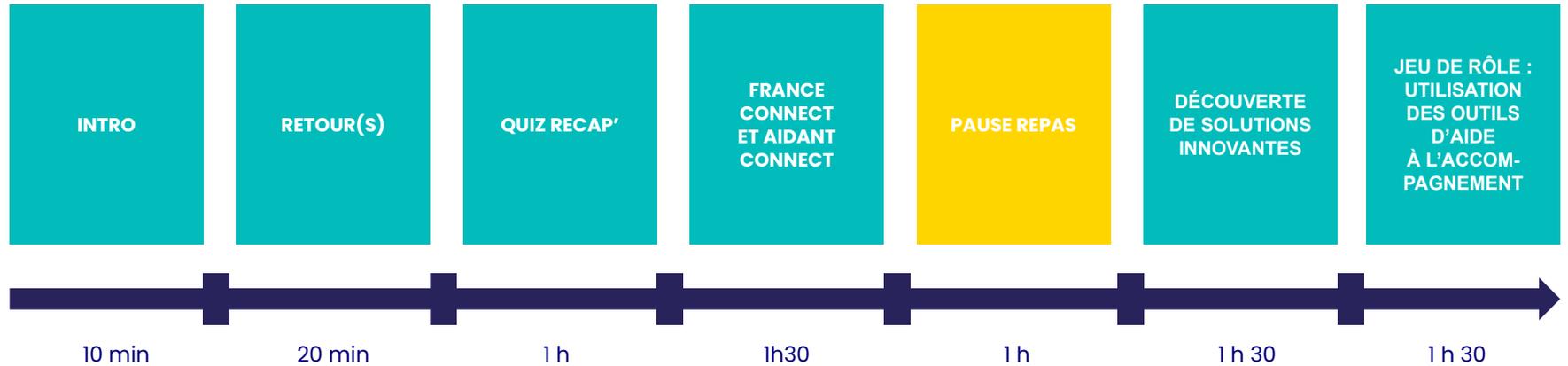




**Bienvenue au Jour 3**

# INTRODUCTION

# LE PROGRAMME DE LA TROISIÈME JOURNÉE



**ACTIVITÉ**  
RETOUR(S)



**Qu'est ce qui vous a marqué finalement  
dans les deux jours que nous avons  
passés ensemble ?**

**Qu'est ce que vous avez observé  
ou pu mettre en place  
depuis les premiers jours de formation ?**



# QUIZ RECAP'

The Kahoot! logo is a green parallelogram tilted to the right, containing the word "Kahoot!" in white, bold, sans-serif font.

# Kahoot!

- › Se connecter sur [kahoot.it](https://kahoot.it)
- › Entrer le code PIN
- › Renseigner son nom
- › **Répondre aux questions en cliquant sur le carré de couleur correspondant à la réponse choisie**

## QUESTION 1: les 4 !



**Pour la réduire, le dernier rapport du Défenseur des droits préconise de :**

Associer les usagers, les associations et les travailleurs sociaux, à la conception et à l'évaluation des sites publics.

Proposer aux locataires des bailleurs sociaux, de logements étudiants, ou encore de centres d'hébergement d'urgence une connexion à un prix solidaire.

Développer les filières de récupération et de reconditionnement d'ordinateurs, tablettes et smartphones, pour leur donner une seconde vie à des prix solidaires.

## QUESTION 2 : 32%



En 2021, 67 % des personnes de 18 ans ou plus résidant en France métropolitaine déclarent avoir effectué au moins une démarche administrative en ligne au cours des douze derniers mois. Cette proportion a doublé en dix ans. Par ailleurs, **une personne sur trois déclare avoir renoncé au moins une fois à une démarche en ligne au cours de l'année**, notamment les plus âgés et les plus modestes.

## QUESTION 3 : 100 000



« Il n'existe pas aujourd'hui d'évaluation de l'efficacité de cet instrument. Les retours d'expérience des premiers déploiements du pass sont, pour le moment, peu convaincants, [...] des difficultés de suivi et d'évaluation de l'impact des pass pour leurs bénéficiaires ressortent de la majorité des expériences, jetant **un doute sérieux** sur l'efficacité de l'instrument. »

**Cour des comptes, rapport annuel 2021**

## QUESTION 4 : Vrai



**Les données biométriques** figurent parmi les données sensibles, comme les données de santé ou celles relatives à l'orientation sexuelle.

La biométrie regroupe les techniques permettant de reconnaître automatiquement un individu à partir de ses caractéristiques physiques, biologiques, ou comportementales (empreintes digitales, réseaux veineux de la paume de la main, reconnaissance vocale, de l'iris, analyse comportementale...). Ces caractéristiques ont **la particularité d'être uniques et, pour la plupart, permanentes.**

## QUESTION 5 : Une technique malveillante par mail



**L'hameçonnage ou phishing est une forme d'escroquerie sur internet.**

Le fraudeur se fait passer pour un organisme que vous connaissez (banque, service des impôts, CAF...), en utilisant le logo et le nom de cet organisme. Il vous envoie un mail vous demandant généralement de "mettre à jour" ou de "confirmer vos informations suite à un incident technique", notamment vos coordonnées bancaires (numéro de compte, codes personnels, etc.).

## QUESTION 6 : Je l'accompagne dans la mesure du possible



**“Faut-il aider” ?** : l’objectif est de garantir l’accès aux droits, d’éviter une rupture, avec une prise en charge **des difficultés numériques**. L’aidant **“fait pour”**

**“Comment aider” ?** : l’objectif est de réussir la démarche administrative avec une évolution de la pratique, une mise en œuvre de pratiques numériques partagées. L’aidant **“fait avec”**

## QUESTION 7 : Vrai



**La maîtrise des réglages de confidentialité** des réseaux sociaux ne suffit pas à garantir que les informations publiées ne sortent pas du cercle privé.

## QUESTION 8 : Pix



**PIX est une plateforme publique d'évaluation et de certification des compétences numériques.**

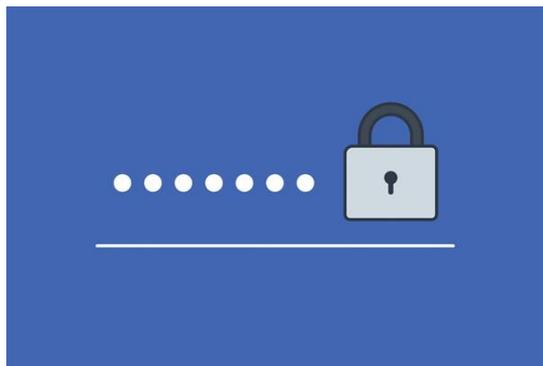
Depuis la rentrée scolaire 2019, PIX remplace le brevet informatique et internet (B2i) et le niveau 1 de la certification informatique et internet (C2i). Il détermine la maîtrise des savoir-faire définis par le cadre de référence des compétences numériques (CRCN). Ce référentiel rassemble les compétences numériques à maîtriser durant la scolarité ou dans un contexte de formation des adultes. L'utilisateur obtient une certification de son niveau de compétence.

## QUESTION 9 : Remplir un formulaire à la place d'un usager en sa présence



**Un mandat** permet d'encadrer l'utilisation des données des usagers par le professionnel, notamment lorsque ce dernier réalise les démarches pour le compte d'un usager.

## QUESTION 10 : Un mot de passe dont on se souvient



La difficulté est la multiplication des comptes qui suppose de générer **des mots de passe forts et uniques** pour chacun des comptes. Il est possible d'installer un gestionnaire de mot de passe (Nordpass, IPassword, Dashlane...) ou d'utiliser des solutions comme **France Connect**.

**DÉCOUVERTE  
DE L'AUTHENTIFICATION  
FRANCE CONNECT**



Quels sont les 6 **fournisseurs**  
**d'identité** France Connect ?



Impots  
.gouv.fr

impots.gouv.fr



ameli.fr

L'Identité  
Numérique



mobile  
connect  
et moi



santé  
famille  
retraite  
service

msa.fr



YRIS.EU

# QUEL FOURNISSEUR D'IDENTITÉ CHOISIR ?

La création d'un compte auprès d'un fournisseur d'identité s'effectue **en fonction du profil de l'utilisateur, de sa situation, ou des informations personnelles dont il-elle dispose**. Voici leurs conditions :

 <p>impots.gouv.fr</p>	 <p>ameli.fr</p>	 <p>L'Identité Numérique</p>	 <p>mobile connect et moi</p>	 <p>MSA assuré famille retraite service msa.fr</p>	 <p>Yris.eu</p>
<p><b>Numéro fiscal</b> <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON</p>	<p><b>Numéro de sécurité sociale</b> <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON</p>	<p><b>Pièce d'identité française</b> en cours de validité <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON</p>	<p><b>Abonnement Orange ou Sosh</b> <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON</p>	<p><b>Affiliation à la MSA</b> <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON</p>	<p><b>Smartphone Android ou IOS</b> <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON</p>
<p><b>Revenu fiscal de référence</b> <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON</p>	<p><b>Carte vitale</b> <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON</p>	<p><b>Validation de sa pièce d'identité</b> par un postier assomonté à domicile ou en bureau de poste <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON</p>	<p><b>Pièce d'identité</b> <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON</p>		<p><b>Pièce d'identité</b> émise par les états membres de l'Union Européenne <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON</p>
<p><b>Numéro d'accès en ligne</b> <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON</p>	<p><b>Coordonnées bancaires</b> <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON</p>	<p><b>Smartphone (Android ou IOS)</b> pour utiliser l'application mobile <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON</p>	<p><b>Smartphone</b> pour télécharger l'application nécessaire à l'inscription <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON</p>		
<p><b>TOUS LES OUI COCHÉS ?</b> Je peux choisir ce fournisseur d'identité !</p>	<p><b>TOUS LES OUI COCHÉS ?</b> Je peux choisir ce fournisseur d'identité !</p>	<p><b>TOUS LES OUI COCHÉS ?</b> Je peux choisir ce fournisseur d'identité !</p>	<p><b>TOUS LES OUI COCHÉS ?</b> Je peux choisir ce fournisseur d'identité !</p>	<p><b>TOUS LES OUI COCHÉS ?</b> Je peux choisir ce fournisseur d'identité !</p>	<p><b>TOUS LES OUI COCHÉS ?</b> Je peux choisir ce fournisseur d'identité !</p>

**QUESTION !**

The Kahoot! logo is a green parallelogram tilted to the right, containing the word "Kahoot!" in white, bold, sans-serif font.

# Kahoot!

- › Se connecter sur [kahoot.it](https://kahoot.it)
- › Entrer le code PIN
- › Renseigner son nom
- › **Répondre aux questions en cliquant sur le carré de couleur correspondant à la réponse choisie**



**Remettre les étapes dans l'ordre  
pour accéder à [service-public.fr](https://service-public.fr) !**

Je choisis la clé  
(Améli, les  
impôts...)

J'entre mes  
identifiants

Je clique sur le  
bouton "s'identifier  
avec France  
Connect"

Je confirme mon  
identité et me  
connecte

Je me rends sur  
service-public.fr

?

?

?

?

?

1

2

3

4

5

Je me rends sur  
service-public.fr

Je clique sur le  
bouton "s'identifier  
avec France  
Connect"

Je choisis la clé  
(Améli, les  
impôts...)

J'entre mes  
identifiants

Je confirme mon  
identité et me  
connecte

1

2

3

4

5



S'identifier avec  
FranceConnect

Je choisis la clé  
(Améli, les  
impôts...)

**1**

J'entre mes  
identifiants

**2**

Je clique sur le  
bouton  
"s'identifier avec  
France Connect"

**3**

Je confirme mon  
identité et me  
connecte

**4**

Je me rends sur  
[service-public.fr](https://service-public.fr)

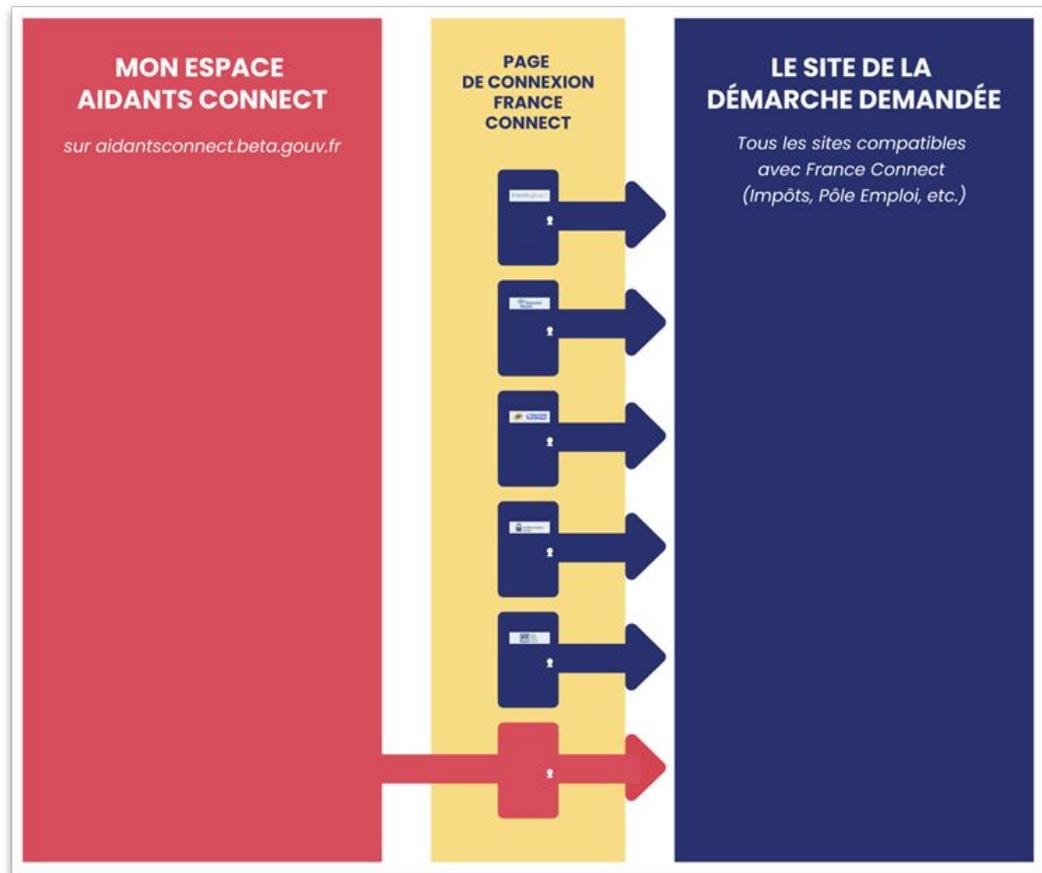
**5**

**DÉCOUVERTE  
DU DISPOSITIF  
AIDANTS CONNECT**

# AIDANTS CONNECT, C'EST QUOI ?

Aidants Connect permet à des aidant·es professionnel·les habilité·es de **réaliser des démarches administratives en ligne de manière légale et sécurisée pour le compte de personnes** en difficulté avec les outils numériques grâce à la création d'un **mandat de délégation**.

C'est une solution **technique et juridique** pour permettre de faire des démarches **"à la place de ..."**





# **DES AIDANTES ET AIDANTS CONNECTÉ·ES VOUS RACONTENT AIDANTS CONNECT.**

## Pour bénéficier d'un accompagnement via Aidants Connect, l'utilisateur doit :

Être en capacité  
de conclure  
un mandat

**(pas de tutelle ou  
de curatelle)**

Souhaiter être  
accompagné·e  
dans la réalisation  
de ses démarches  
administratives

Pouvoir accéder à  
**France Connect**

**QUESTION !**

# Kahoot!

- › Se connecter sur [kahoot.it](https://kahoot.it)
- › Entrer le code PIN
- › Renseigner son nom
- › **Répondre aux questions en cliquant sur le carré de couleur correspondant à la réponse choisie**



**Remettre les étapes dans l'ordre !**

Jade se rend sur l'ANTS et s'identifie avec son compte Aidants Connect

Stéphane se FranceConnecte

Stéphane et Jade signent le mandat

Jade diagnostique que Stéphane n'est pas autonome pour réaliser la démarche

Jade peut réaliser la démarche à la place de Stéphane

Jade remet à Stéphane une copie papier du mandat

Stéphane et Jade définissent ensemble le périmètre du mandat de délégation

Stéphane rencontre Jade dans un lieu d'accompagnement

?

?

?

?

?

?

?

?

1

2

3

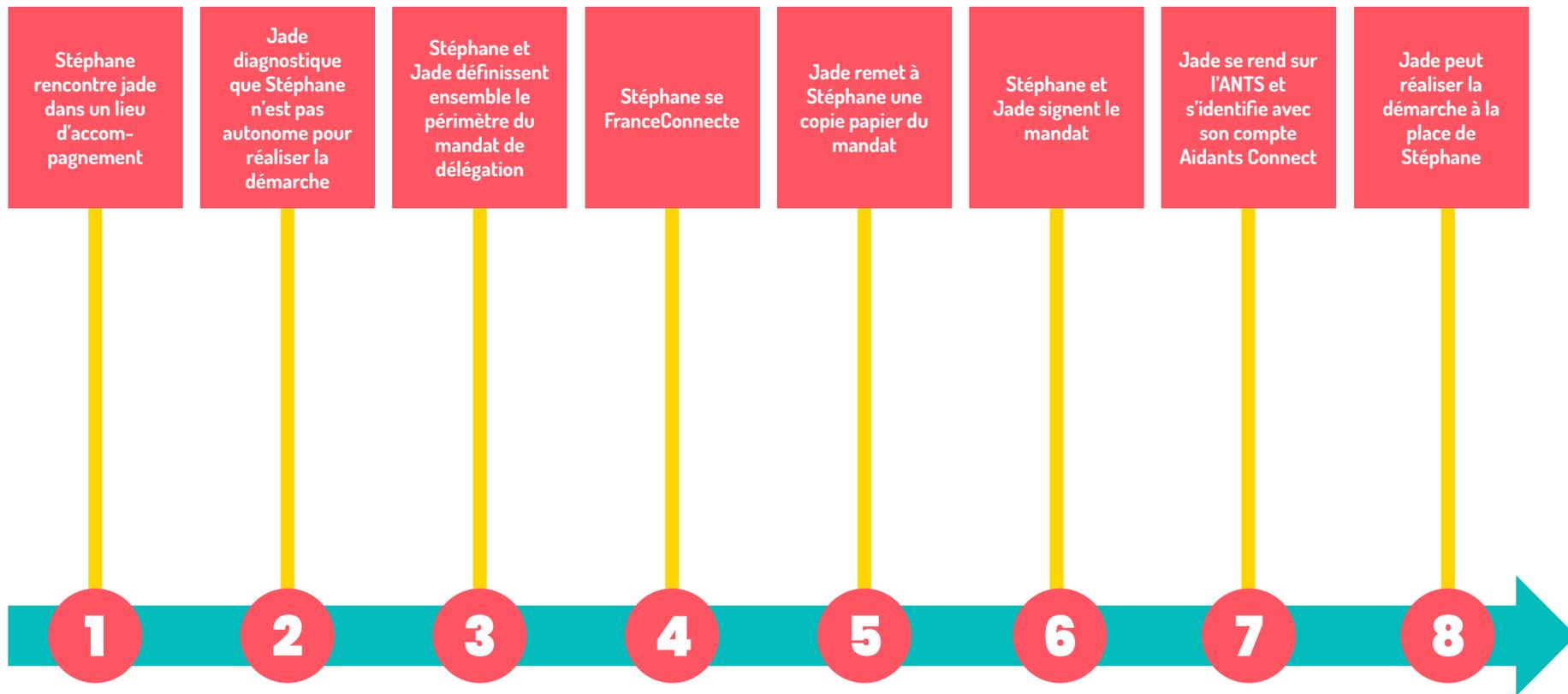
4

5

6

7

8



# Aidants Connect

Jade se rend sur  
l'ANTS et  
s'identifie avec  
son compte  
Aidants Connect

Stéphane se  
FranceConnecte

Stéphane et  
Jade signent le  
mandat

Jade  
diagnostique  
que Stéphane  
n'est pas  
autonome pour  
réaliser la  
démarche

Jade peut  
réaliser la  
démarche à la  
place de  
Stéphane

Jade remet à  
Stéphane une  
copie papier du  
mandat

Stéphane et  
Jade définissent  
ensemble le  
périmètre du  
mandat de  
délégation

Stéphane  
rencontre jade  
dans un lieu  
d'accom-  
pagnement

1

2

3

4

5

6

7

8

# LES ASPECTS JURIDIQUES DU TIERS DE CONFIANCE

---

## Mandat pour réaliser des démarches en ligne avec le service « Aidants Connect »

Je m'appelle : **Nom Prénom** (je suis le mandant)

J'autorise **Nom de la structure** (c'est le mandataire) à réaliser à ma place les démarches administratives suivantes :

- **PAPIERS-CITOYENNETÉ** : État-civil, Passeport, Élections, Papiers à conserver, Carte d'identité...
- **FAMILLE** : Allocations familiales, Naissance, Mariage, Pacs, Scolarité...
- **SOCIAL – SANTÉ** : Carte vitale, Chômage, Handicap, RSA, Personnes âgées...
- **TRAVAIL** : CDD, Concours, Retraite, Démission, Période d'essai...
- **LOGEMENT** : Allocations logement, Permis de construire, Logement social, Fin de bail...
- **TRANSPORTS** : Carte grise, Permis de conduire, Contrôle technique, Infractions...
- **ARGENT** : Crédit immobilier, Impôts, Consommation, Livret A, Assurance, Surendettement...
- **JUSTICE** : Casier judiciaire, Plainte, Aide juridictionnelle, Saisie...
- **ÉTRANGER** : Titres de séjour, Attestation d'accueil, Regroupement familial...
- **LOISIRS** : Animaux, Permis bateau, Tourisme, Permis de chasser...

**pour une durée de XX**

Cette autorisation est conforme aux articles 1984 et suivants du Code civil. Les démarches seront accomplies sur internet, sur des sites utilisant FranceConnect ou sur d'autres sites. Elles peuvent être aussi accomplies par tous les moyens permis par l'administration (téléphone, papier, email, ...).

Je peux annuler mon autorisation à tout moment.

Pour que **Nom de la structure** puisse agir à ma place :

- Je reconnais que l'aidant habilité par **Nom de la structure** m'a rappelé l'objet de son intervention, et m'a informé sur la nécessité et l'utilité des informations collectées ;
- J'autorise les aidants habilités par **Nom de la structure** à utiliser mes données personnelles dans le cadre de ce mandat. Je sais que j'ai des droits sur les informations me concernant : accès, rectification, suppression.

Les aidants habilités par **Nom de la structure** doivent :

- effectuer les démarches listées dans ce document à ma place, à partir des informations que je leur ai données ;
- collecter et conserver seulement les informations nécessaires aux démarches listées dans ce document ou à celles qui s'y rattachent ;
- utiliser et communiquer seulement les informations nécessaires aux démarches listées dans ce document ou à celles qui s'y rattachent ;
- m'informer et demander mon autorisation avant d'effectuer d'autres démarches que celle listées dans ce document ;
- mettre à jour et supprimer l'ensemble de mes informations personnelles lorsqu'elles ne sont plus utiles ; s'interdire de rendre publiques mes informations personnelles ;
- prendre toutes les précautions pour assurer la sécurité de mes informations personnelles.

A partir du moment où un aidant habilité par **Nom de la structure** réalise à ma place une des démarches listées dans ce document, il accepte de le faire dans les conditions décrites dans ce document.

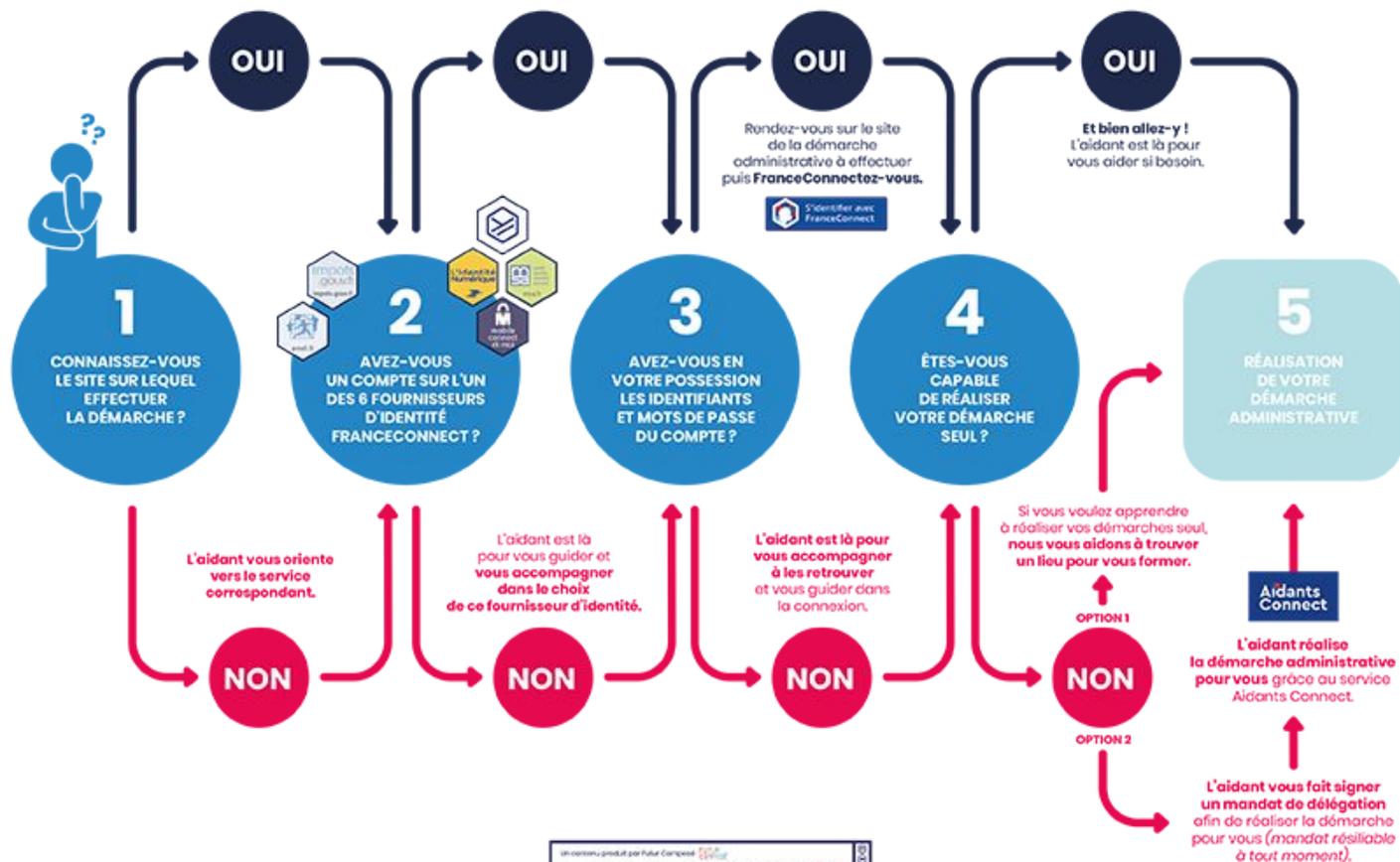
Mon autorisation est donnée et acceptée pour une durée de 1 an. Elle se termine avant si :

- les démarches décrites ci-dessus sont réalisées ;
- je décide de l'annuler ;
- l'aidant habilité par **Nom de la structure** décide de l'annuler ;
- je donne mon autorisation à une autre personne qu'un aidant habilité par **Nom de la structure**. Dans ce cas, je dois en informer le plus vite possible **Nom de la structure**.

L'aidant habilité par **Nom de la structure** doit accomplir à ma place les démarches listées dans ce document tant que le mandat est valable. L'aidant habilité par **Nom de la structure** pourra être responsable s'il ne respecte pas les conditions décrites dans ce document (article 1991 du Code civil.).

Fait à **XXX**, le **XXX**

# VOUS AVEZ UNE DÉMARCHE ADMINISTRATIVE À RÉALISER



**QUESTION !**



## L'aidant·e est responsable de...

- La bonne compréhension du mandat par l'utilisateur
- L'exactitude des informations données par l'utilisateur
- La protection des données personnelles de l'utilisateur
- La sécurisation de son espace Aidants Connect
- La désactivation de son compte lorsqu'il-elle quitte sa structure



## L'aidant·e est responsable de...

- La bonne compréhension du mandat par l'utilisateur
- L'exactitude des informations données par l'utilisateur
- La protection des données personnelles de l'utilisateur
- La sécurisation de son espace Aidants Connect
- La désactivation de son compte lorsqu'il-elle quitte sa structure

# DÉMO DU DISPOSITIF AIDANTS CONNECT

# TUTORIEL COMMENTÉ :



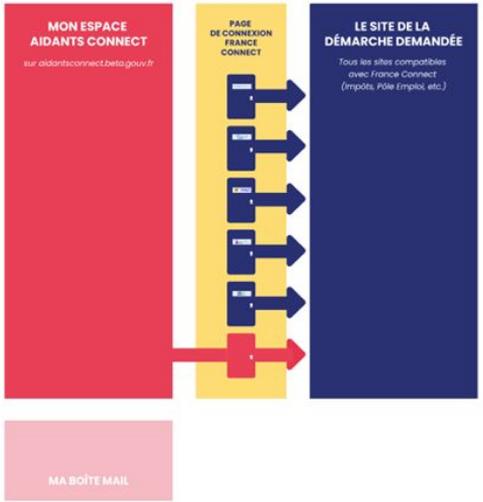
## BIENVENUE DANS LE TUTORIEL INTERACTIF

Avec ce tutoriel, vous allez découvrir pas-à-pas comment utiliser Aidants Connect.

En utilisant Aidants Connect, vous naviguez entre plusieurs espaces numériques. Pour vous aider à mieux vous les représenter, consultez la carte interactive sur la droite de l'écran.

Survoiez l'action que vous souhaitez réaliser pour en visualiser les étapes dans les différentes interfaces

Puis cliquez sur la flèche pour en découvrir chaque étape commentée



MON ESPACE AIDANTS CONNECT  
*sur aidantsconnect.beta.gouv.fr*

PAGE DE CONNEXION FRANCE CONNECT

LE SITE DE LA DÉMARCHE DEMANDÉE  
*Tous les sites compatibles avec France Connect (Impôts, Pôle Emploi, etc.)*

MA BOÎTE MAIL

### QUELLE ACTION SOUHAITEZ-VOUS RÉALISER ?

- S'authentifier sur Aidants Connect
- Créer un mandat pour un-e usager-e en présentiel
- Renouveler un mandat pour un-e usager-e en présentiel
- Réaliser la démarche demandée par l'utilisateur
- Révoquer une partie ou l'ensemble d'un mandat
- Créer un mandat pour un-e usager-e à distance
- Renouveler un mandat pour un-e usager-e à distance

Atelier prise en main d'Aidants Connect

## Situation de Angela

Angela a fait l'acquisition d'un nouveau véhicule. Elle doit obtenir une carte grise. La préfecture l'a dirigé vers la démarche en ligne mais elle ne sait pas faire. Elle amène ses papiers et vous utilisez votre ordinateur pour l'accompagner dans sa démarche.

## À retenir !

### **Vous devez veiller à la bonne compréhension du mandat par l'usagèr·e afin de valider son consentement :**

- Vérifier l'objet et le périmètre de l'intervention
- Vérifier qu'il ou elle a bien la capacité à agir (qu'il ou elle n'est pas sous tutelle ou curatelle par exemple)
- Expliquer la ou les raisons pour lesquelles les informations le ou la concernant sont collectées et leurs utilités
- Lister et lui rappeler ses droits sur ses données (accès, rectification, suppression, etc.)
- Rappeler la possibilité pour l'usager·ère de retirer à tout moment son mandat ou son consentement à utiliser ses données



Suite à la création d'un mandat, vous devez **OBLIGATOIREMENT** fournir à l'usagèr·e **une copie papier du mandat.**

Atelier prise en main d'Aidants Connect

## Situation de Teresa

Vous recevez un appel de Teresa en urgence car elle n'arrive pas à faire sa demande de récépissé pour sa carte de séjour.

Elle ne maîtrise pas très bien la langue française et ne sait pas bien utiliser les outils numériques.

**À retenir !**

## **En utilisant Aidants Connect, vous vous engagez à protéger les données personnelles de l'usagè·e :**

- Informer l'usagè·e sur ses droits d'accès, de rectification et de suppression de ses données
- Collecter uniquement les informations relatives au mandat
- Respecter la confidentialité des données personnelles de l'usager
- Supprimer les informations relatives à l'usagè·e lorsqu'elles ne sont plus nécessaires à la réalisation des démarches.



Lors de la création d'un mandat à distance, **vous devez OBLIGATOIREMENT supprimer les identifiants FranceConnect de l'usagè·e** reçus par écrit.

Atelier prise en main d'Aidants Connect

## Situation de Jean-Michel

Jean-Michel vient d'acheter un nouveau véhicule et doit faire une demande de carte grise.  
Il est déjà sous mandat long, mais sur le point d'expirer.  
Il est suivi par votre collègue, en congé cette semaine.

**À retenir !**

**Dans le cadre d'Aidants Connect, tou·tes les aidant·es habilité·es au sein d'une même structure ont accès aux mandats de cette structure.** Cela veut dire qu'un·e usager·ère peut être accompagné·e par tou·tes les aidant·es d'une même structure.



**Aucune information** concernant les démarches effectuées ou l'état de ces démarches **n'est accessible sur Aidants Connect.**

Atelier prise en main d'Aidants Connect

# Situation de Jordy

Jordy, un jeune homme que vous accompagnez depuis quelque temps pour les démarches concernant son insertion professionnelle, vous annonce qu'il déménage.

**À retenir !**

**Un·e usagè·e peut avoir des mandats dans différentes structures sur le même périmètre tant qu'ils ne couvrent pas les mêmes démarches.**

Ex : un usager peut donner mandat à deux structures sur le périmètre "Transport", si dans l'une, il demande à l'aidant·e de vérifier son nombre de point de permis et dans l'autre, l'aider à immatriculer son véhicule.

**Il est de la responsabilité de l'usager·ère de révoquer le premier mandat s'il ou elle souhaite transférer l'autorisation de faire en son nom à une nouvelle structure.**



Il est recommandé, lors de l'échange avec l'usager·ère, de lui demander **s'il ou elle a déjà donné mandat à une autre personne ou structure pour accomplir les mêmes démarches en son nom.**

**À retenir !**

**Un·e usagè·e peut avoir des mandats dans différentes structures sur le même périmètre tant qu'ils ne couvrent pas les mêmes démarches.**

Ex : un usager peut donner mandat à deux structures sur le périmètre "Transport", si dans l'une, il demande à l'aidant·e de vérifier son nombre de point de permis et dans l'autre, l'aider à immatriculer son véhicule.

**Il est de la responsabilité de l'usager·ère de révoquer le premier mandat s'il ou elle souhaite transférer l'autorisation de faire en son nom à une nouvelle structure.**



Il est recommandé, lors de l'échange avec l'usager·ère, de lui demander **s'il ou elle a déjà donné mandat à une autre personne ou structure pour accomplir les mêmes démarches en son nom.**

**QUESTION !**

# À qui incombe la responsabilité ?

Veiller à la bonne compréhension du mandat par l'usagè·e

Veiller à la sécurité des accès Aidants Connect des aidant·es

Protéger les données personnelles de l'usagè·e

Veiller à la bonne utilisation de l'outil par les aidant·es

Donner des informations administratives justes à l'aidant·e

Sécuriser son compte Aidants Connect



**Aidant**

**Structure**

**Usager**

# Récapitulons !

## Les responsabilités de chacun·e :

### L'AIDANT·E

- Veiller à la bonne compréhension du mandat par l'usagè·e
- Protéger les données personnelles de l'usagè·e
- Sécuriser son compte Aidants Connect

### LA STRUCTURE

- Veiller à la bonne utilisation de l'outil par les aidant·es
- Veiller à la sécurité des accès Aidants Connect des aidant·es

### L'USAGÈ·E

- Donner des informations administratives justes à l'aidant·e

# Les kits d'inclusion numérique

1

Les tutoriels  
en ligne

2

Les outils  
pratiques

3

Les sites  
administratifs  
facilités



1

Les tutoriels  
en ligne

# [solidarite-numerique.fr](https://solidarite-numerique.fr)



[Accueil](#)

[A propos](#)

[Thématiques](#)

[Cartographie](#)

[Recherche](#)

[Premiers pas](#)

[Santé](#)

[Communiquer](#)

[Démarches administratives](#)

[Education et formation](#)

[Au quotidien](#)

## La plateforme d'aide pour mes besoins numériques du quotidien

[Accéder aux ressources](#)

[Découvrir Solidarité Numérique](#)



# solidarite-numerique.fr



Accueil

A propos

Thématiques

Cartographie

Recherche

Premiers pas

Santé

Communiquer

**Démarches administratives**

Education et formation

Au quotidien

## Emploi / retraite



Estimer mes allocations chômage en cas de perte d'activité

### Emploi / Retraite

Vous souhaitez connaître vos droits à l'allocation chômage en cas de perte d'emploi ? Ce ... [lire la suite](#)



Faire ma première demande d'inscription Pôle Emploi

### Emploi / Retraite

Vous souhaitez effectuer votre première inscription à Pôle emploi en ligne ? Ce tutoriel vous ... [lire la suite](#)



M'actualiser auprès de Pôle Emploi

### Emploi / Retraite

Vous souhaitez procéder à l'actualisation de votre situation sur le site Pôle emploi ? Ce ... [lire la suite](#)



Me créer un compte Carsat

### Emploi / Retraite

Comment créer un compte sur le site de la CARSAT pour faire sa demande de retraite en ligne ? Ce ... [lire la suite](#)



Contacteur mon conseiller Pôle emploi

### Emploi / Retraite

Vous souhaitez envoyer un message à votre conseiller Pôle emploi ? Ce tutoriel explique comment ... [lire la suite](#)



Obtenir une attestation Pôle Emploi

### Emploi / Retraite

Vous souhaitez connaître votre situation d'indemnisation à Pôle emploi et obtenir une ... [lire la suite](#)

# solidarite-numerique.fr



Accueil

A propos

Thématiques

Cartographie

Recherche

Sommaire Réduire



Étape 1 : se connecter sur la page d'accueil du site Pôle Emploi

Étape 2 : suivre la procédure d'inscription

## Pas à pas

### Étape 1 : se connecter sur la page d'accueil du site Pôle Emploi

Cliquez sur ce lien : <https://www.pole-emploi.fr/accueil/>.

Cliquez sur **MENU** en haut à gauche de la page d'accueil et choisissez la rubrique **M'inscrire, me réinscrire**.



Le service et les étapes sont présentés en vidéo.

[voyageursdunumerique.org](http://voyageursdunumerique.org)

[LA BIBLIOTHÈQUE](#)

[NOS FORMATIONS](#)

[LA COMMUNAUTÉ](#)

[FAIRE UN DON](#)

[MON COMPTE](#)



Les  
**Voyageurs du**  
**NUMÉRIQUE**  
un programme de  
Bibliothèques Sans Frontières

## La Grande Bibliothèque du Numérique

*des ressources libres et ludiques pour (faire) découvrir le numérique*

*GRATUITE - OPEN SOURCE*

[PARCOURIR LA BIBLIOTHÈQUE](#)

# [voyageursdunumerique.org](http://voyageursdunumerique.org)



## Le numérique pour tous

Il est fondamental à l'ère du numérique que chacun ait l'ensemble des compétences de base nécessaires pour avoir une maîtrise simple des outils et des usages numériques quotidiens : comprendre Internet, découvrir les métiers du numérique, savoir utiliser les ordinateurs et les smartphones, pouvoir communiquer simplement, s'insérer socialement et professionnellement...



# [voyageursdunumerique.org](http://voyageursdunumerique.org)



## La citoyenneté numérique

---

A l'heure où Internet est devenu la principale source d'informations et de communication, nous vous proposons des ateliers pour décortiquer les enjeux liés à la désinformation, éveiller le regard critique, comprendre le fonctionnement de la communication sur Internet, protéger son identité numérique, contribuer sur la Toile ou encore comprendre et protéger ses données personnelles...



# Refugies.info

RÉFUGIÉS.INFO

🔊 Écouter

🇫🇷 Français

Rechercher... 🔍

🗄️ Tout voir

👤 Inscription

→ Connexion

Solidarité avec l'Ukraine ua  
Portail de mobilisation et d'information

[parrainage.refugies.info](https://parrainage.refugies.info) →

## Construire sa vie en France

Ici, trouve et partage de l'information pour réussir ton projet de vie

J'ai besoin de

📄 [gérer mes papiers](#)



# Refugies.info



Trouver une initiative,  
un programme ou une  
formation

🔍 Je cherche



Comprendre les  
démarches  
administratives

🔍 Je cherche



Consulter l'annuaire  
pour trouver une  
association

🔍 Consulter l'annuaire



Lire le lexique pour  
comprendre les mots  
difficiles

ⓘ Bientôt disponible

# Refugies.info

RÉFUGIÉS.INFO

Accueil

Ecouter

Français

Rechercher...



Tout voir

Inscription

Connexion

J'ai besoin de

thème

J'habite à

ma ville

J'ai

âge

Je parle

niveau de français

Plus de filtres

## Réaliser un bilan de santé

L'Examen de prévention en santé (EPS) est un rendez-vous médical gratuit pour faire le point sur votre santé.

## Ouvrir un compte bancaire

Découvrez comment ouvrir un compte courant dans un établissement bancaire.

## S'inscrire à la Caisse d'allocations familiales (CAF)

La CAF apporte une aide financière dans différentes situations de la vie. Découvrez comment vous inscrire.

## Devenir auto-entrepreneur

Découvrez comment créer votre statut d'auto-entrepreneur et déclarer votre activité.

## Gérer mon budget logement

Apprendre à gérer son budget et ses dépenses liées au logement.

## Demander la nationalité française

Comment devenir citoyen français ?

## Faire des activités pour les jeunes

Un espace d'accueil pour les jeunes de 11 à 17 ans pour faire des activités et rencontrer d'autres personnes

Le Centre SocioCultuel Des Ecrins

## Obtenir sa carte Vitale

La carte Vitale est délivrée gratuitement à toute personne bénéficiant de l'assurance maladie.

## Participer à des ateliers de conversation

Discuter en langue française avec d'autres personnes de tous niveaux

La Médiathèque des 4C

## Trouver un emploi dans la viticulture ou l'agriculture

La viticulture ou l'agriculture sont des domaines qui recrutent : venez nous rencontrer !

Le Mercato de l'Emploi

## Demander un logement social (HLM)

Demandez un logement social (HLM) avec un loyer adapté à vos revenus.

## Voyager dans son pays d'origine

Découvrez comment obtenir un "sauf-conduit", document vous permettant de voyager dans votre pays d'origine.

## S'inscrire à Pôle Emploi

Ce service public vous aidera à trouver un emploi ou à financer une formation.

## Signaler un changement de coordonnées à l'OFPPA

Comment signaler un changement de numéro de téléphone, d'email ou d'adresse postale à l'OFPPA

## Faire un examen de santé gratuit à Dijon

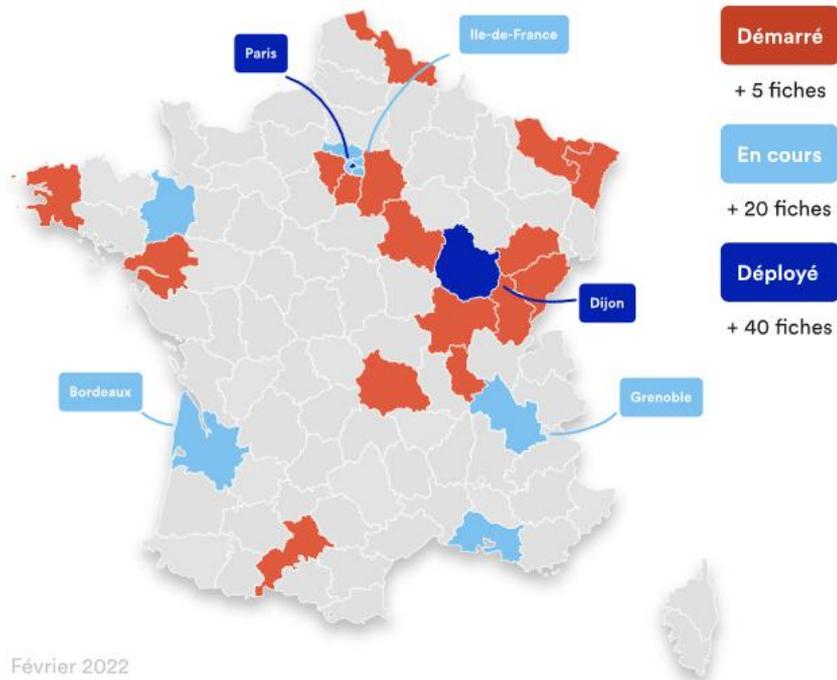
Examen de prévention santé gratuit et personnalisé, uniquement sur rendez-vous.

l'Assurance maladie

# Refugiés.info

## Déployez Réfugiés.info sur votre territoire

Réfugiés.info se déploie progressivement sur toute la France grâce aux ambassadeurs. Vous représentez une collectivité, l'État ou une association ? Réfugiés.info cartographie et valorise les dispositifs des acteurs de l'intégration de votre territoire.



Février 2022



**Je participe au déploiement**

Vous hésitez encore ?



# Numérique Solidaire



CEUX QUI FONT

CARTOGRAPHIE

RESSOURÇOTHÈQUE

ACTUALITÉS

ALADDIN

A PROPOS



## Des tutos papiers pour les démarches dématérialisées

Par [Nathalie Troquereau](#) Dans [Actualités](#) Posté 8 février 2022



Photo by Jacob Lund Photography from Noun Project

### ARTICLES RÉCENTS

Rapport de l'INSEE « Un tiers des adultes ont renoncé à effectuer une démarche administrative en ligne en 2021 »

📅 17 mai 2022

Rapport 2021 de l'Observatoire de l'accès au numérique en santé

📅 9 mai 2022

Renforcer la cohésion numérique dans les territoires : 20 mesures pragmatiques et de bon sens

📅 7 avril 2022

« Services publics, services numériques »

📅 28 mars 2022

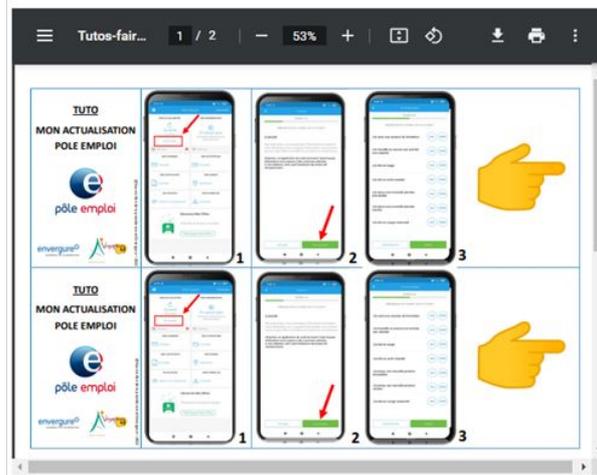
Carte de France des Conseillers numériques France Services

📅 15 mars 2022

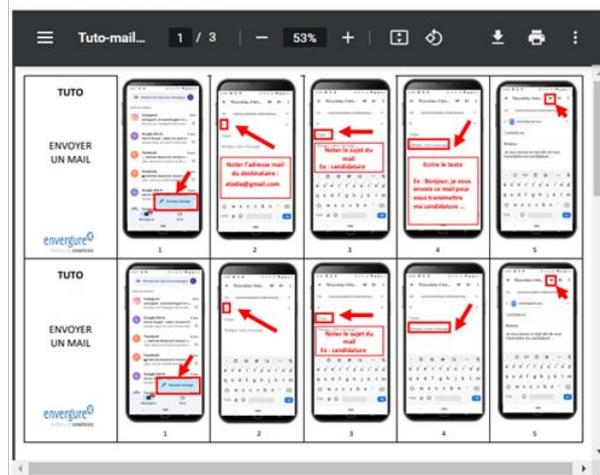
Télécharger le tuto « Faire ma déclaration trimestrielle Caf »



Télécharger le tuto Mon actualisation Pôle Emploi



Télécharger le tuto Envoyer un mail



# LES BONS CLICS.FR

[S'informer](#)[Accompagner les publics](#)[Diagnostiquer le niveau](#)[Espace communautaire](#)[MÉDIA](#)[JE VEUX APPRENDRE](#)[CONNEXION](#)

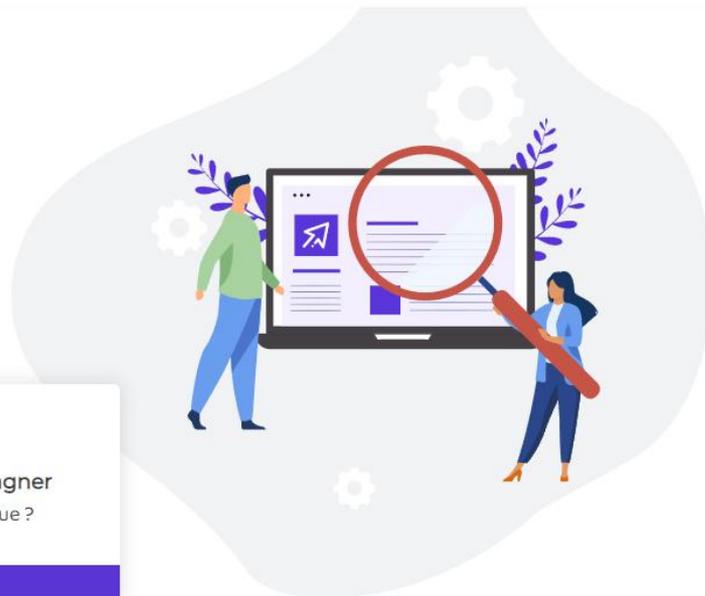
La plateforme **gratuite**  
pour accompagner et agir sur la  
fracture numérique



Vous souhaitez **apprendre**  
les bases du numérique ?

[JE VEUX APPRENDRE](#)

Vous souhaitez **accompagner**  
vos publics sur le numérique ?

[JE VEUX AIDER](#)

# CAS PRATIQUE

Trouvez sur [lesbonsclics.fr](https://lesbonsclics.fr) la ressource la plus adaptée au besoin de la personne

Ludmila doit s'actualiser sur Pôle emploi mais ne sait pas par où commencer. Elle a peur de se tromper dans les informations à indiquer

Hervé utilise son smartphone pour ses démarches en ligne. Il veut joindre ses justificatifs papiers sur l'application du service.

Yvette doit s'inscrire sur la CAF mais préfère utiliser l'application sur son smartphone.

# LES BONS CLICS.FR

[MÉDIA](#)[VOIR L'ESPACE APPRENANT](#)[MICHEL](#)[S'informer](#)[Accompagner les publics](#)[Diagnostiquer le niveau](#)[Espace communautaire](#)[ACCÈS AUX DROITS](#)[VOIR TOUTES LES THÉMATIQUES](#)

## FRANCE CONNECT

[Découvrir France Connect](#)

## MES DROITS SOCIAUX

[S'informer sur ses droits sociaux](#)

## E-DÉMARCHES

[Introduction à la dématérialisation des services](#)[Faciliter ses e-démarches grâce au smartphone](#)

## 18 FICHES POUR FAIRE SES E-DÉMARCHES

[18 fiches pour faire ses e-démarches](#) NOUVEAU

## L'ASSURANCE RETRAITE

[Créer son espace personnel](#)[Comment s'inscrire à un atelier de prévention ?](#)

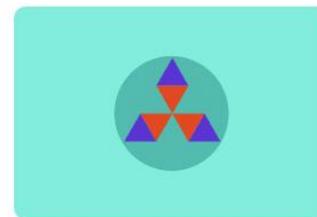
## PÔLE EMPLOI (+5)

[CAF \(+4\)](#)[IMPÔTS \(+1\)](#)

## Faciliter les démarches en ligne

🕒 12h00 🗓️ 4 x ½ journée || Avancé

À l'issue de la formation, l'apprenant est capable d'identifier les sites internet et les acteurs incontournables des démarches en ligne, de connaître...

[Découvrir le parcours](#)

## MES DROITS SOCIAUX

### S'informer sur ses droits sociaux

🕒 01h45 || Avancé ☆ 🔗

À l'issue de la formation, les apprenants sont capables de s'informer sur leurs droits et prestations en autonomie via le site [mesdroitssociaux.gouv.fr](http://mesdroitssociaux.gouv.fr).

[Trame d'animation](#)[Fiche résumé](#)[Formation interactive](#)

Sommaire

Présentation générale du livret

2

Les fiches pratiques n°1 à 18

1	S'informer sur ses droits sociaux	3
2	Découvrir France Connect	4
3	Scanner un document depuis CamScanner	5
4	Faire ses démarches sur Pôle Emploi	8
5	Se repérer sur l'application Pôle Emploi	9
6	Comment s'actualiser sur le site Pôle Emploi	10
7	Comment valoriser ses compétences sur Pôle Emploi ?	12
8	Faire ses démarches sur la CAF	15
9	Se repérer sur l'application CAF	16
10	Se repérer sur le site internet CAF	18
11	Comment faire sa demande de RSA en ligne ?	19
12	Comment déclarer un changement de situation ?	21
13	Faire sa déclaration de ressources trimestrielles	22
14	Demander la prime d'activité sur mobile	24
15	Demander la prime d'activité sur ordinateur	25
16	Se connecter et se repérer sur le site Ameli	26
17	Se connecter et se repérer sur l'application Ameli	27
18	Se connecter et se repérer sur l'application MSA	28

# LES BONS CLICS.FR

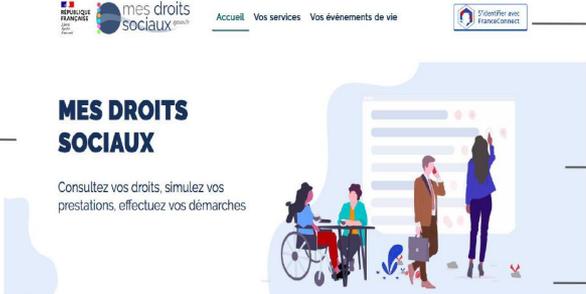


## Fiche n°1

### S'informer sur ses droits sociaux



Découvrir le site Internet ***mesdroitssociaux.gouv.fr*** :



Accès **simplifié** avec France Connect

**Un seul site internet pour accéder à tous les services du quotidien**

**Accessibilité**

**Universeel** : pour tout le monde !

**Site sécurisé**

**MES DROITS SOCIAUX**  
Consultez vos droits, simulez vos prestations, effectuez vos démarches

Santé, Famille, Logement, Retraite, Solidarité, Autour de l'emploi

# LES BONS CLICS.FR



Q Rechercher

MÉDIA

VOIR L'ESPACE APPRENANT

MICHEL ▾

S'informer ▾

Accompagner les publics ▾

Diagnostiquer le niveau ▾

Espace communautaire ▾

voir plus d'articles



POSTURE DE L'AIDANT

VOIR TOUTES LES THÉMATIQUES ▾

## ANIMER UN ATELIER ▾

Comment animer des ateliers collectifs ?

Comment accompagner ses publics avec Les Bons Clics ? **NOUVEAU**

## ASSISTER LES PUBLICS ▾

Assister les publics les plus en difficulté

Accompagner les publics seniors sur le numérique **NOUVEAU**

## COFFRE-FORTS NUMÉRIQUES ▾

Qu'est-ce qu'un coffre-fort numérique ?

## COMMENT MOTIVER UN GROUPE À DÉCOUVRIR LE NUMÉRIQUE ? ▾

Motiver un groupe à découvrir le numérique

## COMMENT DÉTENDRE L'ATMOSPHÈRE AVANT DE LANCER UN ATELIER ? ▾

Détendre l'atmosphère avant de lancer un atelier

## COMMENT ACCOMPAGNER SES PUBLICS À DISTANCE ? ▾

Comment accompagner ses publics à

## ASSISTER LES PUBLICS

### Assister les publics les plus en difficulté

🕒 00h00 ☆ 🔗

Guide pratique ↓

Vous êtes en contact avec des personnes en situation d'exclusion numérique? Découvrez nos quelques conseils pratiques inspirés de témoignages de professionnels, pour...

### Accompagner les publics seniors sur le numérique **NOUVEAU**

🕒 00h00 ☆ 🔗

Fiche action ↓

Vous êtes en contact avec des publics seniors en difficulté sur le numérique? Découvrez nos conseils pratiques inspirés de témoignages de professionnels et d'une étude...



# LES BONS CLICS.FR



Q Rechercher

MÉDIA

VOIR L'ESPACE APPRENANT

MICHEL

S'informer

Accompagner les publics

Diagnostiquer le niveau

Espace communautaire

voir plus d'articles



POSTURE DE L'AIDANT

VOIR TOUTES LES THÉMATIQUES

## ANIMER UN ATELIER

Comment animer des ateliers collectifs ?

Comment accompagner ses publics avec Les Bons Clics ? **NOUVEAU**

## ASSISTER LES PUBLICS

Assister les publics les plus en difficulté

Accompagner les publics seniors sur le numérique **NOUVEAU**

## COFFRE-FORTS NUMÉRIQUES

Qu'est-ce qu'un coffre-fort numérique ?

## COMMENT MOTIVER UN GROUPE À DÉCOUVRIR LE NUMÉRIQUE ?

Motiver un groupe à découvrir le numérique

## COMMENT DÉTENDRE L'ATMOSPHÈRE AVANT DE LANCER UN ATELIER ?

Détendre l'atmosphère avant de lancer un atelier

## COMMENT ACCOMPAGNER SES PUBLICS À DISTANCE ?

Comment accompagner ses publics à

## ASSISTER LES PUBLICS

### Assister les publics les plus en difficulté

00h00 ☆

Guide pratique

Vous êtes en contact avec des personnes en situation d'exclusion numérique? Découvrez nos quelques conseils pratiques inspirés de témoignages de professionnels, pour...

### Accompagner les publics seniors sur le numérique **NOUVEAU**

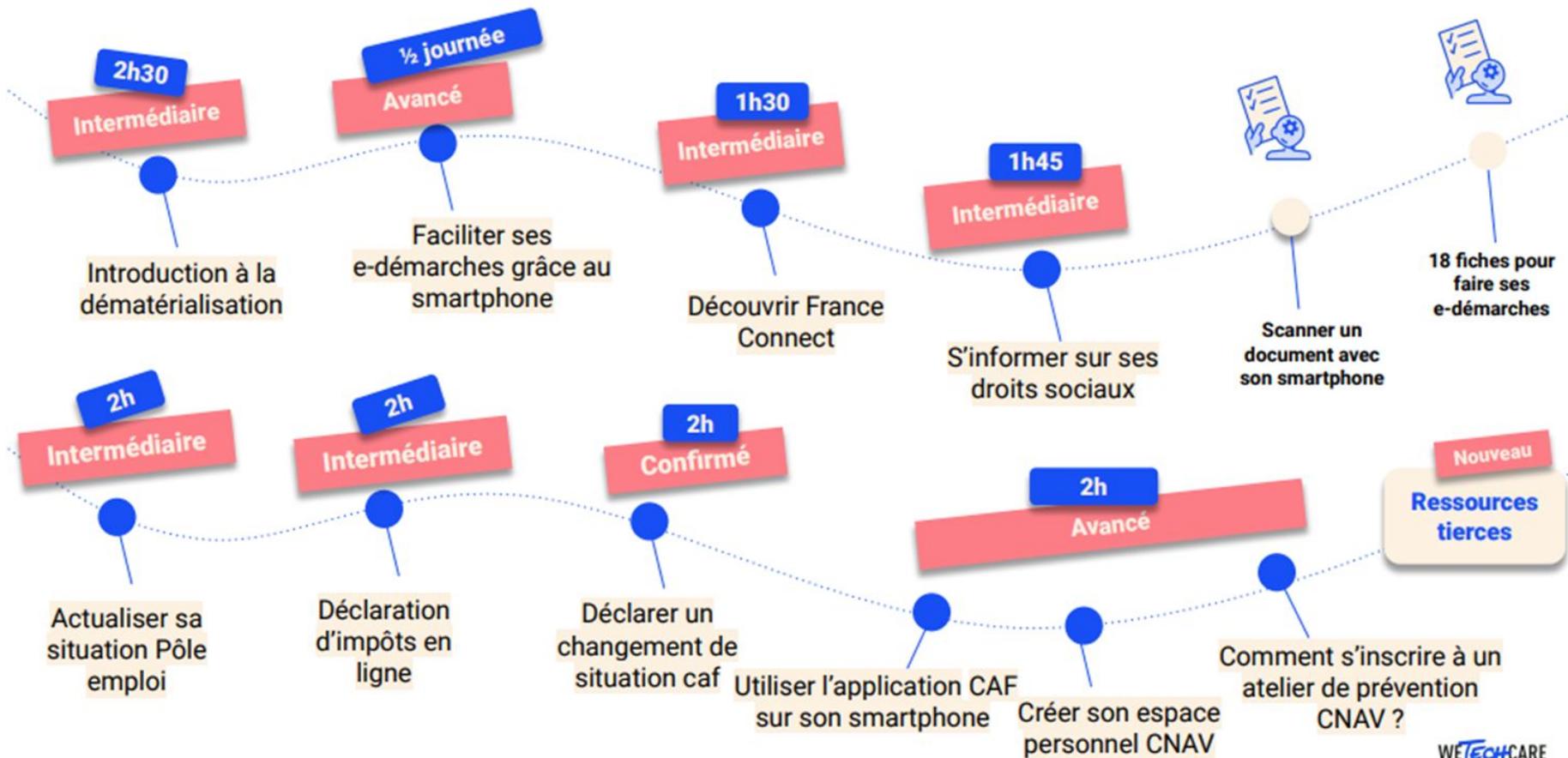
00h00 ☆

Fiche action

Vous êtes en contact avec des publics seniors en difficulté sur le numérique? Découvrez nos conseils pratiques inspirés de témoignages de professionnels et d'une étude...



# #Des ressources clés pour accompagner sur les démarches en ligne



# CLICNJOB.FR

Proposé par TechCare (LesBonsClics), le site propose un accompagnement vers l'emploi avec des ressources, un créateur de CV, des quizz pour s'exercer...

## En route vers l'emploi !



Chercher un  
Emploi



Mettre en forme  
ma candidature



Trouver mon  
Orientation



Choisir la bonne  
formation



Maîtriser l'outil  
Informatique



Trouver les offres d'emploi



Le créateur de CV



Définir mon projet  
professionnel

# CLICNJOB.FR

## CLICNJOB POUR LES PROFESSIONNELS

Découvrez des ressources pédagogiques gratuites pour accompagner les jeunes vers l'insertion professionnelle, à l'ère du numérique.

### L'outil au service de l'accompagnement des jeunes en insertion



#### Enrichissez votre offre d'ateliers

Accédez à 100 quiz, 30 vidéos et 30 fiches mémos pour animer des ateliers pédagogiques ludiques, dynamiques et interactifs.



#### Facilitez la réalisation du CV

Le créateur de CV a été conçu spécifiquement pour les jeunes. Très facile d'utilisation, la mise en page automatique met en valeur le jeune, quel que soit son parcours.



#### Offrez des outils en accès libre

Accompagnez plusieurs jeunes avec CLICNJOB, tout en leur permettant de progresser à leur rythme et selon leurs besoins, dans un espace numérique en libre-accès.



#### Proposez un outil de progression en autonomie

Présenter CLICNJOB aux jeunes que vous accompagnez, c'est offrir la possibilité aux jeunes de progresser à leur rythme, et en autonomie.

## Travailleurs sociaux : un kit d'information pour protéger les données de vos publics dans le cadre de la réalisation des démarches en ligne

23 janvier 2019

*Les bénéficiaires d'un service social sont amenés à communiquer de nombreuses informations personnelles aux organismes publics ou associatifs. Afin de garantir le respect de leur vie privée et la confidentialité de leurs données, la CNIL propose un kit d'information à l'attention des professionnels qui accompagnent ces publics.*

Lorsque je m'inscris sur un service en ligne...  
Lorsque je navigue sur internet

Comment mieux  
protéger les  
données de mes  
usagers dans le  
cadre des  
démarches en  
ligne ?

**1**

**« Quand je le  
forme » à la  
maîtrise des outils  
numériques**

**2**

**« Quand je  
l'accompagne » en  
sa présence**

**3**

**« Quand je fais à  
sa place »**

# Quelles sont les bonnes pratiques ?

**1**

**« Quand je le  
forme » à la  
maîtrise des  
outils  
numériques**

1

« Quand je le  
forme » à la  
maîtrise des  
outils  
numériques

### **Je l'informe**

Que les actions qu'il effectue sur un poste public (logs, heure de connexion, sites consultés etc.) sont enregistrées dans un journal pour des raisons de sécurité.

### **Je le sensibilise**

En lui proposant des outils plus respectueux des données personnelles et de la vie privée.

### **Je lui demande le moins d'informations possible**

Je ne collecte que les données nécessaires à l'inscription. Je n'enregistre pas les informations relatives à la situation personnelle de l'utilisateur (vie familiale, difficultés sociales, etc.).

### **Je l'incite à effacer ses traces**

Au moment de la déconnexion, je veille à ce que l'utilisateur supprime les traces de sa navigation sur son bureau et dans son navigateur.

# Quelles sont les bonnes pratiques ?

2

« Quand je  
l'accompagne  
» en sa  
présence

2

« Quand je  
l'accompagne  
» en sa  
présence

### **Je reste discret**

En tant qu'accompagnateur, je suis soumis à une obligation de confidentialité, notamment envers les informations fournies par l'utilisateur (vie personnelle, identifiants de connexion...).

### **Je ne conserve pas ses informations**

Je n'ai pas à conserver les informations de l'utilisateur à la fin de la session, et notamment ses identifiants et mots de passe.

### **Je l'informe en toute transparence**

Aux côtés de l'utilisateur, je l'informe de mon rôle et n'hésite pas à évoquer avec lui quelques bonnes pratiques pour limiter ses traces, exercer ses droits Informatique et Libertés...

# Quelles sont les bonnes pratiques ?

3

**« Quand je fais  
à sa place »**

3

« Quand je fais  
à sa place »

### **Je lui demande son accord**

Il faudra recourir au mécanisme du mandat, un contrat par lequel une personne donne à une autre le pouvoir de faire des actes juridiques en son nom et pour son compte. Le mandat, signé par le bénéficiaire (le mandant) et par vous-même (le mandataire), précise votre champ d'action et les tâches que vous allez être amené à effectuer.

### **Je fais preuve de transparence**

Les données que je collecte le sont uniquement pour accomplir une tâche prévue dans le mandat.

### **Je veille à la confidentialité de ses données**

L'enregistrement des mots de passe de l'utilisateur dans le navigateur est une pratique à proscrire. Si le mandat le prévoit, seules deux techniques permettent de conserver ses mots de passe : un gestionnaire de mots de passe ou un carnet stocké dans un coffre-fort.

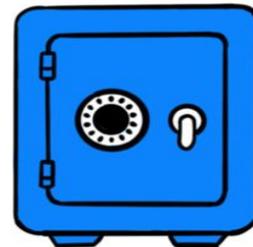
# Le résumé des bonnes pratiques



**JE NE COLLECTE QUE LES DONNÉES  
VRAIMENT NÉCESSAIRES POUR  
ATTEINDRE MON OBJECTIF**



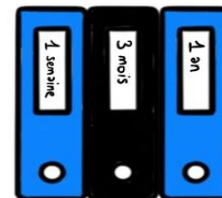
**J'ORGANISE ET FACILITE L'EXERCICE  
DES DROITS DES ADMINISTRÉS**



**JE SÉCURISE LES DONNÉES  
ET IDENTIFIE LES RISQUES**



**JE SUIS TRANSPARENT**



**JE FIXE DES DURÉES DE  
CONSERVATION**



## Éric Delisle, en charge des questions sociales à la Cnil

**Les travailleurs sociaux sont souvent confrontés à des situations sociales difficiles. Faut-il encore leur ajouter des obligations ?**

C'est vrai, j'entends souvent que les travailleurs sociaux ont le sentiment qu'on va les empêcher de travailler. Ne nous trompons pas de propos ! D'abord, leur public est composé de gens souvent fragiles qu'il importe de protéger.

D'autre part, l'objectif n'est pas de protéger les personnes des travailleurs sociaux qui les accompagnent, mais de tous ceux qui peuvent faire des usurpations d'identité (chose d'autant plus facile qu'on dispose d'une connaissance fine de la personne) et pirater des données. Ces situations sont beaucoup plus graves pour des personnes déjà fragiles. Il faut donc prendre des précautions.

A large, solid red circle is centered on the page. Inside the circle, the number '2' is written in white, bold, sans-serif font. Below the number, the text 'Les outils pratiques' is written in a smaller, white, sans-serif font, split across two lines.

2

Les outils  
pratiques

# La Base du numérique d'intérêt général

La **Base du numérique d'intérêt général** permet de rechercher, prendre connaissance, et s'inspirer des ressources produites par la communauté, à travers un moteur de recherche adapté, et la possibilité d'enregistrer sur son propre espace de travail des ressources ou collections partagées par d'autres.



## Former et outiller les aidants et médiateurs numériques

Fiche publiée par  
Société Numérique

**Description**

Les médiateurs numériques sont des professionnels dont le cœur de mission est d'accompagner les publics vers une autonomie des usages du numérique. Ils sont confrontés à des enjeux de...

**Type de support**

[Fiche](#) [Kit](#) [Site Web](#)

[2 liens](#) [1 fichier](#)



## Quelles démarches, quels sites ?

Fiche publiée par  
Memory

**Description**

Jeu de type memory sur les démarches administratives.

**Type de support**

[Jeu](#) [Support pédagogique](#)

[0 lien](#) [2 fichiers](#)

# Le petit guide intergalactique du numérique

A QUI S'ADRESSE CE PETIT GUIDE ?

Aux personnes qui **découvrent** le monde numérique, qui voudraient se lancer dans cet univers, peut-être même acheter leur premier ordinateur ou tablette, qui veulent créer une adresse mail, se connecter à internet, écrire leurs mémoires, etc.

Aux personnes qui ont déjà un équipement et ont donc déjà un pied dans le monde virtuel, mais qui veulent en **apprendre davantage** et se perfectionner pour devenir des capitaines du numérique.

Aux **acteurs de l'inclusion numérique** qui pourraient y trouver une source d'inspiration ou l'utiliser comme ressource pédagogique pour leurs actions.



# Ressourcerie Médiation Numérique

Ressourcerie Médiation Numérique

Rechercher Dupliquer ... Essayer Notion

Gallery view

À la une



Actualités numériques



Informations accès aux droits



Les bonnes découvertes



Événements



Rés'in, c'est quoi ?



Webinaires Rés'in



Interviews



Mises à jour de cet espace

# Ressourcerie Médiation Numérique

Ressourcerie Médiation Numérique

## Penser le numérique

- [Vous êtes libre ?](#)
- [Données personnelles](#)
- [\(In\)former](#)
- [Fake/News](#)
- [Fablab & Tiers Lieux](#)

## Panser le numérique

- [Accessibilité](#)
- [Hygiène numérique](#)
- [Infobésité de la machine](#)
- [Infobésité de l'information](#)
- [Parentalité & numérique](#)

## Outils et méthodes

- [Créer une affiche, un flyer](#)
- [Animer un atelier](#)
- [Évaluer, du projet aux usagers](#)

## Action publique & sociale

- [Acteurs administrations et médiation](#)
- [Sites de l'Etat](#)
- [Collectivités : qui fait quoi ?](#)
- [L'action sociale](#)
- [Les aides de l'Europe](#)
- [Les aides de l'État](#)
- [Les aides de la Région](#)
- [Les aides de la Métropole ou du Département](#)
- [Les aides de la Municipalité](#)

## Sécurité & confidentialité

- [Sécurité](#)
- [Pratiques de cybersécurité](#)
- [Antivirus & Firewall](#)
- [Sauvegarde\(s\)](#)
- [Mots de passe](#)
- [e-reputation](#)
- [Gestion des emails](#)

Rechercher Dupliquer ... | Essayer Notion

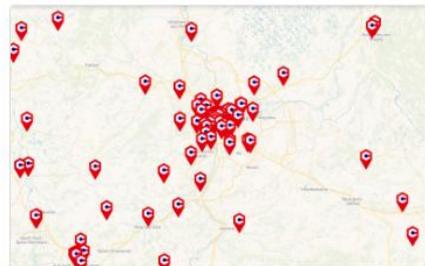
## Galerie

### Une sélection de cartes



#### Cartographie Rés'in

Conseillers Numériques Inclusion carte Métropole de Lyon  
resin.grandlyon.com



# [sos-grannygeek.com](https://sos-grannygeek.com)



DÉCOUVRIR



APPRENDRE



COMPRENDRE



NOS OFFRES



APPRENDRE



FICHES PRATIQUES



MINI TUTOS



ACCOMPAGNEMENTS



AGENDA GEEK



COMPRENDRE





DÉCOUVRIR

APPRENDRE

COMPRENDRE

NOS OFFRES



## Mini Tutos

### Liste des publications

- Windows 11 : Épingler un programme
- Windows 11 : Alignement de la barre des tâches
- Windows 10 : L'emplacement de la barre des tâches
- Windows 10 : Personnaliser le pointeur de la souris
- Windows 10 – Épingler un programme
- Windows 10 – Adapter la taille d'affichage
- Malwarebytes – Extension et analyse de sécurité
- Windows 10 – Vérifier la sécurité de Windows Security
- Windows 10 – Accélérer le fonctionnement de son ordinateur
- Windows 10 : L'accès rapide de l'explorateur
- Les options lors de la rédaction d'un Email
- Transférer des photos d'un smartphone Android sur un MacOS

Aujourd'hui

Mardi - Sem. 22

31 MAI

Visitation de la Sainte Vierge  
● Nouvelle lune

### J'aime, J'aide !

Aidez Granny Geek en lui permettant de vous offrir des contenus libres. Faites un don en cliquant sur le logo ci-dessous



### Rechercher

Rechercher... 

### Rencontres Geek



## Ordinateurs et l'électronique

Apprenez tout ce que vous voulez savoir avec la catégorie Ordinateurs et l'électronique de wikiHow. Informez-vous sur des choses comme Comment devenir un hacker, Comment trouver la capacité RAM maximum d'un ordinateur, Comment activer le clavier rétroéclairé sur un ordinateur Dell et plus par étapes, grâce à nos articles comportant des images et des vidéos.

### Articles en vedette



Comment  
**cloner (copier) un disque dur sous Windows XP**



Comment  
**devenir un hacker**



Comment  
**mettre à jour le BIOS d'un ordinateur**



Comment  
**nettoyer un écran d'ordinateur portable**

# [wikihow.com](http://www.wikihow.com)



## Bibliothèque de l'inclusion numérique

Accéder (et contribuer) à des ressources et outils d'inclusion numérique

Outils de médiation numérique

Bibliothèque de  
l'inclusion  
numérique



## La boîte à outils

Cet espace ressource se veut **contributif**, n'hésitez donc pas à partager vos pépites, vos outils, vos expériences en cliquant sur le bouton ci-dessous et en remplissant le formulaire

+ Je partage une ressource

Q mots recherchés

Rechercher

Je cherche un.e...

- Politique publique (dispositif, schéma, plan, stratégie territoriale...) (13)
- Veille (étude, enquête, article, émission...) (10)
- Contenu pédagogique (pour les ateliers, formations) (40)
- Retour d'expérience (d'une initiative...) (4)
- Outil numérique collaboratif (7)

La boîte à outils du Cocotier



Cybersimple.be



Cycle de conférences - 10 idées reçues sur le numérique



Pas à pas et tutos Pôle Emploi



E-démarches : 18 fiches les bons clics



Défenseur des droits - rapport dématérialisation des services publics





# Les cours d'informatique, smartphones, tablettes pour tous.

## Description

Facile d'accès, gratuit et adapté à tout âge

## Nature de la ressource

- Contenu pédagogique (pour les ateliers, formations)

## Lien vers la ressource

<https://cours-informatique-gratuit.fr/>

 Modifier

LesCoursDInformatiqueSmartphonesTablette  
(outils)

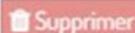
 Exporter la fiche au format pdf

créée le

11.12.2020 à  
15:13,

mise à jour le

05.05.2021 à  
08:12

 Supprimer

# Les cours d'informatique Xyoos

C'est ici que vous allez choisir ce que vous souhaitez apprendre. Nous vous proposons actuellement des cours en ligne **sans bouger de chez vous** pour apprendre à utiliser votre ordinateur Windows ou bien les cours pour iPhone et iPad, les smartphones et tablettes de chez Apple.

N'hésitez pas à en parler autour de vous, nos cours sont **gratuits** et ouverts à tous !



## Que souhaitez-vous apprendre aujourd'hui ?

### LES ORDINATEURS WINDOWS



Pour les ordinateurs fixes et portables équipés de Windows XP, 7, 10. Le cours conseillé pour ceux qui démarrent.

[Je veux apprendre ça !](#)

[En savoir plus](#)

### LES SMARTPHONES ET TABLETTES APPLE



Pour les produits de la marque à la pomme : iPhones, iPads et Watch

[Je veux apprendre ça !](#)

[En savoir plus](#)

### LES SMARTPHONES ET TABLETTES ANDROID



Le système de Google qui équipe la majorité des smartphones et tablettes

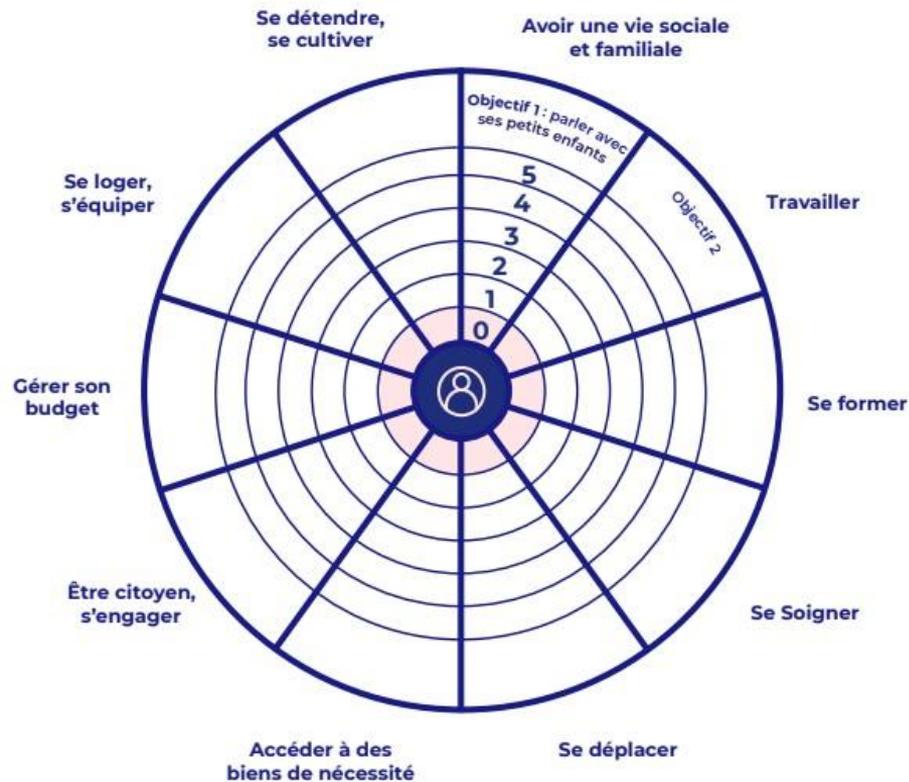
[Je veux apprendre ça !](#)

[En savoir plus](#)

# La toile des capacités

C'est un **outil** qui doit permettre à la personne de prendre conscience de ses capacités et du renforcement de la prise sur sa propre vie.

Il permet un accompagnement des publics dans leur **autonomisation**.



# La toile des capacités

**Etape 1 :** j'accueille la personne et je l'aide à formuler ses priorités et ses besoins

**Etape 2 :** je l'aide à s'auto-positionner sur l'échelle, en fonction de ses capacités perçues

**Etape 3 :** j'aide la personne à faire le bilan de ce qu'elle a appris à faire



# Parlera.fr

🏠 CENTRES RESSOURCES ▾ 📰 ACTUALITÉS ▾ 📄 RESSOURCES ▾ 🎓 FORMATIONS 📍 CENTRES D'EXAMENS 📱 PLATEFORMES 📞 CONTACT 🔍

Portail des **Actions et Ressources Linguistiques** En Région **Auvergne-Rhône-Alpes**



Bienvenue sur le site **Parlera** qui met à la disposition de tous une information actualisée concernant l'**apprentissage du français** et la **lutte contre l'illettrisme** en région Auvergne-Rhône-Alpes.



LES CENTRES RESSOURCES  
ILLETTRISME (CRI)  
EN RÉGION



LANGUE FRANÇAISE,  
LITTÉRATIE :  
SUIVRE L'ACTUALITÉ



RESSOURCES  
POUR ACCOMPAGNER  
UNE PERSONNE



TROUVER  
UNE FORMATION  
PRÈS DE CHEZ VOUS



TROUVER  
UN CENTRE D'EXAMEN  
PRÈS DE CHEZ VOUS

# Parlera.fr

ACCUEIL CENTRES RESSOURCES ACTUALITES RESSOURCES FORMATIONS CENTRES D'EXAMENS PLATEFORMES CONTACT



Rechercher

## RESSOURCES

### 1. PREMIERS REPERES

Informer, orienter les publics

### 2. PANORAMA

Dispositifs de formation 2022

### 3. COMPETENCES LINGUISTIQUES

Alpha, FLE, niveaux, examens...

> Niveaux de maîtrise du français  
A1-A2-B1-B2...

> Tests et diplômes de FLE  
DELF, DALF, DCL, DFP, TCF, TEF...

> Maîtrise du français & démarches  
liées au séjour

> Du Français Langue Etrangère...  
au Français Langue d'Intégration

### 4. COMPETENCES DE BASE

Illettrisme, 4 degrés, CléA...

> Les 4 degrés du CNR

> Illettrisme & CLEA

> Illettrisme & Salariés fragilisés

> Illettrisme & Parentalité

> Illettrisme & Apprentis

## RESSOURCES POUR ACCOMPAGNER UNE PERSONNE

Cet espace est dédié en particulier aux acteurs de l'insertion socioprofessionnelle, aux orienteurs, aux prescripteurs de formation, aux bénévoles de l'accompagnement social et/ou socioculturel... Il centralise à portée de main documents, sites internet et Fiches Ressources créés par le réseau des Centres Ressources Illettrisme, pour :

- mieux comprendre le contexte actuel de la formation pour adultes en apprentissage du français ;
- mieux informer et orienter les publics en difficulté avec la langue française ou les compétences de base.



1. PREMIERS  
REPERES  
INFORMER &  
ORIENTER LES  
PUBLICS



2. PANORAMA  
DISPOSITIFS DE  
FORMATION 2022



3. COMPETENCES  
LINGUISTIQUES  
ALPHE, FLE, NIVEAUX,  
CERTIFICATIONS



4. COMPETENCES  
DE BASE  
ILLETTRISME,  
4 DEGRES, CLEA



## [ARTICLES LES PLUS RECENTS]

[Appel à projets] – Préfecture du Rhône, dans le cadre du CTAI – jusqu'au 12 juin 2022 30 mai 2022

[Formations] – Valeurs de la République et laïcité, en Auvergne 19 avril 2022

[Mobilisation] – Visio le 10/05 matin avec le « Français pour Tous » 15 avril 2022

## [LETTRES D'INFORMATIONS]

| Bon à Savoir - IRIS 38  
| Presse-Papier - CRI Auvergne  
| Focus - CRI AURA  
# LES CONSULTER ICI

## [PARLERA SUR FACEBOOK]



## [TUTO AIDE À LA NAVIGATION]



# Parlera.fr

## Objectif principal de la personne ⓘ

- L'autonomie dans la vie quotidienne
- L'emploi ou l'entrée en formation professionnelle

## Profil linguistique de la personne ⓘ

- Alphabétisation et Post-alpha
- FLE (Français Langue Étrangère)
- Illettrisme
- Remise à niveau

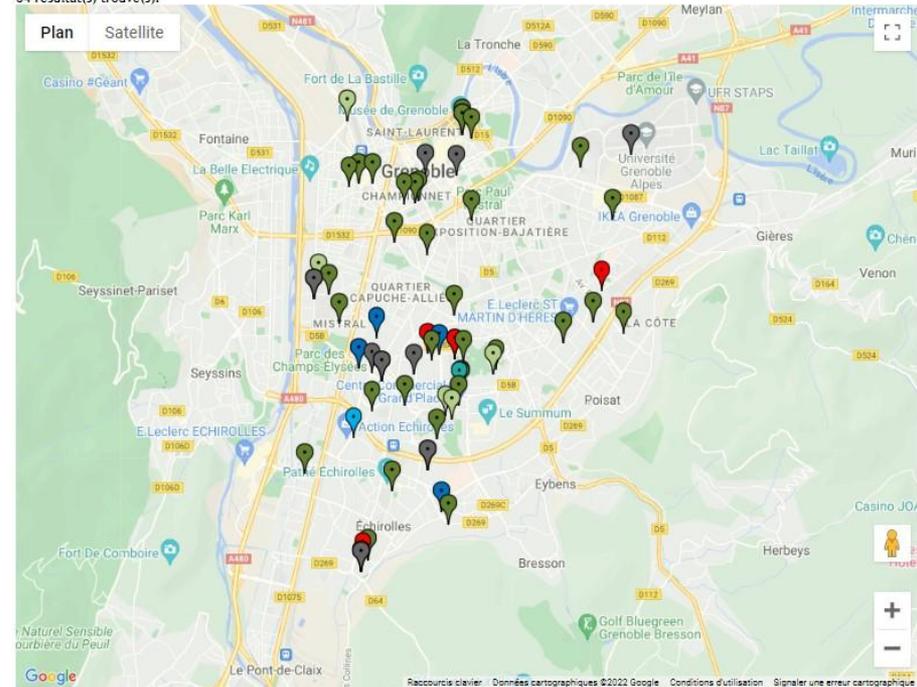
## Dispositifs de formation ou types d'action ⓘ

- TOUS LES DISPOSITIFS
- OFII (CIR) - Formations linguistiques visant le niveau A1
- OFII (CIR) - Formations linguistiques complémentaires A2 et B1
- ASL - Actions sociolinguistiques et Actions socialisantes
- OEPRE - Ouvrir l'École aux Parents pour la Réussite des Enfants

## Disponibilité de la personne

- En semaine
- Le soir et/ou le samedi

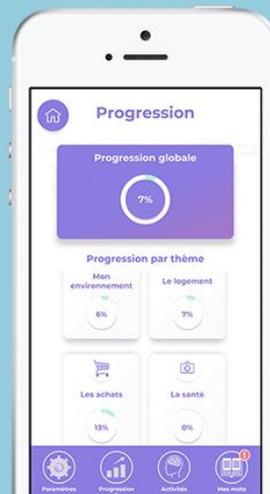
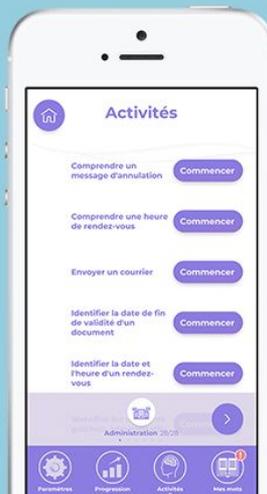
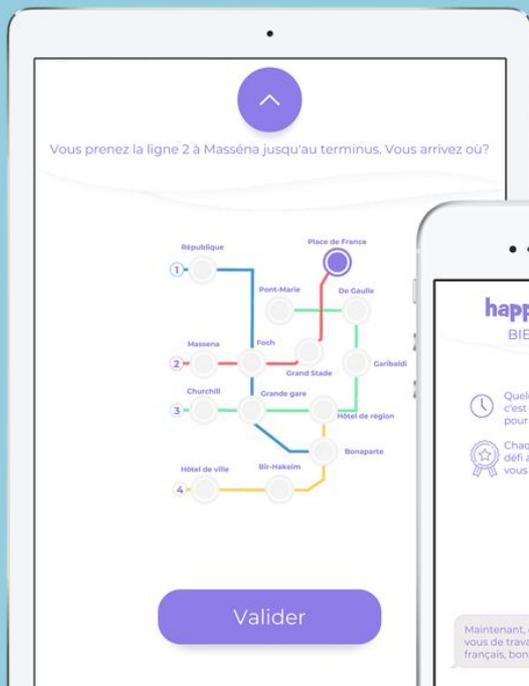
64 résultat(s) trouvé(s).



- Actions linguistiques d'insertion socioprofessionnelle
- PIC - AFC - Français Langue Étrangère
- PIC - AFC - Impulsion
- PIC - AFC - Compétences Transverses
- Parcours Persévérance

# Happy Fle, une application gratuite pour faire ses premiers pas en français.

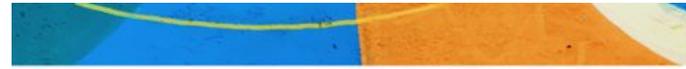
## Le + : une thématique entièrement consacrée à l'administration.



# DICLIC NUMÉRIQUE

Lauréat 2019 de la Fondation Afnic, **Diclic** numérique est un projet d'accompagnement aux outils numériques **à destination des personnes déficientes intellectuelles et de leurs aidants.**

Ce guide constitue une feuille de route pour tout professionnel ou bénévole souhaitant reproduire ces « ateliers Internet » avec le public de son territoire.



## GUIDE PROJET **Diclic** NUMÉRIQUE

DÉCEMBRE 2021



## Guide de configuration des tablettes pour les personnes âgées et leurs proches aidants,

Pour apporter aide et conseils à ceux qui accompagnent une personne âgée souhaitant apprendre à utiliser une tablette tactile, l'Institut national de la consommation (INC) met à disposition du grand public le "Guide de configuration des tablettes classiques".

Ce guide pratique donne les clés pour adapter une tablette aux besoins de personnes en perte d'autonomie (légers troubles visuels, auditifs ou moteurs) en la rendant plus facile et agréable à utiliser par la personne accompagnée.

<https://www.inc-conso.fr/cont.../guide-configuration-tablettes>

# GUIDE DE CONFIGURATION DES TABLETTES CLASSIQUES

POUR LES PERSONNES ÂGÉES ET LEURS PROCHES AIDANTS

2019



PIX

pix



Pix dans la  
médiation numérique

# Sommaire



Pix dans la médiation numérique



ABC Diag



ABC Pix



Exemples d'utilisation



Guide Pix Orga



Ressources



Foire aux questions



## ABC Pix

ABC Pix est une déclinaison du référentiel des compétences de base travaillé dans le cadre des travaux autour de la **Stratégie nationale pour un numérique inclusif**.

**ABC Pix évalue les compétences numériques de base, essentielles pour l'exercice de sa e-citoyenneté .**

Dans son ensemble, ABC Pix comporte en moyenne entre 35 et 70 questions : elles sont proposées par un algorithme adaptatif, leur nombre varie donc en fonction du profil du répondant. Selon le niveau de l'utilisateur, de 45 minutes à 2h sont nécessaires pour réaliser l'ABC Pix en entier.

Le test ABC Pix est destiné aux publics débutants : seules des questions de niveau 1 à 4 (débutant à intermédiaire) sont proposées.



**+ Voir comment intégrer ABC Pix à un parcours de développement des compétences numériques**

# Les coffres-forts numériques

Deux types de service :

A destination des **particuliers** voulant bénéficier d'un compte en ligne pour sauvegarder ses documents.

Pour les **structures accompagnantes**. Elles bénéficient d'un espace partagé avec les usagers pour communiquer des informations, partager des documents, avoir accès aux documents partagés. Le coffre-fort est pensé comme un outil d'accompagnement social.



# Service public.fr et son espace personnel



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Service-Public.fr**

Le site officiel de l'administration française



S'identifier avec  
FranceConnect



Mon tableau de bord

Mes informations personnelles

**Mes documents**

Mes alertes

Paramétrage, connexion et sécurité

[Accueil Mon Compte](#) > [Mes documents](#)

## Documents (0)

**+ AJOUTER UN DOCUMENT**

Vous n'avez pas encore enregistré de document.

### Pratique :

Le délai de conservation des documents administratifs varie selon les cas. Pour en savoir plus, consultez nos fiches pratiques : « Certificat, copie, légalisation et conservation de documents » et « Papiers à conserver ».

Vous souhaitez être alerté(e) quand un de vos documents arrive à expiration ? Abonnez-vous.

# “Mes papiers” de la Métropole de Lyon

L'application, exploitable sur smartphone, permettra de garder la main et de conserver les documents, dans une logique de « self data ».

Elle doit permettre aux professionnels comme les travailleurs sociaux, de gagner du temps en facilitant leur mission d'accompagnement pour les demandes de logement, RSA, allocations familiales....

Déployée auprès des publics courant 2023.

← Tweet



Métropole de Lyon  
@grandlyon

« Mes Papiers » : simplifiez vos démarches administratives.

Devenez testeur et donnez votre avis sur l'application

En bonus : bénéficiez d'un an de réduction pour de nombreux loisirs !

[jeparticipe.grandlyon.com/project/mes-pa...](https://jeparticipe.grandlyon.com/project/mes-pa...)



6:01 PM · 24 nov. 2021 · Agorapulse app



# Self Data, le cloud personnel proposé par la Métropole

**Le cloud personnel Grand Lyon est un espace sécurisé, éthique et gratuit, respectueux de la vie privée. Il permet de récupérer, de gérer ses documents personnels et fonctionne comme un coffre-fort numérique.**

## **Les services :**

- conserver ses informations et documents nécessaires pour effectuer ses démarches dans un même espace : papiers d'identité, justificatifs de domicile...
- conserver tous ses mots de passe dans son portefeuille numérique
- sauvegarder, synchroniser et sécuriser tous ses fichiers personnels
- gérer tous ses comptes bancaires sur un même espace
- visualiser ses factures d'électricité, de gaz et d'eau

## Bienvenue sur votre cloud personnel !

La Métropole de Lyon vous propose un espace personnel dans lequel vous pouvez stocker toutes vos informations et accéder à de nombreux services.



# Digiposte : le coffre-fort numérique de La Poste pour simplifier la vie administrative

## Digiposte

Le coffre-fort numérique qui  
simplifie votre vie administrative

Récupérez et stockez en sécurité l'ensemble de vos documents  
pour gérer votre vie de famille. Adieu la charge mentale !

S'inscrire

Se connecter

🕒 Voir la vidéo



### Les avantages Digiposte



#### SIMPLICITE

Recevez automatiquement tous vos documents dans Digiposte (justificatifs de domicile, factures...)



#### GAIN DE TEMPS

Classez vos documents par thèmes pour les retrouver en 1 clin d'œil



#### PARTAGE SECURISE

Partagez vos documents à vos proches en quelques clics (conjoint, enfants, organisme) grâce au lien de partage sécurisé Digiposte



#### DISPONIBILITE

Accédez à vos documents, partout tout le temps depuis l'appli ou le site web !

# Digiposte : le coffre-fort numérique de La Poste

## Gérez les documents de votre logement

- 1 Connectez dans Digiposte vos organismes d'électricité/gaz, téléphone, internet, banque/assurance...
- 2 Recevez automatiquement vos factures, relevés de comptes et justificatifs de domicile. Il n'a jamais été aussi simple de s'en sortir avec ses papiers !



## Centralisez la vie scolaire des enfants

- 1 Connectez dans Digiposte vos organismes CAF et [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr) pour récupérer vos documents d'allocations et attestation de quotient familial
- 2 Ajoutez via le scanner de l'application les autres documents liés à la vie scolaire
- 3 Partagez-les en toute sécurité avec des tiers pour vos démarches (inscription à la garderie, centre de loisirs, activités extra-scolaires...)

Tout est stocké au même endroit pour l'ensemble de la famille.

# Cosy cloud



FONCTIONNALITÉS

DÉVELOPPEURS

OFFRES

MISSION

RESSOURCES

AIDE

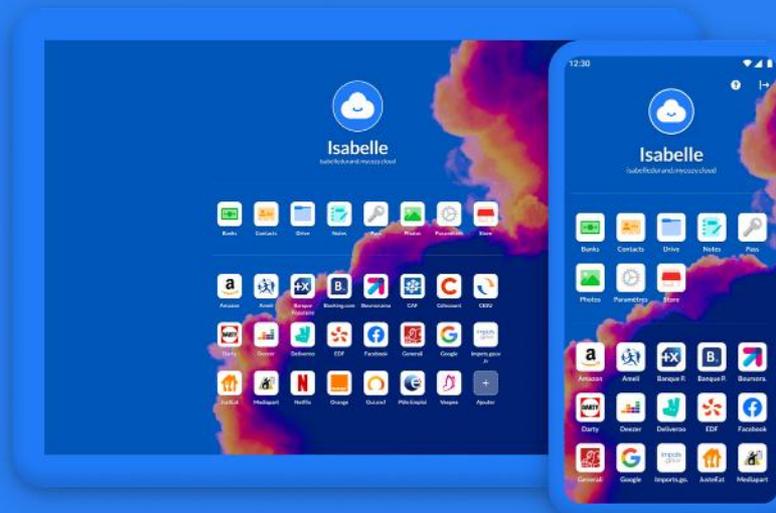
SE CONNECTER

## Prenez le contrôle de toutes vos données

Factures, mots de passe, photos ou informations personnelles, réunissez vos données dans le domicile numérique Cozy. Profitez de l'offre gratuite dès maintenant.

JE PASSE À L'ACTION

★★★★★ + 1000 avis, + 100 000 utilisateurs déjà conquis



# 1 Importez tous vos documents automatiquement

Factures, achats en ligne, téléphone, électricité, mouvements bancaires, remboursements de santé, bulletins de salaire... Récupérez enfin vos documents stockés par des services tiers sans effort !

 [Découvrir Cozy Drive →](#)

# 4 Organisez simplement vos notes

Créez vos notes, sauvegardez-les et partagez-les en un clin d'oeil dans votre Cozy. Pour collaborer avec qui vous voulez dans un espace sécurisé.

 [Créer une note →](#)

# Cosy cloud

# 2 Simplifiez et contrôlez votre argent facilement

Des factures suivies à tout moment, une visualisation simple de l'évolution de vos soldes, vos dépenses automatiquement et même vos remboursements de santé catégorisés dans une même application : Mieux que votre application bancaire, un agrégateur bancaire intégré !

 [Découvrir Cozy Banks →](#)

# 3 Accédez à tous vos documents partout, tout le temps

Gagnez du temps dans vos sauvegardes en synchronisant votre Cozy avec tous vos écrans appareils (PC, mobile, tablette). Finis les téléchargements à la main !

 [Synchroniser tous vos appareils →](#)

# 5 Libérez-vous de l'enfer des mots de passe

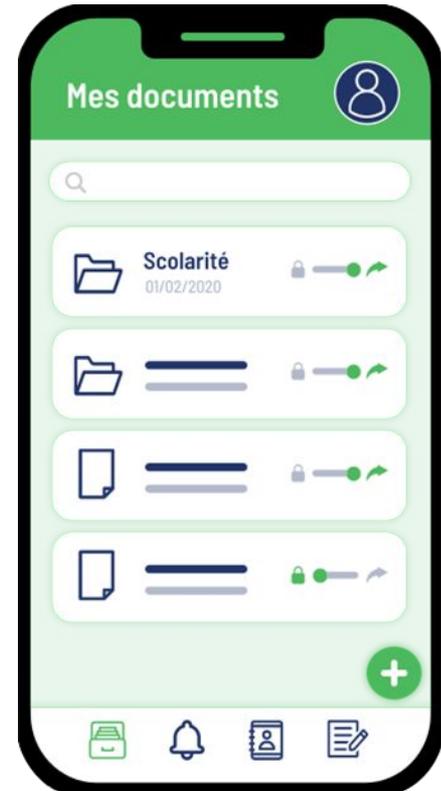
Avec Cozy Pass, votre navigation sur le web devient plus simple et sécurisé grâce au remplissage automatique de vos identifiants et identités. Les mots de passe de tous vos comptes en ligne sont stockés, sauvegardés et synchronisés.

 [Découvrir Cozy Pass →](#)

# Reconnect

La plateforme, payante, est accessible à tous les acteurs sociaux. L'accès reste gratuit pour les bénéficiaires (sans mail ni téléphone).

La structure peut ouvrir des comptes personnels à tous les bénéficiaires accompagnés et disposer d'un espace partagé pour les accompagner dans leurs démarches et la constitution de dossiers administratifs.



# Adiléos

Les différents services proposés sont accessibles à toutes les structures sociales. Certains sont gratuits, comme le service du coffre-fort numérique, d'autres sont payants pour la structure sociale via des abonnements annuels.





3

Les sites  
administratifs  
facilités

[userinyerface.com](http://userinyerface.com)



## User Inyerface

a bagaar frustration

Hi and welcome to User Inyerface,  
a challenging exploration of  
user interactions and design patterns.

To play the game, simply fill in the form  
as fast and accurate as possible.



Please [click HERE](#) to GO to the next page



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté*

*Égalité*

*Fraternité*

**Service-Public.fr**

Le site officiel de l'administration française

## Services en ligne

- > Changement d'adresse en ligne
- > Demande d'acte de naissance : copie intégrale ou extrait (naissance en France) - Service gratuit
- > Demande d'inscription en ligne sur les listes électorales
- > Signaler une fraude à la carte bancaire (Perceval)
- > HistoVec : historique et situation administrative d'un véhicule d'occasion
- > Calcul du prélèvement à la source
- > Achat en ligne du timbre fiscal - Passeport
- > Permis de conduire : consulter ses points et ses relevés (Télépoints)
- > Refaire sa carte grise (perte, vol ou détérioration)

[Voir tous les services en ligne](#)

## Formulaires

- > Demande d'attestation d'accueil
- > Demande d'inscription sur les listes électorales
- > Vote par procuration
- > Demande de certificat d'immatriculation d'un véhicule
- > Déclaration de candidature aux élections législatives

[Voir tous les formulaires](#)

## Simulateurs

- > Calculer le coût de la carte grise
- > Vous faut-il un certificat médical pour faire du sport ?
- > Calculer les indemnités pour licenciement abusif
- > Calculer l'évolution de sa facture d'électricité
- > Simulateur Caf - Allocations logement (éligibilité et montant)
- > Simulateur de calcul de pension alimentaire
- > Connaître la zone de sa commune : 1, 1 bis, 2 ou 3
- > Connaître le calendrier des vacances scolaires de votre département

[Voir tous les simulateurs](#)

## Modèles de document

- > Attestation sur l'honneur
- > Lettre de démission du salarié
- > Demande initiale de congé parental dans le secteur privé
- > Attestation d'hébergement
- > Déclaration de concubinage
- > Porter plainte auprès du procureur de la République

[Voir tous les modèles de document](#)

## Outils de recherche

- > Rechercher une solution de garde d'enfant par localité
- > Place de l'emploi public - Offres d'emploi dans le secteur public
- > Guichet pour une demande de logement social
- > Trouver un professionnel reconnu garant environnement (RGE)
- > Recensement des équipements et sites sportifs
- > Rechercher une convention collective

[Voir tous les outils de recherche](#)



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

Service-Public.fr

Le site officiel de l'administration française

Liberté  
Égalité  
Fraternité



Une question ?



Services en ligne  
et formulaires

Mon tableau de bord

Mes informations personnelles

Mes documents

Mes alertes

Paramétrage, connexion et sécurité

Mon espace personnel : Mes documents

## Documents (0)

+ AJOUTER UN DOCUMENT

Vous n'avez pas encore enregistré de document.



### Pratique :

Le délai de conservation des documents administratifs varie selon les cas. Pour en savoir plus, consultez nos fiches pratiques : « [Certificat, copie, légalisation et conservation de documents](#) » et « [Papiers à conserver](#) ».

Vous souhaitez être alerté(e) quand un de vos documents arrive à expiration ? [Abonnez-vous.](#)

# Qu'est-ce qu'Allô Service Public 3939 ?

Vérfifié le 02 juin 2021 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Le 3939, service de renseignement administratif par téléphone, délivre des informations sur les droits, obligations et démarches à accomplir.

[Tout replier](#)  [Tout déplier](#) 

## Quels sont les domaines concernés ?

Allô Service Public 3939 est un service de renseignement administratif par téléphone. Il délivre des informations sur les droits, les obligations et les démarches à accomplir dans certains domaines :

- Droit du travail dans le secteur privé
- Logement et urbanisme
- Procédures en justice, civile ou pénale
- Droit de la famille, des personnes ou des successions
- Droit des étrangers, des associations ou l'état civil

 **Attention** : c'est un service d'information généraliste, **qui n'a pas accès aux dossiers personnels des usagers** et ne peut donc pas renseigner sur leur état d'avancement.

# Didacticiel Ameli.fr



DIDACTICIEL DU COMPTE  
AMELI, AIDE DU COMPTE AMELI,  
LE SITE INTERNET

Connexion et adhésion au  
compte ameli »

Mes paiements »

Ma messagerie »

Mes démarches »

Mon espace prévention »

Mes informations »

## Connexion et adhésion au compte ameli

Pour accéder au compte ameli via le site internet

### Votre page de connexion

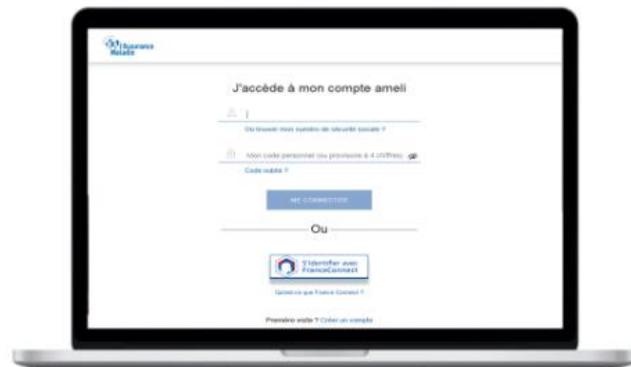
#### Connexion au compte ameli

Pour accéder au compte ameli via le site internet, il convient d'aller sur la page [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr) puis de choisir le menu « Compte ameli » sur la droite de l'écran. Vous pouvez également saisir cette adresse : <https://assure.ameli.fr>.

Ensuite, vous devrez vous connecter à votre compte avec :

- Les 13 premiers chiffres du numéro de sécurité sociale
- Un code provisoire de 4 chiffres ou votre code personnel

Vous êtes utilisateur des bornes automatiques de l'assurance maladie, vous pouvez utiliser votre code « borne » en lieu et place d'un code provisoire pour créer votre compte ameli



# Didacticiel Ameli.fr

 DIDACTICIEL DU COMPTE AMELI, AIDE DU COMPTE AMELI, LE SITE INTERNET

Connexion et adhésion au compte ameli »

Mes paiements »

Ma messagerie »

Mes démarches »

Mon espace prévention »

Mes informations »

## Création immédiate de compte ameli

Vous souhaitez ouvrir votre compte ameli sur le site internet sur <https://assure.ameli.fr>

Sélectionnez sur la page de connexion le bouton « Je crée mon compte », saisissez les informations demandées puis validez. Vous avez désormais votre compte ameli !



## Renouvellement de code provisoire suite à oubli du code

Vous avez oublié votre code d'accès au compte ameli ?

Il suffit de sélectionner « J'ai oublié mon code » sur <https://assure.ameli.fr>

Saisissez alors les informations demandées et vous pourrez recevoir un nouveau code :

- par email (si votre adresse email a été validée dans votre compte). Si vous n'avez pas reçu votre code provisoire, regardez dans la rubrique SPAM de votre messagerie.
- en contactant votre caisse.



# Dossier Familial.com



DOSSIER FAMILIAL devient **MERCI POUR L'INFO**

JE M'ABONNE



ARGENT

IMPÔTS

FAMILLE

EMPLOI

IMMOBILIER

VOIR +



WEBINAIRE



ASTUCES BUDGET



GUIDES PRATIQUES



ALLO EXPERT



OUTILS ET SERVICES



MAGAZINE

En ce moment :

[La CAF a du retard](#)

[Hausse des allocs](#)

[🏠 À quoi sert un député ?](#)

[📺 Le Livret A bientôt à 2 %](#)

[Conseils pour un été au top](#)

## Votre argent au quotidien

Épargner, diversifier votre patrimoine immobilier, emprunter quel que soit votre âge, comprendre les impacts du



ÉPARGNE

Placements en ligne : comment éviter les arnaques

### Les plus consultés



ARGENT

Inflation : baisse record du pouvoir d'achat des Français en 2022



ENFANT

Calculer et payer la pension alimentaire



LIVRETS D'ÉPARGNE

Épargne : et si le taux de rémunération du Livret A doublait en 1er août 2022 ?



ARGENT

Vente entre particuliers : gare à cette arnaque virale sur Le Bon Coin



CONSUMMATION

Quand débiteront les soldes d'été en 2022 ?

[Mes droits sociaux.gouv.fr](http://Mesdroits sociaux.gouv.fr)



# Mes droits sociaux.gouv.fr

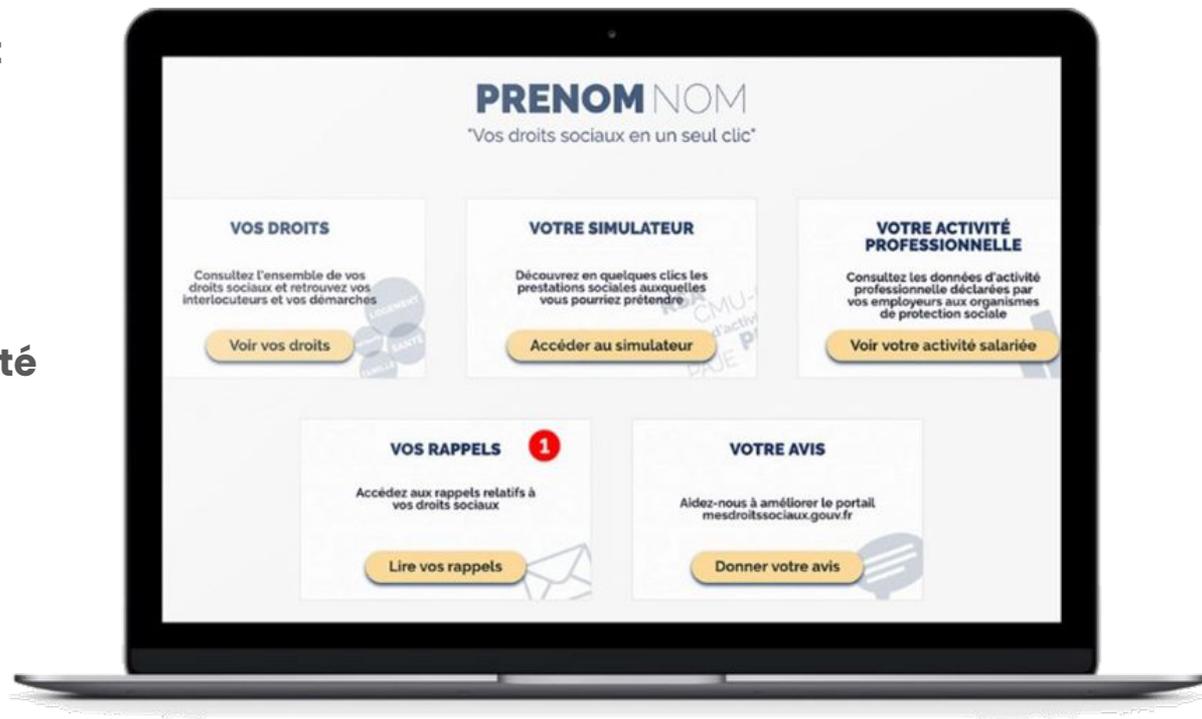
Une connexion via **France Connect**

Les différents **droits sociaux**

**Un simulateur** multi-prestations

Les informations relatives à **l'activité professionnelle**

**Le rappel** des démarches à accomplir



[1 Jeune 1 solution.gouv.fr](https://1jeune1solution.gouv.fr)



**#1jeune1solution**

# Pour les moins de 30 ans, évaluer ses droits à plus de 500 aides



[Retour à l'accueil du simulateur](#)

Emploi et stage

Orientation et formation

**Aides et accompagnement**

Engagement et bénévolat

Employeur

## Ma simulation

- Mon profil
- Mon foyer
- Mon logement
- Mes revenus
- Mes projets

## Ma simulation

Quelle est votre date de naissance ?

jour      mois      année

[← Précédent](#)

[Suivant](#)

# Pôle emploi



Accueil



Explorer



Shorts



Abonnements



Bibliothèque



Historique



À regarder plus tard



Vidéos "J'aime"

## ABONNEMENTS



Musique



Sport



Jeux vidéo



Films et TV

## AUTRES CONTENUS YOUTUBE

Rechercher



L'ÉMISSION  
PAR PÔLE EMPLOI

N°7

DÉCRYPTONS ENSEMBLE  
L'ACTUALITÉ DU MONDE  
DU TRAVAIL

SPÉCIALE  
MOBILITÉ



Site Grand public



Pôle emploi

80,4 k abonnés

S'ABONNER

ACCUEIL

VIDÉOS

PLAYLISTS

COMMUNAUTÉ

CHAÎNES

À PROPOS



L'ÉMISSION #7 - La mobilité



L'ÉMISSION #7 - La mobilité

254 050 vues · il y a 1 mois

La mobilité, comment et pourquoi élargir sa zone de recherche ?  
Toutes les clés pour mieux envisager sa mobilité professionnelle !

« L'ÉMISSION » est composée de 5 rubriques :

00:00 ▶ Intro...

LIRE LA SUITE

# Pôle emploi

☰ YouTube <sup>FR</sup>

Rechercher

🏠 Accueil

🔍 Explorer

📺 Shorts

📖 Abonnements

---

📺 Bibliothèque

🕒 Historique

🕒 À regarder plus tard

👍 Vidéos "J'aime"

---

**ABONNEMENTS**

🎵 Musique

🏆 Sport

🎮 Jeux vidéo

🎬 Films et TV

---

**AUTRES CONTENUS YOUTUBE**



## Les Pas-à-pas

16 vidéos • 102 346 vues • Dernière modification le 11 févr. 2022



A travers cette série de tutoriels didactiques, Pôle emploi vous présente les différentes fonctionnalités du site pôle-emploi.fr et son application mobile.

Les tutoriels Pas-à-pas vous accompagnent dans la réalisation de vos démarches avec Pôle emploi.

Pôle emploi, on est là pour vous !



Pôle emploi

S'ABONNER

- TUTORIEL PAS-À-PAS**  
Comment est calculée mon allocation ?  
2:51  
Pôle emploi
- TUTORIEL PAS-À-PAS**  
Consulter les offres accessibles aux personnes en situation de handicap - Pas-à-pas  
2:09  
Pôle emploi
- TUTORIEL PAS-À-PAS**  
Découvrir l'application « Mes Offres » - Pas-à-pas  
3:18  
Pôle emploi
- TUTORIEL PAS-À-PAS**  
Découvrir le Profil de compétences - Pas-à-pas  
3:47  
Pôle emploi
- TUTORIEL PAS-À-PAS**  
Comment trouver ma formation ? - Pas-à-pas  
3:11  
Pôle emploi
- TUTORIEL PAS-À-PAS**  
Comment prendre un rendez-vous en ligne ? - Pas-à-pas  
2:36  
Pôle emploi

# Tutos Pôle Emploi



## SERVICES

### JE M'ACTUALISE SANS DÉCLARER D'ÉVÉNEMENT

Je n'ai pas travaillé et ma situation n'a pas changé au cours du mois.

Je m'actualise pour rester inscrit(e) à Pôle emploi.

## SERVICES

### JE M'ACTUALISE EN DÉCLARANT UN ÉVÉNEMENT

Ma situation a changé au cours du mois. J'informe Pôle emploi de ces changements (prise d'activité, arrêt maladie...) pour rester inscrit(e) à Pôle emploi.

## SERVICES

### JE M'ACTUALISE AVEC L'ACTUALISATION ENRICHIE

J'informe Pôle emploi des éventuels changements de situation au cours du mois pour rester inscrit(e). J'informe aussi mon conseiller de mes démarches de recherche d'emploi pour qu'il m'aide à reprendre une activité. (uniquement pour les régions Centre-Val-de-Loire et Bourgogne-Franche-Comté)



## Savoir vous actualiser sans déclarer d'événement

Bonjour,

Dans ce tuto, vous allez découvrir comment vous actualiser sans déclarer d'événement. Cette mise en situation vous permet de vous entraîner sans utiliser vos données personnelles.

C'est parti !

[J'ai oublié mon nom d'utilisateur](#)

ANNULER

POUSUIVRE

**e** Simulateur | 0%

Première visite



## Déclarez votre situation mensuelle

Tous les champs sont obligatoires.

Actualiser votre situation tous les mois permet :

- La mise à jour de votre situation
- De rester inscrit
- Le paiement de vos allocations si vous en avez

**Vous devez répondre à toutes les questions posées et valider le message final qui confirmera l'enregistrement de votre déclaration.**

Par cette action, vous autorisez Pôle Emploi à conserver votre déclaration sur un support informatique, sous réserve qu'une copie fidèle et durable soit produite en cas de besoin.

**Attention, toute fausse déclaration vous expose à des sanctions** (radiation de la liste de demandeurs d'emploi, suppression d'une partie ou de la totalité de votre allocation, pénalités administrative, etc.).

Au 31/07/2020

Etes-vous inscrit à une session de formation  
ou suivez-vous une formation ?

 23%

### Information

Afin de faciliter votre actualisation, vous pouvez vous munir des informations ou documents utiles à votre déclaration :

- Bulletin de salaire
- Attestation employeur
- Justificatif de formation
- Notification de pension ...

Dès la fin de votre actualisation, transmettez ces documents à votre personnel.

[En savoir plus sur les changements à déclarer](#)

### Consigne

**Avant de débuter votre actualisation, lisez attentivement le message affiché. Il contient des informations importantes.**

**Puis, répondez à la première question et validez votre réponse. Actuellement, vous ne suivez pas de formation.**

Pour la période du 01/07/2020 au 31/07/2020, vous déclarez :

- ne pas avoir travaillé ou exercé une activité non salariée.
- ne pas avoir été en stage.
- ne pas avoir été en arrêt maladie.
- ne pas avoir été en congé maternité.
- ne pas percevoir une nouvelle pension retraite.
- ne pas percevoir une nouvelle pension d'invalidité de 2ème ou 3ème catégorie.
- être toujours à la recherche d'un emploi.

Ces informations sont automatiquement transmises à Pôle emploi, ce qui vous évite une démarche supplémentaire pour renouveler votre demande d'emploi.

Par cette action, vous autorisez le Pôle emploi à conserver votre déclaration sur un support informatique, sous réserve qu'une copie fidèle et durable soit produite en cas de besoin.

Modifier



Information

Afin de faciliter votre actualisation, vous pouvez vous munir des informations ou documents utiles à votre déclaration :

- Bulletin de salaire
- Attestation employeur
- Justificatif de formation
- Notification de pension ...

Dès la fin de votre actualisation, vous pourrez transmettre ces documents depuis votre espace personnel.

[Situations à](#)

Avez-vous besoin d'aide ?

Oui  
Afficher l'aide

Non  
Masquer l'aide

Abandonner

Valider votre réponse

[Retour à mon espace personnel](#)

[Votre pôle emploi](#) | [Site institutionnel](#) | [Foire aux questions](#) | [Contactez-nous](#) | [Sites utiles](#) | [Nos partenaires](#) | [Accessibilité](#) | [Informations légales](#) | [Info Trafic](#) | Copyright 2021 © POLE EMPLOI



Simulateur

68%

Consigne

Lisez le récapitulatif de votre situation mensuelle et vérifiez son exactitude avant de la valider ou de la modifier. Vous vous apercevez que vous avez oublié de déclarer votre journée de travail au mois écoulé. Corrigez votre actualisation pour déclarer cette activité.



## Déclarez votre situation mensuelle

### Confirmation

Bravo !

Vous vous êtes entraîné(e) à vous actualiser. N'hésitez pas à vous entraîner à nouveau si vous en ressentez le besoin.

Vous avez déclaré un ou plusieurs événements.

Si vous souhaitez nous envoyer un justificatif suite à votre actualisation, vous avez la possibilité de :

- l'envoyer par voie **dématérialisée** depuis votre espace personnel, rubrique "Mes échanges avec Pôle emploi", service "[Envoyer un document](#)".
- l'envoyer par voie postale à l'adresse indiquée sur votre justificatif d'actualisation.

Retour

Modifier

### Information

Vous avez déclaré un événement de votre actualisation, vous pouvez envoyer votre justificatif matérialisé. Le service proposé :

• l'envoi de votre actualisation dans votre espace personnel rubrique « Mes échanges avec Pôle emploi » service « Transmettre et ouvrir un document ».

L'attestation employeur est à adresser directement auprès de votre Pôle emploi dès la fin de votre contrat de travail.

### Justificatif :

Le justificatif d'actualisation s'ouvre dans une nouvelle fenêtre de votre navigateur qui peut être bloquée par un paramétrage ou logiciel de type "blocage de publicité". Vous pouvez également retrouver



# CAF



Rechercher



Caf Mon Compte : l'application qui va à l'essentiel

1761 vues...



J'AIME



JE N'AIME PAS



TÉLÉCHARGER



ENREGISTRER



Allocations familiales  
17,5 k abonnés

S'ABONNER

Mon Compte Allocataire

Allocations familiales - 1/13



Caf Mon Compte : l'application qui va à l'essentiel

2:06

Allocations familiales



Caf.fr : modifier ma situation personnelle

1:38

Allocations familiales



Caf Mon Compte - RSA, Prime d'activité : comment déclarer...

2:45

Allocations familiales



Caf.fr : Mon Compte : gérer mon dossier

2:44

Allocations familiales



Caf Mon Compte : déclarer un changement de situation...

2:05

Allocations familiales



La connexion aux services de la Caf évolue

Tout

Électronique grand public

Vidéos similaires



Politiques familiales et sociales de la CAF - 1

CAF du TARN

7,6 k vues · il y a 4 ans



## Aide en ligne : Les tutos

### LES TUTOS APPLI MOBILE

- [Tuto général](#)
- [Déclaration trimestrielle](#)
- [Modifier votre profil](#)
- [Modifier vos coordonnées bancaires](#)
- [Modifier votre adresse](#)
- [Modifier votre situation professionnelle ou une autre situation](#)
- [Modifier votre situation familiale](#)
- [Déclarer votre grossesse](#)
- [Déclarer une naissance](#)

### VIDEO CAF.FR

- [Découvrir l'appli mobile Caf Mon compte](#)
- [Se connecter à l'espace Mon compte à partir d'octobre 2021](#)
- [Utiliser Mon compte](#)
- [Modifier votre situation personnelle sur le caf.fr](#)

# CAF



L'application mobile Caf – Mon compte est gratuite et disponible sur le Play Store ou sur l'App Store.

## Que puis-je faire depuis l'écran d'accueil ?

Après m'être connecté avec mon numéro de sécurité sociale et mon mot de passe, l'écran d'accueil de l'application apparaît.

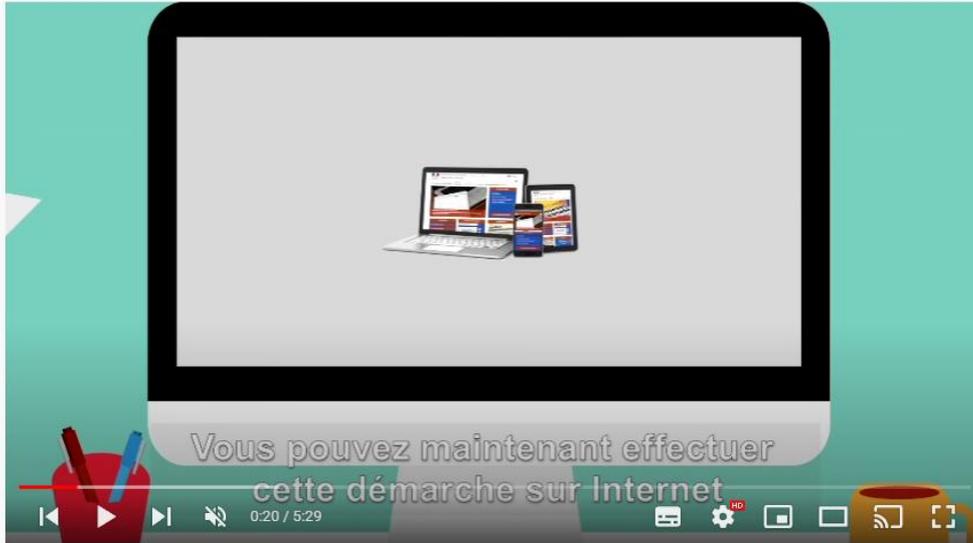
- 1 Je peux faire glisser le bouton « accessibilité » pour que les couleurs de l'application soient en noir et blanc.
- 2 Le montant de mon dernier paiement s'affiche. Je peux cliquer sur le bouton « Voir le détail de mes allocations » pour savoir à quoi correspond ce montant.
- 3 J'ai un accès rapide à de nombreuses fonctionnalités. Je peux consulter mon révéle de compte, mes attestations et mes courriers.
- 4 Un message d'alerte peut s'afficher si ma Caf souhaite m'informer d'une démarche urgente à faire.
- 5 Si j'ai une question, le Chatbot est là pour m'aider. Je clique sur l'icône  et je pose ma question.
- 6 La barre de navigation me permet d'accéder à toutes les autres fonctionnalités de l'application.



# ANTS



Rechercher



Je refais ma carte grise (certificat d'immatriculation)

146 338 vues...



J'AIME

JE N'AIME PAS



PARTAGER



TÉLÉCHARGER



EXTRAIT



ENREGISTRER



ANTS ChaîneTV

S'ABONNER

Tutoriels

ANTS ChaîneTV - 1/5



Je refais ma carte grise (certificat d'immatriculation)

ANTS ChaîneTV

2



Je modifie l'adresse sur ma carte grise (certificat...)

ANTS ChaîneTV

3



ANTS - Demande de permis de conduire (en cas de perte)

ANTS ChaîneTV

4



ANTS - Pré-demande de carte nationale d'identité en ligne

ANTS ChaîneTV

5



ANTS - Comment demander un permis de conduire en ligne

ANTS ChaîneTV

Tout

Vidéos similaires



Comment faire sa carte grise en ligne GRATUITEMENT

Olivier Ricco [ Devenir Rentier Véhic...  
75 k vues · il y a 1 an

COMMENT FAIRE SA CARTE

# Impôts

## Maquette des démarches en ligne des usagers particuliers



Mais aussi depuis smartphone ou tablette, avec l'application mobile

### Les services disponibles depuis son espace particulier

 Accéder à son espace particulier

 Gérer son prélèvement à la source

 Gérer son profil

 Déclarer

 Payer

Réalisé par  
la Direction générale des Finances  
Publiques

 DIRECTION GÉNÉRALE DES  
FINANCES PUBLIQUES

Dernière mise à jour le 17 mai 2021

# Impôts

Né(e) le [redacted] - PARIS (75)  
Célibataire (ou vivant en union libre)  
Personnes à charge : 0

Adresse au 1<sup>er</sup> janvier 2022  
[redacted]

[Ajouter ou supprimer une personne à charge](#)

## Votre déclaration

Les montants préremplis peuvent être modifiés.

### Contribution à l'audiovisuel public

Si aucune de vos résidences (principale ou secondaire) n'est équipée d'un téléviseur, cochez la case.  0RA

### Parent isolé

Vous êtes célibataire, divorcé, séparé et, au 1er janvier 2021, vous vivez seul(e) avec vos enfants ou des personnes invalides recueillies sous votre toit (cochez la case)  T

### Traitements, salaires

Traitements et salaires connus - [redacted] 20441 1AJ 

### Prélèvement à la source

Prélèvement à la source déjà payé - Retenue à la source sur salaires et pensions - [redacted] 69 8HV

Vous pouvez ajouter un revenu ou une charge à votre déclaration à partir du moteur de recherche ci-dessous

exemple : 1AJ, Frais de garde ...

[Ajouter un revenu / une charge](#)

En cliquant sur l'icône crayon , l'utilisateur peut accéder aux données DPR (données de la déclaration pré-remplie).

Le moteur de recherche permet de rechercher d'autres rubriques afin d'ajouter un revenu ou une charge.

# Impôts : pas à pas et démonstration

## ACTEURS DE MÉDIATION NUMÉRIQUE : FRANCE SERVICES, MAISONS DE SERVICES AUX PUBLICS, ESPACES PUBLICS NUMÉRIQUES...

L'accompagnement des usagers particuliers à l'utilisation des services en ligne est un enjeu majeur de la Direction générale des Finances publiques.

Au-delà des actions réalisées dans ses services, la DGFIP soutient toute action de promotion et d'accompagnement menée par des relais locaux de médiation numérique : structures France Services, Maisons de services au public (MSAP), Espaces publics numériques (EPN), structures associatives, communes, CCAS....

Pour cela, la DGFIP met à disposition des outils d'information et d'accompagnement spécifiquement destinés aux animateurs ou aux médiateurs du numérique (liens ci-contre), notamment :

- un **site de démonstration** qui permet de naviguer et simuler l'utilisation des différents services en ligne des particuliers, sans authentification ;
- des **pas-à-pas** détaillant les étapes des principales démarches en ligne (Je crée mon espace particulier, J'ai besoin d'une copie d'avis d'impôt...). Ils sont destinés à être consultés en ligne, mis à disposition sur place (au format A4 recto-verso), remis aux usagers ou téléchargés via un QR code.

Cette documentation vient en complément de celle directement accessible aux usagers dans la rubrique « Particulier » du présent site (fiches, questions-réponses...).

### Documentation

- > Pas-à-pas des services en ligne des particuliers
- > Site de démonstration
- > Brochure « Missions et organisation de la DGFIP »
- > Présentation des missions de la DGFIP
- > Dépliants destinés aux particuliers
- > Les erreurs les plus fréquentes des particuliers (site "Services Publics +")

### Services en ligne

- > Simulateurs pour les impôts des particuliers

### PARTAGER



Votre avis sur le site

# Numérique.gouv.fr



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**numerique.gouv.fr**

[La DINUM](#) [Actualités](#) [Agenda](#) [Publications](#) [Services](#) [Outils agents](#) [Recrutement](#)



[Accueil](#) > [Actualités](#) > [La DINSIC publie les 10 principes d'une démarche en ligne exemplaire](#)



# Numérique.gouv.fr



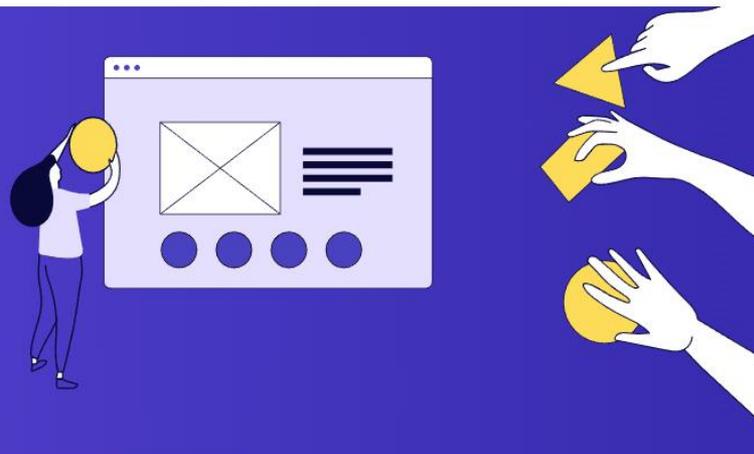
beta.gouv.fr

[Annuaire](#) | [Documentation](#) | [Blog](#)

[Programme](#) ▾ [Brigade](#) [Réalizations](#) [Communauté](#) [Recrutement](#)

Construisons ensemble les  
services publics numériques  
de demain

Découvrir le programme



Des services à impact

conçus pour tous, avec les administrations

# Numérique.gouv.fr



**Emplois de l'inclusion (ITOU)**  
DGEFP / MTEI  
Favoriser la réussite pour tous

→



**Aidants Connect**  
ANCT  
Réaliser des démarches administratives en ligne à la place d'une personne ne parvenant pas à les faire seule

→



**Démarches Simplifiées**  
DINUM  
Dématiser n'importe quelle démarche administrative en quelques minutes

→



**Conseiller Numérique**  
ANCT  
Former et déployer des conseillers numériques

→



**Pix**  
MENJS  
Mesurer, développer et valoriser ses compétences numériques.

→

À côté des leviers mobilisés pour l'inclusion numérique, une démarche globale d'amélioration de la qualité du service numérique a été annoncée dès le 13 octobre 2017, dans le cadre du lancement du plan Action publique 2022, dont l'un des objectifs était la promotion du passage « d'une culture du contrôle à une culture de la confiance en travaillant à la simplification et la numérisation des procédures administratives »

SERVICES PUBLICS +

OUPS

L'OBSERVATOIRE DE LA QUALITÉ DES  
DÉMARCHES EN LIGNE

VOX USAGERS

Je donne  
mon avis

SERVICES  
PUBLICS+ 

**DÉCOUVERTE  
DE SOLUTIONS  
INNOVANTES**

# LES TIERS-LIEUX



Comment une  
fabrique  
numérique  
participe  
au développement  
d'un quartier  
prioritaire ?



A large teal circle with white text inside.

**LES POINTS  
FORTS ?**

A large red circle with white text inside.

**LES POINTS  
FAIBLES ?**



- > Garantit l'accès à des outils numériques

- > Forme professionnellement des jeunes des QPV

- > Valorise l'expertise d'usage et le savoir-faire des habitants



- > La dépendance économique aux subventions publiques

Comment un  
projet social se  
saisit-il de la  
question du  
numérique ?

# ***HYPERLIENS #3***

Le numérique au coeur  
du projet social :  
**Le CCAS d'Amiens.**

A large teal circle with white text inside.

**LES POINTS  
FORTS ?**

A large red circle with white text inside.

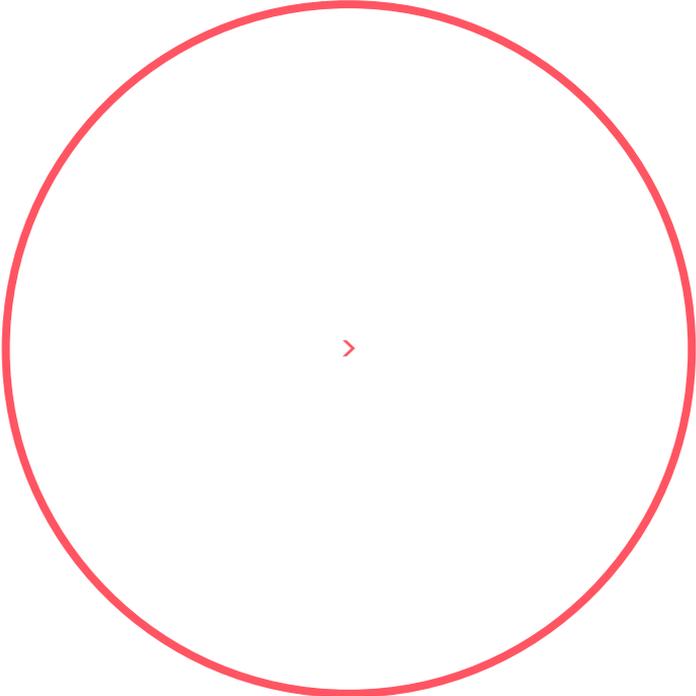
**LES POINTS  
FAIBLES ?**



> Solutions à la  
dématérialisation  
(guichet unique)

> Solutions pratiques avec les  
coffres-forts numériques et le  
service de traduction.

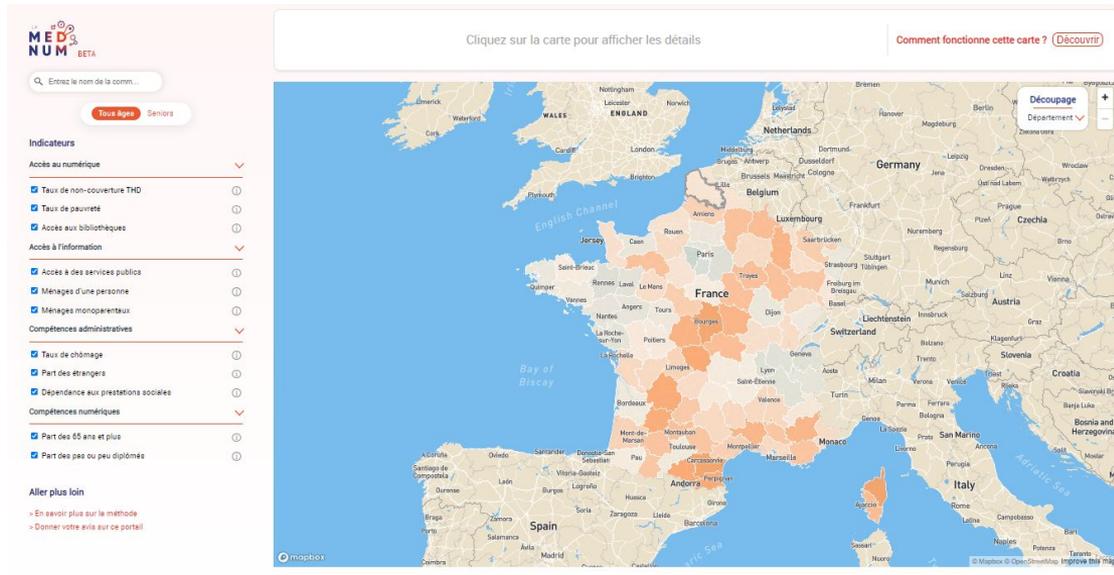
> Démarches participatives et  
centrée sur l'utilisateur  
(le FALC)



>

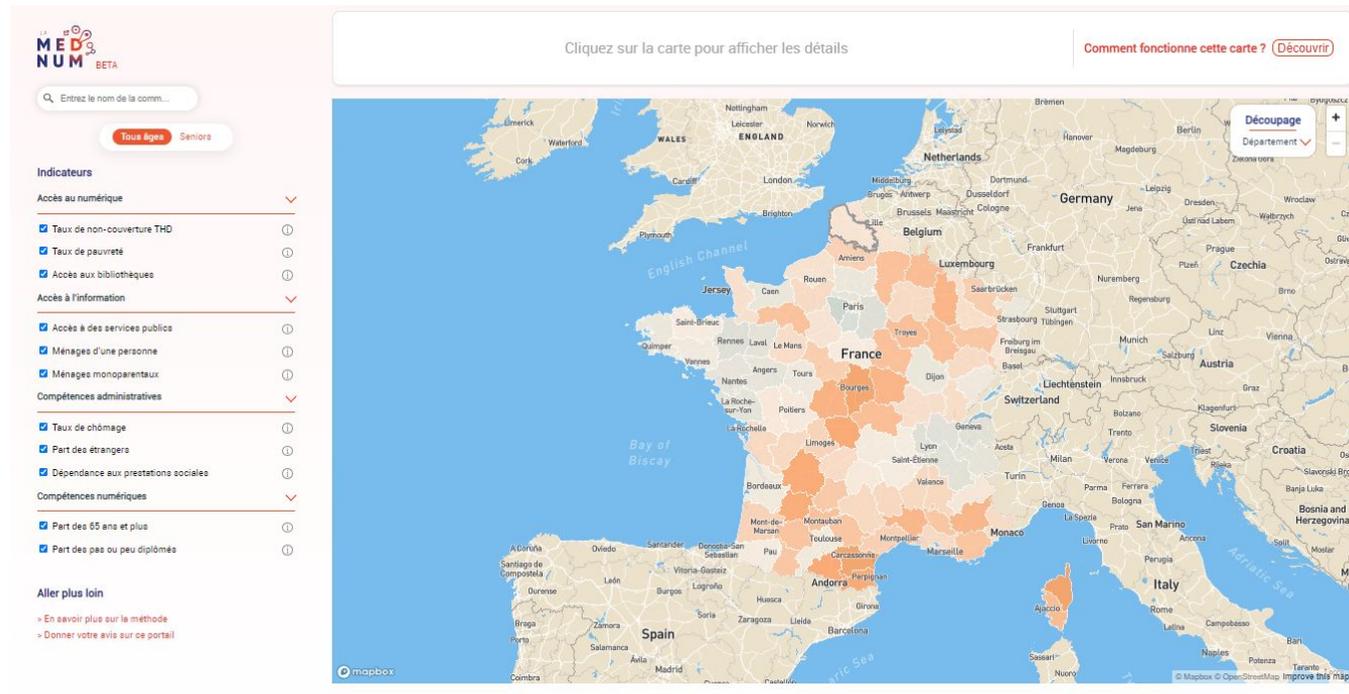
# www.fragilité-numérique.fr

**Comment et pourquoi  
géo-localiser les zones  
de fragilité numérique  
sur un territoire ?**



# L'INDICE DE FRAGILITÉ NUMÉRIQUES

Comment et pourquoi  
géo-localiser les zones  
de fragilité numérique ?

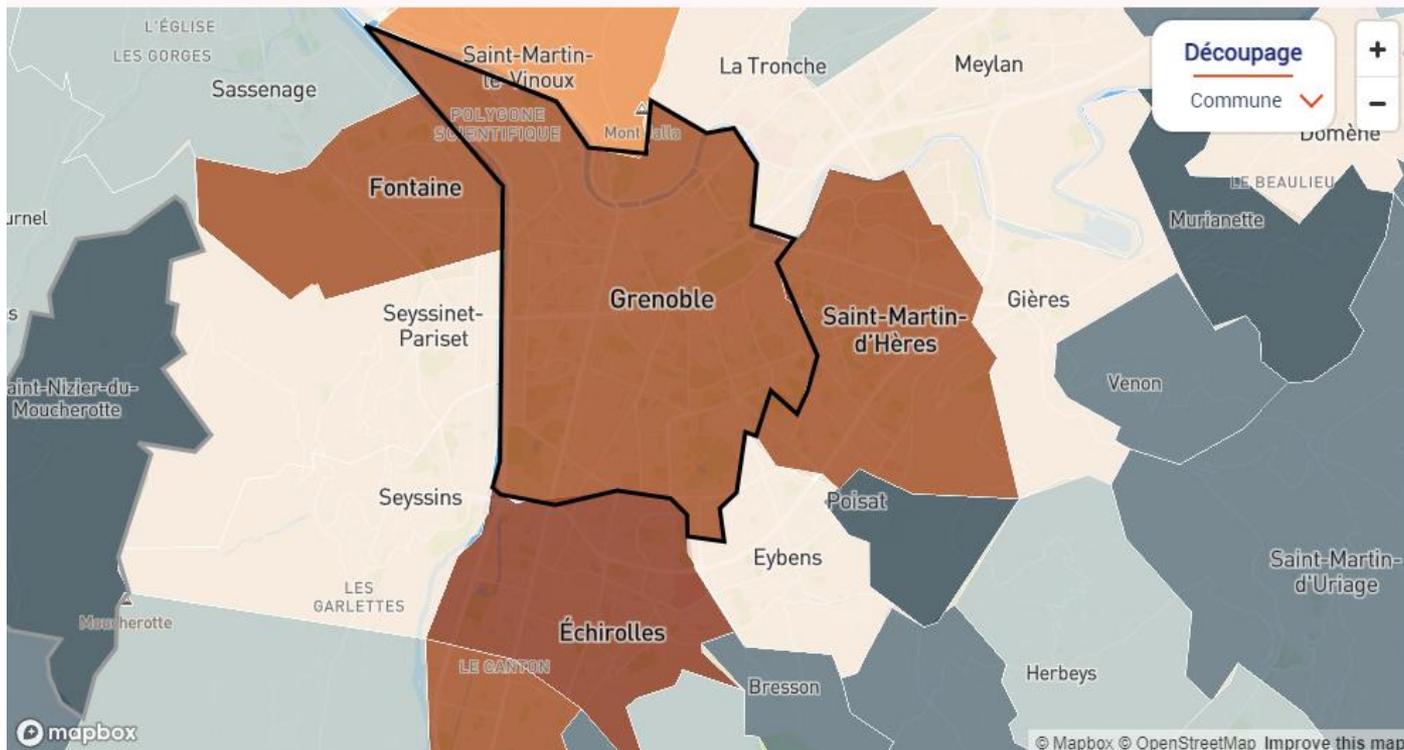


**Grenoble**  
158 454 hab.

**Fragilité  
numérique**



Comment fonctionne cette carte ? [Découvrir](#)



A large teal circle containing the text 'LES POINTS FORTS ?'.

**LES POINTS  
FORTS ?**

A large red circle containing the text 'LES POINTS FAIBLES ?'.

**LES POINTS  
FAIBLES ?**



# LA GUYANE ET LA PIROGUE

Comment  
aller  
vers les  
usagers  
les plus isolés  
?

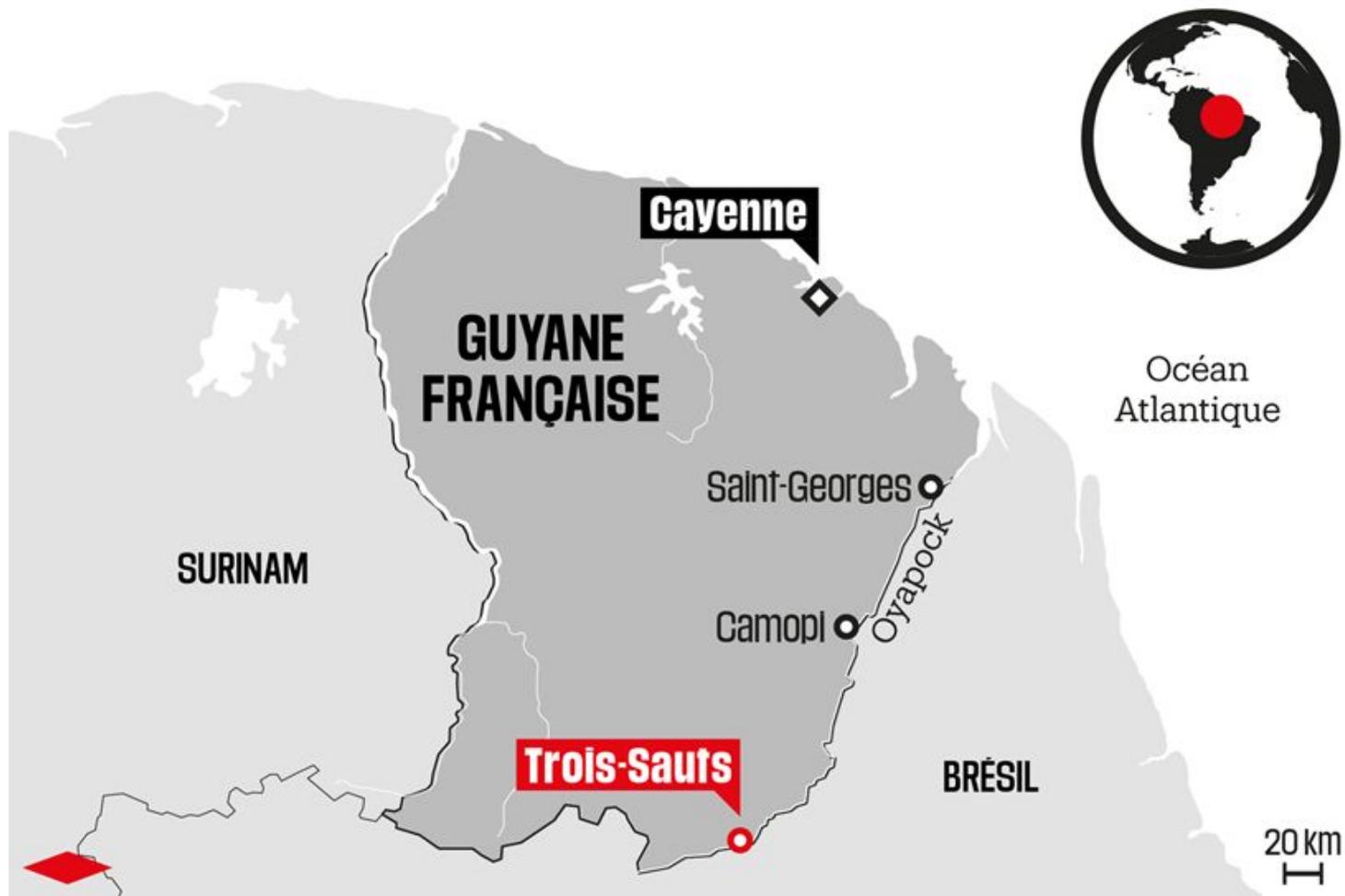




ATTRACTIVITÉ

ÉPISODE 1 :  
LA PIROGUE DE  
L'EST GUYANAIS





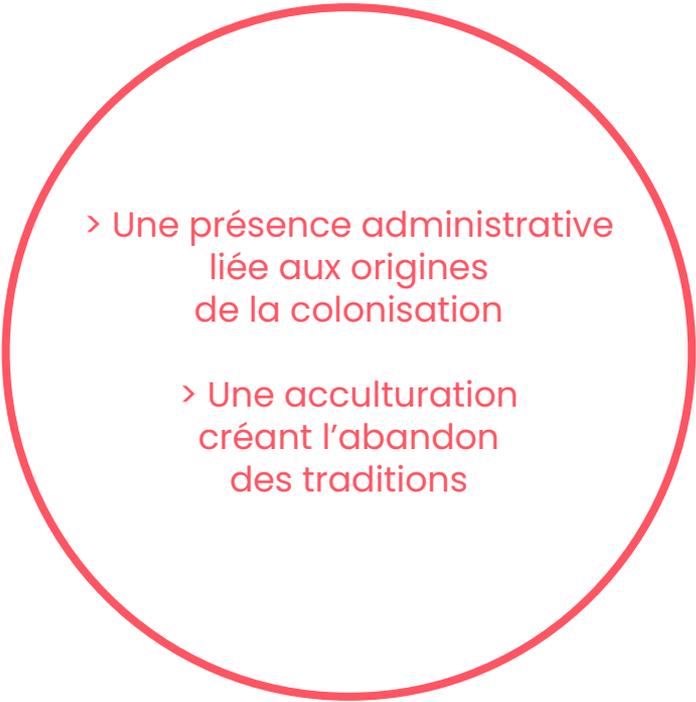
A large teal circle with white text inside.

**LES POINTS  
FORTS ?**

A large red circle with white text inside.

**LES POINTS  
FAIBLES ?**

- 
- > Une solution *d'aller-vers* les publics éloignés
  - > Un accès aux droits et aux démarches en ligne
  - > Des ateliers d'inclusion numérique

- 
- > Une présence administrative liée aux origines de la colonisation
  - > Une acculturation créant l'abandon des traditions

**FOCUS SUR QUELQUES EXEMPLES  
D'OUTILS ET SERVICES  
POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE**

# 6 exemples d'interventions par les collectivités

## Structurer le tissu local



1

### CRÉATION D'UN ESPACE- RESSOURCES EN LIGNE OUVERT

pour recenser l'ensemble des ressources accessibles sur le département permettant à l'ensemble des acteurs et actrices de se rencontrer et de partager leurs actions : cartographies, agendas des actions de médiation, mandats, informations sur les Pass Numériques, ressources de fond, etc.

### ORGANISATION DE JOURNÉES MOBILISATRICES

en direction des aidants et aidantes, mailings, relais sur les réseaux sociaux pour présenter les initiatives d'inclusion numérique, rassembler les acteurs et actrices de l'écosystème. Il peut s'agir d'un NEC local. (voir « Comment la démarche NEC impacte les territoires ? », pp. 20-25).

2



## Équiper les publics précaires



3

**MISE À DISPOSITION  
D'UN PACK INFORMATIQUE**  
reconditionné pour les publics précaires, à coût nul ou très bas pour les bénéficiaires.



4

**STRUCTURATION  
D'UNE FILIÈRE DE  
RECONDITIONNEMENT**  
de matériels informatiques qui s'appuie sur le secteur de l'insertion par l'activité (SIAE) et des Établissements et service d'aide par le travail (ESAT).

## Atteindre les « non- publics »<sup>1</sup>



5

### ENQUÊTE EN PORTE-À-PORTE POUR IDENTIFIER LES « NON-PUBLICS »

en partenariat avec les facteurs et factrices de La Poste pour quantifier le pourcentage de publics non identifiés par les politiques d'inclusion numérique (exemple : personnes de plus de 65 ans ayant un revenu inférieur au SMIC).

6



**CRÉATION D'UN ESCAPE-GAME  
SUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE,**  
pour amener vers le numérique par le ludique et utilisation de bornes d'arcades pour mobiliser les « non-publics », animée grâce à l'appui des mairies.

<sup>1</sup> Voir encadré page précédente.

## ENSEIGNEMENT N°4

### IL FAUT (AUSSI) ENVISAGER LE ALLER-VERS.

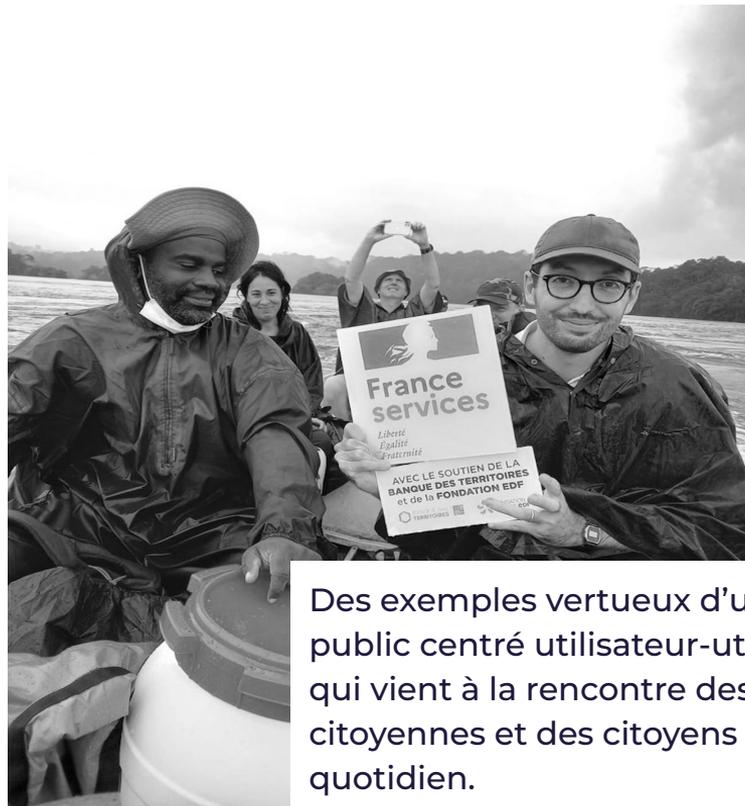


Par François Huguet

**Aujourd'hui, cet aller vers se traduit de différentes manières :**

**-> des actions de médiation numérique** activées au sein d'espaces connus et appréciés de certains publics ou au sein de guichets de services publics repensés dans leurs fonctions.

**-> des actions mobiles sur les territoires dans des véhicules très différenciés. ;-)**



Des exemples vertueux d'un service public centré utilisateur-utilisatrice qui vient à la rencontre des citoyennes et des citoyens dans leur quotidien.

# ENSEIGNEMENT N°5

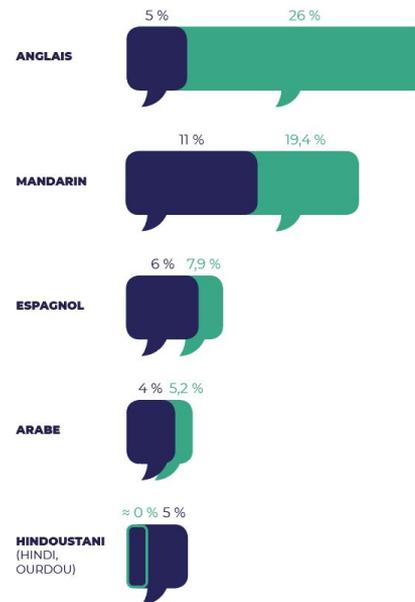
## (RE)PENSER L'INCLUSION LINGUISTIQUE : UNE NÉCESSITÉ.



Par Yaël Benayoun

### (RE)PENSER L'INCLUSION LINGUISTIQUE EN 5 PISTES

1. **Démultiplier les traductions des services, publications et sites publics.**
2. **Organiser des ateliers linguistiques à destination des professionnels et professionnelles de la médiation numérique** pour identifier les problématiques, questionner les représentations et créer des formats de médiation adaptés.
3. **Développer de nouveaux usages sur les sites internet permettant de valoriser l'oralité** pour favoriser l'accès à l'information aux personnes qui ne sont pas à l'aise avec l'écrit.
4. **Soutenir les associations de terrain** qui accompagnent des populations allophones dans leurs démarches pour documenter et mutualiser le savoir acquis.
5. **Mobiliser des interprètes dans les administrations et**



 Langue maternelle en % de la population<sup>1</sup>

 Langue de navigation en % d'internautes<sup>2</sup>

**JEU DE RÔLE :  
UTILISATION DES  
OUTILS D'AIDE À  
L'ACCOMPAGNEMENT**

# OBJECTIFS :

- Savoir **quelle stratégie adopter en fonction d'une situation** et de son contexte professionnel
- **Mettre en pratique** les différents outils d'aide à l'accompagnement vus au cours de la formation :
  - *3 points de diagnostic*
  - *Fiches tangibles*
  - *Cartographie en ligne*

# RAPPEL DES 3 OUTILS

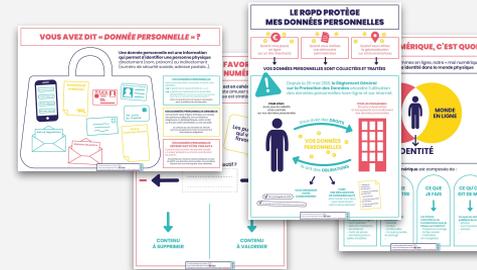
## LES 3 POINTS DE DIAGNOSTIC

L'APPÉTENCE /  
LA RELATION  
AU NUMÉRIQUE  
DE SON PUBLIC

LES MOYENS  
MATÉRIELS  
DE SON PUBLIC

LES COMPÉTENCES  
NUMÉRIQUES  
DÉJÀ MAÎTRISÉES  
PAR SON PUBLIC

## LES FICHES TANGIBLES



## LES RESSOURCES DU TERRITOIRE



## LES SOLUTIONS INNOVANTES



# Formez des groupes de 3



Pour chacune des situations à jouer, l'aidant·e doit obligatoirement utiliser **au moins 2** des 4 outils d'aide à l'accompagnement.

*(À chaque situation, changez les rôles dans votre trinôme)*

Atelier "Outils d'accompagnement"

## Situation de Roger

Roger, 76 ans, doit prendre RDV chez le médecin. Mais ce dernier n'a pas de secrétaire et il est envoyé vers une plateforme de rendez-vous sur Internet. Roger ne sait pas comment faire et surtout créer un compte sur Internet lui fait peur...

Atelier "Outils d'accompagnement"

## Situation de Teresa

Vous recevez un appel de Teresa en urgence car elle n'arrive pas à faire sa demande de récépissé pour sa carte de séjour. Elle ne maîtrise pas très bien la langue française et ne sait pas bien utiliser les outils numériques.

Atelier "Outils d'accompagnement"

## Situation d'Angela

Angela a fait l'acquisition d'un nouveau véhicule. Elle doit obtenir une carte grise. La préfecture l'a dirigé vers la démarche en ligne mais elle ne sait pas faire. Elle amène ses papiers et vous utilisez votre ordinateur pour l'accompagner dans sa démarche. Elle n'a jamais utilisé France Connect.

Atelier "Outils d'accompagnement"

## Situation de Florence

Florence, 45 ans, a créé son compte Ameli à l'aide de sa belle-sœur il y a longtemps. Depuis quelques mois, elle s'étonne de ne plus recevoir de courrier de la Sécurité Sociale. Elle vous demande ce qu'elle doit faire pour recevoir à nouveau ses relevés par courrier. Mais elle ne se souvient plus du mot de passe lié à son compte...

Atelier "Outils d'accompagnement"

## Situation de Samia

Samia ne réussit pas à se connecter à France connect, ni via Ameli, ni les impôts, ni même la poste alors qu'elle s'est déplacée par ailleurs. Excédée, elle vient vous voir et vous répète que rien ne fonctionne et qu'elle doit absolument télécharger un document sur son espace personnel Améli.fr

Atelier "Outils d'accompagnement"

## Situation de Matteo

Matteo, vient tout juste d'obtenir son BAC, et de passer son code; il souhaite maintenant s'inscrire au permis de conduite, et son auto-école lui a dit qu'il fallait s'inscrire en ligne. Il ne sait pas faire et se sent complètement perdu.

Atelier "Outils d'accompagnement"

## Situation d'Henri

Henri, 58 ans, suit des ateliers de médiation numérique à l'EPN depuis 1 an. Il devient de plus en plus autonome pour s'orienter sur un ordinateur et une page web, mais continue de venir vous voir pour ses démarches administratives. Son mandat Aidants Connect expire aujourd'hui et il vient vous voir pour récupérer un extrait de casier judiciaire.

Atelier "Outils d'accompagnement"

## Situation de Paul

Paul doit s'actualiser sur Pôle Emploi avant ce soir minuit, et vient vous voir car il ne sait pas faire. Il ne semble pas se sentir capable de le faire sur votre ordinateur avec votre aide.

# POURQUOI UTILISER LES FICHES TANGIBLES ?

## POUR VOUS

un outil d'aide  
à l'accompagnement  
pour expliquer  
des concepts  
abstrait

## POUR LES PUBLICS

un outil pour  
se représenter  
visuellement  
des concepts  
abstrait