



# PRINT

PÔLE RESSOURCES  
INCLUSION NUMÉRIQUE  
POUR TOUS

## SYNTHÈSE DES ATELIERS

JOURNÉE RÉGIONALE PRINT - 21 JANVIER 2025



Cofinancé par  
l'Union européenne



Carsat  
Retraite & Santé  
au travail  
Hauts-de-France

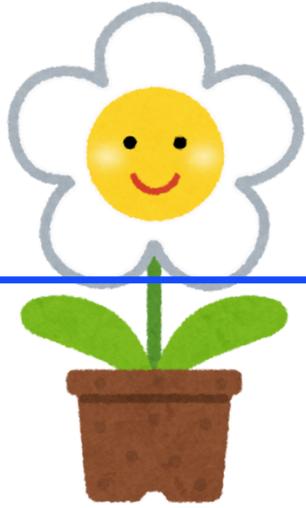


# **Atelier 1 :** **Enfance, jeunesse, famille**



Quels obstacles rencontrez-vous pour intégrer le numérique dans votre pratique professionnelle (humains, techniques, financiers, structurels...)?

- Fracture numérique : Public pas outillé
- **Financier : Coût du matériel, de la connexion + Financement des formations pour les professionnels +**
- Stockage : ranger le matériel, l'installer, le transporter, mise à disposition de salles
- **Technique : formation, temps consacré au numérique, manque d'harmonisation des outils ++**
- Proximité du service informatique, manque de personnel
- Humain : compétences, illettrisme, collègues ou public réfractaires, barrière de la langue, précarité des publics
- Fiches de poste et réalités de terrain : beaucoup de missions pour peu de temps
- **Relationnel : moins d'échanges en présentiel, moins qualitatifs, communication non verbale via les réseaux (interprétations) +++**
- Institutions et autorités de tutelle : ambitions VS moyens
- Communication : manque de partage de l'information



Quels éléments facilitent l'intégration du numérique dans votre pratique professionnelle ?

- Besoins bien identifiés pour les différents acteurs
- Quand soutien de la direction et pas imposé
- **Avoir des outils communs et partagés entre professionnels : Centre de ressources régional, national pour unifier pratiques et outils +++**
- Partage informatique, transmission, information
- Avoir une charte de bonnes pratiques
- Evolution des fiches de poste
- Groupes d'échanges de pratiques
- Référent numérique au sein du service
- Entraide entre collègues
- **Avoir du matériel et une bonne connexion internet**
- **Assistance technique réactive**
- **Temps**
- **Argent**



Ressources



Quels éléments facilitent l'intégration du numérique dans votre pratique professionnelle ?

- **Jeux pédagogiques pour intégrer le numérique au quotidien +**
- Outils de communication et échanges (Whatsapp, Snap...)
- **Portail/outils communautaires (ENT, portail famille...) ++**
- **Fichiers partagés (Drive, calendrier, Canva..)**
- Le café et échanges informels entre professionnels et avec les familles
- Ateliers de pair-aidance
- Enveloppe d'investissement pour renouveler le matériel
- Mise en place d'ateliers numériques à destination des professionnels pour les former
- Brochures, supports théoriques (UNIFAM)
- Téléphones pro, ordinateurs pro
- **Rester en permanence en veille sur les nouvelles pratiques +++**

# **Atelier 2 :**

## **Personnes en situation de handicap / personnes âgées**



Quels obstacles rencontrez-vous pour intégrer le numérique dans votre pratique professionnelle (humains, techniques, financiers, structurels...)?

- **Les coûts** : Coût financier pour la structure et les usagers+++, Coût du matériel, Manque de moyens humains
- **L'insécurité** : Risques d'arnaques et de piratage, Peur de se faire avoir +++, Présence de personnes malveillantes, Cybermalveillance
- **L'excès de sécurité** : Multiplication des authentifications, Complexité de l'identité numérique
- **L'absence d'interlocuteur en cas de problème**
- **La fracture numérique des professionnels +++**: Manque de formation et de compétences, Difficulté à adopter une posture d'aidant numérique, Sentiment d'illégitimité face aux outils numériques
- **Un langage et un vocabulaire complexes et inadaptés**
- **Le manque de temps des professionnels**
- **Des logiciels et outils inadaptés aux usagers++ : Problèmes d'accessibilité pour les personnes âgées, en situation de handicap ou avec des troubles DYS**
- **Les contraintes liées au RGPD**
- **Le manque de couverture internet : Zones blanches limitant l'accès au numérique**



Quels éléments facilitent l'intégration du numérique dans votre pratique professionnelle ?

- **Pédagogie**
- Tutoriels en ligne, vidéos didactiques
- Serious game, FALC , Slack
- Les classiques : Youtube, Facebook, Google, Wikipedia
- Accès banques d'images sur internet pour illustrer des propos
- **Accès à l'information**
- Ordinateurs et Tablettes à bas prix
- Choix et orientation du projet concerté avec les usagers
- Protection dans la transmission de l'information - tracabilité
- **Formation**
- DUI - Dossier Unique Informatisé
- Fiches mémo
- Proximité, sans jugement
- **Communication, partage des savoirs et bonnes pratiques**
- réflexion éthique
- **Personnes ressources - référent numérique**
- **Le réseau de partenaires**
- **Des moyens humains dédiés à la mission numérique**



Quels éléments facilitent l'intégration du numérique dans votre pratique professionnelle ?

- **Arasaac.org (Banque d'images)**
- **Capacité : information accessible et citoyenne**
- **SantéBD : es bandes-dessinées ur comprendre la sant avec des images et des mots simples**
- **Les Bons Clics**
- Aidant Connect
- Pix
- Cléa Numérique
- MaletteCyber
- **Matériel (ordinateur, rétroprojecteur etc.)**
- **La formation**
- **FALC**
- Egonomie cognitive
- Techlab - recyclotech
- **La présence d'un animateur**
- **Financement**

# **Atelier 3 :** **Numérique et précarité**



Quels obstacles rencontrez-vous pour intégrer le numérique dans votre pratique professionnelle (humains, techniques, financiers, structurels...)?

- **Finances et manque de matériel (obsolescence, manque de matériel en adéquation avec les conditions de vie à la rue par ex) => 4 votes**
- **Manque d'envie ou peur d'aller vers le numérique => 2 votes**
- **Manque de connaissance et de compétence => 1 vote**
- Méconnaissance des sites comme CAF, AMELI, etc...
- Besoin de formation des bénévoles à l'outil informatique
- Peu de sensibilisation à l'outil auprès des personnes
- La priorité est peut-être de répondre à une situation d'urgence
- Manque de temps en lien avec le sous-effectif
- Les professionnels ne veulent pas consacrer du temps à l'accompagnement numérique



Quels éléments facilitent l'intégration du numérique dans votre pratique professionnelle ?

- **Sensibilisation à l'utilité de proposer et accompagner les personnes concernées** => 5 votes
- **Itinérance** => 1 vote
- **Projet centres sociaux connectés: personnel mobilisé, ressources et solutions créées** => 1 vote
- Prestataire informaticien pour résoudre les problèmes + renouvellement régulier
- Dispositif numérique pour équiper les habitants de matériel numérique
- Achat de matériel scanner/pc individuel, double écran pour faciliter le quotidien / à l'utilisation de l'informatique
- Création, planification d'ateliers collectifs adaptés au niveau
- Possibilité de demander des formations individuelles ou collectives. Ex: FALC
- Des professionnels équipés et formés à l'utilisation du numérique
- Proposer une formation pratique quasiment individualisée aux bénévoles
- Numémathèque pour équiper les habitants de matériel informatique



Quels éléments facilitent l'intégration du numérique dans votre pratique professionnelle ?

- **Un professionnel référent impliqué** => 4 votes
- **Professionnels ressources en interne** => 1 vote
- **Les bons clics** => 1 vote
- **Conseiller numérique dédié** => 1 vote
- Echanges de pair à pair dans le réseau
- Plateforme ressources des centres sociaux connectés