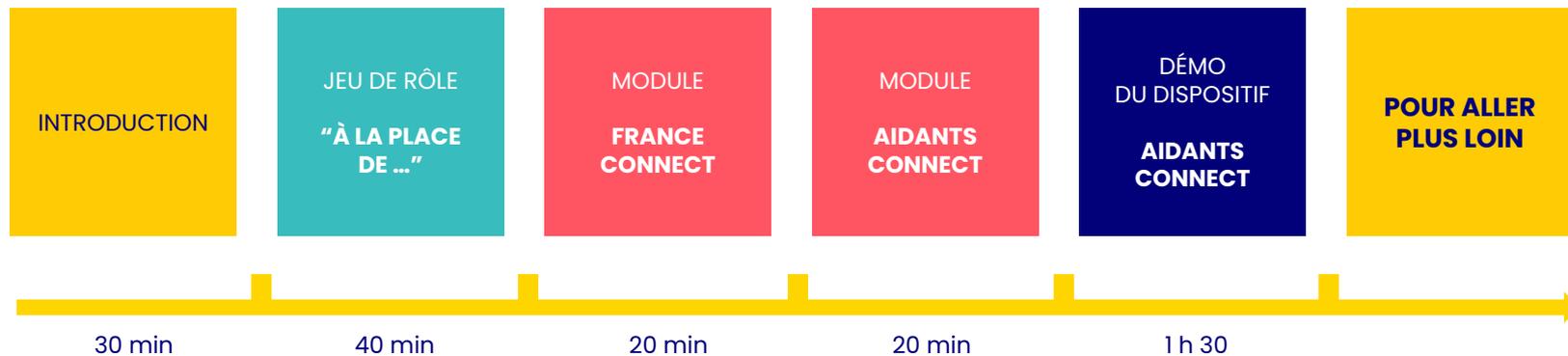




**Bienvenue à l'atelier en ligne 1**  
de la formation ESJA X Aidants Connect

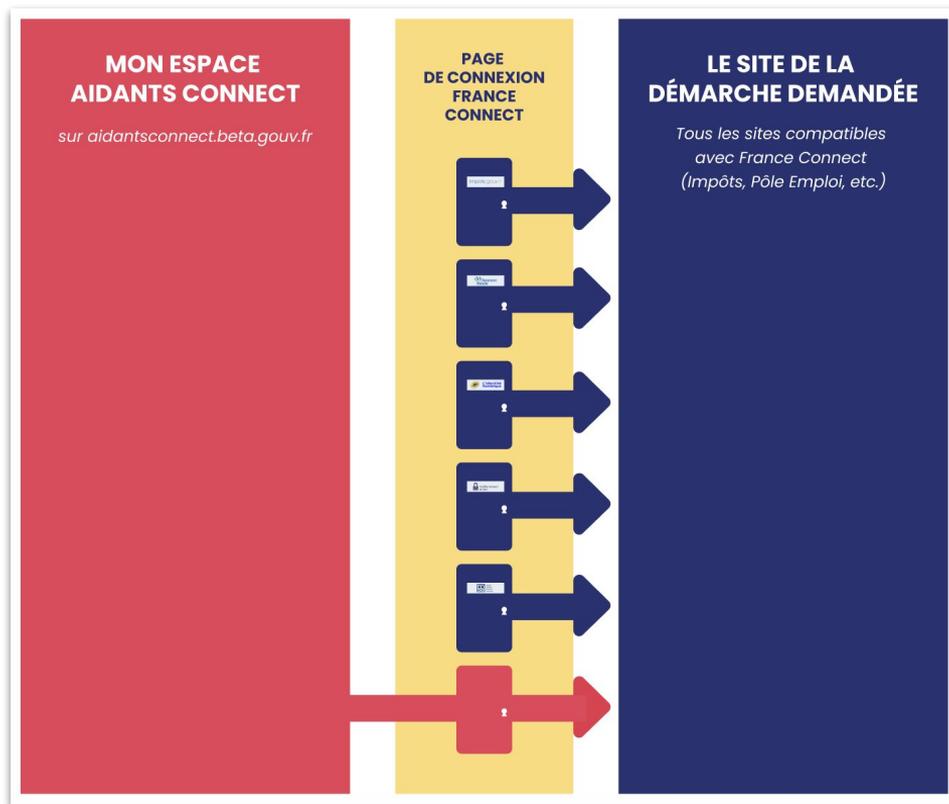
# LE PROGRAMME DISTANCIEL



# Aidants Connect, c'est quoi ?

Aidants Connect permet à des aidant-es professionnel·les habilité·es de **réaliser des démarches administratives en ligne de manière légale et sécurisée pour le compte de personnes** en difficulté avec les outils numériques grâce à la création d'un mandat de délégation.

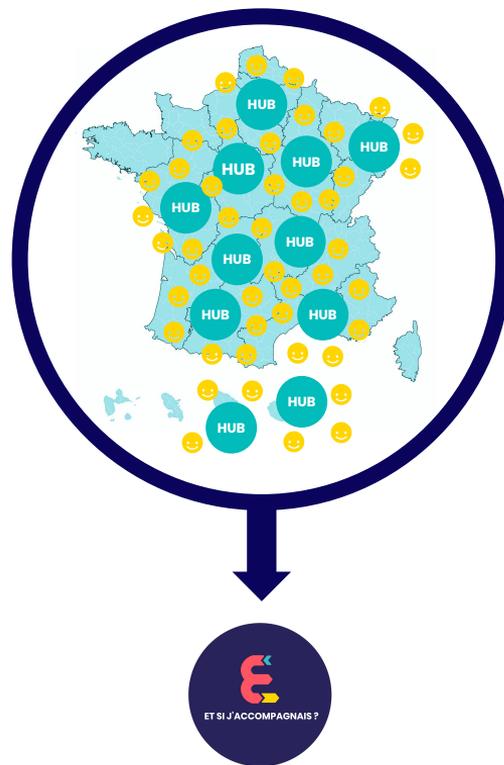
C'est une solution **technique et juridique** pour permettre de faire des démarches "à la place de ..."





**Aidants  
Connect**

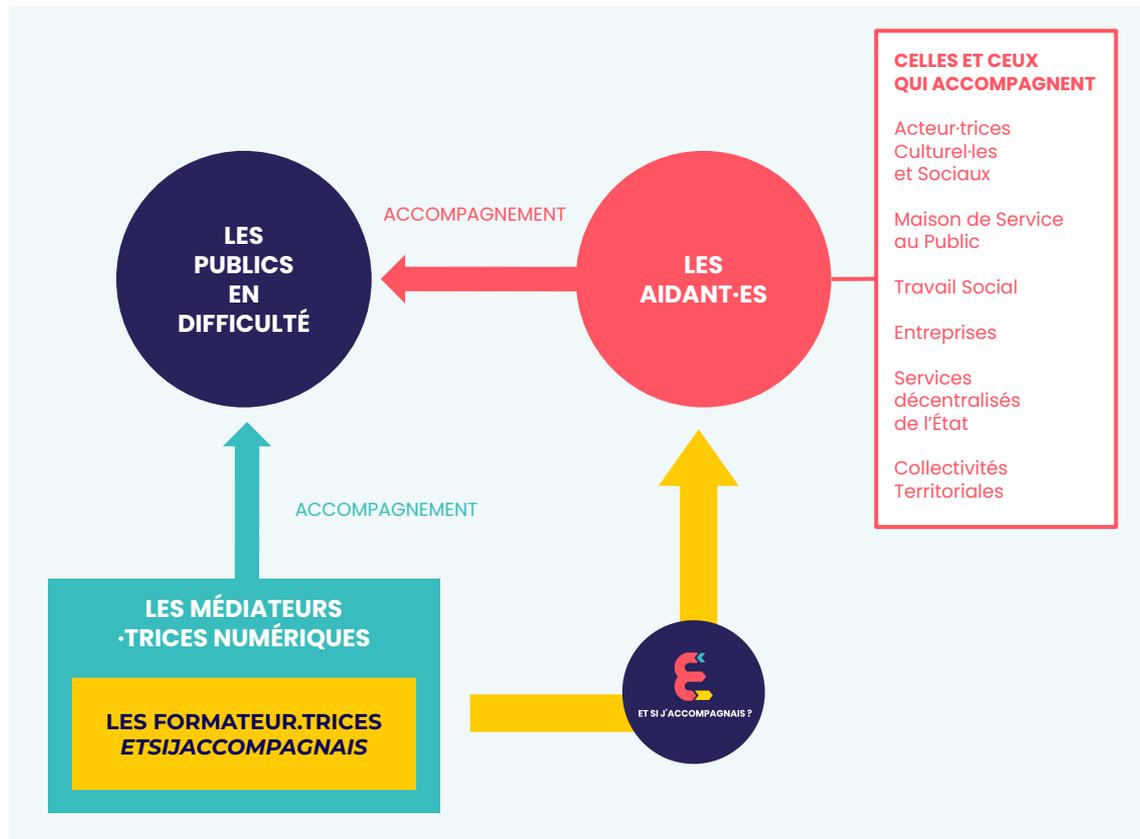
L'ANCT lance l'**habilitation**  
**Aidants Connect** pour les aidant-es



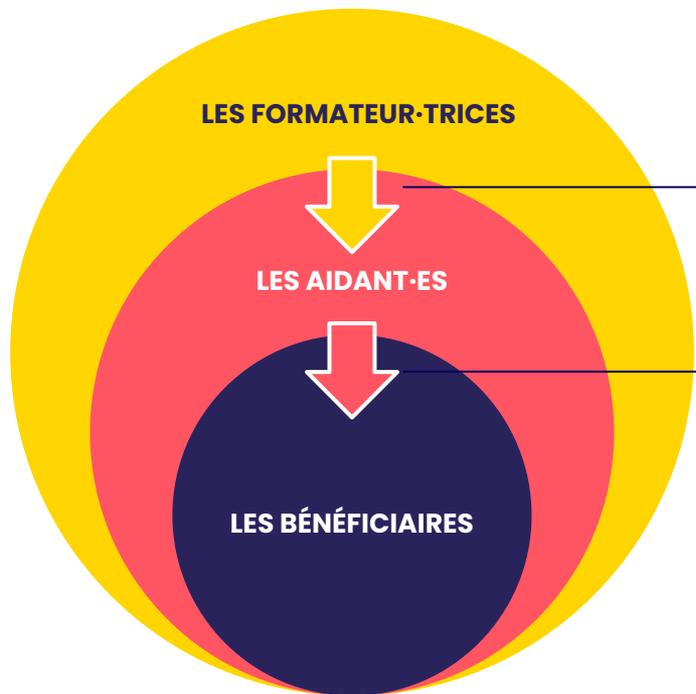
Les Hubs sont chargés de former  
les aidant-es de 12 régions avec  
la formation Etsij'accompagnais

# Une formation ? Pour quoi faire ?

Afin de déployer Aidants Connect à l'échelle nationale, il apparaît nécessaire **de sensibiliser et de former les professionnel·les de l'action sociale** aux enjeux de l'accompagnement numérique et de leur transmettre des outils, des ressources et des savoir-faire pour favoriser l'accès aux droits des publics les plus fragiles.



# ESJA, un transfert de connaissance



## Les formateurs et formatrices de chaque Hub

qui animent les sessions de **formation Aidants Connect** auprès ...

... **des aidant-es numériques dans les territoires**

qui accompagnent directement, en utilisant les **outils d'aide à l'accompagnement**, ...

... **les bénéficiaires**

# Les objectifs de la formation

- Acquérir des compétences sur l'usage et l'accompagnement **des outils numériques**
- Savoir **quelle stratégie d'accompagnement mettre en place en fonction d'une situation et de son contexte professionnel**
- Être capable d'accompagner **les usages médiatiques et numériques**

JEU DE RÔLE

**“ À LA PLACE DE ... ”**

# OBJECTIFS :

- Cerner **les différentes stratégies d'accompagnement** possibles
- Savoir **quelle stratégie adopter en fonction d'une situation et de son contexte professionnel**

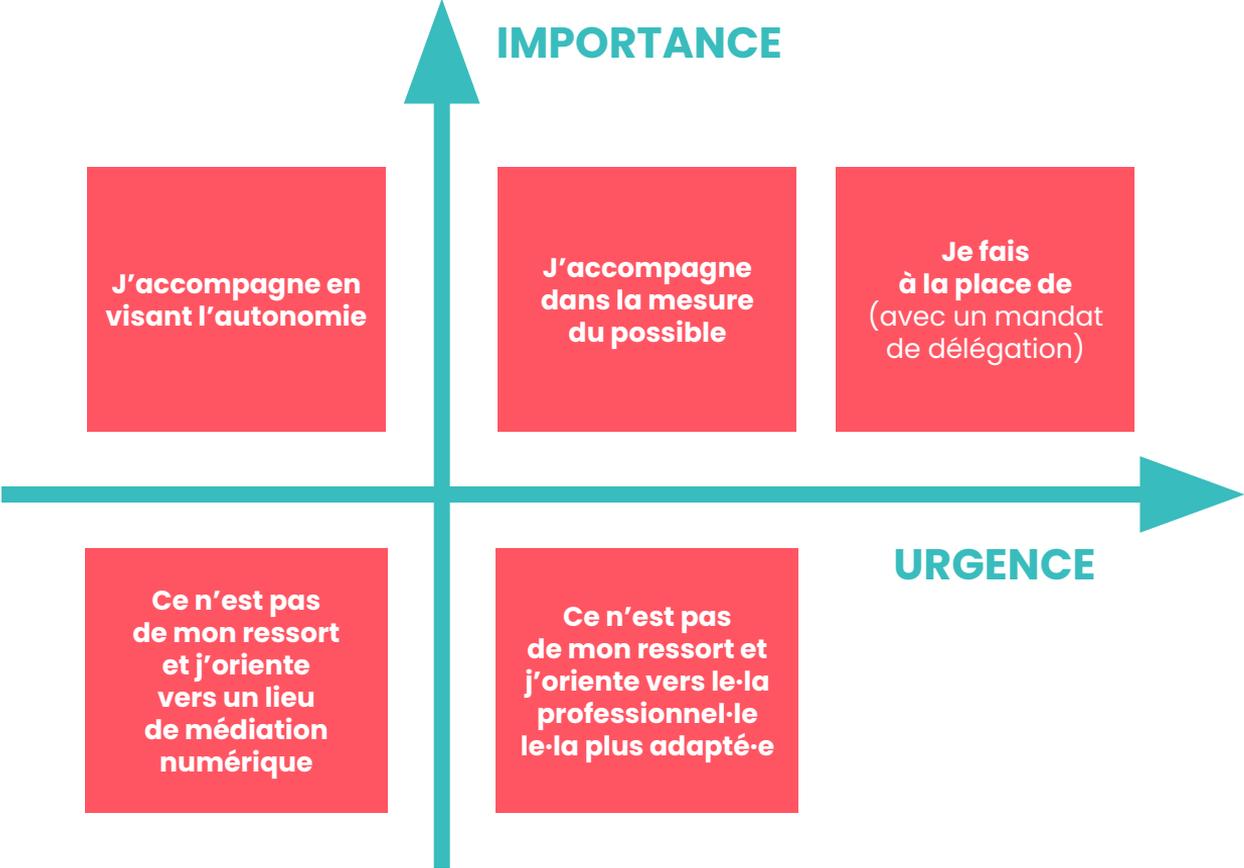


→ Formez 6 groupes.  
**Chaque groupe représente un·e "aidant·e"** et possède des cartes "action".

→ Une situation est présentée. En fonction de votre personnage, **déterminez quelle stratégie d'accompagnement mettre en place.** On échange sur les choix de chaque groupe.

→ **Échangez-vous les cartes "aidant·e"** pour traiter la situation problématique suivante. Et ainsi de suite...

# PROPOSITION DE MATRICE DE CHOIX





**C'est parti  
pour le jeu  
de rôle !**

## Programme de la Session

Cliquer sur  
Activité  
puis  
lancer "A  
la place de  
":  
Situation  
d'Ali



Flux



Activités



Stats



"À la place de" : Situation d'Ali

Libre

continuer



"À la place de" : Situation de Florence

Libre

lancer



"À la place de" : Situation de Jimmy

Libre

lancer



"À la place de" : Situation de paul

Libre

lancer



"À la place de" : Situation de Roger



nouveau Board

**ALI**

Depuis la dématérialisation des déclarations de revenus pour les impôts, Ali se retrouve coincé. Maîtrisant peu la langue française et n'étant pas à l'aise avec les outils numériques, il vous demande de l'accompagner pour se connecter au site des impôts.

Quelle stratégie d'accompagnement allez-vous adoptez ?

Je fais à la place de

J'oriente vers un lieu de médiation numérique

J'oriente vers le professionnel le plus adapté

Ce n'est pas de mon ressort

J'accompagne

**GROUPE 1**



Marylène, 51 ans

ASSISTANTE SOCIALE



**GROUPE 2**



Sami, 23 ans

SERVICE CRUIQUE DANS UNE MEDIATHÈQUE



**GROUPE 3**



Stéphane, 34 ans

RESPONSABLE DU SECTEUR FAMILLE DANS UN CENTRE SOCIAL



**GROUPE 4**



Julien, 38 ans

CONSEILLER EN MISSION LOCALE





Présenter la situation puis ventiler les participants dans les différentes salles Jitsi où ils travaillent en groupe. Après le premier cas, cliquer sur le rond noir en haut à gauche pour revenir au menu de l'activité et lancer le cas suivant.

**FLORENCE**

Florence, 45 ans, à créer son compte Ameli à l'aide de sa belle-sœur. Depuis quelques mois, elle s'étonne de ne plus recevoir de courrier de la Sécurité Sociale. Elle vous demande ce qu'elle doit faire pour recevoir à nouveau ses relevés par courrier. Mais elle ne se souvient plus du mot de passe lié à son compte...

**Quelle stratégie d'accompagnement allez-vous adoptez ?**

- Je fais à la place de
- J'oriente vers un lieu de médiation numérique
- J'oriente vers le-la professionnel-le le-la plus adapté-e
- Ce n'est pas de mon ressort
- J'accompagne

**GROUPE 1**

Stéphane, 34 ans  
RESPONSABLE DU SECTEUR FAMILLE DANS UN CENTRE SOCIAL

**GROUPE 2**

Julien, 20 ans  
CONSEILLER EN MISSION LOCALE

**GROUPE 3**

Delphine, 26 ans  
MÉDIATRICE NUMÉRIQUE DANS UN EPN

**GROUPE 4**

Mirella, 31 ans  
ASSISTANTE SOCIALE

Atelier " À la place de..."

## Situation d'Ali

Depuis la dématérialisation des déclarations de revenus pour les impôts, Ali se retrouve coincé.

Maîtrisant peu la langue française et n'étant pas à l'aise avec les outils numériques, il vous demande de l'accompagner pour se connecter au site des impôts.

**Quelle stratégie d'accompagnement allez-vous adopter ?**

Atelier " À la place de..."

## Situation de Florence

Florence, 45 ans, a créé son compte Ameli à l'aide de sa belle-sœur il y a longtemps. Depuis quelques mois, elle s'étonne de ne plus recevoir de courrier de la Sécurité Sociale. Elle vous demande ce qu'elle doit faire pour recevoir à nouveau ses relevés par courrier. Mais elle ne se souvient plus du mot de passe lié à son compte...

**Quelle stratégie d'accompagnement allez-vous adopter ?**

Atelier " À la place de..."

## Situation de Jimmy

Jimmy est un jeune majeur, il vit en zone rurale éloignée. Sans aides d'aucune part, il doit rapidement toucher des aides au logement pour ne pas se retrouver à la rue. Il ne sait pas comment s'y prendre.

**Quelle stratégie d'accompagnement allez-vous adopter ?**

Atelier "À la place de..."

## Situation de Paul

Paul doit s'actualiser sur Pôle Emploi avant ce soir minuit, et vient vous voir car il ne sait pas faire. Il ne semble pas se sentir capable de le faire sur votre ordinateur avec votre aide.

**Quelle stratégie d'accompagnement allez-vous adopter ?**

Atelier "À la place de..."

## Situation de Roger

Roger, 76 ans, doit prendre RDV chez le médecin. Mais ce dernier n'a pas de secrétaire et il est envoyé vers une plateforme de rendez-vous sur Internet. Roger ne sait pas comment faire et surtout créer un compte sur Internet lui fait peur...

**Quelle stratégie d'accompagnement allez-vous adopter ?**

MODULE



**FRANCE CONNECT**

Cliquer sur « lancer »  
pour afficher la  
questions sur France  
Connect.



**C'est parti  
pour la  
question**



1 - Quels sont les 5 fournis... lancer

# 1 - Quels sont les 5 fournisseurs d'identité France Connect

Top

10

50

100

Tous



envoyer une capture

klaxoon



Comment accompagner un usager à se franceconnecter ?



Copier le li...

# COMMENT ACCOMPAGNER UN USAGER À SE FRANCECONNECTER ?

Regarder sur  YouTube

# QUEL FOURNISSEUR D'IDENTITÉ CHOISIR ?

La création d'un compte auprès d'un fournisseur d'identité s'effectue **en fonction du profil de l'utilisateur, de sa situation, ou des informations personnelles dont il-elle dispose**. Voici leurs conditions :

 impots.gouv.fr	 ameli.fr	 L'Identité Numérique	 mobile connect et moi	 santé famille retraite service msa.fr
<b>Numéro fiscal</b> <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	<b>Numéro de sécurité sociale</b> <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	<b>Pièce d'identité française</b> en cours de validité <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	<b>Abonnement Orange ou Sosh</b> <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	<b>Affiliation à la MSA</b> <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON
<b>Revenu fiscal de référence</b> <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	<b>Carte vitale</b> <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	<b>Validation de sa pièce d'identité</b> par un postier assermenté à domicile ou en bureau de poste <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	<b>Pièce d'identité</b> <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	
<b>Numéro d'accès en ligne</b> <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	<b>Coordonnées bancaires</b> <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	<b>Smartphone (Android ou iOS)</b> pour utiliser l'application mobile <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	<b>Smartphone</b> pour télécharger l'application nécessaire à l'inscription <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	
<b>TOUS LES OUI COCHÉS ?</b> 👉 Je peux choisir ce fournisseur d'identité !	<b>TOUS LES OUI COCHÉS ?</b> 👉 Je peux choisir ce fournisseur d'identité !	<b>TOUS LES OUI COCHÉS ?</b> 👉 Je peux choisir ce fournisseur d'identité !	<b>TOUS LES OUI COCHÉS ?</b> 👉 Je peux choisir ce fournisseur d'identité !	<b>TOUS LES OUI COCHÉS ?</b> 👉 Je peux choisir ce fournisseur d'identité !

# SE CONNECTER À FRANCECONNECT

## S'ASSURER DE :



1 60 04 25 311 114 016

Posséder un numéro de sécurité sociale commençant par 1 ou 2



Posséder ou créer un compte opérationnel auprès d'un des fournisseurs d'identité suivants :



Se rendre sur le site administratif de la démarche à effectuer



Choisir le fournisseur d'identité où l'on possède un compte



Effectuer sa démarche

1

2

3

4

5

6



Cliquer sur le bouton « S'identifier avec FranceConnect »



Saisir ses identifiants



**C'est parti  
pour la  
question**



2 - France Connect permet seulement de naviguer entre les sites des 5 fournisseurs d'identité. Vrai ou faux ?

Vrai 0%

Faux 0%

0 /1 vote

klaxoon

# FRANCE CONNECT

FranceConnect permet seulement de naviguer entre les sites des 5 fournisseurs d'identité. Vrai ou faux ?

**FAUX**

FranceConnect **ouvre l'accès** à un ensemble de sites administratifs pour des **démarches très diversifiées**

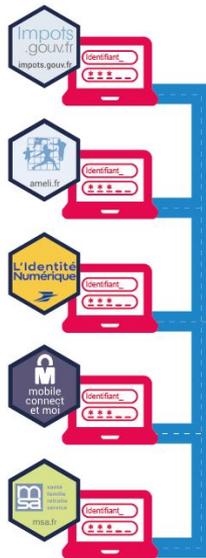
<https://franceconnect.gouv.fr/nos-services>  
(et la **CAF** et **Pôle Emploi** qui ne sont pas encore listés)

# FRANCECONNECT, C'EST QUOI ?

FranceConnect permet de **se connecter à un ensemble de sites administratifs en utilisant un seul identifiant / mot de passe.**

**Vous choisissez l'identifiant / mot de passe d'une administration dont vous êtes déjà utilisateur (parmi les 5 proposés).**

**Cet identifiant / mot de passe vous ouvre l'accès à un ensemble de sites administratifs.**



 <b>PAPIERS - CITOYENNETÉ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>État civil</li><li>Passport</li><li>Élections</li><li>Carte d'identité</li><li>...</li></ul>	 <b>FAMILLE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Allocations familiales</li><li>Naissance</li><li>Mariage</li><li>Pacs</li><li>Scolarité</li><li>...</li></ul>	 <b>SOCIAL - SANTÉ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Carte vitale</li><li>Chômage</li><li>RSA</li><li>Personne âgées</li><li>...</li></ul>	 <b>TRAVAIL</b> <ul style="list-style-type: none"><li>CDD</li><li>Concours</li><li>Handicap</li><li>Démission</li><li>Période d'essai</li><li>...</li></ul>	 <b>LOGEMENT</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Allocations logement</li><li>Permis de construire</li><li>Logement social</li><li>...</li></ul>
 <b>TRANSPORTS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Carte grise</li><li>Permis de conduire</li><li>Contrôle technique</li><li>Infractions</li><li>...</li></ul>	 <b>ARGENT</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Crédit immobilier</li><li>Impôts</li><li>Livret A</li><li>Assurance</li><li>...</li></ul>	 <b>JUSTICE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Casier judiciaire</li><li>Plainte</li><li>Aide juridictionnelle</li><li>Saisie</li><li>...</li></ul>	 <b>ÉTRANGER</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Titres de séjour</li><li>Attestation d'accueil</li><li>Regroupement familial</li><li>...</li></ul>	 <b>LOISIRS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Animaux</li><li>Permis bateau</li><li>Tourisme</li><li>Permis de chasser</li><li>...</li></ul>

# POUR LES USAGERS QUI NE PEUVENT PAS SE FRANCECONNECTER



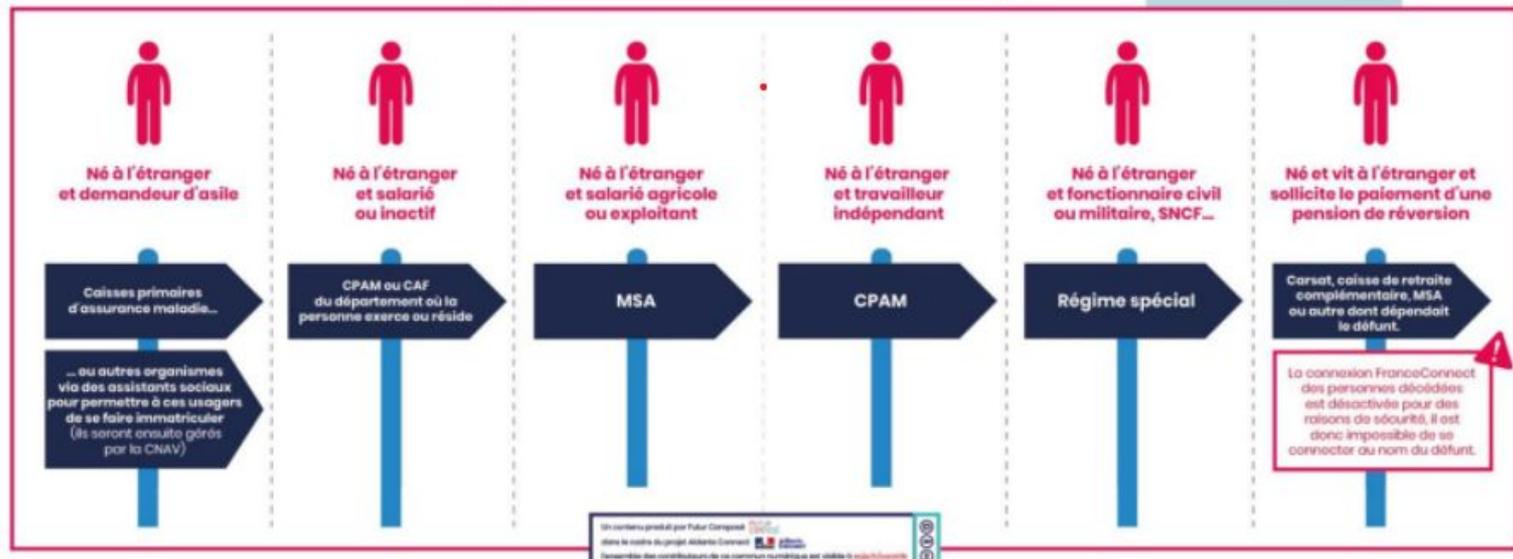
Si un usager ne possède pas de numéro de sécurité sociale, il ne pourra pas se FranceConnecter.



Le numéro de sécurité sociale correspond au numéro d'inscription au Répertoire National d'Identification des Personnes Physiques (RNIPP), tenu par l'INSEE, et qui recense les personnes.



Les personnes nées en France sont inscrites au RNIPP dès leur naissance. Si vous êtes face à un usager qui est né à l'étranger et n'est pas inscrit au RNIPP, il faut l'orienter vers l'organisme référent, en fonction de son profil.



The logo for Aidants Connect is contained within a white circle in the top right corner. It features the text "Aidants" in a dark blue font with a small red dot above the letter 'i', and "Connect" in a bold, dark blue font directly below it.

**Aidants  
Connect**

**MODULE**

**AIDANTS CONNECT**

# Pourquoi Aidants Connect ?



**Aidants Connect sécurise  
techniquement et juridiquement  
les aidant·es**

qui accompagnent leurs usagè·es  
sur les enjeux de confidentialité  
et de sécurité des données.



**Aidants Connect garantit un  
accompagnement humain**  
pour toutes les personnes qui,  
pour diverses raisons, ne peuvent  
pas faire leurs démarches en  
ligne.

## Pour bénéficier d'un accompagnement via Aidants Connect, l'usagèr·e doit :

Être en capacité  
de conclure  
un mandat

**(pas de tutelle ou  
de curatelle)**

Souhaiter être  
accompagné·e  
dans la réalisation  
de ses démarches  
administratives

Pouvoir accéder à  
**France Connect**



Aidants Connect : comment cela fonctionne ?



À regarder ...



Partager



Regarder sur  YouTube

# AIDANTS CONNECT, C'EST QUOI ?

Aidants Connect permet à **des aidants professionnels habilités de réaliser des démarches administratives en ligne de manière légale et sécurisée pour le compte de personnes en difficulté avec les outils numériques.** L'ensemble des connexions effectuées sont tracées et stockées.



**Je me rends dans un lieu d'accompagnement** pour me faire aider dans la réalisation de mes démarches administratives en ligne.



**Ai-je un compte auprès d'un des 5 fournisseurs d'identité FranceConnect ? Si ce n'est pas le cas, l'aidant m'aide à en créer un.**



**L'aidant et moi définissons le périmètre des démarches pour lesquelles je souhaite être accompagné.**



**Grâce à son compte Aidants Connect, l'aidant réalise la démarche en ligne à ma place.**

*Aidants Connect facilite cet accompagnement sur tous les sites de démarches accessibles via FranceConnect.*



**L'aidant me fait signer en ligne un mandat et me remet une version papier.**





**C'est parti  
pour la  
question**



1 - Questions Aidants connect lancer

# AIDANTS CONNECT

Jade est aidante. Stéphane lui demande de l'aide sur une démarche. Remettez dans l'ordre les différentes étapes de l'utilisation d'Aidants Connect.

- A - Jade se rend sur le site administratif et s'identifie avec son compte Aidants Connect
- B - Stéphane se FranceConnecte
- C - Stéphane et Jade signent le mandat
- D - Jade diagnostique que Stéphane n'est pas autonome pour réaliser cette démarche
- E - Jade peut réaliser la démarche à la place de Stéphane
- F - Jade remet à Stéphane une copie papier du mandat
- G - Stéphane et Jade définissent ensemble le périmètre du mandat de délégation
- H - Stéphane rencontre Jade dans un lieu d'accompagnement

# AIDANTS CONNECT

Jade est aidante. Stéphane lui demande de l'aide sur une démarche. Remettez dans l'ordre les différentes étapes de l'utilisation d'Aidants Connect.

- H** - Stéphane rencontre Jade dans un lieu d'accompagnement
- D** - Jade diagnostique que Stéphane n'est pas autonome pour réaliser cette démarche
- G** - Stéphane et Jade définissent ensemble le périmètre du mandat de délégation
- B** - Stéphane se FranceConnecte
- F** - Jade remet à Stéphane une copie papier du mandat
- C** - Stéphane et Jade signent le mandat
- A** - Jade se rend sur le site administratif et s'identifie avec son compte Aidants Connect
- E** - Jade peut réaliser la démarche à la place de Stéphane



Aidants Connect : les aspects juridiques du tiers de confiance



À regarder ...



Partager

# LES ASPECTS JURIDIQUES DU TIERS DE CONFIANCE

---



**Aidants  
Connect**

Regarder sur  YouTube



**C'est parti  
pour la  
question**



2 - Questions Aidants connect lancer

# AIDANTS CONNECT

L'aidant·e est responsable de ...

- A - La bonne compréhension du mandat par l'utilisateur
- B - L'exactitude des informations données par l'utilisateur
- C - La protection des données personnelles de l'utilisateur
- D - La sécurisation de son espace Aidants Connect
- E - La désactivation de son compte lorsqu'il·elle quitte sa structure.

# AIDANTS CONNECT

L'aidant·e est responsable de ...

- A - La bonne compréhension du mandat par l'utilisateur**
- B - L'exactitude des informations données par l'utilisateur
- C - La protection des données personnelles de l'utilisateur**
- D - La sécurisation de son espace Aidants Connect**
- E - La désactivation de son compte lorsqu'il·elle quitte sa structure.

# JE SIGNE UN MANDAT



En signant ce mandat,  
**J'AUTORISE L'AIDANT :**

- ➔ **À réaliser pour mon compte mes démarches administratives** en ligne, dans le périmètre et la durée fixés ensemble.
- ➔ **À utiliser mes données personnelles** pour réaliser les démarches concernées.



En signant ce mandat,  
**JE M'ENGAGE À :**

- ➔ **Donner des informations administratives justes à l'aident.**



En signant ce mandat,  
**JE SUIS ASSURÉ QUE :**

- ➔ **Mes données personnelles seront utilisées uniquement pour les démarches concernées.**
- ➔ **Je pourrai avoir accès à l'ensemble des utilisations de ce mandat.**
- ➔ **Je peux résilier mon mandat à tout moment** en utilisant le formulaire mis à ma disposition lors de la signature du mandat.
- ➔ **Mes informations personnelles sont enregistrées de manière sécurisée.**



DÉMO  
DU DISPOSITIF

**AIDANTS CONNECT**

# Jeu de mise en situation

À travers 5 situations, nous allons ensemble **nous entraîner à utiliser Aidants Connect** grâce au tutoriel interactif et **échanger autour des points importants à retenir** de chacune de ces situations.

## SITUATION 1

Créer un mandat  
et réaliser  
une démarche

## SITUATION 2

Créer  
un mandat  
à distance

## SITUATION 3

Révoquer  
un mandat

## SITUATION 4

Utiliser  
un mandat  
existant

## SITUATION 5

Connaître  
les responsabilités  
de chacun

# TUTORIEL COMMENTÉ :

## BIENVENUE DANS LE TUTORIEL INTERACTIF

Avec ce tutoriel, vous allez découvrir pas-à-pas comment utiliser Aidants Connect.

En utilisant Aidants Connect, vous naviguez entre plusieurs espaces numériques. Pour vous aider à mieux vous les représenter, consultez la carte interactive sur la droite de l'écran.

Survolez l'action que vous souhaitez réaliser pour en visualiser les étapes dans les différentes interfaces

Puis cliquez sur la flèche pour en découvrir chaque étape commentée

**MON ESPACE AIDANTS CONNECT**  
sur aidantsconnect.beta.gouv.fr

**PAGE DE CONNEXION FRANCE CONNECT**

**LE SITE DE LA DÉMARCHE DEMANDÉE**  
Tous les sites compatibles avec France Connect (Impôts, Pôle Emploi, etc.)

**MA BOÎTE MAIL**

### QUELLE ACTION SOUHAITEZ-VOUS RÉALISER ?

- S'authentifier sur Aidants Connect
- Créer un mandat pour un-e usager-e en présentiel
- Renouveler un mandat pour un-e usager-e en présentiel
- Réaliser la démarche demandée par l'usager-e
- Révoquer une partie ou l'ensemble d'un mandat
- Créer un mandat pour un-e usager-e à distance
- Renouveler un mandat pour un-e usager-e à distance

Atelier prise en main d'Aidants Connect

# Situation de Angela

Angela a fait l'acquisition d'un nouveau véhicule. Elle doit obtenir une carte grise. La préfecture l'a dirigé vers la démarche en ligne mais elle ne sait pas faire. Elle amène ses papiers et vous utilisez votre ordinateur pour l'accompagner dans sa démarche.



**À retenir !**

## **Vous devez veiller à la bonne compréhension du mandat par l'usagèr·e afin de valider son consentement :**

- Vérifier l'objet et le périmètre de l'intervention
- Vérifier qu'il ou elle a bien la capacité à agir (qu'il ou elle n'est pas sous tutelle ou curatelle par exemple)
- Expliquer la ou les raisons pour lesquelles les informations le ou la concernant sont collectées et leurs utilités
- Lister et lui rappeler ses droits sur ses données (accès, rectification, suppression, etc.)
- Rappeler la possibilité pour l'usager·ère de retirer à tout moment son mandat ou son consentement à utiliser ses données.



Suite à la création d'un mandat, vous devez **OBLIGATOIREMENT** fournir à l'usagèr·e **une copie papier du mandat.**

Atelier prise en main d'Aidants Connect

# Situation de Teresa

Vous recevez un appel de Teresa en urgence.

Elle n'arrive pas à faire sa demande de récépissé pour sa carte de séjour. Elle ne maîtrise pas très bien la langue française et ne sait pas bien utiliser les outils numériques.

# TUTORIEL COMMENTÉ :

## BIENVENUE DANS LE TUTORIEL INTERACTIF

Avec ce tutoriel, vous allez découvrir pas-à-pas comment utiliser Aidants Connect.

En utilisant Aidants Connect, vous naviguez entre plusieurs espaces numériques. Pour vous aider à mieux vous les représenter, consultez la carte interactive sur la droite de l'écran.

Survolez l'action que vous souhaitez réaliser pour en visualiser les étapes dans les différentes interfaces

Puis cliquez sur la flèche pour en découvrir chaque étape commentée

### QUELLE ACTION SOUHAITEZ-VOUS RÉALISER ?

- S'authentifier sur Aidants Connect
- Créer un mandat pour un-e usager-e en présentiel
- Renouveler un mandat pour un-e usager-e en présentiel
- Réaliser la démarche demandée par l'usager-e
- Révoquer une partie ou l'ensemble d'un mandat
- Créer un mandat pour un-e usager-e à distance
- Renouveler un mandat pour un-e usager-e à distance



**À retenir !**

## **En utilisant Aidants Connect, vous vous engagez à protéger les données personnelles de l'usagèr·e :**

- Informer l'usagèr·e sur ses droits d'accès, de rectification et de suppression de ses données
- Collecter uniquement les informations relatives au mandat
- Respecter la confidentialité des données personnelles de l'utilisateur
- Supprimer les informations relatives à l'usagèr·e lorsqu'elles ne sont plus nécessaires à la réalisation des démarches.



Lors de la création d'un mandat à distance, **vous devez OBLIGATOIREMENT supprimer les identifiants FranceConnect de l'usagèr·e** reçus par écrit.

Atelier prise en main d'Aidants Connect

## Situation de Rosalie

A 62 ans, Rosalie est à l'aube de sa retraite et doit urgemment se créer un compte auprès de la CARSAT.

Elle a déjà un mandat concernant son logement.

# Tutoriel commenté

Aidants  
Connect

## BIENVENUE DANS TUTORIEL INTERACTIF

Avec ce tutoriel, vous allez découvrir  
à pas comment utiliser Aidants Connect.

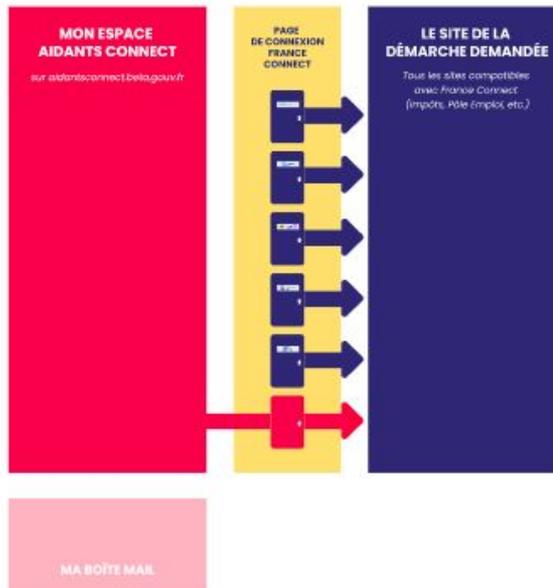
En utilisant Aidants Connect, vous naviguez entre plusieurs espaces numériques. Pour vous aider à mieux vous les représenter, consultez la carte interactive sur la droite de l'écran.



Survoiez l'action que vous souhaitez réaliser pour en visualiser les étapes dans les différentes interfaces



Puis cliquez sur la flèche pour en découvrir chaque étape commentée



## QUELLE ACTION SOUSHAITEZ-VOUS RÉALISER ?

S'authentifier  
sur  
Aidants Connect



Créer un mandat  
pour un-e usager-e  
en présentiel



Renouveler un  
mandat pour un-e  
usager-e en présentiel



Réaliser la démarche  
demandée  
par l'usager-e



Révoquer une partie  
ou l'ensemble  
d'un mandat



Créer un mandat  
pour un-e usager-e  
à distance



Renouveler un  
mandat pour un-e  
usager-e à distance





**À retenir !**

**Dans le cadre d'Aidants Connect, tou·tes les aidant·es habilité·es au sein d'une même structure ont accès aux mandats de cette structure.** Cela veut dire qu'un·e usager·ère peut être accompagné·e par tou·tes les aidant·es d'une même structure.



**Aucune information** concernant les démarches effectuées ou l'état de ces démarches **n'est accessible sur Aidants Connect.**

Atelier prise en main d'Aidants Connect

## Situation de Jordy

Jordy, un jeune homme que vous accompagnez depuis quelque temps pour les démarches concernant son insertion professionnelle, vous annonce qu'il déménage.

# Tutoriel commenté

Aidants  
Connect

## BIENVENUE DANS TUTORIEL INTERACTIF

Avec ce tutoriel, vous allez découvrir  
pas-à-pas comment utiliser Aidants Connect.

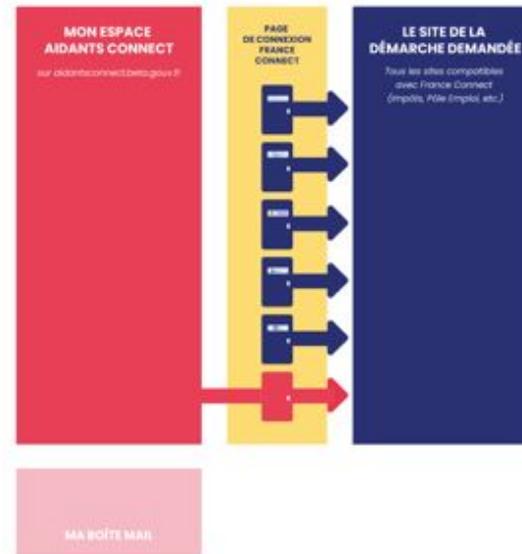
En utilisant Aidants Connect, vous naviguez entre plusieurs  
espaces numériques. Pour vous aider à mieux vous les représenter,  
consultez la carte interactive sur la droite de l'écran.



Surveillez l'action que vous souhaitez réaliser  
pour en visualiser les étapes dans les différentes interfaces.



Puis cliquez sur la flèche pour en découvrir  
chaque étape commentée.



### QUELLE ACTION SOUHAITEZ-VOUS RÉALISER ?

S'authentifier  
sur  
Aidants Connect



Créer un mandat  
pour un-e usager-e  
en présentiel



Renouveler un  
mandat pour un-e  
usager-e en présentiel



Réaliser la démarche  
demandée  
par l'usager-e



Révoquer une partie  
ou l'ensemble  
d'un mandat



Créer un mandat  
pour un-e usager-e  
à distance



Renouveler un  
mandat pour un-e  
usager-e à distance



## À retenir !

### Un·e usagèr·e peut avoir des mandats dans différentes structures tant qu'ils ne couvrent pas les mêmes démarches.

- **Un·e usager·ère peut avoir des mandats sur le même périmètre avec des structures différentes.** *Ex : un usager peut donner mandat à deux structures sur le périmètre "Transport", si dans l'une, il demande à l'aidant·e de vérifier son nombre de point de permis et dans l'autre, l'aider à immatriculer son véhicule.*
- **Un·e usager·ère ne peut pas avoir un mandat sur la même démarche avec des structures différentes.** Il est de la responsabilité de l'usager·ère de révoquer le premier mandat s'il ou elle souhaite transférer l'autorisation de faire en son nom à la nouvelle structure.



Il est recommandé, lors de l'échange avec l'usager·ère, de lui demander **s'il ou elle a déjà donné mandat à une autre personne ou structure pour accomplir les mêmes démarches en son nom.**

**À retenir !**

## Qui est responsable en cas d'erreur ?

- **L'usagèr-e est en faute dans le cas où l'erreur est due à une information erronée ou non transmise.** Il-elle pourra alors faire valoir son droit à l'erreur dans le cadre de la loi
- **L'aidant-e peut être reconnu-e responsable lorsqu'il est prouvé qu'il-elle n'a pas respecté les instructions et qu'il-elle a commis une faute dans l'exercice de sa mission.**  
Exemple : Vous réalisez la déclaration d'impôts d'un-e usagèr-e mais vous n'avez son consentement que pour réaliser ses démarches concernant les périmètres "Papiers-citoyenneté" et "Logement".



**En cas d'erreur, il est possible de retrouver qui a réalisé la démarche en croisant :**

- les données de connexion d'un-e aidant-e sur un site (*données récoltées par Aidants Connectés*)

- les démarches réalisées par le site administratif



Responsabilités

continuer

## Indiquez à qui incombe la responsabilité

6 éléments

catégoriser

**Veiller à la sécurité des accès Aidants  
Connect des aidant-es**

Choisir...

**Veiller à la bonne compréhension du  
mandat par l'usagèr-e**

Choisir...

**Donner des informations  
administratives justes à l'aidant-e**

Choisir...

**Veiller à la bonne utilisation de l'outil  
par les aidant-es**

Choisir...

**Sécuriser son compte Aidants  
Connect**

Choisir...

**Protéger les données personnelles de  
l'usagèr-e**

Choisir...

**valider**

# Récapitulons !

## Les responsabilités de chacun·e :

### L'AIDANT·E

- Veiller à la bonne compréhension du mandat par l'usagè·e
- Protéger les données personnelles de l'usagè·e
- Sécuriser son compte Aidants Connect

### LA STRUCTURE

- Veiller à la bonne utilisation de l'outil par les aidant·es
- Veiller à la sécurité des accès Aidants Connect des aidant·es

### L'USAGÈ·E

- Donner des informations administratives justes à l'aidant·e

# Sécuriser sa carte Aidants Connect

  
RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

MA  
CARTE  
Aidants  
Connect



Votre Carte Aidants Connect est strictement personnelle. Le prêt, la falsification et l'utilisation frauduleuse sont interdits.

Appareil électronique fragile  
Ne pas percer, ne pas plier.

Toute personne trouvant cette carte est priée de bien vouloir la retourner à l'adresse suivante :

ANCT - Incubateur des Territoires  
20 avenue de Ségur  
75007 Paris

→ La carte Aidants Connect est **strictement personnelle**. *Votre nom n'apparaît pas mais il y a un n° de série nominatif.*

→ Lorsque l'aidant-e s'éloigne de son bureau, **elle-il doit protéger sa carte.**

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

**POUR ALLER PLUS LOIN ...**

# Les outils de référence

## La Foire aux Questions Aidants Connect

[aidantsconnect.beta.gouv.fr/faq/](https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/faq/)

The screenshot shows the 'Foire aux questions' page. At the top left is the logo for 'RÉPUBLIQUE FRANÇAISE' and 'Aidants Connect'. To the right of the logo are navigation links: 'Accueil', 'Habilitation', 'Ressources', 'FAQ', and a 'Se connecter' button. The main heading is 'Foire aux questions', followed by the text: 'Vous trouverez ici les réponses aux questions les plus fréquemment posées à nos équipes.' Below this is a sidebar with three items: 'Le service Aidants Connect', 'Le mandat', and 'Les données personnelles'. The main content area is titled 'Questions générales' and contains the question 'Aidants Connect qu'est-ce que c'est ?'. The answer states: 'Aidants Connect permet à des aidants professionnels de réaliser des démarches administratives à la place d'un(e) usager-ère et ce, de façon sécurisée.' It also mentions that information is documented in the 'notre guide d'utilisation'.

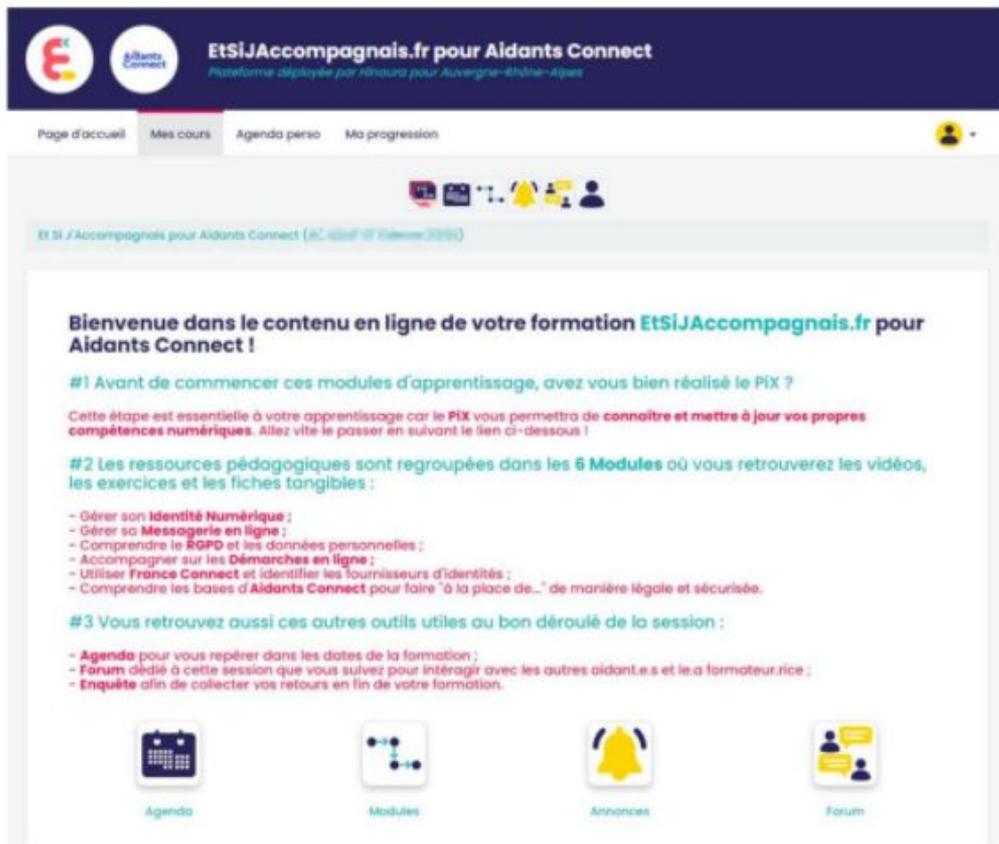
## Les Conditions Générales d'Utilisation

[aidantsconnect.beta.gouv.fr/cgu/](https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/cgu/)

The screenshot shows the 'Conditions générales d'utilisation' page. At the top left is the logo for 'RÉPUBLIQUE FRANÇAISE' and 'Aidants Connect'. To the right of the logo are navigation links: 'Accueil', 'Habilitation', 'Ressources', 'FAQ', and a 'Se connecter' button. The main heading is 'Conditions générales d'utilisation', followed by 'Version 0.2' and 'Valables à partir du 1er février 2021'. The text explains that Aidants Connect is a digital service of the State, developed using the 'start-up d'Etat' method with support from the 'Mission Société Numérique'. Below this is the section 'Présentation du service', which describes the service as a digital tool for concluding mandates between authorized aidant professionals and users. It notes that the service is available via FranceConnect and is intended for authorized structures. The text also defines 'aidant professionnel' as someone with a professional status, such as social workers, public reception agents, or salaried digital mediators.

# Les modules en ligne

Développer ses compétences numériques et d'accompagnement



**EtsiJAccompagnais.fr pour Aidants Connect**  
Plateforme déployée par Réseau pour Auvergne-Rhône-Alpes

Page d'accueil Mes cours Agenda perso Ma progression

Bienvenue dans le contenu en ligne de votre formation **EtsiJAccompagnais.fr pour Aidants Connect** !

**#1 Avant de commencer ces modules d'apprentissage, avez vous bien réalisé le PIX ?**

Cette étape est essentielle à votre apprentissage car le **PIX** vous permettra de **connaître et mettre à jour vos propres compétences numériques**. Allez vite le passer en suivant le lien ci-dessous !

**#2 Les ressources pédagogiques sont regroupées dans les 6 Modules** où vous retrouverez les vidéos, les exercices et les fiches tangibles :

- Gérer son **Identité Numérique** ;
- Gérer sa **Messagerie en ligne** ;
- Comprendre le **RGPD** et les données personnelles ;
- Accompagner sur les **Démarches en ligne** ;
- Utiliser **France Connect** et identifier les fournisseurs d'identités ;
- Comprendre les bases d'**Aidants Connect** pour faire "à la place de..." de manière légale et sécurisée.

**#3 Vous retrouvez aussi ces autres outils utiles au bon déroulé de la session :**

- **Agenda** pour vous repérer dans les dates de la formation ;
- **Forum** dédié à cette session que vous suivez pour interagir avec les autres aidant.e.s et le.a formateur.rice ;
- **Enquête** afin de collecter vos retours en fin de votre formation.

Agenda Modules Announces Forum

**Vos identifiants et mots de passe vous ont été communiqués par mail.**

Pensez à vérifier dans vos spams et anticipez vos tests de connexion.

Les emails sont envoyés par l'adresse [\[hub\]@aidantsconnect.etsijaccompagnais.fr](mailto:[hub]@aidantsconnect.etsijaccompagnais.fr)



**Il vous est recommandé de réaliser les 6 modules en ligne sur un ordinateur.**



**Le temps du parcours est estimé à environ 20/30 minutes par modules.**

Si vous dépassez largement ce temps, il est préférable de contacter votre formateur·trice par le biais du forum de la plateforme d'apprentissage.

Un contenu produit par Futur Composé



dans le cadre du projet Aidants Connect



L'ensemble des contributeurs de ce commun numérique est visible à [esja.fr/contrib](https://esja.fr/contrib)



Ce document est mis à disposition  
selon les termes de la Licence Creative Commons