

Une vision plus large de la santé

Les personnes ne se résument pas à leur maladie. Pourtant, c'est généralement sur cela que nous nous concentrons. Toute l'attention est portée sur les symptômes, les problèmes de santé et leur résolution. La Santé Positive adopte une perspective différente. L'accent n'est pas mis sur la maladie, mais sur les personnes elles-mêmes, leur résilience et ce qui rend leur vie significative.

La manière dont les gens perçoivent la santé et la maladie a considérablement changé ces dernières années. Pendant longtemps, la santé a été principalement définie comme l'absence de maladie (ancienne définition de l'OMS). La Santé Positive, en revanche, adopte une vision plus large.

Il ne s'agit pas de considérer la santé comme un état statique ou un objectif à atteindre, mais plutôt comme la résilience des individus à s'adapter à ce que la vie leur réserve. La capacité des personnes à faire face aux défis physiques, émotionnels et sociaux de la vie, et à reprendre le contrôle autant que possible.

Cette manière de concevoir la santé s'accorde parfaitement avec le concept de vieillissement en bonne santé (Healthy Ageing). L'approche plus dynamique de la Santé Positive rend davantage justice aux personnes et à ce qu'elles jugent important.

La littérature parle désormais également d'« approche large de la santé » ou de « concept large de la santé ». Il s'agit du terme générique sous lequel tombent désormais toutes sortes de concepts de santé, y compris la Santé Positive.

Pourquoi la santé positive est-elle importante ?

En adoptant une vision plus large de la santé, nous nous concentrons sur ce qu'une personne peut faire, comment elle se sent et ce dont elle a besoin pour atteindre ses objectifs. Cela donne aux individus le contrôle sur leur propre vie.

Le concept de « santé positive » s'intègre parfaitement aux évolutions actuelles dans le domaine des soins et de l'accompagnement, avec une attention croissante sur les forces et l'autonomie des citoyens.

La santé, plutôt que la maladie, devient de plus en plus centrale dans différents accords et politiques de soins.



MODULE 1: SANTE POSITIVE

Une méthode

La santé positive ne consiste pas à avoir une vision positive de la santé. Il s'agit d'une perspective plus large. La santé positive, en tant que perspective élargie sur la santé, a été développée aux Pays-Bas et repose sur les recherches de Machteld Huber (ancienne médecin généraliste et chercheuse) et de son équipe.

Cette interprétation large de la santé est structurée autour de six dimensions : 1. fonctions corporelles, 2. bien-être mental, 3. sens, 4. qualité de vie, 5. participation et 6. fonctionnement quotidien. Ces six dimensions sont issues de recherches sur ce que les personnes considèrent elles-mêmes comme étant la santé. Il apparaît qu'elles accordent de l'importance non seulement à la santé physique, mais aussi, par exemple, au sens de la vie, à la participation et à la qualité de vie.

Toile d'araignée

Ces six dimensions et leurs aspects associés sont représentés dans le modèle de la Santé Positive, également appelé la toile d'araignée. La toile d'araignée peut être complétée individuellement ou en collaboration avec un professionnel de santé ou un autre accompagnant.

Les personnes peuvent ainsi cartographier leur propre santé. Selon les réponses fournies, leur aperçu personnel de la santé est affiché dans la toile d'araignée. On peut alors identifier sur quelles dimensions il est possible de progresser et sur lesquelles la personne souhaite elle-même travailler. Lors de ce processus de dialogue (lorsque les résultats sont discutés ensemble), un meilleur sentiment de consensus et de responsabilité émerge déjà.

Il est important de préciser que la toile d'araignée de la Santé Positive n'est ni un outil de mesure ni une méthode de recherche.

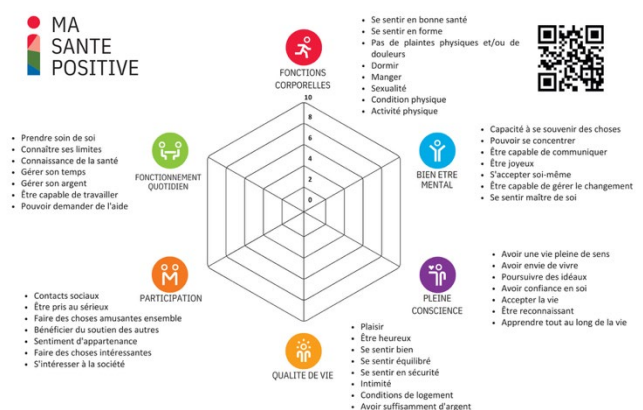
Il s'agit d'un modèle de communication et peut constituer un outil simple et unique pour amener les personnes à réfléchir par elles-mêmes à leur propre santé. Pour parler d'elles dans une « conversation différente ». Qu'est-ce qui est important pour elles et quelles étapes vers le changement sont-elles prêtes et capables de franchir.

Comment ça fonctionne

Le site de l'Institut pour la Santé Positive (IPH) propose une description détaillée de la soi-disant toile d'araignée. Il y est expliqué comment elle fonctionne et comment cartographier sa propre santé positive. Le modèle peut être téléchargé, mais également complété en ligne.

Différentes versions

Il existe différentes versions de la toile d'araignée : pour les enfants, pour les adultes et pour les personnes ayant des difficultés de lecture et d'écriture.



Tout le monde – partout – devrait avoir la possibilité de vivre longtemps et en bonne santé.

Grandir en bonne santé et vieillir en restant vital et en bonne santé, c'est l'essence du concept de « Healthy Ageing » (vieillesse en santé). Bien sûr, cela concerne un mode de vie sain à un âge avancé, mais le vieillissement en santé peut être considéré de manière plus large.

C'est un processus tout au long de la vie qui concerne tous les âges. Si l'on adopte un mode de vie sain dès le plus jeune âge, il est plus probable de rester en bonne santé et vital en vieillissant.

Le mode de vie, l'alimentation, les interactions sociales et les facteurs environnementaux influencent tous le développement de la santé. Le « Healthy Ageing » consiste à optimiser les opportunités pour la santé physique, sociale et mentale, afin que chacun, des jeunes aux personnes âgées, puisse participer activement à la société, garder le contrôle de sa vie et bénéficier d'une bonne qualité de vie.

L'Organisation mondiale de la Santé (OMS) définit la santé comme un état de bien-être physique, mental et social. Cette définition est largement acceptée. Selon cette explication, une grande partie des personnes âgées seraient en mauvaise santé, car elles vivent souvent avec une ou plusieurs maladies chroniques. Pourtant, de nombreuses personnes âgées déclarent se sentir en bonne santé.

Comme si le déclin « faisait simplement partie du processus » et que l'accepter était logique. Ces dernières années, l'accent s'est de plus en plus porté sur la prise en charge et la prévention des symptômes chez les personnes âgées. De plus en plus de gens se soucient de l'avenir et souhaitent vieillir en bonne santé.

Parmi les avantages de rester actif et en bonne santé en vieillissant, on peut citer une meilleure qualité de vie et participation, une récupération plus rapide après une maladie, un risque réduit de maladies chroniques et la prévention des chutes.

Le vieillissement en santé chez les personnes âgées équivaut souvent à vieillir de manière saine en faisant des choix conscients. L'objectif est d'augmenter les opportunités pour la santé afin que les personnes âgées puissent continuer à participer activement tout en gardant le contrôle sur leur vie.

Il ne s'agit pas seulement de prévenir et retarder la maladie et la mort. Il s'agit avant tout de prévenir et réduire les limitations fonctionnelles, de promouvoir l'autonomie, la participation à la société, l'accès à des soins (de santé) de qualité et une haute qualité de vie.



Des recherches récentes menées dans la région du Danemark du Sud ont montré que 11 % des répondants vivant dans les zones urbaines les plus densément peuplées n'avaient pas les compétences numériques suffisantes pour utiliser activement les applications de santé numériques. Ce chiffre s'élevait à 28 % chez les répondants des zones les plus rurales et faiblement peuplées. (Region of Southern Denmark : Digital Health Competencies in Southern Denmark, 2023). Il ne s'agit que d'un exemple, mais la situation est similaire dans de nombreux pays : le risque d'exclusion numérique est plus élevé dans les zones rurales, partout.

LES RECHERCHES ONT IDENTIFIÉ LES RAISONS SUIVANTES

- **Manque de motivation** : Principaux facteurs expliquant pourquoi les personnes vulnérables sur le plan numérique ne sont pas motivées à utiliser les technologies numériques :
 1. **Manque de sécurité** : la technologie numérique ne paraît pas sûre.
 2. **Insécurité numérique** : elle se manifeste généralement par de l'anxiété, de la nervosité et un sentiment général d'inconfort.
- **Manque de compétences** : Il ne suffit pas de fournir aux personnes vulnérables un accès et des outils numériques. Il est également essentiel de leur transmettre les compétences adéquates. Cela va au-delà des connaissances techniques : il s'agit aussi de compétences pratiques et d'une familiarité avec la technologie.
- **Manque d'expérience** : Une idée importante est que la pratique de l'usage du numérique favorise l'acquisition de compétences, de connaissances et d'intuition. Celles-ci sont en partie transférables à d'autres technologies. Autrement dit, lorsqu'une personne vulnérable commence à utiliser une application particulière, cela peut l'aider à en utiliser d'autres.

L'écoute active consiste à écouter attentivement une personne et à observer les signaux verbaux et non verbaux qu'elle émet. Il s'agit d'écouter avec un réel désir de comprendre les perspectives et les ressentis de l'autre. Sans jugement, en laissant la personne répondre et réfléchir à ce qui est dit, tout en gardant ces informations pour une utilisation ultérieure.

Compétences verbales d'écoute active

1. Poser des questions ouvertes: Ces questions commencent habituellement avec "Quelle est la signification de...?", "Su'est-ce-que...?", "Pourquoi ...?".

Exemple : « Que pensez-vous du jeu d'écoute active réalisé ? » ; « Quelles activités aimeriez-vous réaliser avec les volontaires de l'e-santé rurale lors de la formation ? »

2. Poser des questions précises et approfondies : Posez des questions directes qui incitent les volontaires de l'e-santé rurale à donner plus de détails sur ce qu'ils ont partagé.

Exemple: « Parlez-moi davantage de vos contacts avec les personnes vulnérables en milieu rural. Quelle a été la situation la plus difficile que vous ayez rencontrée ? »

3. Paraphrase: Résumez les points principaux du message que le volontaire partageait pour montrer que vous avez compris ce qu'il/elle disait et pour lui donner l'occasion de clarifier ou d'approfondir les informations qu'il/elle vous donnait.

Exemple: "Donc, ce que vous dites, c'est..."

4. De courtes positives affirmations verbales (Renforcement positif) : Ces phrases aideront le volontaire à se sentir plus à l'aise et vous permettront de poursuivre la conversation sans interrompre le fil.

Exemple: "Je comprends", "Je suis d'accord", "Très bien"

5. Empathie et compassion : Montrez au volontaire que vous êtes capable de comprendre ses émotions et de les partager en faisant preuve de compassion.
Exemple : "Je suis vraiment désolé(e) pour la tristesse que vous ressentez à cause de la façon dont Pedro vous a traité lorsque vous lui enseigniez comment accéder à la plateforme du système national de santé."

6. Partager des expériences similaires : Partager des situations similaires montrera au volontaire que vous comprenez la situation qu'il/elle partage, ce qui peut aider à instaurer une relation plus positive et de confiance entre vous.

Compétences non-verbales d'écoute active

7. Contact visuel : regardez directement et naturellement la personne qui parle et évitez d'être distrait en détournant les yeux ailleurs ou vers quelqu'un d'autre. Vous pouvez accompagner le contact visuel de petits sourires ou d'autres signes non verbaux à l'intention de l'interlocuteur. Si la personne est timide, il est important d'adapter la quantité de contact visuel afin qu'elle se sente à l'aise durant la conversation.

8. Sourire : De petits sourires montrent que vous êtes attentif, que vous écoutez avec soin et que vous comprenez ce qui est dit. Ils peuvent également indiquer que vous appréciez ce que le bénévole dit ou que vous êtes d'accord avec lui/elle.

9. Hochements de tête : Hocher légèrement la tête montre que vous comprenez ce que dit le bénévole, mais ne signifie pas nécessairement que vous êtes d'accord avec lui/elle.

10. Posture : Certains signes d'écoute active incluent une légère inclinaison de la tête, le soutien de la tête sur une main, ou encore le fait de se pencher légèrement en avant ou sur le côté en étant assis.

11. Distractions : Répondre à votre téléphone portable, regarder votre montre, jouer avec vos cheveux, soupirer bruyamment, griffonner ou tapoter avec un stylo sont autant de signes de distraction qui peuvent donner au volontaire l'impression que vous n'êtes pas attentif et le mettre mal à l'aise par rapport à ce qu'il partage.

12. Agir comme un miroir : Les expressions faciales automatiques qui reflètent ce que le volontaire exprime, comme l'inquiétude, la tristesse, la joie, entre autres, peuvent être un signe d'écoute attentive et aider à montrer de la sympathie et de l'empathie dans des situations plus émotionnelles.

13. Voix : Le ton, le volume et l'intonation de la voix transmettent des émotions et des attitudes.

14. Signaux non-verbaux : Regarder le langage corporel du volontaire et faire attention à l'écart avec les paroles.

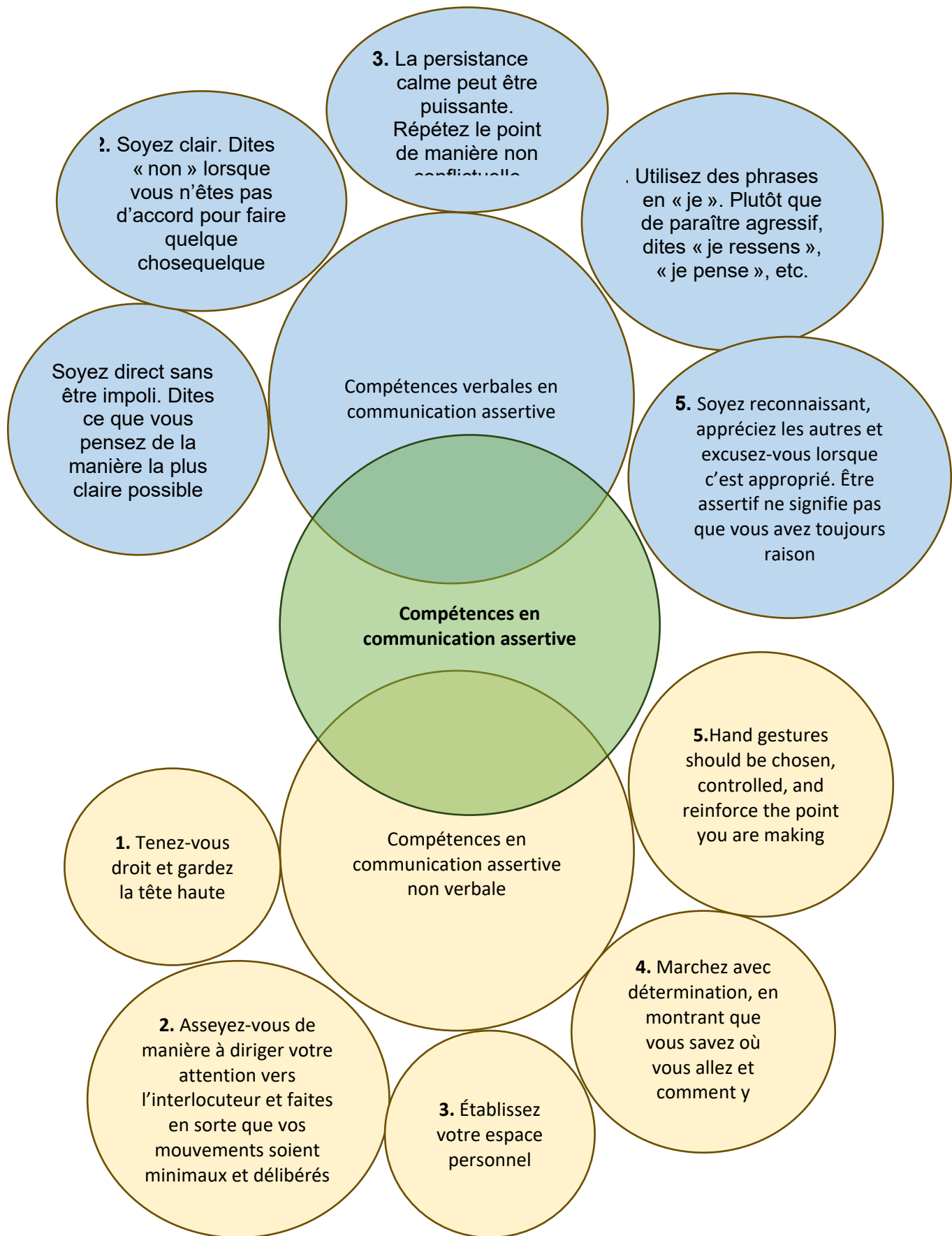


MODULE 5: COMPETENCES EN COMMUNICATION

Style de communication = l'ensemble des qualités expressives qui caractérisent la personne qui envoie un message. Peut réduire les conflits et améliorer la coopération. Il existe quatre styles différents :

- **Style de communication passive** : Les personnes qui, lorsqu'elles communiquent, ont du mal à exprimer leurs besoins et à défendre ce en quoi elles croient.
- **Style de communication agressif** : Les personnes qui expriment leurs opinions de manière directe, confiante, sans gêne et avec assurance. Elles dominent la conversation sur un ton défiant, interrompent l'interlocuteur et expriment leurs opinions sans se soucier des sentiments des autres.
- **Style de communication manipulateur/passif-agressif** : Les personnes qui trouvent des moyens indirects d'exprimer leur mécontentement. Elles sont indifférentes envers ceux avec qui elles sont en désaccord et amicales envers les autres. Elles commentent un conflit avec quelqu'un d'autre mais évitent de résoudre le problème elles-mêmes.
- **Style de communication assertif** : Les personnes qui résolvent leurs problèmes de manière objective. Elles expriment leur point de vue tout en respectant l'opinion des autres. Elles refusent de faire quoi que ce soit avec lequel elles ne sont pas d'accord.

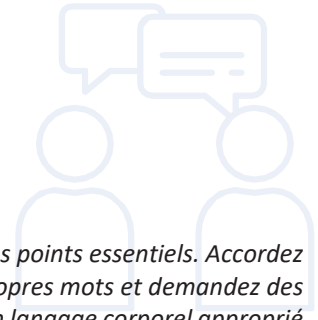




**Compétences en communication**

- Communication verbale claire et concise
- Écoute active
- Compétences en communication verbale et non verbale
- Capacité à s'adapter à différents styles de communication

« Sachez ce que vous voulez dire, utilisez un langage simple et concentrez-vous sur les points essentiels. Accordez toute votre attention à l'interlocuteur, reformulez ce que vous entendez avec vos propres mots et demandez des précisions si nécessaire. Faites attention au ton et au volume de votre voix, utilisez un langage corporel approprié et observez les réactions. Adaptez votre style à votre auditoire et restez flexible. »

**Empathie et compassion**

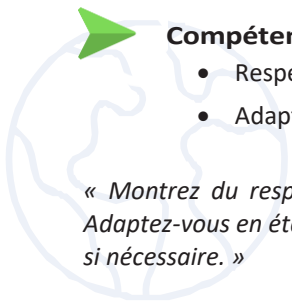
- Montrer un intérêt et une compréhension sincères
- Instaurer la confiance par une communication empathique
- Soutenir les besoins émotionnels des volontaires

« Montrez un intérêt sincère en écoutant attentivement et en posant des questions. Instaurez la confiance en reconnaissant et en respectant les émotions. Fournir un soutien en vérifiant régulièrement le bien-être et en créant un environnement sûr et bienveillant. »

**Compétence culturelle**

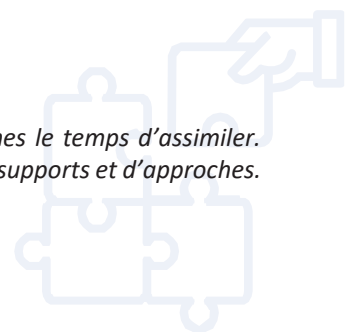
- Respect des origines culturelles
- Adaptabilité aux normes culturelles

« Montrez du respect pour les origines culturelles en vous intéressant à différentes perspectives et traditions. Adaptez-vous en étant ouvert aux différences et prêt à ajuster votre comportement et votre style de communication si nécessaire. »

**Patience et adaptabilité**

- Rester patient face à des vitesses d'apprentissage différentes
- Adapter les méthodes de formation aux besoins individuels
- Gérer les défis inattendus de manière flexible

« Restez patient face aux différentes vitesses d'apprentissage et laissez aux personnes le temps d'assimiler. Adaptez vos méthodes de formation aux besoins individuels en utilisant une variété de supports et d'approches. Soyez flexible et prêt à vous adapter rapidement aux défis inattendus. »

**Compétences en résolution de problèmes**

- Identifier et résoudre rapidement les problèmes
- Encourager des solutions créatives

« Identifiez et résolvez rapidement les problèmes en restant attentif et en agissant immédiatement. Encouragez les solutions créatives en créant un environnement ouvert où toutes les idées sont les bienvenues. »



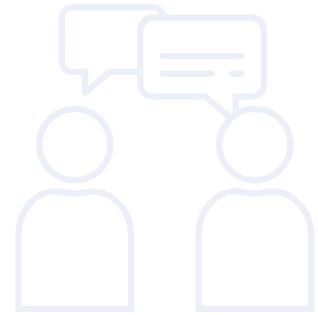


COACH E-SANTÉ EFFICACES : COMPÉTENCES CLÉS



Compétences en communication

- Communication verbale claire et concise.
- Écoute active.
- Compétences en communication verbale et non verbale.
- Capacité à s'adapter à différents styles de communication.



« Sachez ce que vous voulez dire, utilisez un langage simple et concentrez-vous sur les points essentiels. Accordez toute votre attention à l'orateur, reformulez avec vos propres mots et demandez des précisions si nécessaire. Soyez attentif au ton et au volume, utilisez un langage corporel approprié et observez les réactions. Adaptez votre style à votre public et restez flexible. »



Empathie et compassion

- Montrer un intérêt et une compréhension sincères.
- Instaurer la confiance par une communication empathique.
- Soutenir les besoins émotionnels des bénévoles.

« Montrez un intérêt sincère en écoutant attentivement et en posant des questions. Instaurez la confiance en reconnaissant et en respectant les émotions. Apportez du soutien en prenant régulièrement des nouvelles et en créant un environnement sûr et bienveillant. »



Compétence culturelle

- Respect des origines culturelles.
- Adaptabilité aux normes culturelles.

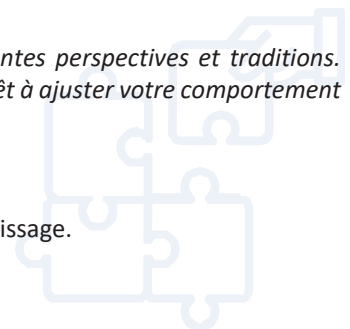
« Montrez du respect pour les origines culturelles en vous intéressant aux différentes perspectives et traditions. Adaptez-vous aux normes culturelles en restant ouvert aux différences et en étant prêt à ajuster votre comportement et votre style de communication selon le contexte culturel. »



Patience et adaptabilité

- Faire preuve de patience face aux différents rythmes d'apprentissage.
- Adapter les méthodes de formation aux besoins individuels.
- Gérer avec flexibilité les défis inattendus.

« Faites preuve de patience face aux différents rythmes d'apprentissage et laissez aux personnes le temps nécessaire pour assimiler. Adaptez vos méthodes de formation aux besoins individuels en utilisant une variété de supports et d'approches pédagogiques. Restez flexible et prêt à réagir rapidement face aux imprévus. »





► **Compétences en résolution de problèmes**

- Identifier et traiter rapidement les problèmes.
- Encourager des solutions créatives.

« Identifiez et traitez rapidement les problèmes en restant attentif et en agissant immédiatement. Favorisez les solutions créatives en instaurant un climat ouvert où toutes les idées sont bienvenues. Organisez des séances de résolution collective pour promouvoir la collaboration et tirer parti de la diversité des points de vue afin de trouver des solutions efficaces. »

► **Leadership et motivation**

- Inspirer et motiver les bénévoles.
- Fournir des conseils et un soutien clairs.
- Reconnaître et valoriser les efforts des bénévoles.

« Inspirez et motivez les bénévoles en adoptant une attitude positive et enthousiaste. Offrez des conseils et un soutien clairs en donnant des instructions précises et une aide adaptée quand cela est nécessaire. Reconnaissez et récompensez régulièrement les efforts des bénévoles pour montrer votre appréciation et maintenir un haut niveau de motivation. »

► **Résolution de conflits**

- Gérer efficacement les désaccords.
- Favoriser un environnement positif et coopératif.
- Mettre en œuvre des stratégies de prévention des conflits.

« Gérez efficacement les désaccords en restant neutre et en écoutant toutes les parties. Favorisez un environnement positif et coopératif en encourageant le respect mutuel et la collaboration. Prévenez les conflits grâce à des stratégies telles qu'une communication claire et la définition explicite des attentes. »

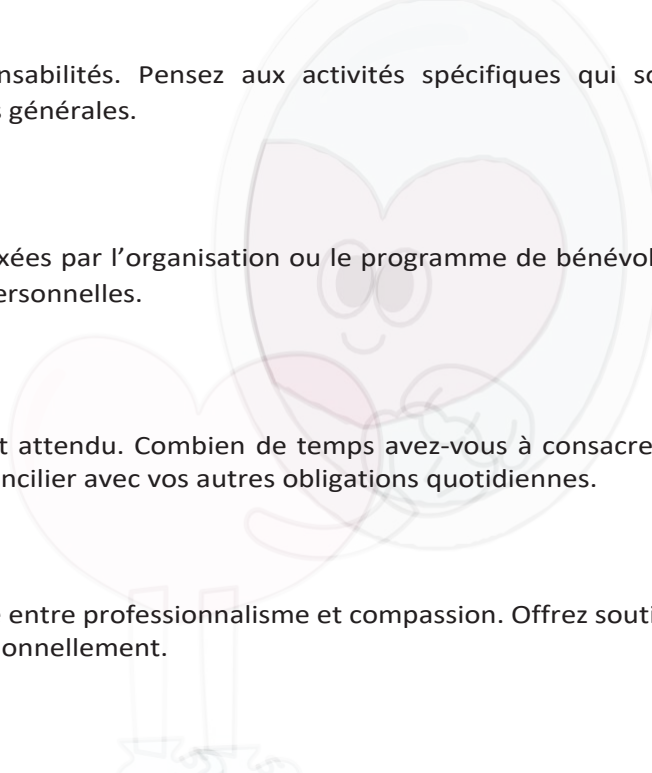
► **Compétences en travail d'équipe**

- Créer un sentiment de communauté parmi les bénévoles.
- Encourager le travail d'équipe et la coopération.
- Organiser des activités de cohésion.

« Créez un sentiment de communauté parmi les bénévoles en organisant des rencontres (informelles) et des événements sociaux. Encouragez le travail d'équipe et la coopération en définissant clairement les rôles, les responsabilités et les objectifs communs. Mettez en place diverses activités de cohésion pour renforcer les liens et améliorer la collaboration. »



RÔLE DU BÉNÉVOLE EN E-SANTÉ AUPRÈS DU RÉSIDENT

- 
- **Clarté**
Soyez clair sur vos tâches et responsabilités. Pensez aux activités spécifiques qui sont attendues, mais aussi aux activités plus générales.
 - **Limites**
Communiquez clairement les limites fixées par l'organisation ou le programme de bénévolat, qu'elles soient organisationnelles ou personnelles.
 - **Engagement en temps**
Soyez clair sur le temps d'engagement attendu. Combien de temps avez-vous à consacrer à cette mission ? Cela vous aidera à le concilier avec vos autres obligations quotidiennes.
 - **Attitude**
Il est important de trouver un équilibre entre professionnalisme et compassion. Offrez soutien et empathie sans vous impliquer émotionnellement.
 - **Communication**
Une communication efficace est essentielle pour établir et maintenir une relation saine avec l'autre personne. Pensez à l'écoute active, à vous exprimer clairement et à comprendre votre interlocuteur.
 - **Respect**
Montrer du respect envers les personnes est fondamental. Reconnaissez leur dignité, leur autonomie et leurs besoins personnels.



LIMITES – PERSONNELLES ET CELLES DES AUTRES



Auto-réflexion et conscience de soi

Prenez le temps de réfléchir à ce que vous pouvez et souhaitez faire. Soyez honnête sur vos forces et vos faiblesses. Connaissez vos propres limites personnelles.



Communication

Communiquez calmement, directement et de manière précise sur vos limites et vos besoins. Utilisez un langage clair et respectueux.



Cohérence

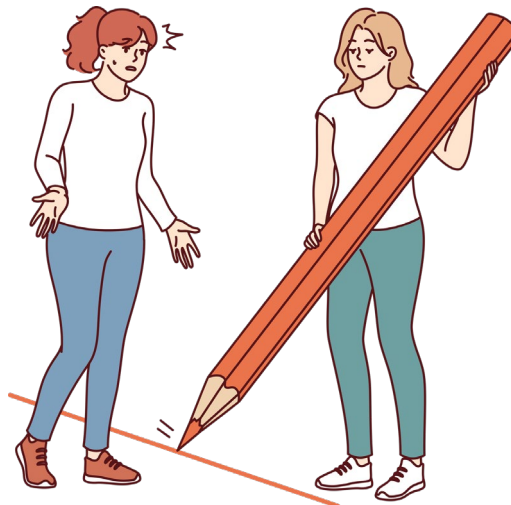
Dites non si quelque chose ne vous semble pas approprié ou si vous n'avez pas le temps de le faire.



Ne vous oubliez pas

Prendre soin de soi n'est pas égoïste, mais une partie nécessaire pour pouvoir continuer le bénévolat. Si vous êtes en bonne santé et reposé, vous pourrez mieux aider les autres.

Prendre du temps pour des activités que vous appréciez => adopter un mode de vie sain et entretenir un cercle social agréable.



COMMENT GÉRER LES RELATIONS AVEC LA FAMILLE ET LES AMIS ?



Dynamique familiale

Prenez le temps de comprendre la dynamique familiale et les rôles de chacun des membres de la famille.



Empathie

Faites preuve d'empathie et reconnaissez les préoccupations et les émotions des proches.



Communication claire

Expliquez clairement votre rôle de bénévole aux personnes concernées → cela permet de gérer les attentes et d'éviter les malentendus.



Rester professionnel

Soyez poli et respectueux, et évitez de partager vos opinions personnelles. Ne vous impliquez pas dans les conflits familiaux.



Priorité

Votre attention doit toujours être centrée sur les besoins et le bien-être de la personne aidée. Cela prime sur les avis de la famille et des amis.



Autonomie

Dans la mesure du possible, impliquez la personne aidée dans les discussions et décisions concernant ses propres soins.



Confidentialité

Respectez la vie privée des personnes et de leurs familles. Ne partagez pas d'informations personnelles sans autorisation.



Conflits

En cas de conflit, abordez la situation avec respect et cherchez une résolution. Le bien-être et un climat apaisé doivent rester prioritaires.



Demander conseil

En cas de doute, n'hésitez pas à demander l'avis de vos responsables ou de vos collègues.

 **Fraude en ligne : pourquoi est-elle si courante ?**

Nous faisons de plus en plus de choses en ligne : faire des achats, remplir nos déclarations fiscales, etc. Nous ne vendons plus nos objets d'occasion sur les marchés aux puces, mais via des plateformes comme Vinted. Cela facilite beaucoup de choses. Mais cela signifie aussi que nous ne sommes pas surpris de recevoir un message d'une banque ou de l'administration fiscale par e-mail, SMS, WhatsApp ou d'autres réseaux sociaux.

Les criminels en profitent et créent des messages qui semblent provenir de la banque ou d'une personne que nous connaissons. Ces messages sont souvent bien rédigés et convaincants. Les escrocs utilisent des ruses sournoises qui peuvent piéger n'importe qui.

 **La sécurité bancaire**

Les banques néerlandaises investissent chaque année des millions d'euros dans la sécurité de leurs systèmes. De nombreux experts en cybersécurité travaillent intensivement à la protection de la banque en ligne et de la banque mobile. Ils s'efforcent constamment de renforcer la sécurité. Les banques font beaucoup, mais elles ne peuvent malheureusement pas résoudre le problème de la fraude à elles seules.

 **Que pouvez-vous faire vous-même pour sécuriser vos opérations bancaires ?**

C'est effrayant quand vous recevez un appel de votre banque vous disant que votre argent est en danger. On vous propose de transférer rapidement vos fonds sur un compte « sécurisé ». Il suffit d'installer un logiciel et quelqu'un prendra la main sur votre ordinateur à distance. Parfois même, on se déplace à votre domicile pour récupérer votre carte bancaire.

Pour des raisons de sécurité ? Non, pour commettre une fraude !

IL EXISTE PLUSIEURS MOYENS DE VOUS PROTÉGER :

- ◆ Raccrochez immédiatement dans une telle situation.
- ◆ Ne communiquez jamais d'informations confidentielles par téléphone.
- ◆ Gardez vos codes de sécurité, codes PIN et mots de passe secrets.
- ◆ N'installez jamais de logiciel permettant à un tiers de contrôler votre ordinateur.
- ◆ Ne donnez jamais votre carte bancaire à quiconque.
- ◆ Vérifiez régulièrement vos relevés bancaires.
- ◆ Ne cliquez pas sur les liens dans les e-mails, SMS ou messages WhatsApp.
- ◆ Signalez immédiatement tout incident à votre banque.



Une banque ne vous demandera jamais vos codes PIN, numéros de compte ou autres informations personnelles. Ni par téléphone, ni par e-mail, ni par WhatsApp, ni via les réseaux sociaux.

Votre banque ne vous demandera jamais cela !

Nous achetons désormais beaucoup de choses en ligne dans des boutiques web : vêtements, courses, articles ménagers, etc.

La plupart des boutiques en ligne sont fiables. Mais malheureusement, il existe aussi des sites frauduleux. Ces fausses boutiques en ligne n'ont aucune intention de livrer les produits commandés.

Alors, comment savoir si vous avez affaire à une boutique en ligne authentique ou à une arnaque ?



COMMENT RECONNAÎTRE UNE FAUSSE BOUTIQUE EN LIGNE ?

VÉRIFIEZ TOUJOURS SI LE SITE EST FIABLE.



- Consultez les sites de comparaison et les avis. Que disent les autres clients du vendeur ?
- Vérifiez les sites d'avis connus comme Google ou Trustpilot. Il est plus difficile pour les escrocs d'y publier de faux avis.
- Comparez le prix de l'article sur d'autres sites. Un prix trop beau pour être vrai ? Il l'est souvent.
- Vérifiez si l'entreprise est enregistrée auprès de la Chambre de commerce et si le numéro de registre figure bien sur le site.
- Contrôlez si la boutique en ligne est signalée auprès de la police (chaque pays dispose de son propre site). Cela permet d'éviter les vendeurs déjà dénoncés par d'autres consommateurs. Attention toutefois : l'absence de signalement ne signifie pas forcément que le site est fiable.
- Y a-t-il un label de qualité affiché sur le site ? Rendez-vous sur le site officiel du label et vérifiez que la boutique en est réellement membre.



Y a-t-il des coordonnées de contact ?

- ♦ Vérifiez toujours les moyens de contact disponibles. Le chat en ligne fonctionne-t-il réellement ? Un numéro de téléphone est-il indiqué et est-il valide ? Que disent les avis des autres clients à propos du vendeur ?



Pouvez-vous payer en toute sécurité ?

- ♦ ApplePay, credit card et PayPal sont des moyens de paiement sécurisés.

- **Gardez vos appareils à jour** : Vos appareils connectés, comme votre téléphone et votre ordinateur, fonctionnent mieux lorsqu'ils sont régulièrement mis à jour. Les mises à jour apportent de nouvelles fonctionnalités et renforcent la sécurité. Activez les mises à jour automatiques pour être toujours protégé contre les pirates.
- **Choisissez des mots de passe solides** : Utilisez des mots de passe robustes, difficiles à deviner. Il est préférable d'avoir un mot de passe différent pour chaque compte. Vous trouvez cela difficile ? Un gestionnaire de mots de passe peut vous aider : il mémorise tout pour vous, et vous n'avez qu'à retenir un mot de passe principal.
- **Installez un antivirus** : Un antivirus vérifie vos appareils à la recherche de virus et de logiciels malveillants. Il existe des antivirus gratuits et payants. Choisissez-en un bien noté et installez-le sur votre ordinateur, tablette et smartphone.
- **Utilisez la vérification en deux étapes** : Une méthode relativement récente pour renforcer la sécurité de vos comptes est la vérification en deux étapes. En plus de votre mot de passe, vous utilisez un code envoyé à une application sur votre téléphone. Cette méthode est déjà couramment utilisée pour les comptes professionnels et rend beaucoup plus difficile l'accès à votre compte par des tiers.
- **Sauvegardez vos fichiers** : Assurez-vous d'avoir toujours une copie de vos fichiers importants. Stockez-les dans un endroit sûr, comme un disque dur externe ou dans le cloud. Ainsi, vous ne perdrez rien si un problème survient.
- **Soyez vigilant en ligne** : Ne cliquez pas automatiquement sur les liens ou pièces jointes dans les emails ou messages. Vérifiez toujours qu'ils sont sûrs avant d'ouvrir quoi que ce soit. Cela vous aidera à éviter de devenir victime d'arnaques ou de virus.



SUIVEZ CES CONSEILS POUR RESTER EN SÉCURITÉ EN LIGNE !

