



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Reconnaissance du métier de conseiller France Services

Question écrite n° 16922

Texte de la question

Mme Marie-José Allemand appelle l'attention de Mme la ministre de l'aménagement du territoire et de la décentralisation sur la reconnaissance du métier de conseiller France Services. Créé afin de garantir un égal accès aux services publics sur l'ensemble du territoire, le réseau France Services est devenu en quelques années un pilier de la cohésion territoriale. Dans les territoires ruraux, de montagne et dans les quartiers prioritaires, les conseillers France Services assurent un accompagnement quotidien indispensable auprès de millions d'usagers confrontés à la dématérialisation croissante des démarches administratives. Au-delà d'une simple mission d'accueil, ces professionnels remplissent aujourd'hui des fonctions de plus en plus complexes. Ils accompagnent les usagers dans leurs démarches auprès de nombreux opérateurs nationaux, les aident à constituer des dossiers parfois particulièrement techniques, détectent des situations de non-recours aux droits, luttent contre l'illectronisme, orientent vers les services compétents et jouent souvent un rôle essentiel de prévention de l'isolement social. Dans de nombreux territoires, ils constituent le dernier visage humain du service public de proximité. Cette évolution constante de leurs missions ne semble toutefois pas s'être accompagnée d'une reconnaissance à la hauteur des compétences mobilisées. Les collectivités et associations porteuses de structures France Services soulignent régulièrement les difficultés de recrutement et de fidélisation des conseillers, liées notamment à des rémunérations souvent modestes, à l'absence de véritable perspective de carrière, à une forte hétérogénéité des statuts selon les employeurs et à une reconnaissance insuffisante de l'expertise acquise. Cette situation est d'autant plus préoccupante que les conseillers France Services doivent s'adapter en permanence aux évolutions réglementaires, aux changements des procédures des différents opérateurs nationaux ainsi qu'aux nouveaux usages numériques, nécessitant une montée en compétences continue. Dans un contexte où le Gouvernement affirme sa volonté de renforcer la présence des services publics de proximité et de lutter contre les fractures territoriales et numériques, la pérennité du réseau France Services repose nécessairement sur l'attractivité de ces métiers. Elle souhaite donc connaître les intentions du Gouvernement afin de mieux reconnaître le métier de conseiller France Services. Elle lui demande notamment s'il envisage d'engager une réflexion nationale visant à renforcer leur reconnaissance professionnelle par la création d'un véritable parcours de carrière, l'identification d'un référentiel national de compétences, la valorisation des formations qualifiantes, ainsi que l'amélioration de leur reconnaissance indemnitaire. Elle l'interroge également sur la possibilité de faire évoluer les modalités de financement de l'État afin de permettre aux structures porteuses de revaloriser les rémunérations de ces agents sans accroître la charge financière supportée par les collectivités territoriales, particulièrement dans les territoires ruraux où le maintien d'un service public de proximité constitue un enjeu majeur d'égalité entre les citoyens.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-José Allemand](#)

Circonscription : Hautes-Alpes (1^{re} circonscription) - Socialistes et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 16922

Rubrique : Fonctionnaires et agents publics

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

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

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [14 juillet 2026](#), page 6476