

## 04

# Faciliter ses démarches avec le numérique

## Fiche technique

### Secteur

Médico-social

### Public

Cette action de formation s'adresse aux  
Travailleurs/ouvriers exerçant  
au sein d'un ESAT.

### Durée

2 jours

### Organisme de formation

ASKORIA

## Lieux & dates

### Groupe 1

**Rouen (lieu définitif à déterminer en fonction des ESAT inscrits)**

Les 17 & 18 avr. 2024

## Interlocuteur Opcos Santé

**Sophie NEVEU**

[sophie.neveu@opco-sante.fr](mailto:sophie.neveu@opco-sante.fr)

## Intervenants

**Morgane QUILLIOU-RIQUAL**

Formatrice

**Marie ARRIBOT**

Formatrice

**Paul POLATO**

Formateur

**Rozenn BELIARD**

Formatrice

**Isabelle De Groot**

Formatrice

## Contexte

En France, près de 120 000 personnes en situation de handicap exercent une activité professionnelle, dans plus de 200 filières métiers au sein d'un établissement médico-social de type ESAT.

Le cadre de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances indique que « toute personne handicapée a droit à la solidarité de l'ensemble de la collectivité nationale, qui lui garantit, en vertu de cette obligation, l'accès aux droits fondamentaux reconnus de tous les citoyens ainsi que le plein exercice de sa citoyenneté. »

Il s'avère que l'accès aux droits et à la participation à la vie citoyenne se voit de plus en plus corrélée à l'usage des technologies numériques. Et ce, d'autant plus dans un contexte d'accélération numérique consécutive à la pandémie de la Covid-19 et du phénomène de dématérialisation des démarches administratives d'accès aux droits.

En effet, le numérique est désormais devenu une « exigence sociale » (Conseil National du Numérique, 2013).

Ces évolutions rapides ont pour conséquence la formation de nouvelles formes d'inégalités entre des individus plus ou moins en capacité de développer des pratiques leur permettant de mobiliser et de tirer parti des technologies numériques (Plantard, 2013).

En effet, les handicaps et éventuels troubles associés peuvent avoir des retentissements majeurs sur les pratiques du numérique des travailleurs handicapés en ESAT. Et ce, notamment dans la compréhension des modes d'utilisation des différents outils, potentiellement abstraits (ordinateur, téléphone, tablette mais également une souris ou un clavier) ; dans la maîtrise de la lecture et/ou de l'écriture ; ou encore dans le traitement et la mémorisation des informations tels que les mots de passe.

Dans ce contexte, de nombreuses réflexions et initiatives ont émergé afin de promouvoir l'appropriation des savoirs et des compétences numériques nécessaires au maintien de la participation à la vie sociale et citoyenne des travailleurs en ESAT. Notamment, par l'apparition d'innovations technologiques (applications), de mesures d'accessibilité (écriture FALC sur les certains sites) et de simplification administrative (service France connect, ...), mais également par des actions de formation, ou encore par l'émergence de nouveaux métiers comme les aidants numériques sur les territoires. L'ensemble de ces actions ont permis de constater une progression dans la maîtrise de l'informatique de la part des travailleurs en situation de handicap.

Néanmoins, l'autonomie des travailleurs en ESAT en ce qui concerne la mobilisation de leurs droits par le numérique demeure insuffisante. De fait, il est nécessaire de renforcer leurs savoirs et compétences utiles à la mobilisation de leurs droits en termes d'accès à la santé, à la formation, au travail, aux aides sociales et ce, dans un cadre sécurisé en termes de protection des données numériques et de prévention des risques de cyberarnaques, cyberharcèlement.

C'est donc dans ce contexte que l'OPCO Santé et les employeurs proposent cette action de formation « Faciliter ses démarches administratives avec le numérique ».

### Objectifs

- ⇒ Identifier et repérer les principaux organismes administratifs, sites Internet institutionnels et les investir pour mobiliser ses droits (moncompteformation.gouv.fr, monservicepublic.fr, ameli.fr)
- ⇒ Faciliter les démarches d'accès aux droits communs
- ⇒ Comprendre, remplir, actualiser son ou ses profils sur des sites Internet institutionnels pour mobiliser ses droits
- ⇒ Mieux m'organiser dans la gestion des documents administratifs
- ⇒ Identifier les acteurs qui peuvent m'accompagner dans mes démarches et m'apporter une aide gratuitement : conseiller numériques, aidants « connects »...

### Prérequis

Aucun prérequis spécifique n'est demandé ;

Un questionnaire de positionnement FALC sera à compléter en amont de la formation.

### Contenu

#### Jour 1 : Connaître mes droits et utiliser internet

- ⇒ C'est quoi Internet ?
- ⇒ C'est quoi la communication en ligne ?
- ⇒ Les usages : le travail, la vie privée, les loisirs, s'informer, les démarches etc.
- ⇒ Les équipements
- ⇒ Mes droits en tant que travailleur en ESAT
- ⇒ Les démarches d'accès aux droits et le numérique
- ⇒ La dématérialisation
- ⇒ Création e-mail principal : Espace boîte mail, Lien boîte mail et application calendrier, alertes rendez vous, Les mails frauduleux comment les repérer ?

#### Jour 2 : Réaliser mes démarches d'accès aux droits sur internet de manière sécurisée

- ⇒ Les sites internet d'accès à mes droits : Compte ameli, mutuelle, mon compte formation, cap emploi, carsat, mdph, caf, liste électorale
- ⇒ Repérage des Identifiants et mot de passe ...
- ⇒ C'est quoi l'identité numérique : France connect (Carte grise, carte électorale, ameli, imports.gouv, ...)
- ⇒ Démarche sur les sites : qu'est-ce que je dois faire ? Quelles techniques ? Envoi de mail, Scanner, envoyer des pièces jointes
- ⇒ Repérage des aides numériques : La FAQ, l'accès à un conseiller, repérer les permanences d'accueil, le mail de contact, ...
- ⇒ Les démarches en ligne ou au téléphone
- ⇒ Les arnaques : comment les repérer ? quoi faire pour les éviter ?
- ⇒ Les données confidentielles
- ⇒ Les personnes ressources mobilisables