



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Coupes budgétaires dans le dispositif « Conseiller numérique »

Question écrite n° 16566

Texte de la question

Mme Ségolène Amiot interroge M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle, énergétique et numérique sur les coupes budgétaires du dispositif « Conseiller numérique » et sur les mesures envisagées pour lutter contre la dématérialisation croissante des démarches numériques. Créé dans le cadre du plan de relance en 2020, le dispositif « Conseiller numérique » répondait aux besoins des 13 millions de Français en difficulté face aux usages numériques selon le rapport du Sénat de septembre 2025. Ainsi, 4 000 conseillers numériques ont été recrutés et ont accompagné plus de 4 millions d'usagers. Ces postes permettent de former des usagers en difficulté avec le numérique et de les aider dans leurs démarches administratives. Des associations ont été associées au dispositif en mars 2021. Dans celles-ci, les postes de conseillers numériques ont pu former des équipes de bénévoles qui ont eux-mêmes formé des usagers à l'utilisation du numérique : utilisation de la messagerie, initiation à la sécurité en ligne, découverte des sites administratifs afin de lutter contre le non-recours aux droits. Lorsqu'on sait que le taux de non-recours au minimum vieillesse est de 50 %, de 34 % pour le RSA, de 30 % pour l'assurance-chômage, entre 30 % et 40 % en moyenne pour les prestations sociales selon le Conseil économique, social et environnemental, on comprend l'importance de ce dispositif. Aujourd'hui, un Français sur trois manque de compétences numériques selon le Focus n° 376 de l'Insee paru le 19 février 2026 et 44 % des Français rencontrent des difficultés pour réaliser leurs démarches en ligne selon les chiffres de l'édition 2025 du baromètre du numérique. Selon cette même édition, même chez les plus jeunes, 23 % des 16-44 ans ne disposent pas des compétences numériques de base. Par ailleurs, la Défenseure des droits explique dans son rapport annuel 2025 publié le 9 avril 2026 que la dématérialisation est susceptible de constituer un frein à l'accès aux droits, notamment des plus vulnérables. Dans ce contexte, le fait que des alternatives multicanales (courrier, téléphone, possibilité d'un échange au guichet, etc.) ne soient pas systématiquement disponibles pour contacter l'administration par d'autres biais que le numérique est problématique et constitue un obstacle pour l'accès aux droits sociaux. Selon la deuxième édition de l'Enquête sur l'accès aux droits du Défenseur des droits, dans le deuxième volume « Relations des usagers et usagères avec les services publics », publié en octobre 2025, l'analyse du profil sociodémographique des personnes rencontrant « souvent » des difficultés avec les démarches administratives et de celles ayant besoin d'un accompagnement dans les démarches en ligne révèle qu'il s'agit des mêmes publics : des personnes ayant un niveau de diplôme inférieur au baccalauréat, déclarant être en difficulté financière, mais aussi des ouvriers et employés (davantage que des cadres), par exemple. Dans ce contexte, les postes de conseillers numériques apparaissent essentiels pour garantir un accès aux droits stable et sûr pour les personnes en difficulté. Néanmoins, même si le projet de loi de finances 2026 renforce le réseau des 2 800 maisons France services en augmentant leur subvention annuelle, elle réduit, dans le même temps, les crédits alloués au financement des conseillers numériques : initialement fixés à 70 millions d'euros, les crédits 2026 ne seraient que de 14 millions. Ainsi les postes de conseillers numériques financés par l'État passeront de 4 000 à 1 400 fin 2026 et disparaîtront en 2027, puisque le dispositif national ne serait plus cofinancé par l'État. Pourtant, les maisons France services et les conseillers numériques ont une action complémentaire. Appelées à devenir des espaces de médiation numérique à part entière, les maisons France services pourraient accueillir systématiquement des conseillers numériques. Ceux-ci pourraient compléter les missions des conseillers maisons France services chargés de l'orientation des usagers en difficulté dans leurs démarches et poursuivre le travail essentiel de proximité au sein des associations. En conséquence, Mme la députée souhaite savoir de quelle manière le Gouvernement entend prendre en compte les difficultés numériques persistantes des personnes dans la

dématérialisation croissante des démarches administratives. Elle lui demande quelles mesures le Gouvernement envisage pour défendre concrètement un accès aux droits simple et durable pour tous les Français et lever les entraves au non-recours.

Données clés

Auteur : [Mme Ségolène Amiot](#)

Circonscription : Loire-Atlantique (3^e circonscription) - La France insoumise - Nouveau Front Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 16566

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : [Économie, finances, souveraineté industrielle, énergétique et numérique](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances, souveraineté industrielle, énergétique et numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [30 juin 2026](#), page 5840