

**DOSSIER** : Numérique : le côté obscur de la dématérialisation

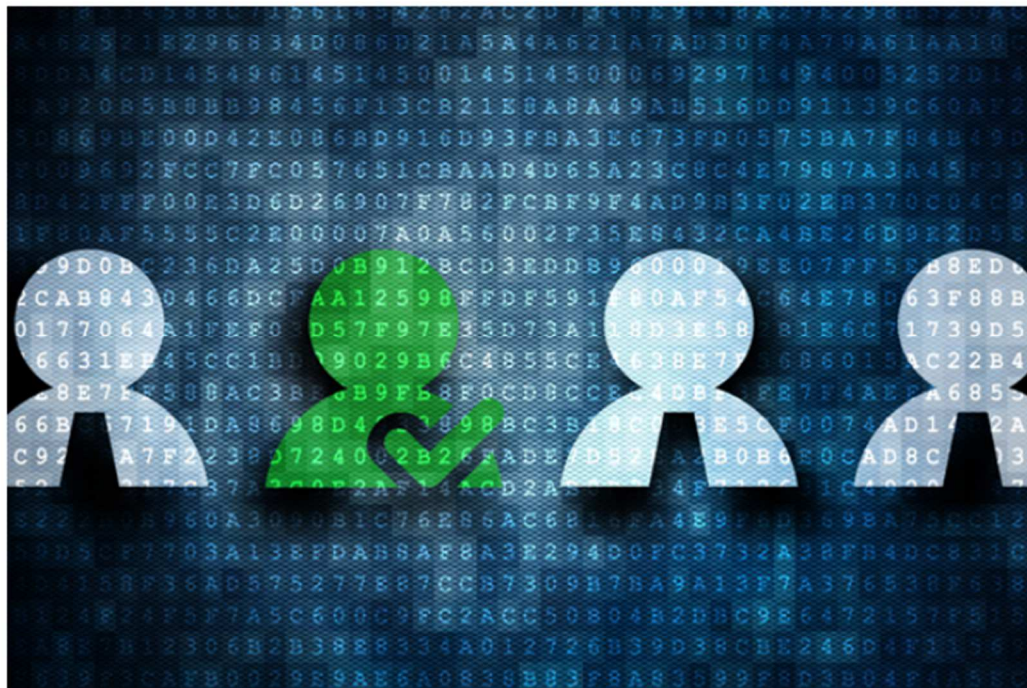
**Dossier publié à l'adresse** <https://www.lagazettedescommunes.com/842699/conseillers-numeriques-france-services-un-atterrissage-sur-le-terrain-en-demi-teinte/>

INCLUSION NUMÉRIQUE

## Atterrissage ardu pour les conseillers numériques France Services

Laura Fernandez Rodriguez | France | Publié le 20/12/2022

**Les premiers résultats d'un programme national de recherche sur le déploiement des conseillers numériques France Services font apparaître les difficultés qu'ont pu expérimenter ces conseillers lors de leur arrivée dans leurs structures : une formation en décalage avec les situations professionnelles vécues, une prise de poste peu anticipée, ou encore une rémunération jugée insuffisante.**



[1] Comment s'est déroulé le déploiement des conseillers numériques France Services (CNFS) à l'échelon local ? A quelles problématiques de terrain ont-ils été confrontés ? Quels publics reçoivent-ils ? Telles sont quelques-unes des questions qui ont pu être évoquées à l'occasion de la présentation des premiers résultats du programme de recherche national portant sur le déploiement des conseillers numériques France Services, le 16 décembre dernier.

Ce programme, piloté par le chercheur Pierre Mazet, résulte d'un partenariat entre l'ANCT et les chercheurs du Labaccès, le Labaccès étant lui-même le fruit d'un partenariat entre le Ti Lab (laboratoire régional d'innovation publique breton) et le centre de recherches Askoria. Il repose sur une approche quantitative et une approche qualitative, via des enquêtes réalisées dans 5 territoires. Cette double entrée permet d'observer au plus près la manière dont les acteurs s'approprient le dispositif. Il ne s'agit cependant pas de conclusions définitives, mais de premiers résultats, une deuxième vague d'analyse étant prévue pour 2023.



## Une prise de poste peu anticipée

« Le niveau d'études est plus élevé en termes de recrutement de ces CNFS par rapport aux médiateurs dans les structures informatiques », a relevé Pierre Mazet, qui a mis en évidence un fort taux de CNFS avec un niveau supérieur à bac +2 (33% ont un niveau bac, 21% un bac +3, et 16% un niveau bac +5 et plus). Ils disposent pour la plupart de précédentes expériences professionnelles, une large majorité d'entre eux ayant travaillé sur l'accueil des publics (62,5%).

Ils ont jugé la formation dispensée dans le cadre du déploiement du dispositif [dispositif financé à hauteur de 200 millions dans le cadre du plan de relance pour la formation des conseillers et leurs deux premières années en poste dans des collectivités à hauteur du SMIC] assez peu adaptée : seuls 36% l'ont jugé satisfaisante, 66% l'ont trouvée trop longue. Ils ont également été nombreux à ressentir un manque de formation à l'égard des sites des administrations et des démarches administratives.

Une fois sur le terrain, ils ont parfois été placés dans « une situation atypique, être recrutés pour un poste pas encore bien défini », a exposé Pierre Mazet, ce qui est aussi dû au fait que le dispositif a été déployé rapidement. Parmi les difficultés rencontrées par les CNFS en poste dans des collectivités, 71% ont ainsi relevé la définition des missions et des interventions. Ils ont également été nombreux à pointer un manque sur les équipements fournis (40%), notamment sur les ordinateurs portables (70%) et une connexion stable (41%).

## Des CNFS multi sites qui échangent peu

Il ressort également de l'étude que  $\frac{3}{4}$  des CNFS interrogés interviennent sur plusieurs sites, ce qui peut entraîner une coordination et une gymnastique peu évidentes dans leur quotidien professionnel.

D'une manière générale, s'ils peuvent avoir des échanges en interne avec d'autres CNFS lorsqu'ils sont plusieurs au sein d'une même structure, ils ont assez peu eu l'occasion d'échanger avec les autres acteurs de l'écosystème de l'inclusion numérique, ce qui peut aussi résulter d'un temps d'arrivée réellement dédié à construire leur poste et leurs interventions.

## Pour quels publics et quelles missions ?

Les publics des CNFS sont majoritairement des personnes âgées, isolées, en situation de précarité et/ou de recherche d'emploi.

Les CNFS indiquent que ces usagers viennent les voir en majorité pour avoir un accompagnement sur les outils numériques, pour être rassurés, pour avoir une formation à la prise en main de ces outils, pour avoir un accompagnement, de l'information ou que l'on réalise leurs démarches administratives.

## Doivent-ils prendre en charge les effets de la démat' ?

De plus, considérant que l'une des missions des CNFS est l'accompagnement aux démarches administratives, ils ont pu être confrontés et éprouvés par « l'exposé de situations sociales de certaines personnes, des situations de détresse forte. Quand on ne maîtrise pas l'effet de distanciation, ce qu'on apprend lorsqu'on est travailleur social, on repart avec dans ses valises, ce n'est pas simple », a relevé Pierre Mazet. « Cela pose aussi la question de savoir si les CNFS ont à prendre en charge les effets de la démat' ? », a-t-il soulevé.

Sur ce point, Thomas Macaluso, du programme Société numérique de l'ANCT a rappelé qu'un CNFS peut accompagner un usager pour ses démarches administratives, mais qu'il n'était « pas un agent France Services », c'est-à-dire qu'il « n'a pas vocation à réaliser des démarches administratives à la place ou pour le compte des

usagers », renvoyant vers une note explicitant ces éléments <sup>[2]</sup>. Donc, lorsque les usagers sont démunis de toutes compétences, « ce qui doit être privilégié c'est la réorientation vers des France Services », a-t-il conclu.

- Stanislas Guerini : « 99% des Français vivent à moins de 30 minutes d'une maison France Services » <sup>[3]</sup>

## Le point noir de la rémunération

Si l'Etat prend actuellement en charge leur rémunération à hauteur du SMIC, et a assuré que les 4 000 emplois seraient pérennisés <sup>[4]</sup>, les CNFS pointent un niveau trop faible de rémunération, qui plus est au regard des compétences requises pour le poste, ceux qui ont de l'expérience risquant de partir dès qu'ils trouveront un emploi mieux rémunéré, et ceux qui sont moins expérimentés et issus d'une démarche d'insertion pouvant avoir du mal à faire face à l'ensemble des demandes.

Enfin, à l'échelon territorial, « le dispositif a surtout profité aux plus capés », a estimé Pierre Mazet, « même si mes collègues ne sont pas forcément d'accord avec moi sur ce point », nuance-t-il. « Les territoires qui avaient déjà mis à l'agenda la question de l'inclusion numérique, qui étaient préparés, avaient déjà une stratégie, ont eu moins de problèmes à encaisser les contraintes du dispositif. Ceux qui avaient déjà investis sur ces questions ont eu moins de difficultés », a-t-il résumé.

### L'avis de la CSNP : une utilité reconnue mais une pérennité qui reste à construire

Le 14 décembre dernier, la commission supérieure du numérique et des postes a de son côté elle aussi publié un avis sur le bilan de ce dispositif <sup>[5]</sup>. « Ce dispositif s'installe. Il présente des imperfections mais également des réussites qui doivent être confortées au niveau des départements », peut-on y lire.

« Lancé dans l'urgence pour bénéficier des fonds mobilisables dans le cadre du plan France Relance, le dispositif peut et doit être amélioré notamment en ce qui concerne la formation, l'animation des réseaux des conseillers numériques et la communication sur le dispositif qui reste encore très largement méconnu de nos concitoyens. Le dispositif des conseillers numériques doit être financé et développé géographiquement : si le gouvernement se désengage brutalement du dispositif, cela réduirait à néant les investissements massifs réalisés par la puissance publique mais également les dispositifs déployés par les collectivités locales et les associations. », prévient la commission, qui formule plusieurs recommandations sur la lisibilité, la formation, le déploiement territorial (préconisant l'augmentation du nombre de CNFS), la pérennité et le pilotage du dispositif.

Sur le pilotage du dispositif, « la CSNP se montre réservée sur l'architecture retenue actuellement au niveau local qui lui semble reposer sur des acteurs parfois fragiles ». (...) Elle estime que « l'échelon départemental, qui est l'échelon des politiques sociales, paraît encore insuffisamment mobilisé ».

#### POUR ALLER PLUS LOIN

- Coup d'envoi pour le conseil national de la refondation numérique
- Numérique inclusif : le gouvernement veut un acte 2 pour la stratégie nationale