



Université Populaire Quart Monde

Digitalisation

Samedi, le 18 janvier 2025

Après un mot de bienvenue et la présentation de nouveaux militants, pour qui c'était la première Université Populaire, les deux invités se sont brièvement présentés :

- ▶ **Ben MAX**, attaché, Inclusion numérique, **Ministère de la Digitalisation**,
- ▶ **Patrick de la Hamette**, Directeur, **Digital Inclusion asbl**.

Mme **Claudine Stein**, collaboratrice de **AKZENT**, (Centre pour une Communication Accessible) a également participé à notre UPQM. Ceci lui a permis d'emmener de nombreuses réflexions et idées pour son travail.

Préparations

Le vendredi 20 septembre 2024, nous avons visité les locaux de **Digital Inclusion** à Bonnevoie. Monsieur De La Hamette et son équipe nous avaient réservé un accueil très chaleureux et avaient pris beaucoup de temps pour nous expliquer leurs services et répondre à nos questions.

Lors de notre **réunion de préparation** du 29 novembre 2024, l'équipe d'animation a posé diverses questions spécifiques sur l'utilisation du monde numérique/Internet à un groupe de 7 à 10 personnes. Nous avons présenté un bref résumé des déclarations comme introduction à l'UP.



Internet à domicile:

Tous les membres du groupe ont accès à Internet à la maison via une « Fritzbox » (router). Généralement à travers une offre combinée avec TV, Internet et éventuellement téléphone fixe ou mobile.

Certaines personnes ont également une tablette ou un ordinateur portable à la maison. Mais c'est plutôt l'exception.

Très peu de personnes possèdent une imprimante/scanner. Acheter l'encre adéquate est souvent un problème à cause du prix élevé.



Internet hors du domicile 4G/5G:

Les personnes présentes à la réunion ont toutes un smartphone. Elles ont également accès à Internet en déplacement. Il existe différentes formules : accès illimité ou limité avec des notifications correspondantes lorsque la limite est atteinte.

Malheureusement, certaines personnes ne savent pas exactement ce qui est inclus dans leur abonnement ou si elles paient trop cher.

L'utilisation d'Internet varie en fonction de l'âge, des intérêts et des connaissances.



Web-Banking:

Nous avons beaucoup parlé de la banque en ligne et des difficultés qui y sont liées.

Les gens ont échangé leur Token par l'application Luxtrust sur le téléphone mobile. Certaines personnes ont déjà souvent eu des problèmes avec les codes d'accès aux services bancaires en ligne.

Seules deux personnes font « tout » sur Internet. D'autres peuvent consulter le solde de leur compte sur leur téléphone portable, mais ne peuvent pas faire de virement.

La plupart des gens font leurs opérations bancaires au guichet ou déposent les virements papier à l'agence. Cela entraîne des frais supplémentaires pour chaque transfert.

L'impression des relevés est plus coûteuse et compliquée si on n'a pas le Web Banking.

Afin d'éviter des frais, l'idée a été partagée de mettre en place un ordre permanent ou une domiciliation pour les factures régulières (loyer, électricité, etc.).

Aucun des participants n'avait Payconiq ou de cartes bancaires sur son téléphone portable.

Certaines personnes, notamment les jeunes sous tutelle, n'utilisent pas du tout les services bancaires en ligne.



Démarches médicales (prise de rdv, ...):

Toutes les personnes en réunion de préparation prennent leur rendez-vous avec leur médecin de famille ou leur spécialiste par téléphone. C'est peut-être un hasard, une chance. Seul un jeune utilise Doctena.

Une dame, à qui la secrétaire du spécialiste a dit de prendre un RDV en ligne, a alors contacté la secrétaire de son médecin généraliste pour qu'elle le fasse à sa place.

Prendre un rdv par téléphone peut aussi être un problème, si on a une carte prépayée ou un petit abonnement. Le temps d'attente ronge le crédit. Une astuce consiste à choisir une langue qui n'est pas souvent parlée afin de joindre quelqu'un plus rapidement.

Personne dans le groupe n'a encore dû scanner une ordonnance du médecin pour demander une radiographie et l'envoyer par courriel. Pour ceux qui n'ont pas de scanner ou d'adresse mail, cela devient compliqué.



Autres démarches administratives:

Il n'y avait qu'une seule personne qui a déjà utilisé MyGuichet.lu. Mais depuis, elle aussi a du mal à se connecter.

Il existe une certaine crainte de recevoir de faux SMS ou mails provenant de MyGuichet.lu, des banques, de la poste ou d'autres sociétés de livraison, de la CNS, de Luxtrust, des impôts, etc.

!! Ne cliquez jamais sur le lien ! Appelez pour vous renseigner.

Recherche d'emploi:

Les jeunes utilisent les plateformes, également avec l'aide de leurs travailleurs sociaux. Ils n'ont pas d'ordinateur pour rédiger leur CV.

Utilisation au quotidien:

Les jeunes utilisent davantage Internet et les applications dans leur vie quotidienne.

Quelques applications utiles qui sont utilisées :



- *mobilitet.lu; cfl.lu; vdl.lu;* pour les transports publics ;

- *Google Maps ou le GPS* sont utilisés partiellement. Pour plusieurs personnes il est plus facile de se repérer sur un plan sur papier. Elles demandent aux services sociaux de leur imprimer les adresses et les plans.

- *localisation* sur le téléphone mobile pour savoir où se trouvent les amis, la famille ; pas pour le contrôle, mais en cas d'urgence si quelque chose arrive.
- Certains écoutent de la *musique* sur Internet, Spotify ou YouTube.
- La plupart n'ont pas encore fait *d'achats en ligne* ou seulement via un membre de la famille. Cela peut être pratique pour les personnes qui se sentent mal à l'aise dans les magasins bondés.
- *Actualités* en ligne.
- Presque tout le monde utilise *WhatsApp*,

Messenger.

- Les *réseaux sociaux* (FB, Tiktok, Instagram,...) sont largement utilisés.
- D'autres applications telles que celles des assurances, etc. ne sont pas utilisées : les gens préfèrent être en contact avec des personnes physiques.

Conclusions:

Internet peut nous faciliter beaucoup de choses si nous savons comment l'utiliser.

Si on ne sait pas comment faire, c'est un désavantage. Le contact direct avec les gens devient de moins en moins possible et il y a des frais supplémentaires (bancaires, ...).

Les participants se sont ensuite divisés en 3 petits groupes pour répondre à plusieurs questions. Les réflexions et réponses des trois groupes ont ensuite été présentées en plénière. Nous les avons résumées ci-dessous.

1. Aujourd'hui on peut/doit faire beaucoup en ligne (banques, RDV,...)

Qu'est-ce qui est devenu plus facile pour moi ?

Tout va plus vite, on obtient une réponse ou une information plus rapidement.

Il est plus facile d'entrer en contact avec des amis ou des connaissances.

On n'a plus besoin de se déplacer, on peut prendre rendez-vous ou payer ses factures depuis chez soi. On garde le contrôle sur ses comptes.

Qu'est-ce qui est devenu plus difficile?

Ce qui est devenu plus facile pour certains peut être difficile pour d'autres.

Pour certains, tout est devenu plus difficile :

Prendre des rendez-vous, demander des documents, tout cela peut être très difficile, **on se sent perdu.**

Il est également difficile de tout comprendre correctement.

Les gens ont **peur** des services bancaires en ligne, des **fraudes** des « hackers », de se faire voler leur argent par SMS et par téléphone.

Si on cherche des informations, ça va très vite. Il y a aussi des **fake news**. On ne sait pas si les informations sont vraies ou fausses et cela crée un sentiment **d'incertitude.**

De quel type de soutien aurais-je besoin ?

Diverses idées ont été évoquées ici :

L'idée d'un **langage simple et clair** a été mentionnée dans tous les groupes. Ce langage

devrait montrer qu'on s'est mis à la place d'une personne qui éprouve des difficultés.

Ce serait plus facile si les informations étaient disponibles en luxembourgeois ou sous forme de message vocal. Cela s'applique aux personnes qui ne voient pas bien et à celles qui ont d'autres difficultés. Des images pourraient également aider à rendre les choses plus compréhensibles.

Une autre idée est de créer **des services avec des personnes de contact compétents** vers lesquelles on peut se tourner facilement pour obtenir de l'aide si on ne comprend pas quelque chose. Elles devraient aussi être joignables par téléphone.

Où puis-je obtenir de l'aide ?

Ce n'est pas clair. On ne sait pas toujours exactement où demander : Est-ce à la banque, chez Luxtrust, ... ? Il faut également avoir de la chance et tomber sur une personne

sympathique qui vous aide. De nombreuses personnes préfèrent donc demander de l'aide à des amis, à des membres de leur famille ou à des travailleurs sociaux.

Une personne a déjà utilisé les services de Digital Inclusion.



2. Qu'est-ce que le monde numérique a changé dans nos vies et nos habitudes ?

Qu'est-ce que j'aime dans le monde numérique ? Quels sont les avantages ou les opportunités ?

Les personnes apprécient particulièrement la **communication** simplifiée et plus rapide. On peut rester en contact avec ses amis et retrouver d'anciens amis, envoyer et recevoir des SMS et des messages vocaux. On peut discuter via des appels vidéo avec des personnes qu'on ne peut pas rencontrer très souvent.

De nombreuses personnes aiment également prendre des **photos**, les partager et les avoir avec elles. Il est pratique de pouvoir stocker beaucoup de données.

Les jeux et les réseaux sociaux sont populaires.

Un accès rapide aux **informations** (Google) ou aux réponses à des demandes sont également appréciés.

Qu'est-ce qui ne me plaît pas dans le monde numérique ? Quels sont les désavantages ?

Ici aussi, la communication est un point important. Les contacts deviennent moins humains et **moins personnels**. Les gens sortent moins de chez eux et ont moins de contacts physiques et humains.

À l'école ou au restaurant, les gens sont trop souvent sur leur téléphone portable et se parlent moins.

Il existe un risque **d'isolement** accru et de manque de créativité familiale. Les enfants passent plus de temps devant les écrans qu'à jouer.

La peur de perdre confiance en soi et de devenir **dépendant de l'informatique** a également été évoquée. Si vous avez besoin de documents, il est difficile de les obtenir et de les payer. Il existe parfois des problèmes

d'incompatibilité entre documents numériques et documents physiques. Tous les bureaux ou services n'acceptent pas les mêmes formats.

3. Comment la digitalisation pourrait être une chance pour tous ?

L'accès doit être garanti pour tous, financièrement et matériellement. Les **services d'aide ou d'information** doivent être accessibles sur tout le territoire du pays et pas seulement dans la ville de Luxembourg.

Il ne faut pas non plus oublier les personnes qui sont seules à la maison et qui ne peuvent

pas se déplacer facilement. Toutes ces offres d'aide doivent être **gratuites**.

En France (Metz), il existe un bus numérique itinérant pour accompagner toutes les personnes ayant besoin d'informations. Le personnel répond aux demandes numériques et propose également des cours.

Réactions et explications des invités

Patrick de la Hamette, Digital Inclusion:

Patrick de la Hamette de Digital Inclusion reconnaît les défis du monde numérique qui devient de plus en plus complexe. Il est très difficile d'accéder aux offres numériques sans aucune aide si on n'y est pas habitué.

Digital Inclusion propose différents services :

► Cours d'informatique :

Niveau débutant : premiers pas sur l'ordinateur, rédaction d'emails, ...

Cours avancés : Teams (important pour l'école), intelligence artificielle, services en ligne au Luxembourg (MyGuichet.lu, Doctena, ...),

► Digital Coach:

Il s'agit de rendez-vous individuels avec un assistant pour des problèmes très spécifiques avec le téléphone portable ou l'ordinateur. Les rendez-vous durent 30 minutes.

► Open Classroom les vendredis de 9h30 à 13h30:

On peut y obtenir de l'aide pour des questions plus courtes sans rendez-vous.

Il est également possible d'imprimer ou de numériser des documents gratuitement.

► Distribution d'ordinateurs (Laptops) à des ménages qui ne peuvent pas s'offrir un ordinateur.

Conditions:

- être bénéficiaires de l'allocation de vie chère,
- sur demande de l'office social.

Tous les services offerts sont **gratuits** car ils sont cofinancés par le Ministère de la Famille.

Ben MAX, Service d'Inclusion Digitale, Ministère de la Digitalisation:

Le Ministère de la Digitalisation n'offre pas de services ou cours directs. Il s'occupe de services tels que MyGuichet.lu.

Monsieur Ben Max a parlé de quelques initiatives intéressantes du Service d'Inclusion numérique et d'autres services.

► **Le site internet www.zesummendigital.lu:**

On y trouve:

- Tous les cours d'informatique ou smartphone dans sa région. C'est énuméré par ordre alphabétique,
- Des informations actuelles : p.ex. vidéos explicatives ou flyers sur Luxtrust, etc.

► le **Digibus de Gero (pour les seniors)** va se déplacer à différents endroits du pays en été.

► **MyGuichet.lu**: en cas de des problèmes avec guichet.lu, vous pouvez appeler le Helpdesk

Le numéro est le 2478-2000. Il fonctionne du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00.

On peut y poser ses questions ou prendre rendez-vous au guichet physique de MyGuichet.lu (11, rue Notre-Dame L-2240 Luxembourg).

Le Ministère évalue actuellement une enquête publique. L'enquête porte soit sur la proposition d'une solution mobile avec un bus numérique, soit sur la mise en place de plusieurs centres de conseil décentralisés.

► **Subvention pour la connexion internet** à la maison pour les bénéficiaires de l'allocation de vie chère. Avec l'allocation de vie chère on reçoit une lettre. Il faut apporter cette lettre à son fournisseur de services (Tango, La Poste, Orange...). Ainsi on bénéficie d'une remise de 10€ par mois sur son abonnement WIFI.

Conseils des invités

Sécurité en ligne:

L'insécurité et la peur liées à l'utilisation d'internet sont un souci majeur.

Ces problèmes surviennent parce que les gens ne savent pas vraiment comment utiliser Internet. La multitude de reportages sur les fraudes, les fausses nouvelles, etc. renforcent encore cette peur. Certaines personnes ont également signalé avoir été victimes d'une fraude.

Conseils des deux invités :



→ Remettez toujours en question les e-mails/SMS et les offres exceptionnelles !!

→ Soyez particulièrement prudent si vous n'avez pas ouvert une page vous-même mais que vous avez été contacté.

→ Si vous recevez une demande ou une offre « étrange » (ex : banque, Luxtrust, CNS, ...), il est préférable de les contacter par téléphone (Helpline officielle) pour confirmer s'ils l'ont vraiment envoyée.

Si vous n'êtes pas sûr, parlez-en à d'autres personnes.

De nombreuses personnes malhonnêtes du monde entier utilisent Internet.

Il devient de plus en plus facile, avec l'intelligence artificielle, de copier des pages officielles. Les deux invités ont comparé cela avec le monde réel :

Si un inconnu sonne à ma porte pour me proposer de me prêter de l'argent ou m'aborde dans la rue, je suis plus sceptique que si cela se produit sur Internet.

Sur le site bee-secure.lu vous trouverez des informations sur les dangers sur Internet et comment vous protéger.

Si vous avez été victime d'une fraude :



→ Il ne faut pas avoir honte : c'est un problème très réel et cela peut arriver à n'importe qui-

→ Il est conseillé de contacter directement la police.

Luxtrust permet de devoir confirmer une action en deux fois. Cela peut sembler ennuyeux, mais cela augmente la sécurité.

Cependant, avec les paiements en ligne, il peut parfois arriver qu'une deuxième confirmation ne soit pas demandée. Si vous pensez que quelqu'un non autorisé possède le numéro de votre carte de crédit, vous devez la bloquer immédiatement et demander une nouvelle carte.

Avec des programmes comme **Androidpay**, vous pouvez avoir vos cartes de crédit sur votre téléphone portable et ensuite payer dans les magasins directement avec votre téléphone. Cette méthode est plus sûre que le paiement par carte, mais **seulement** si le téléphone est bien sécurisé. Il est préférable d'utiliser la reconnaissance faciale (l'option la plus sûre) ou les empreintes digitales.

Bloquer les cartes:
49 10 10

Conseils sur les abonnements et les téléphones:



Les abonnements de téléphones mobiles ne sont pas toujours compréhensibles.

Si vous avez un **abonnement avec un téléphone portable**, vous devez stopper

l'abonnement quand les 12 ou 24 mois sont écoulés et le téléphone portable remboursé. Sinon, vous continuerez à payer pour l'abonnement plus cher !!!

M. de la Hamette recommande, si possible, d'acheter le téléphone portable et l'abonnement séparément. Les entreprises ne font pas de cadeaux et vous n'économisez généralement rien; au contraire, vous risquez de payer plus cher.

Pour le téléphone portable, il recommande également de se renseigner sur la durée pendant laquelle le téléphone continuera à pouvoir être mis à jour. Les téléphones portables bon marché ne pourront peut-être plus être mis à jour après 1 à 2 ans. Les programmes ne peuvent plus être mis à jour (updates) et ne fonctionnent alors plus correctement ni en toute sécurité.

Vous pouvez acheter un téléphone plus cher à bon prix (1 à 2 ans).

Afin de **préserver les ressources**, il ne faut pas acheter un nouveau téléphone portable tous les deux ans et ne pas laisser les anciens traîner à la maison. Ceux-ci peuvent être recyclés. Il existe des enveloppes spéciales à cet effet. www.mobilebag.lu

L'enveloppe explique également comment supprimer les données du téléphone.

ATD dispose de telles enveloppes.

Problèmes de connexion Internet ou WIFI :

Contactez toujours l'entreprise officielle que vous payez.

Offres d'aide :

A ATD il y a un **dossier** avec des **contacts** et des **flyers** pour **les cours, les Internetstuff**, etc.

Si nécessaire, vous pouvez regarder quelle offre vous convient le mieux.

Le **contact Digital Inclusion** fonctionne uniquement par email ou par Open Classroom. Pour ceux qui n'ont pas d'adresse email, Valérie peut organiser le premier rendez-vous par email.

Pour terminer

Mme Michèle Stauss de l'OSAPS (Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services du Ministère de la Famille) nous rendra visite en février. Ce service s'occupe de l'accès aux services, notamment bancaires. Nous aurons l'occasion de remplir un sondage et de parler de nos problèmes spécifiques avec les banques. (fermetures, accès à la banque en ligne, coûts, ...).

Pour clôturer l'UP, les deux invités se sont vu remettre les livres « Vivre en Famille » et « 25 Joer Schreiwatelier ».

