

Accompagner les citoyen·ne·s dans leurs démarches administratives – ressources et outils

14 et 15 novembre 2019
Bibliothèque départementale
du territoire de Belfort

Sites utiles : service-public.fr

The screenshot shows the top navigation bar of the Service-Public.fr website. On the left is the logo of the French Republic with the motto 'Liberté • Égalité • Fraternité' and the text 'Service-Public.fr Le site officiel de l'administration française'. On the right are links for 'Une question ?' and 'Services en ligne et formulaires'. Below the navigation bar is a search bar with the placeholder text 'ex. : Passeport, mairie de Montreuil, acte de naissance...' and a magnifying glass icon. Underneath the search bar is a grid of five service categories, each with an icon and a list of related services:

<p>PAPIERS - CITOYENNETÉ État-civil, Passeport, Élections, Papiers à conserver, Carte d'identité...</p>	<p>FAMILLE Allocations familiales, Naissance, Mariage, <u>P</u>acs, Scolarité...</p>	<p>SOCIAL - SANTÉ Carte vitale, Chômage, Handicap, <u>R</u>SA, Personnes âgées...</p>	<p>TRAVAIL <u>C</u>DD, Concours, Retraite, Démission, Période d'essai...</p>	<p>LOGEMENT Allocations logement, Permis de construire, Logement social, Fin de bail...</p>
--	---	--	---	--

Service-public.fr a pour mission d'informer l'utilisateur et de l'orienter vers les services qui lui permettent de connaître ses obligations, d'exercer ses droits et d'accomplir ses démarches administratives.

Sites utiles : le kit d'inclusion numérique



<https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr/> propose des conseils et outils destinés aux médiateur·ice·s numériques, étape par étape. Il fait partie de <https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/>

Sites utiles : la CNIL

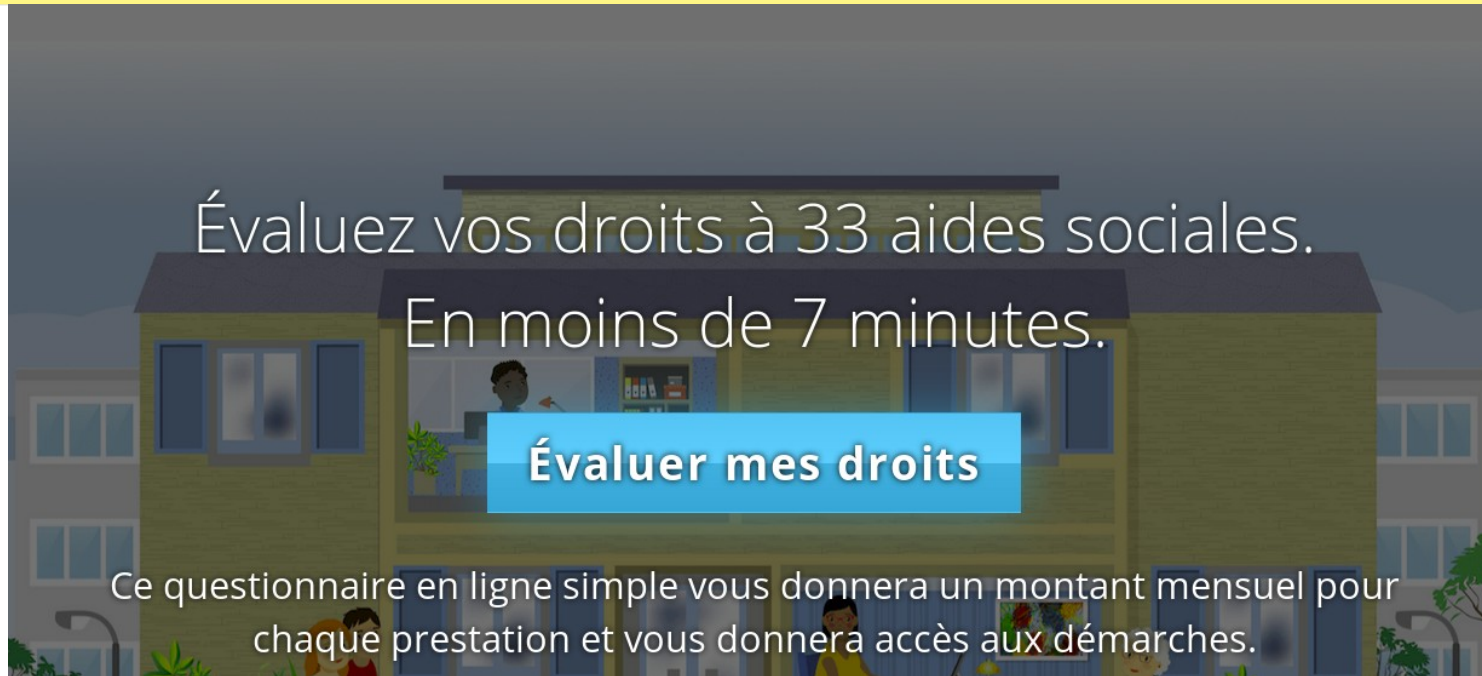
CNIL.

PARTICULIER

Protéger les données personnelles, accompagner l'innovation, préserver les libertés individuelles

Ce [lien](#) donne accès à des outils et conseils permettant de protéger les données personnelles des usager·e·s, notamment un mandat pour les personnes qui font les démarches à leur place.

Sites utiles : <https://mes-aides.gouv.fr/>



Évaluez vos droits à 33 aides sociales.
En moins de 7 minutes.

Évaluer mes droits

Ce questionnaire en ligne simple vous donnera un montant mensuel pour chaque prestation et vous donnera accès aux démarches.

<https://mes-aides.gouv.fr/> est un simulateur d'aides sociales qui ne nécessite pas de se connecter à un compte.

Sites utiles : France Connect

Comment ça marche ?



AGENCE NATIONALE
DES TITRES SÉCURISÉS

Liberté - Égalité - Proximité
République Française
Agence Nationale
des Titres Sécurisés

Mon Compte

1. Rendez-
VOUS

sur le site de votre
démarche : [ANTS](#), [service-public](#), [Assurance
retraite](#) ou autre



S'identifier avec
FranceConnect

? Qu'est-ce que FranceConnect ?

2. Cliquez
sur le bouton
FranceConnect



3.
Sélectionnez
un compte existant pour
vous identifier :
[Impots.gouv.fr](#), [Ameli.fr](#),
IDN La Poste, Mobile
Connect et Moi ou MSA.

Mon identifiant

Mon mot de passe

VALIDER

4. Saisissez
votre identifiant et mot
de passe pour le compte
sélectionné

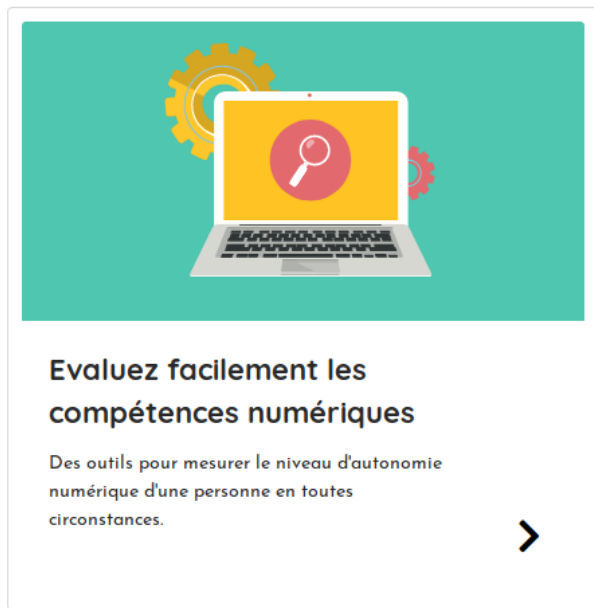
Sites utiles : mesdroitssociaux



The image shows a dark blue banner for the website mesdroitssociaux.gov.fr. On the left, there is a silhouette of a person's head in profile, facing right. Inside the silhouette, the text "mes droits sociaux" is written in white. Surrounding the silhouette are several other terms in white: "mes prestations" (top left), "mes droits famille" (top right), "ma retraite" (middle right), "mon logement" (bottom left), "ma santé" (bottom right), and "mes simulations" (bottom left). On the right side of the banner, there is a quote in white: "ACCÉDEZ À VOS DROITS SOCIAUX EN UN SEUL CLIC". Below the quote, there is a paragraph: "Le portail destiné à tous les assurés pour mieux comprendre et gérer l'ensemble de leurs droits sociaux." Below this paragraph is a white button with a blue border that says "S'identifier avec FranceConnect" next to the FranceConnect logo. Below the button is a play button icon followed by the text "Découvrir la vidéo de présentation de mesdroitssociaux.gov.fr". At the bottom right, there is a white button with a blue border that says "Simuler mes prestations" next to a calculator icon.

<https://www.mesdroitssociaux.gouv.fr/> nécessite de se connecter à un compte et permet de faire un point sur l'ensemble de ses droits sociaux.

Sites utiles : lesbonsclics.fr (WeTechCare)



<https://www.lesbonsclics.fr/fr/>

Une des deux plate-formes proposées par WeTechCare, start-up sociale créée par Emaüs Connect avec le soutien de Google.org.

Il est nécessaire de créer un compte.

Ce site propose des outils destinés aux personnes accompagnatrices, pour évaluer le niveau des usager·e·s, des conseils et trames d'ateliers.

L'autre plate-forme, tournée vers la recherche d'emploi : <https://www.clicnjob.fr/>

Attention aux sites frauduleux ou mensongers !

Site Immatriculation

<https://immatriculation.ants.gouv.fr> ▼

Vendre ou donner mon véhicule · Refaire ma carte grise (carte perdue, volée ou abîmée) · Acheter ou recevoir un véhicule d'occasion · Modifier l'adresse sur ...

[Changement d'adresse](#) · [Réaliser la téléprocédure "J ...](#) · [Où en est ma carte grise](#)

Faites votre changement de carte grise (Nouveau propriétaire)

<https://www.carte-grise.org> > [Mes démarches](#) ▼

★★★★★ Note : 4,1 - 2 669 votes

Changement de propriétaire, comment faire votre carte grise ? Faites votre changement de titulaire avant la fin du délai légal.

Recherches associées



[acquéreur d un véhicule](#)

[carte grise en 24h](#)

[delai changement carte grise 2018](#)

[prefecture](#)

[propriétaire véhicule](#)

[service public](#)

Carte grise (certificat d'immatriculation) | service-public.fr

<https://www.service-public.fr> > [particuliers](#) > [vosdroits](#) ▼

Ressources bibliographiques



« Développer des accès aux services publics de proximité ? L'accompagnement aux démarches administratives en bibliothèque » de Mathilde Herrero – Mémoire de fin d'étude de conservateur, mars 2018

Propose des fiches pratiques
[Lien vers le mémoire](#)

Ressources bibliographiques



« Dématisation et inégalités d'accès aux services publics »

Rapport du Défenseur des droits

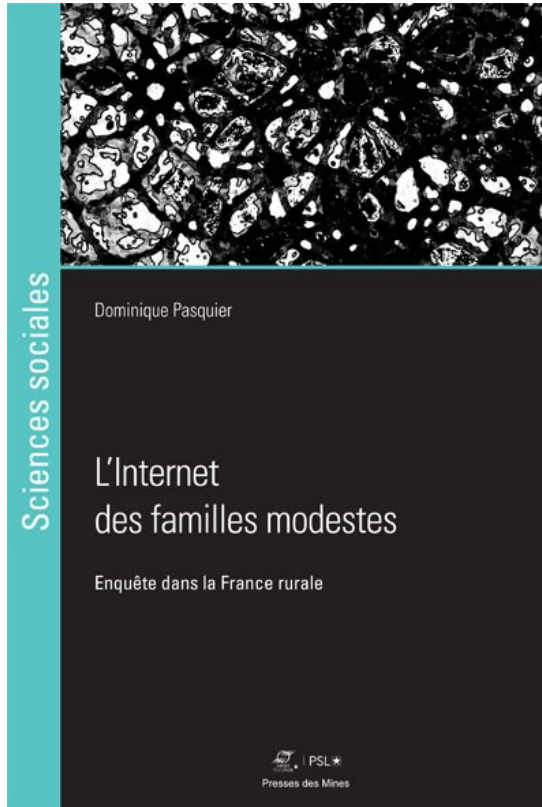
[Lien vers le rapport](#)

Ressources bibliographiques

Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base

Rapport de l'Insee du 30/10/2019

Ressources bibliographiques



Dominique Pasquier a interrogé des familles modestes rurales sur leur rapport à Internet. Elle a également étudié de près plusieurs dizaines de comptes Facebook.

Il est notamment question dans ce livre des effets bénéfiques, mais aussi des problématiques rencontrées liées à la dématérialisation des services publics.