



Démarches administratives en ligne

Mode d'emploi — Impôts · Santé · Retraite · CAF

Vos principales démarches en ligne expliquées simplement, étape par étape.

Faire ses démarches en ligne, c'est possible à tout âge — et souvent plus rapide qu'en agence ou par courrier. Ce guide vous accompagne pas à pas, organisme par organisme. Pas de jargon, pas de précipitation.

00 FranceConnect — la clé d'entrée unique

FranceConnect est un système sécurisé créé par l'État français. Il vous permet de vous connecter à la plupart des sites officiels (Impôts, Ameli, CAF, Retraite...) avec **un seul identifiant** — celui que vous avez déjà chez La Poste, votre banque, ou votre opérateur mobile.

1 Allez sur le site de l'organisme

Ex : impots.gouv.fr, ameli.fr, caf.fr...

2 Cliquez sur « Se connecter avec FranceConnect »

Bouton bleu-blanc-rouge sur la page de connexion

3 Choisissez votre identifiant connu

La Poste, Ameli, MobileConnect, Impots.gouv, ou votre banque

4 Saisissez vos identifiants habituels

Ceux que vous utilisez déjà pour ce service

5 Saisissez le code reçu par SMS ou email

Code à 6 chiffres envoyé automatiquement — à saisir dans les 5 minutes

6 Vous êtes connecté(e) !

Sans créer de nouveau compte

Le code SMS/email — pourquoi on vous le demande ?

- Depuis 2023, tous les sites officiels envoient un code à 6 chiffres par SMS ou email
- Ce code prouve que c'est bien vous — pas un imposteur. Il expire en quelques minutes
- Pas reçu ? Vérifiez vos spams, attendez 2 min, cliquez « Renvoyer le code »
- Un organisme officiel ne vous demandera JAMAIS ce code par téléphone

01 Impôts — impots.gouv.fr



Direction Générale des Finances Publiques
impots.gouv.fr

Déclaration · Espace particulier · Paiement

Accéder à votre espace particulier

- 1 Allez sur impots.gouv.fr**
Cliquez sur « Votre espace particulier » en haut à droite
- 2 Connectez-vous via FranceConnect**
Ou avec votre numéro fiscal + mot de passe
- 3 Saisissez le code reçu par SMS ou email**
Code à 6 chiffres — à saisir dans les 5 minutes
- 4 Accédez à votre déclaration**
Menu « Déclarer » → vérifiez les données pré-remplies
- 5 Validez ou modifiez**
Puis signez électroniquement — c'est votre signature !

Où trouver votre numéro fiscal ?

- Sur votre avis d'imposition papier — en haut à gauche (13 chiffres)
- Sur votre déclaration de revenus — case « numéro fiscal »
- Il ne change jamais — notez-le dans un endroit sûr

02 Santé — ameli.fr



Assurance Maladie — CPAM
ameli.fr

Remboursements · Carte vitale · Médecin traitant

Accéder à votre compte Ameli

- 1 Allez sur ameli.fr**
Cliquez sur « Mon compte » en haut à droite
- 2 Connectez-vous via FranceConnect**
Ou avec votre numéro de sécurité sociale + mot de passe
- 3 Saisissez le code reçu par SMS ou email**
Code à 6 chiffres — valable quelques minutes seulement
- 4 Consultez vos remboursements**
Menu « Mes paiements » → historique des 24 derniers mois
- 5 Vérifiez votre médecin traitant**
Menu « Ma santé » → médecin traitant déclaré
- 6 Demandez une carte vitale**
Menu « Mes démarches » → renouvellement carte vitale

Où trouver votre numéro de sécurité sociale ?

- Sur votre carte vitale — 15 chiffres commençant par 1 (homme) ou 2 (femme)
- Sur votre attestation de droits Ameli (téléchargeable depuis votre compte)
- Sur vos bulletins de salaire ou relevés de retraite

03 Retraite — info-retraite.fr

R**Groupement d'Intérêt Public Info Retraite**
info-retraite.fr

Droits · Relevé de carrière · Demande de pension

Consulter vos droits à la retraite

- 1 Allez sur info-retraite.fr**
Cliquez sur « Mon compte retraite »
- 2 Connectez-vous via FranceConnect**
C'est le seul moyen d'accès — obligatoire
- 3 Saisissez le code reçu par SMS ou email**
Code à 6 chiffres — envoyé par votre identifiant FranceConnect
- 4 Consultez votre relevé de carrière**
Menu « Ma carrière » → vérifiez chaque période
- 5 Simulez votre retraite**
Menu « Ma future retraite » → estimation du montant
- 6 Faites votre demande de pension**
Menu « Mes démarches » → au moins 6 mois avant la date

Bon à savoir

- info-retraite.fr regroupe TOUS vos régimes (CNAV, AGIRC-ARRCO, MSA...)
- Vérifiez votre relevé de carrière — des trimestres peuvent manquer
- La demande de pension se fait en ligne — prévoir 4 à 6 mois de délai
- Votre identifiant = votre numéro de sécurité sociale (via FranceConnect)

04 CAF — caf.fr

C**Caisse d'Allocations Familiales**
caf.fr

Allocations · Situation · Attestations

Accéder à votre espace CAF

- 1 Allez sur caf.fr**
Cliquez sur « Mon compte » en haut à droite
- 2 Connectez-vous via FranceConnect**
Ou avec votre numéro allocataire + mot de passe
- 3 Saisissez le code reçu par SMS ou email**
Code à 6 chiffres — à saisir rapidement, il expire
- 4 Déclarez votre situation**
Menu « Déclarer ma situation » → ressources, logement...
- 5 Téléchargez vos attestations**
Menu « Mes attestations » → PDF téléchargeable
- 6 Signalez un changement**
Menu « Mes démarches » → déménagement, naissance, séparation...

Où trouver votre numéro allocataire CAF ?

- Sur tout courrier de la CAF — en haut à droite (7 chiffres)
- Sur vos notifications de paiement
- En appelant le 3230 (service gratuit depuis un fixe)

05 Si vous êtes bloqué(e) — pas de panique

Code SMS non reçu, mot de passe oublié, compte bloqué... Ces situations arrivent à tout le monde. Voici la marche à suivre.

Vous n'avez pas reçu le code SMS ou email ?

- Vérifiez vos spams (courriers indésirables) — il peut s'y trouver
- Attendez 2 minutes — les réseaux mobiles peuvent être lents
- Cliquez sur « Renvoyer le code » si disponible sur la page
- Vérifiez que votre numéro de téléphone est bien enregistré sur le site

1

Mot de passe oublié

Cliquez sur « Mot de passe oublié » sous le formulaire de connexion

2

Saisissez votre email ou identifiant

Un lien de réinitialisation vous sera envoyé par email

3

Ouvrez votre messagerie

Cherchez un email de l'organisme — vérifiez les spams !

4

Cliquez sur le lien dans l'email

Dans les 30 minutes — après, le lien expire

5

Créez un nouveau mot de passe

Au moins 8 caractères, avec chiffres et majuscules

Ne communiquez jamais un code SMS à quelqu'un au téléphone

- Un organisme officiel ne vous appellera jamais pour demander ce code
- Si quelqu'un vous demande votre code par téléphone → raccrochez immédiatement
- Le code ne sert qu'à vous — saisissez-le uniquement sur le site officiel

Numéros d'assistance officiels (appel gratuit depuis un fixe)

Impôts	0 809 401 401	Lun–Ven 8h30–19h
Ameli	3646	Lun–Ven 8h–17h
Retraite (CNAV)	39 60	Lun–Ven 8h–17h
CAF	3230	Lun–Ven 9h–17h

06 Reconnaître un faux site — ne pas se faire piéger

Des escrocs créent de faux sites qui imitent les organismes officiels pour voler vos identifiants ou vous faire payer des services gratuits. Quelques règles simples pour les détecter.

Signaux d'alerte — méfiez-vous si...

- L'URL ne finit pas par .gouv.fr (pour un site de l'État)
- On vous demande de payer pour accéder à un document officiel
- Un SMS ou email vous dit que votre compte est bloqué — avec un lien
- On vous demande votre numéro de carte bancaire pour une démarche
- Le site a une orthographe douteuse ou un design peu soigné

Organisme	URL officielle — vérifiez toujours
Impôts	impots.gouv.fr
Ameli / Santé	ameli.fr
Retraite	info-retraite.fr ou lassuranceretraite.fr
CAF	caf.fr
FranceConnect	franceconnect.gouv.fr

- ☐ J'ai un compte FranceConnect actif
- ☐ Je connais mon numéro fiscal (avis d'imposition)
- ☐ Je connais mon numéro de sécurité sociale (carte vitale)
- ☐ J'ai vérifié mes remboursements sur Ameli
- ☐ J'ai consulté mon relevé de carrière sur info-retraite.fr
- ☐ Je note toujours l'URL officielle avant de saisir mes identifiants
- ☐ Je sais comment réinitialiser un mot de passe oublié



Assistance informatique et administrative à domicile

MACWIN peut vous accompagner à domicile

- Créer votre compte FranceConnect et vos espaces personnels
- Vous guider pour votre première déclaration en ligne
- Sécuriser vos identifiants et vous apprendre à les retrouver
- Être là en cas de blocage — sans jugement, à votre rythme

Site : www.macwin.fr

Tél : 06.18.49.09.10

Email : contact@macwin.fr

Adresse : 4 Rue de l'Adour — 40480 Vieux-Boucau