

ATELIER NUMERIQUE

MÉDIATHÈQUE SIMONE de BEAUVOIR

Réseau des Médiathèques du Grand-Orly Seine Bièvre

Nature, écologie et environnement sur le Net

La documentation des ateliers numériques est accessible à l'adresse :

<https://mediatheques.grandorlyseinebievre.fr/Default/documentation-des-ateliers-numeriques.aspx>



Atelier – Démarches administratives

De plus en plus de démarches administratives se font exclusivement via Internet. L'avantage est que vous pouvez le faire depuis chez vous, sans faire la queue, sans être limité par les horaires d'ouverture. La contrepartie, c'est qu'il faut maîtriser un peu l'outil informatique et s'avoir sur quels sites se rendre. **Une bonne base de départ est le site officiel www.service-public.fr qui peut vous aider à trouver les sites correspondant aux démarches que vous souhaitez entreprendre.** Ces sites sont nombreux, chacun nécessitant d'avoir un profil pour se connecter. Heureusement, il y a désormais moyen de faire simple.

I- Un identifiant unique

Par défaut, chaque site dispose à la fois de son adresse (www.impots.gouv.fr ou www.ameli.fr) et d'identifiants spécifiques. Néanmoins, un **service officiel appelé FranceConnect.fr** permet d'utiliser un identifiant unique pour accéder à l'ensemble des services.

Pour profiter de ce système, vous devez impérativement avoir un profil administratif

- dont vous connaissez l'identifiant et le mot de passe.
- dont l'état civil enregistré (nom, prénom, date de naissance...) correspond **VRAIMENT** à votre acte de naissance.

Il peut s'agir du profil que vous avez sur le site des impôts, sur celui de l'assurance maladie, la retraite ou même la Poste. Peu importe lequel, **il suffit d'en avoir un parmi ceux recensés par FranceConnect.** C'est bon, vous avez un identifiant et un mot de passe connus sous la main ? Alors c'est partie pour la suite.

Étape 1 : connectez-vous sur [franceConnect.gouv.fr](http://franceconnect.gouv.fr) (enregistrez ce site dans vos favoris) et faites défiler la page vers le bas pour cliquer sur "Découvrez les services disponibles via FranceConnect".



Administration, Entreprise ?
Devenez partenaires



UNE RECONNAISSANCE RAPIDE

FranceConnect vous propose d'être reconnu par l'ensemble des services en ligne en utilisant l'un de vos comptes existants.



UNE NAVIGATION SIMPLIFIÉE

Vous naviguez ensuite sur l'ensemble des sites disposant du bouton FranceConnect sans vous ré-identifier.



PAS DE NOUVEAUX COMPTES

Plus besoin de jongler avec une multitude d'identités numériques.



UN SERVICE SECURISÉ

FranceConnect ne stocke pas vos données personnelles. À chaque connexion, vous êtes informés par un courriel.

[Découvrez les services disponibles via FranceConnect](#)

Étape 2 : Vous arrivez sur une page qui va **lister les différentes démarches administratives** que vous pouvez entreprendre. Vous pouvez, au choix, **entrer un mot-clé dans le moteur de recherche ou choisir directement une démarche dans les listes thématiques** situées en dessous. Tous les services ne sont pas disponibles (la CAF n'est pas encore intégrée par exemple) mais vous verrez que bon nombre de démarches sont répertoriées.

Découvrez les services disponibles via FranceConnect

Utilisez notre moteur de recherche pour trouver votre service

Les plus fréquents : Mes droits sociaux | AGIRC-ARRCO | Guichet Entreprise

Consulter l'ensemble des démarches

Argent Paiement impôts des particuliers (IR, TH, TF, CAP) Déclaration impôt sur le revenu Signaler une utilisation frauduleuse de sa carte bancaire en ligne. Afficher plus de démarches	Citoyenneté Demande de passeport : première demande, renouvellement, modification Demande de carte nationale d'identité : première demande, renouvellement, modification Changement d'adresse en ligne Afficher plus de démarches	Santé Couverture maladie universelle - complémentaire Attestation de paiement d'indemnités journalières Demander une carte européenne d'assurance maladie (Ceam) Afficher plus de démarches
Transports Télépoints : consulter le solde des points du permis de conduire	Retraite Attestations fiscales retraités régime général	Famille Déclarer une naissance (Ameli) Consultation du livret scolaire (école)

L'avantage, c'est que **chaque lien vous mène directement sur le site concerné** par la démarche, et que vous êtes certains qu'il s'agit bien du **site officiel**, non d'un site frauduleux ou d'un site marchand qui tente de vous faire payer un service gratuit (oui, cela existe).

Étape 3 : Une fois sur le site concerné, cliquez en haut à droite sur **le bouton permettant de vous identifier** (dans le cas du site des impôts "Votre espace Particulier").

The screenshot shows the top of the website. On the left is the French Republic logo and the text "impots.gouv.fr un site de la direction générale des Finances publiques". On the right, two buttons are visible: "Votre espace particulier" (highlighted with a red circle) and "Votre espace professionnel". Below this is a navigation menu with links: Accueil, Particulier, Professionnel, Partenaire, Collectivité, International, English. A search bar is present with the text "ex. : Payer en ligne, taxe d'habitation, formulaire déclaration de revenus...". At the bottom, a banner reads "Vous êtes un particulier employeur ? Ce qui change pour vous en janvier 2020. En savoir plus".

Puis sur la page suivante, **sélectionnez Se connecter avec FranceConnect.**



Étape 4 : Enfin, **sélectionnez le profil que vous comptez utiliser** parmi ceux qui sont proposés. Si vous avez celui de votre profil Ameli par exemple, cliquez sur l'icône correspondant, **puis entrez votre identifiant et votre mot de passe Ameli**, qui du coup permettront de vous identifier sur le site des impôts (ou autre).



Vous serez ensuite renvoyé sur le site des impôts (ou celui que vous aviez choisi) et vous pourrez entamer vos démarches. Autre avantage de ce profil commun, vous constaterez parfois que certains documents auront des champs pré remplis (nom, date de naissance, adresse...).

Voilà, vous savez OÙ vous rendrez pour faire vos démarches. Reste à faire ces démarches.

II- L'aide aux démarches

Il n'est pas toujours évident lorsque l'on se lance dans une démarche administrative de connaître les étapes à suivre ou les réponses qui sont attendues. **Dans l'absolu, l'idéal est**

évidemment de vous adresser aux services compétences (les Impôts, l'Assurance Maladie...) pour qu'un professionnel réponde à vos questions.

Néanmoins, les ordinateurs peuvent vous fournir un moyen de vous débrouiller par vous-même, sans quitter votre domicile. Le site www.lesbonsclics.fr est une adresse à retenir. Certes, il s'agit d'un site privé (mais créé par l'association Emmaüs Connect) plutôt destiné aux professionnels, mais il **offre de nombreux guides qui vous accompagneront pas à pas dans vos démarches.**

Attention, **ce site nécessite de s'inscrire.** Vous devrez donc créer un profil et aurez besoin de communiquer une adresse mail valide.

Étape 1 : Inscrivez-vous en suivant les instructions. N'oubliez pas que ce site n'est PAS lié à FranceConnect donc vous ne pourrez pas utiliser vos identifiants existants. Il faut en créer de nouveaux.



← Retour
Accompagnez les publics sur le numérique
avec les bons clics
Si vous avez déjà un compte, [connectez-vous ici](#)

ADRESSE E-MAIL

PRENOM

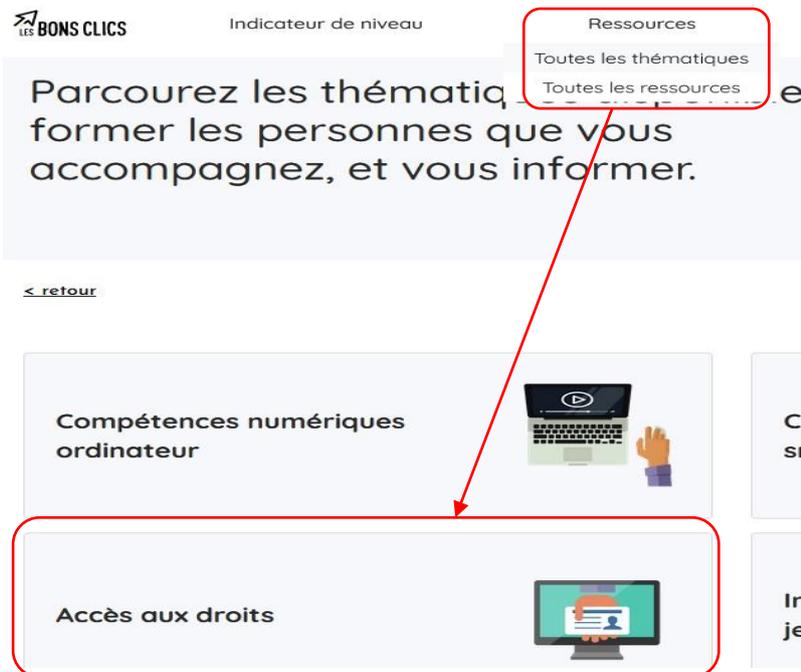
NOM

MOT DE PASSE

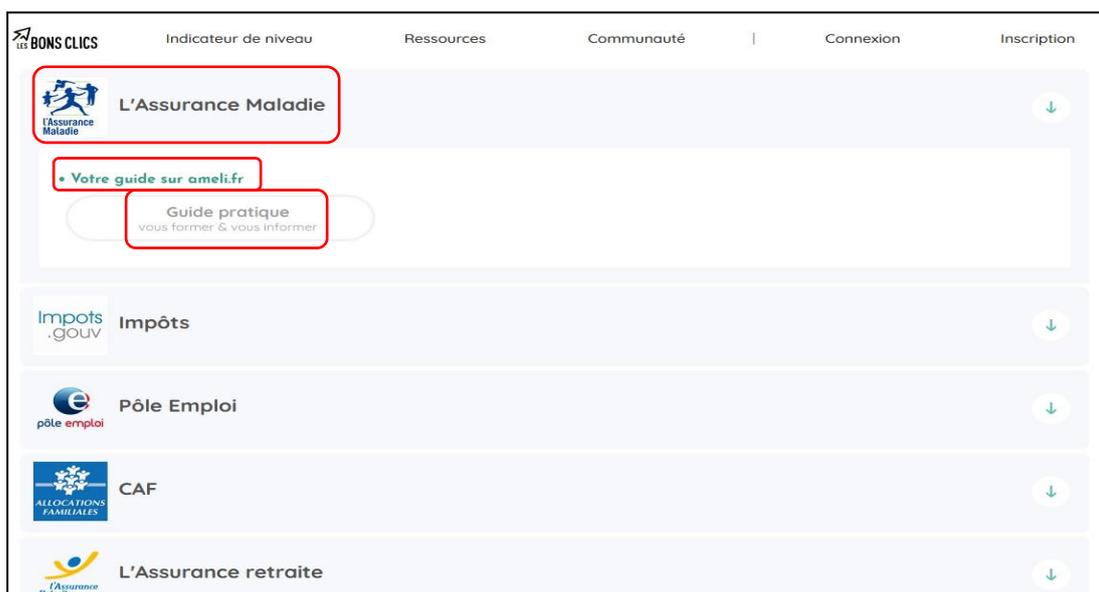
Je déclare être âgé(e) de 15 ans ou plus

SUIVANT

Étape 2 : Une fois connecté, cliquez sur Ressources puis sur Toutes les thématiques pour afficher la page qui permet de sélectionner la section Accès aux droits.



Étape 3 : Les bons clics proposent des guides pour plusieurs sites officiels, comme L'assurance Maladie, les Impôts, la CAF, l'Assurance retraite... Cliquer sur la section qui vous intéresse (et les sous-menus) pour ouvrir le Guide pratique qui y correspond.



Étape 4 : Cliquez sur commencer pour accéder à la liste des guides disponibles. **La colonne de gauche recense différentes démarches** susceptibles de vous intéresser. Cliquez sur l'une d'elles pour ouvrir une fenêtre qui détaille les documents dont vous avez besoin et vous accompagne pas à pas (image par image) sur l'intégralité de la démarche. Il est évidemment conseillé d'avoir en parallèle une fenêtre ouverte sur le site officiel où vous devez accomplir cette même démarche.

Votre guide sur ameli.fr

COMMENCER

DÉTAILS ▾

7% TERMINÉ

- Disponibilité des démarches web
- Contacts utiles
- ACCÉDER À SON ESPACE PERSONNEL
 - Créer un compte ameli
 - Se connecter sur son compte ameli**
 - Premiers pas sur ameli.fr
- EFFECTUEZ VOS DÉMARCHES
 - La carte Vitale

Se connecter à son compte ameli

Une fois le compte ameli créé, aidez l'usager à découvrir les fonctionnalités de son compte.
Pour vous connecter :

Démonstration

Découvrez les étapes permettant d'accéder à son compte depuis le site www.ameli.fr.

Vous pouvez zoomer chaque étape, en cliquant sur l'image.

COMMENCER >

13% TERMINÉ

- Disponibilité des démarches web
- Contacts utiles
- ACCÉDER À SON ESPACE PERSONNEL
 - Créer un compte ameli
 - Se connecter sur son compte ameli**
 - Premiers pas sur ameli.fr
- EFFECTUEZ VOS DÉMARCHES

Question 1

1 2 3 4 ✓

Les petites flèches de part et d'autre de la fenêtre principale vous permettent d'avancer dans les étapes ou de revenir sur les précédentes si vous avez loupé quelque chose. Pensez

aussi à **utiliser la molette pour faire défiler la page vers le bas car il y a parfois des informations en bas de page.**

Une fois encore, Les bons clics vous offrent des guides sur un certain nombre de démarches, mais pas sur toutes. Si vous avez besoin de renseignement sur des démarches spécifiques, demandez conseil auprès des organismes officiels.

III- Envoyer des documents en pièce jointe

Certaines démarches requièrent que vous fassiez parvenir des documents à l'administration concernée. C'est bien sûr possible par courrier mais dans bien des cas, il est **plus simple d'envoyer par mail, en pièce jointe, un scan de vos documents.** Comment faire ?

Dans l'idéal, vous avez chez vous une imprimante récente qui permet aussi de scanner les documents (ils sont directement enregistrés dans le fichier Téléchargement, par défaut).

Si vous n'avez pas d'imprimante, vous aurez besoin :

- d'**une clé USB permettant de transporter des documents digitaux.** Cela s'achète dans le commerce (rayon informatique des grandes surfaces) et cela ne coûte pas trop cher (environ 10 euros).

- d'une médiathèque (nous, par exemple) ou d'une connaissance équipée d'un **scanner/imprimante.**

Pour scanner un document depuis l'imprimante de la médiathèque André Malraux :

- 1- Insérez une clé USB dans l'imprimante et placez le document à scanner dans l'imprimante (comme si vous vouliez faire une photocopie).
- 2- Sur l'écran tactile de l'imprimante, choisissez Enregistrer un document dans la mémoire externe.
- 3- Renommer le document ! Il est **impératif** que vous lui donniez un nouveau nom.
- 4- Appuyez sur le gros bouton bleu pour lancer le scan.
- 5- Récupérez votre clé USB et votre document. Avant de quitter la médiathèque, vérifiez sur un PC (en y branchant votre clé USB) que le document scanné a bien été transféré sur la clé USB.

Conseil : si vous possédez un ordinateur chez vous, pensez à y faire une copie des documents que vous avez scannés sur clé USB. Il s'agit d'un petit objet qui se perd facilement.

Dès lors que vous êtes en possession de cette version numérique, vous pouvez l'envoyer...

- Soit en pièce jointe d'un mail destiné aux services concernés. Dans la fenêtre de rédaction du mail, vous verrez une icône de pièce jointe (généralement un trombone) permettant de sélectionner votre scan sur le PC ou la clé USB.
- Soit directement sur le site administratif qui dans certains cas vous permet de prendre un document sur votre PC ou votre clé USB pour le déposer sur votre espace personnel.

Nous ne pouvons malheureusement pas aller plus loin dans cet atelier d'aide aux démarches administratives, d'une part car les démarches possibles sont nombreuses et d'autre part car cela concerne des données qui vous sont personnelles. À ce titre, je vous rappelle **l'absolue nécessité, lorsque vous effectuez des démarches sur un PC public** (comme ceux de la médiathèque), **de veiller à bien vous déconnecter des sites administratifs que vous avez consultés et à ne pas laisser des documents sensibles sur le PC.** Au besoin, demandez à un agent de la médiathèque de vous aider à faire le "ménage".

Par ailleurs, sachez que nous devrions prochainement (pas de date confirmée) mettre à votre disposition un document recensant les structures (officielles et associatives) susceptibles de vous assister dans les environs de Savigny-sur-Orge.