

Sécuriser les accompagnements des conseillers France services grâce à Aidants Connect

Vous accompagnez quotidiennement des usagers dans leurs démarches administratives en ligne ? Savez-vous qu'un mandat est fortement recommandé lorsque vous agissez à la place d'un usager ? [Aidants Connect](#) est le service public numérique qui vous permet de créer et gérer ces mandats en toute sécurité.

Qu'est-ce qu'un mandat ?

Le mandat est un contrat entre deux parties qui définit les actions que l'aidant est ou n'est pas autorisé à effectuer pour le compte de l'utilisateur (se connecter à un compte, réaliser une démarche, utiliser et enregistrer des informations...) sur une durée et un périmètre donné. La CNIL propose [un modèle de mandat](#) à disposition des conseillers France services¹.

- Pour conclure le mandat, l'utilisateur doit être majeur et disposer des capacités (physiques et mentales) pour contracter et donc donner son **consentement** de manière libre et éclairée.
- Le mandat permet de protéger les deux parties juridiquement² et peut être révoqué par l'une ou par l'autre à tout moment. Il doit être signé par les deux parties et conservé par la structure³.

Le mandat : une étape importante pour sécuriser la démarche et cadrer sa responsabilité

Dans le cadre d'un accompagnement aux démarches administratives, si un conseiller France services accède aux informations personnelles d'un usager, il doit notamment **garantir la confidentialité et la sécurité des données, conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD)**.

Pour tous les accompagnements où le conseiller France services réalise tout ou partie de la démarche à la place de l'utilisateur, en présence de celui-ci ou à distance, le mandat est fortement recommandé.

Concrètement, qu'est-ce que cela signifie ?

- Si le conseiller France services est en possession de la souris ou du téléphone, saisit les identifiants de l'utilisateur ou complète des démarches, il « fait pour » et le mandat est **fortement recommandé** – même si cela s'inscrit dans un dialogue avec l'utilisateur.
- Sans mandat, l'aidant peut engager sa responsabilité en cas de litige. Cet échange des volontés est un gage de sécurité pour l'aidant et l'utilisateur.

Aidants Connect : le service public numérique qui répond aux besoins de mandat et facilite les accompagnements

[Aidants Connect](#) est un service public numérique qui permet aux conseillers France services d'accompagner en toute sécurité les usagers dans la réalisation de leurs démarches administratives en

¹ [Exemple de mandat pour l'exercice des droits conférés par le règlement \(UE\) 2016/678](#)

² [Articles 1984 à 1990 du Code Civil](#)

³ En vertu de l'article L102B du Code des Procédures Fiscales, les documents (dont les mandats) sur lesquels peuvent s'exercer les droits de communication, d'enquête et de contrôle de l'administration doivent être conservés **pendant six ans à compter de leur dernière modification**. [Article L102 B - Livre des procédures fiscales - Légifrance](#)

ligne. Le mandat Aidants Connect permet aux aidants de réaliser des démarches administratives au nom et pour le compte des usagers sur tous les sites accessibles via France Connect.

Cas pratiques : Aidants Connect dans le quotidien des conseillers France services

Un usager s'adresse à vous pour une ou plusieurs démarches administratives en ligne du bouquet de services.

- Aidants Connect vous permet de créer un mandat dématérialisé en quelques minutes via ses identifiants France Connect.
- Vous pouvez ensuite vous connecter à toutes les démarches comprises dans le périmètre du mandat de manière sécurisée sans renseigner à nouveau un identifiant.

Un usager se présente à vous : il vous indique être déjà venu et avoir initié des démarches avec vous ou un autre collègue. Il souhaite connaître l'avancement de ses procédures en cours mais ne se rappelle plus de ses identifiants.

- Grâce aux mandats mutualisés, vous pouvez prendre le relais d'un de vos collègues qui aura précédemment créé un mandat.
- Avec la sécurisation des identifiants, vous pouvez reprendre la démarche sans repartir de zéro et éviter les longues procédures de « mot de passe oublié ».

Un usager a des craintes concernant la sécurité et la confidentialité de ses données.

- Vous pouvez rassurer l'utilisateur car Aidants Connect garantit la protection de la vie privée et la protection des données à caractère personnel des aidants et des usagers, comme en témoigne sa [politique de confidentialité](#).
- Le mandat Aidants Connect peut être établi pour une courte durée et est révoquant à tout moment.
- Une notification est envoyée à l'utilisateur pour chaque démarche réalisée en son nom.

Comment être habilité Aidants Connect ?

Pour bénéficier d'un compte [Aidants Connect](#), vous devez :

- [Habiller votre structure](#) en demandant à votre référent de déposer une demande ;
- [Être formé](#) par un organisme de formation ou selon des modalités de « pair-à-pair ».

Pour obtenir davantage d'information sur l'outil, rendez-vous sur ces différentes ressources utiles :

- Le site d'[Aidants Connect](#) pour découvrir l'outil et demander une habilitation ;
- Les [ressources associées](#) au service Aidants Connect avec notamment [un tutoriel interactif](#) ;
- Les [préconisations](#) de la CNIL pour les professionnels du secteur social ;
- Des [ressources juridiques](#) autour d'Aidants Connect.