

Guide pédagogique —

@TELIERS NUMERIQUES



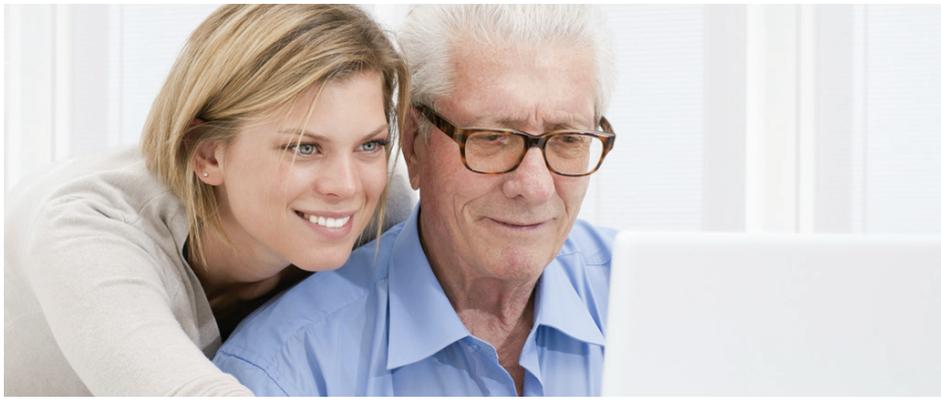


TABLE DES MATIÈRES

Pages

2	Table des matières
3	Contexte
3	Objectifs
4 à 6	Présentation des sites
6	Méthode
7 à 9	Prévention : conseils et bonnes pratiques internet
10 à 14	Parcours





1. CONTEXTE

Dans un contexte de vieillissement démographique, les pouvoirs publics placent **l'adaptation de la société au vieillissement parmi les grandes priorités nationales**. Les régimes de retraite s'engagent dans une politique de **promotion du bien-vieillir**. Leur volonté est d'inscrire une **culture de la prévention** et de la préservation de l'**autonomie** au cœur de la **politique publique de l'âge**, dont l'objectif est de prévenir le risque de perte d'autonomie.

L'ambition est de permettre aux seniors de continuer à prendre une part active dans la société, de jouir d'une vie indépendante et de bonne qualité sans être victimes de discrimination.

Des outils simples ont été créés par le biais des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication. En effet, au-delà des craintes que peut générer chez les aînés l'utilisation de l'internet et des outils informatiques, les nouvelles technologies constituent déjà et s'affirmeront comme un vecteur essentiel dans le processus de préservation de l'autonomie des personnes.

Des sites internet ont été développés pour faciliter aux aînés l'accès à l'information, aux conseils, aux diverses aides. Toutes les thématiques, tous les questionnements relatifs à l'avancée en âge y sont présentés et offrent ainsi un accès permanent aux informations utiles aux retraités.

2- OBJECTIFS

Ce guide pédagogique propose d'accompagner les intervenants afin de leur permettre :

- **d'identifier** le ou les messages à faire passer correspondant à chacun des sites sélectionnés
- **d'articuler** tous les sites proposés afin d'assurer une progression et un apprentissage cohérent
- **de décrire** de façon détaillée le parcours pédagogique afin de favoriser l'appropriation des apprenants
- **de proposer** des consignes et informations supplémentaires qui permettront d'exploiter plus largement certaines rubriques des sites proposés
- **de faire intégrer** l'utilisation de ces sites Internet et des nouvelles technologies dans la pratique quotidienne de leur recherche d'informations.



3. PRESENTATION

Dans l'optique de sensibiliser les seniors au bien vieillir, les 4 sites Internet suivants ont été retenus pour le parcours découverte de vos ateliers numériques.

► www.jamenagemonlogement.fr



Ce site a été développé par le PRIF (groupement Prévention Retraite Île-de-France) qui est une institution collaborative des trois principaux régimes de base de retraite (régime général Assurance Retraite, régime agricole MSA et régime des indépendants RSI).

Un lieu de vie doit évoluer avec l'âge.

Il s'agit de veiller, modifier, aménager. C'est en ce sens que le site propose :

- de « tester » son logement de manière interactive
- d'obtenir des informations pratiques sur les points de vigilance du logement (électricité, gaz, incendie, énergie) pour en garantir la sécurité
- de suivre en vidéo les conseils d'aménagement d'un ergothérapeute
- de solliciter des aides financières pour l'aménagement de son logement
- de réaliser par quizz son auto-diagnostic

► www.carsat-mp.fr



C'est le site de la Carsat Midi-Pyrénées, l'organisme d'assurance retraite du régime général en région Midi-Pyrénées. Parmi les trois grandes missions de la Carsat Midi-Pyrénées, il y a l'aide et l'accompagnement des assurés en difficulté.

Contribuer au maintien à domicile et prévenir la perte d'autonomie est l'un des quatre axes de la mission d'aide et d'accompagnement.

La partie « Bien vivre votre retraite » de l'espace « Retraités » du site permet à cet effet de :

- d'accéder à l'information du bien-vieillir (vidéos, brochures...)
- d'évaluer ses pratiques et habitudes
- de participer à des ateliers pour rester en forme
- de bénéficier d'aides

Car bien vivre aujourd'hui, c'est mieux vieillir demain.

► www.pourbienvieillir.fr

Ce site développé en partenariat entre les trois principaux régimes de retraite (Assurance Retraite, MSA, RSI) présente les différentes actions de prévention proposées par les caisses de retraite pour aider leurs assurés à bien vieillir et à préserver leur autonomie.

Le site permet :

- d'accéder aux guides sur l'avancée en âge positive
- de découvrir en vidéo et s'inscrire à un atelier de prévention près de chez soi
- de s'informer et solliciter des aides individuelles
- de suivre en vidéo les conseils d'un ergothérapeute
- de connaître tous les types de logements collectifs, de voir des témoignages en vidéo

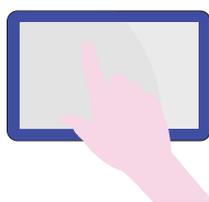
Tous les conseils sont gratuits et validés par des professionnels de santé.



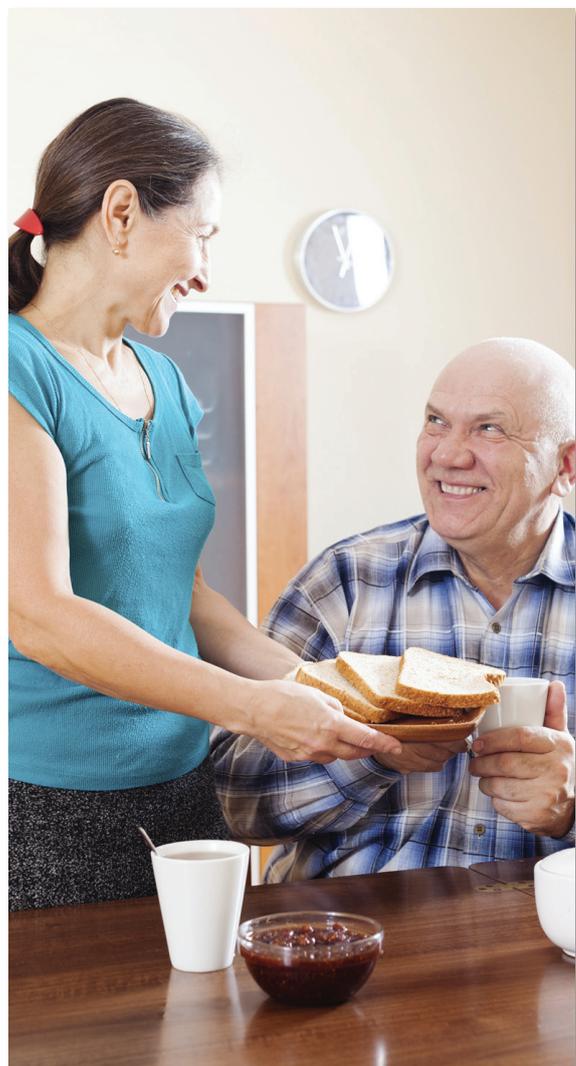
Dans le cadre du partenariat de l'INPES avec les régimes de retraite de base et complémentaires (Assurance Retraite, MSA, RSI, Agirc-Arrco, CNRACL, Ircantec), a été élaborée la web-série « Agence des réponses Bien vieillir ». Sous forme de mini-sketches, les seniors qui souhaitent bien vivre leur avancée en âge suivent deux personnages hauts en couleurs, employés d'une imaginaire « Agence des réponses » aux questions sur le bien vieillir. Paul et Margot forment un duo dynamique qui gère avec humour et pédagogie les questions posées.

Chacun des 15 épisodes de la web-série traite de l'une des huit thématiques suivantes :

- l'alimentation
- l'activité physique
- l'activité cérébrale
- la vie affective et sociale
- la santé



- la participation sociale
- les rythmes quotidiens et le sommeil
- l'estime de soi



Mise en place en mai 2005, la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie est depuis le 1er janvier 2006, chargée de financer les aides en faveur des personnes âgées en perte d'autonomie et des personnes handicapées, garantir l'égalité de traitement sur tout le territoire et pour l'ensemble des handicaps, assurer une mission d'information et d'animation de réseau, d'assurer un rôle d'expertise et de recherche sur les questions liées à l'accès à l'autonomie, quels que soient l'âge et l'origine du handicap.

Sous l'égide du Ministère des Affaires sociales, de la Santé et du Droit des femmes, il en est le portail national d'information pour l'autonomie des personnes âgées et l'accompagnement de leurs proches. Le site s'adresse à un public fragilisé et vieillissant, mais aussi à ses proches.

Il permet :

- de connaître toutes les solutions pour continuer de vivre à domicile
- d'accéder directement à un annuaire départemental des points d'information, des établissements, des accueils de jour et des services d'aide et de soins à domicile
- de s'informer sur les modalités de l'hébergement temporaire
- de choisir un hébergement adapté selon ses besoins
- de simuler le montant de son reste à charge en EHPAD
- de connaître toutes les aides en matière de soins, d'accompagnement et d'hébergement
- de proposer des solutions aux proches

Le site est complet et recense toutes les possibilités d'hébergement, tous les types d'aides, tous les conseils pour se déplacer à l'extérieur, tous les contacts, tous les droits. Il propose des actualités, des dossiers, des vidéos d'accompagnement.

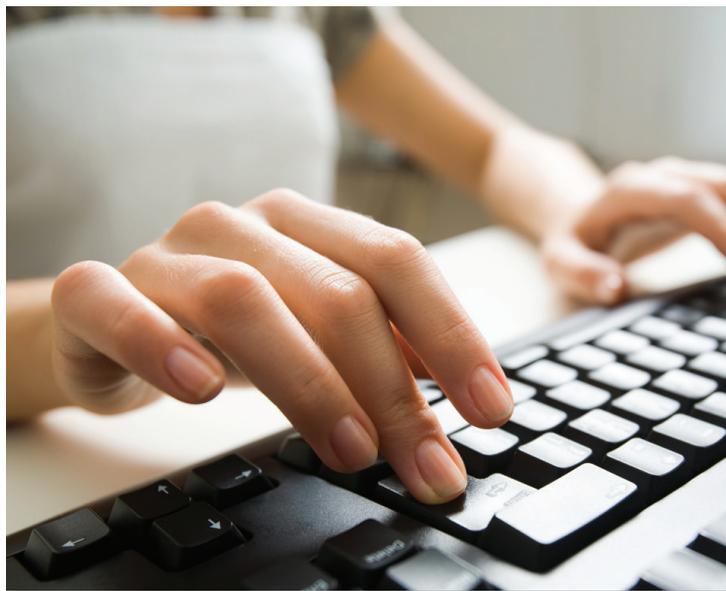
Il nécessite une navigation approfondie.

L'Assurance retraite est constituée d'une caisse nationale (Cnav) et d'un réseau d'organismes régionaux (Carsat, CGSS, CSS). Elle gère la retraite du régime général de la Sécurité sociale : la retraite de base des salariés de l'industrie, du commerce et des services.

Afin de faciliter la vie des retraités dans leurs démarches, l'Assurance retraite a mis l'accent sur les services en ligne. Il n'est plus nécessaire de se déplacer ou de téléphoner pour obtenir certaines informations et certains documents.

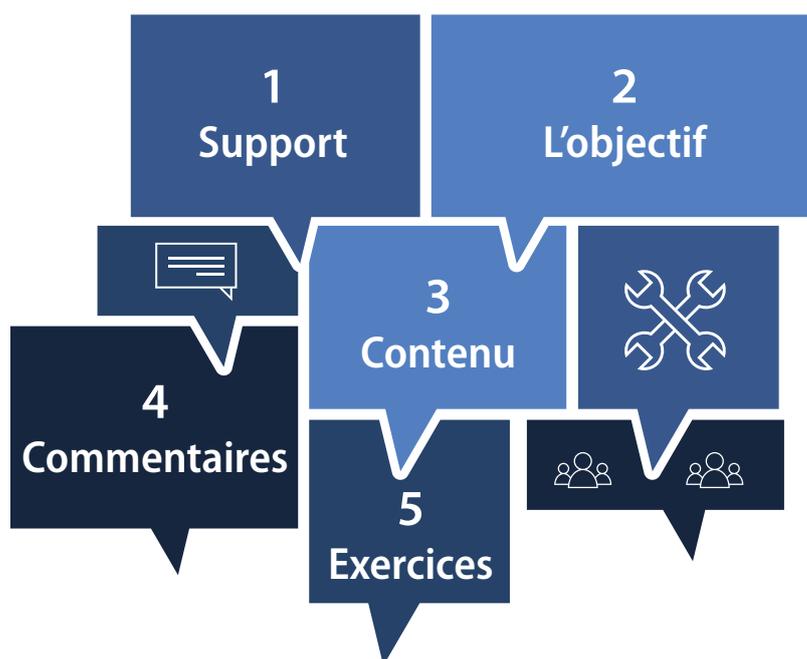
La création d'un compte personnel permet notamment de :

- consulter, télécharger, imprimer une attestation de paiement
- consulter, télécharger, imprimer une attestation fiscale
- télécharger dossiers et brochures
- suivre un dossier en cours
- poser des questions à un e-conseiller



4-METHODE

La méthode se décline sur 5 axes qui formalisent chaque parcours :



Le support fait état de chaque site internet visité, avec le rappel de sa mission principale.

L'objectif de la séquence recense le message principal qui doit être véhiculé pour chaque site/parcours. Le stagiaire doit clairement l'identifier et le faire sien.

Le contenu de la séquence détaille les différentes étapes de chaque parcours : où aller sur le site et quoi montrer. C'est la narration du parcours de navigation.

Les commentaires permettent de préciser certains aspects du parcours, d'apporter des explications complémentaires, des éclairages spécifiques.

Les exercices ont pour but de faire participer activement les apprenants en favorisant l'expérimentation et les mises en pratique numériques.

5- PREVENTION : CONSEILS ET BONNES PRATIQUES INTERNET

5.1- Sensibilisation à la navigation en sécurité

Aujourd'hui, de plus en plus de seniors se connectent régulièrement sur Internet. Internet est une véritable source d'informations et de services, mais ce n'est pas un environnement sans risques. Alors, pour éviter les désagréments, il faut savoir être prudent. Etre prudent sur Internet, c'est d'abord ne pas avoir peur de tout. Il faut oser cliquer et naviguer.

Pour détecter les pièges, il suffit souvent de se dire : « si un inconnu me disait ça dans la rue, est-ce que je le croirais ? ». La prudence sur Internet n'est pas à sens unique, c'est aussi un questionnement sur ses propres pratiques, savoir résister aux tentations du téléchargement illicite et se méfier du sentiment d'anonymat.



5.2- Cas fréquents

Choisir un mot de passe

Lorsque que Julien a créé son compte sur le réseau social Facebook, il a choisi un mot de passe faible : 123456 .

En utilisant un outil automatisé, ce mot de passe a été très facilement reconstitué lors d'une attaque. Une personne a piraté son compte et publié des informations injurieuses en son nom



Choisir avec soin ses mots de passe

Le mot de passe est un outil d'authentification utilisé notamment pour accéder à un équipement numérique et à ses données. Pour bien protéger vos informations, choisissez des mots de passe difficiles à retrouver à l'aide d'outils automatisés ou à deviner par une tierce personne.

Choisissez des mots de passe composés si possible de **12 caractères** de type différent (majuscules, minuscules, chiffres, caractères spéciaux) n'ayant aucun lien avec vous (nom, date de naissance...) et ne figurant pas dans le dictionnaire.



Être prudent lors de l'utilisation de sa messagerie

Suite à la réception d'un courriel semblant provenir d'un de ses collègues, Jean-Louis a cliqué sur un lien présent dans le message. Ce lien était piégé. Sans que Jean-Louis le sache, son ordinateur est désormais utilisé pour envoyer des courriels malveillants



Les courriels et leurs pièces jointes jouent souvent un rôle central dans la réalisation des attaques informatiques (courriels frauduleux, pièces jointes piégées, etc.).

Lorsque vous recevez des courriels, prenez les précautions suivantes :

- l'identité d'un expéditeur n'étant en rien garantie : vérifiez la cohérence entre l'expéditeur présumé et le contenu du message et vérifiez son identité. En cas de doute, ne pas hésiter à contacter directement l'émetteur du mail;
- n'ouvrez pas les pièces jointes provenant de destinataires inconnus ou dont le titre ou le format paraissent incohérents
- si des liens figurent dans un courriel, passez votre souris dessus avant de cliquer. L'adresse complète du site s'affichera dans la barre d'état du navigateur située en bas à gauche de la fenêtre (à condition de l'avoir préalablement activée). Vous pourrez ainsi en vérifier la cohérence;
- ne répondez jamais par courriel à une demande d'informations personnelles ou confidentielles (ex : code confidentiel et numéro de votre carte bancaire). En effet, des courriels circulent aux couleurs d'institutions comme les Impôts pour récupérer vos données. Il s'agit d'attaques par hameçonnage ou « phishing »* ;
- n'ouvrez pas et ne relayez pas de messages de types chaînes de lettre, appels à la solidarité, alertes virales, etc.



Achat en ligne

Céline a acheté sur Internet une paire de chaussures sans vérifier l'état de sécurité du site de commerce en ligne. Ce dernier n'était pas sécurisé. Des attaquants ont intercepté le numéro de carte bancaire et ont soutiré 1 000 euros.



Être vigilant lors d'un paiement sur Internet

Lorsque vous réalisez des achats sur Internet via votre ordinateur ou votre smartphone, vos coordonnées bancaires sont susceptibles d'être interceptées par des attaquants directement sur votre ordinateur ou dans les fichiers clients du site marchand.

Ainsi, avant d'effectuer un paiement en ligne, il est nécessaire de procéder à des vérifications sur le site Internet :

- contrôlez la présence d'un cadenas dans la barre d'adresse ou en bas à droite de la fenêtre de votre navigateur Internet (remarque : ce cadenas n'est pas visible sur tous les navigateurs) ;
- assurez-vous que la mention « <https://> » apparaît au début de l'adresse du site Internet ;
- vérifiez l'exactitude de l'adresse du site Internet en prenant garde aux fautes d'orthographe par exemple.



Données personnelles et identité numérique

Alain reçoit un courriel lui indiquant qu'il est le gagnant d'un concours et qu'il a gagné 15000€. Pour que cette somme lui soit versée, il doit confirmer son adresse email. Finalement, Alain n'a pas gagné mais reçoit désormais de nombreux courriels non désirés ou spams.



Prendre soin de ses informations personnelles et de son identité numérique

Les données que vous laissez sur Internet vous échappent instantanément. Des personnes malveillantes pratiquent l'ingénierie sociale, ce qui signifie qu'elles récoltent vos informations personnelles, le plus souvent frauduleusement et à votre insu, afin de déduire vos mots de passe, d'accéder à votre système informatique, voire d'usurper votre identité.

Dans ce contexte, une grande prudence est conseillée dans la diffusion de vos informations personnelles sur Internet :

- soyez vigilant vis-à-vis des formulaires que vous êtes amenés à remplir :
 - » ne transmettez que les informations strictement nécessaires ;
 - » pensez à décocher les cases qui autoriseraient le site à conserver ou à partager vos données ;
- ne donnez accès qu'à un minimum d'informations personnelles et professionnelles sur les réseaux sociaux, et soyez vigilant lors de vos interactions avec les autres utilisateurs ;
- enfin, utilisez plusieurs adresses électroniques dédiées à vos différentes activités sur Internet : une adresse réservée aux activités dites sérieuses (banques, démarches administratives...) et une adresse destinée aux autres services en ligne (forums, jeux concours...).



6- PARCOURS

Support

www.jamenagemonlogement.fr

Aménager son logement pour bien vieillir

Objectifs

- Apprendre à identifier les risques et les dangers dans un logement
- Sensibiliser à l'adaptation du logement pour prévenir la perte d'autonomie

Contenu

- Page d'accueil : cliquer sur « **pièce par pièce** »
- Dans la présentation des pièces, cliquer sur « **chambre** »
- Dans l'image, cliquer sur l'icône + positionnée **sur le lit**
- Noter l'apparition des deux rubriques
« **je suis attentif** » et « **conseils et astuces** »
- Cliquer sur « en savoir plus » et lire à voix haute les deux rubriques
- Dans la liste de gauche, proposer un nouveau point en cliquant sur « **tapis** »
- Retourner à l'accueil et s'orienter sur le plan de coupe du logement, cliquer sur « **cuisine** » pour démontrer le même accès aux pièces interactives par le plan
- Revenir sur la page d'accueil, descendre et pointer sur « **points de vigilance** »
- Cliquer sur l'icône « **électricité** » et lire à voix haute le premier paragraphe
- Revenir sur la page d'accueil et pointer sur les « **actualités** » pour information

Commentaires

- Insister sur l'aspect ludique et interactif de la navigation
- Mettre en avant la possibilité d'accéder aux pièces de son logement directement par le plan ou par icônes
- Mettre en avant la possibilité d'accéder aux dangers de chaque pièce directement par le symbole + ou par liste en faisant dérouler la page

Exercices

- Demander aux stagiaires de rechercher et de **citer les dangers présents dans l'entrée de son logement**. A minima, demander aux stagiaires de décliner la procédure pour obtenir l'information demandée
- Réaliser le quiz d'autodiagnostic dans l'onglet « **aides au diagnostic** »



Ensemble, les caisses de retraite s'engagent.
Nos actions de prévention pour le bien vieillir.

Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail.
La Carsat Midi-Pyrénées vous accompagne tout au long
de votre vie.

Objectifs

- **Faire connaître les actions de prévention pour le bien vieillir**
- **Identifier les thèmes du bien vieillir**
- **Savoir s'inscrire à un atelier de prévention**

Contenu

- Page d'accueil : cliquer sur « **participer à des ateliers de prévention** »
- Lire à haute voix les cinq types d'atelier dans la liste à puces roses
- Descendre et faire naviguer le curseur sur les types d'atelier interactifs dans la rubrique « **en savoir plus** »
- Cliquer sur « **débutez votre retraite du bon pied** »
- Lire à haute voix les cinq thèmes de l'atelier de prévention initial
- Descendre et cliquer sur « **entretenez votre mémoire** », lire le premier paragraphe « **La mémoire, ça s'entretient !** »
- Cliquer sur le lien « **voir les ateliers organisés près de chez vous** »
- Naviguer sur la carte de France et sélectionner en cliquant sur **Aveyron**
- Pointer sur la réponse : « **Aveyron : vos ateliers** » et cliquer sur le lien site web régional Carsat
- La page « **Bien vivre votre retraite** » du site de la Carsat s'ouvre. Préciser qu'il s'agit d'une page d'accueil
- Page d'accueil : glisser sur l'onglet « **Retraités** »
- Cliquer sur « **Des ateliers pour rester en forme** »
- Descendre et pointer sur les liens « **ateliers mémoire** » et « **ateliers de prévention des chutes** »
- Enclencher **la vidéo** (11'49)
- Cliquer sur « **ateliers mémoire** », lire à voix haute la liste à puces des cinq objectifs d'un atelier mémoire
- Descendre et pointer simplement le curseur sur « **plaquette d'information** »
- Descendre et cliquer sur « **interlocuteurs ateliers** »
- Balayer la liste des **8 départements**
- Cliquer sur « **Ariège** »
- Dans le document qui s'ouvre, descendre et pointer sur les différents ateliers et les différents intervenants.
- Fermer le document pour revenir sur la liste des départements. En bas de l'article, pointer et lire la dernière phrase avec le lien ateliersbienvieillir@carsat-mp.fr
- Remonter et glisser le curseur sur « **Retraités** » puis cliquer sur la sous-rubrique « **Bien vivre votre retraite** »
- Descendre et pointer sur « **évaluez-vous en 80 questions** »
- Dans le menu « **Bien vivre votre retraite** », cliquez sur « **Vous accompagner à domicile** »
- Lire l'objectif et pointer sur les **quatre liens** correspondant à des aides (**Plan d'action personnalisé, adaptation du logement, aide au retour à domicile après hospitalisation, aide aux situations de rupture**)



Commentaires

- En Midi-Pyrénées, les ateliers de prévention initiaux s'intitulent « **Bienvenue à la retraite** »
- Préconiser une navigation intuitive de site en site pour trouver le bon atelier
- Selon le temps imparti, évaluer la pertinence de diffuser la vidéo dans son intégralité
- Inciter les stagiaires à réaliser **l'évaluation en 80 questions** chez eux

Exercices

- Demander aux stagiaires de rechercher et de citer **les 6 objectifs des ateliers prévention des chutes**. A minima, demander aux stagiaires de décliner la procédure pour obtenir l'information demandée
- Demander aux stagiaires de rechercher et de **citer l'intervenant pour les ateliers prévention des chutes à Carmaux (Tarn)**

Support

www.reponses-bien-veillir.fr

Les clés essentielles du bien vieillir, c'est ce que vous proposent les régimes de retraite et l'INPES.

Objectifs

- **Dé dramatiser l'avancée en âge**
- **Profiter de sa retraite**
- **Connaître et adopter les bon réflexes en matière de bien vieillir**

Contenu

- Page d'accueil : glisser sur l'onglet « **caméra** »
- Avec le curseur, balayer les vidéos à la une et citer quelques titres à haute voix tels que « **Le plaisir est au bout de la fourchette** », « **Toujours utile !** »
- Cliquer sur l'onglet « **caméra** », **descendre en montrant l'accès aux vidéos**
- Cliquer sur « **Tout est dans le rythme** »
- Lancer la vidéo (3'19)
- En dessous de la vidéo, cliquer sur « **Pour en savoir plus** »
- Lire à haute voix le **titre** et le **sous-titre**
- Sur la droite, pointer sur les **sites utiles** en lien avec la thématique
- Remonter et dans le menu glisser sur « **point d'interrogation** » et indiquer que les articles sont directement accessibles par ce menu. Pointer sur quelques titres.
- Cliquer sur « **Rythmes et sommeil** » pour accéder directement à l'article précédemment vu à la suite de la vidéo
- Cliquer sur « **point d'interrogation** », montrer le nuage de mots thématiques qui renvoient aux articles dédiés par une recherche plus intuitive
- Glisser sur l'onglet « document », et cliquer sur « **Veillir... et alors ?** »
- Cliquer sur l'image de la brochure, descendre avec la souris et **feuilleter virtuellement**
- Fermer avec la croix
- Sous la brochure, cliquer sur « **télécharger la brochure** »
- Proposer éventuellement l'enregistrement de la brochure sur le bureau et son ouverture via le bureau
- Retourner sur la **page d'accueil** du site

Commentaires

- Inciter à découvrir l'intégralité des vidéos
- Insister sur l'aspect ludique et dynamique du site et des protagonistes

Exercices

Demander aux stagiaires **de donner les titres respectifs du film et de l'article dédiés au bénévolat**. A minima, demander aux stagiaires de décliner la procédure pour obtenir l'information demandée





Support

www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr

Portail national d'information pour l'autonomie des personnes âgées et l'accompagnement de leurs proches

Objectifs

Désactiver les problématiques liées au logement et à la dépendance

Contenu

- Page d'accueil : cliquer sur l'onglet « **vivre à domicile** »
- Avec le curseur, balayer et lire à haute voix les sous-rubriques, cliquer sur « **être aidé à domicile** »
- Lire à haute voix les différentes solutions proposées
- Dans la barre de menu, glisser sur « **choisir un hébergement** » et cliquer sur « **vivre dans un logement indépendant et bénéficier de services** »
- Dans la barre de menu, cliquer sur « **bénéficiaire d'aides** » et lire à haute voix les titres de rubriques
- Menu. Cliquer sur « **exercer ses droits** » et lire à haute voix les titres de rubriques
- Menu. Cliquer sur « **aider un proche** » et lire à haute voix les titres de rubriques
- Menu. Cliquer sur « **à qui s'adresser ?** » et lire à haute voix les titres de rubriques
- Revenir sur **la page d'accueil**
- Pointer sur l'onglet violet « **choisir une maison de retraite** » et cliquer sur « **évaluation du montant votre reste-à-charge en EHPAD** »
- Descendre et cliquer sur « **démarrer la simulation** »
- Revenir à la **page d'accueil** du site

Commentaires

- Insister sur la nature des destinataires de ce site : les personnes dépendantes mais également les personnes proches ou aidants
- Inciter à une découverte plus approfondie du site
- Souligner l'aspect « portail » de ce site, point de jonction de l'information et des partenaires

Exercices

- Demander aux stagiaires **de citer les conditions requises pour bénéficier de l'APA**. A minima, demander aux stagiaires de décliner la procédure pour obtenir l'information demandée
- Demander aux stagiaires de **chercher l'adresse d'une association ou d'un point d'accueil dans le Tarn**. A minima, demander aux stagiaires de décliner la procédure pour obtenir l'information demandée

Support

www.lassuranceretraite.fr

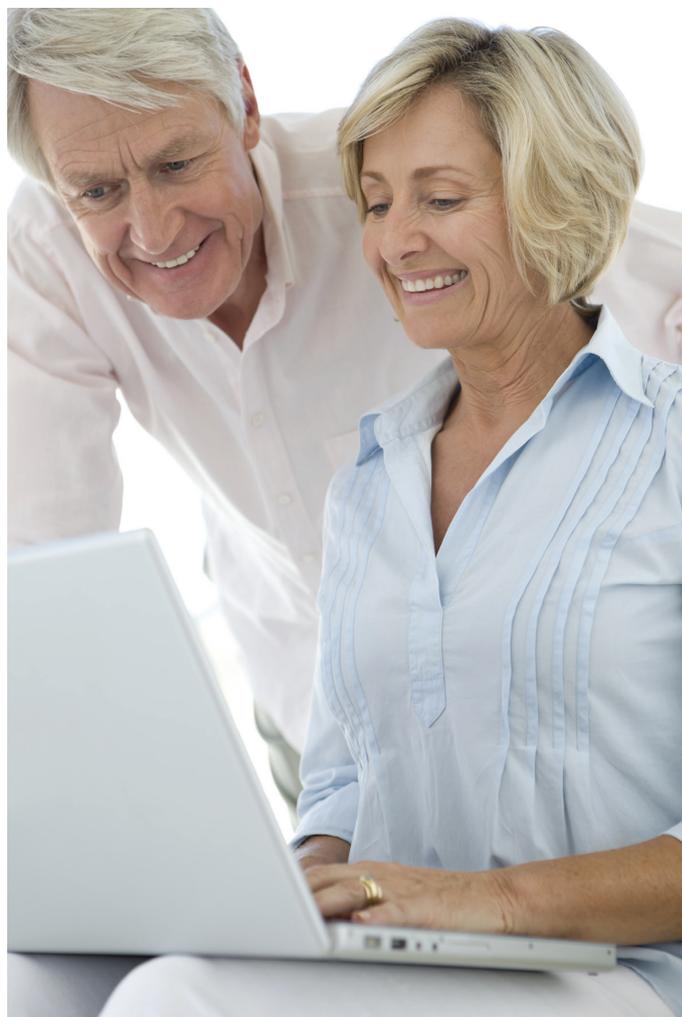
Tout savoir sur la retraite de la Sécurité sociale

Objectifs

- **Connaître les services en ligne**
- **Savoir faire ses démarches en ligne**

Contenu

- Page d'accueil : cliquer sur « **mon espace personnel** »
- Renseigner son numéro de sécurité sociale et son mot de passe
- Dans la barre de menu, cliquer sur « **Mon profil** » et lister les **quatre thématiques** relatives au compte
- Dans la barre de menu, cliquer sur « **Mes services** », puis sur l'onglet « **Consulter mes trois derniers paiements** »
- Cliquer sur « **Continuer** », les trois derniers paiements s'affichent
- Cliquer sur « **retour aux services** » puis sur « **demande mon attestation de paiement** »
- Choisir « attestation avec prélèvements sociaux », indiquer les périodes automatisées (3 et 12 mois) et choisir « **autre période** »
- Choisir une période pour l'année 2014 et valider, puis « **quitter ce service** »
- Pointer sur « **Consulter mon attestation de paiement** » et indiquer qu'après traitement l'attestation demandée se trouvera sur cet espace.
- Cliquer sur « **consulter ou imprimer mon montant à déclarer** »
- Pointer sur l'icône « **imprimer** » puis « **quitter ce service** »
- Pointer sur l'icône « **suivre ma demande en cours** » en indiquant que toute nouvelle demande de retraite (avantage complémentaire, reversion) pourra être suivie sur cet espace.
- Dans la barre de menu, cliquer sur « **Ma messagerie** » et lister les cinq thématiques relatives aux échanges
- Cliquer sur « **se déconnecter** »

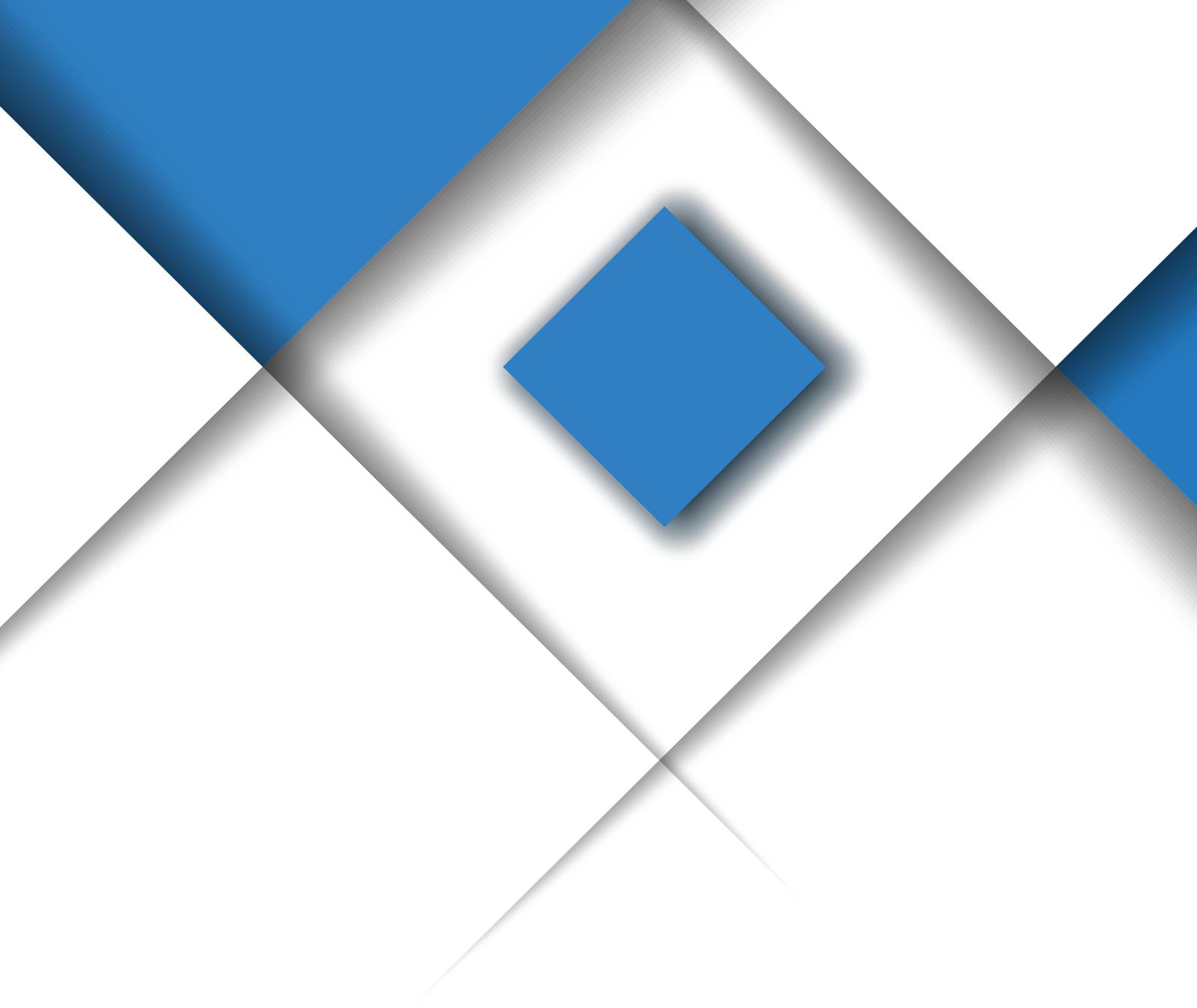


Commentaires

- **Préalable** : avoir un compte personnel l'Assurance retraite ou le créer lors de l'atelier (un accès à sa messagerie internet est requis)
- La création d'un compte personnel l'Assurance retraite est **gratuite** et les services en ligne sont gratuits
- Lorsqu'un assuré effectue **une demande d'attestation de paiement**, celle-ci nécessite un court délai de traitement. L'assuré recevra un **mail** dès que son attestation sera disponible sur son espace
- **Mes échanges de documents** est un service en cours de développement

Exercices

- Demander aux stagiaires de réaliser **une demande d'attestation de paiement ventilée par avantage pour les 12 derniers mois**. A minima, demander aux stagiaires de décliner la procédure pour obtenir l'information demandée



Plaquette réalisée et imprimée par la Carsat Midi-Pyrénées



2 rue Georges vivent
31065 Toulouse Cedex 9