

GUIDE PRATIQUE ET PÉDAGOGIQUE

LE GUIDE ANTI-GALÈRE ADMINISTRATIVE ET NUMÉRIQUE

Accéder à ses droits, sécuriser ses démarches, se déplacer sereinement et reprendre le contrôle de son quotidien.

Proposé par Leti Services

Médiation numérique, facilitation administrative et accompagnement personnalisé
www.letiservices.fr

Édito : La proximité, la patience et la bienveillance dont vous avez besoin

Aujourd'hui, une grande majorité des démarches exige l'utilisation d'Internet : déclarer ses impôts, suivre son dossier CAF, demander une retraite, renouveler ses papiers ou gérer son dossier France Travail.

Face à la dématérialisation, beaucoup de personnes (seniors, personnes isolées, familles, demandeurs d'emploi ou travailleurs précaires) se sentent démunies. Chez **Leti Services**, ma mission est claire : **rendre l'administration accessible à tous**, avec écoute, patience et sans aucun jugement. Ce guide vous apporte des repères simples et pratiques pour avancer en toute sérénité.

CHAPITRE 1 : Vos Droits et Démarches à Portée de Clic

Fiche 1 : Comprendre FranceConnect et les portails officiels

FranceConnect est la clé d'accès sécurisée à plus de 1000 services publics en ligne (Ameli, CAF, France Travail, Impôts, Retraite, ANTS) avec un identifiant unique.



Comment ça marche ?

Vous utilisez un compte que vous possédez déjà (ex : vos identifiants des Impôts ou de l'Assurance Maladie) pour accéder directement à l'ensemble des administrations sans multiplier les mots de passe.

- ☒ **Règle d'or N°1** : Ne communiquez JAMAIS vos identifiants à un tiers.
- ☒ **Règle d'or N°2** : Mettez régulièrement à jour votre adresse email et numéro de téléphone dans vos espaces officiels.

Fiche 2 : Décrypter ses courriers et éviter le non-recours aux droits

Chaque année, de nombreuses personnes ne perçoivent pas l'ensemble de leurs aides (RSA, AAH, APL, prime d'activité, aides à la retraite) en raison de la complexité des formulaires et des courriers.



Méthode réflexe en 3 étapes :

1. **Repérer l'expéditeur et la date** : Vérifiez s'il y a un délai de réponse obligatoire (« Sous 15 jours », « Avant le... »).
2. **Identifier l'action demandée** : S'agit-il d'une simple attestation à conserver ou d'une pièce justificative à renvoyer ?
3. **Classer immédiatement** : Rangez le document dans un dossier thématique (Santé, Logement, Ressources, Impôts).

CHAPITRE 2 : Cybersécurité et Prévention des Arnaques

Fiche 3 : Détecter les pièges, SMS suspects et le phishing

Les arnaques par courriel ou SMS (hameçonnage) cherchent à imiter la CAF, l'Assurance Maladie, la CPAM, les Impôts ou l'ANTS.

Les 4 signaux d'alerte :

- **L'urgence disproportionnée** : « Votre compte sera suspendu sous 24h », « Dernier rappel avant amende ».
- **Demande de coordonnées bancaires** : Aucune administration ne demande votre numéro de carte bancaire par SMS ou email.
- **L'adresse de l'expéditeur** : Vérifiez l'adresse exacte après le symbole @ (seuls les domaines officiels comme *.gouv.fr* font foi).
- **Un lien cliquable non vérifié** : Ne cliquez pas sur un lien SMS proposant un remboursement ou réclamant un paiement.

Fiche 4 : Gérer ses mots de passe en toute sécurité

Utiliser un mot de passe unique pour tous ses comptes expose l'ensemble de vos données en cas de piratage.

L'astuce de la phrase mémo :

Pensez à une phrase facile à retenir pour vous, par exemple : « *Laëtitia m'accompagne à domicile depuis 2026 !* »

Ne conservez que les premières lettres et symboles : **Lm'aàdd2026!**

Vous obtenez un mot de passe hautement sécurisé et facile à retrouver.

CHAPITRE 3 : Rendez-vous et Accompagnement aux Déplacements

Fiche 5 : Préparer efficacement un rendez-vous extérieur

Que ce soit pour une démarche administrative ou un rendez-vous médical, une bonne préparation évite les oublis et le stress de dernière minute.

Liste des indispensables à rassembler :

- **Rendez-vous médical** : Carte Vitale, attestation de mutuelle, ordonnances récentes, résultats d'analyses ou examens.
- **Rendez-vous administratif** : Pièce d'identité à jour, justificatif de domicile de moins de 3 mois, avis d'imposition et formulaire complété.
- **Vos questions écrites** : Notez au préalable sur un papier les points précis à aborder lors du rendez-vous.

Fiche 6 : La présence rassurante lors de vos déplacements

Se déplacer seul, appréhender les trajets ou faire face au vocabulaire complexe des rendez-vous médicaux ou administratifs peut être source de charge mentale. Bénéficier d'un accompagnement physique permet de rester serein, d'être guidé et de s'assurer de la bonne compréhension de chaque information.

CHAPITRE 4 : L'Offre de Services Leti Services

Leti Services : Médiation Numérique et Facilitation Administrative

Proximité, patience et bienveillance. Je ne fais pas à votre place sans expliquer : je développe votre autonomie à votre rythme.

Mes domaines d'intervention à domicile :

- **Formulaires et Dossiers** : CAF, CPAM, France Travail, Impôts, Retraite, aides au logement, AAH, RSA.
- **Espaces en ligne** : Création et gestion de comptes Ameli, FranceConnect, ANTS, mutuelles.
- **Numérisation et Tri** : Impression, numérisation, classement et explications de courriers.
- **Formations Numériques** : Prise en main smartphone, tablette, ordinateur et messagerie.
- **Accompagnement extérieur** : Présence rassurante et soutien pour vos rendez-vous médicaux et administratifs.
- **Ateliers collectifs** : Prévention cybersécurité, fraudes, sensibilisation IA et identité numérique (particuliers, collectivités, entreprises).

 **Avantage Fiscale et Paiement** : Bénéficiez de **50 % de crédit d'impôt** sur nos prestations à domicile (Agrément Services à la Personne - SAP). Paiement par **CESU** accepté.

Focus Partenariat : « LA COLLAB' » (Leti Services et KainaCo)

Pour aller plus loin dans la levée des blocages, Leti Services (Laëtitia DE BOO) s'associe à KainaCo (Lydie Lemoine, coach certifiée) pour proposer un projet d'intervention conjointe : « **Déclic pour Agir** ».

Déroulement d'une journée de formation (6h) :

- **Matin (KainaCo)** : Atelier confiance en soi, gestion du stress et expression des ressources pour lever les blocages.
- **Après-midi (Leti Services)** : Mise en pratique numérique concrète sur les dossiers des stagiaires.

Nos 3 modules : 1. *Zen et Connecté* | 2. *Débloquer ses Peurs* | 3. *Cap sur l'Autonomie*.

DE BOO Laëtitia — Leti Services

Médiatrice Numérique et Accompagnante Administrative

 06.19.58.66.35 |  contact@letiservices.fr |  www.letiservices.fr