



**LE COIN
du
PARLEUR**

**AGORA
Expression
Libre**

**Sur le modèle du
SPEAKERS'CORNER
de Londres**

Contacts :

<http://maps95630.free.fr>

JM François 06 73 11 02 56

Déclaration en mairie 4/12/19

Un orateur déclaré : Jean-Michel FRANCOIS

Thème :

**Le CANCER du
TOUT INFORMATIQUE**

+ oratrices et orateurs sur place.

Idées - Débat - Contradiction - Respect

**DIMANCHE 2 FEVRIER 2020
11 heures
Place Jean Gabin
MERIEL**

MINUTES de l'exposé

ou l'intégrisme d'une nouvelle religion PREAMBULE

Le but n'est pas de dénigrer l'informatique ou les citoyens qui achètent leur pizza sur Amazone, de se lamenter sur les parents qui polluent leurs enfants en les laissant sur leur tablette au lieu de jouer avec eux, MAIS d'affirmer ici que c'est l'informatique qui doit servir l'homme et non l'homme qui doit subir le carcan de l'informatique.

Pour celles et ceux qui ne disposeront pas de suffisamment de temps pour lire ma petite brochure, je vous livre tout de suite les 5 points de ma conclusion :

- 1/L'informatique est un merveilleux outil, et doit rester un outil.
- 2/Aux concepteurs de sites internet de rester des humains travaillant pour des humains.
- 3/L'informatique doit automatiser nos gestes habituels, dans la mesure du possible, et non nous obliger à modifier nos comportements.
- 4/Si on ne comprend pas un site, c'est que ce SITE EST MAL FAIT, il doit être fait pour que 100 % des gens le comprennent.
- 5/Sous couvert d'informatique, on ne doit pas laisser les non-informatisés sur la touche. C'est de la discrimination.

Un MERVEILLEUX OUTIL disais-je

EXEMPLE

En voyage en Corée, je vais me balader sur le 38ème parallèle, la zone démilitarisée.

Du haut du promontoire, une vallée, des collines boisées en face, trois villages au loin : la Corée du Nord !

L'endroit est anxiogène. Des grillages partout, une zone dénudée dans la vallée. Des guetteurs armés dans le petit bois en face ?

Je tombe sur un panneau, en coréen bien sûr.

< < < <

La tension monte. Peut-on passer ? Suis-je en une zone interdite ?

Stop le stress !

Je sors mon smartphone, je cherche l'icône « Traduction », puis je clique sur le logo de la caméra et... la réponse est là :

< < < < < « SECURITE GENERALE VERTICALE »

1 assurez-vous de porter un casque

2 suivre les instructions du superviseur, endroit dangereux, prévenir le chef, ne pas boire d'alcool, ne pas courir et autres consignes de sécurité ...

Ouf ! Je l'ai échappé belle.

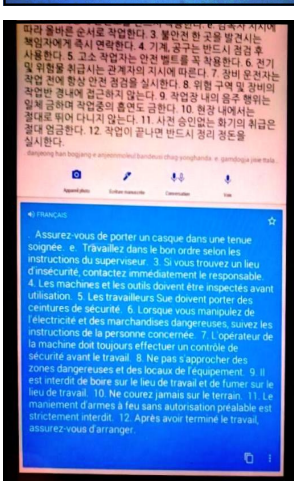
C'est FORMIDABLE... alors ?

**Alors ? Comment, avec un outil si performant,
une technologique aussi élaborée**

ON arrive à créer un monde aussi dépersonnalisé ?

일반안전수칙

1. 단정한 복장에 안전모를 반드시 착용한다.
2. 감독자 지시에 따라 올바른 순서로 작업한다.
3. 불안정한 곳을 발견시는 책임자에게 즉시 연락한다.
4. 기계,공구는 반드시 점검후 사용한다.
5. 고소작업자는 안전벨트를 꼭 착용한다.
6. 전기 및 위험물 취급시는 관계자의 지시에 따른다.
7. 장비운전자는 작업전에 항상 안전점검을 실시한다.
8. 위험구역 및 경비의 작업환경에 접근하지 않는다.
9. 작업장내의 음주행위는 일체 금하여 작업중의 음연도 금한다.
10. 현장내에서는 절대로 뛰어나지 않는다.
11. 사전승인 없는 화기의 취급은 절대 엄금한다.
12. 작업이 끝나면 반드시 정리정돈을 실시한다.



C'est ce que je vais essayer de décortiquer avec vous et peut-être susciter des comparaisons avec vos expériences.

Et montrer qui est ce **ON**

Remarque préliminaire générale

Toute organisation administrative se doit d'être pensée pour l'efficacité et pour le service du public.

Dans le principe, c'est à l'Administration d'organiser pour le bien du public, et non au public de se couler dans une pratique lourde et contraignante.

Je parle d'administrations ou d'entreprises importantes telles que Télécom, Electricité, Eau, Banques... qui ont une sorte de monopole, mais, on le verra dans les exemples, le mal gagne des structures plus petites (syndics, assurances, etc...)

Les sites commerçants soumis à la concurrence sont bien obligés de faire plus attention à leurs clients et à la bonne compréhension de leurs sites, si ils veulent séduire puis conserver leurs clients. Mais la gangrène s'installe quand même.

Dans les administrations, je parlerai plus particulièrement, sûrement plus incisivement, des mairies.

La mairie reste l'échelon administratif qui garde la confiance, voire l'affection, du citoyen. Elle est pilotée par des gens qui ont fait vœu de s'occuper de nous avec bienveillance.

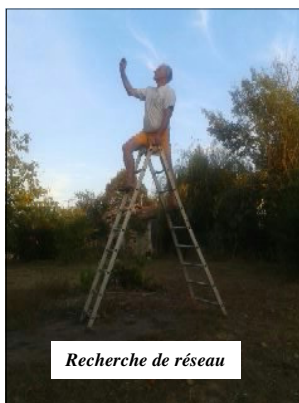
Il est dommage que, assez souvent ce 'tout informatique' vienne polluer ce climat et devienne outil de discrimination et d'exclusion.

Je sais que les élus ne souhaitent pas nous faire de la peine. Pourtant...

Telles procédures auxquelles j'ai été soumis installent ce climat de malaise entre l'Administration (disons « le pouvoir ») et le citoyen, confronté à un monde où on l'assigne à se plier à des codes d'une façon **AUTORITAIRE** sans lui donner ni outils, ni assistance, ni possibilité de s'organiser disons 'à l'ancienne'.

Ce sentiment de malaise, nous pouvons le ressentir, nous ici en zone urbaine, mais pensez donc aux habitants des zones blanches sans la couverture de téléphone mobile,

- ✕ où l'utilisation du smartphone est une pure rêverie de Noël,
- ✕ où les transports en commun sont inexistantes,
- ✕ où la préfecture est à 80 km sur des routes de montagne...



Chaque administration ou établissement arrange ses modalités en fonction de son organisation propre sans tenir compte des réalités de l'environnement du public. Cela doit devenir une question d'« aménagement du territoire ».



PASSEPORTS

J'ai eu à renouveler un passeport.

J'ai trouvé sur internet (parce que j'ai un ordinateur... pensons au passage à celui qui n'est pas informatisé) les pièces à réunir et les mairies auxquelles s'adresser pour déposer le dossier.

Toutes les mairies ne sont plus habilitées à assurer cette mission. Pourquoi ? C'est un autre problème, mais cela mériterait un prochain COIN du PARLEUR

Je me suis présenté dans une des mairies agréées, sans rendez-vous.

L'agent - Monsieur, il faut prendre rendez-vous.

Moi - Très bien. Pouvez-vous me fixer un rendez-vous.

L'agent - Monsieur, il faut prendre rendez-vous sur le site internet de la commune.

Moi - Mais, je suis là, devant vous. Fixez-moi un rendez-vous.

L'agent - Je ne peux pas. Ca doit être fait par l'intermédiaire du site internet de la ville.



J'ai donc exprimé mon fort mécontentement non pas contre cet (te) agent mais contre la procédure sur place, puis sur courrier postal.

Ou la procédure prévoit que le rendez-vous ne peut-être pris qu'exclusivement par internet. Il me semble alors que c'est discriminatoire vis-à-vis des personnes qui ne sont pas informatisées, et il est de votre devoir de revoir ce système.

Ou la procédure prévoit que le rendez-vous peut également être pris au guichet, ou au téléphone (pour éviter les déplacements inutiles et coûteux en pollution) et il faut donner les instructions à l'agent d'accueil.

Qu'est-ce qui peut bien passer dans la tête de celui, ou celle, qui a imaginé ce processus ?

Quel est l'intérêt pour la marche de la société ?

Il n'y a même pas là un gain de temps pour l'Administration !

(Quand bien même il y aurait gain de temps pour l'Administration, la priorité de tout SERVICE PUBLIC est le service au public).

Il faut donc dire à la mairie en question :

- 1/ même en cas de procédure dématérialisée, le processus de rendez-vous peut et doit rester 'humanisé'.
- 2/ si vous avez une intention louable de faciliter la tâche aux administrés, l'injonction de prendre un rendez-vous uniquement par internet est contreproductive.

PASSEPORTS (suite)

Dans la pratique :

J'étais sur place et les employées, l'une par ailleurs fort aimable à AUVERS SUR OISE (95), ou compatissante à L'ISLE-ADAM (95), ne se sont pas senties autorisées à déroger à la rigueur du processus mis en place, ou du moins tel qu'on le leur a expliqué.

Les injonctions sont-elles si féroces dans ces deux communes que le bon sens ne puisse permettre quelque initiative aux agents !

Je signale ici que dans ma tournée assez désespérée, j'ai fait halte à PARMAIN (95) où l'on m'a accueilli sans rendez-vous, avec la compétence et l'amabilité d'un temps que je croyais révolu. Et là, tout a été tout seul.



La suite de l'histoire, après mes lettres de protestation aux parfums de pédagogie ?

La mairie d'AUVERS SUR OISE a répondu, à ma deuxième lettre seulement, que la procédure avait été modifiée 'dans mon sens'.

Le rendez-vous sur internet, que vous contestez, a été mis en place pour plus de simplicité et pour dégager un peu plus de temps pour la réception des usagers. Nous avons assoupli cette procédure puisque nous donnons à présent les rendez-vous en direct aux personnes qui se présentent à l'accueil (ce que nous ne faisons que pour les administrés ne possédant pas internet). Vous êtes à l'aise sur internet : vous nous avez indiqué avoir constitué votre dossier par ce biais et vous regrettez l'absence d'adresse mail de contact. C'est pourquoi vous avez été dirigé vers le site de la commune.

Et les citoyens non informatisés ! Soyons clair, ces administrés sont-ils légalement exclus de la vie publique ?

La mairie de L'ISLE-ADAM a répondu, à la deuxième lettre aussi, pas de jaloux, dans un langage de langue de bois de haute futaie que la mairie était à notre service 'pour mieux nous servir'.

Les communes depositaires s'efforcent de donner le maximum d'information aux administrés afin que les dossiers soient complets, lors du dépôt, sur rendez-vous.

La procédure de Rendez-vous, mise à disposition sur le site de ville de l'Isle Adam est une volonté de la commune. Celle-ci permet d'accéder à des plages disponibles aux Adamois et Hors Adamois à tout moment sans se déplacer.

Merci à



Le cancer du TOUT INFORMATIQUE

CAF

Cas pratique Ce n'est pas de la théorie

Je suis curateur d'un petit frère qui habite dans les Côtes d'Armor, à 25km de Lannion.

Il perçoit le RSA et bénéficie d'un logement social avec Allocation Logement (APL).

Premier constat (positif) : la Loi est protectrice. En l'espèce, elle permet à mon jeune frère handicapé de survivre.

Ca se complique quand on passe à la pratique.

Les démarches ne peuvent être faites QUE PAR INTERNET.

Je résume la conversation

- Allo, la CAF ? Mon petit frère n'a pas d'ordinateur.
- Il y en a à la CAF à disposition du public
- Il n'a jamais eu d'ordinateur, il ne saura pas s'en servir.
- Un conseiller viendra l'aider à monter son dossier.

Arrivé à ce point de la brève conversation, on peut se demander pourquoi le conseiller, puisqu'il est à disposition ne peut pas faire directement le travail nécessaire au guichet, au téléphone, ou par écrit...

RESTONS DANS LA PRATIQUE

Le RSA permet à mon frère de disposer de 60 € par semaine pour toutes ses dépenses de consommation (une fois payés eau, électricité, assurance, loyer).

Naturellement il n'a pas de voiture, même pas une mobylette.

Comment va-t-on à la CAF de LANNION. Il n'y a pas de transport en commun. **Un taxi ? avec 60 €** par semaine, pour manger, s'habiller ! **SUR CE SUJET**, pour préparer cette intervention, j'ai fait appel à des

témoignages sur Facebook.

Une correspondante bien intentionnée m'informe que des administrations (comme la CAF je pense) organisent des formations pour que les gens puissent se débrouiller sur ordinateur.

Qu'est-ce que c'est que cette réponse : apprendre à se servir d'un ordinateur à quelqu'un qui n'a pas d'ordinateur ! **ET...**

Les formations vont se passer où ? A Lannion, à St Brieuc.

(retour à la case départ - pas de véhicule, pas d'ordinateur).



Le fait même que ces administrations organisent des formations pour utiliser le processus mis en place est l'aveu implicite que le processus n'est pas conçu pour être utilisé PAR TOUS.

Donc le processus **EST MAL PENSE**. Car tout acte de vie citoyenne doit être à la portée de 100 % des usagers, et ne pas laisser personne sur le bord de la route.

Expérience avec une petite agence bancaire de L'Isle-Adam (Val d'oise) où je viens d'ouvrir un compte. Appelons-là : 'crédit Adamois' pour rester neutre, car c'est assez semblable partout.

C'est une petite succursale à taille humaine. Chaque client a son conseiller attitré.

Une personne est à l'accueil à un poste où elle a son travail propre, mais intervient aussi pour aider les clients à se servir des machines automatiques de remise de chèques, de retrait de fonds, demandes d'extraits de comptes, RIB, etc...

Cela paraît chaleureux. Cependant...

le numéro de téléphone de contact ne vous conduit pas vers votre correspondant attitré mais sur une plateforme, basée quelque part en France. Temps d'attente entre 3 et 5 mn. L'opérateur prend en compte notre demande et va la transmettre à notre conseiller attitré.

Celui-ci nous rappelle à un moment indéterminé. Moralité : 15 à 20 mn dans le meilleur des cas, là où la « personne de l'accueil » aiguillait le client directement sur le conseiller attitré.

Nul doute que l'organisation nouvelle est faite pour faire gagner du temps à la banque (ce serait peut-être à vérifier), mais nous, le client, en perdons, du temps.

La conclusion reviendra souvent dans mon propos : Pourquoi ce phénomène existe ? parce qu'il a été conçu dans l'intérêt de la banque. Pourquoi persiste-t-il ?

Parce que le client ne s'est pas défendu, considérant que c'est comme ça, et pas autrement !

Nous en sommes là, il FAUT SE DEFENDRE !

Autre péripétie, et après je laisserai mon Crédit Adamois au repos : Je reçois quelques temps après ma demande d'ouverture de compte le mail suivant :

De: CyberMUT [NEPASREPONDRE@creditmutuel.fr]
Envoyé: mercredi 4 décembre 2019 16:00
À: francoisjm@free.fr
Objet: CyberMUT - Votre carte de clés personnelles

Bonjour M FRANCOIS JEAN MICHEL,

Nous accusons réception de votre message nous signalant la perte de votre carte de CLES PERSONNELLES.

Nous vous informons que nous avons procédé ce jour à la commande d'une nouvelle carte de CLES PERSONNELLES pour votre identifiant 623701408116.

Cette nouvelle carte numéro 1 annule la carte numéro 0 qui vous a été envoyée précédemment.

Si vous retrouvez la carte numéro 0, veuillez la détruire et attendre la réception de la carte numéro 1.

Vous recevrez cette nouvelle carte de CLES PERSONNELLES à votre domicile par courrier postal dans un délai de 5 à 10 jours.

Cordialement,
Assistance CyberMUT.

Qu'ai-je encore fait ? Me dis-je, ébranlé dans la confiance pourtant bien ancrée qui s'est installée en moi depuis 74 ans.

Je n'ai envoyé **aucun** message signalant **aucune** perte de carte de CLES PERSONNELLES (en lettres majuscules !)

Et d'abord, c'est quoi des clés personnelles ?

Ledit mail me dit élégamment : « NEPASREPONDRE@creditadamois... (toujours en Majuscules)



15mn pour aller envoyer un message sur mon espace personnel. (car il n'y a pas d'adresse-mail de contact),

puis 24 h pour avoir la réponse.

Il appert que ma banque, ayant mal intitulé au départ le compte à ouvrir, avait dû initialement éditer une carte portant des codes de sécurisation, et a dû en rééditer une nouvelle, rectifiant ainsi leur erreur de départ.

Bien !... mais un agent de MA banque m'a envoyé le mail-type qu'il a sous la main, tel que produit par le service informatique dans le cas de perte. (« Puisqu'on refait la carte, on va envoyer lui cette lettre-type ») c'est ce qu'on envoie avec une nouvelle carte de CLES.

Mais, moi, je suis désolé :

Que ma nouvelle banque m'écrive que j'ai envoyé un message, ce qui est faux. Ma nouvelle banque me dit un mensonge ?

Que ma nouvelle banque m'écrive que j'ai perdu ma 'carte de clés personnelles'. C'est faux ! Deuxième mensonge ou approximation !

Que la banque me dise : 'NEPAS REPONDRE' .

C'est un comble !

Le Crédit Adamois eût dû :

1/ **s'excuser** d'avoir mal intitulé mon compte tout au départ

2/ **prévoir un imprimé-type** correspondant à l'exacte situation, OU, si le service informatique n'a pas prévu de lettre adéquate, m'envoyer une lettre explicative personnalisée.

3/**prévoir que le client puisse répondre**, lui qui a le droit par son vote de donner son avis sur la marche de la France, se présenter aux élections, faire et élever des enfants, commander des pizzas sur Amazone, mais à qui SA propre banque, intime **l'ordre de NEPASREPONDRE** . (passez votre chemin, cher client, ne nous compliquez pas la vie à demander des explications, nous n'avons pas le temps. Nos informaticiens ont prévu cela comme ça, donc c'est comme ça que vous devez obtempérer, et pas autrement. C'est pas dur quand même !)

D'humain
à
Humain,
il n'y aurait jamais eu un tel comportement. Il y aurait eu les excuses, etc... Mais parce que c'est une machine qui l'a fait, on se résigne, ON **ACCEPTE** !

La conclusion revient à nouveau dans mon propos : Pourquoi une banque tout à fait honorable, avec du personnel compétent et aimable soumet-elle son client à une telle situation, **sans demander à son service informatique de modifier** ce processus ?

C'est parce que le client ne s'est pas défendu ! Tout le monde trouve ça normal, pourquoi changeraient-ils leur façon de faire !

Je confirme :

Nous en sommes là, il FAUT SE DEFENDRE !

Opérateur de téléphone : Appelons-le MANDARINE

Ah ? Cette fois-ci, chers auditrices, auditeurs, lectrices et lecteurs, j'ai une bonne nouvelle à vous annoncer.

Suivez s'il vous plait cette petite histoire. Chez Mandarin, le ver est dans le fruit !

FACTURATION :

Mandarine a l'obligeance d'envoyer un mail à son client pour lui signaler qu'il peut aller chercher sa facture sur un 'espace personnel'.

J'ai suggéré que, puisque MANDARINE m'envoyait un mail, elle joigne directement la facture en pièce jointe sur le mail, comme le font d'autres fournisseurs (par exemple FREE). Pour éviter d'aller passer 10 mn à retrouver l'identifiant, le mot de passe...

Mandarine - « Ah ! Ce n'est pas possible, ce n'est pas prévu ».

Moi - « Peut-être que ce n'est pas prévu comme ça chez vous, chère Mandarin, mais c'est possible puisque FREE, NORDNET le font »

Je demande donc l'envoi de la facture par courrier postal, ce qui est fait pendant quelques bimestres, et puis un jour un employé (anonyme bien sûr) prend sur lui (elle, en l'occurrence) de suspendre l'envoi postal et de me réintégrer dans le système de facture dématérialisée.

Qu'il soit bien entendu entre nous que chacun règle son exigence comme il le veut, mais... moi, le client, aussi.

Je ne reçois donc plus les factures, mais je reçois des rappels (Ah oui, j'ai oublié de vous dire que j'ai, bien entendu, suspendu mes prélèvements automatiques).

Sur les lettres de relance, Mandarin n'indique pas d'adresse, postale ou mail, et encore moins de numéro de téléphone.

FACTURE = adresse

Votre facture ligne fixe

Vos coordonnées

M FRANCOIS JEAN-MICHEL
35 R ECOLES
95630 MERIEL
n° client : 000 469 8832
ligne fixe : 01 34 21 52 17

Nous contacter

en ligne : contact.orange.fr

Par téléphone : 3900

(service gratuit + prix appel)
attention gratuite depuis les réseaux Orange
service commercial du lundi au samedi de 8h à 20h
assistance technique 24h/7j

Par courrier :

Orange - service clients
TSA 20010, 59878 LILLE CEDEX 9

montant à
avant le 07

facture de clôture
informations sur le m

total auprès

abonnements, forfait

communications, pack

retrouvez tous les tarifs

en boutique ou sur www.orange.fr

VOUS

N° client : 0004698832
n° compte de facturation : 34215217
réf. courrier : 04412

F 242923

M François Je
35 r Ecoles
95630 MERIEL

NOUS

votre service clients
orange.fr > espace client

3900 Service gratuit
+ prix appel

**RAPPEL = pas
de coordonnées**

6 janvier 2020

La date limite de paiement de votre facture est dépassée

Bonjour,

Nous n'avons pas reçu le règlement de votre facture d'un montant de 71,84 euros p
0004698832 qui aurait dû nous parvenir le : 26/12/2019. Sans doute est-ce un simple

Nous vous remercions de régulariser **dès maintenant** votre situation en réglant cette
- depuis l'espace client du titulaire à l'adresse www.orange.fr
- ou appeler le 3900**

Pour vous simplifier la vie, nous vous invitons à **souscrire au prélèvement automati**
vos prochaines factures sur votre Espace client.

Cordialement.

C'est tout à fait symptomatique d'un état d'esprit autoritaire qui n'a rien à faire, je le maintiens, dans les relations entre un fournisseur et son client.

Opérateur de téléphone : Appelons-le MANDARINE (suite)

J'écris donc, à la main, une, deux, puis une troisième lettre, que j'envoie, celle-ci en recommandée. Un agent m'appelle la semaine suivante. Je lui ré-explique mon souhait, que dis-je mon souhait, mon exigence : la bonne âme tend aimablement une oreille compatissante, probablement avec mes statistiques sous les yeux où il visualise que je ne me sers pas de mon 01... et que je ne passe plus de coup de fil à partir de ce fixe, donc il n'avait pas l'arme de suspendre ma ligne...

Hein ? Pardon. La bonne nouvelle : Le lundi suivant, je recevais sur mon mail, les deux factures en retard. Je les ai réglées aussitôt... Et la semaine suivante j'ai délocalisé mon 01... chez Nordnet.

L'explication de la dame de chez Mandarin pour ne pas envoyer la facture en PJ sur une adresse-mail est la sécurité.

- « Le mail peut être piraté. C'est plus sécurisé sur un 'espace personnel' »
- « Madame, ai-je émis, quand Mandarin nous l'envoie par courrier ce n'est pas en courrier recommandé, sécurisé.
- Donc, votre explication n'est pas la bonne. C'est un dictat de votre informatique et il n'y a personne pour contester. Si, moi. »

Je confirme :

Nous en sommes là, il FAUT SE DEFENDRE !

Est-ce une façon de se conduire entre citoyens !

Comment en arrive-t-on là !

De vive voix, les individus ne se comporteraient pas comme ça.

Pourquoi cela est-il permis parce que c'est l'informatique ?



Le cancer du TOUT INFORMATIQUE

Mues successives du pavé
'Contact' de la mairie

Nos coordonnées

Mairie
62 Grande Rue
95630 Mériel
Tel. 01 34 48 21 50
Fax 01 34 48 21 59

Nos coordonnées

95630 Mériel
Tel. 01 34 48 21 50
Fax 01 34 48 21 59
Mail

Nos coordonnées

Mairie
62 Grande Rue
95630 Mériel
Tel. 01 34 48 21 50
Fax 01 34 48 21 59
Contact par Email

FORMULAIRES DE CONTACT

Une nouvelle manie se développe actuellement, y compris sur les sites marchands :

le Formulaire de Contact

Dans ma commune, dans le site de ma commune (lequel site est conçu par quelqu'un qui a fait vœu lors de son élection d'être à notre écoute) le pavé 'Contact' du site de notre commune n'indique pas une adresse-mail mais mène à un formulaire de contact chargé de questions assez ésotériques :

NOM d'USAGE, (qu'est-ce qu'un nom d'usage ?)

Explication du délégué à la Communication

Poser une question à la mairie

Adresse e-mail
Entrez votre adresse e-mail

Civilité :
Monsieur

Nom *
Entrez votre nom ici

Nom d'usage [?]
Entrez votre nom d'usage ici

Prénom *
Entrez votre prénom ici

Raison sociale
Entrez votre raison sociale ici

Téléphone fixe
Votre numéro ici

Téléphone mobile
Votre numéro ici



Toute personne possède un nom de famille.
Le nom de famille figure sur l'acte de naissance.
Il peut s'agir par exemple du nom de votre père ou de votre mère.
Le nom de famille correspond à l'ancien nom patronymique, expression aujourd'hui supprimée.
Le nom de famille est identique au nom de naissance sauf en cas de changement de nom (par exemple, après une adoption simple ou plénière, pour motif légitime ...)

Le nom d'usage est utilisé dans la vie quotidienne.
Le nom d'usage est facultatif.
Le nom d'usage ne remplace pas le nom de famille.
Vous pouvez utiliser comme nom d'usage :
Le nom de la personne avec qui vous êtes marié(e)
Un double nom composé de votre nom et du nom de la personne avec qui vous êtes marié(e)
Un double nom composé de votre nom et du nom du parent qui ne vous a pas transmis son nom à la naissance

Le nom marital est le nom de votre époux ou de votre épouse que vous utilisez comme nom d'usage

J'aime - Répondre - 39 min



Donner la possibilité d'utiliser un nom d'usage c'est laisser la liberté de choisir son nom pour sa correspondance.
Ce n'est pas une nouveauté, on retrouve ça dans de nombreux documents informatiques ou papiers de type cerfa ...

J'aime - Répondre - 28 min



oui mais personne ne sait ce que ça veut dire. Pour certains c'est le nom d'épouse, pour d'autre un pseudonyme, là tu avances une autre explication... ce n'est pas clair du tout.
Je t'ai écrit il y a plusieurs mois pour proposer des simplifications... jamais eu de réponse

ADRESSE NORMALISEE

(qu'est-ce qu'une adresse normalisée ?)

Rédaction imprécise

Adresse normalisée [?]
☒ oui ☐ non

Code Postal ou Ville *
MERIEL 95630

Rue *
Entrez votre rue ici

Numéro de la rue *
S'il n'y a pas de numéro, mettre 0

Complément d'adresse :
information complémentaire ici

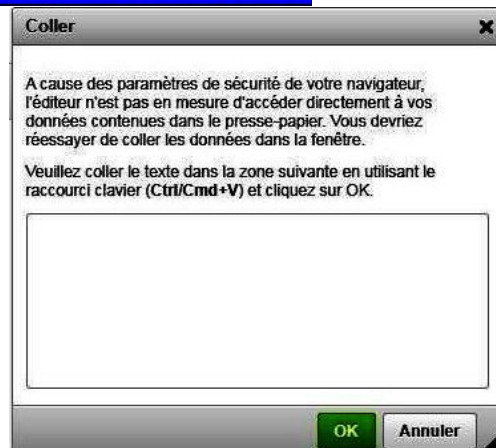
Du décortiquage du 'Formulaire de Contact' sur le site de la mairie (suite). Dans l'extrait joint : 1/ que signifie l'expression « adresse normalisée »

2/Le bon usage du français aurait dû sauf erreur de ma part conduire les informaticiens rémunérés par le citoyen à utiliser la formule « Entrer le nom de votre rue ici »

3/ puis « Numéro DANS la rue » et non numéro DE la rue.

FORMULAIRES DE CONTACT (suite)

Bug divers : exemple Pièces jointes - copier-coller
Difficulté pour joindre un fichier.



J'ai fait part de certaines difficultés ou incongruités sur un FaceBook local et deux correspondants sont aimablement venus à mon aide :

Une pour me conseiller d'aller chez le magasin d'informatique en ville et un autre pour m'indiquer une boutique tenue par des Indiens, « très compétents et pas chers » à Saint Ouen (93).

[Redacted] je viens d'essayer le copier coller et ça marche très bien chez moi, plutôt un problème au niveau des paramètres de votre navigateur comme indiqué dans le message, je pense.

J'aime · Répondre · 19 h · Modifié



[Redacted] Sinon sur internet il est indiqué que ctrl/cmd signifie qu'il faut utiliser la touche ctrl pour un PC ou la touche Cmd pour un ordinateur mac. Donc si vous avez un pc classique tapez simultanément sur la touche Ctrl et sur la touche V pour coller (Ctrl C pour copier) et si vous avez un mac il faut faire Cmd V. A voir si ça marche.

J'aime · Répondre · 17 h



[Redacted] S'il s'agit d'un paramétrage de votre navigateur les sites n'y peuvent rien... Essayez d'aller voir leaseinfo ils pourront peut-être vous renseigner et vous aider à paramétrer votre internet ou autre...

J'aime · Répondre · 17 h



[Redacted] Si vous avez un problème informatique, voir H/D 7 informatique à saint Ouen. Magasin indien (un pays très bon en informatique) Ils sont compétents, rapides et pas chers mais vraiment pas chers par rapport aux autres magasins informatiques proches de Mériel

J'aime · Répondre · 3 h

Mon constat : Pour écrire à ma mairie, m'est-il nécessaire de connaître la signification de Ctrl/Cmd+V ? Dois-je passer par un professionnel ? Est-il normal que j'aie à aller à Saint Ouen (93 - 57 km) ?

Après l'attribution d'un numéro de code, appelé 'ticket' (composé de 13 symboles !), le citoyen est invité à donner l'autorisation de conservation des données pendant 24 mois. Si il refuse :

Vous refusez la conservation de vos données à caractère personnel pour une durée de 24 mois à compter de la clôture de la démarche. Votre demande ne pourra pas être traitée.

Et comme 'poing' final à l'exercice, dédouanement ultime du créateur du site : « Vous pouvez consulter les CGU », dont on apprend que ce sont les 'Conditions Générales d'Utilisation, un pdf de 10 pages en Times New roman caractère 12.

Voyez, brave citoyen, c'est écrit là. Ca marche comme ça. C'est écrit là ! Donc, il faut vous y plier !

Et le citoyen accepte ça, comme une évidence !

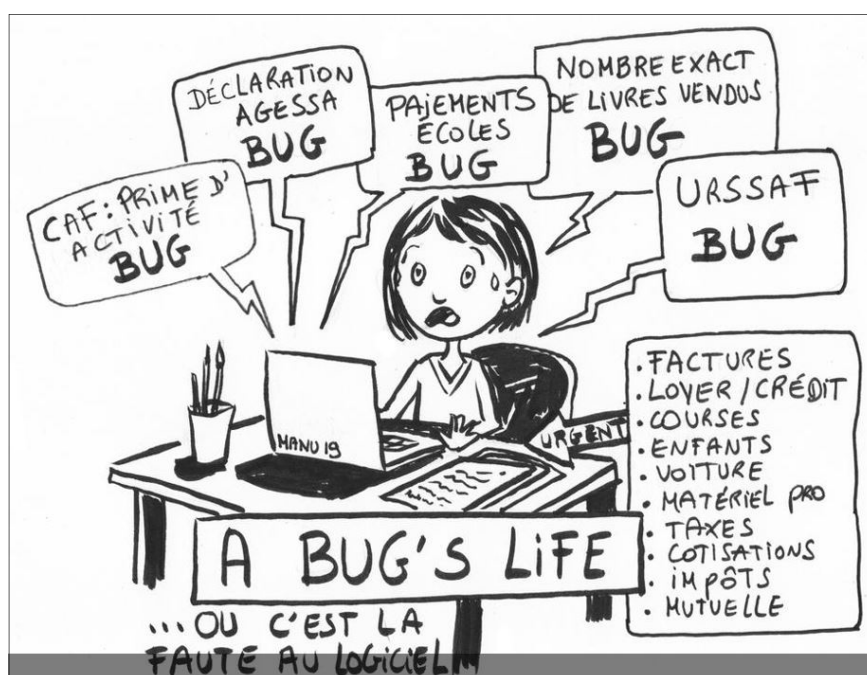
FORMULAIRES DE CONTACT (suite)

Que ces gymkhanas inutiles, imprécis, longs à remplir surtout pour des habitants ou Associations de la commune qui sont en relation courante avec la Mairie existent c'est une chose, mais qu'ils soient rendus obligatoires, j'affirme ici que c'est inadmissible de la part d'un service public, d'autant plus grave que la mairie reste l'échelon administratif qui garde le respect et l'affection du citoyen.

Il est l'expression d'une dérive autoritaire, intransigeante, brutale et presque inquisitrice, reflet de la pratique insolente de cercles d'initiés gambadant voluptueusement dans leur petit monde qui détournent ce merveilleux outil qu'est l'informatique de son but

RENDRE LA VIE DE CHACUN PLUS FACILE

Si mal utilisée elle devient source d'angoisses. C'est inadmissible



NEPASREPONDRE – NOREPLY

J'ai déjà abordé le désagrément du 'noreply'
Voici un dernier exemple avant de conclure.

Avec l'arrivée de la fibre, j'ai changé d'opérateur.
J'ai donc suivi le processus de résiliation de l'ancien opérateur
(appelons-le 'libre') et retourné le matériel devenu inutile.

Quelques semaines plus tard, 'libre' me réclame le retour du matériel par mail.

J'adresse, en réponse le justificatif de remise. C'est alors que le message m'est retourné *undelivered*. Je pense parce que la boîte était 'noreply'. NEPASREPONDRE ;

J'ai donc envoyé cette pièce par un courrier postal 'à l'ancienne'. Avec le commentaire du gars sur la défensive :

Je témoigne de l'insolence qu'il y a à écrire à un client « Vous n'avez pas retourné le matériel ». Et de lui clouer le bec avec assurance en ne lui permettant pas de répondre et d'apporter un justificatif.

Vous actez ainsi que votre processus informatique est souverain et que vous ne pouvez pas faire d'erreur.

Eh bien non ! J'ai bien retourné le matériel. Vous, 'Libre', êtes dans l'erreur, et vous devez dans les bonnes relations commerciales avec vos clients organiser les choses en respectant votre correspondant.



Quand on veut être intransigeant, (faut-il vraiment se comporter de manière intransigente, surtout s'agissant d'un service public) il faut être irréprochable, et... il est bien difficile de faire un sans faute, la preuve ! Dans votre processus il me semble qu'un peu d'humilité est souhaitable.

Vous permettriez-vous de vive voix de dire à quelqu'un : « vous avez mal fait votre boulot. Et ne me répondez pas surtout ! ». Non. Alors pourquoi le faites-vous sous forme informatique ?

Dans un monde 'humain' des excuses de votre part seraient normales et bien accueillies »



POUR FINIR

Combien d'exemples de mécontentements, de difficultés, de désarrois m'ont été remontés suite à mes appels sur Facebook.

Cartes grises, bugs de connexion avec le fichier France-Connect, rendez-vous médicaux, services fiscaux...

Le service des Cartes grises, par exemple, est un service public. Comment accepte-t-on qu'un service public ne soit au service que d'une partie du public.

Je n'ai pas demandé une consultation à un avocat mais est-on bien sûr que ce processus n'est pas issu d'une simple circulaire administrative et qu'elle nous est vraiment opposable. A-t-elle été votée par nos élus, eux qui font les Lois, eux qui nous représentent ?

BATTERIE DE DEFENSE

En accompagnement à ma réponse à la mairie d'Auvers sur Oise, (cf paragraphe 'Passeport') j'ai écrit à Mme la Maire :

Je voudrais vous faire partager l'idée que la prétention des concepteurs ne devrait pas être servilement suivie par leur client (c'est-à-dire Vous). Il s'impose à moi les questions suivantes :

Comment ces informaticiens peuvent-ils concevoir un processus qui conduit à prendre autoritairement un rendez-vous sur internet alors que le citoyen est sur place en mairie, et qu'ils s'en satisfassent sans voir l'aspect peu pratique pour la population. Vivraient-ils dans leur petit monde virtuel en dehors de toute réalité.

Comment le client, en l'espèce vous la Mairie, peut-il accepter le processus édicté sans y voir l'inconvénient pour le public, et dès lors demander aux informaticiens de revoir leur copie. Se sent-on à ce point impressionné par ce dictat ?

Comment, dans la marche de la mairie, l'agent qui est en contact du citoyen ne semble pas en mesure de faire remonter les conséquences du dysfonctionnement. Est-il formé pour ne rien dire, rien améliorer, juste appliquer les instructions, même s'il constate le trouble dans la pratique ?

L'honneur des professionnels doit être d'automatiser toutes les tâches qui simplifient la vie du citoyen dans son mode de vie normal, pas de lui imposer des comportements nouveaux.

Et les
ZONES BLANCHES !

Et que dire des citoyens français, accessoirement contribuables, que l'ETAT relègue dans les zones blanches !

Qui a signé les cahiers des charges des opérateurs de téléphonie sans y inclure l'**OBLIGATION** de la couverture totale du territoire ?

Qui va le traduire, l'Etat, devant le Conseil d'Etat pour manquement au deuxième symbole de notre devise républicaine : l'**EGALITE**

Comme tout le monde, j'essaie d'avoir un mot de passe - valise que j'utilise par facilité d'emploi.

Malgré tout, l'exigence des uns et des autres

✕ code imposé par le site

(Services fiscaux, mairies, Edf, Youtube, FB)

✕ caractères imposés par le site

(Majuscules, chiffres, signes de ponctuation)

fait qu'on en arrive à avoir une page complète d'identifiants, passwords et codes divers à consulter.



CODES DIVERS	GOOGLE	
BQ Post	Pas	
id 120	GOOGLE J	
Contact		FREE
48899	GOOGLE Play Store	Esp. Abonné FREE Mobil
id 100	s/Tablette	Free ADSL
SOCRAM		id >
04		
id 000	DROPBOX	Hotline Free >> 3244
MR FRAM		id>
N° Clt	WAZE id	ADSL
SACEM		id >
id fr	SKYPE	CLEF WEP>S
id>x		réseau
coad		Mobilefree.fr/mon compte
EDFpro LIA guillery		id
	youtube Google	
CURITE SOCIALE		free mobile J
	utilisateur	
	Pass	
	FACEBOOK	modem ADSL
ACIF		id fti/
= mail	FACEBOOK	pass
ss		
RF		Connexion Smartphone
http://le	programmer	clef
bi	adresse	Telecom Orange
corsicage	port	franculsm@free.fr
big	ordi	
ANTS titres sécurisés		
	télé :	
BLOCTEL	NORDNET id	
https://www.bloctel		IMEI 1 :
franco		IMEI 2 :
n°ins	SITE	SN :
www.bloctel		Carte SIM :
		PIN :
		PUK :

WIFI samsung CLX 3300



CONCLUSIONS

Est-ce une vie ? Est-ce l'avenir qui va s'imposer ?

Moi, je dis NON. Pourquoi NON ?

Parce que l'informatique est une chose formidable, qui permet toutes les organisations, toutes les simplifications, tous les comforts, toutes les sécurités.

Mais ce sont les humains qui pilotent qui ne font tout simplement pas attention à nous.

Vous avez bien pressenti le malaise que crée cette 'fracture numérique', la mise en place parfois violente d'un "nouveau" monde qui crée des exclusions, plus que l'on peut imaginer, même chez les personnes équipées en informatique.

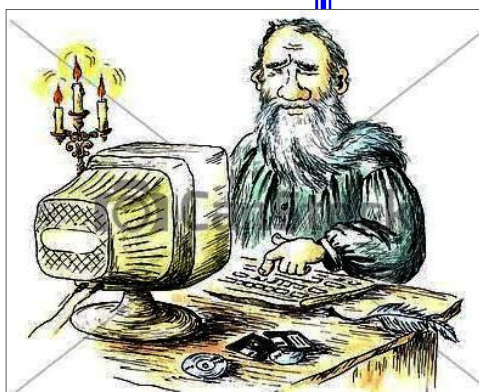
J'ai milité pour la création d'un service 'assistant informatique' au même titre que toute commune a des permanences d'"assistante sociale".

Je me réjouis que cette nécessité apparaisse maintenant sous forme de « Maison du citoyen » ou autre.

J'émet à ce propos les indications suivantes :

1/ l'état d'esprit ne DOIT PAS être : "J'aide des pauvres hères incapables de s'adapter à la vie de maintenant" MAIS

: "Si le public est bloqué devant un site internet, c'est que LE SITE EST MAL FAIT " En effet, un site doit être compréhensible par la TOTALITE des citoyens à qui il est imposé (100%), puisqu'il lui est imposé, et non pas à une seule fraction.



2/ Le rôle de l'écrivain.e numérique ne DOIT PAS n'être que de dépanner le citoyen (ce qui est déjà bien) mais aussi d'interpeller l'administration, le service public, l'entreprise pour exiger une modification du site FAUTIF.

AVEC publication de la demande puis suivi de la réponse apporté par le service fautif.

Une mairie est la représentante de ses administrés. C'est son devoir de les défendre quand ils sont malmenés.

3/ Tout site doit comporter l'indication d'un correspondant 'physique' à qui s'adresser.

L'usage des courriers 'nepasrépondre@... DOIT être interdit dans la Loi, sauf s'il s'agit d'un simple message publicitaire qui n'appelle pas de réponse.



CONCLUSIONS (suite)

4/ Si cette initiative d'aide qu'est cet écrivain numérique est louable, il est à la réflexion anormal qu'elle soit supportée par le contribuable (que ce soit par l'impôt national ou par la collectivité locale). Il appartient, par un processus à imaginer, de responsabiliser les comportements FAUTIFS des responsables du malaise (suivant le procédé : détection du problème, examen de la solution, sanction si non-réparation).

L'honneur des organisateurs de la cité, nos représentants (politiques, administrations) c'est de détecter les soucis du citoyen, demander aux ingénieurs d'adapter leurs productions au cahier des charges au service du citoyen en portant une attention toute particulière aux citoyens non informatisés qui ont légitimement le droit de vivre sans porter ledit carcan informatique.

C'est la constitution Française qui les y oblige en le 2^{ème} élément de notre devise nationale républicaine.

Nos représentants doivent assurer la mise en place de pare-feux contre ce qu'il faut bien appeler l'intégrisme d'une nouvelle religion insolente, conquérante et stigmatisante.

Le citoyen ne doit pas vivre sous le joug d'ayatollahs du progrès

L'accepterait-on de tout autre religion ?

C'est la mise en pratique de l'axiome : POLLUEURS - PAYEURS.

J'ai fini, dixi et animam levavi
Jean-Michel FRANCOIS

