

Aidants Connect

— *Éléments juridiques*

2024

Le mandat Aidants Connect :

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. Son utilisation, 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.

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’usager

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

Quels risques 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 ?

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

En revanche, vous n’êtes pas responsable de l’exactitude des informations transmises par l’usager et, si vous commettez une erreur en saisissant des informations, vous pouvez faire valoir votre droit de rectification 1 et droit à l’erreur 2 en contactant l’organisme auprès duquel vous avez effectué la démarche.

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

Non, vous n'êtes pas tenu de réaliser la démarche si l'utilisateur refuse de faire un mandat, qu'il s'agisse d'un mandat Aidants Connect ou de tout autre forme de 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 e-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. Si l'utilisateur ne possède pas de compte chez l'un des fournisseurs d'identité, ni éventuellement d'adresse e-mail, vous pouvez lui en créer en l'informant au préalable. Sous cette condition, le mandat Aidants Connect couvre bien la création d'une adresse e-mail et d'un compte FranceConnect.