

Sautron. L'aventure numérique de Madeleine



Compte-rendu d'événement

Mercredi 22 octobre 2025

Sautron

Notre ACIAH-Mobile faisait escale ce jour-là devant la pharmacie de Sautron, en Loire-Atlantique. C'est là que Madeleine M., qui avait repéré notre annonce dans Infolocale, est venue nous voir avec une demande simple : activer son compte Mon Espace Santé, pour elle et son mari.

Tout semblait facile...jusqu'à ce que la réalité numérique se rappelle à nous. Rapidement, nous découvrons que le couple partage une seule adresse mail — pratique au quotidien, mais incompatible avec Ameli et Mon Espace Santé, qui exigent une adresse distincte par personne.

Un appel à l'assistance en ligne confirme la situation : avant d'activer Mon Espace Santé, il faut d'abord créer deux comptes Ameli bien distincts, chacun avec sa propre adresse mail et ses coordonnées bancaires.

Madeleine, déjà un peu perdue, envisage d'abandonner. Mais impossible de la laisser repartir ainsi. Nous convenons donc d'un rendez-vous à son domicile, la semaine suivante, pour l'aider à terminer ces démarches dans un cadre plus serein.

Le jour venu, accueillis avec un café et beaucoup de gentillesse, nous créons ensemble une seconde adresse Orange, cette fois à son nom, redirigée vers sa boîte habituelle — une solution simple et pratique.

Puis, étape par étape, nous configurons les deux comptes Ameli. Tout se passe sans accroc, jusqu'à la dernière étape : l'activation de Mon Espace Santé.

Comme souvent, la technique s'en mêle ; un code de vérification est refusé, un message d'erreur apparaît, une coupure de réseau survient...Après plusieurs essais (et quelques rires), la mission est enfin accomplie.

Au total, près de trois heures d'accompagnement patient et personnalisé auront été nécessaires alors que cette activation devrait à l'origine prendre vingt minutes.

Madeleine était soulagée, son mari ravi que tout fonctionne, et moi reparti avec un petit sac de noix fraîches en guise de remerciement — car pour lui, l'informatique reste un mystère.

Cette histoire illustre parfaitement le rôle de ACIAH sur le terrain : accompagner pas à pas celles et ceux pour qui les démarches en ligne peuvent vite devenir un vrai parcours du combattant. Derrière chaque clic, il y a une personne, un besoin d'écoute, et souvent...un café partagé. <https://aciah.xyz>

Info locale Ouest-France - 22 Octobre 2025