

Assister la personne aidée dans les démarches administratives

Contenus qui seront **adaptés** selon le niveau et l'analyse des besoins de chacun

Prérequis : Maîtriser la lecture et l'écriture
Durée : 3 jours (21 heures)

Objectifs généraux

- Comprendre le contexte et les limites de l'aide aux démarches administratives
- S'approprier les techniques des démarches administratives simples
- Sensibilisation à l'utilisation des outils numériques

Objectifs opérationnels

- **Savoir aider la personne** dans les démarches administratives simples
- **Intégrer** les notions de **discrétion professionnelle**
- **Savoir communiquer** de manière professionnelle dans le cadre de sa mission
- **Verbaliser** ses acquis

Contenus

Partie 1 : Le contexte et les limites de l'aide aux démarches administratives

- Comprendre ou clarifier le contexte de l'aide aux démarches administratives
- Préciser les limites d'intervention
- Présentation synthétique du contexte législatif
- La responsabilité et l'engagement de la structure et des personnels d'intervention

Partie 2 : les démarches administratives

- Les différentes administrations
- Le langage administratif
- Trouver des informations
- Les outils des démarches administratives (courriers, formulaires en ligne, applications...)

Partie 3 : Les différentes tâches administratives simples

- La rédaction et traitement du courrier
- Les démarches administratives courantes (ex : feuilles de soins, formulaires des impôts, feuille de recensement, demande de dossier APA/PCH...)
- Classement toutes sortes de documents
- La prise de rendez-vous...

Exercices pratiques de rédaction de courrier et simulation de démarches en ligne : sur ordinateur, sur tablette tactile, sur smartphone



Méthode et outils pédagogiques :

- Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques
- Matériel : ordinateurs, tablettes, imprimante/scanner...
- Supports papier GO-ON formation, vidéos, présentations Power point