

# À L'ÈRE DU NUMÉRIQUE, ACCOMPAGNER LES RETRAITÉ.E.S



Le numérique se substitue de plus en plus aux rapports humains, pourtant indispensables dans le quotidien des retraité.e.s et de toute la population. Le rythme des évolutions s'accélère. Les choix économiques visant à plus de profits pour quelques-uns et moins de services publics pour tous sont activés. Le colloque UCR-CGT de janvier 2020 a permis de recenser intérêts, obstacles et inégalités au regard de l'utilisation des technologies numériques. La période de

pandémie a confirmé ces éléments. L'urgence est de gagner la mise en œuvre de mesures sociales en la matière.

L'UCR-CGT dresse des constats et formule des revendications en adéquation avec l'ère numérique : maîtrise des outils, couverture en réseaux haut débit, coûts des équipements et des abonnements, respect des droits et libertés, accès à des services publics en présentiel, efficacité et confidentialité des réponses concernant la santé.

## « L'illectronisme » en question

Contraction des notions d'illettrisme et d'électronique, l'illectronisme est un néologisme de plus en plus utilisé à l'encontre de populations adultes, éduquées et cultivées. Il est très mal perçu par les retraité.e.s qui ont accumulé savoirs et compétences tout au long de leur vie personnelle et professionnelle. Il sonne comme un anathème utilisé notamment par des experts, les pouvoirs publics, pour stigmatiser des populations que l'on veut contraindre à tout prix à l'utilisation digitale dans la vie courante, pour des objectifs discutables creusant un fossé citoyen virtuel. Les retraités ne sont ni illettrés, ni analphabètes!



En dépit de promesses politiques répétées, trop de territoires et de zones où vivent de nombreux retraité.e.s continuent d'être dépourvus de connexions fiables. Inaccessibles, faibles ou discontinues, aux mains d'opérateurs privés, elles signent une inégalité d'accès aux pratiques numériques dont les habitants ne sont pas responsables.

À marche forcée, les pouvoirs publics imposent la dématérialisation d'obligations et formalités administratives qui conditionnent l'obtention de papiers importants ou l'accès à des droits sociaux. Ils doivent cesser de compter sur l'entourage familial ou amical qui ne délivre que des approches empiriques et parcelaires.

Rien n'est organisé par les pouvoirs publics pour les apprentissages numériques des adultes. C'est "à la va comme j'te pousse". Pour des publics adultes néophytes, les offres en ligne s'avèrent le plus souvent insuffisantes, inadaptées, limitées.

**L'UCR-CGT revendique le déploiement rapide d'ateliers numériques publics et gratuits, animés par des professionnels dispensant des pédagogies adaptées, émulatrices et non culpabilisantes, un accompagnement individuel et collectif. Les formations de proximité doivent être accessibles en présentiel.**

## Trop de territoires et de zones où vivent de nombreux retraité.e.s continuent d'être dépourvus de connexions fiables.

## L'humain au cœur des services publics

Le Défenseur des droits dénonce la dématérialisation des procédures administratives qui conduit à la marginalisation des personnes les plus vulnérables : « À l'heure du digital et du numérique, nombre de nos concitoyens sont perdus dans leurs démarches, plus on nous promet de simplification, plus la complexité des procédures s'accroît... ».

Face à la fermeture des guichets des services publics, les retraité.e.s sont désarmé.e.s.

Déposer son recommandé à la supérette du coin, payer pour un renseignement sur sa déclaration de revenus, se placer devant sa webcam pour consulter le médecin... ce serait le progrès? Pendant que se développe l'usage du vélo peu adapté aux plus âgés, on ferme des lignes de train...

Les retraité.e.s se sentent exclu.e.s de ces nouvelles procédures: avec l'avancée en âge, le contact humain devient vital.



Les dernières réformes des services publics consistent en un transfert massif des financements, des activités et des emplois vers le secteur privé. Créateurs d'une autre efficacité et répartition des richesses produites, les services de santé, de transports, de l'énergie, de communication doivent être gérés par la puissance publique et contrôlés par les citoyens.

Le développement des technologies numériques a un impact important sur la vie sociale et politique. La société est de plus en plus fragmentée, renvoyant au chacun pour soi. La fracture numérique peut être profonde et source de nouvelles inégalités. Ce n'est pas inéluctable.

**Les services publics doivent avoir une cohérence nationale garantissant une égalité de traitement. La réponse aux besoins nécessite un accès à l'ensemble des services publics pour toutes et tous, avec des tarifs accessibles, voire gratuits. Ils doivent être développés, la présence de leurs agents renforcée.**

## Santé, humanité, confidentialité

Les évolutions de pointe des matériels et des technologies médicales progressent et font leurs preuves. Mais les modes d'utilisation de l'outil numérique sont à examiner. Les applications prennent à dessein le pas sur les réponses humaines attendues. Plusieurs Ehpad ont installé des moyens de communication à distance bienfaisants pendant le confinement. Mais tous n'ont pas eu recours à ces moyens...

L'utilisation du numérique ne peut être un substitutif à la dispensation des soins et au manque de professionnels. Avec le plan « Ma santé 2022 », le gouvernement accélère « le virage numérique » pour une nouvelle régression du système public



de santé. L'objectif est de rendre le soin toujours plus rentable en économisant sur les coûts, avant de répondre aux besoins de la population.

Planifier ses rendez-vous médicaux ou lire ses résultats en ligne est réalisable. Utiles pendant la pandémie de Covid-19, les consultations de télémédecine ne doivent pas être une solution permanente. Établir une relation de confiance avec le médecin, bénéficier d'un examen physique et psychologique sont indispensables. Le Dossier médical partagé peut intéresser, mais le patient est tracé et les dérives existent. En « échange », dans ces exemples facteurs d'inégalités, le patient est contraint d'accepter, pour être soigné, de partager ses données intimes : coordonnées, santé, vie privée. Le droit au secret médical, légal et fondamental, est bafoué. Au-delà du stockage des données, en principe encadré par la loi, que sait-on réellement de la circulation de celles-ci ? Il faut :

**Développer les réponses des établissements publics de soins en assurant la présence accrue de professionnels. Placer le numérique en complémentarité. Garantir le secret médical et la confidentialité.**

**Établir une relation de confiance avec le médecin, bénéficier d'un examen physique et psychologique sont indispensables.**

## Technologies numériques et libertés

Le 28 avril 2020, la CGT exprimait son opposition au traçage numérique Covid-19 avec la Ligue des droits de l'Homme, le Syndicat national des journalistes CGT et l'Union syndicale Solidaires. Les termes du communiqué sont forts : « *des dispositions gravement attentatoires aux libertés individuelles et collectives, totalement contraires à la Constitution française et toutes les conventions internationales* ».

D'autres voix se sont élevées contre un tel outil, mouchard collectif dont les porteurs n'ont même pas conscience des dénonciations diligentées auprès d'autorités pas très bien identifiées. La Cnil a mis en garde le Gouvernement contre un « solutionisme technologique » dont la fiabilité est largement suspectée.

Au cours de cette épidémie, la population a manqué de tout pour sa protection. La France est au hit parade du nombre de

décès par habitant. Et voilà qu'en décroissance épidémique, elle est victime d'une tentative de flicage numérique massif et d'une collecte de données encore jamais recueillies ! Pour le moment, le projet est en échec au vu du faible nombre de téléchargements de l'application.

Toutefois, la tentation demeure, pour des gouvernements en difficulté, de traquer l'ensemble des données de chacun.e d'entre nous, jusqu'aux plus sensibles et aux plus intimes, pour nous contrôler individuellement et collectivement. Le danger est réel, la preuve vient d'être administrée.

**L'UCR-CGT s'oppose à toute utilisation liberticide d'outils technologiques. Il faut mettre fin à la massification de la collecte des données personnelles, instaurer un véritable droit, sur simple demande des citoyennes et citoyens, à l'effacement d'informations. Les technologies numériques doivent demeurer des outils d'aide à la gestion, et en aucun cas se substituer aux relations humaines personnalisées.**



## Conclusion

20% des Français, majoritairement des personnes âgées, des personnes en précarité ou en difficulté, sont en réel décrochage. Les retraité.e.s sont concerné.e.s. La loi sur la dématérialisation des services publics entre en vigueur en 2022. Sans accompagnement, sans maintien de supports papier, sans présence de visu et téléphonique, la fracture numérique va s'accroître.

Le numérique est un outil. L'appropriation sociale et environnementale de celui-ci est déterminante pour le rendre synonyme de progrès. Complémentaire de l'ensemble des services publics, il doit permettre de créer de nouveaux emplois.

Pour apporter des réponses appropriées aux retraité.e.s, l'UCR-CGT invite l'ensemble de ses organisations à se saisir d'axes revendicatifs à développer :

# POUR UN NOUVEL ÉLAN DES SERVICES PUBLICS PARTOUT ET POUR TOUS !

**Faciliter l'accès aux équipements et abonnements : diminution des coûts, gratuité...**



**Mettre en place des apprentissages gratuits dispensés par des services publics de proximité**



**Respecter l'exercice du droit à communiquer, par la complète couverture du réseau haut débit et la gestion publique des moyens de communication**

**Protéger les données et refuser tout traçage des individus**



**Activer une politique d'emploi ambitieuse pour maintenir et développer la présence de professionnels**

**C'est en multipliant des initiatives de proximité auprès de la population retraitée que les USR et les UFR feront évoluer dans le sens de l'intérêt commun, l'ère numérique.**