

# Facilitez vos démarches du quotidien sur internet

## Table des matières

Les formulaires.....	1
Poser la bonne question au moteur de recherche et comprendre sa réponse.....	3
France Connect.....	4
Explication du mode de connexion.....	4
Comment créer son compte France Connect ?.....	5
Exercices.....	5
Quelques conseils pratiques.....	5
Ne pas hésiter à parler sur les tchats ou via la page de contact.....	5
Ne pas hésiter à prendre le relais avec les services téléphoniques.....	6
EPN et médiathèques.....	6
Annexes.....	6
Chiffres sur les prestations non demandées.....	6
Sites simplifiant certaines démarches.....	6
Démarches simplifiées.....	6
Déménagement.....	7
Sites Ressources.....	7

Les démarches, leur complexité, sont une des source du non-recours aux droits.

En 2011, une enquête sur le non-recours au revenu de solidarité active (RSA)(nouvelle fenêtre) révélait que 50% des personnes potentiellement éligibles ne recouraient pas à cette aide.

En 2018, le taux de non-recours aux aides sociales en matière de santé restait important : entre 32% et 44% pour la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C) et de 53% à 67% pour l'aide au paiement de la complémentaire santé (ACS).

Concernant les aides à la famille, une étude de 2018 indique qu'entre 7,5% et 8,2% des allocataires ne recourent pas à leurs droits.

Nous verrons dans ce stage comment aborder ces démarches dans l'espoir de ne plus être bloqué face à elles à l'avenir.

## Les formulaires

Une des premières sources de frustrations potentielle lors de démarches en lignes sont les formulaires.

Il n'est parfois pas clair de comprendre pourquoi lorsque l'on tente de valider celui-ci il est refusé.

Voici un exemple via le site de la SNCF.

Nous cherchons un trajet Lyon – Paris.

**Le formulaire comporte 2 erreur(s)**

- Merci de sélectionner une ville de départ dans la liste proposée.
- Merci de sélectionner une ville d'arrivée dans la liste proposée.

[Acheter une carte ou un abonnement](#)

Départ :   Arrivée :  Date aller : 09/09/21 à 08h

Trajet via  Aller/retour différent  Voir le Calendrier des prix

Le site attend de nous que nous choissions dans le menu déroulant qu'il propose lors de la saisie du texte.

**Le formulaire comporte 2 erreur(s)**

- Merci de sélectionner une ville de départ dans la liste proposée.
- Merci de sélectionner une ville d'arrivée dans la liste proposée.

[Acheter une carte ou un abonnement](#)

Départ :   Arrivée :  Date aller : 09/09/21 à 08h

Voir le Calendrier des prix

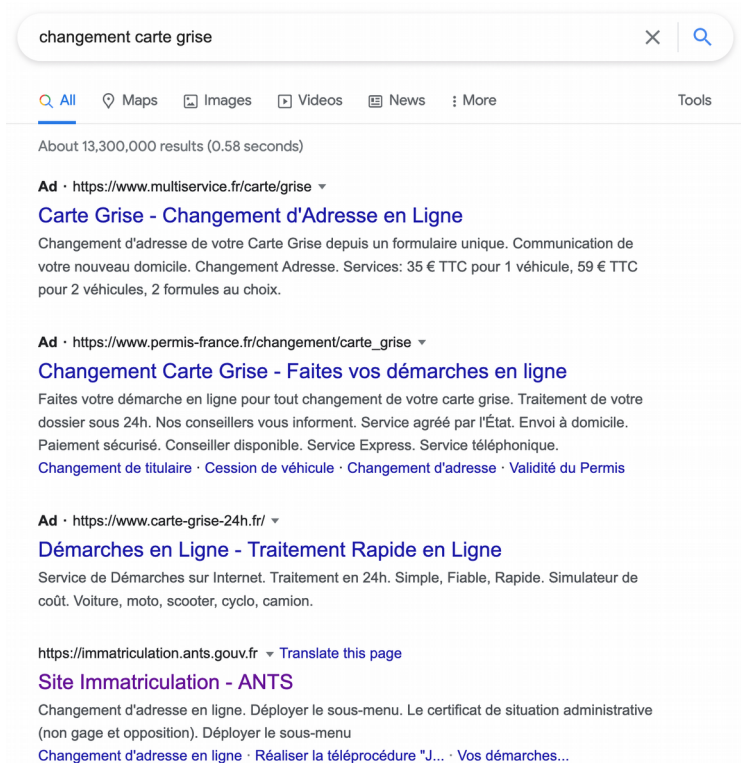
**Gares**

- Lyon (toutes gares intramuros)
- Gare de Lyon (Paris) (Île-de-France)
- Lyon Part-Dieu (Auvergne-Rhône-Alpes)
- Lyon Part-Dieu (Auvergne-Rhône-Alpes)

[Voyageurs en situation de handicap](#) [+ de 9 voyageurs, jusqu'à -65% <sup>\(2\)</sup>](#)

# Poser la bonne question au moteur de recherche et comprendre sa réponse

**Attention** le premier lien est souvent une pub et pas nécessairement ce que vous recherchez.



The screenshot shows a Google search for "changement carte grise". The search bar contains the text "changement carte grise" and a magnifying glass icon. Below the search bar, there are navigation options: "All", "Maps", "Images", "Videos", "News", and "More". The search results are displayed below, showing "About 13,300,000 results (0.58 seconds)". The first three results are advertisements:

- Ad** · <https://www.multiservice.fr/carte/grise> ▾  
**Carte Grise - Changement d'Adresse en Ligne**  
Changement d'adresse de votre Carte Grise depuis un formulaire unique. Communication de votre nouveau domicile. Changement Adresse. Services: 35 € TTC pour 1 véhicule, 59 € TTC pour 2 véhicules, 2 formules au choix.
- Ad** · [https://www.permis-france.fr/changement/carte\\_grise](https://www.permis-france.fr/changement/carte_grise) ▾  
**Changement Carte Grise - Faites vos démarches en ligne**  
Faites votre démarche en ligne pour tout changement de votre carte grise. Traitement de votre dossier sous 24h. Nos conseillers vous informent. Service agréé par l'État. Envoi à domicile. Paiement sécurisé. Conseiller disponible. Service Express. Service téléphonique.  
Changement de titulaire · Cession de véhicule · Changement d'adresse · Validité du Permis
- Ad** · <https://www.carte-grise-24h.fr/> ▾  
**Démarches en Ligne - Traitement Rapide en Ligne**  
Service de Démarches sur Internet. Traitement en 24h. Simple, Fiable, Rapide. Simulateur de coût. Voiture, moto, scooter, cyclo, camion.

The fourth result is a regular search result:

- <https://immatriculation.ants.gouv.fr> ▾ [Translate this page](#)  
**Site Immatriculation - ANTS**  
Changement d'adresse en ligne. Déployer le sous-menu. Le certificat de situation administrative (non gage et opposition). Déployer le sous-menu  
Changement d'adresse en ligne · Réaliser la téléprocédure "J... · Vos démarches...

Les premiers liens sont des mises en avant publicitaires.

Ces sites ont payé le moteur de recherche pour apparaître en premier.

Le lien qui nous intéresse n'est que le 4<sup>e</sup> lien.

## France Connect

### Explication du mode de connexion

Un guide a été fait par l'état pour expliquer le fonctionnement de France Connect

<https://www.interieur.gouv.fr/content/download/106624/845665/file/kit-d-accompagnement-france-connect.pdf>

Le but de France Connect est d'arrêter la multiplication des identité numériques.

Les sites/administrations partenaires de France Connect partage un système d'authentification.

Je peux me connecter à n'importe lesquels des sites partenaires tant que j'ai au moins un compte

chez l'un d'entre eux.

Par exemple si j'ai un compte Ameli, je peux me connecter à <https://ants.gouv.fr/monespace/s-inscrire> grâce à mes identifiants Ameli.

Cela fonctionne de la même manière que les sites qui proposent de se connecter à eux grâce à votre compte Facebook ou votre compte Google.

Num. téléphone, nom d'utilisateur ou e-mail

Mot de passe

Connexion

OU

 Se connecter avec Facebook

Mot de passe oublié ?

Voici ce que cela donnerai sous forme de dialogue :

- Douanier ANTS : "Bonjour Identité et mot de passe s'il vous plait"
- Jean Tartenpion : "Alors chez Ameli je m'appelle **Jean Tartenpion** et mon mot de passe est **123456**"
- Douanier ANTS (se tournant vers son collègue Douanier Ameli dans le box d'à côté) : "Dit donc Douanier Ameli, connais-tu un **Jean Tartenpion** dont le mot de passe est **123456** ?"
- Douanier Ameli : "Affirmatif"
- Douanier ANTS (À Tartenpion) : "Soyez le bienvenu sur [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr)"

## Comment créer son compte France Connect ?

Il n'y a pas a proprement parlé de compte FranceConnect. Il suffit d'avoir un compte impôt, ameli ou la poste pour pouvoir se connecter à n'importe lequel des 900 autres services qui proposent l'identification par France Connect

## Exercices

- Exemple pratique de la carte grise
- Exemple pratique de l'extrait de naissance

- Exemple du casier judiciaire

## Quelques conseils pratiques

### **Ne pas hésiter à parler sur les tchats ou via la page de contact**

La plupart des administrations deviennent difficilement joignables via téléphone ou au guichet. En remplacement vous avez des tchats incorporés aux pages web de celles-ci qui vous permettent d'être mis en contact avec un agent pour poser vos questions.

De même la page contact vous permet de poser vos questions.

Si vous laissez un mail ou un numéro de téléphone vous serez le plus souvent recontacté.

**Attention** toutefois, il faut avoir réussi à se connecter pour avoir accès à ces options.

Si le site contient un espace d'échange de message interne (MSA, Pôle emploi) la réponse vous arrivera dans cet espace sur le site.

Il est donc important de le repérer.

### **Ne pas hésiter à prendre le relais avec les services téléphoniques**

Essayez d'avoir un humain en face, c'est bien plus pratique.

Il est parfois possible de négocier avec un humain, jamais avec une machine.

### **EPN et médiathèques**

Un certain nombre d'EPN propose des accompagnements individuels.

Si vous êtes bloqués allez les voir.

[https://www1.ac-lyon.fr/greta/sites/default/files/espaces\\_publics\\_numeriques.pdf](https://www1.ac-lyon.fr/greta/sites/default/files/espaces_publics_numeriques.pdf)

<https://www.bm-lyon.fr/les-offres-numeriques-de-la-bibliotheque/article/les-espaces-numeriques>

## Annexes

### **Chiffres sur les prestations non demandées**

Le non-recours aux droits serait d'environ 50% sur certaines prestations telles que le RSA.

11 Milliard en 2018 versés, donc environ 11 milliard non versés. Fraudes allocations environ 350 millions en 2019.

Fraude fiscale 100 Milliard d'euros.

Les principales barrière, non informations, gêne à oser demander, difficulté d'accès notamment du à la fracture numérique.

## **Sites simplifiants certaines démarches**

### **Démarches simplifiées**

<https://www.demarches-simplifiees.fr/>

### **Déménagement**

<https://psl.service-public.fr/mademarche/JeChangeDeCoordonnees/demarche?execution=e1s1>

## **Sites Ressources**

<https://www.solidarite-numerique.fr/>

<https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/sites/default/files/2020-10/dd57.pdf>