

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 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 Matteo

Matteo, 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 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.

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 réceptionné 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 Samia

Samia ne réussit pas à se connecter à France connect, ni via Améli, 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 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.