



# Compte-rendu

**Plénière du 1<sup>er</sup> décembre 2022**

**Thème : Inclusion numérique**

---

## *Programme de la journée*

### **Première partie**

**9h à 13h30**

Présentation des délégués CRPA IDF 2022 et du déroulement de la journée

Intervention : Madame Isabelle CHABIN-GIBERT

Dispositif numérique ARS Agence Régionale de la Santé IDF

Séquence questions / réponses

Intervention : Monsieur Didier DUBASQUE, ancien cadre d'action sociale

Comment aider, accompagner à l'ère du numérique ?

Séquence questions / réponses

Intervenant Ibrahima BA, délégué CRPA IDF

Point lois

Propositions de thèmes

Pause déjeuner et vote du thème de la prochaine plénière

### **Deuxième partie**

**De 13h30 à 16H00**

Jeu digestif

Intervention : Madame Jeanne Ouart

Chargée de Soliguide Paris

Séquence questions / réponses

Groupes de travail

Restitution des groupes de travail

Mot de la fin

---



## **Nombre de Participants**

Cette plénière a mobilisé **59 participants** dont **27 personnes accueillies/accompagnées**.

## **Les intervenants**

Madame Isabelle CHABIN-GIBERT, Responsable Département Grande précarité/PRAPS, Direction de la Santé Publique (ARS)

Monsieur Didier DUBASQUE, ancien cadre d'action sociale, intervenant pour le groupe numérique du HCTS

Monsieur Ibrahima BA, délégué CRPA IDF 2022, animateur de l'atelier point loi

Intervenante Jeanne Ovar, Chargée de Soliguide Paris

Les délégués du CRPA IDF ont organisé et animé la journée de plénière avec la contribution de l'équipe du service général du siège de la Fondation de l'Armée du Salut.

Distribution de la parole et annonces : Monsieur Papa Laye Ndiaye et Olivier BABOULAT

Animation, gestion du temps et distribution des micros : Monsieur Ibrahima BA

Organisation et soutien : Monsieur Amadou BOCOUM, Madame Fidèle NGO MATIP NKENG et Ana FURTADO à la coordination.

Avec la contribution de Madame Patricia SAMOUN, déléguée CRPA IDF.

## **Les interventions « Inclusion numérique »**



### **1) Intervention d'Isabelle CHABIN-GIBERT : Dispositifs numérique, Agence Nationale de la Santé (ARS)**

Dans le cadre des travaux du bilan du PRAPS 2, un échange a été organisé en séance plénière du CRPA francilien du 1er décembre 2022, et à la demande des délégués, centré sur l'évolution du numérique dans le monde de la santé (dossier médical partagé, prise de RDV en ligne, télémédecine, télé-expertise, plateformes de communication et de coordination entre professionnels, applications santé, objets connectés...)

De ces échanges ressort l'expression d'un manque très important de confiance quant à la protection des données personnelles (du fait notamment des risques d'espionnage de la part du conjoint violent, mais aussi des employeurs, les logeurs, les préfetures). Autre idée générale du débat est qu'il est très



agressif de demander à des personnes d'utiliser des outils numériques qu'on leur impose, qu'elles ne comprennent pas, ou mal, et qui ne sont pas adaptés à un contexte de vie à la rue.

A noter aussi : le problème de l'avance de frais (faute de tiers payant) pour les actes de téléconsultations, d'autant plus regrettable et problématique chez les personnes bénéficiant d'une prise en charge à 100 % pour affection longue durée.

Le regret enfin du manque d'informations adaptées aux personnes démunies, sans ressource monétaire, avec ou sans couverture maladie ou avec des couvertures incomplètes, dans les plateformes

### **Une multiplicité d'usages et de recours à des services numériques**

Des plateformes de prise de rendez-vous médicaux en ligne – type Doctolib, Maila, etc.

Des sites et applications de gestion de sa santé mis en place par le gouvernement

- type Ameli, Dossier Médical Partagé, application TousAntiCovid, etc.

Des sites d'information et d'orientation des pouvoirs publics vis-à-vis de la santé – sante.fr, santepublique.fr, vaccination-infoservice.fr, etc.

Des services de téléconsultation vous permettant de consulter un médecin traitant

- Qare, Livi, Medadom, Doctolib, etc.

Des forums et communautés de discussion sur les questions de santé – Doctissimo, groupes de patients, etc.

Des objets connectés – balance connectée, bracelet ou montre connectée, outil de mesure du diabète, etc.

L'illectronisme en thème de santé publique **est un vrai défi de :**

- ✓ **l'équipement**
- ✓ **la compétence**
- ✓ **la sensibilisation**
- ✓ **la confiance**
- ✓ **l'aide que peuvent apporter les professionnels de santé**



## 2) Intervention de Didier DUBASQUE : Comment aider, accompagner à l'ère du numérique

### Inclusion Numérique et Solidarité

**Il est difficile de dresser un tableau des enjeux que pose l'usage massif des outils numériques dans la société en une vingtaine minutes. Il faudrait plusieurs heures pour cerner cette question. Je vous propose de ponctuer ce sujet en trois temps.**

- Le premier temps fait appel à une série de constats **aujourd'hui bien connus**
- Le second aborde les réponses apportées par les services de l'État et les institutions
- Le troisième temps aborde la question du positionnement des aidants numériques que nous sommes tous susceptibles d'être **à un moment ou à un autre nous pouvons être des aidants mais aussi des aidés selon notre degré de compréhension de telle ou telle application**

#### 1. Les constats

Il n'est pas possible à l'ensemble de la population de savoir conduire une voiture, tous acceptent ce constat et le comprennent. Pourtant il est demandé à l'ensemble de cette même population de savoir piloter des logiciels dans des systèmes complexes, qui demandent de posséder des outils, une culture, (c'est-à-dire une façon de penser et de comprendre particulière) et une pratique adaptée.

**C'est un objectif impossible à atteindre car il y aura toujours une part notable de nos concitoyens qui ne pourront ni accéder ni maîtriser les outils nécessaires pour cela.**

##### 1.1 quelques chiffres

Selon une étude de l'Insee en date du 25 février 2022, 17% de la population, est concernée par une « inadaptation » aux outils numériques soit près de 13 millions de personnes en France. **34% des personnes résidant dans les villes moyennes disent ne pas du tout profiter des opportunités offertes par le numérique. Mais la fracture qui persiste est aussi en lien avec les niveaux de formation : 74% des Français non-diplômés ne s'estiment pas compétents pour utiliser un ordinateur. Un tiers de la population s'estime peu ou pas compétent pour utiliser un ordinateur et surtout 15% des adultes se sentent incapables d'entreprendre des démarches administratives en ligne.**

Le dernier rapport de la Défenseure des Droits remis au gouvernement en février 2022 rappelle que 22% des personnes ne disposent à leur domicile ni d'un ordinateur, ni d'une tablette. **8% des Français n'ont pas d'adresse mail personnelle ou professionnelle. 15% des Français n'ont pas de connexion internet à domicile**

**La plateformes de la société tout en rendant service à près de 85% de la population, laisse sur le bord de la route une part non négligeable de nos concitoyens.**

##### 1.2 Une perte de confiance en soi

Ces personnes sont aidées de diverses manières. Celles qui viennent dans les permanences des travailleurs sociaux se disqualifient elles-mêmes : « Je suis incompetent... Je n'y comprends rien... Je suis ignare sur ce sujet ». **Autant de termes qui renvoient l'utilisateur à sa propre responsabilité, plutôt que d'interroger celle des concepteurs d'applications et de plateformes qui ne s'adressent qu'à leurs semblables issus des catégories sociales et professionnelles supérieures (CSP+). Ils ne tiennent pas compte des plus fragiles désormais rangés dans la catégorie des personnes souffrant de l'illectronisme. La fracture numérique contribue à provoquer ou amplifier un sentiment**



**d'exclusion. Elle creuse ce fossé entre les élites et le peuple, alimentant ainsi une fracture sociale qui souvent alimente le populisme.**

Il faut savoir le reconnaître, les plateformes numériques d'accès aux droits, qui provoquent une perte d'autonomie et contribuent à la perte des droits des plus fragiles.

## 2. Les réponses apportées par les services de l'État et les institutions

**2.1** Les outils numériques ont permis un renversement historique d'un principe du service public : l'adaptabilité

**Il y a un avant et un après :**

Avant : Les services publics devaient être à la portée des citoyens. **C'était à l'administration de s'adapter aux particularités de chacun quitte en les aidant à remplir des formulaires, en leur expliquant pourquoi et comment les aides sont mises en place.**

Après : C'est au citoyen de s'adapter à l'outil imposé par l'administration. **La norme est renversée. Si l'utilisateur ne clique pas au bon endroit, tant pis pour lui. Non seulement c'est à lui de savoir s'il a droit à une aide mais c'est aussi à lui de remplir les documents demandés de fournir des attestations numérisées, à aller chercher de l'information où elle se trouve. Bref c'est la grande débrouille**

## 2.2 La réponse de l'Etat : les Maisons France Service et de nouveaux métiers

Les pouvoirs publics conscients du problème ont trouvé une réponse avec les Maisons France Services. **Puisqu'il n'est pas possible que tous soient « numériquement autonomes » créons des structures qui les accueillent. Ce n'est pas si simple malheureusement. Il y en a 2197 réparties sur le territoire pour 36.000 communes.**

L'Etat favorise la création de nouveaux métiers car **il n'y a pas suffisamment de travailleurs sociaux disponibles : Il y a maintenant les médiateurs sociaux (ils existaient déjà), puis sont venus les médiateurs numériques et désormais voici venir les agents d'accueil des maisons France Services.**

Les salariés de ces maisons sont formés en 6 jours seulement. **On ne leur a pas appris la législation mais l'art et la manière de manier les logiciels des administrations. Ils n'ont pas été formés à la relation d'aide notamment avec les personnes les plus exclues de la société. Bref ils galèrent face à la demande.**

Les médiateurs numériques le disent clairement : ils ne savent pas répondre à une demande sociale qui nécessite une évaluation globale de la situation de la personne. **Leur porte d'entrée reste « technique », or fort souvent, la demande initiale d'accès à un droit s'accompagne d'une autre demande qui conduit la personne à se confier et attendre de son interlocuteur une aide psychosociale ou des conseils en lien avec des situations complexes. D'où la demande des structures de médiation numérique de travailler en proximité des CCAS ou des centres médico-sociaux.**

Les personnes qui viennent voir les médiateurs numériques peuvent vite être agacées voire énervées : **elles souhaitent qu'on les aide à toucher leurs prestations et allocations, pas pour qu'on leur apprenne à cliquer au bon endroit et à maîtriser les plateformes des administrations. Il leur est demandé trop souvent de se débrouiller après avoir appris à utiliser leur smartphone.**



On le voit les limites sont vite atteintes. Face à la complexité les personnes préfèrent faire appel à des aidants numériques qu'ils connaissent (famille, voisinage, collègues etc.) **Cela nous conduit à la 3<sup>ème</sup> et dernière partie : comment aider ?**

### 3. Comment aider ? les pratiques utiles des aidants numériques

Aider quelqu'un ne s'improvise pas **même si parfois l'improvisation peut être utile. En France 11 millions de personnes sont des aidants familiaux.**

#### 3.1 Dans le domaine général Aider :

- favorise une forme de dépendance **et de dette. (don et contre don)**
- oblige à savoir bien écouter **ce que demande notre interlocuteurs**
- demande à ne pas juger **l'autre (au-delà des mots)**
- conduit à savoir se mettre d'accord
- s'inscrit dans une relation dite « de confiance »
- demande de la discrétion
- conduit à comprendre l'autre **et combien il est difficile pour lui de demander de l'aide**
- nécessite pour l'aidant des compétences **techniques, relationnelles, d'adaptabilité**

#### 3.2 Dans le champ de l'aide aux outils numériques Aider :

- Oblige à bien identifier le problème (**technique, technologique, administratif, comportemental ?**) **et se mettre d'accord avec un diagnostic qui conduit à agir de façon adapté**
- Conduit à identifier les compétences de la personne : **que sait-elle faire avec son smartphone ou son ordinateur ? Où est-ce que cela coince ?**
- Demande de la pédagogie **et de la patience**
- Oblige parfois à adapter son langage **selon son interlocuteur**
- Conduit parfois à « faire à la place » (**c'est souvent nécessaire**)

#### 3.3 La force et l'intérêt du pair aidant numérique

- Il est proche de la personne concernée (« **voisin** », **ami, famille,**)
- Ils parlent le même langage (**ils ont des références culturelles proches**)
- La mise en confiance est facilitée **car ils se connaissent déjà**

#### 3.4 Cela n'enlève pas la nécessité d'agir avec méthode :

1. Se mettre d'accord : **c'est quoi le problème ?**
2. Se poser la question : **qui est le mieux placé pour y répondre ?**
3. Savoir « accompagner » **sans contrôler ou décider à la place**
4. Connaître ses limites techniques (**savoir dire « là, je ne sais pas »**)
5. Être attentif **sur ce que peut provoquer ma réponse**
6. Savoir tirer un bilan **de l'aide apportée**

#### 3.5 Quelques outils en ligne :

- **[Les Astroliens : des supports pédagogiques](#) pour des ateliers ou pour travailler en autonomie**



- **Les Bons Clics** : plateforme d'apprentissage en ligne gratuite développée par WeTechCare (l'association née d'Emmaüs Connect)
- **Solidarité numérique** : une plateforme de l'ANCT avec l'appui opérationnel de la MedNum
- **Pix** : GIP Groupe d'intérêt public : système immersif avec des tests sympas

**Mais il est possible de faire pression sur les décideurs à l'image de ce qui se pratique en Belgique avec le « comité humain » qui vient de publier « le code du numérique »**

**Merci de votre attention !**



### 3) **Intervention de Ibrahima BA : Point lois inclusion numérique**

La loi n°2002-2 du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et notamment la section 2 article 311-3,

- ✓ Elle veille au respect de la vie privée et des droits de chacun dans le monde numérique : informatique, vidéo surveillance, internet.

La loi 2016-1321 du 17 octobre 2016 pour une république numérique. Celle-ci prépare le pays aux enjeux de la transition numérique.

- ✓ Permettant ainsi une société numérique ouverte, fiable et protectrice des droits des citoyens.
- ✓ Visant à garantir l'accès de tous dans les territoires aux opportunités liées au numérique.
- ✓ Aussi à protéger les libertés et droits fondamentaux des personnes physiques et en particulier leur droit à la protection de données à caractère personnel.

### **La loi 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une république numérique**

- ✓ va favoriser l'open data pour renforcer la protection des citoyens dans la société numérique et l'accès numérique pour tous.

La loi a été rédigée à l'issue d'un long processus de concertation.

- ✓ Une consultation a d'abord été menée par le Conseil national du numérique, entre octobre 2014 et février 2015. A partir des contributions recueillies (plus de 4 000),
- ✓ Une "Stratégie numérique" a été présentée le 18 juin 2015 par le gouvernement.



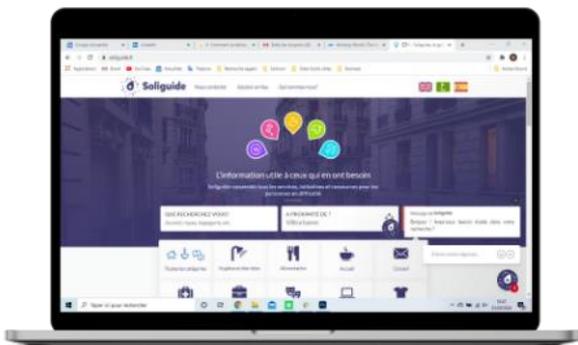
- ✓ Une consultation publique a été organisée du 26 septembre 2015 au 18 octobre 2015 sur le texte de l'avant-projet de loi.



#### 4) Intervention de Jeanne OVART : Soliguide Paris :

Soliguide.fr, c'est la plateforme en ligne qui référence les lieux et services utiles et accessibles aux personnes en difficulté. Il s'agit, avant tout, d'une solution élaborée en co-construction avec les bénéficiaires et acteurs de l'action sociale.

La mission de Soliguide est d'orienter toutes les personnes en situation difficile vers les structures qui pourraient les aider. Pour cela, nous mettons à disposition un outil ergonomique, simple et rapide d'utilisation, donnant accès à des informations de qualité pour mieux orienter ces publics.



En quelques clics, la plateforme permet d'orienter une personne vers des services adaptés à ses besoins : accueil de jour, distribution alimentaire... Soliguide répertorie des structures sociales d'urgence et d'autres services tels que des permanences juridiques, des bagageries, ou encore des cours de français !

Traduit en plusieurs langues, le guide est accessible aussi bien aux bénéficiaires qu'à leurs accompagnants. Les résultats peuvent être filtrés en fonction des personnes à orienter et de leurs statuts. La plateforme est gratuite.

Accessible gratuitement sur :

- Une plateforme web (soliguide.fr) traduite en plusieurs langues
- Une application mobile
- Un chat en ligne
- Un numéro d'orientation : + (33) 7 57 91 67 11
- Des listes imprimables (à la demande via [paris@solinum.org](mailto:paris@solinum.org))

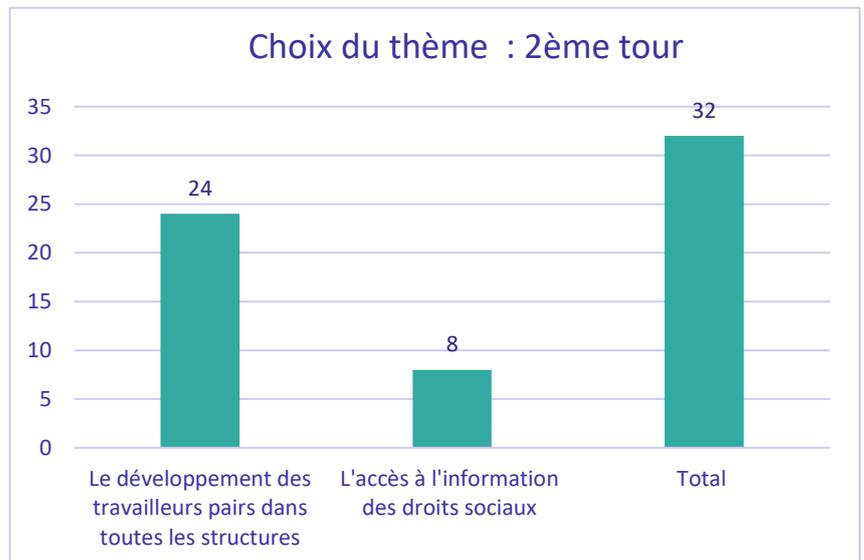
Un espace réservé aux professionnels et bénévoles de l'action sociale permet d'avoir accès à des informations privilégiées telles que des fiches sur orientation, un annuaire professionnel et bien d'autres fonctionnalités (à la demande via [paris@solinum.org](mailto:paris@solinum.org))



## Les propositions de thèmes et choix du thème par les participants

Les participants ont eu à proposer des thèmes et à voter pour un, qui sera traité au cours de la prochaine plénière.

Votes du thème 1 <sup>er</sup> tour
La formation des assistantes sociales
Le développement des travailleurs pairs dans toutes les structures
Les violences faites aux femmes
le handicap et l'accompagnement
Sécurité numérique comment se protéger
L'accompagnement à l'hébergement
Accès au logement
La santé numérique et les effets positifs ou négatifs sur l'environnement humain
La co-construction "Changer son regard sur la personne accompagnée"
L'accès à l'information des droits sociaux
Votes du thème 2 <sup>ème</sup> Tour de
Le développement des travailleurs pairs dans toutes les structures
L'accès à l'information des droits sociaux



Le thème de la prochaine plénière du CRPA IDF sera « **Le développement des travailleurs pairs dans toutes les structures** ».



## Les questions et restitutions de l'atelier « Table ronde »

Les participants ont eu à travailler sur trois questions, le but étant de proposer des constats et préconisations à travers une restitution à l'assemblée de la plénière.

### 1. Qu'est-ce que le numérique ?

- ✓ C'est ce qui a trait à la technologie de l'information à partir de support informatique dématérialisation de l'informatique et des outils.
- ✓ C'est l'informatisation, la dématérialisation, hier réservée à une certaine élite et aujourd'hui ouverte au plus grand nombre.
- ✓ C'est une opportunité et à la fois un risque de danger (usurpation d'identité).
- ✓ C'est un moyen d'exclusion pour les personnes les plus vulnérables
- ✓ Le numérique est un outil proposant une source d'information riche mais pour l'aspect technique encore trop inaccessible.
- ✓ L'alternative du papier/stylo
- ✓ Un ensemble d'information qui facilite le quotidien entre l'administration et les citoyens
- ✓ Un système d'information dématérialisé en ligne (plateforme, prise de rendez-vous, visio, objets connectés, forum...)
- ✓ Traçabilité des données privées
- ✓ Moyen de contrôle
- ✓ Outils et moyen de communication plus facile
- ✓ C'est l'avenir dès lors que tout le monde ait un accompagnement
- ✓ Qui doit-être contrôlé, pour éviter les risque de dérives
- ✓ Sources de stress qui accélère le vieillissement
- ✓ C'est le moment présent qui va construire le futur, ce qui nous permet d'échanger, communiquer, travailler, effectuer des recherches et voyager (nous pouvons plus nous en passer).
- ✓ Ce sont des données personnelles à ne pas divulguer ce qui constituent des risques
- ✓ C'est le processus d'un mode qui évolue très vite, une révolution
- ✓ Un facteur d'inégalité (effort à fournir pour s'adapter)
- ✓ Un facteur d'autonomie (beaucoup d'effort pour apprendre)



## 2. Faut-il laisser le choix au numérique ?

- ✓ Oui, il faut que ce soit accompagné, soutenu et relayé par les politiques
- ✓ 100 % numérique c'est du totalitarisme. Il faut qu'il y ait le choix. Garder de l'humain, et permettre aux gens d'accéder à des accueils physiques
- ✓ Le mieux est de pouvoir accéder aux deux et de ne pas forcer sans accompagner
- ✓ Si la société est numérique, on doit donner les moyens d'apprendre à chacun et faciliter la formation.
- ✓ Renforcement de toute forme possible de l'enseignement visé tout particulièrement vers les personnes âgées
- ✓ Donner l'accès aux jeunes en situation de précarité par l'école
- ✓ Ne pas oublier ceux qui ne veulent pas du numérique
- ✓ Les évidences des effets négatifs ou secondaires qui exercent une pression psychologique sur certains humains, leurs proposer cela ne va pas dans le sens des droits de l'homme.
- ✓ Bien évidemment, mais il faut laisser le choix aux personnes (contact physique)
- ✓ Oui il faut une alternative, laisser les personnes choisir si elles veulent l'utiliser
- ✓ Garder l'accueil physique pour les personnes les plus éloignées du numérique
- ✓ Il faut vivre avec son temps
- ✓ Il est important de ne pas tout numériser, il est important de garder de l'humain.
- ✓ Oui le rendre plus accessible
- ✓ Avoir le choix
- ✓ En adaptant le numérique aux personnes
- ✓ Garder l'accompagnement humain

## 3. Comment faciliter et amener le numérique vers les personnes accueillies accompagnées ?

- ✓ Les aidants doivent être formés et outillés afin de faciliter le numérique aux personnes accueillies.
- ✓ Mettre en place des actions collectives individuelles soit en présentiel et ou en distanciel
- ✓ Visibiliser l'offre des acteurs du numérique
- ✓ Il aurait fallu ne pas supprimer les espaces publics numériques, pour utiliser les outils et la formation.



- Manque de formation,
- Manque de personnel
- ✓ Le numérique n'est pas fiable, risque de virus, de bugs informatiques.
  - Former les professionnels
- ✓ Mettre des documents version papiers à dispositions des usagers, en complément des ordinateurs
  - Pas d'ordinateur dans notre centre de 125 personnes pendant un an
- ✓ Il faut un accompagnement humain en qui avoir confiance et qui soit à l'écoute.
  - Défaut de connexion internet
- ✓ Faut-il faciliter le numérique source de beaucoup de difficulté
  - En plus de notre métier faut-il être informaticien, on ne demande pas à un informaticien de poser un perfusion ou une assistance opératoire.
- ✓ Pourquoi un candidat pour un emploi aux espaces verts doit-il postuler sur internet
- ✓ Faciliter l'inclusion numérique c'est établir une trajectoire professionnelle pour la formation ou la participation citoyenne rémunérée afin d'assister le 3<sup>ème</sup> âge
  - Savoir-faire ou savoir par le biais de l'apprentissage et de l'intervention de la jeunesse bénévole, pour augmenter l'autonomie des personnes
- ✓ Penser au personnes porteuses de handicaps (aveugles, sourds et muets et les impotent ayant un esprit fonctionnel)
- ✓ Proposé des formations accessibles en mairie
- ✓ Du personnel formé pour accompagner
- ✓ Centre d'information pour l'accès à soliguide dans chaque ville
- ✓ Entraide citoyenne ou pair-aidance
- ✓ Développer la publicité dans les moyens de transports
- ✓ Ouvrir des cybercafés ou bibliothèque
- ✓ Développer la distribution du journal de la ville dans les lieux publics (café, maché, poste...)
- ✓ Avoir des moyen
- ✓ Avoir du bon matériel
- ✓ Pouvoir les orienter vers des formation
- ✓ Recruter des professionnels
- ✓ En facilitant l'alphabétisation



- ✓ Il faut donner des équipements, une connexion internet et formation pour se former à utiliser les outils (ordinateurs, smartphones) et internet
- ✓ Il faut diaboliser internet
- ✓ Avec des associations (Emmaüs connect) en ne laissant pas les gens se débrouiller seul, en donnant uniquement des injonctions
- ✓ En accompagnant, en conseillant, avec des travailleurs sociaux formés
- ✓ Il faut former, aider, accompagner.
- ✓ Équiper les structures et les familles /personnes.
- ✓ Mettre en place des permanence
- ✓ Rendre accessible les sites (traduction, audio, ergonomie, simplification, adapté aux handicaps.

#### **4. Faut-il continuer avec le numérique au détriment de la fracture ?**

- ✓ Le numérique permet l'accès aux droits, lorsqu'il est facilité
  - Gain de temps
  - Ne pas fermer tous les accès
  - Permettre aux personnes de leurs remettre des documents en version papier.
- ✓ Il y a urgence à réduire la fracture numérique.
- ✓ En aucun cas le numérique ne doit se développer au détriment des victimes de fracture numérique
- ✓ Il faut associer les usagers au développement progressif de l'offre numérique
- ✓ Oui on ne peut pas reculer ni recommencer à 0.
  - C'est rapide, pratique, universel
  - Les générations suivantes futurs ont besoin d'avancer
  - Internet permet la reconnaissance vocal et les messages audio donc plus accessible et plus inclusif pour les handicaps sensoriels
- ✓ Oui par une gouvernance équitable sur l'infrastructure de la communication et de l'information dont le numérique
  - ✓ Oui, avec un accompagnement pour les personnes en fracture numérique (et en formant les professionnels)
    - Forgeant de compétences de chacun sur les outils numériques
- ✓ Oui, en continuant à accompagner les personnes en fracture numérique et en continuant à alerter les pouvoirs publics.

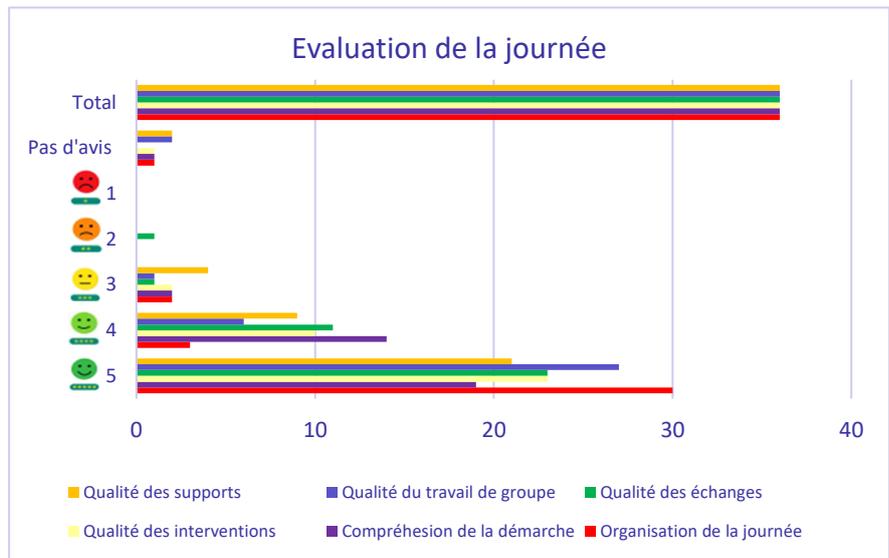


- ✓ Il est important de continuer avec le numérique de s'y habituer au numérique, il existera toujours des difficultés auxquelles il faudra palier.
- ✓ Tout est en changement, cela est inévitable, maintenir le numérique oui, mais en veillant à une présence humaine.
- ✓ Oui, car c'est une évolution en marche, avec des avantages, en le rendant inclusif, il doit s'adapter aux personnes et non le contraire

## Bilan de la journée

Les participants ont été dans l'ensemble satisfaits de la journée de plénière et des interventions.

Les ateliers tables rondes, les commentaires (nuage de mots sous graphique) note d'une évaluation globale positive. Le sujet de l'inclusion numérique a été très apprécié.



## Les appréciations des participants en nuage de mots

