

# DES MÉDIATEURS POUR LES DÉCONNECTÉS DU NUMÉRIQUE

**Besoin d'aide pour une démarche administrative sur internet ? Scanner un papier en urgence ? Envie de vous lancer sur Facebook ? Si les nouvelles technologies sont pour vous du chinois ou une source de stress, rendez-vous dans les espaces numériques, ouverts dans les Espaces sociaux communs de Rennes. Des médiateurs y sont présents pour vous accompagner, tels Clément et Alexia, à l'ESC Aimé-Césaire aux Champs-Manceaux.**

**14h30** Suzie est la première à s'installer devant l'un des deux ordinateurs de l'espace numérique. « Ne dites pas mon nom et ne faites pas de photo, nous prévient-elle directement. J'ai honte d'être aussi nulle... Vous savez, j'ai été vendeuse toute ma vie, alors je n'ai jamais eu besoin de m'en servir », s'excuse-t-elle. Finalement, Suzie (prénom modifié, donc) n'est pas une totale novice puisqu'elle utilise régulièrement sa tablette pour « tchatcher avec ses copines et ses petits-enfants ! » Mais là, elle veut se mettre à l'ordinateur, « le vrai, celui avec l'écran de télé ».

## « Je n'ai pas les codes »

« Que voulez-vous faire avec ? » demande Alexia Billot, la médiatrice socio-numérique. « Les papiers pour la retraite, mais je n'ai pas les codes... » Les fameux codes. Voilà bien résumé en une phrase tout cet univers de chiffres, de « tiret du 6 ou du 8 », d'identifiants et de mots de passe. Un langage évident pour beaucoup, un labyrinthe obscur pour certains qui ont loupé la marche du numérique, pour x raison. Une fracture existe bel et bien entre deux mondes : ceux qui maîtrisent et les autres. Clément Guy, médiateur socio-numérique depuis un an à la Ville, parle lui d'exclusions, au pluriel. « Il y a celle de l'âge, mais pas seulement. Les situations de précarité sociale, financière, culturelle, éducative se reflètent dans le numérique. » Et Clément de casser un cliché : non, les jeunes ne savent pas tout faire sous prétexte qu'ils sont jeunes, qu'ils baignent dedans depuis leur naissance. « Pour certains, les démarches administratives, même en ligne, sont compliquées. Ce n'est pas le tout de poser son CV sur un site, encore faut-il savoir le rédiger... »

**15h** Suzie découvre pas à pas l'univers vertigineux de la recherche sur internet où « l'on peut trouver ce que l'on veut ». En l'occurrence, un billet de train pour le Sud de la France, au meilleur prix. « On peut aussi regarder pour un vol ou un hôtel », ajoute Alexia. « Ça c'est vraiment bien ! » s'exclame-t-elle. « Il faut que j'apprenne, pour les impôts, pour l'eau, l'électricité. C'est important de savoir faire mes papiers toute seule. »

**15h** Sur l'ordinateur voisin, Fatou a des questions sur la prime d'activité et le montant de ses APL, les aides pour le logement. Clément surfe donc sur le site de la Caf qui, pour lui, n'a presque plus de secret. Car ce sont principalement pour des démarches administratives qu'il apporte son aide : Caf, carte grise, permis de conduire, papiers d'identité, Pôle emploi... « Les services sont de plus en plus dématérialisés et l'accueil humain diminué, mais tout le monde ne peut pas être autonome. Même si je n'ai pas réponse à tout, dans la majorité des cas, je trouve une solution car je travaille dans un lieu où sont présents des



Caf, carte grise, Pôle emploi... ce sont principalement pour des démarches administratives que Clément, médiateur socio-numérique, apporte son aide.

travailleurs sociaux de structures différentes. Quand les situations sont trop complexes, je leur demande ou leur adresse les personnes. »

**15h20** Pour Fatou, la « simulation des droits » continue et ne s'avère pas si simple. Il y a besoin de pas mal d'informations, sur les salaires des derniers mois notamment. « Je ne sais pas trop, souffle-t-elle, je ne gagne pas toujours la même chose, ça dépend de mes heures... »

« Ah zut ! Le serveur a déconnecté », sourit Clément, qui reste malgré tout d'une patience de Bouddha. Ce n'est pas une machine qui fera perdre les nerfs à cet ancien ingénieur informatique, qui s'est réorienté vers la médiation sociale, « pour se sentir utile » : quelques clics plus tard, Fatou aura des réponses à une partie de ses questions.

**15h30** Clément et Alexia sont installés bien en vue, à l'entrée de l'Espace social commun. De retour d'un

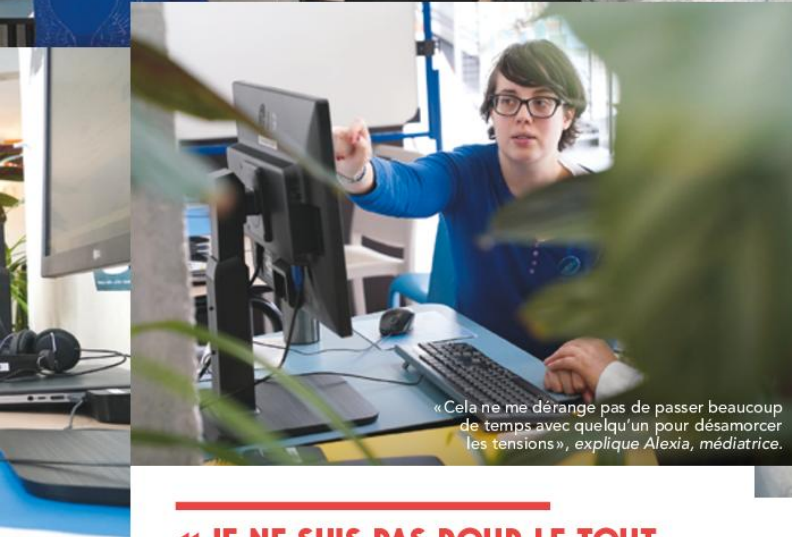
atelier, une dame en profite donc pour dire bonjour et poser une petite question au passage : quel est le meilleur choix pour l'achat d'un antivirus ? « Si vous êtes à l'aise avec internet, lui conseille Clément, faites une recherche sur un comparateur. » « Je vois bien, mais j'ai peur de télécharger quelque chose de mauvais », s'inquiète-t-elle. « Si vous allez directement sur le site de l'éditeur, il n'y aura pas de problème », la rassure-t-il. « Repassez si besoin. »

## Former les collègues à la culture numérique

Personne en vue, Clément rejoint l'équipe d'accueil de l'ESC pour un café. Comme ils l'ont « sous la main », ils lui font part de petits soucis, des problèmes d'accès au réseau, des connexions qui buggent... « La formation à la culture numérique des professionnels présents dans les ESC fait également partie de



Des permanences ont lieu dans tous les Espaces sociaux communs, ici aux Champs-Manceaux.



« Cela ne me dérange pas de passer beaucoup de temps avec quelqu'un pour désamorcer les tensions », explique Alexia, médiatrice.

## « JE NE SUIS PAS POUR LE TOUT-NUMÉRIQUE, IL Y A TOUJOURS BESOIN D'ACCOMPAGNEMENT HUMAIN. »

mes missions, explique Clément. Au-delà de soucis techniques, cela permet de croiser les regards, d'entendre les besoins, les craintes et parfois les colères. Le numérique a mis un écran entre les usagers et eux, entraînant la diminution de l'accueil direct. Il faut l'entendre. Personnellement, je ne suis pas pour le tout-numérique, il y a toujours besoin d'accompagnement humain. »

**15h45** Clément est parti faire une photocopie d'une carte d'identité. Cela arrivera plusieurs fois dans l'après-midi, tout comme la demande de scans, pour envoyer par mail.

**16h** Le monsieur qui s'assoit devant l'ordinateur est un peu énervé : il n'arrive pas à envoyer un mail à partir de sa boîte. C'est très important, des problèmes d'assurance et de litiges. Alexia passera près d'une heure à essayer de démêler tout cela. Au final, un cas assez simple d'adresse mail mal écrite où le « i » a remplacé

le « l ». « Cela ne me dérange pas de prendre beaucoup de temps avec quelqu'un pour désamorcer des tensions. Cela fait partie de mon métier. »

### Désamorcer les tensions

**16h30** Clément s'occupe de deux personnes en galère, victimes d'une fraude à la carte bancaire, et qui tournent en rond depuis plusieurs semaines entre les demandes de la banque, de la gendarmerie... Sur le papier qu'ils lui tendent sont griffonnés plusieurs codes. Ils sont perdus. « Pour signaler une fraude, il faut aller sur le site du ministère de l'Intérieur, Perceval. Mais pour cela, avant, il faut ouvrir un compte personnel sur le site service-public.fr. Il y a de quoi se perdre, compatit Clément. Franchement, ça pourrait être plus simple... »

Isabelle Audigé  
Photos Arnaud Loubry

### A SAVOIR

La mise en place des espaces numériques au sein des Espaces sociaux communs de Rennes fait suite à une étude menée par la Ville sur les points d'accès numériques du territoire. Étude qui a montré une demande croissante des habitants les plus en difficulté pour l'accompagnement aux démarches en ligne.

Face à ce constat, la Ville et différents partenaires<sup>1</sup> ont décidé de proposer un nouveau service pour permettre aux personnes les plus en difficulté :

- d'accéder à leurs droits via les démarches en ligne (et de fait, lutter contre le non-recours),
- d'accéder à un équipement numérique, de manière autonome ou accompagné par un animateur.

Aujourd'hui, quatre médiateurs socio-numériques tiennent des permanences, plusieurs fois par semaine, dans chaque ESC (voir les horaires ci-dessous). Le financement d'un peu plus de 800 000 € sur trois ans est partagé entre des fonds européens (Feder), le Département, la Caf et la Ville (CCAS).

1. Département, Caf 35, We Ker (ex-Mission locale), Association rennaise des centres sociaux.



## Les espaces numériques



Les espaces numériques sont situés dans les six Espaces sociaux communs (ESC) de Rennes. Voici les horaires où vous serez accueillis par un médiateur. D'autres créneaux sont possibles en accès libre.

- **Kléber.** Lundi 9h-12h, mardi 14h-17h, jeudi 9h-12h.
- **Maurepas.** Lundi 14h-17h, mercredi 9h-12h, jeudi 14h-17h.
- **Cleunay.** Mercredi 14h-17h, jeudi 9h-12h.
- **Villejean.** Lundi 9h-12h, mardi 14h-17h, vendredi 9h-12h.
- **Blosne.** Mardi et mercredi 14h-17h, jeudi 9h-12h.
- **Champs-Manceaux.** Lundi 9h-12h, jeudi et vendredi 14h-17h.