

Quand le digital devient un bien essentiel

La crise de la COVID19 nous a imposé de réinventer et adapter de nombreux aspects de nos quotidiens en nous reposant sur Internet : notre manière de vivre, de travailler, d'étudier, d'échanger avec nos proches et également de s'engager tout en restant « chez soi ». Pour moi, une chose est sûre : l'inclusion numérique est devenue encore plus urgente, avec l'accès indispensable pour tous à des ordinateurs et à la culture du digital.

Pendant la pandémie, les initiatives se sont multipliées. J'ai été particulièrement impressionnée par la chaîne de solidarité des « activistes » : gouvernement, entreprises, associations et particuliers qui ont su s'organiser grâce au digital et poursuivre leur actions pour la société, même confinés.

Le numérique a retrouvé tout son sens, **être au service de l'autre et de l'action collective** :

☞ **grâce aux outils numériques** que nous avons intégrés dans notre quotidien à la fois personnel et professionnel : conférence en vidéo à 4 ou à 400 avec le bonheur de se voir à distance, messagerie instantanée pour des messages sérieux ou humoristiques salvateurs pour le moral... avec l'émergence de plateformes pour aider ses voisins, se déclarer volontaire, accompagner un lycéen dans sa réussite scolaire, alerter des situations critiques sur **Change.org**, se former et réfléchir... Mais que faire pour ceux qui n'ont pas accès à Internet ou tout simplement aux codes du numérique ? Près de 25% des français sont mal à l'aise avec les outils numériques pour réaliser les démarches administratives digitalisées ou travailler à distance.

J'ai noté trois belles initiatives utiles pendant le confinement et pour le monde d'après :

- La plateforme « **solidarité numérique** » mise en place par MedNum, la coopérative des acteurs de la médiation numérique, avec le soutien du Secrétaire d'Etat chargé du Numérique, pour fournir conseils, ressources et tutoriels avec un numéro vert. Un appel à volontaires a permis de contribuer à l'élaboration de tutoriels ou devenir aidant au téléphone.
- Le don d'ordinateurs pour que les enfants et des jeunes puissent suivre leur scolarité à distance. Collectivités, entreprises, associations, particuliers se sont mobilisés à tous niveaux : on peut citer **Emmaus Connect**, l'**AFEV**, **Viens voir mon Taf** ...
- La plateforme **1 lettre, 1 sourire** : écrire de chez soi une lettre à une personne âgée en Ehpad que vous ne connaissez pas et qui retrouvera le sourire ! C'est une solidarité inter-générationnelle lancée par une dizaine de cousins, âgés de 14 à 24 ans qui ont mis en œuvre cette idée simple et chaleureuse : transformer une lettre digitale écrite sur la plateforme par un

internaute, en plusieurs lettres papier avec même une police facile à déchiffrer pour des seniors. Le parfait exemple de la circulation digital / physique au service de l'humain.

☞ **grâce à l'attention à l'autre**, avec la conscience de la diversité des situations vécues pendant le confinement et des émotions. Sans repère des signaux informels que l'on perçoit en physique, il a fallu être attentif à la voix, au visage flou sur l'écran, s'informer de la météo émotionnelle de l'autre même dans le contexte professionnel. Les échanges n'étaient plus entre collègues, mais entre personnes tout simplement, concentrés sur les sujets communs pour agir ensemble, dans une relation directe et bienveillante.

Le « ça va ? » machinal à son collègue de bureau s'est transformé en un « Comment vas-tu ? » authentique. Cette attention à l'autre s'est même propagée dans les autres relations de l'entreprise, avec toutes ses parties prenantes, générant une véritable efficacité opérationnelle malgré les tâtonnements ou coupures de réseau !

Dans ce mode distanciel, j'ai retrouvé les codes de la culture digitale, des Change Makers, qui ont choisi depuis plusieurs années les réseaux sociaux comme agora pour partager leurs centres d'intérêt, avec cette simplicité dans les échanges doublée d'une efficacité collective dans leurs actions.

C'est donc une double culture du digital qui s'est accélérée pendant le confinement : les nouveaux usages/outils ET notre capacité à agir en intelligence relationnelle et collective, même si tout n'est pas parfait et que nous continuons à expérimenter dans une nouvelle phase mixte « présentiel / distanciel ». **Aujourd'hui, nous pouvons chacun intégrer durablement ce double apprentissage digital et les transmettre à tous.** Et faire que ce ne soit pas que le virus qui circule, mais les solutions pour agir dans notre quotidien !

<https://www.linkedin.com/pulse/quand-le-digital-devient-un-bien-essentiel-sandrine-delage/>

Sandrine Delage, 12/07/2020



Head of Change Makers & Prospective BNPParibas ♦ #Intrapreneurs4Good ♦ Blog Mère et fille 2.0 #WomenInTech