

GUIDE ANIMATEUR

Démarches administratives en ligne

Document de préparation et d'animation – Usage interne

RAPPEL IMPORTANT – CONFIDENTIALITE ET RESPONSABILITE

En tant qu'animateur, vous êtes amené à voir des données personnelles sensibles (numéros de Sécu, revenus, dossiers...). Respectez ces règles sans exception :

- Ne jamais saisir les données à la place du participant – guidez seulement
- Ne jamais noter les mots de passe des participants
- Ne jamais prendre de captures d'écran de données personnelles
- Toujours s'assurer que le participant se déconnecte à la fin
- En cas de donnée sensible visible : regardez ailleurs et détournez la conversation

OBJECTIFS DE L'ATELIER

A la fin de l'atelier, les participants doivent être capables de :

- Identifier les 4 grandes plateformes administratives
- Comprendre et utiliser FranceConnect
- Se connecter à son espace personnel sur ameli.fr ou caf.fr
- Scanner un document avec son téléphone
- Téléverser (envoyer) une pièce justificative en ligne
- Se déconnecter en sécurité

PREPARATION AVANT L'ATELIER

Matériel et vérification

- Ordinateurs (1 par participant) + connexion stable
- Smartphones si scan de documents prévu
- Avoir testé la connexion à ameli.fr et caf.fr la veille
- Connaître l'URL de FranceConnect
- Avoir imprimé les fiches usager (1 par participant)

A demander aux participants

- Ont-ils déjà un compte sur l'un de ces sites ?
- Connaissent-ils leur numéro de Sécurité Sociale ?
- Ont-ils une adresse email déjà créée (S3) ?
- Ont-ils une démarche urgente à réaliser ?
- Ont-ils leur identité (carte d'identité) pour créer un compte ?

DEROLE MINUTE PAR MINUTE

1. ACCUEIL & IDENTIFICATION DES BESOINS – 10 minutes

- Tour de table : "Avez-vous déjà utilisé ameli.fr ou caf.fr ? Avez-vous une démarche urgente ?"
- Prioriser en fonction des urgences de chaque participant

- Rappeler la confidentialité : "Ce que vous faites ici reste entre nous"
- Insister : "Vous avez le droit de ne pas faire une démarche si vous n'êtes pas à l'aise"

2. PRESENTATION DES PLATEFORMES – 15 minutes

- Projeter sur écran : ouvrir ameli.fr, caf.fr, impots.gouv.fr tour à tour
- Expliquer FranceConnect : "C'est comme un pass unique, un seul identifiant pour tout"
- Insister sur les adresses officielles – les montrer et les faire noter
- Signaler : "Si l'adresse ne correspond pas exactement, fermez le site"

3. CONNEXION GUIDEE – 25 minutes

- Chaque participant tente de se connecter à son espace (ameli.fr recommande en priorité)
- Pour les participants sans compte : démarrer la création de compte ensemble
- FranceConnect : montrer le bouton bleu et guider la connexion
- Problème de mot de passe oublié : utiliser "Mot de passe oublié ?" – procédure guidée
- Ne jamais noter vous-même le mot de passe du participant

4. SCANNER ET ENVOYER UN DOCUMENT – 30 minutes

- Démo : prendre en photo un document imprimé avec un smartphone (carte vitale, RIB factice)
- Chaque participant scanne un document simple
- Montrer comment trouver la section "Déposer un document" sur ameli.fr
- Guidez étape par étape le téléversement
- Faire noter le numéro de dossier ou la confirmation

5. CLOTURE – 10 minutes

- S'assurer que TOUS les participants sont déconnectés de leur compte
- Distribuer la fiche usager
- Annonce S5 : "La prochaine fois : communiquer avec ses proches (WhatsApp, Visio)"
- Rappel : "En cas de blocage chez vous, revenez lors d'une permanence"

GESTION DES DIFFICULTES FREQUENTES

Difficulté	Réponse recommandée
Mot de passe oublié	Cliquer sur "Mot de passe oublié". Guider vers la boîte email pour récupérer le lien. Ne jamais deviner le mot de passe.
Compte inexistant	Démarrer la création de compte ensemble. Préparer : nom, prénom, date de naissance, adresse email, numéro Sécu.
Site qui ne reconnaît pas l'identité	Vérifier que le nom est saisi exactement comme sur la carte d'identité (accents, tirets...).
Peur de faire une erreur	"On peut corriger avant de valider. Et si on hésite, on ne valide pas." Insister sur le bouton Annuler.
Scan flou ou illisible	Poser le document à plat, bonne lumière, recadrer. Reprendre autant de fois que nécessaire.
Taille de fichier trop grande	Utiliser l'application Adobe Scan qui compresse automatiquement. Sinon, réduire la résolution.
Ne veut pas créer de compte	Respectez son choix. Proposez d'appeler directement l'organisme ou d'utiliser une borne libre-service.

PHRASES CLES POUR ANIMER

Situation	Ce que vous pouvez dire
Début	<i>"Ce qui est ici est confidentiel. Je suis là pour vous aider, pas pour voir vos informations."</i>
Avant de saisir	<i>"C'est vous qui tapez. Je vous guide, mais vous êtes le seul à toucher votre compte."</i>
Mot de passe oublié	<i>"C'est très courant. On va utiliser la procédure officielle, ça prend 2 minutes."</i>
Hésitation / peur	<i>"Si vous n'êtes pas sûr, on n'envoie rien. On peut relire ensemble avant de valider."</i>
Après une réussite	<i>"Votre dossier est envoyé ! Notez bien le numéro de confirmation sur votre carnet."</i>
Clôture	<i>"Avant de partir, on se déconnecte ensemble. C'est un réflexe à prendre à chaque fois."</i>

CHECKLIST POST-ATELIER

A remplir après chaque séance
<input type="checkbox"/> Tous les participants sont bien déconnectés de leur compte
<input type="checkbox"/> Fiches usager distribuées
<input type="checkbox"/> J'ai noté les démarches non finalisées (à reprendre en permanence)
<input type="checkbox"/> J'ai complété les fiches de suivi individuelles
<input type="checkbox"/> Aucune donnée personnelle n'a été notée ou photographiée par mes soins