

9.2021

geroDOSSIER

Faire partie du monde digital

Digital dabei sein

DE *Deutsche Version auf Anfrage*

Qu'il s'agisse de rester en contact avec ses enfants, ses petits-enfants ou ses amis, d'échanger des informations et des photos, de faire des achats ou d'effectuer ses opérations bancaires confortablement depuis son domicile, l'internet est devenu indispensable pour de nombreuses personnes aujourd'hui. Internet est présent désormais dans de plus en plus de domaines de la vie et peut certainement faciliter de nombreuses tâches.

Vous êtes probablement déjà utilisateur dans certains domaines numériques, mais tirez-vous vraiment parti de tous les aspects pratiques de l'internet ? Dans les pages suivantes, nous vous proposons un aperçu de différents domaines d'application utiles. Et qui sait, peut-être découvrirez-vous l'une ou l'autre fonction que vous n'utilisez pas encore et qui peut vous aider à faciliter votre vie quotidienne.

Une fenêtre sur le monde

Madame Renée Gantenbein (73) est active au RBS depuis 2008 et dirige le Computerclub où elle encourage les seniors à essayer de nouvelles applications sur l'ordinateur. De plus, elle donne, en tant que Silversurfer, des présentations sur la sécurité dans le monde digital..



Madame Gantenbein, vous êtes, comme on dirait aujourd'hui, « digifit », c'est-à-dire vous avez intégré les nouvelles technologies dans votre quotidien. Comment étaient vos débuts et dans quels domaines utilisez-vous aujourd'hui l'ordinateur ?

Dans les années 90 tout le monde parlait de l'internet. Je me suis dit « toi aussi, tu peux le faire » et je suis allée m'acheter un ordinateur. Et après c'était learning by doing. À l'époque je travaillais encore à l'école et l'ordinateur m'y servait également.

Aujourd'hui, mon smartphone m'accompagne partout. Je fais du Online-Banking, lis mon journal en ligne, surfe sur internet, écris des e-mails et achète l'une ou l'autre chose en ligne. Il faut cependant dire que je

préfère acheter local, dans les magasins. J'ai un Kindle pour lire, regarde la PostTV et Netflix.

Par contre, je ne suis pas présente sur les réseaux sociaux. Je me suis laissée convaincre d'utiliser Whatsapp, mais c'est tout. Je me pose la question : « Est-ce que c'est vraiment utile ? Est-ce parce que je suis vieille ou est-ce que je n'en ai pas besoin ? » En tout cas, de cette façon j'évite tous ces shitstorms. Et personne ne peut me harceler sur les réseaux sociaux.

Où voyez-vous les avantages du numérique et qu'est-ce qui ne vous plaît pas trop ?

Pour moi, surfer sur internet est de loin le plus important car cela me permet d'étendre mes connaissances. Je dis toujours que Windows est une fenêtre sur le monde.

Ce qui me dérange, ce sont les innombrables mails que les utilisateurs se partagent. J'ai une deuxième adresse e-mail rien que pour cela.

Je vois aussi d'un œil un peu critique le fait que tout devient digital. Ce n'est pas toujours évident pour tout le monde de suivre cette évolution et je me demande ce qui se passerait si un jour tout s'arrêtait.

La sécurité dans le net est un sujet important. Vous êtes active chez les Silversurfer. Que font les Silversurfer et dans quel but ont-ils été créés ?

Les Silversurfer sont une initiative de BeeSecure. Nous sommes une dizaine de seniors qui ont été formés pour tenir des conférences sur la sécurité dans le net. BeeSecure a réalisé des présentations Powerpoint sur différents sujets comme l'e-Banking, l'e-Commerce, Digicash, e-Dating etc. et les communes peuvent nous engager pour faire une conférence sur un de ces thèmes.

Il est important de prendre ses précautions quand on utilise l'internet. Mais cela ne devrait empêcher personne de s'y mettre. Au Computerclub, je traite tous ces sujets pour que les utilisateurs sachent à quoi ils doivent faire attention.

Qu'est-ce que le Computerclub et comment travaillez-vous ?

D'abord il faut dire que le Computerclub n'est pas un cours. Il s'agit d'un club, où les participants viennent une fois par semaine avec leur ordinateur portable et où nous traitons ensemble différents sujets. Chacun peut poser ses questions.

Je leur donne aussi à chaque fois un document qui décrit de manière détaillée ce que nous venons de traiter. Grâce à la discussion en groupe, les participants se sentent à l'aise et nous répondons sans problème plusieurs fois à la même question. Pour cette raison, il ne faut pas venir chez nous avec l'espoir de connaître tout sur l'ordinateur en six mois.

Pourtant, l'année est structurée et nous suivons un fil conducteur. Nous commençons par montrer comment allumer et éteindre l'ordinateur, nous expliquons le clavier et ensuite nous nous mettons à formater. Nous configurons une adresse e-mail avec chacun, leur montrons comment surfer et ensuite, bien sûr, comment sauvegarder ses données et mettre de l'ordre dans son ordinateur.

Avec notre groupe avancé, nous avons même initié l'Online-Banking. Je leur ai dit : « Maintenant vous êtes encore capables de l'apprendre. Vous devez y croire, vous n'y échapperez pas. » Je suis allée dans différentes banques chercher le formulaire que nous avons rempli ensemble et puis nous avons demandé un token pour chacun. Et nous nous sommes lancés. Il y a même une dame de plus de 80 ans qui fait maintenant ses opérations bancaires en ligne !

La demande pour le Computerclub est grande et notre groupe est complet. Pour cette raison, nous avons décidé de lancer un nouveau groupe pour débutants en septembre. Avis aux amateurs !

Informations et inscription

pour notre nouveau groupe débutants du Computerclub, voir à la page 48 de l'Agenda

**Vous désirez
vous former
dans le domaine
numérique et êtes
à la recherche d'un
cours adapté ?**

Demandez la liste,
établie par GERO,
de l'offre nationale des cours
numériques,
par téléphone au +352 36 04 78-1
ou consultez cette liste sous
www.gero.lu



Entretenir ses contacts sociaux et participer



Grâce à l'internet, la mise en réseau et la communication avec d'autres personnes sont plus faciles que jamais. Par chat vidéo, vous pouvez ainsi rencontrer et rester en contact même avec des personnes qui se trouvent loin. Les échanges avec les enfants, petits-enfants et amis deviennent plus spontanés : vous pouvez leur envoyer des messages et des photos ou organiser des réunions à tout moment. Il existe un nombre presque illimité d'options à cet égard, en fonction de ce qui convient le mieux à votre style de vie personnel.

Courriel

Le courrier électronique (e-mail) est la forme de communication la plus ancienne et la plus formelle sur l'internet. De nombreuses personnes l'utilisent principalement pour traiter par voie électronique leur ancien courrier papier ou pour envoyer des textes, des images et des graphiques. Des adresses électroniques gratuites sont fournies par de nombreux fournisseurs tels que :

www.gmail.com, www.yahoo.fr, www.gmx.net, www.hotmail.com, et bien d'autres encore.

Services de messagerie

De plus en plus de personnes utilisent l'internet via un smartphone. En conséquence, les services de messagerie sont devenus très populaires. Il s'agit de programmes permettant d'envoyer des messages, des photos et des vidéos sur le smartphone.

Le service de messagerie le plus connu est probablement **WhatsApp**. Il vous permet d'envoyer des messages écrits et oraux ainsi que des photos et des documents. En outre, vous pouvez utiliser WhatsApp pour passer des appels téléphoniques gratuits à deux ou plusieurs personnes, avec ou sans transmission vidéo. Pour utiliser ce service, vous devez télécharger l'application via l'App Store. Ce dernier est déjà automatiquement installé sur votre smartphone.

Skype ou **Zoom** offrent des possibilités supplémentaires pour appeler plusieurs personnes par vidéo. Vous pouvez télécharger ces programmes sous forme d'application sur votre smartphone (via l'App Store), mais aussi les installer sur votre ordinateur portable ou PC (www.skype.com, www.zoom.com).

Les réseaux sociaux

Les réseaux sociaux ou médias sociaux sont des services internet dont le contenu est principalement déterminé par les utilisateurs et est essentiellement orienté vers la communication et l'échange d'informations. Vous pouvez partager certaines données avec vos amis et suivre à votre tour leurs activités et recommandations.

Facebook est le réseau social le plus utilisé. Pour devenir actif sur Facebook, vous devez d'abord créer un profil Facebook correspondant. Pour ce faire, vous devez vous inscrire via www.facebook.com. Vous pouvez créer votre propre cercle d'amis en envoyant des demandes d'ami à des personnes de votre choix ou en acceptant leurs demandes. Vous disposez également de votre propre boîte aux lettres pour échanger des messages privés, mais vous ne pouvez l'utiliser qu'avec des personnes qui sont également inscrites sur Facebook. Vous pouvez rechercher des personnes ou des groupes que vous avez connus dans le passé ou avec lesquels vous avez des passe-temps communs. Un signal vous indique quand vos connaissances sont en ligne et vous pouvez donc discuter avec elles. Il existe également un calendrier pour gérer vos rendez-vous. Si vous souhaitez utiliser Facebook sur votre smartphone ou votre tablette, vous devez télécharger l'application Facebook de l'App Store sur votre appareil.

Instagram est également un réseau social très connu. Il vous permet aussi de créer votre image personnelle sur l'internet à l'aide de photos et de vidéos. Vous pouvez les modifier de nombreuses façons et les partager sur le réseau pour obtenir des « *likes* » (*réactions positives*) et des « *followers* » (*abonnés*).

Certainement avec Donald Trump, **Twitter** est devenu un nom familier pour tout le monde. Sur Twitter, les utilisateurs enregistrés diffusent des messages courts de type télégramme appelés *tweets*.

Le site internet **YouTube** propose des vidéos qui sont enregistrées par des utilisateurs privés ainsi que par des prestataires professionnels et mises en ligne. Vous pouvez regarder gratuitement des clips vidéo, des longs métrages, des documentaires, des programmes d'information, des concerts, etc. Il existe également de nombreux films (*tutoriels*) contenant des instructions utiles et pratiques de toutes sortes, par exemple sur la manière de construire ou de réparer des objets soi-même. Si vous vous inscrivez et vous connectez, vous pouvez également évaluer les vidéos, les commenter et télécharger vous-même du contenu.

Avec tous les réseaux sociaux, vous devez créer un profil. Cela se fait soit à l'aide de l'application gratuite correspondante, que vous téléchargez depuis l'App Store sur votre smartphone ou votre tablette, soit en vous inscrivant sur le site web du réseau concerné. La création de profils sur les réseaux sociaux est souvent perçue comme un obstacle. Cependant, c'est plus facile que ce qu'on pourrait penser et cela fonctionne de la même manière pour tous les services. Cependant, en faisant cela, vous vous rendez toujours dans une certaine mesure publique sur l'internet.



Photo © Inge Joseph - pexels.com

En mouvement

Que ce soit à pied, à vélo, en transports publics ou en voiture, les nouvelles technologies nous permettent de trouver plus facilement notre chemin. Les aides à la navigation sur smartphone, telles que **Google Maps** ou **Mymaps**, enregistrent votre position actuelle et vous permettent de planifier et de trouver votre chemin. Avec **Google Earth**, vous pouvez visualiser des rues et ainsi voir à l'avance à quoi ressemble votre destination.

Pour planifier votre itinéraire en transports publics, vous pouvez consulter le site ou l'application **mobilität.lu**. Vous saisissez votre point de départ et votre destination et l'application vous indique le meilleur moyen de transport ou combinaison de moyens de transport pour s'y rendre. Vous pouvez également y consulter tous les horaires et itinéraires des bus et des trains.

Si vous prévoyez de voyager en voiture, il vaut la peine de consulter à l'avance les sites **www.cita.lu** ou **www.acl.lu**, car vous y serez informé des embouteillages actuels et des fermetures de routes.

Des applications de randonnée, telles que **Komoot**, vous permettent de planifier votre itinéraire de randonnée et vous guident en toute sécurité jusqu'à votre destination. Elles enregistrent également l'itinéraire, mesurent la distance parcourue, le dénivelé ainsi que la vitesse.

Des applications comme **izi.TRAVEL** et **lauschtour** sont des guides de voyage numériques qui déterminent votre position et vous donnent des informations intéressantes sur le lieu, le musée ou le monument où vous vous trouvez.

Économisez du temps et de l'argent

Online-Banking

La gestion financière privée s'est également modernisée et se fait de plus en plus sur Internet. Les banques tentent de motiver leurs clients à travailler en ligne en offrant ces services le plus souvent gratuitement. Après tout, ils ont tout intérêt à réduire au minimum le nombre de documents papier à forte intensité de main-d'œuvre, tels que les virements.

Pour les clients, la banque en ligne offre de nombreux avantages :

- Vous disposez à tout moment d'un aperçu complet de votre situation financière, vous pouvez vérifier les transactions et les débits individuels et même voir quelles transactions sont prévues.
- Vous pouvez effectuer des virements 24 heures sur 24 depuis votre domicile. C'est pratique car il n'est pas nécessaire de se rendre à la banque et le virement est immédiatement enregistré.
- Les relevés de compte mensuels qui vous sont envoyés par la poste ne sont généralement pas gratuits. Si vous utilisez la banque en ligne, vous économisez ces frais.
- Les risques éventuels pour la sécurité sont la principale raison pour laquelle de nombreuses personnes n'utilisent pas la banque en ligne. Cependant, ces réservations ne sont plus justifiées, car les services bancaires en ligne sont considérés comme extrêmement sûrs.

Toutes les banques proposent aujourd'hui des services bancaires en ligne, et chacune a son propre nom pour l'Online-Banking. Par exemple, Spuerkees l'appelle *S-Net*, Post eboo, BIL *BILnet*, Raiffeisen *R-Net* et ING *My ING*. Vous pouvez effectuer les opérations bancaires en ligne via un ordinateur, une tablette ou un smartphone. Le principe est toujours le même :

Pour accéder à la banque en ligne, vous avez besoin d'un certificat LuxTrust (voir encadré Luxtrust). Vous pouvez l'obtenir auprès de votre agence bancaire ou utiliser simplement votre token existant, si vous en avez déjà un.

Le nouveau certificat LuxTrust doit d'abord être activé (voir encadré Luxtrust). Cela ne se fait qu'une fois, après vous pouvez l'utiliser directement.

Une fois que vous avez fait la demande pour votre Online-Banking et activé votre certificat Luxtrust, vous pouvez commencer. Vous recevrez des instructions de la banque avec les étapes exactes à suivre lorsque vous vous connecterez pour la première fois. Par la suite, lorsque vous vous reconnectez, vous n'aurez besoin que de votre User ID (que vous avez reçu de la part de LuxTrust par lettre ou SMS ; il est composé de vos initiales plus 4 chiffres), de votre mot de passe (que vous avez défini vous-même lors de l'activation de votre certificat LuxTrust) et du code OTP à 6 chiffres (qui apparaît lorsque vous appuyez sur votre token).

Si vous avez encore des questions au sujet du Online-Banking, contactez l'agence de votre banque ou appelez :

→ Spuerkees	☎ (+352) 4015-1
→ Post	☎ 8002 8004
→ BGLBNPParibas	☎ (+352) 42 42 2000
→ BIL	☎ (+352) 4590 5000
→ Raiffeisen	☎ (+352) 2450 2000
→ ING	☎ (+352) 4499-1

Digicash

Vous connaissez probablement cette situation : vous allez au restaurant avec des amis et il faut attendre longtemps pour régler l'addition, car chacun paie individuellement. Avec Digicash, ceci devient beaucoup plus facile. Une personne paie l'addition et les autres la remboursent en effectuant un paiement Digicash sur son compte. Ceci se fait par smartphone sur le numéro de téléphone portable du destinataire.

Vous pouvez également utiliser Digicash pour payer des factures dans les magasins ou en ligne grâce à un code QR que vous scannez.

Digicash est une application qui peut être téléchargée sur votre smartphone depuis l'App Store. Chaque banque a son application Digicash, mais elles fonc-

tionnent toutes de la même manière et vous pouvez également les utiliser en Belgique et aux Pays-Bas, grâce au partenariat avec la société Payconiq.

Pour plus d'informations,

contactez votre banque ou
consultez le site www.digicash.lu

MyGuichet.lu : gérez vos démarches administratives depuis chez vous

La plateforme MyGuichet.lu vous donne accès à de nombreuses démarches administratives telles que :

- Imprimer un certificat de résidence
- Demander un extrait récent du casier judiciaire
- Télécharger le certificat CovidCheck
- Remplir la déclaration d'impôt
- Consulter l'état des remboursements de la Caisse Nationale de Santé
- et bien plus encore

L'accès à votre espace privé, où se trouvent vos données et vos opérations administratives, se fait au moyen de la carte d'identité électronique (eID), d'un token ou d'un autre produit LuxTrust. Vous utilisez le même token que celui que vous utilisez pour votre banque en ligne.

La première fois, vous devez vous connecter à MyGuichet.lu en vous authentifiant avec votre certificat LuxTrust. Vous recevrez ensuite un courriel vous demandant de confirmer votre connexion.

La prochaine fois, connectez-vous simplement à MyGuichet.lu avec votre token (ou autre certificat LuxTrust). Une liste de toutes les opérations de gestion disponibles apparaît.

Plus d'informations

☎ (+352) 247-82000

ou cliquez sur « Aide »
en bas de la page
www.MyGuichet.lu

LuxTrust

Votre identité numérique pour toutes vos démarches en ligne

LuxTrust est responsable de la délivrance et de la gestion des identités numériques des citoyens et des entreprises du Luxembourg. En tant que particulier, vous pouvez utiliser LuxTrust par exemple pour vous connecter à votre banque, signer votre déclaration fiscale ou valider des paiements par carte de crédit en quelques clics. Pour ce faire, vous avez besoin d'un des produits LuxTrust, dont le plus connu est le token. Mais il y en a d'autres comme l'application LuxTrust, la SmartCard et le Scan pour se connecter.

Pourquoi ai-je besoin d'une identité électronique ?

Avec l'identité numérique LuxTrust, vous pouvez prouver votre identité dans l'environnement en ligne. Vous en avez besoin pour les domaines suivants :

- Banque en ligne : pour vous connecter à votre banque et confirmer vos transactions bancaires
- Services publics en ligne : pour vous connecter à MyGuichet.lu pour effectuer des opérations administratives
- Signer des documents par voie électronique, par exemple des contrats ou des déclarations fiscales
- Achats en ligne : pour confirmer vos paiements

Comment obtenir une identité électronique ?

Si vous souhaitez commander un produit LuxTrust, vous devez d'abord vous identifier personnellement. Cette démarche s'effectue soit auprès de votre banque, soit auprès d'un guichet LuxTrust, où vous devez vous présenter en personne. La liste des guichets est disponible sur www.luxtrust.com/fr/autorites-denregistrement.

Avec le dispositif LuxTrust (token, ...) et les codes LuxTrust que vous recevez de cette manière, vous pouvez activer votre identité via www.luxtrust.com/fr/particuliers. Il suffit de suivre les instructions étape par étape, tout est expliqué de manière compréhensible.

Comment puis-je utiliser mon identité électronique ?

- Rendez-vous sur le site de votre banque, sur MyGuichet.lu ou sur le service que vous souhaitez utiliser
- Préparez votre dispositif LuxTrust (token, ...)
- Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe
- Générez votre code à usage unique (code OTP) sur votre token et entrez-le.

Pour toute question ou information complémentaire

LuxTrust Support Technique ☎ (+352) 24 550 550

La santé sur le net

De plus en plus de personnes utilisent l'internet comme source d'informations sur des maladies et des formes de thérapie. Cependant, lors d'une recherche sur Internet, il n'est pas toujours facile de distinguer les informations pertinentes des informations non pertinentes. Ainsi, si vous saisissez par exemple un terme général comme « douleur » dans Google, vous obtenez 34 millions de résultats.

Pour cette raison, il est plus facile d'obtenir des informations ciblées sur les symptômes des maladies et les thérapies correspondantes à partir des portails de santé sur Internet. Utilisez de préférence plusieurs sources d'information et n'oubliez pas que cette recherche ne peut pas remplacer une visite chez le médecin !

Vous pouvez visiter les sites suivants, par exemple :

- www.sante.lu
- www.vulgaris-medical.com
- www.sante.fr
- www.planetesante.ch

Pour certaines maladies, vous pouvez également trouver des groupes d'entraide sur le net, comme www.cancer.lu, www.blëtz.lu (accident vasculaire cérébral), www.parkinson.lu, www.alz.lu (diabète), www.demenz.lu ...

Pour trouver un médecin et prendre un rendez-vous, www.doctena.lu est un bon choix. Ce site est particulièrement intéressant si vous recherchez un médecin dans une certaine spécialité et que vous avez besoin d'un rendez-vous à court terme. Ici, vous pouvez voir quel médecin peut vous prendre en charge immédiatement et vous pouvez fixer votre rendez-vous directement en ligne.

Le site web www.covid19.lu permet d'obtenir toutes les informations utiles sur la pandémie, mais aussi de prendre rendez-vous pour des tests et des vaccinations.

Pour des tests Covid ou autres, vous pouvez également utiliser les sites web des laboratoires : www.labo.lu, www.ketterthill.lu, www.bionext.lu, rdv.lns.lu.

La plupart des smartphones sont dotés d'une application de santé qui détermine votre forme physique sur la base de divers paramètres mesurés automatiquement (p. ex. les pas) ou saisis par vous (p. ex. la quantité d'eau journalière, votre régime alimentaire). L'application vous indique si vous faites suffisamment d'exercice et vous encourage à prendre davantage soin de votre santé. Si vous avez une SmartWatch, votre pouls est également mesuré.

eSanté

Vous avez probablement reçu un courrier de eSanté il y a quelques mois vous demandant d'activer votre « Dossier de Soins Partagé » (DSP). Il s'agit de votre dossier médical électronique personnel où sont stockées vos données de santé essentielles. L'accès aux données est réservé à vous et aux professionnels de la santé. Les professionnels de santé indépendants, tels que les médecins généralistes, ne peuvent consulter votre DSP que si vous leur en donnez l'accès.

Comment puis-je activer mon DSP ?

- Allez sur le site www.esante.lu et cliquez sur « Je suis un patient / J'active mon compte eSanté »
- Cliquez sur « Activer mon compte »
- Suivez les instructions (5 étapes supplémentaires)

Une fois votre DSP activé, vous pouvez définir votre cercle médical de confiance (il s'agit des personnes qui auront un accès permanent à votre DSP) et leur indiquer, par exemple, si vous souhaitez être donneur d'organes.

Si vous souhaitez donner à votre médecin généraliste un accès (temporaire) à votre DSP, vous devez lui communiquer votre code de présence, qui était également inclus dans la lettre d'eSanté.

Vous pouvez clôturer votre DSP à tout moment et ainsi bloquer tout accès.

Quelles sont les informations contenues dans mon DSP ?

Le DSP ne contient aucun document de base, mais il est complété au fur et à mesure une fois qu'il a été activé. Il s'agit, par exemple, de :

- Résultats de laboratoire
- Votre groupe sanguin
- Allergies éventuelles
- Médicaments prescrits
- Rapports d'hospitalisation et de visites médicales
- Résultats d'examen radiologiques

Pour plus d'informations

☎ (+352) 27 12 50 18 33
www.esante.lu