

ACCUEIL > NUMÉRIQUE : ARNAQUES EN LIGNE, PUBLICS EXCLUS... LE CÔTÉ OBSCUR DE LA DÉMATÉRIALISATION > Arnaques en ligne : bien outiller les médiateurs et les habitants

NUMÉRIQUE

Arnaques en ligne : bien outiller les médiateurs et les habitants

Publié le 10/01/2024 • Par **Laura Fernandez Rodriguez** • dans : Actu expert santé social, France



©Maksym Yemelyanov - stock.adobe.com

Les publics précaires et les seniors sont particulièrement exposés aux risques d'arnaques en ligne. La formation et la mobilisation de nouveaux outils sont deux leviers enclenchés pour agir.



MA GAZETTE

Sélectionnez vos thèmes et créez votre newsletter personnalisée

Cybersécurité

Dématérialisation

Formation fonction publique

Service public

Tous les thèmes

CET ARTICLE FAIT PARTIE DU DOSSIER

Numérique : arnaques en ligne, publics exclus... le côté obscur de la dématérialisation

Au sein de la médiation numérique, les constats sont convergents : « J'avais des questions récurrentes sur les arnaques, les SMS et appels, les mails d'hameçonnage », témoigne Jimmy Joltok, animateur numérique au pôle d'équilibre territorial et rural du pays de Verdun (10 EPCL, 73 600 hab., Meuse), qui a mené des ateliers spécifiques à destination des seniors.

« Ces arnaques sont bâties sur des sites imitant les administrations de A à Z, au point qu'il est compliqué de les déceler, relève-t-il. On peut tous en être la cible, mais les seniors y sont plus exposés. On leur fait tout épulcher, vérifier le mail expéditeur, les logos, pour voir si quelque chose leur met la puce à l'oreille. »

3 500

conseillers numériques sont répartis dans près de **2 900 structures** sur l'ensemble du territoire. Ils ont déjà réalisé **2,8 millions d'accompagnements** pour les publics en difficulté avec le numérique. A terme, [la mallette cyber](#) devrait être accessible dans chaque structure d'accueil.

multiservice portes de Provence à Donzère (6 000 hab., Drôme), qui aborde le « hack de l'utilisateur » par le biais de mises en situation afin « d'identifier le basculement d'une activité liée au raisonnement lors d'une démarche, vers un ressenti émotionnel, la peur, la précipitation, l'urgence ».

« C'est une grande préoccupation de nos usagers. Nous les accompagnons sur les manières d'identifier un faux mail ou

un faux SMS », confirme Hélène Fantuz, conseillère numérique du Sicoval (36 communes, 81 300 hab., Haute-Garonne). La communauté d'agglomération souhaite renforcer cette sensibilisation, déjà effectuée dans des cycles d'ateliers, et la proposer plus largement sous forme de rendez-vous numériques.

Une mallette cyber

Pour aller plus loin et outiller les médiateurs numériques sur ces questions, [une mallette cyber](#) vient d'être mise à disposition par Cybermalveillance.gouv.fr et l'ANCT. Des supports tels que des fiches réflexes, des conseils, ainsi qu'un jeu de cartes pour sensibiliser, avec un format ludique et des mises en situation.

PUBLICITÉ

Le jumeau virtuel, l'allié de l'aménagement des villes de demain

À l'heure où la pression démographique pèse sur les métropoles, et face au dérèglement climatique, source d'inondations et de canicules, les élus disposent d'un outil inédit [...]

Contenu proposé par [DASSAULT](#)

Ils seront « accessibles gratuitement en open source, en supplément de leur diffusion, dès 2024, dans les structures de médiation numérique, grâce à la mobilisation des fab' lab' et des makers », expose Thomas Macaluso, docteur en neurosciences comportementales au programme Société numérique de l'ANCT.

Enfin, la formation des conseillers numériques devrait être renforcée. En plus de la formation initiale, « l'Etat s'engage à financer, pour chaque conseiller en poste, un module de formation continue par an, sur 2023-2025, dont des certains complémentaires liés à la cybersécurité, l'accompagnement de publics spécifiques, et le numérique responsable », confirme Thomas Macaluso.

FOCUS

CC pays de Mormal (Nord) – 53 communes – 48 400 hab.

Un guide dédié aux seniors en partenariat avec la gendarmerie

Escroqueries, spams, phishing : en août 2022, le service de l'action sociale Fin du style imbriqué icide la communauté de communes du pays de Mormal a publié un guide dédié à la prévention des arnaques en ligne destiné aux seniors. Objectifs : passer en revue des menaces, proposer des conseils pour les détecter et des pistes d'assistance possibles en cas d'arnaque.

« Nous avons ciblé les seniors car ce sont des personnes plus vulnérables à ce type d'actions, plus isolées et en situation de fracture numérique », relève Valérie Cochez, élue communautaire référente du groupe de travail qui a rédigé ce guide, labellisé « Communauté amie des aînés ».

Un constat fondé sur « l'analyse des besoins sociaux du territoire qui avait révélé un manque de connaissances vis-à-vis des arnaques, face auxquelles les seniors sont des proies faciles », abonde Sophie Filmotte, technicienne ayant participé à la réalisation du guide.

mis à disposition dans les locaux de la collectivité, mais aussi dans les gendarmeries du territoire afin d'être distribué à ceux qui en ont le plus besoin.

Contact : Valérie Cochez, élue communautaire référente du groupe de travail dédié à la rédaction du guide anti-arnaques pour les seniors, 03.27.09.04.60

RÉFÉRENCES

Dossier vidéo - [Adaptez les services publics dématérialisés aux besoins des usagers !](#)

Cet article est en relation avec le dossier

- [La cybersécurité, l'affaire de tous](#)

CET ARTICLE FAIT PARTIE DU DOSSIER 

Numérique : arnaques en ligne, publics exclus... le côté obscur de la dématérialisation

 [ARTICLE PRÉCÉDENT](#)

2 / 22

[ARTICLE SUIVANT](#) 

SOMMAIRE DU DOSSIER

1. [Comment accompagner les usagers contre les arnaques en ligne](#)
2. [Arnaques en ligne : bien outiller les médiateurs et les habitants](#)
3. [« Plus de 1 500 mairies ont bénéficié de notre système de protection » – Colonel Laurent Galloy](#)
4. [Services publics : le côté obscur de la dématérialisation](#)
5. [Le gouvernement veut améliorer l'accessibilité des démarches numériques](#)
6. [Atterrissage ardu pour les conseillers numériques France Services](#)
7. [Services dématérialisés : un nouveau facteur d'exclusion sociale](#)
8. [Dématérialisation : des allocataires bloqués par le RSA en ligne](#)
9. [Dématérialisation : le téléphone et les France Services en soutien](#)
10. [Dématérialisation : un usager sur trois renonce à effectuer une démarche en ligne](#)
11. [« Le problème d'une dématérialisation qui ne laisse pas le choix aux usagers »](#)
12. [Dématérialisation : la double peine pour les personnes en situation de handicap](#)
13. [Droit au maintien de la connexion Internet : encore trop peu d'effets](#)
14. [Le numérique inclusif lancé par un plan national](#)
15. [« Le numérique, un obstacle aux droits des plus fragiles »](#)
16. [Exclusion numérique : des initiatives pour familiariser les Français aux nouvelles technologies](#)

18. [« La dématérialisation est un facteur d'exclusion ! » – Pierre Mazet, chercheur](#)

19. [Lancement de l'expérimentation du coffre-fort numérique pour les plus précaires](#)

20. [Les travailleurs sociaux à l'heure du numérique](#)

21. [Les plus défavorisés toujours privés des opportunités du numérique](#)

22. [Numérique : « La clé de la réussite est de concevoir les services publics avec les usagers »](#)

[Dossier Santé Social](#) • [Accueil du dossier](#)

THÈMES ABORDÉS

Cybersécurité

Dématérialisation

Formation fonction publique

Service public

 **RÉAGIR À CET ARTICLE**



Loi APER : accélérez les ENR dans votre territoire

13

jours

22

heures

00

minutes

JE M'INSCRIS AU WEBINAIRE

MarchésOnline.com LE CHEMIN TOUT TRACÉ VERS LA RÉUSSITE DE VOS MARCHÉS

Pour accéder à nos services, souscrivez au Pack Marchés Online

E-FOURNISSEURS

PUBLICITE

DEMAT* À L'ACTE

E-CONTACTS

DATALAB MARCHÉS

AUJOURD'HUI SUR LES CLUBS EXPERTS GAZETTE



© pixarno-AdobeStock



Techni.Cités

EAU - ASSAINISSEMENT

REUT : plus de souplesse pour arroser les espaces verts



© Christophe Eyquem



PROJET DE LOI DE FINANCES 2018

PLF 2018 : les modifications du volet « dépenses » votées en commission à l'Assemblée



© Pierre Garcia / Gazette



MÉTIERS

Médiation sociale : la proposition de loi Vignal bientôt examinée à l'Assemblée nationale



© Rob hyrons / AdobeStock



[DOSSIER] 40 ANS DES STATUTS : FPE ET FPT, SI PROCHES, SI LOIN 3/7

Fonction publique : État et territoriale, le match amical de l'excellence et de la notoriété

NOS SERVICES

PRÉPA CONCOURS

Entrée à l'Institut national du service public, interne – mars 2024
Catégorie ,[Préparer ce concours >](#)Technicien de l'administration pénitentiaire, interne – avril 2024
Catégorie ,[Préparer ce concours >](#)

ÉVÈNEMENTS

22 FÉV PAU
Territoires & Industrie[Information & inscription >](#)26 MAR À PARIS ET EN LIGNE
JOURNÉE DE L'ACHAT PUBLIC[Information & inscription >](#)

FORMATIONS



02 AVR Coursus Management des ressources humaines (43 jours)

[Information & inscription >](#)

02 AVR Coursus Relation Usagers (43 jours)

[Information & inscription >](#)

l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, externe – avril 2024
Catégorie ,
[Préparer ce concours >](#)

Le forum de la transition numérique
[Information & inscription >](#)

travaux (65 jours)
[Information & inscription >](#)

Suivez la Gazette



- [Publicité](#)
- [Tout savoir sur la Gazette](#)
- [Contacts](#)
- [Mentions légales](#)
- [RGPD](#)
- [Paramétrage Cookie](#)
- [Licence numérique multi-utilisateurs](#)