

Aidants Connect, l'outil pour sécuriser la réalisation de démarches administratives en ligne à la place d'un usager ou d'une usagère

Aidants Connect

La réalisation d'une démarche administrative en ligne par un conseiller numérique France Services pour le compte d'un usager doit se faire en dernier recours, et toujours de manière sécurisée

Pour rappel, les missions du conseiller numérique France Services s'articulent autour de trois piliers :

- Soutenir les Français dans leurs **usages quotidiens du numérique** (travailler à distance, consulter un médecin, vendre un objet, acheter en ligne, etc.)
- Sensibiliser aux enjeux du numérique et favoriser des **usages citoyens et critiques** (s'informer et apprendre à vérifier les sources, protéger ses données personnelles, maîtriser les réseaux sociaux, suivre la scolarité de ses enfants, etc.)
- **Rendre autonomes les usagers** sur leurs démarches administratives en ligne

Le dernier axe peut conduire le conseiller numérique France Services à être sollicité pour la réalisation d'une démarche administrative en ligne spécifique, qui sera souvent le motif initial de la consultation. Si la mission première du conseiller numérique est bien de rechercher l'autonomie des usagers dans la réalisation de leurs démarches en ligne, le conseiller numérique peut donc ponctuellement être amené à manipuler des informations confidentielles ou à réaliser une partie de la démarche en ligne à la place de l'utilisateur.

Dans ce cas et sans possibilité de réorienter l'utilisateur vers une structure ou un professionnel spécialisé dans l'accompagnement administratif en ligne (espace France Services, centre des Finances publiques, agence de la CAF, agence CPAM, etc), il est nécessaire de sécuriser juridiquement le conseiller numérique France Services dans cette démarche, grâce au mandat et au consentement écrit de l'utilisateur, sans quoi sa responsabilité personnelle pourrait être mise en cause en cas d'erreur. C'est l'objet d'Aidants Connect.

Au delà de la protection que propose l'outil, Aidants Connect permet d'entamer une démarche, d'expliquer les bases de France Connect ou de fonctionnement du site administratif, puis de la poursuivre plus tard, sans redemander le mot de passe de la personne. Aidants Connect peut donc constituer un outil pédagogique pour le conseiller numérique France Services.

Comment Aidants Connect peut-il sécuriser les conseillers numériques France Services ?

Aidants Connect permet gratuitement à des aidants professionnels de réaliser des démarches administratives pour le compte d'un usager et ce, de façon sécurisée. Aidants Connect est un outil qui permet aux professionnels habilités d'être sécurisés dans leur quotidien.

Le service se déploie en deux étapes :

- **Première étape : La signature d'un mandat en ligne entre l'aidant de la structure habilitée et l'utilisateur accompagné.** Ce mandat est signé par l'utilisateur et l'aidant et précise le périmètre et la durée pour laquelle la structure est habilitée à accompagner l'utilisateur ;
- **Deuxième étape : L'aidant peut alors se connecter sur l'ensemble des sites administratifs accessibles via « FranceConnect »,** depuis son compte professionnel et sélectionner le profil utilisateur de l'utilisateur pour lequel il réalise la démarche.

Pour plus d'informations sur Aidants Connect : https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/guide_utilisation/

Qui peut obtenir l'habilitation Aidants Connect ? Comment ?

Le service Aidants Connect est pour le moment réservé **aux structures employant des aidants professionnels qui accompagnent régulièrement des usagers dans la réalisation de leurs démarches administratives en ligne**. Il peut s'agir de travailleurs sociaux, d'agents publics d'accueil ou de médiateurs numériques comme les conseillers numériques France Services. Il revient à la structure de faire une demande d'habilitation d'Aidants Connect.

Une fois l'habilitation obtenue, plusieurs aidants au sein de la structure peuvent utiliser Aidants Connect via des comptes nominatifs.

La procédure de demande d'habilitation de même que la liste des structures éligibles à l'utilisation d'Aidants Connect sont détaillées ici : <https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/habilitation>.

Pour faire une demande d'habilitation : <https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/habilitation/demandeur/>

Ce sont les structures qui sont habilités au service « Aidants Connect » et non les agents. De fait, la décision d'habilitation se fait sur le périmètre de l'ensemble de la structure. En raison du caractère confidentiel des données personnelles manipulées par l'aidant, chaque demande d'habilitation est examinée par un jury présidé par le directeur général de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) **lors d'un comité d'habilitation**. Le jury est souverain dans l'examen des demandes et peut décider de ne pas accorder l'habilitation s'il estime qu'elle pourrait mettre en péril la confidentialité des données personnelles manipulées. L'ANCT ne peut donc garantir l'habilitation systématique de toutes les structures employant des conseillers numériques France Services.

Que se passe-t-il une fois ma demande d'habilitation validée ?

Dans un délai de deux mois, les aidants de la structure dont la demande d'habilitation a été validée suivent **une formation d'une journée** sur les sujets suivants : accompagnement de l'utilisateur, Règlement Général à la Protection des Données (RGPD), prise en main d'Aidants Connect.

Une fois la formation suivie, **l'équipe d'Aidants Connect active les comptes des aidants** et envoie un kit de bienvenue à la structure.

Je souhaite avoir plus d'informations sur Aidants Connect avant de faire une demande d'habilitation, comment faire ?

L'équipe d'Aidants Connect organise tous les quinze jours un **webinaire de présentation du service** comprenant les modalités de déploiement d'Aidants Connect, une démo pas-à-pas et un temps de questions/réponses.

- ↳ Pour participer à un webinaire de présentation d'Aidants Connect : <https://app.livestorm.co/incubateur-des-territoires/aidants-connect>

Une Foire aux Questions est également disponible : <https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/faq/>