

# « Solidarité Numérique, j'écoute »

Histoires de médiations numériques pendant le confinement

Loïc GERVAIS

Mars 2021





Un an après, je me suis donc résolu à rendre public ces histoires. Je me suis posé beaucoup de questions sur la pertinence de le faire. Ces histoires sont au final quasiment toutes des fictions. Les éléments fournis étaient particulièrement ténus. Parfois ils tenaient en quelques mots. A partir de là, j'ai imaginé comment cela aurait pu se passer en croisant les témoignages. Toutes ces histoires m'ont été confiées par bribes lors du confinement de Mars à Mai 2020.

Ces histoires sont autant d'invitations à rappeler ce qu'est l'inclusion numérique et combien il est fondamental d'inscrire ces actions dans la durée. Il est tout aussi fondamental de pouvoir s'appuyer sur des professionnels formés et reconnus à leur juste valeur.

J'ai une pensée émue pour mes collègues qui depuis ces événements ont perdu leur travail. Certains ont arrêté volontairement. Beaucoup sont encore en poste mais n'y croient plus beaucoup. D'autres encore s'apprêtent à prendre leur premier emploi. A chacune et chacun d'entre vous, je n'aurais qu'une seule chose à dire.

Vous êtes formidables.

Depuis que j'ai commencé mon chemin dans la médiation numérique mon fil conducteur aura été de montrer la valeur de notre travail. En ce qui me concerne, je donne un nouvel élan à cette dynamique en proposant mes services pour accompagner, former tous mes futurs collègues.

L'heure pour moi de saluer toutes celles et tous ceux qui auront éclairé mon chemin.

Merci donc à Guy, Jacques, Christian, Yohann, Garlann et l'équipe Coraia en particulier.

Une pensée pour Jean-Yves qui nous a quitté.

.



Loïc GERVAIS est médiateur numérique depuis 2005 et depuis cette date, il s'implique activement pour faire reconnaître ce métier.

En 2010 il fonde le blog [mediateurnumerique.org](http://mediateurnumerique.org)<sup>1</sup> qui est devenu depuis le site de référence des médiateurs numériques.

---

Impliqué dès la première heure dans la plateforme Solidarité Numérique, Loïc GERVAIS a recueilli les témoignages des répondants.

Contact : [loicgervais@pm.me](mailto:loicgervais@pm.me)



---

1 [www.mediateurnumerique.org](http://www.mediateurnumerique.org)



Nous sommes au cinquième jour du confinement. Mon interlocutrice prend des nouvelles de ma santé et me demande si j'ai pris connaissance de l'initiative de **La MedNum**,<sup>2</sup> la coopérative des acteurs de la médiation numérique autour de la plateforme Solidarité Numérique.<sup>3</sup>

Je lui réponds par l'affirmative. Et pour cause...tout à commencé il y a cinq ans, bien avant l'existence de cette coopérative...

---

2 <https://lamednum.coop/>

3 <https://solidarite-numerique.fr/>



*François Grunberg / Ville de Paris*

La France bascule dans l'horreur des attentats. Pendant trois jours, les forces de l'ordre mènent une chasse à l'homme contre les auteurs de ces attaques. Pendant ces trois jours, les thèses les plus folles circulent sur Internet.

Très vite un besoin émerge : celui d'expliquer aux enfants ce qu'il se passe. Comment expliquer l'inexplicable ? Comment identifier les sources ? Comment vérifier une information ? Ces questions rebondissent parmi la communauté des médiateurs numériques.

Nous sommes plusieurs médiateurs numériques à faire de l'éducation aux médias aux plus jeunes. Nous disposons de ressources, de méthodes et de pédagogie. Un groupe d'échange se constitue sur Facebook appelé «[Kits de médiation numérique : expliquer, éduquer pour répondre](#)».

Ce groupe a pour objet de collecter les outils, démarches, kits et stratégies pour aider les parents, les éducateurs, les enseignants et les médiateurs dans cette situation sans précédent par son ampleur. Après avoir été éditorialisés et validés ces "kits" peuvent être publiés sur tous les sites que le souhaitent. Histoire de répondre à la barbarie avec des armes d'instructions massives.

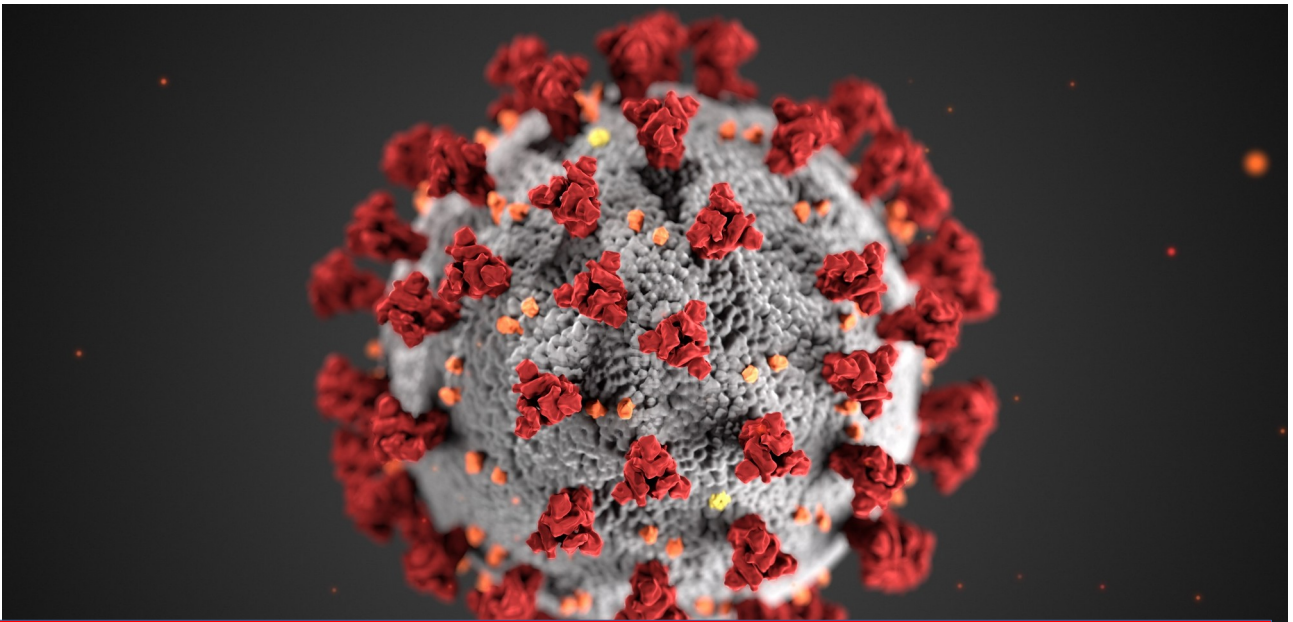
Le groupe Facebook comprendra 170 membres. En 48h les membres du groupe mettent en ligne le blog EducAttentats.

J'ai fait partie de cette aventure. Dès le début. Le monde de la médiation numérique est un petit monde. Je me rappelle avoir passé des jours et des nuits à collecter images et hommages. Ces contenus sont toujours en ligne sur Pinterest <sup>4</sup>

Avec le temps, l'initiative s'est arrêtée d'elle même. Le blog n'est plus en ligne. Mais le groupe Facebook est resté.

---

<sup>4</sup><https://www.pinterest.fr/loicgervais/jesuischarlie/>



**16 mars 2020 La France confinée.**

Cinq ans plus tard, ce groupe est réactivé avec un autre objet dans le cadre de la crise liée au Coronavirus.

- Création de tutoriels, de webinaires et d'outils permettant la prise en main simplifiée des outils numériques existants pour des personnes confinées (médiation numérique non-présentielle)
- Création de tutoriels, webinaires et d'outils permettant la prise en main simplifiée d'applications en ligne spécifiques pour des personnes confinées (médiation numérique non-présentielle).
- Création d'un service de médiation numérique à distance sous forme téléphonique (via internet) et visioconférence pour des personnes confinées

Ce groupe compte 370 membres. Comme tous ceux qui étaient membres du groupe initial, j'ai été notifié du changement de description du groupe. Comme beaucoup, j'ai rejoint l'équipe.

La plateforme Solidarité-Numérique est l'émanation de ce groupe. Il s'agit au sens littéral du terme d'un commun numérique.





**23 mars 2020 Les neuf chantiers**

Le groupe Facebook est complètement désorganisé. Nous sommes plusieurs à ne pas bien comprendre le fonctionnement. Un comité de pilotage est mis en place, mais peu d'informations transitent. Un an après je suis incapable de dire qui a fait partie de ce comité de pilotage. J'imagine qu'il y avait La Mednum, les Hubs Territoriaux et le Ministère à minima. Les choses se sont organisées en petits cercles, sans y associer les acteurs.

Des médiateurs demandent comment faire pour pouvoir s'inscrire comme volontaires. D'autres interrogent sur la nature des documents qui seront produits et leur licence.

Je prends l'initiative d'essayer de poser la situation de mon point de vue.

*«Ce qui se fait ici me paraît fondamental dans les questions de médiations numériques.»*

*L'objectif global est d'apporter notre expertise en matière d'usages numériques dans cette crise sanitaire.*

*Un peu d'organisation me paraît nécessaire. Voici les chantiers qui me viennent à l'esprit.*

### **\*Unité**

*Il s'agit ici de mobiliser les ressources en matière d'éducation aux médias. Les thèses farfelues et les théories du complot sont nos adversaires numériques.*

### **\*Sécurité**

*Dans la même veine, la période est propice aux arnaques et attaques en tout genre. Notre défense repose sur des millions de maillons faibles qui n'ont aucune notion de sécurité informatique.*

### **\*Indépendance**

*En lien avec les équipes de Framasoft. Il s'agit ici d'accompagner à l'autonomie numérique ce qui rebondit au passage sur le point précédent. Bref mobilisation des CHATONS<sup>5</sup>.*

### **\*Productivité**

*Nous avons toute une cohorte d'entreprises et de salariés qui découvrent le télétravail. On a un conseil des Tiers Lieux qui pourrait être intégré à cette partie là.*

### **\*Production**

*Entre les valves de respirateurs et les masques de protection les makers ont du pain sur la planche.*

### **\*Continuité pédagogique**

*Deux missions distinctes: en appui au corps enseignant pour les usages numériques d'une part.*

*Et des ressources pédagogiques à destination des parents et des élèves d'autre part.*

### **\*Parentalité**

*En lien avec les psychologues pour tout ce qui va toucher au confinement. Côté médiateur numérique nous avons une certaine expérience à faire valoir sur les rapports enfants/parents/écrans.*

### **\*Accompagnement aux usages**

*Ce qu'on fait globalement dans nos espaces publics numériques en répondant à toutes sortes de questions. Avec potentiellement prise en main à distance de l'appareil du bénéficiaire.*

*Un gros pavé en lui-même mais c'est le cœur de métier de beaucoup de membres de ce groupe.*

---

5 <https://chatons.org>

### ***\*Jour d'après***

*Pour penser le «jour d'après» et nous interroger sur l'impact du numérique. Un groupe porté vers la prospective mais aussi un groupe qui va raconter, documenter ce qui se construit ici, collectivement.*

*Neuf chantiers pour débiter.*

*Des ressources vont être mises en commun sur une plateforme. Une licence doit être définie par défaut. La question de la pérennité de la plateforme ressource se posera une fois la crise terminée.*

*Il me semble primordial d'inclure des indicateurs d'évaluation.*

*Et bien sur la gouvernance de tout ceci.»*

Cette publication a suscité beaucoup de réactions. Des dizaines de médiateurs se sont même spontanément positionnés dans des chantiers. Nous avons ouvert un espace collaboratif pour commencer à poser nos idées.

Ce n'est pas tout à fait comme cela que ça s'est passé au final. Nous n'avons pas eu voix au chapitre. Les choses se sont décidées en petit comité. Notre rôle était d'exécuter. Ce qui caractérise la médiation numérique c'est de donner du sens à la chose numérique. C'est exactement ce qu'on nous a pas permis de faire.

Il y a une chose qui me tenait vraiment à cœur : raconter. C'est ce que je fais ici. Mais avant de vous raconter quelques uns de ces moments, laissez moi vous présenter comment fonctionnait Solidarité Numérique.



## La plateforme Solidarité-Numérique

C'est Marie, la chargée de communication de la coopérative de LaMednum qui va recentrer le débat

« La plateforme Solidarité-Numérique s'articule autour de huit catégories de ressources et d'accompagnement :

- 1- Consulter son médecin en ligne et déclarer son arrêt maladie
- 2- Faire ses courses alimentaires en ligne
- 3- Télétravailler
- 4- Communiquer avec ses proches à distance
- 5- S'informer et trouver des informations vérifiées

6- Faire l'école à la maison

7- Faire ses déclarations pour soi et sa famille

8- Faire ses déclarations pour son travail

Sur les questions très importantes d'éducation, de continuité pédagogique ou de production, d'autres structures sont déjà sur le coup et proposent de beaux projets d'entraide (Edtech France, RFF, etc).

Pour notre part, nous avons décidé de nous concentrer sur l'assistance à distance de citoyen.ne.s dans leurs démarches en ligne du quotidien »

Le cadre est posé. Nous n'avons pas eu notre mot à dire.

Marie sera mon interlocutrice principale, durant ces deux mois. Je la remercie ici de sa grande disponibilité.

Suite à ce message, nous migrerons sur la plateforme technique quelques jours avant son ouverture au grand public.



*Alex Andrews*

## Les coulisses de Solidarité-Numérique

Le dispositif technique se décompose en deux parties. D'une part un site internet<sup>6</sup> avec des ressources en ligne. Ce site propose des tutoriels, des articles et des liens à destination des publics autonomes. Certaines de ces ressources existaient déjà avant la crise sanitaire. D'autres ont dû être réadaptées ou créées spécifiquement pour l'occasion. Des médiateurs numériques se sont spécifiquement assignés à cette fonction de création et de curation de contenus. 400 ressources ont été agrégées sur le site. 200 tutoriels ont spécialement été créés. Plus de 2000 médiateurs numériques se sont mobilisés. Jamais aucune autre initiative n'avait mobilisée autant de médiateurs numériques.

---

<sup>6</sup> <https://solidarite-numerique.fr/>

L'autre partie du dispositif est organisée autour d'une plateforme téléphonique. Le principe est relativement simple vous composez le **01 70 772 372**, un médiateur numérique décroche et vous accompagne gratuitement dans vos usages numériques.

J'ai fait partie des répondants dès le premier jour de la mise en ligne de la plateforme. Le répondant analyse votre demande et apporte la réponse adaptée. Bien sur, le répondant ne sait pas tout. Il y a un canal de discussion interne pour venir en aide aux répondants. Si je suis sollicité sur une question à laquelle je ne sais pas répondre, je me réfère à ce canal interne pour trouver de l'aide.

Pour répondre à une question, vous avez un médiateur au téléphone et une dizaine d'autres (invisibles) disponibles sur un canal d'aide. Si le canal d'aide est sollicité, alors une fiche d'aide est créée. Puis, cette fiche est déposée dans la base de connaissance interne pour pouvoir renseigner un répondant dans le cas où la situation se reproduirait.

Tout le dispositif fonctionne sur le volontariat<sup>7</sup> et la disponibilité des uns et des autres. Si vous ne souhaitez pas répondre au téléphone et préférez réaliser des tutoriels, il n'y a pas de soucis. Il y a évidemment une équipe de coordination et d'animation. Ajoutons à cette équipe de coordination, l'équipe de développeurs de la plateforme en tant que telle.

L'outil présenté le premier jour n'a rien à voir avec celui en fin de premier confinement. Je ne peux qu'imaginer le nombre d'heures passées à concevoir et surtout adapter la plateforme.

Enfin, il y a également une équipe communication pour promouvoir le travail effectué sur la plateforme.

---

<sup>7</sup> Suite au premier confinement, la plateforme a été reconduite avec des médiateurs rémunérés directement par LaMednum.



**8h45.** Depuis la veille le Secrétaire d'État au Numérique, Cédric O fait la tournée des plateaux pour promouvoir la plateforme. Kamel, le responsable technique de la plateforme, fait un rapide briefing sur le fonctionnement de la plateforme. Le briefing est rapide, trop rapide. Les questions fusent mais nous n'avons pas le temps d'avoir des réponses. Il est 9h, la plateforme est ouverte, il y a des centaines d'appels qui affluent.

Je chausse mon micro-casque dans lequel j'ai investi pour l'occasion et je décroche mon premier appel. Cela fait 15 ans que je fais de la médiation numérique. J'ai accompagné des milliers de personnes dans des milliers de situation différentes avec des profils complètement hétéroclites. J'ai appris à des enfants de maternelles à dessiner sur un ordinateur, à des cadres à gérer leur profil LinkedIn. J'ai travaillé avec des ados de l'école de la seconde chance, des publics allophones, des élus, des femmes, des hommes, de tout horizon social, de tout âge. Je tiens depuis 10 ans un blog sur la médiation numérique. Je donne des formations, effectue des interventions dans le domaine. On me reconnaît une certaine expertise.



Les premiers appels sont assez simples à gérer. Ce sont essentiellement des demandes d'informations assez rapides à traiter. La complexité est liée au fait de ne voir ni son interlocuteur, ni son écran d'appareil. Cela demande encore plus de précision dans la guidance.

Et puis tout bascule en un seul appel.



**30 mars 2020 : Roland**

Roland appelle depuis Toulon. Il a 84 ans et vit sous respirateur. Le 1er avril (dans 48 heures), il doit renouveler sa mutuelle pour que ses soins puissent être pris en charge. Pour cela il a besoin de fournir des justificatifs administratifs. Son auxiliaire de vie ne peut pas venir du fait du confinement. Roland ne sait pas ce qu'il doit faire au juste. Il m'explique que s'il ne fournit pas ses documents dans les délais, il n'aura plus de mutuelle. Donc plus de soins. Et potentiellement plus d'aide pour son loyer non plus. Il termine l'exposé avec sa voix tremblante et faible.

«Qu'est ce que vous pouvez faire pour moi ?»

Le choc.

Rien. C'est la première chose qui me vient à l'esprit. Je ne peux rien faire pour Roland. Rien ne m'a préparé à ce genre de situations.

Une pause.

Comment puis-je m'y prendre ?

Un œil sur le canal d'entraide de la plateforme.

Beaucoup d'inquiétudes. Et souvent cette même question.

«Qu'est ce que vous pouvez faire pour moi?»

### **2h du matin.**

Je ne trouve pas le sommeil. Je relis le tchat interne. Je prends encore plus conscience des choses.

Qu'est-ce qu'on peut faire? Tant de certitudes qui volent en éclat d'un coup.

### **Le lendemain.**

Suite à nos retours de la veille au soir, on nous confirme que les droits sont automatiquement reconduits.

Je rappelle Roland.

Sa voix est toute tremblante. Il ne pensait pas que j'allais le rappeler. Il était persuadé qu'on l'avait laissé tomber. Il m'a remercié pendant dix minutes au moins.

«Merci pour tout ce que vous faites».

Je raccroche.

Une respiration.

Un verre d'eau.

Un autre appel.



**31 mars 2020 : Raconter**

Je regarde le canal d'entraide. Un collègue raconte une histoire similaire. A sa manière il relate combien il a été remercié alors qu'il a juste fait ce qui lui semblait convenir.

Cela fait des années que nous cherchons collectivement à rendre visible notre action, notre impact, notre rôle. Solidarité Numérique est une aventure dans laquelle chacun de nous va avoir une belle histoire à raconter.

Je crée alors un canal de discussion dédié à récolter ces belles histoires, ces brèves de médiateurs.

Pour les raconter, je n'ai eu parfois que quelques éléments. A partir de ces éléments, j'ai choisi de reconstituer une histoire. Les noms des personnages sont fictifs. Comme le veut la formule consacrée, les brèves sont basées sur des faits réels.

Ce livret constitue en quelque sorte un outil de médiation sur la médiation numérique. Je le place volontairement en licence **Creative Commons BY**<sup>8</sup>. Votre seule obligation est d'en citer l'auteur. Si vous aimez ce que vous lisez, partagez le.

---

<sup>8</sup> <https://creativecommons.org/licenses/by/2.0/fr/>



# La médiation numérique au quotidien

## Un mot de passe pour Bernard

Bernard a des soucis avec sa déclaration d'impôts. Il vit dans la Loire avec son épouse et bloque sur cette procédure. C'est sur les ondes de France Bleu qu'il a entendu parler de Solidarité Numérique. Anne-Marie prend en charge son appel.

Bernard ne comprend pas les attendus d'un mot de passe. A chaque fois qu'il propose un mot de passe, le site lui renvoie que son mot de passe ne convient pas. Comme il l'explique à Anne-Marie, Bernard a le sentiment de ne plus savoir lire ou écrire avec le numérique.

Comme il a entendu à la radio l'annonce de la plateforme Solidarité Numérique, il a appelé. En plus ce qui est fort appréciable, c'est que, pour une fois, il s'agit d'un numéro non surtaxé. C'est aussi quelque chose que Bernard et son épouse ont du mal à comprendre par ailleurs. Leur retraite ne sont pas bien élevées, les appels vers les services publics devraient être gratuits. Le couple salue cette initiative.

Anne-Marie écoute patiemment Bernard. Il le dit lui même « nous sommes si seuls nous les vieux...ça fait du bien de pouvoir échanger avec une dame gentille. Et puis c'est compliqué cette histoire d'internet. Pourquoi on nous demande des caractères spéciaux dans un mot de passe? Ce n'est pas du français ça! »

Anne-Marie explique alors que l'objectif d'un mot de passe est d'être facile à retenir pour son propriétaire et difficile à deviner pour les autres. Bernard rétorque qu'il s'en moque que les autres devine son mot de passe. Il n'a rien à cacher.

Certes, cela peut être exact. Mais l'idée est aussi de prémunir Bernard d'un détournement de compte. C'est un peu comme le code secret d'une carte bleue. Même si on a pas grand-chose sur son compte, cela peut être ennuyeux que n'importe qui puisse utiliser notre carte.

Anne-Marie va donc accompagner Bernard dans cette étape, puis lui envoyer une fiche récapitulative par courrier électronique. Bernard la remercie de sa disponibilité et lui propose un panier de légumes si elle passe dans la Loire. Grâce à son appui, il a pu trouver des réponses à ses questions d'analphabètes. L'échange a duré plus d'une heure.

## Questions de cybersécurité

Les questions de cybersécurité sont souvent très complexes à aborder pour un médiateur numérique. D'une part le sujet n'est pas toujours des plus simples à appréhender. Ainsi les notions de risques et de menaces sont parfois jugées trop abstraites. Chez les seniors, en particulier, il y a besoin de matérialiser ces risques. Ironie de la situation, j'ai pour ma part souvent procédé avec des analogies médicales pour expliquer le fonctionnement des virus informatiques. Cette analogie, fonctionne relativement bien avec des retraités mais beaucoup moins avec des collégiens.

A chaque fois, le médiateur numérique doit adapter son discours au public qu'il rencontre. Ainsi le collégien qui se fait «pirater» sa boîte mail, va en créer une seconde sans plus se poser de question. De la même manière, il peut montrer une certaine insouciance en téléchargeant des fichiers. En même temps, le collègue c'est justement l'âge de l'insouciance. Le médiateur numérique doit être au fait de dernières tendances en terme de pratiques numériques des jeunes (et parfois cela évolue très vite), pour pouvoir donner les clefs de sécurité adéquates.

La sécurité informatique associe des mesures techniques (comme l'antivirus, la sauvegarde des fichiers entre autres) à des mesures comportementales. L'une des difficultés majeures est de véhiculer ces notions d'**hygiène numérique** au plus grand nombre. Pour y parvenir, le médiateur numérique doit souvent déconstruire des idées reçues véhiculées depuis des années et parfois par des médias officiels. Le médiateur numérique passe beaucoup de temps à expliquer que la Terre n'est pas plate.

Sensibiliser le grand public aux enjeux de cybersécurité est fondamental. Quand le médiateur numérique organise une séance, il y a peut-être dans son auditoire un cadre de l'hôpital. Les hôpitaux ont été victimes de cyberattaques ces derniers temps. Le médiateur numérique peut sensibiliser et former les acteurs de son territoire.

En accompagnant Bernard pour son mot de passe, Anne-Marie a contribué à renforcer notre défense collective aux cyberattaques.

## Henri veut démanteler Internet!

Parmi tous les appels que nous recevons sur Solidarité Numérique, il y en a qui ne nous sont pas vraiment destinés en premier lieu. Certains profitent du numéro d'appel pour faire passer des messages très critiques sur la gestion de la crise. Nous rappelons alors que nous sommes des bénévoles. Nous ne sommes pas des représentants du gouvernement. Notre rôle est d'accompagner les personnes les plus éloignées du numérique dans leurs usages. Pour beaucoup d'entre nous c'est ce que nous faisons au quotidien dans nos espaces de médiation numérique. Dans nos espaces, il nous arrive aussi d'avoir des usagers qui ont un message à faire passer au Maire, au gouvernement ou au Président de la République.

La plate-forme téléphonique est un nouvel outil de médiation pour nous tous. Quand nous accompagnons un usager habituellement, nous sommes à côté de lui, nous le guidons dans ses gestes et pouvons voir ses erreurs. Nous pouvons également en fonction de sa demande réorienter cet usager vers des partenaires locaux, que nous connaissons pour tisser des liens au quotidien avec eux.

Avec Solidarité Numérique, nous travaillons avec des citoyens que nous ne connaissons pas, sur un territoire dont nous ignorons beaucoup de choses et sans voir l'écran de la personne accompagnée. Nous traitons 500 appels par jours. Moins de 10 % d'entre eux n'ont pas de réponse dans la journée. Pour les appels qui peuvent avoir une réponse, bien entendu.

Ce jour là Jennifer reçoit un appelle de Henri. Le quinquagénaire vit dans la Marne et cela fait plusieurs fois qu'il appelle sans que personne ne lui réponde. Henri a un message à faire passer au Président de la République. Il faut démanteler totalement internet et revenir au minitel !

Henri enchaîne ensuite avec un véritable plaidoyer pour défendre son propos. Jennifer se montre patiente et laisse le quinquagénaire dérouler son argumentaire. En même temps, Henri est inarrêtable. Quand Jennifer lui demande ce qu'elle peut faire concrètement pour l'aider, Henri lui demande de passer son message au Président de la République.

On salue a patience et la bienveillance dont ont fait preuve nos médiateurs au quotidien.

## Faire société numérique

L'appel de Henri peut prêter à sourire au premier abord. Néanmoins, il doit nous inviter à réfléchir sur la promesse de départ. Le numérique simplifie la vie des Français. C'est vrai en très grande partie, à condition de savoir s'en servir.

Systematiquement quand on décide de recourir au numérique pour simplifier la vie, on oublie tous ceux qui sont en difficulté avec les outils numériques. Pour ces personnes, le numérique rajoute une difficulté à d'autres difficultés. Depuis des années les acteurs de la médiation numérique martèlent que la dématérialisation doit être accompagnée.

Cette phase d'accompagnement doit commencer dès la conception du produit. Les médiateurs numériques ont une expertise à apporter en la matière. Ils sont en lien direct avec les utilisateurs finaux de ces produits.

Au-delà du test produit, les personnes les plus éloignées du numérique peuvent également être associées aux réflexions liées aux enjeux du numériques. Ces enjeux sont des sujet de société. Faire participer les publics éloignés à ces réflexions, c'est leur permettre de (re)trouver une place dans la société.

A titre d'exemple la Fing (Fondation Internet Nouvelle Génération) propose une démarche pour transformer le numérique avec les usagers. La question qui résume le mieux cette démarche est « Quel numérique souhaitons-nous ? ».

Henri a toute sa place pour apporter sa vision d'un numérique inclusif. Le rôle du médiateur numérique est de lui permettre de saisir cette opportunité. D'une part, il va lui porter à connaissance la démarche Reset<sup>9</sup> et d'autre part il va l'accompagner dans sa contribution en organisant par exemple un atelier contributif.

---

9 <https://reset.fing.org/a-propos.html>



## A votre service

Ahmed est camelot à Sarcelles. Il vend sur les marchés habituellement. Mais depuis la fermeture de ceux-ci, Ahmed est totalement désemparé. Il se retrouve sans aucun revenu et complètement affolé par la situation. Comment va t il faire pour subvenir à ses besoins élémentaires ? Ne sachant pas vers qui se tourner Ahmed compose le numéro de Solidarité Numérique.

C'est Sylvie qui prend en charge sa demande. Sylvie est écrivain public dans une maison France Service. Comprenant l'inquiétude d'Ahmed, Sylvie le rassure dans un premier temps.

Puis elle lui transmet les informations relatives aux aides dont il peut bénéficier ainsi que la marche à suivre. Elle s'assure que Ahmed a bien noté les démarches et lui demande si elle a besoin d'assistance dans celles ci. Ce dernier l'assure qu'il peut effectuer ses démarches seul. IL ne saisit juste pas à qui s'adresser. Il est désormais soulagé et remercie mille fois Sylvie pour ses informations et sa disponibilité.

Sylvie raccroche et consigne l'appel sur la plateforme. Elle indique en quelques mots la nature de l'appel, le nom de son interlocuteur, le lieu depuis lequel il téléphone. Elle note également les renseignements qu'elle lui a fourni. Ainsi si Ahmed appelle une seconde fois, le médiateur qui décrochera aura l'historique de ces appels.

Nadia quant à elle gère un institut de beauté à Toulouse. Son salon fonctionne avec une employée, une apprentie et elle-même. Tout comme Ahmed, Nadia contacte Solidarité Numérique car elle est dépassée par les événements. Elle n'a pas tout saisi des annonces du gouvernement sur le fond de solidarité. Nadia est une jeune entrepreneuse et a besoin d'aide. Si elle téléphone à Solidarité Numérique c'est parce qu'elle ne sait pas vraiment à qui s'adresser.

Solidarité-Numérique a recueilli de nombreux appels de « naufragés ». Les médiateurs numériques ont ainsi pu réorienter des centaines de personnes comme Ahmed ou Nadia dans leurs démarches.

## Faire ses courses

Jean Jacques habite Bordeaux. Il a 55 ans , vit seul et il est handicapé. Jean Jacques a besoin de faire ses courses. Il a appelé la mairie, la supérette dans laquelle il se rend habituellement et ses voisins...sans réponse. Sans solution, il appelle Solidarité-Numérique. Il a vu le numéro dans le journal télévisé du midi.

C'est Sandra qui lui répond. Elle écume alors les pages Facebook de la mairie et des associations de Bordeaux. Après plusieurs minutes de recherche (Sandra répond depuis la Champagne) elle trouve une annonce de bénévoles de la Croix Rouge Française qui propose leur service pour des courses à domicile dans le quartier de Jean Jacques !

Ravi de pouvoir enfin avoir une solution, il n'en faut pas plus à Jean Jacques pour demander Sandra en mariage !

Cette petite histoire très simple s'est reproduit des centaines de fois. Nous avons reçu beaucoup d'appels de personnes qui ne savaient pas à qui s'adresser. Nous avons aussi parfois touché du doigt les limites de notre intervention. Sandra n'a aucune connaissance du territoire de Jean-Jacques. Elle ne dispose que d'un seul outil pour pouvoir le renseigner: internet.

En tant que médiateur numérique chevronné, j'ai pu me rendre compte combien il pouvait être difficile de trouver une information quand on ne sait pas où chercher. Le confinement a permis de toucher du doigt les limites de communication en temps de crise. Les Facebook Live du Maire de la commune ne pouvaient pas atteindre les personnes privées de numériques. Ces personnes cumulent très souvent d'autres difficultés sociales et n'achètent pas la presse locale. La mise en place du numéro de Solidarité Numérique a permis de palier certaines situations. Combien d'autres non pas pu trouver de réponses , faute de promotion du numéro par des canaux plus larges comme la télé et les radios locales ?

## Une impression

Au deuxième jour de confinement, je prends en charge l'appel de Jacques. Jacques appelle d'une ville d'environ 40 000 habitants, préfecture de son département. Au moment où Jacques appelle, nous ne savons pas encore que les droits sociaux vont être automatiquement reconduits. Nous avons déjà reçus un nombre incalculables d'appels liés à cette situation. Des allocataires du RSA ne peuvent renouveler leurs droits faute d'accès à internet. Le site de la CAF est dépassé et surchargé. Toutes les permanences sociales sont de surcroît fermées. Jacques est dans cette situation. Pour renouveler sa demande il a besoin d'un formulaire « papier » vu qu'il n'a pas d'accès à internet. Le problème est qu'il ne sait pas comment trouver ce formulaire.

Au téléphone il me dit qu'il a joint la mairie mais qu'elle ne prend pas en charge ce type de demande. J'essaie d'en savoir plus sur la demande de Jacques. Ce dernier est très clair, il peut remplir le formulaire tout seul mais il faut que quelqu'un le lui fournisse. Il a juste besoin d'une impression. Je reformule avec lui ses démarches. Il a donc appelé le Centre Communal d'Action Sociale de sa commune qui lui a dit qu'il était désolé mais que ce n'était pas de sa compétence. Je n'en reviens pas. Un allocataire du RSA appelle pour obtenir une impression d'un formulaire auprès de son CCAS afin de renouveler ces droits et ce dernier lui répond non. Je prends congé de Jacques et lui indique que je le rappelle dans l'après midi.

Techniquement je ne peux pas faire grand-chose pour l'aider. Il me faudrait beaucoup de chance pour trouver quelqu'un qui puisse imprimer son document. Évidemment, il n'y a pas espace public numérique dans cette ville. La solution la plus simple de mon point de vue est de passer par le CCAS. Je les rappelle, leur explique la situation et on me confirme les faits. Le CCAS l'a renvoyé vers l'antenne du département à l'autre bout de la ville. C'est eux qui gèrent les allocataires RSA. Le CCAS s'occupe des repas à domicile, pas des questions numériques. La goutte d'eau qui fait déborder mon vase déjà bien plein. J'essaie de faire comprendre l'absurdité de la situation à mon interlocuteur qui se range derrière les consignes reçues.

Sur le canal de discussion interne je lis ces dizaines de messages de détresse de mes collègues qui tentent tous de débloquent des situations qui ne relèvent techniquement pas de leurs compétences. C'est mon tour. Je n'arrive pas à me résoudre à l'idée de faire traverser la ville à pied à Jacques pour une simple impression. Alors je demande à parler à l'élú de permanence. Mon interlocuteur bredouille qu'il est occupé, c'est un peu la crise. « Dites lui que c'est justement la cellule de crise du gouvernement au bout du fil » Le coup de bluff fonctionne. Je tombe sur un élu charmant à qui je réexplique le concept de service public et de crise pandémique, non sans insistance. Il m'assure que le nécessaire va être fait.

Pour Jacques.

Je ne peux m'empêcher de penser aux autres...à tous ceux qu'on a abandonné parce que ce n'est pas notre mission. Jamais la « fracture numérique » n'aura aussi bien porté son nom.

## **Automatiser les droits.**

Le 31 mars nous apprenons que le versement des droits sont automatisés. Le versement des prestations est automatiquement renouvelé de 6 mois. Cela vaut pour le RSA mais aussi pour l'AAH et AEEH. Ces aides sont maintenues même si il n'est pas possible d'effectuer de déclaration trimestrielle par internet. Ainsi donc c'est possible. L'État pourrait tout à fait de verser automatiquement ces mêmes aides à tout ceux qui en ont besoin. Rien que pour le RSA , le taux de non-recours est estimé entre 30% et 40%. Concrètement 30% à 40% des personnes qui pourraient avoir droit à cette prestation ne la perçoive pas. Si le versement est automatisé on peut aisément imaginé que ce taux de non-recours baisserait. Dans le même temps toutes les aides d'urgences qui sont versées par les CCAS pour cause de suspension du RSA diminueraient.

Pour accompagner une personne allocataire du RSA dans sa déclaration trimestrielle par internet, il faut très souvent monopoliser du temps-homme. Avec l'automatisation des versements ce temps pourrait être utilisé pour accompagner le bénéficiaire dans son projet social.

## Allô docteur?

L'épidémie de coronavirus génère beaucoup d'angoisse chez les personnes les plus en fragilité en particulier. Certaines d'entre elles appellent le numéro de Solidarité-Numérique. Nous sommes médiateurs numériques. Notre mission consiste à accompagner les citoyens dans les outils et les usages du numérique. Nous ne sommes pas formés à ce type d'appels. Aussi saluons le professionnalisme dont a fait preuve Christian ce jour là en décrochant le téléphone.

A l'autre bout du fil, une dame très anxieuse raconte sa mésaventure. Hélène est sortie hier faire ses courses et en rentrant à la maison s'est lavée les mains au savon. Aujourd'hui elle a touché le savon et a mis un doigt dans sa bouche. Hélène est persuadée d'être infectée par le coronavirus. Elle a la certitude qu'elle va mourir. Elle n'est pas parvenue à joindre SOS Médecin. Elle a composé le numéro de solidarité numérique et , persuadée de parler à un médecin, appelle Christian « Docteur ». Christian lui explique qu'il n'est pas du tout docteur, mais médiateur numérique. Rien n'y fait. Hélène poursuit.

Cette nuit elle n'a pas dormi dans son lit car elle pense que le virus la suit partout. Hélène vit seule et le confinement commence à lui peser (nous sommes au milieu de la troisième semaine)

A force de patience Christian l'oriente vers une assistance psychologique ainsi que vers Sos amitié. IL poursuit en l'invitant à contacter le 15 si dans quelques jours Hélène présente des symptômes. Hélène demande alors à Christian pour finir combien de temps le virus peut tenir sur un savon et dans quel hôpital elle va être transférée si elle est malade. Il la rassure à nouveau. Tant et si bien qu'Hélène conclue en affirmant qu'elle rappellera le numéro de Solidarité-Numérique en cas d'urgence.

Nous ne recevrons jamais de second appel de sa part.

# Christian raccroche

Octobre 2020. Un simple tweet.

« Pour moi l'épisode solidarité numéro a été le déclic pour demander une rupture conventionnelle et arrêter la médiation numérique, 11 ans, aucune reconnaissance, un salaire juste au dessus du smic et à 50 ans retour à la case pôle emploi.»

Mars 2021. Un simple email.

Ce matin j'ai écrit un mail à Christian. Je lui ai posé deux questions simples. Que deviens tu ? Comment vas tu ? Deux questions que j'aurais aimé qu'on me pose également. Cela m'a rappelé d'autres conversations sur les espaces de parole des médiateurs numériques. Nous sommes souvent isolés dans nos missions. Notre métier n'existe officiellement pas. La reconnaissance des institutions est nulle ou quasi-inexistante. Les pouvoirs publics réduisent notre engagement à accompagner des gens dans les démarches administratives.

C'est oublier un peu trop facilement que nous donnons des éléments de littératie, de culture numérique, d'éducation aux médias. C'est oublier également que derrière une démarche administrative, il y a une personne avec une situation qui n'est pas toujours simple à appréhender, techniquement, socialement, humainement.

Comment permettre aux acteurs de la médiation numérique d'avoir des espaces pour échanger de pair à pair ? Comment interrogeons nous nos pratiques ? Quand prenons nous le temps de prendre soin de nous pour pouvoir prendre soin des autres ?

## **Au-delà des liens**

Betty est médiatrice numérique depuis 2005. Dans le métier c'est une figure. Beaucoup de professionnels ont entendu parler d'elle et de son travail. Régulièrement, Betty a droit aux honneurs. C'est sans surprise que Betty participe à l'accueil téléphonique pour Solidarité Numérique.

Ce jour-là Betty décroche un appel d'une dame avec un doux accent du Sud Est , Thérèse.

Thérèse a besoin d'une aide particulière. Elle vient de perdre sa maman pour cause de Covid et doit effectuer les déclarations pour ce décès. Au-delà de l'accompagnement technique, Betty parvient à redonner le sourire à Thérèse. En lui disant qu'elle habite de Brest, Thérèse répond que cela rime avec Sud est et allégresse ! La plateforme Solidarité Numérique est un vrai projet solidaire. Un outil qui permet à des centaines de médiateurs numériques d'apporter une aide technique et humaine à toutes sortes de situations liées au numérique. C'est une plateforme qui remet l'humain au cœur des échanges.

## **Dernier contact**

Une dame appelle parce qu'elle n'a pas vu son père de 91 ans depuis longtemps. Avec le confinement et le coronavirus elle a peur de ne plus jamais le voir.

Elle demande comment on pourrait faire pour installer Skype alors qu'il n'a pas touché un ordinateur depuis longtemps et que sa surdité fait qu'une démarche d'installation par téléphone ne fonctionnera pas. Il habite à Landerneau dans le Finistère et elle à plusieurs centaines de km, elle cherche quelqu'un qui pourra venir lui installer Skype pour communiquer avec elle.

Son voisinage immédiat ne comporte aucune personne capable de la faire et son aide à domicile lui dépose les courses devant sa porte et c'est tout.

Du coup Christian fait appel à la communauté des médiateurs numériques sur un canal privé pour trouver une solution. Un collègue propose la solution Ardoiz de La Poste,. Christian appelle La Poste pour voir si en cette période l'offre tient toujours. Appuyez sur la touche 4 pour une chose, sur la touche 5 pour une autre et ainsi de suite, tapez votre code postal et au bout de 10 minutes la voix te dit que personne ne décrochera.Elle t'invite à aller sur le site internet et coupe la communication et retour au point de départ, tapez 1 pour .... .

Un autre propose un numéro pour une assistance par des bénévoles. Le site demande le code postal, mais malheureusement rien dans les environs.

La mairie est fermée . Christian laisse alors un message au CCAS. Le CCAS le rappelle en lui disant qu'il ne propose que de l'aide alimentaire ou médicale. Christian ne se décourage pas et continue de chercher.

Finalement c'est le centre local d'information et coordination gérontologique de Landerneau, qui s'occupe de tout. S'ils ont un problème pour installer Skype ils appelleront une fois sur place.

Christian rappelle Éliane, au bout de deux jours, pour lui annoncer la bonne nouvelle, elle était surprise. Elle ne pensait même pas qu'on puisse la rappeler. Quand Christian lui dit qu'en plus il a trouvé une solution elle n'ose y croire. Sa voix se fait plus fébrile et l'émotion est perceptible à distance. Éliane a passé dix minutes remercier Christian..

## **Coup de blues numérique**

Les appels reçus par l'équipe Solidarité Numérique sont parfois des appels à l'aide. Dans les premiers jours, nous recevions des appels de citoyens qui voyaient l'équipe de Solidarité Numérique comme un dernier recours. Le numéro d'appel a été communiqué fin mars. Beaucoup de concitoyens ont appelé par rapport à leurs indemnités et le renouvellement de leurs droits sociaux. De plus les serveurs téléphoniques et informatiques des services concernés n'ont pas toujours tenu la charge d'affluence. Ces administrations affichaient en page d'accueil le numéro de Solidarité-Numérique.



Dans les trois premiers jours, nous avons reçu beaucoup d'appels de personnes qui pensaient que nous étions des agents de ses administrations. Ces appelants souhaitaient avoir des informations sur leur dossier, ou apporter des modifications. Malheureusement nous ne pouvions rien faire concrètement.

Les médiateurs numériques ont rassuré des centaines de personnes inquiètes sur la continuité de leurs droits. Il y a eu beaucoup d'accompagnement bienveillant. Très peu de numérique. Cela a engendré beaucoup de frustrations pour certains de nos médiateurs. Se rendre disponible pour aider son prochain, entendre sa détresse et ses problèmes et ne pas pouvoir agir est difficile. Aussi chaque accompagnement numérique réalisé a été perçu comme une victoire.

Quand Véronique appelle ce jour là, elle cherche à se connecter à sa boîte de courrier électronique professionnelle à distance. En reprenant les paramètres d'accès un par un, le médiateur numérique se rend vite compte de l'erreur de Véronique. Quelques minutes suffisent pour traiter sa demande. Véronique peut désormais travailler à distance. Quant à notre médiateur numérique, il a le sentiment du travail accompli et retrouve un peu de baume au cœur.

Beaucoup de chose ont changé dans notre rapport aux usagers. Parmi les choses les plus déroutantes, la certitude de ne pas les revoir. Habituellement nous travaillons dans des espaces avec des usagers que nous connaissons. Parfois ils viennent nous saluer, nous donner des nouvelles. Nous pouvons les recroiser dans la rue, ou dans d'autres circonstances. Avec la plateforme numérique, nous ne pouvons pas créer de liens. Nous recevons un appel, nous donnons une préconisation mais au final on ne sait pas ce qui se passe. Et c'est parfois très frustrant. Le lien est au cœur de nos pratiques professionnelles.

## Pas d'âge pour apprendre

Ce jour là André appelle la plateforme Solidarité Numérique au 01 70 772 372. Il a entendu à la radio que s'il avait besoin d'aide pour ses démarches en ligne, quelqu'un pourrait l'accompagner. André a 91 ans et Internet, comme il dit lui-même, c'est pas son truc. Mais André souhaite apprendre comment ça marche.

Le médiateur au bout du fil essaie de savoir quel est le soucis d'André et en quoi il peut l'aider. Mais André n'a en fait aucun souci. Il veut tout simplement apprendre à utiliser Internet. Il n'y a pas d'âge pour apprendre.

André habite à une dizaine de kilomètres de Marseille. Le médiateur lui explique qu'il ne va malheureusement pas lui apprendre le fonctionnement de l'informatique par téléphone. Il se met en quête d'ateliers d'initiation pour André, une fois le confinement terminé. Et il s'avère que la mairie d'André en organise justement, à une centaine de mètres de chez lui !

## De professeure à élève.

Quand on parle des Français en difficulté avec les outils numériques, on pense souvent à des personnes en difficulté sociale ou aux seniors. Nous avons tous eu l'expérience de nous sentir en situation d'exclusion numérique. La crise sanitaire que nous traversons actuellement démontre à quel point l'inclusion numérique concerne beaucoup plus de monde que ce montrent les chiffres officiels.

Myriam est enseignante dans les environs de Bordeaux. A bientôt 58 ans, cela fait plusieurs années qu'elle utilise le numérique, notamment dans le cadre de ses missions. Pourtant ce jour là elle est en difficulté. Elle n'arrive pas à rejoindre un groupe de travail en ligne utilisant une application dédiée. Myriam appelle donc la plateforme Solidarité Numérique pour un coup de main.

Pierre prend en charge son appel. Pierre est médiateur numérique dans un tiers-lieu dans le Vaucluse. Habituellement, il anime des ateliers d'inclusion avec les partenaires locaux (médiathèque, centre social, pôle emploi, pépinière d'entreprise). Il anime également des ateliers de programmation et bricolage numérique avec les enfants. Pierre travaille au sein d'un un FabLab, et comme beaucoup de makers en France il fabrique des visières à destination des soignants.

Non sans quelques difficultés, Myriam parvient à rejoindre son groupe de travail grâce à la guidance de Pierre. Elle profite de la disponibilité de ce dernier pour lui demander quelques conseils pour envoyer les documents PDF aux parents . Elle a beau être professeure depuis plusieurs années, elle n'a pas été formée pour assurer des cours en ligne. Pierre qui durant sa scolarité avait plutôt le profil du mauvais élève conseille ainsi Myriam dans sa conception d'outils. La continuité pédagogique est désormais assurée pour la classe de Myriam. Le professeur est devenu apprenant l'espace d'une heure.

## Bloqué au Cameroun

Ghislain travaille dans un Point d'Information Médiation Multi-Services et dans son quotidien, il accompagne toutes les demandes liées aux démarches sur Internet. Le plus souvent ces demandes s'orientent autour d'une dizaine de services essentiels liés aux démarches administratives. Grâce au réseau de partenaires qu'il a tissé, chaque demande reçoit une réponse. Ghislain a rejoint la plateforme Solidarité-Numérique pour mettre à profit son expérience. Ce jour-là il reçoit un appel de Mylène qui est complètement affolée.

En effet, le fils de Mylène est bloqué au Cameroun. Avec la crise sanitaire, il n'est plus possible de rentrer en France et son fils doit reprendre son travail. Le plus difficile pour Ghislain est de rassurer Mylène. La chose la plus importante est de s'assurer que son fils est en bonne santé.

Dans un premier temps il faut que le fils de Mylène se signale auprès des services de l'ambassade de France. Ghislain fournit le numéro de l'ambassade à Mylène qui n'a qu'une seule question : «Quand son fils va t'il rentrer ?».

C'est une question à laquelle il est totalement impossible de répondre. Personne ne sait combien de temps la situation va perdurer mais Ghislain assure que l'ambassade fera le nécessaire sur place. Après une heure d'échanges, Mylène est moins inquiète.

Même si La plateforme Solidarité Numérique mobilise des médiateurs pour accompagner les personnes en difficulté avec les outils numériques beaucoup de personnes ont juste besoin d'être écoutées et rassurées. Le confinement a créé des situations inédites qui ont engendré beaucoup de stress. La plateforme a permis à ces personnes de trouver une écoute bienveillante, des paroles réconfortantes et accessoirement une aide technique.

## Téléconsultation.

Jean-Michel appelle depuis Rouen au sujet d'une téléconsultation. Le lien que lui a envoyé son médecin ne fonctionne pas. La médiatrice qui est au bout du téléphone lui demande ce qu'il attend d'elle. La demande de Jean-Michel est plutôt difficile à cerner et ne semble porter que sur ce lien défectueux fourni par son médecin. Jean-Michel souhaiterait que la médiatrice numérique le répare.

Sylvie, la médiatrice lui conseille d'appeler son médecin pour l'en avertir. A son niveau elle ne peut pas réparer le lien. Par ailleurs, s'il tient absolument à ce que le lien fonctionne, comme cela semblait être le cas, elle lui préconise d'appeler le service de téléconsultation.

Là où cela se complique c'est que Jean-Michel a déjà appelé son médecin et il a d'ailleurs pu obtenir son ordonnance. Il a également appelé le service de téléconsultation qui lui a expliqué que son appareil n'était pas compatible avec le service fourni.

Et Jean Michel a vu à la télévision que Solidarité Numérique résolvait ce genre de cas. Sylvie vérifie si l'ordinateur de Jean Michel est bien à jour et s'il dispose d'une webcam. Ce dernier lui répond que non, il s'agit d'un vieux coucou qui fait très bien l'affaire. Malheureusement pas pour un service de visioconférence. Il y aura peut être lieu de changer d'appareil mais pour cela l'équipe de Solidarité Numérique ne peut pas faire grand-chose.

Plusieurs témoignages nous ont fait part de difficulté de matériel. Dans le cas de Jean-Michel c'était le cas pour une webcam, mais pour d'autre il s'agissait d'une imprimante, ou d'un scanner, ou même bien sur d'un ordinateur complet. Des communes ont prêtés des ordinateurs ou des tablettes pour assurer la continuité pédagogique, en particulier. Nous avons essayé de recenser des solutions d'urgences pour répondre à ce type de demandes, mais cela a été très compliqué car nous n'avons que très peu de visibilité sur l'ensemble des initiatives.

Une chose est certaine, le manque d'équipement numérique a été particulièrement marquant. Prêter un équipement implique qu'il faille le rendre. Depuis, j'ai pu observer que certains collectivités avaient opté pour des solutions plus pérennes.

## Une histoire de sous marin!

Anne travaille dans un Conseil Départemental . Elle est chargée de mission auprès du Directeur Général des Services sur les actions de modernisation (notamment mis en place du télétravail ). C'est par le biais d'un article sur la Gazette des Communes qu'elle a rejoint l'équipe de Solidarité Numérique. Éducatrice spécialisée de formation, Anne mesure l'apport de la plateforme téléphonique. Elle permet à des personnes isolées d'avoir un temps d'échange, de partage avant même la recherche de solutions. Elle vient compléter des dispositifs existants en permettant un échange par des outils numériques ce qui lève un frein pour toutes les personnes ayant aussi un déficit relationnel. Et elle permet aussi de faire des rencontres très particulière comme ce jour là avec Rachel.

Rachel souhaite chercher l'histoire d'un sous-marinier. On ne sait pas vraiment comment elle a été orientée sur Solidarité Numérique mais le hasard fait bien les choses. En effet Anne est Directrice des Archives Départementales de son département. Elle a été très heureuse de pouvoir renseigner Rachel en l'orientant vers le service historique du Ministère de la Défense. Anne a aidé Rachel à créer son compte et à déposer sa demande sur le site. Rachel était particulièrement enchantée de cet accompagnement sur mesure, tout comme Anne qui a pu mettre à profit ses compétences spécifiques dans le domaine.

## Enzo entre au CP

Clémence habite dans le Gers. Elle souhaite inscrire son fils Enzo en CP pour la rentrée de septembre, mais elle ne sait pas trop comment faire avec la plateforme en ligne de sa mairie. Elle téléphone donc à sa mairie qui la renvoie vers le numéro de Solidarité Numérique.

Adrien décroche son appel depuis la Haute Savoie. Quand Clémence lui demande si elle a déjà inscrit son enfant à l'école, Adrien sourit. Ses propres enfants ont bientôt 30 ans. Autant dire que les inscriptions à l'école par internet étaient plus que rares à l'époque. Les médiateurs numériques ont cependant l'habitude de traiter ce type de demandes. Adrien accompagne donc Clémence à la création d'un compte famille sur le portail de sa mairie. Celle-ci reçoit une confirmation de la création de son compte. D'ici quelques jours elle pourra procéder à l'inscription d'Enzo, le temps que les services de la mairie effectuent les réglages de rigueur.

Elle remercie chaleureusement toute l'équipe de Solidarité Numérique pour la qualité de survie. Adrien est ravi d'avoir pu se rendre utile.

Peut-être que dans un futur proche la mairie de Clémence développera un service de médiation numérique de proximité. Si tel est le cas, nous serons ravis de pouvoir les accompagner dans cette réflexion.

## Sans réseau.

Pierre appelle le numéro de Solidarité Numérique pour un problème relativement simple. Il a bien un ordinateur portable mais celui-ci n'est pas connecté à Internet. Il habite avec sa femme dans les Cévennes et le réseau «ce n'est pas toujours ça».

Louise qui est au bout du fil leur explique que malheureusement elle ne peut pas tirer de câble jusque chez eux. A son niveau, elle ne peut pas faire grand-chose. C'est là que Pierre lui explique que c'est dommage parce que l'écran du smartphone est trop petit. Louise interroge Pierre sur le modèle de son téléphone , l'opérateur ainsi que le forfait qu'il a souscrit. Grâce à ces éléments elle entreprend donc de configurer le smartphone en routeur et d'effectuer un partage de connexion.

Elle va guider pas à pas Pierre dans cette manipulation, qui est une grande première. Il faut s'y reprendre à plusieurs fois mais Pierre réalise parfaitement l'ensemble des opérations grâce à la guidance de Louise. «C'est fou ce qu'on peut faire avec ces petits trucs là» ponctue Pierre.

Il remercie Louise pour sa grande disponibilité non sans lui avoir clamé combien elle est formidable. Pierre et sa femme vont pouvoir surfer dans des conditions plus optimales.



## Passez moi Antoine

Dans nos espaces numériques, nous sommes parfois plusieurs médiateurs à intervenir. Très fréquemment nous remarquons que certains usagers préfèrent s'adresser à l'un des médiateurs plutôt qu'à l'autre. C'est une réaction tout à fait normale, une part de notre travail repose sur le contrat de confiance.

Sylviane appelle depuis le Morbihan et souhaiterait parler à Antoine. Sauf que ce jour là c'est Laurence qui décroche. « Oui mais Antoine, il était très charmant, vous pouvez pas me le passer ? » Personne ne doute du charme d'Antoine, mais il est totalement impossible de lui transférer l'appel.

Chacun de nos répondants décroche depuis chez lui. Quand vous faites le numéro de Solidarité Numérique, il peut être décroché par l'un de nos 50 médiateurs en ligne depuis n'importe quel endroit de la France. L'autre particularité de l'équipe solidarité-numérique c'est que nous ne nous connaissons pas. Antoine et Laurence ne se sont jamais rencontrés. Ils ne sont même jamais parlé autrement que par le tchat. Ceci ne les empêche pas de faire un excellent travail d'équipe. Le confinement et le numérique font revoir la notion d'équipe.

Après avoir convaincue Sylviane qu'elle pouvait l'aider, Laurence prend sa requête. Le compte Facebook de Sylviane est sous double authentification. Elle ne reçoit pas les SMS d'authentification sur son téléphone. Elle n'a pas de forfait internet sur son téléphone. Après plusieurs vérifications, son téléphone est saturé et son compte Facebook est sans doute bloqué. Finalement, rien n'est résolu ce soir après l'échange. Mais elle est satisfaite car elle connaît à présent le moyen de ne pas avoir de frais supplémentaires de connexion internet sur son téléphone et a reçu par mail de notre part, des informations claires et détaillées lui permettant de contacter ses opérateurs internet et mobile, puis de paramétrer Facebook au mieux.

Peut être que Sylviane rappellera pour parler à Laurence ?

## Travail d'équipe

Patrick travaille en indépendant à Dôle, dans le Jura. Aujourd'hui encore il prend sa permanence téléphonique sur la plateforme solidarité numérique. Et Patrick reçoit l'appel de Jacques qui habite en Normandie. Jacques a 76 ans et il est très fâché avec l'informatique. Ce n'est pas la première fois que Jacques appelle. Patrick le sait, car le numéro de Jacques est déjà enregistré dans la base de données. Ainsi Patrick peut voir l'historique des appels et poursuivre le travail déjà effectué avec Jacques.

Du reste Jacques lui indique qu'il a effectivement appelé la veille et que Hocine a pu l'aider avec succès. Grâce à cette première réussite, Jacques revient aujourd'hui parce qu'il voudrait entrer en contact avec sa mère qui est dans un EHPAD. En effet, l'EHPAD organise des rendez-vous en visioconférence pour permettre aux familles de rester en contact. La maman de Jacques a 103 ans et , Jacques nourrit quelques inquiétudes.

Patrick va accompagner Jacques à prendre en main le logiciel de visioconférence utilisé par l'EHPAD. L'accompagnement va durer plus d'une heure, incluant même une simulation. Jacques se montre à l'aise pour quelqu'un d'officiellement fâché avec l'informatique. Et puis la motivation est là, et ça change beaucoup de choses. A la fin de son appel, Jacques remercie encore une fois toute l'équipe et invite Patrick à saluer Hocine également. Cela sera fait quelques minutes plus tard sur le canal de discussion interne de l'équipe.

## Fin de contrat

Rebecca est désespérée. Elle avait prévu de mettre fin au contrat de la nourrice de son fils début avril depuis un moment. Du reste Rebecca a prévenu sa nourrice. Elle démarre donc sa déclaration en ligne et trouve un montant d'indemnité de licenciement de 3 000 € ! Elle refait la simulation plusieurs fois et retrouve le même résultat. Elle n'a pas cette somme et ne sait pas du tout comment elle va faire. Elle cherche alors vers qui se tourner. C'est sur le site d'une administration qu'elle trouve le numéro de Solidarité Numérique. Rebecca explique à Cyprien sa situation.

Pour répondre à cette situation particulière, le médiateur fait appel à la communauté en ligne sur le canal interne. En effet, il y a en permanence une dizaine de médiateurs en seconde ligne pour dénouer les situations les plus complexes. C'est le cas de Rebecca ; et c'est Sophie qui va venir en aide à Cyprien

Sophie se rend compte de l'erreur qu'a faite Rebecca en calculant les indemnités liées au CESU. Les indemnités de licenciement des CESU sont fixées par le code du Travail. Il est vrai que la lecture de Légifrance n'est pas des plus digeste et peut décourager à certains égards. Fort heureusement, Sophie a eu un cas similaire récemment et partage son expérience avec Cyprien par canal.

Ce dernier explore les liens fournis par Sophie et reprend l'accompagnement de Rebecca. Après recalcul les indemnités de licenciement s'élèveraient donc à 250 €. Rebecca peut souffler, elle se voit retirer une belle épine ! le médiateur numérique renvoie par courrier électronique une version plus claire de ce calcul.

## Enseignement à distance

José n'arrive pas à accéder aux services proposés par le Centre National d'Enseignement à Distance depuis plusieurs jours. Il cherche à les joindre sans succès. Son accès au site est bloqué.

Il appelle donc la plateforme Solidarité-Numérique. Au bout du fil ce jour là c'est Sylvain qui décroche. Sylvain est webmaster. Il anime également des ateliers d'image numérique et exerce aussi un mandat d'élu local. Le hasard fait bien les choses, Sylvain habite à moins de dix kilomètres de José.

José explique donc à Sylvain son problème. Grâce à ses compétences de webmaster, Sylvain parvient à cerner la nature de sa demande. Pour autant Sylvain n'a pas la main sur le site du Cned et ne peut pas agir. Aussi après quelques recherches ciblées, Sylvain va transmettre les coordonnées du service compétent à José. Charge à José d'appeler le service en question pour la prise en charge de sa requête.

José propose alors à Sylvain de lui offrir une bière une fois le confinement levé. Nous n'avons pas vérifié si cette proposition fort sympathique avait été honorée. Du reste, plus d'une fois les répondants ont reçu des invitations sympathiques. Un an après, certains ont exprimé leur curiosité sur certains des appels reçus. Est-ce que José a pu terminer ces cours ? Qu'est-il devenu un an après ? C'est une des particularités , très frustrante, de la plateforme. Les accompagnements ne se sont pas installés dans un temps plus long et n'ont concerné que des urgences (parfois relatives).

## Solidarité ultramarine

Muriel travaille dans une médiathèque à quelques kilomètres de Charleville Mézières. La médiathèque fait office de maison France Service également. Les habitants ont l'habitude de s'adresser à Muriel pour toutes sortes de démarches avec ou sans accompagnement. Aujourd'hui Muriel assure sa première permanence d'assistance téléphonique pour la plateforme Solidarité Numérique. Elle reçoit comme premier appel celui de Josette, qui habite à des milliers de kilomètres de là, en Guadeloupe !

Et Josette a un problème assez particulier, son téléphone fixe ainsi que sa Télé ne fonctionnent plus. Elle a contacté son opérateur mais sans réponse de ce dernier elle appelle donc Solidarité Numérique.

Muriel propose donc à Josette de redémarrer ses équipements, puis de relier sa télévision directement à l'antenne TNT sans succès. Il faut se rendre à l'évidence, il va falloir l'intervention de l'opérateur pour débloquer la situation. « Oui mais ils ne répondent pas au téléphone ! ».

Quand les lignes téléphoniques sont occupées, il reste d'autres canaux. Muriel invite Josette à contacter son opérateur par l'intermédiaire de son compte social. Elle la guide dans la prise en main du tchatbot de son opérateur.

L'histoire aurait pu s'arrêter là. Sauf que Muriel a laissé son ticket ouvert indiquant qu'elle considérait que la situation n'était pas résolue de son point de vue. Deux jours plus tard, elle recontacte Josette depuis la plateforme pour savoir si la situation est débloquée. Apprenant que la situation est rétablie, Muriel peut fermer son ticket avec satisfaction.

## Les maths, c'est bon pour le karma !

Ace est un élève de cinquième en région parisienne. Il a un problème avec l'énoncé d'un de ses devoirs de mathématiques. Il ne comprend pas ce qu'on lui demande. Sa mère reste bloquée devant le problème et les explications de son fils ont plus tendance à l'embrouiller qu'autre chose. Toujours est-il qu'Ace décide d'appeler la plateforme solidarité-numérique.

Jennifer décroche l'appel. Elle est quelque peu surprise par la nature de la demande. Solidarité numérique a pour mission d'aider les citoyens dans leurs usages de numériques, pas vraiment de répondre à des problèmes de mathématiques. En plus les maths c'est pas le point fort de Jennifer. Pour autant quand on a mené des actions de parentalité, on sent ces moments de tension intra familiales que peuvent provoquer un énoncé de mathématiques. Pour l'harmonie familiale, Jennifer demande à Ace de lui lire son problème et de lui expliquer ce qu'il en comprend. Le problème porte sur un calcul de surface et en fait Ace confond avec le périmètre. Forcément ça coince.

Jennifer entreprend donc de lui parler de jardin à grillager (le périmètre) et de pelouse à tondre (la surface). Elle appuie son discours sur une vidéo glanée sur Youtube qu'elle envoie à Ace. Visiblement c'est le déclic qu'il faut. Ace peut se remettre à ses leçons et sa maman peut reprendre la préparation du repas. Jennifer rappelle à Ace qu'il peut contacter son professeur par le biais de son Environnement Numérique de Travail. En tout cas mission accomplie pour elle. Même si le soutien n'était pas numérique en tant que tel, il a permis de débloquer une situation et de réconcilier Jennifer avec les maths. Et ça c'est bon pour le karma.

## Un anniversaire pas comme les autres.

Parfois nous vivons des moments forts, des moments émouvants. Ce jour là Isabelle reçoit un appel de Jacqueline qui l'appelle depuis Bagneux. Cette dernière à des problèmes de connexion avec son logiciel de communication à distance. Plus rien ne fonctionne. Elle n'arrive pas à se connecter. Elle entre son identifiant et son mot de passe mais rien ne se passe l'application ne s'ouvre pas. Isabelle reprend avec elle chaque étape, en demandant à Jacqueline de bien décrire ses manipulations et les éventuels messages qui apparaissent à l'écran. Minutieusement chaque étape est décortiquée. Les erreurs les plus courantes sont passées en revue. Jacqueline a t elle bien déverrouillé la touche majuscule ? Est-ce qu'elle saisit son mot de passe en respectant majuscules et minuscules ? L'application détecte t-elle une alerte de sécurité ? Est-il proposé une option en cas d'oubli de mot de passe ? Après une bonne demi-heure d'échanges Jacqueline parvient à rouvrir son application. A partir de là, elle sait faire assure t-elle à Isabelle. Isabelle envoie néanmoins par courrier électronique les ressources préparées par ses collègues médiateurs numériques pour que Jacqueline puisse avoir un document de référence en cas de difficulté. Bien entendu, le numéro de Solidarité Numérique reste ouvert et à la disposition de Jacqueline.

Le lendemain, Isabelle reçoit un message de Jacqueline en réponse au tutoriel envoyé. Dans son mail, Jacqueline informe Isabelle que grâce à son intervention elle a pu revoir ses trois enfants par Webcam interposée. En plus les deux plus grandes venaient de fêter leur anniversaire récemment et étaient ravies elles aussi. On dit souvent que le numérique isole les gens. On oublie qu'il peut les rapprocher aussi. C'est le genre de témoignages qui fait oublier tous les moments difficiles d'une journée et qui redonne confiance à Isabelle pour décrocher un nouvel appel.

## Une double dose de patience.

Sophie est handicapée .Pour la première fois, elle doit réaliser seule un changement de statut adulte handicapé en ligne et déclarer ses revenus à la Caisse d'Allocations Familiales. Elle angoisse un peu dans sa démarche. Elle n'est pas très à l'aise avec internet. C'est en regardant le journal télévisé qu'elle a découvert le numéro de Solidarité Numérique. Ce jour là Annabelle prend son appel.

Anne déploie des trésors de patience pour l'accompagner. Tant et si bien que Sophie parvient très lentement mais très sûrement à accéder à son compte avec la mise en place d'un nouveau mot de passe. Première victoire pour les deux femmes. Sophie reprend confiance en elle. La manipulation a duré trois bons quart d'heure, mais le résultat est là.

Anne envoie alors la méthode disponible sur les ressources de Solidarité Numérique pour que Sophie puisse pas à pas faire ensemble la déclaration de ses revenus des trois derniers mois. Le document est tellement réaliste que Anne ne réalise pas que pendant une demi heure Sophie essaie de saisir ses instructions avec acharnement sur le document ressource.

Une fois découvert le quiproquo, l'heure suivante est passée à cette déclaration. Nous devons attendre le lendemain avec réception d'un mail de confirmation de la CAF pour en déduire le succès de l'opération.

Le lendemain Sophie rappelle donc la plateforme. Son dossier a été mis en attente de traitement. Tant et si bien que quand Laurence décroche l'appel, elle prend connaissance de ce qui a été fait la veille par sa collègue Anne. Anne est justement connectée à la plateforme et Laurence la prévient par message privé que son contact de la veille a rappelé. Anne se positionne immédiatement ne disponibilité pour accompagner Laurence qui accompagne Sophie.

Avec beaucoup de patience, Laurence poursuit l'accompagnement de Sophie sur le site de l'assurance maladie. Il aura fallu plusieurs heures d'accompagnement et mobiliser deux professionnelles aguerries pour débloquer la situation de Sophie.



## Une rencontre improbable.

Micheline a 88 ans et habite dans le quinzième arrondissement de Paris. Elle appelle Solidarité-Numérique pour obtenir le remboursement du salaire de son employée dans le cadre du confinement.

Cédric quant à lui est informaticien indépendant et vit dans le Cantal. Il est programmeur web, administrateur systèmes et réseaux. Il s'est inscrit sur Solidarité-Numérique pour découvrir de nouvelles façons de travailler et bien sur pour répondre au mieux aux besoins des appelants.

Mireille possède un ordinateur mais refuse de s'en servir. Ce n'est pas à la machine de dicter sa loi mais à Mireille de décider. Le système doit s'adapter et plier. Cédric lui explique en quelques mots le principe de fonctionnement de l'informatique et l'intérêt de la programmation informatique. Ainsi donc un informaticien a écrit des lignes de code informatique pour mettre en ligne un formulaire permettant à Micheline de demander le remboursement du salaire de son employée de maison. On peut effectivement débattre de l'utilité de la chose, toujours est il que pour obtenir ce remboursement il faut renseigner ce formulaire. Bien entendu Mireille peut garder son libre arbitre et ne pas remplir le formulaire.

«Présenté comme ça c'est différent».

Et ainsi donc Cédric et Micheline joignent leurs efforts pour saisir le formulaire. Cela prend un peu de temps, notamment quand Mireille propose de renommer la touche «Entrée» par «Retour à la ligne». Mais après plusieurs dizaines de minutes le duo remplit sa mission.

Au détour de la conversation Micheline précise que son employée de maison est à son service depuis plus de 30 ans, et qu'elle a 64 ans ! Toujours est-il que Micheline parvient à effectuer sa démarche, au grand soulagement de Cédric.

Lui qui voulait découvrir de nouvelles façons de travailler, aura été servi avec cet appel.



**Inclusion(s) Numérique**

Notre société est numérique. Faire société c'est partager des codes communs. A partir du moment où nous ne comprenons pas ces codes nous sommes exclus de cette société. Les actions d'inclusion numérique ont pour objet de permettre aux exclus de la société numérique d'intégrer celle-ci. De quoi l'inclusion numérique est elle le nom ? Quel est le chemin que nous devons emprunter collectivement pour faire société ? Il passe par trois axes complémentaires : **l'accessibilité, la sobriété et la médiation.**

## **Accessibilité**

Pour être un objet de société le numérique doit techniquement être accessible à tous. La couverture du réseau doit être assurée partout et pour tous.

Nous devons également mettre en œuvre les moyens pour permettre aux revenus les plus modestes de s'équiper et d'avoir accès à Internet.

Enfin, nos sites doivent prendre en compte, comme l'exige la Loi, les contraintes d'accessibilité web pour les personnes en situation de handicap. Nous ne pouvons pas prétendre faire société si d'emblée nos choix technologiques excluent 20 % de notre population.

Nos procédures doivent non seulement être accessibles mais également compréhensibles. Nous devons faire simple.

## **Sobriété**

La sobriété est une nécessité. Nous ne pouvons ignorer l'urgence climatique dans laquelle nous sommes. Tous nos services doivent être conçus en tenant compte de cette exigence.

Il nous faut nous interroger sur la pertinence du service que nous souhaitons mettre en place. En associant le bénéficiaire de ce service dès la conception du produit, nous maximisons nos chances de réussite.

En combinant la sobriété à l'accessibilité, nous tendons vers la simplicité. Notre contenu doit être accessible en 3G dans la Creuse.

## Médiation

Un service accessible et sobre aura inévitablement un impact important. La médiation c'est l'action d'accompagner les publics dans leur prise en main des outils, des usages et des enjeux du numérique.

Le médiateur va faire à la place de l'utilisateur. Il y aura toujours une part de la population qui n'est pas autonome. Avec le vieillissement de la population cette portion est amenée à grandir.

Le médiateur va accompagner en étant à côté de l'utilisateur. Son objectif est de conduire ce dernier à une autonomie numérique. La notion d'autonomie demande à définir un socle de compétences à posséder.

Et le médiateur va aller vers l'utilisateur. Et parfois l'utilisateur n'a pas conscience qu'il peut avoir un besoin de médiation numérique. Pour preuve le Digital Service Act s'annonce comme LE grand sujet numérique de cette année 2021. Il est fort probable que vous ne sachiez pas vraiment de quoi il en retourne. Pour autant ce DSA va impacter notre quotidien, à nous tous. Il va avoir une incidence forte sur notre société. Comment se forger une opinion sur ce texte et ces incidences sans médiation?

«Le code fait loi<sup>10</sup>»

---

<sup>10</sup> <https://framablog.org/2010/05/22/code-is-law-lessig/>