



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

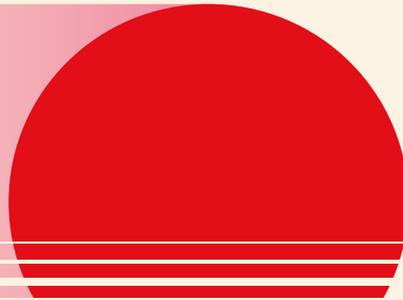
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



agence nationale  
de la cohésion  
des territoires

# Aidants Connect

**Livret d'accueil**  
édition référent



# Aidants Connect, c'est quoi ?

Aidants Connect est le service public numérique qui protège l'aidant et l'utilisateur lors de l'accompagnement aux démarches en ligne.

## Comment ça marche ?

1



Un usager se rend dans un lieu d'accompagnement pour se faire aider dans la réalisation de ses démarches administratives en ligne.

2



L'utilisateur a-t-il un compte auprès d'un des fournisseurs d'identité FranceConnect ?  
Si ce n'est pas le cas, l'aidant l'aide à en créer un.

3



L'aidant et l'utilisateur définissent le périmètre des démarches pour lesquelles l'utilisateur souhaite être accompagné.

4



L'aidant valide le mandat avec l'utilisateur et lui remet une version papier.

5



Grâce à Aidants Connect, l'aidant réalise la démarche en ligne pour le compte de l'utilisateur. Aidants Connect facilite cet accompagnement sur tous les sites de démarches accessibles via FranceConnect.

# Les d'Aidants Connect

Nous avons donné la parole à nos usagers, retrouvez leurs témoignages ci-dessous.

## Un outil qui sécurise l'aidant et l'utilisateur

Le mandat Aidants Connect offre un cadre légal aux accompagnements sur les démarches administratives en ligne et protège juridiquement le professionnel et l'utilisateur.

Aidants Connect est un tiers de confiance qui met fin à des pratiques non respectueuses des données personnelles des usagers et qui réduit la possibilité de fraude.

« Aidants Connect rassure les usagers. Toute démarche est effectuée en pleine transparence avec le mandat. Ils ont une preuve de l'accompagnement réalisé. En plus, les usagers sont prévenus par mail lorsqu'une démarche est effectuée avec Aidants Connect. »

 Responsable d'un CCAS

## Un outil qui met l'accent sur l'accompagnement humain

Une fois le mandat créé, le temps gagné avec Aidants Connect permet à l'aidant de consacrer plus de temps à l'accompagnement de l'utilisateur.

« Utiliser cet outil ne remet pas en question l'aspect humain : les personnes apprécient d'avoir un interlocuteur, quelqu'un avec qui parler de leur administration et avec qui effectuer leurs démarches. »

 Conseiller France Services

## **+ Un outil qui favorise la montée en autonomie des usagers**

Aidants Connect familiarise les usagers aux sites administratifs et permet de détecter ceux qui souhaitent monter en compétences sur l'outil informatique. L'accompagnement via Aidants Connect peut être la première étape d'un parcours vers une autonomie complète ou partielle de l'utilisateur.

« Beaucoup de personnes que j'ai accompagnées avec Aidants Connect sont des élèves que j'ai actuellement en atelier ou que j'ai eus précédemment. Pour moi Aidants Connect est un levier vers l'autonomisation. »

 Responsable d'un EPN

## **+ Un outil qui permet la continuité de l'accompagnement**

Le mandat Aidants Connect est conclu entre un usager et une structure habilitée. Tout aidant habilité peut accéder aux mandats conclus dans sa structure. La mutualisation des mandats assure la continuité des accompagnements.

« Une fois qu'un mandat est créé, n'importe quelle personne de l'équipe peut réaliser les démarches, c'est la structure qui est identifiée. »

 Responsable d'un CCAS

## **+** Un outil qui fait gagner du temps

À la suite de la création du mandat, l'aidant peut se connecter aux comptes de l'utilisateur sur tous les sites administratifs accessibles via FranceConnect, sans devoir renseigner à nouveau les identifiants et mots de passe de l'utilisateur. Si le mandat est expiré, l'aidant peut le renouveler facilement avec l'accord de l'utilisateur.

« Le plus long c'est d'établir le mandat, mais c'est juste une fois. Ça évite de devoir personnaliser et éditer un mandat papier à chaque fois. Avec Aidants Connect, j'accueille l'usage une fois, puis il est dans la base et je le retrouve en 2 secondes la fois suivante. Ce n'est pas du temps perdu. »

– *Référente France Services*



« Avec Aidants Connect, je passe 40 minutes sur un dossier là où avant je passais 1h30 ! ça me fait gagner beaucoup de temps, ça soulage mon temps, ma responsabilité. »

– *Conseiller France Services*



# Vous réalisez une démarche administrative pour le compte d'un usager

L'utilisation d'un mandat, dans le cadre de l'accompagnement aux démarches en ligne, est une pratique respectueuse des données personnelles des usagers, à mettre en place dans les différentes situations d'accompagnement. Le mandat est un contrat par lequel une personne donne à une autre le pouvoir de faire des actions en son nom et pour son compte.



## Qui est concerné ?

Les professionnels du secteur social et de la médiation numérique qui accompagnent leurs publics dans la réalisation de démarches en ligne, **que ces professionnels soient soumis ou non au secret professionnel.**

## Quelle pratique adopter selon le contexte d'accompagnement ?

### « Je fais avec »

Si vous accompagnez l'utilisateur dans sa démarche en ligne, en sa présence, sans manipuler ses données ou prendre la main sur l'outil informatique, un mandat n'est pas indispensable. Il est néanmoins recommandé, de façon préventive, dans le cas où l'utilisateur se retournerait contre le professionnel ou la structure, et qu'une action en justice serait engagée. Le mandat fait alors preuve du consentement donné par l'utilisateur.

### « Je fais pour le compte de... » en présence de l'utilisateur

Dès lors que vous prenez la main **sur tout ou une partie de la démarche** demandée par l'utilisateur, vous agissez en son nom et faites « pour le compte de » au regard de la loi. Il peut s'agir de :

- Renseigner les identifiants de l'utilisateur
- Compléter tout ou une partie d'un formulaire avec les données de l'utilisateur
- Valider les données renseignées par l'utilisateur

Si vous effectuez une ou plusieurs de ses actions, le mandat est indispensable. Il permet à la personne concernée de contrôler les usages qui sont faits de ses données et au professionnel de poser clairement le cadre et les règles de l'accompagnement qu'il propose.

### « Je fais pour le compte de... » en l'absence de l'utilisateur

Si l'utilisateur ne peut pas se déplacer physiquement dans la structure et que vous réalisez la démarche en son nom, le mandat est indispensable. L'utilisateur doit être en capacité de donner son consentement oral et la version papier du mandat doit lui être remise à posteriori.

## Quels sont les risques que j'encours si je ne fais pas de mandat ?

Le mandat fait preuve de consentement. Si vous réalisez des démarches pour le compte d'une personne sans mandat, sans preuve de son consentement, vous pouvez être tenu responsable d'usurpation d'identité et votre responsabilité civile ou pénale peut être engagée. Vous pouvez être condamné à des dommages et intérêts au regard de la faute commise et, si vous êtes un professionnel soumis au secret, vous risquez un an d'emprisonnement et 15 000 euros d'amende.

## Que se passe-t-il si je commets une erreur en réalisant une démarche pour le compte d'un usager ?

Vous n'êtes pas responsable de la véracité des informations transmises par l'utilisateur et si vous ne les saisissez pas correctement, vous pouvez contacter l'organisme auprès duquel vous avez effectué la démarche pour modifier les informations erronées (conformément à votre droit de rectification et votre droit à l'erreur).

Votre responsabilité peut toutefois être engagée si vous saisissez délibérément de fausses informations et si vous ne respectez pas le cadre du mandat.

## Pendant combien de temps je dois conserver la version imprimée des mandats ?

Il est recommandé de conserver les mandats au moins 6 ans après leur date d'échéance à titre de preuve en cas de contentieux.

## Quels sont les avantages du mandat Aidants Connect ?

Le mandat Aidants Connect reprend les stipulations classiques d'un mandat ; responsabilité, périmètre et durée, avec l'avantage d'être dématérialisé et facile à prendre en main.

L'utilisation d'Aidants Connect permet également de protéger les données personnelles de vos usagers :

- Leurs données de connexion sont sécurisées via l'utilisation de FranceConnect
- Vous n'avez pas besoin d'avoir accès à leurs identifiants et mots de passe dans le cadre de démarches récurrentes ;
- Aucune donnée n'est stockée sur la plateforme ;
- Une notification est envoyée à chaque connexion sur son compte FranceConnect.

## **Le mandat Aidants Connect couvre-t-il la création d'une adresse mail et/ou d'un compte FranceConnect nécessaires à l'utilisation du dispositif ?**

Aidants Connect utilise le dispositif FranceConnect pour sécuriser la connexion des usagers. Lorsque l'utilisateur ne possède pas de compte chez l'un des fournisseurs d'identité habilités par France Connect (Exemples : [impots.gouv.fr](https://impots.gouv.fr) ; [ameli.fr](https://ameli.fr) ; [msa.fr](https://msa.fr) ; l'Identité Numérique La Poste ; Yris ; France Identité...), le mandataire Aidants Connect peut créer un compte France Connect pour l'utilisateur. Si l'utilisateur ne dispose pas d'adresse email – nécessaire à la création du compte France Connect – je peux procéder à sa création. L'utilisateur doit être informé au préalable de la création d'une adresse e-mail et/ou d'un compte France Connect.

Le mandat couvre donc la création d'une adresse e-mail ou d'un compte France Connect réalisée dans les conditions susmentionnées.

## **Est-ce que je suis tenu de réaliser la démarche si l'utilisateur refuse de signer un mandat ?**

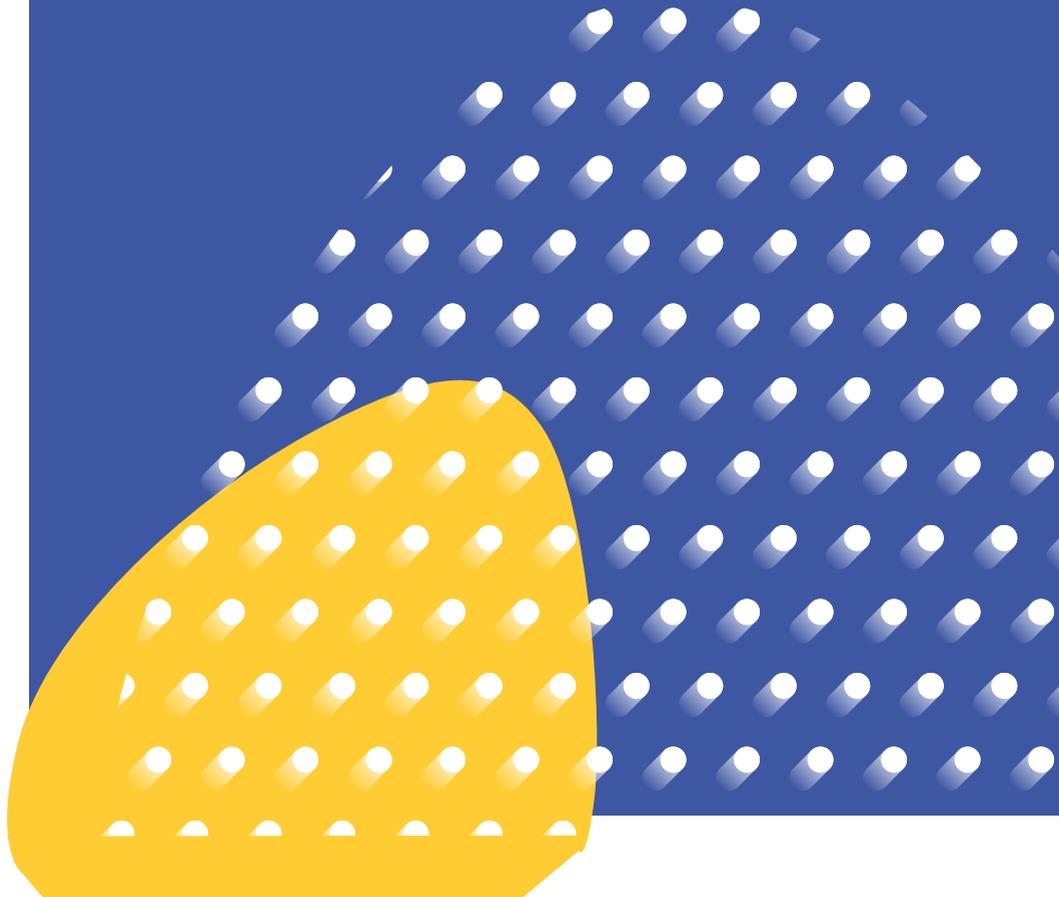
En l'absence de signature par l'utilisateur du mandat Aidants Connect, vous ne pourrez bénéficier du dispositif Aidants Connect et ne vous ne serez pas couvert par ce mandat.

Sauf à ce que votre structure ait rendu obligatoire le mandat Aidants Connect, vous ne serez tenu de réaliser une démarche administrative que si vous disposez d'un autre mandat ou procuration c'est-à-dire d'un acte par lequel l'utilisateur vous donne le pouvoir de faire quelque chose en son nom et pour son compte.



# Utilisation d'Aidants Connect

Vous êtes habilité à utiliser Aidants Connect.  
Prenez connaissance des informations autour de la carte Aidants Connect  
et des chartes pour un accompagnement en toute sérénité.



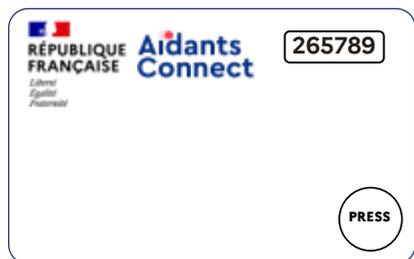
# La carte Aidants Connect

Après avoir suivi la formation à Aidants Connect, l'aidant désormais habilité reçoit sa carte. Il peut choisir d'utiliser une carte physique ou dématérialisée sur son téléphone. C'est au référent de faire ce choix sur son espace en ligne en accord avec l'aidant.

**Une carte physique ou numérique est associée à votre adresse email.  
Votre carte génère un code unique qui est renouvelé toutes les 60 secondes.**

## Carte physique

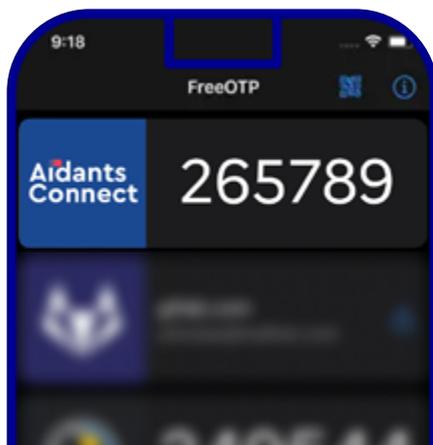
Appuyez sur le bouton « PRESS » ou « APPUYEZ ICI » pour afficher votre code.



## Carte dématérialisée

Appuyez sur la ligne correspondant à Aidants Connect pour afficher votre code.

Retrouvez les instructions d'installation de l'application sur notre site web.



**La carte Aidants Connect est strictement personnelle.**

**La carte Aidants Connect ne doit pas être laissée sans surveillance :**  
si l'aidant s'éloigne de son bureau, il range la carte dans un meuble fermant à clé.

**En cas de vol ou perte, contacter rapidement l'équipe**  
via [contact@aidantsconnect.beta.gouv.fr](mailto:contact@aidantsconnect.beta.gouv.fr).

# La charte du référent

En tant que référent Aidants Connect, je m'engage à avoir pris connaissance des conditions générales d'utilisation du service et de la charte de l'aidant.

## Je veille au bon embarquement des aidants sur l'outil

- **J'active les cartes physique Aidants Connect** reçues dans le kit de bienvenue, ou je choisis la carte dématérialisée (sur téléphone) sur mon espace référent.
- **Je transmets aux aidants** les conditions générales d'utilisation et la charte d'utilisation du service
- Je ne propose l'accès à Aidants Connect **qu'aux aidants professionnels** de ma structure (c'est à dire à des professionnels de l'accompagnement des usagers)
- Dans la rubrique **Ressources**, j'utilise le tutoriel interactif pour me familiariser avec l'outil ou le transmets aux aidants

## Je veille au quotidien à la sécurité des accès Aidants Connect

- **Je sensibilise les aidants** aux bonnes pratiques de sécurité (verrouiller l'ordinateur, ne pas laisser la carte Aidants Connect sans surveillance) et je garantis le respect des règles en termes de protection des données (Règlement RGPD)
- **Je désactive le compte** des aidants dès qu'ils quittent la structure, je veille à récupérer leur carte (si physique), et je délègue la carte physique ou numérique au compte de l'aidant sur mon espace référent.
- **Je tiens à jour la liste des aidants** habilités Aidants Connect
- **Je désigne un co-référent** qui est idéalement aussi aidant afin d'assurer un suivi en mon absence
- **Je signale la perte de mes moyens d'accès** à Aidants Connect (carte Aidants Connect, téléphone portable, ordinateur, adresse mail professionnelle piratée...) à l'adresse mail suivante : [contact@aidantsconnect.beta.gouv.fr](mailto:contact@aidantsconnect.beta.gouv.fr).
- **je quitte la structure, je m'assure qu'un nouveau référent soit désigné** pour qu'il désactive mon compte et délègue ma carte physique ou numérique et lui restitue ma carte Aidants Connect

# Bien débiter sur Aidants Connect

Retrouvez ci-dessous tous les guides pour bien démarrer sur notre plateforme :

[S'authentifier sur la plateforme Aidants Connect](#)



[Créer un mandat avec un usager](#)



[Réaliser la démarche avec un usager](#)



[Lier une carte à un aidant](#)



[Tutoriel interactif Aidants Connect](#)



[Foire Aux Questions](#)



[Toutes les ressources](#)





## Informations importantes

### **Vous ne recevez pas le courriel de connexion ?**

Si votre boîte de réception est protégée par une solution anti-spam, vous devez ajouter à votre « **liste blanche** » l'adresse électronique :  
**[connexion@aidantsconnect.beta.gouv.fr](mailto:connexion@aidantsconnect.beta.gouv.fr)**

### **Retour de cartes Aidants Connect**

Merci de nous retourner les cartes Aidants Connect dans les cas suivants :

- Carte défectueuse ou hors-service
- Carte non utilisée suite au départ d'un aidant ou de l'arrêt complet de l'utilisation du service

Estelle Patat, Programme Société Numérique  
ANCT, 20, avenue de Ségur TSA 10717  
75 334 Paris Cedex 07

### **Besoin d'aide ?**

Vous pouvez contacter notre équipe si vous avez besoin d'assistance :  
**[contact@aidantsconnect.beta.gouv.fr](mailto:contact@aidantsconnect.beta.gouv.fr)**