Fiche Pratique N°67 : Accompagnez un proche débutant V1.0

7 nov, 2026 · @Gabriel

Objectif : *installer chez un parent, un grand-parent ou un ami peu à l'aise avec le numérique les protections essentielles, sans le rendre dépendant de vous ni prendre le contrôle de sa vie numérique.*

- ***Public visé :*** *toute personne qui aide un proche (aidant familial, ami, voisin)*
- ***Temps estimé :*** *une visite de 2 heures, puis un quart d'heure par mois*
- ***Difficulté :*** ★★☆☆☆ *(Facile)*
- ***Prérequis :*** *l'accord de votre proche, ses appareils, et du temps sans précipitation*
- ***Fiches associées :*** *N°16 (mots de passe), N°18 (double authentification), N°19d et N°19e (sauvegardes Android et iPhone), N°46 (gestes de base), N°47 (arnaques), N°51 (héritage numérique), N°65 (clés d'accès), N°66 (démarchage)*

PARTIE 1 : LES BASES (pour débutants)

1. Le problème : les débutants sont les premières cibles

Situation	Conséquence
Votre proche ne sait pas reconnaître un faux SMS	Il donne ses codes bancaires à un escroc
Il note ses mots de passe partout, ou utilise le même	Un seul vol ouvre tous ses comptes
Il n'a aucune sauvegarde	Une panne et toutes ses photos disparaissent
Il vous appelle pour chaque problème	Vous vous épuisez, il se sent dépendant

Le risque : les escrocs ciblent les personnes isolées ou peu à l'aise, souvent par téléphone ou par SMS, en jouant sur l'urgence.

Le bénéfice : quelques réglages bien choisis et trois réflexes simples rendent votre proche nettement plus autonome et plus difficile à piéger.

2. L'état d'esprit : aider sans prendre le contrôle

À faire	À éviter
Expliquer, puis le laisser faire lui-même	Tout faire à sa place, en silence
Noter les étapes sur une fiche papier	Compter sur sa mémoire
Lui demander son accord avant chaque réglage	Installer une application de surveillance
Garder ses mots de passe dans **son** gestionnaire	Connaître et garder tous ses mots de passe
Fixer un rendez-vous régulier	Intervenir seulement en urgence

⚠️ Même pour aider, n'accédez jamais à ses comptes sans son accord. Pour les démarches administratives, il existe des aidants professionnels habilités (section 9).

gabriel.ananda@mailo.com
CC BY SA

Fiche Pratique N°67 : Accompagnez un proche débutant V1.0

3. Avant la visite : liste de contrôle

- ☐ Votre proche est d'accord et disponible (pas de visite « éclair »)
- ☐ Ses appareils sont chargés : téléphone, tablette, ordinateur
- ☐ Il a ses codes : code du téléphone, mot de passe de sa messagerie, identifiant Apple ou Google
- ☐ Vous avez imprimé ou préparé une **fiche mémo** à lui laisser (section 7)
- ☐ Vous avez une clé USB ou un disque pour une première sauvegarde

4. La visite pas à pas

1. **Faites l'inventaire** avec lui : quels appareils, quels comptes (messagerie, banque, impôts, santé, réseaux sociaux).
    - **Vous devez voir :** une liste écrite, que votre proche garde chez lui.
2. **Mettez à jour** le téléphone et l'ordinateur, et activez les mises à jour automatiques (fiche N°46).
    - **Vous devez voir :** « Votre système est à jour » dans les réglages.
3. **Activez le verrouillage** de l'écran avec un code de 6 chiffres qu'il choisit lui-même.
    - **Vous devez voir :** l'écran qui se verrouille seul au bout d'une minute.
4. **Installez un gestionnaire de mots de passe** à son nom (fiche N°16), et rangez-y ses principaux comptes. Avec Bitwarden, une organisation gratuite permet de partager une collection entre deux personnes : utile pour les comptes communs, à condition qu'il le souhaite.
    - **Vous devez voir :** ses comptes principaux dans le gestionnaire, et le kit de secours imprimé dans ses papiers.
5. **Protégez sa messagerie** : double authentification (fiche N°18) ou clé d'accès (fiche N°65).
    - **Vous devez voir :** la mention « Validation en deux étapes activée » ou une clé d'accès dans les réglages du compte.
6. **Activez une sauvegarde automatique** des photos et contacts (fiches N°19d et N°19e).
    - **Vous devez voir :** la date d'une sauvegarde du jour.
7. **Filtrez les appels et SMS indésirables** (fiche N°66).
    - **Vous devez voir :** le filtrage du spam activé dans l'application Téléphone.
8. **Simplifiez l'écran si nécessaire** (section 5), puis **rangez** l'écran d'accueil : quelques applications utiles, les autres dans un dossier.
    - **Vous devez voir :** un écran d'accueil que votre proche décrit lui-même comme « clair ».

5. Simplifier le téléphone

iPhone : Accès d'aide

L'Accès d'aide est une interface simplifiée d'Apple : grands boutons, quelques applications choisies (Appels, Messages, Appareil photo, Photos, Musique…).

1. Ouvrez **Réglages › Accessibilité › Accès d'aide**, configurez les applications et choisissez un **code Accès d'aide**.
2. Touchez **Démarrer l'accès d'aide** et saisissez le code.
    - **Vous devez voir :** un écran d'accueil à grandes icônes.

gabriel.ananda@mailo.com
CC BY SA

3. Pour en sortir : appuyez trois fois sur le bouton latéral (ou le bouton principal), touchez **Quitter l'accès d'aide**, puis saisissez le code.

⚠️ Notez le code Accès d'aide dans ses papiers. Un appel d'urgence reste possible sans code.

Samsung : Mode simplifié

1. Ouvrez **Paramètres › Affichage › Mode simplifié** et activez-le.
    - **Vous devez voir :** des icônes et des textes plus grands.

Sur les autres téléphones Android, cherchez « mode simple » ou « taille du texte » dans la loupe des **Paramètres**.

6. Les trois réflexes à lui apprendre

Répétez-les à chaque visite, jusqu'à ce qu'il les dise lui-même :

1. **« Je ne donne jamais un code au téléphone ou par SMS, même à ma banque. »**
2. **« Si on me presse, je raccroche et je rappelle un numéro que je connais. »**
3. **« Avant de cliquer ou de payer, j'appelle [votre prénom]. »**

Pour les signalements : SMS suspect au **33700** ; victime d'une arnaque, **17Cyber** (`17cyber.gouv.fr`) ; conseil par téléphone, **Info Escroqueries** au 0 805 805 817 (gratuit).

7. La fiche mémo à laisser près du téléphone

Préparez une feuille à son nom, rangée en lieu sûr (pas collée sur l'écran) :

Rubrique	À noter
Mes trois réflexes	Les trois phrases de la section 6
Numéros utiles	Votre numéro, celui de sa banque (au dos de la carte), Info Escroqueries 0 805 805 817
Où sont mes mots de passe	« Dans mon gestionnaire Bitwarden ; kit de secours dans le classeur bleu »
Mes sauvegardes	Où elles se trouvent, et la date de la dernière
Notre rendez-vous	Par exemple : le premier dimanche du mois

⚠️ Ne notez sur cette fiche **aucun mot de passe ni code**.

PARTIE 2 : ALLER PLUS LOIN (pour intermédiaires et avancés)

8. Le dépannage à distance, en toute sécurité

- **Le plus simple :** un appel vidéo où votre proche filme ou partage son écran, et vous guidez à la voix.

gabriel.ananda@mailo.com
CC BY SA

- **iPhone :** FaceTime permet le partage d'écran et, avec son accord, la prise de contrôle à distance entre appareils Apple.
- **Android et ordinateur :** RustDesk est un logiciel libre de prise en main à distance. Sur Android, il faut accepter la capture d'écran et activer le service d'accessibilité « RustDesk Input » ; l'écran verrouillé bloque la prise en main. RustDesk ne permet pas de contrôler un iPhone.

⚠️ Les escrocs utilisent les mêmes outils : ils appellent, inventent une urgence et font installer un logiciel de prise en main. Apprenez à votre proche cette règle : **on n'installe jamais un logiciel de contrôle à distance à la demande d'un inconnu**, et on ne donne jamais l'identifiant ni le mot de passe de connexion à quelqu'un qu'on ne connaît pas. Installez vous-même RustDesk depuis sa page officielle (`rustdesk.com`) ou F-Droid, et ne le lancez que lorsque vous êtes au téléphone avec lui.

9. Se faire aider : les relais officiels

Besoin	Qui	Comment
Apprendre à utiliser un ordinateur, la messagerie, se protéger des arnaques	**Conseillers numériques** (gratuit, partout en France, environ 4 000 depuis 2021)	Accompagnement individuel ou en groupe, souvent en mairie, médiathèque ou France Services
Faire une démarche administrative en ligne	**France Services**	Guichet de proximité qui accompagne les démarches
Faire faire une démarche administrative à sa place	**Aidants Connect**	Un aidant professionnel habilité agit avec un **mandat** signé par la personne, sans connaître ses mots de passe. Ce service est réservé aux professionnels, pas aux proches

10. Préparer la suite

- **Contacts légataires et compte inactif :** aidez-le à les désigner lui-même (fiche N°51).
- **Contact de récupération de compte :** sur iPhone, il peut vous désigner pour l'aider à récupérer son compte Apple.
- **Rendez-vous mensuel :** mises à jour, sauvegarde, tri des applications, rappel des trois réflexes.

À savoir avant de se lancer

Crainte fréquente	La réalité
« Il ne retiendra rien »	La fiche mémo et la répétition des trois réflexes suffisent pour l'essentiel
« C'est plus simple si je garde ses mots de passe »	Non : c'est son gestionnaire, à son nom, avec un kit de secours dans ses papiers

gabriel.ananda@mailo.com
CC BY SA

Fiche Pratique N°67 : Accompagnez un proche débutant V1.0

Crainte fréquente	La réalité
« Un logiciel de contrôle à distance va tout régler »	C'est aussi l'outil favori des escrocs : à utiliser seulement en appel avec vous
« Je ne suis pas un professionnel »	Pour les démarches administratives, passez le relais aux conseillers numériques et à France Services

Challenge 7 jours

- **Jour 1 :** proposez la visite et fixez une date.
- **Jour 2 :** préparez la liste de contrôle et la fiche mémo.
- **Jour 3 :** faites la visite (section 4).
- **Jour 4 :** appelez-le pour qu'il vous redise les trois réflexes.
- **Jour 5 :** vérifiez à distance que la sauvegarde a bien tourné.
- **Jour 6 :** envoyez-lui un faux SMS d'entraînement (prévenu à l'avance) et voyez s'il le repère.
- **Jour 7 :** fixez le rendez-vous mensuel.

Vous allez constater :

- que votre proche vous appelle moins souvent, et pour de meilleures raisons ;
- qu'il repère lui-même les messages suspects.

En résumé (ce que vous gagnez)

Action	Gagné	Renvoi
Mises à jour, verrouillage, sauvegarde	Les protections de base en place	Section 4
Gestionnaire à son nom	Des comptes sûrs, sans dépendre de vous	Section 4, fiche N°16
Trois réflexes et fiche mémo	La plupart des arnaques déjouées	Sections 6 et 7
Relais officiels	Une aide durable, au-delà de vous	Section 9

À retenir absolument

- **Aider, ce n'est pas surveiller :** son accord, ses comptes, son gestionnaire.
- **Trois réflexes :** jamais de code au téléphone ; on raccroche et on rappelle ; on demande avant de payer.
- **Jamais de logiciel de prise en main** installé à la demande d'un inconnu.
- **Un rendez-vous régulier** vaut mieux que des dépannages d'urgence.

Test final :

1. Demandez à votre proche de vous redire les trois réflexes.

gabriel.ananda@mailo.com
CC BY SA

2. Demandez-lui où se trouvent sa fiche mémo et son kit de secours.
3. S'il répond sans hésiter : il est bien accompagné ✅

Références

- Apple – Activer et quitter « Accès d'aide » sur iPhone
- Apple – Guide de l'Accès d'aide pour iPhone
- Samsung – Utiliser le mode simplifié (Easy mode)
- Bitwarden – Organisations (organisation gratuite à deux utilisateurs)
- RustDesk – Les arnaques à la prise en main à distance
- RustDesk – Contrôle à distance d'Android et d'iOS
- Info.gouv.fr – Conseillers numériques : un accompagnement gratuit
- Aidants Connect – Kit aidants 2025
- Arcep – SMS, appels et courriels indésirables ou frauduleux
- Apple – À propos de la sécurité des clés d'accès (contact de récupération de compte)

gabriel.ananda@mailo.com
CC BY SA