

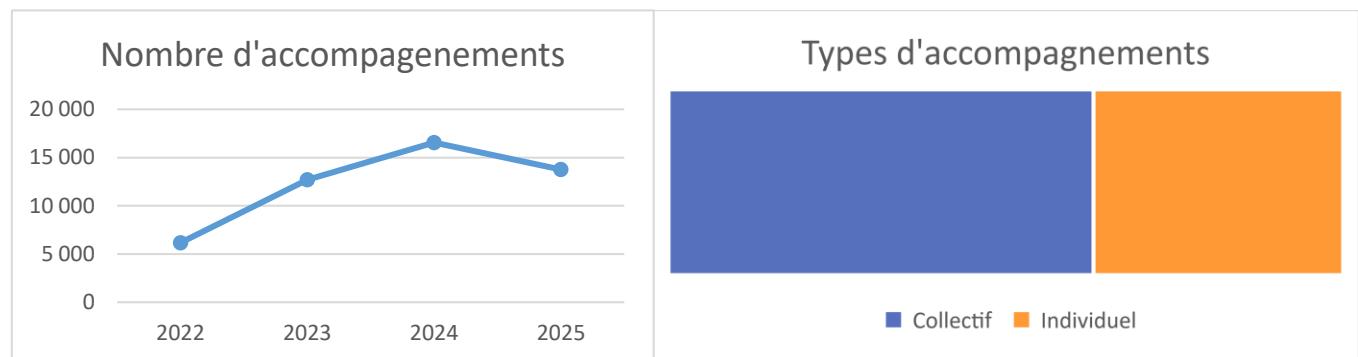


ANALYSE DE L'ANNEE 2025 DES ACTIONS D'INCLUSION NUMERIQUE DES CONSEILLERS ET CONSEILLERES NUMERIQUES DANS LES VOSGES

INTRODUCTION

Ce bilan annuel s'appuie sur les données issues des comptes rendus d'activités (CRA) que les conseillères et conseillers numériques renseignent après chaque accompagnement dans l'espace coop. Ces données reflètent donc principalement le travail des Conum et non l'ensemble des actions d'inclusion numérique sur le territoire. Bien que les médiateurs et médiatrices puissent désormais utiliser l'espace coop, cette pratique reste marginale dans les Vosges. À terme, en lien avec la feuille de route France Numérique Ensemble (FNE) et la volonté de l'État, nous souhaitons disposer d'une vision plus globale et partagée de l'inclusion numérique. Dans cette perspective, nous allons sensibiliser les médiateurs et médiatrices à l'utilisation des CRA et à l'intérêt que cela représente pour les professionnelles et professionnels, leurs structures et, plus largement, pour l'inclusion numérique vosgienne.

Dans un contexte marqué par l'accélération des usages numériques et la persistance des fractures, ce bilan vise à mesurer l'impact des accompagnements et à identifier les évolutions nécessaires pour répondre aux besoins des publics. L'année 2025 a été marquée par une dynamique forte malgré un contexte de transition : 13 750 bénéficiaires ont été accompagnés par les Conum, contre 16 526 en 2024. Cette baisse s'explique par la diminution du nombre de structures porteuses et de Conum dans le dispositif, liée à la fin de certains financements ou contrats. Elle s'explique également par la mise en place d'ateliers plus longs et qualitatifs, traduisant une volonté d'améliorer la qualité des accompagnements en privilégiant des formats plus approfondis et adaptés aux besoins des publics, comme nous le verrons dans la suite du document.



L'accompagnement numérique

Il s'agit d'un soutien personnalisé ou collectif proposé par les professionnelles et professionnels de l'inclusion et de la médiation numérique pour aider les personnes à gagner en autonomie dans leurs usages numériques.

Concrètement, cela consiste à :

- *Expliquer et guider dans la prise en main des outils (ordinateur, smartphone, tablette).*
- *Sensibiliser aux usages responsables et sécurisés (cybersécurité, protection des données).*
- *Accompagner dans les démarches en ligne (administratives, santé, emploi).*
- *Développer des compétences numériques (bureautique, communication, culture numérique).*
- *Proposer des ateliers thématiques (parentalité, réseaux sociaux, IA, etc.) pour répondre aux besoins spécifiques.*

Ces accompagnements peuvent être :

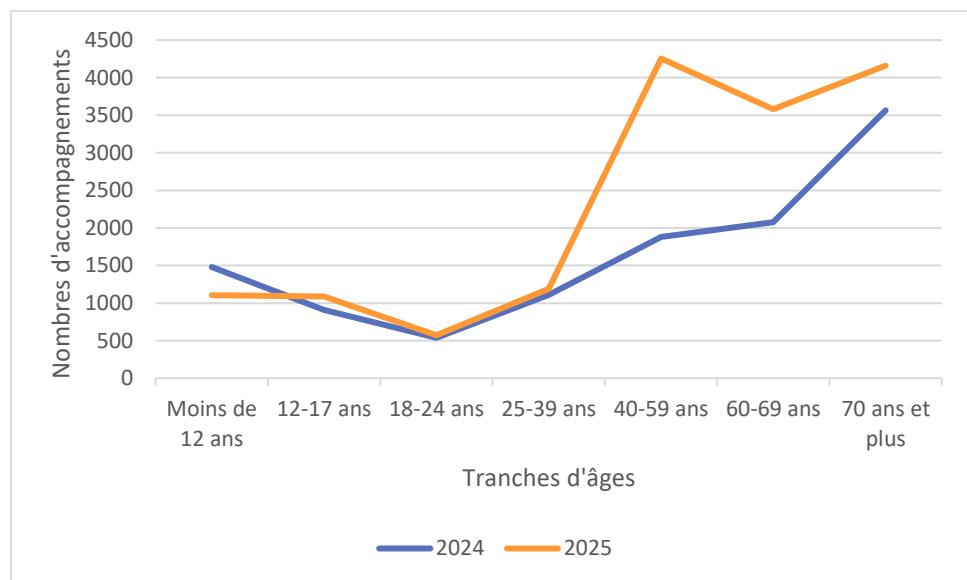
- *Individuels (un rendez-vous personnalisé),*
- *Collectifs (ateliers, conférences, animations).*

L'objectif est l'inclusion numérique, c'est-à-dire permettre à chacun de maîtriser les outils et services numériques essentiels pour sa vie quotidienne.

En parallèle, le réseau s'est étoffé : près de 30 professionnelles et professionnels de l'inclusion numérique sont identifiés, incluant une dizaine de médiatrices et médiateurs en bibliothèques et 18 Conum répartis sur plusieurs structures. Cette diversification illustre la montée en puissance d'une approche collaborative, au-delà du seul dispositif CoNum. Toutes ces actions s'inscrivent pleinement dans la feuille de route France Numérique Ensemble, qui vise à renforcer la cohésion des acteurs, la montée en compétences des publics et la complémentarité des dispositifs.

Enfin, l'année a été ponctuée par des temps forts et événements phares, déjà valorisés dans nos newsletters, qui ont contribué à renforcer la visibilité et l'impact des actions menées.

LES BENEFICIAIRES DE L'INCLUSION NUMERIQUE VOSGIENNE



Bien que les données sur l'âge soient incomplètes¹, elles permettent de dégager certaines tendances. On observe cette année une progression notable des personnes âgées de 25 à 60 ans parmi les bénéficiaires. Cette évolution peut s'expliquer en partie par la participation des Conum à de nombreux événements grand public et par l'organisation d'ateliers centrés sur la parentalité qui ont attiré un public plus diversifié.

Par ailleurs, la représentation des seniors reste importante, confirmant leur intérêt pour l'accompagnement numérique.

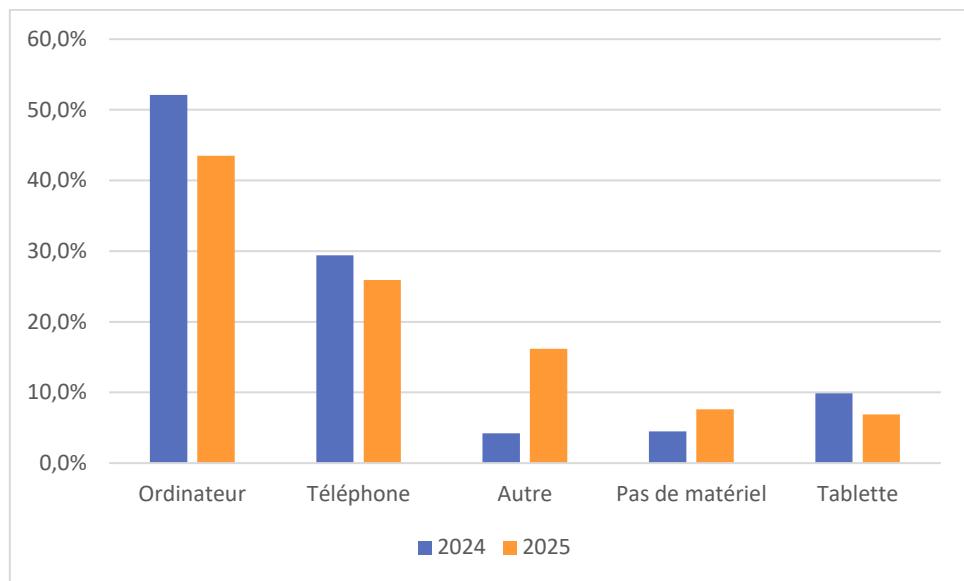
En revanche, les informations relatives au genre et au statut des bénéficiaires sont trop limitées pour permettre une analyse fiable, même indicative.

À retenir : Les 25-60 ans progressent nettement, tandis que les seniors restent très présents, confirmant leur intérêt pour le numérique.

¹ Le manque de données liées à la typologie des publics s'explique en partie par le grand nombre d'ateliers collectifs qui rendent difficile la saisie précise des CRA.

LES ATELIERS

MATERIEL UTILISE

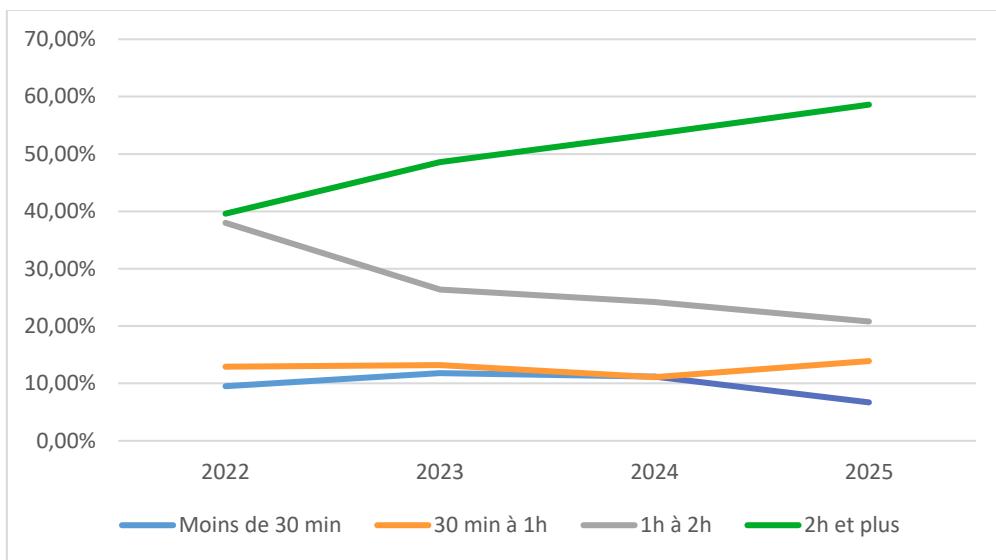


Cette année, on constate une baisse de l'utilisation des équipements traditionnels (ordinateurs, tablettes, téléphones) lors des accompagnements. Cette évolution s'explique par la montée en puissance des ateliers de sensibilisation où la manipulation directe n'est pas nécessaire, notamment sur des thématiques comme l'intelligence artificielle, la cybersécurité ou encore la parentalité.

Parallèlement, l'usage de supports innovants et ludiques (jeux pédagogiques, conférences, expositions) progresse nettement. Ce changement illustre la capacité des Conum à diversifier leurs approches et à créer des outils attractifs pour répondre aux attentes des publics.

À retenir : Moins de matériel classique, plus de supports ludiques et d'ateliers sans manipulation, signe d'une diversification des approches.

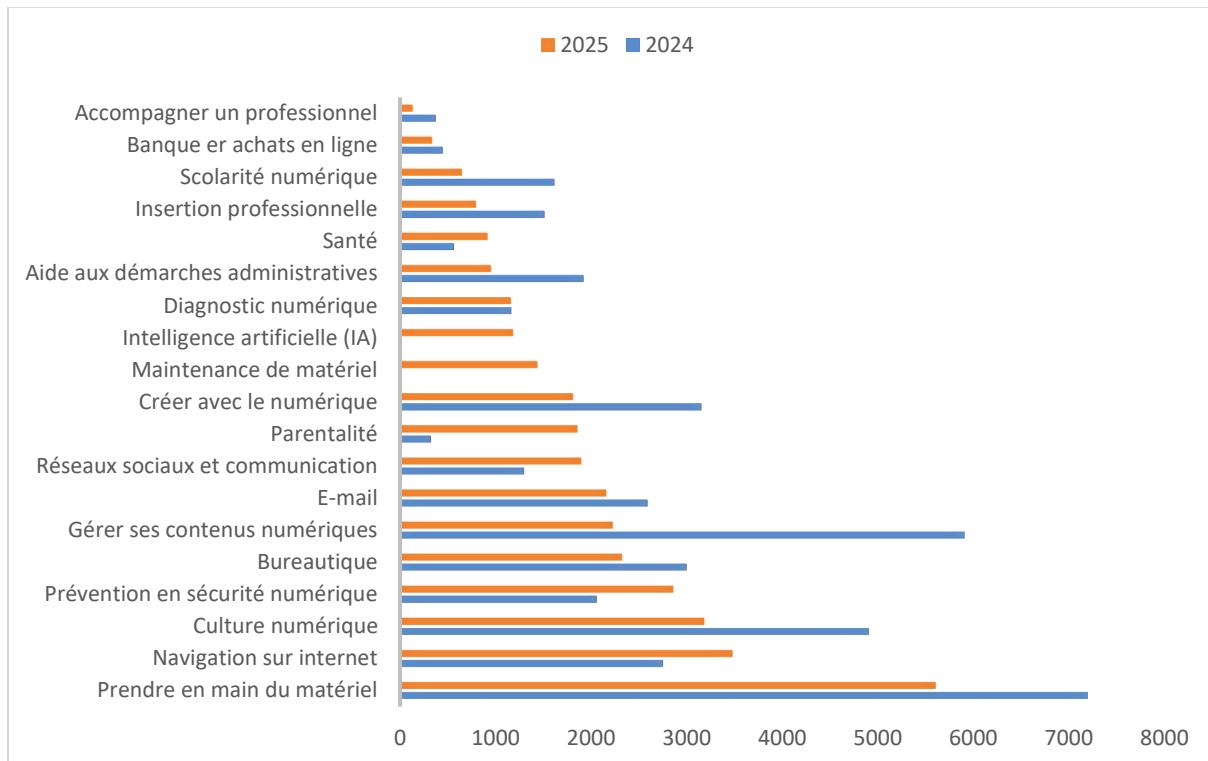
DUREE DES ATELIERS



Les données révèlent une diminution des accompagnements très courts et une hausse des sessions longues. Cette tendance traduit une évolution stratégique : les Conum privilégient désormais des formats favorisant la montée en compétences plutôt que le simple « dépannage » ponctuel. Ces ateliers approfondis permettent d'aborder des sujets complexes, d'encourager l'autonomie des participants et de renforcer l'impact pédagogique des actions menées.

À retenir : Les formats longs (>2h) augmentent, traduisant une volonté de favoriser la montée en compétences plutôt que le dépannage ponctuel.

THEMATIQUES ABORDEES



La répartition des thématiques évolue sensiblement. Si la prise en main des outils reste le cœur de métier des conseillers numériques, elle enregistre une légère baisse, tout comme la gestion des contenus et la création numérique, en lien avec la réduction des ateliers manipulatoires. À l'inverse, certaines thématiques connaissent une forte progression : la parentalité, portée par une demande croissante ; l'intelligence artificielle, qui suscite un vif intérêt malgré des chiffres encore modestes (notamment via des formats innovants comme les « cafés IA ») ; et la prévention/sécurité numérique, en réponse à l'actualité et aux besoins de sensibilisation. On observe également une baisse des accompagnements liés aux démarches administratives, signe d'une complémentarité qui s'installe avec les France Services qui sont spécialisés dans les démarches administratives et peuvent faire « à la place » de l'usagère ou l'usager. Enfin, la scolarité numérique recule, au profit d'ateliers axés sur les réseaux sociaux, davantage sollicités par les publics scolaires.

À retenir : Housse des thématiques parentalité, IA et cybersécurité ; baisse des démarches administratives, renforçant la complémentarité avec France Services.

CONCLUSION

Ce bilan met en lumière la capacité d'adaptation des acteurs de l'inclusion numérique dans les Vosges. Cependant, l'avenir du dispositif Conum reste incertain : l'absence de visibilité sur les financements entraînera mécaniquement une baisse du nombre de conseillères et conseillers numériques ainsi qu'un recentrage des structures porteuses sur leurs missions de base, au détriment des actions d'inclusion numérique. Ce recul aura des conséquences directes sur le territoire : diminution du maillage territorial, baisse du nombre de bénéficiaires accompagnés et fragilisation des actions de proximité. Ce paradoxe est fort : dans un contexte marqué par la transformation numérique et la digitalisation, la persistance de la fracture numérique (ou illectronisme) continue d'amplifier les inégalités sociales. Dans ce cadre, l'inclusion numérique demeure un enjeu majeur. Aujourd'hui plus que jamais, les usagers ont besoin d'un accompagnement adapté sur des thématiques telles que la cybersécurité, l'intelligence artificielle, les réseaux sociaux ou encore la parentalité numérique. Si la suppression progressive des Conum se poursuit, il sera particulièrement difficile de relancer le dispositif par la suite : la confiance des acteurs de terrain risque d'être entamée, avec le sentiment d'avoir été abandonnés, et il faudra se refaire connaître auprès des usagers. Ce processus serait long et complexe, sachant qu'il avait nécessité près d'un an lors du lancement initial du dispositif Conum.

Malgré ces incertitudes, nous restons mobilisés : des actions communes d'envergure seront menées et l'animation du réseau se poursuivra pour maintenir la dynamique et développer la coopération entre acteurs. Plus que jamais, l'inclusion numérique doit rester une priorité collective.