

FICHE ATELIER – SEMAINE 4

Démarches administratives en ligne

Niveau débutant · Durée : 1h30 · Groupe de 3 à 6 personnes

INFORMATIONS DE L'ATELIER

Objectif	Savoir naviguer sur un site administratif, créer un compte et réaliser une démarche simple en ligne
Durée	1h30
Public	Tout public débutant – priorité aux personnes ayant des démarches urgentes
Matériel	1 ordinateur ou smartphone · Connexion internet · Identité de chaque participant (nom, date de naissance, adresse email)
Prérequis	Savoir naviguer sur Internet (S2) · Avoir une adresse email (S3)
Confidentialité	Respecter les données personnelles – ne jamais noter les mots de passe des participants

DEROLE DE L'ATELIER

Etape	Phase / Durée	Contenu et actions
1	Accueil & tour de table 10 minutes	Identifier les besoins de chacun : "Avez-vous une démarche urgente à faire ?" Présenter les 4 grandes plateformes Rassurer sur la confidentialité des données
2	Les grandes plateformes 15 minutes	Présentation en direct : → impots.gouv.fr (déclaration de revenus, attestations) → ameli.fr (Sécu, remboursements, arrêt de travail) → caf.fr (allocations, dossier familial) → france.fr (portail FranceConnect)
3	Créer / accéder à un compte 25 minutes	Montrer FranceConnect : connexion unique pour tous Guide : créer un compte sur ameli.fr (démonstration) Chaque participant tente de se connecter à son compte Aide individualisée pour les blocages de connexion
4	Remplir et envoyer 30 minutes	Exercice : trouver une attestation ou un document Scanner un justificatif avec le smartphone Téléverser (uploader) un document Valider et enregistrer la démarche
5	Récapitulatif	Résumé des réflexes clés

10 minutes

Distribuer la fiche usager
Note sur la confidentialité et la sécurité des comptes

FICHE USAGER – A EMPORTER

Les plateformes essentielles

impots.gouv.fr → Déclaration de revenus, attestations fiscales
ameli.fr → Sécurité Sociale, remboursements, médecin traitant
caf.fr → Allocations familiales, aides au logement
mon.service-public.fr → Portail unique pour de nombreuses démarches
FranceConnect → Un seul identifiant pour accéder à tous ces sites

Points de vigilance

- Ne JAMAIS confier ses identifiants ou mots de passe à quelqu'un
- Toujours se déconnecter après chaque session sur un ordinateur partagé
- Vérifier l'adresse du site (ameli.fr, pas ameli-remboursement.fr)
- Les sites officiels ne demandent JAMAIS de paiement pour s'inscrire
- Conserver les numéros de dossier et les confirmations reçues

Astuces pédagogiques

- Partir du besoin réel de chaque participant (démarche urgente en priorité)
- Ne jamais saisir les données à la place du participant
- Faire noter les identifiants sur un carnet physique sécurisé
- Encourager à prendre des captures d'écran des confirmations
- Rappeler : en cas de doute, toujours appeler directement l'organisme

Méthode recommandée : Partir du besoin réel

1. Identifier la démarche la plus urgente pour chaque participant
2. Faire la démarche ensemble – le participant saisit, l'animateur guide
3. Conserver une trace de chaque étape (capture d'écran, impression)