Je veux aider un proche adulte sur Internet

Objectif : Une courte fiche d'accord pédagogique et un dialogue fictif montrant la demande du proche, le rôle de l'aidant, les contrôles de confidentialité, le droit d'arrêter et le relais officiel adapté si besoin.

Pour commencer : Savoir écouter une demande et lire une page. L'entraînement se fait à deux adultes volontaires ou avec des cartes de dialogue, sans compte, mot de passe, code reçu, pièce d'identité ou démarche personnelle. Il vise une aide pour lire une information publique. Une situation nécessitant d'agir au nom d'une personne ou une question de représentation demande un cadre adapté ; aucun mandat n'est créé par cette fiche.

Durée d'entraînement indicative : 50 à 65 minutes

La situation d'exercice

Camille accompagne son voisin adulte fictif, Louis, qui souhaite comprendre les horaires d'une ludothèque. Louis préfère utiliser une tablette, mais il lit lentement et craint de cliquer au mauvais endroit. Vous jouez leur dialogue avec des cartes imprimées, sans compte ni document personnel. Camille demande son accord, précise l'objectif et laisse Louis choisir le rythme. Une carte surprise propose de saisir un mot de passe ; Louis décide de s'arrêter car cela dépasse la simple lecture d'horaires. Vous expliquez pourquoi cette pause est utile et comment chercher un accompagnement officiel si une démarche administrative apparaissait. Le résultat est une aide compréhensible, limitée et respectueuse, sans saisie de secret, sans représentation juridique et sans action effectuée au nom d'une personne réelle.

1. Demander un accord clair et définir une aide limitée

Commencez par demander ce que le proche souhaite obtenir, puis reformulez : « Tu veux trouver les horaires de cette ludothèque, c'est bien cela ? ». Demandez son accord pour rester à côté de lui et lire la page avec lui. Une invitation à aider ne donne pas un accord général pour parcourir ses messages, modifier ses réglages ou décider à sa place. Proposez une tâche à la fois et rappelez qu'il peut faire une pause ou arrêter. Un accord doit rester compréhensible et libre.

Jouez le début du dialogue entre Camille et Louis avec les cartes fictives. Louis choisit le support et dit ce qu'il souhaite faire lui-même. Camille note uniquement « lire des horaires publics ensemble », puis écarte tout ce qui dépasse ce but. Cette note est un repère pédagogique, pas un mandat ni une autorisation juridique. Si la personne semble ne pas comprendre l'objectif ou se sent pressée, ralentissez et ne poursuivez pas une action engageante. Le résultat utile est d'abord un objectif partagé, exprimé avec ses propres mots.

2. Guider par la parole et laisser la personne agir

Placez-vous de façon à pouvoir expliquer sans reprendre automatiquement l'appareil. Décrivez un repère visible, attendez le geste et laissez le proche vous dire ce qu'il observe. Une instruction courte, telle que « lis le titre de la page », est plus facile à suivre qu'une série de clics annoncés trop vite. Évitez les remarques qui dévalorisent et ne confondez pas lenteur et incapacité. Le proche peut préférer un écran plus grand, une impression ou une pause. Ajustez le rythme à son besoin exprimé.

Dans le jeu de rôle, Camille décrit le titre, puis Louis choisit la rubrique des horaires sur une carte représentant une page inventée. Inversez ensuite les rôles pour observer ce qui aide à comprendre. Si le texte est petit, proposez le zoom de lecture en expliquant son effet avant de l'utiliser dans une situation réelle. Demandez « qu'est-ce qui te fait penser que cette information correspond à ta recherche ? ». Cette question vérifie la compréhension sans transformer la séance en interrogation scolaire ni imposer un choix.

3. Protéger les secrets et limiter ce qui est regardé

Un mot de passe, un code de connexion ou un code reçu pour confirmer une action reste un secret. Dans une aide familiale ordinaire, laissez la personne le saisir elle-même, sans le dicter, le photographier ni le recopier pour plus tard. Détournez le regard et limitez les autres personnes présentes. La CNIL recommande de protéger ses accès et de ne pas communiquer ses mots de passe à des tiers. La confiance entre proches n'impose pas de partager ses secrets ; elle permet de poser calmement cette limite.

Utilisez la carte surprise du scénario : un écran inventé réclame un mot de passe pour continuer. Louis cherche seulement des horaires publics ; Camille s'arrête avec lui et réexamine la source. Aucun mot de passe, même fictif ressemblant à un vrai secret, n'est demandé à l'apprenant. S'il fallait se connecter pour une autre tâche réelle, le proche devrait comprendre pourquoi et garder la saisie pour lui. N'explorez pas une galerie, une messagerie ou un dossier sans rapport avec la demande, même si ces contenus deviennent visibles.

4. Relire ensemble et demander l'accord avant chaque changement de portée

Avant une nouvelle étape, annoncez ce qu'elle permet et ce qu'elle pourrait modifier. Lire un horaire, remplir une demande et envoyer un formulaire ne sont pas des actions équivalentes. Une case précochée, une pièce jointe ou un bouton final mérite une explication. Si la tâche dépasse l'accord de départ, revenez à une question simple sur le besoin et les limites de l'aide. L'aidant n'a pas à interpréter seul une conséquence administrative ou juridique qu'il ne comprend pas. Une pause peut être la décision appropriée.

Dans le scénario, Camille et Louis concluent que la demande de connexion ne correspond pas à leur simple recherche. Faites dire à Louis ce qu'il a compris et ce qu'il souhaite conserver comme information. La fiche d'exercice mentionne « tâche interrompue, aucun compte ouvert ». Pour une tâche future, relire un écran avec le proche ne donne pas le droit de cliquer à sa place sur une validation. Le parcours présent reste un entraînement à l'accompagnement : aucune déclaration, inscription, transmission, achat ou action au nom d'un tiers n'est exécutée.

5. Terminer proprement et connaître les relais officiels

À la fin, demandez à la personne de résumer ce qui a été trouvé, ce qui reste incertain et ce qu'elle veut faire ensuite. Vérifiez avec elle qu'aucune information privée inutile n'a été conservée dans vos notes. Pour un usage réel sur un appareil partagé, elle devrait terminer sa session et vérifier les fichiers éventuellement créés, avec une aide adaptée si nécessaire. Fermer un onglet ne signifie pas toujours se déconnecter. Dans cet exercice sans compte, rangez uniquement les cartes et la fiche fictive.

Pour des démarches administratives, France services propose un accompagnement gratuit ; recherchez le lieu officiel et ses modalités avant un déplacement. Aidants Connect est un service destiné à des aidants professionnels formés au sein de structures habilitées, avec un cadre de mandat spécifique. La documentation officielle exclut les aidants familiaux et les bénévoles de cet usage. Aider un voisin ne vous donne donc pas accès à ce dispositif ni un pouvoir de représentation. Si une démarche doit être faite pour autrui, orientez vers un professionnel compétent sans inventer un mandat ou promettre une protection absolue.

Relire votre résultat

• Le proche a exprimé le but de l'aide et peut l'interrompre à tout moment.

• La personne garde le choix du rythme, de l'appareil et des gestes qu'elle réalise.

• Aucun secret, document personnel ou contenu sans rapport avec la demande n'a été demandé ni conservé.

• Une étape qui dépasse l'objectif initial entraîne une nouvelle discussion et, si besoin, une pause.

• Je peux nommer France services et distinguer l'aide familiale du dispositif professionnel Aidants Connect.

En cas de difficulté

Faire plus vite à la place du proche

Reprendre le clavier sans explication peut retirer la compréhension et le choix. Décomposez l'étape, attendez son geste et respectez une pause demandée.

Garder un secret pour aider une prochaine fois

Un mot de passe ou un code recopié multiplie les occasions d'exposition et peut donner un accès non souhaité. La personne conserve la saisie et le contrôle de ses accès.

Transformer l'entraide en représentation

Un accord pour expliquer une page ne crée pas un mandat et n'ouvre pas Aidants Connect à la famille. Si agir au nom d'autrui devient nécessaire, recherchez un cadre professionnel adapté.

Questions pour réviser

1. Louis accepte une aide pour lire des horaires. Camille peut-elle consulter sa messagerie pour aller plus vite ?

• Oui, car ils sont voisins.

• Oui, si elle ne conserve pas les messages.

• Non ; cela dépasse l'objectif accepté et expose d'autres informations.

2. Une étape réelle demanderait un code de connexion. Quelle posture d'aide familiale est adaptée ?

• Demander au proche de lire le code à voix haute pour le noter.

• Laisser le proche comprendre la demande et saisir lui-même son secret, hors du regard de l'aidant.

• Conserver une photo du code pour la prochaine séance.

3. La tâche change et Louis dit qu'il préfère arrêter. Que fait Camille ?

• Elle respecte l'arrêt et clarifie ce qui reste à faire sans agir à sa place.

• Elle valide la dernière étape pour ne pas perdre de temps.

• Elle demande le mot de passe avant de ranger.

4. Qui peut utiliser Aidants Connect selon sa documentation officielle ?

• Tout membre d'une famille dès qu'il aide un proche.

• Toute personne qui connaît les identifiants d'un usager.

• Des aidants professionnels formés appartenant à une structure habilitée, dans le cadre prévu par le dispositif.

Retrouvez les explications dans le quiz interactif de la page. Les guides, attendus et grilles d'observation formateur restent dans le dossier privé.

Pour retrouver les commandes officielles

CNIL — Prévenir, repérer et réagir face au piratage de ses comptes sociaux

France services — Questions fréquentes et gratuité de l'accompagnement

Aidants Connect — Qui peut utiliser le dispositif ?

Aidants Connect — Présentation officielle du service et de son cadre