

## Les chiffres clefs

PROGRAMME NATIONAL DE RECHERCHE PORTANT SUR LE DISPOSITIF  
CONSEILLER NUMÉRIQUE FRANCE SERVICES

### Un dispositif paritaire...



**49 %** des CnFS sont des femmes



### ... Et créateur d'emplois



**47 %** des conseillers étaient en recherche d'emploi lors de leur recrutement

**83 %**

des postes de CnFS sont des créations de postes dans le secteur de la médiation numérique

### Au plus proche des besoins

**3 CnFS sur 4**



pratiquent leur activité sur plusieurs sites d'intervention



### Une formation initiale perfectible



La satisfaction moyenne vis-à-vis de la formation s'établit à 36/100\*

La formation est fréquemment perçue comme peu adaptée au poste (68/100)\*



Souvent, elle est aussi perçue comme étant incomplète (73/100)\*



### Des accompagnements diversifiés...



**85 %** des CnFS pratiquent des accompagnements individuels sur rendez-vous



**76 %** des CnFS organisent également des ateliers collectifs

### Un ancrage territorial à parfaire



Les CnFS ne sont pas toujours bien identifiés par les acteurs de leur territoire (49/100)\*

### ... Sortant de la logique de guichet

**76 %**



des CnFS réalisent leur accompagnement personnel assis à côté des personnes accompagnées

### Un équipement jugé suffisant



**60 %** des CnFS estiment disposer du matériel suffisant pour leurs interventions

### Que viennent chercher les publics ?

Avoir un accompagnement aux outils numériques **1**

Être rassuré **2**

Avoir une formation sur les outils numériques **3**

Avoir un accompagnement aux démarches administratives **4**

Source : résultats du questionnaire adressé aux CnFS dans le cadre du programme national de recherche  
A retrouver sur <https://societenumerique.gouv.fr/fr/publications/>

\* Les données suivies d'une astérisque sont des résultats rapportés à un degré d'accord moyen s'échelonnant de 0 à 100 (ce ne sont pas des résultats en pourcentage).