

## OBJECTIF GÉNÉRAL :

# FRÉQUENTER LA CPAM ET UTILISER LES SUPPORTS NUMÉRIQUES POUR EFFECTUER SES DÉMARCHES

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Se présenter
- Connaître la fonction de la CPAM
- Dire pourquoi on vient
- Se connecter au site ameli.fr et demander une carte vitale
- actualiser la carte vitale
- demander/renouveler la CMU

## SÉANCE 1

## OBJECTIFS VISÉS

- Connaître les fonctions de la CPAM
- Se rendre sur le site www.ameli.fr pour effectuer une démarche
- Actualiser sa carte vitale

## MISE EN TRAIN COLLECTIVE (15 MIN)

**Objectif :** Connaître les fonctions de la CPAM

- Supports :**
- Photos de la CPAM (extérieur, intérieur, logo, borne et des différents espaces de la CPAM),
  - Attestation carte vitale
  - Carte vitale
  - Attestation AME, CMU, CMU-c...

*Que connaissez-vous parmi ces documents ? Comment s'appellent-ils ? Où peut-on les trouver ?*

## ACTIVITÉ 1 (20 MIN)

**Objectif :** Connaître les fonctions de la CPAM

- Supports :**
- Photos de la CPAM (extérieur, intérieur, logo, borne et des différents espaces de la CPAM),
  - Attestation carte vitale
  - Carte vitale
  - Attestation AME, CMU, CMU-c...
  - Étiquettes mots correspondants (borne, actualiser, attestation...)

**Sous-groupes - CO/EO/CE- sous-groupes**

*Associez les photos avec le/les mot(s) correspondant(s) en sous-groupe. Restitution collective et comparaison des réponses des différents groupes.*

## ACTIVITÉ 2 (x)

**Objectif :** Se rendre sur le site www.ameli.fr pour effectuer une démarche

- Supports :**
- Logos
  - Noms de sites

**Collectif - CO/EO/CE**

*Parmi les logos suivants, choisissez celui de la CPAM et le site internet associé.*

*Parmi vous, qui est déjà allé sur le site ameli ? Qu'avez-vous fait ? Que peut-on faire sur le site ameli ? Le formateur peut donner des exemples et les participants disent si oui ou non on peut effectuer ces démarches sur le site.*

*Ex. : je peux éditer une attestation / je peux rechercher un médecin / je peux trouver un spécialiste / je peux prendre RDV...*

## ACTIVITÉ 3 (25 MIN)

**Objectif :** Actualiser sa carte vitale

- Supports :**
- une actualisation (bus, Pôle emploi, CAF, CPAM...)
  - + intrus
  - Calendrier

**Collectif - CO/EO/CE**

- *Regardez ces documents. Dans quel(s) cas est-ce que je dois m'actualiser ? À quelle fréquence est-ce que je dois m'actualiser (hebdomadaire, mensuelle, annuelle...) et pourquoi ? Où actualiser sa carte vitale ?*
- Les participants travaillent en sous-groupe pour préparer les phrases en lien avec les documents. On pourra proposer une activité d'association entre le document et les conséquences en cas de non actualisation pour aider les participants.
- Les participants se placent en cercle et doivent tirer au sort un document puis faire une phrase sous la forme « je dois/il faut actualiser ... tous/toutes les ... sinon... »

## ACTIVITÉ 4 (10 MIN)

**Objectif :** Renouveler la CMU

- Supports :**
- Attestation CMU et CMU-c, formulaire de demande, brochures, photos, logos
  - Poste informatique

**Collectif - CO/EO/CE**

- Quizz sur la CMU  
*Quels documents concernent la CMU ? Savez-vous qui peut prétendre à la CMU ? Connaissez-vous ces organismes ? Que font-ils ?*
- En binômes, retrouvez le formulaire de demande de CMU sur internet.

## BILAN DE LA SÉANCE

## SÉANCE 2

## OBJECTIFS VISÉS

- Se présenter au guichet de la CPAM et dire pourquoi on vient
- Connaître le vocabulaire du site ameli
- Actualiser sa carte vitale
- Remplir le formulaire de demande de CMU

## RAPPEL DE LA SÉANCE PRÉCÉDENTE

## ACTIVITÉ 1 (25 MIN)

**Objectif :** Se présenter au guichet de la CPAM et dire pourquoi on vient

**Support :** Vidéo au guichet de la CPAM

## Collectif - CO/EO

Visionnage de la vidéo sans le son : où se trouve-t-on ? Qui parle ? Comment s'appellent ces personnes ? À votre avis, que se disent-elles ?

Visionnage de la vidéo et questions de compréhension globale : de quoi parle la vidéo ? combien de personnes parlent ? Qu'entendez-vous ? Que demande le visiteur ? Quelle est la réponse de l'agent d'accueil ?

On peut faire visionner plusieurs fois pour faire émerger les réponses des participants.

## ACTIVITÉ 2 (20 MIN)

**Objectif :** Connaître le vocabulaire du site ameli

**Supports :** • Captures d'écran du site et des démarches  
• Mots/verbes associés au site ameli

## Sous-groupes ou binômes - CO/EO/CE

Exercice à relier entre les parties de l'écran et les mots ou informations associées.

On pourra faire observer une navigation pour retrouver les informations et pages abordées.

## ACTIVITÉ 3 (25 MIN)

**Objectif :** Actualiser sa carte vitale

**Support :** Vidéo de mise à jour de la carte vitale (site Tarn)

## Collectif - CO/EO/CE

Après des questions de compréhension globale, les participants doivent repérer les étapes et les informations importantes sur la vidéo (mise à jour de la carte vitale en pharmacie, à la CPAM, fréquence...)

## ACTIVITÉ 4 (25 MIN)

**Objectif :** Remplir le formulaire de demande de CMU

**Supports :** • Formulaire  
• Mots-étiquettes

## Binômes - CE

Remplacez les étiquettes à l'emplacement correspondant sur le formulaire aux différentes parties du formulaire.

Restitution collective sur les parties du formulaire. À votre avis, lesquelles devrez-vous remplir ?

## BILAN DE LA SÉANCE

## SÉANCE 3

## OBJECTIFS VISÉS

- Se présenter
- Connaître les démarches de la CPAM
- Se connecter à son compte sur le site ameli
- Actualiser sa carte vitale
- Renouveler la CMU
- Remplir le formulaire
- Préparer les pièces justificatives

## RAPPEL DE LA SÉANCE PRÉCÉDENTE

## ACTIVITÉ 1 (10 MIN)

**Objectif :** Se présenter

**Supports :** • Document ou attestation où figurent nom, prénom, n° d'assuré social  
• Formulaire

## Binômes- CE/EE

Remplissez le formulaire à partir du document.

Si besoin, les participants s'aident pour retrouver les informations sur les documents fournis.

## ACTIVITÉ 2 (10 MIN)

**Objectif :** Connaître les démarches de la CPAM

**Support :** Memory des démarches de la CPAM

## Binômes- CO/EO/CE

Associez les photos/documents aux verbes correspondants [exemple : borne/ imprimer l'attestation- actualiser sa carte vitale]

## ACTIVITÉ 3 (10 MIN)

**Objectif :** Connaître les démarches de la CPAM

**Supports :** Cartes du Memory

## Jeu de cercle collectif - CO/EO

Choisissez une des cartes du Memory puis dites une phrase sur le modèle « je viens pour + infinitif/ je viens (me/m') + infinitif » ou « je voudrais + infinitif ». Le formateur donne un exemple pour commencer le tour.

## ACTIVITÉ 4 (20 / 30 MIN)

**Objectif :** Se connecter à son compte sur le site ameli

**Supports :** • Images/ captures d'écran comme supports de recherche avec des trous  
• Étiquettes-mots

**Binômes- CE/EE**

- Retrouvez la capture d'écran correspondant à l'écran d'accueil. Le pictogramme « Mon compte » apparaît en surbrillance.
- Collez les étiquettes au bon endroit ou recopiez les mots au bon emplacement.  
Ex. : numéro de sécurité sociale, j'accède à mon compte, valider, mes démarches, commander une carte vitale...
- Restitution collective
- L'activité est suivie d'une connexion, les binômes doivent se connecter sur la page sur laquelle ils ont travaillé (en fonction du niveau des participants, la même ou des pages différentes)

**ACTIVITÉ 5 (15 MIN)****Objectif : Actualiser sa carte vitale****Supports : Photos des étapes****Sous-groupes – CE**

Remettez les étapes dans l'ordre pour mettre à jour la carte vitale sur la borne de la CPAM puis restitution collective.

**ACTIVITÉ 6 (10 MIN)**

**Objectifs :**

- Renouveler la CMU
- Remplir le formulaire

**Supports :**

- Formulaire
- Enveloppes de mots-étiquettes personnalisés

**Binômes - CE**

Remplacez les mots sur le formulaire (nom, prénom et autres informations demandées).

**ACTIVITÉ 7 (20 MIN)****Objectif : Préparer les pièces justificatives****Supports : Copies et/ou originaux de pièces à fournir****Collectif puis sous-groupes – CE**

- Nommez les pièces présentées
- Activités par niveau :
  - Memory des pièces à fournir
  - Activité d'association mots et pièces à fournir
  - Mots fléchés : noter les mots dans la grille à partir de leur définition
- Restitution collective

**BILAN DE LA SÉANCE****SÉANCE 4****OBJECTIFS VISÉS**

- Se connecter au site ameli
- Actualiser sa carte vitale
- Remplir un formulaire en autonomie

**RAPPEL DE LA SÉANCE PRÉCÉDENTE****ACTIVITÉ 1 (25 MIN)****Objectif : Se connecter au site ameli****Support : Se connecter au site ameli****Sous-groupes ou binômes- CE/EE**

Connectez-vous au site ameli puis recherchez le pictogramme correspondant à « Mon compte » sur la page, cliquez puis repérez les informations demandées pour créer un compte.

Notez sur la capture les réponses aux questions puis complétez sur le site et créez votre compte.

**ACTIVITÉ 2 (10 MIN)****Objectif : Actualiser sa carte vitale****Collectif - CO/EO**

Jeu de saynète pour exprimer son besoin « je voudrais/je viens pour actualiser ma carte vitale » entre l'agent d'accueil et le visiteur.

**ACTIVITÉ 3 (10 MIN)****Objectif : Remplir un formulaire en autonomie****Support : Formulaire de demande de CMU****Individuel- CE/EE**

Complétez le formulaire. Vous pouvez vous aider de documents.

**ACTIVITÉ 4****Préparer les questions à poser à l'intervenant lors de la visite****VISITE À LA CPAM (30 MIN - 1 H)****Objectif : Visite de la CPAM**

**Supports :**

- Fiche mission
- Plan de la CPAM

**Visite guidée de la CPAM en présence du partenaire. Les questions à poser auront été préparées en amont**

Missions :

- Retrouvez la borne d'actualisation de la carte vitale de la CPAM et notez où elle se trouve sur le plan du lieu.
- Demandez un formulaire ou une brochure explicative pour la carte vitale, la CMU, l'AME.

**BILAN DE LA SÉANCE****SÉANCE 4****OBJECTIF VISÉ**

- Actualiser sa carte vitale

**RAPPEL DE LA SÉANCE PRÉCÉDENTE (10 MIN)****ACTIVITÉ 1 (35 MIN)****Supports : Jeu de l'oie et documents associés**

Jeu de l'oie avec des questions portant sur les objectifs liés à la CPAM (utiliser le site ameli/ se présenter et dire pourquoi on vient.)

**ACTIVITÉ 2 (20 MIN + 15 MIN)****Objectif : Actualiser sa carte vitale****Support : QCM à cocher**

- Évaluation sous forme de QCM  
Exemples d'items :
  - La carte vitale doit être actualisée toutes les semaines/  
tous les deux mois/ tous les ans
  - L'actualisation peut se faire à la mairie/ à la CPAM/  
à la pharmacie/ à la Poste
- Restitution collective

**BILAN DE LA SÉANCE (15 MIN)**