

24^{ÈME} ASSISES DES PERSONNES RETRAITÉS ET AGÉES 2019 LE NUMÉRIQUE, ENJEU DE SOCIÉTÉ : EST-IL ACCESSIBLE À TOUTES LES GÉNÉRATIONS ?



De nombreuses personnes retraitées et âgées expriment leurs difficultés devant l'outil informatique sensé faciliter l'accès aux nouvelles technologies de l'information et de la communication. Pour la plupart, ces difficultés proviennent tout simplement du fait de ne pas avoir grandi avec et d'y être confronté tous les jours. D'autant qu'en 2022, l'ensemble des services seront informatisés !

Vendredi 24 juin, la 24^{ème} édition des Assises des retraités a réuni 80 personnes environ autour de ce sujet de société majeur, parfois controversé. Après avoir rappelé que les Assises sont un moment citoyen et participatif de la politique menée par la municipalité, Christine Crispin a présenté les membres de la commission plénière et les personnels qui travaillent au sein

du CCAS et répondent quotidiennement aux besoins.

Son introduction a mis l'accent sur la nécessité de mieux comprendre ce qu'il en est du « numérique », de ces nouvelles technologies qui entraînent au fur et à mesure de leur évolution, des bouleversements structurels profonds au cœur de nos sociétés, transforment nos manières de comprendre et de penser, engendrent une nouvelle culture, une nouvelle façon de voir le monde, préfigurant une nouvelle civilisation dans laquelle certaines personnes retraitées et âgées ont du mal à trouver leurs repères.

Le matin, Jonathan Wofsy, chef de cabinet du Maire, a abordé l'histoire du numérique, évolution fulgurante en comparaison de celles de l'invention de l'écriture et de l'imprimerie.

Les participant-es ont pu réfléchir, échanger et mieux appréhender les changements en cours qui concernent toute la société, son avenir, les rapports entre les personnes et les institutions.

L'après-midi, les services et les associations investies sur le terrain ont présenté ce qu'ils proposent pour s'approprier l'outil informatique, faciliter son utilisation, s'en servir en toute connaissance, apporter leur aide et accompagner dans le traitement en ligne de dossiers individuels...

La journée, commencée par la traditionnelle collation de bienvenue, ponctuée d'intermèdes poétiques, s'est clôturée en chansons autour du verre de l'amitié.

QUELQUES TERMES INFORMATIQUES DISCUTÉS LORS DES ASSISES

Le Numérique

Englobe l'informatique, les télécommunications (téléphone, radio, télévision, ordinateur) et internet. Ces nouveaux usages génèrent des masses énormes de données (informations) qu'il faut être capable de traiter.

Big Data

C'est un concept permettant de stocker un nombre indicible d'informations sur une base numérique. Nouvel ordre de grandeur pouvant capturer, rechercher, partager, stocker, analyser et présenter des données. 2,5 trillions d'octets de données sont produites chaque jour : messages, vidéos, informations, signaux, achats. Ces données sont baptisées Big Data (volumes massifs de données) et intéressent différents acteurs : informaticiens, gestionnaires, responsables d'entreprises, décideurs politiques, chercheurs, spéculateurs.

GAFA

Les 4 plus grandes entreprises de services technologiques (Google, Apple, Facebook et Amazon).

Internet

Internet est un réseau informatique qui relie des ordinateurs entre eux à l'échelle du monde. Ce gigantesque réseau se compose de millions de réseaux publics et privés, par exemple des réseaux universitaires, gouvernementaux ou commerciaux.



Cette vaste infrastructure repose sur le protocole IP (Internet Protocole), qui permet d'acheminer des données entre les ordinateurs via un maillage de serveurs et de routeurs.

Web

Abréviation de World Wide Web ou « toile mondiale » est la principale application d'internet. Il s'agit d'un système de publications et de consultations de documents : des sons, des images et des textes. Ce système utilise les techniques de l'hypertexte, c'est-à-dire des hyperliens qui permettent de surfer d'une partie d'un document à une autre d'un simple double clic.

Algorithme

Un algorithme est une méthode, une façon de décrire dans les moindres détails comment procéder pour faire quelque chose : trier des objets, des informations, situer des villes sur une carte, chercher un mot dans le dictionnaire. Le but est d'évacuer la pensée du calcul afin de la rendre exécutable par une machine numérique. Actuellement, un glissement de sens existe puisque les algorithmes effectuent des calculs à partir des grandes masses de données du « Big Data » et interviennent dans tous les domaines du quotidien. Ils réalisent des classements, sélectionnent des informa-

tions en fonction des buts recherchés, commercial par exemple, ou pouvant influencer sur des décisions majeures, sous couvert de neutralité et d'objectivité, comme l'éducation, la santé, l'emploi, la justice (des choix subjectifs, opinions, préjugés pouvant s'insérer dans les équations mathématiques).

Réseau social

En sciences humaines et sociales, l'expression « réseau social » désigne un agencement de liens entre des individus et/ou des organisations, constituant un groupement qui a un sens : la famille, les collègues, un groupe d'amis, une communauté. Ex : Facebook...

Facebook

Réseau social en ligne sur internet qui permet à ses utilisateurs de publier des images, des photos, des vidéos, des fichiers et des documents, d'échanger des messages, de joindre et de créer des groupes et d'utiliser une variété d'applications. Avec l'arrivée des téléphones intelligents, Facebook peut être utilisé en temps réel et offrir une vitrine exceptionnelle sur la vie privée, d'où la nécessité d'en faire une utilisation responsable et éclairée.

LE NUMÉRIQUE : UN BOULEVERSEMENT STRUCTUREL DE NOTRE SOCIÉTÉ

Quelques dates situant l'histoire du numérique par Jonathan Wofsy

1877 : 1^{er} téléphone industrialisé

1952 : 1^{er} ordinateur scientifique, l'IBM 701

1961 : création du 1^{er} robot industriel, Unimate

1983 : 1^{er} téléphone mobile commercial

1990 : création d'Internet

1994 : création d'Amazon

1998 : naissance de Google

2000 : 3^{ème} génération (3G) des téléphones mobiles

2004 : fondation de Facebook

2007 : 1^{er} Iphone

2012 : 4^{ème} génération (4G)

2014 : distribution d'Amazon Alexa

Suite à l'exposé de Jonathan échanges, témoignages et réflexions

● Avant le support de la communication c'était le cerveau, le corps, la mémoire, la voix. L'écriture fut le premier support extérieur au corps humain. Aujourd'hui le numérique stocke, traite, émet et reçoit mondialement de l'information et les repères de notre dimension espace/temps sont abolis...

● Nous sommes face à de nouvelles pratiques et un nouveau langage qui bousculent les repères et les rapports institués entre nous, les institutions et le monde.

● Tout va trop vite, on est dans l'instané et quelquefois piégé dans des



réponses faites trop rapidement... la course à l'information est facilitée et engendre du stress+++... danger des relations virtuelles, perte d'humanité par la perte de contacts réels...

● Trop de personnes livrent leur vie privée sur les réseaux sociaux sans en mesurer les conséquences...

● Des emplois anciens sont supprimés et de nouveaux sont créés, la plupart plus qualifiés et donc inaccessibles aux classes sociales les plus défavorisées qui n'ont pu faire les études nécessaires...

● Des participant-es expriment leur désarroi, leur sentiment de dépassement et aussi de déshumanisation dans leurs rapports avec l'accueil des services publics tels que les impôts, les caisses de retraites, la préfecture... et regrettent qu'il n'y ait plus de personne pour les accueillir et traiter leurs dossiers, ceux-ci étant dématérialisés et imprimables par internet...

● À notre époque, il est donc indispensable d'avoir un ordinateur, une adresse mail, une imprimante ou un scanner. Et aussi un forfait, un smartphone et une tablette pour la mobilité. Mais il faut aussi savoir s'en servir, « naviguer », « surfer », « tweeter », en comprendre la complexité... et pour celles et ceux qui n'y ont pas accès,

parce qu'ayant de trop petits revenus pour l'achat du matériel ou parce que ne sachant pas s'en servir, on parle alors d'inégalité et de « fracture numérique » !

● Ces nouvelles technologies, inventions modernes et d'avenir, sont reconnues par certain-es comme un formidable progrès à disposition de l'ensemble des « internautes ». Encore faut-il savoir utiliser les réseaux sociaux tels que « Facebook », « Instagram », « WhatsApp » ou échanger sur un « blog »...

● Besoin de faire preuve de bon sens et d'adaptation... prendre en compte que le modernisme est toujours issu de la pensée, de la réflexion et la réalisation humaine : l'écriture, l'imprimerie, le numérique...

● Nécessité de repenser les liens sociaux et les besoins humains : démarche d'appropriation des cultures numériques...

● L'accès aux GAFA « Google, Apple, Facebook et Amazon » est universel et gratuit mais ces sociétés récupèrent financièrement avec les publicités, leur intérêt étant d'avoir le plus possible de personnes sur leurs réseaux pour passer un nombre plus important de publicités.

LE NUMÉRIQUE : CONTROVERSES ET ASPECTS POSITIFS

Les réactions des participant-es sont diverses allant de l'enthousiasme à l'inquiétude.

● Paradoxe entre la liberté de naviguer, commenter, donner son opinion, consommer sans aucune retenue et l'afflux incessant de publicités...

● Le « Big DATA » où tout ce qu'on envoie, écriture, photos, « selfies » sont stockés dans les bases de données... Deux atteintes à la liberté : tout est stocké et on n'a plus le choix...

● les « algorithmes intelligents » inquiètent parce qu'ils décident quelles informations nous faire parvenir et donc influent sur notre liberté de choix et conditionnent notre vie en ligne...

Le numérique c'est aussi les possibilités d'ouverture sur le monde, d'accès à des connaissances nouvelles, la possibilité d'échanges instantanés appréciés :

● Envoyer un message, des photos et échanger en temps réel avec sa

famille, des ami-es, tout en se voyant avec « Facetime » par exemple, malgré l'éloignement géographique !

● C'est avoir accès à une source d'informations, d'apprentissage et de connaissances infinies en quelques secondes : de simples recettes de cuisine, des conseils pour la santé, à la visite d'un musée situé à l'autre bout du monde !

● C'est aussi échanger par les « réseaux sociaux » sur des sujets de société ou une passion partagée, avec les bienfaits et les risques que cela comporte...

RESTER VIGILANT FACE AUX DÉRIVES POSSIBLES

Lors de son intervention, **Pascale Cherqui, déléguée à la cohésion « police-population » sur le district de Torcy, a insisté sur la vigilance et la prudence à avoir sur les réseaux sociaux, comme les mails suspects par exemple.**

Le **08 05 80 58 17** permet de les dénoncer auprès d'opérateurs très à l'écoute. Le site « **service-public.fr** » est sécurisé et gratuit. Ainsi que la plateforme « **Perceval** » pour les usurpations de cartes bancaires.

EN FIN D'APRÈS-MIDI, IL A ÉTÉ DÉCIDÉ DE :

● faire vivre le réseau « services/associations » pour aider et accompagner le mieux possible les personnes en mobilisant l'ensemble des ressources des partenaires de proximité ;

● éditer un *Lien* « spécial Assises » indiquant les coordonnées des partenaires pour que chacun-e puisse choisir l'interlocuteur en fonction de l'offre d'aide et d'accompagnement individuel ou collectif selon les besoins ;

● organiser un nouvel « atelier prévention » avec Pascale Cherqui concernant les dangers d'Internet ;

● préparer une rencontre autour de « l'e-santé », de la domotique et de la robotique (cf. l'animation dans les maisons de retraite) ;

● tenir une réunion du réseau pour faire le point sur les réponses apportées et leur pertinence au dernier trimestre 2019...

supplément n°69.

Directeur de la publication :
Guillaume Le Lay-Felzine
Directrice adjointe :
Christine Crispin
Rédaction:
Le comité de rédaction
Maquette: Le service
communication de la ville
de Torcy
Tirage: 1600 exemplaires
juillet 2019.



SERVICES ET ASSOCIATIONS ACCOMPAGNANT LA TRANSITION NUMÉRIQUE

Le CCAS de Torcy

Le CCAS a pour mission et projet de veiller à ce que chaque usager puisse être accompagné dans le cadre de ses suivis administratifs (CAF, caisse de retraite, assurances diverses et variées...).

Pour ce passage vers l'informatisation :

- 6 agents du service aident et accompagnent les personnes en difficulté pour la constitution de divers dossiers (retraites, impôts, droits...)

- À la Résidence Lucien-Mayadoux, Mario propose un atelier informatique, allant de l'initiation aux exercices un peu plus poussés, répondant ainsi à diverses questions individuellement, comment envoyer des mails, la déclaration des impôts en ligne...

- En mairie, un ordinateur est mis à disposition de la population dans le hall.

L'OMAC

L'Office Municipal d'Animation de la Cité ouvre « l'espace 30 » dans les

quartiers du Mail et de l'Arche-Guédon. Des ordinateurs sont mis à disposition avec un soutien, permettant de se connecter pour différentes démarches. L'accueil est plus spécifique, bienveillant et plus long sur des situations bien particulières au regard des difficultés créées avec la numérisation de toutes les administrations. Travail sur la fabrication d'un livret (petit format à glisser dans son portefeuille) avec les logos des administrations, les codes et les identifiants...



La MJC André-Philip

Cours pour les débutant-es et les plus aguerris-es. Utilisation de Word, Excel, PowerPoint. Démontage d'un ordinateur pour expliquer comment il est construit et composé. Travail sur les problématiques rencontrées, le côté pratique : cela marche +++, chacun vient avec son propre ordinateur. Possibilité de prêt en essayant d'en choisir en fonction de l'environnement informatique que la personne a chez elle. Travail avec un vidéo projecteur pour que les personnes puissent apprendre et travailler elles-mêmes...

L'association 3E

Entreprendre, Ensemble pour l'Emploi présente les ateliers informatiques pour tous les niveaux. De plus en plus de demandes pour les débutant-es : apprentissage, jeux pour s'habituer au maniement de la souris, naviguer sur Internet, recherche d'informations, création de boîte mails, de compte, ouvrir, enregistrer, pièces jointes. 9 ordinateurs sont à disposition. Les personnes sont accueillies sans rendez-vous. Accompagnement pour les démarches sur les sites des organismes publics. Aide pour solutionner les problèmes et démarches per-

sonnelles (déclaration d'impôts, CAF, CNAV...) excepté la MDPH (le handicap : orientation mairie). Photocopies et dossiers à envoyer directement aux organismes, aide à la rédaction de courriers avec la personne avec les mots des personnes pour les demandes de logement, de naturalisation. Les identifiants sont enregistrés au niveau de l'association pour faciliter les démarches avec les mots de passe...

Médiathèques de Torcy, Noisiel et Champs-sur-Marne

Il y a un référent numérique par médiathèque. N'hésitez pas à prendre contact avec eux, à ramener votre matériel et ils vous aideront ou vous formeront sur votre matériel ou celui mis à disposition.

Microtel à Torcy

Mise à disposition de 10 postes au château des Charmettes avec des animateurs bénévoles pour aider les personnes à naviguer sur internet et les accompagner dans leurs démarches suite à la dématérialisation des documents administratifs. Travail avec Window 10, photocopies, traitement vidéo. Animations toutes les semaines. Présente lors du forum des associations...

LES SERVICES ET ASSOCIATIONS RECENSÉES SUR TORCY

RÉSIDENCE LUCIEN-MAYADOUX

71, rue de Paris
Tél : 01 74 80 78 71

OMAC

Le Mail :
10, rue de la Fontaine
Arche-Guédon :
Place des Rencontres
Tél : 01 60 31 31 00

MJC André-Philip

22, rue du Couvent
Tél : 01 60 05 14 69
<http://mjctorcy.fr/>

MICROTEL

Château des Charmettes
Avenue de Lingenfeld
Tél : 01 60 17 99 99
www.microtel-torcy.org

MÉDIATHÈQUES de Torcy, Noisiel et Champs-sur-Marne

Tél : 01 60 37 78 78
<http://rm.valmaubuee.fr/>

ASSOCIATION 3 E

Espace Le Galion
3, promenade du Galion
Tél : 01 64 80 75 07
06 65 67 67 28
www.3e-torcy.org

Dans le cadre de la

cohésion police-population

Mme Pascale Cherqui
Permanences les
1^{er} et 3^{ème} jeudis
de chaque mois
de 14h à 15h30 en mairie
Tél : 01 70 29 31 70