre de l'application des directives européennes en matière de cyber sécurité, notamment pour accompagner les citoyens face aux nouvelles menaces du numérique ? Le Gouvernement va-t-il investir dans la formation continue des acteurs de terrain de la médiation numérique ? L'État va -t-il enfin établir une stratégie claire concernant la médiation numérique ? Va-t-il sanctuariser un budget pour mener une politique de médiation du numérique continue, programmée et adaptée aux besoins ? Il souhaite obtenir des précisions à ce sujet.

Texte de la réponse

Le budget réservé à l'action 3 du P343 en faveur de l'inclusion numérique est de 40 M€ pour l'année 2025, permettant ainsi de préserver entre 2 800 et 2 900 postes de conseillers numériques sur l'ensemble du territoire. Cette enveloppe garantit la continuité du dispositif dans un environnement budgétaire contraint, témoignant de la volonté du gouvernement de continuer d'accompagner les Français dans la montée en compétences numériques, notamment face à la dématérialisation des démarches administratives. En 2025, le financement servira également au développement d'outils de suivi et d'animation ainsi qu'à Aidants Connect, permettant ainsi de poursuivre la politique en matière d'inclusion numérique. Il convient de noter que les résultats du dispositif des conseillers numériques, depuis 2021, est positif : 5 millions d'accompagnements ont été réalisés par les conseillers numériques depuis le déploiement du dispositif au printemps 2021 ; 97 % des personnes accompagnées par un conseiller numérique ont le sentiment d'avoir progressé et 60 % estiment être moins stressées à l'idée de manipuler des outils numériques. Par ailleurs, l'un des objectifs du dispositif était de financer la formation de personnes afin de faciliter leur retour vers l'emploi (près de la moitié des embauchés au début du dispositif étaient sans emploi) et de servir de tremplin vers d'autres postes. Aujourd'hui, la moitié des conseillers numériques sont recrutés par des associations qui peuvent faire des CDD (contrat à durée déterminée) de 18 mois maximum, d'où les roulements de postes mentionnés. D'autre part, près de 800 conseillers numériques sont actuellement en CDI (contrat à durée indéterminée) pour les collectivités, où les contrats initiaux sont généralement de 2 ou 3 ans. Pour rappel, la loi de finances pour 2023 a entériné la poursuite du dispositif conseiller numérique tout en favorisant une soutenabilité de ces dépenses. Aussi, de nouvelles modalités de financement des conseillers numériques ont été communiquées en décembre 2022 aux structures employeuses. Ces nouvelles modalités de financement instaurent une dégressivité des aides de l'État, offrant en même temps une visibilité temporelle renforcée aux structures employeuses – avec un conventionnement sur 36 mois et non plus simplement sur 18 à 24 mois. Cette dégressivité permettait un amorçage par l'État dans les territoires, avant une montée en puissance progressive des collectivités locales. Dans le cadre de la relance du programme "Transformation numérique des territoires" et de France numérique ensemble (FNE), des réflexions et travaux sont lancés sur les scénarios de soutenabilité et de financement du dispositif des conseillers numériques.

Données clés

Auteur : [M. Arnaud Saint-Martin](#)

Circonscription : Seine-et-Marne (1^{re} circonscription) - La France insoumise - Nouveau Front Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6916

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : [Intelligence artificielle et numérique](#)

Ministère attributaire : [Intelligence artificielle et numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [20 mai 2025](#), page 3533

Réponse publiée au JO le : [1er juillet 2025](#), page 5829