

## Infographie : Le numérique en complément des solutions traditionnelles que :

---

### Langue du document : français

- 85 % des personnes interrogées pensent que le numérique les rend plus efficaces, permettant d'optimiser le quotidien.
- 83 % pensent qu'avec le numérique, nous sommes dans une société à 2 vitesses qui laisse des citoyens de côté.
- 1/3 des adultes renoncent à effectuer des démarches administratives en ligne.

### Impacts et recommandations sur la mobilité :

- Préserver une diversité des canaux de communication et maintenir une interaction humaine (accueil téléphonique ou physique en agence commerciale, présence de personnel sur le réseau) pour le conseil.
- Les demandes complexes ou les réservations de services à la demande afin de ne laisser personne sur le bord du chemin.